servicenow

チューリッヒ従業員サービス管理 (ESM)

最終更新日: **2025**年**12**月**17**日

自動翻訳

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

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

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

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

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

自動翻訳

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

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

servicenow

目次

従業員サービス管理 (ESM)....7
HR サービスデリバリ (HRSD)....10
HR サービスデリバリ (HRSD) に関するサポート情報....11
HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist....13
採用経験....118
成長体験....278
従業員ジャーニー管理....461
ケースとナレッジ管理....691
HR ドキュメント....1010
エージェントワークスペース....1142
アルムナイセンター....1269
マネージャーハブ....1280
リーダーハブ....1319
Federal プラグイン....1340
ラーニングコアの概要....1397
ワークフォース最適化の概要....1422
サービスプロバイダーのアドミンワークスペースの概要....1480
HR Success Dashboard indicators....1484
プロアクティブプロンプト....1497
Employee Campaigns for Workplace from Facebook....1528
HR マルチインスタンス統合....1536
サードパーティシステムとの統合....1549
医療向け HR サービスデリバリ....1703
ServiceNow アプリケーションとの統合....1726
ドメインセパレーションとHR サービスデリバリ....1796
HR の 問題の自動解決....1801
HR サービスデリバリ (HRSD)のクイックスタートテスト....1816
HR サービスデリバリ (HRSD)....1822
[store-future: BEGIN review]
[End]
ユニファイド 従業員エクスペリエンス....1824
従業員センター....1828
IT Service Management の 従業員センター....2062
Employee Center Pro (従業員センタープロ)....2068
従業員センターの統合....2472
Now Mobile アプリ....2506
構成....2513
Now Mobile のエクスペリエンス 従業員センター....2534
Microsoft 365 の ServiceNow アドイン....2561
ServiceNow for Microsoft Outlook....2575

自動翻訳

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

ServiceNow for Microsoft Teams および Microsoft 365 2580
ServiceNow for Zoom 2841
従業員エクスペリエンス向け Now Assist 2856
詳細な委任 2880
探索 2881
構成 2884
使用方法 2890
安全衛生 2896
安全衛生コア 2897
衛生安全インシデント管理 2935
安全衛生 けがと病気のレポート 2984
安全衛生ケース管理 2994
安全衛生コントラクター管理 3008
コントラクターサービスセンター 3022
安全衛生リスク管理 3033
安全衛生のモバイルエクスペリエンス 3113
衛生安全向け Now Assist 3128
重要イベント管理 3141
セーフワークプレイス 3172
ワークプレイスサービスデリバリ 3517
ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーション 3539
ワークプレイスコア 3557
ワークプレイス予約管理 3689
ワークプレイスケース管理 3866
ワークプレイス訪問者管理 3940
ワークスペースカレンダーの同期 3971
ワークプレイススペースマッピング 4066
ワークプレイススペース管理 4084
ワークプレイスメンテナンス管理 4137
ワークプレイスリースアドミニストレーション 4164
Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 4189
ワークプレイス移転管理 4201
ワークプレイスサービスデリバリ for Mobile 4213
インドアマッピング 4380
ワークプレイスセントラル 4489
ワークプレイスコネクタ 4648
エマージェンシーレスポンス管理 4687
ワークプレイスコンシェルジュ 4781
モバイルのワークプレイスエージェント 4802
WSD for Microsoft Places 4825
ワークプレイスサービスキオスク 4832
ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) 向け Now Assist 4851

自動翻訳

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

契約管理プロ 4899
探索 4902
構成 4908
構成 4991
[store-future: BEGIN review]
[End]
使用方法 4993
管理 5050
CM Pro の Now Assist 5063
参照 5117
法務サービスデリバリ 5149
法務要求管理 5153
法務案件管理 5221
法務サービスデリバリの実務アプリケーション 5273
法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist 5463
法務サービスデリバリの統合 5486
法務サービスデリバリのためのサードパーティアプリの統合 5571
法務サービスデリバリ での検索 5581
法務仮想エージェント対話型 5582
Legal Mobile 5587
法務顧問センター 5597
外部向け法務サービスセンター 5609
法務サービスポータル の詳細 5620
法務サービスデリバリ のセキュリティ機能 5621
法務サービスデリバリ のアナリティクスおよびレポート作成ソリューション 5622
法務サービスデリバリ でのワークフロー 5639
ドメインセパレーションと 法務サービスデリバリ 5640
法務サービスデリバリの参照 5641
ユニバーサル要求 5644
探索 5646
構成 5658
使用方法 5695
レポートソリューション 5704
仮想エージェント 5713
参照 5719
統合 5727
クイックスタートテスト 5728
エージェントワークスペース 5728
ユニバーサルタスク 5738
探索 5740
構成 5746
使用方法 5758

自動翻訳

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

参照 5765
SharePoint Online 検索コネクタ 5770
SharePoint Online 検索コネクタ の必須条件 5771
SharePoint Online 検索コネクタ の設定 5773
検索用のインデックスサイト 5782
SharePoint Online 検索コネクタ 検索結果 5785
SharePoint Online 検索コネクタ 参照 5786
ドメインセパレーションと SharePoint Online 検索コネクタ 5789

自動翻訳

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

従業員サービス管理 (ESM)

ServiceNow® 従業員サービス管理 (ESM) は、HR、成長エクスペリエンス、採用エクスペリエンス、その他の部門にわたって統一されたパーソナライズされたプロアクティブなサービスエクスペリエンスを提供することで、従業員が組織とやり取りする方法を変革します。これにより、組織は単一のデジタルエクスペリエンスを通じてシームレスな部門横断的なサービスを提供できるようになります。従業員がオンボーディング、職場リソースの要求、個人データの更新、社内の機会の探索などを行う場合でも、ESM はエンドツーエンドのワークフローを通じてこれらのやり取りを調整します。



いずれかのタイルを選択して開始します。

HR サービスの詳細を見る



HR サービスデリバリ (HRSD)アプリケーションが現代の労働力の需要を満たすのにどのように役立つかをご覧ください

パーソナライズされた **AI** を活用したジャーニー



HRSD 向け Now Assist が提供する生成 AI のスキルと機能について説明します

従業員の生産性とエンゲージメントの向上



従業員向けの最新のセルフサービスエクスペリエンス 統合従業員エクスペリエンス説明します。

自動翻訳

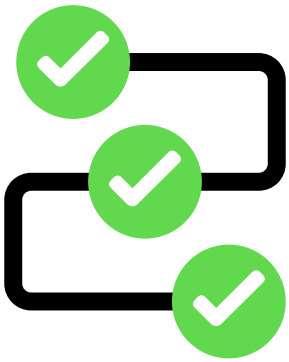
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャリアの成長と開発を直感的に管理します。



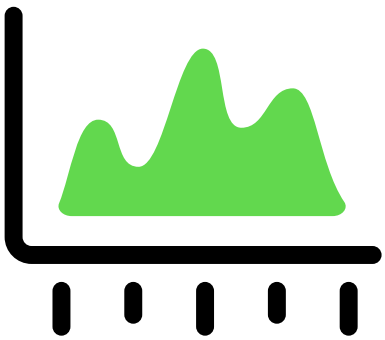
成長体験製品スイートを使用して、従業員が重要なビジネス成果を発揮、成長、および達成できるよう支援します。

法務サポートとサービスの要求



日常的な法的要求を自動化または合理化して、より価値の高い作業に集中する方法について説明します。

衛生安全



従業員の安全で健康的な労働条件を確保します。

安全で効率的な職場を管理します。



ワークプレイスサービスデリバリを使用してワークプレイスの簡素化されたエクスペリエンスを維持する方法について説明します。

自動翻訳

従業員サービス管理 **(ESM)** 製品と機能

製品名	説明
従業員センタープロ	ServiceNow® 従業員センターポータルを使用すると、顧客はデジタルワークフローを使用して、IT、HR、職場、法務、調達などの部門を横断するサービスソリューションを簡単に拡張できます。

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

従業員サービス管理 **(ESM)** 製品と機能 (続く)

製品名	説明
ケースとナレッジ管理	ServiceNow® ケースとナレッジ管理アプリケーションを使用すると、ドキュメント作成、インタラクション、および従業員の問い合わせと要求への対応を標準化できるため、HR の効率とサービスを経時的に向上させることができます。
マネージャーハブ	ServiceNow® マネージャーハブ は、チームの成功を促進するための最も緊急かつ重要な事項に関するインサイトと推奨アクションを提供して、マネージャーのセルフサービスやチームとの積極的なエンゲージメントを向上させます。キュレーションされカスタマイズされたリソースを通じて、マネージャーがリーダーとして成長できるようにします。
HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist	ServiceNow® HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist アプリケーションは、ケース情報の要約、解決メモの生成、インタラクションのチャット情報の要約を行います。
HR サービスデリバリ (HRSD) サードパーティシステムとの統合	HR サービスデリバリ (HRSD) と HR 管理システムを統合すると、従業員プロファイル、タスク、その他のデータを同期できます。また、経歴チェックシステムを統合すると、経歴チェックを要求できます。電子署名システムを統合すると、電子署名を要求できます。さらに、これらにとどまりません。
法務サービスデリバリ	ServiceNow® 法務サービスデリバリ は、法務サポートをリクエストする従業員とそのサービスを提供する法務部門間に統一されたエクスペリエンスを提供します。
スキル基盤	ServiceNow® スキル基盤 アプリケーションは、スキルに基づいて人員を開発するために組織で使用できる AI 主導型プラットフォームです。
リーダーハブ	ServiceNow® リーダーハブアプリケーションを使用すると、組織のリーダーはチームの強みを理解し、スキルのギャップを特定し、従業員と望ましいビジネス成果の達成を同時に促進する変更を促進することができます。
ワークプレイス予約管理	ServiceNow® ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用すると、従業員はサービスポータルから会議室、カンファレンスルーム、デスク、および予約可能な職場サービスを簡単に予約できます。
ワークプレイスケース管理	従業員の職場要求を履行するには、複数の複雑なバックエンドプロセスが含まれます。これには、要求のタイプの分析や、人間または自動応答、承認、またはその他のタスクへのルーティングが含まれます。ServiceNow® ワークプレイスケース管理アプリケーションでは、要求を履行するための事前定義されたステップを作成できるため、これらのプロセスがよりシンプルかつ効率的になります。
安全衛生インシデント管理	ServiceNow® 安全衛生インシデント管理 アプリケーションは衛生安全のソリューションであり、衛生安全に関連する従業員のインシデントと所見を記録、追跡、およびレ

自動翻訳

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

従業員サービス管理 **(ESM)** 製品と機能 (続く)

製品名	説明
	ポートすることができます。さらに、インシデントを調査して削減する機能も提供します。
ジャーニーデザイナー	ServiceNow® ジャーニーデザイナー アプリケーションを使用すると、組織内の従業員とマネージャーは、従業員のエンゲージメントと生産性を促進するジャーニーを開始および管理できます。
人材採用担当者ワークスペース	ServiceNow® ジャーニーデザイナー アプリケーションを使用すると、組織内の従業員とマネージャーは、従業員のエンゲージメントと生産性を促進するジャーニーを開始および管理できます。
面談管理	ServiceNow® 面談管理 は、効率的かつ正確で時間通りのスケジュール設定を実現するように設計された構造化されたワークフローを通じて面接プロセス全体を合理化すると同時に、製品内のコラボレーションとマルチソースデータの統合によりスケジュール変更を最小限に抑えます。
ユニバーサル要求	ServiceNow® ユニバーサル要求 は、エージェントが企業全体でシームレスにケースを解決し、従業員エクスペリエンスを改善できるようにすることで、エンタープライズサービス管理 (ESM) またはグローバルビジネスサービス (GBS) に対するカスタマージャーニーを支援します。
ユニバーサルタスク	ServiceNow® ユニバーサルタスク アプリケーションは、チケットを解決するために、エージェントがそのチケットを送信した従業員からの追加情報を要求したり、従業員にアクティビティを遂行するよう作業を課したりできるようにするタスクフレームワークです。

HR サービスデリバリ (HRSD)

HR サービスデリバリ (HRSD) は、HR と企業全体のシステムとエクスペリエンスを接続することで、雇用から退職までの従業員の生産性を促進するアプリケーションスイートです。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** の概要

AI を活用したエクスペリエンス
向け Now Assist が提供する生成 AI のスキルと機能について説明します

採用経験
HRSD
用担当マネージャー、採用担当者、面接担当者、応募者の採用過程全体を簡素化および強化します。

成長エクスペリエンス
業員が重要なビジネス成果を伸ばし、成長できるよう支援します

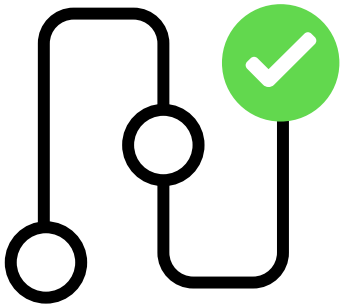
従

自動翻訳

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

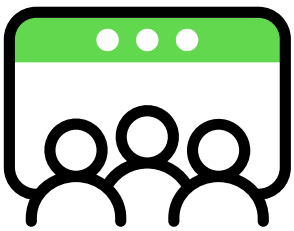
HR サービスデリバリ **(HRSD)** の概要 (続く)

従業員ジャーニー管



理
ネージャーと組織が従業員のエンゲージメントと生産性を促進できるようにする

アルムナイサービスセン



ター
従業員、ボランティア、請負業者にサービスとリソースへのアクセスを提供する

マネージャーハ



ブ 元
ネージャーがセルフサービスでチームとプロアクティブに連携できるようにする

マ

エージェントワークスペー



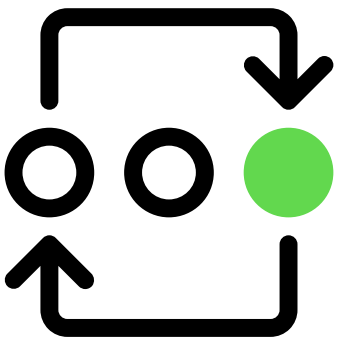
ス
ジェントが従業員とやり取りし、問い合わせに対応し、問題を迅速に解決できるようにします。

ケースとナレッジ管



理ー
業員の問い合わせと要求の文書化、やり取り、および実行を標準化します

HR サービスデリバリ (HRSD) 機能の拡



従
張
ドパーティシステムとの統合

サー

自動翻訳

HR サービスデリバリ (HRSD) に関するサポート情報

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

HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーション

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

ケースとナレッジ管理

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

Employee Center

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

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

エンタープライズ向けライフサイクルイベント

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

サポートしているアプリケーション

次のサポートアプリケーションも展開できます。

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

モバイルアプリケーション

HR サービスデリバリ (HRSD)でNow Mobile アプリを使用できます。

従業員は、 Now Mobile アプリを使用して、HR 要求の表示、ヘルプの要求、HR タスクの完了、ターゲットのモバイルコンテンツとプッシュ通知の受信、仮想エージェントとのチャットなどを行うことができます。

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

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

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

HR サービスデリバリ (HRSD)のクイックスタートテスト

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

機密情報、個人情報、または個人識別可能情報を含むフィールド

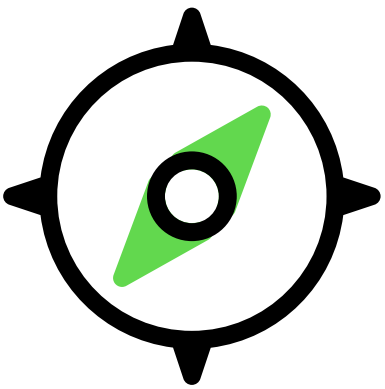
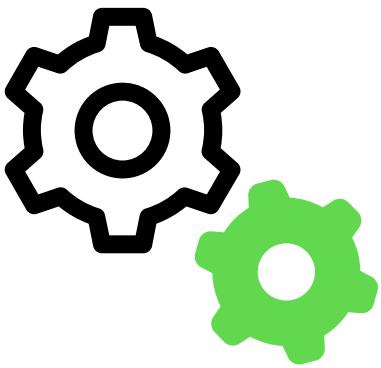
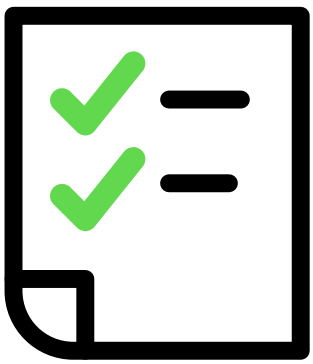
顧客は、HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションの使用が適用されるデータ保護法および規制に準拠していることを確認する責任を負います。HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションを使用する顧客は、機密情報、個人情報、または個人識別可能情報を含む可能性があるフィールドを評価する必要がありますが、その範囲は顧客によってのみ決定されます。インストール後、顧客はインスタンス内のテーブル定義にアクセスして、HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションで使用されるフィールドを確認できます。これは、[システム定義] > [テーブル] に移動し、[名前] [starts with] [sn_hr_] でフィルタリングすることで可能です。

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

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist

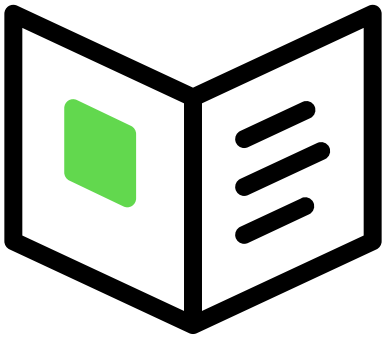
ServiceNow® HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist アプリケーションを使用して、ケース情報の要約、解決メモの生成、およびインタラクションのチャット情報の要約を行います。エージェントがチャットとケースのコンテキストを理解し、要求者により迅速な解決策を提案できるようにします。

開始するには

探索	構成	使用方法
		
が提供する生成 AI のスキルと機能について説明します HRSD 向け Now Assist	アプリケーションを設定して開始する	が提供する生成 AI のスキルと機能を使用して、より高いレベルのサービスを提供します。HRSD 向け Now Assist

自動翻訳

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

エージェントコレクションの使用	参照	
		
での AI エージェントのユースケースの使用 HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist	フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントに関する詳細を取得します。	

重要:

- 国内の SKU をお持ちのお客様は、すべてのモデルプロバイダーを利用できるわけではなく、一部の Now Assist 製品/機能は現在、国内のお客様はご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベースの KB1584492 記事を参照してください。将来のリリースでモデルプロバイダーの可用性の更新を必ず確認してください。
- 現在、 Now Assist 製品/機能の一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境ではご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベース記事「KB0743854」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。
- 現在、一部の Now Assist 製品/機能は一部の地域の顧客のみが利用できます。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。

トラブルシューティングとサポート

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

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに対する正確性、害、および適切性について、このアプリケーションの使用をテストおよび評価し、出力を人間が監視し、意思決定の目的で AI で生成された出力のみに依存しないようにするのは、ユーザーの責任です。これは、医療、ファイナンス、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。ServiceNow の AI 利用規定 に従うことに同意するものとします。このポリシーは ServiceNow によって更新される場合があります。

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

自動翻訳

データ処理

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

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。さらに、このアプリケーションは ：関係するコメントや作業メモを含む、HR ケースデータ (ケース支援と KB の生成) およびチャットトランスクリプト (チャット支援) についての情報。 お客様は、「Now Assistオプトアウトに関するページ 」の説明に従って、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。

詳細については、 Now Assist ドキュメント .

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist の探索

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist アプリケーションを使用すると、エージェントは顧客のチャット会話とケースの詳細を要約してケースのコンテキストを取得し、ケースの解決メモを生成して、ケースをより迅速にまとめることができます。

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist 概要

エージェントは、次の生成 AI 機能を利用できます。

- ケースサマリは、ケースの簡潔なサマリをエージェントに提供します。☒れにより、エージェントは問題に関する情報を収集し、より迅速にアクションを実行することで、コンテキストを取得できます。また、エージェントはサマリを更新して作業メモに投稿することもできます。
- ケース解決メモは、エージェントがケースをより迅速にまとめ、同様のケースに遭遇する可能性のある他のエージェントにケースの解決に関するコンテキストを提供するのに役立ちます。
- インタラクションチャット履歴は、仮想エージェントの会話チャット履歴がライブエージェントに渡されるときなど、ハンドオフのさまざまな時点でのエージェントと要求者間のチャット会話に関するコンテキストを提供します。

従業員またはアドミニストレーターは、次の生成 AI 機能を利用できます。

- 検索で生成 AI を使用して、顧客固有のコンテンツに関する直接的でアクション可能な応答を取得します。
- 簡素化されたセットアップエクスペリエンスを備えた新しい Now LLM サービス 搭載の仮想エージェントエクスペリエンスを使用して、セルフサービスを強化します。

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist スキル

HRSD 向け Now Assist アプリケーションには、エージェントがチャットとケースのコンテキストを理解し、要求者により迅速に解決策を提案できるようにする生成 AI スキルと機能が含まれています。

チャットの要約

仮想エージェントの会話やライブエージェントの会話など、ハンドオフのすべてのポイントのチャットサマリをエージェントに提供します。

自動翻訳

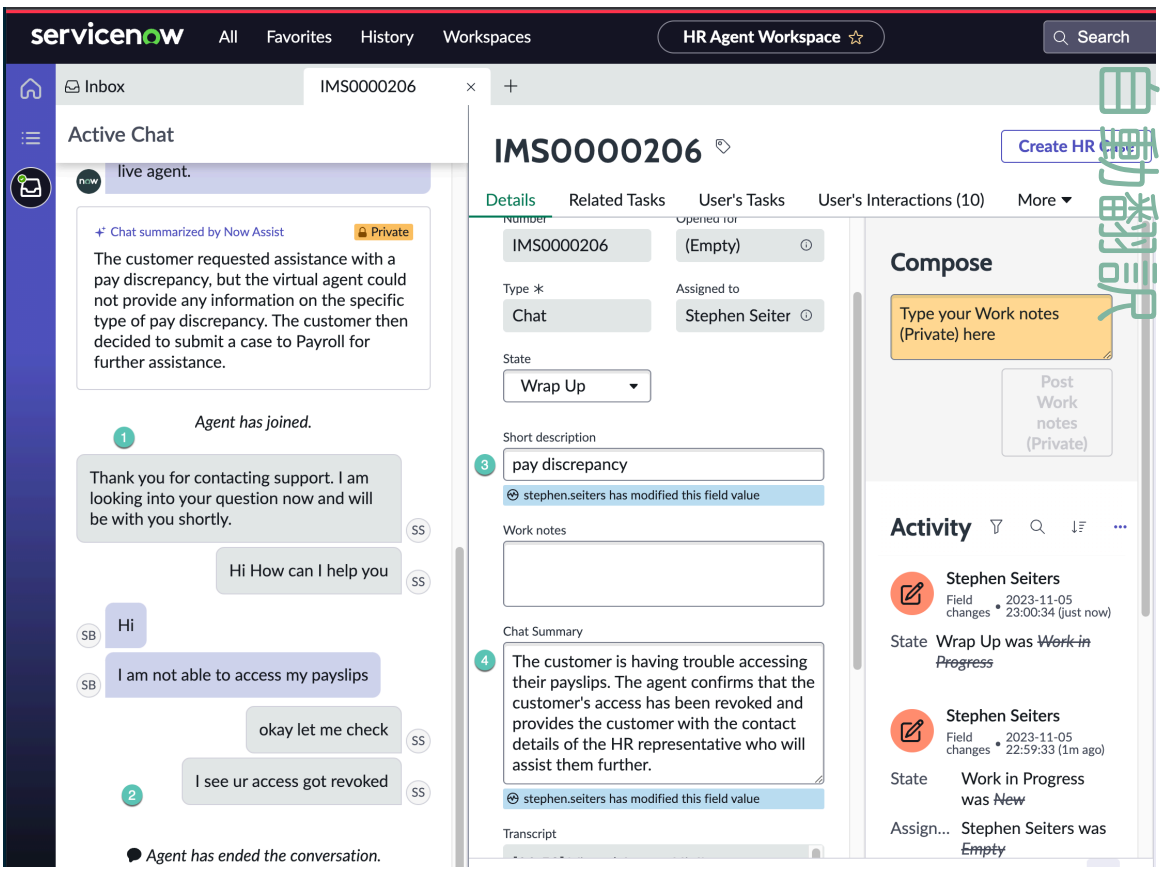
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- クイックアクションサマリ：エージェントが実行したクイックアクションとのインタラクションの簡潔なサマリを提供します。
- 仮想エージェントハンドオフサマリ：仮想エージェントがライブエージェントにチャットをハンドオフするときにチャットを要約します。
- ライブエージェントからラブエージェントへのハンドオフサマリ：ライブエージェントが別のライブエージェントにチャットを引き継ぐ際に会話を要約し、[アクティブなチャット] ウィンドウに要約を表示します。エージェントは、別のライブエージェントに引き継ぐ前に、 顧客が行ったアクションのサマリーを表示できます。
- チャットの最終作業サマリー：会話が終了したときにすべてのチャットサマリを入力することで、最終作業時間を短縮します。
- チャットの最終作業の簡単な説明：会話が終了するときに要求者の問題を要約する簡単な説明を入力することで、最終作業時間を短縮します。

チャット要約スキルのアクティブ化については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist の構成」を参照してください。HR ケース管理のエージェントワークスペース でスキルを使用する方法については、「を使用したチャット会話の要約 HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist」を参照してください。

次の例は、AI で生成されたチャットサマリーを示しています。

AI で生成されたチャットサマリー



- 1：エージェントは要求者とのチャットを受け入れ、追加の詳細を取得します。
- 2：エージェントが詳細を提供し、会話を終了します。

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

- 3：チャット要約スキルは、[簡単な説明] フィールドの簡単な説明を自動的に更新します。
- 4：チャット要約スキルは、[チャットサマリー] フィールドのチャットサマリーを自動的に更新します。

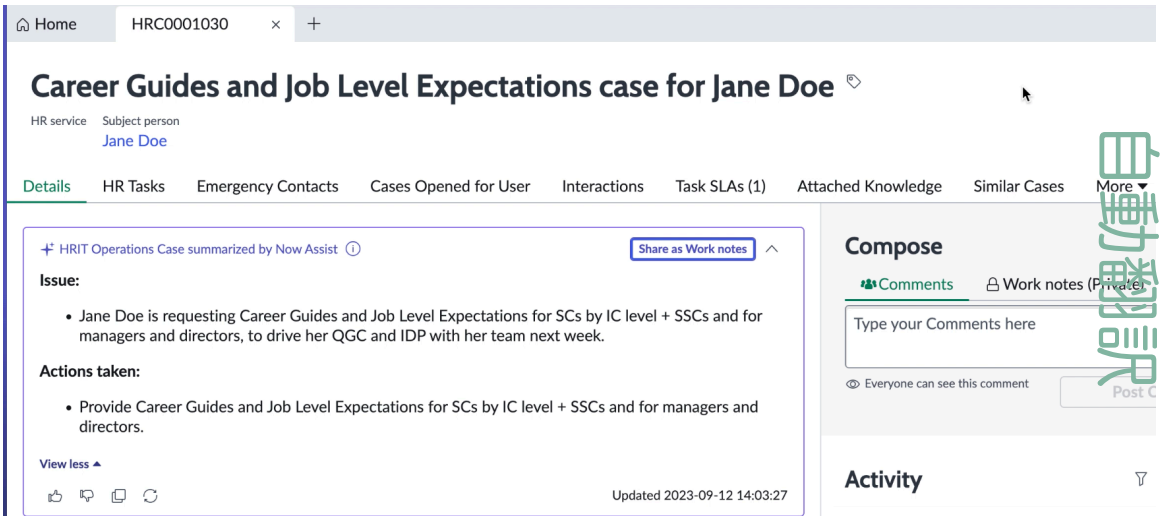
ケースの要約

ケースのステータスに応じて、問題、実行されたアクション、解決情報など、ケースの簡潔な要約をエージェントに提供します。エージェントは、ケースのサマリーを表示してケースコンテキストを理解し、サマリーを更新して、ケース作業メモにサマリーを投稿することができます。

ケース要約スキルのアクティブ化については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist の構成」を参照してください。HR ケース管理のエージェントワークスペース またはコア UI でスキルを使用する方法については、「を使用したケースの要約 HRSD 向け Now Assist」を参照してください。

次の例は、AI で生成されたケースサマリーを示しています。

HR ケース管理のエージェントワークスペース で **AI** により生成されたケースサマリー



解決メモの生成

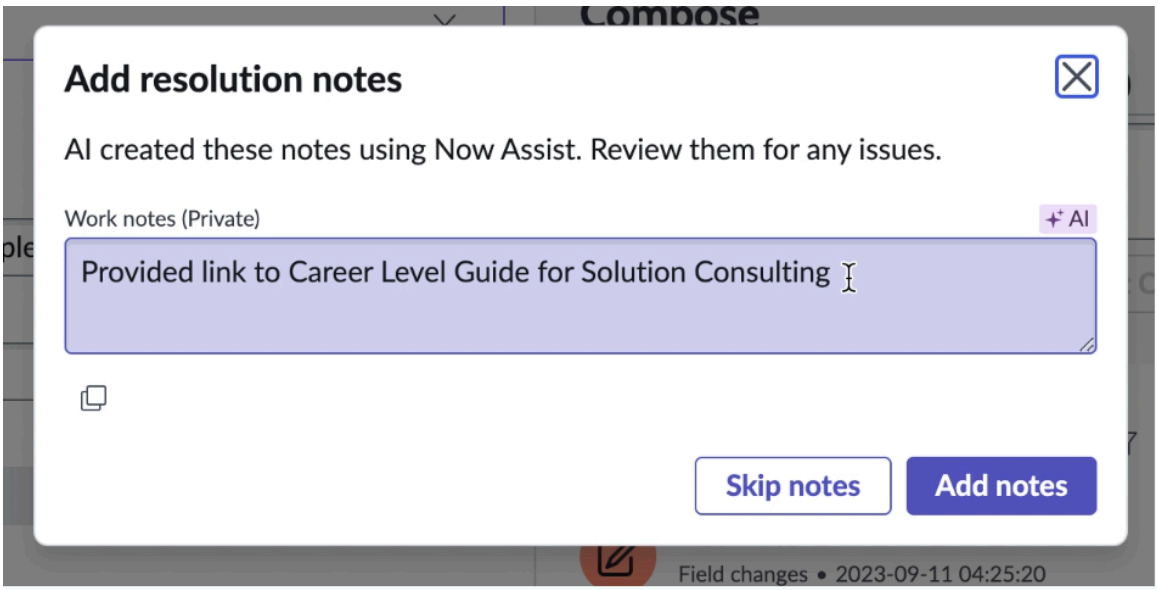
ケースのステータスが [完了してクローズ] に変更されたときに、エージェント向けの解決メモを自動的に生成します。エージェントは、AI で生成されたメモを承認することも、メモを編集してからケースに保存することもできます。

解決メモスキルのアクティブ化については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist の構成」を参照してください。HR ケース管理のエージェントワークスペース でスキルを使用する方法については、「を使用したケース解決メモの生成 HRSD 向け Now Assist」を参照してください。

次の例は、AI で生成された解決メモを示しています。

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

AI で生成された解決メモ



ナレッジの生成

解決策の提案またはケースのクローズ後に、エージェントはケースからナレッジ記事を生成できます。

ナレッジ生成スキルによってポップアップウィンドウが表示され、エージェントはそれを使用してナレッジ記事を生成し、ナレッジ記事ドラフトの公開前に記事をレビューすることができます。

機密トピックのリダイレクト

職場の安全や従業員の報酬などの特定の主題は、生成 AI の会話に適さない場合があります。 HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist には、機密性の高いトピックを検出するためのすぐに利用可能なフィルターが含まれています。

アドミニストレーターは、フィルターをアクティブにするか、カスタムフィルターを作成して、仮想エージェントがこれらの種類の件名が会話に含まれているかどうかを検出し、次のリダイレクトオプションを提供できるようにします。

ライブエージェント

従業員は、ライブエージェントに接続するための関連するチャットキューにリダイレクトされます。

ケース

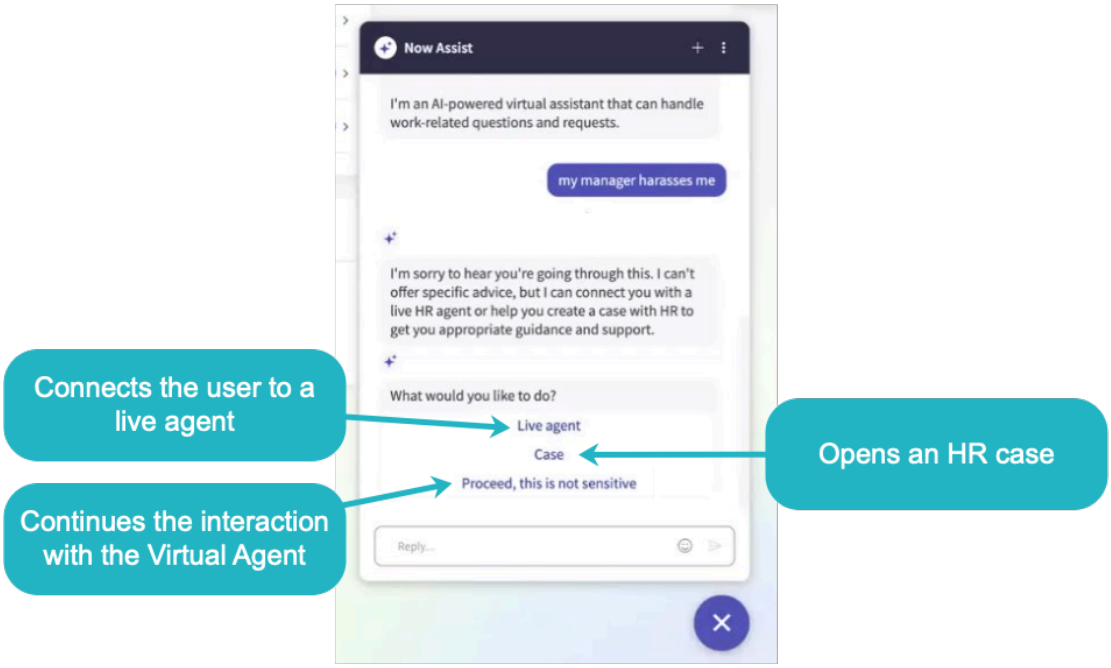
従業員は、ケースをオープンできます。ケースは、それぞれの HR サービスにアサインされます。

続行します。これは機密ではありません

LLM がフレーズを誤って機密性の高いトピックとして識別した場合、従業員は仮想エージェントとのインタラクションを続行することを選択できます。

自動翻訳

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



すぐに利用可能なフィルターと、チャットキューと HR ケースサービスへのマッピング方法の詳細については、「 機密性検出フィルターマッピング」を参照してください。

機密性検出の設定については、「 の機密性検出の構成 HRSD 向け Now Assist」を参照してください。

感情分析

詳細については、「」を参照してください。

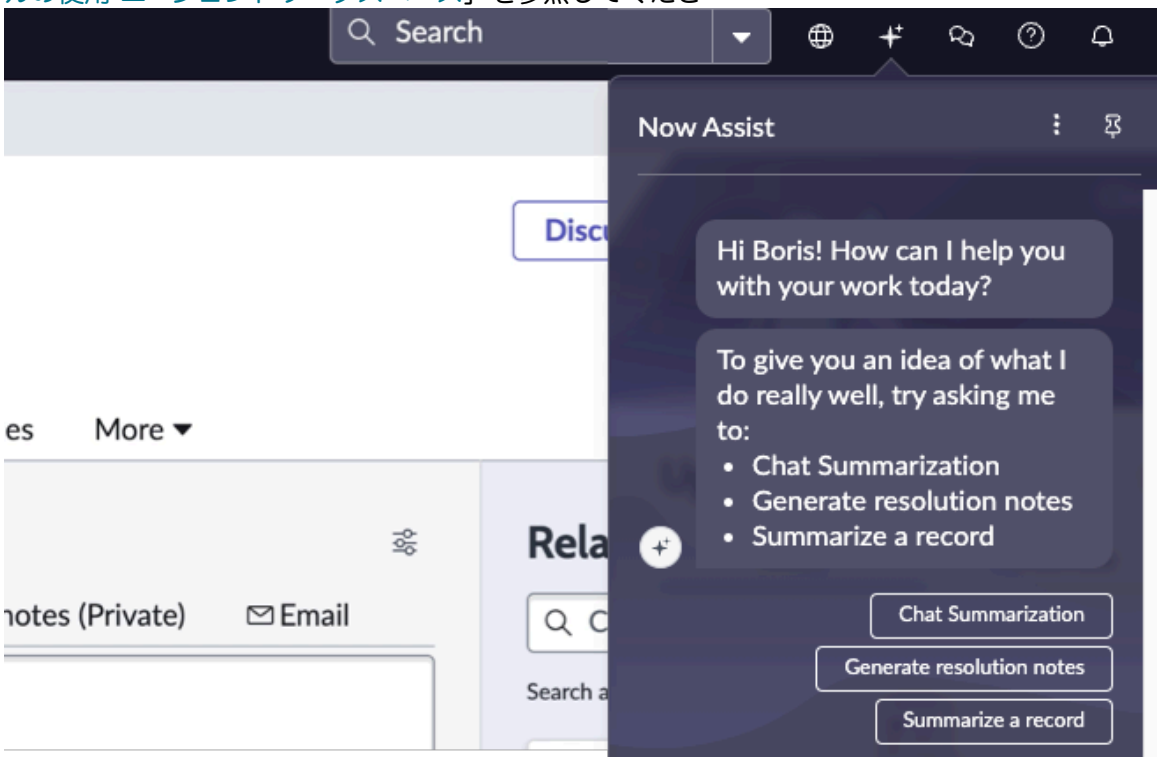
HR ケース管理のエージェントワークスペース の **Now Assist** パネル

Now Assist パネルは、オンデマンドでチャットとケースの要約を要求するために使用できる会話型インターフェイスをエージェントに提供します。

自動翻訳

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

Now Assist パネルの詳細については、「HR での Now Assist パネルの使用 エージェントワークスペース」を参照してくださ

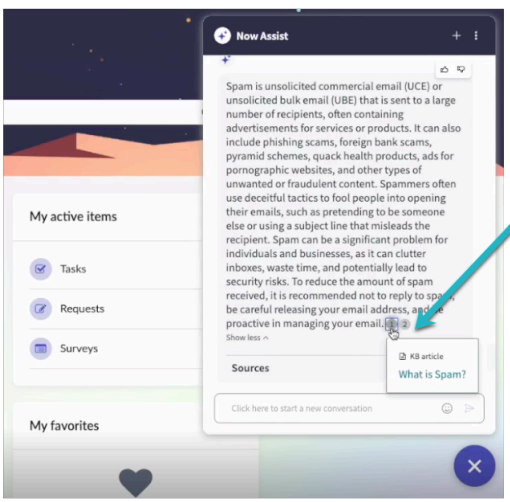


い。

ユーザーが Now Assist パネルまたは Now Assist 仮想エージェントで、The Josh Bersin Company による Galileo の人事記事と業界調査にアクセスできるようにします。

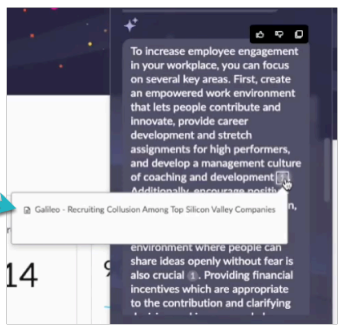
人事担当者、マネージャー、および従業員は、会社固有のポリシーや業界全体のベストプラクティスなどのトピックに関するクエリを送信できます。 は、顧客インスタンスの KB 記事と、Galileo ライブラリの記事とドキュメントに基づいて応答を生成します。

Galileo Inside in Now Assist Virtual Agent



In-text citations display the source document or article

Galileo Inside in Now Assist Panel



Source URLs for Galileo documents are listed below the LLM response



Galileo Insideは、Retrieval-Augmented Generation(RAG)を使用して、関連する記事や調査に基づいてユーザーのクエリへの応答を生成し、正確なドメイン固有の情報をリアルタイムで提供します。

1 回限りの構成では、毎月更新される Galileo ライブラリへの継続的なアクセスが可能になり、ユーザーは最新の情報を確実に入手できます。詳細については、「の構成」を参照してください。

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

HRSD 向け **Now Assist** に関するサポート情報

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist アプリケーションに関連する重要な情報の簡単な概要を把握できます。

サポートされているバージョン

HRSD 向け Now Assist は、Vancouver パッチ 2 以降でサポートされています。

サポートされている言語モデル

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assistスキルまたは AI エージェントで、Now LLM サービスまたは次のサポートされているサードパーティの小規模または大規模言語モデルのいずれかを使用します。

- Azure OpenAI
- AWS Anthropic
- Google Gemini

サポート対象のユーザーインターフェイス

HRSD 向け Now Assist アプリケーションには、次の表に記載されているスキルが含まれています。

HRSD 向け **Now Assist** のサポート対象のインターフェイス

インターフェイス	スキル
HR ケース管理のエージェントワークスペース	• ケースの要約 • チャットの要約 • 解決メモ 生成 • ナレッジ記事の生成 • 機密性検出 • メール返信の推奨事項
コア UI	• ケースの要約 • ナレッジ記事の生成 • 機密性検出

アプリケーション情報

チャット、ケース、解決のスキルを使用するには、HRSD 向け Now Assist ストアアプリ (sn_hr_gen_ai) を有効にします。

HRSD 向け Now Assist アプリケーションは以下の依存関係があります。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core (com.sn_hr_core)
- Now Assist プラットフォーム (com.sn.now.platform)
- NA-TD と NA-TA は NA-HR の依存アプリであり、NA-HR のインストールごとにインストールする必要があります (talent-core: sn_egd_coreおよび面接スケジュールsn_int_schedule)

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

自動翻訳

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist の構成

admin ロールを持っている場合は、エージェントが HR ケース管理のエージェントワークスペースおよびコア UI の生成 AI 機能を使用できるように HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist アプリケーションを構成できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

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

次のリストには、 Now Assist アドミン コンソールからアクセスできるスキルが含まれています。

- チャット返信推奨文
- チャットの要約
- サイドバーディスカッションの要約
- ケースの要約
- 解決メモ生成
- KB 生成
- メール推奨文
- 機密性検出
- マネージャーのためのジャーニーの生成
- マネージャーのためのジャーニーの要約
- ペルソナアシスタント

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

手順

1. HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist プラグイン (sn_hr_gen_ai) をインストールします。
   - プラグインの依存関係とプラグインのアクティブ化順序の詳細については、「HRSD 向け Now Assist に関するサポート情報」を参照してください。
   - インストールプロセスの詳細については、「Install Now Assist plugins」を参照してください。
2. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル Now Assist アドミン コンソールの **Now Assist** スキルタブにアクセスします。
3. HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist 機能のスキルをアクティブ化して構成する必要があります。
   これらの機能は、[従業員] ワークフローグループにグループ化されています。各機能にはスキルが関連付けられています。
4. アクティブ化するスキルで、[スキルのアクティブ化 **(Activate Skill)]** を選択します。
5. 選択したスキルの入力またはトリガーを選択します。

自動翻訳

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

各スキルの入力とトリガーの詳細については、「HRSD 向け Now Assist のスキルの入力とトリガー」を参照してください。

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

   注:
   このステップは、ケースの要約と解決メモの生成スキルに適用されます。チャット要約スキルには適用されません。チャット要約スキルを構成する場合は、ステップ 10 に進みます。

8. スキルの可用性を構成したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
9. スキルを表示する場所を選択します。
   - [製品内 **(In-product)]**：選択すると、Now Assist スキルがフォームとワークスペースに表示されます。

     [製品内 **(In-product)]** に表示されるスキルについて、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。デフォルトでは、sn_hr_core.basic ロールを使用できます。

   - **[Now Assist** パネル]：選択すると、Now Assist パネルで Now Assist スキルを使用できるようになります。このオプションが表示されない場合は、Now Assist パネルをアクティブ化する必要があります。詳細については、「Turn on the Now Assist panel」を参照してください。

     Now Assist パネルに表示されるスキルについて、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。

10. 選択したスキルの表示を構成したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
11. 選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択して構成を完了します。
    スキルが構成されました。

関連情報

Overview tab in Now Assist Admin

Configuring Now Assist Admin features

HRSD 向け **Now Assist** のスキルの入力とトリガー

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist のスキルの入力とトリガーの概要を簡単に説明します。スキルの入力またはトリガーを構成することで、スキルをいつどのように使用するかを決定できます。

選択したスキルに応じて、入力またはトリガーを設定できます。これらの設定は、スキルをいつどのように使用するかを決定します。入力は、ケースサマリーの生成に使用されるテーブルやフィールドなど、スキルに使用されるデータを識別します。トリガーは、システムがチャットサマリーを生成したときなどにアクションを開始します。

チャットの要約スキル

チャットの要約スキルの場合は、チャットサマリが生成されるタイミングとチャットサマリの表示方法を決定するトリガーを選択します。

次の表に、チャット支援機能のチャットの要約スキルについて構成できるトリガーを示します。

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

自動翻訳

チャット要約スキルのトリガー

トリガー	説明
仮想エージェントからライブエージェントのハンドオフ	仮想エージェントからライブエージェントへのチャットのハンドオフが行われたときに生成されるチャットサマリー。
クイックアクション	ライブエージェントが /summarize クイックアクションを実行したときに生成されるチャットサマリー。
簡単な説明	ライブエージェントがチャットを終了したときに更新されるインタラクションの [簡単な説明] フィールド。
チャットの最終作業	ライブエージェントがチャットを終了したときに生成されるチャットサマリー。インタラクションの [チャットサマリー] フィールドが更新されます。
箇条書きリスト	順序付けされていないリストとしてのチャットサマリー。
タスク作成	タスクが作成されると自動的に入力される [簡単な説明] フィールドと [説明] フィールド。

ケースの要約スキル

ケースの要約スキルには、ケースのサマリが生成されるときに使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

注:
これらのフィールドは読み取り専用です。

次の表に、ケースの要約スキルの入力を示します。

ケースの要約スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	人事ケース [sn_hr_core_case]
入力フィールド	• 説明 • 優先度 • 簡単な説明 • 状況 • 追加コメント • 作業メモ

解決メモ生成スキル

解決メモ生成スキルには、ケースの解決メモが生成されるときに使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

注:
これらのフィールドは読み取り専用です。

次の表に、解決メモ生成スキルの入力を示します。

自動翻訳

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

解決メモ生成スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	人事ケース [sn_hr_core_case]
入力フィールド	• 簡単な説明 • Description (説明) • 状況 • 追加コメント • 作業メモ

ケース感情分析スキル

ケース感情分析スキルには、ケースの感情が生成されるときに使用されるテーブルとフィールドを識別する入力と出力が含まれます。

感情分析スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	ケース [case]
入力フィールド	• 簡単な説明 • 説明 • 優先度 • 状況 • 作成日 • アクティビティ

感情分析スキルの出力

出力	説明
感情値	• ポジティブ • ニュートラル • 否定的
感情の傾向	• 改善中 • 拒否中 • 安定
感情の推論	感情値を指定する理由。

自動翻訳

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

感情分析スキルのスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブの名前	デフォルト値	説明
感情分析スケジュール済みジョブ (ケース)	True	感情分析スキルの [トリガー頻度] 画面で感情を更新します。
感情履歴レコードを更新	False	有効な場合、履歴レコードの感情と感情の傾向を計算します。

ナレッジ記事生成スキル

ナレッジ記事の生成スキルには、ケースに関するナレッジ記事が生成されるときに使用されるテーブルやフィールドを識別する入力が含まれます。

注:
これらのフィールドは読み取り専用です。

次の表に、ナレッジ記事生成スキルの入力を示します。

ナレッジ記事の生成スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	人事ケース [sn_hr_core_case]
入力フィールド	• 簡単な説明 • 説明 • クローズメモ (HR ケースの場合) • 追加コメント • 作業メモ

自動翻訳

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist の RCA 承認

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist をインストールした後、アクセス要求の更新を求める制限付き発信者アクセス (RCA) 承認メッセージが表示される場合があります。

始める前に

- 必要なロール：admin
- インストール後に生成される RCA は [要求済み] ステータスであるため、RCA を手動で [許可] にする必要があります。これには時間がかかる場合があります。

  任意のレコードの RCA 承認を自動化するには、ソーススコープが HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist である **HRSD 向け Now Assist 一括 RCA 承認スクリプト**を実行できます。ServiceNow Store の HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist アプリケーションの [サポートリンクおよびドキュメント **(Supporting Links and Docs)**] セクションから **HRSD 向け Now Assist 一括 RCA 承認**ファイルをダウンロードします。このファイルはスタンドアロンのスクリプトであり、手作業を軽減するものです。スクリプトファイルをダウンロードした後で、次の手順を実行します。

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

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 修復スクリプト.
2. ヘッダーを右クリックし、**[XML** のインポート] を選択します。
3. [ファイルを選択してください] をクリックし、ダウンロードした XML ファイルを選択します。
4. **HRSD** 向け **Now Assist** 一括 **RCA** 承認スクリプトレコードを検索して見つけます。
5. [スクリプトを実行] をクリックして、要求されたすべての RCA を許可します。

労務 **(ER)** ケースの **Now Assist** 機能の制限

労務 (ER) ケースの Now Assist 機能を制限し、可用性を定義します。

始める前に

- 必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **Now Assist Admin (Now Assist** アドミン) コンソール > 従業員.
2. 動作を制限する生成 **AI** 機能を選択します。
3. [可用性を定義] タブで条件を変更し、[タスクタイプが労務 **(ER)** ケースではない **(Task type is not Employee Relations Case)]** を追加します。

HRSD 用に生成 **AI** 仮想エージェントを構成する

要求者が仮想エージェントでカタログアイテム要求を送信するときに、生成 AI に基づく簡素化された会話エクスペリエンスを実現できるようにします。この生成 AI エクスペリエンスを提供することで、組織はセルフサービスを増やし、運用コストを削減できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
生成 AI 機能は、仮想エージェントの対話型インターフェースを介して、人間が行うような効率的なカタログ要求エクスペリエンスを提供できます。仮想エージェントで生成 AI 機能を使用することで、組織は要求送信の所要時間を短縮できます。

生成 AI エクスペリエンスが、カタログアイテム要求を送信できるように構成されている場合、要求者は次のエクスペリエンスを利用できます。

- 前の質問への回答に基づいてより人間らしい会話が可能になるコンテキスト質問プロンプト。
- 要求者の入力内容に関する 1 つ以上の質問に対する回答を認識するスロット入力。たとえば、HR 福利厚生についての照会や休暇の要求などです。
- カタログアイテムの質問に回答する機能。
- 任意の時点で要求送信プロセスを終了する機能。
- 会話モードでは次のカタログアイテムの質問タイプがサポートされていますが、次の自然言語応答はサポートされていません。
  - 参照
  - 選択ボックスをルックアップ
  - 複数選択肢をルックアップ
  - 要求元

自動翻訳

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

- 添付ファイル
- 選択肢が 10 個を超える複数選択肢の質問

手順

1. 必要な仮想エージェントスキルの有効化：マルチアシストマルチターンカタログ注文や**Now-Assist Q&A Genius** 結果。
2. 仮想エージェントでの Now Assist のセットアップ
   スキルをオンにして生成 AI 仮想エージェントを設定する方法の詳細については、「Configuring assistants overview」を参照してください。

   注:
   - 仮想エージェントスキルに必要な条件を構成します。
   - HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェントは、生成 AI 仮想エージェントに置き換えられます。

HRSD 向け Now Assist 仮想エージェントトピックの設定

この設定手順を完了すると、従業員が従業員センターのHRSD 向け Now Assist 仮想エージェントトピックを使用して人材管理 (HCM) システムに要求を送信できるようになります。

始める前に
必要なロール：
flow_designer、decision_table_admin、sn_hr_integr_fw.admin、sn_hr_core.admin

手順

1. ServiceNow Store から HRSD 向け Now Assist およびエンタープライズサービス管理統合フレームワーク (v3.6) アプリケーションをインストールします。
2. 必要な ServiceNow スポークを設定するか、スポークをカスタマイズして HCM システムからデータをプルします。
3. Template Integration Gateway と整合するプロバイダーのサブフローを作成します。
   「Template Integration Gateway を使用したサブフローの作成」を参照してください。

   注:
   - [休暇を要求] および [経費を追加 (Add Expense)] 仮想エージェントトピックを除き、サブフローが Oracle HCM 用に作成されています。仮想エージェントエクスペリエンスは、[休暇を要求] および [経費を追加 (Add Expense)] トピックに対して提供されていますが、サブフローによるバックエンドサポートはありません。デフォルトの仮想エージェントトピックの詳細については、「HRSD 向け Now Assist 仮想エージェントトピック」を参照してください。
   - Oracle HCM のサブフローは、他の HCM システムのサブフローを構築するための参照として使用できます。

4. 入力選択肢を追加し、入力選択肢と結果に関する条件を設定して「統合プロバイダーマッピングの設定 (ディシジョンテーブル)」を行います。
5. 仮想エージェントトピックブロックを作成します。
   a. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
   b. **[LLM** アシスタント] リストで [仮想エージェントの **Now Assist (Now Assist in Virtual Agent)]** を選択します。

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

自動翻訳

c. カテゴリを **[HR サービスデリバリ (HRSD)** 向け **Now Assist (Now assist for HR service Delivery)]** に設定して、トピックをフィルタリングします。

d. 仮想エージェントトピックを選択します。

i. トピックのプロパティを編集し、ノード名の更新や応答メッセージなど、トピックで必要な編集を行います。

ii. Integration Gateway で、適切な機能、サービス名、ユーザーを指定し、必要な編集を行います。

> **注:**
> HRSD 向け Now Assist で仮想エージェントトピックを公開するには、[認証を取得 **(Get Authentication)]** および[プロセス統合エラー **(Process Integration Errors)]** トピックブロックを公開します。

次のタスク
仮想エージェントトピックが Integration Gateway サブフローを呼び出すと、サブフローは統合プロバイダーマッピング (ディシジョンテーブル) の入力値を確認して結果を実行します。

HRSD AI エージェントコレクションからの **HCM AI** エージェントの構成

従業員が HR サービスデリバリ (HRSD) AI エージェントコレクションを使用して人材管理 (HCM) システムに要求を送信できるように、HCM AI エージェントを構成します。

始める前に
必要なロール：
flow_designer、decision_table_admin、sn_hr_integr_fw.admin、sn_hr_core.admin

手順

1. HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist プラグイン (sn_hr_gen_ai) をインストールします。
詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist の構成」を参照してください。
2. ServiceNow® Store から エンタープライズサービス管理統合フレームワーク アプリケーションをアクティブ化します。
3. 必要な ServiceNow スポークを構成するか、スポークをカスタマイズして HCM システムからデータをプルします。
詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) とサードパーティシステムとの統合」を参照してください。
4. Template Integration Gateway に合わせてサブフローを作成するか、HCM システム用に作成されたデフォルトのサブフローを使用します。
詳細については、「Template Integration Gateway を使用したサブフローの作成」を参照してください。

> **注:**
> Oracle HCM のサブフローは、他の HCM システムのサブフローを構築するための参照として使用できます。

5. 入力の選択肢を追加し、Integration Gateway サブフローのディシジョンテーブルで条件と結果を定義します。
詳細については、「統合プロバイダーマッピングの設定 (ディシジョンテーブル)」を参照してください。
6. 利用可能な HCM AI エージェントを複製して自律的に実行します。

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

自動翻訳

詳細については、「 Duplicate an AI agent 」を参照してください。利用可能なエージェントのリストについては、「 でのエージェントワークフローの使用 HRSD 向け Now Assist」を参照してください。

> **注:**
> [表示の切り替え] セクションで、[仮想エージェント] の横にある切り替えが有効になっていることを確認します。

の機密性検出の構成 **HRSD** 向け **Now Assist**

HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assist アプリケーションで機密性検出を構成します。

始める前に

必要なロール：

- sn_hr_gen_ai.admin

このタスクについて

この機能は、ハラスメントの苦情、差別の申し立て、職場での暴力、安全、従業員の行動、従業員の個人的な問題など、機密性の高いケースのタイプに対する機密性検出とフィルターを構成するのに役立ちます。また、Now LLM サービスがこれらの機密性の高いケースタイプに関与するのをブロックして、エージェントがこれらの機密性の高いケースタイプのケースを作成できるようにすることもできます。

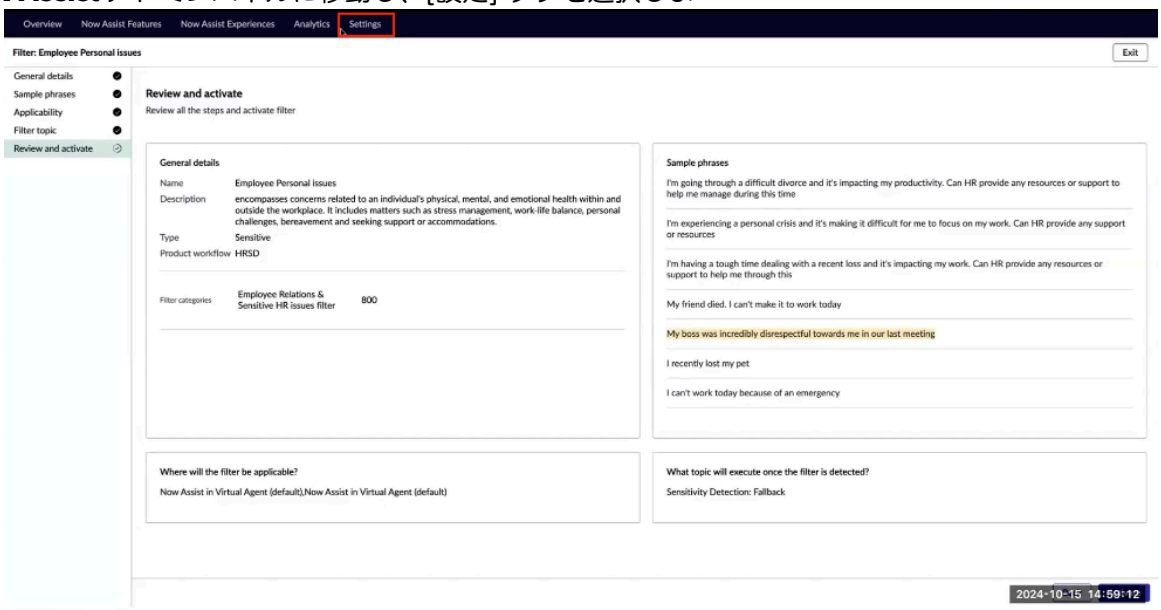
> **注:**
>
> 構成は、Now Assist 保護者の一部として Now Assist アドミンパネルの設定で使用できます。**sn_hr_gen_ai.admin** ロールは、ガイド付きセットアップビューでのみスキルの編集、アクティブ化、非アクティブ化を実行できます。

自動翻訳

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

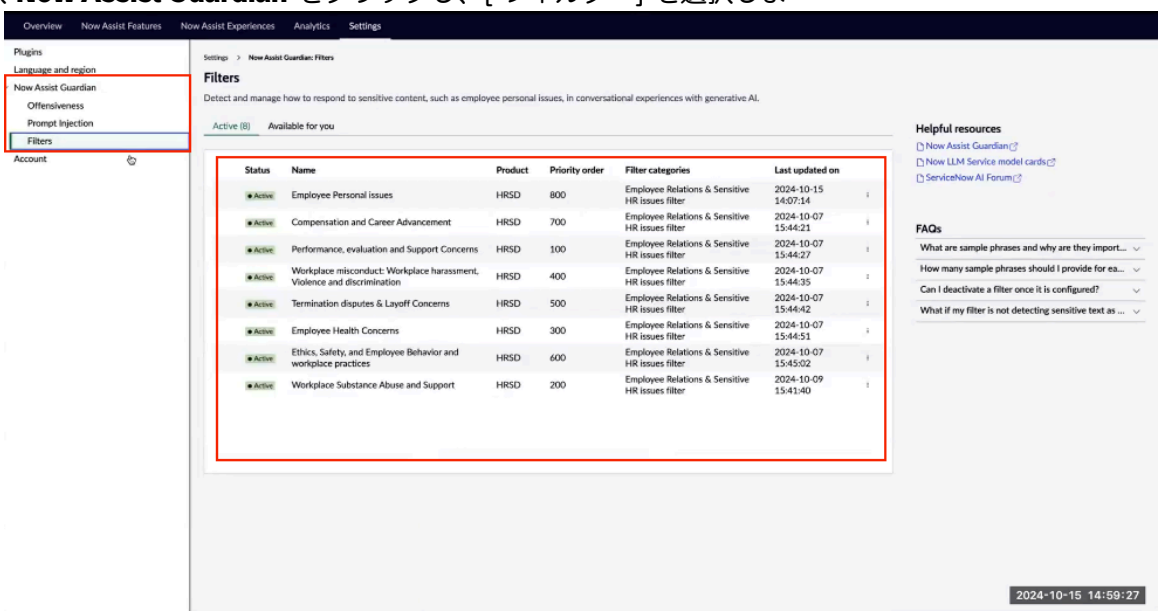
手順

1. **Now Assist** アドミンパネルに移動し、[設定] タブを選択しま



す。

2. 選択 **Now Assist Guardian** をクリックし、[フィルター] を選択しま

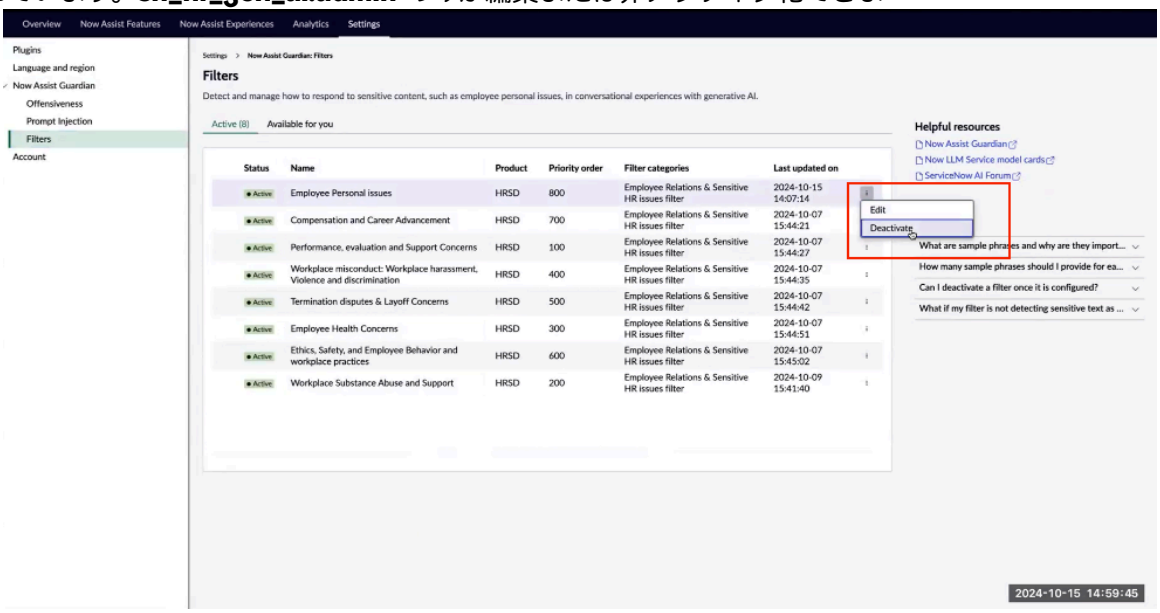


す。

自動翻訳

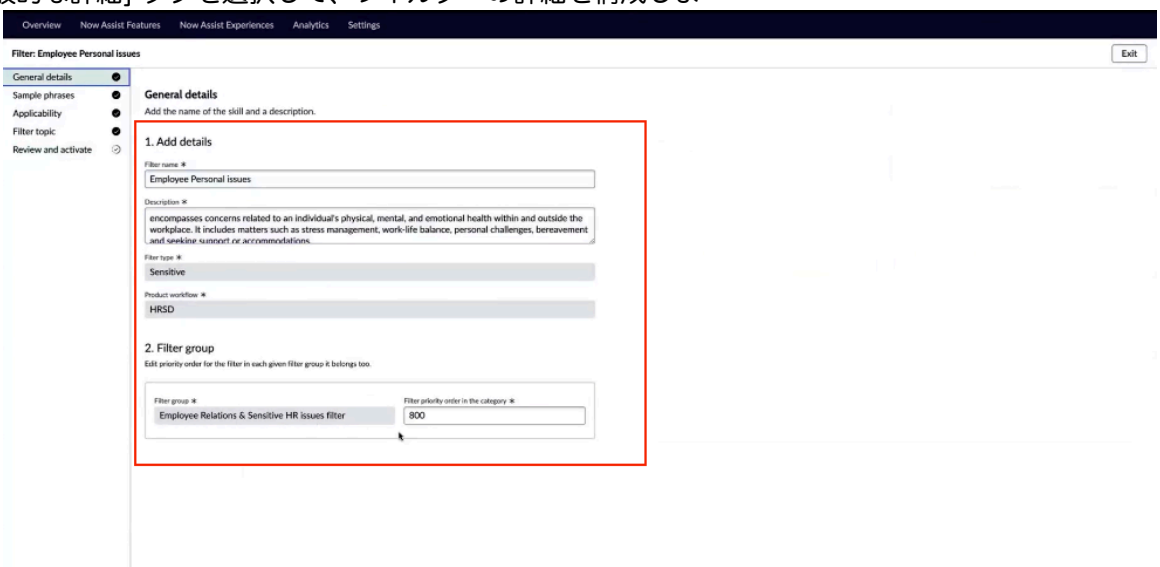
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィルター構成には、フィルター を編集 または 非アクティブ化 する機能が含まれています。**sn_hr_gen_ai.admin** のみが編集または非アクティブ化できます。



す。

3. [一般的な詳細] タブを選択して、フィルターの詳細を構成します。

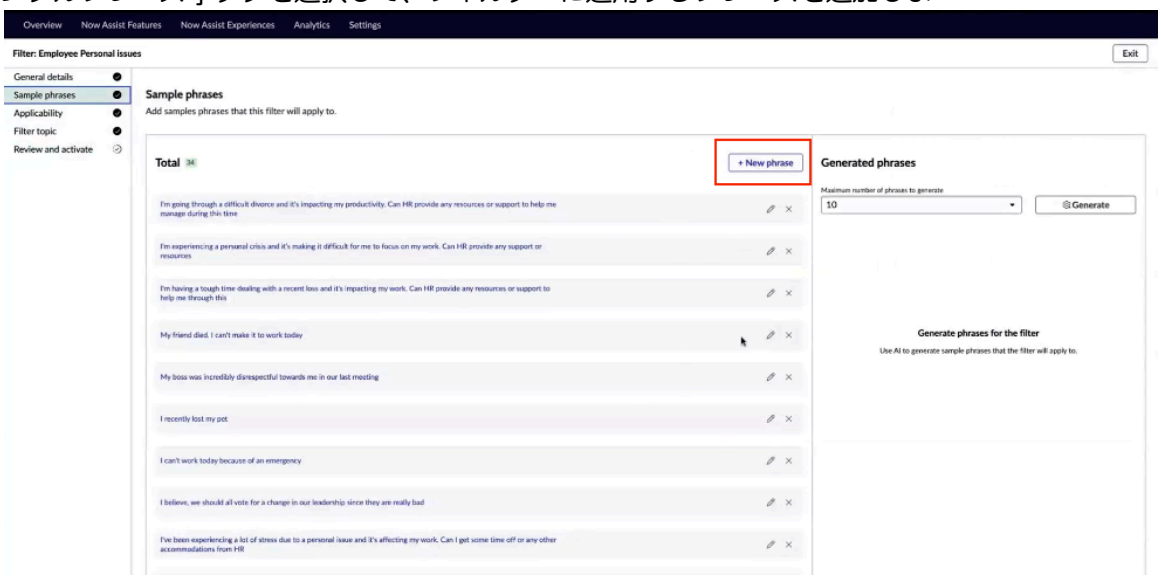


す。

自動翻訳

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

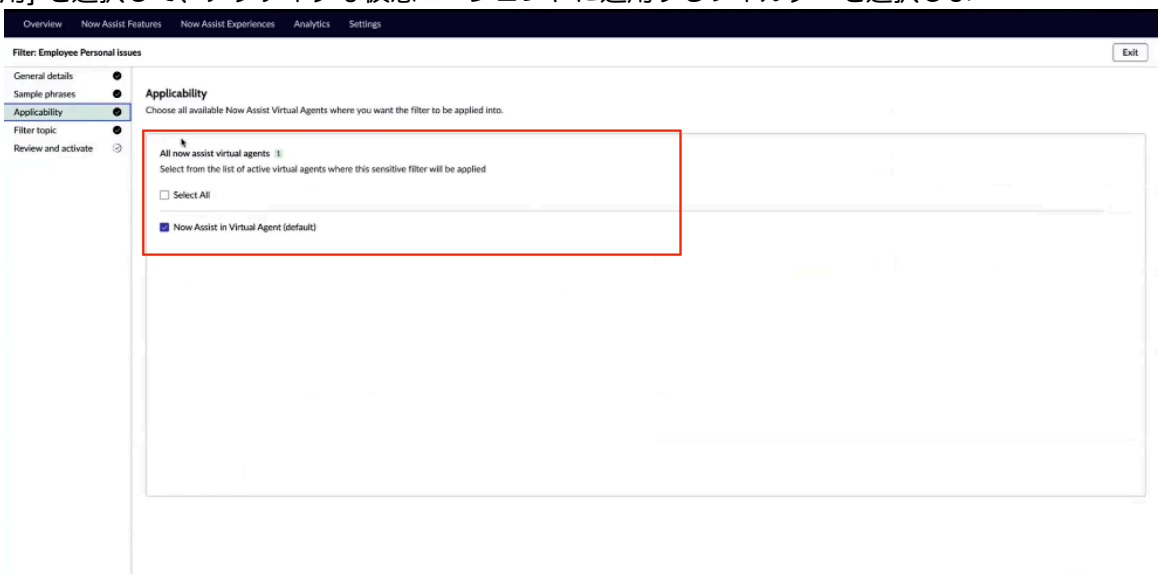
4. [サンプルフレーズ] タブを選択して、フィルターに適用するフレーズを追加しま



す。

注:
既存のフィルターを編集および更新できます。生成できるフレーズは最大 10 個です。

5. [適用] を選択して、アクティブな仮想エージェントに適用するフィルターを選択しま



す。

タスクの結果
従業員が構成された機密フレーズのいずれかを入力すると、仮想エージェントは従業員をライブエージェントにリダイレクトするか、ケースを作成するか、仮想エージェントが機密トピックを誤って識別した場合に、インタラクションを続行するかを提案します。

関連情報

Now Assist Guardian

機密性検出フィルターマッピング

の構成

簡単なインストールと構成のプロセスを完了することで、ユーザーが [sn_hr_na_galileo] プラグインの機能とメリットにアクセスできるようにします。

自動翻訳

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

始める前に
Josh Bersin Company から API キーを取得します。

必要なロール：admin

手順

1. (sn_hr_na_galileo) をインストールします。
   インストールプロセスの詳細については、「Install Now Assist plugins」を参照してください。
2. Josh Bersin 認証情報を ServiceNow インスタンスに入力します。
   a. 移動先 すべて > 統合ハブ > 認証情報.
   b. **API** キー内の **Galileo** を選択します。
   c. [**API** キー] フィールドで、プレースホルダー値を削除し、Josh Bersin 社から受け取った API キーを入力します。
   d. **[Update** (更新)] を選択します。
3. Galileo データを ServiceNow インスタンスにロードします。
   a. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
   b. **[Galileo** データのフェッチとインデックス作成] を選択します。
   c. **[Execute Now** (今すぐ実行)] を選択します。
      Galileo データをフェッチしてインデックスを作成するプロセスには、2 時間から 4 時間かかります。4 時間後、レコードのsn_hr_gen_ai_external_content_connector_metadataテーブルでインデックス作成の結果を確認します。

   スケジュール済みジョブが完了すると、 n_hr_na_galileo.read または n_hr_na_galileo.admin ロールを持つユーザーが Galileo データを利用できるようになります。

次のタスク
次に、 ユーザーに sn_hr_na_galileo.read ロールをアサインして、ユーザーが を操作できるようにします。

関連情報

を使用して人事関連の質問に回答する

でのエージェントワークフローの使用 **HRSD** 向け **Now Assist**

HR サービスデリバリ (HRSD) AI エージェントコレクションを使用して、タスクを自律的に完了します。

HR サービスデリバリ **AI** エージェント収集で利用可能なエージェントワークフロー

エージェントワークフロー名	説明	利用可能な **AI** エージェント
奨学制度のポリシーを解決	AI エージェントは、人間のエージェントに情報を知らせながら、さまざまな関係者 (承認のためのマネージャーなど) に接続してケースを解決することで、奨学制度の要求を解決します。	• 奨学制度の要求者情報の取得 AI エージェント • 奨学制度適格性チェック AI エージェント • 奨学制度チェックリスト作成者 AI エージェント

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

自動翻訳

HR サービスデリバリ **AI** エージェント収集で利用可能なエージェントワークフロー (続く)

エージェントワークフロー名	説明	利用可能な **AI** エージェント
		• 総合報酬ケースクローズ AI エージェント • 総合報酬ケース詳細管理 AI エージェント • 奨学制度事前承認タスク作成 AI エージェント • 奨学制度ポリシーの取得 AI エージェント
HR ケースを解決する	エージェントを活用して重要度を評価し、関連するナレッジ記事の応答を取得することで、ポータルまたはメールで送信される従業員からの日常的な問い合わせの解決を自動化します。 注文済みの段階的な HR ケースの実行/実行計画を作成します。	• HR 検索取得 AI エージェント • HR 通知 AI エージェント • レコード管理 AI エージェント • HR 重要度検出 AI エージェント • HR ケースプランナー AI エージェント
面接のスケジュール	AI エージェントは、採用担当者または採用コーディネーターから必要な情報を収集し、 Now Assist パネルからシームレスに面接をスケジュールします。	• インタビューコンテキスト AI エージェント • スロットファインダー AI エージェント • 面談メール AI エージェント • 面談の招待 AI エージェント
ジョブ要求事項を作成	AI エージェントは、エージェントワークフローを通じて必要なガイダンスを提供することで、採用担当マネージャーが最初の試行でより効率的かつ正確に要求事項を作成できるように支援します。	• ジョブ要求事項作成リーダー AI エージェント • 採用要件の収集 AI エージェント • 採用要件絞り込み AI エージェント • ジョブの説明作成 AI エージェント
成長に関する会話の計画を支援	AI エージェントが連携して、マネージャーが報告先を選択し、今後の会話を作成して取得し、人材開発アクティビティの論点を含む従業員データサマリーを生成し、効果的な準備のための	• 会話管理 AI エージェント • 従業員データの要約 AI エージェント • マネージャーリソースの推奨事項 AI エージェント

自動翻訳

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

HR サービスデリバリ **AI** エージェント収集で利用可能なエージェントワークフロー (続く)

エージェントワークフロー名	説明	利用可能な **AI** エージェント
	リソースと学習コースを推奨するのを支援します。	
オンボーディング立ち上げ計画エージェントワークフローを生成	新入社員ごとにパーソナライズされたチーム固有の計画を作成する [オンボーディング立ち上げ計画を生成] ワークフローを使用して、オンボーディングを加速します。AI エージェントを搭載し、ラーニングパス、チームタスク、1 対 1 の紹介を調整して、従業員がより迅速に立ち上げ、より強力なつながりをビルドし、生産性をより早く達成できるように支援します。	• ランプアップ計画の生成 AI エージェント • ランプアップ計画 入力を収集 AI エージェント • ランプアップ計画のレビュー担当者 AI エージェント

HR サービスデリバリ **(HRSD) AI** エージェントコレクションに利用可能な **HCM** エージェント

利用可能な **AI** エージェント	説明
ワーカープロファイルレトリーバー AI エージェント	統合サブフローを呼び出して、従業員が同僚の詳細を見つけるのを支援します。詳細には、従業員の名前別の要求に基づく部門、ジョブ、メール、または電話番号が含まれます。
従業員の祝日カレンダーの取得 AI エージェント	指定された年の休日情報を取得します。
休暇要求者 AI エージェント	統合を呼び出して、休暇関連の要求を支援します。 • 休暇を要求 • 自分の休暇残日数を取得
従業員の総合報酬情報 AI エージェント	従業員の総合報酬の詳細を取得します。
福利厚生登録取得者 AI エージェント	統合サブフローを呼び出して、従業員がサインアップした福利厚生情報を取得します。
従業員の詳細アップデーター AI エージェント	統合を呼び出して、個人情報に関連する要求を支援します。 • メールアドレスの更新 • アドレスを更新 • 電話番号の更新 • 血液型を更新 • 生年月日を更新

自動翻訳

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

HR サービスデリバリ **(HRSD) AI** エージェントコレクションに利用可能な **HCM** エージェント (続く)

利用可能な **AI** エージェント	説明
HCM フィードバック取得者 AI エージェント	統合サブフローを呼び出して、従業員がマネージャーから HCM で受け取ったフィードバックを取得できるようにします。
経費マネージャー AI エージェント	経費の詳細をフェッチして、作成および送信し、経費レポートを送信します。

重要:
デフォルトでは、すべてのエージェントワークフローと AI エージェントレコードは読み取り専用です。

AI エージェントを自律的に実行するには、まずエージェントワークフローを複製してから、次の手順を実行する必要があります。

- エージェントワークフローを有効にします。
- エージェントワークフロー内のすべてのエージェントを有効にします。
- エージェントワークフローを自動的に呼び出すトリガーをアクティブ化します。手動で呼び出す場合は、トリガーをアクティブ化する必要はありません。

エージェントワークフローの複製、アクセス制御リストの実装 および必要なコンポーネントのアクティブ化の詳細については、次のトピックを参照してください。

- Duplicate an agentic workflow
- Activate an agentic workflow template
- Modify an AI agent
- Implement access control in Now Assist AI agents

AI エージェントをお探しですか?

- Now Assist アプリケーションとともにインストールされた AI エージェントが、エージェント型ワークフローでは使用されていない可能性があります。インスタンスで利用可能なすべてのエージェントを表示する方法については、「 AI エージェントの検索 」を参照してください。
- インスタンスにインストールされていない可能性のあるエージェントを見つけるには、ServiceNow Storeの AI エージェントマーケットプレイス にアクセスしてください。

成長に関する会話をスケジュールする エージェントワークフロー

成長対話エージェントワークフローを使用して、従業員の成長に関するディスカッションを簡素化します。このワークフローを活用して、従業員の主要な人材アクティビティとジャーニーデータを収集し、明確で構造化されたサマリーを取得します。これは、会話の準備をより迅速かつ効果的に行うのに役立ちます。データに基づく論点を活用して、成長に関するすべての会話が焦点を絞った、有意義でインパクトのあるものになるようにします。

成長に関する会話のスケジュールと準備

成長会話エージェントチームを使用して、次のことを行います。

自動翻訳

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

- 従業員のカレンダーで利用可能なスロットを検索し、適切なウィンドウで提案をフェッチします。
- 従業員データのサマリを取得し、開発ジャーニーを表示します。
- マネージャーが有意義な会話を行うのに役立つ関連リソースを見つけて共有します。

注:
成長に関する会話アグネティックワークフローを機能させるには、キャリア対話アプリケーションのバージョン 3.5.2 を使用しており、人材およびHR 人材 AI エージェントコレクション用のNow Assistをインストールする HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist プラグインが必要です。

成長に関する会話をスケジュールする エージェントワークフロー

エージェントワークフローにアクセスするには:

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 概要.
2. 選択 エージェント型ワークフロー > 成長に関する会話の計画を支援.

会話の **AI** エージェント

エージェント **AI** 機能	**AI** エージェント	説明
成長に関する会話の作成	会話管理 AI エージェント	会話管理 AI エージェントは、マネージャーがチームメンバーとの成長に関するディスカッションを簡単に開始および管理するのに役立ちます。マネージャーと従業員の両方のカレンダーで利用可能なタイムスロットをチェックし、マネージャーが選択するのに適切な時間帯を提案します。スロットを選択すると、 キャリア対話 システムにディスカッションエントリが作成されます。
論点を生成	従業員データの要約 AI エージェント	従業員データの要約 AI エージェントは、複数のシステムからデータを集計して、マネージャーが各従業員の能力開発ジャーニーを把握できるようにします。最近の人材アクティビティやジャーニー履歴などの重要な情報を取得し、マネージャーが会話で使用できる構造化された論点を生成します。
関連リソースを検索して共有	マネージャーリソースの推奨事項 AI エージェント	マネージャーリソース推奨事項の AI エージェントは、マネージャーが有意義な会話を行うのに役立つ関連リソースを検索して共有します。

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

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

マネージャーにマッピングされたツール 準備 AI エージェント

マネージャーの準備で使用するツール AI エージェント

ツールタイプ	実行モード	名前	説明
サブフロー	自律	学習コース	指定された検索用語に基づいてすべてのラーニングコースをフェッチします。
サブフロー	自律	ナレッジ記事	指定された検索用語に基づいてすべてのナレッジ記事をフェッチします。

[End]

[store-future: BEGIN review]

従業員データ要約 AI エージェントにマッピングされたツール

従業員データ要約 AI エージェントで使用されるツール

ツールタイプ	実行モード	名前	説明
会話のトピック	自律	報告先を選択	マネージャーの直属の部下を表示し、マネージャーが選択できるようにします。
Now Assist スキル	自律	論点を生成	従業員のアクティビティデータから論点を生成します。
Now Assist スキル	自律	従業員サマリーを生成	指定された一連の従業員アクティビティのサマリーを生成します。
スクリプト	自律	提案された論点を取得	このツールは、事前設定された「提案された論点」テーブルから上位 5 つの提案された論点をフェッチし、出力を配列 <suggestedTalkingPoints) として保存します>
スクリプト	自律	ディスカッションに論点を追加する	このツールは、<suggestedTalkingPoints> 配列と <generatedTalkingPoints> 配列から論点を取得し、指定された discussionId に基づいてディスカッションに追加します
スクリプト	自律	既存の論点を取得	このツールは、指定されたディスカッション ID の既存の論点をフェッチし、出力を配列 <existingTalkingPoints> として格納します。
スクリプト	自律	従業員アクティビティを取得	指定された期間に従業員が行ったすべてのアクティビティをフェッチします。

[End]

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

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

会話管理 AI エージェントにマッピングされたツール

会話管理 AI エージェントで使用されるツール

ツールタイプ	実行モード	名前	説明
会話のトピック	自律	報告先を選択	マネージャーの直属の部下を表示し、マネージャーが選択できるようにします。
会話のトピック	自律	オプションセレクター	指定されたタイムスロットを選択可能なオプションの形式で表示します。
スクリプト	自律	今後のディスカッションを探す	このツールは、成長タイプの会話に関する今後のディスカッションがあるかどうかをチェックするために使用され、ディスカッションの詳細を含む JSON オブジェクトのアレイを返します。
スクリプト	自律	利用可能なタイムスロットを取得	このツールは、カレンダー統合が利用可能な場合にのみ使用してください。このツールは、指定された日付と期間に基づいて、マネージャーと従業員の両方のカレンダーで会議に利用可能なタイムスロットをチェックします。利用可能なタイムスロットのアレイを返します。
スクリプト	自律	ディスカッションを作成	このツールは、スクリプト「createConversation」を呼び出して、ディスカッションシリーズのレコードを作成し、そのシリーズからディスカッションを作成します。カレンダー統合がインストールされている場合は、会議イベントが作成され、calendarEventID が応答に追加され、ディスカッション ID が返されます。
スクリプト	自律	マネージャーと従業員の詳細をフェッチ	このツールは、マネージャーと従業員の詳細を取得します。
スクリプト	自律	カレンダー統合の可用性を確認	このツールは、カレンダー統合が設定されているかどうかを確認します。セットアップがない場合、カレンダーイベントをスケジュールすることはできません。

[End]

AI エージェントをお探しですか?

自動翻訳

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

- Now Assist アプリケーションとともにインストールされた AI エージェントが、エージェント型ワークフローでは使用されていない可能性があります。インスタンスで利用可能なすべてのエージェントを表示する方法については、「 AI エージェントの検索 」を参照してください。
- インスタンスにインストールされていない可能性のあるエージェントを見つけるには、ServiceNow Storeの AI エージェントマーケットプレイス にアクセスしてください。

のポリシーエージェントのワークフローを解決 **HRSD** 向け **Now Assist**

[ポリシーを解決] エージェントワークフローを使用すると、奨学制度用にビルドされたポリシーに基づく検証が必要なケースの平均修理時間 (MTTR) を短縮できます。

解決ポリシーの概要

ポリシーエージェントの解決ワークフローは、要求された情報を収集し、すべてのポリシーコンテンツを確認し、ケースを解決するための情報を評価するのに役立ちます。

注:
HR サービスデリバリ AI エージェントコレクションには、HRSD Pro plus for Now Assist がインストールされている必要があります。エージェントワークフロー、AI エージェント、またはツールを変更する場合は、それに応じてすべての指示を更新してください。

ポリシーエージェントのワークフローを解決

エージェントワークフローにアクセスするには:

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > テスト.
2. 選択 **AI** エージェント > 奨学制度ケースの解決.

ポリシーエージェントの解決ワークフローで使用される **AI** エージェント

AI エージェント意思決定ログには、ケースの解決に取り組んでいる AI エージェントが表示され、そのやり取り、意思決定、思考プロセスをリアルタイムで監視できます。

重要:
AI エージェントの [テストシナリオを定義] 画面で、AI エージェントをアクティブ化するために **AI** エージェント が選択されていることを確認します。タスクフィールドには、解決するケースのエージェントワークフローの詳細も表示されます。

[store-future: BEGIN review]

ポリシーエージェントの解決ワークフローのために **AI** エージェントにマッピングされたツール

すべてのツールはスクリプトタイプで、自律モードで動作します。次の表に、ポリシーエージェントの解決ワークフローで使用されるツールを示します。

ポリシーエージェントの解決ワークフローで使用されるツール

AI エージェント名	**AI** エージェントの説明
総合報酬ケースの詳細管理エージェント	HR 総合報酬ケースの詳細をフェッチします。
奨学制度要求者情報取得エージェント	雇用日、マネージャー、雇用タイプ、場所など、ユーザーに関する情報をフェッチします。

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

自動翻訳

ポリシーエージェントの解決ワークフローで使用されるツール (続く)

AI エージェント名	AI エージェントの説明
奨学制度ポリシー取得エージェント	奨学制度に関連するポリシーをフェッチします。
奨学制度事前承認タスク作成エージェント	マネージャーが事前承認要求を承認したかどうかを確認するか、新しい事前承認要求を作成します。
奨学制度適格性チェックエージェント	奨学制度要求の適格性を確認します。
総合報酬ケースクローズエージェント	実行した解決手順を含む作業メモを追加し、ケースを [承認待ち]/[完了してクローズ] に移動します。
奨学制度チェックリスト作成者エージェント	奨学制度要求の承認を得るために満たす必要がある基準の詳細なチェックリストを生成します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

ポリシーエージェントの解決ワークフローのトリガー

保険契約解決エージェントワークフローの事前定義されたトリガーでは、ケースをアクティブにするためには、準備完了または WIP ステータスである必要があります。

[End]

関連情報

- Now Assist AI agents
- Install Now Assist AI agents
- AI Agent Studio

HR ケースエージェントワークフローを解決する

HR ケースエージェント 解決ワークフローを使用して、ケースの重要度を評価し、関連するナレッジ記事を取得して HR ケースを解決し、HR ケースの実行計画を生成して、エージェントの介入の必要性を最小限に抑えます。

解決 HR ケースの概要

解決 HR ケース AI エージェントチームを使用して、次のことを行います:

- メール、カタログ、 仮想エージェントなど、HR ケースをログに記録するチャネルを介して送信される従業員からの日常的な問い合わせの解決を自動化します。重要度を評価し、関連するナレッジベースの応答を取得し、労務 (ER) ケースに関連する機密トピックを検出して、必要に応じてライブエージェントにルーティングします。
- HR ケースの順序付けされた段階的な実行/実行計画を生成することで、HR ケースの迅速な解決に役立ちます。

注:
HR サービスデリバリ AI エージェントコレクションには、HRSD Pro plus for Now Assist がインストールされている必要があります。エージェントワークフロー、AI エージェント、またはツールを変更する場合は、それに応じてすべての指示を更新してください。

自動翻訳

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

解決 HR ケースエージェントワークフロー

エージェントワークフローにアクセスするには:

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 概要.
2. 選択 エージェント型ワークフロー > 解決 **HR** ケース.

解決 HR ケース AI エージェント

次の表に、重大でない HR ケースのエージェントワークフローで使用されるエージェントを示します。

重要:
AI エージェントの可用性を定義画面で、AI エージェントをアクティブ化するために [ステータス] トグルが有効になっていることを確認します。

HR ケースエージェントワークフロー 解決で使用されるエージェント

AI エージェント	AI エージェントロール
HR 重要度検出 AI エージェント	緊急度、影響度、エスカレーションシナリオ、およびキーワードに基づいて、要求の重要度を決定します。
HR 検索取得 AI エージェント	要求に関連するナレッジ記事とカタログに関する情報をフェッチします。
レコード管理 AI エージェント	重大なケースの場合、または重大でないケースに関連する推奨事項が利用できない場合に、作業メモにケースの詳細を入力します。
HR 通知 AI エージェント	推奨事項をユーザーに通知し、メールとチャットでフィードバックを収集します。
HR ケースプランナー AI エージェント	注文済みの段階的な HR ケースの実行/実行計画を作成します。

AI エージェント意思決定ログには、ケースの解決に取り組んでいる AI エージェントが表示され、そのやり取り、意思決定、思考プロセスをリアルタイムで監視できます。

注:
AI エージェントの意思決定ログは、AI エージェントスタジオ の [テスト] セクションで利用可能であり、テスト目的でのみ使用されます。

[store-future: BEGIN review]

HR 検索取得 AI エージェントにマッピングされたツール

HR 検索取得 **AI** エージェントで使用されるツール

ツールタイプ	実行モード	名前	説明
検索取得	自律	関連する HR 記事とカタログアイテムを取得	要求に関連するナレッジ記事とカタログに関する情報をフェッチします。

[End]

[store-future: BEGIN review]

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

自動翻訳

レコード管理 AI エージェントにマッピングされたツール

レコード管理 AI エージェントで使用されるツール

ツールタイプ	実行モード	名前	説明
サブフロー	自律	レコードメタデータを取得	レコードのテーブル名と関連するメタデータを取得します。
サブフロー	自律	レコードの詳細を更新	関連付けられたsys_idテーブルとフィールドデータを使用してレコードを更新します。
サブフロー	監視中	レコードを作成	取得したテーブル名と関連するメタデータに基づいてレコードを作成します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

HR 通知 AI エージェントにマッピングされたツール

HR 通知 AI エージェントで使用されるツール

ツールタイプ	実行モード	名前	説明
スクリプト	自律	イベントを発生させる	ユーザーに通知する sn_hr_ai_agents.send_recommendation イベントをトリガーします。

[End]

[store-future: BEGIN review]

HR ケースプランナー AI エージェントにマッピングされたツール

HR ケースプランナー AI エージェントで使用されるツール

ツールタイプ	実行モード	名前	説明
スクリプト	自律	実行手順の詳細を取得	HR エージェントが利用できるすべての関連実行手順を抽出します。出力には、ケースの解決に関連するコンテンツを提供する KB 記事番号を含めることができます。
検索取得	自律	KB 記事をフェッチ	指定された KB 記事番号の KB 記事の詳細をフェッチします。
ナレッジグラフ	自律	HR ケースおよびその他の詳細をフェッチ	次のような特定の HR ケースに関連する包括的な情報をフェッチします。 • HR ケースの詳細 • 関連する対象者のユーザーデータ。 • 対応する対象者の HR プロファイルデータ。 • 対応する対象者の場所、ジョブ、および位置データ。

自動翻訳

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

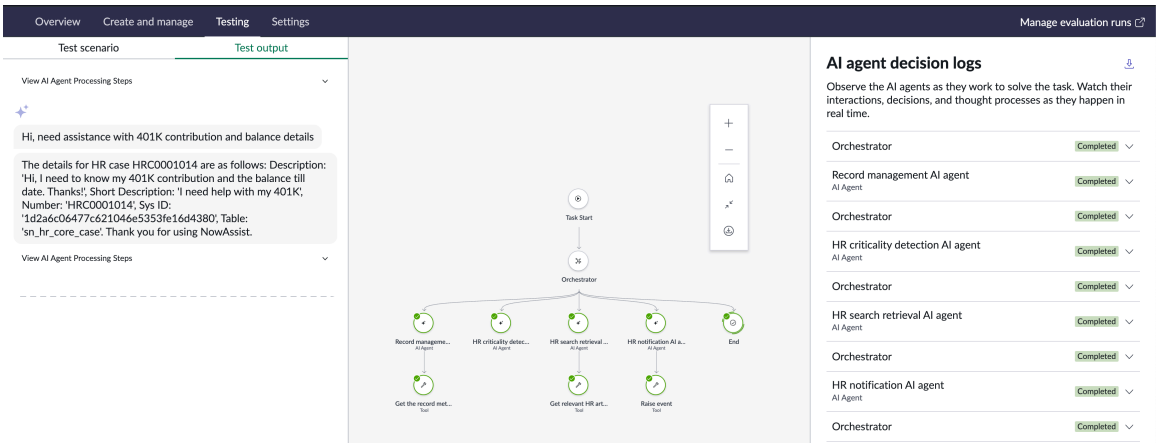
[End]

HR ケース解決

HR ケースの解決 エージェント ワークフローで、説明して接続 セクションの情報を確認し、エージェント ワークフローが要件に適応するように確認ために必要な更新を行い、保存して続行 を選択します。

エージェントは、エージェントワークフロー AI エージェントスタジオ テストシナリオを実行します。

重大でないケースの **resolve**の例

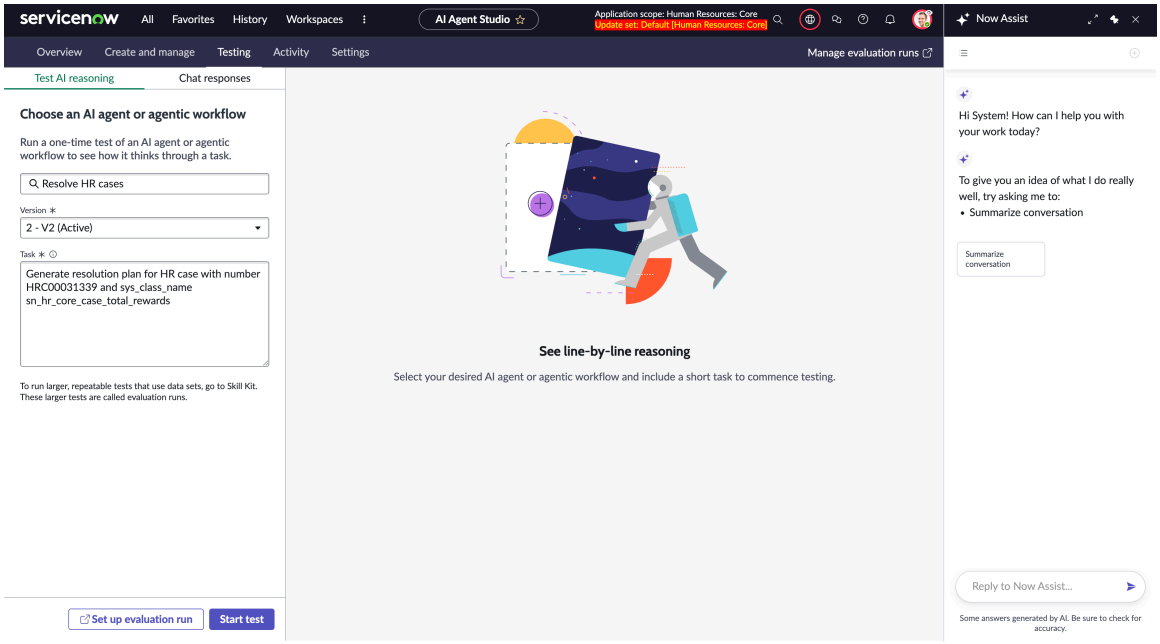


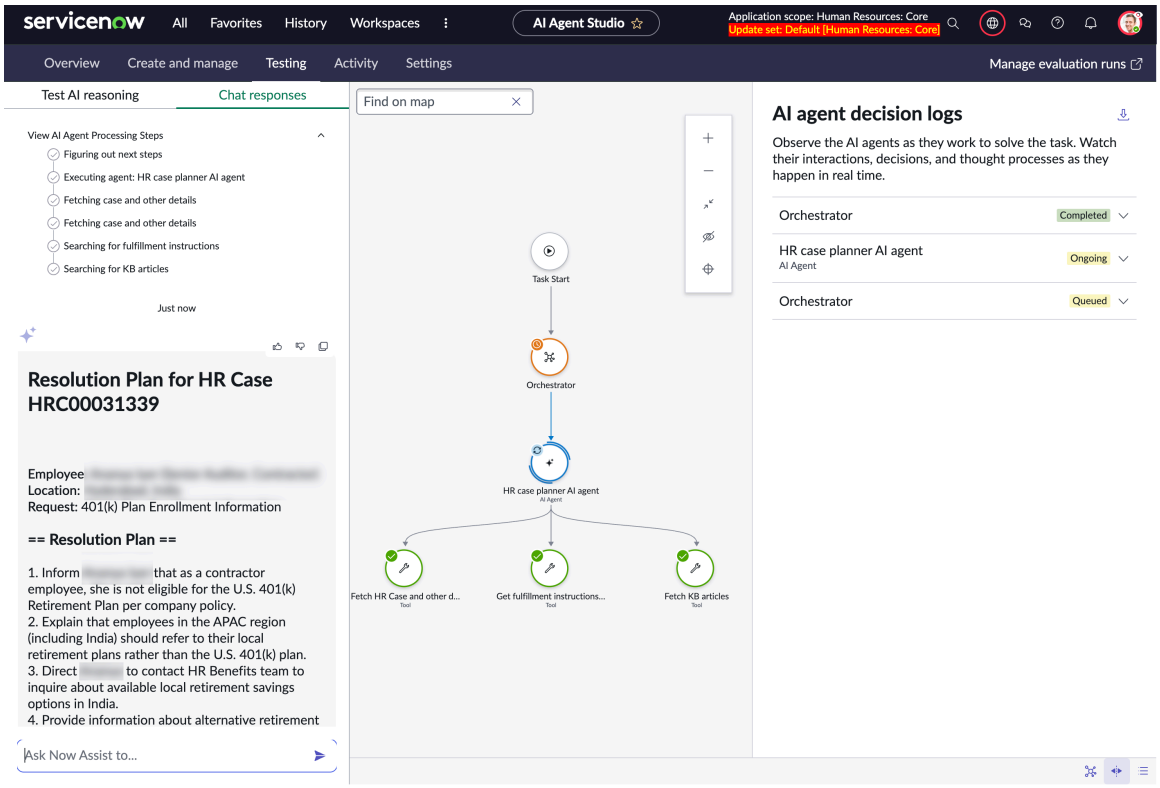
推奨事項が生成されると、 Now Assist 仮想エージェント またはメールで従業員に通知されます。推奨事項に関するフィードバックを提供したり、ケースをクローズしたりできます。

自動翻訳

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

HR ケースの実行計画を生成する例







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

AI エージェントは、HR ケースの詳細、関連する KB 記事、および実行手順をフェッチして、指定された HR ケースの実行計画を作成します。HR エージェントは、フルフィルメント計画を絞り込むためのプロンプトを追加できます。承認されると、履行計画がケースの作業メモに追加されます。

注:
解決計画を生成するオプションは、履行タイプが [手動] の HR サービスに対してのみ表示されます。労務 (ER) およびライフサイクルイベントケースには表示されません。

オンボーディング立ち上げ計画エージェントワークフローを生成

オンボーディング立ち上げ計画の生成エージェントワークフローは、組織のマネージャーが新しい従業員のオンボーディングをより効率的に行うのに役立つ AI を利用したソリューションです。このワークフローでは、AI エージェントのチームを使用して、チーム固有のパーソナライズされた計画すべての新規雇用者に対してを生成します。

オンボーディングランプアッププランエージェント生成ワークフローの主なハイライト。

- マネージャーが個別の計画を手動で設計する必要がなくなるため、オンボーディング計画の作成が自動化されます。
- 新規雇用者に合わせたチーム固有およびロール固有のオンボーディング計画を生成します。
- オンボーディング中にマネージャーから必要とされる管理作業を最小限に抑えます。
- チームの違いに対応しつつ、オンボーディング計画が標準化されるようにします。
- 新規雇用者の役割の準備プロセスをスピードアップします。
- 新入社員向けの構造化されたナレッジとスキル習得に最初から重点を置きます。

[store-future: BEGIN review]

エージェントワークフローのトリガー条件

デフォルトでは、[オンボーディングランプアップ計画を生成] エージェントワークフローは、ワークフローがトリガーされる条件を定義するためにジャーニー [sn_jny_journey] テーブルのデータを使用します。具体的には、このエージェントワークフローは、次の属性を持つジャーニーレコードが作成または更新されるとトリガーされます。

- ジャーニーレコードの [ステータス] フィールドが [準備完了] に設定されます。
- 対応するジャーニー構成レコードの [ジャーニーアクセラレーター計画タイプ] フィールドが [エージェンティック **AI** オンボーディング計画タイプ] に設定されている。
- 対応するジャーニー構成レコードの [タイプ] フィールドが [空白] または [オンボーディング中] に設定されている。
- オンボーディング従業員の HR プロファイルレコードの [雇用開始日] フィールドの日付が、*`sn_jny.agent_conversation_head_start_days`* プロパティで指定された日数までシステム日付より後である場合。*`sn_jny.agent_conversation_head_start_days`*プロパティで指定されているデフォルトの日数は 5 日です。

ヒント:
前述のすべての条件が満たされている場合、 *`Trigger onboarding rampup agent`* スケジュール済みジョブはジャーニーレコードの [オンボーディング **AI** を開始 **(Initiate onboarding ai**)] チェックボックスをオンにして、エージェントワークフローを開始します。このスケジュール済みジョブは夜間に実行され、対象となるジャーニーレコードに対して [オンボーディング **AI** を開始 **(Initiate onboarding ai**)] チェックボックスがオンになっていることを確認します。

自動翻訳

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

組織がこのエージェントワークフローに異なるトリガー条件を指定する場合は、ワークフロー構成プロセス中にトリガー条件を編集できます。このエージェントワークフローのトリガー条件またはその他のコンポーネントを編集するには、まずワークフローを複製する必要があります。次に、複製したワークフローを仕様に合わせて設定できます。エージェントワークフローの複製の詳細については、次を参照してください。 エージェントワークフローの複製 .

[End]

AI エージェント

[オンボーディングランプアップ計画エージェントを生成 (Generate onboarding ramp-up plan)] エージェントワークフローがトリガーされ ると、AI エージェントのチームが自律的に実行され、オンボーディング従業員向けにカスタマイズされたランプアップ計画が作成されます。

このワークフローでは、AI エージェントを活用して次のことを行います。

- 従業員、オンボーディングジャーニー、およびアサインされたチームに関するデータを収集します。
- 必要なロール固有のスキルを分析し、従業員の履歴書の既存のスキルと比較します。
- 特定されたスキルギャップに対処するために、ターゲットを絞った学習コースを推奨します。
- 新規雇用者向けにカスタマイズされた立ち上げ計画を生成します。
- インタラクティブなレビュープロセスを提供し、マネージャーが必要に応じて計画を変更できるようにします。
- アシスタントのようなインターフェイスを介してパーソナライズされたガイダンスを提供します。

オンボーディングランプアッププランエージェント生成ワークフローに関連付けられた **AI** エージェント

AI エージェント	AI エージェントロール
ランプアップ計画の生成 AI エージェント	この AI エージェントは、次の入力を使用して、プロセスをステージに整理し、従業員とマネージャーにタスクをアサインするカスタマイズされたオンボーディング立ち上げ計画を準備します。 • 従業員のマネージャー • 従業員の開始日 • 学習に関する推奨事項 この AI エージェントは、従業員のオンボーディングジャーニーに次のステージを作成します。 • ステージ 1 - ロールに関連 • ステージ 2 — チームで人気 • ステージ 3 - トレンドコース • ステージ 4 — チームについて知る ステージ 1 ～ 3 は、前述の AI エージェントによって取得された学習コースで構成されます。

自動翻訳

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

オンボーディングランプアッププランエージェント生成ワークフローに関連付けられた **AI** エージェント (続く)

AI エージェント	**AI** エージェントロール
	ステージ 4 には、この AI エージェントによって生成されたタスクが含まれています。 ステージ 1 ～ 3 には、最大 5 つの学習コースが含まれます。ただし、対応する AI エージェントがこれら 3 つのステージのいずれかのコースを取得しなかった場合、コースが取得されなかったステージは作成されません。逆に、ステージ 4 は一貫してこの AI エージェントによって作成され、ステージが作成されるたびに 4 つのタスクが含まれます。 この AI エージェントは、オンボーディング計画に関連付けられた各コースとタスクの期日も計算します。
ランプアップ計画 入力を収集 AI エージェント	この AI エージェントは、ジャーニーの詳細、HR ケース、チーム計画、ユーザーとマネージャーの情報、ジョブの詳細、従業員のスキルギャップ、利用可能なラーニングコースなどのデータを収集します。 **注:** 収集された情報は、オンボーディング計画の作成には使用されません。 この AI エージェント: • 指定されたジャーニーから情報を収集します • 職務記述書、面談メモ、および履歴書から従業員のスキルに関する情報を収集します • 関連するラーニングコースを取得します • 従業員とジャーニーの詳細を使用して、最初の立ち上げ計画を表示します。
ランプアップ計画のレビュー担当者 AI エージェント	この AI エージェントを使用すると、マネージャーは AI が生成したパーソナライズされたオンボーディングランプアップ計画を確認し、会話型インターフェイスを介してその詳細を更新できます。マネージャーが分かりやすい方法で更新を行うのをサポートするための実践的なガイダンスを提供します。 AI エージェントワークフローのフェーズは次のとおりです。

自動翻訳

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

オンボーディングランプアッププランエージェント生成ワークフローに関連付けられた **AI** エージェント (続く)

AI エージェント	AI エージェントロール
	• 入力の収集 – タスクとステージを作成、更新、または削除し、すべての変更を確認するというマネージャーの指示を受け入れます。 • レビュー :更新された計画を再表示し、さらに変更が必要かどうかを確認します。 • 終了 – セッションを終了します。

[store-future: BEGIN review]

オンボーディングランプアッププランエージェント生成ワークフローにマッピングされたツール

次のツールは、[オンボーディングランプアッププランの生成 (Generate onboarding ramp-up plan)] エージェントワークフローで使用される AI エージェントにマッピングされます。

ランプアッププランの生成 **AI** エージェントにマッピングされたツール

ツールタイプ	実行モード	名前	説明
スクリプト	自律	プロセスチームメイト	このスクリプトは、チームメイトのユーザーリストを検証し、従業員レコードが存在する場合は削除します。
スクリプト	自律	計画の作成立ち上げ 計画	このスクリプトは、ユーザー向けにカスタマイズされたオンボーディング立ち上げ計画を作成します。従業員のロール要件と推奨学習コースに基づいてステージとタスクを定義します。結果として得られる計画は、従業員のスキル開発とチームへのスムーズな統合をサポートする構造化されたフレームワークを提供します。
ナレッジグラフ	自律	チームメイトを取得	このツールは、指定されたマネージャーによって管理されているユーザーを取得します。クエリ内の <manager> を実際の managerSysId に置き換えて、正しいユー

自動翻訳

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

ランプアッププランの生成 **AI** エージェントにマッピングされたツール (続く)

ツールタイプ	実行モード	名前	説明
			ザーのセットを返します。

ランプアップ計画にマッピングされたツールが入力を収集 **AI** エージェント

ツールタイプ	実行モード	名前	説明
Now Assist スキル	自律	職務記述書/スキル検索合理化ツール	このスクリプトは、ジョブの説明スキルをスキル検索結果に合わせることで、スキルを合理化します。これは、特定されたスキルの一貫性とロールとの関連性を確保するために、ジョブの説明データでのみ使用することを目的としています。
Now Assist スキル	自律	ペイロード ID を使用してテキストからキーワードを取得	スクリプトは、指定されたユースケース入力と指定されたソース文字列に基づいてキーワードを取得します。 **注:** ジョブの説明からキーワードを抽出するにはソースを設定するか、面接メモからキーワードを抽出するには`interviewNotesjobDescript`設定する必要があります。
Now Assist スキル	自律	面談メモ/スキル検索合理化ツール	このスクリプトは、面談メモスキルをスキル検索の結果に合わせて調整することで、スキルを合理化します。これは面接メモデータでのみ使用することを目的としており、ジョブの説明スキルを合理化するために使用しないでください。
スクリプト	自律	スキルギャップコンバイナー	このスクリプトは、面接メモとジョブの説明から得た合理化されたスキルを追加のシ

自動翻訳

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

ランプアップ計画にマッピングされたツールが入力を収集 **AI** エージェント (続く)

ツールタイプ	実行モード	名前	説明
			ステムデータと組み合わせて、最終的なスキルギャップを生成します。
スクリプト	自律	入力を収集	このスクリプトは、ジャーニーの詳細、HR ケース、JA 計画データ、ユーザー情報、マネージャー情報、新規ジョブの詳細などの情報を取得します。
スクリプト	自律	キーワードとフレーズに基づいてスキルとレベルを検索します	このスクリプトは、キーワードとフレーズを使用してスキルを検索します。複数のキーワードまたはフレーズは、カンマ区切りリストとして指定する必要があります。
スクリプト	自律	ラーニングコースを取得	このスクリプトは、従業員が新しいロールへの立ち上げをサポートするための学習コースのリストを取得します。結果には、推奨コース、チームコース、およびトレンドコースが含まれる場合があります。

ランプアッププランのレビュー担当者にマッピングされたツール **AI** エージェント

ツールタイプ	実行モード	名前	説明
スクリプト	自律	計画を更新	このスクリプトは、指定されたフィールド名と対応する値を適用して、立ち上げ計画を更新します。
スクリプト	自律	タイトルでステージを検索	このスクリプトは、指定されたステージ名を使用して、ランプアップ計画のステージを検索して取得します。
スクリプト	自律	名前でタスクを削除	このスクリプトは、ランプアップ計画からタスクを削除します。

自動翻訳

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

ランプアッププランのレビュー担当者にマッピングされたツール **AI** エージェント (続く)

ツールタイプ	実行モード	名前	説明
スクリプト	自律	タスクを作成	このスクリプトは、ランプアップ計画にタスクを作成します。
スクリプト	自律	キーワードでコースを検索	このスクリプトは、指定されたキーワードを使用して学習コースを検索し、一致する結果を返します。
スクリプト	自律	ステージを作成	このスクリプトは、ランプアップ計画に新しいステージを作成します。
スクリプト	自律	ステージを削除	このスクリプトは、ランプアップ計画からステージを削除します。
スクリプト	自律	名前でユーザーを検索	このスクリプトは、指定された名前を使用してシステム内のユーザーレコードを検索します。
スクリプト	自律	ランプアップ計画を表示	このスクリプトは、ランプアップ計画の説明を生成し、ユーザーに表示するジャーニーへのリンクを提供します。

[End]

仮想エージェント会話で **AI** エージェント出力を表示

sn_aia.enable_va_conversation システムプロパティを使用して、仮想エージェント でNow Assistと会話するときに、エージェントワークフローで使用される AI エージェントからの出力を表示します。

始める前に

必要なロール:admin [virtual_agent_admin]

手順

1. [すべて] メニューに移動し、ナビゲーションフィルターに 「sys_properties.list 」と入力します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブルが表示されます。
2. [検索] フィールドに関連付けられたドロップダウンリストから [名前] を選択します。
3. [検索] フィールドに「*sn_aia.enable」と入力します。
   Now Assist AI エージェントに関連付けられたシステムプロパティのリストが表示されます。
4. *sn_aia.enable_va_conversation* システムプロパティを選択します。

自動翻訳

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

5. [値] フィールドを **True** に設定すると、仮想エージェント の Now Assist との会話中に AI エージェントからの出力が有効になります。
6. **[Update** (更新)] を選択します。

でNow Assistする従業員センターを追加仮想エージェント

エージェントワークフローによって促進されるプロセス中に AI エージェントと会話できるように、仮想エージェント のNow Assistを従業員センターに表示できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > アシスタント.
   [アシスタント] ページが表示されます。
2. [仮想エージェントでの **Now Assist]** (デフォルト) を選択します。
3. ナビゲーションパネルで、[エクスペリエンスを表示] を選択します。
   [表示方法を選択] ページが表示されます。
4. [ポータル] ウィジェットで、[ポータルを追加] ドロップダウンリストから [従業員センター] を選択します。
   [チャットエクスペリエンスを追加] ダイアログボックスが表示されます。
5. [検索バーを全ページのチャットで開くことを許可する] チェックボックスをオンにします。
6. **[Add** (追加)] を選択します。
7. **[Save and continue** (保存して続行)] を選択します。

を使用したオンボーディング立ち上げ計画のレビューと編集 **Now Assist**

オンボーディング立ち上げ計画の生成エージェントワークフローを使用している組織で働くマネージャーは、仮想エージェント のNow Assistを使用して、AI エージェントのチームによって生成されたパーソナライズされたオンボーディング計画を確認および編集できます。レビューした計画をマネージャーが承認すると、対応する計画が新しい従業員のオンボーディングジャーニーに追加されます。

始める前に
HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist (sn_hr_gen_ai) プラグインを有効にする必要があります。

オンボーディングランプアップ計画の生成エージェントワークフローをアクティブ化し、組織のケースまたはジャーニーの作成プロセスに実装する必要があります。

次のトピックの構成タスクを完了する必要があります。

- 仮想エージェント会話で AI エージェント出力を表示
- でNow Assistする従業員センターを追加仮想エージェント

[store-future: BEGIN review]このエージェントワークフローをトリガーするために、 *`Trigger onboarding rampup agent`* スケジュール済みジョブが夜間に実行され、新しい従業員のオンボーディングジャーニーに関連付けられたジャーニーレコードが検索されます。このスケジュール済みジョブは、5 日以内にオンボーディングジャーニーを開始する新しい従業員のジャーニーレコードを対象としています。具体的には、このスケジュール済みジョブは、ジャーニーレコードの [オンボーディング **AI** を開始 **(Initiate onboarding ai**)] チェックボックスをオンにして、次の条件が満たされている場合にエージェントワークフローを開始します。[End]

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

自動翻訳

[store-future: BEGIN review]

- ジャーニーレコードの [ステータス] フィールドが [準備完了] に設定されます。
- 対応するジャーニー構成レコードの [ジャーニーアクセラレーター計画タイプ] フィールドが [エージェンティック **AI** オンボーディング計画タイプ] に設定されている。
- 対応するジャーニー構成レコードの [タイプ] フィールドが [空白] または [オンボーディング中] に設定されている。
- オンボーディング従業員の HR プロファイルレコードの [雇用開始日] フィールドの日付が、*sn_jny.agent_conversation_head_start_days* プロパティで指定された日数までシステム日付より後である場合。*sn_jny.agent_conversation_head_start_days*プロパティで指定されているデフォルトの日数は 5 日です。

[End]

必要なロール：manager

このタスクについて

マネージャーは、従業員センターにアクセスした後、仮想エージェント でNow Assistから通知を受信します。マネージャーは、7 日後にオンボーディングを開始する新しい従業員の立ち上げ計画を確認するように求められます。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   仮想エージェント のNow Assistからの通知が表示されます。
2. [Now Assist] アイコンを選択します。
   Now Assist仮想エージェントでは、次の情報を含むメッセージが出力されます。
   - 新しい従業員の名前
   - 開始日
   - 従業員が自分のロールに合わせて昇進するために生成したステージとタスク
   - オンボーディング計画のドラフトへのリンク
3. オンボーディング計画を表示するには、仮想エージェント でNow Assistによって提供されるリンクを選択します。
   AI エージェントによって作成されたステージを含む [ジャーニーの詳細] ページが表示されます。
4. オプション: 仮想エージェントでNow Assistと会話して、ランプアップ計画に加えたい変更を伝えます。
   Now Assist in 仮想エージェント には、伝えた変更でランプアップ計画を更新するためのリンクがあります。
5. オプション: 仮想エージェントでNow Assistから提供されたリンクを選択して、伝えた変更でランプアップ計画を更新します。
   ジャーニーの詳細ページが更新され、AI エージェントに伝えた変更が反映されます。
6. 変更を確認し、準備ができたら、確認コメント (`「問題ない」` など) を入力して、生成された計画のレビューを完了します。

次のタスク

従業員が計画の各ステージに関連付けられたコースとタスクを表示して完了できるように、従業員のオンボーディングジャーニーに追加されたランプアップ計画のステージを公開する必要があります。

自動翻訳

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

面接のスケジュールエージェントワークフロー

AI エージェントを使用して、採用担当者または採用コーディネーターから必要な情報を収集し、Now Assist パネルからシームレスに面接をスケジュールします。

面接のスケジュール エージェントワークフローの概要

AI エージェントを使用して、面接のスケジューリングプロセスを自動化します。エージェントワークフローは、コンテキストを理解するための入力の収集、重複するスロットの検索、カスタマイズされたメッセージのドラフト作成、招待の作成と送信など、すべてのタスクを管理します。また、面談レコードを作成して、すべてを簡単に追跡できるようにします。

エージェントワークフローを使用できるようにするには、次の操作を行う必要があります。

- HR 人材 AI エージェントコレクションプラグインで利用可能な ExchangeCalendarUtil 制限付き発信者アクセス レコード (RCA) のステータスを [要求済み] から [許可] に更新します。これにより、Outlook API 呼び出しへのアクセスが許可されます。

  注:
  これは、Outlook 統合が顧客インスタンスで利用可能な場合にのみ適用されます。

- 応募者に通知を送信するためにトリガーされるイベントは、面接管理スコープ内にありますが、HR 人材 AI エージェントコレクションスコープからトリガーされます。

  招待メールが応募者に送信されるようにするには:

  - sn_ta_int_mgmt.notify_slots_applicant イベント登録レコードで、[申請者アクセス] の値を [なし] から [申請者制限] に更新します。
  - [面談管理] スコープで新しい RCA を作成して、[HR 人材 AI エージェントコレクション] スコープから sn_ta_int_mgmt.notify_slots_applicant イベントにアクセスします。
- パネル面談では、sn_talent_aia.common_slot_threshold プロパティが共通スロット識別の信頼性レベルを定義します。この値はデフォルトで 80 に設定されており、必要に応じて更新できます。

アドミンとしてエージェントワークフローにアクセスしてレビューまたはカスタマイズするには:

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 概要.
2. 選択 エージェント型ワークフロー > 面接のスケジュール.

採用担当者または採用コーディネーターとしてエージェントワークフローにアクセスするには、Now Assist パネルからワークフローを開始します。

面接のスケジュール **AI** エージェント

次の表に、[面談をスケジュール] エージェントワークフローの一部であるエージェントを示します。

面接のスケジュール設定における **AI** エージェントとそのロール

AI エージェント	ロール
インタビューコンテキスト AI エージェント	採用担当者または採用コーディネーターから入力を収集し、面接のスケジュールに必要な詳細を取得します。

自動翻訳

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

面接のスケジュール設定における **AI** エージェントとそのロール (続く)

AI エージェント	ロール
スロットファインダー AI エージェント	面談に最適なタイムスロットオプションを特定します。出席者が宣言したスケジュール設定と利用可能なカレンダータイムスロットの組み合わせを使用して、タイムスロットの優先順位を表示し、再スケジュールの可能性を減らします。
面談メール AI エージェント	応募者が面接への招待メールに含めるパーソナライズされたメールコンテンツのドラフトを作成します。ユーザーは、事前設定されたテンプレートから開始するか、AI を使用してコンテンツを作成するかを選択できます。
面談の招待 AI エージェント	前の手順で生成および確認されたすべての情報を収集して、招待を作成および共有します。追跡可能性を確保するために面談レコードを作成して、スケジューリングプロセスを終了します。

AI エージェントを使用してジョブ要求事項を作成する

AI エージェントを使用して、エージェントワークフローを通じて必要なガイダンスを提供することで、採用担当マネージャーが最初の試行でより効率的かつ正確に要求事項を作成できるようにします。

デフォルトでは、すべての AI エージェントは読み取り専用モードでアクティブステータスです。仮想エージェントチャットウィンドウで検出可能にするには、AI エージェントごとに次の構成を行う必要があります。

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理 > エージェント.
2. エージェントを選択し、[可用性の定義] セクションに移動します。
3. [表示の選択] セクションで、[表示] オプションをオンにします。
4. [**AI** エージェントが検出可能なアシスタント] フィールドで、従業員センター用に設定されていてアクティブなアシスタントを選択します。
5. 採用担当マネージャーが AI エージェントを呼び出せるようにするには、[仮想エージェントからアクセスできるユーザー] フィールドに採用担当マネージャーロールを入力します。

AI エージェントを使用してジョブ要求事項を作成する場合は、次の点を考慮する必要があります。

- AI エージェントを使用したジョブ要求事項の作成は、Now Assist パネルではなく、 仮想エージェント チャットウィンドウからのみサポートされています。
- 2 つの制限付き発信者アクセス レコード (RCA) は、デフォルトで [要求済み] ステータスの HR 人材 AI エージェントコレクションプラグインで使用できます。これらの RCA のステータスを [許可] に更新して、採用要件絞り込み AI エージェントへの読み取りアクセス権を付与し、従業員プロファイルと教育およびトレーニングテーブルからデータをフェッチできるようにする必要があります。
- ジョブの説明を最初から作成するためのベーステンプレートがデフォルトで利用可能です。組織固有のジョブの説明テンプレートを作成するには、テンプレートテーブルでテンプレートを作成する必要があります。`sn_talent_aia.job_description_template`のsys_id値は、新しいテンプレートのsys_idに置き換える必要があります。
- sn_talent_aia.catalog_question_displayValue プロパティは、sn_talent_aia_payloadテーブル内のペイロードレコードの sysId を指定します。ペイロードレコードには、カタログの質問が読み取り可能な形式で含まれています。カタログの質問をカスタマイズする必要がある場合は、このプロパティのデフォルト値を、カスタマイズされた質問を含む新しいペイロードレコードの sysId に更新する必要があります。
- 仮想エージェントは、会話型カタログとエージェント AI による要求送信の両方が可能です。エージェントによる送信方法のみを使用するには:

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

自動翻訳

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > アイテムの管理.
2. 新規求人依頼 TA カタログアイテムを選択します。
3. カタログアイテムフォームで、[**VA** でアイテムを非会話型にする] を選択します。

ジョブ要求事項の作成における **AI** エージェントとそのロール

AI エージェント	ロール
ジョブ要求事項作成リーダー AI エージェント	ユーザー入力に基づいて、他のエージェントを順番に呼び出します。
採用要件の収集 AI エージェント	ロールを理解して要求事項を作成するために必要な重要情報を採用担当マネージャーから収集します。過去の要求事項を活用するか、一致する候補者を見つけてフィールドを解釈して事前入力し、必要に応じて採用担当マネージャーに確認を求めます。
採用要件絞り込み AI エージェント	採用担当マネージャーに、既存の候補者と同様のスキルを持つ候補者を採用するかどうかを尋ねます。「はい」の場合は、必要な詳細がフェッチされ、事前入力されます。利用できない詳細は、採用担当マネージャーに情報を求めて要件を確定します。
ジョブの説明作成 AI エージェント	採用担当マネージャーが既存のジョブの説明を再利用するか、事前設定されたテンプレートを使用してドラフトを作成するか、新しいジョブの説明を作成するかを選択できるようにすることで、ジョブの説明の作成をサポートします。

音声 **AI** エージェント

音声 AI エージェントを使用して、HR サービス関連のケースを作成および管理します。

HCM AI エージェント

HR サービスデリバリ (HRSD) AI エージェントコレクションを使用して、人材管理 (HCM) システムに要求を送信します。

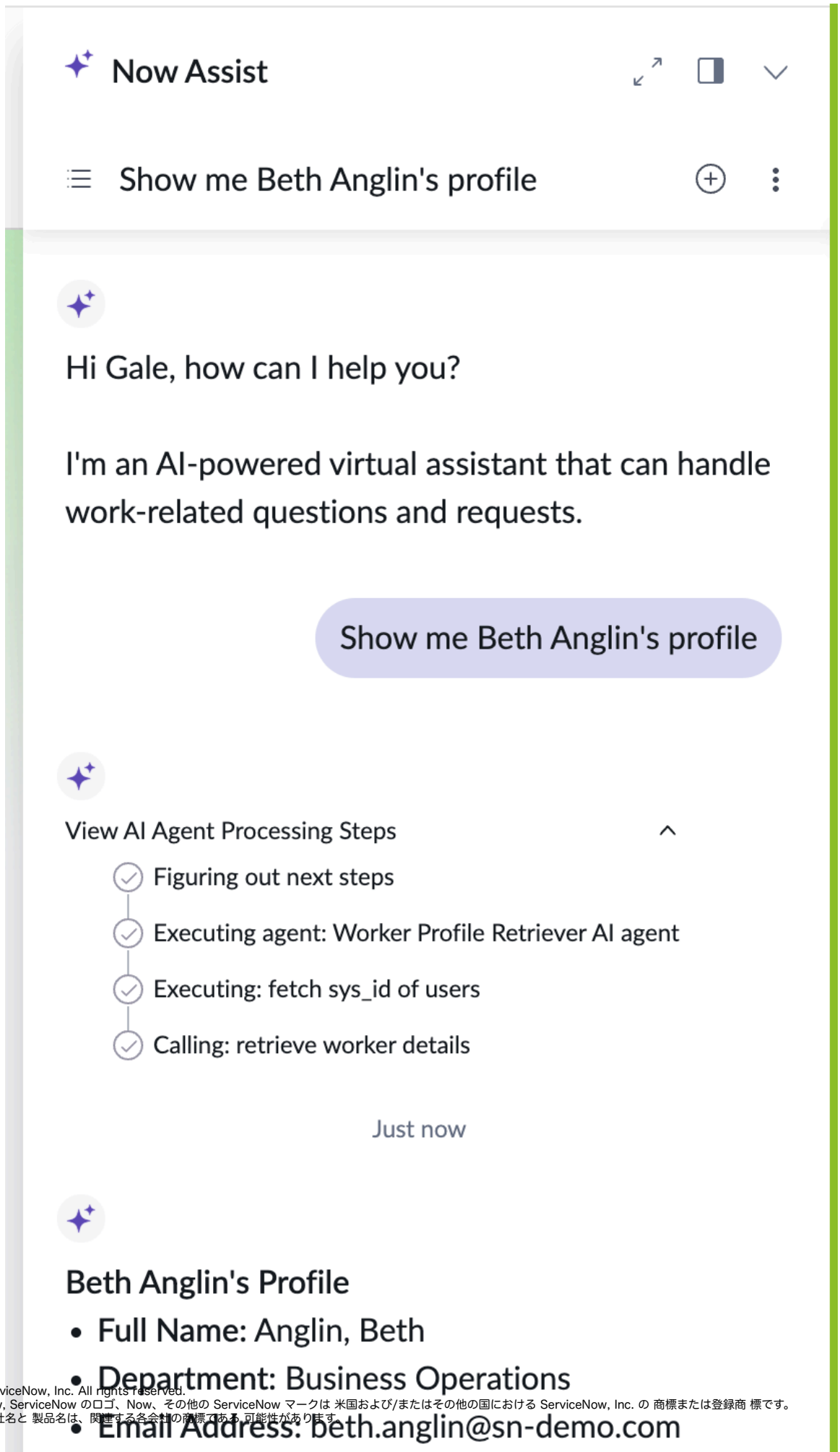
HCM AI エージェントの概要

HCM システムに要求を送信できます。たとえば、休暇の申請や詳細の更新などは、従業員センターの HR サービスデリバリ (HRSD) AI エージェントコレクションを使用して行います。HCM AI エージェントにアクセスして使用するには、必ず HRSD AI エージェントコレクションからの HCM AI エージェントの構成してください。

ワーカープロファイルレトリーバー **AI** エージェント

ワーカープロファイルリトリーバー AI エージェントを使用すると、同僚の詳細を検索できます。詳細には、要求に基づいて、部門、ジョブ、メール、または電話番号が含まれます。

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



自動翻訳

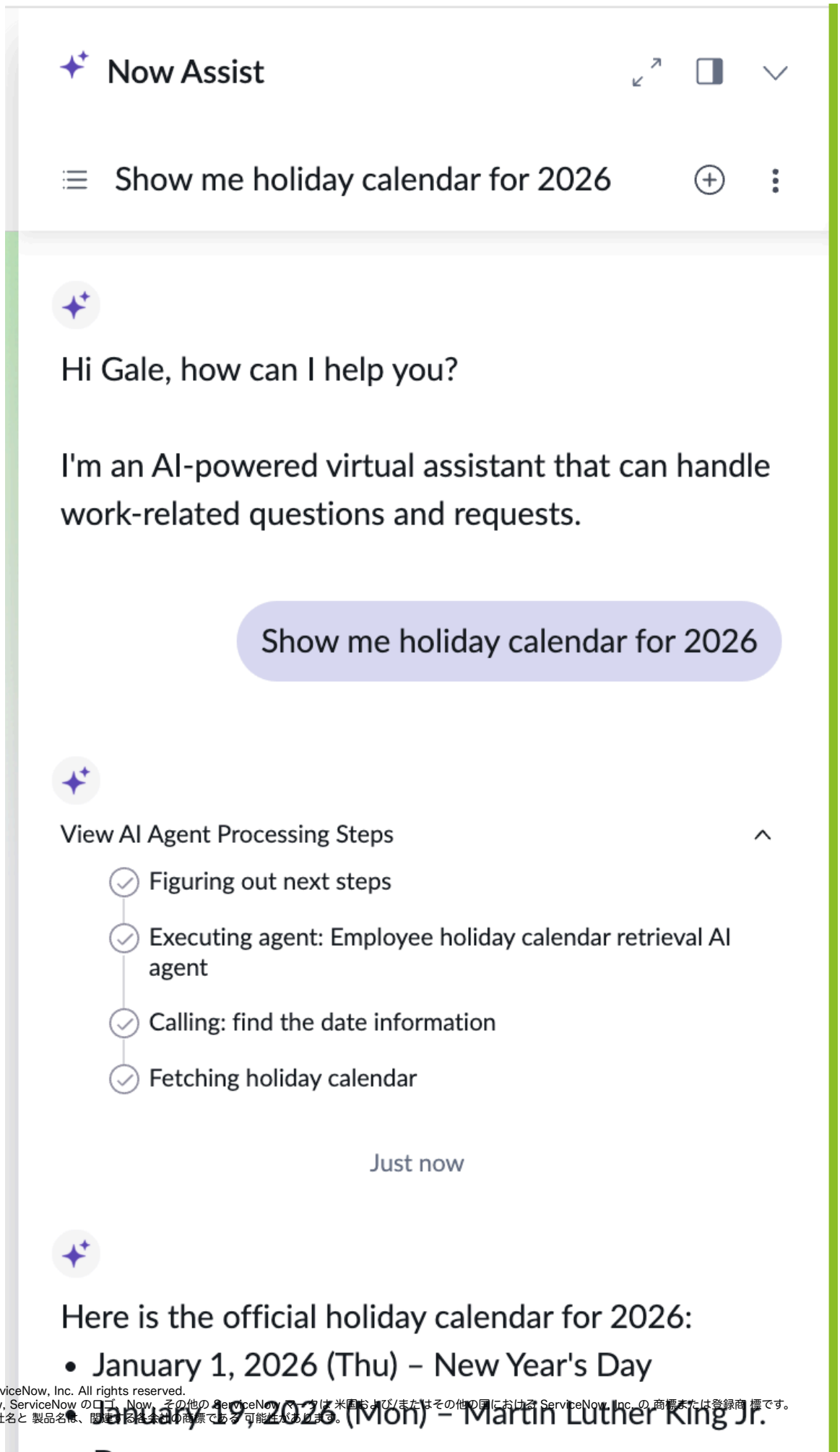
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である可能性があります。

従業員の祝日カレンダーの取得 **AI** エージェント

従業員の祝日カレンダーの取得 AI エージェントは、指定された年の祝日情報を取得します。

自動翻訳

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



自動翻訳

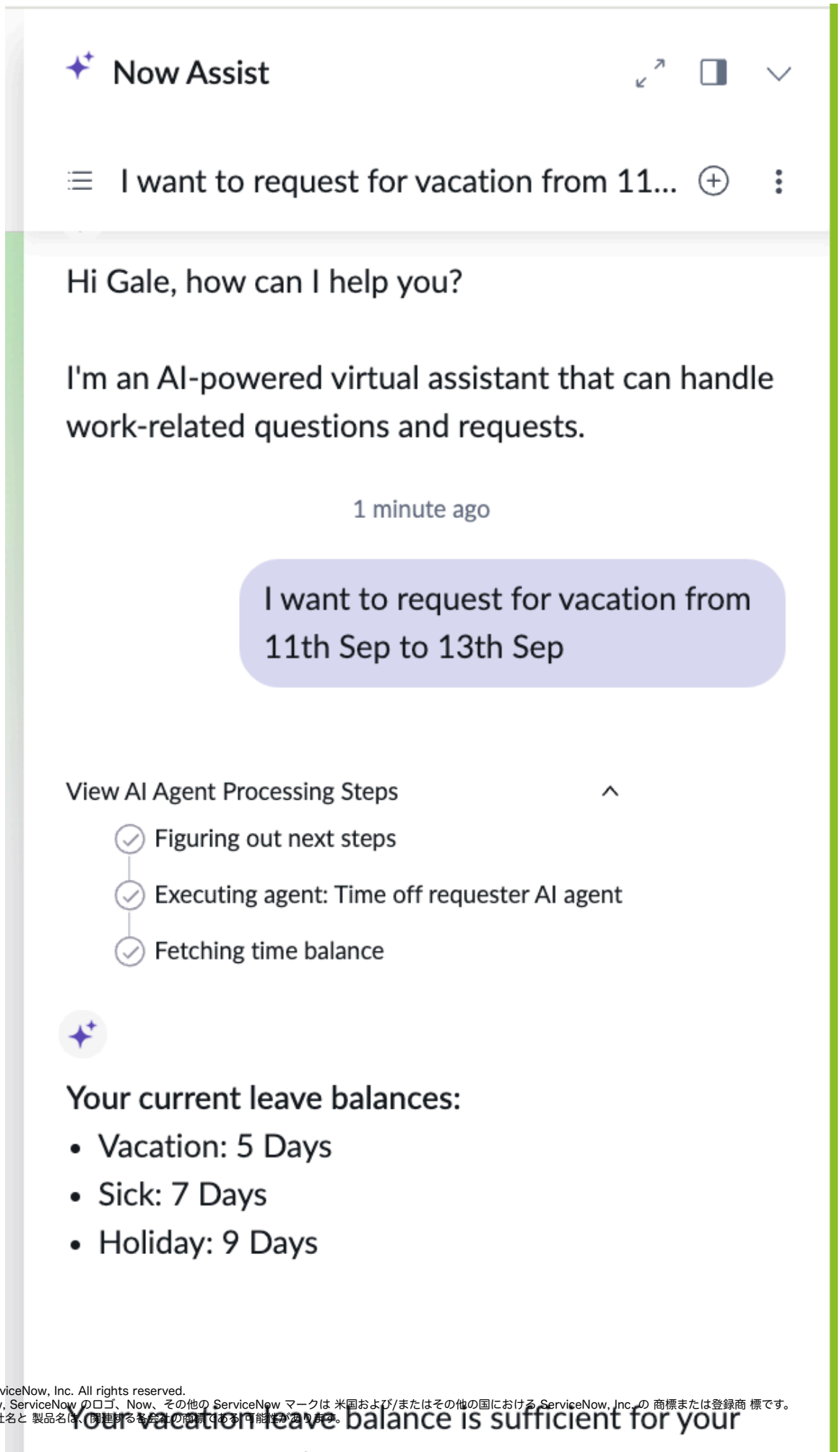
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の商標または登録商標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各社の商標である可能性があります。

休暇要求者 **AI** エージェント

休暇要求者 AI エージェントを使用すると、休暇を申請したり、休暇残日数を取得したりできます。

自動翻訳

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



自動翻訳

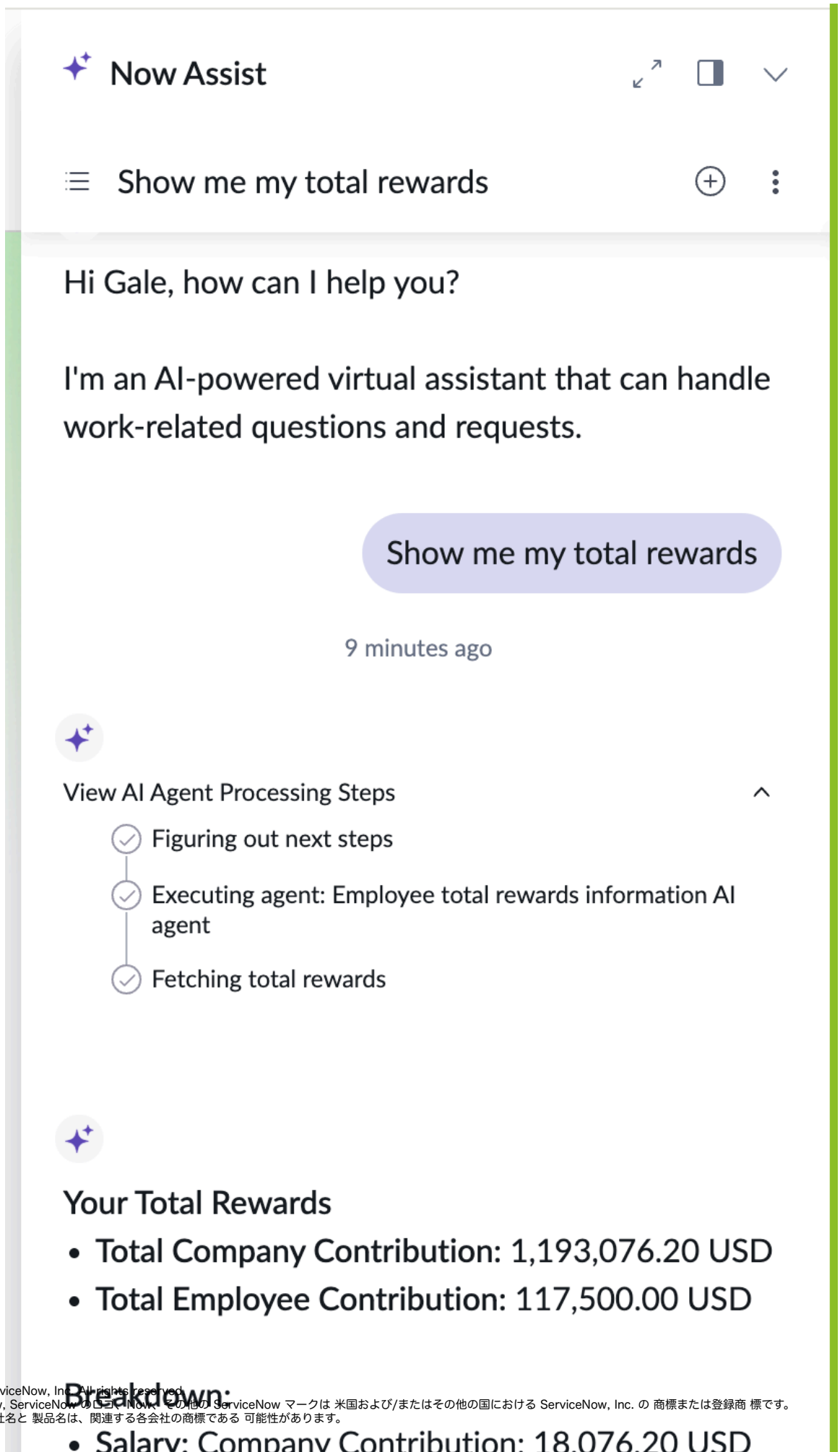
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である可能性があります。

従業員の総合報酬情報 AI エージェント

従業員総合報酬情報 AI エージェントを使用すると、総合報酬の詳細を取得できます。

自動翻訳

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



自動翻訳

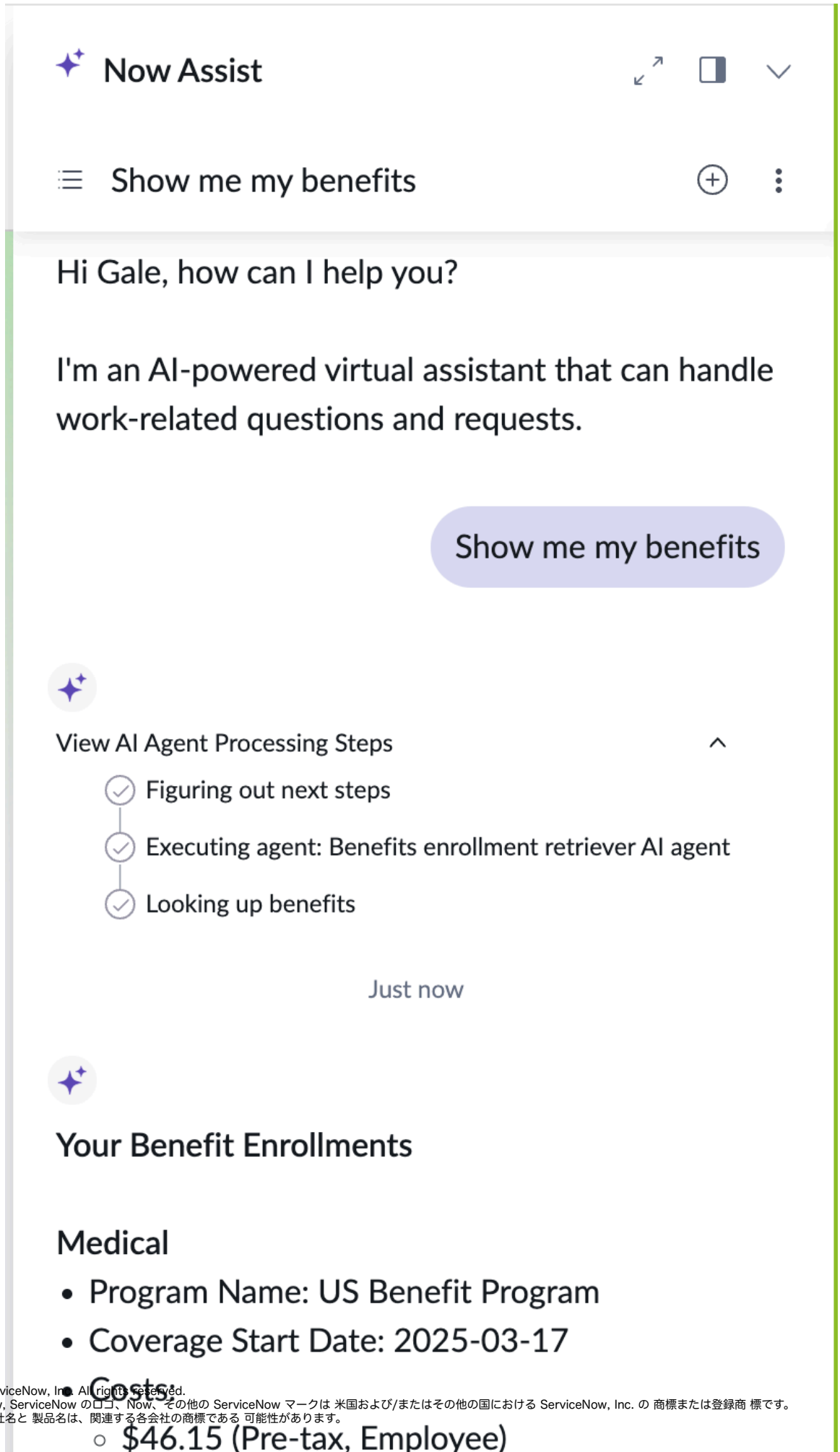
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

福利厚生登録取得者 **AI** エージェント

福利厚生登録リトリーバー AI エージェントを使用すると、登録している福利厚生情報を表示できます。

自動翻訳

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



自動翻訳

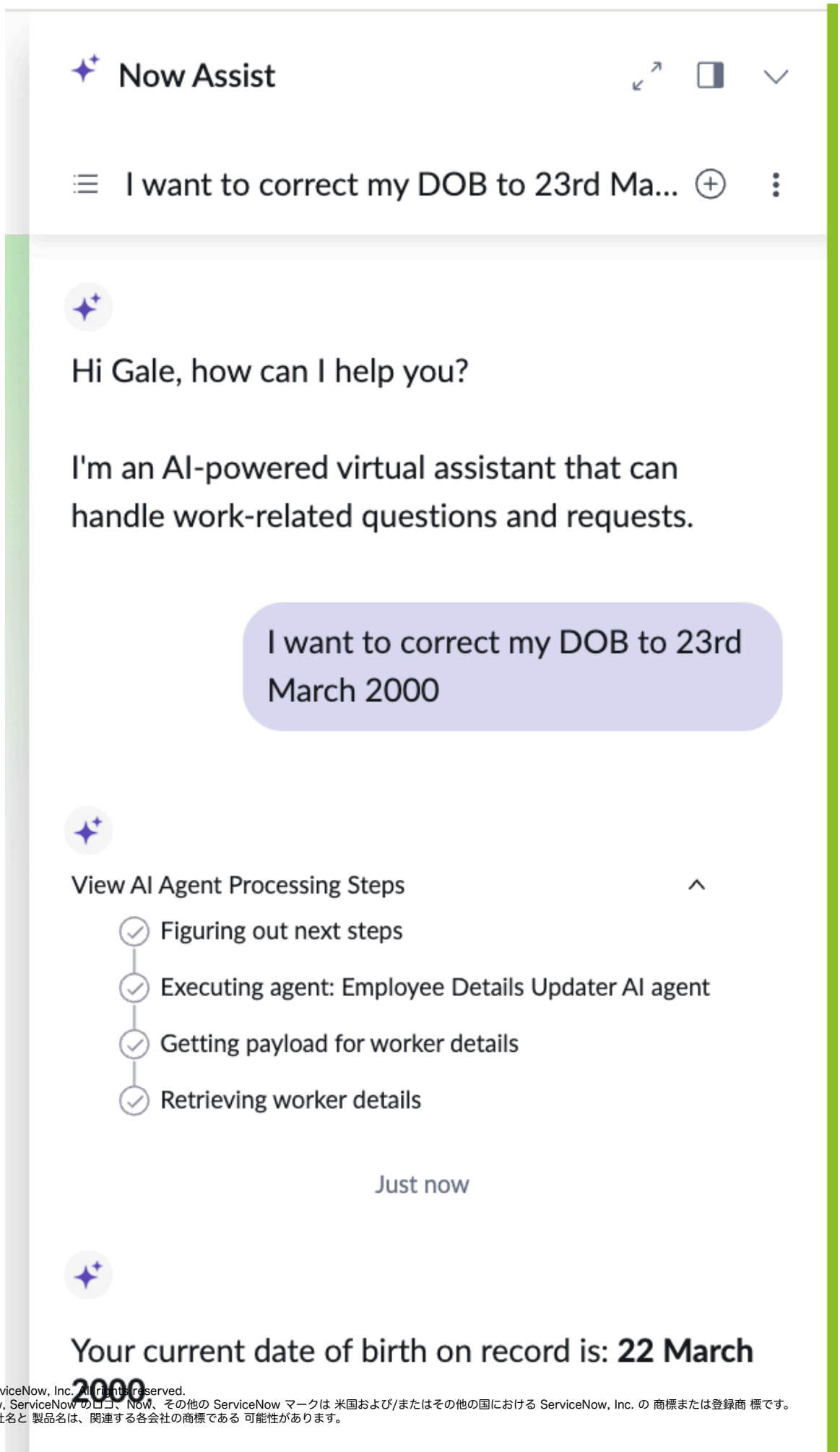
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員の詳細アップデーター **AI** エージェント

従業員の詳細アップデーター AI エージェントを使用すると、メールアドレス、電話番号、自宅住所、血液型、生年月日などの個人情報を更新できます。

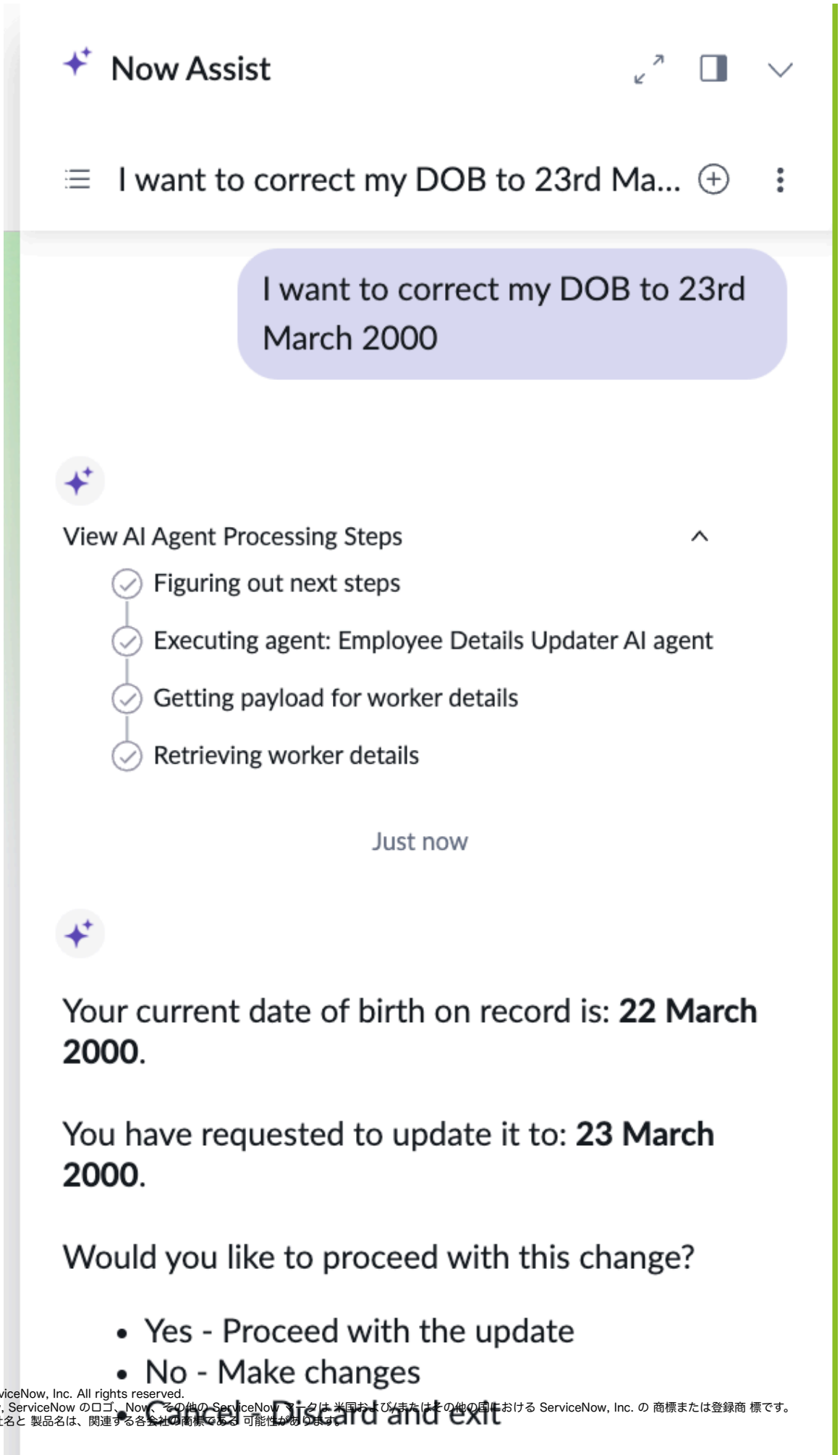
自動翻訳

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



自動翻訳

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



自動翻訳

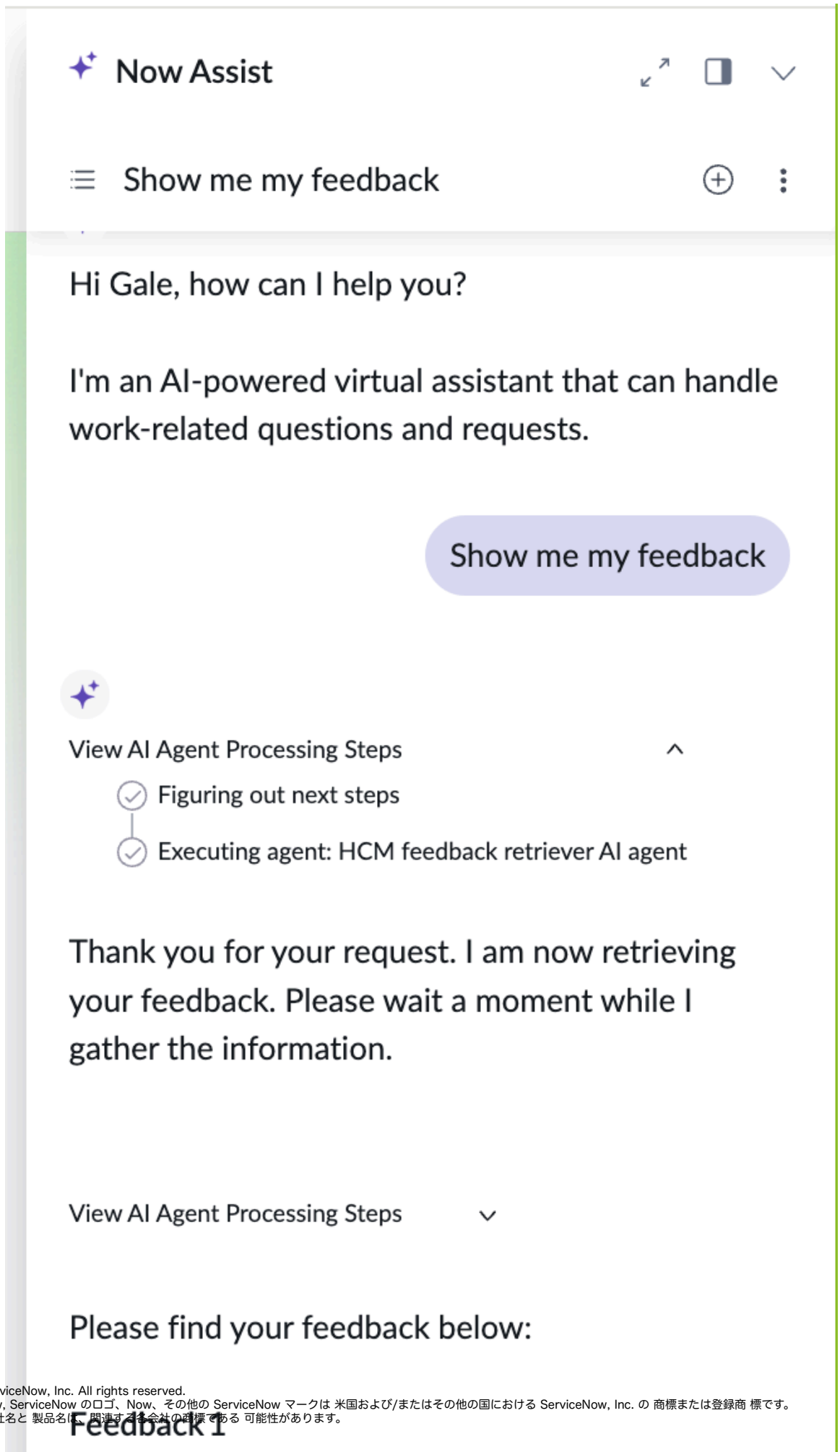
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HCM フィードバック取得者 AI エージェント

HCM フィードバック取得者 AI エージェントを使用すると、HCM システムで受信したフィードバックを表示できます。

自動翻訳

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



自動翻訳

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

エージェントワークスペースの HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist の使用

sn_hr_core.case_writer ロールを持っている場合は、HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist アプリケーションを使用して、ケースの要約、解決メモの生成、要求者とのチャットインタラクションの要約、および解決策の提案をより迅速に行うことができます。

を使用したチャット会話の要約 HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist アプリケーションで仮想エージェントのチャット履歴を要約します。チャットが終了したときにインタラクションを要約することもできます。サマリには、仮想エージェントの会話を含む、ハンドオフのすべてのポイントが含まれます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

このタスクについて

仮想エージェント会話で要求者がライブエージェントへの接続を選択すると、チャットインタラクションがエージェントの受信ボックスに表示されます。チャットが終了したときにインタラクションを要約することもできます。サマリーには、仮想エージェントの会話を含む、ハンドオフのすべてのポイントが含まれます。

注:

チャットサマリーのアドミン構成は、ITSM と HR に共通です。少なくとも 1 つが有効になっている場合、チャットサマリーは両方のワークスペースから生成できます。

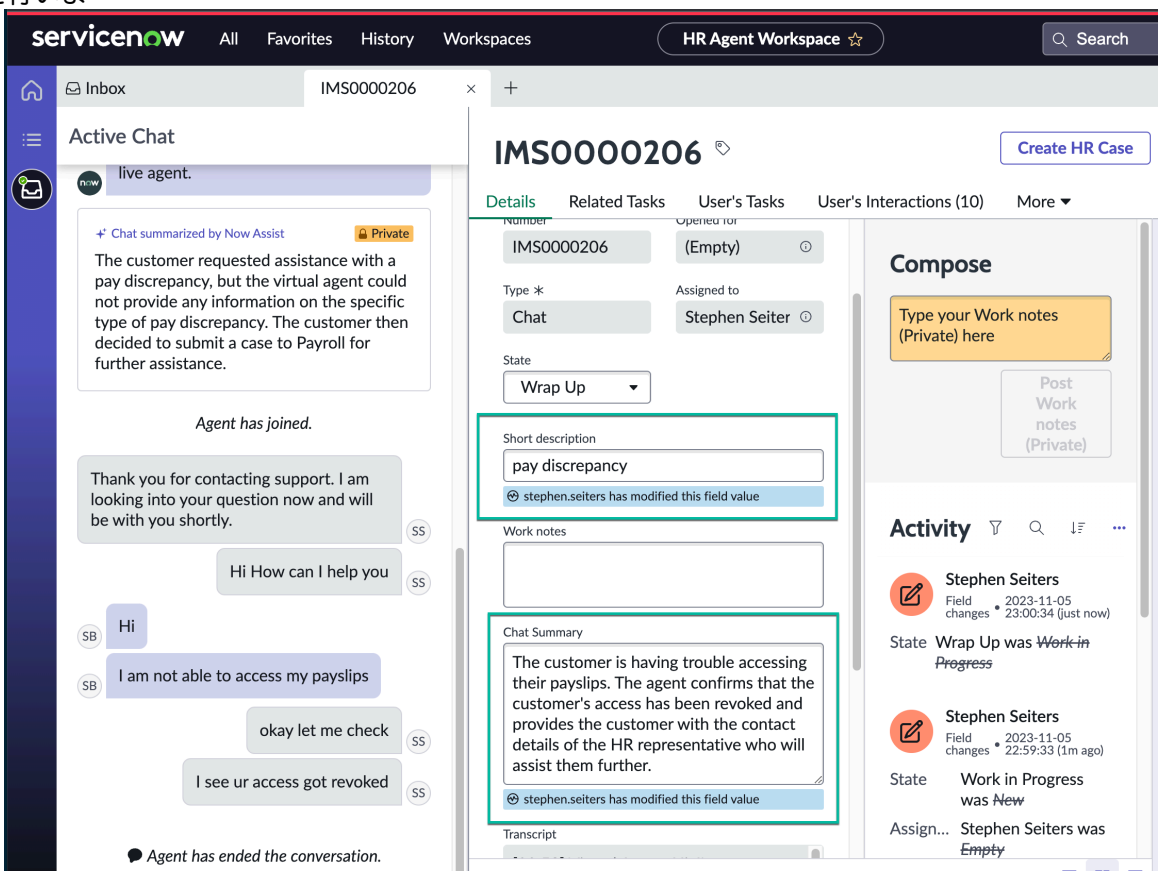
手順

1. 移動先 **HRSD** のエージェントワークスペース.
2. ワークスペースで、受信ボックスを開きます。
3. チャットインタラクションを承認します。
   [アクティブなチャット] ウィンドウで、仮想エージェントの会話のサマリが生成されます。サマリーには、要求者がライブエージェントと接触する前に実行されたアクションが含まれます。
4. 要求者とチャットして、追加の詳細を取得します。
5. [アクティブなチャット] ウィンドウで、`/summarize` クイックアクションを使用して、要求者との会話中にチャットを要約します。
6. [チャットの終了] を選択してチャット会話を終了します。
   チャットを終了すると、チャットの要約により [簡単な説明] フィールドと [チャットサマリ **(Chat Summary)**] フィールドが更新されます。

自動翻訳

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

7. オプション: [簡単な説明] または [チャットサマリー] フィールドのテキストを確認し、必要な変更を行いま



す。
これらのフィールドの情報は自動的に生成されるため、テキストを確認して正確であることを確認することをお勧めします。

8. [保存] を選択します。
9. オプション: チャットの終了前後の最初のトラブルシューティングの後にさらにサポートが必要だと思われる場合は、**[HR ケースの作成 (Create HR case)]** を選択してインタラクションからケースを作成します。
10. オプション: チャットの終了前後にケースを作成すると、ケースの [簡単な説明] フィールドと [説明] フィールドがインタラクションサマリーで更新されます。

> **注:**
> 生成 AI は、HR ケーステンプレートにある既存の簡単な説明を上書きしません。

HRSD 向け Now Assist を使用したサイドバーディスカッションの要約

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assistアプリケーションのチャット要約スキルを使用して、エージェント、要求者、および該当分野のエキスパート間のサイドバーディスカッションの要約を生成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
これらのアクションは、 サイドバーディスカッションの要約を使用して実行できます。

自動翻訳

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

- /Summarize クイックアクションを使用して、ディスカッション中の任意の時点でサイドバーディスカッションを要約します。
- サイドバーディスカッションを作業メモで共有します。
- 要約に対するフィードバックを提供します。

> **注:**
> サイドバーディスカッションの要約スキルは、Now Assist アドミン の [従業員グループ] の下にある **[HRSD]** タブにあります。詳細については、「サイドバーディスカッションのサマリー生成」を参照してください。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **HRSD** のエージェントワークスペース ディスカッションと要約をサポートする HR ケース サイドバー オープンします。
2. 既存のディスカッションを選択するか、新しいディスカッションを開始します。

   次のアクションを実行して、新しいディスカッションを開始します。

   a. [ディスカッション] を選択します。
   b. [サイドバーディスカッションを開始] モーダルで、参加者を追加します。
   c. [ディスカッションを開始] を選択します。
3. 要約クイックアクション (アクティブなサイドバーディスカッションウィンドウに「/Summarize」と入力) を使用するか、クイックアクションアイコン ( ) を選択して、会話中にサイドバーディスカッションの要約を生成します。
4. サイドバーディスカッションを要約した後、それをケース作業メモに追加して、それに対するフィードバックを提供できます。

HRSD 向け **Now Assist** を使用したチャット返信の推奨事項の生成

Now Assist アイコンを使用して、チャット会話のコンテキストに基づいて返信を生成します。チャット返信の推奨事項は、一般的な質問に対する迅速な返信をエージェントに提供するのに役立ちます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Now Assist アイコンを使用して、次のアクションを実行できます。

- 会話のコンテキストに基づいて推奨される返信を生成します。
- 返信推奨文を詳しい説明にしたり短くしたりして整えます。

> **注:**
> チャット返信の推奨スキルは、Now Assist アドミン の [従業員グループ] の下にある **[HRSD]** タブにあります。詳細については、「チャット返信の推奨事項」を参照してください。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **HRSD** のエージェントワークスペース.
2. 受信ボックスを開き、チャットインタラクションを承認します。

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

自動翻訳

インタラクションの [アクティブなチャット] セクションで、仮想エージェント会話のサマリーが生成されます。サマリーには、要求者がライブエージェントとやり取りする前に実行されたアクションが含まれます。この情報を使用して、要求者が既に仮想エージェントの会話で言及した内容の概要を取得し、問題のトラブルシューティングを行うことができます。

3. 要求者とチャットして、必要に応じて質問または問題に関する追加の詳細を取得します。
たとえば、要求者のハードウェアに問題がある場合は、ハードウェアのモデル番号とシリアル番号が必要になることがあります。
4. チャットメッセージウィンドウで、応答を入力するか空白のままにして、Now Assist アイコン ✨ を選択します。

   返信応答が Now Assist アイコンモーダルに表示されます。
5. 生成された返信を確認し、[絞り込み] を選択して応答を変更するか、[挿入] を選択して応答をチャットメッセージウィンドウに貼り付けます。
返信応答が絞り込まれた場合は、バージョン間で切り替えることができます。
6. チャットメッセージウィンドウで、[送信] を選択します。
7. [チャットの終了] を選択してチャットを終了します。

HRSD 向け Now Assist を使用した HR エージェントワークスペースからのナレッジ記事の生成

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist で、ケースの説明に基づいてナレッジ記事のドラフトを作成します。生成 AI を使用して記事のコンテンツを生成することで、ユーザーの懸念事項に対処しながら、効率的に記事を執筆できます。

始める前に

- 次のプラグインをインストールします。
  - ナレッジ管理詳細プラグイン [com.snc.knowledge_advanced.installer]：必須のプラグインではなく、アンインストールできません。
  - ナレッジ管理の Now Assist [sn_km_gen_ai]
  - ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ: Core [com.sn_hr_core]
  - 最新バージョンの HR ケース管理のエージェントワークスペース [sn_hr_agent_ws]
  - ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ライフサイクルイベント [com.sn_hr_lifecycle_events]
  - ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：労務 (ER) [com.sn_hr_employee_relations]
- Now Assist アドミン コンソールでナレッジ支援スキルを有効にします。

必要なロール：

- HR ケース [sn_hr_core_case] とその拡張テーブルで [ナレッジを作成] オプションを表示するための sn_hr_core.case_reader ロールと sn_hr_core.kb_writer ロール。
- HR ライフサイクルイベントケースで [ナレッジを作成] オプションを表示するための sn_hr_le.case_reader ロールと sn_hr_core.kb_writer ロール。
- 労務 (ER) ケースの [ナレッジを作成] オプションを表示するための sn_hr_er.case_reader ロールと sn_hr_core.kb_writer ロール。
- Now Assist アドミン の構成で選択したナレッジベースに必要なロールも必要です。

自動翻訳

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

このタスクについて
ナレッジベース生成スキルは、コア UI または HR ケース管理のエージェントワークスペースのいずれかで使用できます。ナレッジ記事を生成するための入力として使用されるフィールドは、[簡単な説明]、[説明]、[クローズメモ]、[作業メモ]、[追加コメント] フィールドです。

注:
KB 生成スキルは、HR ケースレコード [sn_hr_core_case] テーブルの Now Assist パネルではサポートされますが、その拡張テーブルレコードではサポートされません。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **HR** エージェントワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [完了してクローズ] ステータスの HR ケースを開きます。
4. [その他のアクション]) を選択します。
5. [ナレッジを作成] を選択します。
6. モーダルでナレッジベースと記事テンプレートを選択し、[記事の作成] を選択します。

   注:
   Knowledge Management Advanced プラグイン [com.snc.knowledge_advanced.installer] がインストールされ、少なくとも 1 つの記事テンプレートが有効になっている場合は、ナレッジベースと記事テンプレートを選択できるようにするためのモーダルが表示されます。それ以外の場合、記事は標準テンプレートで作成されます。

7. [**AI** を使用してこの記事の下書きを作成しますか?] モーダルで次のいずれかを選択します。
8. 記事の本文を確認します。
9. **[Save** (保存)] を選択します。
   ナレッジ記事が一意の ID 番号とともに新しいタブに表示されます。
10. 画面上の UI アクションを使用して、記事を表示、保存、または公開します。

関連情報

Now Assist in Knowledge Management

での複数のケースからのナレッジ記事の生成 エージェントワークスペース

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist アプリケーションを使用して、複数のケースからナレッジ記事のドラフトを作成します。生成 AI を使用して複数のケースからコンテンツを収集して作成することで、同じ情報を手動で取得するために費やしていた時間を短縮できます。

始める前に

- 次のプラグインをインストールします。
  - ナレッジ管理詳細プラグイン [com.snc.knowledge_advanced.installer]：必須のプラグインではなく、アンインストールできません。
  - ナレッジ管理の Now Assist [sn_km_gen_ai]
  - ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ: Core [com.sn_hr_core]
  - 最新バージョンの HR ケース管理のエージェントワークスペース [sn_hr_agent_ws]

自動翻訳

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

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ライフサイクルイベント [com.sn_hr_lifecycle_events]
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：労務 (ER) [com.sn_hr_employee_relations]

- Now Assist アドミン コンソールでナレッジ支援スキルを有効にします。

必要なロール：

- HR ケース [sn_hr_core_case] とその拡張テーブルで [記事を生成 **(Generate article)]** オプションを表示するための sn_hr_core.case_reader ロールと sn_hr_core.kb_writer ロール。
- HR ライフサイクルイベントケースで [記事を生成 **(Generate article)]** オプションを表示するための sn_hr_le.case_reader ロールと sn_hr_core.kb_writer ロール。
- 労務 (ER) ケースで [記事を生成 **(Generate article)]** オプションを表示するための sn_hr_er.case_reader ロールと sn_hr_core.kb_writer ロール。
- ナレッジベースに必要なロールを持っている必要があるNow Assist アドミン構成で選択)。

> **注:**
> コア UIユーザーの場合、**AI** 検索インデックス付きソースで、HR ケース (ソース:HR ケース sn_hr_core_case) テーブルのアクティブステータスを **true** に設定する必要する必要があります。この変更を行うために必要なロールは **HR** アドミンロールとエージェントロールです。

このタスクについて
ナレッジベース生成スキルは、コア UI または エージェントワークスペースのいずれかで使用できます。ナレッジ記事を生成するための入力として使用されるフィールドは、[簡単な説明]、[説明]、[クローズメモ]、[作業メモ]、[追加コメント] フィールドです。また、最大 5 個の追加関連タスクを使用して、記事を作成する ナレッジすることもできます。

> **注:**
> ナレッジベース生成スキルは、HR ケースレコード [sn_hr_core_case] テーブルの Now Assist パネルではサポートされますが、その拡張テーブルレコードではサポートされません。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **HR** エージェントワークスペース.
2. 自分にアサインされた HR ケースを開きます。
3. HR ケースの状況を [完了してクローズ] に設定します。
4. ナレッジの作成選択

   > **注:**
   > 作成する記事のタイプを選択 できますその 作成します。

5. ナレッジベースと記事テンプレート が表示されている場合は、選択します。

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

注:

- アドミニストレーターがナレッジ管理詳細プラグイン [com.snc.knowledge_advanced.installer] をインストールしかつ有効 少なくとも 1 つの記事テンプレートの場合、ナレッジベースと記事テンプレートを選択できるようにモーダルが表示されます。それ以外の場合、記事は標準テンプレートで作成されます。
- AI でナレッジ記事を生成しない場合はNow Assist を使用して記事のドラフトを作成しますを無効にを無効にします。
- ケースに関連する追加タスクを使用して、記事のドラフトを作成できます。最大 5 件の関連タスクを選択して、記事の 作成 に役立てることができます。

6. [記事の作成] を選択します。
7. **[Now Assist** を使用した記事の下書き] を選択します。

注:
メッセージ「追加の関連タスクが見つかりました。記事の作成に役立つ最大5つを選択してください」が表示されます。関連タスク 選択可能なのリストも表示されます。

8. 最大 5 個のタスクを選択して、記事の作成に役立て。
9. 記事の作成に役立つ他のタスクが必要ない場合は、 [タスクを追加せずに続行] を選択します。

注:
Now Assistがan knowledge 記事のドラフトの生成を開始し、メッセージボックスに 「記事の下書き中」を参照してください。記事Now Assist ドラフト およびロードが正常に完了すると記事は 一意のID番号を取得します。

10. 画面上の UI アクションを使用して、記事を表示、編集または公開します。
Now Assistが複数のケースから生成article を生成しました。

を使用したメール返信の推奨事項の生成 **HRSD** 向け **Now Assist**

Now Assist アイコンを使用して、ケースとメールのコンテキストに基づいてメールの返信を生成します。メール返信の推奨事項を使用すると、エージェントは迅速にメールまたは応答を作成できるため、エラーを最小限に抑えて生産性を向上させることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
エージェントは、Now Assist アイコンを使用して次のアクションを実行できます。

- ケースとメールのコンテキストに基づいて、推奨されるメール返信文を生成します。
- 新規、転送、および終了ドラフトメールの推奨メールを生成します。
- 返信推奨文を詳しい説明にしたり短くしたりして整えます。
- メール作成時のメールテンプレートの推奨事項の可用性。

注:
メール返信の推奨スキルは、Now Assist アドミン の [従業員グループ] の下にある **[HRSD]** タブにあります。詳細については、「メール返信の推奨事項」を参照してください。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 ワークスペース > **HRSD** のエージェントワークスペース をクリックし、メール返信の推奨事項をサポートする HR ケースを開きます。
2. メールの作成方法を選択します。
3. メールメッセージウィンドウで、応答を入力するか空白のままにして、Now Assist を選択します。
4. [置換] を選択して、選択したテキストを絞り込んだテキストで更新します。
5. 生成されたメールの返信を確認し、[絞り込み] を選択して応答を変更するか、[挿入] を選択して応答をチャットメッセージウィンドウに貼り付けます。
6. [メールの送信] を選択するか、推奨事項が気に入らない場合はドラフトを破棄します。

を使用したケースの要約 **HRSD** 向け **Now Assist**

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist アプリケーションのケースの要約スキルを使用して、ケースのコンテキストをすばやく理解し、要求者の問い合わせに対応します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
ケースの要約スキルは、コア UI または HR ケース管理のエージェントワークスペース のいずれかで使用できます。

- コア UI では、ケースレコードのバナーにサマリが表示されます。
- HR ケース管理のエージェントワークスペース では、[詳細] タブにサマリーが生成されます。

手順

1. 移動先 **HRSD** のエージェントワークスペース.
2. ワークスペースで、自分にアサインされている HR ケースを開きます。
3. [要約を作成] を選択します。

注:
サマリーの生成と表示には数秒かかる場合があります。

自動翻訳

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

4. サマリーの詳細を確認しま



す。

問題、実行されたアクション、解決情報など、ケースの簡潔な要約が表示されます。表示される情報は、ケースのステータスに基づいています。

- [ドラフト] または [準備完了]：問題
- [対応中]：問題および実行されたアクション
- [受け入れ待ち]、[承認待ち]、[完了してクローズ]、または [未完了でクローズ]：問題、実行されたアクション、および解決策
- [キャンセル済み] または [一時停止]:サマリーは表示されません。

5. オプション: ケースの要約が完了したら、作業メモへの追加、展開または折りたたみ、フィードバックの提供、コピー、またはケースに関する情報の表示を行うことができます。

を使用したケース解決メモの生成 **HRSD** 向け **Now Assist**

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist アプリケーションでケースの解決メモを自動的に更新します。ケースを解決するために実行した手順のサマリーを提供することで、解決メモの品質を向上させることができます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

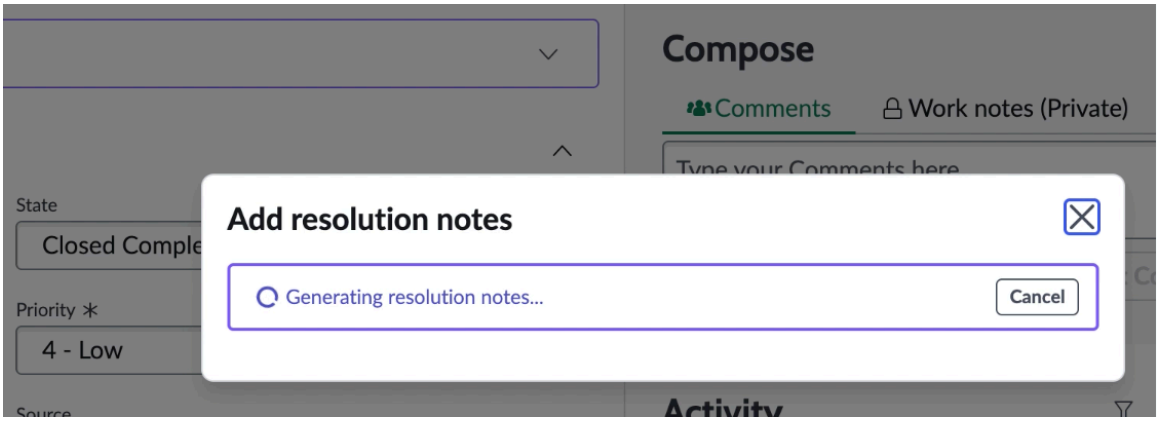
1. 移動先 **HRSD** のエージェントワークスペース.
2. ワークスペースで、自分にアサインされている HR ケースを開きます。
3. 生成 AI が解決メモを自動的に生成できるように、ケースに 200 語以上を書き込みます。

> **注:**
> Now Assist アドミン コンソールで解決メモスキルの入力フィールドを確認するには、「HRSD 向け Now Assist のスキルの入力とトリガー」を参照してください 。

自動翻訳

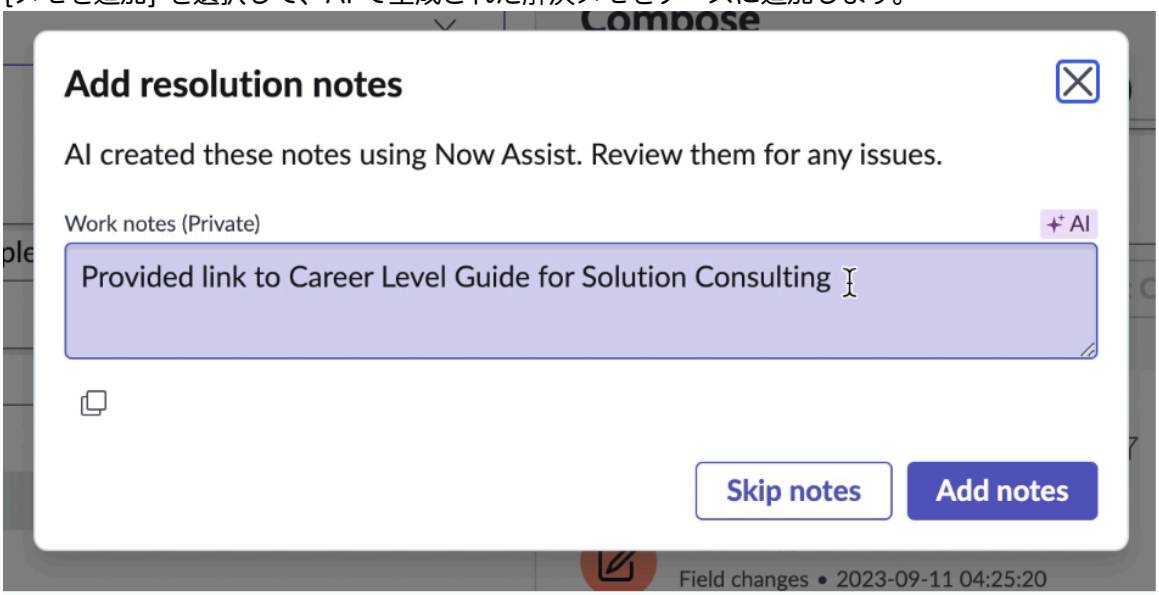
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. ケースの作業が完了したら、ケースのステータスを「完了してクローズ」に変更しま



す。

5. [メモを追加] を選択して、AI で生成された解決メモをケースに追加します。



- [メモをスキップ **(Skip notes)]** を選択すると、[ステータス] フィールドは [完了してクローズ] のままになります。

  注:
  ケースはまだ保存されていません。また、フォームを終了して変更を破棄することもできます。

- [メモを追加] を選択します。

  注:
  [クリップボードにコピー] を選択して、解決メモをコピーできます。

タスクの結果

AI で生成された解決メモが表示されます。それらを編集、コピー、またはスキップしたり、ケースに追加したりすることができます。[解決メモを追加 (Add resolution notes)] ウィンドウは、[完了してクローズ] ボタンを選択してケースをクローズした場合にも表示されます。

フルフィルメント計画の生成

ケースの実行/実行計画を自動生成し、HR ケースの迅速な解決に役立ちます。

始める前に

必要なロール:sn_hr_core.case_writer、now_assist_panel_user

自動翻訳

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

ケース履行計画は、コア UI または HR ケース管理のエージェントワークスペース から生成できます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **HR** エージェントワークスペース.

   または、 すべて > **HR** ケース管理 > すべての **HR** ケース.

2. 自分にアサインされた HR ケースを開きます。
3. [計画を生成] を選択します。

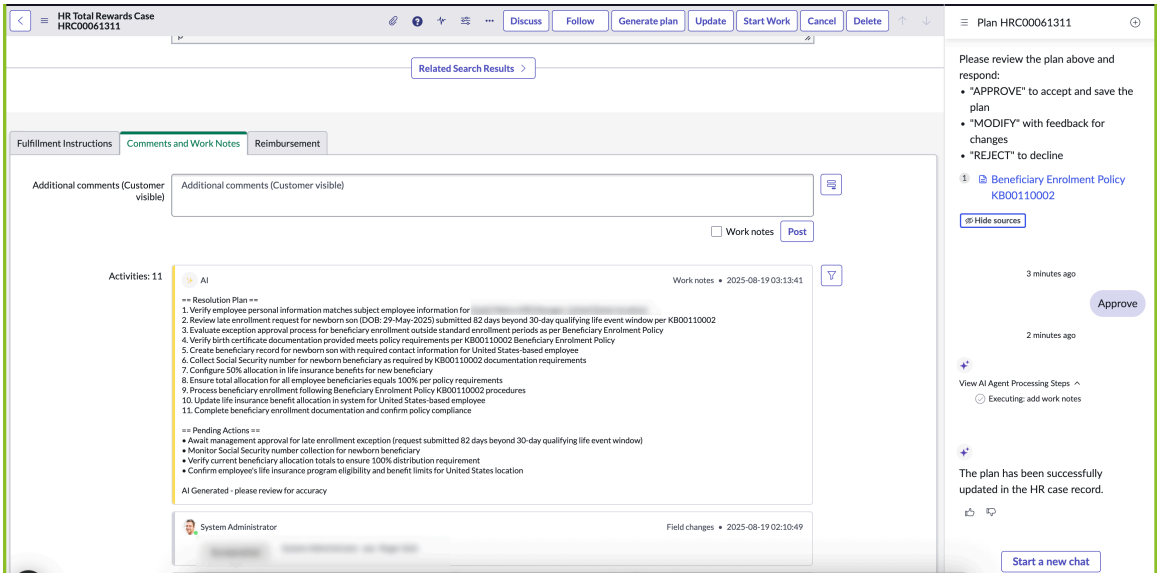
   注:
   このオプションは、実行タイプが [手動] の HR サービスの場合にのみ表示されます。労務 (ER) およびライフサイクルイベントケースには表示されません。

   AI エージェントは、HR ケースの詳細、関連する KB 記事、および実行手順をフェッチして、指定された HR ケースの実行計画を作成します。
4. 次のいずれかのオプションを選択します。
   - 「 承認 」と入力して、AI で生成された実行計画をケースの作業メモに公開します。
   - 「変更」と入力して、AI で生成されたフルフィルメント計画を絞り込むためのプロンプトを追加します。
   - 「 却下」 と入力すると、AI で生成された履行計画が破棄されます。

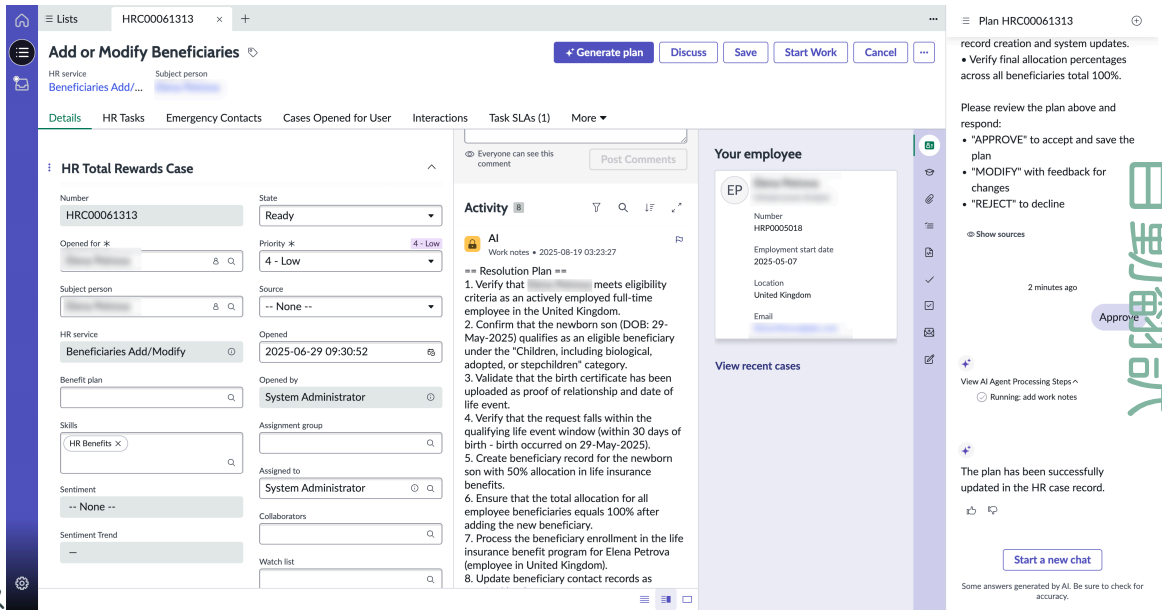
自動翻訳

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

コア **UI** の **AI** で生成されたフルフィルメント計画の例



で **AI** が生成した実行計画の例 **HR** ケース管理のエージェントワークスペー



ス

自動翻訳

従業員サマリレポートの表示

従業員センター で [従業員サマリー] 仮想エージェントトピックを表示して、従業員負担のサマリーにアクセスし、統合プロファイルを表示し、従業員の進捗状況を追跡します。

始める前に

このトピックを表示するには、次のいずれかのプラグインが必要です。

- マネージャーハブ (sn_mh)
- リーダーハブ (sn_egd_lh)

必要なロール:sn_egd_lh.leader または sn_mh.manager_hub_user

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

手順

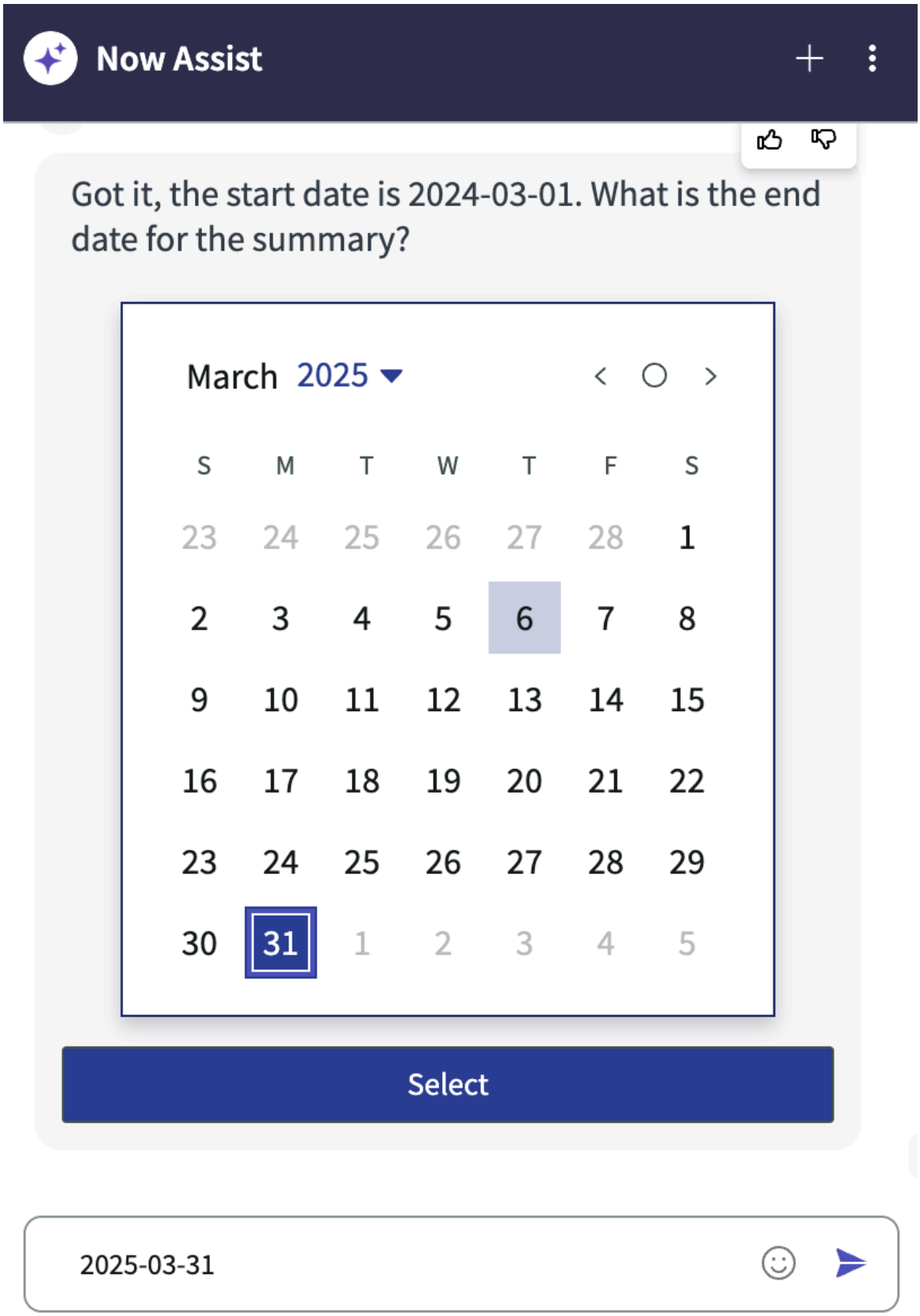
1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. [チャット ウィンドウを開く] アイコン (]) を選択します。
3. 従業員サマリーを入力します。
4. サマリを表示する従業員を選択します。

   注:
   直属の部下と間接の部下についてのみサマリーを表示できます。

5. カレンダーから開始日と終了日を選択します。

自動翻訳

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



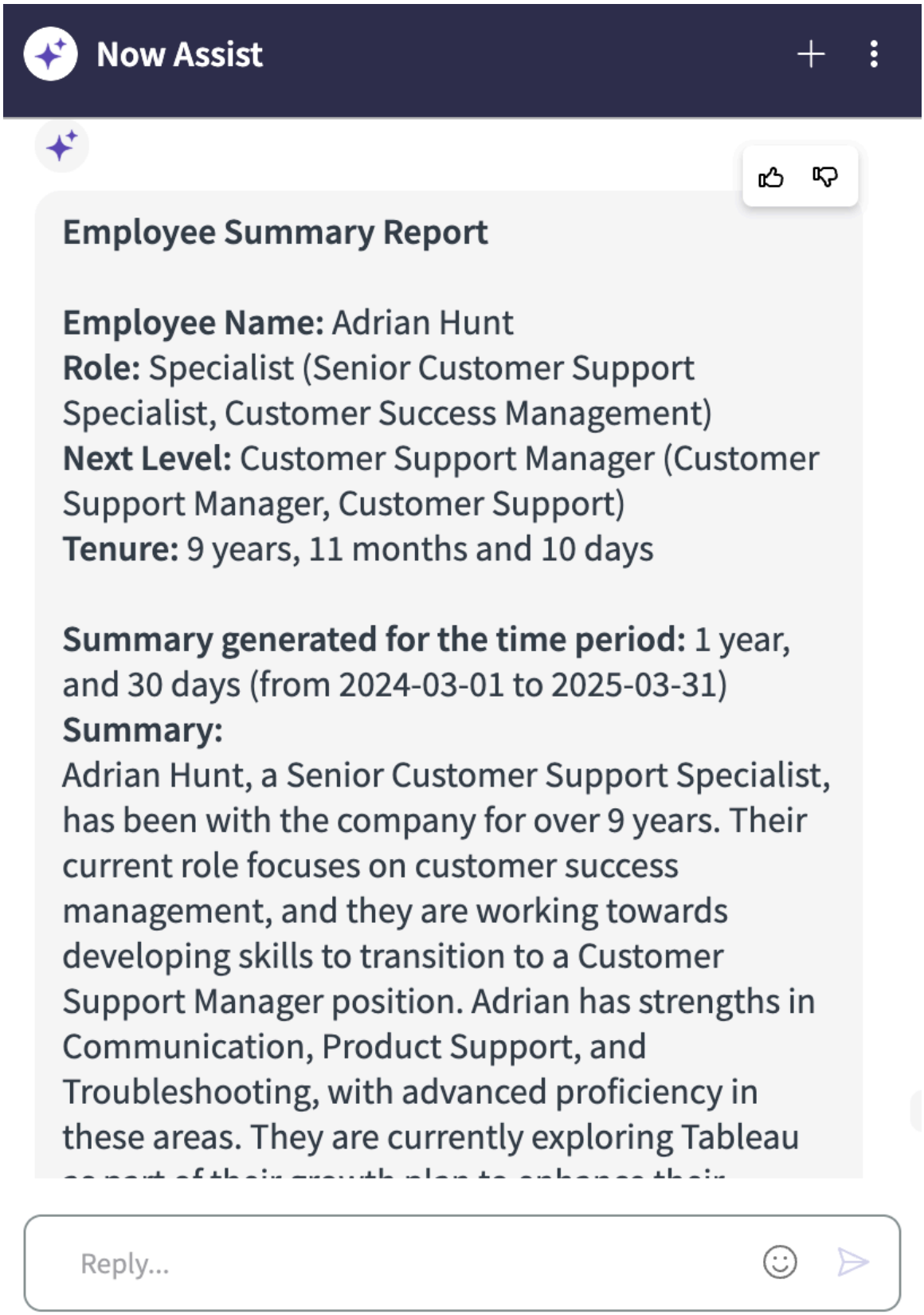
注:
開始日と終了日の間の期間は 1 年を超えてはなりません。

6. 変更する場合は [変更を加え る] を選択し、それ以外の場合は [問題ない] を選択します。

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

自動翻訳

タスクの結果
従業員サマリーレポートはレビューできます。フォローアップの質問を入力するか、チャットをクローズすることができます。



自動翻訳

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

HR ケースの転送時のアクションを要約する

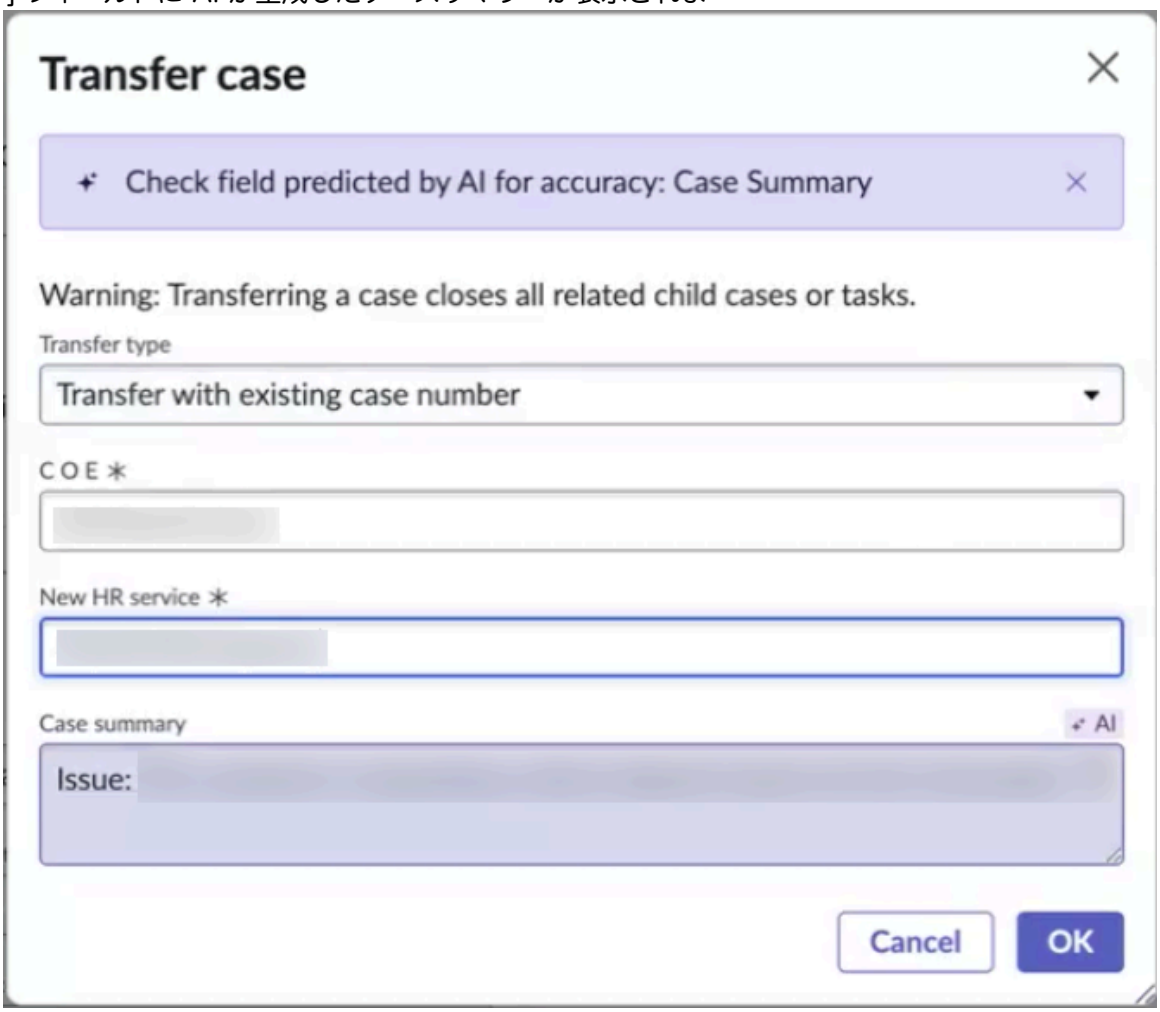
ハンドオフまでのアクションを要約して、HR ケースを別のエージェントまたはアサイン先グループに転送します。たとえば、ケースが誤ってアサインされた場合、または別のエージェントやアサイン先グループによるトラブルシューティングが必要な場合、エージェントはケースを別のエージェントに転送できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. HR エージェントワークスペースから、自分にアサインされている HR ケースを開きます。
2. ページの右上隅にある ··· アイコンをクリックします。
3. [ケースを転送] を選択します。
   [ケースを転送] ダイアログボックスが表示され、[ケースのサマリー] フィールドに AI が生成したケースサマリーが表示されます。



   a. [転送タイプ] フィールドで、ケースを同じケース番号で転送するか、新しいケース番号で転送するかを選択します。
   b. **[COE]** フィールドで、ケースの転送先の HR センターオブエクセレンス (給与など) を指定します。
   c. [新しい **HR** サービス] フィールドで、ケースの転送先の HR サービス (給与の不一致など) を指定します。
   d. [ケースのサマリー] フィールドで、AI で生成されたサマリーを確認して編集します。

自動翻訳

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

注:
GenAI でサマリーを生成するには、ケースに 200 語以上が必要です。

e. **[OK]** をクリックします。

HRSD 向け **Now Assist** でのナレッジグラフの使用

カスタマイズされたナレッジモデルを ナレッジグラフ スキーマとして作成します。

始める前に
従業員は 仮想エージェント のNow Assistを使用して従業員ビザを要求します。仮想エージェントは、割り当てられたナレッジグラフスキーマを使用してクエリを解決し、従業員出張ビザ申請を作成します。ナレッジグラフスキーマがユーザーのNow Assistを支援する方法の例仮想エージェント。ナレッジグラフスキーマがユーザーのNow Assistを支援する方法の例仮想エージェント。

必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. [チャットウィンドウを開く] を選択します。
3. 次をクエリします: 移動ビザ要求を作成する必要があります。
4. [従業員セルフトラベルビザ申請] の下にある [開始] を選択します。
5. クエリは ナレッジグラフ によって処理され、次のフィールドが生成されます。
   - 従業員名
   - 出生国
   - 出張先の国
   - 出張開始日
   - 出張期間
   - ビジネスの根拠
6. 必須フィールドに入力します。
   選択したナレッジグラフスキーマに基づいて、ナレッジグラフはすべてのエッジとノードを検索し、従業員名や出生国などの利用可能な出力を提供します。
7. 必要に応じて、確認前に提供された情報を編集します。
   確認されると、ユーザーの最小限の労力で要求が処理されます。

タスクの結果
ナレッジグラフ は、内部データベースで利用可能な既存の情報を活用して自動入力し、労力を軽減しながら、エクスペリエンス全体をシームレスにします。

を使用して人事関連の質問に回答する

Galileo ライブラリにクエリを実行して、The Josh Bersin Company の記事と調査に基づいて応答を生成します。

始める前に
必要なロール:sn_hr_na_galileo.read

自動翻訳

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

手順

1. Now Assistパネルで新しいチャットを開きます。
2. 以下のいずれかのキーワードを含む質問を入力すると、Galileo Inside からの応答がトリガーされます。
   - ジョシュ・バーシン
   - ガリレオ
   - HR プラクティス
   - HR ポリシー
   - Bersin に質問する
   - HR 傾向
   - HR ガイドライン
   - HR フレームワーク
   - HR 標準

   キーワードを 1 つも含めない場合、 Now Assist は 2 つの応答を提供します。最初の応答は Now LLM によって生成され、2 番目の応答は Galileo Inside から取得され、元の記事へのリンクを含むソース引用が含まれます。

HR での Now Assist パネルの使用 エージェントワークスペース

HR ケース管理のエージェントワークスペース またはコア UI で Now Assist パネルを使用して、チャットとケースのサマリと解決メモを生成します。

始める前に
必要なロール：

- sn_hr_core.case_writer：HR ケース管理のエージェントワークスペース
- sn_hr_core.basic：コア UI

このタスクについて

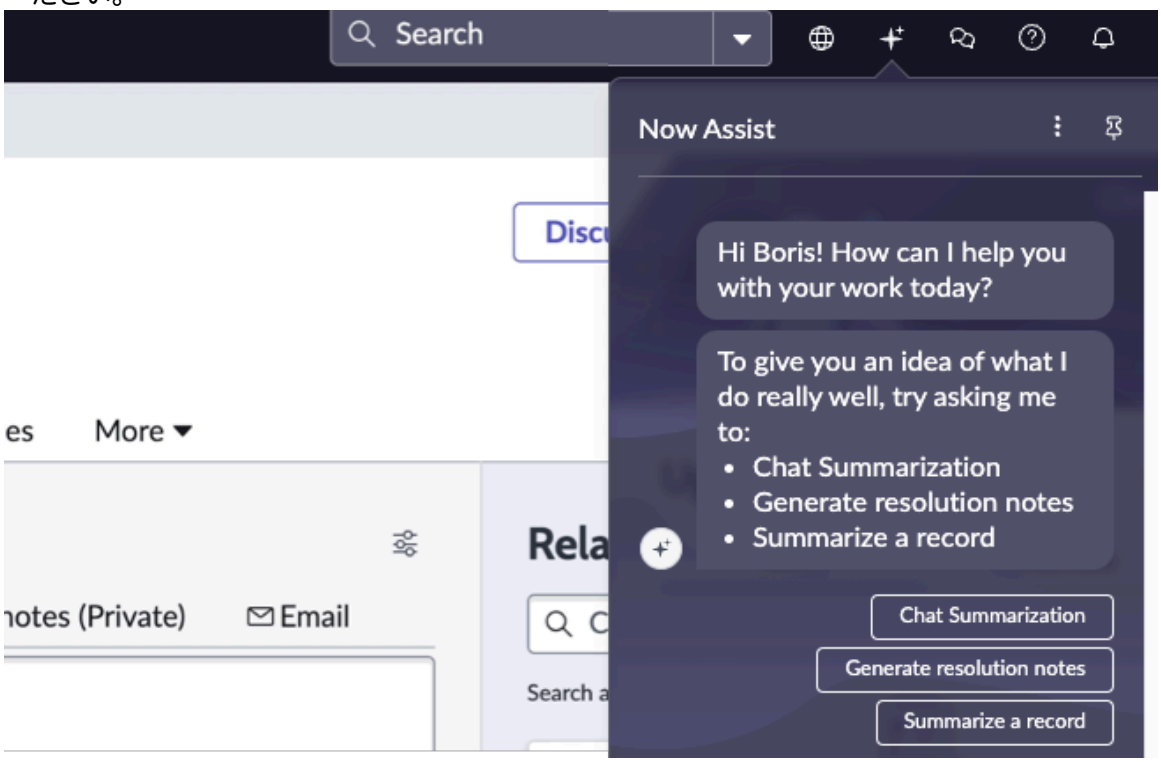
手順

1. 自分にアサインされている HR ケースを開きます。
2. Now Assist アイコン を選択します。
3. メニューからスキルを選択します。

自動翻訳

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

- チャットの要約を生成するには、[チャットの要約 **(Chat summarization)]** を選択します。詳細については、「To generate a chat summary (チャットのサマリを生成するには)」を参照してください。
- 解決メモを生成するには、[解決メモの生成 **(Generate resolution notes)]** を選択します。詳細については、「To generate resolution notes (解決メモを生成するには)」を参照してください。
- ケースの要約を生成するには、 [レコードの要約 **(Summarize a record)]** を選択します。詳細については、「To generate a case summary (ケースのサマリを生成するには)」を参照してください。



生成 **AI** 仮想エージェントを使用して **HR** 要求を送信する

生成 AI 仮想エージェントが提供する簡素化された会話型エクスペリエンスを使用して、HR 要求を行います。

始める前に

必要なロール：なし

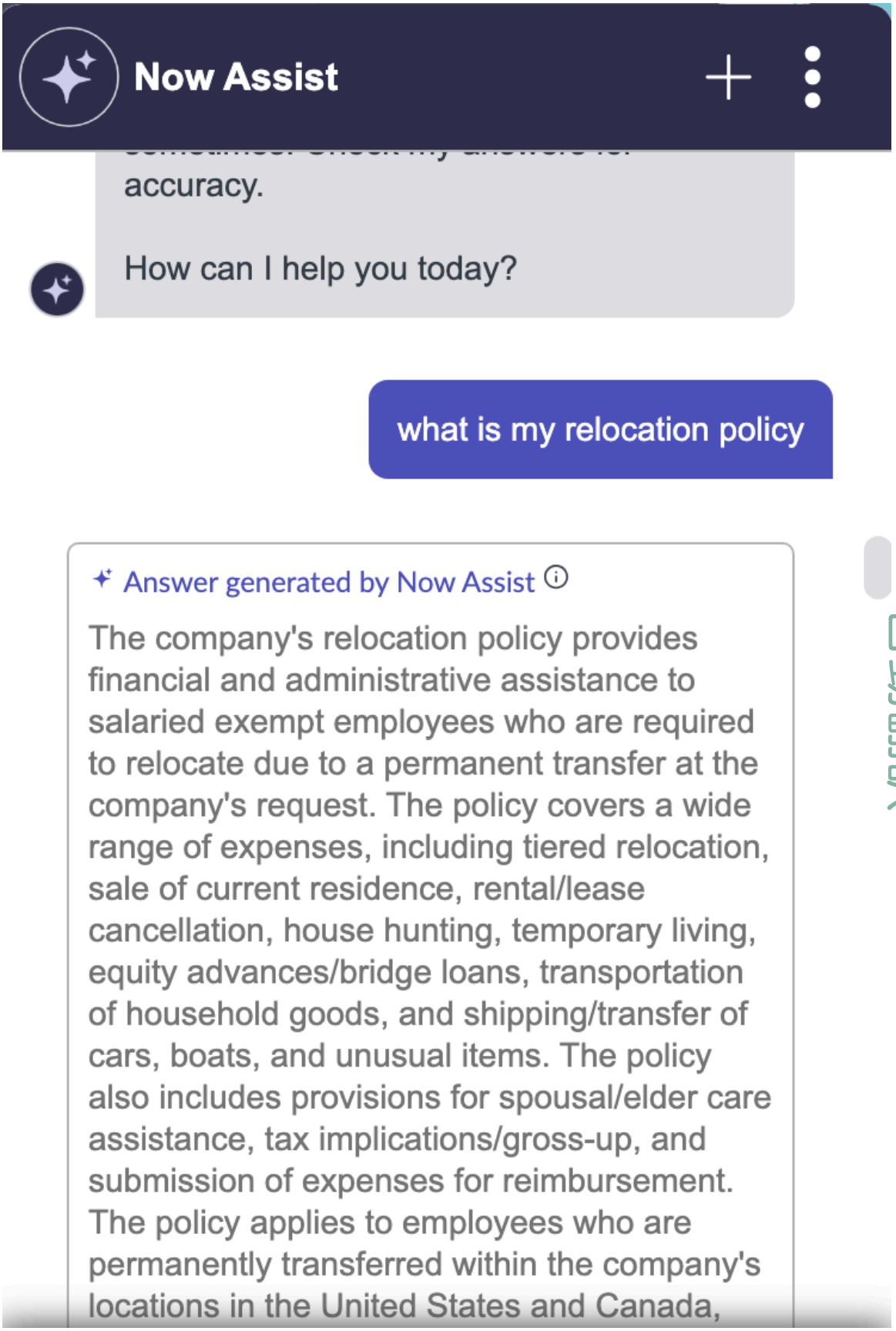
手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. [チャットを開く] をクリックします。
   生成 AI 仮想エージェントが表示されます。
3. クエリを入力して、必要なカタログアイテムを選択します。
   特定のカタログアイテムではサポート用に KB 記事が提供され、一部のカタログアイテムでは要求を行うための別のページが表示され、特定のカタログアイテムでは生成 AI 仮想エージェントによって HR ケースが作成されます。

自動翻訳

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

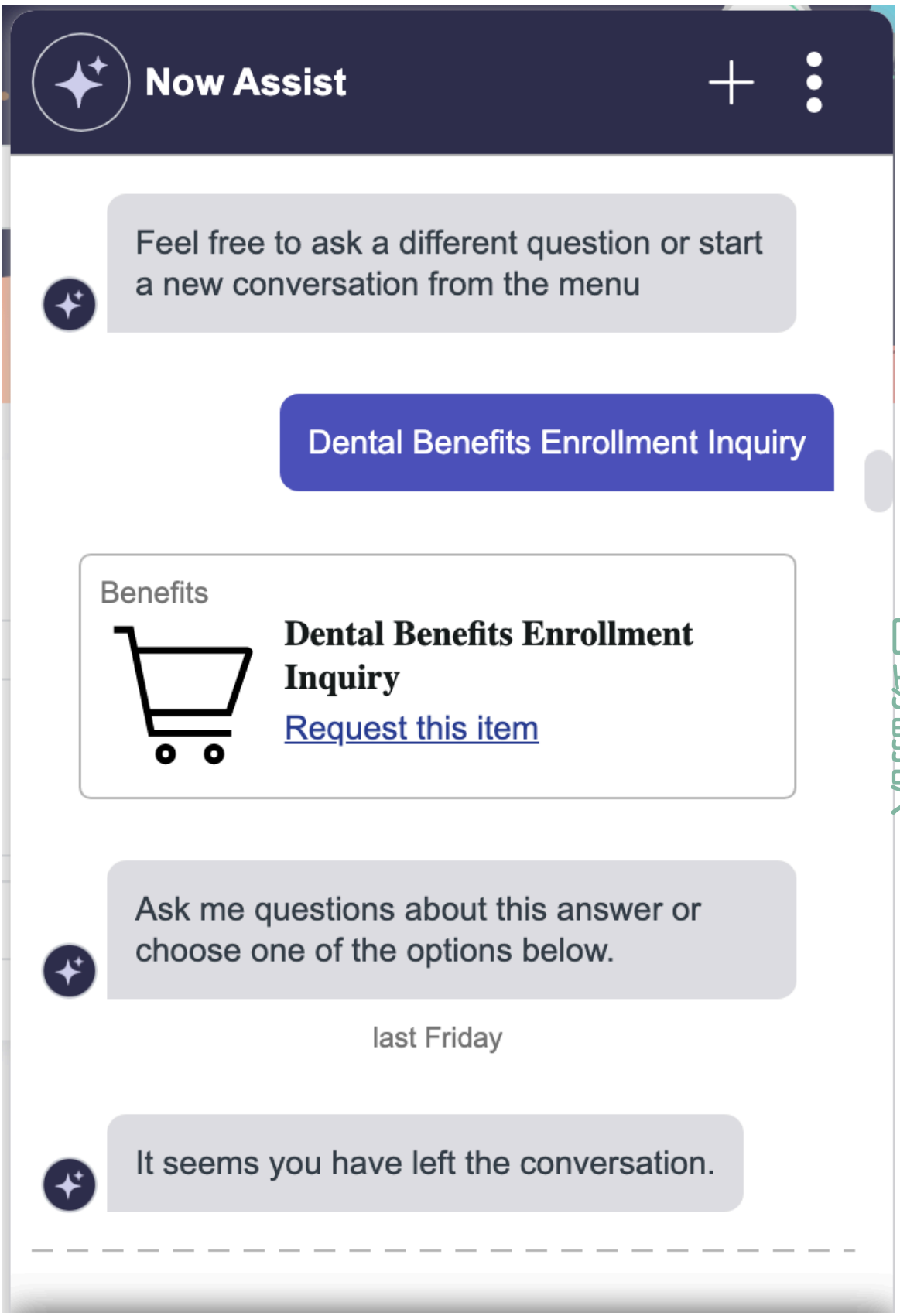
例：生成 **AI** 仮想エージェントによる **KB** 記事のサポート



自動翻訳

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

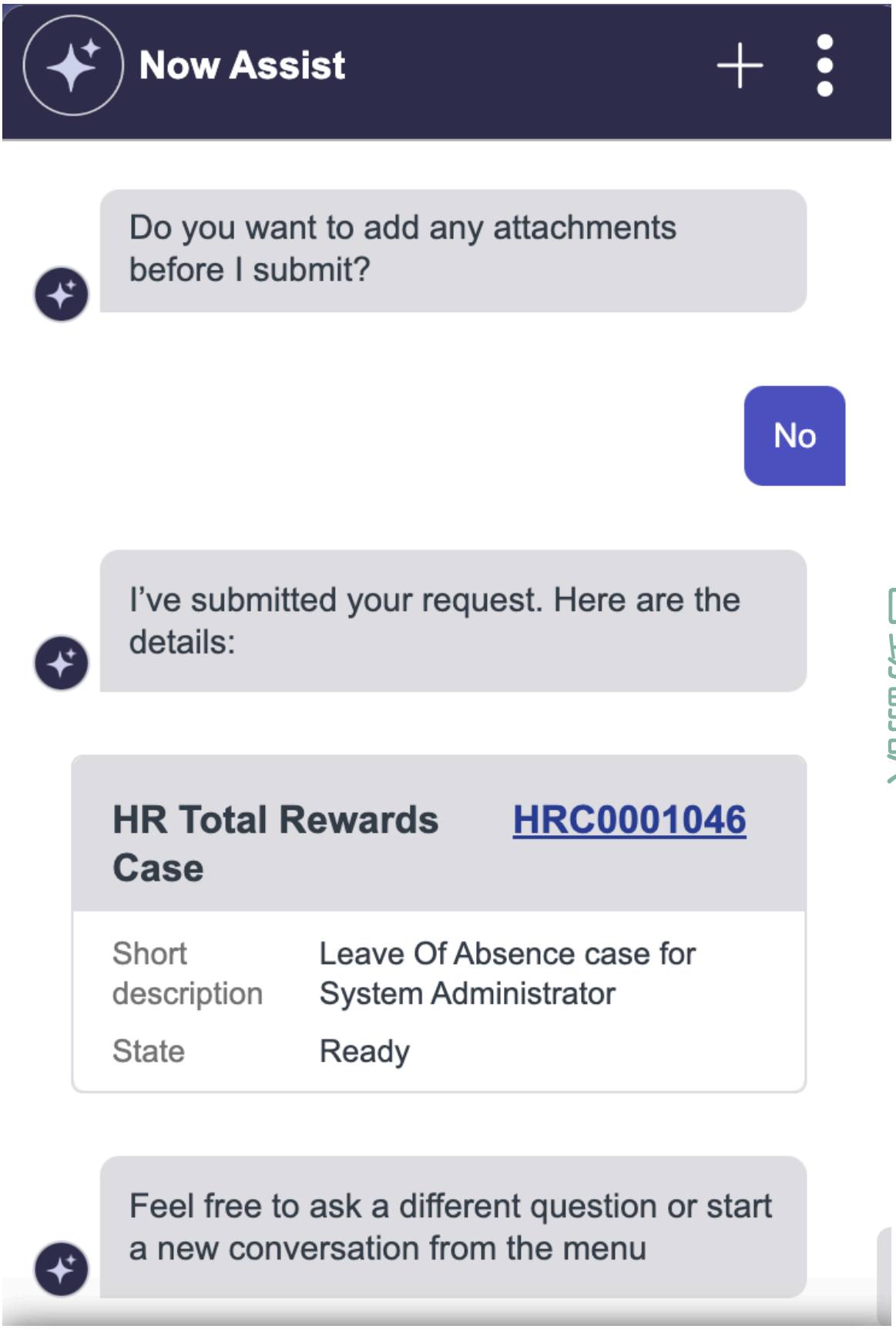
例：歯科照会要求を行うための生成 **AI** 仮想エージェントのサポート



自動翻訳

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

例：カタログアイテムを要求した後に **HR** ケースを作成するための生成 **AI** 仮想エージェントのサポート



自動翻訳

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

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assistとエンタープライズサービス管理統合フレームワークとの統合

従業員は、従業員センターのNow Assist 仮想エージェントトピックを使用して、サードパーティの Human Capital Management (HCM) システムでアクションを完了できます。

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク と HRSD 向け Now Assist の統合により、以下が提供されます。

- 双方向のデータフローにより、Oracle や Workday などの外部 HCM システムに接続できます。たとえば、従業員が 仮想エージェント の Now Assist を通じて休暇を申請すると、その休暇は構成された HCM システムに反映されます。
- プロバイダーに依存しない抽象化レイヤーにより、プロバイダーのエコシステムが変更される可能性がある場合に、既存の iHub 統合のセットアップとメンテナンスが容易になります。
  - サービスプロバイダーを簡単に切り替えることができます。たとえば、ある会社の給与計算がシステム間で変更されたとします。基盤となるシステムは変更されますが、給与に関連する仮想エージェントトピックはそのまま機能します。
  - ユーザーの国に基づいて、同じユースケースに対して異なるプロバイダーアプリケーションを許可します。たとえば、同じ仮想エージェントトピックを使用して、ある国の従業員が Oracle HCM に休暇申請を送信し、別の国の従業員が Workday に休暇申請を送信します。
- プラグイン統合サービスへのグラフィカルユーザーインターフェイス (統合プロバイダーマッピング)、統合サービスの一元的な検出場所、および関連する統合サービスのグループ化を提供します。

セットアップ

従業員センターで HRSD 向け Now Assist 仮想エージェントトピックを使用するための構成手順が完了していることを確認します。詳細については、「HRSD 向け Now Assist 仮想エージェントトピック」を参照してください。

HRSD 向け Now Assist 仮想エージェントトピック

従業員センター のNow Assist 仮想エージェントトピックを使用して、設定された HCM システムに要求を送信します。たとえば、休暇残日数の詳細を表示します。

休暇残日数の取得

「休暇残日数を取得」仮想エージェントトピックを使用すると、従業員センターで構成された HCM システムから休暇残日数を表示できます。

従業員センターからチャットウィンドウを開き、たとえば、「休暇残日数」などのキーワードを入力します。Now Assist生成 AI は、HCM システムから詳細を取得し、休暇残日数を表示します。

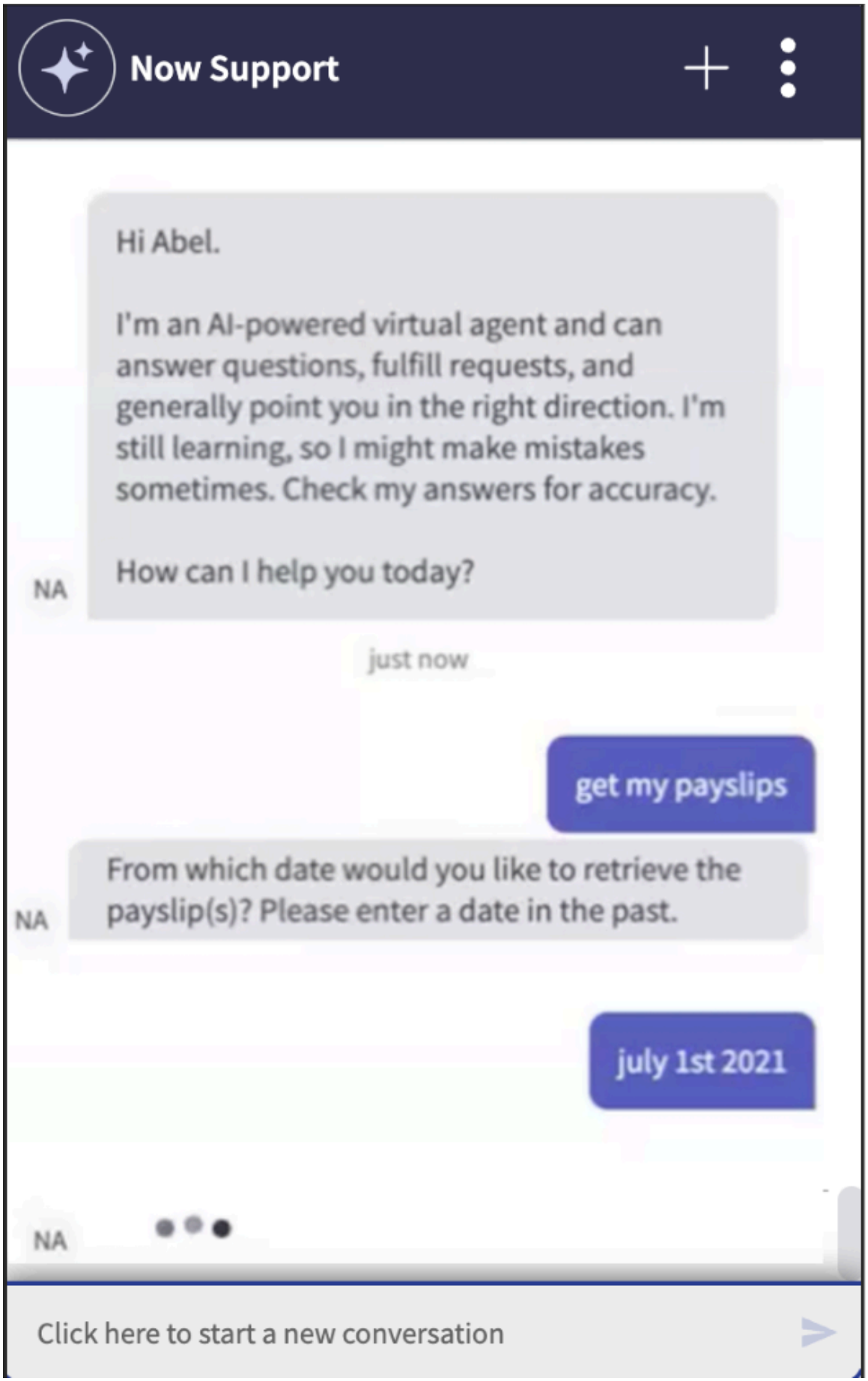
ユーザーの給与受け取りを取得

「ユーザーの給与明細を取得」仮想エージェントトピックを使用すると、従業員センターで給与明細書の詳細を表示できます。

従業員センターからチャットウィンドウを開き、たとえば、「給与明細書の取得」などのキーワードを入力します。開始日や終了日などの必要な詳細を入力すると、給与期間、給与総額、控除額、正味支払額などの給与明細書の概要が表示されます。控除の詳細な内訳も表示されます。

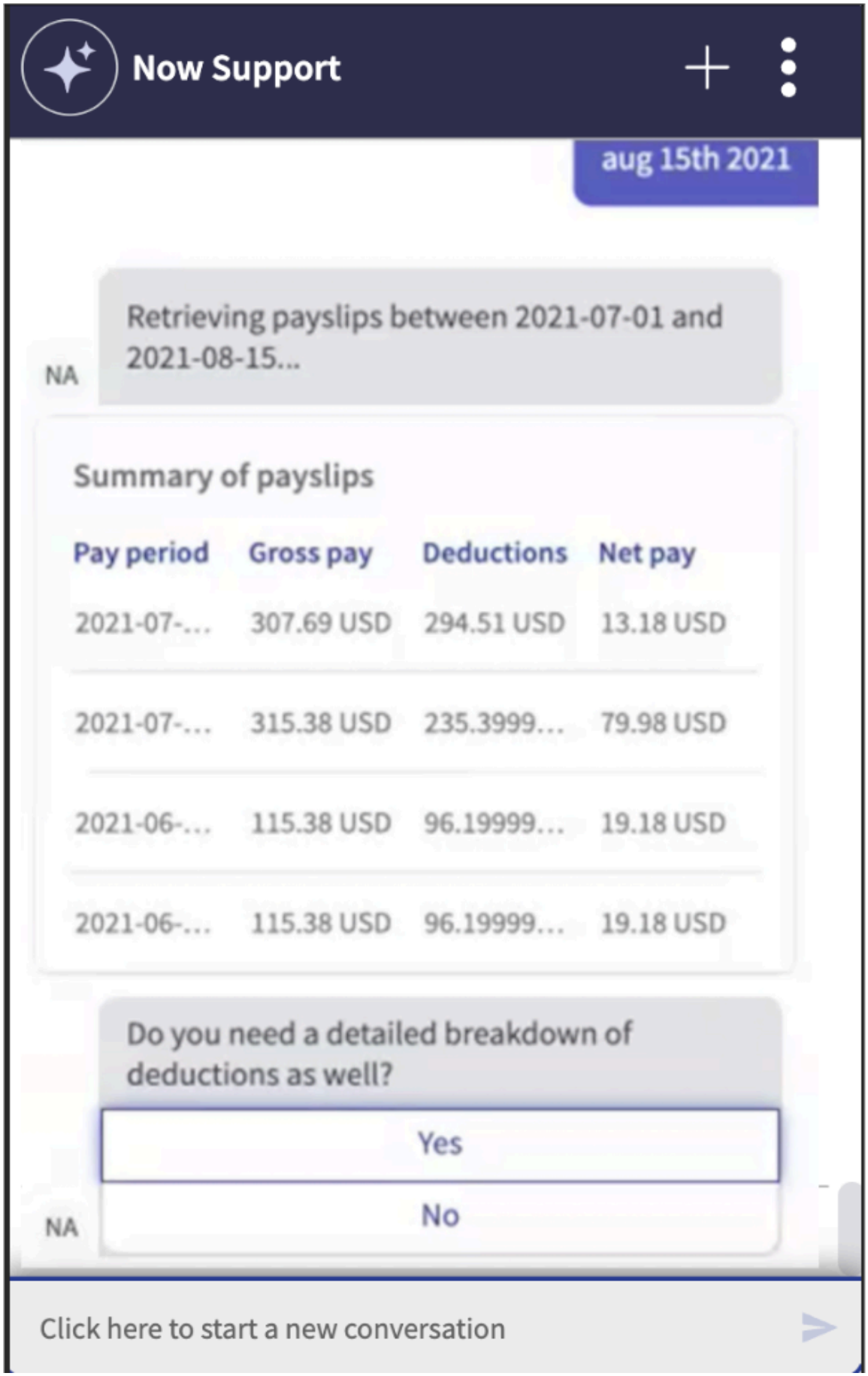
自動翻訳

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



自動翻訳

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



自動翻訳

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

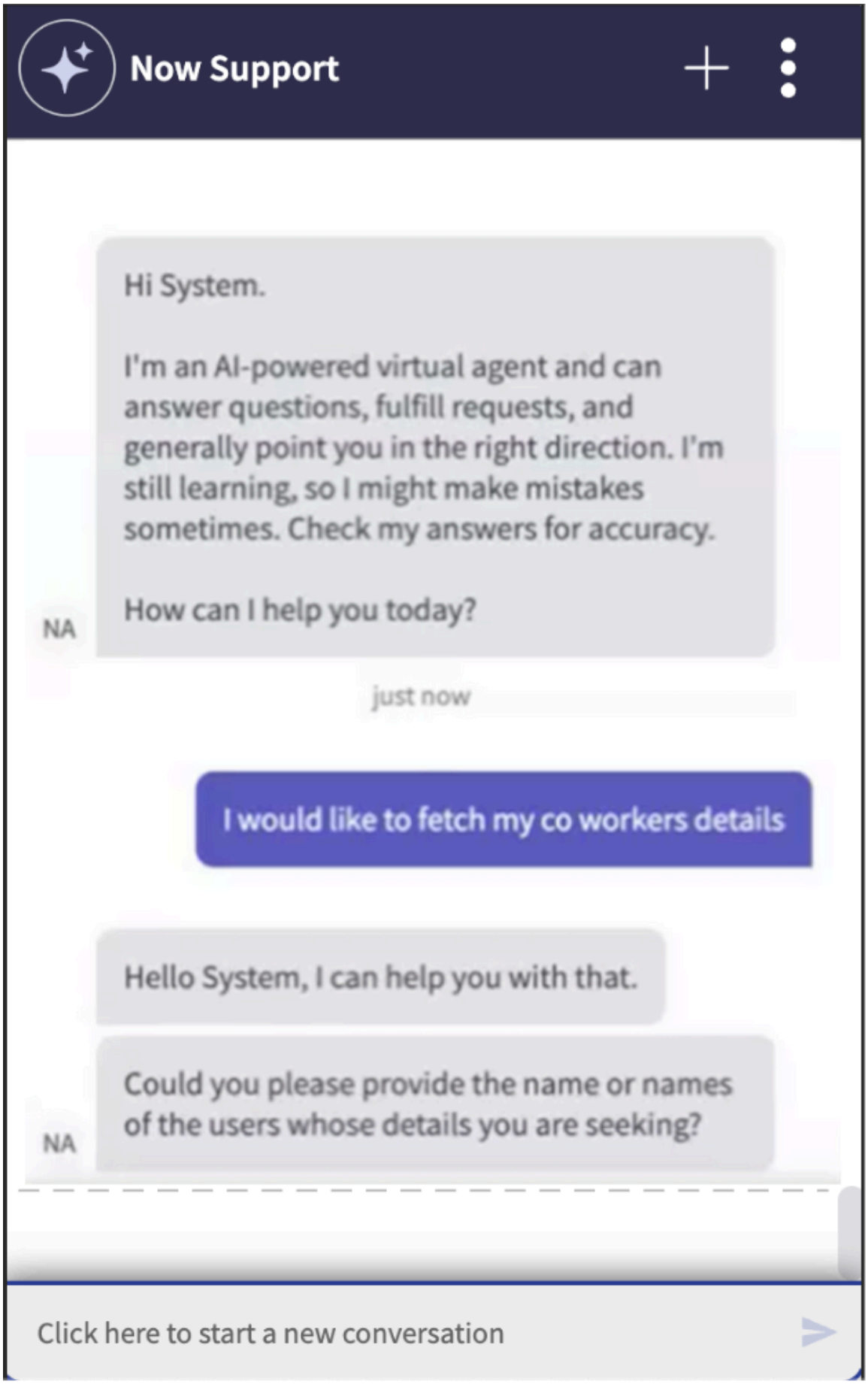
ワーカープロファイルを検索

「ワーカープロファイルを検索」仮想エージェントトピックを使用すると、同僚のプロファイルを表示できます。

従業員センターからチャットウィンドウを開き、たとえば、「ワーカープロファイル」などのキーワードを入力します。同僚の詳細を指定すると、1 人または複数のユーザーのワーカープロファイルの詳細が表示されます。

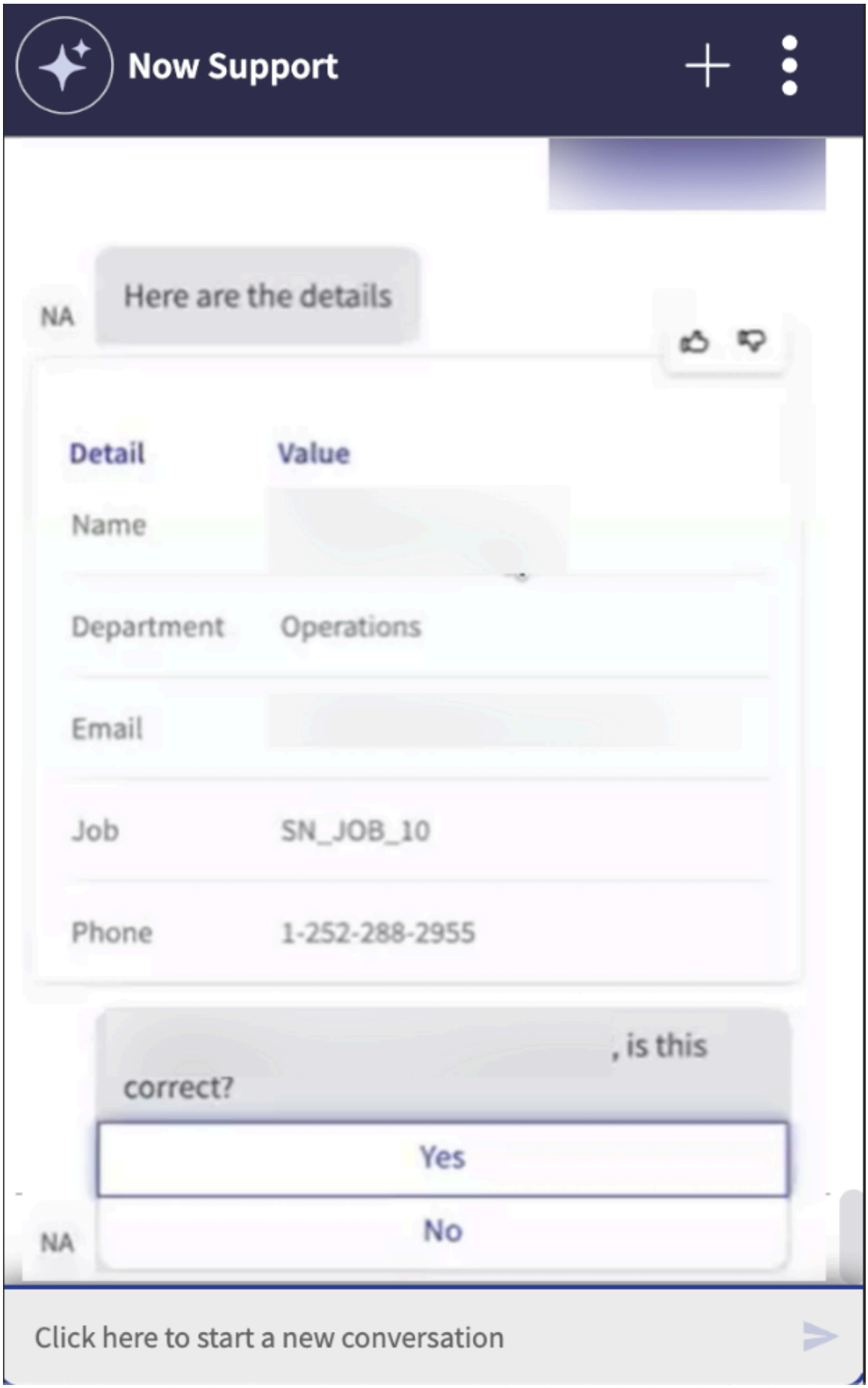
自動翻訳

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



自動翻訳

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



自動翻訳

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

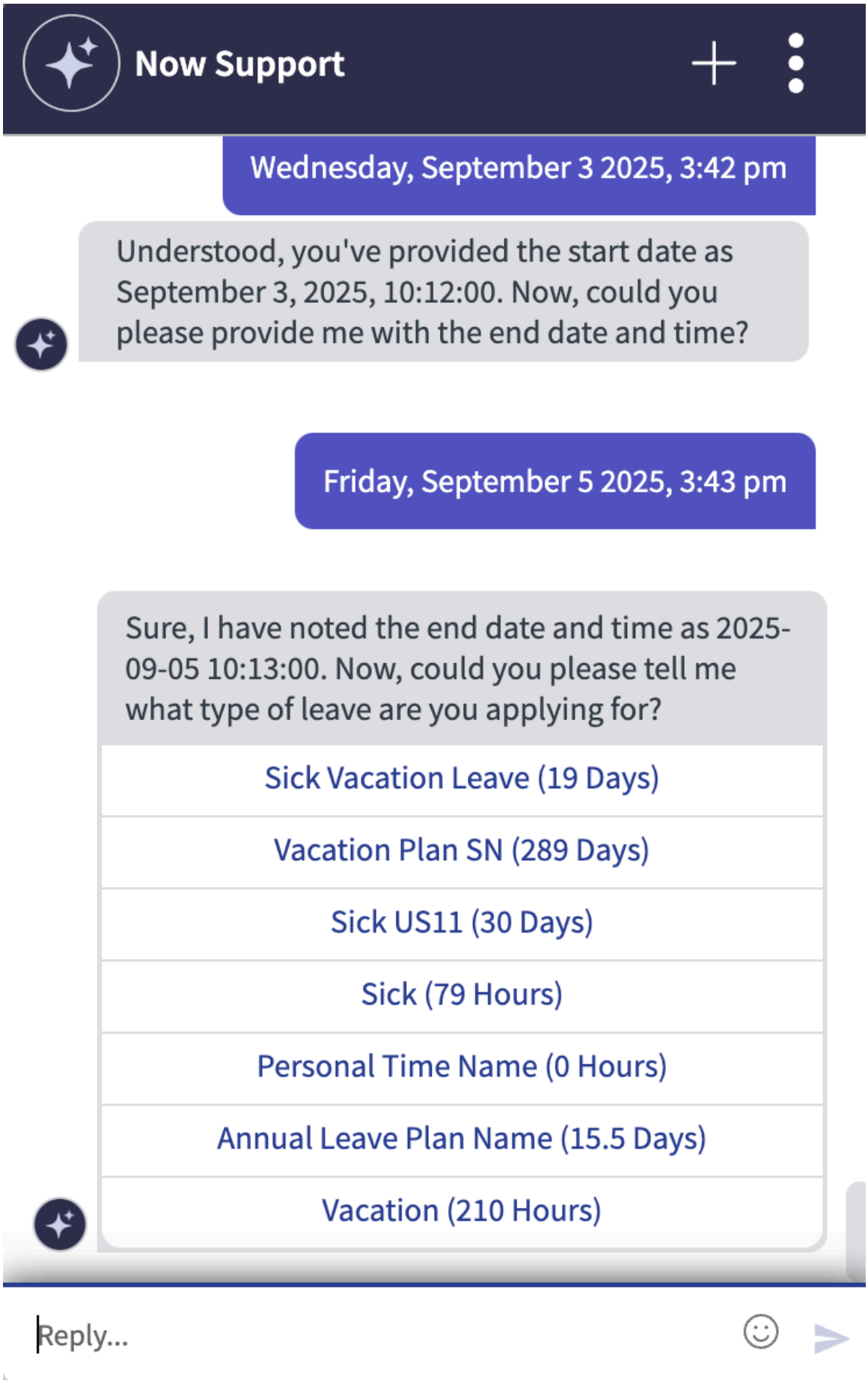
Request Timeoff (休暇の要求)

「休暇申請」仮想エージェントトピックを使用すると、従業員センターから構成済み HCM システムに休暇を申請できます。

従業員センターからチャットウィンドウを開き、たとえば、「休暇申請」などのキーワードを入力します。開始日や終了日などの必要な詳細を指定すると、構成済みの HCM システムに休暇申請が送信されます。

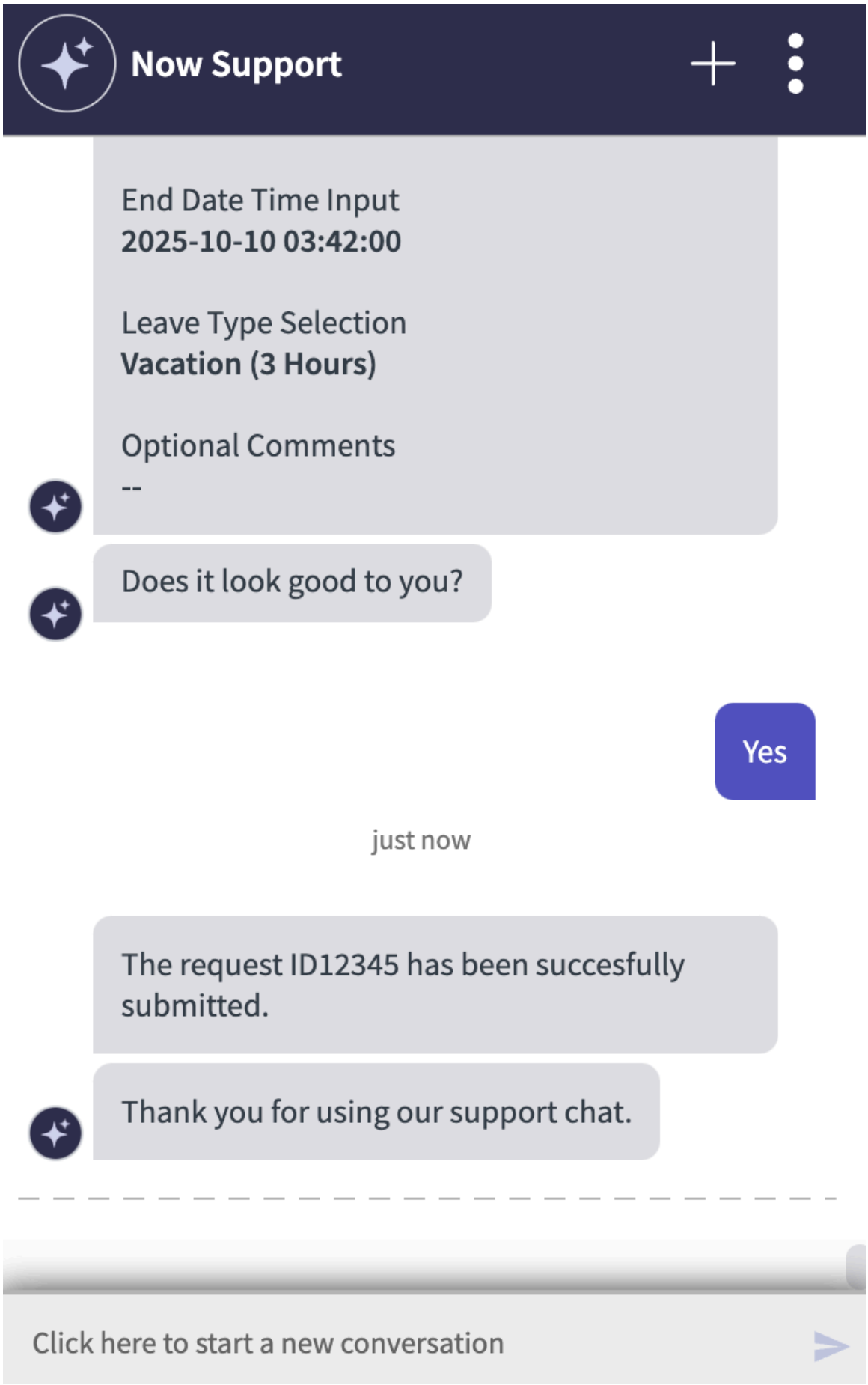
自動翻訳

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



自動翻訳

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



自動翻訳

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

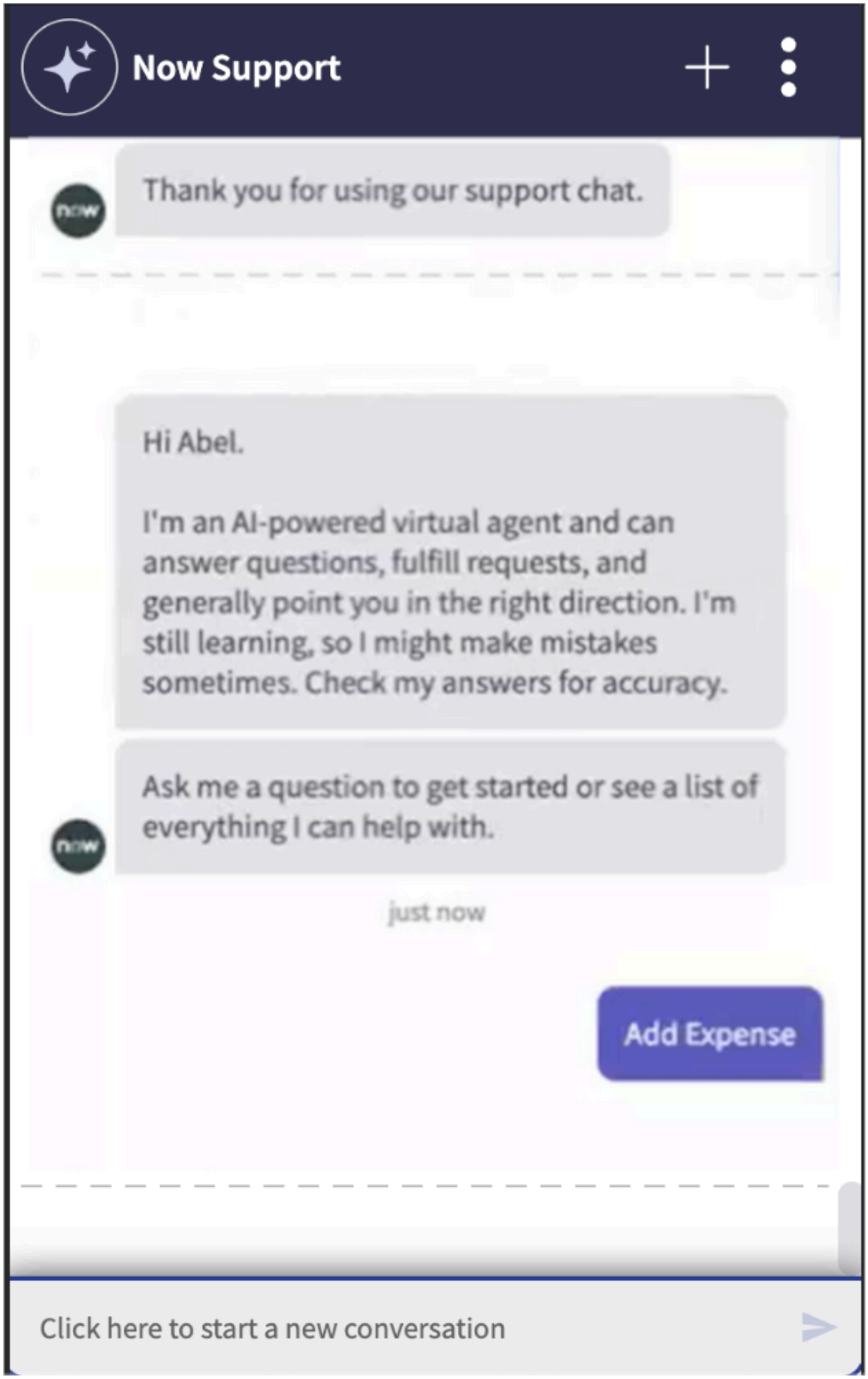
経費を追加

「経費を追加」仮想エージェントトピックを使用すると、従業員センターから構成された HCM システムに経費レポートを送信できます。

従業員センターからチャットウィンドウを開き、たとえば、「経費を追加」などのキーワードを入力します。経費のタイプ、経費の通貨、経費の金額などの必要な詳細を指定すると、経費レポートが構成された HCM システムに送信されます。

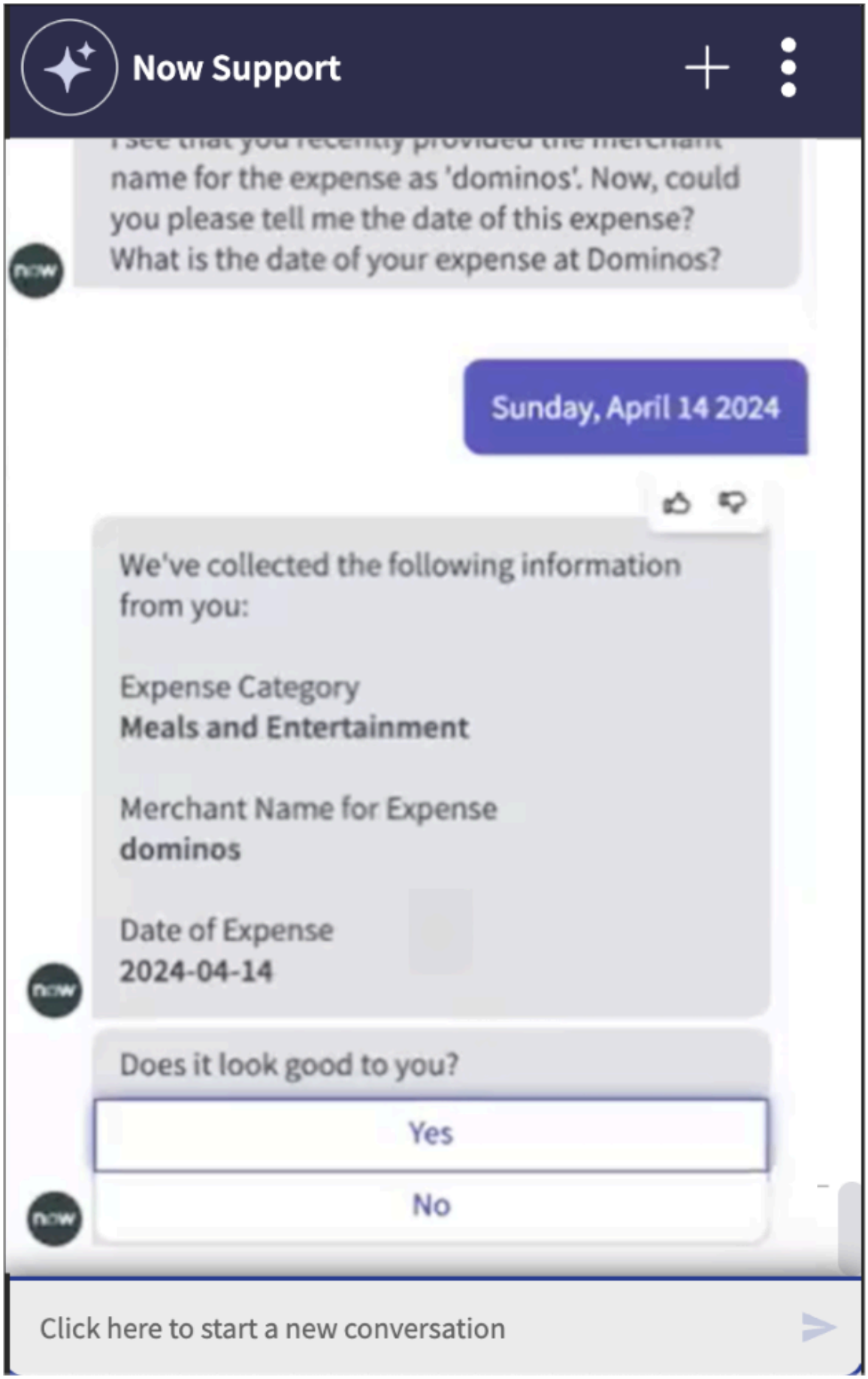
自動翻訳

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



自動翻訳

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



自動翻訳

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

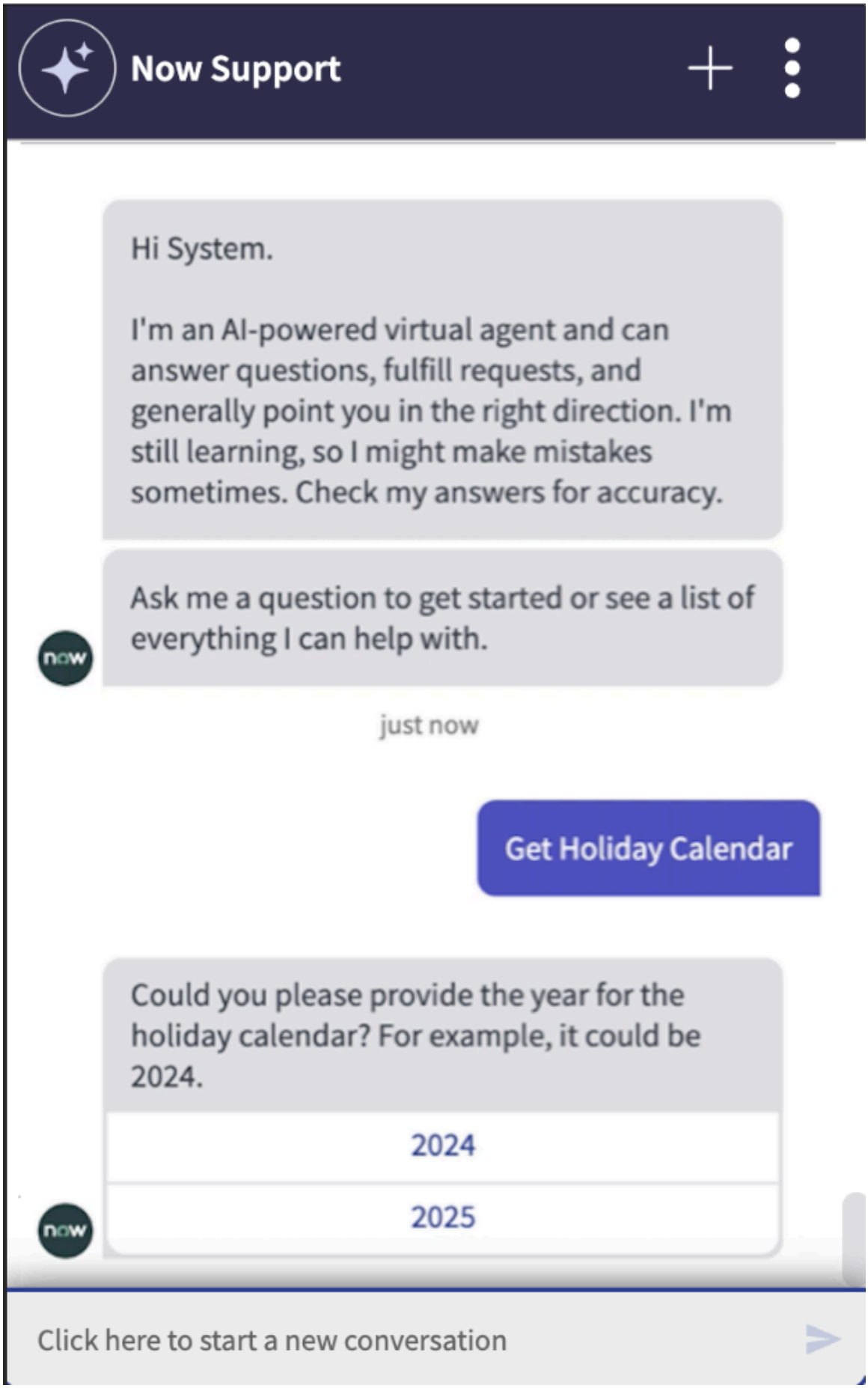
Get Holiday Calendar (休日カレンダーの入手)

「祝日カレンダーを取得」仮想エージェントトピックを使用すると、従業員センターで構成された HCM システムから祝日カレンダーを表示できます。

従業員センターからチャットウィンドウを開き、たとえば、「休日カレンダー」などのキーワードを入力します。暦年を指定すると、祝日カレンダーが 従業員センターに表示されます。

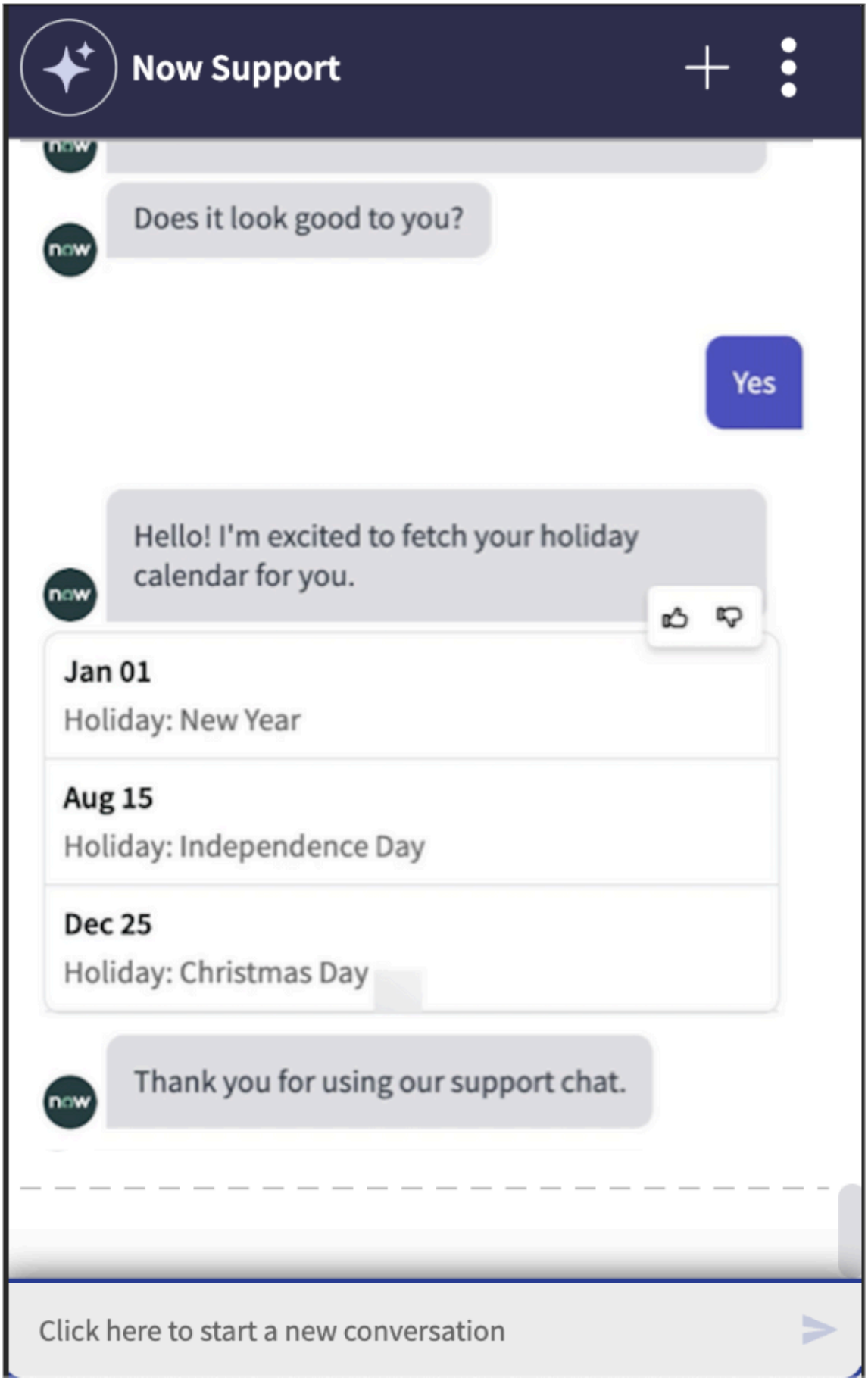
自動翻訳

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



自動翻訳

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



自動翻訳

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

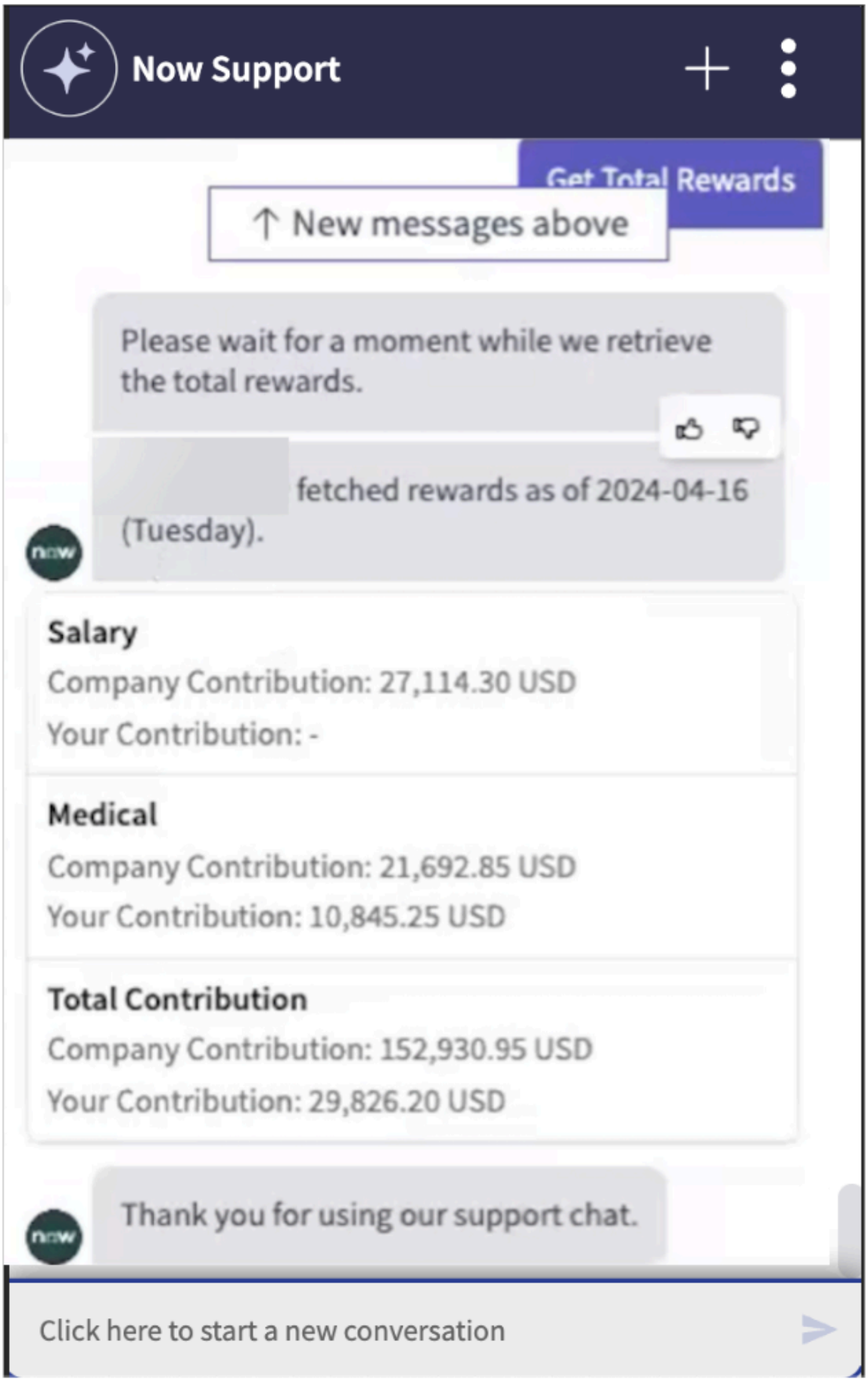
Get Total Rewards (総合報酬の入手)

「総合報酬を取得」仮想エージェントトピックを使用すると、従業員センターで構成された HCM システムから報酬を表示できます。

従業員センターからチャットウィンドウを開き、たとえば、「報酬」などのキーワードを入力します。報酬が従業員センターに表示されます。

自動翻訳

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



自動翻訳

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

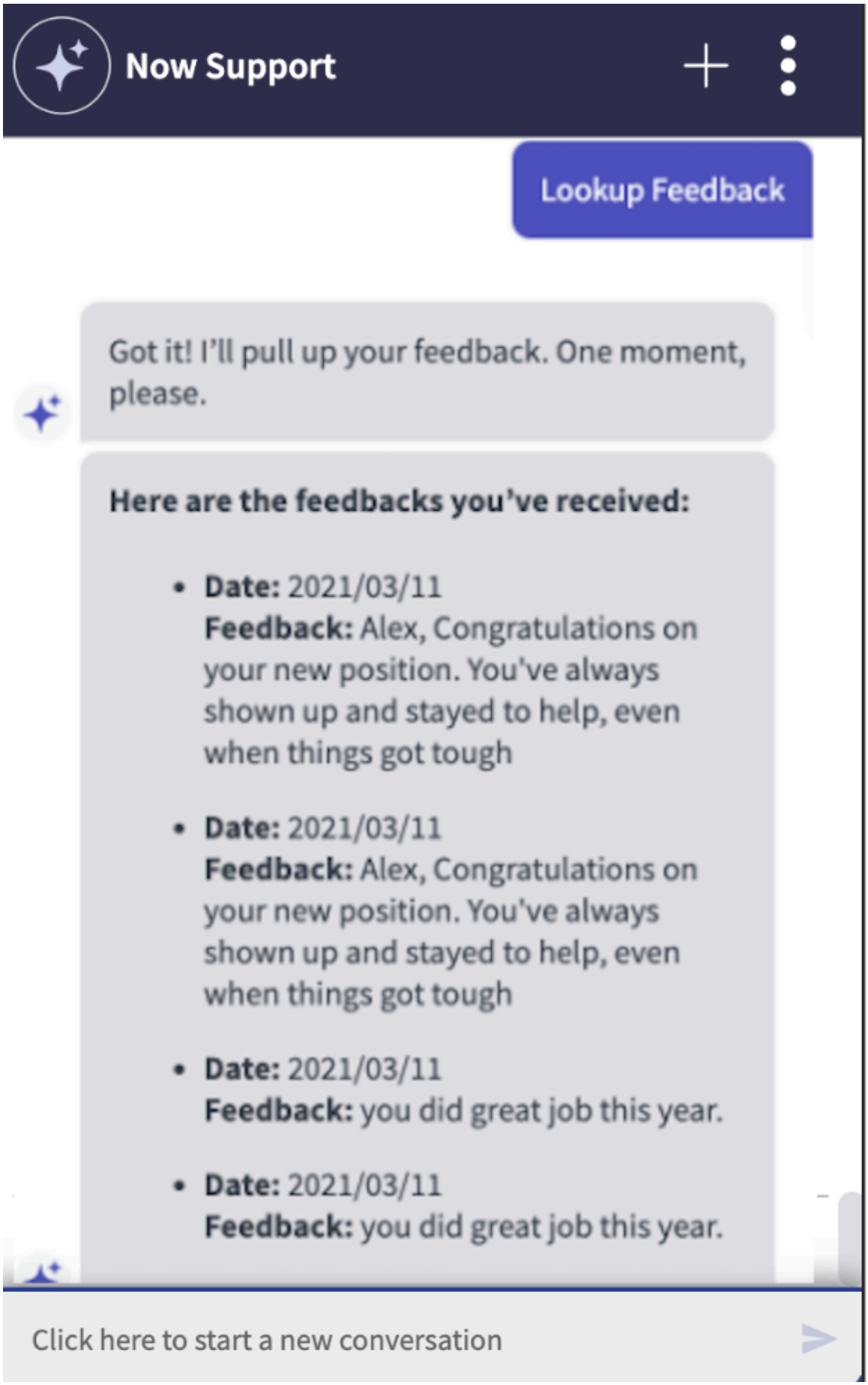
フィードバックを検索

「フィードバック 仮想エージェント のルックアップ」トピックを使用すると、構成された HCM システムから 従業員センター で他の従業員から受け取ったフィードバックを表示できます。

従業員センターから、チャットウィンドウを開き、「フィードバックの検索」などのキーワードを入力します。フィードバックがある場合は、表示されます。

自動翻訳

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



自動翻訳

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

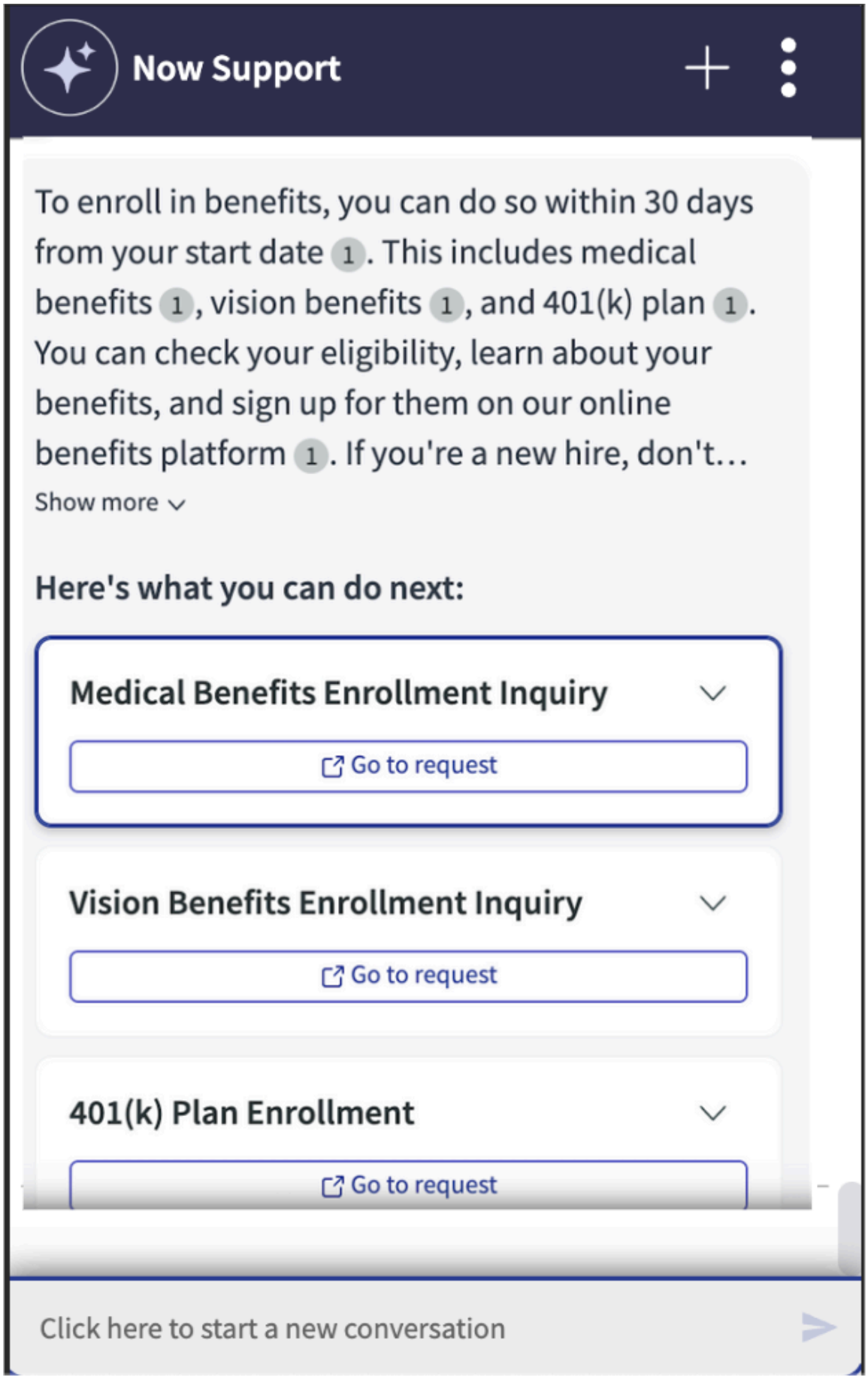
福利厚生の登録を検索

[福利厚生の登録のルックアップ (Lookup Benefit Enrollments)] 仮想エージェント トピックを使用すると、構成された HCM システムから 従業員センター 、医療、401(k) などの福利厚生プログラムを表示できます。

従業員センターから、チャットウィンドウを開き、「福利厚生の登録のルックアップ」などのキーワードを入力します。福利厚生プログラムがある場合は、表示されます。

自動翻訳

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



自動翻訳

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

個人情報の更新

構成された HCM システムから従業員センターで次のいずれかのトピックを使用して、仮想エージェントで個人情報を更新できます。

- 住所を更新
- 血液型を更新
- 生年月日を更新
- メールアドレスを更新
- 電話番号の更新

での感情の分析 **HR** サービスデリバリ **(HRSD)** 向け **Now Assist**

エージェントは、HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assistアプリケーションで要求者の感情とその理由に基づいてケースに優先順位を付けることができます。

始める前に

必要なロール:sn_esm_agentロール

手順

1. コア UI または CSM 構成可能ワークスペースのケースまたはケースフォームに移動します。

移動先	操作
コア UI で移動	**a.** 検索項目 すべて > ケース ケースリストビューが表示されます。 ケースリストの感情と感情の傾向を分析できます。 **b.** ケースを選択します。 ケースフォームビューが表示されます。 **c.** [感情] フィールドで、クリックして感情の理由を表示する ⓘ 情報アイコンアイコンを選択します。
CSM 構成可能ワークスペースでの移動	**a.** 検索項目 ワークスペース > **CSM** の構成可能ワークスペース **b.** 、[リスト] アイコンアイコンを選択します。 **c.** 検索項目 ケース > オープン [CSM 構成可能ワークスペース] リストビューが表示されます。 **d.** ケースを選択します。

自動翻訳

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

移動先	操作
	[CSM 構成可能ワークスペース] フォームビューが表示されます。 **e.** 情報アイコンを選択します。 情報アイコンは、感情の理由を確認するために ⓘ 。

2. オプション: コア UI または CSM 構成可能ワークスペースのリストビューでは、感情と感情の傾向に基づいてケースをソートできます。
3. オプション: 感情を手動でリフレッシュします。
   a. コア UI または CSM 構成可能ワークスペースで、[追加コメント] フィールドにコメントを入力します。
   b. CSM 構成可能ワークスペースインターフェイスで、情報アイコンに赤い点が表示される ⓘ 。
   c. 情報アイコンを選択します ⓘ 。更新アイコンを選択すると、更新された感情と感情の傾向が表示されます。

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist の参照

参照トピックには、HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist のユーザーロール、テーブル、およびデフォルト構成に関する追加情報が記載されています。

機密性検出フィルターマッピング

sys_gen_ai_filterテーブルには、機密と見なされるトピックを決定するすぐに利用可能な 8 つのフィルターが含まれています。各フィルターは、ケースとチャットキューの作成に使用される HR サービスにマッピングされます。

フィルターからサービスおよびキューへのマッピングは、SensitivityDetectionVAUtilSNC スクリプトの getFilterMetaData 関数によって設定されます。

ケースの作成に使用する HR サービスを変更するには、関数の filterMap オブジェクトのフィルターに関連付けられている HR サービス sysid を更新します。

ライブエージェントチャットキューを変更するには、 queueType オブジェクトに関連付けられているテキストを更新します。値はliveagent_esc_pre_chat_categoryの設定に使用されます 。

このフィールドの値をチェックできるように、 awa_queue レコードに関連付けられている条件を変更します。

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist 生成 AI フィルターマッピング

フィルター	HR サービス	順番待ち
報酬とキャリアアップ	配慮の要求	Employee relations (労務 (ER))
従業員の健康に関する懸念	配慮の要求	Employee relations (労務 (ER))
従業員の個人的な問題	不適切な行為を報告	Employee relations (労務 (ER))
倫理、安全、従業員の行動と職場の慣行	不適切な行為を報告	Employee relations (労務 (ER))

自動翻訳

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

HR サービスデリバリ **(HRSD)** 向け **Now Assist** 生成 **AI** フィルターマッピング (続く)

フィルター	HR サービス	順番待ち
パフォーマンス、評価、サポートに関する懸念	全般	全般
解雇異議申し立てレイオフの懸念事項	配慮の要求	Employee relations (労務 (ER))
職場での不適切な行為:職場でのハラスメント、暴力、差別	不適切な行為を報告	Employee relations (労務 (ER))
職場における薬物乱用とサポート	不適切な行為を報告	Employee relations (労務 (ER))

とともにインストールされるコンポーネント

インストールされているロールとスケジュール済みジョブに関する情報。

ロール

ロール	説明
sn_hr_na_galileo.admin	sn_hr_gen_ai_helper.admin ロールに自動的に割り当てられます。 Galileo データストアへの管理アクセス権を付与します。
sn_hr_na_galileo.read	ユーザーが Galileo データを含む Now Assist 応答を受信できるようにします

スケジュール済みジョブ

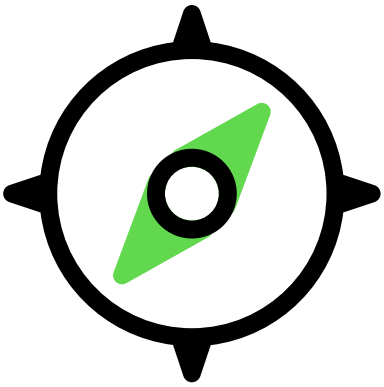
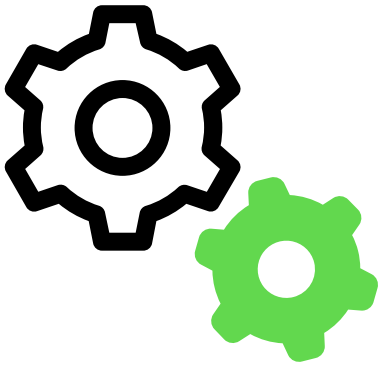
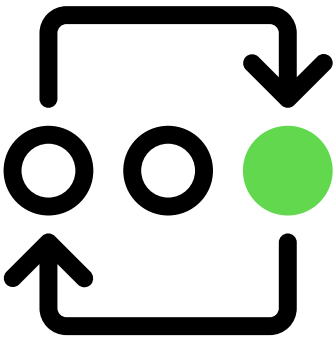
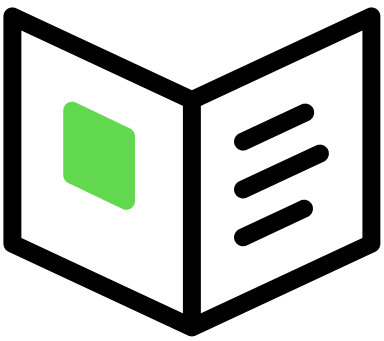
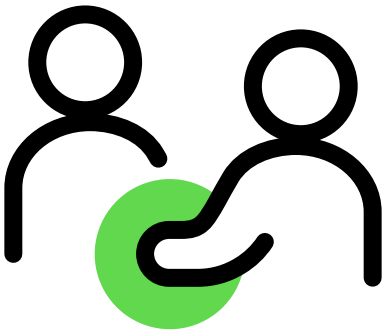
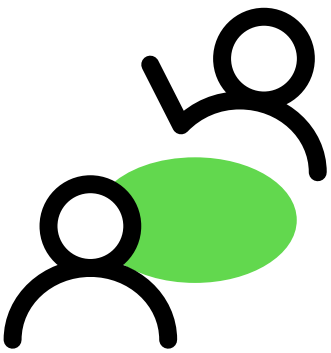
スケジュール済みジョブの名前	説明
Galileo データをフェッチしてインデックス化	Josh Bersin 社からデータを取得します。アドミニストレーターは、最初にスケジュール済みジョブを手動で実行して、最初のインデックス作成を開始します。 その後、システムはスケジュール済みジョブを毎月実行して新しいデータを取得します。

採用経験

採用経験 は、採用担当マネージャー、採用担当者、面接官、および応募者の採用過程全体を簡素化および強化するように設計されたアプリケーションスイートです。

自動翻訳

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

探索	構成	統合
		
採用経験 スイートについて説明します。	採用経験スイートの実装を計画および構成します。	他のアプリケーションと統合することで 採用経験 機能を拡張します。
参照	**[採用 (Hiring)] タブ**	**人材採用担当者ワークスペース**
		
採用経験に関する重要な参照情報。	採用タブアプリケーションとその使用方法について説明します。	人材採用担当者ワークスペースアプリケーションとその使用方法について説明します。

自動翻訳

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

面談管理	応募者センター	機会マーケットプレイス
		
面談管理アプリケーションとその使用方法について説明します。	応募者センターアプリケーションとその使用方法について説明します。	オポチュニティマーケットプレイスアプリケーションとその使用方法について説明します。
	人材プロファイル	
		
	人材プロファイルアプリケーションとその使用方法について説明します。	

自動翻訳

採用経験 の探索

採用経験 は、優秀な人材を引き付けて維持するための、複数部門、従業員、および応募者のエクスペリエンスポータルを提供します。ブランドをビルドし、ユーザー満足度を高め、企業全体の生産性を向上させます。

採用経験の概要

採用経験スイートは、ServiceNow AI Platform® 、自動化、および構成可能なワークフローを使用して、組織の採用過程を合理化および最適化します。

[採用] タブを使用すると、採用担当マネージャーは、従業員センターの統一されたエクスペリエンスからエンドツーエンドの採用過程を管理できます。直感的な採用ワークフローと採用担当者とのシームレスなコラボレーションにより、より多くの情報に基づいた迅速な採用決定を行うことができます。

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

採用担当者は、一元化されたワークスペースを通じて完全な可視性を得て、ジョブ要求事項、応募、面接を効率的に計画、優先順位付け、管理し、ワークフロー内で詳細なデータ主導のインサイトとコンテキストアクションを提供します。

面接機能により、採用チームは、面接の設定からスケジューリングとサポートまでのプロセス全体を通じて評価を効率的かつ迅速に管理し、データに基づいた採用決定を行うことができます。

応募者は、パスワードを使用しないログインと、採用プロセス全体を通じて応募者をサポートし、ジャーニーを探索、理解、管理できるパーソナライズされた 応募者センター エクスペリエンスを通じて、つながりとエンゲージメントを感じます。

採用経験スイート内のアプリケーション

採用経験スイートは、採用プロセスを簡素化および拡張するために連携して動作する次のアプリケーションで構成されています。

重要:
採用経験スイートは、HR サービスデリバリ (HRSD) Professional および Enterprise ライセンスで利用できます。

採用経験 アプリケーション

[採用 (Hiring)] タブ	[採用] タブは、採用担当マネージャーの一元化されたハブであり、効率的なステークホルダーコラボレーションを促進し、簡素化された効果的な採用プロセスを推進するように設計されています。
人材採用担当者ワークスペース	この 人材採用担当者ワークスペース は、ジョブ要求事項の追跡を一元化し、採用効率を高め、応募者のエンゲージメントを高め、採用担当者が人材インサイトを使用してよりスマートな意思決定を行えるようにします。
面談管理	面談管理アプリケーションは、構造化されたワークフロー、柔軟なスケジューリングオプション、自動リマインダー、合理化されたフィードバック収集を通じて面接プロセスを簡素化および最適化し、より迅速で協調的な採用を可能にします。
応募者センター	応募者センター は、専用のポータルを通じて応募者に合理化およびカスタマイズされたエクスペリエンスを提供し、全体的な採用エクスペリエンスを向上させます。
人材プロファイル	人材プロファイル は、内部および外部の人材タイプの集計ビューを提供し、応募者、従業員、派遣就業者、離職従業員の情報を 1 か所に統合することで、より迅速な採用決定を可能にします。
オポチュニティマーケットプレイス	オポチュニティマーケットプレイス は、従業員がキャリアの機会を探索するための直感的なエクスペリエンスを提供します。

採用経験 ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
採用担当マネージャー	採用担当マネージャーは、求人の要求、ジョブの追跡、採用担当者とのコラボレーション、応募の表示と比較、フィードバックの提供などを行います。
採用担当者	採用担当者は、ジョブ要求事項の管理、応募の表示、採用担当マネージャーおよび応募者とのコラボレーション、面接のスケジュール設定と管理を行うことができます。

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

自動翻訳

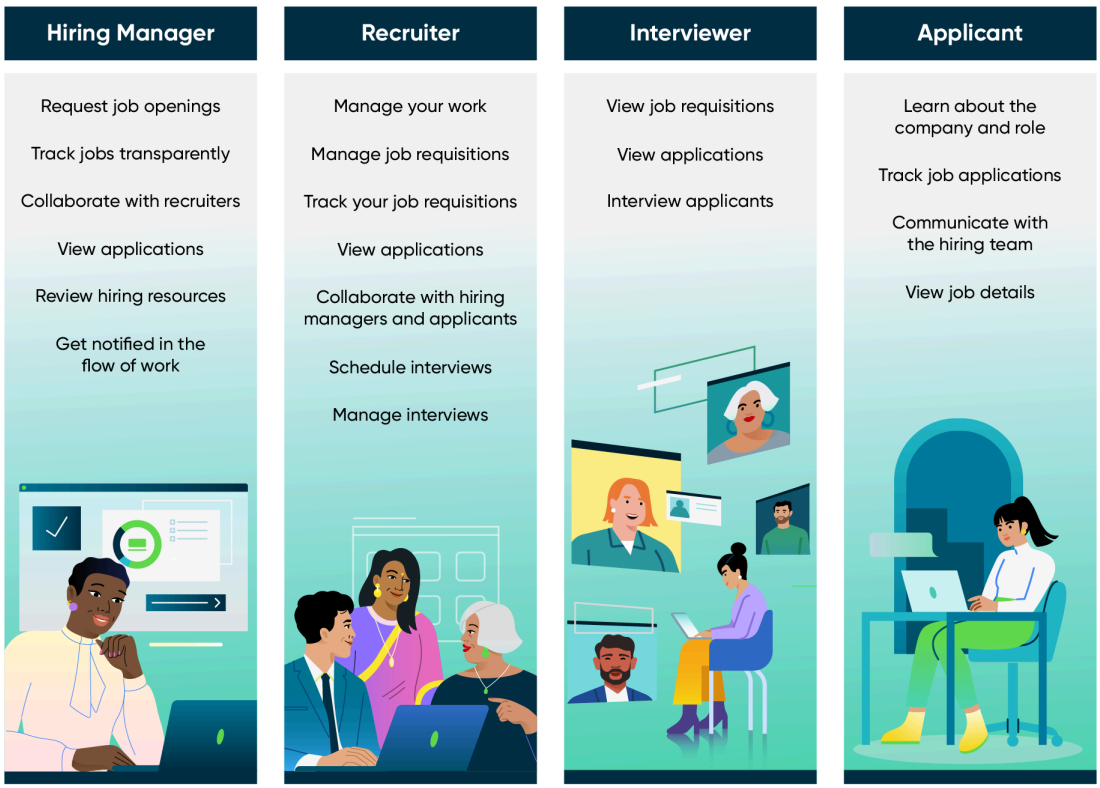
ユーザー (続く)

ユーザー	説明
面接担当者	面接官は、自分に割り当てられたジョブ要求事項の表示、応募の表示、応募者との面接を行うことができます。
申請者	応募者は、会社の詳細を確認し、求人応募を追跡し、ジョブの詳細を表示し、採用チームとコミュニケーションを取ることができます。

採用経験 のワークフロー

このインフォグラフィックには、 採用経験 スイートが対応するさまざまなロールが表示されます。

採用経験の福利厚生のサマリー



1. 採用担当マネージャーは、求人の要求、ジョブの追跡、採用担当者とのコラボレーション、応募の表示などを行うことができます。
2. 採用担当者は、ジョブ要求事項の管理、応募の表示、採用担当マネージャーや応募書類とのコラボレーション、面接のスケジュール設定と管理を行うことができます。
3. 面接官は、自分に割り当てられたジョブ要求事項の表示、応募の表示、応募者との面接を行うことができます。
4. 応募者は、会社の詳細を確認し、求人応募を追跡し、ジョブの詳細を表示し、採用チームとコミュニケーションを取ることができます。

採用経験 は、インテリジェントで最適化されたワークフローとエクスペリエンスを実現するように設計されており、透明性の高いコラボレーションプロセス内ですべての採用ステークホルダーを結び付けます。

自動翻訳

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

次に探索する内容

採用経験を構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- 採用経験の構成
- 採用経験 の統合
- 採用経験の参照
- [採用 (Hiring)] タブ
- 人材採用担当者ワークスペース
- 面談管理
- 応募者センター
- オポチュニティマーケットプレイス
- 人材プロファイル

採用経験の構成

組織の要件に従って最適に使用するために、 採用経験 スイートをインストールして構成します。

構成の概要

- インストールの計画

  採用経験 スイートを最適に構成するために必要なプラグインと依存関係を把握します。

- サードパーティ統合用の Hiring Connector のインストール

  Hiring Connector アプリケーションをインストールして、サードパーティアプリケーションを 採用経験 スイートと統合します。

- 消去ポリシーを変更してデータをクリーンアップする

  デフォルトのデータ消去ポリシーを変更し、必要に応じて、 採用経験 スイート内のアプリケーションのデータをアーカイブおよび削除するルールを作成します。

- 採用の構成

  マネージャーハブ内に 採用 タブアプリケーションを設定して、採用担当マネージャーにシームレスな採用ワークスペースを提供します。

- 人材採用担当者ワークスペースの構成

  人材採用担当者ワークスペースを設定し、採用担当者と他の採用ペルソナ間の統合ワークスペースとコラボレーションコミュニケーションチャネルを作成します。

- 面談管理の構成

  面談管理アプリケーションを設定して、面接のスケジューリングと管理ジャーニーを開始します。

- 応募者センターの構成

  応募者の 応募者センター を設定して、すべてのクエリとコミュニケーション用にパーソナライズされたポータルを用意します。

- 人材プロファイルの構成

  業界から優秀な人材を引き付けて管理するための 人材プロファイル を設定します。

自動翻訳

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

- オポチュニティマーケットプレイスのインストールと構成

  オポチュニティマーケットプレイス アプリケーションを設定します。

インストールの計画

採用経験 スイートの要件を特定し、インストールを計画します。

の依存関係 採用経験

採用経験 スイートのすべての機能を使用するには、次のプラグインが必要です。

採用経験 には次の主要コンポーネントがあります。

- 採用 (sn_ta_hiring_mgr)
- 人材採用担当者ワークスペース (sn_ta_recruiter)
- 応募者センター (sn_ta_applicant)
- Hiring Connector (sn_ta_connector)
- 人材プロファイル (sn_ta_tp)
- 面談管理 (sn_ta_int_mgmt)

採用経験 スイート内のすべてのプラグインをインストールすると、デフォルトで次のプラグインがインストールされます。

- 従業員センタープロプラグイン (sn_ex_sp_pro)
- マネージャーハブ プラグイン (sn_mh)
- 従業員プロファイル (com.sn_employee)
- コンテンツエクスペリエンス (sn_ca)
- スキル基盤 (sn_skills_int)
- ファイナンスコモンアーキテクチャ (sn_fin)
- Hiring Core プラグイン (sn_ta.hiring_core)
- Time Limited Authentication (com-snc.authenticate.time_limited_authetication)
- Explicit roles プラグイン (com.glide.explicit_roles)

サードパーティ統合用の **Hiring Connector** のインストール

admin ロールをお持ちであれば、Hiring Connector アプリケーション (sn_ta_connector) をインストールして、サードパーティアプリケーションと統合できます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

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

必要なロール：admin

自動翻訳

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

このタスクについて
テーブルとストアアプリケーションは、Hiring Connector とともにインストールされます。

詳細については、「Hiring Connector とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Hiring Connector アプリケーション (sn_ta_connector) を検索します。

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

   利用可能なバージョンのリストが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

消去ポリシーを変更してデータをクリーンアップする

既存の消去ポリシーを変更して、組織の要件に従ってデータをクリーンアップします。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.admin/ sn_ta_tp.talent_profile_admin

手順

1. 移動先 すべて > 自動テストフレームワーク **(ATF)** > アドミニストレーション > テーブルのクリーンアップ.
2. 次のテーブルを 1 つ以上選択して、デフォルトの自動フラッシュ設定を一度に 1 つずつ変更します。

デフォルトの自動フラッシュ設定

テーブル	一致フィールドタイプ	データ保持
sn_ta_hiring_core_job_application [sn_ta_hiring_core_job_application]	sys_updated_on	3 年
sn_ta_tp_talent_profile [sn_ta_tp_talent_profile]	sys_updated_on	3 年
sn_ta_hiring_core_job_applicant [sn_ta_hiring_core_job_applicant]	sys_updated_on	3 年

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

自動翻訳

テーブル	一致フィールドタイプ	データ保持
sn_ta_tp_talent_pool [sn_ta_tp_talent_pool]	sys_updated_on	3 年
sn_ta_hiring_core_job_description [sn_ta_hiring_core_job_requisition]	sys_updated_on	3 年
sn_ta_tp_talent_profile [sn_ta_tp_talent_profile]	job_applicant.consent_updated	1 年

自動フラッシュフォームのフィールド値の説明については、「Autoflush form」を参照してください。

データをアーカイブするためのルール

組織のポリシーに従ってデータをアーカイブおよび削除するためのルールを作成します。

消去ポリシーを設定する代わりに、指定された時間が経過した後にデータをアーカイブして削除することができます。

データをアーカイブし、アーカイブされたレコードを削除するためのアーカイブルールと破棄ルールを作成します。

詳細については、「Data archiving」を参照してください。

データをクリーニングするためのカスケードルール

カスケードルールは、システムのソースで、古いデータとその関連データを徹底的にクリーンアップすることを決定します。

採用経験カスケードルール

シナリオ	結果
ジョブ要求事項が削除されます。	そのジョブ要求事項のすべての求人応募が削除されます。
ジョブ要求事項が削除されます。	そのジョブ要求事項のすべての求人情報が削除されます。
ジョブ要求事項が削除されます。	採用チーム内のそのジョブ要求事項に関連するすべてのレコードが削除されます。
求人応募が削除されます。	その求人応募に関連付けられたすべての抽出されたスキルが削除されます。
求人応募が削除されます。	応募者プロファイルのすべての詳細が削除されます。

採用経験 の統合

統合により、アプリケーション間で機能を拡張できます。

ATS との統合

採用経験環境を優先 ATS と統合して、シームレスな採用ワークフローを作成します。

ATS へのジョブ要求事項の送信

ジョブ要求事項を統合 ATS に送信して、求人情報ボードに投稿します。

自動翻訳

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

ジョブ要求事項を送信するトリガー条件を設定する

ATS が [準備完了] ステータスのときにジョブ要求事項を送信する統合フローを作成します。要求事項が統合 ATS に送信されたときに、ステータスを再構成できます。

ATS の統合フローの作成

優先 ATS を使用して統合フローを作成して、ATS にジョブ要求事項データを送信します。

統合ハブの使用

統合ハブを使用して、優先 ATS と 採用経験 を統合します。詳細については、「Integration Hub spokes」を参照してください。

サポートアクション

統合が完了した後にサポートアクションを作成して、ATS と 採用経験 の間にチャネルを確立します。サポートアクションは、ATS によって異なります。

データを手動でエクスポートおよびインポートする

ジョブ要求事項 [sn_ta_hiring_core_job_requisition] テーブルからジョブ要求事項のリストをエクスポートし、ATS にデータを手動でインポートできます。

詳細については、「Exporting data」を参照してください。

インポートセットを使用したジョブ要求事項のアップロード

インポートセットを使用して、ATS から ServiceNow インスタンスにすべての履歴ジョブ要求事項データを取り込みます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムインポートセット > データのロード.
2. フォームで、フィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「[データをロード] フォーム」を参照してください。

   注:
   [インポートセットテーブル] フィールドで、[既存のテーブル] を選択し、ジョブ要求事項ステージング [sn_ta_connector_job_requisition_staging] テーブルを追加します。

   テーブルはベースシステムで使用できます。

3. [送信] を選択します。

   インポートセットテンプレートもダウンロードできます。詳細については、「Download an import template」を参照してください。

4. [次のステップ] セクションで、[変換の実行] 関連リンクを選択します。
5. [インポートセットと変換マップを指定] で、[変換 **(Transform)]** を選択します。
6. [インポートセット行エラー] タブでエラーをチェックするには、[変換履歴] 関連リンクを選択します。

自動翻訳

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

タスクの結果
ジョブ要求事項テーブルは、インポートされたデータで更新されます。

ATS から応募および応募者データを受信する

統合 ATS から応募と応募者の詳細をシステムにインポートして処理します。

ATS からデータをプルするための統合フローを作成

データをプルする優先 ATS との統合フローを作成します。

統合ハブの使用

統合ハブを使用して人材獲得を優先 ATS と統合し、応募と応募者の詳細に関するデータを受信します。詳細については、「Integration Hub spokes」を参照してください。

サポートアクション

統合が完了した後にサポートアクションを作成し、ATS と人材獲得間のチャネルを確立します。サポートアクションは、ATS によって異なります。

データ構成にインポートセットを使用する

統合された ATS がない場合は、インポートセットを使用して求職申し込みデータを取得します。詳細については、「インポートセットを使用した求職申し込みのアップロード」を参照してください。

インポートセットを使用した求職申し込みのアップロード

インポートセットを使用して、定期的に ATS から ServiceNow インスタンスに求職申し込みデータをアップロードします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムインポートセット > データのロード.
2. フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[データをロード] フォーム」を参照してください。

   注:
   [インポートセットテーブル] フィールドで、[既存のテーブル] を選択し、求人応募のステージング [sn_ta_connector_job_application_staging] テーブルを追加します。

   テーブルはベースシステムで使用できます。

3. [送信] を選択します。

   インポートセットテンプレートもダウンロードできます。詳細については、「Download an import template」を参照してください。

4. [次のステップ] セクションで、[変換の実行] 関連リンクを選択します。
5. [インポートセットと変換マップを指定] で、[変換 **(Transform)]** を選択します。
6. [インポートセット行エラー] タブでエラーをチェックするには、[変換履歴] 関連リンクを選択します。

タスクの結果
インポートされたデータで求職申し込みリストが更新されます。

自動翻訳

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

Microsoft Outlook 統合の構成

Microsoft Outlook を設定して、 採用経験 からの会議への招待を Outlook アカウントと統合します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Exchange Online スポークを設定します。
   詳細については、「Microsoft Exchange Online Spoke」を参照してください。
2. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブルが表示されます。
3. *sn_ta_recruiter.enable_outlook_integration* プロパティを見つけて、値を **true** に設定します。
4. オプション: *sn_ta_recruiter.exchange_meeting_user* プロパティを見つけて、値をユーザープリンシパル名に設定します。
   - 採用経験 から送信された招待メールは、ユーザープリンシパル名アカウント (定義されている場合) から送信されます。定義されていない場合は、Microsoft Exchange Online スポークの設定時に使用されたユーザーアカウントがデフォルトになります。
   - ユーザープリンシパル名アカウントの代わりにメールを送信するには、Microsoft Exchange Online スポークの設定中に作成されたユーザーに委任アクセスが必要です。
5. オプション: プレースホルダーの Outlook 招待を送信できるようにするには、*sn_ta_recruiter.block_interviewer_calendar* プロパティを探し、値を **true** に設定します。
6. 移動先 すべて > **Microsoft Exchange Online** スポーク > **Webhook** レジストリー.
7. 面接スケジュールレコードを見つけて開きます。
8. [コールバック **URL]** を選択します。
9. **[Update** (更新)] を選択します。

Zoom 統合の構成

採用経験 から発信された会議への招待を Zoom アカウントにシームレスに統合するように Zoom を構成します。

詳細については、「Set up the Zoom spoke (Zoom スポークの設定)」を参照してください。

Microsoft Teams の仮想エージェント通知の設定

仮想エージェント通知を設定して、Microsoft Teams で採用担当マネージャーと採用担当者に最新情報を迅速に提供します。

始める前に
必要なロール：admin

仮想エージェント通知機能を使用するには、次のプラグインを有効にする必要があります。

- 従業員センタープロプラグイン (sn_ex_sp_pro)
- Glide 仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot)

自動翻訳

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

注:
Glide 仮想エージェント Liteプラグイン (com.glide.cs.chatbot.lite) が有効になっている場合は、読み取り専用の通知のみが提供されます。アクション可能な通知はサポートされていません。

Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) のアクティブ化の詳細については、「Activate Virtual Agent」を参照してください。

このタスクについて
仮想エージェント通知は、Microsoft Teams メッセージアプリで利用できます。人材獲得環境内で Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) を有効にします。

Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) を設定すると、 Microsoft Teams を設定するように求められます。

手順

1. ServiceNow 仮想エージェントを Microsoft Teams と統合します。
   詳細については、「Integrating Virtual Agent with Microsoft Teams」を参照してください。
2. Microsoft Teams で Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) の会話統合を設定します。

   Microsoft Teams を使用した Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) の設定の詳細については、「Conversational Integration with Microsoft Teams」を参照してください。

採用経験の参照

要求事項の状況管理、アプリケーションの状況管理、および 採用経験 スイート内を移動するために重要なその他の詳細について説明します。

採用経験 でのロール

採用経験のさまざまなロールとユーザー基準の概要。

ロールとユーザー基準

名前	説明
Hiring Core アドミン [sn_ta_hiring_core.admin]	このロールは、 採用経験 環境のスーパーアドミンです。
Hiring Core - 採用担当者 [sn_ta_hiring_core.recruiter]	これは、ジョブ要求事項を作成および管理する採用担当者用のロールです。
Hiring Core - 面接担当者 [sn_ta_hiring_core.interviewer]	このロールは、ジョブ要求事項で応募者を評価する面接官のためのものです。
Hiring Core - 採用コーディネーター [sn_ta_hiring_core.recruitment_coordinator]	このロールは、面接を作成し、応募ワークフローを管理する採用担当者コーディネーターのためのものです。
Hiring Core - 採用担当マネージャー [sn_ta_hiring_core.hiring_manager]	これは、ジョブ要求事項の採用担当マネージャー用のロールです。
Hiring Core - 応募者 [sn_ta_hiring_core.applicant]	これは、内部と外部の両方の応募者に共通の情報を提供するためのロールです。このロールは、内部と外部の両方の応募者ロールの親ロールです。

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

自動翻訳

ロールとユーザー基準 (続く)

名前	説明
外部応募者 [sn_ta_hiring_core.external_applicant]	これは外部応募者用のロールで、snc_external ロールが含まれます。このロールは、会社の従業員ではないすべての外部応募者に適用されます。
内部応募者 [sn_ta_hiring_core.internal_applicant]	これは内部応募者用のロールで、snc_internal ロールが含まれます。これは、社内の既存の従業員のみに適用されます。
approver_user	このロールは承認者ユーザーに必要です。
人材プロファイルアドミン [sn_ta_tp.talent_profile_admin]	このロールは、人材プロファイルの設定に必要です。
人材プロファイルユーザー [sn_ta_tp.talent_profile_user]	このロールは、人材プロファイル機能を使用するために必要です。
admin	これは、管理者ロールです。このロールは、セキュリティ上の制約に関係なく、システムの機能とデータすべてにアクセスできます。

Hiring Core とともにインストールされるコンポーネント

Hiring Core プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
Hiring Core アドミン [sn_ta_hiring_core.admin]	このロールは、採用経験 環境のスーパーアドミンです。	• Hiring Core - 採用担当マネージャー [sn_ta_hiring_core.hiring_manager] • 採用コア - 採用担当者 [sn_ta_hiring_core.採用担当者] • 人材プロファイルアドミン sn_ta_tp.talent_profile_user
Hiring Core - 採用担当マネージャー [sn_ta_hiring_core.hiring_manager]	これは、ジョブ要求事項の採用担当マネージャー用のロールです。	• スキル基盤 ユーザー [skill_user] • Manager Hub ユーザー [sn_mh.manager_hub_user] • 人材プロファイルユーザー [sn_ta_tp.talent_profile_user]

自動翻訳

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

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
採用コア - 採用担当者 [sn_ta_hiring_core.採用担当者]	これは、ジョブ要求事項を作成および管理する採用担当者用のロールです。	• スキル基盤 ユーザー [skill_user] • プレースホルダー [template_read_global] • プレースホルダー [template_editor_group] • プレースホルダー • [email_composer] • 採用コーディネーター [sn_ta_hiring_core.recruitment_coodinator] • 人材プロファイルユーザー [sn_ta_tp.talent_profile_user] • キャンバスユーザー [canvas_user]
採用コア - 採用コーディネーター	このロールは、面接を作成し、応募ワークフローを管理する採用担当者コーディネーターのためのものです。	• プレースホルダー [template_editor_group] • プレースホルダー [template_read_global] • キャンバスユーザー [canvas_user]
採用コア - 面接担当者 [sn_ta_hiring_core.インタビュアー]	このロールは、面接官に必要な情報を提供するためのものです。	なし
採用コア - 応募者 [sn_ta_hiring_core.申請者]	これは、内部と外部の両方の応募者に共通の情報を提供するためのロールです。	なし
採用コア - 応募者外部 [sn_ta_hiring_core.external_applicant]	これは外部応募者用のロールで、snc_externalロールが含まれ	なし

自動翻訳

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

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
	ます。このロールは、会社の従業員ではないすべての外部応募者に適用されます。	
Hiring Core - 社内応募者 [sn_ta_hiring_core.internal_applicant]	このロールは内部応募者用で、応募者とsnc_internalロールが含まれています。	なし

インストールされたスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
応募者を非アクティブとしてマーク	システムで不要になった応募者を定期的に非アクティブ化します。
採用担当者と採用担当マネージャーに隔日で通知	応募者から面談フィードバックを受け取れない場合に、採用担当者と採用担当マネージャーに通知します。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
応募者認定 [sn_ta_hiring_core_applicant_certification]	応募者が共有する認定の詳細。
応募者教育 [sn_ta_hiring_core_applicant_education]	申請者が共有した教育の詳細。
応募者の職歴 [sn_ta_hiring_core_applicant_work_exp]	応募者が共有した職歴の詳細。
抽出されたスキル [sn_ta_hiring_core_extracted_skills]	応募者が共有しているスキルの詳細。
採用タスク [sn_ta_hiring_core_hiring_task]	応募者が入力した値から抽出されたスキルの詳細。
面接出席者 [sn_ta_hiring_core_interview_attendee]	ロールの面接出席者の詳細。
面談フィードバック [sn_ta_hiring_core_interview_feedback]	受信した面談フィードバックの詳細。

自動翻訳

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

テーブル	説明
面接スロット [sn_ta_hiring_core_interview_slot]	面接スロットのデータを保存します。
候補 [sn_ta_hiring_core_job_applicant]	システムに保存されている候補のリスト。
求人応募 [sn_ta_hiring_core_job_application]	受領した求職申し込みのリスト。
求人掲示板 [sn_ta_hiring_core_job_board]	求人掲示板のデータを収集します。
雇用チーム [sn_ta_hiring_core_job_hiring_team]	要求事項の採用チームの詳細。
面接 [sn_ta_hiring_core_job_interview]	ジョブ要求事項に関する面談の詳細。
求人情報 [sn_ta_hiring_core_job_posting]	各ジョブ要求事項の求人情報の詳細。
ジョブ要求事項 [sn_ta_hiring_core_job_requisition]	システム内のジョブ要求事項のリスト。
プロファイルリンク [sn_ta_hiring_core_profile_link]	データをリンクするプロファイルの詳細。
面談のスケジュール変更履歴 [sn_ta_hiring_core_reschedule_history]	面接スケジュールの履歴データ。

Hiring Connector とともにインストールされるコンポーネント

以下は、Hiring Connector プラグインのアクティブ化とともにインストールされるコンポーネントです。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
応募者認定ステージング [sn_ta_connector_applicant_certification_staging]	応募者の認定の詳細を収集します。
応募者教育ステージング sn_ta_connector_applicant_education_staging	応募者の教育に関する情報を収集します。

自動翻訳

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

テーブル	説明
応募者の職歴ステージング [sn_ta_connector_applicant_work_exp_staging]	応募者の以前の職歴の詳細を収集します。
求人応募のステージング [sn_ta_connector_job_application_staging]	応募者の求人応募の詳細を収集します。
ジョブ要求事項ステージング [sn_ta_connector_job_requisition_staging]	ジョブ要求事項の詳細を収集します。
プロファイルリンクステージング [sn_ta_connector_profile_link_staging]	プロファイルリンクデータの詳細を収集します。

[データをロード] フォーム

インポートセットを使用して、サードパーティ統合からローカルインスタンスにデータをダンプします。

インポートセットテーブル

フィールド	説明
インポートセットテーブル	インポートセットテーブルのタイプ。
ラベル	入力されるテーブルのラベル。
名前	入力されるテーブルの名前。
インポート元	データソースのタイプ。
ファイル	ファイルをアップロードするオプション。
シート番号	アップロードされたファイル内で許容されるシートの数。
ヘッダー行	アップロードされたファイル内で許容されるヘッダー行の数。

Hiring Core とともにインストールされるプロパティ

Hiring Core プラグインとともにインストールされるシステムプロパティは、 採用経験 環境内でさまざまな機能を構成するために必要です。

これらのプロパティは Hiring Core で利用できます。

注:
システムプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

Hiring Core のプロパティ

プロパティ	説明
glide.ui.sn_ta_hiring_core_job_application_activity.fields	求職申し込みのフィールドを書式設定します。 • タイプ: 文字列 • デフォルト値:assigned_to、cmdb_ci、ステータス 成*

自動翻訳

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

Hiring Core のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• 他の可能な値： ○ n読み込みロール: sn_ta_hiring_core.admin ○ 書き込みロール: sn_ta_hiring_core.admin
glide.ui.sn_ta_hiring_core_job_interview_activity.fields	面談アクティビティのフィールドを書式設定します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値:*添付ファイル*、*メール通信*、*メ メント、work_notes • 他の可能な値： ○ 読み込みロール:sn_ta_hiring_core.admin ○ 書き込みロール:sn_ta_hiring_core.admin
glide.ui.sn_ta_hiring_core_job_requisition_activity.fields	ジョブ要求事項のフィールドを書式設定します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値:ステータス、job_title、primary_loc 門、compensation_range、position_count、em 度、opened_by、work_notes、コメン ト、on_hold、on_hold_notes、on_hold_reason、 • 他の可能な値： ○ 読み込みロール:sn_ta_hiring_core.admin ○ 書き込みロール:sn_ta_hiring_core.admin
sn_ta_hiring_core.changes_require_reapproval_fields	更新時に新しい承認要求をトリガーするフィールド。 • タイプ：文字列 • デフォルト値:compensation_range、location_fle • 他の可能な値： ○ 読み込みロール:sn_ta_hiring_core.admin ○ 書き込みロール:admin
sn_ta_hiring_core.due_date_for_interview_feedback	応募者が面接体験に関するフィードバックを提供する • タイプ: 整数 • デフォルト値：7 • 他の可能な値： キャッシュを無視:選択済み
sn_ta_hiring_core.enable_va_notification_for_fields	更新時に 仮想エージェント 通知をトリガーするフィ

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

Hiring Core のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値:state、job_title、primary_location • 他の可能な値： ◦ 読み込みロール:sn_ta_hiring_core.recruiter、s ◦ 書き込みロール:sn_ta_hiring_core.admin
sn_ta_hiring_core.interviewFeedbackScheduleJobLength	フィードバック面談要求が作成されるまでのバッファ • タイプ: 整数 • デフォルト値：3600 • 他の可能な値： ◦ 読み込みロール:sn_ta_hiring_core.recruiter、s ◦ 書き込みロール:admin、sn_ta_hiring_core.adm
sn_ta_hiring_core.markApplicantInactive.noOfDays	応募者が非アクティブと見なされるデフォルトの日数 • タイプ: 整数 • デフォルト値：30 • 他の可能な値： ◦ 読み取りロール:admin、sn_ta_hiring_core.adm ◦ 書き込みロール:sn_ta_hiring_core.admin、adm
sn_ta_hiring_core.min_admin_count	承認されたアドミンのデフォルト数。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：1 • 他の可能な値： ◦ 読み込みロール:sn_ta_hiring_core.admin ◦ 書き込みロール:sn_ta_hiring_core.admin
sn_ta_hiring_core.req_stages_allowed_for_editing	ジョブ要求事項は、要求事項が編集可能な場合に状況 • 10 新規 • 20 承認待ち • 30 却下 • 40 準備完了 • 50 オープン • 60 クローズ済み フィールド値は次のとおりです。

自動翻訳

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

Hiring Core のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値:10、30、40 • 他の可能な値： ○ 読み込みロール:sn_ta_hiring_core.admin、adm ○ 書き込みロール:admin

の通知 採用経験

採用経験 の通知は、採用担当マネージャー、採用担当者、および応募者が採用プロセスの重要な進展に遅れないようにするのに役立ちます。

採用経験 スイート内でメールと仮想エージェント通知を使用します。採用マネージャーまたは採用担当者は、ジョブ要求事項に加えられた最新の変更に関する情報を入手できます。

仮想エージェント Microsoft Teamsチャットで応募者をフォローアップします。詳細については、「Microsoft Teams の仮想エージェント通知の設定」を参照してください。

仮想エージェント通知

仮想エージェント通知は、採用担当マネージャーと採用担当者が要求事項とその応募者に加えられた最近の変更について常に最新情報を入手し、コミュニケーションチャネルを円滑に保つのに役立ちます。

採用担当マネージャー向けの仮想エージェント

ジョブ要求事項について、次の場合に通知を受け取ります。

採用担当者が要求事項にアサインされたとき。

ジョブ要求事項フォームのフィールドが更新されたとき。

ジョブ要求事項のステータスが変更されたとき。

以下のことを行うことができます。

- 仮想エージェントを介して採用担当者にメッセージを残します。
- リンクに従って、ジョブ要求事項の詳細ページに移動します。
- 通知をスキップして、通知の流入を停止します。

採用担当者向けの仮想エージェント

ジョブ要求事項について、次の場合に通知を受け取ります。

採用担当マネージャーが [採用 (Hiring)] タブのアクティビティストリームから採用担当者にメッセージを残したとき。

ジョブ要求事項のステータスが変更されたとき。採用担当者は、自分で加えた変更の通知も受け取ります。

ジョブ応募について、次の場合に通知を受け取ります。

応募者が応募者センターからメッセージを残したとき。

以下のことを行うことができます。

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

自動翻訳

- 仮想エージェントの通知を介して採用担当マネージャーにメッセージを残します。
- ジョブ要求事項のリンクに従って、ジョブ要求事項の詳細ページに移動します。

以下も実行できます。

- ジョブ応募のリンクに従って、ジョブ応募の詳細ページに移動します。
- 応募者にメッセージを残します。
- 通知をスキップして、通知の流入を停止します。

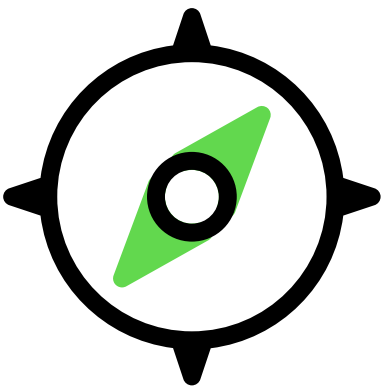
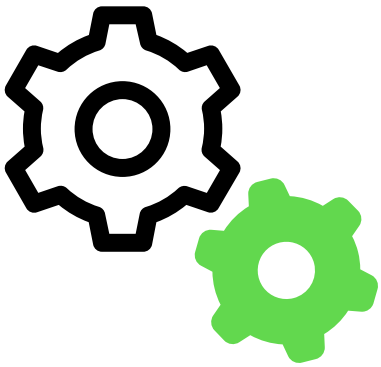
仮想エージェントの通知機能は、Microsoft Teams でのみ使用できます。

仮想エージェントで Microsoft Teams をセットアップする方法の詳細については、「Microsoft Teams の仮想エージェント通知の設定」を参照してください。

[採用 **(Hiring)**] タブ

[採用 (Hiring)] タブは、採用担当マネージャーの一元化されたハブであり、効率的なステークホルダーコラボレーションを促進し、簡素化された効果的な採用プロセスを推進するように設計されています。

開始するには

探索	構成	使用方法
		
[採用] タブアプリケーションの詳細	[採用] タブアプリケーションをインストールして構成する	採用タブアプリケーションの使用方法を学習する

役に立つリソース

役立つ情報を提供できる ServiceNow リソースは次のとおりです。

ServiceNow コミュニティ

ServiceNow コミュニティ

Customer Success Center

Customer Success Center

ディベロッパー

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

自動翻訳

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

Now Create

Now Create

パートナー

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

支える

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

採用の詳細

採用アプリケーションの詳細を確認し、それが組織の採用担当マネージャーにもたらすメリットを確認してください。

採用の概要

採用アプリケーションは、採用ニーズを管理するための統一されたシームレスなエクスペリエンスを提供し、採用担当マネージャーはジョブ要求事項と応募を効率的に追跡できます。採用担当者とのコラボレーションを促進し、責任に関する明確なインサイトを提供して、採用プロセスを合理化します。

採用 ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
採用担当マネージャー	採用担当マネージャーは、求人の要求、ジョブの追跡、採用担当者とのコラボレーション、応募の表示と比較、フィードバックの提供などを行います。

自動翻訳

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

採用 のメリット

採用のメリット

メリット	機能	ユーザー
欠員がある場合は、ジョブ要求事項を開きます。	採用担当マネージャーとしてジョブ要求事項を作成する	採用担当マネージャー
[採用 (Hiring)] タブでジョブ要求事項と関連する詳細を追跡します。	[採用 (Hiring)] タブでのジョブ要求事項の追跡	採用担当マネージャー
[採用 (Hiring)] タブで、ジョブ要求事項の応募と関連する詳細を追跡します。	[採用] タブからの応募レコードの追跡	採用担当マネージャー
ジョブ要求事項のために採用担当者とコラボレーションします。	採用担当者とのコラボレーション	採用担当マネージャー
[採用 (Hiring)] タブで、会社のポリシーやプロセスなどの雇用コンテンツを表示します。	採用コンテンツの表示	採用担当マネージャー

次に探索する内容

採用を構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- 採用の構成
- 採用の使用

採用

採用プロセスの透明性を提供し、採用担当者との簡単なコラボレーションを可能にするポータルを使用して、生産性を向上させます。直感的な採用フローで採用業務に必要な時間を節減します。

Manager Hub 内の [採用 (Hiring)] タブを使用して、シームレスなプロセス、責任、認識を導入し、コラボレーションの強化、自動化されたシステム、明確なコミュニケーションを実現します。

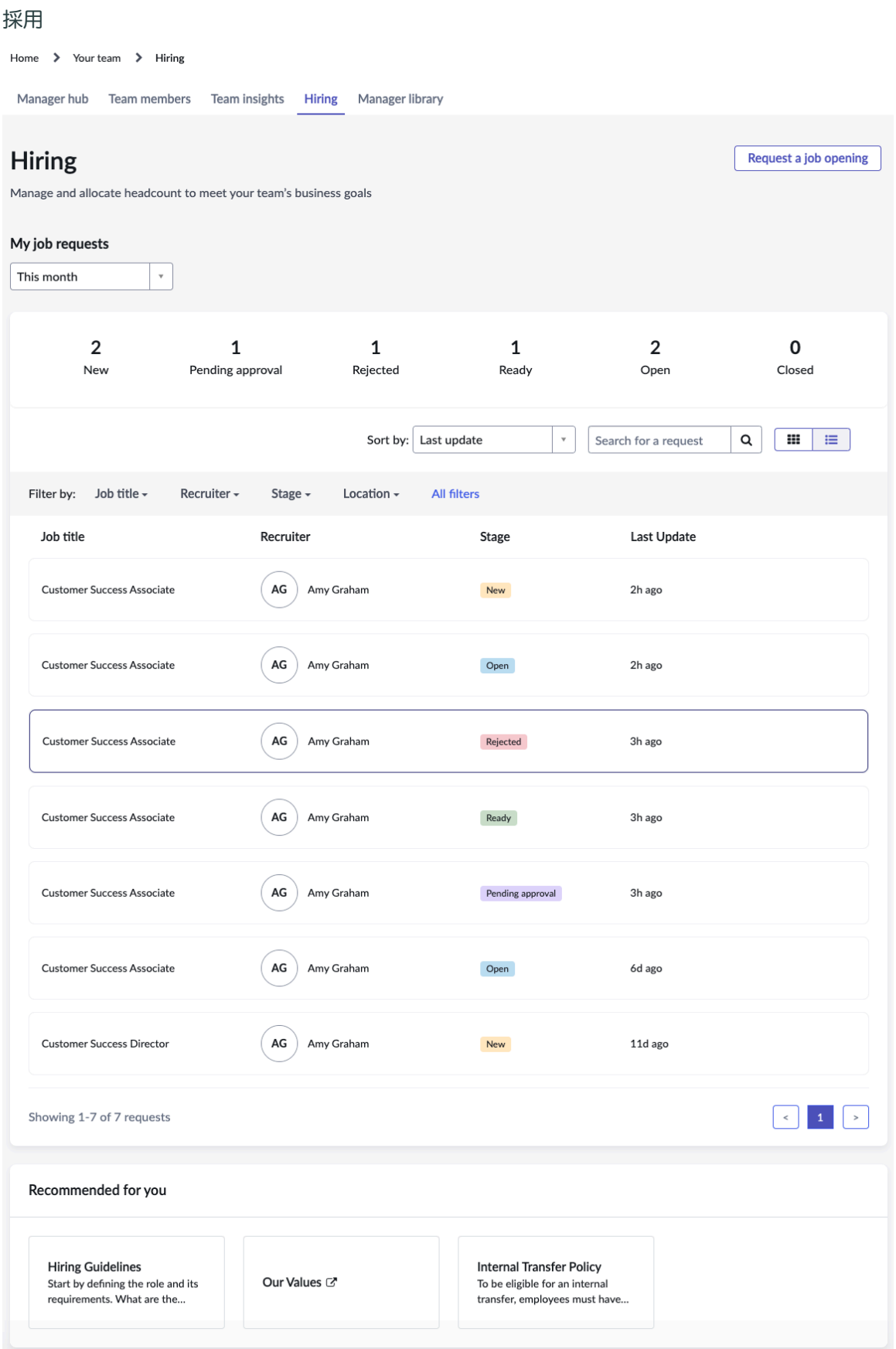
採用担当チームと簡単にコラボレーションし、手間を省いて有効性を高めます。

採用 は採用担当マネージャーに次のものを提供します。

- 雇用効率の向上
- 採用時間の短縮
- 要求事項の承認フローの明確化

自動翻訳

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



自動翻訳

採用担当マネージャーは、[採用 (Hiring)] タブで、要求事項を開き、採用担当者をサポートしてジョブの説明を作成し、採用担当者とコラボレーションして、承認ワークフローを管理できます。

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

採用の構成

採用プロセスで使用する 採用 をインストールして構成します。

Hiringをインストールする

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

始める前に

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

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、[採用] タブアプリケーション (sn_ta_hiring_mgr) を検索します。

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

   利用可能なバージョンのリストが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

[採用 **(Hiring)]** の構成

採用担当マネージャーによる採用の質が向上するように、Manager Hub で [採用 (Hiring)] タブを設定します。採用担当者とのシームレスなプロセスと簡単なコミュニケーションを作成します。

[おすすめ] セクションを設定して、採用コンテンツを簡単に追加および表示できるようにします。[おすすめ] を設定する方法の詳細については、「おすすめ」を参照してください。

Now Assist の Q&A Genius 結果を有効にして、検索クエリに最も関連性の高い記事から回答が生成されるようにします。詳細については、「Enabling Now Assist Q&A Genius Results 」を参照してください。

組織の要件に応じて、ジョブ要求事項要求フォームフィールドをカスタマイズします。詳細については、「Create or edit a catalog item 」を参照してください。

自動翻訳

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

ジョブ要求事項要求フォームのフィールドデータの設定

参照テーブルにエントリを追加して、ジョブ要求事項要求フォームのフィールド値を指定します。

それぞれのテーブルに以下のフィールド値のエントリを追加して、ジョブ要求事項要求フォームで利用できるようにします。

フィールドを設定するには、アドミンロールが必要です。

- [ジョブプロファイル] フィールドエントリをジョブプロファイル [sn_skills_int_job_profile] テーブルに追加し、[ジョブレベル] フィールドエントリをジョブレベル [sn_skills_int_job_level] テーブルに追加します。詳細については、「スキル基盤とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。
- [オフィスの所在地] フィールドエントリをオフィスの所在地 [sn_fin_office_location] テーブルに追加します。詳細については、「Add office locations」を参照してください。

[オフィスの所在地] フィールドに [法人 (Legal Entity)] フィールドが定義されている必要があります。法人 [sn_fin_legal_entity] テーブルに法人エントリを追加する方法の詳細については、「Legal entity」を参照してください。

ジョブ要求事項要求フォームのフィールドのカスタマイズ

組織の要件に応じて、ジョブ要求事項要求フォームに含めるフィールドをカスタマイズします。

フィールドをカスタマイズする方法の詳細については、「Create or edit a catalog item」を参照してください。

ジョブ要求事項要求フォームは、ベースシステムから提供されているものをそのまま使用できます。フィールド値の説明については、「ジョブ要求事項フォーム」を参照してください。

採用の使用

採用担当マネージャーは、[採用 (Hiring)] タブを使用して、ステークホルダーとのコラボレーションを強化し、簡素化された採用プロセスを活用します。

[採用 **(Hiring)]** タブ

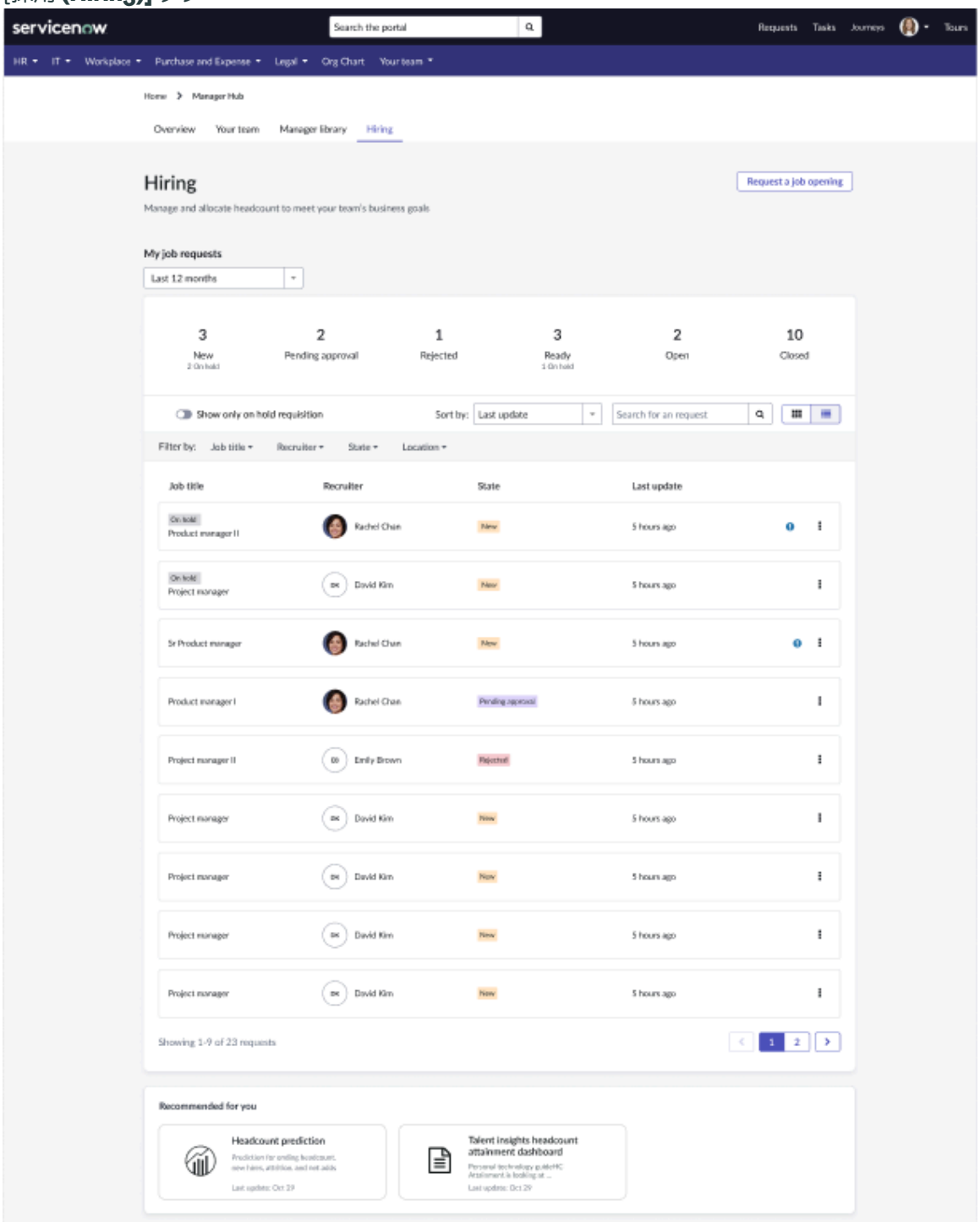
[採用 (Hiring)] タブは、採用担当マネージャーにとって信頼できる情報源です。

[採用 (Hiring)] タブは、採用担当マネージャーが [自分のジョブ要求 (My job requests)] セクションで上げた要求を追跡するのに役立ちます。

自動翻訳

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

[採用 **(Hiring)**] タブ



ステータス別の開かれた要求事項数に関する情報を提供します。

また、ジョブタイトル、採用担当者、ステータス、および最終更新日のデータ別にすべてのジョブ要求事項が一覧表示されます。

採用担当マネージャーとしてジョブ要求事項を作成する

組織の欠員を埋めるために、ジョブ要求事項を要求します。

始める前に

必要なロール：sn_ta_hiring_core.hiring_manager

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > あなたのチーム > 採用.
2. [求人を依頼する **(Request a job opening)]** を選択します。
3. [新規求人依頼 (new job opening request)] フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「ジョブ要求事項フォーム」を参照してください。
4. [保存] または [送信] を選択します。
   [自分の要求 (My Requests)] の [ドラフト **(Draft)]** タブで、保存済みのドラフトにアクセスします。

> **注:**
>
> 採用担当マネージャーがジョブ要求事項を作成すると、採用担当者は人材採用担当者ワークスペースの [概要 (Overview)] ページで未解決の要求を確認できます。詳細については、「採用作業負荷の概要を取得」を参照してください。

タスクの結果
ジョブ要求事項が [新規] ステータスで作成されます。

Now Assist を使用してジョブ要求事項を開く

仮想エージェントの Now Assist を使用して、組織の欠員を埋めるために、ジョブ要求事項を要求または複製します。

始める前に
以前のバージョンでは一部の Now Assist 機能が異なる場合があるため、仮想エージェントバージョン 4.0.1 以降で Now Assist をアクティブ化してください。

必要なロール：sn_ta_hiring_core.hiring_manager、sn_ta_hiring_core.recuiter

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. [チャット] アイコン ( ) を選択して、仮想エージェントチャットウィンドウを開きます。
3. 次のいずれかの方法で、新しいジョブ要求事項を開くことを要求します。
   - 選択 すべて表示 > 新規求人依頼.
   - チャットに要求を入力して、新しいジョブ要求事項を開きます。
4. 次のいずれかのオプションを選択し、仮想エージェントのプロンプトに従います。

> **注:**
> 自分が定義したすべてのカタログアイテムには、仮想エージェントの Now Assist を使用してアクセスできます。

タスクの結果
新しいジョブ要求事項が作成されます。

> **注:**
> 採用担当マネージャーがジョブ要求事項を作成すると、採用担当者は人材採用担当者ワークスペースの [概要] ページで未解決の要求を確認できます。詳細については、「採用作業負荷の概要を取得」を参照してください。

自動翻訳

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

[採用 **(Hiring)]** タブでのジョブ要求事項の追跡

採用担当マネージャーは、追跡および更新する未解決のジョブ要求事項の詳細ステータスを表示できます。採用担当マネージャーは、関連する採用資料を参照してナレッジベースを強化できます。

採用ダッシュボードから要求事項を開くと、ジョブ要求事項の詳細が表示されます。

未解決のジョブ要求事項に関する詳細な知識を取得します。

[概要] セクションの要求事項ステッパーウィジェットを使用して、ジョブ要求事項の進捗状況と現在の状況を確認します。

[詳細 **(Details)]** タブでは、ジョブ要求事項の要求時に指定されたすべての詳細なフィールド値が提供されます。

[アクティビティ タブは、採用担当マネージャーが組織の欠員を埋めるために、採用担当者や承認者とコラボレーションするために使用できます。

[承認] タブには承認者の名前と承認要求のステータスが表示され、簡単に追跡できます。

- 採用担当者が承認のために要求事項を送信したときに、承認の詳細を表示します。
- 承認者が承認要求に追加したコメントを表示します。

[ジョブの説明 **(Job Description)]** タブには、ジョブ要求事項のジョブの説明が表示されます。

[アプリケーション] タブには、ジョブ要求事項のすべてのアプリケーションとそれぞれの詳細が一覧表示されます。

- 採用担当者が入力を要求したことを示す [要求された応答] タグを使用して、応募を特定します。
- [応答を選択] ドロップダウンリストから必要なオプションを選択して、応募の推奨事項を採用担当者と共有します。
- 既に応答を提供している場合は、 コメントの追加 を選択して、アクティブな応募レコードに採用担当者のコメントを追加できます。
- 最大 4 つのアプリケーションを選択し、[アプリケーションの比較] を選択して、応募者の平均評価、面接の進捗状況、受け取ったフィードバックに基づいて評価します。

[面接フェーズ] タブには、ジョブ要求事項に対して設定されたすべての面接フェーズとそれぞれの詳細が一覧表示されます。

[採用] タブからの応募レコードの追跡

採用担当マネージャーは、ジョブ要求事項の応募を追跡し、対応する詳細を表示します。

ジョブ要求事項の [アプリケーション] タブで、アプリケーションレコードを選択して詳細を表示します。

[応答を選択] を選択し、必要なオプションを選択することで、応募の推奨事項を採用担当者と共有できます。

既に応答を提供している場合は、 コメントの追加 を選択して、アクティブな応募レコードに採用担当者のコメントを追加できます。

アプリケーションレコードページでは、次の情報を利用できます。

- アプリケーションが通過したステージと今後のステージ。
- 今後の面談の提案およびスケジュール設定済みの面談が時系列で表示される [今後のアクティビティ] セクション。対応する [新しい時間を要求] ボタンを選択することで、スケジュール済み面談の新しいタイムスロットを採用担当者に要求できます。

自動翻訳

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

[概要] タブには、基本情報、職歴、教育情報、資格 (存在する場合) を含む応募者の詳細が表示されます。

[面接] タブには、面接名、タイプ、ステータス、開始時間、期間などの詳細とともに、応募者とのスケジュールされているすべての面接が一覧表示されます。リストから面談を選択して面談レコードページに移動し、面談の詳細、出席者のリスト、応募者に受け取ったフィードバックを表示できます。

[フィードバック] タブには、応募者とのスケジュールされたさまざまな面談に対して受け取ったフィードバックが表示されます。採用担当マネージャーは、面接官の 1 人である場合は、[フィードバックを提供] を選択して、採用担当者と フィードバックを共有できます 。必要に応じて、フィードバックを編集することもできます。

採用担当者とのコラボレーション

アクティビティストリーム上のジョブ要求について、採用担当者とコラボレーションします。

始める前に

必要なロール：sn_ta_hiring_core.hiring_manager

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > あなたのチーム > 採用.
2. ジョブ要求事項を検索して選択します。
3. ジョブ要求事項の詳細ページのアクティビティストリームで、[コメント] タブを使用して採用担当者にメッセージを送信します。
   採用担当マネージャーも、アクティビティストリームで採用担当者とジョブ要求事項からのコメントを確認できます。

タスクの結果

採用担当者は、コメントの詳細が記載されたメール通知を受け取ります。

採用コンテンツの表示

[採用 (Hiring)] タブで利用可能なさまざまな採用資料を確認します。

採用担当マネージャーとして、[おすすめ] セクションから関連する採用コンテンツにアクセスします。

地域固有の採用ポリシーとプロセスについて理解を深めます。

[採用 (Hiring)] で [おすすめ] を設定する方法の詳細については、「[採用 (Hiring)] の構成」を参照してください。

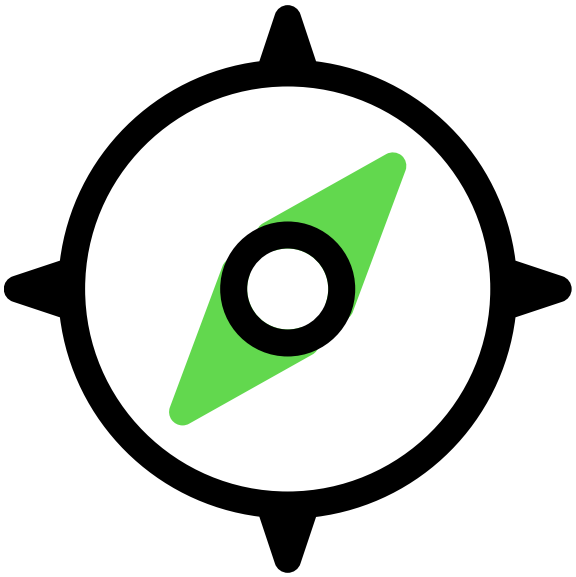
人材採用担当者ワークスペース

この 人材採用担当者ワークスペース は、ジョブ要求事項の追跡を一元化し、採用効率を高め、応募者のエンゲージメントを高め、採用担当者が人材インサイトを使用してよりスマートな意思決定を行えるようにします。

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

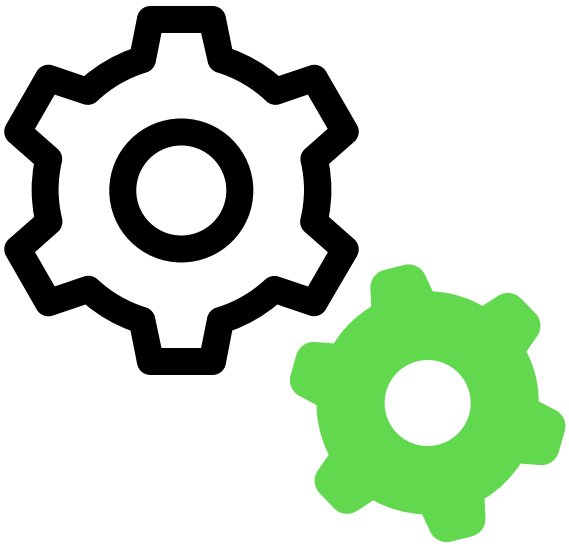
開始するには

探索



「人材採用担当者ワークスペース」を参照してください。

構成



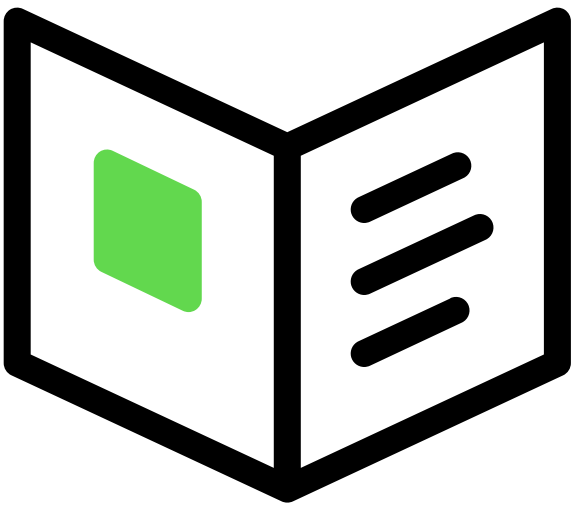
人材採用担当者ワークスペース アプリケーションのインストールと構成

使用方法



使用方法を学ぶ 人材採用担当者ワークスペース

参照



に関する重要な参照情報 人材採用担当者ワークスペース

自動翻訳

役に立つリソース

役立つ情報を提供できる ServiceNow リソースは次のとおりです。

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

ServiceNow コミュニティ

ServiceNow コミュニティ

Customer Success Center

Customer Success Center

ディベロッパー

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

Now Create

Now Create

パートナー

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

支える

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

自動翻訳

人材採用担当者ワークスペースの詳細

人材採用担当者ワークスペースの詳細を確認し、それが組織内の採用担当者にもたらすメリットを確認してください。

人材採用担当者ワークスペースの概要

人材採用担当者ワークスペースアプリケーションは、採用担当者に作業を効率的に管理するための一元化されたプラットフォームを提供し、KPI ダッシュボード、ジョブ要求事項の追跡、ステークホルダーコラボレーションなどの機能を提供します。採用担当者は、1 つの統合されたワークスペースで採用プロセスを簡素化し、主要なメトリクスを追跡し、採用効率を向上させることができます。

人材採用担当者ワークスペース ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
採用担当者	採用担当者は、ジョブ要求事項と応募を管理し、採用担当マネージャーや応募者とコラボレーションし、面接のスケジュールを設定して管理します。

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

ユーザー (続く)

ユーザー	説明
採用コーディネーター	採用コーディネーターは、採用プロセス中に採用担当者を支援します。

人材採用担当者ワークスペース のメリット

人材採用担当者ワークスペースのメリット

メリット	機能	ユーザー
ジョブ要求事項を作成し、プロセス内で簡単に移動できます。	採用担当者としてジョブ要求事項を作成する	採用担当者
ジョブ要求事項に詳細なジョブの説明を追加します。	要求にジョブの説明を追加する	採用担当者
ジョブ要求事項を表示および追跡して、作業をより適切に管理します。応募者に連絡してやり取りを行います。	人材採用担当者ワークスペースでのジョブ要求事項の追跡	採用担当者
採用チームのメンバーを追加、編集、または削除します。	採用チームの管理	採用担当者
採用プロセスを通じてジョブ要求事項を簡単に移動します。	採用担当者によるジョブ要求事項の管理	採用担当者
ジョブ要求事項の応募と関連する詳細を表示および追跡します。	人材採用担当者ワークスペースでの応募の追跡	採用担当者
採用担当マネージャーと効果的にコラボレーションします。採用担当マネージャーが正確なジョブの説明を作成できるようにします。	採用担当マネージャーとのコラボレーション	採用担当者
ジョブ要求事項から応募者にメールを送信します。	ジョブ要求事項からのメール送信	採用担当者
KPI ダッシュボードを表示して主要なメトリクスを分析します。	[人材獲得 (Talent Acquisition)] ダッシュボードの表示	採用担当者

次に探索する内容

人材採用担当者ワークスペースを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- 人材採用担当者ワークスペースの構成
- 人材採用担当者ワークスペースの使用
- 人材採用担当者ワークスペースの参照

人材採用担当者ワークスペース

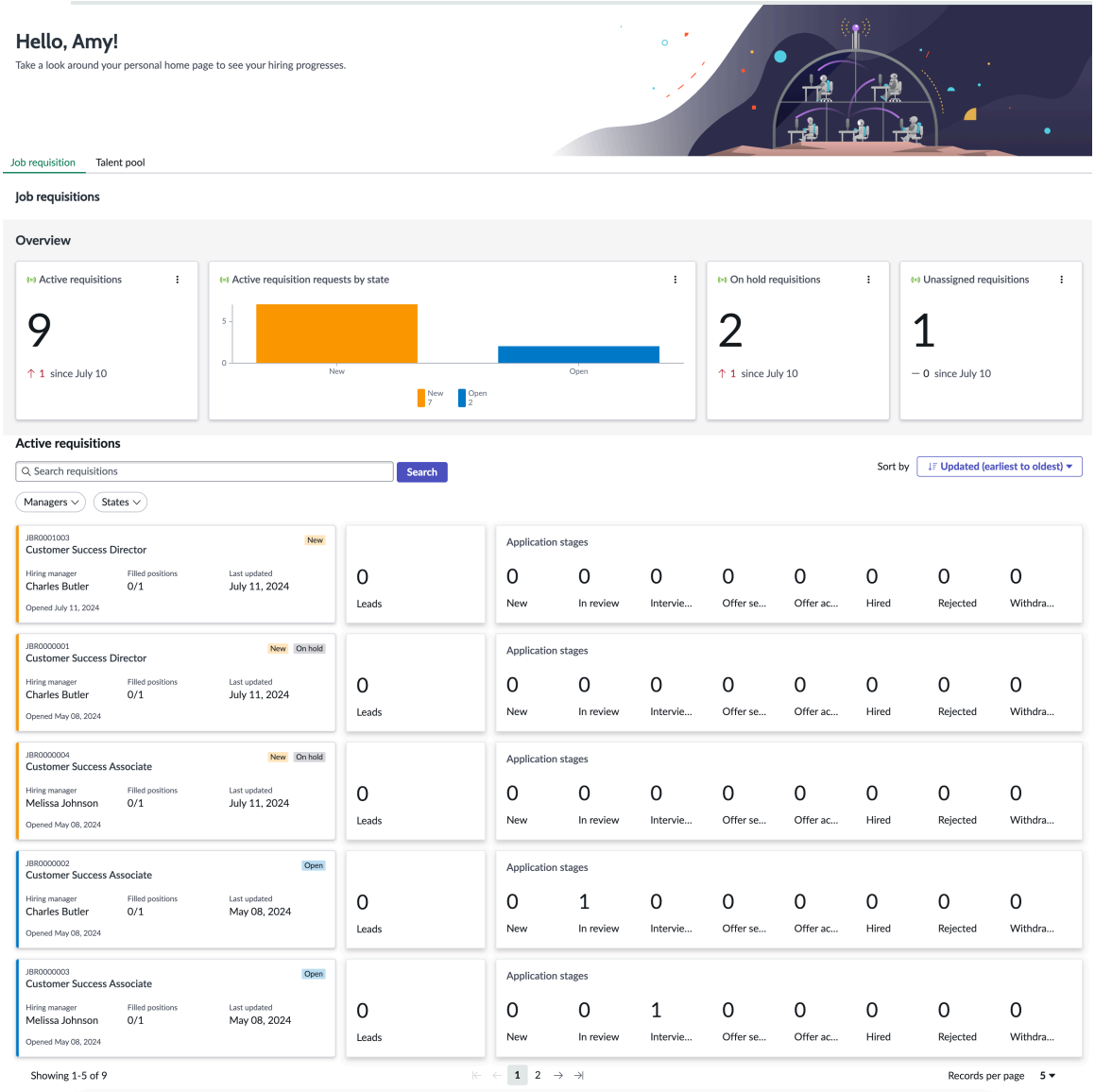
採用担当マネージャー、採用チーム、応募者間の効果的なコミュニケーションを可能にする柔軟なワークスペースを使用して、生産性を向上させます。

採用プロセスで、すべてのステークホルダー (採用担当マネージャー、採用チーム、応募者) 間で柔軟なワークスペースとネイティブのコミュニケーションチャネルを活用します。

自動翻訳

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

人材採用担当者ワークスペース



人材採用担当者ワークスペースを使用すると、次のことができます。

- 透過的なジョブ要求事項と関連するアプリケーションの追跡
- 採用効率とステークホルダー管理の改善
- 継続的なエンゲージメントによる応募者エクスペリエンスの向上
- 人材プロファイルと人材プールによる採用決定の改善

人材採用担当者ワークスペースの人材プールの詳細については、「[人材プールレコード (Talent pool record)] ビュー」を参照してください。

人材採用担当者ワークスペースのさまざまな機能の詳細については、「採用作業負荷の概要を取得」を参照してください。

人材採用担当者ワークスペースのリストビュー

人材採用担当者ワークスペースのリストビューには、アサインされたすべてのジョブ要求事項、面談、タスク、およびそれらの主要な詳細が表示されます。

リストのカテゴリとフィルターを使用して、必要なジョブ要求事項、面談、または作業する必要があるタスクをすばやく見つけることができます。

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

リストビューに移動するには、リストアイコン () を選択する必要があります。リストビューでレコードを選択すると、レコードが新しいタブで開きます。

リスト

リストビューを使用すると、人材採用担当者ワークスペースとすべての独自のエンティティを管理できます。で次のアイテムを表示できます 人材採用担当者ワークスペース > リスト 眺める：

- ジョブ要求事項
- アプリケーション
- 面談
- スケジュール設定
- 面談フィードバック
- タスク

自分のリスト

作成したリストは、[自分のリスト] セクションに表示されます。このセクションのリストは、自分だけに表示されます。

人材採用担当者ワークスペースの構成

採用担当者に統合されたワークスペースとコラボレーションコミュニケーションチャネルを提供する 人材採用担当者ワークスペース を設定します。

人材採用担当者ワークスペース をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 人材採用担当者ワークスペース アプリケーション (sn_ta_recruiter) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store人材採用担当者ワークスペース アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

スケジュール済みジョブとストアアプリケーションは、 人材採用担当者ワークスペースとともにインストールされます。

詳細については、「人材採用担当者ワークスペースとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、人材採用担当者ワークスペースアプリケーション (sn_ta_recruiter) を検索します。

自動翻訳

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

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

利用可能なバージョンのリストが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。

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

採用経験でのパフォーマンスアナリティクスジョブのアクティブ化

パフォーマンスアナリティクス (PA) ジョブをアクティブ化して、ジョブ要求事項の更新の中断のないフローを人材採用担当者ワークスペース内の状況別に作成します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > プラットフォームアナリティクス管理 > インジケーター > インジケーター (自動).
2. 最初に履歴データ収集に対して次の PA ジョブを実行し、次に日次データ収集に対して実行します。
   - *[TA Job Requisition] Unassigned*インジケーター
   - *[TA Job Requisition] On hold and assigned to me*インジケーター
   - *[TA Job Requisition] Assigned to me*インジケーター

タスクの結果
ジョブ要求事項の日次データ更新のフローを状況別に作成するようにパフォーマンスアナリティクスジョブを設定しました。

アサイン先グループの作成

アサイン先グループを作成して、採用担当者間でジョブ要求事項を効率的に割り当てます。

採用担当者としてアサイン先グループを作成し、指定された採用担当者のグループにジョブ要求事項を割り当てます。

アサインのプロセスは、自動または手動で行うことができます。これは次の目的で使用されます。

- ジョブ要求事項のタイプをグループに割り当てる。
- ジョブ要求事項のアサインプロセスを自動化する。
- どの要求事項をどの採用担当者にアサインするかの決定に要する時間を短縮する。

[人材採用担当者ワークスペース] 概要ページの採用ダッシュボードにデータを表示するようにアサイン先グループを設定します。

自動翻訳

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

アサイン先グループの設定方法の詳細については、「Configure assignment group types」を参照してください。

ジョブ要求で複製するフィールドの構成

採用担当者がジョブ要求を複製するときに複製するフィールドを設定します。

複製するフィールドは、sn_ta_recruiter.duplicate_allowed_fields (sn_ta_recruiter.duplicate_allowed_fields) システムプロパティで設定できます。

このタスクを実行するには、システムアドミニストレーターロールが必要です。

採用担当者がアクティビティストリームでメールの詳細を表示できるようにする

採用担当者ロールをシステムプロパティに追加します。採用担当者は、人材採用担当者ワークスペース のアクティビティストリームでメールの詳細を表示できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. フィルターナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [名前] 列で、glide.ui.activity.email_roles を検索します。
3. *glide.ui.activity.email_roles* プロパティを選択します。
4. [値] フィールドに、sn_ta_hiring_core.recruiter ロールを追加します。
5. [更新] を選択します。

採用タスクのタイプの構成

人材採用担当者ワークスペース ではさまざまなタイプの採用タスクを構成して、タスク管理を効率化できます。

始める前に
必要なロール：sn_uni_task.admin

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサルタスク > アドミニストレーション > ユニバーサルタスク構成.
2. デフォルトの求職申し込み [sn_ta_hiring_core_job_application] テーブルで、[タスクタイプ] にタスクを追加します。
   デフォルトのタスクタイプは、[文書をアップロード] と [完了時にマーク] です。構成可能なその他のオプションは次のとおりです。
   - カタログアイテムの送信
   - チェックリスト
   - 従業員入力を収集
3. [更新] を選択して、レコードテーブルへの変更を保存します。

関連情報

人材採用担当者ワークスペース でのタスクタイプのマッピング

人材採用担当者ワークスペース でのタスクタイプのマッピング

タスクをユニバーサルタスクの対応するタスクタイプにマッピングし、人材採用担当者ワークスペース で選択してアサインします。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > インターセプター.
2. [インターセプター] リストで [応募者タスクルール **(Applicant Task Rule)]** を選択します。
3. [回答] セクションで必要な回答を選択して、タスクタイプにマッピングします。
4. [ターゲット **URL]** フィールドで、sysparm_type と sysparm_label を必要なタスクタイプに設定し、**[** 更新] を選択します。
5. オプション: [新規] を選択し、**[SNC** 選択肢リストに基づいてユーザーに選択を要求] を選択して、新しい回答オプションを作成します。
6. オプション: [回答の新しいレコード (Answer new record)] フォームのフィールドに入力し、[送信] を選択します。
   フィールド値の説明については、「タスクマッピングフォーム」を参照して ください。

タスクの結果
タスクをタスクタイプにマッピングしました。

ジョブの説明テンプレートの作成

ジョブの説明テンプレートを作成して、新しい要求事項要求プロセスをより簡素化します。

採用担当者として、同様のロールに使用できる標準的なジョブの説明を作成します。ジョブの説明により、求人を依頼するプロセスが簡単になり、簡素化されます。

システムアドミニストレーターは、すべての採用担当者がグローバルに利用できるジョブの説明テンプレートを作成します。

採用担当者は、自分用のジョブの説明テンプレートを作成し、他のユーザーが使用できるように、自分が属するアサイン先グループに追加することもできます。

ジョブの説明テンプレートの作成については「Create a template using the Template form」を参照してください。

承認ワークフローの構成

組織の要件に合わせて承認ワークフローをカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
採用経験 は、ベースシステム構成の一部として、承認要求が採用担当マネージャーのマネージャーに送信される承認フローを提供します。次の手順で、承認フローをカスタマイズして、承認に別のロールを追加したり、条件を追加したりすることができます。

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > ワークフロースタジオ.
2. [サブフロー] タブを選択します。
3. [承認のため送信] サブフローを見つけて選択します。
4. [承認のため送信] サブフローページで、[承認を求める] を選択します。
5. ルールの条件を変更します。

自動翻訳

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

6. [完了] と [保存] を選択します。
7. **[Publish** (公開)] を選択します。

ジョブ要求事項状況管理ワークフローのカスタマイズ

組織のニーズに応じて、新しいジョブ要求事項状況を追加するか、ジョブ要求事項状況管理ワークフローをカスタマイズします。

ジョブ要求事項状況管理ワークフローをカスタマイズして、事前定義されたワークフローに変更を追加します。詳細については、「 ジョブ要求事項状況管理ワークフローのカスタマイズ [KB1700566] 」を参照してください。

新しいジョブ要求事項ステータスを追加するには:

1. ジョブ要求事項テーブル (sn_ta_hiring_core_job_requisition) を開きます。
2. 右クリックして選択 構成 > テーブル.
3. [列] タブで、[ステータス] 列を検索して選択します。
4. [選択肢] タブで、[新規] を選択します。
5. [ラベル] フィールドに、新しいステータスの名前を入力します。
6. [値] フィールドに、新しいステータスの数値を入力します。

> **注:**
> 値は、状況の順序を決定し、適切な順序付けを可能にする一意の数値である必要があります。たとえば、既存の 2 つのステータスの間に新しいステータスを追加するには、それぞれの値の間の数値を入力します。

7. **[Submit** (送信)] を選択します。

アプリケーションステータスの設定

組織のニーズに応じて、新しい求職申し込みのステータスを追加します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 求職申し込みテーブル (sn_ta_hiring_core_job_application) を開きます。
2. 右クリックして選択 構成 > テーブル.
3. [列] タブで、[ステータス] 列を検索して選択します。
4. [選択肢] タブで、[新規] を選択します。
5. [ラベル] フィールドに、新しいアプリケーションステータスの名前を入力します。
6. [値] フィールドに、新しいアプリケーションステータスの数値を入力します。

> **注:**
> 値は、状況の順序を決定し、適切な順序付けを可能にする一意の数値である必要があります。たとえば、既存の 2 つのステータスの間に新しいステータスを追加するには、それぞれの値の間の数値を入力します。

7. **[Submit** (送信)] を選択します。

自動翻訳

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

再承認トリガーの変更

承認要求が更新された場合に承認要求をトリガーできるフィールドを変更します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムプロパティ.
2. changes_require_reapproval_fields (sn_ta_hiring_core.changes_require_reapproval_fields) を選択します。
3. フィールド名で [値] フィールドを更新します。
   次のフィールドは、承認を受信した後に更新された場合、ベースシステムから利用可能な場合に承認要求を再トリガーできます。
   - 報酬範囲
   - 場所の柔軟性
   - 優遇される勤続レベル
   - 人員数

人材採用担当者ワークスペースの使用

採用担当者は、 人材採用担当者ワークスペース を使用して採用タスクを簡素化します。

採用作業負荷の概要を取得

採用担当者は、人材採用担当者ワークスペースの概要セクションを使用して、作業負荷の可視化を強化し、作業の効果的な優先順位付けを促進できます。

作業の優先順位付けに役立つデータ可視化の透明性を活用します。[概要] セクションを使用して、アクティブ、保留中、または未アサインの要求事項を管理します。

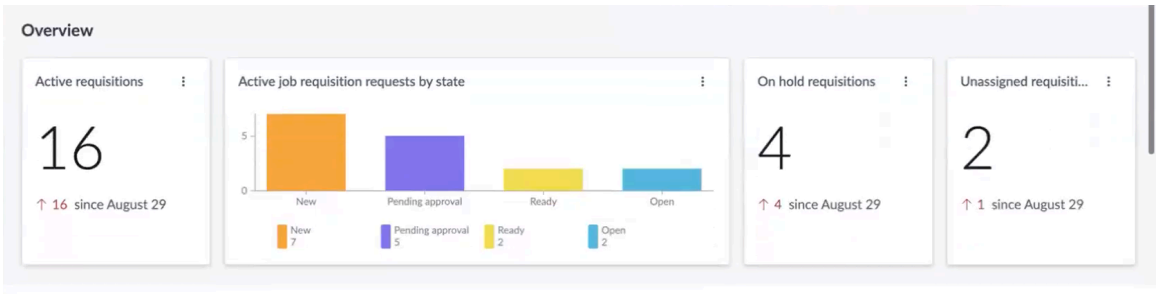
ホームページでそれぞれの状況別に要求事項を表示し、必要に応じてアクションを実行できます。

採用担当者として：

- [自分にアサイン済み] で自分の要求事項を表示して優先順位付けできます。
- 未アサインの要求事項を自分、別の採用担当者、またはアサイン先グループにアサインします。

[概要] セクションには、アクティブな要求事項、ステータス別のアクティブなジョブ要求事項、保留中の要求事項、未アサインの要求事項の数が表示されます。また数の増減など、ステータス別の要求事項の傾向も表示されます。

採用の概要



任意のセクションを選択すると、その中のすべての関連する要求事項が表示されます。

自動翻訳

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

要求事項は、カードビューとリストビューに表示されます。

カードを選択すると、ジョブ要求事項の詳細ページが開きます。

フィルターとソートのオプション

次のフィルターとソートのオプションを使用して、ジョブ要求事項をシフトします。

- 採用担当マネージャーでフィルタリングするには、[すべてのマネージャー] を使用します。
- [すべての状況] を使用して、ジョブ要求事項の状況別にフィルタリングするか、すべて表示します。
- [ステータスでソート **(Sort by State)]** を使用して、ジョブ要求事項を日付でソートします。

  すべてのジョブ要求事項には、その要求事項の個々のステータスがカードビューとリストビューの両方に表示されます。

  - 最近更新されたジョブ要求事項を表示するには、[更新日時 (新しいものから古いもの) **(Updated (newest to oldest))]** を選択します。
  - 最も古い更新されたジョブ要求事項を表示するには、[更新日時 (古いものから新しいもの) **(updated (oldest to newest))]** を選択します。
  - オープンされた最新のジョブ要求事項を表示するには、[更新日時 (新しいものから古いもの) **(Updated (newest to oldest))]** を選択します。
  - オープンされた最も古いジョブ要求を表示するには、 [更新日時 (古いものから新しいもの) **(updated (oldest to newest))]** を選択します。

検索

検索バーを使用して、要求事項を検索します。

要求事項とそれに関連する求人応募を表示できます。

応募ステージ

ジョブ要求事項に関連付けられているすべての応募を表示します。応募データは、組織内の指定された応募追跡システム (ATS) から取得されます。

採用担当者としてジョブ要求事項を作成する

組織の欠員を埋めるために、ジョブ要求事項を要求します。

始める前に

必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. ジョブ要求事項のリストビューを選択し、[新規] を選択します。
3. 新しいジョブ要求事項の作成フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「ジョブ要求事項フォーム」を参照してください。

自動翻訳

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

4. [保存] を選択します。

> **注:**
>
> 採用担当マネージャーがジョブ要求事項を作成すると、採用担当者は人材採用担当者ワークスペースの [概要 (Overview)] ページで未解決の要求を確認できます。詳細については、「採用作業負荷の概要を取得」を参照してください。

タスクの結果
ジョブ要求事項が [新規] ステータスで作成されます。

要求にジョブの説明を追加する

ジョブの説明テンプレートを使用して、要求にジョブの説明を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. ジョブの説明を追加するジョブ要求事項を開きます。
3. [ジョブの説明] タブを選択して、[ジョブの説明] フィールドを開きます。
4. オプション: [テンプレート] セクションで、[自分のテンプレート] タブからジョブの説明テンプレートを選択します。
5. オプション: ジョブ要求事項に入力されたら、必要に応じてコンテンツを更新します。
6. [保存] を選択します。
   ジョブの説明もジョブプロファイルから自動的に入力されます。

次のタスク
承認のために要求事項を送信します。 詳細については、「承認のためにジョブ要求事項を送信する」を参照してください。

従業員センターでのジョブ要求事項の承認

従業員センターの [自分のタスク] からジョブ要求事項を承認します。

始める前に
必要なロール：approver_user

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 自分のタスク.
2. [未解決の要求] タブからジョブ要求事項の承認要求を選択します。
   - ジョブの説明の詳細を表示するには、[詳細] タブを選択します。
   - ジョブの説明を表示するには、[ジョブの説明] タブを選択します。
   - 採用担当者に何かを伝えるには、[アクティビティ] タブを選択します。
   - 要求を承認するには、詳細を確認して、[承認] を選択します。
   - 要求を却下するには、[却下] を選択します。
     承認要求を却下するには、[要求を却下] ポップアップウィンドウに理由を入力する必要があります。

自動翻訳

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

承認者が承認要求を却下すると、ジョブ要求事項は [却下] ステータスに移行します。

状況管理システムの詳細については、「ジョブ要求事項の状況管理」を参照してください。

承認エクスペリエンスの構成方法の詳細については、「承認ハブ」を参照してください。

注:
承認要求を含むメール通知も、承認者のメールアドレスに送信されます。

メールでの承認の詳細については、「メールの承認要求ビュー」を参照してください。

メールの承認要求ビュー

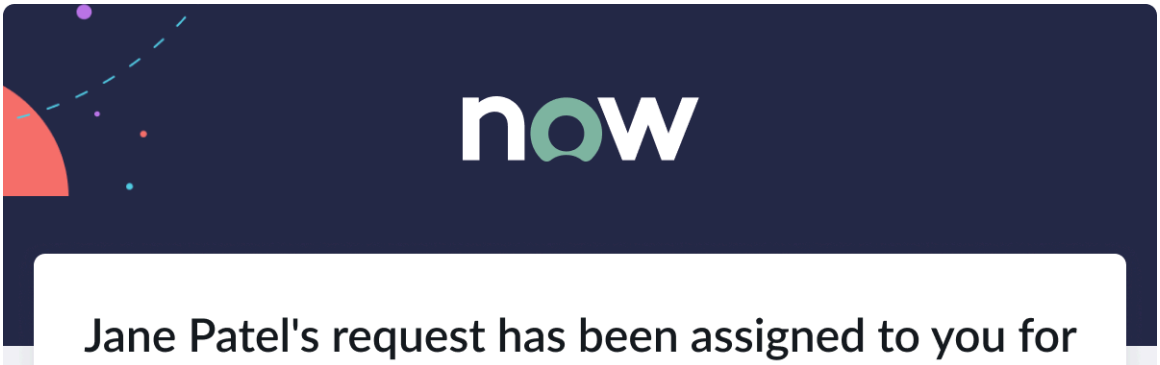
承認要求のメール通知は、承認者に遅滞なく通知するのに役立ちます。

自分に対するジョブ要求事項の承認要求が発生すると、登録したメールアドレスにメール通知が届きます。

自動翻訳

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

承認者へのメール通知



Jane Patel's request has been assigned to you for approval

Hello **Fred**,

Jane Patel's job requisition **HRC0001865** was recently assigned to you.

We need your approval before we proceed with the following recruiting process.

Reject Approve

View approval request

About this request

Opened by: **Jane Patel**
Job title: **Project manager**
Department: **Incubation R&D**
Recruiter: **Rachel Chan**

Other details

Cost center: **6030**
Division: **--**
Location: **Santa Clara**
Location flexibility: **In office; Remote**
Number of headcount: **2**
Employment type: **Full-time**
Job code: **JB0012**
Compensation range: **$124,000 - $257,000**

Note from hire manager:
"We are a group of creative professionals who work together to create and implement designs for various projects. Include graphic designers, UX/UI designers, product designers, and other design specialists. We

自動翻訳

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

メール通知から、役職、採用担当マネージャー、採用担当者、雇用タイプ、報酬範囲などの承認要求の詳細を取得します。

メール通知からジョブ要求事項の要求を承認または却下できます。

承認タスクを選択し、ポータルに移動して承認タスクを完了します。

人材採用担当者ワークスペースでのジョブ要求事項の追跡

ジョブ要求事項に対する応募の追跡、ジョブの詳細の表示、採用チームの管理、面接フェーズの追加または削除を行います。

ジョブの説明の詳細を確認し、採用担当マネージャーおよび応募者と連絡を取ります。

[概要] タブは、ジョブ要求事項のランディングページであり、次のセクションがあります。

- カードには、さまざまな状況のアプリケーションの数が表示されます。いずれかのカードを選択すると、そのステータスの応募者のリストが表示されます。
- [アプリケーション] セクションには、ジョブ要求事項のアプリケーションがリストされます。応募を 1 つ以上選択して [採用担当マネージャーの応答を要求 **(Request hiring manager response**)] を選択すると、採用担当マネージャーに応募の推奨事項を求めるメール通知が送信されます。
- [採用チーム (Hiring team)] セクションには、ジョブ要求事項のすべての採用チームメンバーが表示されます。ここから採用チームメンバーを追加または編集できます。
- [ジョブの詳細] セクションには、ジョブ要求事項の概要が表示されます。

[詳細 **(Details)]** タブでは、ジョブ要求事項の要求時に指定されたすべての詳細なフィールド値が提供されます。[アクティビティ] セクションにメッセージを投稿して、採用担当マネージャーおよび要求事項の承認者とコラボレーションします。

[ジョブの説明] タブには、ジョブ要求事項のジョブの説明とジョブ要件の概要が表示されます。[承認のため送信] を選択すると、ジョブの説明を変更し、承認のために送信できます。

[採用チーム **(Hiring team)]** タブには、採用チームの一員であるすべてのメンバーとその詳細が一覧表示されます。[追加] または [削除] を選択すると、採用チームのメンバーを追加または削除できます。[スケジュール設定を要求] と [スケジュール設定を表示] をそれぞれ選択して、採用チームメンバーのスケジュール設定を要求または表示することもできます。

[面接フェーズ] タブには、ジョブ要求事項に対して設定されたすべての面接フェーズが一覧表示されます。このタブから面談フェーズを追加または削除するには、 それぞれ [フェーズを追加] または [削除] を選択します。

[承認者] タブには、簡単に追跡できるように、承認者の名前と承認要求のステータスが表示されます。

- 採用担当者が承認のために要求事項を送信すると、承認の詳細を表示できます。
- 承認者が承認要求に追加したコメントを表示できます。

[見込み] タブには、ジョブ要求事項のすべての応募者が表示されます。ここから応募者を追加したり、見込みを作成することもできます。

ジョブ要求事項からのメール送信

採用担当者は、求職者にジョブ要求事項についてメールを送信し、パーソナライズされた詳細を提供します。

始める前に

必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. ジョブ要求事項を開きます。
3. [アプリケーション] タブを選択します。
4. 連絡を取りたい応募者に関連付けられたアプリケーションレコードを開きます。
5. [詳細] タブを選択します。
6. [作成 (Compose)] セクションの [メール] タブを使用して、応募者にメールを送信します。

タスクの結果
応募者にメールが届きます。メールは、アプリケーションレコードのアクティビティストリームにも追加されます。

採用チームの管理

ジョブ要求事項から採用チームメンバーを追加、編集、または削除します。

採用チームにメンバーを追加

ジョブ要求事項の採用チームにメンバーを追加して、面接官のパネルを作成します。

始める前に
必要なロール:sn_ta_hiring_core.recruiter、sn_ta_hiring_core.recruitment_coordinator

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. 目的のジョブ要求事項を開きます。
3. 採用チーム セクションで、 追加 を選択します。
   [採用チームに従業員を追加] ポップアップに従業員のリストが表示されます。
4. リスト内の目的の名前のチェックボックスをオンにします。

   注:
   フィルターを使用して従業員を検索します。

5. **[Add** (追加)] を選択します。

採用チームメンバーの編集

透明性を確保するために、採用ロールを変更し、面接者タイプを設定し、応募者に表示される採用チームメンバーを選択することもできます。

このタスクについて
ジョブ要求事項には、デフォルトの採用チームメンバー (採用担当者と採用担当マネージャー) が設定されています。これらは必須の面接官であり、デフォルトでは応募者に表示されません。

採用チームにさらに人を追加するときに、採用ロールをアサインし、応募者に表示するか非表示にするかを選択できます。また、採用チームの追加メンバーを第一面接者にするかオプションにするかを選択することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. 目的のジョブ要求事項を開きます。
3. 採用チーム セクションで、 編集 を選択します。
4. [採用チーム (Hiring team)] ポップアップの関連フィールドを編集します。

フィールド	説明
採用担当側のロール	採用チームメンバーの採用ロール。ロールの詳細については、「」を参照してください 。
応募者への表示	採用チームメンバーを応募者に表示するオプション。
タイプ	採用チームメンバーの第一面接者またはオプションの面接者としてのステータス。

5. **[OK]** を選択します。

採用チームからメンバーを削除

採用チームからメンバーを削除します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. >に移動 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. 目的のジョブ要求事項を開きます。
3. 採用チーム セクションで、 編集 を選択します。
4. 削除する名前のチェックボックスをオンにします。
5. [削除] を選択します。

採用担当者によるジョブ要求事項の管理

要求事項を更新、保留、承認用に送信、またはクローズします。

ジョブ要求事項を保留にする

要件が変更された場合、ジョブ要求事項を保留にします。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. 採用ダッシュボードから [アクティブな要求事項 **(Active requisitions)]** に移動します。
   a. リストからアクティブな要求事項を選択します。
3. [保留中 **(On hold)]** を選択します。

自動翻訳

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

a. [ジョブ要求事項を一時停止 (Pause the job requisition)] ポップアップウィンドウで、アクションの理由を選択します。

b. オプション: コメントがあれば追加します。

注:

- 理由のリストからその他の理由のオプションを選択した場合は、メモにコメントを入力する必要があります。
- 要求事項が保留中にクローズされると、保留中ステータスは保持されません。

ジョブ要求事項は、そのステータスに関係なく保留にすることができます。要求事項の状況管理の詳細については、「ジョブ要求事項の状況管理」を参照してください。

タスクの結果
要求事項は保留中になり、検索時に最新のステータスと保留中バッジが表示されます。

ジョブ要求事項の保留を取り消す

必要に応じて、ジョブ要求事項の保留を取り消します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順
1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. 作業を再開するジョブ要求事項を選択します。
3. [再開] を選択します。

タスクの結果
ジョブ要求事項の保留が解除され、処理を進める準備が完了します。

ジョブ要求事項の複製

既存のジョブ要求事項を複製して時間を節約します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順
1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. 複製するジョブ要求事項を開きます。
3. ジョブ要求事項の詳細ページの右上隅にある省略記号から [複製] を選択します。
4. 必要に応じてフィールドを変更し、[保存] を選択します。
   どのフィールドを複製するかを設定します。詳細については、「ジョブ要求で複製するフィールドの構成」を参照してください。

ジョブ要求のクローズ

不要になったジョブ要求をクローズします。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. クローズする要求を選択します。
3. 右上隅の省略記号から、[要求をクローズ] を選択します。
4. ポップアップウィンドウで、[要求のキャンセル **(Cancel requisition)]** を選択し、[クローズ] を選択します。
   要求事項が保留中にクローズされると、保留中ステータスは保持されません。詳細については、「ジョブ要求事項の状況管理」を参照してください。

ジョブ要求事項の再オープン

既にクローズ済みステータスになっているジョブ要求事項を再オープンします。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. クローズ済みステータスの、再オープンが必要な要求事項を開きます。
3. [再オープン **(Reopen)]** を選択します。
   - 要求事項は、再オープンされると [新規] ステータスに移行します。
   - 状況管理システムの詳細については、「ジョブ要求事項の状況管理」を参照してください。

承認のためにジョブ要求事項を送信する

承認のためにジョブ要求事項を上級管理職に送信します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. [ステータス別のアクティブなジョブ要求事項要求 **(Active job requisition requests by state)]** カードから [新規] を選択します。
3. [新規] ステータスでフィルタリングされた [ジョブ要求事項 (Job Requisitions)] テーブルに表示されるジョブ要求事項を選択します。
   新しいタブでジョブ要求事項が開きます。
4. [ジョブ要求事項承認要求 (Job requisition approval request)] フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「承認フォームの送信」を参照してください。
5. [承認のため送信] を選択します。

タスクの結果
承認要求は、承認者の [自分のタスク **(My tasks)]** の未解決の要求に表示されます。

送信した承認要求をキャンセルする

送信した承認要求が不要になった場合は、キャンセルします。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース。.
2. 採用ダッシュボードに移動し、ジョブ要求事項を開きます。
3. [承認をキャンセル] を選択します。
   - 承認要求をキャンセルすると、[承認者] タブのステータスが [キャンセル済み] に変わります。
   - キャンセルされた通知は、アクティビティストリームにも表示されます。

承認のためにジョブ要求事項を再送信する

直前の変更または技術的な障害が発生した場合に、承認のためにジョブ要求事項を再送信します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. 承認のために再送信するジョブ要求事項を開きます。
3. [承認のために再送 **(Resend for approval)]** を選択します。
   - 以前に [準備完了 **(Ready)]** ステータスだった要求は、[承認待ち **(Pending approval)]** ステータスに戻ります。
   - 状況管理システムの詳細については、「ジョブ要求事項の状況管理」を参照してください。

タスクの結果
承認要求は、アサインされた承認者に再送信されます。

[承認者] タブで、承認要求のステータスが [要求済み (Requested)] に変更されます。

ATS でジョブ要求事項を開く

ATS でジョブ要求事項が承認されて準備ができたら、これを開きます。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. ダッシュボードのジョブ要求事項のリストで [準備完了] ステータスの要求事項を開きます。
3. 右上隅にある省略記号から [要求を開く **(Open requisition)]** を選択します。

タスクの結果
要求事項は [オープン] ステータスです。ATS でオープンになり、さらに採用プロセスを進めることができます。

ATS との統合の詳細については、「ATS との統合」を参照してください。

自動翻訳

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

人材採用担当者ワークスペースでの応募の追跡

採用担当者または採用コーディネーターとして、ジョブ要求事項への応募と、それに対応する応募者および面接の詳細を追跡します。

ジョブ要求事項の [アプリケーション] セクションから、詳細を表示するアプリケーションを選択します。

[採用担当マネージャーの応答を要求 **(Request hiring manager response**)] を選択すると、応募の推奨事項を要求するメール通知を採用担当マネージャーに送信できます。

応募ページから応募者との面接をスケジュールすることができます。詳細については、「面談をスケジュール」を参照してください。

[概要] タブには以下が表示されます。

- 今後の面談の提案およびスケジュール設定済みの面談が時系列で表示される [今後のアクティビティ] セクション。カードを選択して、対応する面談レコードに移動できます。
- ジョブ要求事項の詳細カード。カードを選択して、ジョブ要求事項に移動できます。
- 現在のステータスが強調表示されたアプリケーションステータスジャーニー。
- 基本情報、職歴、教育情報を含む応募者の詳細。

[詳細] タブには応募者の詳細が表示され、[作成] セクションを使用して採用チームおよび応募者とコミュニケーションを取り、[アクティビティ] セクションで応募レコードの更新を表示できます。

[タスク] タブには、応募者または採用チームにアサインされたタスクの詳細なリストが表示されます。新規 追加 を選択して、応募者または採用チームに新しいタスクをアサインできます。詳細については、「タスクの作成」を参照してください。

[その他のアプリケーション] タブには、申請者が適合性を通知するために以前に行った他のアプリケーションの詳細なリストが表示されます。

[面接] タブには、応募者とのスケジュール設定された面接のリストが表示されます。

[面談フィードバック **(Interview feedback**)] タブでは、次のことができます。

- 面談のフィードバックステータスを追跡し、必要に応じてそれに基づいて行動します。
- 応募者に対して作成された面談フィードバックレコードとその詳細のリストを表示します。
- それぞれのレコードを選択して他の面接者に割り当てられたフィードバックレコードを表示し、フィードバックの送信が遅れている場合は面接者をナッジします。
- 面接者は、自分にアサインされたレコードを選択してフィードバックを提供します。詳細については、「面談フィードバックの提供」を参照してください。

注:
[面接] タブと [面接フィードバック] タブにアクセスするには、面接管理プラグインをアクティブ化する必要があります。

採用タスク

応募者または内部ステークホルダーにタスクをアサインして、人材採用担当者ワークスペース内で管理します。

すべてのステークホルダーとの有益で協力的な環境を作ります。

応募レコードビューで利用可能な [タスク] タブでタスクを作成して、応募者や内部ステークホルダー (採用担当マネージャーなど) にアサインします。

自動翻訳

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

ジョブ要求事項レコードページの [タスク] の [リスト] ビューで、[すべてのタスク] と [自分にアサインされたタスク] を表示します。ジョブ要求事項のすべてのタスクの統合ビューを一目で把握できるため、効率的なタスク管理を実現できます。

応募者はアサインされたタスクを時間内に完了しなかった場合、定期的に通知を受け取ります。詳細については、「採用担当者向けのタスクメール通知」を参照してください。

タスクの作成

人材採用担当者ワークスペース内で応募者または内部ステークホルダーのタスクを作成し、それぞれのペルソナにアサインします。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. ジョブ要求事項レコードページで、必要な応募を選択します。
3. 求人応募の [タスク] タブに移動し、[新しく追加] を選択します。
4. [タスクの選択] ポップアップウィンドウで、利用可能なリストからタスクを選択し、[送信] を選択します。
   タスクを選択すると、[タスクタイプ] フィールドが自動的に選択されます。タスクタイプの詳細については、「採用タスクのタイプの構成」を参照してください。

   タスクタイプをさまざまなタスクにマッピングする方法の詳細については、「人材採用担当者ワークスペース でのタスクタイプのマッピング」を参照してください。
5. 応募者タスクフォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「応募者タスクフォーム」を参照して ください。
6. [保存] を選択します。

タスクの結果
ジョブ要求事項の応募ページの [リスト] ビューから新しいタスクを表示します。リストビューには、統合された効率的なタスク管理オプションがあります。

採用担当マネージャーとのコラボレーション

アクティビティストリーム上のジョブ要求について、採用担当マネージャーとコラボレーションします。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. 要求事項を開きます。
3. [作成] セクションの [コメント] タブを使用して、採用担当マネージャーにメッセージを送信します。

タスクの結果
採用担当マネージャーは、コメントの詳細が記載されたメール通知を受け取ります。

自動翻訳

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

採用担当者向けのタスクメール通知

メール通知は、応募者がタスクを完了したときに採用担当者にアラートを提供します。

応募者の 1 人が応募者センターポータルからアサインされたタスクを完了すると、通知を受け取ります。

人材採用担当者ワークスペースの応募レコードページにも同じ内容が表示されます。応募者がタスクの実行中にドキュメントを添付した場合、その添付ファイルは [タスク] タブの [添付ファイル] セクションに表示されます。

アサインされたタスクが期限切れになったときにリマインダーメールを受信します。スケジュール済みジョブ [*Notify Recruiters when Due Date is yesterday(Overdue by one day)*] は、デフォルトでは非アクティブです。

[人材獲得 **(Talent Acquisition)**] ダッシュボードの表示

[人材獲得 (Talent Acquisition)] ダッシュボードを使用して、組織の採用傾向を把握します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter および itil

手順

1. 移動先 すべて > プラットフォームアナリティクス > ダッシュボード > 人材獲得ダッシュボード.
2. ダッシュボードで利用可能な測定基準を表示して、採用傾向を把握します。
   詳細については、「人材獲得ダッシュボード」を参照してください。

人材採用担当者ワークスペースの参照

参照トピックには、 人材採用担当者ワークスペースの状況管理、フォーム、プロパティ、コンポーネント、およびダッシュボードに関する追加情報が記載されています。

ジョブ要求事項の状況管理

採用担当者のジョブ要求事項の状況管理システムの概要。

ジョブ要求事項のステータスとアクション

状況	保留中	採用担当者のアクセス	許可されているアクション	アクションの結果	アクション後の新しいステータス	新しいステータスの採用担当者のアクセス権
オープン	はい	読み込み専用	再開	ジョブ要求事項から保留を取り消します。	オープン	読み込み専用
			クローズ	ジョブ要求事項をクローズし、承認をキャンセルしません。	クローズ済み	
			複製	既存のジョブ要求事項を複製して、新しいジョブ要求事項を作成します。	オープン	
	いいえ	読み込み専用	保留中	ジョブ要求事項を保留にします。	オープン	読み込み専用
			クローズ	ジョブ要求事項をクローズし、承認をキャンセルしません。	クローズ済み	

自動翻訳

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

ジョブ要求事項のステータスとアクション (続く)

状況	保留中	採用担当者のアクセス	許可されているアクション	アクションの結果	アクション後の新しいステータス	新しいステータスの採用担当者のアクセス権
			複製	既存のジョブ要求事項を複製して、新しいジョブ要求事項を作成します。	オープン	
準備完了	はい	編集可能	再開	ジョブ要求事項から保留を取り消します。	準備完了	編集可能
			クローズ	ジョブ要求事項をクローズし、承認をキャンセルしません。	クローズ済み	準備完了のみ
			複製	既存のジョブ要求事項を複製して、新しいジョブ要求事項を作成します。	準備完了	読み込み専用
	いいえ	編集可能	保留中	ジョブ要求事項を保留にします。	準備完了	編集可能
			オープン	指定されたアプリケーション追跡システム (ATS) にジョブ要求事項を送信します。	オープン	読み込み専用
			承認のために再送	既存の承認をすべてキャンセルし、新たに承認を受けるために要求事項を送信します。	承認待ち	読み込み専用
			クローズ	ジョブ要求事項をクローズし、承認をキャンセルしません。	クローズ済み	読み込み専用
			複製	既存のジョブ要求事項を複製して、新しいジョブ要求事項を作成します。	準備完了	読み込み専用
却下	はい	編集可能	再開	ジョブ要求事項から保留を取り消します。	新規	編集可能
			クローズ	ジョブ要求事項をクローズします。	クローズ済み	読み込み専用
			複製	既存のジョブ要求事項を複製して、新しいジョブ要求事項を作成します。	新規	編集可能
	いいえ	編集可能	承認のため送信	承認のためにジョブ要求事項を送信します。	承認待ち	読み込み専用
			保留中	ジョブ要求事項を保留にします。	新規	編集可能
			クローズ	ジョブ要求事項をクローズします。	クローズ済み	読み込み専用
			複製	既存のジョブ要求事項を複製して、新しいジョブ要求事項を作成します。	新規	編集可能
承認待ち (要求済み)	はい	読み込み専用	再開	ジョブ要求事項から保留を取り消します。	新規	編集可能

自動翻訳

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

ジョブ要求事項のステータスとアクション (続く)

状況	保留中	採用担当者のアクセス	許可されているアクション	アクションの結果	アクション後の新しいステータス	新しいステータスの採用担当者のアクセス権
			クローズ	ジョブ要求事項をクローズします。	クローズ済み	読み込み専用
			複製	既存のジョブ要求事項を複製して、新しいジョブ要求事項を作成します。	承認待ち	読み込み専用
	いいえ	読み込み専用	承認をキャンセル	既存の承認をすべてキャンセルし、ジョブ要求事項を [新規] ステータスにします。	新規	編集可能
			保留中	ジョブ要求事項を保留にし、既存の承認要求をすべてキャンセルします。	新規	編集可能
			クローズ	ジョブ要求事項をクローズし、承認をキャンセルしません。	クローズ済み	読み込み専用
			複製	既存のジョブ要求事項を複製して、新しいジョブ要求事項を作成します。	承認待ち	読み込み専用
準備完了	[準備完了] ステータスで、同じ動作に従います。					
却下	[新規] ステータスで、[却下] ステータスの動作に従います。					
クローズ済み	はい	読み込み専用	注: ジョブ要求事項がクローズされるたびに保留が取り消されます。			
	いいえ	読み込み専用	再オープン	[新規] ステータスに変わり、同じ動作に従います。	新規	編集可能
			複製	既存のジョブ要求事項を複製して、新しいジョブ要求事項を作成します。	クローズ済み	読み込み専用

採用担当者用の応募ステータス

採用担当者が、応募ステータスの概要を確認できます。

採用担当者用の応募ステータス

状況	説明
新規	応募者は応募を送信し、採用担当者のキューで [新規] ステータスになっています。
レビュー中	応募が [レビュー中] になっています。
Interviewing	応募者は面接プロセス中です。

自動翻訳

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

採用担当者用の応募ステータス (続く)

状況	説明
オファーが送信されました	応募者はオファーを受け取りました。
オファーが受け入れられました	応募者はオファーを受け入れました。
採用	応募者が採用されます。
却下	応募が却下されました。
取り消し	応募者が応募を取り下げました。

応募者タスクフォーム

応募者タスクフォームには、応募者のタスクを設定するために必要なフィールドの説明が記載されています。

応募者タスクの作成

フィールド	説明
番号	新規応募者タスク用に生成されたタスク番号。
タイプ	アサインされたタスクのタイプの説明。
簡単な説明	アサインされたタスクの簡単な説明を入力する場所。
説明	アサインされたタスクの詳細な説明を入力する場所。
状況	タスクの状態。
期日	作成されたタスクの期日。
アサイン先	タスクがアサインされている応募者。
添付ファイル	採用担当者によって添付ファイルが追加される場所、または応募者によって添付ファイルが添付されたときに表示される場所。

人材採用担当者ワークスペースとともにインストールされるコンポーネント

以下は、 人材採用担当者ワークスペース プラグインのアクティブ化とともにインストールされるコンポーネントです。

インストールされたスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
期日が昨日の場合に採用担当者に通知 (1 日遅れ)	応募者がアサインされたタスクを完了したとき、または期限切れになったときに、採用担当者にリマインダーメールを提供します。
[TA ジョブ要求事項]日次データ収集	ジョブ要求事項の更新に関する日次データを収集します。

自動翻訳

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

スケジュール済みジョブ	説明
[TA ジョブ要求事項]履歴データ収集	ジョブ要求事項に関する履歴データを収集します。
面談フィードバックの作成	フィードバックレコードを作成して、面談対象者からフィードバックを受け取ります。

ジョブ要求事項フォーム

採用担当マネージャーまたは採用担当者は、このフォームを使用して、組織の求人を依頼します。

ジョブ要求事項フォーム

注:
表示されるフィールドは、採用担当マネージャーと採用担当者のどちらとして求人を要求しているかによって異なる場合があります。

フィールド	説明
番号	ジョブ要求事項番号。
状況	ジョブ要求事項のステータス。
機能職タイトル	要求が提出されたロールに関連付けられた特定のタスクと責任に焦点を当てた役職。機能ジョブタイトルに、関連する勤続レベルとスキルが設定されている場合は、 優先勤続レベルの勤続レベル、 必要なスキル、 および推奨スキル が自動入力されます。
職務コード	機能ジョブタイトルに関連付けられたコード。
職務名	機能ジョブタイトルに関連付けられたジョブタイトル。
採用担当マネージャー	ジョブ要求事項を担当する採用担当マネージャー。
希望ジョブタイトル	組織が希望するロールの役職 (存在する場合)。
コストセンター	ジョブ要求事項に対して課金されるコストセンター。
プライマリロケーション	要求が作成されたプライマリロケーション。
部門	ジョブ要求事項に関連付けられている部門。
雇用形態	雇用のタイプ。
追加の場所	新しいジョブ要求事項が適用される追加の場所。

自動翻訳

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

ジョブ要求事項フォーム

注:
表示されるフィールドは、採用担当マネージャーと採用担当者のどちらとして求人を要求しているかによって異なる場合があります。

(続く)

フィールド	説明
アサイン先グループ	ジョブ要求事項に関連付けられたアサイン先グループ。
採用担当者	ジョブ要求事項を担当する採用担当者。
優遇される勤続レベル	ジョブに必要な勤続レベルのレベル。
人員数	募集人数。
応募者タイプ	応募者の希望タイプ (内部、外部、または希望なし)。
報酬範囲	ジョブに適用される報酬範囲。
勤務時間	求人のシフト時間。
採用理由	欠員の理由 (新規採用かバックフィルか)。
出張要件	ジョブの出張要件の割合。
優先度	求人の優先度。
転勤支援	転勤サポートが必要かどうか。
入国管理スポンサーシップ	入国管理のスポンサーシップが必要かどうか。
場所の柔軟性	ロールの場所の設定 (ハイブリッド、オフィス、リモート)。
最低経験年数	ジョブに必要な最低経験年数。
最低限の資格	雇用に必要な最低限の資格。
資格	候補者の資格の詳細。
必要なスキル	求人に必要なスキル。

自動翻訳

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

ジョブ要求事項フォーム

注:
表示されるフィールドは、採用担当マネージャーと採用担当者のどちらとして求人を要求しているかによって異なる場合があります。

(続く)

フィールド	説明
推奨スキル	求人に必要なスキル。
希望企業	採用応募者の獲得先として望ましい企業。
追加のメモ	採用担当マネージャーからの追加のメモ (ある場合)。
追加コメント	採用担当者からの追加コメント (存在する場合)。
作業メモ (プライベート)	採用担当者からのプライベート作業メモ。

自動翻訳

人材採用担当者ワークスペース とともにインストールされるプロパティ

人材採用担当者ワークスペース環境でさまざまな機能を構成するには、 人材採用担当者ワークスペース プラグインとともにインストールされるシステムプロパティが必要です。

これらのプロパティは人材採用担当者ワークスペースで利用可能です。

注:
システムのプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、ナビゲーション フィルターに「sys_properties.list」と入力します。

人材採用担当者ワークスペース のプロパティ

プロパティ	説明
exchange_meeting_user sn_ta_recruiter.exchange_meeting_user	カレンダーの招待の送信に使用される Azure サービスアカウ • タイプ：文字列 • 他の可能な値： キャッシュを無視:選択済み
maximum_slots_for_interview_scheduling sn_ta_recruiter.maximum_slots_for_interview_sch	面接のスケジュール中に採用担当者が選択できるスロットの最 • タイプ: 整数 • 値：3 • 他の可能な値： キャッシュを無視:選択済み

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

人材採用担当者ワークスペース のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
state_for_onboarding_mail sn_ta_recruiter.state_for_onboarding_mail	オンボーディングのためのメール通知トリガーを開始したス • タイプ：文字列 • 値:60 • 他の可能な値： キャッシュを無視:選択済み
block_interviewer_calendar sn_ta_recruiter.bok_interviewer_calendar	面接スケジュール設定時の面接担当者のカレンダーブロッカ • タイプ：true | false • 値：true • 他の可能な値： キャッシュを無視:選択済み
duplicate_allowed_fields sn_ta_recruiter.duplicate_allowed_fields	ジョブ要求事項の複製中にフィールドを複製できます。 • タイプ：文字列 • 値:job_title、preferred_job_title、seniority_leve、comp 門、employment_type、working_hours、travel_require 認定、required_skills、preferred_skills、preferred_com • 他の可能な値： ○ 読み込みロール:sn_ta_hiring_core.admin ○ 書き込みロール:admin
enable_outlook_integration sn_ta_recruiter.enable_outlook_integration	面接スケジュール設定のために Outlook 統合を有効にするプ • タイプ：true | false • 値：true • 他の可能な値： • キャッシュを無視:選択済み

タスクマッピングフォーム

フォームに記入してタスクをタスクタイプにマッピングするときのために、説明の入力が必要になります。

回答レコード

フィールド	説明
質問	インターセプターレコードに参照がある親質問。
名前	タスクの名前。
順序	タスクの優先順位。

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

回答レコード (続く)

フィールド	説明
アクティブ	機能を有効にするオプション。
ユーザー プロンプト	人材採用担当者ワークスペースに表示されるタスクの名前。 人材採用担当者ワークスペースに表示される名前と [ユーザープロンプト] に表示される名前は同じである必要があります。
次の質問	インターセプターレコードに参照がある別の質問。 **注:** 人材採用担当者ワークスペースのタスクマッピングは、この機能をサポートしていません。
アプリケーション	レコードが含まれているアプリケーションのスコープ。
タイプ	利用可能な質問のタイプ。 • 誘導尋問 • 複数選択肢 • はい/いいえ • 自由形式テキスト • ボタン • 外部選択肢
ターゲット URL	タスクタイプマッピングに設定されたターゲット URL。
ボタンラベル	サーベイボタンに表示されるラベル。
ロール	回答レコードにアクセスできるロール。

自動翻訳

人材獲得ダッシュボード

人材獲得ダッシュボードは、組織内の採用活動に関する作業負荷の概要とパフォーマンスの詳細を把握するのに役立ちます。

人材獲得ダッシュボードのユーザーには、次のロールが必要です。

ユーザーペルソナと必要なロール

ユーザー	説明	必要なロール
アドミン (sn_ta_hiring_core.admin)	このユーザーは、ダッシュボードのデータ表示を編集できます。	itil
採用担当者 (sn_ta_hiring_core.recruiter)	このユーザーは、ダッシュボードでデータを表示できます。	itil

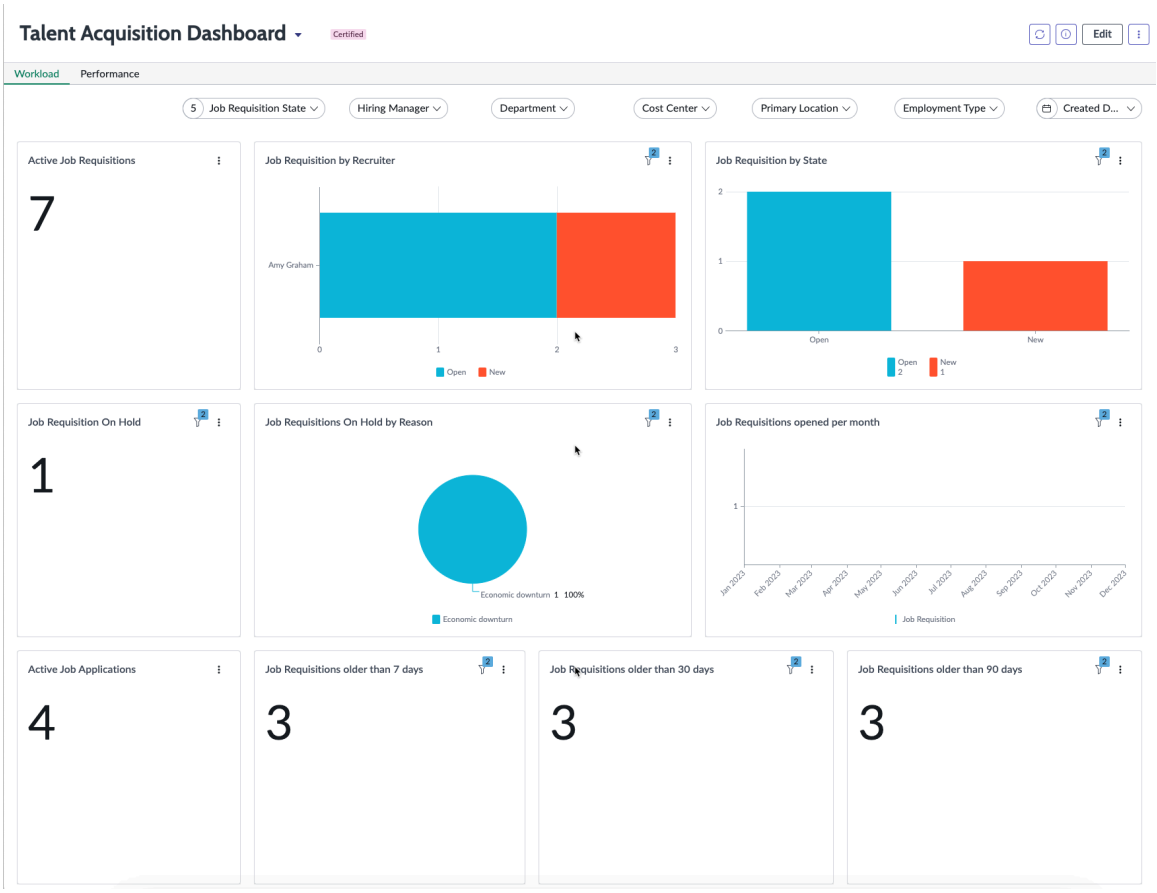
人材獲得ダッシュボードには、[作業負荷] タブと [パフォーマンス] タブがあります。各タブには、データを表示する複数のカードビューがあります。

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

[作業負荷] タブでのデータの可視化は次のとおりです。

ダッシュボードデータビュー

[作業負荷] タブビュー



[作業負荷] タブ

カード	データタイプ	説明
アクティブなジョブ要求事項 (Active Job Requisitions)	数値	アクティブなジョブ要求事項の数。
採用担当者別のジョブ要求事項 (Job Requisition by Recruiter)	積み重ねバー	所有する採用担当者とそのステータス別の要求事項に関するデータ。
ステータス別のジョブ要求事項 (Job Requisition by State)	棒グラフ	ステータス別のジョブ要求事項のデータの可視化。
保留中のジョブ要求事項 (Job Requisition On Hold)	数値	保留中のジョブ要求事項の数。
理由別の保留中のジョブ要求事項 (Job Requisition On Hold by Reason)	円グラフ	保留中の要求事項の割合が、理由別に表示されます。
月あたりのオープンなジョブ要求事項 (Job Requisitions opened per month)	線グラフ	ジョブ要求事項の月次傾向。
アクティブな求人応募 (Active Job Applications)	数値	アクティブな求人応募の数。

自動翻訳

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

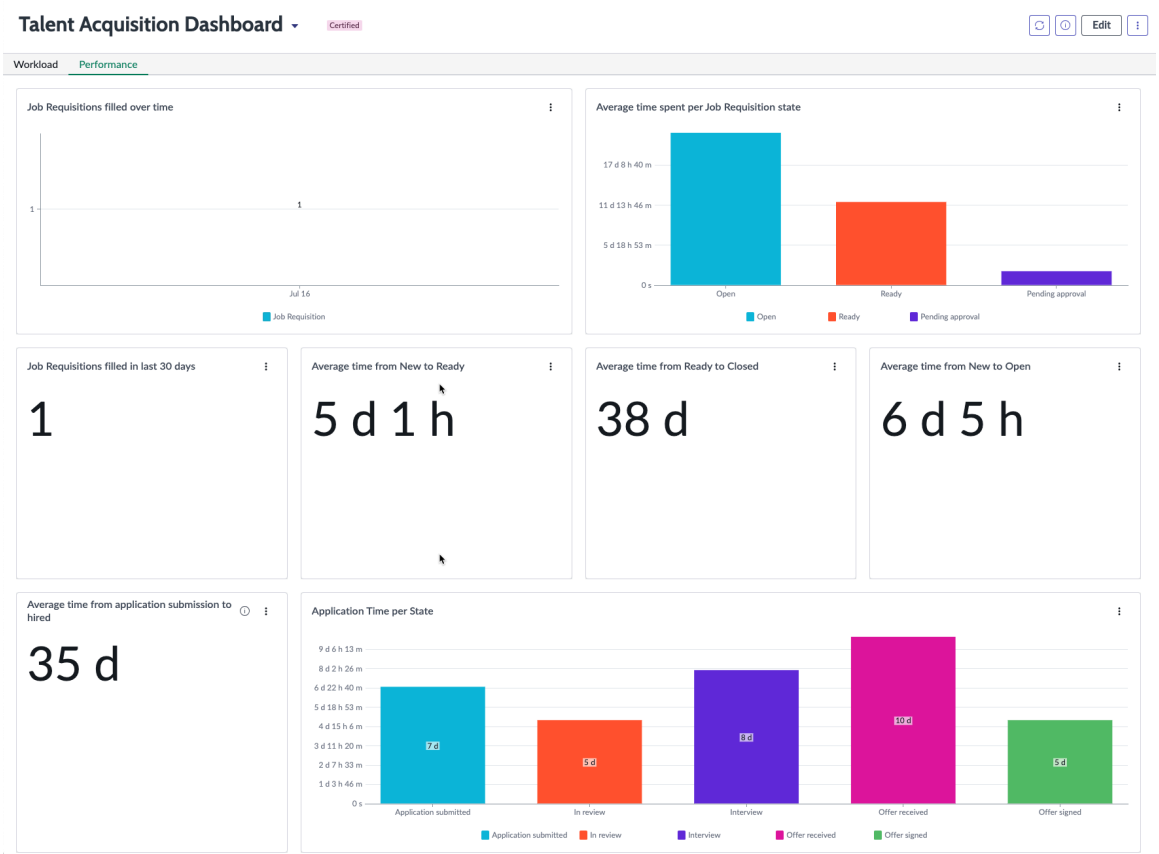
[作業負荷] タブ (続く)

カード	データタイプ	説明
7 日以上前のジョブ要求事項 (Job Requisitions older than 7 days)	数値	7 日以上前に作成されたジョブ要求事項の数。
30 日以上前のジョブ要求事項 (Job Requisitions older than 30 days)	数値	1 か月以上前に作成されたジョブ要求事項の数。
90 日以上前のジョブ要求事項 (Job Requisition older than 90 days)	数値	3 か月以上前に作成されたジョブ要求事項の数。

データカードとは別に、次のフィルターを使用してタブ上のデータを大まかに見ることができます。

- ジョブ要求事項のステータス
- 採用担当マネージャー
- 部門
- コストセンター
- プライマリロケーション
- 雇用形態
- 作成日

[パフォーマンス] タブビュー



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

[パフォーマンス] タブ

カード	データタイプ	説明
時間を経て入力されたジョブ要求事項	線グラフ	入力されたポジションの傾向 (時系列)。
ジョブ要求事項ステータスごとの平均所要時間 (Average time spent per Job Requisition state)	棒グラフ	ステータス別に分けられたジョブ要求事項に費やされた時間。
過去 30 日間に入力されたジョブ要求事項 (Job Requisitions filled in the last 30 days)	数値	1 か月以上前に作成されたジョブ要求事項の数。
新規から準備完了までの平均時間 (Average time from New to Ready)	数値	要求を [新規] から [準備完了] ステータスに移行するために費やされた集計時間。
準備完了からクローズまでの平均時間 (Average time from Ready to Closed)	数値	要求を [準備完了] から [クローズ済み] ステータスに移行するために費やされた集計時間。
新規からオープンまでの平均時間 (Average time from New to Open)	数値	要求を [新規] から [オープン] ステータスに移行するために費やされた集計時間。
応募書類提出から採用までの平均時間 (Average time from application submission to hired)	数値	応募書類の提出から採用までに費やされた集計時間。
ステータスあたりの求人応募時間 (Application Time per State)	グラフ	求人応募が 1 つのステータスにとどまる集計時間。

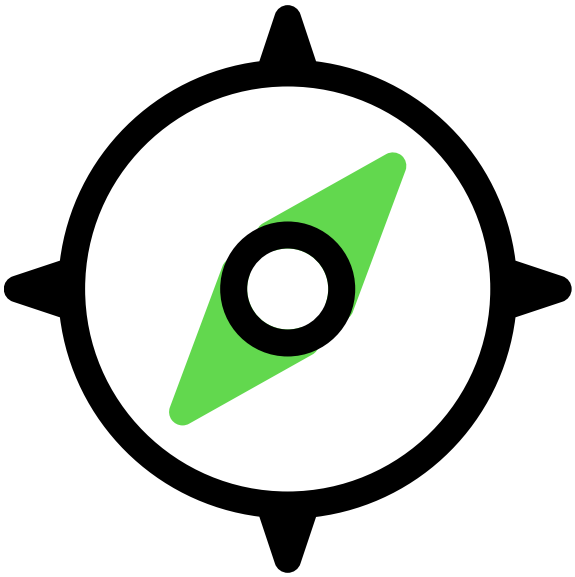
面談管理

面談管理アプリケーションは、構造化されたワークフロー、柔軟なスケジューリングオプション、自動リマインダー、合理化されたフィードバック収集を通じて面接プロセスを簡素化および最適化し、より迅速で協調的な採用を可能にします。

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

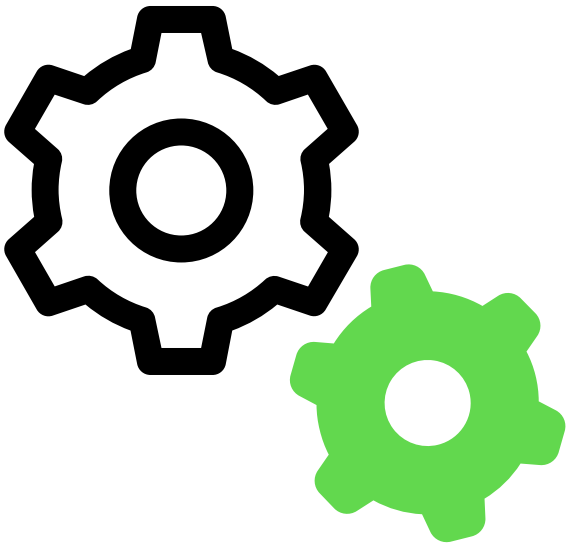
開始するには

探索



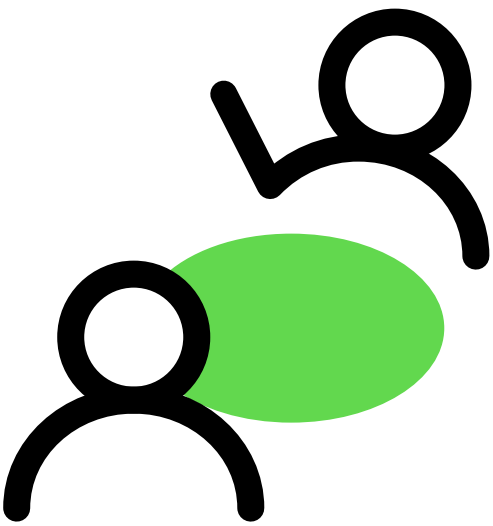
「面談管理」を参照してください。

構成



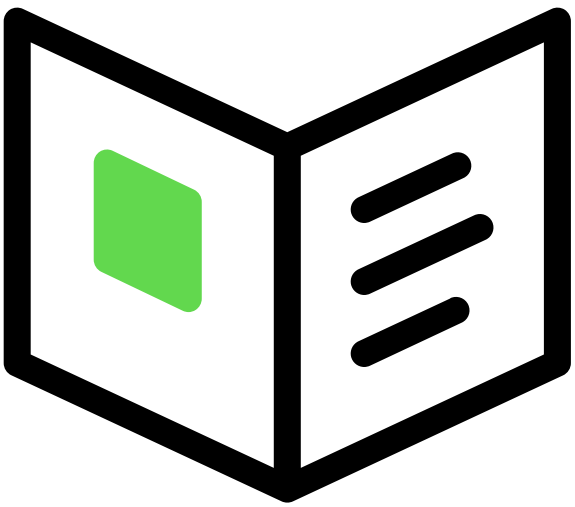
面談管理 アプリケーションのインストールと構成

使用方法



使用方法を学ぶ 面談管理

参照



に関する重要な参照情報 面談管理

役に立つリソース

役立つ情報を提供できる ServiceNow リソースは次のとおりです。

ServiceNow コミュニティ

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

自動翻訳

ServiceNow コミュニティ

Customer Success Center

Customer Success Center

ディベロッパー

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

Now Create

Now Create

パートナー

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

支える

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

"?>

面談管理の詳細

面談管理 の詳細について説明し、それが組織のさまざまなユーザーにもたらすメリットを確認します。

面談管理の概要

面談管理 は、効率的かつ正確で時間通りのスケジュール設定を実現するように設計された構造化されたワークフローを通じて面接プロセス全体を合理化すると同時に、製品内のコラボレーションとマルチソースデータの統合によりスケジュール変更を最小限に抑えます。

システム内のセットアップは、完全な透明性を提供し、より高速な実行をサポートします。候補者主導と採用担当者主導の両方のスロット予約をサポートする柔軟なオプションを使用すると、スケジュールの効率が向上し、カレンダーの可用性と個々のスケジュール設定を考慮して競合が減ります。面接の進捗状況を完全に可視化し、自動化されたリマインダーと通知によってサポートされ、すべての利害関係者の足並みを揃えることができます。

さらに、シームレスなフィードバックの共有と追跡が容易になり、採用マネージャーは応募者を効率的に比較し、十分な情報に基づいた意思決定を行うことができます。

自動翻訳

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

面談管理 ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
採用担当者	採用担当者は、ジョブ要求事項の面接フェーズの構成、面接のスケジュール設定と管理、フィードバックの提供などを行います。
採用コーディネーター	採用コーディネーターは、面接プロセスで採用担当者を支援します。
面接担当者	面接担当者は、スケジュール設定を共有し、面談を行い、面談のフィードバックを提供します。

面談管理 のメリット

面談管理のメリット

メリット	機能	ユーザー
ジョブ要求事項の応募者にスケジュール設定の共有を要求します。	応募者にスケジュール設定の共有を要求	採用担当者
ジョブ要求事項について面接官にスケジュール設定の共有を要求します。	面接官にスケジュール設定の共有を要求します	採用担当者
応募者が共有したスケジュール設定を表示して、それに応じて面接をスケジュールします。	応募者のスケジュール設定を表示	採用担当者
面接者と共有したスケジュール設定を表示し、それに応じて面接をスケジュールします。	面接官のスケジュール設定を表示する	採用担当者
面談フェーズを構成し、それらを使用して面談を効率的にスケジュールすることで、透明性を高め、時間を節約します。	面談フェーズを追加	採用担当者
面談フェーズが不要になったら削除します。	面談フェーズを削除	採用担当者
面接ジャーニーを開始するには、ジョブ要求事項に関する応募者との面接をスケジュールします。	面談をスケジュール	採用担当者
採用担当者として、ジョブ要求事項の面接を管理します。	面談を管理	採用担当者
自分が参加している面談にフィードバックを提供します。	面談フィードバックの提供	採用担当者
面接官としてスケジュール設定を共有します。	スケジュール設定を共有する	面接担当者
面接担当者として面談を管理する。	面接官による面談の管理	面接担当者
面接者は、自分が参加する面接についてフィードバックを提供します。	面談フィードバックの提供	面接官、採用担当マネージャー

次に探索する内容

面談管理を構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

自動翻訳

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

- 面談管理の構成
- 面談管理の使用
- 面談管理のリファレンス

面談管理の構成

面談管理をインストールして構成し、面接のスケジューリングと管理のジャーニーを開始します。

インタビュー管理のインストール

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

始める前に

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

必要なロール：admin

このタスクについて
面談管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- ストアアプリケーション
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

詳細については、「面談管理とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 面談管理 アプリケーション (sn_ta_int_mgmt) を検索します。

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

   利用可能なバージョンのリストが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。

自動翻訳

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

デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

6. **[Install** (インストール)] を選択します。

面談招待メールテンプレートを作成

面接招待メールテンプレートを作成して、採用担当者が面接をスケジュールするときに選択できるようにします。

始める前に

必要なロール:sn_ta_hiring_core.recruiter、sn_ta_hiring_core.recruitment_coordinator、または sn_ta_hiring_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > sys_template。リスト をクリックしてテンプレートを作成します。
   テンプレートの作成の詳細については、「 Create a template using the Template form 」を参照してください。
2. テンプレートフォームで、テーブルに「面談」を、テンプレートフィールドに「 会議への招待 」と 「会議の件名」を選択します。

面談管理の使用

面談管理 採用担当者は、面接のセットアップを定義し、採用担当マネージャー、面接担当者、応募者とスケジュールを調整し、面接を効果的に管理できます。また、採用担当者、面接官、採用マネージャーが面接に関するフィードバックを提供できるため、採用プロセス全体が簡素化されます。

応募者にスケジュール設定の共有を要求

シームレスな面接プロセスを計画するために、ジョブ要求事項の応募者にスケジュール設定を共有するように依頼します。

始める前に

必要なロール:sn_ta_hiring_core.recruiter または sn_ta_hiring_core.recruitment_coordinator

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. 必要なジョブ要求事項を選択します。
3. [概要] タブの [アプリケーション] セクションで、応募者のスケジュール設定を要求するアプリケーションを選択します。
4. アプリケーション ページで、[スケジュール設定の要求] を選択します。
5. [要求スケジュール設定 (Request scheduling preferences)] フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「要求スケジュール設定フォーム」を参照して ください。
6. [**Send**] を選択します。

自動翻訳

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

次のタスク

- 要求を送信したら、申請ページから リマインダー を送信 を選択して、スケジュール設定を共有するためのメール通知で応募者にリマインドしてもらうことができます。
- デフォルトでは、申請者が設定を共有していない場合、スケジュール済みジョブは、要求された日から 14 日間、隔日でリマインダーメールを送信します。このデフォルト値は、アドミニストレーターが *sn_ta_int_mgmt.remind_availability_in_days* 値を更新することで設定できます。

面接官にスケジュール設定の共有を要求します

シームレスな面接プロセスを計画するために、ジョブ要求事項の面接者にスケジュール設定を共有するよう要求します。

始める前に
必要なロール:sn_ta_hiring_core.recruiter または sn_ta_hiring_core.recruitment_coordinator

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. 面接者のスケジュール設定を要求するジョブ要求事項を選択します。
3. [採用チーム **(Hiring team**)] タブで、スケジュール設定を要求する 1 人以上の面接者を選択します。
4. [スケジュール設定を要求] を選択します。
5. [要求スケジュール設定 (Request scheduling preferences)] フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「要求スケジュール設定フォーム」を参照して ください。
6. [**Send**] を選択します。

次のタスク

- 要求を送信したら、次の場所に移動できます: リストビュー > リスト > スケジュール設定 - すべて > 面接官名 をクリックし、[リマインダーを送信] を選択して、面接官にメール通知でリマインダーを送信し、スケジュール設定を共有します。詳細については、「人材採用担当者ワークスペースのリストビュー」を参照してください。
- デフォルトでは、スケジュール済みジョブは、面接者が設定を共有していない場合、要求された日から 14 日間、隔日でリマインダーメールを送信します。このデフォルト値は、アドミニストレーターが *sn_ta_int_mgmt.remind_availability_in_days* 値を更新することで設定できます。
- 面接者が同じ Microsoft 組織に所属しており、プロアクティブプロンプトアプリケーションをインストールし、Microsoft Teams で仮想エージェントを構成している場合、Microsoft Teams でリマインダーが通知されます。

応募者のスケジュール設定を表示

採用担当者は、応募者が共有したスケジュール設定を表示して、それに応じて面接をスケジュールします。

始める前に
必要なロール:sn_ta_hiring_core.recruiter または sn_ta_hiring_core.recruitment_coordinator

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. 必要なジョブ要求事項を選択します。
3. [概要] タブの [アプリケーション] セクションで、応募者のスケジュール設定を表示するアプリケーションを選択します。
4. アプリケーション ページで、[スケジュール設定の表示] を選択します。
   応募者が共有しているスケジュール設定が表示されます。

   注:
   スケジュール設定を表示できるのは、要求後に応募者が詳細を共有した場合のみです。詳細については、「応募者にスケジュール設定の共有を要求」を参照してください。

面接官のスケジュール設定を表示する

採用担当者は、面接者が共有したスケジュール設定を表示して、それに応じて面談をスケジュールします。

始める前に
必要なロール:sn_ta_hiring_core.recruiter または sn_ta_hiring_core.recruitment_coordinator

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. 面接者のスケジュール設定を表示するジョブ要求事項を選択します。
3. [採用チーム **(Hiring team**)] タブで、1 人以上の面接者を選択してスケジュール設定を表示します。
4. [スケジュール設定を表示] を選択します。
   面接者が共有しているスケジュール設定が表示されます。

   注:
   要求後に面接者が詳細を共有した場合にのみ、スケジュール設定を表示できます。詳細については、「面接官にスケジュール設定の共有を要求します」を参照してください。

面談フェーズを追加

採用担当者は、ジョブ要求事項の面接セットアップを定義し、それを使用して面接を効率的にスケジュールします。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

このタスクについて
ジョブ要求事項の評価プロセスに含める予定のさまざまなラウンドに基づいて、面接フェーズを設定します。これらの面談フェーズを使用して、ジョブ要求事項に関するさまざまな応募者との面談をより一貫性があり、透明性が高く、効率的な方法でスケジュールします。

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. 面接フェーズを追加するジョブ要求事項を選択します。
3. [面接のフェーズ] タブで、[フェーズの追加] を選択します。
4. [新しい面談フェーズを作成 (Create New Interview phase)] フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

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

フィールド値の説明については、「[新しい面談フェーズを作成 (Create new interview phase)] フォーム」を参照して ください。

5. **[Save** (保存)] を選択します。
   面談フェーズが [面談フェーズ] タブに追加されます。

面談フェーズを削除

採用担当者は、設定した面接フェーズが不要になったら削除します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. 面接フェーズを削除するジョブ要求事項を選択します。
3. [面談フェーズ] タブで、削除する面談フェーズを選択します。
4. [削除] を選択します。
5. 確認ウィンドウで、[削除] を選択します。

面談をスケジュール

面接ジャーニーを開始するには、ジョブ要求事項に関する応募者との面接をスケジュールします。

始める前に
必要なロール:sn_ta_hiring_core.recruiter または sn_ta_hiring_core.recruitment_coordinator

この機能にアクセスするには、面談管理プラグインをアクティブ化する必要があります。

このタスクについて
採用担当者は、応募者ジャーニーのステータス全体を通じて、応募者との面接をスケジュールできます。これらの会議は、ジョブの応募者プロファイルを評価するためのスクリーニングラウンド、面接、またはディスカッションです。

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. 面談をスケジュールするジョブ要求事項を選択します。
3. [概要] タブの [アプリケーション] セクションで、面接をスケジュールする応募者を選択します。
4. 応募レコードページで、[面接をスケジュール] を選択します。

   注:
   以前のバージョンからアップグレードする場合は、ジョブ要求事項の採用チームメンバーの [採用ロール]、[応募者への表示]、および [タイプ] フィールドを編集して入力してください。詳細については、「採用チームメンバーの編集」を参照してください。

5. [面談をスケジュール] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[面談をスケジュール] フォーム」を参照して ください。
6. ドラフトの招待をプレビューし、 [送信] を選択します。

自動翻訳

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

- 複数のスロットを選択した場合は、面接をスケジュールするタイムスロットを選択するための招待メールが応募者に送信されます。
- 単一のタイムスロットを選択した場合、面接は直接スケジュールされ、応募者は面接への招待を受け取るため、応答時間が短縮されます。
- Microsoft Outlook 統合が有効になっている場合、応募者がスロットを選択すると、招待メールが採用チームと応募者に自動的に送信されます。有効になっていない場合は、手動で招待を採用チームと応募者に送信し、ステータスを [スケジュール済み] に移行する必要があります。
- 面談が 1 時間以内に行われるようにスケジュールされている場合、面接者ごとの面談フィードバックレコードがすぐに作成されます。後でスケジュールする場合、フィードバックレコードはデフォルトで面談開始時間の 1 時間前に作成されます。

  注:
  sn_ta_hiring_core.interviewFeedbackScheduleJobLength プロパティを更新して、フィードバックレコードを作成するデフォルトの予定時刻を変更できます。

7. 応募レコードページの [面接] タブで、スケジュールされている面接を確認します。

次のタスク
リストビューから面談を追跡することもできます。詳細については、「人材採用担当者ワークスペースのリストビュー」を参照してください。

面談を管理

採用担当者または採用コーディネーターとして面接を管理します。必要に応じて面談を更新します。

始める前に
必要なロール:sn_ta_hiring_core.recruiter または sn_ta_hiring_core.recruitment_coordinator

この機能にアクセスするには、面談管理プラグインをアクティブ化する必要があります。

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.

2. 面談を管理するジョブ要求事項を選択します。

3. [概要] タブの [アプリケーション] セクションで、面談のスケジュールを設定する必要がある応募者を選択します。

4. 応募レコードページで、[面接] タブを選択します。

5. 必要な面談レコードを選択します。

6. 面談レコードページから、次のいずれかのアクションを実行します。

面談フィードバックの提供

採用担当者または採用コーディネーターは、自分が参加する面接についてフィードバックを提供します。

始める前に
必要なロール:sn_ta_hiring_core.recruiter または sn_ta_hiring_core.recruitment_coordinator

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.

2. 必要なジョブ要求事項を選択します。

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

自動翻訳

3. 応募者を見つけて面接します。
   a. [概要] タブの [アプリケーション] セクションで、面談のスケジュールを設定する応募者を選択します。
   b. 応募レコードページで、[面接] タブを選択します。
   c. 必要な面談レコードを選択します。
   d. 面談レコードページで、[フィードバック] タブを選択します。
   e. 自分にアサインされたフィードバックレコードを選択します。
   応募レコードページの [面談フィードバック **(Interview feedback**)] タブからフィードバックレコードを選択することもできます。
4. 面談が完了している場合は、次の手順を実行します。
   a. [評価] ドロップダウンリストから、応募者の評価を選択します。
   b. [コメント] フィールドに、面談フィードバックの詳細を追加します。
   c. オプション: [プライベートメモ] フィールドに、面談について自分用に書きたいメモを入力します。
   これらのメモは自分にのみ表示されます。フィードバックを送信した後にも使用できます。
   d. フィードバックを保存または送信します。
      - フィードバックをドラフトとして保存し、後で送信するには、保存 を選択します
      - フィードバックを送信して採用担当者および採用担当マネージャーと共有するには、 フィードバックの送信 を選択します。
5. あなたまたは応募者が面接に参加できなかったため、またはその他の理由で面接が行われなかった場合は、次のことを行います。
   a. [面談は未完了] を選択します。
   b. [理由] ドロップダウンリストから、面談が行われなかった理由を選択します。
   c. [コメント] フィールドに、理由を裏付ける詳細があれば入力します。
   d. **[Submit** (送信)] を選択します。

スケジュール設定を共有する

面接官は、採用担当者から要求されたときに、スケジュール設定を共有して、それに応じて面接をスケジュールできるようにします。

始める前に

必要なロール:sn_ta_hiring_core.interviewer または sn_ta_hiring_core.hiring_manager

手順

1. 採用担当者があなたのスケジュール設定の共有を要求したことを示すメール通知を開きます。
2. [スケジュール設定の共有] を選択します。
3. [今後の面談のスケジュール設定を共有する (Share scheduling preferences for upcoming interview)] フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[スケジュール設定の共有] フォーム」を参照して ください。

自動翻訳

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

4. [スケジュール設定の共有] を選択します。
   スケジュール設定を共有したら、メール通知から [スケジュール設定を共有] を再度選択して、設定を表示または編集できます。

面接官による面談の管理

面接者は、自分が参加している面接を表示および管理します。

面談担当者は、面談が提案またはスケジュールされた後に、自分が参加する面談についてメールで通知されます。

面談がスケジュールされると、アプリケーションへのリンクが記載された招待メールが届きます。メールの [応募者プロファイル] リンクを選択すると、応募の詳細を表示できます。

アプリケーションページには、アプリケーションが通過したステージと今後のステージが表示されます。

[概要] タブには、次の情報が表示されます。

- 今後の面談の提案およびスケジュール設定済みの面談が時系列で表示される [今後のアクティビティ] セクション。対応する [新しい時間を要求] ボタンを選択することで、スケジュール済み面談の新しいタイムスロットを採用担当者に要求できます。フィールド値の説明については、「再スケジュール要求フォーム」を参照して ください。
- 基本情報、職歴、学歴、資格 (存在する場合) を含む応募者の詳細。

[面談] タブには、自分が参加しているすべての面談が、面談名、タイプ、ステータス、開始時間、期間などの詳細とともに一覧表示されます。リストから面談を選択して面談レコードページに移動し、面談の詳細、出席者のリスト、および自分から提供されたフィードバックを表示できます。

[フィードバック] タブでは、面接者は次のことを実行できます。

- 面談のフィードバックを提供します。詳細については、「面談フィードバックの提供」を参照してください。
- 送信されたフィードバックを編集します。

面談フィードバックの提供

面接官または採用担当マネージャーは、自分が参加する面接についてフィードバックを提供します。

始める前に

必要なロール:sn_ta_hiring_core.interviewer または sn_ta_hiring_core.hiring_manager

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 自分のタスク.
2. [開く] タブから、フィードバックを提供する面談を選択します。
   アプリケーションページの [フィードバック] タブからフィードバックを提供することもできます。これを行うには、[フィードバックの提供] を選択し、[面談] ドロップダウン リストから必要な面談を選択します。
3. オプション: [プライベート面談メモ] フィールドに、面談について自分用に書きたいメモを入力します。
   これらのメモは自分にのみ表示され、フィードバックを送信した後にも表示されます。
4. 面談が完了している場合は、次の手順を実行します。

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

a. [この応募者を総合的にどのように評価しますか?] フィールドで、応募者の評価を選択します。

b. [応募者レビュー] フィールドに、面談フィードバックの詳細を追加します。

c. フィードバックの送信 を選択して、採用担当者および採用担当マネージャーとフィードバックを共有します。
[自分のタスク] からフィードバックを提供する場合は、[保存] を選択してフィードバックをドラフトとして保存し、後で送信することもできます。

5. あなたまたは応募者が面接に参加できなかったため、またはその他の理由で面接が行われなかった場合は、次のことを行います。

a. [面談は未完了] を選択します。

b. [理由] ドロップダウンリストから、面談が行われなかった理由を選択します。

c. [コメント] フィールドに、理由を裏付ける詳細があれば入力します。

d. [Submit (送信)] を選択します。

面談管理のリファレンス

参照トピックには、 面談管理 のフォーム、プロパティ、およびコンポーネントに関する追加情報が記載されています。

[新しい面談フェーズを作成 **(Create new interview phase)]** フォーム

[新規面談フェーズを作成] フォームには、ジョブ要求事項の面談フェーズを定義するために必要なフィールドの説明が表示されます。

[新規面談フェーズを作成 **(Create New Interview phase)]** フォーム

フィールド	説明
ジョブ要求事項	これは、面接フェーズを追加するジョブ要求事項 ID に自動的に設定されます。
タイプ	面談フェーズのタイプ。使用可能なオプションは、次のとおりです。 • スクリーニング • 技術的 • 経営 • エグゼクティブ • 文化的適合性
タイトル	設定しているインタビューフェーズのタイトル。
順序	面接プロセス全体の中でこの面接が行われる順序。
期間	面接ラウンドの期間。
フォーマット	面接の形式は、1対1でもパネルラウンドでも構いません。

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

自動翻訳

[新規面談フェーズを作成 **(Create New Interview phase)]** フォーム (続く)

フィールド	説明
チャネル	面談を実施するモード。利用可能なオプションは、 **Zoom**、 電話、および 対面です。
面接官のリスト	面接ラウンドを行うことができる、選択できる面接官のプライマリリスト。
追加の面接者名簿	第一面接者が不在の場合、または追加の視点が必要な場合に面談に追加できる面接者の補足リスト。
説明	面談フェーズの簡単な説明。

面談管理とともにインストールされるコンポーネント

面談管理プラグインを有効にすると、関連するテーブルとスケジュール済みジョブがインストールされます。

インストールされたスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
採用担当者と採用担当マネージャーに隔日で通知	採用担当者と採用担当マネージャーに通知を送信します。
共有の可用性をリマインド	スケジュール設定を共有するためのリマインダー
面接可用性設定ステータスを同期	設定の [将来の利用可能なスロットを更新] フラグ
面談設定と可用性要求テーブルのデータを消去	[面談設定] テーブルと [可用性要求] テーブルのデータを消去します。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
可用性要求 [sn_ta_int_mgmt_availability_request]	スケジュール設定を共有するために作成された可用性要求。
面接希望 [sn_ta_int_mgmt_interview_preference]	面接者と応募者が共有する面接希望。
優先スロット [sn_ta_int_mgmt_preferred_slot]	ユーザーの優先スロット。
スロット繰り返し構成 [sn_ta_int_mgmt_slot_repeat_config]	繰り返しスロットのスロット繰り返し構成。

面談管理とともにインストールされるプロパティ

インタビュー管理プラグインとともにインストールされるシステムプロパティは、インタビュー管理環境で機能を構成するために必要です。

注:
システムプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

自動翻訳

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

面談管理のプロパティ

プロパティ	説明
sn_ta_int_mgmt.remind_availability_in_days	スケジュール設定の共有要求が送信された日から何日後にリマインダーメールがユーザーに送信されるかを指定します (設定をまだ共有していない場合)。

[面談をスケジュール] フォーム

スケジュール面接フォームには、応募者との面接をスケジュールするために必要なフィールドの説明が表示されます。

[面談をスケジュール] フォーム

フィールド	説明
面接フェーズ	面談をスケジュール設定するフェーズ。 注: • これを選択できるようにするには、ジョブ要求事項の面接フェーズを設定する必要があります。詳細については、「面談フェーズを追加」を参照してください。 • 面談フェーズを選択すると、関連する 面接のタイプ、 期間、 形式、 面接官、 チャネル、 面接のタイトル が自動入力されます。 • アドホック面談をスケジュールするには、このフィールドを空白のままにすることができます。
面接の種類	面談のタイプ。使用可能なオプションは、次のとおりです。 • スクリーニング • 技術的 • 経営 • エグゼクティブ • 文化的適合性 注: このフィールドは、面談テーブル (sn_ta_hiring_core_job_interview) のリストを更新することで構成できます。
期間	面談の期間。 注: このフィールドは、面談テーブル (sn_ta_hiring_core_job_interview) のリストを更新することで構成できます。
フォーマット	面接の形式は、1対1でもパネルラウンドでも構いません。
申請者	これは、アプリケーションの応募者の名前に自動的に設定されます。

自動翻訳

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

[面談をスケジュール] フォーム (続く)

フィールド	説明
面談担当者	面接官の名前。 **注:** • 追加できるのは、ジョブ要求事項の採用チームの一員である面接者のみです。面接に面接者を追加するには、まず採用チームにその面接者を追加する必要があります。 • 面談フェーズを選択した場合は、[面接官の勤務表] フィールドに指定された面接者が自動的に追加されます。必要に応じて、面談フェーズで指定された 追加の面接者勤務表 のリストから面接者を追加することもできます。
チャネル	面談を実施するモード。 **注:** • このフィールドは、面談テーブル (sn_ta_hiring_core_job_interview) のリストを更新することで構成できます。 • 形式として Zoom を選択して面接をスケジュールする場合: ○ 採用担当者が会議のホストとして追加されます。 ○ すべての面接者が会議の代替ホストとして追加されます。
タイムゾーン	面談がスケジュールされているタイムゾーン。
タイムスロット選択タイプ	タイムスロット選択のタイプ。使用可能なオプションは、次のとおりです。 • 設定から選択:採用担当者と共有されている優先タイムスロットを表示します。 • すべての時間:選択のすべてのタイムスロットが表示されます。 • 利用可能な時間:カレンダーの利用可能な時間帯を表示します。このオプションは、Microsoft Outlook 統合が有効になっている場合にのみ使用できます。 • カスタムタイムスロット:カスタムタイムスロットを選択できます。
タイムスロットを選択	選択した タイムスロット選択タイプに基づいて選択できるタイムスロット。 **重要:** • [利用可能な時間] を選択した場合、カレンダーの空き時間を表示するには、すべての出席者が同じ Microsoft Outlook 組織アカウントに属している必要があります。外部応募者のカレンダーの可用性は追跡されません。 • [利用可能な時間] または [設定から選択] が選択されている場合、出席者の空き状況を示す色付きのバナーが各スロットの横に表示されます。バナーにカーソルを合わせると、その時点で対応できない出席者を確認できます (出席者が存在する場合)。 • [カスタムタイムスロット] が選択されている場合は、開始時間を手動で選択できます。

自動翻訳

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

[面談をスケジュール] フォーム (続く)

フィールド	説明
選択したタイムスロット	選択したタイムスロット。デフォルトでは、最大 3 つのスロットを選択できます。 注: • タイムスロットが出席者の都合と競合する場合は、スロットの横に警告アイコン (⚠) が表示され、アラートメッセージが表示されます。 • *maximum_slots_for_interview_scheduling*プロパティを更新して、最大 10 個のスロット選択を有効にすることができます。
面接のタイトル	スケジュールする面談のタイトル。
テンプレートの選択	事前定義された面談招待メールテンプレート。 詳細については、「面談招待メールテンプレートを作成」を参照してください。
件名	面談招待メールの件名。
会議への招待	面談招待メールの本文。メールテンプレートを選択していて、編集できる場合は、自動生成されます。

要求スケジュール設定フォーム

[スケジュール設定の要求] フォームには、次回の面談のスケジュール設定を共有するよう応募者または面接者に要求するために必要なフィールドの説明が表示されます。

要求スケジュール設定フォーム

フィールド	説明
申請者	スケジュール設定を要求するときに選択された応募者。 注: このフィールドは、応募者のスケジュール設定を要求している場合にのみ使用できます。
面談担当者	スケジュール設定を要求するときに選択された面談担当者。フィールドを選択して、採用チームの他のメンバーを追加して、スケジュール設定を要求できます。 注: このフィールドは、面接者のスケジュール設定を要求する場合にのみ使用できます。
期間	スケジュール設定が要求される期間。
テンプレートの選択	件名とメッセージを入力するための事前定義されたテンプレート。

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

要求スケジュール設定フォーム (続く)

フィールド	説明
件名	自分の都合を尋ねる応募者/面接者に送信されるメール通知の件名。
メッセージ	メール通知の本文。

[スケジュール設定の共有] フォーム

[スケジュール設定の共有] フォームには、次回の面接について応募者または面接者のスケジュール設定を共有するために必要なフィールドの説明が表示されます。

次回の面談のスケジュール設定を共有する

フィールド	説明
スロットを手動で共有する	スロットを手動で追加して採用担当者と共有するオプション。
自分のカレンダーを使用	採用担当者がカレンダーの空き状況に基づいて面接をスケジュールできるようにするオプション。 **注:** このオプションは、面接者のみが使用できます。
タイムゾーンを選択	スケジュール設定の共有対象のタイムゾーン。このフィールドは、[スロットを手動で共有] が選択されている場合にのみ表示されます。
開始日時	面談に対応できる最も早い日時。このフィールドは、[スロットを手動で共有] が選択されている場合にのみ表示されます。
終了日時	自分が対応可能な期間の最後の日時。このフィールドは、[スロットを手動で共有] が選択されている場合にのみ表示されます。
終日	終日空き状況を共有するオプション。終了日は、選択した開始日に自動的に設定されます。このフィールドは、[スロットを手動で共有] が選択されている場合にのみ表示されます。
繰り返し	繰り返しの空き状況を共有するオプション。このフィールドは、[スロットを手動で共有] が選択されている場合にのみ表示されます。
繰り返し	共有している繰り返しの可用性の頻度。使用可能なオプションは、[日次]、[週次]、および [月次] です。このフィールドは 、[スロットを手動で共有] と [繰り返し] が選択されている場合にのみ表示されます。
日	自分が空いている曜日。このフィールドは、[スロットを手動で共有] が選択され、[繰り返し]

自動翻訳

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

次回の面談のスケジュール設定を共有する (続く)

フィールド	説明
	から [週次] が選択されている場合にのみ表示されます。
持続	[対象] または [期限] のいずれかを選択して、スケジュール設定が有効になる期限を指定します。このフィールドは、[スロットを手動で共有] が選択されている場合にのみ表示されます。
日数/週数/月数	設定を共有する日数/週数/月数。このフィールドは、[スロットを手動で共有] が選択され、[最後] から [対象] が選択されている場合にのみ表示されます。
この日に終了	共有している繰り返しスケジュール設定の終了日。このフィールドは、[スロットを手動で共有] が選択され、[最後] から [期限] が選択されている場合にのみ表示されます。
タイムスロットを追加	選択したタイムスロットを追加します。このフィールドは、[スロットを手動で共有] が選択されている場合にのみ表示されます。
対応可能なタイムスロット	採用担当者と共有するように指定されたタイムスロット。利用可能なタイムスロットを編集または削除できます。このフィールドは、[スロットを手動で共有] が選択されている場合にのみ表示されます。
1 日あたりの面談の最大数	1 日に出席する面談の最大件数。
面談間の優先バッファ時間 (分単位)	希望する面談の間隔。
その他の注意	採用担当者向けの追加のメモ (ある場合)。

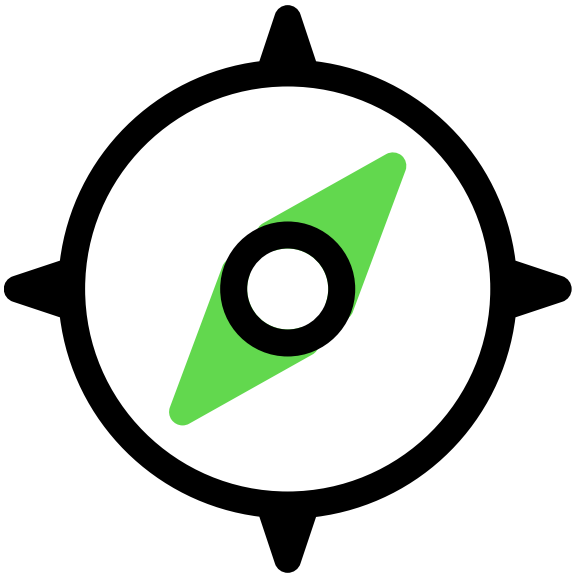
応募者センター

応募者センター は、専用のポータルを通じて応募者に合理化およびカスタマイズされたエクスペリエンスを提供し、全体的な採用エクスペリエンスを向上させます。

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

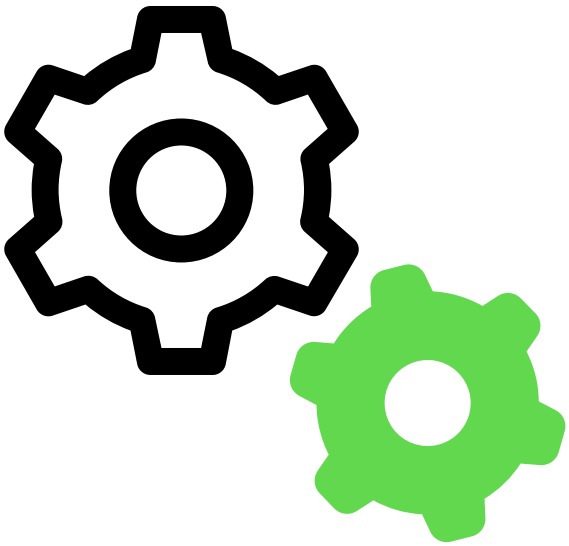
開始するには

探索



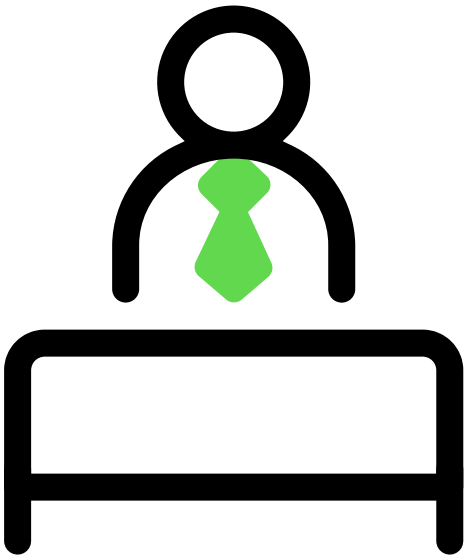
「応募者センター」を参照してください。

構成



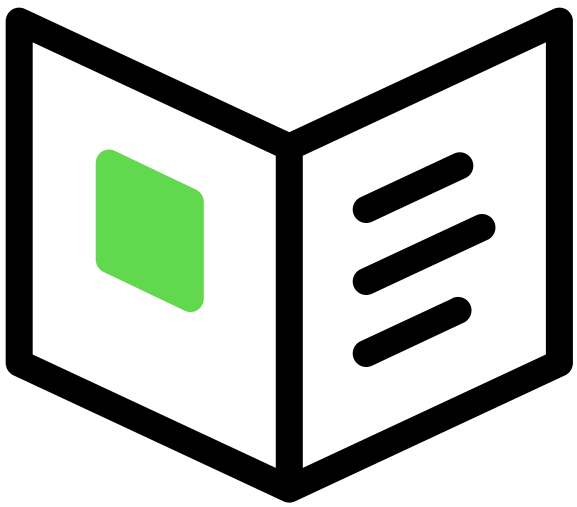
応募者センター アプリケーションのインストールと構成

使用方法



使用方法を学ぶ 応募者センター

参照



に関する重要な参照情報 応募者センター

自動翻訳

役に立つリソース

役立つ情報を提供できる ServiceNow リソースは次のとおりです。

ServiceNow コミュニティ

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

ServiceNow コミュニティ

Customer Success Center

Customer Success Center

ディベロッパー

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

Now Create

Now Create

パートナー

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

支える

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

自動翻訳

応募者センター の探索

応募者センターの詳細を確認し、組織内の応募者にもたらすメリットを確認してください。

応募者センターの概要

応募者センター アプリケーションは、応募者に簡素化されたエクスペリエンスを提供し、応募、面接、採用担当者とのコミュニケーションを 1 か所で管理できるようにします。これにより、組織の詳細、ジョブ情報、採用チームの詳細に簡単にアクセスできるようになるため、応募者の採用前のエクスペリエンスが向上し、最終的にはより多くの情報に基づいた採用プロセスにつながります。

応募者センター ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
申請者	応募者は、求人応募の管理、ジョブの詳細へのアクセス、採用担当者とのコミュニケーションなどを行うことができます。

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

応募者センター のメリット

応募者センター

メリット	機能	ユーザー
募集している求人応募に応募を提出した後、応募者として応募者センターにアクセスします。	応募者センターへのアクセス	応募者
機能が有効になっている場合は、アプリケーションのステータスを確認し、会社のコンテンツを調べて、採用チームに連絡します。	応募者センターホームページ	申請者
採用チーム、ジョブの説明、場所などを表示します。	求職申し込みの表示	申請者
	スケジュール設定を共有する	申請者
面談が提案されたら、都合の良い時間帯を選択します。	面接スロットを選択	申請者
面談の再スケジュールを要求します。	面談の再スケジュールを要求	申請者
あなたが不在の場合、または提案されたスロットが予約されている場合は、追加の面接時間を共有するように採用担当者に要求します。	タイムスロットを要求	申請者
応募者センター で自分に割り当てられたタスクを表示および管理します。	応募者センターのタスク	申請者
採用経験に関するフィードバックを提供します。	応募者サーベイ	申請者
キーボードタブを使用して 応募者センター ポータル内を移動するには、プロファイルのキーボードアクセシビリティを有効にします。	アクセシビリティ設定を行う	申請者
応募者は、採用担当者によってタスクがアサインされるとメール通知を受信します。	応募者向けのタスクメール通知	申請者

次に探索する内容

応募者センターを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- 応募者センターの構成
- 応募者センターの使用
- 応募者センター参照

応募者センター

パーソナライズされた応募者ポータルで応募者と継続的にやり取りすることで、採用の速度と質を向上させます。

シームレスなプロセスを備え、採用プロセスにおけるステークホルダーとの効果的なエンゲージメントをサポートする専用ポータルを応募者に提供します。

自動翻訳

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

servicenow

応募者センター



Tell us your experience with us

How would you rate your overall experience with us? Rate it from 1 (lowest) to 5 (highest).

1 2 3 4 5

Keep track of what's going on

Item - 2 of 3 - Engineering Manager(JBR0001016)

round 2

Please select date and time for your upcoming interview schedule.

Select time slot

Active applications 11 | Inactive applications 2

Offer signed

Customer Success Representive

Application submitted 2023-11-02 | In review | Interview | Offer received | Offer signed | Hired

Job ID JBR0001017 | Recruiter Amy Graham

Offer signed

Customer Success Representive

Application submitted 2023-11-02 | In review | Interview | Offer received | Offer signed | Hired

Job ID JBR0001017 | Recruiter Amy Graham

Offer signed

Engineering Manager

Application submitted 2023-11-01 | In review | Interview | Offer received | Offer signed | Hired

Job ID JBR0001016 | Recruiter Amy Graham

Show 2 More

Quick links









自動翻訳

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

応募者センターの主な機能は、次のとおりです。

- パスワードに手間取らずマジックリンクでログインする。
- 応募したロールの詳細を確認する (採用される前でも可能)。
- 複数の応募を一元的に追跡する。
- 採用チームとジョブの説明を表示する。
- 面談のタイムスロットを選択するか、再スケジュールを要求します。
- 会社とその文化について学ぶ。
- 採用担当者とコラボレーションする。
- 注意が必要な重要な通知を表示する。

応募者センターの構成

応募者が求人応募を追跡および管理し、採用過程のさまざまな時点でさまざまな採用ペルソナとやり取りできる、応募者向けのパーソナライズされたポータルを設定します。

応募者センターのインストール

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

始める前に

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

必要なロール：admin

このタスクについて

スケジュール済みジョブとストアアプリケーションは、 応募者センターとともにインストールされます。

詳細については、「応募者センターとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 応募者センター アプリケーション (sn_ta_applicant) を検索します。

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

   利用可能なバージョンのリストが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。

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

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

メール通知ステータスの構成

応募者が応募者センターにアクセスするためのメールを受信するステータスを決定します。

応募者が応募者センターにアクセスできるタイミングを選択します。

> **注:**
> このタスクを実行するには、アドミニストレーターロールが必要です。

時間制限付き認証の構成

社外応募者が応募者センターにログインするための時間制限付き認証を構成します。

時間制限付き認証 (TLA) を使用すると、応募者は応募者センターポータルに簡単にアクセスしてログインでき、別のパスワードを覚える必要もありません。

外部の応募者ロールの認証後ポリシーを作成し、マジックリンクを使用して応募者センターにログインできるようにします。

有効にした認証後ポリシーに応じて、社外応募者ロールと応募者センター ID プロバイダーの条件を追加します。採用経験のロールの詳細については、「採用経験 でのロール」を参照してください。ID プロバイダーはポータルごとに一意です。

認証後ポリシーの設定の詳細については、「Configure an authentication policy」を参照してください。

コンテンツエクスペリエンスとクイックリンクの構成

応募者センターで応募者に提供するキャンペーンや会社のその他のリソースを構成します。

応募者センターのコンテンツエクスペリエンスを使用して、専用のバナーとキャンペーンを作成します。コンテンツエクスペリエンスの設定方法の詳細については、「コンテンツエクスペリエンスのアクティブ化」を参照してください。

> **注:**
> 採用担当者に適切なロールを提供すると、応募者センターで応募者に適した関連コンテンツを設定できるようになります。

クイックリンクを使用して、採用プロセスや会社の文化など、応募者に関連する会社のコンテンツを提供します。クイックリンクの作成方法の詳細については、「クイックリンク」を参照してください。

応募者サーベイの設定

応募者から採用体験に関するフィードバックを提供してもらうためのサーベイを設定します。どの状況で応募者にフィードバックサーベイを送信するかを決定します。

始める前に

必要なロール：survey_admin、survey_reader

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

自動翻訳

このタスクについて
デフォルトでは、応募者が面談状況に達したときにサーベイフィードバックをトリガーする [応募者面接フィードバック **(Applicant interview feedback)]** を使用できます。次に、組織の要件に応じて、採用プロセスのさまざまな状況でトリガーされるようにサーベイを設定する詳細な手順を示します。

手順

応募者向けの応募者サーベイを作成します。
詳細については、「Survey designer」を参照してください。

応募者センターでの応募者サーベイの詳細については、「応募者サーベイ」を参照してください。

応募者へのメッセージの設定

応募者が応募者センターで採用担当者に連絡できる条件を設定します。採用チームとの明確なコミュニケーションチャネルを作成し、応募者の採用エクスペリエンスを向上させます。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.admin

このタスクについて
応募者のメッセージング機能を有効にするトリガー条件を設定します。この機能は、職務名、応募者の状況、またはその他の基準に応じてトリガーできます。

手順

1. 移動先 すべて > 標準チケット > 標準チケット構成.
2. sn_ta_hiring_core_job_application [sn_ta_hiring_core_job_application] テーブルを開きます。
3. [タブ構成] セクションで [メッセージ] リストを選択します。
4. 応募者のメッセージング機能を有効にする条件を追加します。
   フィールド値の説明については、「Configure the standard ticket page」を参照して ください。

応募者を非アクティブ化するスケジュール済みジョブの設定

スケジュール済みジョブを定期的に設定して、システムで不要になった応募者を非アクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. **[MarkApplicantInactive]** を選択します。
3. ServiceNow Store の応募者センターの応募ページから HiringDeleteRoles.xml ファイルを表示してダウンロードします。
4. スクリプトインクルード [sys_script_include] テーブルに XML ファイルをインポートします。
5. オプション: [時間] と [実行] でスケジュール済みジョブの頻度を変更します。
6. オプション: システムプロパティ (sn_ta_hiring_core.markApplicantInactive.noOfDays) の値を変更します 。
   応募者を非アクティブとしてマークするベースシステム値は 30 日です。

自動翻訳

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

7. [アクティブ] チェックボックスを有効にして、[更新] をクリックします。

> **注:**
> スケジュール済みジョブのベースシステム条件がアクティブです。これを非アクティブ化できます。

タスクの結果
応募者レコードが非アクティブ化されます。

> **注:**
> 非アクティブ化された応募者が、以前にシステムユーザーレコードの作成に使用したものと同じメール ID を使用して再度応募した場合、再アクティブ化の際に既存のロールはすべて削除され、外部応募者ロールがアサインされます。これを行うには、ServiceNow Storeの応募者センター申請ページからHiringDeleteRoles.xmlファイルをダウンロードする必要があります。

応募者センターでの採用前エクスペリエンスの構成

応募者センターで採用前のエクスペリエンスを提供することで、採用活動の継続性を確保します。

このタスクについて
応募者センターポータルから採用前タスクのシームレスなエクスペリエンスを応募者に提供します。採用された応募者は、入社日前でも応募者センターからオンボーディングジャーニーを開始できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. グローバルスコープでロールを削除するスクリプトを作成します。

詳細については、「Script includes」を参照してください。

> **注:**
> 既存のスクリプトである hiringdeleteroles.xmlを使用して、ロールを削除できます。

2. 応募ステータスが採用になったら、応募者ユーザーに対して次のビジネスルールを記述します。
詳細については、「サービスに対するビジネスルールの作成」を参照してください。

a. 外部応募者ロールを削除する: *`sn_ta_hiring_core.external_applicant`*。

b. 内部応募者ロールの作成: *`sn_ta_hiring_core.internal_applicant`*。

3. 従業員センターポータルから応募者センターポータルにジャーニーメニューをコピーします。

4. 応募者センターユーザーを HR プロファイルにリンクし、同じ応募者ユーザーを使用してオンボーディングジャーニーを作成します。

詳細については、「ジャーニーを作成」を参照してください。

タスクの結果
応募者には内部ロールがアサインされ、応募者センターから入社前のジャーニーを開始できるため、組織でシームレスなエクスペリエンスを実現できます。

> **注:**
> 応募者に内部ロールを付与すると、従業員 (デフォルトユーザー) 専用の他のポータルにアクセスできるようになります。

自動翻訳

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

応募者センターの使用

応募者センターを使用して、パーソナライズされた専用ポータルで応募者にコネクテッドエクスペリエンスを提供します。

応募者センターへのアクセス

応募者センターにパスワードなしでログインして、ポータルを簡単に探索できます。

始める前に

必要なロール：sn_ta_hiring_core.external_applicant または sn_ta_hiring_core.internal_applicant

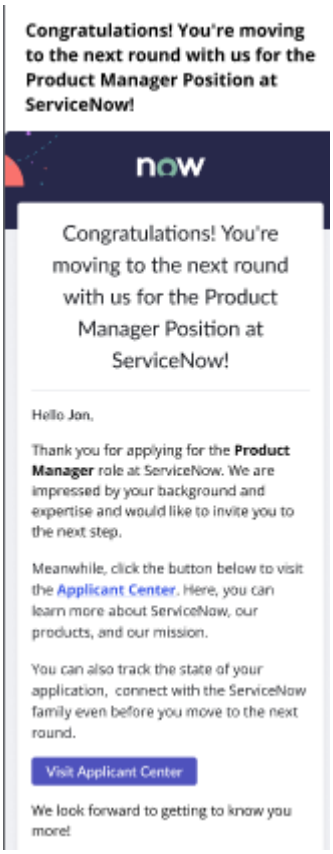
このタスクについて

応募者は、パスワードなしで応募者センターにログインできるため、プロセスが簡素化され、アクセスしやすくなります。応募者が応募者センターにログインするための招待状を受信するのは、ベースシステムの動作です。応募者の登録済みメールアドレスにマジックリンクを含むメールを送信するステータスを決定できます。

手順

1. 登録メールアドレスに移動し、メール通知を開きます。

応募者のメール通知



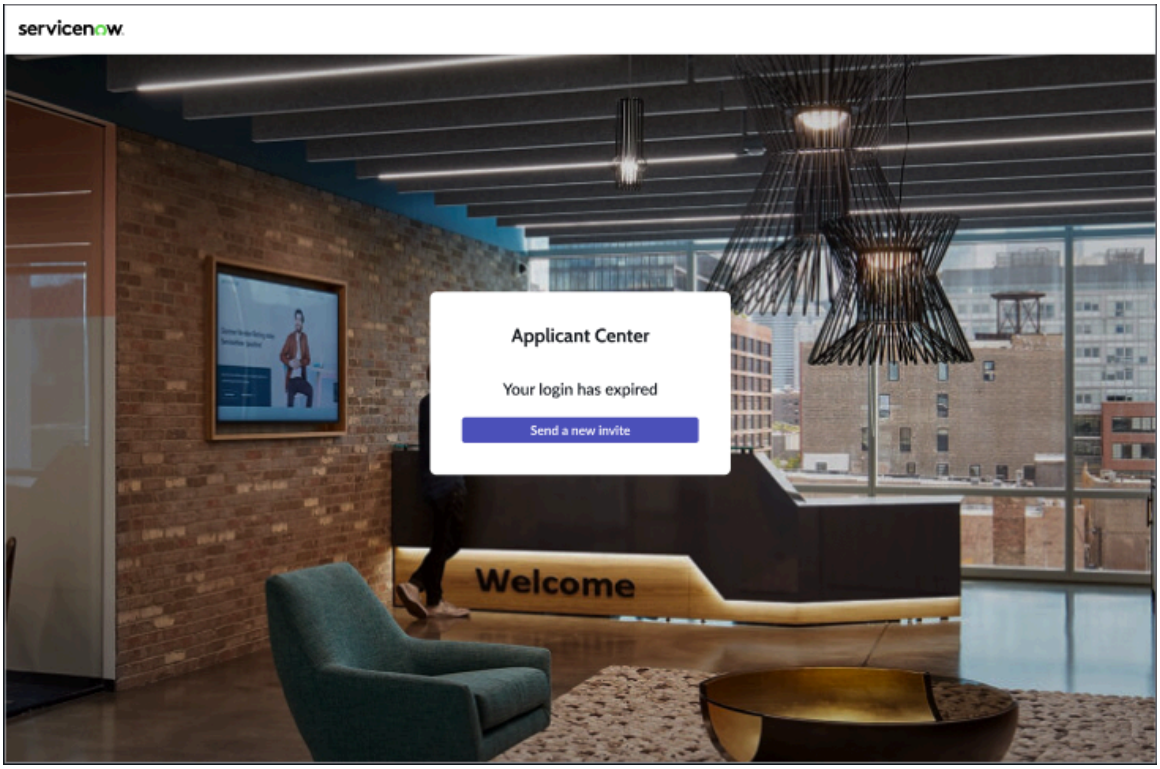
2. [応募者センターを表示 **(View Applicant Center)]** を選択します。
マジックリンクをクリックすると、応募者センターのホームページに移動します。

3. リンクの有効期限が切れた場合は、ポップアップウィンドウのプロンプトから [新しい招待を送信 **(Send a new invite)]** を選択します。

自動翻訳

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

[ログイン有効期限] ウィンドウ



4. [メール] フィールドに、登録メールアドレスを入力します。

5. 登録メールアドレスに新しいログインメールが送信されます。

6. [応募者センターを表示] を選択して、応募者センターに再ログインします。

応募者センターホームページ

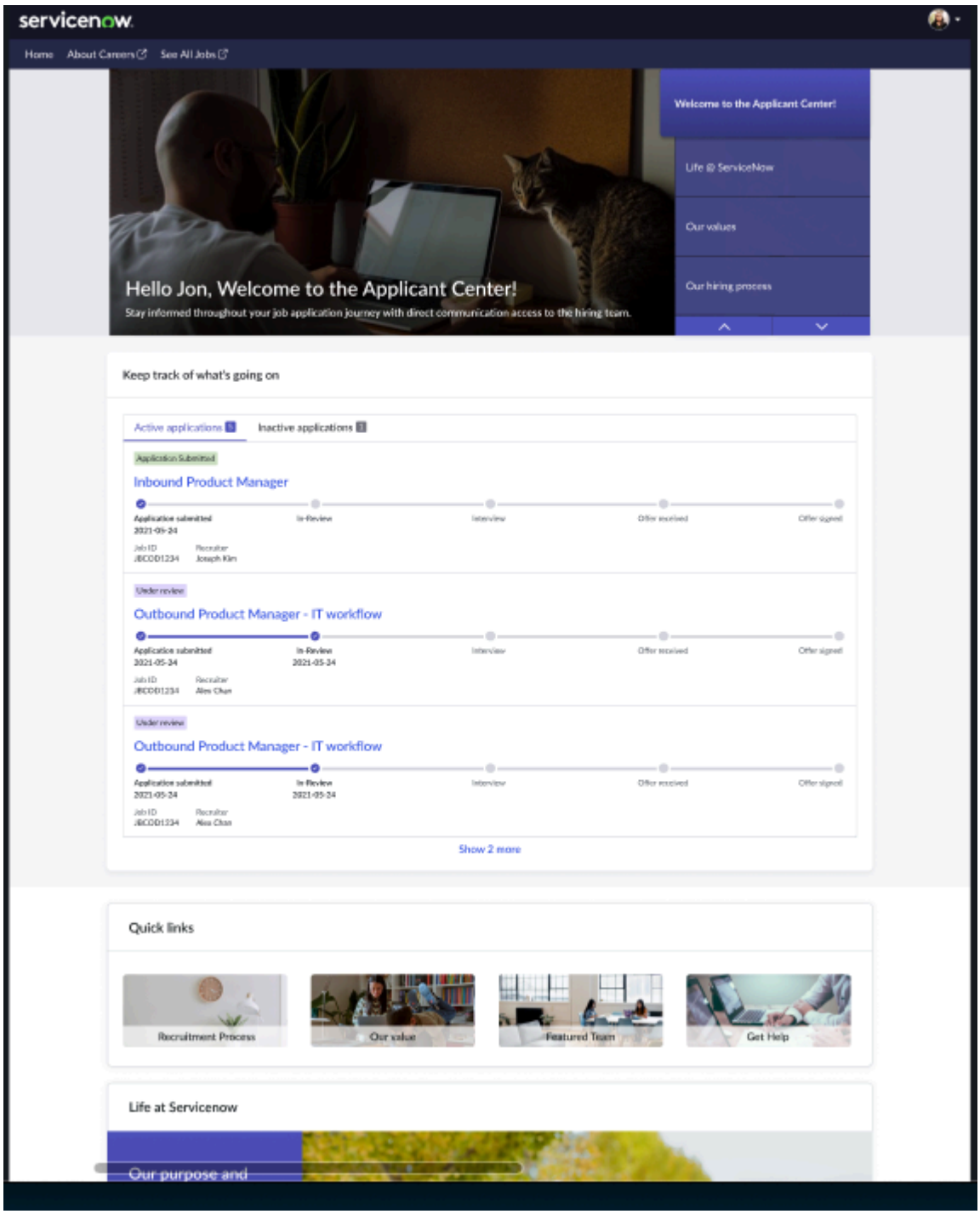
応募者センターは、応募者専用のパーソナライズされたポータルです。

応募者センターは、応募者に有益な採用エクスペリエンスを提供します。

自動翻訳

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

応募者センター



アドミニストレーターは、次の機能を使用できます。

- 組織のニーズに応じて使用できるカスタマイズ可能なヘッダーメニューアイテム。
- 応募者のジャーニーをキュレーションするコンテンツエクスペリエンス。

応募者は、次のことができます。

- 応募追跡ウィジェットで、アクティブな応募と非アクティブな応募を応募者として追跡します。
- 応募がステッパーウィジェットのあるステータスに移行した日付とともに、応募がどのステージにあるかを把握します。

自動翻訳

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

- 自分へのジョブオファーを受け入れた後に、応募者センターホームページに通知が表示されます。

  注:
  ジョブオファーを受け入れると、ウェルカムメールも届きます。

求職申し込みの表示

求職申し込みを開いて詳細を確認します。

アクティブな求職申し込みを開いて詳細を確認します。[概要] セクションには、ステータス、採用担当者、場所、作業ペルソナが表示されます。

ステッパーウィジェットで採用プロセスに沿った応募の進捗状況を確認します。ステータス表示の詳細については、「応募者用の応募ステータス」を参照してください。

このページには、次の情報も表示されます。

- [メッセージ] タブから採用担当者にメッセージを送信します。
- 採用担当者が採用チームの情報をタブに追加した場合は、[採用チーム **(Hiring team)]** タブで応募の採用チーム を確認します。
- [ジョブの説明] タブで、申請した要求事項のジョブの説明を確認します。

スケジュール設定を共有する

応募者は、採用担当者から要求されたときに、スケジュール設定を共有して、それに応じて面接をスケジュールできるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_ta_hiring_core.external_applicant または
sn_ta_hiring_core.internal_applicant

手順

1. 応募者センター にログインします。
   詳細については、「応募者センターへのアクセス」を参照してください。
2. 応募者センター ホームページの [状況を追跡する (Keep track of what's going on)] セクションで、スケジュール設定を共有する要求を見つけます。
3. [スケジュール設定の共有] を選択します。
   採用担当者がスケジュール設定の共有を要求した後に受信するメール通知で、 スケジュール設定の共有 を選択することもできます。
4. [今後の面談のスケジュール設定を共有する (Share scheduling preferences for upcoming interview)] フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[スケジュール設定の共有] フォーム」を参照して ください。
5. [スケジュール設定の共有] を選択します。
   スケジュール設定を共有したら、[何が起こっているかを追跡する] セクションの [詳細の表示] を選択して、設定を表示または編集できます。

面接スロットを選択

応募者は、提案されたスロットのリストから面接スロットを選択します。

始める前に

必要なロール：sn_ta_hiring_core.external_applicant または
sn_ta_hiring_core.internal_applicant

自動翻訳

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

手順

1. 応募者センター にログインします。
   詳細については、「応募者センターへのアクセス」を参照してください。
2. 応募者センター ホームページの [状況を追跡する (Keep track of what's going on)] セクションで、提案された面談を見つけます。
3. [スロットの選択] を選択します。
4. 希望のタイムスロットを選択します。

   注:

   - 応募者センターを有効にしていない場合は、面談が提案された後に受信するメールに返信することで、そのメールからスロットを手動で選択できます。
   - スロットを選択するときに、別の応募者によって既に予約されている場合、そのスロットが利用不可であることを示すメッセージが表示されます。
   - 適切なタイムスロットが見つからない場合、またはスロットが既に予約されている場合は、追加のタイムスロットを要求するか、スケジュール設定を再度共有できます。詳細については、「タイムスロットを要求」と「スケジュール設定を共有する」を参照してください。

タスクの結果
スロットが選択されると、確認済みのスロットが記載されたメールが採用担当者と採用チームに送信され、面談がスケジュールされます。

面談の再スケジュールを要求

応募者は、採用担当者に提案された面接または予定されている面接の再スケジュールを要求します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.external_applicant または
sn_ta_hiring_core.internal_applicant

手順

1. 応募者センター に移動します。
   詳細については、「応募者センターへのアクセス」を参照してください。
2. 応募者センター ホームページの [状況を追跡する (Keep track of what's going on)] セクションで、提案された面談またはスケジュール済みの面談を見つけます。
3. [再スケジュールの要求] を選択します。
4. [面談を再スケジュール] フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「再スケジュール要求フォーム」を参照して ください。
5. [**Send**] を選択します。

タイムスロットを要求

応募者は、自分が不在の場合、または提案されたスロットが予約されている場合は、追加の面接タイムスロットを共有するように採用担当者に要求します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.external_applicant または
sn_ta_hiring_core.internal_applicant

自動翻訳

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

手順

1. 応募者センター に移動します。
   詳細については、「応募者センターへのアクセス」を参照してください。
2. 応募者センター ホームページの [状況を追跡する (Keep track of what's going on)] セクションで、提案された面談を見つけます。
3. [タイムスロットを選択] を選択します。
4. 採用担当者の電話の空き状況 ページで、 タイムスロットの要求 を選択します。
5. [タイムスロットを要求] ポップアップウィンドウで、追加スロットを要求する理由を指定します。
6. [要求の送信] を選択します。
   追加のタイムスロット要求については、採用担当者にメールで通知され、面談レコードのアクティビティストリームでも通知されます。
7. オプション: 採用担当者のコールの空き状況 ページで、 スケジュール設定の共有 を選択して、新しいスロットの設定を共有します。
   詳細については、「スケジュール設定を共有する」を参照してください。

応募者センターのタスク

応募者センターは、ポータルでアサインされたタスクを完了するために必要なアラートと手段を応募者に提供します。

アサインされたすべてのタスクを、応募者センターポータルのホームページで確認できます。ホームページには、通知とともに [詳細を表示] ボタンがあります。クリックすると、アプリケーションレコードページの [自分の **To Do]** タブにリダイレクトされます。[自分の **To Do]** タブからタスクを完了できます。

複数の未完了のタスクがアサインされている場合、スクロールすると、すべての未完了のタスクがホームページのバナーに表示されます。いずれかをクリックすると、[自分の **To Do]** タブにリダイレクトされ、すべてのタスクを 1 つずつ完了できます。

応募者センターのタスク関連の通知の詳細については、「応募者向けのタスクメール通知」を参照してください。

応募者サーベイ

応募者サーベイを使用すると、応募者は応募者センターでの採用経験に関するフィードバックを提供できます。

応募者の採用経験を常に向上させることで、採用プロセスを改善します。応募者が採用過程のさまざまなレベルで率直なフィードバックを提供できるようにします。

応募者は採用過程の開始時にその組織での経験に関するフィードバックを提供できます。応募者に対してあらゆる種類のフィードバックエクスペリエンスを設定できます。これには、応募者センターポータルでのユーザーエクスペリエンス、任意のサービスカタログにアクセスするためのサービスエクスペリエンス、または採用プロセス全体を完了した後のサーベイフィードバックなどがあります。フィードバックの設定の詳細については、「エクスペリエンスとサービスフィードバックが統合されました」を参照してください。

応募が面談状況に移行すると、応募者はサーベイフィードバック要求を受け取ります。フィードバック要求は、採用過程の他の重要なポイントでトリガーされるように設定できます。フィードバックの設定の詳細については、「Survey designer」を参照してください。

応募者センターホームページに表示される [フィードバックを共有] ボタン。フィードバックボタンは、応募ページにも表示されます。

サーベイの実施中にデータを匿名で集計するオプションを応募者に提供できます。

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

自動翻訳

アクセシビリティ設定を行う

キーボードタブを使用して応募者センターポータル内を移動するには、プロファイルでキーボードアクセシビリティを有効にします。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.external_applicant または sn_ta_hiring_core.internal_applicant

このタスクについて
ユーザーは、アクセシビリティを有効にしなくても、プラットフォームの UI をタブで移動できます。ただし、アクセシビリティを有効にしないと、タブ移動によってフィールド間が移動し、参照アイコンなど、フォーム上の他のアイテムがスキップされます。詳細については、「Using accessibility features」を参照してください。

手順

1. 応募者センター に移動します。
2. アバターを選択し、[プロファイル] を選択します。
3. [アクセシビリティを有効にする] 切り替えスイッチをオンにします。

応募者向けのタスクメール通知

メール通知は、採用担当者によってタスクがアサインされたときに応募者にアラートを提供します。

タスクをアサインされた応募者にメール通知が送信されます。メールには、タスクの詳細と、応募者センターにリダイレクトされる [タスクを表示] リンクが含まれています。

タスクは、応募レコードページの [自分の **To Do]** タブにあります。

未完了のタスクの期日が近づいている場合にリマインダーメールを受信します。スケジュール済みジョブ [*Notify Applicants when Due Date is tomorrow*] は、デフォルトでは非アクティブです。

応募者センター参照

参照トピックには、 応募者センター のフォーム、プロパティ、およびコンポーネントに関する追加情報が記載されています。

応募者用の応募ステータス

応募者が、応募状況の概要を確認できます。

応募者用の応募ステータス

状況	説明
応募を送信済み	応募者が応募を送信しました。
レビュー中	応募はレビュー段階です。
面談	応募者は面接プロセス中です。
オファーの受領	応募者はオファーを受け取りました。
オファーに署名	応募者はオファーを受け入れ、オファーレターに署名しました。
採用	応募者が採用されます。
未選択	応募者はジョブ要求事項に選ばれていません。
取り消し	応募者が応募を取り下げました。

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

自動翻訳

応募者センターとともにインストールされるコンポーネント

以下は、 応募者センター プラグインのアクティブ化とともにインストールされるコンポーネントです。

インストールされたスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
期日が明日の場合、応募者に通知する	期日が近づいている未完了のアサイン済みタスクがある場合に応募者に通知します。

応募者センター とともにインストールされるプロパティ

応募者センター プラグインとともにインストールされるシステムプロパティは、応募者センターでさまざまな機能を構成するために必要です。

これらのプロパティは応募者センターで利用可能です。

注:
システムのプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、ナビゲーション フィルターに「sys_properties.list」と入力します。

応募者センター のプロパティ

プロパティ	説明
glide.service_portal.resize_text.ac.enable_rem_conversion	ポータル構成を設定するオプション。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 他の可能な値： キャッシュを無視:選択済み
sn_ta_applicant.company_career_link	組織が 応募者センターでアクセスするキャリアペー を設定するのに役立ちます。 • タイプ：文字列 • 他の可能な値： ○ キャッシュを無視:選択済み ○ 読み込みロール:sn_ta_hiring_core.recruiter ○ 書き込みロール:admin、sn_ta_hiring_core.ad
sn_ta_applicant.company_name_for_applicant	組織の名前に従ってカスタマイズするオプションを • タイプ：文字列 • デフォルト値:[会社名] • 他の可能な値： キャッシュを無視:選択済み

自動翻訳

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

応募者センター のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_ta_applicant.privacy_link	プライバシーリンクを追加するオプション。 • タイプ：文字列 • 他の可能な値： ○ キャッシュを無視:選択済み ○ 読み取りロール:sn_ta_hiring_core.admin、sn_ta_hiring_co ○ 書き込みロール:admin、sn_ta_hiring_core.ad
sn_ta_applicant.sn_ta_applicant_onboarding_state	プロパティは、オンボーディングジャーニーが開始さ ステータスを示します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値:50,60 • 他の可能な値： キャッシュを無視:選択済み

再スケジュール要求フォーム

再スケジュール要求フォームには、採用担当者に面談の再スケジュールを要求するときに応募者または面接担当者に必要なフィールドの説明が表示されます。

面談のスケジュール変更

フィールド	説明
スケジュール変更の理由を選択	面談の再スケジュールを要求する理由。
スロットを手動で共有する	スロットを手動で追加して採用担当者と共有するオプション。
自分のカレンダーを使用	採用担当者がカレンダーの空き状況に基づいて面接をスケジュールできるようにするオプション。 **注:** このオプションは、面接者のみが使用できます。
タイムゾーンを選択	タイムスロットを提案するタイムゾーン。
開始日時	面談に対応できる最も早い日時。このフィールドは、[スロットを手動で共有] が選択されている場合にのみ表示されます。
終了日時	自分が対応可能な期間の最後の日時。このフィールドは、[スロットを手動で共有] が選択されている場合にのみ表示されます。

自動翻訳

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

面談のスケジュール変更 (続く)

フィールド	説明
終日	終日空き状況を共有するオプション。終了日は、選択した開始日に自動的に設定されます。このフィールドは、[スロットを手動で共有] が選択されている場合にのみ表示されます。
繰り返し	繰り返しの空き状況を共有するオプション。このフィールドは、[スロットを手動で共有] が選択されている場合にのみ表示されます。
繰り返し	共有している繰り返しの可用性の頻度。使用可能なオプションは、[日次]、[週次]、および [月次] です。このフィールドは、[スロットを手動で共有] が選択されている場合にのみ表示されます。
日	自分が空いている曜日。このフィールドは、[スロットを手動で共有] が選択され、 [繰り返し] から [週次] が選択されている場合にのみ表示されます
持続	[対象] または [期限] のいずれかを選択して、共有可用性がいつ続くかを指定します。このフィールドは 、[スロットを手動で共有] が選択されている場合にのみ表示されます
日数/週数/月数	可用性を共有する日数/週数/月数。このフィールドは、[スロットを手動で共有] が選択され、[最後] から [対象] が選択されている場合にのみ表示されます。
この日に終了	共有している繰り返し可用性の終了日。このフィールドは、[スロットを手動で共有] が選択され、[最後] から [期限] が選択されている場合にのみ表示されます。
タイムスロットを追加	選択したタイムスロットを追加します。このフィールドは 、[スロットを手動で共有] が選択されている場合にのみ表示されます
対応可能なタイムスロット	採用担当者が面談を再スケジュールするときに選択できる推奨タイムスロット。これらのタイムスロットは編集または削除できます。このフィールドは 、[スロットを手動で共有] が選択されている場合にのみ表示されます

オポチュニティマーケットプレイス

オポチュニティマーケットプレイスはキャリアの流動性を高めます。従業員に、キャリアの機会を探索するための直感的なエクスペリエンスが提供されます。カスタマイズ可能なマッチング設定が応募者追跡システム (ATS) とシームレスに統合され、透明性のある効率的なキャリア開発により従業員のエンゲージメントを強化します。

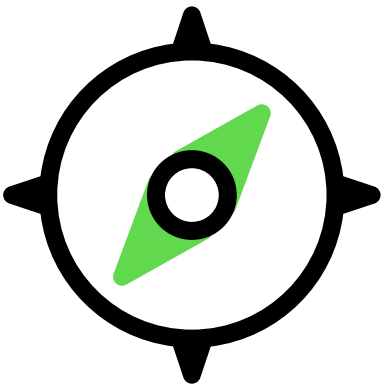
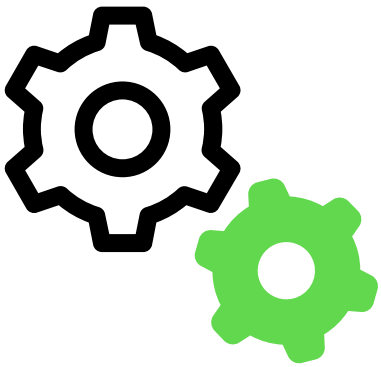
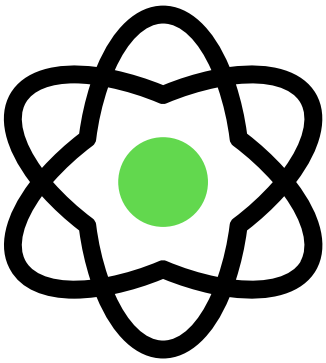
オポチュニティマーケットプレイスでは、いくつかのタイプのオポチュニティの作成、投稿、追跡が可能です。ベースシステムには、次のようなオポチュニティがあります。

自動翻訳

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

- 社内求人
- プロジェクト
- ギグ
- ボランティア

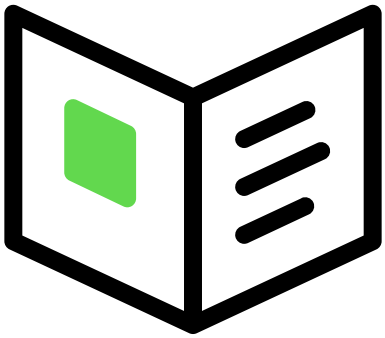
カスタムオポチュニティを作成することもできます。カスタムオポチュニティの詳細については、「オポチュニティマーケットプレイスでのカスタムオポチュニティタイプの作成」を参照してください。

探索	のインストールと構成	使用中
		
オポチュニティマーケットプレイス に関する詳細	ServiceNow Store から オポチュニティマーケットプレイス (OPM) アプリをインストールします。アドミニストレーターは、OPM 機能を設定できます。	人材開発 ユーザーアクセス OPM から 従業員センター ポータルでジョブ機会を表示、管理、追跡します。

自動翻訳

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

参照



インストールされているテーブル、ロール、およびその他の関連する オポチュニティマーケットプレイス 技術情報の技術的な詳細を表示します。

オポチュニティマーケットプレイス **(OPM)** について

会社の長期プロジェクトまたは短期プロジェクトの機会を管理します。従業員は機会を見つけて追跡でき、マネージャーはプロジェクト、ギグ、ボランティア、社内ジョブの機会を投稿できます。

オーナーによってオポチュニティに追加されたユーザー基準により、潜在的な応募者に対するオポチュニティの可視化が制御されます。

社内ジョブ

オポチュニティマーケットプレイス を使用すると、社内求人情報を作成、公開、および管理できます。社内で募集中のロール (ポジション) を調べることができます。

推奨事項は、現在のロール (役職)、展望、スキルに基づいています。

社内ジョブは、求人情報 [sn_ta_hiring_core_job_posting] テーブルで追跡されます。現在のロール、展望、またはスキルに基づいて、最適な分析を表示できます。

検索では人工知能 (AI) を使用して、最も関連性の高い機会が返されるようにします。

オポチュニティマーケットプレイス の最適な推奨事項

現在のロール、展望、スキル オポチュニティマーケットプレイス (OPM) に基づいてオポチュニティを推奨します。

あなたの現在のロールに基づく

OPM は、ユーザーの現在のロールとスキルを確認し、公開されている利用可能なオポチュニティと比較します。

オポチュニティ内では、自分のロールに関連する詳細情報と、推奨を行う際に何が使用されるかを確認できます。[マッチング分析] を選択して、オポチュニティにどのようにマッチングされたかについての詳細を表示します。[詳細を表示] を選択して、オポチュニティに関する情報を表示します。

自動翻訳

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

あなたのキャリア志向に基づく

OPM は、人材開発 で作成した展望をレビューし、展望と一致する潜在的なオポチュニティを特定します。

あなたのスキルに基づく

OPM 推奨者は、プロファイルにあるスキルを調べて、オポチュニティに必要なスキルを比較します。

最適な推奨事項とマッチング分析の詳細については、次のトピックを参照してください。

- オポチュニティマッチング分析の表示

  オポチュニティマーケットプレイス (OPM) は、現在のロール、展望、スキルに基づいてマッチング分析を生成します。マッチング分析は、ユーザーのスキルと設定に基づいて行われます。

- オポチュニティ参照の設定

  オポチュニティ設定は、どのオポチュニティが最適かを評価するために使用されます。

- 従業員センターの [キャリア] タブ

  従業員プロファイルの [キャリア] タブを使用して、キャリアのあらゆる側面を表示、更新、および管理します。オポチュニティマーケットプレイス は、ユーザーのオポチュニティを特定するためにスキルを調べます。

ギグの機会

ギグには、1 名以上の欠員がある 1 つのロールが含まれます。ギグおよびその他のオポチュニティタイプは、ServiceNow アドミンがオポチュニティタイプの構成フォームから構成します。

ギグとは、明確に定義されたタスクやプロジェクトを伴う一時的な仕事を指します。ギグは、雇用契約を短期または長期にすることができる柔軟な機会です。ギグは、企業が長期的なリソースコミットメントにコミットすることなく、プロジェクトの需要に応じて専門的なスキルを見つけたり、労働力を拡大したりすることを可能にします。オポチュニティタイプの詳細については、「オポチュニティマーケットプレイスでオポチュニティタイプを管理および作成する」を参照してください。

プロジェクトオポチュニティ

プロジェクトを使用すると、複数のユーザーの複数のロールで構成されるチームを簡単に作成できます。プロジェクトは幅広いスコープにすることができ、期間を長期または短期にすることができます。プロジェクトおよびその他のオポチュニティタイプは、ServiceNow アドミンがオポチュニティタイプの構成フォームから構成します。

プロジェクトは一時的なオポチュニティですが、期間を長期または短期にすることができます。プロジェクトは、従業員が可視化とエクスペリエンスを獲得するのに役立つ、キャリアの成長と開発の領域を可能にします。プロジェクトはニーズに合わせてカスタマイズできます。

- スキルの実証
- プロセスと成果物の革新
- 複雑な問題の解決
- 責任処理能力の実証する
- チームのリード

自動翻訳

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

プロジェクトを使用すると、マネージャーは利用可能なリソースとスキルのプールからすばやくプルできます。オポチュニティタイプの詳細については、「オポチュニティマーケットプレイスでオポチュニティタイプを管理および作成する」を参照してください。

ボランティアの機会

ボランティアの機会には、機会に関連するアクティビティに参加する複数のユーザー用に複数のロールとスキルを含めることができます。スコープと期間は、長期または短期にすることができます。ボランティアオポチュニティおよびその他のオポチュニティタイプは、ServiceNow アドミンがオポチュニティタイプの構成フォームから構成します。

ボランティアの機会は、報酬を受けずに個人が自分の時間とスキルを提供するポジションまたはロールです。ボランティアの機会には多くのメリットがあります。

- 地域社会に貢献する (恩返しをする)
- 経験を積む
- 個人的および専門的なスキルを身に付ける

ボランティアの機会は、多くの場合、非営利団体、コミュニティグループ、およびその他のサービス指向のエンティティで見られます。また、個人の通常のアクティビティのスコープ外にある仕事のオポチュニティである場合もあります。

ボランティア活動に参加することで、地域社会に貢献し、経験を積み、個人的および専門的なスキルを身に付けることができます。ボランティアの機会は、短期のイベントから長期的な取り組みまで多岐にわたり、多くの場合、ネットワーキング、学習、個人の成長のためのプラットフォームとなります。オポチュニティタイプの詳細については、「オポチュニティマーケットプレイスでオポチュニティタイプを管理および作成する」を参照してください。

オポチュニティマーケットプレイスで自分が所有しているオポチュニティ

オポチュニティマーケットプレイスの [自分が所有するオポチュニティ (Opportunities you own)] ページから、オポチュニティを作成、管理、および監視できます。ユーザー基準により、オポチュニティの作成と更新へのアクセスが可能になります。

カテゴリを選択すると、オポチュニティと応募者のリストが表示されます。オポチュニティタイプ、ステータス、またはソート基準フィルターでフィルタリングすることで、オポチュニティのリストをさらに絞り込みます。テキスト検索もサポートしています。

すべてのオポチュニティ

[すべてのオポチュニティ] を選択して、所有しているすべてのオポチュニティのリストを表示します。[オポチュニティタイトル] は、オポチュニティの詳細ページにリンクされています。

新規応募者

[新規応募者] を選択して、レビューされていない新しい応募があるオポチュニティを表示します。

応募者を受付中

[応募受付中] を選択して、従業員が応募できるアクティブなオポチュニティのリストを表示します。

オポチュニティ公開の承認

オポチュニティマーケットプレイスの公開承認フレームワークにより、承認プロセスが簡素化され、オポチュニティオーナーは承認のためにドラフトを送信し、承認または却下時に通知を受け取ることができます。

バージョン 2.3 以降のオポチュニティマーケットプレイスには、ギグ、ボランティア、プロジェクトオポチュニティタイプの公開承認ワークフローを自動化する標準フレームワークが含まれています。

自動翻訳

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

- オポチュニティオーナーは、[オポチュニティを作成] フォームから承認のためにドラフトオポチュニティを送信し、承認要求のステータスを監視できます。機会承認者がドラフトを承認または却下すると、メール通知が届きます。
- 機会承認者には、承認要求がメールおよびアサインされた承認タスクで通知されます。オポチュニティのドラフトをレビューし、通知インターフェイスからコメントを付けて承認または却下できます。
- アドミニストレーターは、承認者ユーザーと追加の承認ルールを構成できます。

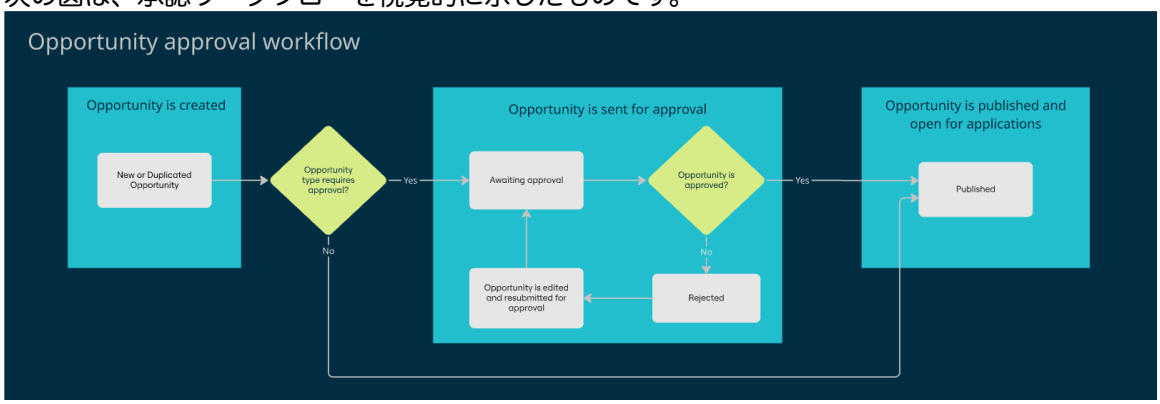
承認ワークフロー

すぐに利用可能な各オポチュニティタイプ (ギグ、ボランティア、プロジェクト) には、承認ワークフローを容易にするためのそれぞれのサブフローがあります。各サブフローにはデフォルト設定があり、オポチュニティが承認のために送信される条件が決まります。

1. 条件が満たされると、サブフローはそれぞれのオポチュニティタイプのオポチュニティタイプ補助 [sn_opp_market_opportunity_type_aux] テーブルにリストされているユーザーからの承認を要求します。
2. 承認者がオポチュニティを承認すると、オポチュニティオーナーに通知され、オポチュニティが公開されます。
3. 承認者がオポチュニティを却下した場合、システムはオポチュニティをドラフトステータスに戻して、承認者のフィードバックをオポチュニティオーナーに通知します。オポチュニティオーナーはフィードバックを実装して承認のために再送信できます。

注:
デフォルトでは、システムがオポチュニティを公開するために必要な承認は 1 つだけで、オポチュニティが公開されないようにするために必要な却下は 1 つだけですが、アドミンは、より多くの必須承認を要求する、少なくとも 2 つの却下を要求するなど、代替の承認シナリオを設定できます。詳細については、以下の 「承認者 」セクションを参照してください。

次の図は、承認ワークフローを視覚的に示したものです。



以下に、ワークフロースタジオで変更できるサブフローのデフォルト構成について説明します。

すぐに利用可能なサブフローのデフォルト設定

サブフロー	設定の説明
ギグオポチュニティの投稿と承認の編集	このサブフローは、週あたり 20 時間以上の拘束時間が必要な場合に、承認の機会を送信します (行 2)。他の 2 つのサブフローとは異なり、このサブフローでは、リストされた承認者に加

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

自動翻訳

すぐに利用可能なサブフローのデフォルト設定 (続く)

サブフロー	設定の説明
	えて、商談オーナーのマネージャを承認者としてアサインします (行 7 ～ 10)。
ボランティアオポチュニティの投稿と編集の承認	このサブフローでは、参加者の合計数が 20 人以上の場合、オポチュニティの承認が必要です (行 1)。
プロジェクトオポチュニティの投稿と承認の編集	このサブフローでは、参加者の合計数が 5 人以上である場合、オポチュニティの承認が必要です (行 1)。

注:
プロジェクトオポチュニティの投稿と編集の承認フローのみが、プロジェクトオポチュニティタイプにすぐにアサインされます。ボランティアおよびギグの機会タイプの場合、アドミンはフローを手動で割り当てる必要があります。承認フローを割り当てる手順については、「オポチュニティマーケットプレイスでオポチュニティタイプを管理および作成する」を参照してください。

カスタムオポチュニティタイプの場合、複数のロールを持つオポチュニティをサポートしているため、アドミンは プロジェクトオポチュニティの投稿と承認の編集 フローまたは ボランティアオポチュニティの投稿と編集の承認 フローのいずれかを再利用できます。

承認者

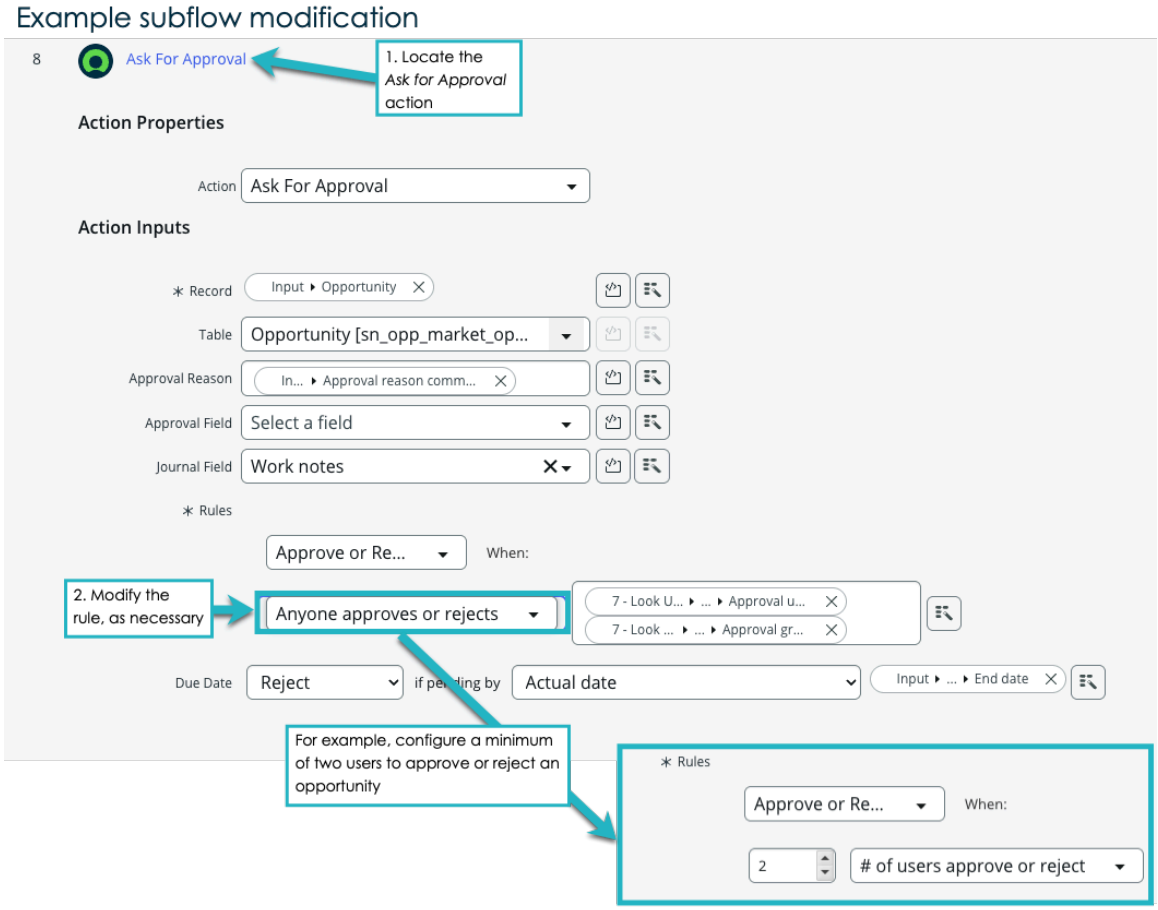
インスタンスにデモデータがロードされている場合、グループ OPM オポチュニティ承認者は 、ギグ、ボランティア、およびプロジェクトオポチュニティタイプにアサインされます。アドミンは、ユーザーを OPM オポチュニティ承認者 グループに追加して、すべてのオポチュニティドラフトをレビューできます。または、アドミンが特定のオポチュニティタイプの承認者を定義することもできます。承認者をオポチュニティタイプにアサインする手順については、 オポチュニティマーケットプレイスでオポチュニティタイプを管理および作成するのステップ 4 を参照してください。

デフォルトのサブフローでは 1 つの承認または却下のみが必要ですが、アドミンは、オポチュニティを公開するために必要な承認の数を増やすことや、オポチュニティが公開さ

自動翻訳

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

れないように少なくとも 2 つの却下を要求するなど、代替の承認シナリオを構成できま



す。

オポチュニティマーケットプレイスのインストールと構成

アドミンは、オポチュニティマーケットプレイス (OPM) アプリケーションをインストールして構成し、機能を構成します。

アドミニストレーターは、ServiceNow ストアから オポチュニティマーケットプレイス アプリケーションをインストールする必要があります。[sn_opp_market.admin] ロールを持っている場合は、OPM 機能を構成および管理できます。

インストールと構成のタスクと情報については、以下のトピックを参照してください。

オポチュニティマーケットプレイスのインストール

オポチュニティマーケットプレイス (OPM) は、アプリケーションの人材開発スイートの一部として動作する主要アプリケーションです。OPM は、社内の異動に伴う従業員のエンゲージメントと定着率を向上させます。

始める前に

オポチュニティマーケットプレイス には次の依存関係があります。OPMをインストールすると、以下がアクティブ化またはインストールされます。

> **注:**
> オポチュニティマーケットプレイス は、必要な最新バージョンの依存アプリとプラグインをインストールします。

- 人材開発コア
- マネージャーハブ

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

- スキル基盤
- ファイナンスコモンアーキテクチャ
- 採用コア
- プロアクティブプロンプト
- 人材開発共有ライブラリ [app-egd-shared-library]

> **注:**
> 共有ライブラリは ServiceNow Storeに表示されませんが、必要な最新バージョンがOPMとともにインストールされます。

必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow Store にアクセスし、フィルター基準と検索バーを使用してオポチュニティマーケットプレイス [sn_opp_market] アプリケーションを検索します。
2. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. 利用できるデモデータを含める場合は、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。

   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

オポチュニティマーケットプレイスでオポチュニティタイプを管理および作成する

オポチュニティマーケットプレイスアドミン [sn_opp_market.admin] は、ベースシステムで提供されるオポチュニティタイプを管理したり、カスタムオポチュニティタイプを作成したりできます。

始める前に

必要なロール：オポチュニティマーケットプレイスアドミン [sn_opp_market.admin]

このタスクについて

ベースシステムによって提供されるオポチュニティタイプは、ギグオポチュニティ、プロジェクトオポチュニティ、およびボランティアオポチュニティをカバーしています。オポチュニティに特別な要件がある場合は、企業のカスタムオポチュニティタイプを追加できます。

> **注:**
> オポチュニティマーケットプレイスアドミンがオポチュニティのレコードプロデューサーフォームでこれらのフィールドのいずれかを変更または削除した場合、オポチュニティの一致スコアに意図しない影響を与える可能性があります。
>
> - 機会タイトル
> - 機会オーナー
> - 開始日または終了日

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > 機会マーケットプレイス > オポチュニティタイプの構成.
2. カスタムオポチュニティタイプを作成するには、[新規] を選択します。
3. オポチュニティタイプの新規レコードフォームに入力します。

カスタムオポチュニティタイプのフィールドと説明

フィールド	説明
タイトル	このフィールドは、ユーザーに表示されます。オポチュニティタイプのタイトルは、オポチュニティのオーナーと応募者がオポチュニティタイプの目的を理解できるように、わかりやすいものにする必要があります。
ロールの表示	○ オポチュニティ内に埋め込み (1 つのロールのみ) 単一のロールのみを必要とするオポチュニティの場合に、このオプションを選択します。 ○ オポチュニティ内に埋め込み (1 つ以上のロールのみ) オポチュニティ内に複数のロールを埋め込むことができるようにするには、このオプションを選択します。
ユーザー基準	利用可能なユーザー基準のリストから選択します。ユーザー基準レコード は以下から作成および管理されます すべて > 変更 > アドミニストレーション > ユーザー基準については、「Create a user criteria record for Change Management」を参照してください。
オポチュニティの詳細	オポチュニティの詳細は、OPM アドミンによって作成および管理されます。オポチュニティの詳細は、 サービスカタログ 下のレコードプロデューサーアイテムとして保存されます すべて > サービスカタログ > レコードプロデューサー アプリケーションスコープを オポチュニティマーケットプレイス に設定します。
ロールと要件	オポチュニティタイプのロールと要件を定義するために選択できる既存のオポチュニティタイプのリスト。
説明	このフィールドの情報は、応募者とオポチュニティオーナーに表示されます。説明は、オポチュニティオーナーと応募者が、オポチュニティのタイプとそのスコープの意図を考慮するために役立ちます。
アクティブ	他のユーザーがオポチュニティタイプを使用できるようにするには、[アクティブ] を選択します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
アイコン	オポチュニティのタイプを表すアイコンを追加します。
ヘルプリンクラベル	このフォームのヘルプへのリンクについてオポチュニティオーナーに表示されるテキスト。
ヘルプリンクの **URL**	このフォームのヘルプにリンクする URL。

4. [送信] を選択します。

オポチュニティマーケットプレイスで作成されたオポチュニティの表示と管理

オポチュニティは、オポチュニティ内のロールに応募する個人を勧誘するために作成されます。オポチュニティマーケットプレイスアドミン [sn_opp_market.admin] は、ServiceNowプラットフォームから機会レコードを表示および管理できます。

始める前に

必要なロール：オポチュニティマーケットプレイスアドミン [sn_opp_market.admin]

このタスクについて

オポチュニティオーナー以外のユーザーがオポチュニティを更新する必要が生じる場合があります。オポチュニティマーケットプレイスアドミン [sn_opp_market.admin] のロールを持っていると、オポチュニティオーナーでなくてもオポチュニティを更新できます。

ヒント:
アドミンはオポチュニティを表示および更新できますが、オポチュニティの作成者とオーナーは従業員センター内のオポチュニティマーケットプレイスからオポチュニティを表示および更新することをお勧めします。

手順

1. 移動先 すべて > 機会マーケットプレイス > 案件.
   オポチュニティレコードにはいくつかのフィールドが含まれています。オポチュニティを特定するのに役立つフィールドの一部を次に示します。リストされているフィールドの一部は、応募者のそれぞれのレコードにリンクされています。

   重要なロール応募者のフィールドと説明

フィールド	説明
タイトル	応募者とオポチュニティオーナーがオポチュニティを確認するときに表示されるオポチュニティのタイトル。
オポチュニティタイプ	ベースシステムには 3 つのオポチュニティタイプがあります。 ○ ギグ ○ プロジェクト ○ ボランティア アドミンは、カスタムオポチュニティタイプを追加できます。「オポチュニティマーケットプレイスでオポチュニティタイプを管理および作成する」を参照してください。
状況	オポチュニティの状況は、オポチュニティが承認プロセスのどこにあるかを示します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ キャンセル ○ クローズ済み ○ 完了 ○ **Draft** (ドラフト) ○ 編集済み ○ 公開済み
公開日	応募者がオポチュニティを利用できる日付。

2. オポチュニティを選択します。
3. 変更する必要があるフィールドを更新します。
4. [更新] を選択します。

オポチュニティマーケットプレイスからのロール応募者の表示および管理

ロール応募者は、オポチュニティに含まれるロールに応募した従業員です。オポチュニティマーケットプレイス [sn_opp_market.admin] は、ロール応募者レコードを表示および管理できます。

始める前に

必要なロール:オポチュニティの作成者または所有者。

手順

1. 移動先 すべて > 機会マーケットプレイス > ロールへの応募者.
   ロール応募者レコードには、いくつかのフィールドが含まれています。ここでは、ロール応募者を識別するのに役立つフィールドをいくつか示します。リストされているフィールドは、応募者のそれぞれのレコードにリンクされています。

重要なロール応募者のフィールドと説明

フィールド	説明
従業員	応募者の名前は、従業員プロファイルにリンクされています。「従業員プロファイルテーブル」を参照してください。
ロール	オポチュニティにリストされているロール。オポチュニティには、オポチュニティタイプに応じて 1 つ以上のロールを含めることができます。
状況	ロール応募者の状況は、プロセスにおける応募者の進捗状況を示します。 ○ 新規応募者:オポチュニティオーナーによって確認されていない新規応募者。 ○ レビュー待ち オポチュニティオーナーは、応募者の情報を表示していません。 ○ 受入れ済み：オポチュニティのロールに受け入れられた応募者。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ 却下：ロールに対して却下された応募者。 ○ キャンセル：オポチュニティロールレビュープロセスの一部ではなくなった応募者。

2. 更新するフィールドを選択します。
3. 緑色のチェックマークを選択し、変更を適用して保存します。

オポチュニティロールへのロール応募者の追加

ロール応募者は、オポチュニティに含まれるロールに応募した従業員です。オポチュニティマーケットプレイス アドミン [sn_opp_market.admin] は、ロール応募者をオポチュニティロールに追加できます。

始める前に

必要なロール：オポチュニティマーケットプレイス [sn_opp_market.admin]

手順

1. 移動先 すべて > 機会マーケットプレイス > ロールへの応募者.
2. **[New** (新規)] を選択します。
   - 従業員
   - ロール
   - 状況
   - 送信メッセージ
   - 作業メモ
3. アクティブなプロファイルを持つ従業員のリストから従業員を選択します。
4. 応募者が利用できるロールのリストからロールを選択します。
5. 応募者の適切な状況を選択します。
6. 応募者に代わって送信メッセージを入力します。
7. オポチュニティオーナーに応募者に関する追加情報を提供する場合は、作業メモを追加します。
8. [送信] を選択します。

オポチュニティマーケットプレイスでのカスタムオポチュニティタイプの作成

オポチュニティマーケットプレイスには 3 つのベースシステムオポチュニティタイプが付属しています。別のオポチュニティタイプが必要な場合は、組織のニーズを満たすカスタムオポチュニティタイプを作成できます。カスタムユーザー基準、オポチュニティの詳細、ロールと要件を作成することもできます。

オポチュニティタイプレコードを構成するフィールドは複数あります。オポチュニティタイプのフィールドの詳細については、「オポチュニティマーケットプレイスのオポチュニティタイプの構成」を参照してください。

サービスカタログカタログ定義レコードプロデューサーテーブルには、2 つのフィールドが含まれています。

- ロールと要件
- オポチュニティの詳細

自動翻訳

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

これらのテーブルのカスタムバージョンを最もすばやく作成する方法は、既存のレコードをコピーして更新し、ニーズに合わせてカスタマイズすることです。

カスタムオポチュニティタイプの作成

オポチュニティマーケットプレイスには、いくつかのベースシステムのオポチュニティタイプが付属しています。組織のニーズに合わせてカスタムオポチュニティタイプを作成できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
オポチュニティタイプの複数の領域をカスタマイズすることも、既存のレコードを使用することもできます。カスタムユーザー基準、オポチュニティの詳細、またはロールと要件を作成する場合は、カスタムオポチュニティタイプを作成する前にそれらを作成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 機会マーケットプレイス > オポチュニティタイプの構成.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [タイトル] フィールドに、オポチュニティタイプの名前を入力します。
4. [ロールの表示] リストから、オポチュニティタイプにロールを埋め込む方法を選択します。
   - オポチュニティ内に埋め込み **(1** つのポジションのみ)
   - オポチュニティから分離 **(1**つまたは複数のポジション)
5. ユーザー基準レコードを選択して、そのユーザー基準に一致するユーザーのグループにアクセスを制限します。
   ライセンスされたすべてのオポチュニティマーケットプレイスユーザーのアクセスを有効にする場合は、このフィールドを空のままにします。カスタムユーザー基準を作成するには、「サービスカタログでユーザー条件レコードを作成する」を参照してください。
6. 既存のオポチュニティの詳細レコードを選択します。
   カスタマイズされたオポチュニティの詳細レコードが必要な場合は、「オポチュニティマーケットプレイスでのカスタムオポチュニティ詳細レコードの作成」を参照してください。
7. 既存のロールと要件を選択します。
   カスタマイズされたロールと要件レコードが必要な場合は、「オポチュニティマーケットプレイスでのカスタムロールと要件の作成」を参照してください。
8. オポチュニティタイプの説明を追加します。
9. オポチュニティタイプのアイコンを表示する場合は、[クリックして追加] を選択します。
   ヘルプトピックへのリンクを追加することもできます。ヘルプは、従業員センター の [オポチュニティを作成] ページの下部の [自分が所有するオポチュニティ] の下に表示されます。
10. [送信] を選択します。

ユーザー基準の選択または作成

オポチュニティマーケットプレイス ユーザー基準は、サービスカタログのカタログ定義で管理されます。複数のユーザー基準レコードから選択できますが、独自のユーザー基準を作成することもできます。

ユーザー基準レコードは、オポチュニティ [sn_opp_market_opportunity] テーブルに含まれています。カスタムユーザー基準を作成するには、「サービスカタログでユーザー条件レコードを作成する」を参照してください。

自動翻訳

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

注:
アプリケーションからユーザー基準レコードを作成すると、[アプリケーション] フィールドに関連アプリが表示されます。

オポチュニティマーケットプレイスでのカスタムオポチュニティ詳細レコードの作成

オポチュニティマーケットプレイスでオポチュニティタイプの詳細をカスタマイズできます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 機会マーケットプレイス > オポチュニティタイプの構成.
2. 既存のオポチュニティタイプを選択します。
3. 既存のオポチュニティの詳細レコードを開きます。
   a. [オポチュニティの詳細] フィールドの横にある情報アイコンを選択して、レコードをプレビューします。
   b. [レコードを開く **(Open Record)**] を選択します。
   オポチュニティロールと要件のレコードプロデューサーレコードに移動します。
4. [コピー] を選択します。
   レコードのコピーが作成されます。このレコードのコピーには時間がかかる場合があります。
5. レコードのコピーが利用可能になったら、次のフィールドを更新します。
   - 名前
   - 簡単な説明
6. 変更する他のフィールドを確認して更新します。
7. [更新] を選択します。

次のタスク
コピーされた (クローンされた) オポチュニティの詳細レコードは、オポチュニティオーナーが選択できます。

オポチュニティマーケットプレイスでのカスタムロールと要件の作成

組織のニーズを満たすカスタムロールと要件を作成します。ロールと要件は、オポチュニティロール [sn_opp_market_opportunity_position] テーブルのレコードとして管理されます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 機会マーケットプレイス > オポチュニティタイプの構成.
2. 既存のオポチュニティタイプを選択します。
3. 既存のオポチュニティロールと要件レコードを開きます。
   a. [ロールと要件] フィールドの横にある情報アイコンを選択して、レコードをプレビューします。
   b. [レコードを開く] を選択します。
   オポチュニティロールと要件のレコードプロデューサーレコードに移動します。
4. [コピー] を選択します。
   レコードのコピーが作成されます。このレコードのコピーには時間がかかる場合があります。

自動翻訳

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

5. レコードのコピーが利用可能になったら、次のフィールドを更新します。
   - 名前
   - 簡単な説明
6. 変更する他のフィールドを確認して更新します。
7. [更新] を選択します。

オポチュニティマーケットプレイス の使用

社内の従業員はオポチュニティマーケットプレイスを使用してオポチュニティを検索し、オポチュニティのロールに応募し、応募プロセスを追跡します。一部の従業員は、ギグ、プロジェクト、ボランティアのオポチュニティのためにリソースを収集して評価するためにオポチュニティを作成して公開します。

オポチュニティマーケットプレイスにアクセスして使用するには、ライセンスを付与されたオポチュニティマーケットプレイスユーザーである必要があります。

オポチュニティへのアクセスは、オポチュニティで定義されたユーザー基準によってコントロールされます。ユーザー基準に一致するオポチュニティのみが表示されます。

社内ジョブの機会を共有する

社内ジョブの機会を同僚と共有します。

始める前に
必要なロール：なし

> **注:**
> アクセス権はユーザー基準に基づいています。

このタスクについて
社内ジョブを共有することで、組織内の同僚とつながることができます。

手順

1. から 従業員センター オポチュニティマーケットプレイス > 社内ジョブ.
2. 社内ジョブ情報を見つけます。

   > **注:**
   > 社内ジョブ情報は複数の場所から利用できます。

3. [名前で検索] を選択して、名前の一覧を設定します。
4. 機会を共有するユーザーの名前を選択します。
5. オプション: 個人的なメモを追加します。
6. [機会を共有する] を選択します。

タスクの結果
機会が、共有先の同僚に送信されます。

次のタスク
同僚と機会を共有すると、あなた および機会を共有した相手に ジョブが共有されたことを示すメール通知が送信されます。

自動翻訳

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

ジョブ設定の更新

ジョブ設定を更新して、オポチュニティに応募できるようにします。ジョブ設定は、オポチュニティマーケットプレイスによってロールとのマッチング分析を行うために使用されます。

始める前に

必要なロール：なし

> **注:**
> アクセス権はユーザー基準に基づいています。OPM ライセンスユーザーである必要があります。

このタスクについて

ジョブ設定は、正確な推奨事項を作成するために使用されます。オポチュニティマーケットプレイスを使用すると、組織内のさまざまなロールの社内ジョブ設定を更新できます。

社内ジョブ設定を更新すると、自分の設定に関連するロールに応募できます。

手順

1. 従業員センターから移動 機会マーケットプレイス > 社内ジョブ.

> **注:**
> このタスクの例として、社内ジョブが使用されます。[他のオポチュニティ] からオポチュニティ設定を更新することもできます。

2. [設定を編集] を選択します。

オポチュニティ設定は、組織のアドミニストレーターが構成します。オポチュニティと、組織がオポチュニティをどのように構成しているかに応じて、さまざまな設定を確認できます。

オポチュニティ設定

Field (フィールド)	説明
どの働き方を選びますか？	作業スタイルはオポチュニティタイプに対して構成されます。組織はさまざまなオポチュニティタイプを使用できます。
希望の出張費は？	このフィールドは、このオポチュニティでの出張に費やす意思のある時間を入力するように求めています。このフィールドは、アドミニストレーターによって [オポチュニティタイプ] で構成されます。組織によって設定が異なる場合があります。
どのジョブレベルに興味がありますか？	ジョブレベルは、組織のアドミニストレーターが構成します。ジョブレベルは、組織に固有のものにすることができます。
希望の勤務地は？	利用可能なジョブの場所のリストから選択します。ジョブの場所は、オポチュニティタイプの一部として構成されます。場所は、組織がオポチュニティタイプをどのように構成したかによって決まります。

3. [Save and close (保存して閉じる)] を選択します。

自動翻訳

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

次のタスク
更新した設定に基づいて、ジョブへの応募を続行します。

でオポチュニティを作成 オポチュニティマーケットプレイス

オポチュニティオーナーは、ギグ、プロジェクト、およびボランティアのオポチュニティを作成します。プロジェクトタイプのオポチュニティの詳細は、 ServiceNow プロジェクトワークスペースのプロジェクトからインポートできます。これらのオポチュニティは、社内ジョブとは異なります。OPM を使用すると、作成したすべてのオポチュニティを管理し、応募を追跡できます。オポチュニティを作成する機能は、ユーザー基準に基づいています。

始める前に
必要なロール:ロールは必要ありませんが、 人材開発 機能のライセンスユーザーである必要があります。

注:
アクセス権はユーザー基準に基づいています。

手順

1. 従業員センターから、 機会マーケットプレイス > あなたがオーナーになっているオポチュニティ. 自分が所有する既存のオポチュニティが一覧表示されます。作成した最初のオポチュニティについては、「オポチュニティはまだありません **(No opportunities yet)**」というメッセージが表示されます。
2. [オポチュニティを作成] を選択します。
   [オポチュニティを作成] ウィジェットが開始されます。ベースシステムには 3 つのオポチュニティテンプレートが用意されています。別のオポチュニティタイプが必要な場合は、独自のカスタムオポチュニティタイプを作成できます。

   注:

   カスタムオポチュニティを作成するためのアクセス権は、オポチュニティタイプテーブル [sn_opp_market_opportunity_type] で管理されているユーザー基準によってコントロールされます。

   リストとフォームからオポチュニティ、ポジション、または応募テーブルのレコードを作成および編集すると、望ましくない動作が発生する可能性があります。リストとフォームは、従業員センターポータルから更新する必要があります。

   - ギグ：ギグの詳細については、「ギグの機会」を参照してください。
   - プロジェクト：プロジェクトの詳細については、「プロジェクトオポチュニティ」を参照してください。
   - ボランティア：ボランティアオポチュニティの詳細については、「ボランティアの機会」を参照してください。

   ヒント:
   別のオポチュニティタイプが必要な場合は、カスタムオポチュニティタイプを作成できます。詳細については、「オポチュニティマーケットプレイスでのカスタムオポチュニティタイプの作成」をお読みください。

3. テンプレートを選択し、[次へ] を選択します。
4. 選択したオポチュニティの詳細をフォームに入力します。

自動翻訳

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

a. [オポチュニティオーナー] リストから、オポチュニティの共同オーナーを選択して、オポチュニティの管理を有効にします。
オポチュニティを作成したユーザーは、デフォルトではオポチュニティのオーナーです。リストからユーザーを選択すると、オーナーを追加できます。

b. [このオポチュニティを表示できるのは誰ですか?] リストから 1 つ以上のグループを選択して、グループのメンバーがオポチュニティを表示できるようにします。

ユーザー基準は、誰がオポチュニティを表示できるかを制御します。このフィールドを空のままにすると、組織内の全員がオポチュニティを表示できるようになります。ユーザーグループを選択して、選択したグループのメンバーにアクセスを制限します。

ユーザーグループの作成については、「 Create a user group 」を参照してください。

オポチュニティのフォームとフィールドの詳細については、「オポチュニティマーケットプレイスでオポチュニティを作成するためのフォームフィールド」を参照してください。

5. [次へ] をクリックします。
6. [ロールを追加] を選択します。

> **注:**
> ギグには 1 つのロールしか含めることができないため、ギグのオポチュニティにロールを追加することはできません。

7. ロールの詳細をフォームに入力します。
ロールのフォームとフィールドの詳細については、「オポチュニティマーケットプレイスでオポチュニティを作成するためのフォームフィールド」を参照してください。
8. オポチュニティの詳細を確認します。
詳細を変更する必要がある場合は、[編集] アイコンを選択します。
9. オポチュニティに満足したら、[公開] を選択します。
代わりに、 承認のために送信 するように求められる場合があります。これは、オポチュニティが特定の条件を満たし、公開前に承認を必要とする場合に発生します。詳細については、「オポチュニティ公開の承認」を参照してください。

からプロジェクトをインポートして オポチュニティマーケットプレイス で機会を作成する プロジェクトワークスペース

プロジェクトワークスペースプロジェクトファイルから詳細をインポートして、関連するオポチュニティを オポチュニティマーケットプレイス に作成します。

始める前に

必要なロール:ライセンスされた OPM ユーザーであり、[sn_ppm_read] および [resource_user] ロールを持っている必要があります。

> **注:**
> アクセス権はユーザー基準に基づいています。

このタスクについて

プロジェクトファイルから機会を作成するには、 プロジェクトワークスペース をインストールし、設定しておく必要があります。「Project Workspace 」を参照してください。

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

自動翻訳

手順

1. 従業員センターから、 機会マーケットプレイス > あなたがオーナーになっているオポチュニティ. 自分が所有する既存のオポチュニティが一覧表示されます。作成した最初のオポチュニティについては、「オポチュニティはまだありません **(No opportunities yet)**」というメッセージが表示されます。
2. [オポチュニティを作成] を選択します。
   [オポチュニティを作成] ウィジェットが開始されます。

   注:

   カスタムオポチュニティを作成するためのアクセス権は、オポチュニティタイプテーブル [sn_opp_market_opportunity_type] で管理されているユーザー基準によってコントロールされます。

3. [既存のプロジェクトを使用して作成] を選択します。
4. **[Next** (次へ)] をクリックします。
5. リストからプロジェクトを選択します。
   [プロジェクトの検索...] フィールドにテキストを入力し、利用可能なプロジェクトを検索します。
6. **[Next** (次へ)] をクリックします。
7. 選択したオポチュニティの詳細をフォームに入力します。

オポチュニティを作成するためのフォームフィールド

Field (フィールド)	**Description** (説明)
オポチュニティオーナー	作成したオポチュニティのオーナーとしてリストされます。リストから共同オーナーを追加できます。このフィールドは オポチュニティテーブル [sn_opp_market_opportunity] にあります。
プロジェクトタイトル 注: このフィールドの名前は、オポチュニティタイプによって異なります。	プロジェクトタイトルはユーザーに表示され、利用可能なオポチュニティの検索に役立ちます。このフィールドは オポチュニティテーブル [sn_opp_market_opportunity] にあります。
プロジェクトの説明 注: このフィールドの名前は、オポチュニティタイプによって異なります。	オポチュニティに関連するすべての詳細を含めます。潜在的な応募者がオポチュニティに応募するかどうかを判断できるように、オポチュニティの詳細を追加します。このフィールドは オポチュニティテーブル [sn_opp_market_opportunity] にあります。
開始日	ロールの開始日。このフィールドは オポチュニティテーブル [sn_opp_market_opportunity] にあります。
終了日	オポチュニティの終了日。このフィールドは オポチュニティテーブル [sn_opp_market_opportunity] にあります。

自動翻訳

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

Field (フィールド)	Description (説明)
このオポチュニティを閲覧できるユーザー	リストから選択して、さまざまな応募者グループがオポチュニティを表示できるようにします。フィールドを空のままにすると、プロジェクトが全員に表示されます。
その他詳細	応募者が知りたい、または理解したいと思うかもしれない詳細を追加します。
添付ファイルを追加	添付ファイルには、応募者が共同作業するチームの部門の詳細や、ギグ、プロジェクト、ボランティアのオポチュニティに関するより広範な詳細などの関連情報を含めることができます。添付ファイルは、対応するオポチュニティレコードに添付されます。

a. [オポチュニティオーナー] リストから、オポチュニティの共同オーナーを選択して、オポチュニティの管理を有効にします。
オポチュニティを作成したユーザーは、デフォルトではオポチュニティのオーナーです。リストからユーザーを選択すると、オーナーを追加できます。

b. [このオポチュニティを表示できるのは誰ですか?] リストから 1 つ以上のグループを選択して、グループのメンバーがオポチュニティを表示できるようにします。

ユーザー基準は、誰がオポチュニティを表示できるかを制御します。このフィールドを空のままにすると、組織内の全員がオポチュニティを表示できるようになります。ユーザーグループを選択して、選択したグループのメンバーにアクセスを制限します。

ユーザーグループの作成については、「 Create a user group 」を参照してください。

8. **[Next** (次へ)] をクリックします。
9. [ロールを追加 **(Add a role)]** を選択します。
10. ロールの詳細をフォームに入力します。
ロールのフォームとフィールドの詳細については、「オポチュニティマーケットプレイスでオポチュニティを作成するためのフォームフィールド」を参照してください。
11. [チームにロールを追加] を選択します。
12. **[Next** (次へ)] をクリックします。
13. オポチュニティの詳細を確認します。
詳細を変更する必要がある場合は、[編集] アイコンを選択します。
14. オポチュニティに満足したら、[公開] を選択します。

オポチュニティ参照の設定

興味のあるオポチュニティと自分の設定が一致するように、オポチュニティの参照を設定します。

始める前に
必要なロール：なし

注:
アクセス権はユーザー基準に基づいています。

自動翻訳

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

手順

1. 従業員センターから移動 オポチュニティマーケットプレイス > 他のオポチュニティ.
2. [設定を編集] を選択します。

オポチュニティ参照の設定

Field (フィールド)	説明
どの働き方を選びますか？	希望する作業スタイルを選択します。複数の作業スタイルを選択できます。どの作業スタイルも選択しない場合は、すべての作業スタイルを受け入れていることを示します。 ○ オンサイト ○ リモート ○ ハイブリッド
週に何時間拘束されても大丈夫ですか？	オポチュニティに取り組む意思のある時間数を入力します。このフィールドの値は、1 週間の全体の作業を対象とします。
どのジョブレベルに興味がありますか？	興味のあるすべてのジョブレベルを選択します。一般社員 (IC) とマネージャー (M) の両方のジョブレベルを選択できます。 ○ **IC1 - IC4** ○ **M1 - M2**
希望の勤務地は？	フィールドを選択し、リストされた場所を選択します。複数の場所を選択できます。
Save and close (保存して閉じる)	設定フォームを保存して閉じ、設定をすぐに利用できるようにします。

3. [保存して閉じる] を選択して選択内容を保存し、オポチュニティですぐに利用できるようにします。

オポチュニティマッチング分析の表示

オポチュニティマーケットプレイス (OPM) は、現在のロール、展望、スキルに基づいてマッチング分析を生成します。マッチング分析は、ユーザーのスキルと設定に基づいて行われます。

始める前に
必要なロール：なし

注:
アクセス権はユーザー基準に基づいています。

このタスクについて
オポチュニティのユーザー基準に一致し、公開されているオポチュニティのみがマッチング分析のために評価されます。

OPM は、利用可能なオポチュニティに関する有用な分析と推奨事項を提供し、推奨されるオポチュニティの詳細を表示できるようにします。

自動翻訳

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

手順

1. 従業員センターから移動 オポチュニティマーケットプレイス > 他のオポチュニティ.
2. オポチュニティカードで、[マッチング分析] を選択してマッチングに関する詳細を表示します。

   マッチング分析は、一致したスキルと設定に基づいて行われます。スキルはマッチング分析の 80% を占め、20% はユーザーの設定に基づきます。マッチング分析で関連するオポチュニティを見つけることができるように、設定とスキルを最新の状態に保つことが重要です。スキルの詳細については、「スキル基盤 の使用」を参照してください。

   分析のさまざまなセクションに、マッチングに関する情報が表示されます。

   - [あなたのスキルがこのオポチュニティとどのようにマッチングしますか？] には、オポチュニティの要件に一致するスキルが表示され、オポチュニティとのマッチング度を高めるために取り組めるスキルの推奨事項が提供されます。
   - [あなたの好みがこのオポチュニティとどのようにマッチングしますか？] によって、OPM 設定で構成されている設定が表示されます。
3. オポチュニティカードで、推奨されるオポチュニティの [詳細の表示] を選択します。
   オポチュニティから、[マッチング分析] を表示し、オポチュニティにサインアップできます。

オポチュニティにサインアップ (応募) する

オポチュニティの詳細ページからオポチュニティに応募します。

始める前に
必要なロール：なし

注:
アクセス権はユーザー基準に基づいています。

このタスクについて
興味のあるオポチュニティを見つけたら、そのオポチュニティにサインアップして応募する必要があります。

手順

1. 従業員センターから移動 オポチュニティマーケットプレイス > 他のオポチュニティ.
   [その他のオポチュニティ] ページでオポチュニティを調べて、応募するオポチュニティロールを見つけます。

   ヒント:
   縦の省略記号の横にあるハートを選択して、従業員センターポータルの [お気に入り] タブにオポチュニティを追加します。

2. 応募するオポチュニティロールの [詳細を表示] を選択します。
   複数のロールを含むオポチュニティには、[詳細を表示] ボタンは表示されません。オポチュニティを開き、オポチュニティ内のロールの [詳細を表示] を選択する必要があります。
3. ロールの詳細ページで、[サインアップ] を選択します。
4. フォームに入力して、オポチュニティロールに応募します。

自動翻訳

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

ロール応募フォーム

Field (フィールド)	説明
メモを作成	オポチュニティのオーナーに送信するメモを記述します。
あなたのスキル	利用可能なスキルがオポチュニティに自動的に追加されます。スキルがリストにない場合は、応募を送信する前にプロファイルにスキルを追加できます。
あなたのエクスペリエンス	このセクションでは、応募にファイルとリンクを追加することで、エクスペリエンスに関するより関連性の高い詳細を追加できます。 ○ 添付ファイルを追加 ○ リンクを追加

5. [サインアップして応募する **(Sing up and apply)]** を選択して、応募をオポチュニティオーナーに送信します。

での求人情報の管理 オポチュニティマーケットプレイス

求人情報は、求人情報 [sn_ta_hiring_core_job_posting] テーブルで直接作成および管理する必要があります。

始める前に

必要なロール：

- sn_ta_hiring_core.admin
- sn_ta_hiring_core.採用担当者
- アドミン

このタスクについて

求人情報 [sn_ta_hiring_core_job_posting] は、Hiring Core アプリケーションに含まれています。求人情報テーブルには、作成した採用情報、または採用要件に関してサードパーティの人材獲得プラットフォームから受け取った採用情報が保存および追跡されます。

求人情報は、求人情報 [sn_ta_hiring_core_job_posting] テーブルから作成する必要があります。必要なロールにリストされているロールのいずれかが必要です。

手順

1. 移動先 すべて.
2. [フィルター] フィールドに「sn_ta_hiring_core_job_posting.list」と入力します。
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. 求人情報の新規レコードフォームに入力します。

   [番号] フィールドには、次の求人情報番号が自動的に入力されます。求人情報に必要な重要なフィールドのリストを次に示します。この重要なフィールドのリストはすべてを網羅しているわけではありません。他にも多くのフィールドが利用可能です。求人情報の要件を満たすフィールドを使用します。

自動翻訳

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

重要なジョブポーズフィールド

フィールド	説明
求人掲示板	企業が求人を掲載し、求職者がこれらのポジションを検索して応募できるオンラインプラットフォームまたはWebサイト。求人掲示板は、内部サイトでも外部サイトでもかまいません。
タイトル	応募者が社内求人情報で見るジョブのタイトル。
開始予定日	ジョブの開始日。
国	ジョブを利用できる国の場所。
場所の柔軟性	たとえば、作業に利用可能なロールのタイプ ○ 柔軟な作業環境:個々のニーズを満たすオープンな環境。 ○ ハイブリッド作業環境:オフィスや自宅など、複数の場所で作業できる環境。 ○ オフィス勤務環境:勤務時間中ずっとオフィスにいる必要がある環境。
投稿者:	に社内ジョブを投稿したユーザー OPM
ジョブ要求事項	OPMが追跡に使用するジョブ要求事項番号。ジョブ要求事項には、複数の求人情報を関連付けることができます。 **注:** ジョブ要求事項は、ジョブを投稿するために必須ではありません。
状況	求人情報が求人情報の管理プロセスのどこにあるかを示します。
ジョブ資格	応募者が求人情報で表示する資格のリスト。これらの資格は申請者が検索できます。
投稿日	応募者に表示されるように求人情報が公開される日付。
投稿の説明	応募者が要件を満たすジョブを見つけるために検索できるジョブの簡単な説明。
推奨スキル	望ましいが必須ではないスキルのリスト。このフィールドは応募者が検索可能なフィールドです。
必要なスキル	このジョブに必要な最低限のスキル。このフィールドは応募者が検索できます。
出張要件	このジョブに必要な推定移動時間。

で求人情報を表示する オポチュニティマーケットプレイス

求人情報フォームは、求人情報 [sn_ta_hiring_core_job_posting] テーブルから表示できます。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール:すべての オポチュニティマーケットプレイス ユーザー

このタスクについて
求人情報 [sn_ta_hiring_core_job_posting] は、Hiring Core アプリケーションに含まれています。求人情報テーブルには、作成した採用情報、または採用要件に関してサードパーティの人材獲得プラットフォームから受け取った採用情報が保存および追跡されます。

求人情報フォームは、求人情報 [sn_ta_hiring_core_job_posting] テーブルから表示する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて.
2. [フィルター] フィールドに「sn_ta_hiring_core_job_posting.list」と入力します。
3. 表示する求人情報を選択します。
   リストビューの構成方法に応じて、求人情報にリンクするフィールドラベルを選択します。
4. 選択した求人情報のフォームのみを表示できます。

オポチュニティマーケットプレイスのロールとテーブルの参照

ロールは、機能へのアクセス権を制御します。テーブルは、オポチュニティマーケットプレイス (OPM) 機能や他のアプリケーションとのインタラクションで使用されるアプリケーションデータを格納するために使用されます。

関連アプリケーションの参照トピック

参照情報には、アプリケーションに関連する技術的な詳細の一部について追加の情報が記載されています。次に、OPM に関連するアプリケーションの参照トピックをいくつか紹介します。

- 人材開発コア アプリケーションのリファレンス
- スキル基盤 に関する参照情報
- キャリア対話の参照
- ラーニングの参照
- メンタリングの参照
- 従業員のゴールの参照

オポチュニティマーケットプレイス の参照トピック

これらのトピックでは、OPM 機能と技術的な詳細について説明します。

オポチュニティマーケットプレイス **(OPM)** で使用されるコンポーネント、テーブル、ロール

オポチュニティマーケットプレイス で使用されるコンポーネントについて説明します。

オポチュニティマーケットプレイス ロールとテーブル

フォームに表示する列を構成できます。フォームのヘッダーにある歯車アイコンを選択して、表示する列とその書式設定方法をカスタマイズします。

重要:
これらのテーブルの説明には、利用可能なすべてのフィールドが含まれているわけではありません。フォームのヘッダーにある歯車アイコンを選択すると、使用可能なすべてのフィールドが表示されます。

自動翻訳

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

オポチュニティマーケットプレイス ロール

ロールタイトル [名前]	説明
アドミン [sn_opp_market.admin]	OPM admin ロールは、アプリの管理モジュールへのアクセスを有効にします。 OPM admin ロールには次のロールが含まれます。 • [sn_egd_shared_lib.admin] • [flow_designer] • [user_criteria_admin]

オポチュニティマーケットプレイス つのテーブル

テーブルラベル **[name]**	説明
オポチュニティ [sn_opp_market_opportunity]	次のようなオポチュニティの詳細を追跡します • タイトル • オポチュニティタイプ ◦ ギグ ◦ プロジェクト ◦ ボランティア • 状況 • オーナー • 公開日
オポチュニティの場所のマッピング [sn_opp_market_m2m_opp_location]	オポチュニティの場所に関する詳細を追跡します • 市区町村 • 国 • ロケーション
オポチュニティポジション [sn_opp_market_opportunity_position]	次のような、利用可能なジョブ (機会) に関する情報を追跡します • タイトル • **Opportunity** (機会) • 説明 • ロケーション • 従業員レベル
オポチュニティタイプ補助 [sn_opp_market_opportunity_type_aux]	オポチュニティタイプの承認者の名前を保持します

自動翻訳

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

オポチュニティマーケットプレイス つのテーブル (続く)

テーブルラベル **[name]**	説明
ユーザーオポチュニティ設定 [sn_opp_market_user_opportunity_preference]	次のような応募者のユーザー設定を追跡します • 構成アイテム • **Employee** (従業員) • テーブル:オポチュニティ設定構成アイテムに関連する詳細を含むテーブル。
オポチュニティ設定の構成 [sn_opp_market_opportunity_preference_config]	次のようなオポチュニティの詳細を追跡します • 表示名 • **Name** (名前) • **Active** (アクティブ) • タイプ • テーブル • フィールド
オポチュニティタイプ [sn_opp_market_opportunity_type]	次のようなオポチュニティ (ギグ、プロジェクト、ボランティア) に関する詳細を追跡します • タイトル:オポチュニティのタイプ。OPMで提供される標準的なオポチュニティは、ギグ、プロジェクト、ボランティアです。独自のオポチュニティタイプを作成できます。 でオポチュニティを作成 オポチュニティマーケットプレイスを参照してください。 • 説明 • ロールの表示 • アイコン • **Active** (アクティブ) • 更新済み:オポチュニティが最後に更新された日付。
ロールアプリケーション [sn_opp_market_position_application]	応募者によるロールへの応募の詳細を追跡します。 • 従業員:応募者の名前。 • ロール:応募するポジション。 • 状況 • 送信メッセージ:応募者が応募とともに送信するために作成したメッセージ。 • 作成日時:応募が提出された日付。

自動翻訳

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

オポチュニティマーケットプレイス つのテーブル (続く)

テーブルラベル **[name]**	説明
ポジションスキル [sn_opp_market_opportunity_position_skill]	次のようなロールに関連付けられたスキルを追跡します • オポチュニティのロール • スキル • スキルレベル
アプリケーションクイックリンク [sn_opp_market_quick_link]	次のようなアプリケーションフォームに表示されるクイックリンクの詳細を追跡します • アプリケーション • 表示順序 • タイトル • **URL**
共有オポチュニティ [sn_opp_market_shared_opp]	次のような、従業員と共有されている機会の詳細を追跡します • 作成日時:オポチュニティが作成された日付。 • オポチュニティ:オポチュニティの番号。オポチュニティは、求人情報、オポチュニティ、またはオポチュニティロールです。 • 受信者:オポチュニティを共有された従業員。 • 送信者:他の従業員と機会を送信または共有した従業員。

自動翻訳

Hiring Core のテーブルとロール

Hiring Core [sn_ta_hiring_core] は、 OPMのインストール時にインストールされる依存アプリケーションです。

Hiring Core にはリポジトリがあり、作成した情報、または採用要件のサードパーティ人材獲得プラットフォームから受信した情報を保存できます。

説明には、利用可能な列の例が含まれています。歯車アイコンを選択すると、使用可能なすべての列 (フィールド) が表示されます。

によって使用される **Hiring Core** テーブル **OPM**

テーブルラベル **[name]**	説明
応募者認定 [sn_ta_hiring_core_applicant_certification]	次のような応募者の認定に関連するデータを追跡します

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

によって使用される **Hiring Core** テーブル **OPM** (続く)

テーブルラベル **[name]**	説明
	• 証明書名 • 発行者名 • 有効期限 .
応募者教育 [sn_ta_hiring_core_applicant_education]	次のような応募者の関連する教育データを追跡します • 機関名 • 研究分野 • 学位タイプ • ロケーション
応募者の職歴 [sn_ta_hiring_core_applicant_work_exp]	次のような応募者の職歴を追跡します • 会社名 • 開始日 • 終了日 • 現在ここで作業中 (True または False) • ロケーション
候補 [sn_ta_hiring_core_job_applicant]	名前やメールアドレスなどの応募者の基本情報を追跡します。
抽出されたスキル [sn_ta_hiring_core_extracted_skills]	次を含む、 スキル基盤 アプリから抽出されたスキルに関する詳細を追跡します • 応募者 • スキル • スキル名
面接出席者 [sn_ta_hiring_core_interview_attendee]	インタビュー参加者とインタビュープロセスの詳細を追跡します。 • **Name** (名前) • 採用担当側のロール • 受け入れステータス • 面接 • 職務名 • タイプ
面接スロット [sn_ta_hiring_core_interview_slot]	面接と面接の開始日時と終了日時に関する情報を追跡します。

自動翻訳

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

によって使用される **Hiring Core** テーブル **OPM** (続く)

テーブルラベル **[name]**	説明
求人応募 [sn_ta_hiring_core_job_application]	求職申し込みと関連レコードを追跡します。 • 番号:応募番号。 • ジョブ要求事項 • 応募者 • 状況 • 応募日:応募者がこのジョブに応募した日付。
求人掲示板 [sn_ta_hiring_core_job_board]	次のような、関連する求人掲示板に関する情報を追跡します • 名前:求人掲示板の名前。 • ロゴ • **Active** (アクティブ)
雇用チーム [sn_ta_hiring_core_job_hiring_team]	次のような採用チームに関する情報を追跡します • ジョブ要求事項 • 採用担当側のロール ◦ 採用担当マネージャー ◦ 面接担当者 ◦ 採用コーディネーター • チームメンバー:面接者の名前。 • タイプ: 第一面接者 または 任意の面接者の指定。 • 応募者への表示:応募者が採用チームに関する情報を表示できるかどうかを決定するフラグ (true = 表示、false = 非表示)。
面接 [sn_ta_hiring_core_job_interview]	次のような、面談と面談プロセスに関連する重要な情報を追跡します • 数値 • 面接名 • 面接の種類 • 状況 • 面接開始 • 面接終了
求人情報 [sn_ta_hiring_core_job_posting]	次のような求人情報の詳細を追跡します

自動翻訳

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

によって使用される **Hiring Core** テーブル **OPM** (続く)

テーブルラベル **[name]**	説明
	• 番号:求人情報を追跡するために使用される番号。 • タイトル • ジョブ要求事項:求人情報に関連付けられたジョブ要求事項の番号。ジョブ要求事項には、複数の求人情報を関連付けることができます。 • 求人掲示板 • 場所の柔軟性 • 状況 • 投稿日
ジョブ要求事項 [sn_ta_hiring_core_job_requisition]	次のようなジョブ要求事項の詳細を追跡します • 雇用形態 ○ 常勤社員 ○ パートタイム社員 ○ 臨時社員 ○ 派遣労働者 ○ 契約社員 • 採用担当マネージャー • 職務名 • 番号:ジョブ要求事項の詳細を追跡するために使用される番号。 • 人員数 • プライマリロケーション フォームの上部にあるフォームのカスタマイズアイコンを選択し、フォームに表示するフィールドを選択します。
プロファイルリンク [sn_ta_hiring_core_profile_link]	• サイト • 応募者 • リンク • タイプ
採用タスク [sn_ta_hiring_core_recruitment_task]	次のようなジョブ要求事項に関連付けられているタスクを追跡します • 番号:ジョブ要求事項番号 • **Priority** (優先度)

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

自動翻訳

によって使用される **Hiring Core** テーブル **OPM** (続く)

テーブルラベル **[name]**	説明
	• 状況 • 担当者:タスクがアサインされている採用担当者の名前。 • 簡単な説明

採用コアロール

ロール	説明
[sn_ta_hiring_core.admin]	管理者
[sn_ta_hiring_core.申請者]	申請者
[sn_ta_hiring_core.external_applicant]	このロールは外部応募者用で、応募者と [snc_external] ロールが含まれています。
[sn_ta_hiring_core.hiring_manager]	採用担当マネージャー
[sn_ta_hiring_core.internal_applicant]	このロールは内部応募者用で、応募者と [snc_internal] ロールが含まれています。
[sn_ta_hiring_core.インタビュアー]	面接担当者
[sn_ta_hiring_core.採用担当者]	採用担当者
[sn_ta_hiring_core.recruitment_coordinator]	採用コーディネーター

自動翻訳

スキル基盤によるオポチュニティマーケットプレイスの社内ジョブデータのデータ抽出

オポチュニティマーケットプレイス (OPM) の社内ジョブデータは、スキル基盤 API によって抽出されます。

社内ジョブデータ抽出の概要

データの抽出、テーブルへの入力、社内ジョブのスキルの表示を行うさまざまな人材開発 (OPM) 関連アプリ間のインタラクションがあります。このプロセスは自動的に行われます。必要に応じて、アドミンはプロセスと関連コンポーネントを変更できます。ここでは、プロセスと関連コンポーネントについて説明します。

関連アプリケーションの要件

以下のアプリが必要です。

- 最新バージョンの Hiring Core [sn_ta_hiring_core] がインストールされていることを確認します。Hiring Core は、採用要件に使用するサードパーティの人材獲得のスキル基盤のリポジトリです。「スキル基盤 のインストール」を参照してください。
- デモデータが OPM およびスキル基盤用にインストールされていることを確認します。

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

関連スケジューラーのジョブとテーブル

スキル基盤のガイド付きセットアップを使用して、関連するテーブルとコンポーネントを追加および設定します。関連情報については、「ファイルのアップロードによるスキルのインポート」を参照してください。

関連するスキル基盤のテーブル次のテーブルにスキル基盤データが表示されます。

- ジョブファミリー [sn_skills_int_job_family]
- ジョブレベル [sn_skills_int_job_level]
- ジョブプロファイル [sn_skills_int_job_profile]
- ジョブファミリー **M2M** ジョブプロファイル [sn_skills_int_employee_role_level_m2m]
- ユーザー管理スキル [sn_skills_int_user_managed]
- ユーザースキル [sys_user_has_skill]

次のテーブルにダウンロードしたスキルとタイトルが表示されます。

- スキル [cmn_skill]
- 業界タイトル [sn_skills_data_title]

注:
[すべて] 検索フィールドに「table_name.list (sn_skills_data_title.list)」と入力し、テーブル内のアイテムのリストを表示します。

オポチュニティマーケットプレイスのオポチュニティタイプの構成

オポチュニティマーケットプレイス (OPM) は、独自のタイプのオポチュニティとロール向けに設計されたさまざまなオポチュニティタイプをサポートしています。

アドミンはオポチュニティタイプを作成できます。OPM には 3 つのオポチュニティタイプが付属しています。アドミンは他のオポチュニティタイプを作成できます。

基本アプリケーションのオポチュニティタイプ

オポチュニティタイプ	説明
ギグ	ギグは、1 つのロール (1 人または数人の欠員がある場合あり) だけで構成されるオポチュニティです。
プロジェクト	プロジェクトとは、複数のロール (1 人または数人の欠員がある場合あり) で構成されるチームを調達できるようにすることを目的としたオポチュニティです。
ボランティア	ボランティアは、ボランティア関連アクティビティの複数のロール (1 人または数人の欠員がある場合あり) で構成されるオポチュニティです。

オポチュニティタイプレコードのフィールド

フィールド名	説明
タイトル	従業員センターでオポチュニティマーケットプレイスに表示されるオポチュニティのタイトル。

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

自動翻訳

オポチュニティタイプレコードのフィールド (続く)

フィールド名	説明
ロールの表示	オポチュニティに追加できるロールの数をコントロールします。 • オポチュニティ内に埋め込み **(1** つのポジションのみ) • オポチュニティから分離 **(1**つまたは複数のポジション)
オポチュニティの詳細	利用可能なオポチュニティの説明のリスト。[オポチュニティの詳細] はオポチュニティ内に表示されます。[オポチュニティの詳細] は、プロジェクトオポチュニティ作成の詳細 [sn_opp_market_opportunity] テーブルに保存されます。 オポチュニティの詳細とロールと要件は、カタログアイテム [sc_cat_item] テーブルのレコードプロデューサーレコードです。レコードプロデューサーは、フィールドが表示されるレイアウトの構成です。ベースシステムには 3 つのオポチュニティタイプ (ギグ、プロジェクト、ボランティア) が含まれています。ベースオポチュニティタイプの 1 つをクローンして、カスタムオポチュニティタイプを作成します。
ロールと要件	利用可能なオポチュニティロールと要件のリスト。オポチュニティマーケットプレイスのロールと要件は、オポチュニティポジション [sn_opp_market_opportunity_position] テーブルに保存されます。 オポチュニティマーケットプレイス ロールは、オポチュニティのジョブロールまたはポジションです。
説明	従業員センターでオポチュニティマーケットプレイスに表示されるオポチュニティの説明文。
採用承認フロー	オポチュニティの採用プロセスを管理するために利用可能な承認フローのリスト。
Active (アクティブ)	選択してレコードをアクティブにします。
ユーザー基準	オポチュニティレコードへのアクセスを制限する基準。オポチュニティタイプで定義されたユーザー基準によって、オポチュニティタイプを作成できるユーザーが決まります。
アイコン	オポチュニティタイプにアイコンを追加したり、既存のオポチュニティタイプのアイコンを表示したりできます。

自動翻訳

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

オポチュニティタイプレコードのフィールド (続く)

フィールド名	説明
ヘルプリンクラベル	ヘルプへのリンクとしてユーザーに表示されるテキスト。オポチュニティタイプページからラベルを追加します。リンクは、従業員センターの [オポチュニティを作成] ページの下部に表示されます。
ヘルプリンクの **URL**	ヘルプリンクラベルに関連付けられている URL。

オポチュニティマーケットプレイスでのオポチュニティの詳細と説明

アドミンは、オポチュニティに関する詳細情報を表示できます。

以下は、ベースシステムによって表示されるオポチュニティの列のリストです。歯車アイコンを選択すると、表示する列とその表示順序を変更できます。

オポチュニティの詳細

Field (フィールド)	説明
タイトル	オポチュニティオーナーによってオポチュニティに付けられた名前。
オポチュニティタイプ	ベースシステムのオポチュニティタイプ： • ギグ • プロジェクト • ボランティア ニーズに適した名前でカスタムオポチュニティタイプを追加できます。
状況	オポチュニティの [状況]は、オポチュニティが存在するプロセスのステージを反映します。
オーナー	オポチュニティの 1 人以上のオーナーは、オポチュニティを更新して削除できます。
ユーザー基準	ユーザー基準により、オポチュニティのユーザーグループへのアクセス権を付与します。
開始日	オポチュニティが公開される日付。
終了日	オポチュニティがクローズされる日付。

一部のフィールドを更新できます。ダブルクリック (またはキーボードショートカットを使用) して、編集可能かどうかを確認します。

オポチュニティマーケットプレイスのロールへの応募者

アドミンは、オポチュニティへの応募者に関する情報の一部を表示および更新できます。

自動翻訳

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

ポジション応募のフィールドと説明

Field (フィールド)	説明
従業員	オポチュニティに応募する従業員の名前。これは、応募者の従業員プロファイルにリンクされています。
ポジション	オポチュニティポジションの名前。これは、オポチュニティポジションレコードを参照します。
状況	[状況] の値は、応募者がリストされたオポチュニティのプロセスのどの段階にあるかを追跡するのに役立ちます。
送信メッセージ	オポチュニティについて応募者から提供されたメッセージ。

オポチュニティマーケットプレイスでオポチュニティを作成するためのフォームフィールド

ギグ、プロジェクト、およびボランティアのオポチュニティには、いくつかのフィールドを含む 2 つのフォームがあります。

オポチュニティを作成するためのフォームフィールド

Field (フィールド)	**Description** (説明)
オポチュニティオーナー	作成したオポチュニティのオーナーとしてリストされます。リストから共同オーナーを追加できます。このフィールドは オポチュニティテーブル [sn_opp_market_opportunity] にあります。
オポチュニティタイトル **注:** このフィールドの名前は、オポチュニティタイプによって異なります。	オポチュニティタイトルはユーザーに表示され、利用可能なオポチュニティの検索に役立ちます。このフィールドは オポチュニティテーブル [sn_opp_market_opportunity] にあります。
オポチュニティの説明 **注:** このフィールドの名前は、オポチュニティタイプによって異なります。	オポチュニティに関連するすべての詳細を含めます。潜在的な応募者がオポチュニティに応募するかどうかを判断できるように、オポチュニティの詳細を追加します。このフィールドは オポチュニティテーブル [sn_opp_market_opportunity] にあります。
開始日	ロールの開始日。このフィールドは オポチュニティテーブル [sn_opp_market_opportunity] にあります。
終了日	オポチュニティの終了日。このフィールドは オポチュニティテーブル [sn_opp_market_opportunity] にあります。
このオポチュニティを閲覧できるユーザー	リストから選択して、特定の応募者グループがオポチュニティを表示できるようにします。フィールドを空のままにすると、全員にオポチュニティが表示されます。

自動翻訳

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

オポチュニティを作成するためのフォームフィールド (続く)

Field (フィールド)	**Description** (説明)
その他詳細	応募者が知りたい、または理解したいと思うかもしれない詳細を追加します。
添付ファイルを追加	添付ファイルには、応募者が共同作業するチームの部門の詳細や、ギグ、プロジェクト、ボランティアのオポチュニティに関するより広範な詳細などの関連情報を含めることができます。添付ファイルは、対応するオポチュニティレコードに添付されます。

オポチュニティにロールを追加するためのフォームフィールド

Field (フィールド)	**description**
このロールで何件の求人募集がありますか？	このロールの求人募集の数。
このロールの推定拘束時間はどのくらいですか？	このロールにコミットすると予想される推定時間。
応募締切	このロールへの応募が受け付けられる最終日。
ロールの勤務地 • 対面のオポチュニティ • ハイブリッドのオポチュニティ • リモートのオポチュニティ	このロールで作業することが予想される場所。
Location (場所)	このロールの物理的なオフィスの場所。
必要なスキル • アクションの編集または削除 • スキル：利用可能なスキルのリスト。 • 習熟度レベル：スキルに関連付けられた習熟度レベル。	必要なスキルには 3 つのコントロールがあります。スキルと習熟度レベルは、このロールで予想される作業のタイプに対する期待値を設定するのに役立ちます。オポチュニティオーナーが必要と考える最低限のスキル。
ジョブタイトルからスキルを追加	特定のジョブに関連するスキルを追加するには、ジョブタイトルを選択します。
推奨スキル • アクションの編集または削除 • スキル：利用可能なスキルのリスト。 • 習熟度レベル：スキルに関連付けられた習熟度レベル。	推奨スキルには 3 つのコントロールがあります。スキルと習熟度レベルは、このロールで予想される作業のタイプに対する期待値を設定するのに役立ちます。推奨スキルがあれば、そのロールに受け入れられる可能性が高くなります。
従業員レベル	OPM ベースシステムには、4 つのレベルの一般社員と 2 つの管理レベルが含まれています。従業員レベルは、スキル基盤ジョブレベルテーブル [sn_skills_int_job_level] に含まれています。スキル、ジョブレベル、およびロールの詳細に

自動翻訳

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

オポチュニティにロールを追加するためのフォームフィールド (続く)

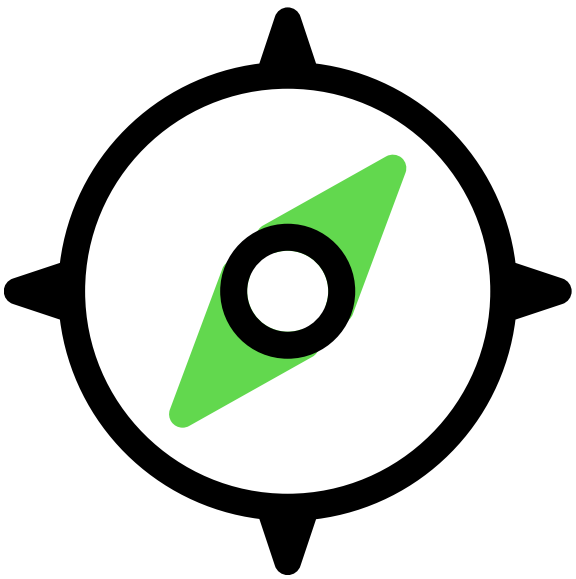
Field (フィールド)	description
	ついては、「スキル基盤の構成」を参照してください。
添付ファイルを追加	添付ファイルには、オポチュニティのスキルとロールに関する詳細が含まれています。

人材プロファイル

人材プロファイル は、内部および外部の人材タイプの集計ビューを提供し、応募者、従業員、派遣就業者、離職従業員の情報を 1 か所に統合することで、より迅速な採用決定を可能にします。

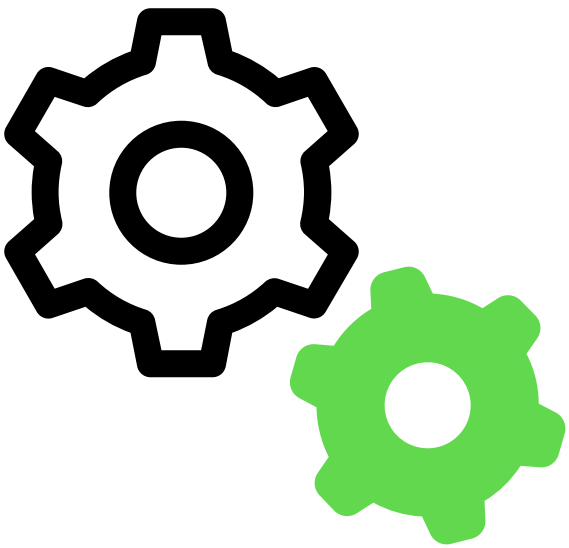
開始するには

探索



「人材プロファイル」を参照してください。

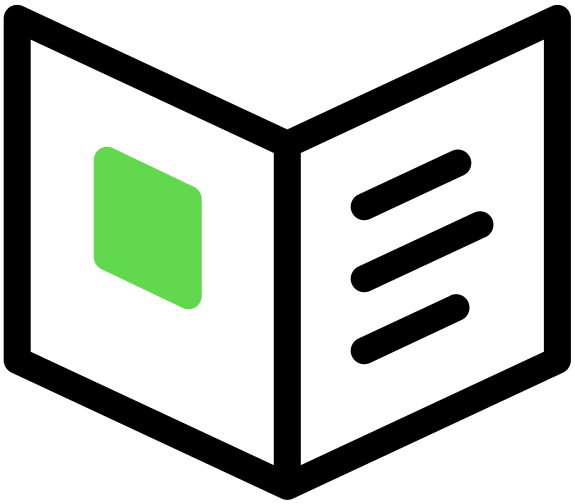
構成



人材プロファイル アプリケーションのインストールと構成

自動翻訳

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

使用方法	参照
	
使用方法を学ぶ 人材プロファイル	に関する重要な参照情報 人材プロファイル

役に立つリソース

役立つ情報を提供できる ServiceNow リソースは次のとおりです。

- ServiceNow コミュニティ
  ServiceNow コミュニティ
- Customer Success Center
  Customer Success Center
- ディベロッパー
  developer.servicenow.com
- Impact
  http://impact.servicenow.com
- ServiceNow University
  ServiceNow University
- Now Create
  Now Create
- パートナー
  https://www.servicenow.com/partners.html
- ServiceNow
  http://servicenow.com
- ServiceNow Store
  http://servicenow.com

自動翻訳

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

支える

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

人材プロファイル の探索

人材プロファイルの詳細を確認し、組織の採用プロセスで得られるメリットを確認してください。

人材プロファイルの概要

人材プロファイルアプリケーションは、応募者、従業員、派遣就業者、離職従業員を含むすべての人材タイプの統一されたビューを提供し、より多くの情報に基づいた迅速な採用決定を可能にします。人材プロファイルと人材プールを作成することで人材の可視化を向上させ、組織との過去のやり取りを追跡することで、ソーシング、スクリーニング、面接管理の意思決定を改善できるようにします。

人材プロファイル ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
採用担当者	採用担当者は、人材プロファイルとプールを作成および管理して、人材を統一的に把握し、過去のインタラクションを追跡し、採用担当マネージャーと情報に基づいたソーシング、スクリーニング、面接の管理に関する決定を行います。

人材プロファイル のメリット

人材プロファイルのメリット

メリット	機能	ユーザー
人材プールを作成して、特定の採用要件に合わせて類似の人材プロファイルを 1 か所に整理します。	人材プールの作成	採用担当者
既存の人材プールを使用して、プールの適切な人材プロファイルを自分の人材プールに関連付けます。	人材のプールへのコピー	採用担当者
プールの所有者または協力者の 1 人は、不要になった人材プロファイルを削除します。	プールからの人材プロファイルの削除	採用担当者
人材プールが目的を果たした場合、または関連性がなくなった場合は、削除します。	人材プールの削除	採用担当者
人材プロファイルを作成して組織の人材プロファイルリポジトリに追加し、採用プロセスの最適化に使用します。	人材プロファイルの作成	採用担当者
フィルターオプションを使用して、[人材プール (Talent pool)] タブで関連する人材プロファイルをより効率的に検索します。	人材プロファイルのフィルタリング	採用担当者
類似の人材プロファイルを人材プールに追加して、特定の採用活動中のすべてのプロファイルへのコミュニケーションを簡素化します。	人材プロファイルの人材プールへの追加	採用担当者

自動翻訳

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

人材プロファイルのメリット (続く)

メリット	機能	ユーザー
ジョブ見込みを追加および管理します。	ジョブ見込み	採用担当者

次に探索する内容

人材プロファイルを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- 人材プロファイルの構成
- 人材プロファイル の使用
- 人材プロファイル参照

人材プロファイル

人材プロファイルは、 採用経験 ワークフローのさまざまなタッチポイントでさまざまな人材タイプの集計ビューを取得するのに役立ちます。

人材プロファイルは、応募者、従業員、派遣労働者、離職従業員など、社内外の人材タイプを 1 か所で把握できるため、迅速な採用決定に役立ちます。

人材プロファイルは、組織との以前のやり取りから特定の人材を見つけるのにも役立ちます。これは、採用担当者が初めての応募者と経験豊富な応募者を区別するのに役立ちます。

人材プロファイルの各人材について、以下が表示されます。

- 個人情報 - 名前と連絡先情報。
- 職歴 - 雇用履歴、学歴、資格。
- インタラクション履歴 - 人材からの他の応募とその成果。

人材プロファイルのメリット

人材プロファイルを作成して、従業員、離職従業員、派遣労働者など、さまざまな内部人材タイプを持つ既存の人材プロファイルリポジトリを活用します。内部プロファイルを外部候補プロファイルと併せて管理します。新しい応募が到着すると、それらは既存の人材プロファイルリポジトリに追加され、常に最新の状態に保たれます。

人材プロファイルは以下のように役立ちます：

- 採用担当者は、初めての応募者と、組織とのインタラクション履歴を持つ経験豊富な応募者で構成される人材リポジトリから人材を選択できます。
- 採用担当マネージャーは、その人材と組織の利用可能なインタラクション履歴に基づいて、面接の質問を絞ることができます。
- 採用チームは、社内外を問わず、利用可能なさまざまなタイプの人材から正確に適合する人材をより迅速に特定できます。

人材プロファイルの前提条件

採用経験スイート内で人材プロファイル機能を使用するための前提条件は次のとおりです。

1. 人材定義の設定
2. 人材プロファイルへのオプトイン

自動翻訳

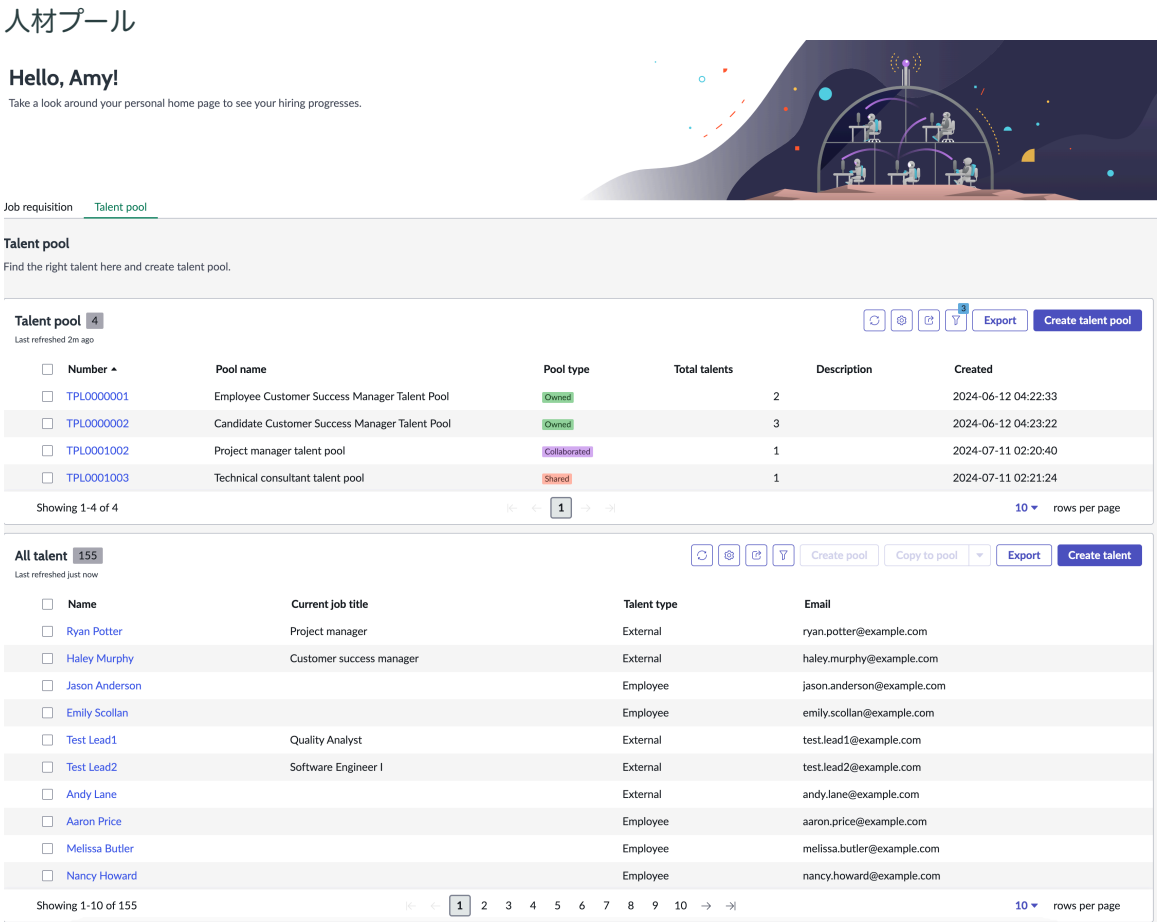
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

人材プール

人材プールは、類似の人材プロファイルを 1 か所にグループ化して、ジョブに最適なプロファイルを特定するのに役立ちます。また、ターゲットプロファイルとのコミュニケーションとエンゲージメントを同時に最適化するのにも役立ちます。

人材プールの概要

類似した人材プロファイルを収集すると、既存の接続とプロファイルの明示的なグループ化を使用して、採用までの時間が短縮されます。



1. 人材プールをさまざまなジョブ要求事項に関連付けて、ジョブの見込みを作成できます。

   注:
   人材プールがジョブ要求事項に関連付けられている場合、そのプール内の人材プロファイルはジョブ見込みと呼ばれます。

2. 人材プールは、ジョブ要求事項から独立させることができます。類似したプロファイルを収集することは、将来の人材管理と採用の利用を改善するための手段にすぎません。

人材プロファイルを設定した後、人材プールを使用することができます。詳細については、「人材プロファイルの構成」を参照してください。

人材プールのメリット

人材プールにより、採用担当者は次のことが可能になります：

自動翻訳

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

- 人材プールを作成して使用し、一度に複数の採用担当者がアクセスできるようにして、採用効率を高めます。
- 関連するプールに人材プロファイルを追加して、類似のプロファイルを 1 か所に保持します。
- 必要に応じて、整理され最適化されたコミュニケーションを関連するプールに送信します。

次の表は、人材プールで達成できることの簡単な概要を示しています。

人材プールの機能とメリット

メリット	機能	ユーザー
事前に決定された用途に対して、類似の人材プロファイルを持つ人材プールを登録します。	人材プールの作成	採用担当者
可視化と透明性を向上させるために、他の採用担当者と人材プールを共有または共同作業します。	人材プールの管理	採用担当者
人材プロファイルを 1 つの人材プールから別の人材プールにコピーして、複数の求人を簡単に使用できるようにします。	人材を別のプールにコピー	採用担当者
肯定的な採用結果が得られる可能性が高い場合は、特定のジョブ要求事項に見込みとして人材プロファイルを追加します。	人材をジョブ要求事項の見込みとして追加	採用担当者

人材採用担当者ワークスペースの [人材プール **(Talent pool)**] タブ

人材採用担当者ワークスペースの [人材プール **(Talent pool)**] タブには、人材プールと人材プロファイルのすべての詳細が表示されます。

採用経験キャンペーンには、[キャンペーン管理] ボタンがあります。採用要件に的を絞った戦略を使用して、内部と外部の両方の応募者に対して的を絞ったキャンペーンを作成できます。

採用経験ワークスペース内でキャンペーンを作成するには:

- コンテンツエクスペリエンスプラグイン (sn_ca) をアクティブ化する必要があります。
- キャンペーンを表示するには、sn_ca.campaign_manager または sn_ca.campaign_approver ロールが必要です。

的を絞ったキャンペーンを作成する方法の詳細については、「キャンペーンの作成」を参照してください。

[人材プール (Talent pool)] セクションには、アクセス可能なすべての人材プールが表示され、所有、コラボレーション、共有の 3 つのタイプに分けられます。

タイプ別にプールをフィルタリングしたり、セクションの詳細をダウンロード可能なファイルとしてエクスポートしたり、[人材プール (Talent pool)] セクションから直接人材プールを作成したりできます。詳細については、「人材プールの作成」を参照してください。

組織内のすべての人材プロファイルが表示される [すべての人材 (All talent)] セクションでも、同様のオプションを使用できます。[人材を作成 **(Create talent)**] ボタンを使用して、人材プロファイルを [すべての人材 (All talent)] リストに追加できます。詳細については、「人材プロファイルの作成」を参照してください。

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

自動翻訳

[人材プールレコード **(Talent pool record)**] ビュー

[人材プールレコード (Talent pool record)] ページで、人材プールのすべての重要な仕様を表示します。

[詳細] タブ

[詳細] タブには、名前、番号、オーナー、協力者など、プールの基本的な詳細が表示されます。

オーナーは、詳細を表示または編集できます。協力者は、または自分と共有されている場合は、詳細の読み取り専用ビューが表示されます。コラボレーションプールまたは共有プールの通知の詳細については、「人材プールのメール通知」を参照してください。

人材プールを所有、共有、またはコラボレーションするには、sn_ta_tp_talent_profile.user ロールが必要です。

[人材] タブ

[人材] タブには、プールに追加されたすべての人材プロファイルが一覧表示されます。[人材] タブでは、次のアクションを実行できます。

- 人材プロファイルの人材プールへの追加。
- 人材プロファイルの作成。
- 人材のプールへのコピー。
- 人材プロファイルをジョブ見込みとしてコピー。
- プールからの人材プロファイルの削除。
- 人材プールの削除。

[レコード履歴] タブ

[レコード履歴] タブには、タイムスタンプ付きで人材プールの記録された履歴が表示されます。

このタブはアドミンにのみ表示されます。採用担当者には表示されません。

人材プロファイルの構成

人材プロファイルアプリケーションをインストールして構成し、採用ジャーニーのさまざまな時点でさまざまな人材タイプの集計ビューを取得します。

人材プロファイル をインストール

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

始める前に

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

必要なロール：admin

このタスクについて

人材プロファイル とともに次のアイテムがインストールされます。

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

自動翻訳

- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

詳細については、「人材プロファイルとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 人材プロファイル アプリケーション (sn_ta_tp) を検索します。

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

   利用可能なバージョンのリストが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

人材定義の設定

人材プロファイルにオプトインするための人材プロファイル定義を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.admin/ sn_ta_tp.talent_profile_admin

手順

1. 移動先 すべて > 人材獲得 > 人材プロファイル > 人材定義.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [人材プロファイルの定義 (Talent profile definition)] フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[人材プロファイル定義 (Talent profile definition)] フォーム」を参照して ください。
4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
新しい人材定義が設定されました。

次のタスク
人材プロファイルにオプトインします。

自動翻訳

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

注:
デフォルトの制限付き発信者アクセス (RCA) の [ステータス] を [要求済み] から [許可済み] に変更すると、アプリケーションの [ソーススコープ] [人材プロファイル **(Talent Profile)]** にデフォルトの人材タイプが表示されます。

人材プロファイルへのオプトイン

人材プロファイルにオプトインして、すべての人材レコードにアクセスし、人材プールを作成し、見込み客をジョブ要求事項に追加します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_tp.talent_profile_admin

1. 人材プロファイルにオプトインするための人材定義を作成します。
2. 人材プロファイルにオプトインまたはオプトアウトする前に、人材プロファイルのアプリケーションスコープ内にいることを確認してください。

手順

1. 移動先 すべて > 人材プロファイル > セットアップ.
2. [人材プロファイルにオプトインしますか (Want to opt in to talent profile)] ページで、[はい、人材プロファイルにオプトインします **(Yes, opt in to talent profiles)]** チェックボックスをオンにして、[オプトイン] を選択します。

タスクの結果
人材プロファイルにオプトインしました。

人材プロファイルの生成

オプトイン後に人材プロファイル作成を生成します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.admin/ sn_ta_tp.talent_profile_admin

手順

1. 移動先 すべて > 人材定義.
2. [人材プロファイルの生成 **(Generate Talent Profiles)]** を選択します。

タスクの結果
人材プロファイルを作成しました。

人材タイプの作成

人材プロファイルのスクリプト化済み拡張ポイントで実装を作成して、新しい人材タイプを追加します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.admin/ sn_ta_tp.talent_profile_admin

このタスクについて
人材プロファイル拡張ポイントには、さまざまな人材タイプのデータを人材プロファイルにプルする 4 つのデフォルト実装があります。組織の要件に応じて、利用可能なデフォルト設定を使用することも、実装を作成することもできます。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > システム拡張ポイント > スクリプト化拡張ポイント.
2. *sn_ta_tp.TalentProfileExtPoint* 拡張ポイントを検索し、選択して開きます。

   注:
   この拡張ポイントは、人材プロファイルのアプリケーションスコープ内で開く必要があります。

   デフォルトの実装は 4 つあります。

   人材プロファイルの実装

拡張ポイント	拡張クラス	説明
sn_ta_tp.TalentProfileExtPoint	TalentProfileExtPointDefault	デフォルトまたは未指定の人材プロファイルの拡張ポイント。
sn_ta_tp.TalentProfileExtPoint	TalentProfileExtPointAlumni	人材タイプ「離職従業員」の拡張ポイント。
sn_ta_tp.TalentProfileExtPoint	TalentProfileExtPointEmployee	人材タイプ「従業員」の拡張ポイント。
sn_ta_tp.TalentProfileExtPoint	TalentProfileExtPointCandidate	人材タイプ「外部候補」の拡張ポイント。

3. [実装を作成] を選択して、実装を作成します。
4. [実装を作成] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[実装を作成] フォーム」を参照して ください。

タスクの結果
sn_ta_tp.TalentProfileExtPoint 拡張ポイントの実装を作成しました。これを使用して、人材タイプをカスタマイズします。

人材プロファイル管理

人材プロファイル管理アクティビティによって、データを最新の状態に保ち、整理することができます。

詳細については、以下を参照してください。

- 消去ポリシーを変更してデータをクリーンアップする。
- データをアーカイブするためのルール。
- データをクリーニングするためのカスケードルール。

人材プロファイルを生成するスケジュール済みジョブの設定

スケジュール済みジョブの頻度をカスタマイズして、新しい人材プロファイルのフローが中断されないようにします。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.admin/ sn_ta_tp.talent_profile_admin

自動翻訳

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

このタスクについて
人材定義を作成すると、*Generate Talent Profiles* スケジュール済みジョブはデフォルトで毎日実行されます。スケジュール済みジョブの実行頻度を更新するか、手動で実行して人材プロファイルを追加します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ > 人材プロファイルの生成.
2. オプション: [実行] フィールドの値を、デフォルトオプションの [日次] から希望するオプションに変更します。
   使用可能なオプションは、次のとおりです。
   - 日次
   - 週次
   - 月次
   - 定期的
   - **1** 回
   - オンデマンド
   - ビジネスカレンダー：エントリー開始
   - ビジネスカレンダー：エントリー終了

   a. スケジュール済みジョブを保存または更新して、変更を保存します。
   - 変更を保存してページにとどまるには、選択して長押し (または右クリック) して [保存] を選択します。
   - 変更を保存してページを離れるには、[更新] を選択します。
3. オプション: [今すぐ実行] をクリックします。

人材プロファイル の使用

人材プロファイル アプリケーションを使用して、人材プロファイルと人材プールを作成および管理します。応募者、従業員、派遣就業者、離職従業員など、すべての人材タイプが統一されたビューに表示されるため、より多くの情報に基づいた迅速な採用決定が可能になります。

人材プールの作成

人材プールを作成して、特定の採用要件に合わせて類似の人材プロファイルを 1 か所に整理します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. [人材プール **(Talent pool)]** タブの [人材プール (Talent pool)] セクションまたは [すべての人材 (All talent)] セクションから人材プールを作成します。
   - [人材プール **(Talent pool)]** タブの [人材プール (Talent pool)] セクションから人材プールを作成するには、[人材プールを作成 **(Create talent pool)]** を選択します。
   - [すべての人材 (All talent)] セクションから人材プールを作成するには、必要なプロファイルを選択して、[プールを作成] を選択します。
3. [新しい人材プールの作成 (Create New Talent pool)] フォームの各フィールドに入力します。

自動翻訳

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

フィールド値の説明については、「人材プールフォーム」を参照して ください。

4. [保存] を選択します。

タスクの結果
人材プールを作成しました。このプールの作成後に他の採用担当者とコラボレーションしたり、単に採用プロセスに関与する人々とプールを共有して可視性を確保したりします。

人材のプールへのコピー

既存の人材プールを使用して、プールの適切な人材プロファイルを自分の人材プールに関連付けます。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

このタスクについて
自分の人材プールに関連付ける、別の人材プールの適切な人材プロファイルをコピーします。人材プロファイルを自分のプールに直接関連付けることもできます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. [人材プール **(Talent pool)]** タブに移動します。
3. [別のプールにコピー (Copy to another pool)] ポップアップウィンドウで、[人材プールを選択 (Select talent pool)] ドロップダウンリストからコピー先の人材プールを検索または選択します。

   注:
   このドロップダウンリストにプールが表示されるのは、プールの所有者であるか、協力者の 1 人である場合のみです。

4. [完了] を選択して終了します。

タスクの結果
人材プールの必要な人材プロファイルを別の人材プールに関連付けました。

プールからの人材プロファイルの削除

プール内で不要になった人材プロファイルを削除します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. [人材プール **(Talent pool)]** タブに移動します。
3. [人材プール (Talent pool)] セクションで、必要な人材プールを選択します。
4. 人材プロファイルを選択して、[別のプールにコピー **(Copy to another pool)]** ボタンの隣にあるセカンダリボタンとして表示される [削除] ボタンを有効化します。
5. [人材を削除 (Remove talent)] ポップアップ ウィンドウで、[削除] を選択して、選択した人材プロファイルの削除を確定します。

自動翻訳

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

タスクの結果
選択した人材プロファイルをプールから削除しました。

> **注:**
> 人材プロファイルをプールから削除できるのは、プールの所有者または協力者の 1 人である場合のみです。

人材プールの削除

人材プールが目的を果たした場合や関連性がなくなった場合は、削除します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. [人材プール **(Talent pool)]** タブに移動します。
3. [人材プール (Talent pool)] セクションで、削除する人材プールを選択します。
4. [人材プールレコード (Talent pool record)] ページで省略記号を選択し、 [削除] を選択します。
5. [人材プールを削除 (Delete talent pool)] ポップアップウィンドウで、**[OK]** を選択してプールの削除を確定します。

   > **注:**
   > 削除機能を使用できるのは、人材プールのオーナーのみです。

タスクの結果
選択した人材プールが削除されました。

人材プロファイルの作成

人材プロファイルを作成して、組織の人材プロファイルリポジトリに追加します。これは採用プロセスの最適化に使用します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. [人材プール **(Talent pool)]** タブに移動します。
3. [すべての人材 (All talent)] セクションまたは [人材プール (Talent pool)] ページの [人材] タブから人材プロファイルを作成します。
4. [新しい候補を作成] フォームの各フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[人材を作成 (Create talent)] フォーム」を参照して ください。
5. [保存] を選択します。

タスクの結果
人材プロファイルが作成されました。

自動翻訳

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

人材プロファイルのフィルタリング

フィルターオプションを使用して、[人材プール (Talent pool)] タブで関連する人材プロファイルをすばやく検索します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. [人材プール **(Talent pool)]** タブに移動します。
3. [フィルター] アイコン を選択し、 [詳細ビュー] を選択します。
4. 人材プロファイルは、応募者オプションまたはユーザータイトルオプションでフィルタリングすることができます。
   - 応募者でフィルタリングするには、[応募者 **(Job Applicant)]** を選択して条件を設定します。
   - ジョブタイトルでフィルタリングするには、 ユーザー > タイトル 条件を設定します。
5. [更新] を選択して、フィルター条件を設定します。

人材プロファイルの人材プールへの追加

類似した人材プロファイルを人材プールに追加して、特定の採用活動中のすべてのプロファイルとのコミュニケーションを簡素化します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. [人材プール **(Talent pool)]** タブに移動します。
3. [人材プール (Talent pool)] セクションで、人材プロファイルを追加する必要なプールを選択します。
4. [人材プール (Talent pool)] ページで、[人材] タブに移動します。
5. [人材を追加 **(Add talent)]** を選択すると、ポップアップウィンドウに人材プロファイルの一覧が表示されます。

   注:
   このボタンは、人材プールの所有者または協力者にのみ表示されます。

6. すべての人材または特定のプールを選択して、人材プロファイルを追加します。
   - すべての人材プロファイルから選択するには、ポップアップウィンドウのドロップダウンから [すべての人材 **(All talent)]** を選択します。
   - 特定のプールから選択するには、ポップアップウィンドウのドロップダウンから該当するプールを選択します。

   注:
   ドロップダウンリストにプールが表示されるのは、プールの所有者であるか、協力者の 1 人である場合、またはプールが共有されている場合のみです。

7. 現在のプールに追加する人材プロファイルを選択し、[保存] を選択します。

自動翻訳

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

ジョブ見込み

ジョブ見込みは、特定のジョブ要求事項に追加された最も関連性の高いプロファイルを直接表示します。

プロファイルが求人に最も適している場合に、人材プロファイルをジョブ見込みとしてジョブ要求事項に追加します。プロファイルは、ジョブ要求事項に追加されると見込みと呼ばれます。

これにより、採用担当者は、求人に適しているプロファイルをよりよく把握できます。

人材プロファイルをジョブ見込みとしてコピー

人材プールの人材プロファイルを見込みとして特定のジョブ要求事項にコピーします。

始める前に

必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
   - 人材プールからジョブ見込みに人材プロファイルをコピーするには、人材プール タブに移動し、プールを選択し、その中で人材プロファイルを選択すると、別のプールにコピー ボタンの横に見込み客にコピー ボタンが表示されます。
   - すべての人材 セクションから人材プロファイルを見込みにコピーするには、人材プロファイルを選択し、プールにコピー ボタンの横にある 見込みにコピー を選択します。
2. 人材をジョブ見込みにコピー ポップアップ ウィンドウで、ジョブ要求事項の選択 ドロップダウンリストからジョブ要求事項を選択し、 追加 を選択します。

   注:
   人材プロファイルは、採用担当者としてアサインされているジョブ要求事項にのみ見込みとしてコピーできます。

タスクの結果

選択した人材プロファイルをジョブ見込みとして追加しました。

ジョブ要求事項に見込みを作成

ジョブ要求事項内に、求人に適合する可能性のある見込みとして作成します。

始める前に

必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. [ジョブ要求事項] タブに移動します。
3. 必要なジョブ要求事項を選択します。
4. ジョブ要求事項レコードページの [見込み] タブに移動します。
5. [見込みを追加] の下にある [見込みを作成] ボタンを選択します。
6. [新しい候補を作成] フォームの各フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[人材を作成 (Create talent)] フォーム」を参照して ください。
7. **[Save** (保存)] を選択します。

自動翻訳

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

タスクの結果
ジョブ要求事項内に見込みを作成しました。

ジョブ要求事項に見込みを追加

関連するプロファイルをジョブ見込みとしてジョブ要求事項に直接追加します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. [ジョブ要求事項] タブに移動します。
3. 必要なジョブ要求事項を選択します。
4. ジョブ要求事項レコードページの [見込み] タブに移動します。
5. [見込みを追加] を選択すると、[見込みを追加] ポップアップウィンドウに表示されている、アクセス権のある人材プロファイルと人材プールが表示されます。
6. 人材プロファイルを選択するか、人材プールからプロファイルを選択することができます。
   - 人材プロファイルを直接追加するには、[人材の選択元 (Select talent from)] リストから必要なプロファイルを選択します。
   - 人材プールのプロファイルを追加するには、[人材の選択元 (Select talent from)] リストからプールを選択します。

   注:
   ドロップダウンリストにプールが表示されるのは、プールの所有者であるか、協力者の 1 人である場合、またはプールが共有されている場合のみです。
7. 追加 を選択して、人材プロファイルをジョブ見込みとして追加します。

ジョブ要求事項の見込みを編集

見込みが応募するまで、ジョブ要求事項内で新しく作成された見込プロファイルを編集します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. [ジョブ要求事項] タブに移動します。
3. 必要なジョブ要求事項を選択します。
4. [見込み] タブで、編集する人材プロファイルを選択します。
   人材採用担当者ワークスペースの [人材プール **(Talent pool)**] タブの [すべての人材 (All Talent)] セクションから人材プロファイルを選択することもできます。
5. [候補を編集] を選択します。
   候補者のプロファイルを編集できるのは、候補者がジョブ要求事項に応募するまでのみです。
6. 必要に応じて詳細を更新します。
   フィールド値の説明については、「[人材を作成 (Create talent)] フォーム」を参照して ください。
7. [保存] を選択します。

自動翻訳

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

人材プロファイルからのメール送信

採用担当者は、さまざまな人材タイプにメールを送信し、パーソナライズされた詳細を提供します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. [人材プール **(Talent pool)]** タブに移動します。
3. [すべての人材 (All talent)] セクションで、必要な人材プロファイルを選択します。
4. [人材プロファイル] レコードページの [詳細] タブに移動します。
5. [作成 (Compose)] セクションで、受信者にメールを書き、[メール送信] を選択します。

タスクの結果
メールが人材プロファイルに送信され、レコードがアクティビティストリームに表示されます。

人材プールからのメール送信

採用担当者は、パーソナライズされた詳細を提供するメールを人材プールに送信します。

始める前に
必要なロール：sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 ワークスペース > 人材採用担当者ワークスペース.
2. [人材プール **(Talent pool)]** タブに移動し、[人材プール (Talent pool)] セクションからプールを選択します。
3. [詳細] で、[作成 (Compose)] に移動します。
4. メールを記入し、[メール送信] を選択します。

タスクの結果
人材プール内のすべての人材プロファイルにメールが送信されました。

人材プールのメール通知

通知メールは、オーナーが人材プールを共有またはコラボレーションしている採用担当者に送信されます。

プールオーナーによって人材プールに協力者として追加されると、通知を受け取ります。

人材プールが共有されたときに通知を受信し、オーナーからの詳細を確認します。

のターゲットコミュニケーション 採用経験

メール通信やキャンペーンなどのターゲットコミュニケーションは、さまざまなステークホルダーに重要なメッセージを伝える効率的な手段となります。

- 内部と外部の両方の応募者に対するターゲットエンゲージメントの手段としてキャンペーンを作成します。詳細については、「キャンペーンの作成」を参照してください。
- 人材採用担当者ワークスペース内のさまざまなアクセスポイントから、内部または外部のすべての人材タイプにパーソナライズされたメールを送信します。詳細については、以下を参照してください。

自動翻訳

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

- ジョブ要求事項からのメール送信
- 人材プロファイルからのメール送信
- 人材プールからのメール送信

人材プロファイル参照

参照トピックには、 人材プロファイル のフォーム、プロパティ、およびコンポーネントに関する追加情報が記載されています。

[実装を作成] フォーム

拡張ポイントの新しい実装レコードでは、次のフィールドを使用できます。

実装レコードビュー

フィールド	説明
名前	拡張ポイント実装の一意の名前。
API 名	アプリケーションスコープが先頭に付加された拡張ポイント API の名前。 これはシステムによって割り当てられた名前であり、変更することはできません。
Glide AJAX 有効化	スクリプト拡張ポイントをクライアントスクリプト、リスト/レポートフィルター、参照修飾子で使用できるようにするか、指定されている場合は URL の一部として使用できるようにします。
モバイルコール可能	スクリプト拡張ポイントをモバイルデバイスで利用できるようにするオプション。
サンドボックス有効化	クライアントがグローバルな影響を引き起こさずに拡張ポイントを変更できるようにするオプション。
アプリケーション	拡張ポイントが機能するスコープ。
アクセス可能	このスクリプト拡張ポイントにアクセスできるアプリケーション。
アクティブ	スクリプト拡張ポイント実装を有効にするオプション。
説明	拡張ポイントの詳細。
スクリプト	他のスクリプトから呼び出されたときに実行するサーバー側スクリプト。 スクリプトは、単一の JavaScript クラスまたはグローバル関数を定義する必要があります。クラス名または関数名は [名前] フィールドと一致する必要があります。
保護ポリシー	カスタムアプリケーションの一部として公開されているスクリプトインクルードの保護ポリシー。

[人材を作成 **(Create talent)**] フォーム

フォームに次の詳細を入力すると、新しい候補プロファイルが追加されます。

自動翻訳

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

[新しい候補を作成] フォーム

フィールド	説明
名	候補者の名。
姓	候補者の姓。
電話番号	候補者の連絡先番号。
現在の役職	見込みのある候補者の既存の役職。
候補タイプ	候補者のタイプ。 利用可能な候補タイプは 2 つあります。 • 見込み客 • 応募者
同意のステータス	候補者の自動生成された同意ステータス。 候補者から変更が要求されると、同意ステータスが変更されます。
電子メール	候補者の登録済みメールアドレス。
場所	候補者が拠点としている、または入社を予定している場所。
現在の雇用主	候補者の現在の雇用主。
添付ファイル	関連するドキュメントを添付したり、さまざまなテンプレートを使用または作成したりするためのセクション。

人材プロファイルとともにインストールされるコンポーネント

人材プロファイルプラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
人材プロファイルアドミン [sn_ta_tp.talent_profile_admin]	このロールは、人材プロファイルの設定に必要です。	人材プロファイルユーザー [sn_ta_tp.talent_profile_user]
人材プロファイルユーザー [sn_ta_tp.talent_profile_user]	このロールは、人材プロファイル機能を使用するために必要です。	なし

インストールされたスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
人材プロファイルの生成	規制された間隔での新しい人材プロファイルの流入を決定します。

自動翻訳

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

インストールされるテーブル

テーブル	説明
ジョブリード [sn_ta_tp_job_req_m2m_talent_profile]	システム内のジョブリードの詳細。
人材プール [sn_ta_tp_talent_pool]	システム内の人材プールの詳細。
人材プールから人材プロファイル m2m [sn_ta_tp_talent_pool_m2m_talent_profile]	人材プールと人材プロファイル間のインタラクションのレコード。
人材プロファイル [sn_ta_tp_talent_profile]	システム内の人材プロファイルの詳細。
人材プロファイル定義 [sn_ta_tp_talent_profile_definition]	組織用に作成された人材プロファイル定義の詳細。

人材プロファイルとともにインストールされるプロパティ

人材プロファイルプラグインとともにインストールされるシステムプロパティは、人材プロファイル環境でさまざまな機能を構成するために必要です。

これらのプロパティは人材プロファイルで利用できます。

注:
システムプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

自動翻訳

人材プロファイルのプロパティ

プロパティ	説明
glide.ui.sn_ta_tp_talent_pool_activity.fields	人材プールアクティビティの書式設定フィールド。 • タイプ：文字列 • デフォルト値:*添付ファイル*、*メール通信*、*メール自動生成*、番号、pool_name、所有者、目的、collaborate_with、share_with、説明、コメント
glide.ui.sn_ta_tp_talent_profile_activity.fields	人材プロファイルアクティビティフォーマッターフィールド。 • タイプ：文字列 • デフォルト値:*EmailCorrespondence*、*EmailAutogenerated*、*添付ファイル*

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

人材プロファイルのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_ta_tp.breached_time.no_of_days	人材プールが消去されるまで非アクティブでいられる日数。 • タイプ: 整数 • デフォルト値:2556 • 他の可能な値： ○ キャッシュを無視:選択済み ○ 読み込みロール:admin、sn_ta_tp.talent_profile_admin ○ 書き込みロール:admin、sn_ta_tp.talent_profile_admin
sn_ta_tp.min_admin_count	アクティブな人材プロファイルアドミンユーザーの最小数。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：1 • 他の可能な値： ○ キャッシュを無視:選択済み ○ 読み込みロール:sn_ta_tp.talent_profile_admin ○ 書き込みロール:sn_ta_tp.talent_profile_admin
sn_ta_tp.talent_profile_enabled	人材プロファイルをオプトインまたはオプトアウトするオプション。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 他の可能な値： ○ キャッシュを無視:選択済み ○ 書き込みロール:sn_ta_tp.talent_profile_admin
sn_ta_tp.talent_profile_last_run_at	人材プロファイルのリストの更新頻度。 • タイプ：文字列 • デフォルト値:YYYY-MM-DD 00:00:01 • 他の可能な値： ○ キャッシュを無視:選択済み ○ プライベート:選択済み ○ 書き込みロール:sn_ta_tp.talent_profile_admin

自動翻訳

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

人材プールフォーム

提供されるフィールドの説明は、人材プールを作成するために必要です。

[新しい人材プールの作成 **(Create new talent pool)**] フォーム

フィールド	説明
番号	新しい人材プールの自動生成された番号。
目的	人材プールを作成する目的についての簡単な説明。
所有者	人材プールの所有者の名前。
プール名	人材プールの名前。
協力者 (Collaborated with)	人材プールの協力者として選ばれた人。
共有先	人材プールを共有するユーザー。
説明	人材プールの要件についての詳細な説明。
添付ファイル	関連するドキュメントを添付したり、さまざまなテンプレートを使用または作成したりするためのセクション。

[人材プロファイル定義 **(Talent profile definition)**] フォーム

次の表に、フィールドとそれに対応する説明を示します。これらのフィールドは、人材プロファイル定義を登録するために必要です。

人材定義レコード

フィールド	説明
名前	人材プロファイル定義の名前。
人材タイプ	人材プロファイルのタイプ。 デフォルトで 4 つのタイプが利用可能です。 • 外部 • 従業員 • 離職従業員 • 派遣労働者 人材タイプを作成する方法の詳細については、「人材タイプの作成」を参照してください。
テーブル	人材データの収集元となるテーブルレコード。 このフィールドは、[人材タイプ **(Talent type)**] の選択に応じて自動的に設定されます。
アクティブ	定義レコードを有効にするオプション。
順序	定義の優先順位。
フィルター条件	定義に追加するために満たす必要のあるフィルター条件。

自動翻訳

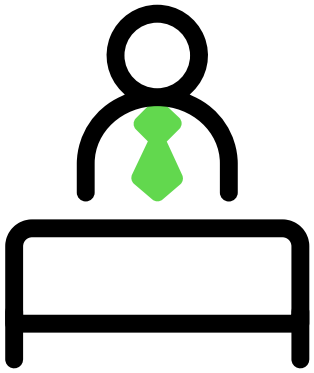
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

成長体験

ServiceNow® 成長体験 アプリケーションは、従業員が能力開発、成長、および重要なビジネス成果を実現できるように支援する一連の製品を使用します。

成長体験アプリケーション

人材開発コア



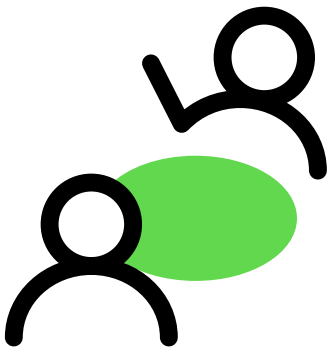
個人とマネージャーがキャリアの成長と能力開発計画を管理するためのエンドツーエンドのプロセスを提供します

スキルインテリジェンス



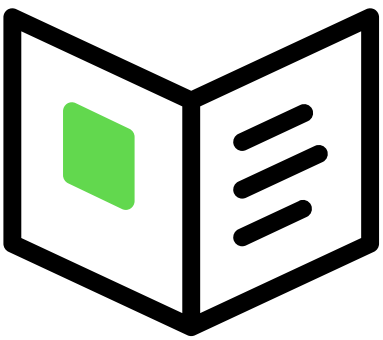
スキルに基づいて人員を育成するために組織で使用できる AI 主導型プラットフォーム

キャリア対話



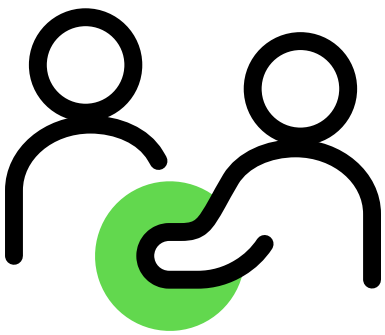
個人とマネージャーがキャリア成長に関する会話を作成および管理するためのエンドツーエンドのプロセスをサポートします

ラーニング



従業員がキャリア開発コンテンツを見つけて関与できるようにします

メンタリング



メンターシップを求める個人と経験豊富なメンターを結び付けます

従業員のゴール



従業員が従業員センターでキャリア目標を表示および追跡し、会社の戦略的目標に沿っていることを確認できるようにします

自動翻訳

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

人材フィードバック  マネージャーが従業員の協力者に従業員スキルに関するフィードバックを要求できるようにします		

関連アプリケーション

以下は、関連アプリケーションのリストです。リンクを選択すると、アプリケーションの詳細が表示されます。

- リーダーハブ
- マネージャーハブ

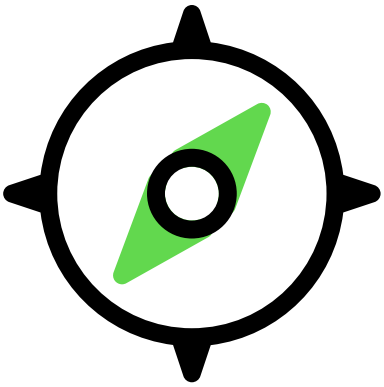
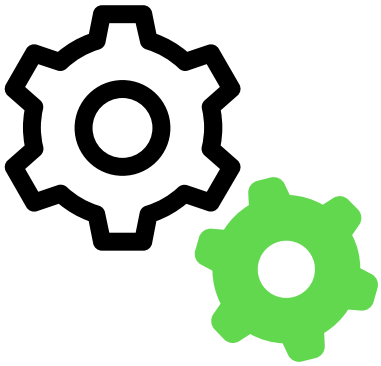
人材開発コア®

ServiceNow® 人材開発コア は、個人とマネージャーがキャリアの成長と能力開発計画を管理するためのエンドツーエンドのプロセスをサポートします。

従業員が成長と能力開発の領域を特定し、計画を作成し、計画の成功を追跡するのに役立ちます。

自動翻訳

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

探索	のインストールと構成	管理
		
人材 アプリが、マネージャーと従業員がキャリア成長計画を特定、作成、完了するためにどのようにサポートするかについて説明します。	アドミニストレーターは、 人材 アプリと関連機能をインストールして構成します。	アドミニストレーターは、組織の成長と進化に合わせて、 人材 アプリと関連機能を経時的に維持します。
使用中	**統合**	**参照**
		
マネージャーと従業員は、 ServiceNow® 従業員センターから、 人材 アプリと関連機能を使用してキャリアの成長と開発に取り組みます。	さまざまなアプリケーションと統合して、人材 アプリの機能と有効性を拡張します。	参照情報には、 人材 開発コア アプリの動作に関連する重要な詳細が記載されています。

ストアでアプリを要求する

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

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

自動翻訳

人材開発コア の探索

人材開発コア アプリケーションは、従業員とマネージャーに、キャリアの成長と能力開発を管理するための直感的かつ合理化されたプロセスを提供します。

従業員センター からキャリアハブを開くと、自分の情報のみを含むキャリア成長計画のサマリーが表示されます。

キャリアハブ の概要

[キャリアハブ] タブには、成長計画および能力開発計画のサマリービューが表示されます。

キャリアハブ では、簡素化された直感的な方法で、能力開発計画のビルドを開始できます。キャリアハブを使用して、次の操作を行います。

- 成長と能力開発における現在の状況と今後の展望の概要を取得します。
- 自分を動機付け、刺激し、正しい方向に導く展望を作成します。
- 能力開発計画に合わせて調整されたキャリア計画の提案を表示して完了します。
- トレーニング、同僚とのつながり、マネージャーとの会議など、アサインされたキャリア成長タスクを表示します。
- 進行中の展望をナビゲートし、自分を動機付け、刺激し、正しい方向に導くことで、インスピレーションを見出します。
- プロファイルを表示し、雇用と個人の詳細を入力します。マネージャー、同僚、個人連絡先などの詳細を表示し、キャリアハブ スキルを更新します。
- 成長計画タスクを表示し、注意が必要なタスクを完了して順調に進めます。
- ラーニング のコースを表示してトレーニングを完了すると、成長してすべての学習成果を提示できるようになります。
- 現在の学習開発を表示し、アサイン済み、保存済み、および進行中のコースを把握します。
- 同僚やマネージャーとつながり、スケジュールされた会話を表示します。
- 最近の会話を表示し、論点とフォローアップアイテムを管理します。
- 新しいつながりを作ることで、キャリアサポートのネットワークを拡大します。

注:
サークルにユーザーを追加することもできます。これにより、キャリアの過程で意欲を高め、自分に刺激を与える可能性のあるユーザーがハイライト表示されます。[サークルに人を追加 **(Add people to your circle)]** を選択するだけで、ユーザーを追加し、ディレクトリを検索し、メンター、同僚、および成長を後押ししてくれるユーザーを追加できます。

キャリアハブ ウィジェットの概要

ウィジェット	説明
展望を作成	意欲を高め、インスピレーションを得て、正しい方向性を示します。
インテントで成長	自分に固有のアクション可能なアイテムまたは提案が表示されます。
キャリア成長タスク	アサインされたコースやトレーニングなど、キャリアの成長の管理に役立つタスクがすべて表示されます。

自動翻訳

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

キャリアハブ ウィジェットの概要 (続く)

ウィジェット	説明
あなたが与えた影響を確認	マイルストーンを反映したタイムライン。フィルターを使用して、タイムラインに次のマイルストーンを表示するかどうかを制御できます。 • 展望 (進行中または完了) • 成長計画 (進行中または完了) • ラーニング (進行中または完了) • 獲得したスキル • ロールの更新
展望	進行中の展望や新しい展望を見つけるのに役立つ具体的なスキルとロールを示します。
あなたのスキル範囲	プロファイルへの履歴書のアップロードとスキルの追加を開始できます。
成長計画のタスク	予定されているタスク、期限切れのタスク、期限が近いタスクを完了することで、順調に進めるのに役立ちます。
機会	社内のジョブ機会の推奨事項を提供します。このウィジェットのジョブ機会は、オポチュニティマーケットプレイスモジュールに表示される次のウィジェットのジョブ機会にマッピングされます。 • 関心を持つ可能性のある機会 • あなたのスキルに基づく
応募ステータス	応募した社内ジョブの追跡に役立ちます。これはジョブ応募の現在のステータスを示します。
最新の達成度	学習の進捗状況に基づいて獲得したすべての達成度が表示されます。 **注:** 達成度には有効期限があるため、有効期限が切れていない実績のみを表示できます。
現在の学習	アサイン済み、保存済み、進行中のコースやトレーニングに対する進捗状況を示します。
今後の会話	スケジュールされている今後のすべての会話が週別に表示されます。
最近の会話	すべての論点とフォローアップ会話アイテムを管理できます。
新しいコネクションを作成	組織図を検索して、コネクションを作れる同僚を参照できます。

展望の概要

キャリアの成長と能力開発の過程でインスピレーションを与え、先導するのに役立つ展望を作成および設定します。

自動翻訳

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

個人的な展望や職業上の展望を作成および追跡します。

展望タイプ

展望に焦点を合わせるために使用される一般的なカテゴリ。

関心

関心では、特定の関心領域に貢献する機会があります。探索したいすべてのトピックについて展望を設定できます。

スキル

スキルでは、あなたが既に得意にしていることでスペシャリストになったり、何か新しいことに取り組んだりする機会があります。

ロール

ロールでは、現在のキャリアパスで新しい何かを達成するか、別のフィールドで何かを試す機会があります。

全般

あなたの展望が関心、スキル、ロールのカテゴリから外れている場合、全般ではゼロから何かを作る機会があります。

成長計画の概要

成長計画を作成して、キャリア目標を整理および追跡します。

成長計画は、キャリア目標のガイダンスと構造を提供する成長計画を作成するための簡便かつ直感的な方法であり、以下を行うために使用されます。

- 成長計画を作成します。
- トレーニング、同僚やマネージャーとのつながりなど、成長計画に関連するタスクを表示します。
- 成長計画アイテムとそのステータス、進捗状況、およびステータスの更新を表示します。
- 期日、計画アクティビティ、計画ステータスなどの成長計画の詳細を表示して、計画の詳細を編集します。
- 計画アクティビティを表示および追加します。
- 能力開発と新しい機会を見出すために成長計画がどれほど役立つかについて詳しく説明します。

注:
展望と会話に基づいて成長計画を作成することも、成長計画の作成時に選択した基準に基づいてゼロから成長計画をビルドすることもできます。

成長計画は、個々のニーズと展望に合わせて調整され、キャリア目標へのロードマップを提供できます。同僚やマネージャーのサポートがあれば、キャリアを新たな高みに引き上げることができます。

成長計画のホーム

機能の概要

機能	説明
(展望と会話に基づく) 成長計画の作成	成長計画は、最初に展望や会話に基づいて作成されます。成長計画をマネージャーと共有することで、キャリアの成長が明確かつ達成可能で、やりがいのあるものになります。
(ゼロからの) 成長計画のビルド	レビューアクティビティまたはトレンドの学習コースに基づいて新しい成長計画をビルドする手順を説明します。

自動翻訳

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

機能の概要 (続く)

機能	説明
	1:1 マネージャーとのチェックインが必要です。
成長計画の詳細ページ	計画の詳細を確認できる全体的な成長計画の詳細と、計画アクティビティを入力する前の軸が表示されます。 成長計画の期日を破棄、共有、開始、設定し、計画のアクティビティを表示し、学習、チェックイン、メンターシップなどのアクティビティを追加できます。
次のタスク	注意が必要ないくつかのタスクを完了して先に進むためのアクティビティが表示されます。 このセクションに一覧表示されている任意のアクティビティを開始できます。計画アイテムのステータスは、「予定」、「必須」、「期限切れ」、「まもなく期日」、「次」のいずれかで一覧表示されます。
あなたの成長計画	計画名、ステータス、進捗状況、最終更新日などの計画の詳細が表示されます。 計画をソートおよび検索できます。
過去の成長計画	計画ステータス (すべて、完了、キャンセル)、名前、ステータス、完了日などの計画の詳細が表示されます。

成長計画で提供される能力開発機会の例を次に示します。

- ジョブシャドウイングまたはメンターシッププログラム
- コーチングまたはキャリアカウンセリングサービス
- 専門能力開発プログラムまたは認定
- リーダーシップ開発プログラムまたはコース
- チームのビルドおよびコラボレーション演習
- 会議、セミナー、またはネットワーキングイベント
- 授業料払い戻しまたはその他の教育上のメリット

> **注:**
> マネージャーまたは HR 担当者に連絡して、利用可能な能力開発機会を確認し、自身のキャリア目標と組織の優先事項に沿った能力開発計画の作成を支援します。

会話の概要

マネージャー、同僚、メンターとの会話は、キャリアの成長にとって重要です。交わしている重要な会話を特定して管理します。

会話を機能させるには、キャリア対話 アプリがインストールされている必要があります。

関連情報

- キャリア対話
- キャリア対話 をインストール
- での成長に関する会話の作成 キャリア対話
- での成長に関する会話の更新 キャリア対話

自動翻訳

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

ラーニング の概要

人材開発 の [ラーニング] タブから、すべての学習目標を特定、管理、および完了します。

ラーニング は、自分のキャリア開発計画に固有のコースとトレーニングにより、キャリアのあらゆる側面で成長するのに役立ち、以下を行うために使用されます。

- アサインされた学習を順調に進めて完了させたり、中断したところから再開したりするのに役立つ、コースとトレーニングのリマインダーを表示します。
- 学習タスク、現在の学習課題、および最新の達成度を表示して、能力開発の進捗状況と成果を確認します。
- アサインされた学習、保存した学習、共有した学習、学習履歴などの最近の学習アクティビティを表示します。

注:
ラーニング では、キャリア成長の優先順位付けに役立つ課題を設定することもできます。受講するコースと完了希望時期を決定します。また、完了頻度や開始希望時期を設定したり、特定の期間に完了したいコースの数を追跡したりすることもできます。

学習は、コースとトレーニングの展望に合わせて調整されます。ラーニング では、学習の進捗状況と達成度を表示できます。

ラーニング ウィジェットの概要

ウィジェット	説明
期限前にこれらの学習を完了してください	期限を過ぎたコースやトレーニングを表示して、期限までに完了する計画を立てられるようにします。
ラーニング のタスク	進行中のアサイン済み学習タスクを表示し、過去 30 日間の進捗状況を表示します。
現在の課題	自分が開始した課題と開始までの残り日数が表示され、新しい学習内容を見つけることもできます。
最新の達成度	[最新の達成度] には、学習の進捗状況に基づいて獲得したすべての達成度が表示されます。
終了した場所から続行	自分が開始したけれども完了していないコースやトレーニングを表示し、中断したところから続行できるようにします。
最近のアクティビティ	アサイン済み、保存済み、共有済みのコースとトレーニングを表示し、学習履歴も表示します。
現在の傾向	新しい学習内容を発見できるように、現在トレンドになっているコース、パス、またはコレクションを表示します。
学習を追跡	アサイン済み、保存済み、共有済み、履歴、課題、および完了済みのコースを表示します。
達成度	ラーニング達成度を表示します。新しいことを学習してコースを完了すると、達成度を獲得して [ラーニング] タブで確認できます。

オポチュニティマーケットプレイスの概要

オポチュニティマーケットプレイスは、従業員が発見できる機会を個人と組織が共有できる単一の統合されたスペースです。

市場での機会には、従業員の展望に関連する社内ジョブが含まれ、キャリアの探索、成長、および社内の異動に役立ちます。

自動翻訳

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

次のマーケットプレイス機能を使用して、キャリアジャーニーでの成長に役立ててください。

- 組織内で利用可能な機会を検索します。
- 自分のスキル、経験、展望に適合するロールに基づいて、興味を持てそうな機会を表示します。
- 自分と共有されている機会を表示し、他の同僚と機会を共有します。
- 組織が注目している機会を表示します。
- 成功を強調する同僚の声を表示します。
- 現在のロール、展望、上位スキルに基づいて推奨される機会を表示します。

注:
興味のある機会を検索するときは、自分の働き方、ジョブレベル、ジョブの場所に合わせて設定を更新できます。また、お気に入りのジョブを表示したり、機会を共有したり、展望を作成したりすることもできます。

オポチュニティマーケットプレイスアプリは、キャリアジャーニーの次のステップを見つけるのに役立ちます。

機能の概要

機能	説明
利用可能なオポチュニティを検索	検索フィールドを使用して、ジョブタイトル、場所、または説明に基づいて見込みのあるジョブのリストを入力します。 **ヒント:** オポチュニティマーケットプレイスアプリでは、次の検索エンジンがサポートされています。 • AI 検索 • Zing 検索
社内ジョブ (機会リスト)	社内ジョブリストには、ジョブタイトル、ジョブの場所、マッチング分析、クイックビュー、お気に入りのオプションが表示されます。ここで展望を作成し、この機会オプションを共有できます。 **注:** ジョブリストをフィルタリングしてソートすることもできます。
マッチング分析 (ジョブ)	スキル要件、必要なスキル、働き方や場所などの設定を表示することで、自身のスキルと特定の機会のマッチングが表示されます。
クイックビュー (ジョブ)	ジョブの場所、説明、応募者基準の詳細が表示されます。
展望を作成	特定のジョブの展望を作成できるオプションの機能。展望名を選択し、説明を追加して、ドラフトの展望を保存できます。
この機会を共有する	他の同僚と機会を共有できるようにするオプションの機能。共有相手を選択し、個人的なメモを追加して、機会を共有できます。

自動翻訳

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

機能の概要 (続く)

機能	説明
関心を持つ可能性のある機会	プロファイルの詳細、現在のロール、スキルに基づいて、興味を持つ可能性のある特定の機会が表示されます。
あなたと共有された機会	組織内の同僚と共有された機会が表示されます。 **注:** これらの機会をレビューしてお気に入りに追加し、展望を作成して、他の同僚と共有できます。
あなたの会社による特集	関心を持つ可能性がある対象として会社が取り上げた機会が表示されます。
同僚からの声	同僚からの声またはコメントが表示されます。

社内ジョブ

機能	説明
(現在のロールに基づく) 社内ジョブ	現在のロールに基づく推奨事項が表示されます。社内ジョブリストには、ジョブタイトル、ジョブの場所、マッチング分析、クイックビュー、お気に入りのオプションが表示されます。ここで展望を作成し、この機会オプションを共有できます。 **注:** ジョブリストをフィルタリングしてソートすることもできます。
(展望に基づく) 社内ジョブ	展望に基づく推奨事項が表示されます。社内ジョブリストには、ジョブタイトル、ジョブの場所、マッチング分析、クイックビュー、お気に入りのオプションが表示されます。ここで展望を作成し、この機会オプションを共有できます。 **注:** また、ジョブリストをフィルタリングおよびソートしたり、展望を表示したりすることもできます。
(スキルに基づく) 社内ジョブ	スキルに基づく推奨事項が表示されます。社内ジョブリストには、ジョブタイトル、ジョブの場所、マッチング分析、クイックビュー、お気に入りのオプション (ハートボタン) が表示され

自動翻訳

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

社内ジョブ (続く)

機能	説明
	ます。ここで展望を作成し、この機会オプションを共有できます。 **注:** ジョブリストをフィルタリングおよびソートしたり、プロファイルを表示したりすることもできます。

注: Vancouver および Yokohama リリースではモバイル機能がサポートされていますが、Utah リリースではモバイル機能はサポートされていません。

Hiring Core

Hiring Core は、採用要件の情報を保存するリポジトリを提供します。使用を開始するには、Hiring Core プラグイン (app-hiring-core) を有効にします。Hiring Core テーブルの詳細については、「人材開発コアとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください 。

AI 検索

検索エンジンに埋め込まれた人工知能 (AI) によって、AI を利用したインテリジェントな検索を使用して探しているものを見つけることができます。AI 検索は、検索機能によってアクセシビリティを促進する支援技術ツールです。以前のリリースで使用されていた検索エンジンである Zing 検索とは異なり、AI 検索はよりインタラクティブかつ有用で、必要な回答をより迅速に見つけることができます。従業員およびオポチュニティのオーナーは、オートコンプリートの検索クエリや自然言語サポート、タイポ処理などによって、迅速かつ簡単に回答を見つけることができます。

ServiceNow® AI 検索アプリケーションで AI 検索を有効にすると、オポチュニティマーケットプレイスアプリで AI 検索を活用し、マーケットプレイスのすべての検索にそのインテリジェントなクエリ機能を使用できるようになります。AI 検索を有効にすると、ポータル検索エンジンは、ロール、場所、部門、資産、検索履歴など従業員に関する情報を取得して、関連性がありパーソナライズされた検索結果を返します。AI 検索では、従業員が検索クエリに対する最適な回答を表示する検索結果を直接操作できる Genius 結果も得られます。

従業員とオポチュニティのオーナーは、次の検索フィールドを使用してマーケットプレイスでオポチュニティを探索すると、より高度な検索結果を生成できるというメリットを享受できます。

オポチュニティマーケットプレイス

- [オポチュニティマーケットプレイスへようこそ (Welcome to the Opportunity Marketplace)] ウィジェットの検索フィールド。このウィジェットは、オポチュニティマーケットプレイスのホームページにアクセスすると表示されます。
- [利用可能なオポチュニティを検索 (Search available opportunities)] ウィジェットの検索フィールド。このウィジェットは、[社内ジョブ (Internal jobs)] ページにアクセスすると表示されます。

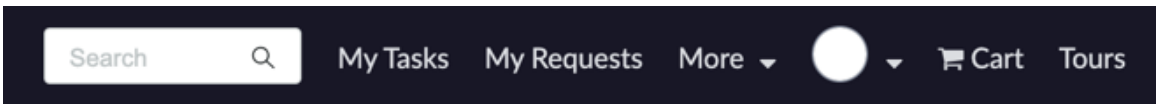
従業員センター

従業員センターポータルのグローバルヘッダーに表示される検索バー。グローバルヘッダーは、従業員センターポータルの最初の行です。この検索バーには、ホームページを除くポータルのどのページからでもアクセスできます。

自動翻訳

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

従業員センター のグローバルヘッダー



AI 検索と Zing 検索の機能の詳細について次のトピックを参照して、組織で実装して使用する検索エンジンを決定してください。

- Exploring AI Search
- Features of Zing text indexing and search engine

AI 検索とその有効化方法の詳細については、「AI Search」を参照してください。

人材開発コア アプリのインストールと構成

人材開発コア アプリをインストールして設定します。人材開発コア は、従業員とマネージャーがキャリア開発と成長を管理するためのワークフローを定義する、ServiceNow の一連のアプリと機能です。

人材開発コアアプリケーションのインストール

人材開発 アプリをインストールして、従業員とマネージャーがキャリアの成長と能力開発計画を特定、作成、および管理できるようにします。

始める前に

人材開発 の依存プラグインとアプリ：

- マネージャーハブ
- スキル基盤

  スキル基盤 プロパティ **sn_skills_int.enable_skills** が true に設定されている場合、スキル基盤の使用は スキル基盤 の使用をサポートするすべての 人材 アプリケーションに対して有効になります。スキル基盤 プロパティの詳細については、「スキル基盤の構成」を参照してください。
- 従業員センタープロのインストール

必要なロール：admin

このタスクについて

管理者が ServiceNow Store から 人材開発コア アプリをインストールすると、学習、スキルの特定、展望、および個人のキャリア成長と能力開発計画のための計画立案が統合されます。

手順

1. ServiceNow Store にアクセスし、フィルター基準と検索バーを使用して 人材開発コア アプリケーションを検索します。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
2. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。

自動翻訳

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

デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

5. **[Install** (インストール)] を選択します。

人材開発コア のクイックスタートテスト

アップグレードの適用やアプリケーションの開発などの構成変更を行った後も、これらの 人材開発コア 機能が変わらず正常に動作するかを検証します。インスタンス固有のデータを使用する際に合格するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

危険:
デフォルトでは、自動テストを実行するためのシステムプロパティは、実稼働システムでは実行できないように無効になっています。データの破損や機能停止を避けるため、開発、テスト、および他の非本番インスタンスでのみテストを実行してください。「自動テストフレームワーク (ATF) テストの実行を有効または無効にする」を参照してください。

デフォルトの実装で、すべてのテストスイートとテストに合格する必要があります。カスタム実装を検証するには、自動テストをコピーしてカスタム実装用に構成します。

クイックスタートテストは無効でテストテンプレートは読み取り専用です。デフォルトでは、アプリケーションまたは機能プラグインで提供されているデフォルトのデモデータを使用して実行した場合にのみ、成功結果が生成されます。

自分のインスタンス固有のデータを使用してクイックスタートテストを実行したときに合格結果が得られるようにするには、テストをコピーして、インスタンスデータを使用できるように構成します。

パフォーマンスプロファイリングを使用してテストを比較し、インスタンスのアップグレード時のパフォーマンスの低下を検出することで、問題を調査して修正することができます。「Performance profiling」を参照してください。

Agile Development 2.0 (com.snc.sdlc.agile.2.0) および Agile Development 2.0 - ATF テスト (com.snc.sdlc.agile.2.0.atf) プラグインを有効にする必要があります。

注:
実行する場合はデモデータが必要です。

成長計画

成長計画 クイックスタートテストでは、 人材開発コア アプリケーション (sn_egd_core) をアクティブ化してデモデータをロードする必要があります。

成長計画 クイックスタートテスト

テスト	説明	リリースバージョン
成長計画を作成して確認します。	Emily Scollan のガイド付きフローから成長計画を作成し、詳細ページで成長計画を確認します。	Zurich

成長計画 の詳細については、「成長計画の概要」を参照してください。

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

キャリア展望

キャリア展望 クイックスタートテストでは、 人材開発コア アプリケーション (sn_egd_core) をアクティブ化する必要があります。

キャリア展望 クイックスタートテスト

テスト	説明	リリースバージョン
展望を作成して検証します。	展望を作成し、その展望が キャリア展望 テーブル [sn_egd_core_aspiration] にあることを確認します。	Zurich

キャリア展望 の詳細については、「展望の概要」を参照してください。

人材開発コア のクイックスタートテストの実行

クイックスタートテストを実行して、新しいアプリケーションまたは統合の各アップグレードおよび展開後も、 人材開発コア アプリと機能が引き続き動作することを確認します。人材開発コアをカスタマイズした場合は、カスタマイズと互換性があることを確認するためにクイックスタートテストを構成する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 自動テストフレームワーク **(ATF)** > テスト.
2. 実行するクイックスタートテストを検索して選択します。
   利用可能なクイックスタートテストの詳細については、「人材開発コア のクイックスタートテスト」を参照してください。
3. [テストを実行] をクリックします。
   [テストステップ] タブは、クイックスタートテストの各手順を提供します。
   テストの実行後、各テストステップのステータスが [ステップ結果] タブに表示されます。スクリーンショットも添付ファイルとして、フォームの上部に表示されます。

次のタスク
パフォーマンスプロファイリングを使用してテストを比較し、インスタンスのアップグレード時のパフォーマンスの低下を検出することで、問題を調査して修正することができます。「Performance profiling」を参照してください。

人材開発コア アプリの管理および維持

人材開発コア アプリを管理および維持するには、ServiceNow アドミニストレーターまたは 人材 アドミンのロールが必要です。

人材開発コア アドミンロール [sn_egd_core.admin] がアサインされているユーザーは、成長計画、管理、および展望の機能と構成を管理できます。

成長計画

人材開発コア アドミニストレーターは、コアアプリケーション (成長計画の結果タイプ **(Growth Plans Outcome Types)**、アクティビティタイプ、アクティビティカテゴリ、アクティビティテンプレート、アクティビティテンプレートに関する推奨事項 **(Activity Template Recommendations)**) を管理します。

管理

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

自動翻訳

[プロパティ] 人材開発コア のプロパティ (マネージャースキルの承認、起動時のアクティビティ設定、スキル基盤 アプリケーションの使用状況など) を設定します。

展望

- 展望は、従業員が個人的な目標や仕事関連の目標を特定して追跡するために使用します。
- アドミニストレーターは、ユーザーインターフェイスに表示される展望タイプを定義します。従業員は、目標の達成に役立つさまざまな展望タイプを選択します。
- 従業員が展望を作成するときに選択できる関心を作成します。

人材開発の結果タイプの作成

人材 アドミニストレーターは、成長計画で使用できる結果タイプを作成します。

始める前に
必要なロール:sn_egd_core.admin

このタスクについて
結果タイプは、アクティビティを論理的な結果に分類するために使用されます。

手順

1. 移動先 すべて > 人材開発コア > 成長計画 > 結果タイプ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [結果タイプ] フォームに入力します。
   各フィールドの詳細については、以下を参照してください。 人材 の結果タイプについて
4. **[Submit** (送信)] を選択します。

人材開発のアクティビティタイプの作成

人材開発コア アドミンは、成長計画で使用されるアクティビティタイプを作成します。

始める前に
必要なロール:sn_egd_core.admin

このタスクについて
アクティビティタイプは、アクティビティの目的を特定するのに役立ちます。

手順

1. 移動先 すべて > 人材開発コア > アクティビティタイプ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [アクティビティタイプ] フォームに入力します。
   各フィールドの詳細については、「人材 のアクティビティタイプについて」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

人材開発コア のアクティビティカテゴリの作成

人材開発コア アドミンは、成長計画で使用されるアクティビティカテゴリを作成します。

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

自動翻訳

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

このタスクについて
アクティビティカテゴリは、アクティビティの目的を特定するのに役立ちます。

手順
1. 移動先 すべて > 人材開発コア > アクティビティカテゴリ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [アクティビティカテゴリ] フォームに入力します。
   各フィールドの詳細については、「人材 アクティビティカテゴリについて」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

人材開発のアクティビティテンプレートの作成

人材開発コア アドミンは、成長計画で使用されるアクティビティテンプレートを作成します。

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

このタスクについて
アクティビティテンプレートは、アクティビティを名前で論理的にグループ化し、アクティビティタイプを必要とします。

手順
1. 移動先 すべて > 人材開発コア > アクティビティテンプレート.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [アクティビティテンプレート] フォームに入力します。
   各フィールドの詳細については、「人材 のアクティビティテンプレートについて」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

人材開発のアクティビティに関する推奨事項の作成

人材 アドミンは、成長計画で使用されるアクティビティテンプレートに関する推奨事項を作成します。

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

このタスクについて
アクティビティが成長計画に対して [必須] か [推奨] かを制御します。

手順
1. 移動先 すべて > 人材開発コア > アクティビティテンプレートに関する推奨事項.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [アクティビティテンプレートに関する推奨事項] フォームに入力します。
   各フィールドの詳細については、「人材 のアクティビティテンプレートに関する推奨事項フォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

自動翻訳

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

人材開発 プロパティの設定

マネージャーのスキル承認とアクティビティ完了フローを制御するプロパティを設定します。

始める前に

必要なロール：sn_egd_core.admin または admin

このタスクについて

人材 の以下のプロパティを設定します。

マネージャースキル承認を制御する 人材 プロパティ

- いいえ：マネージャースキル承認はスキップされます。
- オプション：マネージャースキル承認が自動的に提案されますが、必須ではありません。
- 必須：マネージャースキル承認が自動的に作成されます。

成長計画の開始時にすべてのアクティビティを準備完了に設定します。

成長計画が [公開済み] の場合、すべてのアクティビティを準備完了に設定します。

手順

1. 移動先 すべて > 人材開発コア > アドミニストレーション > プロパティ.
2. プロパティの設定を選択します。
   人材 のプロパティの詳細については、「人材 のプロパティについて」を参照してください。
3. [保存] を選択します。

人材開発コア の注目の成長アイテムの作成

[注目の成長アイテム] テーブルを使用して、[あなたの会社による特集] ウィジェットに表示されるロール、スキル、機会を定義します。このウィジェットは、組織内の従業員の成長と能力開発に役立つ、望ましいキャリアの機会とスキルを促進するために使用できます。

始める前に

必要なロール：admin [sn_egd_core.admin または sn_egd_shared_lib.admin]

手順

1. 移動先 すべて > 人材開発コア > アドミニストレーション > 注目の成長アイテム.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [タイプ] フィールドを使用して、促進する注目の成長アイテムを指定します。
   フォームには、[タイプ] フィールドで選択したオプション固有の新しいフィールドが表示されます。
4. [タイプ] フィールドで選択したオプションに応じてフォームに表示される、対応するフィールドを設定します。
5. オプション: [画像] フィールドの [クリックして追加...] リンクを選択して、促進する機会の 画像を追加します。
   [画像] フィールドは、[タイプ] フィールドが [機会] に設定されている場合にのみ表示されます。
6. オプション: [順序] フィールドに数値を入力して、注目の成長アイテムが表示される順序を示します。

自動翻訳

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

7. 組織内の従業員が注目の成長アイテムを利用できるようにするには、[アクティブ] フィールドに関連付けられているチェックボックスをオンにします。
8. オプション: [ユーザー基準] フィールドを使用して、注目の成長アイテムを利用できる従業員グループを指定します。
9. オプション: [説明] フィールドに説明を入力し、促進するロール、スキル、または機会の詳細を入力します。
10. [送信] を選択します。

タスクの結果

定義した注目の成長アイテムは、[ユーザー基準] フィールドで指定した従業員の [あなたの会社による特集] ウィジェットに表示されます。

[あなたの会社による特集] ウィジェットが キャリア展望 のランディングページに表示されます 。

> **重要:**
> [注目の成長アイテム] テーブルを使用して定義したジョブタイトルとスキルのみが、キャリア展望 ランディングページの [あなたの会社による特集] ウィジェットに表示されます。定義した機会は、オポチュニティマーケットプレイス ランディングページの [あなたの会社による特集] ウィジェットに表示されます。

人材開発関連コンテンツへのサンプルテキストの追加

人材 アドミニストレーターは、サンプルテキストを追加できます。

始める前に

必要なロール：sn_egd_core.admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 人材開発コア > アドミニストレーション > サンプルテキスト.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [サンプルテキスト] フォームに入力します。
   各フィールドの詳細については、「人材 のサンプルテキストについて」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

人材開発の展望の追加

人材 アドミンは、従業員が作成して共有する展望を管理できます。

始める前に

必要なロール：sn_egd_core.admin または admin

このタスクについて

展望は、従業員が個人的な目標や職業上の目標を特定して追跡するために使用します。従業員は、展望から成長計画を作成できます。

手順

1. 移動先 すべて > 人材開発コア > キャリア志向 > キャリア志向.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [展望新規レコード **(Aspiration New record)]** フォームに入力します。
   各フィールドの詳細については、「人材 の展望について」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

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

自動翻訳

次のタスク
人材 アドミニストレーターは、展望タイプを作成および管理できます。「人材開発の展望タイプの追加」を参照してください。

人材開発の展望タイプの追加

人材 アドミニストレーターは、従業員の展望を特定するために使用する展望タイプを追加または管理できます。

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

手順

1. 移動先 すべて > 人材開発 > キャリア志向 > キャリア志向タイプ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [展望タイプ新規レコード **(Aspiration Type New record)]** フォームに入力します。
   さまざまなフィールドの詳細については、「人材の [展望タイプ (Aspiration Type)] フォーム」を参照して ください。
4. [送信] を選択します。

人材開発の関心の追加

人材開発コア アドミンは、従業員が展望を理解し、作成するのに役立つ関心を追加できます。

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

手順

1. 移動先 すべて > 人材開発コア > キャリア志向 > 関心.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [関心] フォームに入力します。
   さまざまなフィールドの詳細については、「人材 の [関心] フォーム」を参照して ください。
4. [送信] を選択します。

人材開発コア のユーザーライセンスの付与

人材開発コア は、従業員プロファイル のライセンス機能を使用してユーザーにライセンスを付与します。

始める前に
必要なロール：sn-employee.admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > ライセンス申請 > 従業員ライセンス.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [従業員アプリケーションアクセス基準] フォームに入力します。
   このフォームのフィールドについては、「従業員アプリケーションアクセス基準について」を参照してください。ライセンスが必要なユーザーの基準を満たすフィルター条件を使用します。

自動翻訳

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

> **注:**
> 単一の基準フォームのすべての条件を満たす必要があります。ただし、ユーザーは従業員ライセンスのすべての条件を満たす必要はなく、いずれかのレコードの条件のみを満たす必要があります。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

次のタスク
ライセンスされたユーザーのリストを表示するには、次に移動します: すべて > 従業員プロファイル > ライセンス申請 レコードを開きます

人材開発コア のライセンス済みプロファイルの表示

人材開発 のライセンス済みプロファイルのリストを表示できます。

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

このタスクについて
従業員プロファイルは、従業員プロファイル番号によってユーザーにライセンスを付与します。各番号はユーザーに関連付けられています。プロファイルでユーザー名を表示できます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > ライセンス申請 > 従業員ライセンス.
2. 既存のレコードを開きます。
   既存の従業員アプリケーションアクセス基準レコードがない場合は、レコードを作成して、対応するプロファイルを表示できます。
3. 既存の従業員アプリケーションアクセス基準レコードで、[基準] フィールドの上にあるリンクを選択します。
   リンクには、条件に一致するプロファイルの数が表示されます。従業員プロファイル番号のみが表示される場合は、歯車アイコンを選択し、選択した列に [ユーザー] フィールドを追加します。

Now Assist アドミンコンソールでの関連情報の表示成長計画

Now Assist 管理コンソールから、Now Assist を使用して作成された成長計画の関連情報を表示します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Now Assist管理コンソールから関連情報を表示するには成長計画次の 3 つのロールが割り当てられている必要があります。

- [sn_na_analytics.viewer]
- [platform_analytics_admin]
- [sn_td_na.admin]

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > ユーザー.
2. ロールの追加先のユーザーのレコードを開きます。
3. [ロール] 関連リストで、[編集] を選択します。

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

自動翻訳

4. 追加するロールを選択します。
5. **[Save** (保存)] を選択します。

次のタスク
Now Assist管理コンソールについて詳しくは、Overview tab in Now Assist Admin を参照してください。

達成度と認証情報 は 人材開発コア の値のいずれか

達成度と認証情報 で現在の組織外で取得された (現在 Credly から入力されている) すべてのユーザー認証情報のタイプを表示します。

バッジなどの達成度の認証は、個人の達成度、スキル、または特定のアクティビティや目標への参加を認識および検証するデジタルまたは物理的なシンボルです。

Credly からインポートされた認証情報には、スキルデータと、ユーザー情報やバッジ情報などのその他のメタデータが含まれています。Credly バッジに関連付けられたスキルは、次のように分析されます。

- Credly バッジスキルが完全に一致するか、スキルライブラリのスキルにマッピングされている場合、従業員がまだ持っていない場合は、従業員プロファイルに追加されます。
- スキルが従業員プロファイルに存在し、同じスキルに関連付けられたバッジも受け取った場合、従業員はスキルの習熟度を更新するためのプロンプト (スキルプロファイルプロンプトのレビュー) を取得します。詳細については、「スキル基盤 の プロアクティブプロンプト」を参照してください。
- スキルが新しい場合は、調整のためにキューパイプラインに追加されます。詳細については、「調和のための動的スキルインポート」を参照してください。
- インポートが完了すると、調和のとれた新しいスキルがスキルライブラリ (cmn_skillsテーブル) に追加され、認証情報バッジスキルメタデータで更新されます。
- 従業員のスキルプロファイルは、獲得したバッジにリンクされた新しいスキルで更新されます。

達成度の認証テンプレートを表示する

達成度と認証情報 で達成度の認証情報テンプレートを表示します。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. 移動先 すべて > 達成度と認証情報 > 達成度の認証情報テンプレート.
2. 既存のレコードを選択します。
3. 達成度の認証情報テンプレートページで、次の形式に保存されている詳細を表示します。

達成度の認証情報テンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	認証情報テンプレートの名前。
認証情報タイプ	認証情報のタイプに関する情報。
ソース	認証情報のソース。例:Credly。
発行者	認証情報テンプレートの発行者の詳細。

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

フィールド	説明
画像 URL	認証情報ソースの URL。
達成度テンプレートスキル	テンプレートに関連付けられたスキル。新しいスキルをテンプレートに添付するには、「 」を参照してください。

達成度テンプレートへのスキルの追加

達成度と認証情報 で達成度の認証情報テンプレートにスキルを関連付けます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 達成度と認証情報 > 達成度の認証情報テンプレート.
2. 既存のレコードを選択します。
3. [達成度テンプレートスキル] 関連リストで [新規] をクリックします。
   フォームのフィールドに入力します。

達成度テンプレートスキルフォーム

フィールド	説明
認証情報のテンプレート	スキルを関連付ける認証情報テンプレートレコードの名前。 **注:** 認証情報テンプレートレコードを表示するには、情報アイコンを使用します
スキル	達成度テンプレートに関連付けるスキルを選択するオプション。 **注:** 検索オプションを使用して、既存のスキルのリストから検索します。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

人材開発コア アプリケーションの使用

マネージャーと従業員は、キャリア開発と成長計画を作成および追跡できます。マネージャーは従業員センターメニューから人材にアクセスします あなたのキャリア > 成長計画従業員の能力開発を追跡します。

次の機能を使用して成長計画を作成します。 **Now Assist**

Now Assistを使用して、キャリア目標に関するガイダンスと構造を提供する成長計画を作成します。

始める前に
必要なロール:ロールは必須ではありませんが、ライセンス ユーザーである必要があります。

自動翻訳

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

注:
人材開発アプリにリンクされているユーザーグループに属している必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 選択 あなたのキャリア > 成長計画.
3. [成長計画を作成 **(Create a growth plan)]** ボタンを選択します。
4. **[Now Assist** を使用したビルド] を選択します。
5. **[Now Assist** の指示を記述するか、以下の例を使用してください] テキストボックスにテキストを入力します。

   目標とマイルストーンを追加して独自の指示を記述するか、提供されたテンプレートを使用できます。追加する詳細が多ければ多いほど、最終的な成長計画は意図に沿ったものになります。

   指示の書き方の例を次に示します:「人前で話すスキルとプレゼンテーションのスキルを向上させて、キャリアの次のレベルに到達したい」。
6. [ドラフトを生成] を選択します。
7. Now Assistによって生成されたドラフト成長計画をレビューします。

   続行方法については、いくつかのオプションがあります。
   - 破棄:この計画が気に入らない場合は破棄してください。計画と追加したアクティビティが削除されます。
   - 指示を編集:指示を編集して、新しい成長計画のドラフトを生成します。既存のドラフトはすべて削除されます。
   - 共有:計画のドラフトに関するフィードバックをマネージャーから受け取り、協力してより良い計画を作成します。
   - 計画の開始:この計画が開始されたらすぐに、マネージャーと共有します。あなたの計画は準備ができていますか?

   アクティビティを追加することもできます。
   - 学習アクティビティ:コース名またはキーワードを検索して、その他の学習アクティビティを見つけます。
   - チェックイン:会話をスケジュールし、計画を開始したらカレンダーに追加します。
   - メンターシップ:メンターとつながりたいというリマインダーを成長計画に追加します。「メンターまたはメンティーとして登録する」を参照してください。
   - その他:独自のアクティビティを計画に追加します。

成長計画の作成

自分のキャリア目標に関するガイダンスと構造を提供する成長計画を作成します。

始める前に
必要なロール:ロールは必須ではありませんが、ライセンス ユーザーである必要があります。

このタスクについて
成長計画は、個人のニーズと展望に基づいており、ポテンシャルを最大限に活用し、キャリア目標を達成するのに役立ちます。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. [あなたのキャリア] ドロップダウンリストで、[成長計画] を選択します。
3. [成長計画を作成 **(Create a growth plan)]** ボタンを選択します。
4. 成長計画を初めて作成する場合は、[開始] を選択します。

   注:
   未解決の展望や最近の会話がある場合は、潜在的な [フォーカス] エリアとして表示される可能性があります。未解決の展望や会話がない場合は、[計画をゼロから作成] オプションを選択することで、自分で計画をビルドできます。

5. [成長計画の名前 **(Growth plan name)]** に計画名を入力します。
6. オプション: 説明を入力します。
7. [次へ] ボタンをクリックします。

   ヒント:
   計画を作成すると、計画のいくつかのアクティビティの処理と検索が開始されます。

8. [次へ] ボタンをクリックします。

   ヒント:
   学習とアクティビティがインストールされている場合、 成長計画 アプリには、関心のある可能性のある学習が表示される場合があります。ラーニングを検索して、成長計画に追加できます。

9. [計画を作成] を選択します。

タスクの結果
計画が開始されると、ドラフトの成長計画が作成され、マネージャーと共有されます。

次のタスク

- マネージャーと共有できるように計画を開始します。
- 進捗状況をレビューします。
- 成長計画の編集を続行します。

成長計画の編集

成長計画を編集、期日を設定、またはアクティビティを追加します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
成長計画は、個人のニーズと展望に基づいており、ポテンシャルを最大限に活用し、キャリア目標を達成するのに役立ちます。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. [あなたのキャリア] ドロップダウンリストで、[成長計画] を選択します。

自動翻訳

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

3. ドラフトまたは公開済みの成長計画を選択します。
4. [完了としてマーク] ボタンの横にあるボタンを選択します (公開された成長計画を表示する場合)。
5. [計画を編集] を選択します。
6. オプション: [この計画について **(About this plan)]** セクションで、[期日を設定] リンクを選択して、成長計画に期日を指定します。
7. オプション: [アクティビティを追加] ボタンを選択してアクティビティを追加します。
8. フライアウトプロンプトに従ってアクティビティを作成します。
9. [編集を終了] を選択します (公開されている成長計画を表示する場合)。

> **注:**
> 人材開発関連のプラグインのインストールと、選択したフォーカススキルに基づいて、さまざまなオプションを使用できる場合があります。[その他] オプションは常に利用可能です。成長計画のスキルを選択した場合、[スキルの検証 **(Skill validation)]** オプションが使用可能になり、すべてのフォーカススキルに [スキルの検証 **(Skill validation)]** タスクが既にある場合に表示されることがあります。ラーニング およびキャリア対話がインストールされている場合は、[ラーニング] および [チェックイン] オプションが表示される場合があります。

タスクの結果
アクティビティが成長計画に追加されます。

次のタスク
- マネージャーと共有できるように計画を開始します。
- 進捗状況をレビューします。
- 成長計画の編集を続行します。

展望または主要なスキルからの成長計画の作成

いずれかの展望または主要なスキルから成長計画を作成します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
成長計画は個々のニーズと展望に基づいており、主要なスキルの開発に役立ちます。

手順
1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. [あなたのキャリア] ドロップダウンリストで、[成長計画] を選択します。
3. [成長計画を作成 **(Create a growth plan)]** ボタンを選択します。
4. 成長計画を初めて作成する場合は、[開始] を選択します。
5. スキルベースの [展望 **(Aspiration)]** を選択します。
6. [次へ] ボタンを選択します。

自動翻訳

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

> **注:**
> ラーニングがインストールされている場合、成長計画には提案された学習が表示される場合があります。スキル基盤プロパティ **sn_skills_int.enable_skills** が **true** に設定されている場合、該当する場合は、展望に対して選択したスキルに関連する学習コースが成長計画に表示されることがあります。ラーニングを検索して、コースを成長計画に追加できます。

7. [計画を作成] を選択します。

タスクの結果
ドラフトの成長計画が作成され、計画が開始されるとマネージャーと共有されます。

次のタスク

- マネージャーと共有できるように計画を開始します。
- 進捗状況をレビューします。
- 成長計画の編集を続行します。

展望からの成長計画の作成

展望の 1 つに基づいて成長計画を作成し、新しいロールへの移行を支援します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
成長計画は個々のニーズと展望に基づいており、新しいロールへの移行を支援できます。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.

2. [あなたのキャリア] ドロップダウンリストで、[成長計画] を選択します。

3. [成長計画を作成 **(Create a growth plan)]** ボタンを選択します。

4. 成長計画を初めて作成する場合は、[開始] を選択します。

5. ロールベースの [展望 **(Aspiration)]** を選択します。

6. [次へ] ボタンを選択します。

> **注:**
> スキル基盤プロパティ **sn_skills_int.enable_skills** が **true** に設定されている場合、成長計画では、ロールに関連する重点を置くスキルを選択するオプションが提供されます。

7. 成長計画の追加アクティビティを選択します。

> **注:**
> 追加のアクティビティは、必須の場合とオプションの場合があります。

8. [計画を作成] を選択します。

> **注:**
> ラーニングがインストールされている場合、成長計画には提案された学習が表示される場合があります。スキル基盤プロパティ **sn_skills_int.enable_skills** が **true** に設定されている場合、該当する場合は、展望に対して選択したスキルに関連する学習コースが成長計画に表示されることがあります。ラーニングを検索して、コースを成長計画に追加できます。

自動翻訳

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

タスクの結果
ドラフトの成長計画が作成され、計画が開始されるとマネージャーと共有されます。

次のタスク
- マネージャーと共有できるように計画を開始します。
- 進捗状況をレビューします。
- 成長計画の編集を続行します。

ディスカッションからの成長計画の作成

ディスカッションまたは展望タイプに基づいて成長計画を作成します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
成長計画は個々のニーズと展望に基づいており、主要なスキルの開発に役立ちます。

手順
1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. [あなたのキャリア] ドロップダウンリストで、[成長計画] を選択します。
3. [成長計画を作成 **(Create a growth plan)]** ボタンを選択します。
4. 成長計画を初めて作成する場合は、[開始] を選択します。
5. [展望 **(Aspiration)]** または [ディスカッション] を選択します。
6. [次へ] ボタンを選択します。

   注:
   ディスカッションの成長計画を作成する場合は、[成長計画の名前 **(Growth plan name)]** と説明を入力し、[次へ] ボタンを選択します。次の画面には、成長計画に追加できる追加のアクティビティが表示される場合があり、必須またはオプションの場合があります。

7. [計画を作成] を選択します。

   注:
   ラーニングがインストールされている場合、成長計画には提案された学習が表示される場合があります。

タスクの結果
ドラフトの成長計画が作成され、計画が開始されるとマネージャーと共有されます。

次のタスク
- マネージャーと共有できるように計画を開始します。
- 進捗状況をレビューします。
- 成長計画の編集を続行します。

従業員成長計画の表示および編集

従業員の成長計画をレビューして、進捗状況を追跡し、従業員のキャリア開発を支援します。

始める前に
必要なロール：sn_mh.manager_hub_user

自動翻訳

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

このタスクについて

成長計画は、従業員の個々のニーズと展望に基づいており、ポテンシャルを最大限に活用し、キャリア目標を達成するのに役立ちます。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. [あなたのキャリア] ドロップダウンリストで、[成長計画] を選択します。
3. ソート、検索、フィルタリングのセクションを選択して使用し、目的の成長計画を見つけます。
4. [完了としてマーク] ボタンの横にあるボタンを選択します (公開された成長計画を表示する場合)。

   注:
   [ドラフト成長計画 **(Draft Growth plans)]** を含む、共有されている成長計画がリストに表示されます。

5. 目的の [成長計画] を選択します。
6. 成長計画とアクティビティをレビューします。
7. [計画を編集] を選択します。

   注:
   ドラフト成長計画は既に編集可能です。

8. オプション: [この計画について **(About this plan)]** セクションで、[期日を設定] リンクを選択して、成長計画に期日を指定します。
9. オプション: [アクティビティを追加] ボタンを選択してアクティビティを追加します。

   注:
   人材開発 関連のプラグインのインストールと、選択したフォーカススキルに基づいて、さまざまなオプションを使用できる場合があります。[その他] オプションは常に利用可能です。成長計画のスキルを選択した場合、[スキルの検証 **(Skill validation)]** オプションが使用可能になり、すべてのフォーカススキルに [スキルの検証 **(Skill validation)]** タスクが既にある場合に表示されることがあります。ラーニング およびキャリア対話がインストールされている場合は、[ラーニング] および [チェックイン] オプションが表示される場合があります。

10. [編集を終了] を選択します (公開中の成長計画を表示する場合)。

タスクの結果

アクティビティが成長計画に追加されます。

次のタスク

- マネージャーと共有できるように計画を開始します。
- 進捗状況をレビューします。
- 成長計画の編集を続行します。

人材開発の展望の作成

展望を作成して、個人的な関心や職業上の関心を定義および追跡します。

自動翻訳

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

このタスクについて

注:

ロールレベルがなく、ジョブプロファイルが設定されていない場合、[あなたのキャリア (Your Career)] ドロップダウンリストで [展望 (Aspirration)] の選択肢は使用できません。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 従業員センターから、 あなたのキャリア > キャリア志向.
2. [新しい展望を作成] を選択します。
3. 利用可能な展望タイプから選択します。
   目標に一致する展望タイプが表示されない場合は、[その他] を選択してカスタマイズされた展望を作成できます。
4. [次へ] を選択します。
5. 利用可能な関心から選択します。
   [その他] を選択した場合は、 展望を作成するためのフォームに直接移動します。
6. 展望を作成するためのフォームに入力します。
   一部のフィールドには、以前の選択が入力されています。空のフィールドまたは選択可能なフィールドに入力します。
7. [次へ] を選択します。
   [ドラフトとして保存] オプションがあるため、送信前に少し時間を割いて展望について考えることもできます。
8. 展望を共有する相手を選択します。
9. [送信] を選択します。

次のタスク
展望から成長計画を作成できます。成長計画の作成の詳細については、「成長計画の作成」を参照してください。

Credly バッジを表示

従業員は、外部バッジを組織の Credly アカウントに同期し、キャリアプロファイルに表示します。

始める前に
必要なロール：learning.user

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. 従業員センターで、プロファイル > キャリア.
3. [達成度] メニューアイテムを選択し、認証情報とバッジを表示します。
4. [資格情報の取得] を選択して、Credly アプリケーションから資格情報をインポートします。

自動翻訳

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

5. [資格情報の更新] を選択して、組織の Credly アカウントを Credly アカウントの最新の資格情報と同期します。

   注:

   - 認証情報が表示されない場合は、アドミンに問い合わせて Credly アカウントをセットアップしてください。
   - 外部バッジを同期するには、「KB00010001」を参照してください。

人材開発コア アプリケーションとの統合

統合により、利用可能なアプリ間で機能とサービスを拡張できます。

人材開発コア アプリケーションのリファレンス

アドミニストレーターは、参照情報を使用してアプリケーションと機能を構成および管理します。

人材 の成長計画について

従業員の成長計画はアドミニストレーターによって作成され、成長計画を促進および追跡するためにマネージャーと従業員が使用します。

[成長計画] フィールドのリファレンス

フィールド	説明
実際の開始日	従業員が成長計画への取り組みを開始する日付。
追加コメント (顧客に表示)	従業員とマネージャーが成長計画の目的を理解するのに役立つ追加可能なコメント。コメントには、説明または概念的な情報を入力することができます。
担当者	成長計画がアサインされている従業員の名前。
説明	成長計画の説明。説明は、従業員とマネージャーが成長計画の重点項目を理解するのに役立ちます。
期日	成長計画の完了が予想される日付。成長計画の期日は必須ではありません。
名前	成長計画の名前は、マネージャーと従業員が成長計画の目的を確認するのに役立ちます。
結果タイプ	結果タイプは、成長の意図を表します。成長計画には、仕事に関連する目標や個人的な目標を含めることができます。 • [カスタム] タイプは、個人の成長計画や、[ジョブの増加 **(Job growth)]** または [スキル開発 **(Skill development)]** タイプに適合しない成長計画に使用されます。

自動翻訳

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

[成長計画] フィールドのリファレンス (続く)

フィールド	説明
	• [ジョブの増加 **(Job growth)**] タイプは、従業員の一定のキャリア目標と能力開発に適合する成長計画に使用されます。 • [スキル開発 **(Skill development)**] タイプは、スキルの開発への重点的な取り組みを追跡するために使用されます。
ロールレベル	ロールレベルは、初心者やエキスパートなど、さまざまなレベルの達成度を持つスキルに関連付けられています。
共有	成長計画を共有するマネージャー。
状況	成長計画の現状。 • [キャンセル] ステータスは、成長計画がアクティブでなくなったことを示します。 • [完了してクローズ] ステータスは、成長計画のすべての要件が完了していることを示します。 • [未完了でクローズ] ステータスは、成長計画が完了していませんが、クローズされていることを示します。このステータスは、成長計画がアクティブでなくなったことを示しています。 • [公開済み] ステータスは、従業員が成長計画を開始し、マネージャーと共有したことを示します。 • [ドラフト] ステータスとは、従業員がまだ成長計画を編集および追加していて、開始していないことを意味します。

自動翻訳

人材 の結果タイプについて

結果タイプはアドミニストレーターによって作成されます。

結果タイプは、成長計画の望ましい結果を示します。アドミニストレーターは、マネージャーと従業員が有意義な成長計画を作成するのに役立つ結果タイプを定義します。

[結果タイプ] のフィールドのリファレンス

フィールド	説明
アクティブ	この結果タイプが成長計画で使用できるかどうかを示します。
名前	成長計画の達成目標を示す結果タイプの名前。
順序	結果タイプがユーザーインターフェイス (UI) に表示される順序を決定する数値。

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

[結果タイプ] のフィールドのリファレンス (続く)

フィールド	説明
値	結果タイプの追跡とグループ化に使用される文字列。

人材 のプロパティについて

プロパティは、スキル承認の管理方法と スキル基盤 を使用するかどうかを制御します。

成長計画 でマネージャースキル承認を制御するプロパティ

- 承認をスキップするには、[いいえ] を選択します。
- 承認を推奨するには、[オプション] を選択します。オプションの承認は必要ありません。
- 必要な承認を作成するには、[必須] を選択します。

成長計画 の開始時にすべてのアクティビティを準備完了に設定します。

チェックボックスをオンにして、プロパティを [はい] に設定します。プロパティが [はい] に設定されている場合、成長計画のすべてのアクティビティは自動的に準備完了ステータスに設定されます。

人材 のアクティビティタイプについて

アドミニストレーターは、マネージャーと従業員が使用するアクティビティタイプを作成します。

アクティビティタイプフィールド

フィールド	説明
アクティブ	成長計画 でアクティビティタイプを使用できるようにする場合に、[アクティブ] を選択します。
説明	アクティビティタイプのユーザーインターフェイス (UI) に表示される説明。
名前	アクティビティタイプの名前。
順序	アクティビティタイプの表示順序を決定するために使用される数値。
値	アクティビティタイプを追跡するために使用される値。

人材 アクティビティカテゴリについて

アドミニストレーターは、マネージャーと従業員が使用するアクティビティカテゴリを作成します。

アクティビティカテゴリのフィールド

フィールド	説明
アクティブ	成長計画 でアクティビティカテゴリを使用できるようにする場合に、[アクティブ] を選択します。

自動翻訳

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

アクティビティカテゴリのフィールド (続く)

フィールド	説明
説明	アクティビティカテゴリのユーザーインターフェイス (UI) に表示される説明。
ラベル	カテゴリの UI に表示されるテキスト。
名前	アクティビティカテゴリの名前。
順序	アクティビティカテゴリの表示順序を決定するために使用される数値。
値	アクティビティカテゴリの追跡に使用される値。

人材 の展望について

アドミニストレーターは、マネージャーと従業員が使用する展望を管理します。

[展望] フォーム

フィールド	説明
展望タイプ	組織内で使用できる展望のリストから選択します。アドミニストレーターは、さまざまな願望タイプを作成します。以下に、展望のタイプの例をいくつか示します。 • 全般 • 関心 • ポジション • スキル
コメント	コメントは、自分自身、または展望を共有するユーザーが追加できます。
詳細	展望の詳細は、展望に対する目標を継続的に達成するのに役立ちます。
従業員	展望を作成した従業員の従業員プロファイル番号。
名前	展望のわかりやすい名前。
共有	組織内の、展望を共有できるユーザーのリストから選択します。
状況	ステータスを使用して、展望のステージを追跡します。 • ドラフト • 処理中 • 完了 • アーカイブ化済み

自動翻訳

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

[展望] フォーム (続く)

フィールド	説明
期間	展望を完了するまでの一般的な目安となる時間。 • 今後 **6** か月以内 • 来年内 • 今後数年以内

人材 の注目の成長アイテムについて

アドミニストレーターは、マネージャーと従業員が使用する注目の成長アイテムを作成します。

注:
このフォームは動的です。表示されるフィールドは、フォームの入力時に選択したオプションによって異なります。

[注目の成長アイテム] のリファレンス

フィールド	説明
アクティブ	[ユーザー基準] フィールドで指定した従業員が注目の成長アイテムを使用できるかどうかを示すオプション。
説明	定義する注目の成長アイテムに関する詳細の説明。
画像	注目の成長アイテムとして促進する機会の画像。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [機会] に設定されている場合にのみ表示されます。
ジョブ要求事項	注目の成長アイテムとして促進するジョブロールを識別するためのジョブ要求事項番号。 このフィールドは、[機会タイプ] フィールドが [社内ジョブ] に設定されている場合にのみ表示されます。
機会タイプ	組織内の従業員に対して注目の成長アイテムとして促進する機会のタイプ。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [機会] に設定されている場合にのみ表示されます。
順序	注目の成長アイテムがユーザーインターフェイス (UI) に表示される順序を決定する数値。
ロールレベル	組織内の従業員に対して注目の成長アイテムとして促進するロールのタイトル。

自動翻訳

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

[注目の成長アイテム] のリファレンス (続く)

フィールド	説明
	このフィールドは、[タイプ] フィールドが [ジョブタイトル] に設定されている場合にのみ表示されます。
スキル	組織の利用可能なスキルのリストから選択できるスキル。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [スキル] に設定されている場合にのみ表示されます。
スキルレベル	定義する注目の成長アイテムに必要なスキルの専門知識のレベル。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [スキル] に設定されている場合にのみ表示されます。
タイプ	注目の成長アイテムのタイプ。オプションは次のとおりです。 • 注目の成長アイテムとして促進するジョブタイトルを示すには、[ジョブタイトル] を選択します。促進するジョブタイトルが [ロールレベル] フィールドに表示されます。 • 従業員が取得できる注目の成長アイテムとしてスキルを促進するには、[スキル] を選択します。 • 注目の成長アイテムとして促進する機会タイプを定義するには、[機会] を選択します。
ユーザー基準	注目の成長アイテムを利用可能にする特定の従業員グループをターゲットにする基準。アドミニストレーターが作成するグループは、類似するユーザーで構成される論理コンテナです。

人材 のアクティビティテンプレートについて

アクティビティテンプレートは、マネージャーと個人が成長計画でアクティビティを作成するために使用します。アドミニストレーターはアクティビティテンプレートを作成します。

[アクティビティテンプレート] フォーム

フィールド	説明
アクティブ	アクティビティテンプレートが使用可能であることを示す場合に、[アクティブ] を選択します。
アクティビティタイプ	組織内で使用できるアクティビティタイプのリストから選択します。
アサイニー	このテンプレートの対象となるロール。

自動翻訳

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

[アクティビティテンプレート] フォーム (続く)

フィールド	説明
	• 従業員 • マネージャー
アクティビティカテゴリ	以下のような、組織で利用可能なカテゴリのリスト。 • 開発 • その他 • レビュー • 検証
名前	マネージャーと従業員が理解できるわかりやすい内容を入力します。
テーブル	テーブルのリストからアクティビティを追跡するためのテーブルを選択します。
テンプレート	アクティビティの場所。
ユーザー基準	テンプレートの対象となるユーザーの基準を選択します。

人材 のサンプルテキストについて

サンプルテキストは、選択したドキュメントのさまざまなタイプのコンテンツで使用されるコンテンツです。アドミニストレーターはサンプルテキストテンプレートを作成します。

[サンプル テキスト] フォーム

フィールド	説明
アクティブ	このサンプルテキストが使用可能かどうかを示します。
リンクされたコンテンツ	サンプルに追加するコンテンツへのリンクを追加します。
名前	コンテンツサンプルのわかりやすい説明。サンプルの名前は、アドミニストレーターがコンテンツを追加するドキュメントを選択するのに役立ちます。
順序	サンプルテキストがユーザーインターフェイス (UI) に表示される順序を決定する数値。
次のサンプル：	サンプルテキストが使用されているリストからドキュメントを選択します。
サンプルテキスト	選択したドキュメントで使用されるサンプルテキスト。
テーブル	サンプルテキストが使用されている場所の追跡に使用されるテーブル。

自動翻訳

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

人材の [展望タイプ **(Aspiration Type)**] フォーム

アドミニストレーターは、マネージャーと従業員が使用する展望タイプを作成します。

[展望タイプ **(Aspiration Type)**] フォーム

フィールド	説明
アクティブ	選択すると、その展望タイプを使用できるようになります。
アプリケーション	この展望タイプに関連付けられているアプリケーション。
説明	適切な展望に導くのに役立つ展望のタイプに関する詳細。
アイコン	各展望に表示されるアイコンを選択します。自分でインスタンスのアイコンファイルを提供する必要があります。
名前	従業員が使用するタイプを特定するのに役立つ、展望タイプのわかりやすい名前。
順序	展望タイプがユーザーインターフェイス (UI) に表示される順序を決定する数値。
ヒント	リストされた各展望タイプとともに UI に表示されるテキスト。
タイトル	リストされた展望タイプごとに表示される UI テキスト。

人材 のアクティビティテンプレートに関する推奨事項フォーム

アドミニストレーターは、従業員とマネージャーがキャリア成長計画を作成するために使用するアクティビティテンプレートに関する推奨事項テンプレートを作成します。

[アクティビティテンプレートに関する推奨事項] のリファレンス

フィールド	説明
アクティブ	選択すると、アクティビティテンプレートを会話で使用できます。
アクティビティテンプレート	組織で利用可能なテンプレートのリストからアクティビティテンプレートを選択します。
可用性	• アクティビティを、使用する選択肢として利用できるようにする場合は [推奨] を選択しますが、必須ではありません。 • アクティビティの使用を必須にするには、[必須] を選択します。
説明	アクティビティに関するより詳細な情報。詳細情報は、マネージャーと従業員がこのアクティビティを使用するかどうかを決定するのに役立ちます。

自動翻訳

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

[アクティビティテンプレートに関する推奨事項] のリファレンス (続く)

フィールド	説明
名前	タイトルはユーザーインターフェイス (UI) に表示されます。役に立つタイトルは、アクティビティを使用するかどうかの選択に役立つ情報を提供します。
結果タイプ	• アクティビティテンプレートが [ジョブの増加] または [スキル開発] カテゴリに適合しない場合は、[自由形式] を選択します。 • アクティビティがジョブの増加と能力開発に直接関連している場合は、[ジョブの増加] を選択します。 • 向上させたいスキルに関連するトレーニングには、[スキル開発] を選択します。スキル開発は、仕事に関連する場合もあれば、個人的な能力開発用の場合もあります。
ユーザー基準	この論点にアクセスするために満たす必要がある基準を選択します。

人材 の [関心] フォーム

アドミニストレーターは、従業員とマネージャーがキャリア成長計画の作成に使用する関心を作成します。

[関心] フォームのリファレンス

フィールド	説明
アクティブ	選択すると、展望の関心が会話で使用できるようになります。
説明	展望の関心に関する詳細情報。詳細情報は、マネージャーと従業員がこのアクティビティを使用するかどうかを決定するのに役立ちます。
名前	ユーザーインターフェイス (UI) に表示される展望の関心の名前。
順序	展望の関心の表示順序を決定するために使用される数値。
関連スキル	展望に関連するスキルのリストから選択します。
リソースリンク	展望の履行に役立つ可能性のある追加リソースへのリンク。
タイトル	この関心が自分の展望に適しているかどうかを判断するのに役立つ、関心のわかりやすい名前。
トピック	組織で利用可能な学習トピック。

自動翻訳

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

人材開発コアとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ロール、テーブルなど) が 人材開発コア とともにインストールされます。

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

ロール

人材開発コア でのロール

アプリケーション	ロールタイトル [名前]	説明
人材開発コア	アドミン [sn_egd_core.admin]	アドミンロールは、人材開発コア 機能を更新および管理する権限をユーザーに付与します。
人材開発コア	コンテンツマネージャー [sn_egd_core.content_manager]	コンテンツマネージャーロールは、人材 関連コンテンツを管理および更新する権限をユーザーに付与します。

テーブル

テーブルは、さまざまな ServiceNow アプリケーションと機能間の関係を追跡および維持するために使用されます。

人材開発コアとともにインストールされるテーブル

アプリケーション	テーブルラベル **[name]**
人材開発コア	アクティビティテンプレートの推奨事項 [sn_egd_core_activity_config]
人材開発コア	アクティビティテンプレート [sn_egd_core_activity_template]
人材開発コア	アクティビティタイプ [sn_egd_core_activity_type]
人材開発コア	展望 [sn_egd_core_aspiration]
人材開発コア	展望タイプ [sn_egd_core_aspiration_type]
人材開発コア	キャリアハブスポットライト [sn_egd_core_career_hub_spotlight]
人材開発コア	注目の成長アイテム [sn_egd_core_featured_growth_item]
人材開発コア	関心 [sn_egd_core_interest]
人材開発コア	展望スキル [sn_egd_core_m2m_aspiration_skill]
人材開発コア	コンテキスト [sn_egd_core_m2m_plan_context]
人材開発コア	結果タイプ [sn_egd_core_outcome_type]

自動翻訳

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

人材開発コアとともにインストールされるテーブル (続く)

アプリケーション	テーブルラベル **[name]**
人材開発コア	ピア構成 [sn_egd_core_peer]
人材開発コア	成長計画 [sn_egd_core_plan]
人材開発コア	成長計画アクティビティ [sn_egd_core_plan_activity]
人材開発コア	サンプルテキスト [sn_egd_core_sample_text]

Hiring Core

Hiring Core にはリポジトリがあり、作成した情報、または採用要件のサードパーティ人材獲得プラットフォームから受信した情報を保存できます。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
sn_ta_hiring_core_job_application	求職申し込みテーブル。
sn_ta_hiring_core_job_applicant	ジョブ応募者テーブル。
sn_ta_hiring_core_job_hiring_team	ジョブ採用チーム。
sn_ta_hiring_core_job_requisition	ジョブ要求事項テーブル。
sn_ta_hiring_core_recruitment_task	採用タスクテーブル。
sn_ta_hiring_core_job_posting	このテーブルは、 オポチュニティマーケットプレイス が内部雇用をサポートするために使用されます。

注:
要件に従ってレコードテーブルを使用できます。

従業員アプリケーションアクセス基準について

人材開発は、 従業員プロファイルアプリの従業員ライセンス機能を使用してユーザーにライセンスを付与します。

アクセス基準のリファレンス

フィールド	説明
アプリケーション	アクセス基準を作成するスコープ。
基準	ユーザーにアプリケーションのライセンスを付与するために評価される基準。ライセンスを取得するには、ユーザーはすべての条件を満たす必要があります。
従業員ライセンス済みアプリケーション	ライセンス付与の対象となるアプリケーション。
名前	アクセス基準のわかりやすい名前。

自動翻訳

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

スキル基盤®

ServiceNow® スキル基盤 アプリケーションは、スキルに基づいて人員を開発するために組織で使用できる AI 主導型プラットフォームです。

重要:
スキル基盤 は、人工知能 (AI) を使用して、組織の人材管理と従業員開発を支援します。 スキル管理 アプリケーションを使用すると、スキルとスキルカテゴリを手動で作成し、ユーザーに手動でアサインすることもできます。スキル基盤 プラグイン (com.sn_skills_int) を有効にすると、スキル管理 プラグイン (com.snc.skills_management) も有効になります。スキル管理の詳細については、「Skills Management」を参照してください。

https://player.vimeo.com/video/1038263552?h=7c68462a40&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

人材開発およびスキル基盤を使用して、従業員のキャリア展望の一環として重要なスキルを強化することで、従業員を支援できます。

スキル基盤アプリケーションの主要なコンポーネントは次のとおりです。

独自のスキルオントロジーを使用する

動的な AI 主導型スキルオントロジーは、組織がスキル、ロール、および従業員の間の関係を定義および測定するのに役立ちます。スキルオントロジーは、学習による意思決定を導き、スキルギャップに効果的に対処する実用的なデータを提供します。AI を利用したスキルオントロジーは、スキルに関する情報を常に学習、推測、収集、および維持します。つまり、組織がデータを手動で更新する必要はありません。組織の内部データを使用してスキルオントロジーを拡張し、オントロジーをさらに強化することができます。

スキルベースのキャリアデータ

組織のキャリアデータとスキルを照合し、実際のジョブロールを関連スキルに合わせることで、従業員の能力開発を強化します。従業員が現在のロールで優れた能力を発揮できるようにしながら、社内での将来の成長と昇進の機会を促進できます。

導入を促進するためのプロアクティブプロンプト

従業員とマネージャーが自然な作業フローで特定のタスクを実行できるように、プロンプトを積極的に送信することで、組織での採用を促進します。たとえば、プロンプトを使用して、従業員にスキルの更新を要求したり、マネージャーがチームのスキルを検証したりすることができます。プロアクティブプロンプトは、Microsoft Teams、Microsoft Outlook、Zoom、ショートメッセージングサービス (SMS) などの複数のエンゲージメントチャネルで使用できます。従業員はスキルを簡単に更新できます。

従業員のスキルプロファイル

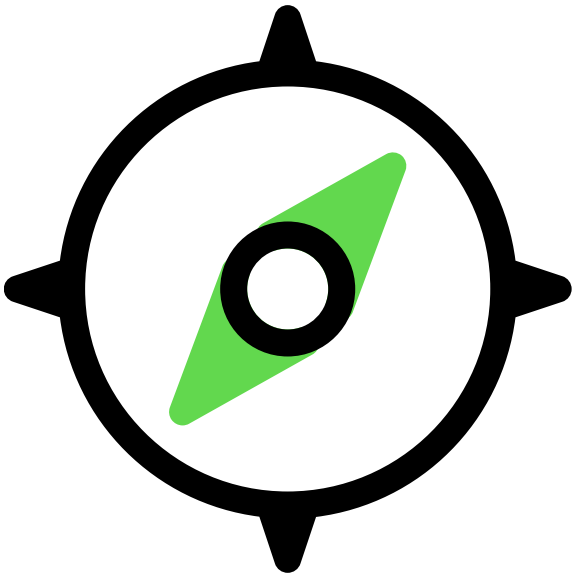
人材が持つスキルを包括的に把握することで、人材の完全な理解をビルドします。従業員は、スキルプロファイルを定期的に監視および更新して、動的なビジネス環境で成功するための知識と機能を得ることができます。スキルプロファイルを活用することで、従業員は履歴書または LinkedIn プロファイルからスキルを簡単にインポートできます。

自動翻訳

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

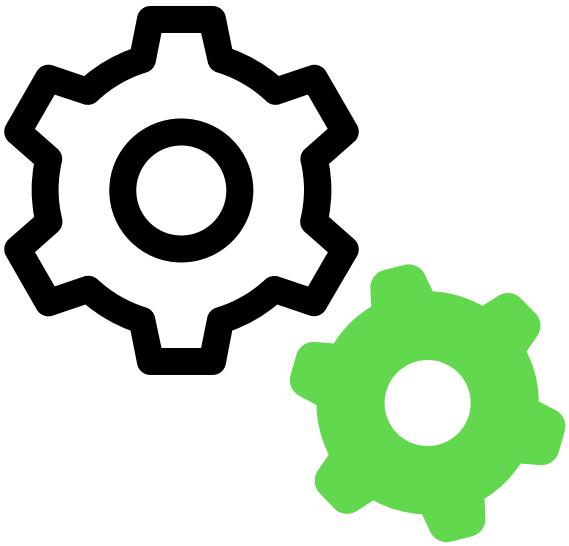
開始

探索



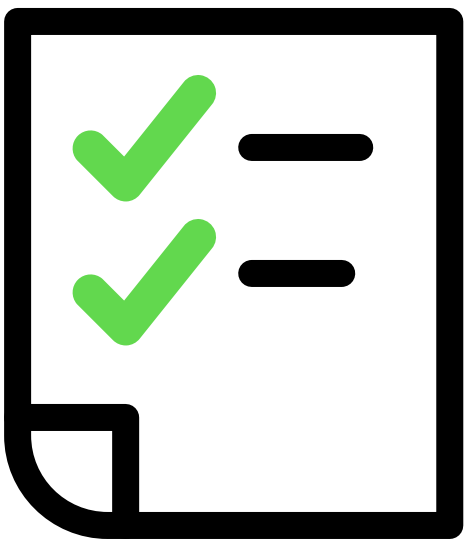
スキル基盤 アプリケーションが、人材開発に向けたカスタマージャーニーをどのように支援するかをご覧ください。

のインストールと構成



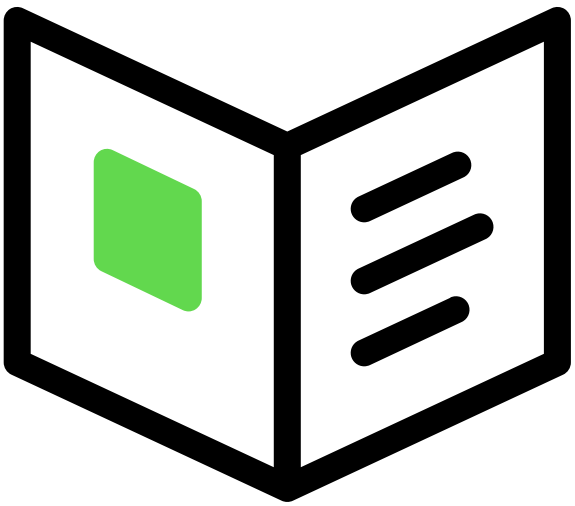
スキル基盤 アプリと関連機能をインストールして構成します。

使用方法



スキルプロファイルを表示および管理する方法について説明します。

参照



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

自動翻訳

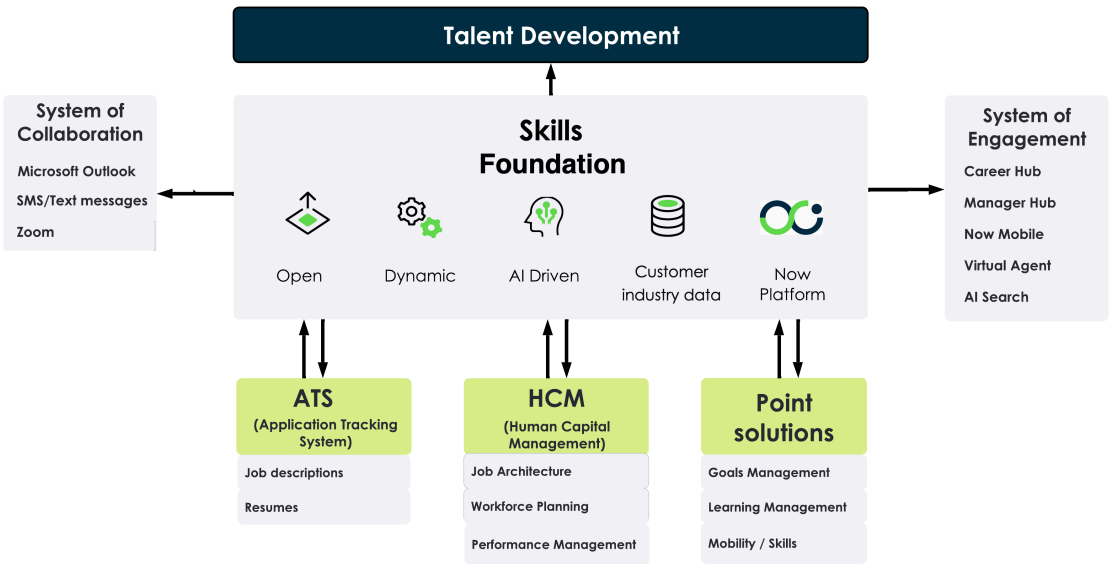
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキル基盤 の探索

スキル基盤プラットフォームでは、AI 検索を使用して業界スキルデータを処理します。スキル基盤が組織を変革し、スキルに基づく人員をビルドする方法について説明します。

スキル基盤の概要

プラットフォームのコア機能は、スキル基盤 エンジンに存在する基礎となるテクノロジーです。



人材開発の スキル基盤

スキル基盤エンジンは、人材開発内のすべての機能を強化する基盤レイヤーとして機能します。人材開発アプリケーションは、その中核となるスキルを使用して、マネージャーと従業員のキャリア計画を支援します。このアプローチは、個人の能力開発をサポートするだけでなく、より良いビジネス成果の達成にも貢献します。詳細については、「成長体験」を参照してください。

注:
スキル基盤は人材開発アプリケーションとのみ統合されます。

マネージャーハブ のスキル検証

マネージャーは、従業員とのスケジュールされた会話を開いて、従業員によって更新されたスキル習熟度レベルを確認および検証できます。[会話] 内には、検証が必要なスキルの詳細を提供する専用セクションがあります。詳細については、「マネージャーハブ でのスキルの検証」を参照してください。

スキル主導型の ラーニング 推奨事項

人材開発は、従業員とそのマネージャーに学習に関する推奨事項を提供し、従業員のエンゲージメントと生産性を維持するためにスキル基盤を使用します。詳細については、「ラーニング の概要」を参照してください。スキル基盤 アプリケーションと Learning の統合により、マネージャーが従業員のスキルに基づくコースの推奨に使用できる、スキル主導型学習の検索結果を導入できます。詳細については、「ラーニング と スキル基盤 との統合」を参照してください。

スキル基盤 に統合された プロアクティブプロンプト

プロアクティブプロンプト は、アクション可能なインサイトをプロンプトとして作業フローに取り込むことで、マネージャーと従業員に対する、状況に応じた積極的なエンゲージメントを可能にします。これらのプロンプトは、Microsoft Teams、Microsoft Outlook、Zoom、ショートメッセー

自動翻訳

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

ジングサービス (SMS) などの複数のエンゲージメントチャネルで使用できます。詳細については、「スキル基盤 の プロアクティブプロンプト」を参照してください。

での複数言語のサポート スキル基盤

従業員は、優先言語を英語以外の言語に変更するときに翻訳されたスキル名とその説明を表示できます。AI 検索でサポートされている言語については、「Activate a language」を参照してください。

注:

- それぞれの言語プラグインがインストールされていることを確認し、それらの言語のスキル翻訳もダウンロードされていることを確認します。
- カスタムスキルがある場合は、カスタムスキルを翻訳して個別にアップロードする必要があります。
- [検索] オプションを使用してスキルを検索する場合は、優先言語のみを使用してください。たとえば、優先言語がオランダ語の場合、オランダ語で検索します。

スキル基盤 の **Hiring Core**

Hiring Core は、採用要件の情報を保存するリポジトリを提供します。使用を開始するには、Hiring Core プラグイン (app-hiring-core) をアクティブ化します。スキル基盤 は、Hiring Core テーブルのデータに対して予測を実行し、ロールグループのスキルの推奨事項を提示します。詳細については、「Hiring Core」を参照してください。

主な特長

スキル基盤 アプリケーションを使用して、人員の変革におけるスキルをアクションに結び付け、ビジネス成果を促進します。

スキル基盤 のメリット

機能	メリット
従業員のスキルプロファイル	従業員が持つスキルの包括的なビューを提供します。
事前シード従業員スキル	スキルと役職について従業員から提供された外部データとデータを分析することで、従業員の必須スキルを特定します。この情報に基づいてスキルを更新するよう従業員に促します。
ジョブアーキテクチャについて	組織のキャリアデータをスキルに関連付けます。
のプロアクティブプロンプト スキル基盤	アクション可能なインサイトをプロンプトとして作業フローに取り込むことで、マネージャーと従業員に対する、状況に応じた積極的なエンゲージメントを可能にします。
履歴書または LinkedIn プロファイルからスキルをインポート	従業員の履歴書と LinkedIn プロファイルからスキルをインポートします。 **注:** この機能は、Pro-plus ライセンスを持つお客様のみご利用いただけます。
検証済みのスキル	マネージャーは Manager Hub で従業員のスキル習熟レベルを検証し、従業員はこれらの検証

自動翻訳

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

スキル基盤 のメリット (続く)

機能	メリット
	済みスキルをスキルプロファイルで確認できます。
アクティビティインサイトを表示	マネージャーは、従業員がスキルを検証する前に向上させたスキルに関連するアクティビティを表示およびレビューできます。
スキル推奨によるスキルの追加	従業員が開発または改善したいスキルを検索し、スキルプロファイルに追加できるようにします。

スキルワークスペース

スキルワークスペースを使用して、スキルとジョブのアーキテクチャデータを 1 か所から更新および管理します。

ワークスペースユーザー

スキルワークスペースへのアクセスには、sn_skills_int_ws.workspace_user ロールまたはこれを含む任意の他のロールが必要です。スキル基盤のロールの詳細については、「スキル基盤とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

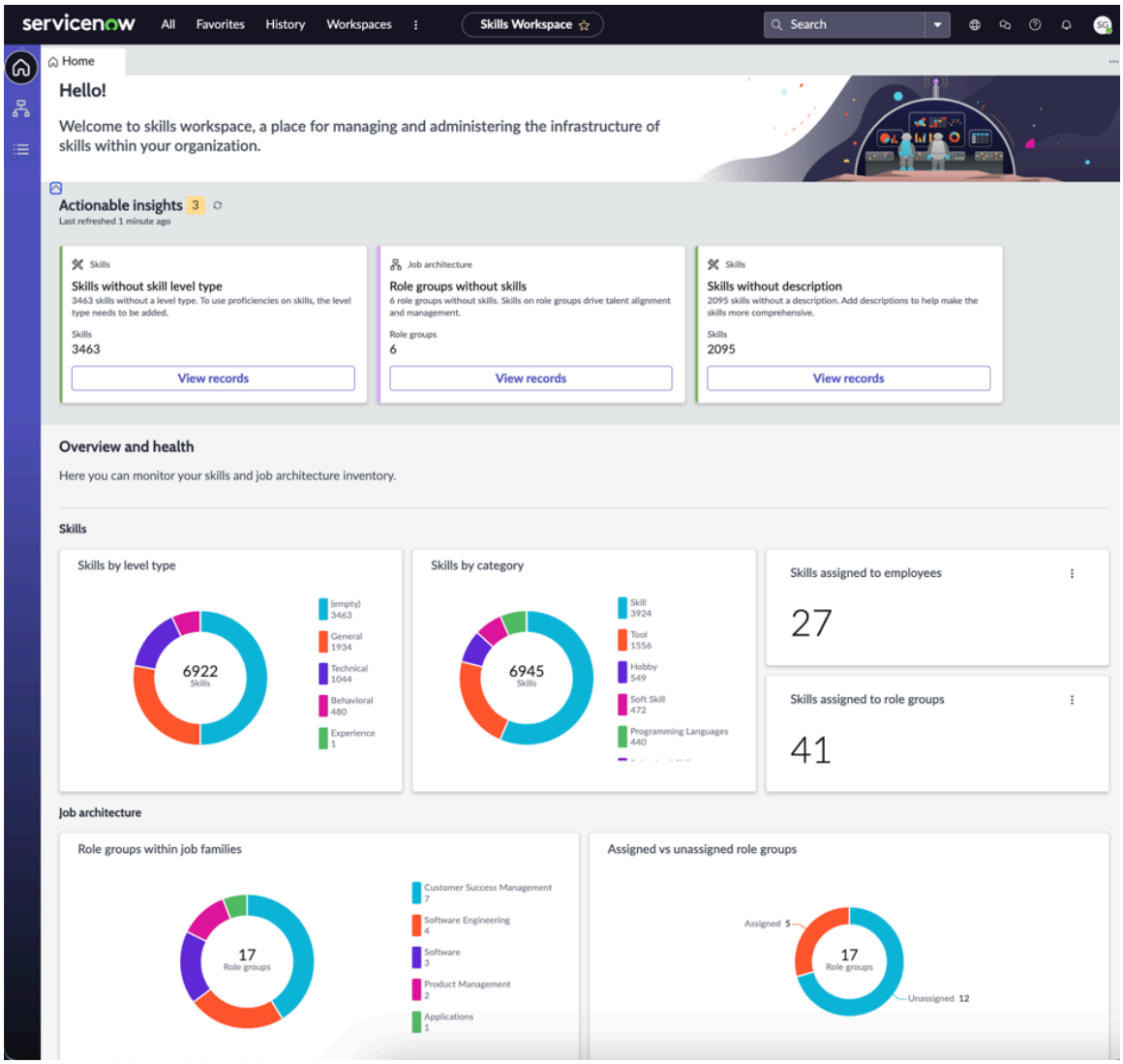
ホームページ

スキル基盤ホームページの次の情報にアクセスして、スキル関連のタスクを管理します。

- スキルデータの概要。
- ロールレベルのないロールグループ、スキルレベルタイプのないスキル、スキルのないロールグループなど、すぐに注意を払う必要がある重要な情報ギャップ。
- アクション可能なインサイト - スキルまたはジョブアーキテクチャデータの改善のためのユーザー向けの提案として表示される、さまざまなシステムチェックの通知。[レコードを表示] オプションを使用すると、レコードの詳細を表示できます。
- 概要と健全性 - ジョブアーキテクチャデータとスキルインベントリを監視できるようにするためのチャート。

自動翻訳

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

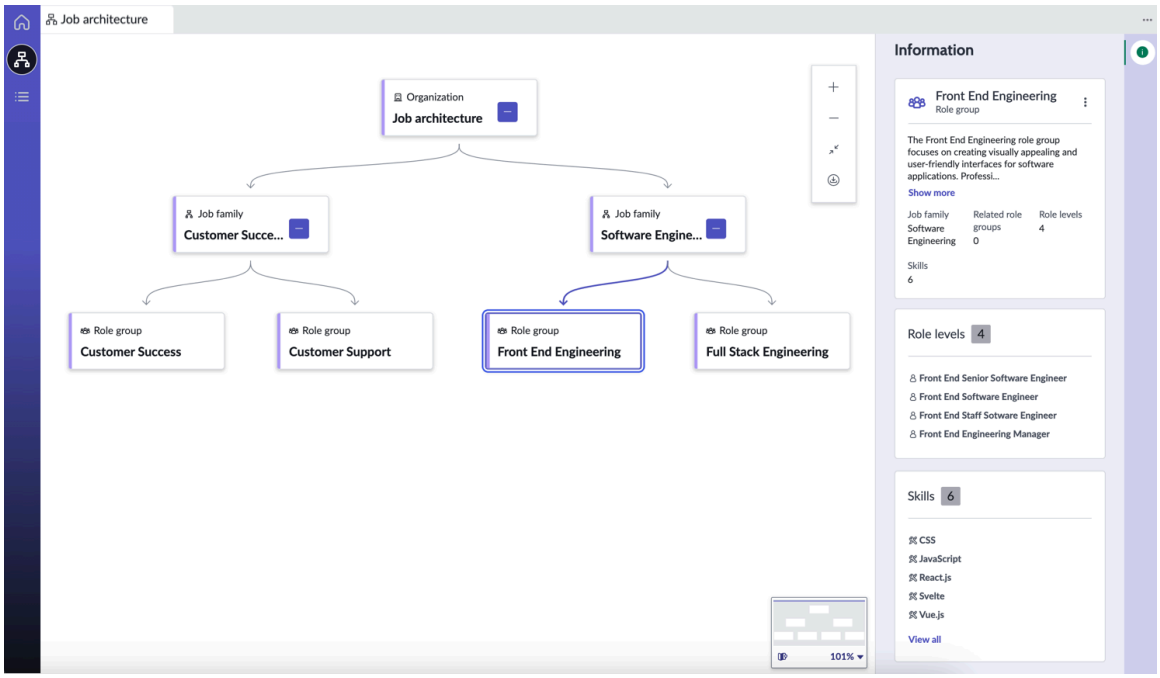


自動翻訳

ジョブアーキテクチャビュー

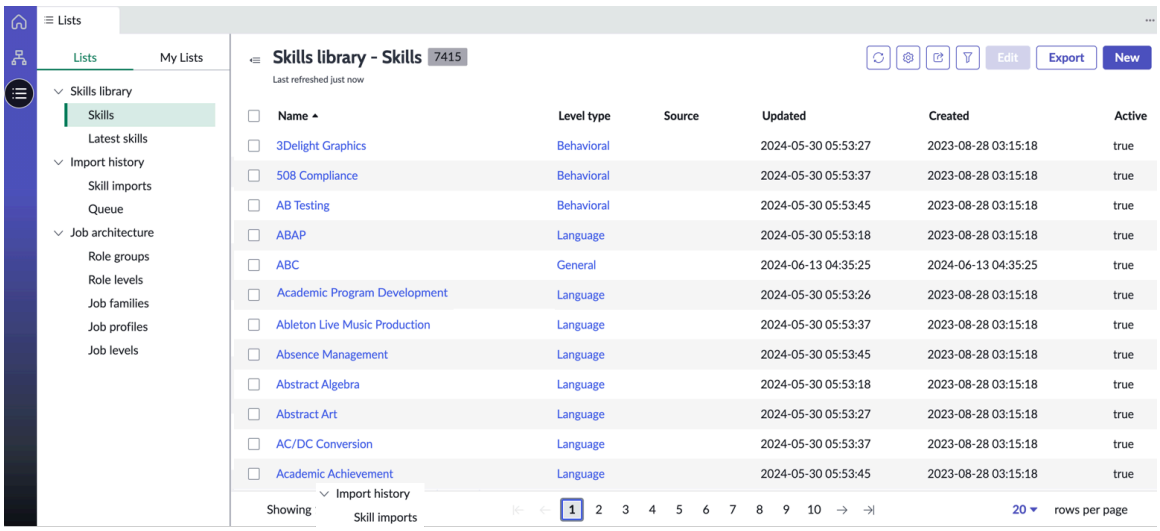
ロードおよび作成されたジョブアーキテクチャデータの視覚的および階層的な概要を取得して、ジョブファミリー、ロールグループ、それらに関連するスキルの構造を理解します。

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



リストビュー

リストビューを使用して、スキルライブラリ、スキルインポート履歴、ジョブアーキテクチャデータに関する情報にすばやくアクセスします。



スキルのインポートによるスキルの導入

スキルワークスペースを介して、組織に固有のスキルをスキル基盤アプリケーションにインポートします。

始める前に
必要なロール:sn_skills_int.admin

手順

1. 移動先 すべて > スキルワークスペース.

2. リストアイコン ( ) を選択します。

3. 選択 履歴のインポート > スキルインポート.

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

[スキルのインポート (Skill imports)] には、さまざまなステージでのすべてのインポートが表示されます。[ドラフト]、[処理中]、[完了]、または [キャンセル] ステータスのインポートが可能です。ドラフト/進行中ステータスのインポートは、どの時点でも 1 つだけです。別のインポートを開始するには、現在のインポートをキャンセルするか、完了する必要があります。

4. [インポート] を選択します。
5. [新しいスキルインポートを作成 (Create a new skill import)] ウィンドウの [はじめに] セクションで、[インポートの説明] フィールドにインポートの説明を入力します。
6. **[Next** (次へ)] をクリックします。
7. [ソースを選択] セクションで、スキルのインポート方法を選択します。
8. **[Next** (次へ)] をクリックします。
9. [既存の一致] セクションでは、ライブラリ (cmn_skillsテーブル) 内の既存のスキルと同一のスキルが AI 検索 によって識別され、再度処理されることはなく、既存のスキルとしてのみリストされます。
   スキルをレビューするには、次のタブがあります。
   - サマリー:スキル一致の概要。
   - 既存の一致:cmn_skillsテーブルの既存のスキルにマッピングされたスキル。
   - 以前にマッピング済み:前回のインポートでマッピングされたスキル。
   - 以前に破棄 - 前回のインポートで破棄されたスキル。
10. [アップロードを続行] を選択します。
11. [アップロードをレビュー (Review upload)] セクションで、さまざまなカテゴリに表示されているアップロードされたスキルを確認します。
    - サマリー:アップロードされたスキルの概要。
    - エラー:エラーのあるスキル。たとえば、説明の欠落、レベルタイプの欠落などです。
    - 未完了:必須フィールドにデータがないスキル。
    - ソースに重複:ソースファイルに複数回存在するスキル。
    - アップロードで無視
    - すべて:アップロードされたすべてのスキル。

    この段階で、不完全なスキル、重複するスキル、またはエラーのあるスキルを編集し、実際のアップロードの前に修正できます。
12. [スキルをアップロード **(Upload skills)]** を選択します。

    注:
    エラーのあるスキルはアップロードされません。

    インポートされたスキルの数によっては、アップロードプロセスが完了するまでに時間がかかります。たとえば、1,000 個のスキルをアップロードするのに約 5 分かかります。
13. [スキルをレビュー (Review skills)] セクションで、アップロードされたスキルをレビューします。アップロードされたスキルは AI 検索 別に分析され、次のタブに表示されます。

アップロードされたスキルをレビュー

[スキルをレビュー **(Review skills)]** のカテゴリ	説明
サマリー	処理されたスキルのサマリー。

自動翻訳

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

[スキルをレビュー **(Review skills)**] のカテゴリ	説明
要レビュー	正規化のためにスキルを手動でレビューし、重複の可能性を特定します。AI 検索では、インポートされたスキル名が既存のスキルにどの程度近いかを調べて、一致の強さを計算します。一致候補を評価して新しいスキルをマークするには、[新規として作成]、[一致の可能性を受け入れる]、または [破棄] を選択します。一度に複数のスキルまたはすべてのスキルを選択して、これらのアクションを実行できます。 一度に複数のスキルまたはすべてのスキルを選択して、次のアクションを実行できます。スキルを 1 つ選択すると、複製する可能性のある一致を選択できるポップアップが開きます。
すべて	インポートされたすべてのスキルが表示されます。

注:
[戻る] ボタンを使用して前のセクションに戻るか、メニューの [プレイブックを再起動] オプションを使用してインポート全体を再開できます。このオプションは、実際のインポートが行われた後にのみ、インポートの 3 番目のステップから使用できます。

[インポートをキャンセル] ボタンを選択すると、いつでもインポートをキャンセルできます。

14. [要レビュー (Needs review)] リストですべてのスキルをレビューしたら、[完了としてマーク] を選択してインポートプロセスを正常に完了します。

注:
新しいスキルは、インポートで [完了としてマーク] を選択した後にのみスキルライブラリ (cmn_skillsテーブル) に追加されます。

タスクの結果
[このインポートのスキル] タブでは、インポートされたすべてのスキルを確認できます。すべてのスキルは、インポートを完了としてマークした後にのみ読み込まれます。

ファイルのアップロードによるスキルのインポート

事前定義されたスキルインポートテンプレートを使用して業界固有のスキルデータを スキル基盤 アプリケーションにインポートし、必要な形式でデータをインポートできるようにします。

始める前に
必要なロール:sn_skills_int.admin

手順

1. 移動先 すべて > スキルワークスペース.
2. リストアイコン ( ) を選択します。
3. 選択 履歴のインポート > 順番待ち.
4. [インポート] を選択します。
   プレイブックエクスペリエンスにリダイレクトされます。
5. アップロードするファイルを準備します。

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

自動翻訳

a. [テンプレートをダウンロード **(download a template)]** を選択します。

b. ローカルシステムでスキルインポートテンプレート (.xlsx file) を開きます。

c. 適切な列にスキル情報を入力します。

> **注:**
> テンプレートのフィールドは、[名前]、[レベルタイプ]、[説明]、および [ソース] (必須フィールドではありません) です。

d. Excel ファイルを保存します。

6. [ファイルを添付] を選択して、Excel または CSV 形式でアップロードするファイルを選択します。
7. Excel データファイルを選択します。
8. [開く] を選択します。

> **注:**
> ファイルが添付されると、添付ファイルのダウンロード、ファイル名の変更、削除を選択できます。

スキル基盤 への **Workday** スポークの統合

スキルインポートフローを使用して Workday ラーニングおよび Workday HR スポークから スキル基盤 アプリケーションにスキルをインポートします。

Workday スポーク統合の前提条件。

- 必要なプラグイン: Workday ラーニングスポークおよび HR スポーク Workday 。
- Workday HR スポークプラグインをインストールして構成したら、次のプロパティを設定します。
  - sn_skills_int.workday_hr_report_owner:レポート所有者の Workday ユーザー名。
  - sn_skills_int.workday_hr_look_up_skills_report:「すべてのスキル」レポート。
  - sn_skills_int.workday_hr_look_up_employee_skills_report:「ユーザースキル」レポート。

利用可能な統合オプションは次のとおりです。

- Workday - すべて: Workdayで見つかったすべてのスキルをインポートします。スキルのサブセットのみをインポートする場合は、インポートに使用されるレポートを変更します。このオプションは、 Workday Learning スポークプラグインまたは Workday HR スポークプラグインのいずれかがインストールされている場合に使用できます。
- Workday - コーススキル: Workdayにある学習コースに応じて、コース関連のスキルをインポートします。このオプションは、 Workday Learning スポークプラグインがインストールされている場合に使用できます。
- Workday - ユーザースキル:従業員が Workday プロファイルで持つすべてのスキルをインポートします。このオプションは、 Workday HR スポークプラグインがインストールされている場合に使用できます。

  内部的には、ユーザースキルは次の手順でインポートされます。

  1. スキル (一般的な定義) がインポートされます。この手順は、 Workday - すべてインポートと似ています。
  2. スキルが従業員プロファイルに追加されます。

自動翻訳

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

> **注:**
> 従業員プロファイルにユーザースキルを追加するには、sys_user.employee_number 値が勤務日の従業員番号と一致していることを確認してください。

3. スキルレベルがインポートされます。スキルレベルには、次のデフォルトが適用されます。
   - 最小レベル:1
   - 最大レベル:5
   - 新しく作成されたスキルのスキルレベルタイプ:全般

   ただし、これらのデフォルトは、インポートフローを変更することで変更できます。

> **注:**
> スキルレベルをインポートするには、 Workday で Skills Cloud を有効にする必要があります。

調和のための動的スキルインポート

サードパーティソースから (現在は Credly を介してのみ) 取り込まれた新しいスキルをスキルライブラリ (cmn_skillsテーブル) にインポート、レビュー、および調和させます。

始める前に
必要なロール:sn_skills_int.admin

Credly のコンテキストで動的スキルがどのように処理されるかを見てみましょう。

- Credly バッジに関連付けられたスキルが分析されます。
- スキルが検証され、スキルライブラリにまだ存在せず、既存のスキルにマッピングされていないかどうかもチェックされます。
- 新しいスキルは、調和のためにキューパイプラインにプッシュされます。

たとえば、従業員の Abel Tuter は、Java、Python、J2EE の 3 つのスキルを持つバッジを受け取ります。スキルライブラリ (cmn_skillsテーブル) をチェックして、既存のスキルが判別されます。Java と J2EE はすでにシステムに存在するため、Abel Tuter の従業員プロファイルにすぐに追加されます。Python スキルはシステムで利用できないため、スキル調和のためのキューに移動されます。アドミンが Python スキルをレビューして調整すると、スキルライブラリと Abel Tuter の従業員プロファイルにも追加されます。

スキルマッピングの仕組み:スキルマッピングは、インポートされたスキルまたはバッジからスキルをスキルライブラリ内の既存のスキルにリンクするプロセスです。マッピングは、重複を避けるために、自動または手動で行うことができます。

- システム・マッピング(自動): 新しいスキル(Java 1.8など)が既存のスキル(cmn_skills表のJavaなど)に類似している場合、重複として検出され、自動的にマップされます。
- アドミンマッピング (手動):アドミニストレーターはスキルを手動でマッピングできます。たとえば、Python をインポートする場合、アドミンは関連性に応じてそれを Jupyter Notebook にマップする場合があります。

重要な動作:スキルがマッピングされると、インポートされたスキルの新しいエントリは作成されません。代わりに、既存のスキルが従業員プロファイルで使用されます。たとえば、Java 1.8 が Java にマップされ、Python が Jupyter Notebook にマップされている場合、従業員プロファイルには Java と Jupyter Notebook のみが表示され、Java 1.8 と Python は表示されません。

> **注:**
> スキルデータをカスタマイズし、特定のAPIを呼び出してソースとして使用することもできます。

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > スキルワークスペース.
2. リストアイコン ( ) を選択します。
3. 選択 履歴のインポート > 順番待ち.
4. インポートする 1 つ以上のレコードを選択します。

   注:
   スキルを一括インポートするには、[すべて選択] オプションを使用します。または、スキルインポートプレイブックのカスタムインポートオプションを使用して、動的キュー内のすべてのスキルをインポートします。詳細については、「スキルのインポートによるスキルの導入」を参照してください。

5. オプション: 編集オプションを選択して、[説明]、[スキルインポートトラッカー]、[レベルタイプ]、[ソース] フィールドの不足しているデータを更新します。
6. オプション: **[Update** (更新)] を選択します。
7. [インポート] を選択します。
   プレイブックエクスペリエンスにリダイレクトされ、カスタムインポートオプションが自動的に選択されます。
8. **[Next** (次へ)] をクリックします。
   次の手順に従って、インポートを完了します。詳細については、「スキルのインポートによるスキルの導入」を参照してください。

タスクの結果
調和のとれた新しいスキルがスキルライブラリ (cmn_skillsテーブル) に追加され、認証情報バッジスキルメタデータで更新されます。詳細については、「達成度と認証情報 は 人材開発コア の値のいずれか」を参照してください。

ジョブアーキテクチャの操作

スキルワークスペースの単一の場所からスキルとジョブアーキテクチャデータを作成、更新、または変更します。

スキルワークスペースでの新しいロールグループの作成

新しいロールグループをスキルワークスペースに追加して、組織内のロールのカテゴリを作成します。

このタスクについて
各ステップの後に、[保存して続行] を選択して次のステップに進みます。

始める前に
必要なロール：sn_skills_int.job_arch_admin

手順

1. 移動先 すべて > スキルワークスペース.
2. リストアイコン ( ) を選択します。
3. 検索項目 ジョブアーキテクチャ > ロールグループ.
4. **[New** (新規)] を選択します。
5. ロールグループを手動で作成するか、既存のグループからデータをコピーして作成します。

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

自動翻訳

6. [ロールレベルを追加] ページで、ロールグループ内の各ロールレベルのジョブプロファイル 名、タイトル、およびジョブレベルを入力します。

   ロールレベルを使用すると、階層構造を作成して、組織内のスキルと習熟度に基づいてロールを分類できます。

7. オプション: [レベルを追加 **(Add level)]** を選択して、レベルを追加します。
8. このグループ内のロールに関連するスキルを追加します。
   スキルによって、必須の能力と望ましい能力を調整できます。
   a. [スキル] ドロップダウンリストからスキル名を選択します。
   b. [スキルの関連性] ドロップダウンリストから [高]、[中] 、または [低] を選択して、スキルの関連性を決定します。
   c. スキルが必須の場合は、[必須] チェックボックスをオンにします。
   d. オプション: スキルをさらに追加するには、[スキルを追加] を選択し、スキルの詳細を入力します。
9. 関連するロールグループを追加してキャリアアップを促進し、このロールグループの従業員のキャリア志向の提案を提供します。

   a. [ロールグループ] フィールドでロールグループを選択します。

   b. [関係タイプ] フィールドで値を選択して、ロールグループ間の関係のタイプを決定します。
      - 双方向 (ロールグループ間)
      - 単方向 (新しく作成されたロールグループから)
      - 単方向 (新しく作成されたロールグループに対して)

   c. オプション: ロールグループを直接選択するか、提案されたロールグループからロールグループを追加します。
      - ロールグループを直接追加するには、**[** グループの追加] を選択し、ロールグループの詳細を指定します。
      - 提案からロールグループを追加するには、[推奨事項] アイコン ( ) を選択し、ロールグループの [追加] を選択します。

10. [送信] を選択します。

> **注:**
> すべてのデータを含む新しいロールグループが作成されます。

タスクの結果

新しいロールグループが、スキルマトリクスで始まるフォームビューで開かれます。ロールグループに関連するすべてのスキルとロールレベルを確認できます。必要に応じて、作成後にロールグループにスキルを追加できます。詳細については、「ロールグループへのスキルの追加」を参照してください。

ロールグループへのスキルの追加

スキルワークスペースのスキルマトリクスを使用してロールグループを作成するときに追加されなかったロールグループに、各ロールレベルの新しいスキルを追加します。

始める前に

必要なロール：sn_skills_int.job_arch_admin

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > スキルワークスペース.
2. リストアイコン () を選択します。
3. 検索項目 ジョブアーキテクチャ > ロールグループ.
4. 新しいスキルを追加するロールグループを選択します。
5. [スキルマトリクス] タブを選択します。
6. [スキルを追加] を選択します。
7. [スキルを追加] ポップアップウィンドウの [スキル] フィールドでスキルを選択します。
8. [スキルの関連性] フィールドで [高]、[中]、または [低] から選択して、スキルの適合性レベルを選択します。
9. このロールレベルにスキルが必要な場合は、[必須] チェックボックスをオンにします。
10. オプション: [スキルを追加] を選択し、スキル情報を入力して、さらにスキルを追加します。
11. **[Add** (追加)] を選択します。
12. [保存] を選択します。

スキルマトリクスでのスキルと習熟度の編集

スキルデータとその習熟度を編集し、スキルワークスペース でスキルマトリクスを使用して、ロールグループの各ロールレベルで進捗状況を管理します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > スキルワークスペース.
2. リストアイコン () を選択します。
3. 検索項目 ジョブアーキテクチャ > ロールグループ.
4. スキルデータを編集するロールグループを選択します。
5. [スキルマトリクス] タブを選択します。
6. 編集するスキルの隣にあるチェックボックスをオンにします。
7. [編集] ボタンを選択します。
8. オプション: [習熟度レベルの自動入力] を選択して、スキル [cmn_skills] テーブルからスキルの習熟度レベルを挿入します。
   - 不足している習熟度レベルのみを更新するには、[空のフィールドのみを更新 **(Update only empty fields)]** を選択します。
   - すべての習熟度レベルを更新して既存の情報を上書きするには、[既存のすべてのフィールドを更新して置き換える **(Update and replace all the existing fields)]** を選択します。
9. オプション: スキルの必須またはオプションの設定を変更するには、[必要なステータスを更新 **(Update required status)]** を選択して、適切な値を選択します。
10. オプション: [スキルを削除] を選択して、選択したスキルを削除します。
11. [保存] を選択します。

自動翻訳

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

関連するロールグループの作成

スキルワークスペース内の 2 つの異なるロールグループ間の接続を作成して、従業員が異なるロールグループ間を移動するための移行パスを有効にします。

始める前に

関連するロールグループレコードを作成すると、ロールグループ全体であるジョブレベルから別のジョブレベルへの昇格の構成が作成されます。この構成は、従業員がキャリアアップを選択できるように 人材開発 によって使用されます。たとえば、フロントエンドエンジニアリングとバックエンドエンジニアリングは 2 つの異なるロールグループです。これら 2 つのロールグループ間に双方向の関係を作成することで、アソシエイトフロントエンドエンジニア (IC1) はアソシエイトバックエンドエンジニア (IC1) ロールに移行、またはその逆が可能になります。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > スキルワークスペース.
2. リストアイコン () を選択します。
3. 検索項目 ジョブアーキテクチャ > ロールグループ.
4. ロールグループを選択して開きます。
5. [関連ロールグループ] タブを選択します。
6. 関連するロールグループを手動で作成するか、推奨事項から選択します。
7. 選択したロールグループにジョブレベルを関連付ける場合は、[元のジョブレベル] フィールドと [変更後のジョブレベル] フィールドでジョブレベルを選択します。
   フィールド値は、ジョブレベル [sn_skills_int_job_level] テーブルで定義されたジョブレベルから入力されます。

   注:
   [元のジョブレベル] と [変更後のジョブレベル] フィールドで値を選択しない場合、ロールグループの初期ジョブレベル (ジョブアーキテクチャのジョブレベルで定義) が自動的に考慮されます。

8. [保存] をクリックします。

タスクの結果

2 つのロールグループ間の新しい関係が作成されます。

従業員センターの [キャリア] タブ

従業員センターの [キャリア] タブを使用して、キャリアのあらゆる側面を表示、更新、および管理します。

[キャリア] タブには、プロファイルで経験、展望、スキルなどの仕事データを管理するためのさまざまなウィジェットが含まれています。

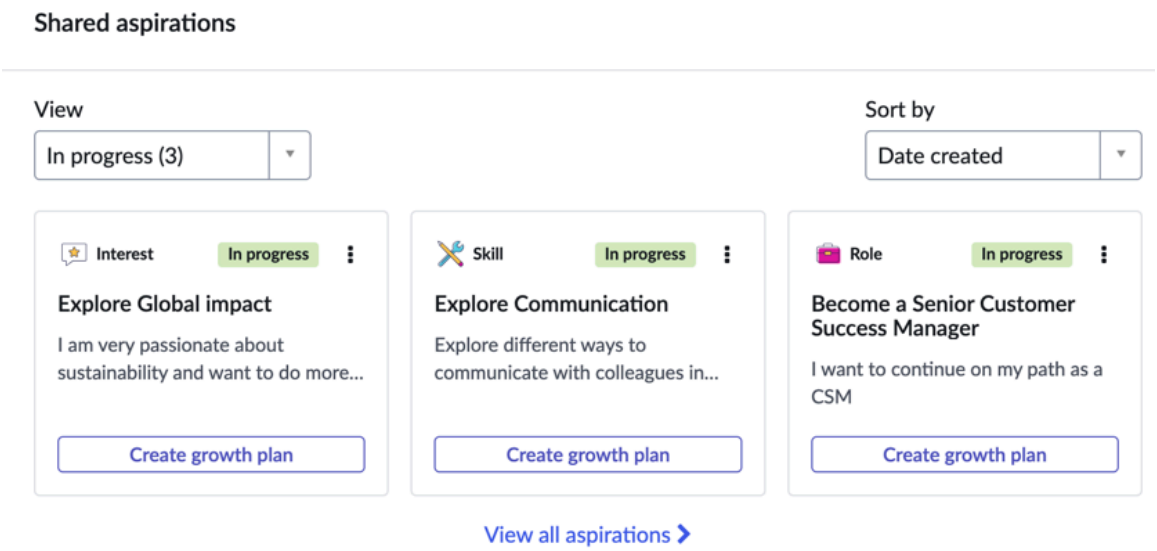
注:
[キャリア] タブとウィジェットは、スキル基盤アプリケーション (sn_skills_int.enable_skills プロパティによって有効化) をインストールするとアクティブ化されます。詳細については、「従業員プロファイルでの [キャリア] タブの追加と [スキル] ウィジェットの有効化」を参照してください。

自動翻訳

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

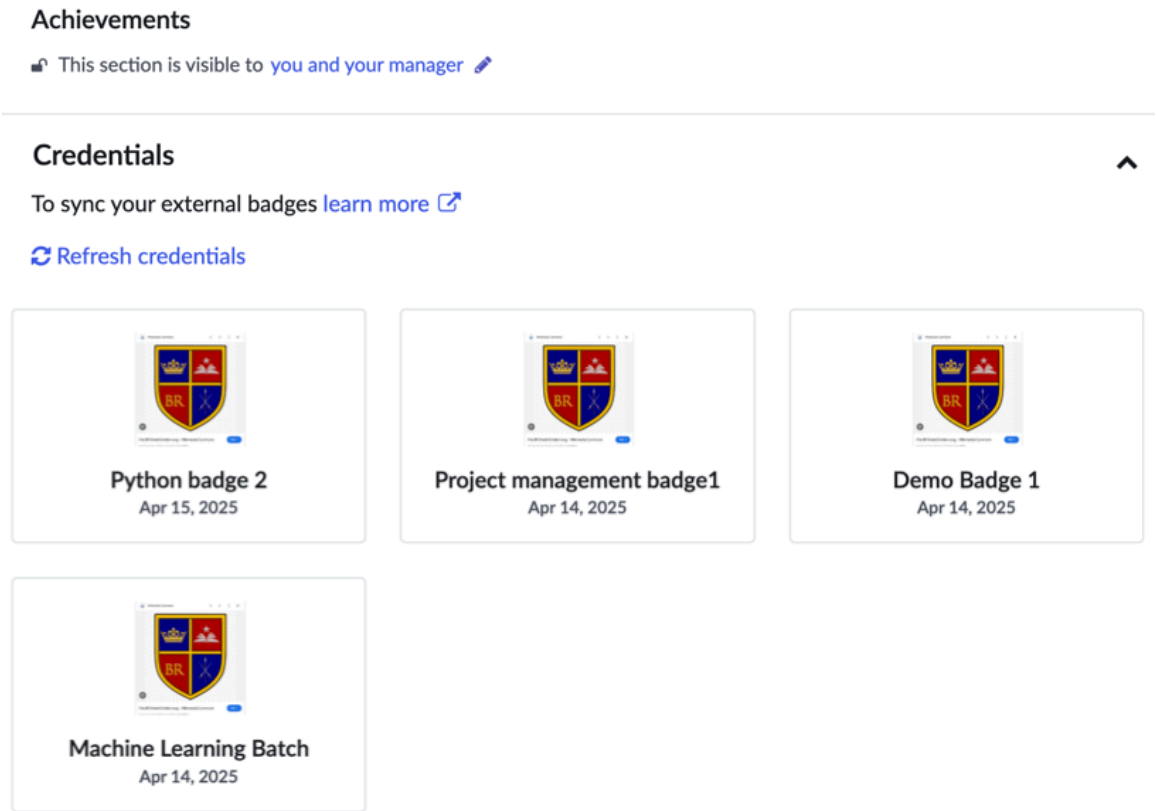
共有中の展望

キャリアで優れた成果を上げ、組織の成長を促進するための目標を表示します。展望は、興味、スキル、またはロールに基づいて作成できます。展望の詳細については、「人材開発の展望の作成」を参照してください。



達成度

バッジを組織の Credly アカウントに同期して、成果を Credly から認証情報としてインポートして表示します。



自動翻訳

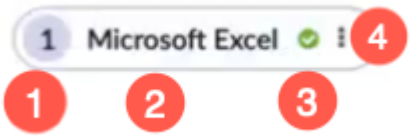
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

履歴書/LinkedIn プロファイルをアップロード

[履歴書をアップロード] または **[LinkedIn** プロファイル] ボタンを使用して、履歴書または LinkedIn プロファイルを従業員プロファイルにアップロードし、既存のスキルセットをすばやく取得します。インポートプロセスの詳細については、「履歴書または LinkedIn プロファイルからスキルをインポート」を参照してください。

スキル

スキルの追加、スキルの削除、ロールレベルによるスキルの追加、スキルの習熟度の更新によって、スキルデータを管理します。スキルプロファイルを使用してスキルギャップを把握し、組織内での自分のロールを維持するための新しいスキルを習得します。プロファイル内のスキルは、スキルピルと呼ばれる個別の UI コンポーネントとして表示されます。



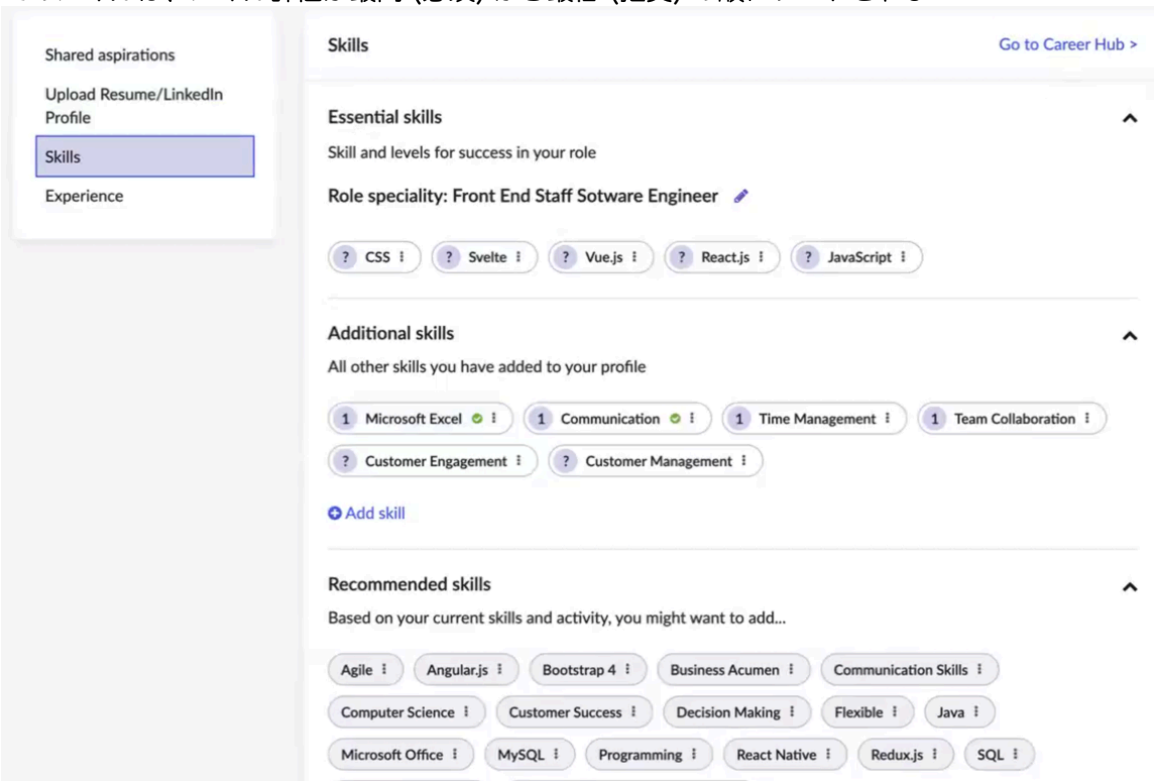
スキルピルの要素

UI 要素	説明
1	そのスキルの習熟度レベルを数値で示します。
2.0	スキル名。
3	スキルの緑色のチェックマークは、マネージャーによる検証を示し、そのスキルの習熟度がマネージャーに承認されていることを示します。スキルが検証された後は、スキルの習熟度レベルを上げるだけです。習熟度レベルを下げたり、プロファイルからスキルを削除したりすることはできません。スキルを検証する方法の詳細については、「 マネージャーハブ でのスキルの検証」を参照してください。
4	習熟度レベルにアクセスしたり、オプションを削除したりするためのメニュー。スキル習熟度レベルは、そのスキルのコンピテンシーレベルを示します。スキルの習熟度レベルを変更する方法については、「スキル習熟度レベルを更新する」を参照してください。

自動翻訳

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

スキルウィジェットには 3 つのセクションがあります。これらのセクション内のすべてのスキルは、スキル評価が最高 (必須) から最低 (推奨) の順にソートされます。



必須スキル

このセクションには、現在のポジションに基づいて、関連するロールグループから派生したスキルが表示されます。[必須スキル (Essential skills)] セクションを使用して、ロール内のスキルギャップを特定し、スキルギャップを埋めるために推奨される学習機会を確認できます。また、スキルの習熟度レベルを上げることに集中し、成長の機会を追求することもできます。詳細については、「ロール専門分野の選択」を参照してください。

追加のスキル

ロールレベルに含まれていないプロファイル内のスキルは、[追加のスキル] セクションに表示されます。履歴書から派生したスキル、または [スキルを追加] オプションを使用して手動で追加されたスキルも、追加のスキルに含まれます。詳細については、「スキル推奨によるスキルの追加」を参照してください。

推奨スキル

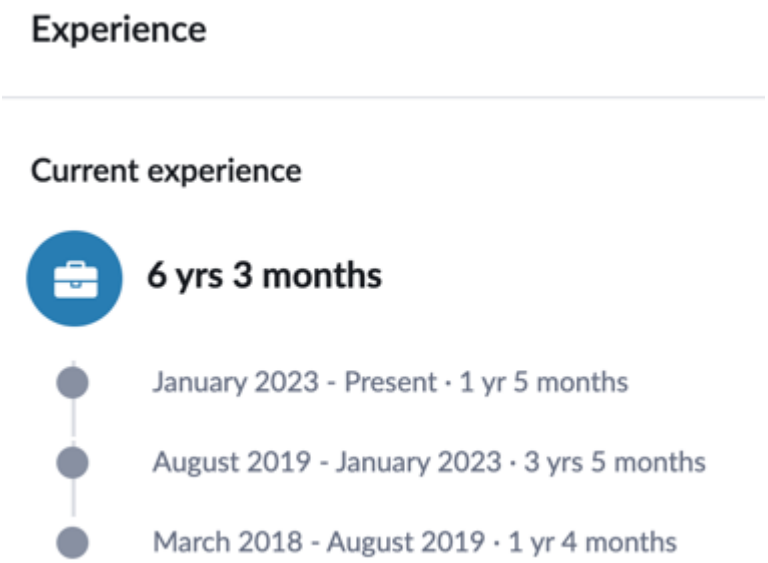
[推奨スキル] セクションには、従業員のプロファイルに関連する追加のスキルが表示されます。これらの詳細は、ロールと既存のプロファイルに基づいています。

エクスペリエンス

引き受けたロール、各ロールの期間、開始月と終了月とともに、組織内のエクスペリエンスジャーニーを表示します。

自動翻訳

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



ロール専門分野の選択

ロールの専門分野としてロールレベルを選択してスキルプロファイルを更新し、ジョブファミリーとジョブプロファイルに基づいてカスタマイズされた推奨スキルを取得します。

始める前に

必要なロール：sn_skills_int.emp

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. 従業員センターで、[>] に移動します プロファイル > キャリア 確認してください。
3. スキルウィジェットを選択します。
4. [自分のロール専門分野を選択] ボタンを選択します。

   注:
   ロールの専門分野を更新するには、鉛筆 ( ) アイコンを選択します。

5. [ロールの専門分野を選択 (Select your role specialty)] ポップアップで、ロールレベルを選択します。
6. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果

選択したロールレベルとロールレベルのスキルは、[重要なスキル (Essential skills)] 下の [スキル] ウィジェットに表示されます。専門レベルに応じてスキルの習熟度を変更できます。詳細については、「スキル習熟度レベルを更新する」を参照してください。

自動翻訳

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

注:

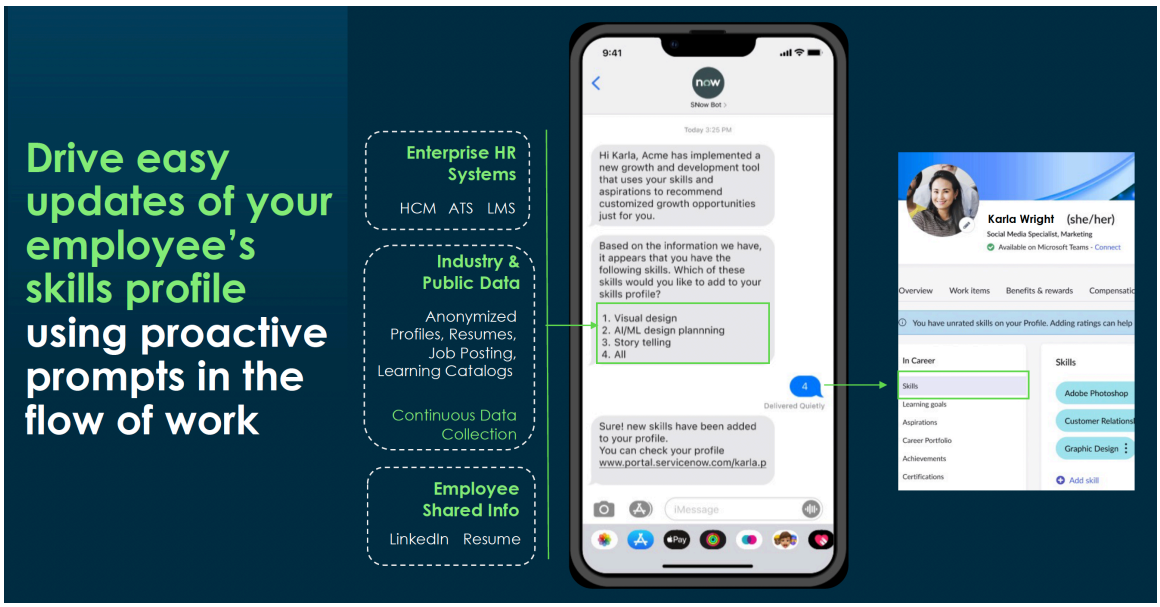
- ロールの専門分野は削除できず、追加または変更することしかできません。ロールの専門分野を変更すると、プロファイルのスキルが選択したロールレベルに基づいて変更されます。検証済みのスキルがある場合、またはスキルの習熟度を更新した場合、そのスキルは [追加のスキル (Additional skills)] セクションに移動されます。スキルが検証されていない場合、または習熟度が変更されていない場合、そのスキルは削除されます。
- ロールの専門分野の提案が表示されない場合は、アドミンに連絡して、ジョブファミリーとスキルに一致するロールプロファイルを作成してジョブアーキテクチャデータを構成してください。詳細については、「従業員へのジョブプロファイルの追加」を参照してください。

プロアクティブプロンプト 導入の課題の解決

スキル基盤 アプリケーション用の プロアクティブプロンプト により、マネージャーと従業員は、アクション可能なインサイトをプロンプトとして作業フローに積極的に取り込むことができます。

プロアクティブプロンプト **for** スキル基盤

組織が直面する最大の課題の 1 つは、従業員にスキルプロファイルを更新させることです。スキル基盤 アプリケーション用の プロアクティブプロンプト では、Microsoft Teams、Microsoft Outlook、Zoom、ショートメッセージングサービス (SMS) などの複数のエンゲージメントチャネルでプロンプトを使用できるため、この課題を簡単に解決できます。



この例では、 スキル基盤 アプリケーションが検出した提案を更新するように求めるプロンプトが従業員に表示されます。従業員に送信されるプロンプトで情報を明確に伝えます。従業員はボタンを選択するだけで、提案されたスキルをスキルプロファイルに追加できます。

この機能を使用すると、組織内のマネージャーは、フォローアップしたり、従業員に適切なタイミングでアクションを実行するよう促したりする必要がなくなります。スキルの推奨事項は、従業員がマネージャーからのリマインダーを頻繁に受けることなく、スキルプロファイルを最新の状態に保つのに役立ちます。詳細については、「スキル基盤 の プロアクティブプロンプト」を参照してください。

従業員スキルを事前シードする

スキル基盤 アプリケーションは、スキルギャップを自動的に検出し、事前にシードされたスキルまたは必要なスキルをプロファイルに追加するように従業員に促すことができます。このようにして、従業員プロファイルは常に最新の状態に保たれます。

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

自動翻訳

事前シードについて

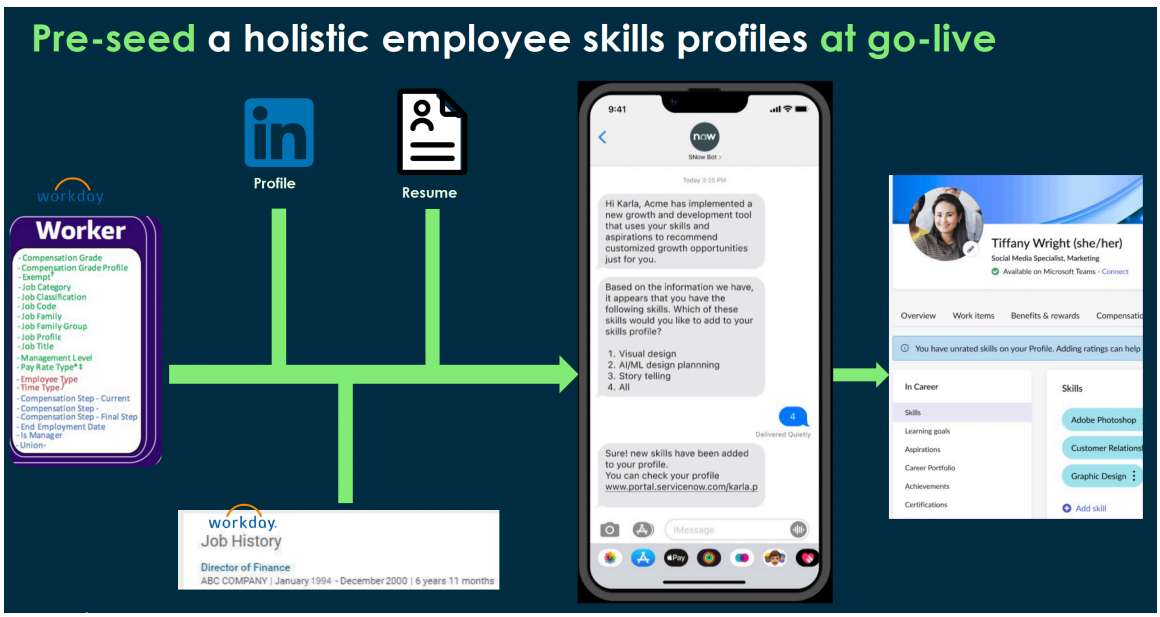
事前シードとは、特定のロールに必要な必須スキルを、従業員が手動でリストアップすることなく自動的に含めることです。スキル基盤 アプリケーションは、自然言語処理 (NLP) 技術を使用して、履歴書または LinkedIn プロファイルからこれらのスキルを抽出して分類します。これらの必要なスキルはシステムによって自動的に検出され、従業員が プロアクティブプロンプト のサポートでオンボーディングされた時点でその従業員に通知されます。

事前シードの仕組み

アプリケーションは、選択されたジョブポータルで匿名プロファイルまたは履歴書を常に分析しています。アプリケーションはスキルを抽出し、ユーザーが履歴書で使用するタイトルを追跡します。アプリケーションは、より多くの情報を抽出して、要件に固有のカスタマイズ可能なソリューションを提供することもできます。

アプリケーションは、履歴書または LinkedIn プロファイルの形式で従業員から提供された情報を照合します。AI モデルを使用することで、アプリケーションはこの情報を分析し、この従業員がプロファイルに欠落していると思われる特定の基礎スキルを持っている必要があることを検出します。事前にシードされたスキルを含むこのプロンプトは、従業員がスキルを更新するのに役立ちます。

次の例は、従業員が事前にシードされたスキルを持つプロンプトを受け取る方法を示しています。



この例では、従業員は、アプリケーションがその従業員について認識する内容に基づいた通知を受信しました。アプリケーションは、プロファイルにスキルギャップがあることを認識し、スキルギャップを削除するために必要な情報をプロファイルに追加するように従業員に求めます。

スキル基盤 の プロアクティブプロンプト

プロアクティブプロンプト を使用して、ロール、スキル、不足している習熟度を従業員に推奨し、作業フローでマネージャーから承認を得ます。

プロンプトを配信するようにシグナルが構成され、スケジュールされていることを確認します。プロンプトは 従業員ポータル および仮想エージェントに表示されます。

自動翻訳

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

マネージャーと従業員へのプロンプト

プロンプト	説明
マネージャーへの従業員ロール選択プロンプト	従業員がプライマリロールを従業員プロファイルに関連付けるためのプロンプトをトリガーするシグナル構成。
マネージャーへのスキル更新リマインダープロンプト	従業員が長期間スキルを更新していないことをマネージャーに知らせ、スキルを更新するよう通知するためのプロンプトをトリガーするシグナル構成。
従業員への従業員ロール選択プロンプト	従業員がプロファイルのプライマリロールにスキルを関連付けるためのプロンプトをトリガーするシグナル構成。
従業員への従業員スキル選択プロンプト	従業員が適切なスキルを従業員プロファイルに追加するためのプロンプトをトリガーするシグナル構成。
従業員へのスキル習熟度更新プロンプト	従業員がプロファイルのスキルの習熟度を更新するためのプロンプトをトリガーするシグナル構成。
従業員へのスキル更新リマインダープロンプト	従業員が新しいスキルを追加するか既存スキルの熟練度を更新するためのプロンプトをトリガーするシグナル構成。
従業員へのスキルプロファイルのレビュープロンプト	従業員が最近のアクティビティに基づいてプロファイルを更新するためのプロンプトをトリガーするシグナル構成。

スキル基盤の構成

アドミニストレーターとして、ServiceNow インスタンスのジョブアーキテクチャテーブルにスキルを追加し、データをインポートして、組織で スキル基盤 の使用を開始できるようにします。

プラグインの依存関係

- スキル管理 (com.snc.skills_management)
- Data Services Base Client (com.glide.data_services.base)
- スキル管理用スキルライブラリデータ (com.snc.skills_management.seed_data)

アプリの依存関係

従業員プロファイル (sn_employee) バージョン 8.0.2。

他の要件

- マルチチャネルプロンプトにアクセスするには、プロアクティブプロンプト (com.sn_pp) バージョン 2.0.0 がインストールされている必要があります。
- 従業員プロファイルが存在する必要があります。詳細については、「従業員プロファイル」を参照してください。

自動翻訳

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

セットアッププロセス

次の手順では、 スキル基盤をインストールし、必要なデータをアップロードまたは作成して、組織で スキル基盤 の使用を開始する手順について説明します。

> **注:**
> スキル基盤のインストールを成功させるには スキルワークスペース プラグインが必要です。手動プロセスではなく、ガイド付きセットアップを使用して スキル基盤 アプリケーションをインストールして構成します。

1. スキル基盤 [com.sn_skills_int] プラグインをインストールします。
2. スキル管理用スキルライブラリデータ (com.snc.skills_management.seed_data) プラグインをインストールします。
3. (オプション)マルチチャネルプロンプトへのアクセスを提供する プロアクティブプロンプト プラグインをインストールします。詳細については、「プロアクティブプロンプト をインストール」を参照してください。
4. 顧客の業界スキルデータをロードします。詳細については、「スキル基盤 へのカスタムスキルのロード」を参照してください。
5. ジョブアーキテクチャデータをアップロードします。詳細については、「ジョブアーキテクチャについて」を参照してください。
6. (オプション)あるジョブレベルからより高いジョブレベルへのジョブレベルの向上を作成して、組織内の従業員の成長パスを示します。詳細については、「ジョブレベルの向上の作成」を参照してください。

   > **注:**
   > このステップはオプションですが、ジョブレベルの向上を作成すると、従業員の成長と能力開発の一部として従業員のキャリアアップに応じたスキルベースの提案を得ることができます。詳細については、「人材開発コア」を参照してください。

7. (オプション)スキルレベルタイプとロールグループに基づいて、ロールレベル全体のスキルの習熟度を自動的に設定する構成を作成します。詳細については、「ジョブ習熟度レベルの自動設定」を参照してください。
8. (オプション)組織内のロールのタイプに基づいて、ロールグループとロールレベルを作成します。詳細については、「スキル管理のためのロールグループとロールレベルの追加」を参照してください。
9. 業界タイトルへのロールレベルマッピングを作成します。詳細については、「業界タイトルをロールレベルにマッピングする」を参照してください。
10. プロアクティブプロンプト を使用するか手動でロールレベルを従業員にアサインします。詳細については、「従業員プロファイルへのロールレベルのマッピング」を参照してください。
11. ユーザーをロールにアサインして、スキル基盤 でタスクを実行できるようにします。詳細については、「スキル基盤とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。
12. スキルウィジェットへのアクセスを提供し、従業員が、`sn_skills_int.enable_skills` システムプロパティを True に設定して、従業員ポータル のプロファイルでスキルを表示および編集できるようにします。

スキル基盤 ガイド付きセットアップ

ガイド付きセットアップを用いたステップバイステップの手順により、自信を持って スキル基盤 と会社のジョブアーキテクチャをインストールしてセットアップできます。

始める前に
必要なロール：admin

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

自動翻訳

スキル基盤 のガイド付きセットアップを使用するメリットは次のとおりです。

- 単一のインターフェイスで、データのロードやロールの作成など、インストールに必要なすべての情報に一元的にアクセスできます。
- アプリケーションのロールアウトを計画し、基本構成を実行するためのガイダンスを提供します。
- 構成アクティビティがカテゴリ別に整理されているので、より効率的にアクセスできます。
- 実装の進捗状況を追跡できます。

手順

1. 移動先 すべて > スキル基盤 > ガイド付きセットアップ.
2. ようこそページで、[続行] を選択します。
3. チェックリストに目を通し、ファイルを手元に置いておいてください。
   - インストール用のジョブアーキテクチャデータを準備します。
   - 組織に固有のカスタムスキルのリストを準備します。
   - 組織のジョブアーキテクチャデータを使用して従業員マッピングを準備します。
4. [開始する] を選択します。
5. 任意のカテゴリを展開して、詳細なステータスと関連タスクを表示します。
   - 各セットアップカテゴリの [開始] ボタンを選択して、構成を開始します。
   - カテゴリが完了したら 、[完了としてマーク] を選択します。
   - [スキップ] を選択してカテゴリを除外します。
   - 前のカテゴリに戻るには、[戻る] を選択します。

スキル基盤 ガイド付きセットアップ

カテゴリ	説明
スキル基盤 オンボーディング	製品ドキュメントを通じて、 スキル基盤 の概念と仕組みについて学びます。 関連タスク:製品ドキュメント。
関連プラグインを設定	スキル基盤エクスペリエンスを向上させるオプションのプラグインをインストールします。 関連タスク: ○ スキルワークスペース プラグイン。 ○ プロアクティブプロンプト プラグイン。
アクセスロールを設定	組織内の従業員にロールをアサインして、 スキル基盤で適切なアクセスを確保します。 関連タスク:ユーザーにアクセスロールをアサインします。
スキル管理	スキルデータを ServiceNow インスタンスにアップロードします。これらのスキルは、 スキル基盤 アプリケーションのすべてのアクティビティの基礎となります。

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

カテゴリ	説明
	関連タスク:オンボードカスタムスキル。詳細については、「スキル基盤 へのカスタムスキルのロード」を参照してください。
会社のジョブアーキテクチャ	既存の会社のジョブアーキテクチャデータをアップロードし、ジョブレベルの進行を使用して成長パスを設定し、ロールレベル間で各スキルの習熟度を自動的にアサインして、インポートされたデータに構造を提供します。 関連タスク: ○ 会社のジョブアーキテクチャをアップロードします。詳細については、「ジョブアーキテクチャデータの ServiceNow インスタンスへのロード」を参照してください。 ○ ジョブレベルの向上を作成します。詳細については、「ジョブレベルの向上の作成」を参照してください。 ○ 習熟度自動入力構成を作成します。詳細については、「ジョブ習熟度レベルの自動設定」を参照してください。
従業員プロファイルのアップロードとセットアップ	従業員データをアップロードし、組織で必要なロールとプロファイルを設定して、ロールとスキルに基づいてジョブを従業員に関連付けます。このカテゴリは、従業員とジョブデータを関連付ける上で重要です。 関連タスク: ○ 従業員データのアップロード:従業員データを含む Excel シートをアップロードするか、ジョブプロファイルを従業員に手動でマッピングします。詳細については、「従業員へのジョブプロファイルの追加」を参照してください。 ○ 従業員プロファイルを追加 ○ 従業員ロールを追加
システムプロパティを構成	これらのシステムプロパティを使用して、さまざまな スキル基盤 機能を制御します。 関連タスク:従業員の成長と能力開発のための スキル基盤 を有効にします。

6. すべてのカテゴリのすべてのタスクを完了したら、[完了] を選択します。

スキル基盤 のインストール

admin ロールがある場合は、スキル基盤 アプリケーション (com.sn_skills_int) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

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

自動翻訳

始める前に

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

必要なロール：admin

このタスクについて
スキル基盤 とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル

詳細については、「スキル基盤とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルタークライテリアと検索バーを使用して、スキル基盤 アプリケーション (com.sn_skills_int) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

スキル基盤 へのカスタムスキルのロード

ServiceNow インスタンスで組織または人材管理プラクティスに固有のスキルをアップロードします。

始める前に
組織でカスタムスキルを追加およびアップロードする形式の詳細については、「カスタムスキルのサンプルデータ 」を参照してください。

必要なロール：import_admin、sn_skills_int.admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > システムインポートセット > データのロード.
2. [インポートセットテーブル] フィールドで、[既存のテーブル] を選択します。
3. ドロップダウンリストからスキルステージング [sn_skills_int_skills_staging] テーブルを選択します。

   注:
   スキルのレベルタイプと習熟度の値がテーブルに表示されない場合、この情報なしでスキルが作成されます。詳細については、「Define a skill level type」を参照してください。

4. [インポート元] フィールドで、[ファイル] を選択します。
5. [ファイルを選択] を選択して、CSV ファイルのソースを選択します。
6. [送信] を選択します。
7. [変換の実行] を選択して、データをステージングテーブル形式からジョブアーキテクチャテーブル形式に変換します。
8. [変換] を選択します。

タスクの結果
カスタムスキルは、スキル [cmn_skills] テーブルの既存スキルに追加されます。

ジョブアーキテクチャについて

会社のジョブアーキテクチャデータを使用すると、従業員ロールの必須スキル、推奨スキル、および追加スキルを特定することで、従業員のキャリアアップと能力開発を最適化できます。

従業員のスキルを評価し、新しいスキルを習得するための学習を提案し、マネージャーハブ または 従業員ポータル のスキルプロファイルを通じて人材管理を促進します。詳細については、「従業員センターの [キャリア] タブ」を参照してください。

任意の HCM (人事管理) プラットフォームから会社のジョブアーキテクチャデータを CSV 形式で準備し、ServiceNow インスタンスにインポートします。変換後、データはジョブファミリー、ロールグループ、ジョブプロファイルなどの関連テーブルに転送されます。変換プロセスの詳細については、「ジョブアーキテクチャデータの ServiceNow インスタンスへのロード」を参照してください。

注:
ServiceNow インスタンスで従業員ジョブプロファイルをオンボーディングする前に、会社のジョブアーキテクチャデータをインポートする必要があります。

会社ジョブアーキテクチャステージング [sn_skills_int_company_job_arch_staging] テーブルから、データが次のテーブルに入力されます。

- ジョブファミリー [sn_skills_int_job_family] テーブル：類似のジョブをグループ化します。たとえば、ソフトウェアエンジニアリング、アプリケーション開発、経理および購買、ヒューマンリソース (HR) などです。
- ジョブプロファイル [sn_skills_int_job_profile] テーブル：サマリーと説明を含むジョブに関する情報レコードを提供します。たとえば、シニアソフトウェアエンジニア、プロジェクトマネージャーなどです。
- ジョブレベル [sn_skills_int_job_level] テーブル：ジョブプロファイルのレベル。たとえば、IC1、IC2 などです。
- ロールグループ [sn_skills_int_role_group] テーブル：類似のスキルセットを持つロールが含まれます。たとえば、フロントエンド、バックエンド、フルスタックなどです。

自動翻訳

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

- ロールレベル [sn_skills_int_role_level] テーブル：ロールグループ内のロールの指定、およびそのレベルを示す名前 (IC1、IC2)。例：アソシエイトソフトウェアエンジニア - バックエンド – IC1 – JavaScript L1。
- ロールグループスキル [sn_skills_int_role_group_skill] テーブル：ロールグループとそれらのスキルのマッピング。
- ロールレベルスキル [sn_skills_int_role_level_skill] テーブル：ロールレベルとスキルのマッピング、およびロールレベルの習熟度レベル。

スキル基盤 アプリケーションのテーブルの詳細については、「スキル基盤とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

注:

これらのテーブルに、組織固有のデータを手動で追加することもできます。

データがインポートされたら、ジョブアーキテクチャデータを従業員プロファイルに接続します。これは、次の 2 つの方法で実行できます。

- スケジュール済みジョブの使用。詳細については、「従業員プロファイルへのロールレベルのマッピング」を参照してください。
- 従業員へのジョブプロファイルの手動追加詳細については、「従業員へのジョブプロファイルの追加」を参照してください。

ジョブアーキテクチャデータの **ServiceNow** インスタンスへのロード

既存の会社のジョブアーキテクチャデータをロードして、ServiceNow インスタンス内にカスタマイズされたキャリアアーキテクチャをビルドします。

始める前に

必要なロール：import_admin、sn_skills_int.job_arch_admin

手順

1. 移動先 すべて > システムインポートセット > データのロード.
2. [インポートセットテーブル] フィールドで、[既存のテーブル] を選択します。
3. ドロップダウンから会社ジョブアーキテクチャステージング [sn_skills_int_company_job_arch_staging] テーブルを選択します。
4. [インポート元] フィールドで、[ファイル] を選択します。
5. [ファイルを選択] を選択して、ソース CSV ファイルを選択します。
6. [送信] を選択します。
   データは、ジョブアーキテクチャステージングテーブルにインポートされます。
7. オプション: インポートされたデータを検証します。

   a. [ロードされたデータ (Loaded data)] 関連リストを選択します。
   ステージングテーブルに新しくインポートされたデータが表示されます。

   b. [最新のインポートセットを検証 **(Validate latest import set)**] 関連リンクを選択します。
   ステージングテーブルの欠損データに関するインサイトを示す棒グラフを含むレポートが生成されます。考えられるエラーは次のとおりです。
   - 空のジョブコードとジョブタイトル
   - 空のジョブファミリーとロールグループ

自動翻訳

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

- スキルがありません
- スキルが非アクティブ
- スキルレベルタイプがありません
- 習熟度の不一致

c. グラフ上の棒を選択してステージングテーブルに移動し、欠損データがあれば処理します。

8. [変換の実行] を選択して、データをステージングテーブルからジョブアーキテクチャテーブルに変換します。
選択したインポートセットが表示されます。
9. [変換] を選択します。
返還後、「変換が完了しました」というメッセージが表示されることを確認します。抽出および変換されたデータは、それぞれのテーブル (ジョブファミリー、ジョブプロファイル、ロールグループ、ロールレベル) にロードされます。

ジョブレベルの向上の作成

あるジョブレベルから別のジョブレベルへの向上を作成して、組織内の成長パスを特定します。

始める前に

必要なロール：sn_skills_int.job_arch_admin、sn_skills_int.job_arch_editor

手順

1. 移動先 すべて > ジョブアーキテクチャ > ジョブファミリー.
2. [ジョブレベルの向上] を選択します。
3. [新規] を選択します。
4. ジョブレベルの向上の開始と終了を設定します。

> **警告:**
> 同じ開始ジョブレベルから複数の垂直向上を作成しないでください。たとえば、X から Y への垂直向上が存在する場合、X から Z への垂直向上は作成できません。同様に、同じターゲットジョブレベルに複数の垂直向上を作成しないでください。たとえば、X から Z への向上が存在する場合、Y から Z への向上は作成できません。

a. [元のジョブレベル] フィールドでジョブレベルを選択して、ジョブレベルの向上の開始を設定します。
b. [変更後のジョブレベル] フィールドでジョブレベルを選択して、ジョブレベルの向上の終了を設定します。

> **注:**
> 同じレベルのジョブレベルの向上も可能です (たとえば、どちらの IC1 も異なるロールグループに属する IC1 から IC1 など)。

5. [タイプ] フィールドで向上の方向をマークします。
   - 垂直： 従業員の向上は同じロールグループ内です。
   - 水平：従業員の向上は同じロールグループ内または関連するロールグループ (sn_skills_int_related_role_group) 内です。
6. [送信] を選択します。

自動翻訳

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

タスクの結果
ジョブレベルの向上レコードが作成されます。

ジョブ習熟度レベルの自動設定

スキルレベルタイプとロールグループに基づいて、ジョブ全体のスキルの習熟度レベルを自動的に設定します。

始める前に
ジョブレベルの向上が定義されている必要があります。詳細については、「ジョブレベルの向上の作成」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

> **注:**
> 習熟度レベルの構成が作成されていない場合、デフォルトの構成がすべての進行に適用されます。

手順

1. 移動先 すべて > ジョブアーキテクチャ > ロールグループ.
2. [習熟度自動入力構成 **(Proficiency Autofill Configuration)**] を選択します。
3. [新規] を選択します。
4. 習熟度自動入力フォームで、フィールドに記入します。
   フィールド値の説明については、「習熟度自動入力構成フォーム」を参照して ください。
5. [送信] を選択します。

次のタスク
スケジュール済みジョブ [ロールレベルスキル習熟オートフィル **(Role level skill proficiency autofill)**] を実行して、習熟度を自動的に入力します。

スキル管理のためのロールグループとロールレベルの追加

組織内のさまざまなロールに基づいて追加のロールグループとロールレベルを作成し、組織内のさまざまな従業員ロールに対応するための包括的なロールベースの構造を作成します。

このタスクについて
ロールグループとロールレベルを追加するには、ジョブアーキテクチャデータのインポートを使用してインポートします。詳細については、「ジョブアーキテクチャデータの ServiceNow インスタンスへのロード」を参照してください。

この手順では、ジョブアーキテクチャデータのインポート後に、ロールグループとロールレベルをロールグループ [sn_skills_int_role_group] テーブルとロールレベル [sn_skills_int_role_level] テーブルに手動で追加する方法について説明します。

始める前に
必要なロール：sn_skills_int.job_arch_admin

手順

1. 移動先 すべて > ジョブアーキテクチャ > ロールグループ.
2. ロールグループを作成します。
   a. [新規] を選択します。
   b. ロールグループの名前と説明を入力します。

自動翻訳

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

c. [ジョブファミリー] フィールドで、ロールグループに関連するジョブファミリーを選択します。

d. オプション: [補足 **(Is supplemental)]** を選択して、このロールグループが既存のロールグループに追加されたものであることを示します。

e. [送信] を選択します。

3. ロールグループの新しいロールレベルを作成します。

a. 新しく作成したロールグループを選択します。

b. [ロールレベル] タブを選択します。

c. [新規] を選択します。

d. ロールレベルの名前と説明を入力します。

e. [ロールグループ] フィールドは、新しく作成されたロールグループで既に選択されています。

> **注:**
> ロールレベルに別のロールグループを選択することもできます。既存のロールレベルのロールグループを変更すると、前のロールグループに属するスキルが削除されます。ただし、ロールレベルに明示的に追加されたスキルは保持されます。

f. オプション: ロールレベルが属する [ジョブプロファイル] を選択します。

g. オプション: [アクティブ] を選択して、ロールレベルをアクティブにします。

h. [送信] を選択します。

4. ロールグループとロールレベルにスキルを追加します。

> **注:**
> - ロールグループレベルでスキルが必須としてマークされている場合、そのロールグループのすべてのロールレベルの同じスキルにも設定が適用されます。ロールレベルでフィールドを編集することはできません。
> - ロールグループレベルでのスキルの関連性の設定 (高、中、または低) は、そのロールグループのすべてのロールレベルの同じスキルにも適用されます。ロールレベルで関連性を変更することはできません。
> - ロールグループ内のスキルは、ロールレベルに自動的に添付されます。

次のタスク
[ロールグループから] および [ロールグループへ] 関連リストを使用して移行を作成します。関連するロールグループは類似のスキルセットを持ち、他のロールグループの従業員に対して次に考えられる水平方向のロールを提案する際に使用できます。ロールグループを [ロールグループへ] リストに追加すると、他のロールグループの [ロールグループから] リストが更新されます。

従業員へのジョブプロファイルの追加

従業員にジョブプロファイルを追加すると、組織内の従業員のポジションが特定され、さらにスキルが特定されます。

始める前に
従業員のジョブプロファイルの詳細を手動で追加または更新する場合は、手順に従います。

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

自動翻訳

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動し、「sn_employee_position」と入力します。検索バーに LIST。
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [従業員ジョブプロファイル] フォームのフィールドに入力します。

[従業員ジョブプロファイル] フォーム

フィールド	説明
従業員プロファイル	ジョブプロファイルをリンクする従業員。
ジョブプロファイル	選択した従業員に関連するジョブプロファイル。
場所	従業員の場所。
雇用形態	従業員が正社員か契約社員か。
勤務地タイプ	場所がリモートであるか、柔軟である場合。
プライマリ	ジョブプロファイルが従業員のプライマリジョブプロファイルであるかどうかを示します。
作業の説明	従業員が実行することが想定されている作業の一般的な説明。
開始日	従業員に対するこのジョブの開始日。
終了日	従業員に対するこのジョブの終了日。
ジョブファミリー	従業員が属するジョブのカテゴリ。 注: このフィールドが表示されない場合は、フォームレイアウトを構成してフォームに追加します。
ソース	ジョブプロファイルのソース。

注:
従業員は、次の要件が満たされた場合にのみ、 ESC ポータルの [キャリア] タブで自分のロールの専門分野を選択しながら提案を表示できます。

- [プライマリ] フィールドをオンにする必要があります。
- ジョブファミリーフィールドには値が含まれている必要があります。
- 選択したジョブは、従業員の現在のジョブです。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

従業員プロファイルへのロールレベルのマッピング

ロールレベルを従業員にマッピングすることは、ジョブアーキテクチャデータを組織内の従業員データとリンクさせる重要なステップです。これにより従業員のスキルを追跡できます。

自動翻訳

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

このタスクについて
ロールレベルをアサインする標準的な方法では、ジョブアーキテクチャテーブルがロードされるときにトリガーされる プロアクティブプロンプト 構成を作成し、従業員プロファイルとジョブプロファイルに基づいて従業員が 1 つ以上の関連するロールレベルを持っているかどうかを確認します。

- 従業員に複数のロールレベルがある場合、関連するロールのリストを含むプロンプトが従業員に送信されます。従業員は、リストから適切なロールレベルを選択します。これが従業員のプロファイルに追加されます。
- 従業員に関連するロールが 1 つある場合、設定された間隔でトリガーされるスケジュール済みジョブにより、プライマリロールがアサインされていない従業員がチェックされ、プライマリロールが従業員プロファイルに自動的に添付されます。

この手順では、このスケジュール済みジョブをオンデマンドで実行する方法について説明します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. *Attach unique role levels to employees* スケジュール済みジョブを検索して選択します。
3. [今すぐ実行 **(Execute Now)]** ボタンを選択して、ジョブを実行します。

タスクの結果
1 つのロールレベルを持つ従業員のプライマリロールは、プロファイルで自動的に更新されます。

業界タイトルをロールレベルにマッピングする

業界の一般的なジョブタイトルと組織内のロールレベルを関連付けて、ロールグループレベルで関連するスキルの推奨事項を提供します。

このタスクについて
従業員のロールレベルは、ロールレベル [sn_skills_int_role_level] テーブルにインポートされているか、手動で追加されている必要があります。インポートプロセスの詳細については、「ジョブアーキテクチャデータの ServiceNow インスタンスへのロード」を参照してください。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. [トレーニングタイトル分類 **(Train Title classification)]** スケジュール済みジョブを検索して選択します。
3. [今すぐ実行] を選択してジョブを実行します。
4. ジョブアーキテクチャタイトル分類ソリューションをアクティブにします。
   a. [すべて] に移動し、フィルターナビゲーターに「ml_solution.list」と入力します。
   b. [検索] のドロップダウンリストで
5. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
6. [予測タイトル分類 **(Predict Title classification)]** スケジュール済みジョブを検索して選択します。
7. [今すぐ実行] を選択します。

自動翻訳

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

タスクの結果
マッピングは、ロールレベル M2M 業界タイトル [sn_skills_int_role_level_m2m_ind_title] テーブルに作成されます。ロールレベルごとに最大 1 つの業界タイトルがフェッチされます。

スキル基盤 でスキルを追加する

現在保持しているスキルおよび必要になる可能性があるスキルを特定して、組織全体で必要なスキルを追加します。これらのスキルは、従業員の成長を実現するために人とロールに関連付けることができます。

始める前に
必要なロール：admin または skills_admin

手順

1. 移動先 すべて > スキル基盤 > スキル.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. スキルの名前と説明を入力します。
4. [レベルタイプ] フィールドで、適切なスキルレベルタイプを選択します。

   利用可能なレベルタイプは、次のとおりです。

   - 汎用
   - 行動
   - エクスペリエンス
   - 言語
   - 技術的

   注:
   デフォルトでは、汎用レベルタイプを使用できます。残りのレベルタイプについては、スキルデモデータをインストールするオプションを選択する必要があります。

   スキルレベルタイプの定義の詳細については、「 Define a skill level type 」を参照してください。
5. スキルをアクティブ化するには、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   ソースフィールドは、スキルが管理対象 スキル基盤 であるか、またはアドミニストレーターによって管理されているかどうかを示します。
6. [送信] をクリックします。

従業員プロファイルでの [キャリア] タブの追加と [スキル] ウィジェットの有効化

従業員プロファイルで **[** キャリア] タブを追加し、[キャリア] タブの [スキル] ウィジェットを有効にして、履歴書/LinkedIn プロファイルをアップロードし、スキル関連データを操作します。

始める前に
必要なロール：sn_skills_int.admin、sn_skills_int.emp

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > 従業員の定義.

   a. 従業員定義 sys_user を選択します。

   > 注:
   > 従業員定義が表示されない場合は、[新規] を選択して作成し、保存します。

   b. **[Generate Employee Profiles** (従業員プロファイルを生成)] を選択します。

2. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > セットアップ.

   a. [オプトイン] を選択して、従業員プロファイルを選択します。

3. [キャリア] タブでスキルウィジェットを有効にするには、次の場所に移動します すべて > システムプロパティ > すべてのプロパティ.

   a. [名前] 列で「*skill」というテキストを検索します。

   b. sn_skills_int.enable_skills プロパティを選択します。

   c. [値] フィールドを **True** に設定します。

   > 注:
   > プロパティに表示されている適切な読み込みロールと書き込みロールがあることを確認してください。

タスクの結果
[キャリア] タブと [スキル] ウィジェットが従業員センターのプロファイルに追加されました。

スキル基盤の [キャリア] タブでのカスタムタブの使用

従業員がカスタムタブにリダイレクトされるようにタブ ID を更新して、従業員プロファイルの [キャリア] タブの代わりにカスタムタブを使用します。

始める前に
カスタムタブを作成して、従業員プロファイルにスキル関連のコンテンツを表示します。タブの作成方法の詳細については、「従業員プロファイルでのプロファイルのタブと可視化の管理」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. カスタムタブの sys_id にアクセスします。

   a. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > プロファイルタブ.

   b. [キャリア] タブの代わりに使用するタブを選択します。

   c. [他のアクション] アイコン (☰) を選択し、**[sys_id** のコピー] を選択します。

2. sn_skills_int-tab_id システムプロパティにアクセスします。

   a. [すべて] を選択します。

   b. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。

   c. [名前] フィールドで「*skill」を検索します。

   d. [sn_skills_int.tab_id] を選択します。

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

自動翻訳

e. [値] フィールドで、既存の値をカスタマイズされたタブの sys_id に置き換えます。

f. [更新] を選択します。

タスクの結果

従業員はカスタマイズされたタブに誘導され、従業員プロファイルでスキルを表示および変更できます。

スキル基盤 の使用

スキル基盤 アプリケーションを使用することで、組織は従業員が必要とするスキルとロール内のスキルギャップを特定し、それらのギャップを埋めるために従業員が実行できる学習機会を推奨できます。

従業員はスキルプロファイルを使用して、スキルを追加、削除、および更新できます。スキルプロファイルの詳細については、「従業員センターの [キャリア] タブ」を参照してください。

履歴書または **LinkedIn** プロファイルからスキルをインポート

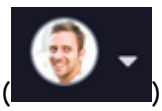
履歴書または LinkedIn プロファイルに存在するスキルをインポートし、従業員センターの従業員プロファイルに追加して、すべてのスキルを 1 か所に集めて、組織でのキャリア開発に集中できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_skills_int.emp

注:
この機能は、Pro-plus ライセンスを持つお客様のみご利用いただけます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. 従業員センターホームページで、[ユーザーオプション]ドロップダウンメニュー () を選択します。
3. [プロファイル] を選択します。
4. [キャリア] タブを選択します。
5. [履歴書または **LinkedIn** プロファイルをアップロード **(Upload resume or LinkedIn profile)]** ボタンを選択します。
6. [ファイルを参照] を選択して、ローカルマシンのファイルを選択します。
   サポートされているファイル形式は、次のとおりです。
   - .pdf
   - .text
   - .docx
   - .zip (LinkedIn の場合)
7. [開く] を選択します。
   履歴書または LinkedIn プロファイルから取得したすべてのスキルが表示されます。
8. 従業員プロファイルに追加しないスキルの選択を解除します。
9. オプション: スキルの水平スライダーをドラッグして、スキルの習熟度レベルを選択します。
10. [プロファイルに追加 **(Add to your profile)]** を選択します。

自動翻訳

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

タスクの結果
スキルは、スキルウィジェットの [追加のスキル] セクションに追加されます。

オンボーディングジャーニーの一環としてスキルを追加する

オンボーディングジャーニーの一環として履歴書または LinkedIn プロファイルをアップロードし、そこからスキルを 従業員センター のプロファイルに追加して、組織での成長とキャリア開発に取り組めるようにします。

このタスクについて

> **注:**
> 従業員センターで従業員プロファイルが作成された後、履歴書または LinkedIn プロファイルをアップロードすることができます。詳細については、「履歴書または LinkedIn プロファイルからスキルをインポート」を参照してください。

始める前に
入社の際にスキルを記録できるようにするため、アクティビティアイテム [履歴書/LinkedIn ファイルをアップロードしてスキルをプロファイルに追加 **(Upload resume/LinkedIn files to add skills to profile)]** が、オンボーディングジャーニーの第 1 週のアクティビティセットの一環として作成されます。アクティビティアイテムを確認し、手順に従ってスキルを追加してください。アクティビティアイテムが表示されない場合は、システムアドミンにお問い合わせください。

必要なロール：sn_skills_int.emp

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 従業員センターのホームページで、[自分のタスク] を選択します。
3. [履歴書/LinkedIn ファイルをアップロードしてスキルをプロファイルに追加 **(Upload resume/LinkedIn files to add skills to profile)]** タスクを選択します。
4. [ここをクリック] を選択して、ファイルをアップロードします。
   従業員センター で新しいページが開き、ファイルを参照します。
5. [ファイルを参照 **(Browse the file)]** を選択して、ローカルマシンのファイルを選択します。
6. [開く] を選択します。
   履歴書または LinkedIn プロファイルから取得したすべてのスキルが表示されます。
7. 従業員センターでプロファイルに追加するスキルを選択します。
8. 選択したスキルの習熟度を選択します。
9. [スキルをプロファイルに追加 **(Add skills to profile)]** を選択します。
   スキルが正常に追加されると、確認メッセージが表示されます。
10. オプション: [プロファイルを表示] を選択して、追加されたスキルを確認します。

スキル習熟度レベルを更新する

スキル基盤 アプリケーションを使用して、スキルプロファイルにリストした各スキルの習熟度レベルを更新および追跡します。

始める前に
必要なロール：sn_skills_int.emp

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. 従業員センターで、 プロファイル > キャリア 確認してください。
3. スキルウィジェットを選択します。
4. スキルピルで、メニューアイコン ⋮ を選択します。
5. [スキル習熟度を変更] を選択します。
6. 水平スライダーを動かして、スキル習熟度レベルを調整します。
   スライダーを右側に動かすと習熟度が上がり、左側に動かすと熟練度が下がります。
7. **[Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果
スキルプロファイルでスキル習熟度レベルが正常に更新されました。

スキル推奨によるスキルの追加

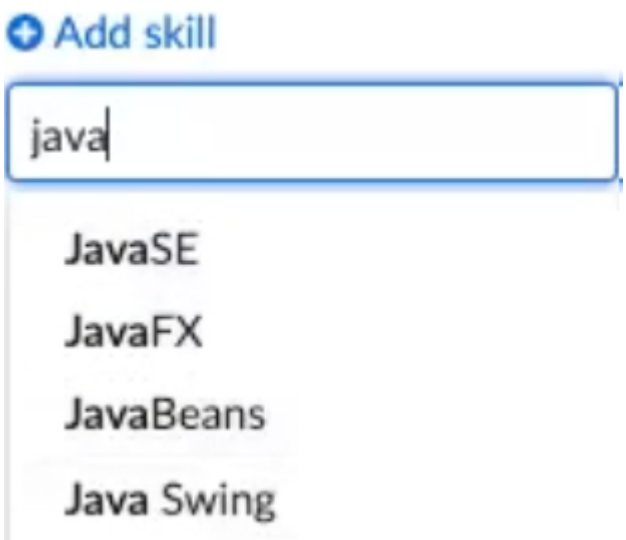
スキル基盤 アプリケーションのスキル推奨を使用して、開発または改善したいスキルを検索し、スキルプロファイルに追加します。

始める前に
必要なロール：sn_skills_int.emp

このタスクについて
スキルをプロファイルに追加することで、これらすべての詳細を 1 か所で追跡できます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. 従業員センターで、 プロファイル > キャリア.
3. スキルウィジェットで、[スキルを追加] ボタンを選択します。
4. 次の例に示すように、検索バーで、追加するスキルの名前を検索します。
   検索結果はアルファベット順にソートされ、上位の結果が最初に表示されます。



自動翻訳

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

> **注:**
> 推奨スキルが表示されない場合は、 AI 検索 のセットアップが壊れていることを示しています。ブラウザで「server_url/cache.do」と入力して、インスタンスのキャッシュをクリアします。問題が解決しない場合は、システムアドミンにお問い合わせください。

5. 推奨事項のリストから、プロファイルに追加するスキルを選択します。

タスクの結果
スキルが [追加のスキル] セクションに追加されます。

スキルプロファイルからのスキルの削除

従業員は、スキルプロファイルの [追加のスキル] セクションからスキルを削除できます。

始める前に
必要なロール：sn_skills_int.emp

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. 従業員センターで、次に移動します: プロファイル > キャリア.
3. スキルウィジェットで、スキルピルにあるメニューアイコンを選択し、[スキルを削除] を選択します。

> **注:**
> スキルが検証された後、従業員はスキルプロファイルの [追加のスキル] セクションからスキルを削除できません。

4. スキルを削除するには、[はい、スキル を削除します] を選択します。

マネージャーハブ でのスキルの検証

従業員が保有するとされるスキルを マネージャーハブ でレビューおよび検証して確認します。

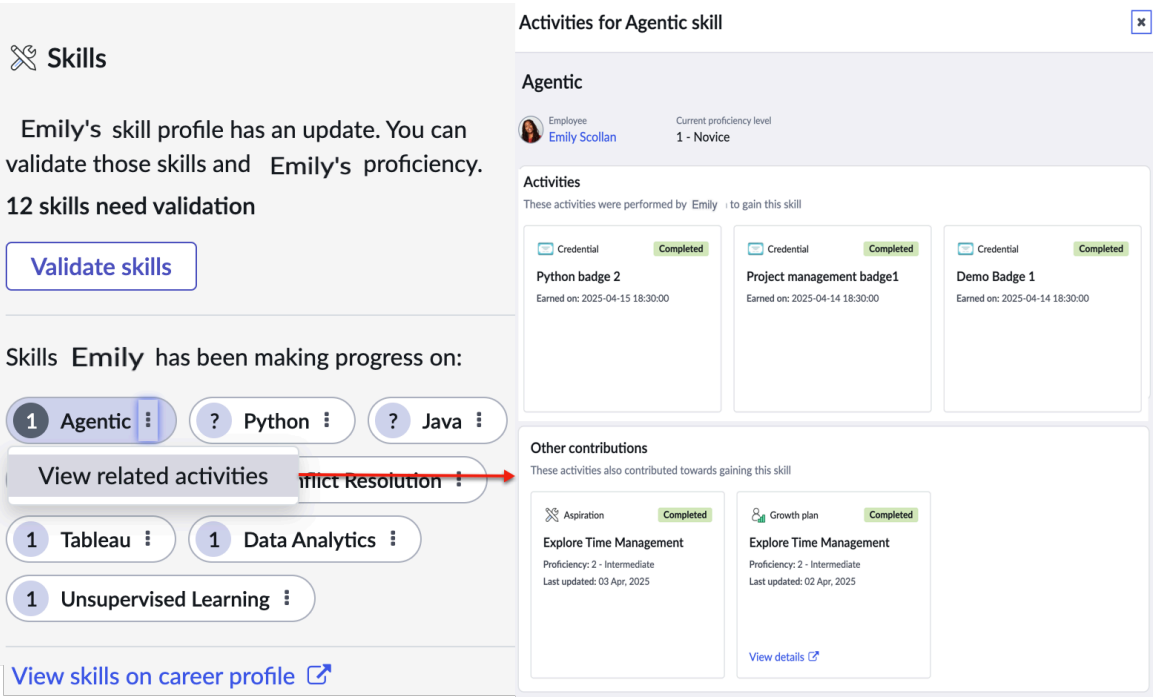
始める前に
必要なロール：sn_skills_int.manager

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. 従業員センター ホームページで、次の場所に移動します: あなたのチーム > マネージャーハブ > 会話.
3. 従業員とのスケジュールされている会話を開きます。
4. [従業員の詳細] タブで、[スキル] タブを選択します。

自動翻訳

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



5. スキルの検証 ボタンを選択し、検証するスキルを選択します。
   検証済みスキルのウィンドウには、必要なスキルや他のすべての追加されたスキルなど、従業員が保持しているスキルタイプが表示されます。
6. さらに、任意のスキルを選択して、従業員が向上させたスキルに関連するアクティビティを、検証する前にレビューします。
7. [選択したスキルを検証 **(Validate selected skills)]** を選択します。

タスクの結果
従業員のスキルプロファイルでは、検証済みのスキルに緑色のチェックマークが付きます。これは、従業員のスキルが検証済みであることを示しています。詳細については、「従業員センターの [キャリア] タブ」を参照してください。

スキル基盤 に関する参照情報

参照トピックには、プロパティやテーブルに関する追加情報が記載されています。

スキル基盤とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、テーブルなど) が、スキル基盤 アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

スキル基盤 ロール

スキル基盤 でのロール

ロール名	運用	ロール
スキル基盤 マネージャー	従業員のスキルを表示および検証できます。	sn_skills_int.manager
スキル基盤 admin	従業員に関連するすべての機能に完全にアクセスできるシステム設定を構成できます。	sn_skills_int.admin
スキル基盤 従業員	スキルプロファイルを表示して更新します。	sn_skills_int.emp

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

自動翻訳

スキル基盤 でのロール (続く)

ロール名	運用	ロール
スキル基盤 リーダー	スキル基盤 レコードを読み取ります。	sn_skills_int.reader
スキル基盤 ジョブアーキテクチャエディター	ジョブアーキテクチャと必要なステータスを表示して更新します。	sn_skills_int.job_arch_editor
スキル基盤 ジョブアーキテクチャアドミン	ジョブアーキテクチャを表示、作成、更新、削除、構成します。	sn_skills_int.job_arch_admin

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

- 別のロールにロールをアサインする方法については、「既存のロールにロールを追加する」を参照してください。
- グループへのロールのアサイン方法の詳細については、「グループへのロールのアサイン」を参照してください。
- ユーザーへのロールのアサイン方法の詳細については、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。

インストールされるテーブル

スキル基盤 のテーブル

テーブル	説明
cmn_skills	スキルに関連するデータを保存します。
sn_skills_int_job_family_m2m_job_profile	ジョブプロファイルとジョブファミリーの関係を保存します。
sn_skills_int_job_family	類似の要件に基づいてジョブを大まかに分類するジョブファミリーを保存します。
sn_skills_int_company_job_arch_staging	ジョブアーキテクチャステージングデータを保存します。
sn_skills_int_job_profile	組織内のジョブに関連するジョブプロファイルを保存します。
sn_skills_int_job_level	組織のジョブレベルを保存します。
sn_skills_int_job_level_to_level_config	ジョブレベル間の進捗状況を保存します。
sn_skills_int_related_role_group	互いに関連するロールグループのデータを保存します。
sn_skills_int_role_group	組織内のロールを分類するロールグループを保存します。
sn_skills_int_role_group_skill	スキルデータをロールグループに保存します。
sn_skills_int_role_level	組織のロールレベルデータを保存します。
sn_skills_int_role_level_m2m_ind_title	ServiceNow インスタンスにインポートされる業界タイトルに関連するデータを保存します。

自動翻訳

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

スキル基盤 のテーブル (続く)

テーブル	説明
sn_skills_int_employee_role_level_m2m	従業員がロールレベルにどのようにマッピングされるかの関係、およびそれがプライマリロールであるかどうかを保存します。
sn_skills_int_role_level_skill	スキルをロールレベルで保存します。
sn_skills_int_proficiency_autofill_config	習熟度の自動入力の構成を保存します。詳細については、「ジョブ習熟度レベルの自動設定」を参照してください。
sn_skills_int_extracted_skill	履歴書のアップロードから抽出されたスキルを保存します。
sn_skills_int_skill_onboarding_prediction	インポートされたカスタムスキルからの一致/重複スキル予測を保存します。
sn_skills_int_skill_onboarding	インポートされたカスタムスキルを保存します。
sn_skills_int_skill_validation	ユーザースキルの検証情報を保存します。
sn_skills_int_user_managed_skill	スキルプロファイルに追加されたユーザースキルを保存します。
sn_skills_int_dynamic_skill	動的ソースから要求された新しいスキルを保存します (現在は Credly からのみ)。
sn_skills_int_dynamic_skill_requestor	追加された動的スキルの要求者情報を保存します。

Hiring Core

Hiring Core にはリポジトリがあり、作成した情報、または採用要件のサードパーティ人材獲得プラットフォームから受信した情報を保存できます。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
sn_ta_hiring_core_applicant_certification	応募者認定テーブル。
sn_ta_hiring_core_applicant_education	応募者教育テーブル。
sn_ta_hiring_core_applicant_work_exp	応募者の職歴テーブル。
sn_ta_hiring_core_extracted_skills	抽出されたスキルテーブル。
sn_ta_hiring_core_interview_attendee	面接出席者テーブルです。
sn_ta_hiring_core_interview_slot	面談スロットテーブル。
sn_ta_hiring_core_job_applicant	ジョブ応募者テーブル。
sn_ta_hiring_core_job_application	求職申し込みテーブル。
sn_ta_hiring_core_job_board	求人掲示板テーブル。
sn_ta_hiring_core_job_hiring_team	雇用チームテーブルです。
sn_ta_hiring_core_job_interview	面接テーブルです。
sn_ta_hiring_core_job_posting	求人情報テーブルです。

自動翻訳

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

インストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
sn_ta_hiring_core_job_requisition	ジョブ要求事項テーブル。
sn_ta_hiring_core_profile_link	プロファイルリンクテーブル。
sn_ta_hiring_core_recruitment_task	採用タスクテーブル。

注:
要件に従ってレコードテーブルを使用できます。

習熟度自動入力構成フォーム

スキルの習熟度を自動入力する構成を作成するフォーム。

習熟度自動入力フォーム

フィールド	説明
スキルレベルタイプ	構成に適用可能なスキルレベルタイプ。
ロールグループ	構成に適用可能なロールグループ。 **注:** 構成は、選択したロールグループにのみ適用されます。すべてのロールグループに適用されるグローバル構成を示すには、フィールドを空白のままにします。
初期ジョブレベル	構成の開始ジョブレベル。
初期習熟度	初期ジョブレベルの習熟度の開始レベル。
アクティブ	構成をアクティブとしてマークするオプション。
順序	構成を適用する順序。たとえば、順序 100 が最初に適用され、次に順序 200 が適用されます。
進行	あるレベルから別のレベルへの進行。オプションは次のとおりです。 • なし：進行は適用されません。 • 増分：進行の昇順。 • 減分：進行の降順。 • 固定：固定された進行順序。
進行タイプ	[進行状況 **(Progression)**] フィールドで選択されたオプションに基づく進行のタイプ。オプションは次のとおりです。 • ステップ (Step)：進行は、ジョブレベル全体で一度に 1 ステップずつ増減します。 • 分散 (Spread)：進捗状況はジョブレベル全体に均一に分散されます。

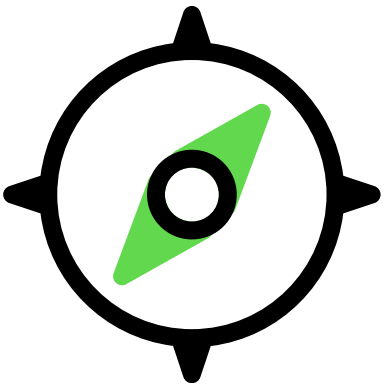
自動翻訳

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

キャリア対話

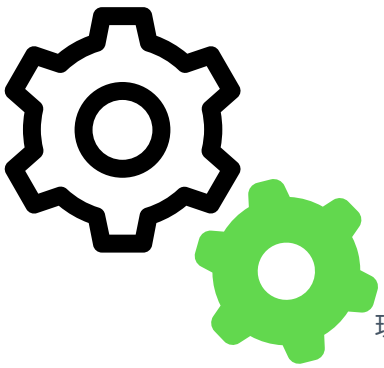
個人とマネージャーがキャリア成長に関する会話を作成および管理するためのエンドツーエンドのプロセスをサポートします。

探索



マネージャーと従業員が重要な会話を行えるように支援 キャリア対話 今すぐ学習しましょう。

のインストールと構成



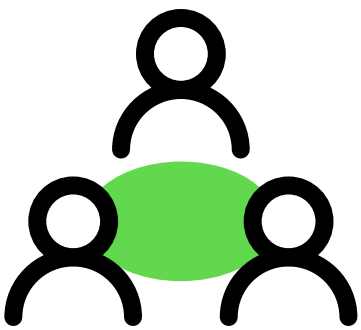
ServiceNow アドミニストレーターは、 キャリア対話 アプリと関連機能をインストールして構成します。

管理アプリケーション



ドミニストレーターは、組織の成長と進化に合わせて、 キャリア対話 アプリと関連機能を経時的に維持します。

使用方法



従業員センターから、マネージャーと従業員はキャリア対話アプリを使用して、キャリアの成長と開発に関する会話を行うことができます。

参照



キャリア対話の参照情報。

キャリア対話 アプリケーションの詳細

キャリア対話 アプリを使用すると、従業員およびマネージャーは、マネージャーと従業員間の会話を作成および追跡できます。

自動翻訳

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

キャリア対話 は、人材開発コア と緊密に統合されたアプリケーションです。従業員とマネージャーの会話を管理するために使用されます。また、 人材開発コア application 完全なキャリア成長および能力開発ソリューションを提供するため。

Store でアプリを見つけて入手

ServiceNow Store の Web サイトにアクセスして、入手可能な新しいアプリ、ソリューション、統合を見つけてください。

リリースされたすべてのアプリのこれまでのリリースメモ情報については、「ServiceNow Store のバージョン履歴リリースノート」を参照してください。

キャリア対話

キャリア対話アプリケーションは、部下とリーダーの対話をサポートします。このアプリケーションにより、従業員は、従業員の成長と能力開発に焦点を当てた有意義な会話に携わることができます。

キャリア対話アプリがインストールされている場合は、このアプリを使用して従業員センターで会話を作成および追跡できます。従業員の成長と能力開発は、マネージャーとの 1 対 1 のディスカッションで交わされる会話によって大きく左右されます。こうした会話は、職場で強力な関係をビルドするために不可欠です。従業員の展望と成長計画を中心に対話が展開されると、有効性が最大限に発揮されます。キャリア対話アプリでは、リーダーと部下の 1 対 1 の会話を容易に管理できます。同時に、ディスカッションのトピックを確立できるため、より効果的にコミュニケーションをとることができます。

キャリア対話アプリのメリット

キャリア対話アプリでは、従業員、マネージャー、および組織に以下のようなメリットがもたらされます。

従業員とマネージャー

- 従業員とマネージャーの両方が、互いに 1 回限りまたは繰り返しの会話を始めて、組織内での従業員の成長と能力開発について話し合うことができます。
- 推奨の要点または独自の論点を追加することで、従業員とマネージャーが従業員の成長計画や展望に関連するディスカッションの適切なトピックを示せるようになります。論点は、従業員がマネージャーと共有する展望や成長計画に関係する場合があります。
- アクションアイテムを作成して、従業員またはマネージャーが部下の目標や展望をサポートするために達成する必要がある個別のタスクを指定します。
- 従業員とマネージャーが会話を交わすたびに隠しメモを作成します。

組織

- 社内の機動性を推進して高める環境を促進します。
- 従業員の不満が関係している離職を削減します。
- 従業員の定着によるコスト削減を促進します。

Microsoft Outlook との統合

キャリア対話アプリは、Microsoft® Outlook® と統合されるため、従業員センターで従業員またはマネージャーとの会話を簡単にスケジュールできます。この統合により、Microsoft Outlook に表示される従業員またはマネージャーのカレンダーを確認できるため、会話作成プロセス中に各会話のための会議を効果的にスケジュール設定できます。Microsoft Outlook との統合により、従業員とマネージャーは単一のインターフェイスを使用して会議をスケジュールできるため、会話を作成するた

自動翻訳

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

めのシームレスなプロセスを開発できます。この簡素化されたプロセスにより、会話を作成してスケジュールするステップが簡素化され、組織全体でキャリア対話アプリの導入が促進されます。

会話タイプ

キャリア対話アプリでは、部下とリーダーのディスカッションを促進するために使用できる 3 種類の会話がサポートされています。このアプリケーションは、組織内に存在する動的な関係による対話に対応するため、次の会話タイプをサポートしています。

[ディスカッションシリーズ **(Discussion Series)**] フォームの [会話タイプ] フィールドの値

会話タイプ	説明
成長に関する会話	組織内で従業員の成長と能力開発について話し合うための 1 回限りまたは繰り返しの会話。この会話タイプは、従業員とマネージャーの関係を対象としています。
成長計画のチェックイン	従業員がマネージャーと共有するキャリアアップのための成長計画について話し合うための、1 回限りのチェックイン会話。この会話タイプは、従業員とマネージャーの関係を対象としています。
メンタリングの会話	メンティーが最もメリットを得ることができるトピックについて話し合い、キャリア開発に関するカウンセリングを提供するための 1 回限りの会話。この会話タイプは、メンティーとメンターの関係を対象としています。

キャリア対話アプリのコンポーネント

組織内でのロールに応じて、従業員センターポータルで会話のホームページにアクセスしたときに、キャリア対話アプリに次のウィジェットが表示されます。

ロールと会話のホームページの対応するウィジェット

ロール	ウィジェット
従業員	あなたの会話
マネージャー	• あなたのチームの会話 • 近日公開 **ヒント:** このウィジェットには、システム日付から 1 週間以内に発生するように設定された会話が反映されます。

従業員とマネージャーの会話が作成されると、キャリア対話アプリに [アジェンダ] ページが表示されます。このページには、会話を充実させるために使用できる次のコンポーネントが含まれています。

[アジェンダ] セクション

自動翻訳

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

このセクションには、会話の管理、促進、および移動に使用できる 4 つのウィジェットが含まれています。[アジェンダ] セクションには、以下のウィジェットが含まれています。

- 提案された論点
- 論点
- アクションアイテム
- あなたのメモ

コンテキストサイドパネル

このサイドパネルには、組織内の従業員の名前と役職が反映されます。コンテキストサイドパネルには、会話に関係している従業員に固有の詳細のリストも含まれています。各従業員の詳細の説明がメニューに表示されます。メニューを展開すると、対応する従業員に関する詳細情報が表示されます。コンテキストサイドパネルには、会話を作成する従業員ごとに以下のメニューが表示されます。

- 展望
- 成長計画
- フィードバック
- スキル
- ゴール

コンテキストサイドパネルの名前は、マネージャーと従業員のどちらが会話にアクセスしたかに応じて変わります。キャリア対話アプリでは、組織内のロールに応じて、コンテキストサイドパネルに以下の名前が表示されます。

ロールとコンテキストサイドパネルの対応する名前

ロール	コンテキストサイドパネル名
従業員	詳細
マネージャー	従業員の詳細

対応する会話がメンタリングの会話として定義されている場合、コンテキストサイドパネルは表示されません。

関連情報

での成長に関する会話の作成 キャリア対話

で成長に関する会話をスケジュールする キャリア対話

での成長に関する会話の更新 キャリア対話

成長計画のチェックインに関する会話をスケジュールする

でメンタリングの会話をスケジュールする キャリア対話

キャリア対話のインストールと構成

キャリア対話 アプリケーションの機能とコンポーネントをインストールして構成します。

論点の追加と管理

キャリア対話アドミンは、マネージャーが従業員との会話を作成するために使用する論点を追加または更新できます。

自動翻訳

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

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

手順

1. 移動先 すべて > キャリア対話 > 提案された論点.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [提案された論点の新規レコード **(Suggested Talking Point New record)]** フォームに入力します。
4. [送信] を選択します。

会話の追加

キャリア対話アドミンは、マネージャーの代わりに従業員がアサインされている会話を追加または管理できます。

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

手順

1. 移動先 すべて > キャリア対話 > 会話.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [ディスカッションシリーズ (Discussion Series)] フォームに入力します。
4. [送信] を選択します。

過去の会話の自動クローズの設定

システムプロパティを使用して、発生した会話をバッチジョブで自動的にクローズできるかどうかを定義します。

始める前に
必要なロール：admin [sn_egd_act.admin]

手順

1. に移動します すべて メニューをクリックし、ナビゲーションフィルターに `「sys_properties.list 」` と入力します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブルが表示されます。
2. [名前] 列の下に表示される [検索] フィールドに、`「*egd」` と入力します。
   人材開発アプリケーションスイートに関連付けられたシステムプロパティのリストが表示されます。
3. *`sn_egd_act.automatic_close`* プロパティを選択します。
4. [値] フィールドを使用して、バッチジョブによる過去の会話の自動クローズを有効化または非アクティブ化するオプションを指定します。
5. [更新] を選択します。

Microsoft Outlook 統合のシステムプロパティを設定する

システムプロパティを使用して、キャリア対話と Microsoft® Outlook® の統合を有効にし、キャリア対話アプリで同時に会話を作成してスケジュールできるようにします。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin [sn_egd_act.admin]

手順

1. に移動します すべて menu, をクリックし、ナビゲーションフィルターに 「sys_properties.list 」と入力します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブルが表示されます。
2. [アプリケーション] 列の下に表示される [検索] フィールドに、「キャリア対話」と入力します。
   キャリア対話アプリに関連付けられたシステムプロパティのリストが表示されます。
3. 次のシステムプロパティを選択し、対応する値を定義します。

> **重要:**
> [更新] を選択して、前述の各システムプロパティに定義した値を保存します。

キャリア対話 をインストール

キャリア対話アプリをインストールして、従業員とマネージャーが会話を作成、管理、および追跡できるようにします。

始める前に
キャリア対話 の依存プラグインと依存アプリ

- マネージャーハブ 3.0.0
- 人材開発コア
- 「人材開発コアアプリケーションのインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

> **重要:**
> キャリア対話 をインストールする前に、人材開発コア アプリをインストールする必要があります。

キャリア対話 は 人材開発コア の機能に依存しています。

手順

1. ServiceNow Store にアクセスし、フィルター基準と検索バーを使用して 人材開発コア アプリケーションを検索します。

   [バージョン] セクションの [インストールを要求] ボタンの下に、利用可能なバージョンのリストが表示されます。

   > **注:**
   > [その他のアプリバージョン **(Other App Versions)]** を選択して、アプリケーションの利用可能なすべてのバージョンのリストを表示します。

2. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。

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

自動翻訳

3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。

   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

5. **[Install** (インストール)] を選択します。

キャリア対話 アプリケーションの使用

キャリア対話 を使用すると、マネージャーと従業員は 従業員センター から会話を作成および追跡できます。

での成長に関する会話の作成 キャリア対話

キャリア対話アプリを使用して、従業員との 1 回限りまたは繰り返しの会話を作成します。組織内のプロフェッショナルとしての従業員の成長と能力開発について話し合います。

始める前に

従業員センターからアクセスするには、キャリア対話アプリケーションをインストールする必要があります。

キャリア対話アプリへのアクセスを有効にするには、従業員にライセンスを提供する必要があります。従業員ライセンスの詳細については、「人材開発コア のユーザーライセンスの付与」を参照してください。

必要なロール：従業員 [sn_egd_act.employee] またはマネージャー [sn_egd_act.manager]

このタスクについて

このタスクで説明されている機能は、Microsoft® Outlook® との統合なしでキャリア対話アプリケーションを使用する組織に適用されます。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 組織内の自分のロールに対応するナビゲーションパスを使用して、キャリア対話アプリにアクセスします。
3. [会話を作成] ボタンを選択します。
   [会話を作成] パネルが表示されます。
4. パネルで、次のフィールドを設定します。

[会話を作成] パネル

フィールド	説明
次のユーザーとこの会話をする	会話相手の従業員またはマネージャー。従業員の場合、このフィールドは、従業員の上司であるマネージャーの名前に自動的に設定されます。または、マネージャーが自分の部下の特定の従業員を選択できます。

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

フィールド	説明
会話のタイトル	会話の名前。このフィールドは、組織内のロールに応じて、次のいずれかのオプションに自動的に設定されます。 ○ **<従業員の名字>** との会話 ○ **<マネージャーの名字>** との会話 **(Conversation with <manager first name>)** 値は変更できます。
日付	会話の日付。形式は <YYYY-MM-DD> です。
再発生	会話が交わされる頻度。
系列の終了日	成長に関する会話シリーズを終了する日付。

5. [会話を作成] を選択します。

タスクの結果
会話を作成した従業員またはマネージャーにメールで通知が送信されます。

次のタスク
組織内のロールに対応するオプションを使用して、今後の会話のアジェンダを更新します。

従業員

会話ウィジェットを使用して、作成した会話にアクセスします。

マネージャー

- 会話ウィジェットを使用して、作成した会話にアクセスします。
- [近日公開] ウィジェットを使用して、システム日付から 1 週間以内に発生するように作成した会話にアクセスします。

で成長に関する会話をスケジュールする キャリア対話

キャリア対話アプリを使用して、従業員またはマネージャーとの 1 回限りまたは繰り返しの会話を同時に作成してスケジュールします。スケジュールする各会話で、組織内のプロフェッショナルとしての従業員の成長と能力開発について話し合います。

始める前に
従業員センターからアクセスするには、キャリア対話アプリケーションをインストールする必要があります。

キャリア対話アプリへのアクセスを有効にするには、従業員にライセンスを提供する必要があります。従業員ライセンスの詳細については、「人材開発コア のユーザーライセンスの付与」を参照してください。

キャリア対話アプリケーションと Microsoft® Outlook® の間の統合を構成する必要があります。この統合により、Microsoft Outlook に表示される従業員またはマネージャーのカレンダーを確認できるため、会話作成プロセス中に会話用の会議をスケジュール設定できます。Microsoft Outlook との統合プロセスの詳細については、「Integrating with Microsoft Outlook」を参照してください。

キャリア対話 アプリケーションと Microsoft Outlook の統合を有効にするには、 システムプロパティを更新する必要があります。必要なシステムプロパティの更新の詳細については、「Microsoft Outlook 統合のシステムプロパティを設定する」を参照してください。

必要なロール：従業員 [sn_egd_act.employee] またはマネージャー [sn_egd_act.manager]

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 組織内の自分のロールに対応するナビゲーションパスを使用して、キャリア対話アプリにアクセスします。
3. [会話をスケジュールする] ボタンを選択します。
   [会話をスケジュールする] パネルが表示されます。
4. パネルで、次のフィールドを設定します。

[会話をスケジュールする] パネル

フィールド	説明
次のユーザーとこの会話をする	会話相手の従業員またはマネージャー。
会話のタイトル	会話の名前。このフィールドは、組織内のロールに応じて、次のいずれかのオプションに自動的に設定されます。 ○ **<従業員の名字>** との会話 ○ **<マネージャーの名字>** との会話 **(Conversation with <manager first name>)** 値は変更できます。
日付	会話の日付。形式は <YYYY-MM-DD> です。[日付のカレンダーを表示] アイコンを使用して日付を選択できます。
開始	会議が開始される時刻。このパネルに表示されるカレンダーを使用して、[日付] フィールドで指定した日付の使用可否を判別できます。
終了	会議が終了する時刻。このパネルに表示されるカレンダーを使用して、[日付] フィールドで指定した日付の使用可否を判別できます。
再発生	会話が交わされる頻度。

5. [招待を送信] を選択します。

タスクの結果
会話の会議は、Microsoft Outlook の自分と受信者の両方のカレンダーでスケジュールされます。

次のタスク
組織内のロールに対応するオプションを使用して、今後の会話のアジェンダを更新します。

従業員

会話ウィジェットを使用して、作成した会話にアクセスします。

マネージャー

- 会話ウィジェットを使用して、作成した会話にアクセスします。
- [近日公開] ウィジェットを使用して、1 週間以内に発生するように作成した会話にアクセスします。

従業員とマネージャー

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

自動翻訳

会議への招待メールに記載されているリンクを使用します。

でメンタリングの会話をスケジュールする キャリア対話

キャリア対話アプリを使用して、メンティーまたはメンターとの会話をスケジュールします。スケジュールする各会話では、メンターシッププログラムを通じてメンティーが最もメリットを得ることができるトピックについて話し合います。

始める前に
従業員センターからアクセスするには、キャリア対話アプリケーションをインストールする必要があります。

キャリア対話アプリへのアクセスを有効にするには、従業員にライセンスを提供する必要があります。従業員ライセンスの詳細については、「人材開発コア のユーザーライセンスの付与」を参照してください。

キャリア対話アプリケーションと Microsoft® Outlook® の間の統合を構成する必要があります。この統合により、Microsoft Outlook に表示されるメンティーまたはメンターのカレンダーを確認できるため、会話作成プロセス中に会話用の会議をスケジュール設定できます。Microsoft Outlook との統合プロセスの詳細については、「Integrating with Microsoft Outlook」を参照してください。

キャリア対話 アプリケーションと Microsoft Outlook の統合を有効にするには、 システムプロパティを更新する必要があります。必要なシステムプロパティの更新の詳細については、「Microsoft Outlook 統合のシステムプロパティを設定する」を参照してください。

メンターは、メンティーからのメンターシップの要求を受け入れる必要があります。

必要なロール：従業員 [sn_egd_act.employee] またはマネージャー [sn_egd_act.manager]

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. [あなたのキャリア (Your career)] ドロップダウンリストから、[メンタリング **(Mentoring)]** を選択します。
3. [あなたのメンターシップ]タブを選択します。
4. [進行中のメンターシップ] ウィジェットで、メンティーまたはメンターの名前に関連付けられた [メンタリング関係のその他のアクション] (垂直の省略記号) アイコンを選択します。
5. [会話を作成] を選択します。
   [会話を作成] パネルが表示されます。
6. オプション: デフォルトを使用しない場合は、[会話のタイトル] フィールドで会話の名前を変更します。

   ヒント:
   このフィールドは自動的に **[<**メンティーの名字**>** との会話] に設定されます。

7. [会話を作成] を選択します。
   対応するメニューを展開すると、メンティーまたはメンターの名前の下に、作成した会話のレコードが表示されます。
8. 作成した会話レコードを選択します。
   [会話の詳細] パネルが表示されます。
9. [会話をスケジュールする] を選択します。
   [会話をスケジュールする] パネルが表示されます。
10. パネルで、次のフィールドを設定します。

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

自動翻訳

[会話をスケジュールする] パネル

フィールド	説明
日付	会話の日付。形式は <YYYY-MM-DD> です。[日付のカレンダーを表示] アイコンを使用して日付を選択できます。
開始	会議が開始される時刻。このパネルに表示されるカレンダーを使用して、[日付] フィールドで指定した日付の使用可否を判別できます。
終了	会議が終了する時刻。このパネルに表示されるカレンダーを使用して、[日付] フィールドで指定した日付の使用可否を判別できます。

11. [招待を送信] を選択します。

タスクの結果
会話の会議は、Microsoft Outlook の自分と受信者の両方のカレンダーでスケジュールされます。

次のタスク
ミーティング招待メールに記載されているリンクを使用して、アジェンダを更新します。

成長計画のチェックインに関する会話をスケジュールする

キャリア対話アプリを使用して、組織内の従業員のキャリアアップに明示的に関連する成長計画について、従業員またはマネージャーとのチェックイン会話をスケジュールします。

始める前に
従業員センターからアクセスするには、キャリア対話アプリケーションをインストールする必要があります。

キャリア対話アプリへのアクセスを有効にするには、従業員にライセンスを提供する必要があります。従業員ライセンスの詳細については、「人材開発コア のユーザーライセンスの付与」を参照してください。

キャリア対話アプリケーションと Microsoft® Outlook® の間の統合を構成する必要があります。この統合により、Microsoft Outlook に表示される従業員またはマネージャーのカレンダーを確認できるため、会話作成プロセス中に会話用の会議をスケジュール設定できます。Microsoft Outlook との統合プロセスの詳細については、「Integrating with Microsoft Outlook」を参照してください。

キャリア対話 アプリケーションと Microsoft Outlook の統合を有効にするには、 システムプロパティを更新する必要があります。必要なシステムプロパティの更新の詳細については、「Microsoft Outlook 統合のシステムプロパティを設定する」を参照してください。

従業員は、マネージャーと成長計画を作成して共有する必要があります。

必要なロール：従業員 [sn_egd_act.employee] またはマネージャー [sn_egd_act.manager]

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.

2. 組織内の自分のロールに対応するナビゲーションパスを使用して、成長計画モジュールにアクセスします。

3. 組織内のロールに対応するウィジェットを使用して、会話を作成する成長計画を選択します。

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

自動翻訳

4. トピックヘッダーウィジェットで、[その他の成長計画アクション] (縦の省略記号) アイコンを選択します。

   ヒント:
   トピックヘッダーウィジェットは、成長計画の名前を反映するウィジェットです。

5. [計画を編集] を選択します。
6. [アクティビティを計画] ウィジェットで、[アクティビティを追加] ドロップダウンリストを選択します。
7. [チェックイン] を選択します。
   [チェックインアクティビティを追加] パネルが表示されます。
8. [追加] を選択します。
   チェックイン会話の新しいアクティビティが [アクティビティを計画] ウィジェットに表示されます。
9. 作成したチェックイン会話のアクティビティを選択します。
   [アクティビティの詳細] パネルが表示されます。
10. [会話をスケジュールする] を選択します。
    [会話をスケジュールする] パネルが表示されます。
11. パネルで、次のフィールドを設定します。

[会話をスケジュールする] パネル

フィールド	説明
会話のタイトル	会話の名前。このフィールドは、自動的に [チェックインして、マネージャーと進捗状況を確認します] に設定されます。 値は変更できます。
日付	会話の日付。形式は <YYYY-MM-DD> です。[日付のカレンダーを表示] アイコンを使用して日付を選択できます。
開始	会議が開始される時刻。このパネルに表示されるカレンダーを使用して、[日付] フィールドで指定した日付の使用可否を判別できます。
終了	会議が終了する時刻。このパネルに表示されるカレンダーを使用して、[日付] フィールドで指定した日付の使用可否を判別できます。

12. [招待を送信] を選択します。

タスクの結果
会話の会議は、Microsoft Outlook の自分と受信者の両方のカレンダーでスケジュールされます。

次のタスク
会議招待メール内のリンクを使用して今後の会話のアジェンダを更新します。

自動翻訳

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

での成長に関する会話の更新 キャリア対話

キャリア対話アプリを使用して、従業員またはマネージャーとの今後の会話のアジェンダを更新します。組織内のプロフェッショナルとしての従業員の成長と能力開発を中心に話し合います。

始める前に

キャリア対話アプリへのアクセスを有効にするには、従業員にライセンスを提供する必要があります。従業員ライセンスの詳細については、「人材開発コア のユーザーライセンスの付与」を参照してください。

必要なロール：従業員 [sn_egd_act.employee] またはマネージャー [sn_egd_act.manager]

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 組織内の自分のロールに対応するナビゲーションパスを使用して、キャリア対話アプリにアクセスします。
3. 組織内のロールに対応するウィジェットを使用して、更新する会話を選択します。

   ヒント:
   従業員とマネージャーは、会議への招待メールのリンクを使用して、Microsoft® Outlook® カレンダーでスケジュールされている会話のアジェンダにアクセスできます。

4. オプション: 会話を再スケジュールする必要がある場合は、[詳細を編集] ボタンを選択します。

   ヒント:
   このボタンを選択すると、キャリア対話アプリに、会話作成プロセス中に表示されるのと同じパネルが表示されます。

5. [提案された論点] ウィジェットで、**[+** 追加] ボタンを選択して、関連する提案された論点を追加します。

   ヒント:
   提案された論点を [提案された論点] ウィジェットに表示するには、アドミニストレーターがその論点を定義する必要があります。

6. [論点] ウィジェットで、[論点を追加] を選択し、従業員またはマネージャーと交わす会話に適用可能なディスカッションのトピックを指定します。

   ヒント:
   論点は、従業員がマネージャーと共有する展望や成長計画に関係する場合があります。こうした展望や成長計画は、コンテキストサイドパネルの対応するメニューに表示されます。従業員とマネージャーは、要点を使用して会話をガイドできます。

   論点についての会話が終了したら、対応するチェックボックスをオンにして、会話が交わされたことを示すことができます。

7. [アクションアイテム] ウィジェットで、[アクションアイテムを追加] を選択し、自分が完了する必要があるタスクを指定します。

   ヒント:
   アクションアイテムが完了したら、対応するチェックボックスをオンにして、タスクの完了を示すことができます。

自動翻訳

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

8. [あなたのメモ] ウィジェットで、[メモを追加] を選択し、従業員またはマネージャーとの会話に関するコメントを入力します。

   ヒント:
   このウィジェットを使用して、会話の結果として浮上したアイデアを反映したり、自分用のリマインダーを作成したりすることができます。このウィジェットに入力した情報は、自分にしか表示されません。

9. スキルウィジェットでは、次のアクションを実行できます。
   a. [スキルの検証] を選択して、従業員のスキルと習熟度をレビューおよび検証します。
   b. スキルピルを選択すると、スキルの習熟度やアクティビティの詳細などのスキルの詳細が表示されます。
   c. スキルピルのメニューアイコン (⋮) を選択し、[関連するアクティビティを表示] を選択して、スキルのアクティビティの詳細を表示します。

   従業員がスキルを習得するために取得した認証情報はすべてアクティビティとして表示されます。

   注:
   このウィジェットは、マネージャーと従業員の会話でのみ使用できます。

次のタスク
マネージャーは、会話がキャンセルされたか完了したかを示すことで、会話を手動でクローズできます。マネージャーが会話がキャンセルされたか完了したかを示すには、対応する縦の省略記号アイコンを選択する必要があります。このアイコンは次の場所に表示されます。

- 会話のアジェンダを表示しているときの [詳細を編集] ボタンの右側。
- [あなたのチームの会話] ウィジェットの [ステータス] 列の右側。

マネージャーは会話の完了オプションを選択するときに、発生した会話の詳細を反映するサマリーを提供できます。会話が完了したことを示す通知が、メールで従業員に送信されます。マネージャーがサマリーを提供した場合は、従業員が受信するメールにサマリーが含まれます。

での成長に関する会話系列の編集 キャリア対話

成長に関する会話シリーズを編集して、会話の作成中に見逃した詳細を追加します。

始める前に
編集するには、成長に関する会話が作成されている必要があります。次を参照してください。 での成長に関する会話の作成 キャリア対話

必要なロール：従業員 [sn_egd_act.employee] またはマネージャー [sn_egd_act.manager]

手順
1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 組織内の自分のロールに対応するナビゲーションパスを使用して、キャリア対話アプリにアクセスします。
3. 組織内のロールに対応するウィジェットを使用して、更新する会話を選択します。

   ヒント:
   従業員とマネージャーは、会議への招待メールのリンクを使用して、Microsoft® Outlook® カレンダーでスケジュールされている会話のアジェンダにアクセスできます。

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

自動翻訳

4. [系列を編集] を選択します。
5. パネルで、次のフィールドを編集します。

系列テーブルを編集

フィールド	説明
会話のタイトル	会話の日付。形式は <YYYY-MM-DD> です。
系列の終了日	成長に関する会話シリーズを終了する日付。

注:
[主催者] および [この会話をするユーザー] フィールドは編集できません。

6. **[Save** (保存)] を選択します。

成長に関する会話をスケジュールする エージェントワークフロー

成長対話エージェントワークフローを使用して、従業員の成長に関するディスカッションを簡素化します。このワークフローを活用して、従業員の主要な人材アクティビティとジャーニーデータを収集し、明確で構造化されたサマリーを取得します。これは、会話の準備をより迅速かつ効果的に行うのに役立ちます。データに基づく論点を活用して、成長に関するすべての会話が焦点を絞った、有意義でインパクトのあるものになるようにします。

成長に関する会話のスケジュールと準備

成長会話エージェントチームを使用して、次のことを行います。

- 従業員のカレンダーで利用可能なスロットを検索し、適切なウィンドウで提案をフェッチします。
- 従業員データのサマリを取得し、開発ジャーニーを表示します。
- マネージャーが有意義な会話を行うのに役立つ関連リソースを見つけて共有します。

注:
成長に関する会話アグネティックワークフローを機能させるには、キャリア対話アプリケーションのバージョン 3.5.2 を使用しており、人材およびHR 人材 AI エージェントコレクション用のNow Assistをインストールする HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist プラグインが必要です。

成長に関する会話をスケジュールする エージェントワークフロー

エージェントワークフローにアクセスするには:

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 概要.
2. 選択 エージェント型ワークフロー > 成長に関する会話の計画を支援.

会話の **AI** エージェント

エージェント **AI** 機能	**AI** エージェント	説明
成長に関する会話の作成	会話管理 AI エージェント	会話管理 AI エージェントは、マネージャーがチームメンバーとの成長に関するディスカッションを簡単に開始および管理するのに役立ちます。マネージャーと従業員の両方のカレン

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

自動翻訳

会話の **AI** エージェント (続く)

エージェント **AI** 機能	**AI** エージェント	説明
		ダーで利用可能なタイムスロットをチェックし、マネージャーが選択するのに適切な時間帯を提案します。スロットを選択すると、 キャリア対話 システムにディスカッションエントリが作成されます。
論点を生成	従業員データの要約 AI エージェント	従業員データの要約 AI エージェントは、複数のシステムからデータを集計して、マネージャーが各従業員の能力開発ジャーニーを把握できるようにします。最近の人材アクティビティやジャーニー履歴などの重要な情報を取得し、マネージャーが会話で使用できる構造化された論点を生成します。
関連リソースを検索して共有	マネージャーリソースの推奨事項 AI エージェント	マネージャーリソース推奨事項の AI エージェントは、マネージャーが有意義な会話を行うのに役立つ関連リソースを検索して共有します。

[store-future: BEGIN review]

マネージャーにマッピングされたツール 準備 **AI** エージェント

マネージャーの準備で使用するツール **AI** エージェント

ツールタイプ	実行モード	名前	説明
サブフロー	自律	学習コース	指定された検索用語に基づいてすべてのラーニングコースをフェッチします。
サブフロー	自律	ナレッジ記事	指定された検索用語に基づいてすべてのナレッジ記事をフェッチします。

[End]

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

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

従業員データ要約 AI エージェントにマッピングされたツール

従業員データ要約 AI エージェントで使用されるツール

ツールタイプ	実行モード	名前	説明
会話のトピック	自律	報告先を選択	マネージャーの直属の部下を表示し、マネージャーが選択できるようにします。
Now Assist スキル	自律	論点を生成	従業員のアクティビティデータから論点を生成します。
Now Assist スキル	自律	従業員サマリーを生成	指定された一連の従業員アクティビティのサマリーを生成します。
スクリプト	自律	提案された論点を取得	このツールは、事前設定された「提案された論点」テーブルから上位 5 つの提案された論点をフェッチし、出力を配列 <suggestedTalkingPoints) として保存します>
スクリプト	自律	ディスカッションに論点を追加する	このツールは、<suggestedTalkingPoints> 配列と <generatedTalkingPoints> 配列から論点を取得し、指定された discussionId に基づいてディスカッションに追加します
スクリプト	自律	既存の論点を取得	このツールは、指定されたディスカッション ID の既存の論点をフェッチし、出力を配列 <existingTalkingPoints> として格納します。
スクリプト	自律	従業員アクティビティを取得	指定された期間に従業員が行ったすべてのアクティビティをフェッチします。

[End]

[store-future: BEGIN review]

会話管理 AI エージェントにマッピングされたツール

会話管理 AI エージェントで使用されるツール

ツールタイプ	実行モード	名前	説明
会話のトピック	自律	報告先を選択	マネージャーの直属の部下を表示し、マネージャーが選択できるようにします。
会話のト	自律	オプションセレクター	指定されたタイムスロットを選択可能なオプションの形式で表示します。

自動翻訳

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

会話管理 **AI** エージェントで使用されるツール (続く)

ツールタイプ	実行モード	名前	説明
ピック			
スクリプト	自律	今後のディスカッションを探す	このツールは、成長タイプの会話に関する今後のディスカッションがあるかどうかをチェックするために使用され、ディスカッションの詳細を含む JSON オブジェクトのアレイを返します。
スクリプト	自律	利用可能なタイムスロットを取得	このツールは、カレンダー統合が利用可能な場合にのみ使用してください。このツールは、指定された日付と期間に基づいて、マネージャーと従業員の両方のカレンダーで会議に利用可能なタイムスロットをチェックします。利用可能なタイムスロットのアレイを返します。
スクリプト	自律	ディスカッションを作成	このツールは、スクリプト「createConversation」を呼び出して、ディスカッションシリーズのレコードを作成し、そのシリーズからディスカッションを作成します。カレンダー統合がインストールされている場合は、会議イベントが作成され、calendarEventID が応答に追加され、ディスカッション ID が返されます。
スクリプト	自律	マネージャーと従業員の詳細をフェッチ	このツールは、マネージャーと従業員の詳細を取得します。
スクリプト	自律	カレンダー統合の可用性を確認	このツールは、カレンダー統合が設定されているかどうかを確認します。セットアップがない場合、カレンダーイベントをスケジュールすることはできません。

[End]

AI エージェントをお探しですか?

- Now Assist アプリケーションとともにインストールされた AI エージェントが、エージェント型ワークフローでは使用されていない可能性があります。インスタンスで利用可能なすべてのエージェントを表示する方法については、「 AI エージェントの検索 」を参照してください。
- インスタンスにインストールされていない可能性のあるエージェントを見つけるには、ServiceNow Storeの AI エージェントマーケットプレイス にアクセスしてください。

キャリア対話の参照

アドミニストレーターは、参照情報を使用してアプリケーションと機能を構成および管理します。

キャリア対話 の会話について

キャリア対話 アドミニストレーターは、マネージャーと従業員が使用する会話を作成します。

会話は、従業員との成長計画および能力開発計画を促進するためにマネージャーによって作成されます。成長計画は変換により作成できます。

自動翻訳

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

[ディスカッションシリーズ **(Discussion Series)**] フォーム

フィールド	説明
従業員	組織内のユーザーのリストから選択します。 [会話タイプ] フィールドが [成長に関する会話] または [成長計画のチェックイン] に設定されている場合、このフィールドは [メンティー] フィールドの代わりになります。
マネージャー	組織内のマネージャーのリストから選択します。 [会話タイプ] フィールドが [成長に関する会話] または [成長計画のチェックイン] に設定されている場合、このフィールドは [メンター] フィールドの代わりになります。
メンティー	組織内のユーザーのリストから選択します。 [会話タイプ] フィールドが [メンタリングの会話] に設定されている場合、このフィールドは [従業員] フィールドの代わりになります。
メンター	組織内のユーザーのリストから選択します。 [会話タイプ] フィールドが [メンタリングの会話] に設定されている場合、このフィールドは [マネージャー] フィールドの代わりになります。
ケイデンス	会話の頻度を選択します。
会話タイプ	組織内で使用可能な会話のリストから選択します。
タイトル	会話のタイトル。この情報はユーザーに表示されます。
アクティブ	選択すると、会話が公開され、ユーザーに表示されます。
テーブル名	使用するデータを含むテーブルを選択します。 このフィールドは、[会話タイプ] フィールドが [メンタリングの会話] に設定されている場合にのみ表示されます。
関連レコード	[テーブル名] フィールドで指定したテーブルから、使用するレコードを選択します。 このフィールドは、[会話タイプ] フィールドが [メンタリングの会話] に設定されている場合にのみ表示されます。

自動翻訳

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

提案された論点の作成について

キャリア対話アドミニストレーターは、会話で話し合うトピックを特定するための提案された論点を作成します。

[提案された論点 (Suggested Talking Points)] テーブルでレコードを作成すると表示されるフォームには、次のフィールドが含まれています。

[提案された論点 **(Suggested Talking Points)]** フォーム

フィールド	説明
開始日	論点が最初に利用可能になる日付。
終了日	論点が利用不可能になる日付。
タイトル	ユーザーインターフェイス (UI) に表示される、論点の表示タイトル。
ユーザー基準	この論点にアクセスするために満たす必要がある基準を選択します。
アクティブ	選択すると、論点が公開され、会話で使用できるようになります。
会話タイプ	提案された論点が適用される会話のタイプ。

[提案された論点 **(Suggested Talking Points)]** テーブル

キャリア対話 アドミニストレーターは、マネージャーと従業員が使用する会話を管理できます。

[提案された論点 (Suggested Talking Points)] テーブルでレコードを選択すると表示されるフォームには、次のフィールドが含まれています。

[提案された論点] のリファレンス

フィールド	説明
アクティブ	選択すると、論点が公開され、会話で使用できるようになります。
終了日	論点が利用不可能になる日付。
開始日	論点が最初に利用可能になる日付。
タイトル	ユーザーインターフェイス (UI) に表示される、論点の表示タイトル。
ユーザー基準	この論点にアクセスするために満たす必要がある基準を選択します。
会話タイプ	提案された論点が適用される会話のタイプ。

キャリア対話 とともにインストールされるコンポーネント

ロール、テーブルなどを含む、数種類のコンポーネントが キャリア対話 とともにインストールされます。

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

自動翻訳

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

ロール

キャリア対話 でのロール

アプリケーション	ロールタイトル [名前]	説明
キャリア対話	アドミン [sn_egd_act.admin]	人材 マネージャーロール [sn_egd_act.manager] が含まれています。
キャリア対話	従業員 [sn_egd_act.employee]	他のロールは含まれません。
キャリア対話	マネージャー [sn_egd_act.manager]	人材 従業員ロール [sn_egd_act.employee] が含まれています。

テーブル

テーブルは、さまざまな ServiceNow アプリケーションと機能間の関係を追跡および維持するために使用されます。

キャリア対話とともにインストールされるテーブル

アプリケーション	テーブルラベル **[name]**
キャリア対話	アクションアイテム [sn_egd_act_action_item]
キャリア対話	ディスカッション [sn_egd_act_discussion]
キャリア対話	ディスカッション [sn_egd_act_discussion_series]
キャリア対話	提案された論点 [sn_egd_act_suggested_talking_point]
キャリア対話	論点 [sn_egd_act_talking_point]

ラーニング

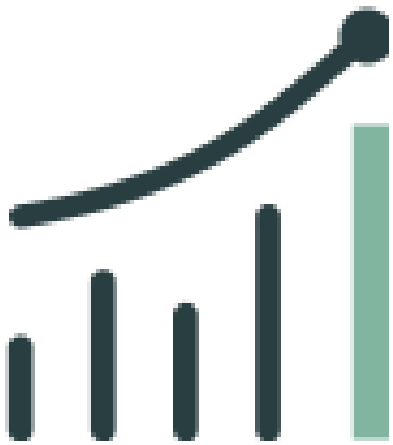
ラーニング アプリケーションを使用すると、キャリア開発コンテンツを検出、管理、および操作できます。これにより、ユーザーは内部および外部の両方の学習システムのコース項目を含む学習カタログを構成できます。

ラーニング には、次の主要な機能が含まれています。

自動翻訳

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

開始

探索  の詳細情報 ラーニング	構成  アプリケーションを設定して開始する	使用方法  ラーニングエクスペリエンスを管理および使用する方法を学ぶ
レポート  ターゲットを絞ったレポートを通じて学習コンテンツの成功を測定する	参照  でのユーザーロール、テーブル、およびデフォルト構成の詳細の取得 ラーニング	

自動翻訳

ラーニング の探索

ラーニングを使用してキャリア開発コンテンツをプロアクティブに検出、管理、利用することのメリットについて説明します。

ラーニングの概要

ラーニング は、学習を管理するための新しい最新の一元化されたスペースです。この学習ポータルを使用すると、進行中の課題とアサインされた課題を明確に把握できるため、学習に集中できます。詳細については、「自分のもの ラーニング」を参照してください。

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

ラーニング ユーザー

ラーニング ユーザー

ユーザー	説明
マネージャー/アドミニストレーター	ラーニング アドミニストレーターとマネージャーは、コンテンツのアクティビティと履歴を表示および管理でき、これらのインサイトに基づいて、適切なガバナンスにより学習者にとって有意義な学習を作成できます。
ユーザー	• 達成度を追跡:達成度機能を使用して学習を追跡します。ゲーミフィケーションのために、バッジと認定により達成度を追跡します。 • 学んだことを共有:追跡:学習の初めから操作したすべてのコンテンツの機能リストを使用して、学習を共有します。パーソナルコレクションを使用すると、カスタマイズされたフォルダーにコンテンツを保存し、簡単に参照および共有できます。 • スキル基盤を活用する:スキル基盤ラーニングと統合して、スキル主導型学習の検索結果を実行できるようにします。自分のスキルに合った スキル基盤 推奨事項と提案に基づいてコースをレビューします。

ラーニング のメリット

ラーニングのメリット

メリット	機能	ユーザー
学習チームによって促進されたハイライト表示されたコンテンツ、人気のある学習関連の検索、および類似の学習者に基づく推奨コンテンツを参照して、新しいコースを見つけます。	検出	従業員/ユーザー
最近の学習コンテンツのアクティビティと履歴を表示します。学習の初めから操作したすべてのコンテンツの機能リストを活用できます。パーソナルコレクションを使用すると、コンテンツをフォルダーに保存して、簡単に参照および共有できます。	アクティビティ	従業員/ユーザー
新しいことを学習したり、コースを完了したりするときに、学習成果をアピールします。	達成度	従業員/ユーザー
チームのラーニングを表示および追跡して、キャリアの成長を簡素化できるようにします。	チームにアサイン済み	マネージャー

次に探索する内容

の構成と使用の詳細については、以下を参照してください。

-
- ラーニング の使用
- ラーニングの参照

自動翻訳

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

自分のもの ラーニング

My ラーニング は、キャリアのあらゆる側面で成長するのに役立つコースを受講できる、最新のユーザーポータルです。

ラーニング ポータルでは、すべての学習、コース、および達成度の概要を確認できます。

ラーニング概要

[概要 (Overview)] ページは、従業員センターから移動して [自分の学習 (My Learning)] にアクセスしたときに最初に表示されるページです。このページを使用して、注意が必要な学習をすばやく特定し、最近の進捗状況と最近の達成度を可視化し、最近のすべてのアクティビティを表示し、進行中のコースを再開します。

検出

[検出 (Discover)] タブを使用して、組織全体の傾向のあるコースを検索します。学習チームによって促進されたハイライト表示されたコンテンツ、人気のある学習関連の検索、および類似の学習者に基づく推奨コンテンツを参照できます。

アクティビティ

[アクティビティ (Activity)] タブを使用して、コンテンツアクティビティ全体と履歴を表示します。学習の初めから操作したすべてのコンテンツの機能リストを活用できます。パーソナルコレクションを使用すると、学習者はコンテンツをフォルダーに保存して、簡単に参照したり共有したりできます。

達成度

[達成度] タブを使用して、獲得した達成度バッジを確認します。詳細な達成度情報を表示できます。すべての達成度ルールとクライテリアは、ラーニング を使用してバックエンドで作成および管理されます。詳細については、「達成度の定義の作成」を参照してください。

概要

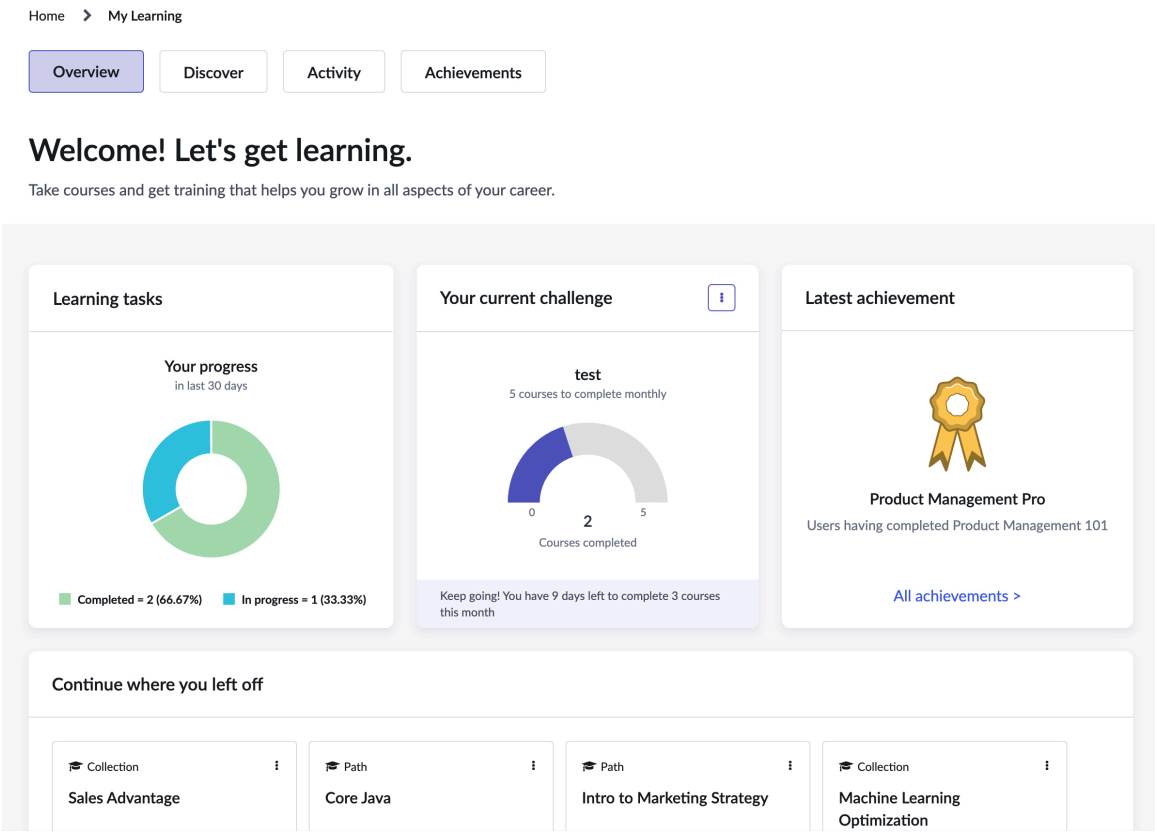
My ラーニング の [概要 **(Overview)]** タブには、コースの追跡、進捗状況の表示、達成度の表示などに役立つさまざまなウィジェットが用意されています。

[概要] タブには、シームレスな学習体験に役立つ次のウィジェットがあります。

自動翻訳

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

[概要] タブ



概要

ウィジェット	説明
期限前にこれらの学習を完了してください	期限を過ぎたコースやトレーニングが表示されるので、期限前に完了する計画を立てることができます。
学習タスク	進行中および割り当てられている学習タスクを表示し、過去 30 日間の進捗状況を表示します。
現在の課題	自分が開始した課題と開始までの残り日数が表示され、新しい学習内容を発見することもできます。
最新の達成度	[最新の達成度] には、学習の進捗状況に基づいて獲得したすべての達成度が表示されます。
終了した場所から続行	自分が開始したけれども完了していないコースやトレーニングを表示し、中断したところから続行できるようにします。
最近のアクティビティ	アサイン済み、保存済み、共有済みのコースとトレーニングを表示し、学習履歴も表示します。

検出

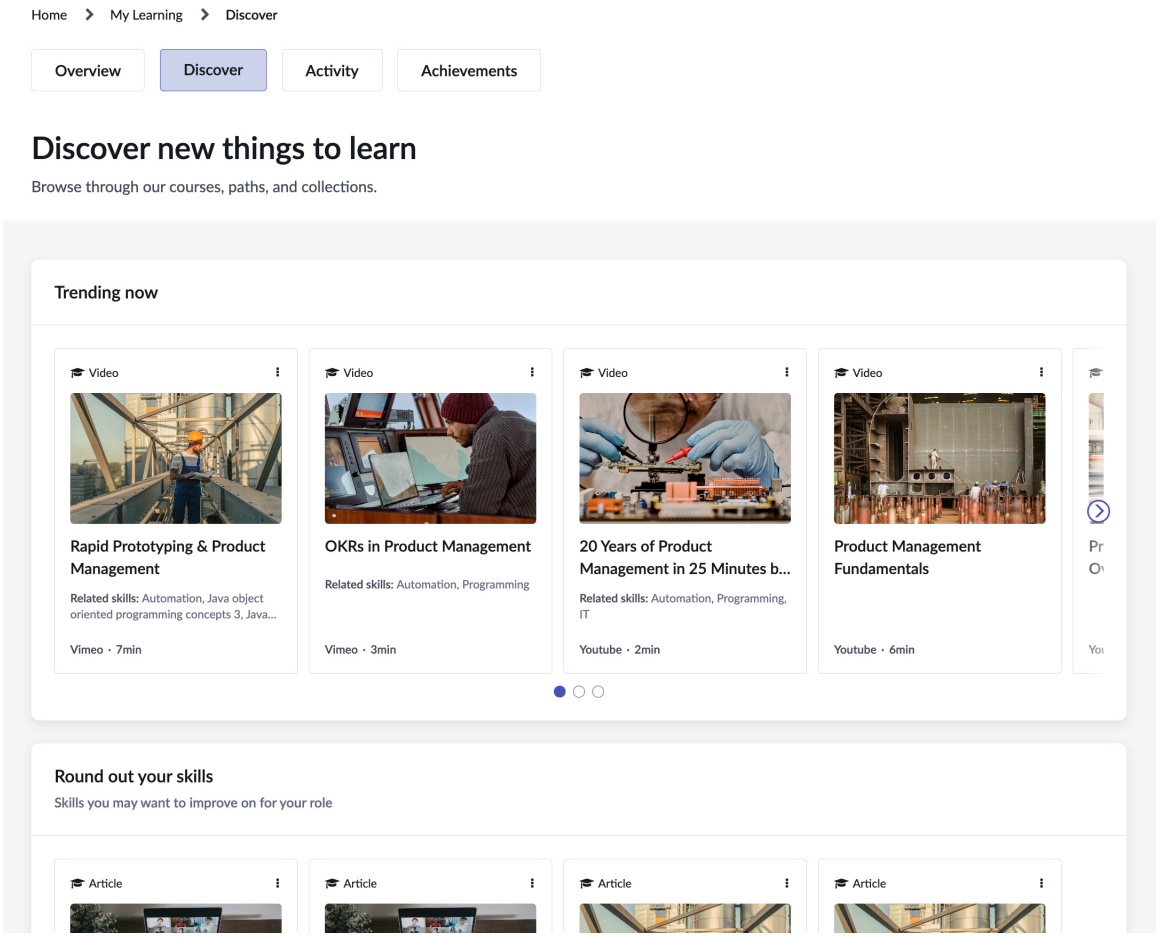
[自分のラーニング] の [ディスカバリー] タブには、コース、パス、およびコレクションを参照するのに役立つさまざまなウィジェットが用意されています。

[ディスカバリー] タブには、シームレスな学習体験に役立つ以下のウィジェットがあります。

自動翻訳

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

[ディスカバリー] タブ



検出

ウィジェット	説明
現在の傾向	新しい学習内容を発見できるように、現在トレンドになっているコース、パス、またはコレクションを表示します。
スキルを磨く	自分のロールに応じて改善が必要なスキルに基づいてコースを推奨します。
検索	ラーニング 内を検索してコースを見つけることができます。

アクティビティ

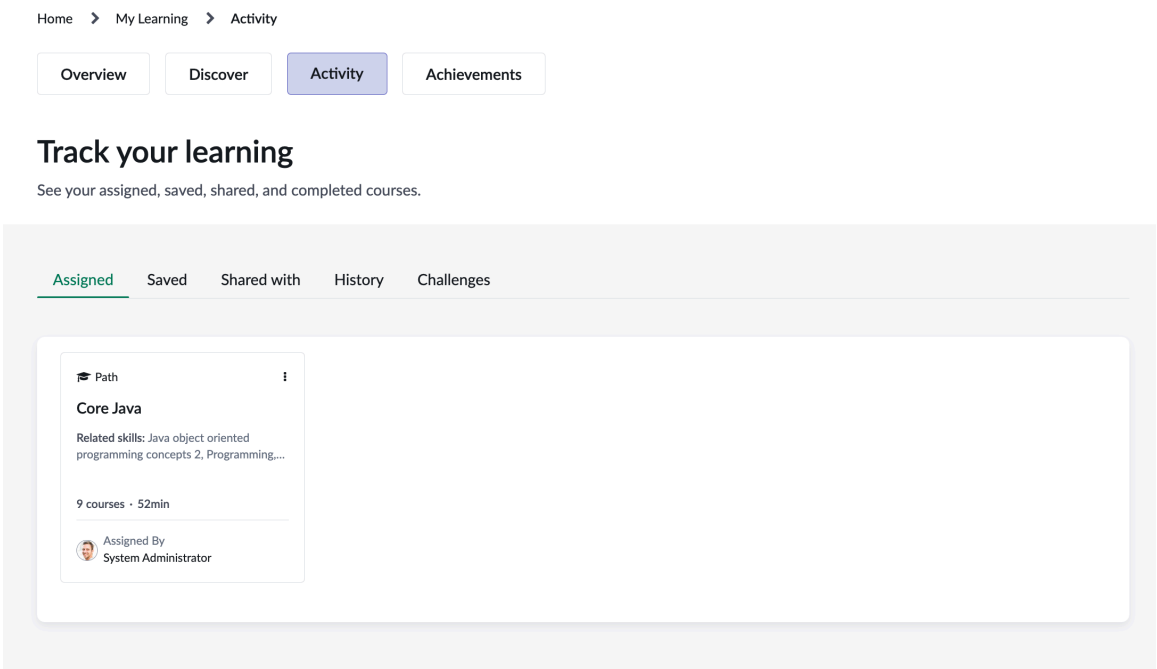
[自分のラーニング] の **[** アクティビティ] タブには、アサイン済み、保存済み、共有済み、および完了済みのコースを確認するのに役立つさまざまなウィジェットがあります。

[アクティビティ] タブには、シームレスな学習に役立つ次のウィジェットがあります。

自動翻訳

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

[アクティビティ] タブ

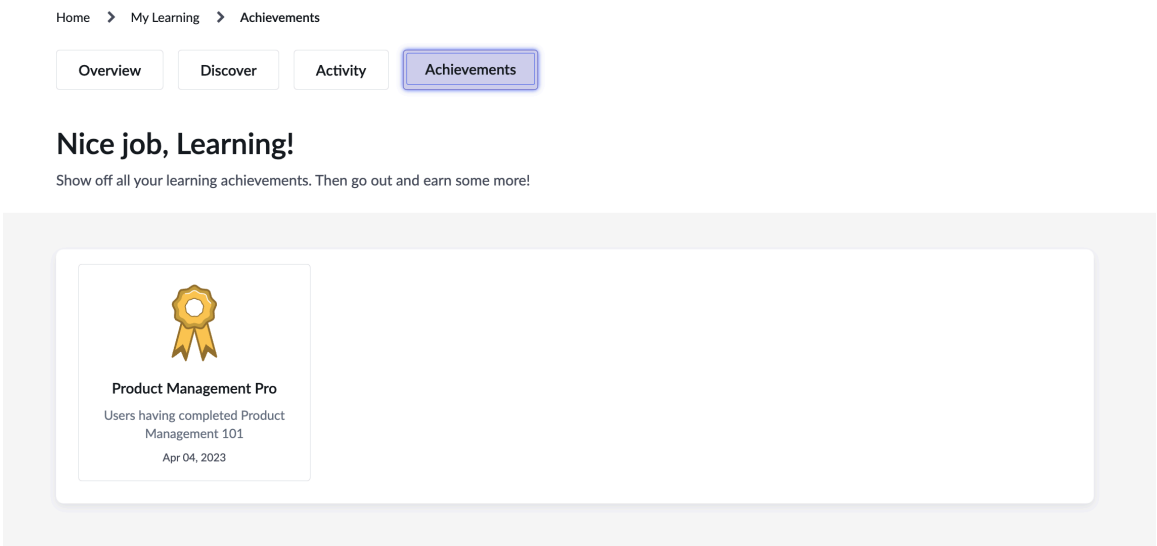


- アサイン済み：現在自分にアサインされているコースを表示します。
- 保存済み：保存したコレクションを表示します。
- 共有：自分と共有されているコースとコレクションを表示します。
- 履歴：完了したすべてのコースを表示します。
- 課題：自分に設定した学習課題を表示します。

達成度

[自分のラーニング] の [達成度] タブには、すべての学習達成度が表示されます。

[達成度] タブ



自動翻訳

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

達成度

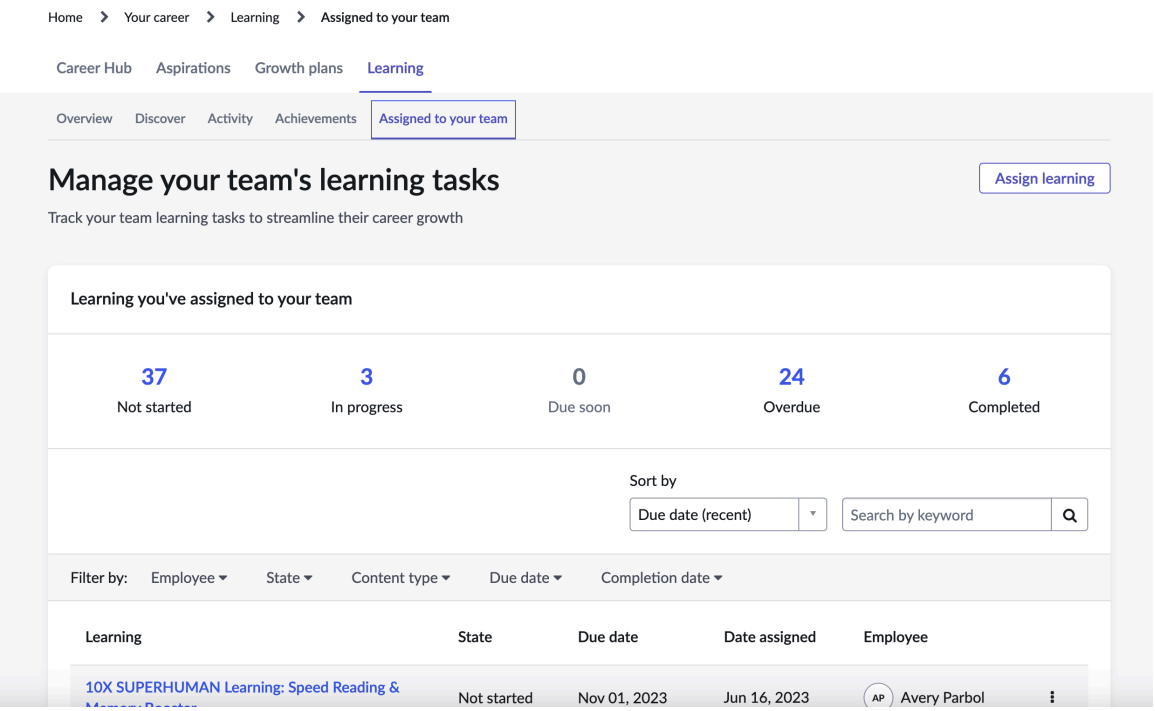
ウィジェット	説明
達成度	学習達成度を表示します。新しいことを学習してコースを完了すると、達成度を獲得してここで確認できます。
バッジ	Credly からの達成度バッジを表示します (存在する場合)。

チームにアサイン済み

チームの学習タスクを追跡してキャリアの成長を簡素化します。

チームの学習タスクを管理します。

[チームにアサイン済み (Assigned to your team)] タブには、チームの学習の進捗状況を理解するのに役立つ次の情報が表示されます。



- チームにアサインした学習：チームにアサインされた学習のステータスを表示します。
  - 未開始
  - 対応中
  - まもなく期日
  - 期限切れ
  - 完了です
- フィルター：[従業員]、[ステータス]、[コンテンツタイプ]、[期日]、[完了日] フィルターを使用して、チームの学習をソートします。
- 学習を割り当てる：マネージャーは、ラーニング をチームメンバーにアサインしてスキルを向上させます。

自動翻訳

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

ラーニングと スキル基盤 との統合

スキル基盤 を ラーニング と統合して、スキル主導型学習の検索結果を導入します。学習者のスキルに基づいてコースを推奨および提案します。

ラーニング を スキル基盤 と統合して、ユーザーの学習エクスペリエンスを向上させます。

スキル基盤 プロパティ sn_skills_int.enable_skills を true に設定すると、ラーニング でスキルインテリジェンスが使用できるようになります。スキル基盤 プロパティの詳細については、「スキル基盤の構成」を参照してください。

学習コンテンツに関連付けられたスキル

- 学習コース、コレクション、またはパスに関連付けられた目標の読み取り専用リスト。
- 詳細ページの [Related skills (関連スキル)] セクション。
- スキル主導型学習の検索結果。

学習コースへのスキルの追加

- 選択したスキルを検索するためのスキルインテリジェントウィジェット。
- スキル基盤 との統合により、学習への関連スキルの追加が可能になります。

スキルベースの AI 検索

- コースタイトルと関連スキルからの関連性に基づく結果。
- 隣接スキルは含まれません。
- スキル用語の直接テキスト一致検索。

スキルベースの学習の推奨事項

- [自分の学習] に表示される学習の推奨事項
- 従業員のスキルと現在のジョブに必要であると特定されたスキルとの間のスキルギャップに基づく推奨事項。

ラーニングのインストールと構成

ラーニング を設定して使用を開始する方法について説明します。

構成の概要

ラーニング の依存プラグインとアプリ：

- マネージャーハブ
- スキル基盤

  スキル基盤 プロパティ **sn_skills_int.enable_skills** が true に設定されている場合、スキル基盤の使用はすべての ラーニング ユーザーに対して有効になります。スキル基盤 プロパティの詳細については、「スキル基盤の構成」を参照してください。
- アクティブ化とセットアップ ラーニング

  ServiceNow ストアから ラーニング をアクティブ化できます。このアプリケーションにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は、アクティブ化されます。
- ラーニング のインストール

自動翻訳

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

ラーニング のインストール

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

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/a485246687014d50507831d83cbb3563/5.1.1 アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

ラーニング とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

詳細については、「ラーニング とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して ラーニング アプリケーションを検索します。

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

   利用可能なバージョンのリストが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

自動翻訳

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

アクティブ化とセットアップ ラーニング

ラーニング を設定して使用を開始する方法について説明します。

アプリケーションのアクティブ化

ServiceNow ストアから ラーニング をアクティブ化できます。このアプリケーションにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は、アクティブ化されます。

> **注:**
> ラーニング は 従業員センター アプリケーションで利用できます。ラーニング の一部の機能は、 HR サービスデリバリ (HRSD) および 従業員ジャーニー管理 アプリケーションがアクティブ化されている場合にのみ機能します。

ストアでアプリを要求する

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

ライセンス

ラーニングでは、新しい人材開発ライセンスモジュールを活用しています。このライセンス機能により、登録済み ServiceNow アプリケーションは、従業員プロファイルやその他の追加基準に基づいて、ユーザーにアプリのライセンスを付与できます。

データの構成

ラーニング にはオプションのデモデータが付属しています。

詳細については、「」と「ラーニングの参照」を参照してください。

スキル基盤とラーニングとの統合

ラーニング は、スキル基盤 を学習者のスキルベースの推奨事項に統合します。学習アドミニストレーターは、スキルインテリジェントウィジェットを使用してスキルを検索および選択することで、学習コースにスキルを追加できます。

詳細については、「ラーニング の使用」を参照してください。

ラーニング の使用

従業員センター の [自分の学習] を使用して、学習と達成度にアクセスします。

使用ラーニングの概要

学習ワークフローは、学習ジャーニーのビルドと追跡に役立ちます。コースコレクションに登録または作成したり、コースを再開したり、最近のアクティビティを確認したりすることができます。モチベーションを維持するために、ラーニング課題を設定し、マネージャーとしてコースをチームにアサインします。

1. ラーニング の管理

   ラーニングを使用すると、学習アドミニストレーターはユーザーのアクティビティを管理できます。ユーザーの学習過程を支援するために、学習アドミニストレーターは、達成度を作成し、達成度ルールを定義し、ユーザーの学習アクティビティ全体を監視できます。

自動翻訳

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

2. パーソナルコースコレクションの作成

コースやパスにアクセスしやすくするためのパーソナルコレクションを作成します。

チームへの ラーニング のアサイン

マネージャーは、チームメンバーに ラーニング をアサインしてスキルを向上させます。

始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_manager

手順
1. 移動先 すべて > 従業員センター > 自分のラーニング > チームにアサイン済み.
2. [学習のアサイン] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

ラーニング のアサインフォーム

フィールド	説明
この ラーニング のアサイン先	学習がアサインされている学習者。
アサイン済みの教材	アサイニーにアサインされる ラーニング 教材。
アサインの説明	この ラーニング を学習者にアサインする理由。
期限	ラーニング の期限。

4. [アサイン] を選択します。

[自分の ラーニング **(My Learning)**] でコースコレクションに登録する

コースコレクションに登録して、スキルを向上させることができるコースを受講します。

始める前に
必要なロール：learning.user

手順
1. 移動先 すべて > 従業員センター > 自分のラーニング > 検出.
2. 受講するコースコレクションまたはパスを選択します。

> **注:**
> 登録するオプションは、コースコレクションまたはパス内でのみ使用できます。

3. [登録] を選択します。
4. [開始] を選択して学習を開始します。
5. オプション: コースコレクション内で [スキップ] を選択し、次のコースに進みます。

自動翻訳

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

6. オプション: [完了済み項目を表示] スイッチを切り替えて、完了したコースを表示し、スキップしたコースを無視します。

   注:

   - 特定のコースはコースコレクションまたはパスでスキップできますが、表示される順序で完了するかスキップする必要があります。
   - [完了済み項目を表示] 切り替えスイッチは、コースコレクションまたはパス内でスキップされたコンテンツに対してのみ使用できます。

最近のアクティビティを見る

[アサイン]、[保存済み]、[共有先]、[履歴] タブに簡単にアクセスして、最近の学習アクティビティを確認します。

始める前に
必要なロール：learning.user

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 自分のラーニング.
2. [自分の学習] の [アクティビティ] タブで利用可能な次のタブを使用して、アサイン済み、保存済み、自分と共有されているコース、および完了したコースの履歴を表示します。
   - アサイン：自分に割り当てられたコースをここで確認できます。
   - 保存済み：パーソナルコレクションに保存されたコースをここで確認できます。
   - 共有先：他のユーザーが自分と共有しているコースをここで確認できます。
   - 履歴：完了したコースに関する情報をここで確認できます。

ラーニング 課題の作成

選択した期間内に特定の数のコースを完了することに挑戦する ラーニング 課題を作成します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
ラーニング 課題は、[概要 (Overview)] タブで利用可能な新しいウィジェットであり、学習の進捗状況を追跡するために作成したすべての課題の簡単な概要を提供します。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 自分のラーニング.
2. [自分の学習] ホームページで、[学習課題を開始 **(Start a Learning Challenge)]** を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[学習課題を設定 **(Set a learning challenge)]** フォーム

フィールド	説明
課題にタイトルを付ける	課題のタイトル。
コースの完了を追跡する頻度はどれくらいが良いですか？	コースの完了ステータスを追跡するのに適した頻度。利用可能な頻度は次のとおりです。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ 週次 ○ 月次 ○ 四半期ごと ○ 年次
いつ開始しますか？	課題を開始する予定の月。
各追跡期間に完了させたいコースの数はいくつですか？	追跡期間ごとに終了を目標とするコースの数。

4. [変更内容の保存] を選択します。

タスクの結果
ラーニング 課題が、進捗状況を追跡するための新しいウィジェットとともに [概要 (Overview)] タブに作成されます。

学習課題の完了

完了する準備ができたら、学習課題を完了します。

始める前に
必要なロール：ロールは不要

手順
1. 移動先 すべて > 従業員センター > 自分のラーニング.
2. 学習課題ウィジェットで、コンテキストアイコン ⋮ をクリックします。

   注:
   課題の現在のステータスに応じて、ウィジェットに異なるラベルが表示される場合があります。課題を開始している場合は、現在の課題が表示されます。

3. [課題を完了] を選択します。
4. [はい、完了しました] をクリックします。

タスクの結果
現在の課題が完了しますが、[アクティビティ] タブでいつでも再アクセスできます。

学習課題を再開する

課題の進捗状況をリセットする場合は、課題を再開します。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. 移動先 すべて > 従業員センター > 自分のラーニング.
2. 学習課題ウィジェットで、コンテキスト (⋮) アイコンを選択します。

   注:
   課題の現在のステータスに応じて、ウィジェットに異なるラベルが表示される場合があります。課題を開始している場合は、現在の課題が表示されます。

自動翻訳

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

3. [再開する] を選択します。
4. [この課題を再起動しますか?] ポップアップで、[はい、完了しました] をクリックします。

パーソナルコースコレクションの作成

コースやパスにアクセスしやすくするためのパーソナルコレクションを作成します。

始める前に
必要なロール：ユーザー

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 自分のラーニング.
2. 画面に表示されるコースのコンテキストメニューアイコン を選択します。
3. [コレクションに保存] を選択します。
4. [新規作成] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

[新しいコレクションを作成] フォーム

フィールド	説明
コレクション名	新しいパーソナルコレクションの名前。
説明	パーソナルコレクションに関する簡単な説明。

6. [保存] を選択します。

コースをパーソナルコレクションに保存する

簡単にアクセスして学習を計画できるように、関心のあるコースをパーソナルコレクションに保存します。

始める前に
パーソナルコースのコレクションを作成します。詳細については、「パーソナルコースコレクションの作成」を参照してください。

必要なロール：ユーザー

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 自分のラーニング.
2. 画面に表示されている任意のコースで、[コンテキストメニュー] アイコン ( ) を選択します。
3. コースを保存するコレクションを選択します。
4. [適用] を選択します。

> **注:**
> パーソナルコレクションをまだ作成していない場合は、「パーソナルコースコレクションの作成」を参照してください。

コースを再開する

このウィジェットを使用すると、途中で離れたコースに簡単にアクセスして再開できます。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 自分のラーニング.
2. [概要] ページで、[中断した場所から続行] ウィジェットから再開するコース、コースコレクション、またはパスを選択します。

   注:
   このウィジェットは、進行中ステータスのコースがある場合にのみ使用できます。

3. [再開] を選択します。

ラーニング の管理

ラーニング を使用すると、学習アドミニストレーターはユーザーアクティビティを管理できます。ユーザーの学習過程を支援するために、学習アドミニストレーターは、達成度を作成し、達成度ルールを定義し、ユーザーの学習アクティビティ全体を監視できます。

コンテンツコレクションの作成

ラーニング でコンテンツコレクションを作成して、複数の内部および外部のコースを含むラーニングコンテンツを動的にグループ化します。

始める前に
すべてのコレクションがコースカタログに含まれている必要があります。コレクションを作成する前にコースカタログを作成します。詳細については、「コースカタログの作成」を参照してください。

必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lc.learning_course_catalog_admin

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > コンテンツ > コレクション.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [コレクション] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「コレクションフォーム」を参照して ください。
4. [送信] を選択します。

関連情報

- コレクションフォーム
- コレクションへのコースアイテムの追加
- 学習コースセクションの追加

コレクションへのコースアイテムの追加

コレクションの作成後は、ServiceNow® 内でオーケストレーションされたコースのグループとしてコースアイテムを追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lc.learning_course_catalog_admin

コンテンツコレクションを作成します。詳細については、「コンテンツコレクションの作成」を参照してください。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > コンテンツ > コレクション.
2. コースアイテムを追加するコレクションを選択します。
3. [コースコレクションアイテム **(Course Collection Items)**] タブで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

コレクションのコースアイテム

フィールド	説明
コレクション	関連コースコレクション。
コース	選択したコレクションに追加するコースアイテム。
順番	新しいセクションの開始を定義する順番。 この定義された順序よりも順序の数値が大きいすべての学習コースが、このセクションの下に表示されます。
必須	コースアイテムをコレクションに追加することが必須かどうかを示します。

コレクション内のコースへのユーザーアクセスの定義

コレクションへのユーザーアクセスを定義して、コレクションに読み取りアクセスできるユーザーを定義します。

始める前に
必要なロール：admin

コレクションを作成します。詳細については、「コンテンツコレクションの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > コンテンツ > コレクション.
2. ユーザーアクセスを定義するコレクションを開きます。
3. [読込可能] 関連リストで、[編集] を選択します。
4. コースカタログへのアクセス権を必要とするユーザーを追加します。
5. [読込不可] 関連リストで、[編集] を選択します。
6. コースカタログへのアクセス権を必要としないユーザーを追加します。

> **注:**
> ユーザーが [読込可能] と [読込不可] の両方の関連リストに存在する場合は、[読込不可] が優先され、ユーザーはそのコースカタログへの読み取りアクセスが制限されます。

学習コースセクションの追加

学習コースセクションをコレクションに追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_admin

自動翻訳

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

コレクションを作成します。詳細については、「コンテンツコレクションの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > コンテンツ > コレクション.
2. 学習コースセクションを追加するコレクションを開きます。
3. [学習コースセクション] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

学習コースセクション

フィールド	説明
タイトル	学習コースセクションの名前
コースアイテム	関連コースアイテム
順番	コレクション内の学習コースアイテムの順序
簡単な説明	学習コースアイテムの説明

5. [送信] を選択します。

コレクションへのトピックのアサイン

アサインされたトピックをコレクションに追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lc.learning_course_catalog_admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ > コレクション.
2. アサインされたトピックを追加するコレクションを開きます。
3. [アサインされたトピック] 関連リストで、[追加] を選択します。
4. 接続されたコンテンツとしてコレクションに追加するトピックを選択します。

内部ラーニングコンテンツの作成

従業員が新しいコンテンツを学習してスキルセットを強化できるように、内部ラーニングコースを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.catalog_manager

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > コンテンツ > 内部コンテンツ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「ラーニング 内部コンテンツフォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

自動翻訳

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

次のタスク
ラーニング の外部学習コンテンツに関連スキルを追加します。詳細については、「ラーニングコンテンツへの関連スキルの追加」を参照してください。

関連情報

ラーニング 内部コンテンツフォーム

内部学習コンテンツ内のコースへのユーザーアクセスの定義

ユーザーアクセスを定義して、内部学習コンテンツへの読み取りアクセス権を持つユーザーを定義します。

始める前に
必要なロール：admin

内部学習コンテンツを作成します。詳細については、「内部ラーニングコンテンツの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > コンテンツ > 内部コンテンツ.
2. ユーザーアクセスを定義する内部学習コースを開きます。
3. [読込可能] 関連リストで、[編集] を選択します。
4. 内部学習コースへのアクセス権を必要とするユーザーを追加します。
5. [読込不可] 関連リストで、[編集] を選択します。
6. 内部学習コースへのアクセス権を必要としないユーザーを追加します。

> **注:**
> ユーザーが [読込可能] と [読込不可] の両方の関連リストに存在する場合は、[読込不可] が優先され、ユーザーはその内部学習コースへの読み取りアクセスが制限されます。

内部コンテンツへのトピックのアサイン

アサインされたトピックを内部学習コンテンツに追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lc.learning_course_catalog_admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ > 内部コンテンツ.
2. アサインされたトピックを追加する内部学習コースを開きます。
3. [アサインされたトピック] 関連リストで、[追加] を選択します。
4. 接続されたコンテンツとして内部学習コースに追加するトピックを選択します。

外部の ラーニング コンテンツの表示

外部ソースから ラーニング アプリケーションにプルされたすべてのコースアイテムの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール：sb_lc.learning_admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > コンテンツ > 外部コンテンツ.
2. 表示するコースアイテムを選択します。
3. [外部コンテンツの学習] フォームで、フィールドを表示します。
   フィールド値の説明については、「ラーニング の外部コンテンツフォーム」を参照して ください。

外部学習コンテンツ内のコースへのユーザーアクセスの定義

ユーザーアクセスを定義して、外部学習コンテンツへの読み取りアクセス権を持つユーザーを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > コンテンツ > 外部コンテンツ.
2. ユーザーアクセスを定義する外部学習コースを開きます。
3. [読込可能] タブで、[編集] をクリックします。
4. 外部学習コースへのアクセス権を必要とするユーザーを追加します。
5. [読込不可] タブで、[編集] をクリックします。
6. 外部学習コースへのアクセス権を必要としないユーザーを追加します。

> **注:**
> ユーザーが [読込可能] と [読込不可] の両方の関連リストに存在する場合は、[読込不可] が優先され、ユーザーはその外部学習コースへの読み取りアクセスが制限されます。

外部コンテンツへのトピックのアサイン

ラーニング の外部学習コンテンツにトピックをアサインします。

始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lc.learning_course_catalog_admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ > 外部コンテンツ.
2. アサインされたトピックを追加する外部学習コースを開きます。
3. [アサインされたトピック] タブで、[追加] を選択します。
4. 接続されたコンテンツとして外部学習コースに追加するトピックを選択します。

関連スキルの追加

ラーニング の外部学習コンテンツに関連スキルを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ > 外部コンテンツ.
2. アサインされたトピックを追加する外部学習コースを開きます。
3. [関連スキル] タブで [新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

スキルフォーム

フィールド	説明
名前	スキルの名前。
説明	スキルに関する詳細な説明。
レベルタイプ	スキルが属するレベルタイプ。
アクティブ	スキルを有効にするオプション。

5. [送信] を選択します。
6. [関連スキル] タブで [編集] を選択します。
7. 外部学習コンテンツスキルへのアクセス権が必要なユーザーを追加します。

学習ライブラリの作成

内部および外部のコンテンツリポジトリからの学習コンテンツを含む学習ライブラリを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_lc.catalog_manager、sn_lc.catalog_group_manager

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > コンテンツ > ラーニングライブラリ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [学習ライブラリ] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「学習ライブラリフォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

関連情報

学習ライブラリフォーム

学習ライブラリへのコースアイテムの追加

学習ライブラリへのユーザーの追加

学習ライブラリへのコースアイテムの追加

コースアイテムをカタログに追加するには、次の手順を実行します。

始める前に

必要なロール：admin

学習ライブラリを作成します。詳細については、「学習ライブラリの作成」を参照してください。

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > コンテンツ > ラーニングライブラリ.
2. コースアイテムを追加する学習ライブラリを選択します。
3. [コンテンツ] 関連リストで、[追加] を選択します。
4. [コンテンツを選択] ウィンドウで、コースを選択し、[選択項目を追加] をクリックします。

学習ライブラリへのユーザーの追加

該当するユーザーを学習ライブラリに追加できます。

始める前に
必要なロール：admin

学習ライブラリを作成します。詳細については、「学習ライブラリの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > コンテンツ > ラーニングライブラリ.
2. コースアイテムを追加する学習ライブラリを選択します。
3. [該当するユーザー] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. [メンバーの編集] ウィンドウでコースを選択し、[保存] をクリックします。

学習タスクの作成

従業員センター の To-do ページから完了できる学習タスクを従業員に割り当てます。

始める前に
必要なロール：sn_lc.task_creator

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > タスク > 学習タスク.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [学習タスク] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「学習タスクフォーム」を参照して ください。
4. [送信] を選択します。

関連情報

学習タスクフォーム

達成度の定義の作成

達成度の定義を作成して、最終目標を定義します。

始める前に
必要なロール：sn_lep.achevement_manager

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > 達成度 > 達成度の定義.
2. **[New** (新規)] を選択します。

自動翻訳

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

3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[達成度] フォーム」を参照してください。

達成度へのユーザーアクセスの定義

コレクションへのユーザーアクセスを定義して、達成度に読み取りアクセスできるユーザーを定義します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lep.achievement_manager

達成度を作成します。詳細については、「達成度の定義の作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > 達成度 > 達成度の定義.
2. ユーザーアクセスを定義する達成度を開きます。
3. [読込可能] 関連リストで、[編集] を選択します。
4. 達成度へのアクセス権を必要とするユーザーを追加します。
5. [読み込み不可] 関連リストで、[編集] を選択します。
6. 達成度へのアクセス権を設定しないユーザーを追加します。

> **注:**
> ユーザーが [読込可能] と [読み込み不可] の両方に存在する場合は、[読み込み不可] が優先され、ユーザーはその達成度への読込アクセスが制限されます。

達成度への関連スキルの追加

関連スキルを達成度に追加して、達成度のスコープを定義します。

始める前に
必要なロール：sn_lep.achevement_manager

達成度を作成します。詳細については、「達成度の定義の作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > 達成度 > 達成度の定義.
2. 関連スキルを追加する達成度を選択します。
3. [関連のスキル] 関連リストで、[編集] を選択します。
4. コレクションから必要なスキルを、関連スキルリストに追加します。
5. [保存] を選択し、達成度の定義を更新します。

ユーザー達成度の作成

ユーザー達成度を作成して、自分のラーニングの受講者の成果を計画します。

始める前に
必要なロール：sn_lep.achevement_manager

手順

1. 移動先 すべて > 達成度 > ユーザー達成度.
2. **[New** (新規)] を選択します。

自動翻訳

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

3. フォームのフィールドに入力します。

[ユーザー達成度] フォーム

フィールド	説明
ユーザー	達成度が計画されるユーザー。
達成度	関連付けられる達成度の定義。
ステータス	達成度のステータス：[進行中 **(current)]**、[リスクあり]、または [期限切れ]。
達成日	達成度に達した日付。
有効期限	達成度の期限が切れる日付。

4. [送信] を選択します。

達成度のルールの作成

達成度のルールを作成して、達成するために満たすべき基準を定義します。

始める前に
必要なロール：sn_lep.achevement_manager

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > 達成度 > 達成度のルール.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「達成度のルールフォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

達成度のルールアイテムの作成

達成度を得るためにすべてのアイテムまたはアイテム数を入力する必要があるかどうかを定義する、達成度のルールアイテムを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lep.achevement_manager

達成度のルールを作成します。詳細については、「達成度のルールの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 達成度 > 達成度のルール.
2. 達成度のルールアイテムを追加する達成度のルールを開きます。
3. 達成度のルールアイテムセクションで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[ユーザー達成度] フォーム

フィールド	説明
名前	達成度が計画されるユーザーの名前。
タイプ	達成度のステータス。現在、リスクあり、または期限切れの場合。

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

自動翻訳

フィールド	説明
達成度のルール	関連付けられた達成度のルール。
アクティブ	達成度のルールアイテムが使用可能であることを示すオプション。
コンテンツ	達成度に関連付けられたコンテンツ。
順序	達成度のルールアイテムが表示される順序。

5. [送信] を選択します。

ラーニング のレポートソリューション

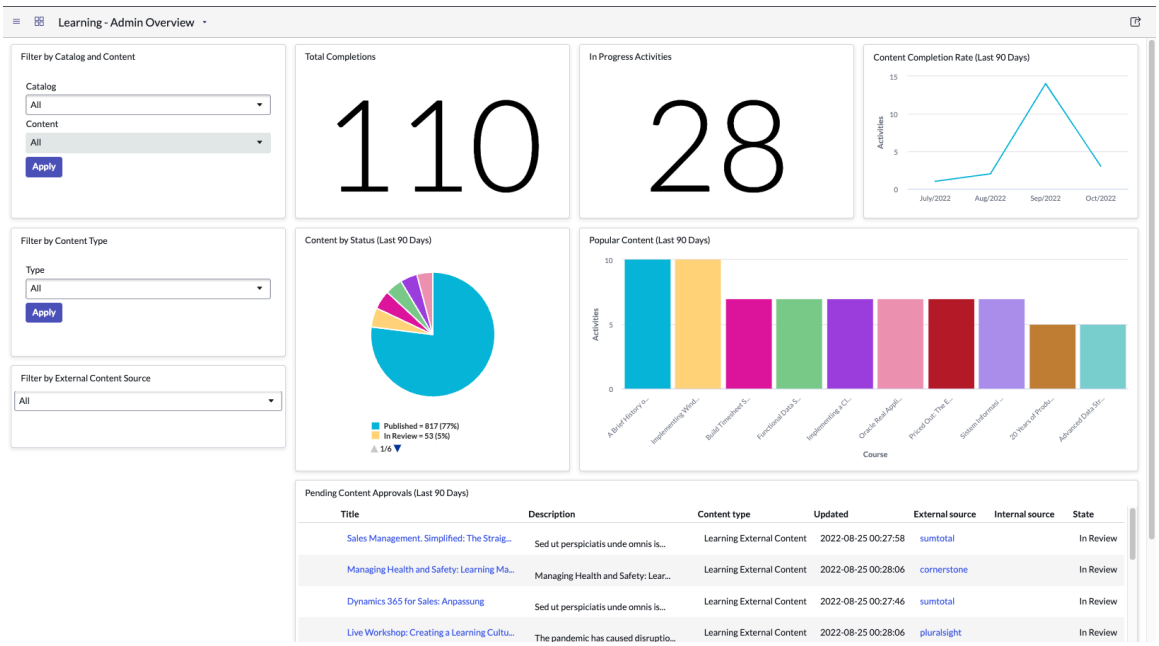
ラーニング には、ターゲットレポートを予測して、学習コンテンツの成功の測定に役立つすべてのユーザーアクティビティに関する統合データを提供する、次のダッシュボードが付属しています。

学習アドミンの概要ダッシュボード

学習アドミンの概要ダッシュボードは、ユーザーのコースアクティビティに関する統合レポートを学習アドミニストレーターに提供します。

学習アドミンの概要ダッシュボードは、ラーニング アプリケーションのアクティビティ全体に関する有用な情報を学習アドミン (sn_lc.learning_admin) に提供します。

学習アドミンの概要



学習カタログの概要

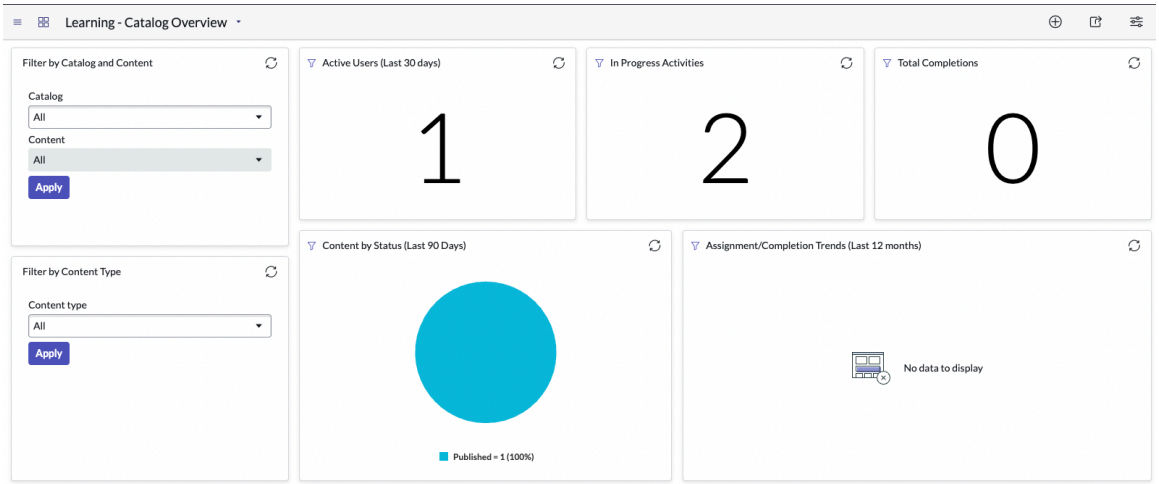
学習カタログの概要ダッシュボードは、学習カタログマネージャーにユーザーアクティビティの詳細ビューを提供します。

学習カタログの概要ダッシュボードは、ユーザーのすべての学習アクティビティの概要をカタログマネージャーに提供します。

自動翻訳

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

学習カタログの概要

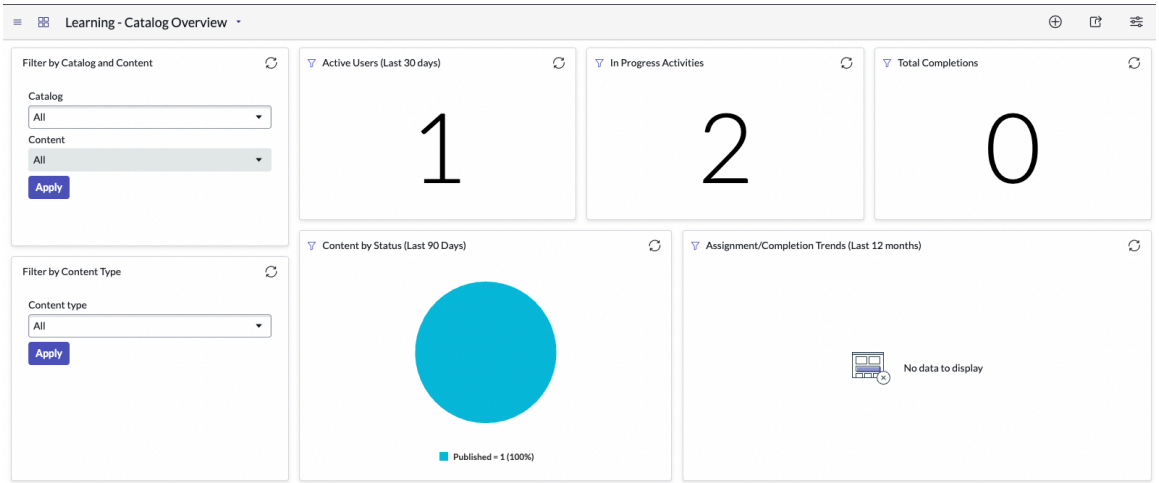


学習コンテンツ作成者の概要ダッシュボード

学習コンテンツ作成者の概要ダッシュボードは、ユーザーアクティビティの詳細なレポートをコンテンツ作成者に提供します。

学習コンテンツ作成者ダッシュボードは、学習アドミニストレーターとも共有されます。

学習コンテンツ作成者ダッシュボード



ラーニングの参照

参照トピックには、 ラーニングとともにインストールされるシステムプロパティ、ロール、およびテーブルに関する追加情報が記載されています。

コレクションフォーム

コレクションフォームを使用して ラーニングコア でコンテンツコレクションを作成し、内部および外部の複数のコースを含むラーニングコンテンツを動的にグループ化します。

自動翻訳

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

コレクションフォーム

フィールド	説明
タイトル	コレクションの名前。
コースカタログ	コレクションに関連付けられたコースカタログ。
レベル	コレクション内のコンテンツの難易度。 • 初心者 • 中間 • 詳細
コースタイプ	コレクション内のコンテンツのタイプ。 • コレクション • **Path**
状況	コレクションの現在のステータス。
有効	コレクションを有効にするオプション。 このチェックボックスをオンにすると、ユーザーはコレクションにアクセスできます。
画像	コレクションに関連付けられた画像。
予定期間	コレクションの推定期間 (日、時間、分、および秒)。
詳細	
簡単な説明	コレクションに関する簡単な説明。
説明	コレクションに関する詳しい説明。
承認	コレクションの承認ステータス。
対象者	
検出不可能	コレクションの可視化のオプション。 このチェックボックスをオンにすると、コレクションは ラーニング ポータルの検索結果に表示されません。デフォルトでは、すべてのコースが検出可能です。
メトリクス	
平均評価	コレクション内のコンテンツの平均評価。
リリースライフサイクル	
公開日	コンテンツの公開日。
公開予定日	コンテンツの公開予定日。

自動翻訳

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

コレクションフォーム (続く)

フィールド	説明
有効期限	コレクションの廃止日。

ラーニング 内部コンテンツフォーム

ラーニング 内部コンテンツフォームを使用して、従業員が新しいコンテンツを学習し、スキルセットを強化できるように、内部 ラーニング コースを作成します。

ラーニング 内部コンテンツフォーム

フィールド	説明
内部ソース	作成される ラーニング コンテンツのタイプ。 • ナレッジ記事 • **URL** • 自由形式 • クイズ
ナレッジ記事	ラーニング コンテンツに含めるナレッジ記事。 このフィールドは、[内部ソース] フィールドで [ナレッジ記事] が選択されている場合にのみ使用できます。
URL ドメイン	内部 ラーニング コンテンツに含めるリンク。 • **Youtube** • **Vimeo** • その他 このフィールドは、[内部ソース] フィールドで **[URL]** が選択されている場合にのみ使用できます。
URL	選択したドメインの URL。 このフィールドは、[内部ソース] フィールドで **[URL]** が選択されている場合にのみ使用できます。
タイトル	ラーニング コンテンツのタイトル。
コースカタログ	内部 ラーニング コースに関連付けられたコースカタログ。
レベル	ラーニング コンテンツの難易度。
状況	内部 ラーニング コースの現在のステータス。
作成者	ラーニング コンテンツを作成したユーザーの名前。
有効期限までの日数	コンテンツの有効期限までの日数。
有効	コンテンツが使用できることを示すオプション。

自動翻訳

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

ラーニング 内部コンテンツフォーム (続く)

フィールド	説明
予定期間	日数と時間単位でのコースコンテンツの合計期間。たとえば、ビデオの場合は再生時間になります。ナレッジ記事の場合、期間は記事の長さに応じて推定されます。
画像	内部 ラーニング コースに関連付けられた画像。
詳細	
簡単な説明	内部コンテンツの簡単な説明。
説明	内部コンテンツの詳しい説明。
目標	作成される内部コンテンツの最終目標。
対象者	
検出不可能	対象者がコースを検出できるかどうかを決定します。コースが検出不能の場合、そのコースはアサインできず、ポータルの検索結果に表示されません。
メトリクス	
平均評価	コンテンツに与えられた評価。
リリースライフサイクル	
公開	内部コンテンツの公開日。
公開予定日	内部コンテンツの公開予定日。
有効期限	内部コンテンツがこの日まで有効であるという日付。

ラーニング の外部コンテンツフォーム

ラーニング 外部コンテンツフォームのフィールド値の説明。

学習の外部コンテンツフォーム

フィールド	説明
タイトル	サードパーティの学習システムからプルされたコンテンツのタイトル。
相関 ID	外部システムから生成されたコースアイテムの一意の識別子。
外部ソース	コースアイテムがプルされた外部学習システムの名前。
アクティブ	コースアイテムがアクティブで使用できることを示すオプション。
モバイル ディープリンク	外部システムから生成されたディープリンク。ディープリンクを使用すると、ネイティブアプリケーションからコースに移動できます。
URL	外部システムでコースアイテムを開くための URL。
説明	外部学習システムからプルされたコースアイテムの説明。
タイプ	外部学習システムとやり取りするサービスのタイプ (オンデマンドプッシュまたはスケジュール済みプル)。
更新日時	コースアイテムが最後に更新された日時。
予定期間	コースアイテムの完了に要した推定合計時間。

自動翻訳

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

学習ライブラリフォーム

学習ライブラリフォームを使用して学習ライブラリを作成します。

学習ライブラリフォーム

フィールド	説明
役職	カタログの名。
アクティブ	カタログが使用できることを示すオプション。
グループに適用可能 (Applicable to groups)	グループへのコースのアサインを有効にするオプション。 **注:** このフィールドは、WFO/コーチングアプリケーションにのみ適用されます。
説明	カタログの説明
マネージャーアクセスを制限 (Manager Access Restrict To)	カタログが表示される従業員、またはカタログ内のアイテムをキュレートできる従業員。 **注:** このフィールドは、[タイプを制限 **(Restrict Type)**] フィールドで [ユーザー基準] が選択されている場合にのみ表示されます。

学習タスクフォーム

従業員センター の To-do ページから完了できる学習タスクを従業員に割り当てます。

学習タスクフォーム

フィールド	説明
番号	学習タスクの一意の識別子。
担当者	学習タスクをアサインするユーザー。
学習ライブラリ	学習タスクを介してアサインされた学習ライブラリの名前。
コースアイテム	学習タスクを介してアサインされたコースアイテムの名前。
オプション	学習タスクを任意にするオプション。
状況	タスクの現在のステータス。
期日	アサイニーが学習タスクを完了する必要がある日付。
開始者	学習タスクを作成したユーザーの名前。
簡単な説明	学習タスクのその他の詳細。

[達成度] フォーム

達成度の定義を作成してコースに関連付けます。

自動翻訳

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

[達成度] フォーム

フィールド	説明
名前	達成度の定義の名前。
画像	達成度をサポートするために添付する関連画像。
コースカタログ	達成度の定義の関連コースカタログ。
タイプ	達成度の定義のタイプ。 • 認定 • バッジ
有効期限	達成度は一定期間後に期限切れになります。
説明	得られた達成度の説明。

達成度のルールフォーム

達成度のルールを作成して、達成するために満たすべき基準を定義します。

達成度のルールフォーム

フィールド	説明
名前	達成度のルールの名前。
達成度	達成度のルールの関連付けられた達成度。
アクティブ	達成度のルールがアクティブかどうか。
順序	達成度が表示される順序。
完了要件	達成度の入力。すべてのアイテム、またはアイテムの数が必要な場合。
アイテム数	達成度を得るために入力する必要があるアイテムの数。 このフィールドは、[完了要件] フィールドで [アイテム数] が選択されている場合にのみ使用できます。
説明	達成度のルールの説明。

学習コースカタログフォーム

コースカタログフォームを使用して、新しい学習コースカタログを作成します。

学習コースカタログフォーム

フィールド	説明
役職	カタログの名。
オーナー	コースカタログの所有者。
公開フロー	コースを公開するためのフロー。コースカタログをすぐに公開するには、[インスタ公開フロー **(Insta publish flow)]** を使用します。

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

自動翻訳

学習コースカタログフォーム (続く)

フィールド	説明
廃止フロー	コースを公開するためのフロー。コースカタログをすぐに廃止するには、[インスタ廃止フロー **(Insta retire flow)]** を使用します。
説明	カタログの説明
管理	
アドミン	コースカタログに適したアドミンロール。
コンテンツのプロパティ	
延長期間 (日)	カタログ内のコースを延長できる日数。
廃止処理待ち期間 (日数)	コースの廃止までの残り日数。

ラーニングコア のコンテンツコレクションのライフサイクルステージ

コレクションのステータスの移行によって、ライフサイクルの各ステージが示されます。

コレクションのライフサイクルステージ

ライフサイクルステージのステータス	説明
ドラフト	新しいコレクションのデフォルト値
レビュー中	レビュー待ちのコレクション
公開予定	公開予定のコレクション
公開	公開されているコレクション
廃止処理待ち	廃止の処理待ちになっているコレクション
廃止	廃止されたコレクション

ラーニング とともにインストールされるコンポーネント

ラーニング をアクティブ化すると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

インストールされるロール

ラーニング でのロール

ロールタイトル	説明	含んでいるロール
sn_lc.learning_admin	ラーニング アプリケーション構成を設定します。アプリケーションのすべてのアクションを実行します。すべてのテーブルに対する CRUD アクセス権を保持します。	sn_lc.learning_admin
sn_lc.catalog_group_manager	ラーニング アプリケーションのカタログとカタロググループを管理します。	sn_lc.catalog_group_manager

自動翻訳

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

ラーニング でのロール (続く)

ロールタイトル	説明	含んでいるロール
sn_lc.learning_manager	ラーニング アプリケーション構成を設定します。アプリケーションのすべてのアクションを実行します。すべてのテーブルに対する CRUD アクセス権を保持します。	sn_lc.learning_manager
sn_lc.catalog_manager	ラーニング アプリケーションのカタログを管理します。	sn_lc.catalog_manager
sn_lc.task_creator	ラーニング アプリケーションでの学習タスクの作成を担当します。	sn_lc.task_creator
sn_lep.achevement_manager	ラーニング アプリケーションの達成度を作成および管理します。	sn_lep.achevement_manager

インストールされるテーブル

ラーニングとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
達成度 [sn_lep_achevement]	ラーニング で構成されたすべての達成度の詳細を保存します。
ユーザー達成度 [sn_lep_user_achievement]	ラーニング のすべてのユーザー達成度の情報を保存します。
達成度のルール [sn_lep_achievement_rule]	ラーニング の達成度を定義するルールを定義します。
達成度のルールアイテム [sn_lep_achievement_rule_item]	ラーニング の達成度のルールの情報すべてを保存します。
達成度スキル [sn_lep_m2m_achievement_skill]	達成度を関連するスキルにマッピングします。

キャリアアセスメント

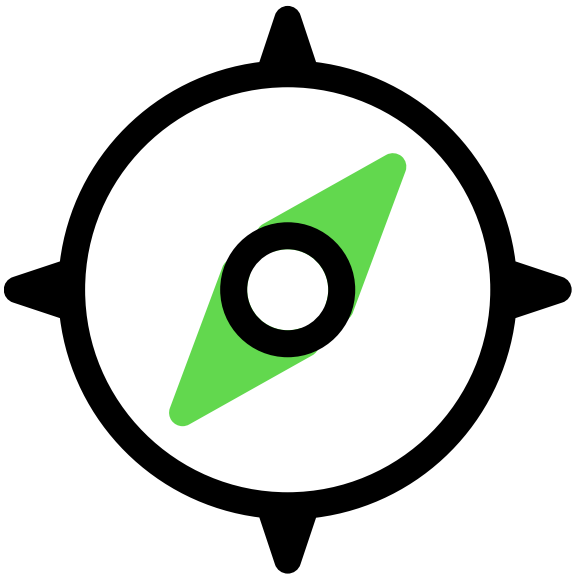
キャリアアセスメント アプリケーションは、キャリアアップに役立ち、主題に関する学習者の知識をテストするのに役立つ試験を作成する機能を提供する試験エンジンとして機能します。

キャリアアセスメント は、キャリアアセスメント のユーザーの学習エクスペリエンスを向上させる受験アプリケーションです。キャリアアセスメント は、独自のユーザーエクスペリエンスを提供します。バックエンドでは、学習アドミニストレーターが キャリアアセスメント を使用して試験とラーニングパスを作成し、ユーザー向けにカスタマイズされた学習過程を作成します。

自動翻訳

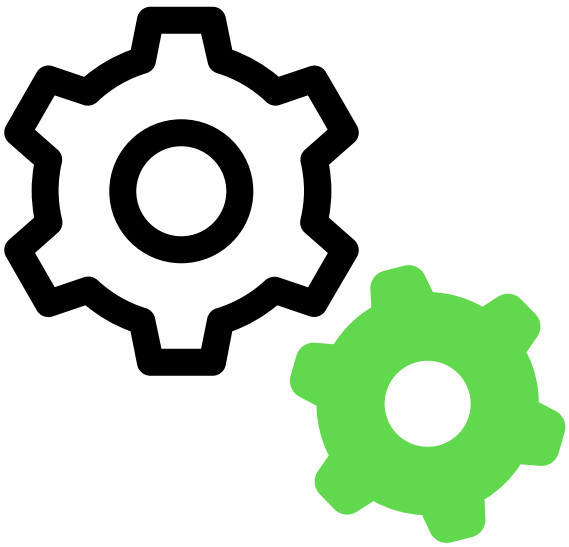
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索



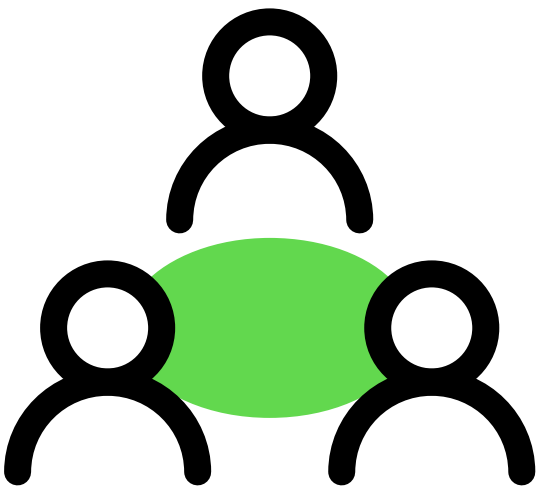
キャリアアセスメントがキャリアアップの促進にどのように役立つかを学ぶ

構成



キャリアアセスメント の構成

使用方法



使用方法を学ぶ キャリアアセスメント

参照



ロール、フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します

自動翻訳

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノー

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

ト情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

キャリアアセスメント の探索

キャリアアセスメント の機能を探索します。

アプリケーションのアクティブ化

ServiceNow ストアから キャリアアセスメント をアクティブ化できます。このアプリケーションにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は、アクティブ化されます。

> **注:**
> キャリアアセスメント は 従業員センター アプリケーションで利用できます。ラーニング の一部の機能は、 HR サービスデリバリ (HRSD) および 従業員ジャーニー管理 アプリケーションがアクティブ化されている場合にのみ機能します。

ストアでアプリを要求する

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

ライセンス

キャリアアセスメントでは、新しい人材開発ライセンスモジュールを活用しています。このライセンス機能により、登録済み ServiceNow アプリケーションは、従業員プロファイルやその他の追加基準に基づいて、ユーザーにアプリのライセンスを付与できます。

データの構成

キャリアアセスメント にはオプションのデモデータが付属しています。

詳細については、「キャリアアセスメントの構成」と「キャリアアセスメントの参照」を参照してください。

従業員センターでのキャリアアセスメントの使用

キャリアアセスメント を使用すると、学習内容をよりよく理解できます。すぐに対応が必要なアイテムに対処し、今後のコンテンツアイテムとアセスメントに関する最新情報を把握します。

詳細については、「キャリアアセスメント の使用」を参照してください。

キャリアアセスメント と ラーニング との統合

キャリアアセスメント を ラーニング と統合して、アセスメントベースの学習を改善します。学習者は、[自分の学習 (My Learning)] で受講するさまざまなコースで利用可能なクイズを使用して、学習を追跡し、知識を評価できます。

詳細については、「ラーニング の使用」を参照してください。

キャリアアセスメントの構成

次のように設定して、キャリアアセスメント を構成します。

RCA を許可

キャリアアセスメント をインストールした後、アクセス要求の更新を求める制限付き発信者アクセス (RCA) 承認メッセージが表示される場合があります。以下の RCA を許可します。

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

自動翻訳

- ターゲットヒューマンリソース (HR) コア
- ターゲットジャーニーアクセラレーター
- ターゲットジャーニーデザイナー

キャリアアセスメント の使用

キャリアアセスメント を使用して試験を作成します。

試験カタログの作成

カテゴリに基づいて試験を分離できるように、試験カタログを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_exam.catalog_admin

手順

1. 移動先 すべて > キャリアアセスメント > 試験カタログ > 新規作成.
2. フォームで、フィールドに入力します。

試験カタログフォーム

フィールド	説明
名前	試験カタログの名前。
アドミン	試験カタログのアドミンを選択するオプション。
オーナー	試験カタログの所有者。
説明	試験カタログの内容の説明。

3. [送信] を選択します。

試験カタログのユーザーアクセスの定義

試験カタログの作成後は、試験カタログレベルでユーザーアクセス基準を定義します。

始める前に

必要なロール：sn_exam.catalog_admin

アドミンリストの一部として構成されたユーザーは、ユーザー基準を寄稿できます。また、関連するカタログの所有者は、カタログのユーザーアクセスを定義できます。

試験カタログを作成します。詳細については、「試験カタログの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > キャリアアセスメント > 試験カタログ > すべて.
2. ユーザーアクセスを定義する試験カタログを開きます。
3. [読込可能] タブで、[編集] をクリックします。
4. 試験カタログへのアクセス権を必要とするユーザーを追加します。
5. [読込不可] タブで、[編集] をクリックします。
6. 試験カタログへのアクセス権を必要としないユーザーを追加します。

自動翻訳

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

> **注:**
> ユーザーが [読込可能] と [読込不可] の両方の関連リストに存在する場合は、[読込不可] が優先され、ユーザーはその試験カタログへの読み取りアクセスが制限されます。

7. [保存] を選択します。
8. [寄稿可能] タブで、[編集] を選択します。
9. 試験カタログに寄稿できるユーザーを追加します。
10. [保存] を選択します。
11. [寄稿不可] タブで、[編集] を選択します。
12. 試験カタログに寄稿できないユーザーを追加します。
13. [保存] を選択します。

カタログへの試験の追加

キャリアアセスメント の試験カタログに試験を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_exam.catalog_admin

試験カタログを作成します。詳細については、「試験カタログの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > キャリアアセスメント > 試験カタログ > すべて.
2. 試験を追加する試験カタログを開きます。
3. [試験] タブで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「試験フォーム」を参照してください。
5. [送信] を選択します。

試験の作成

キャリアアセスメント で試験を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_exam.catalog_admin

アドミンリストの一部として構成されたユーザーは、ユーザー基準を寄稿できます。また、関連するカタログの所有者は、試験を作成できます。

手順

1. 移動先 すべて > キャリアアセスメント > 試験 > 新規作成.
2. フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「試験フォーム」を参照してください。
3. [送信] を選択します。

タスクの結果
試験は [ドラフト] ステータスで作成されます。

自動翻訳

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

注:
試験は、少なくとも 1 つの質問と 2 つのオプションを含み、必要な数のオプションが正しいとマークされている場合にのみ公開できます。

次のタスク
試験に質問を追加します。「試験への質問の追加」を参照してください。

試験への質問の追加

キャリアアセスメント で試験に質問を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_exam.catalog_admin

アドミンリストの一部として構成されたユーザーは、ユーザー基準を寄稿できます。また、関連するカタログの所有者は、試験に質問を追加できます。

試験を作成します。「試験の作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > キャリアアセスメント > 試験 > すべて.
2. 質問を追加する試験を選択します。
3. 試験が [公開済み] ステータスの場合は、[編集に移動] を 選択します。
4. [質問] セクションで、[新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「質問フォーム」を参照してください。
6. [送信] を選択します。

次のタスク
質問にオプションを追加します。「質問へのオプションの追加」を参照してください。

質問へのオプションの追加

キャリアアセスメント で質問のオプションを追加します。

始める前に
必要なロール：sn_exam.catalog_admin

アドミンリストの一部として構成されたユーザーは、ユーザー基準を寄稿できます。また、関連するカタログの所有者は、試験の質問のオプションを追加できます。

試験を作成します。「試験の作成」を参照してください。

質問を作成します。「試験への質問の追加」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > キャリアアセスメント > 試験 > すべて.
2. 質問を追加する試験を選択します。
3. 試験が [公開済み] ステータスの場合は、[編集に移動] を 選択します。
4. オプションを追加する質問を選択します。
5. [質問オプション] セクションで、[新規] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

フィールド値の説明については、「質問オプションフォーム」を参照してください。

7. [送信] を選択します。

キャリアアセスメント からのラーニングパスへの試験の追加

キャリアアセスメント からラーニングパス内のコンテンツアイテムとして試験を追加するための内部学習コンテンツを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.catalog_manager

手順

1. 移動先 すべて > ラーニング > コンテンツ > 内部コンテンツ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「内部コンテンツの学習フォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

関連情報

内部コンテンツの学習フォーム

試験インスタンスの表示

試験インスタンスを表示して、ユーザーに割り当てられた試験の試行回数、スコア、および完了ステータスを確認します。

始める前に
必要なロール：sn_exam.admin、sn_exam.catalog_admin、user

アドミンリストの一部として設定されている sn_exam.catalog_admin ロールを持つユーザー、またはカタログの所有者のみが、関連するカタログ内の試験インスタンスを表示できます。試験にアサインされたユーザーは、関連する試験インスタンスを表示することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > キャリアアセスメント > 試験 > 試験インスタンス.
   インスタンスのステータスに基づいて次のモジュールが利用可能です。
   - すべて：すべての状況の試験インスタンスを表示します。
   - アサイン済み：まだ試行されていない試験インスタンスを表示します。
   - 処理中：処理中の試験インスタンスを表示します。
   - 完了：完了した試験インスタンスを表示します。
2. 必要なモジュールから、表示する試験インスタンス番号を選択します。
3. フォームのフィールドを確認します。
   フィールド値の説明については、「試験インスタンスフォーム」を参照してください。

試験インスタンスの試行回数の表示

ユーザー別の試験インスタンスの試行回数を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_exam.admin、sn_exam.catalog_admin、user

自動翻訳

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

アドミンリストの一部として設定されている sn_exam.catalog_admin ロールを持つユーザー、またはカタログの所有者のみが、関連するカタログ内の試験インスタンスを表示できます。試験にアサインされたユーザーは、関連する試験インスタンスの試行を表示することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > キャリアアセスメント > 試験 > 試験インスタンス.
   インスタンスのステータスに基づいて次のモジュールが利用可能です。
   - すべて：すべての状況の試験インスタンスを表示します。
   - アサイン済み：まだ試行されていない試験インスタンスを表示します。
   - 処理中：処理中の試験インスタンスを表示します。
   - 完了：完了した試験インスタンスを表示します。
2. 必要なモジュールから、表示する試験インスタンス番号を選択します。
3. 表示する試験インスタンスの試行番号を選択します。
4. フォームのフィールドを確認します。
   フィールド値の説明については、「試験インスタンス試行フォーム」を参照してください。

キャリアアセスメントの参照

キャリアアセスメント と併せてインストールされるシステムのプロパティとテーブルに関するすべての情報がここに一覧表示されます。

キャリアアセスメント とともにインストールされるコンポーネント

キャリアアセスメント をアクティブ化すると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

システムプロパティ

キャリアアセスメント のシステムプロパティ

プロパティ	説明
sn_lep.show_exam_guidelines	ユーザーがクイズを開始する前に試験ガイドラインのポップアップを表示するプロパティ。

インストールされるロール

キャリアアセスメントとともにインストールされるロール

ロールタイトル	説明	含んでいるロール
sn_exam.admin	キャリアアセスメント アプリケーション構成を設定します。	sn_exam.admin
sn_exam.catalog_admin	キャリアアセスメント でカタログを作成および管理します。	sn_exam.catalog_admin

自動翻訳

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

インストールされるテーブル

キャリアアセスメントとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
試験カタログ [sn_exam_catalog]	キャリアアセスメント で作成されたすべてのカタログを保存します。
試験 [sn_exam_exam]	キャリアアセスメント ですべての試験に関する情報を保存します。
試験インスタンス [sn_exam_instance]	キャリアアセスメント ですべての試験インスタンスを保存します。
試験インスタンスの試行 [sn_exam_instance_attempt]	キャリアアセスメント ですべての試験インスタンスの試行を保存します。
試験カタログは寄稿不可 [sn_exam_m2m_catalog_cannot_contribute]	キャリアアセスメント で試験カタログに試験を追加できないユーザーのリスト。
試験カタログは受験不可 [sn_exam_m2m_catalog_cannot_take]	キャリアアセスメント で試験カタログの試験を試行できないユーザーのリスト。
試験カタログは寄稿可能 [sn_exam_m2m_catalog_can_contribute]	キャリアアセスメント で試験カタログに試験を追加できるユーザーのリスト。
試験カタログは受験可能 [sn_exam_m2m_catalog_can_take]	キャリアアセスメント で試験カタログの試験を試行できるユーザーのリスト。
質問 [sn_exam_question]	キャリアアセスメント で試験の質問を保存します。
質問オプション [sn_exam_question_option]	キャリアアセスメント で試験の質問のオプションを保存します。
試験の質問の回答 [sn_exam_question_response]	キャリアアセスメント で試験の質問の回答を保存します。

試験フォーム

試験フォームを使用して試験を作成します。

試験フォーム

フィールド	説明
名前	試験の名前。
カタログ	関連する試験カタログ。
期間	試験の予定時間。
再試行待機時間	ユーザーが試験を再受験できるまでの待機時間。
状況	試験の現在の状況。
オーナー	試験を所有するユーザー。
アクティブ	試験を確実に使用するためのオプション。
説明	試験内容の説明。
コンテンツ	

自動翻訳

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

試験フォーム (続く)

フィールド	説明
説明	試験を受験する際に従う手順。
パスメッセージ	試験を正常に完了した後に表示されるメッセージ。
失敗メッセージ	受験者が試験に合格するための最低スコアを達成できなかった場合に表示されるメッセージ。
結果	
合格率	この試験に合格するために必要な最低の割合。
質問をランダム化	質問をランダムに表示させるオプション。

質問フォーム

質問フォームのフィールド値の説明。

質問フォーム

フィールド	説明
質問	試験に表示される問題。
アクティブ	質問を有効にするオプション。 アクティブなオプションを選択すると、ユーザーが試験を受けるときに問題が表示されます。
試験	質問に関連付けられた試験。
詳細情報	
タイプ	この質問に対するオプションの形式。 • 選択肢 • 複数選択
スコア	質問に割り当てられたマークの数。
順序	一連の質問の中で質問が表示される位置。

質問オプションフォーム

質問オプションフォームのフィールド値の説明。

質問オプションフォーム

フィールド	説明
名前	質問に表示されるオプション。
順序	オプションが一連のオプションに表示される位置。
質問	オプションに関連する質問。

自動翻訳

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

質問オプションフォーム (続く)

フィールド	説明
正しい回答	質問に対する望ましい回答。 このチェックボックスをオンにすると、オプションは採点済み質問の正解として登録されます。
アクティブ	オプションの使用を有効にします。 チェックボックスをオンにすると、このオプションはユーザーは表示されます。

内部コンテンツの学習フォーム

内部コンテンツの学習フォームを使用して、キャリアアセスメント からのラーニングパス内のコンテンツアイテムとして試験を追加します。

内部コンテンツの学習フォーム

フィールド	説明
内部ソース	作成される学習コンテンツのタイプ。 [クイズ **(Quiz)]** を選択して、ラーニングパスに試験を追加します。
クイズ	ラーニングパスに追加する試験。 このフィールドは、[内部ソース **(Internal source)]** フィールドで [クイズ **(Quiz)]** が選択されている場合にのみ使用できます。
タイトル	学習コンテンツのタイトル。
コースカタログ	内部学習コースに関連付けられたコースカタログ。
レベル	学習コンテンツの難易度。
状況	内部学習コースの現在のステータス。
作成者	学習コンテンツを作成したユーザーの名前。
有効期限までの日数	コンテンツの有効期限までの日数。
有効	コンテンツが使用できることを示すオプション。
予定期間	日数と時間単位でのコースコンテンツの合計期間。たとえば、ビデオの場合は再生時間になります。ナレッジ記事の場合、期間は記事の長さに応じて推定されます。
画像	内部学習コースに関連付けられた画像。
詳細	
簡単な説明	内部コンテンツの簡単な説明
説明	内部コンテンツの詳しい説明。
目標	作成される内部コンテンツの最終目標。
対象者	

自動翻訳

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

内部コンテンツの学習フォーム (続く)

フィールド	説明
検出不可能	対象者がコースを検出できるかどうかを決定します。コースが検出不能の場合、そのコースはアサインできず、ポータルの検索結果に表示されません。
メトリクス	
平均評価	コンテンツに与えられた評価。
リリースライフサイクル	
公開日	コンテンツの公開日。
公開予定日	内部コンテンツの公開予定日。
有効期限	コンテンツが有効になるまでの日数。

試験インスタンスフォーム

試験インスタンスフォームのフィールド値の説明。

試験インスタンスフォーム

フィールド	説明
番号	システムが生成した一意の試験インスタンス番号。
アサイン先	試験インスタンスにアサインされたユーザーの名前。
スコア	ユーザーが取得した最新の得点。
得点率	ユーザーが取得した最新の得点の割合。
試験	試験インスタンスに関連付けられた試験の名前。
状況	試験インスタンスの現在の状況。
結果	試験インスタンスの合格または不合格のステータス。
現在完了した試行回数	現在完了した試行の回数。
再試行時間	次の試行までの待機時間。

試験インスタンス試行フォーム

試験インスタンス試行フォームのフィールド値の説明。

試験インスタンス試行フォーム

フィールド	説明
番号	システムが生成した一意の試験インスタンス試行番号。
試行番号	試験の現在の試行番号。
質問総数	試験の問題の合計数。
正しい質問	ユーザーによって正しく回答された質問の合計数。
スコア	ユーザーが取得した最新の得点。
得点率	ユーザーが取得した最新の得点の割合。

自動翻訳

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

試験インスタンス試行フォーム (続く)

フィールド	説明
試験インスタンス	試験インスタンス試行に関連付けられた試験インスタンス番号。
状況	試験インスタンス試行の現在の状況。
結果	試験インスタンス試行の合格または不合格のステータス。
開始時間	試験インスタンス試行の開始時間。
終了時間	試験インスタンス試行の終了時間。
現在の位置	試験インスタンスの試行を終了する前のユーザーの位置。 • 質問の順序 • **review** • **score**

メンタリング

ServiceNow® メンタリング アプリケーションは、メンターシップを求める個人と経験豊富なメンターをつなぐプラットフォームです。メンティーとメンターの両方にシームレスなエクスペリエンスを提供します。



メンタリング には次の機能があります。

登録

従業員は、登録の設定 (スキル、フォーカスエリア、メンターシップのその他の設定) を指定して、メンティー/メンターとして登録するか、両方のロールとして登録するかを選択できます。詳細については、「メンターまたはメンティーとして登録する」を参照してください。

スキル設定

メンティーは、メンターシップ登録設定の 1 つとしてスキルを選択できます。メンターは、メンターシップ支援を提供できるスキルを選択できます。詳細については、「スキルの検索と追加」を参照してください。

自動翻訳

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

推奨されるメンター

登録されたメンティーは、登録設定に基づいてメンターの提案を即座に表示し、追加の一致インサイトとメンターの専門知識を表示して、適切なメンターを選択できます。詳細については、「推奨されるメンターの表示」を参照してください。

メンターの検索

従業員は、名前、ジョブプロファイルでメンターを検索できます。追加のフィルターを使用して、メンターのリストから検索することもできます。

詳細については、「メンターの検索」を参照してください。

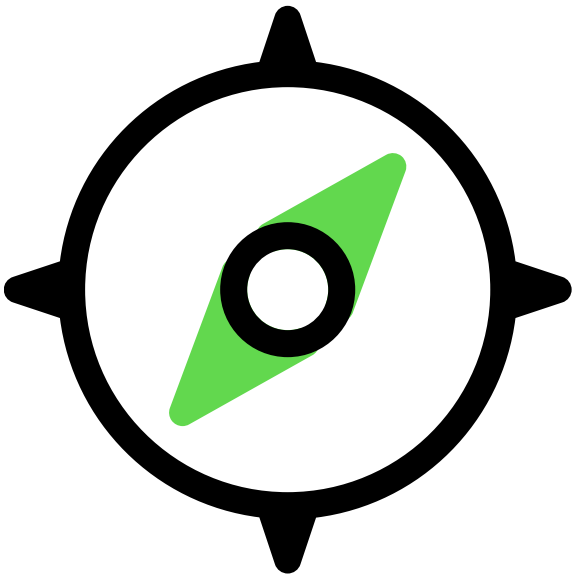
一致インサイトカード

メンティーとメンターの従業員はいずれも、自分が設定したスキルと設定に基づいて計算される一致スコアに基づいて、一致インサイトを表示できます。詳細については、「一致インサイトを表示」を参照してください。

開始

メンタリング の探索

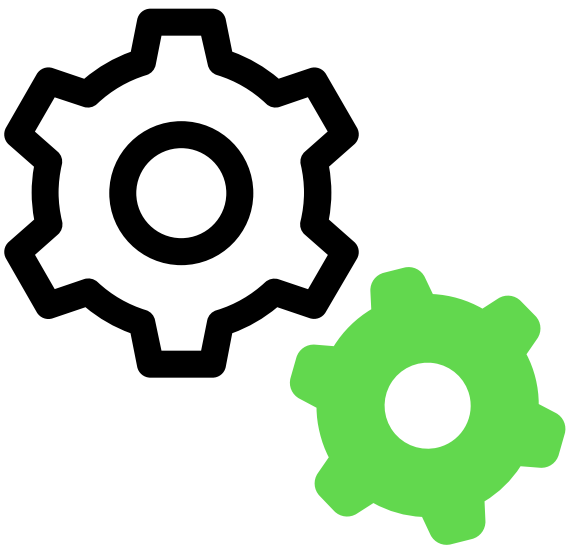
の詳細情報



メンタリング

メンタリングの構成

構成



メンタリング の使用

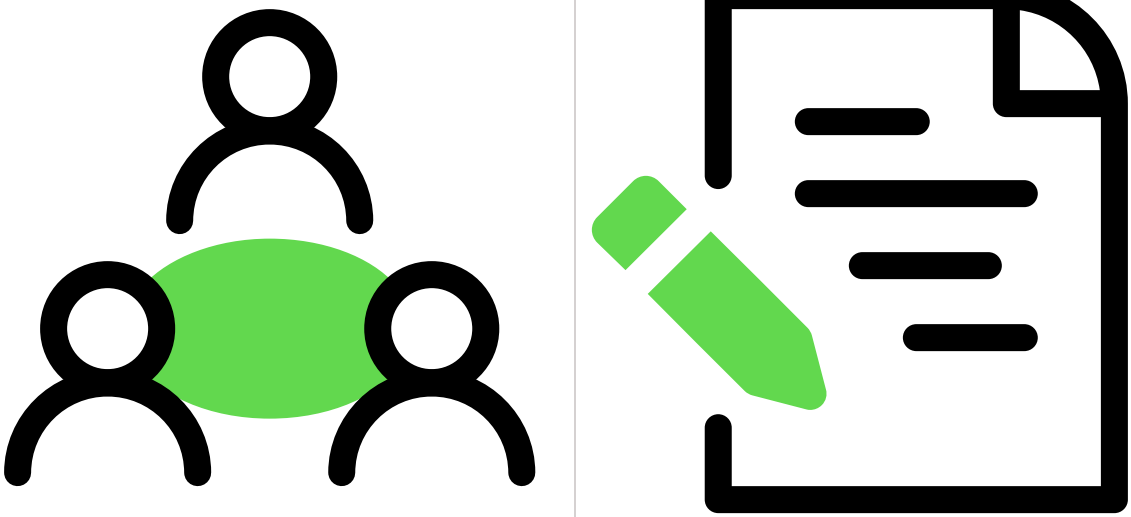
使用

メンタリングの参照

参考

自動翻訳

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



役に立つリソース

役立つ情報を提供できる ServiceNow リソースは次のとおりです。

ServiceNow コミュニティ
ServiceNow コミュニティ

Customer Success Center
Customer Success Center

ディベロッパー
developer.servicenow.com

Impact
http://impact.servicenow.com

ServiceNow University
ServiceNow University

Now Create
Now Create

パートナー
https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow
http://servicenow.com

ServiceNow Store
http://servicenow.com

支える

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

自動翻訳

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

メンタリング の探索

メンタリングは、従業員が有意義なメンタリング関係を見つけてビルドし、従業員の成長とエンゲージメントを促進する機会を提供する、新たな最新プラットフォームです。

メンタリング の詳細

メンタリング を設定して使用を開始する方法について説明します。

アプリケーションのアクティブ化

ServiceNow ストアから メンタリング をアクティブ化できます。このアプリケーションにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は、アクティブ化されます。

注:
メンタリング は 従業員センター アプリケーションで利用できます。メンタリング の一部の機能は、 キャリア対話 アプリケーションがアクティブ化されている場合にのみ機能します。

ストアでアプリを要求する

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

ライセンス

メンタリングでは、新しい人材開発ライセンスモジュールを活用しています。このライセンス機能により、登録済み ServiceNow アプリケーションは、従業員プロファイルやその他の追加基準に基づいて、ユーザーにアプリのライセンスを付与できます。

データの構成

メンタリング にはオプションのデモデータが付属しています。

詳細については、「メンタリングの構成」と「メンタリングの参照」を参照してください。

メンタリング の使用

メンタリング を使用すると、学習内容をよりよく理解できます。すぐに対応が必要なアイテムに対処し、今後のコンテンツアイテムやコースなどに関する最新情報を把握します。

詳細については、「メンタリング の使用」を参照してください。

スキル基盤 と メンタリング との統合

メンタリング は、スキル基盤 をメンター/メンティーのスキルベースの推奨事項に統合します。

メンタリング ホームページ

メンタリング ホームページには、すべてのメンターシップの関係、要求、プログラムの全体図が表示されます。

メンタリング [概要] タブ

[概要] タブは、従業員センター から移動して メンタリング にアクセスしたときに最初に表示されます。このタブを使用して、現在のメンターシップ、メンターシップ要求、推奨メンターを表示し、メンターシップの詳細を確認します。

自動翻訳

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

あなたのメンターシップ

[あなたのメンターシップ **(Your mentorships)]** タブを使用して、組織全体のトレンドのコースを検索します。学習チームによって促進されたハイライト表示されたコンテンツ、人気のある学習関連の検索、および類似の学習者に基づく推奨コンテンツを参照できます。

メンタリングの構成

メンタリング の構成

始める前に

メンタリング の依存プラグインと依存アプリのインストール

必要なロール：sn_ecn.mentoring_admin

このタスクについて

アドミニストレーターが ServiceNow Store から メンタリング アプリをインストールすると、学習、スキルの特定、展望、および個人のキャリア成長と能力開発計画のための計画立案が統合されます。

手順

1. ServiceNow Store にアクセスし、フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。

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

2. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。

3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。

   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

5. **[Install** (インストール)] を選択します。

次のタスク

RCA を許可

メンタリング をインストールした後、アクセス要求の更新を求める制限付き発信者アクセス (RCA) 承認メッセージが表示される場合があります。以下の RCA を許可します。

- ターゲットヒューマンリソース (HR) コア
- ターゲットジャーニーアクセラレーター
- ターゲットジャーニーデザイナー

依存関係

メンタリング アプリケーションは、 キャリア対話、従業員プロファイル などの他のアプリケーションに依存しています。

自動翻訳

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

メンタリング プログラムの作成

メンティーが採用できるカスタマイズされたメンタリングプログラムを作成します。

このタスクについて

メンタリング アドミニストレーターは複数のメンタリングプログラムを作成できます。従業員とマネージャーは、 従業員センター ポータルを使用してメンターまたはメンティーとして登録します。「メンターまたはメンティーとして登録する」を参照してください。

始める前に

必要なロール：sn_ecn.mentoring_admin

手順

1. 移動先 すべて > メンタリング > プログラム.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

メンタリングプログラムフォーム

フィールド	説明
名前	プログラムの名前。
最小期間	メンタリングプログラムが存続する蛾の最小数。
最大期間	メンタリングプログラムが継続する最大月数。
デフォルト期間	メンタリングプログラムが継続するデフォルトの月数。
ユーザー基準	メンタリングプログラムに参加できるユーザーのリストを含むレコード。「ユーザー基準レコードの作成」を参照してください。
オートコンプリート期限切れメンタリング	選択すると、メンタリングプログラムは期限切れになると自動的にクローズされます。
オートコンプリートの猶予期間	期限切れプログラムをオートコンプリートするまでの待機月数。
簡単な説明	プログラムを一覧表示する UI に表示されるメンタリングプログラムの簡単な説明。
説明	メンタリングプログラムのより詳細な説明。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

新しいメンタリング参加者の追加

マネージャーは、チームのメンバーをメンターまたはメンティーとしてメンタリングプログラムに参加できるように追加します。

このタスクについて

適切なロールを持つマネージャーは、 ServiceNow プラットフォームからメンタリングプログラムにメンターとメンティーを追加します。

始める前に

必要なロール：sn_ecn.mentoring_admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > メンタリング > 参加者.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

メンタリング参加者フォーム

フィールド	説明
従業員	参加者として追加する従業員の名前。
プログラム	参加者を追加するプログラムの名前。利用可能なプログラムのリストから選択することができます。従業員は、プログラムに割り当てられたユーザー基準を満たす必要があります。
タイプ	参加者のタイプ ○ メンター ○ メンティー
状況	参加者のステータス。 ○ ドラフト ○ 登録日 ○ 利用不可能

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

メンタリング関係の作成

マネージャーは、2 人の従業員間にメンタリング関係を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_ecn.mentoring_admin

手順

1. 移動先 すべて > メンタリング > 関係性.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. メンタリング関係フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「メンタリング 関係フォーム」を参照してください。
4. [保存] を選択します。

メンタリング の使用

従業員センター で メンタリング を使用して、学習内容と達成度にアクセスします。

メンターまたはメンティーとして登録する

メンターまたはメンティーとして登録して、新しい方法で同僚から学びましょう。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > あなたのキャリア > メンタリング.
2. [開始する] を選択します。
3. 次のいずれかのオプションを選択します。
   - メンティーになりたい
   - メンターになりたい

   注:
   両方を行うことができますが、メンティーおよびメンターとして個別に登録する必要があります。
4. [次へ] を選択し、ウィザードに表示される質問に答えます。

メンティーの設定の追加

メンティーとして、自分の設定を追加して、キャリアをガイドしてくれる適切なメンターを見つけます。

始める前に
メンティーとして登録します。詳細については、「メンターまたはメンティーとして登録する」を参照してください。

必要なロール：なし

手順

1. メンティー設定ウィザードで、必須の質問に答えます。
2. [スキルを検索] オプションを使用して、メンターが支援できるスキルを追加します。
   スキルを追加するには、「スキルの検索と追加」を参照してください。
3. [次へ] を選択します。
4. [メンターに何を求めていますか？] の質問で、適切なメンターとのマッチングに役立つ設定を行います。

   注:
   少なくとも 1 つの設定を選択してください。

メンター関係設定

設定	説明
メンターにどのような業界の専門知識を持っていてほしいですか？(What industry expertise would you like your mentor to have?)	利用可能なオプションは次のとおりです。 ○ 航空宇宙 ○ 人工知能 ○ 会計 ○ 財務サービス ○ 消費財 ○ ヘルスケア

自動翻訳

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

設定	説明
	○ 電気通信 ○ 行政
メンターと一緒に取り組みたいトピックは何ですか？(What topics of interest would you like to focus on with your mentor?)	利用可能なオプションは次のとおりです。 ○ キャリアパスの開発 (Developing Career Path) ○ リーダーシップ開発 ○ 問題解決 ○ フィードバックの活用 (Harnessing Feedback) ○ 意思決定 ○ ネットワーク
どのコミュニティに属するメンターを希望しますか？(What communities would you like your mentor to be involved in?)	利用可能なオプションは次のとおりです。 ○ 職場の女性 (Women in the workspace) ○ BIPOC 従業員リソースグループ (BIPOC employee resource group) ○ LGBTQ+ 従業員リソースグループ (LGBTQ+ employee resource group) ○ 退役軍人 ○ 働く親 (Working Parents) ○ キャリア初心者 (Career Beginners)

5. [次へ] を選択します。
6. [他のメンター設定は何ですか？] の質問で、選択に応じてオプションを追加または削除します。

追加のメンター関係設定

その他の設定	
どの部門に所属するメンターを希望しますか？(Which department you want your mentor to be from?)	メンターの所属部門の希望を追加するオプション。
どのロールのメンターを希望しますか？(Which roles are you looking for your mentor to be in?)	特定のロールのメンターを検索するオプション。
どのタイムゾーンが最適ですか？ (Which timezones work best for you?)	適切なタイムゾーンを追加するオプション。
どの場所が最適ですか？ (Which locations work best for you?)	メンターと会うための適切な場所を追加するオプション。

自動翻訳

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

その他の設定	
どの言語でコミュニケーションを取りますか？ (What languages do you communicate in?)	優先言語を選択するオプション。

7. [登録] を選択します。

> **注:**
> まだメンティーとして登録する準備ができていない場合は、[ドラフトとして保存] を選択して設定を保存することもできます。

スキルの検索と追加

メンティーとして、スキル名またはキーワードを検索して、そのスキルを専門とするメンターを見つけます。

始める前に

メンティーとして登録します。詳細については、「メンターまたはメンティーとして登録する」を参照してください。

必要なロール：なし

手順

1. メンティー設定ウィザードで、必須の質問に答えます。
2. [スキル検索] オプションを使用して、メンターが支援できるスキルを追加します。
3. [さらにスキルを検索 **(Search for more skills)**] ウィザードで、スライドバーを使用して次のいずれかの習熟度レベルを指定します。
   - 未評価
   - 初級
   - 中級
   - 上級
   - エキスパート
4. [スキルを追加] を選択します。

タスクの結果

選択したスキルが現在のスキル設定に追加されます。スキルを追加した後、メンティー設定ウィザードを完了できます。

メンター設定の追加

メンターとして、自分の設定を追加して、自分が適しているかどうかをメンティーが判断できるようにします。

始める前に

メンティーとして登録します。詳細については、「メンターまたはメンティーとして登録する」を参照してください。

必要なロール：なし

手順

1. メンター設定ウィザードで、必須の質問に答えます。
2. [次へ] を選択します。

自動翻訳

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

3. [メンターに何を求めていますか？] の質問で、適切なメンターとのマッチングに役立つ設定を行います。

   注:
   少なくとも 1 つの設定を選択してください。

   メンター関係設定

設定	説明
メンターにどのような業界の専門知識を持っていてほしいですか？(What industry expertise would you like your mentor to have?)	利用可能なオプションは次のとおりです。 ○ 航空宇宙 ○ 人工知能 ○ 会計 ○ 財務サービス ○ 消費財 ○ ヘルスケア ○ 電気通信 ○ 行政
メンターと一緒に取り組みたいトピックは何ですか？(What topics of interest would you like to focus on with your mentor?)	利用可能なオプションは次のとおりです。 ○ キャリアパスの開発 (Developing Career Path) ○ リーダーシップ開発 ○ 問題解決 ○ フィードバックの活用 (Harnessing Feedback) ○ 意思決定 ○ ネットワーク
どのコミュニティに属するメンターを希望しますか？(What communities would you like your mentor to be involved in?)	利用可能なオプションは次のとおりです。 ○ 職場の女性 (Women in the workspace) ○ BIPOC 従業員リソースグループ (BIPOC employee resource group) ○ LGBTQ+ 従業員リソースグループ (LGBTQ+ employee resource group) ○ 退役軍人 ○ 働く親 (Working Parents) ○ キャリア初心者 (Career Beginners)

自動翻訳

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

4. [次へ] を選択します。
5. [他のメンター設定は何ですか？] の質問で、選択に応じてオプションを追加または削除します。

追加のメンター関係設定

その他の設定	
どのタイムゾーンが最適ですか？ (Which timezones work best for you?)	適切なタイムゾーンを追加するオプション。
どの場所が最適ですか？ (Which locations work best for you?)	メンティーと会うための適切な場所を追加するオプション。
どの言語でコミュニケーションを取りますか？ (What languages do you communicate in?)	優先言語を選択するオプション。
一度に何人のメンティーを受け入れるか (How many mentees are you willing to take on at a time)	1 人または 2 人のメンティーから選択するオプション。

6. [登録] を選択します。

> **注:**
> まだメンティーとして登録する準備ができていない場合は、[ドラフトとして保存] を選択して設定を保存することもできます。

メンターの検索

名前、ジョブプロファイル、またはその他の希望する基準でメンターを検索します。追加のフィルターを使用して、メンターのリストで検索することもできます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > あなたのキャリア > メンタリング > 概要.
2. [推奨メンター (suggested mentors)] セクションのメンターのプロファイルで [メンターを検索 **(Search mentors)]** を選択します。

> **注:**
> 推奨メンターは、設定を設定した後にのみ表示されます。

3. [対応可能なメンターを探す **(Explore available mentors)]** ページに、接続できるメンターのリストが表示されます。
4. [名前またはキーワードによる検索 **(Search by name or keyword)]** フィールドを使用して、探している特定のメンターを検索します。
5. [フィルター] を選択し、フォームに入力してスキルまたはその他の要件を追加します。

[すべてのフィルター] フォーム

フィールド	説明
ジョブファミリー	メンターの事業部門または機能。
ジョブタイトル	メンターのロールまたは役職

自動翻訳

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

フィールド	説明
ジョブ勤続レベル	メンターのロールレベル。
在職期間	メンターの在職期間の範囲。
メンタリング関係	メンターシップの期間の範囲。

6. [適用] を選択します。
7. 希望するメンターを見つけて、[接続] を選択します。
   詳細については、「つながりの要求」を参照してください。

メンティー設定の編集

メンティーは、自分のスキル、フォーカスエリア、メンターと話し合いたい関心のあるトピックに基づいて、設定を編集します。

始める前に
必要なロール：なし

手順
1. 移動先 すべて > 従業員センター > あなたのキャリア > メンタリング > 概要.
2. リストされたメンタリングプログラムの [メンティー設定を編集 **(Edit mentee preferences**)] を選択します。
   利用可能なメンタリングプログラムは、メンタリングプログラムのユーザー基準を満たすユーザーに表示されます。すべてのユーザーに対してすべてのメンタリングプログラムがリストされているわけではありません。
3. [メンティー設定を編集 (Edit mentee preferences)] フォームで、フォームフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「[メンティー設定を編集] フォーム」を参照してください。
4. [保存して閉じる] を選択します。

メンター設定の編集

メンターは、自分のスキル、フォーカスエリア、メンターと話し合いたい関心のあるトピックに基づいて、設定を編集します。

始める前に
必要なロール：なし

手順
1. 移動先 すべて > 従業員センター > あなたのキャリア > メンタリング > 概要.
2. [リストされたメンタリングプログラムの メンター設定を編集 **(Edit mentor preferences** for the listed mentoring program)] を選択します。
   利用可能なメンタリングプログラムは、メンタリングプログラムのユーザー基準を満たすユーザーに表示されます。すべてのユーザーに対してすべてのメンタリングプログラムがリストされているわけではありません。
3. [メンター設定] フォームで、フォームフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「メンター設定フォーム」を参照してください。
4. [保存して閉じる] を選択します。

自動翻訳

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

つながりの要求

自分に適していると思われるメンターとのつながりを要求します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > あなたのキャリア > メンタリング > 概要.
2. [推奨メンター (suggested mentors)] セクションのメンターのプロファイルで [コネクト] を選択します。

   注:
   推奨メンターは、設定を設定した後にのみ表示されます。

3. [メンタリング期間 (Mentoring duration)] リストから期間を選択します。
4. [メッセージ] フィールドに要求メッセージを追加します。
5. [送信] を選択します。

推奨されるメンターの表示

登録されているメンティーは、登録設定に基づいて推奨されるメンターを即座に表示できます。また、追加の一致インサイトとメンターの専門知識を表示して、適切なメンターを選択することもできます。

始める前に
メンティーとして登録します。「メンターまたはメンティーとして登録する」を参照してください。

メンティーの設定を追加します。「メンティーの設定の追加」を参照してください。

必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > あなたのキャリア > メンタリング > 概要.
2. [推奨メンター] セクションで、設定に基づいて関連する一致のリストを表示します。
3. 推奨されたメンターに連絡するか、検索オプションを使用して他のメンターを検索できます。

一致インサイトを表示

設定の一致スコアに基づいて計算された一致インサイトスコアを表示します。

始める前に
メンティーとして登録します。「メンターまたはメンティーとして登録する」を参照してください。

メンティーの設定を追加します。「メンティーの設定の追加」を参照してください。

必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > あなたのキャリア > メンタリング > 概要.
2. [推奨メンター **(Suggested mentors)**] で、推奨メンターのハンバーガーメニューをクリックします。

自動翻訳

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

3. [一致インサイトを表示 **(View match insights)**] を選択し、推奨されたメンターまたはメンティーに関する次の一致情報を表示します。
   - フォーカスエリア
   - スキル
   - 言語
4. [閉じる] を選択して、[一致インサイトカード (match insights card)] ビューを閉じます。

メンタリング要求の表示

他のユーザーとの間で送受信したメンタリング要求を追跡します。

始める前に

メンティーまたはメンターとして登録します。「メンターまたはメンティーとして登録する」を参照してください。

必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > あなたのキャリア > メンタリング > 概要.
2. [メンタリング要求 **(Mentoring requests)**] セクションでは、次の情報からの情報が表示されるように選択できます。

   注:
   要求リストを [最新 **(Most recent)**] と [最も古い **(Oldest)**] でソートすることもできます。

メンタリングの参照

メンタリング (人材開発) の参照情報

メンタリング 関係フォーム

メンタリング関係フォームを使用して、メンティーとメンター間の新しい関係を開始します。

メンタリング関係フォーム

フィールド	説明
メンティー	メンティーの名前。
メンター	メンターの名前。
期間	デフォルトのプログラム期間 (月単位)。
状況	プログラムのステータス。
開始日	関係が開始される日付。
終了日	関係が終了する日付。
要求の詳細	
要求日	関係が要求される日付。
取消日	関係を撤回する必要がある日付。
要求メモ	関係要求に関する詳細。
辞退の詳細	

自動翻訳

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

メンタリング関係フォーム (続く)

フィールド	説明
拒否理由	関係を辞退する理由。
辞退日	関係を辞退する日付。
辞退メモ	関係が辞退された理由の詳細。

[メンティー設定を編集] フォーム

このフォームを使用して、メンティーとしての設定を記録します。

[メンティー設定を編集] フォーム

フィールド	説明
別のスキルを検索 (Find a different skill)	スキル名またはキーワードを使用してスキルを検索するために使用する検索フィールド。 スキルの検索と追加
メンタリングのフォーカスエリア	
メンターにどのような業界の専門知識を持っていてほしいですか？(What industry expertise would you like your mentor to have?)	利用可能なオプションは次のとおりです。 • 航空宇宙 • 人工知能 • 会計 • 財務サービス • 消費財 • ヘルスケア • 電気通信 • 行政
メンターと一緒に取り組みたいトピックは何ですか？(What topics of interest would you like to focus on with your mentor?)	利用可能なオプションは次のとおりです。 • キャリアパスの開発 (Developing Career Path) • リーダーシップ開発 • 問題解決 • フィードバックの活用 (Harnessing Feedback) • 意思決定 • ネットワーク
どのコミュニティに属するメンターを希望しますか？(What communities would you like your mentor to be involved in?)	利用可能なオプションは次のとおりです。 • 職場の女性 (Women in the workspace) • BIPOC 従業員リソースグループ (BIPOC employee resource group)

自動翻訳

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

[メンティー設定を編集] フォーム (続く)

フィールド	説明
	• LGBTQ+ 従業員リソースグループ (LGBTQ+ employee resource group) • 退役軍人 • 働く親 (Working Parents) • キャリア初心者 (Career Beginners)
その他の設定	
どの部門に所属するメンターを希望しますか？ (Which department do you want your mentor to be from?)	メンターの所属部門の希望を追加するオプション。
どのロールのメンターを希望しますか？(Which roles are you looking for your mentor to be in?)	特定のロールのメンターを検索するオプション。
どのタイムゾーンが最適ですか？ (Which time zones work best for you?)	適切なタイムゾーンを追加するオプション。
どの場所が最適ですか？ (Which locations work best for you?)	メンターと会うための適切な場所を追加するオプション。
どの言語でコミュニケーションを取りますか？(What languages do you communicate in?)	優先言語を選択するオプション。

メンター設定フォーム

このフォームを使用して、メンターとしての設定を記録します。

メンター設定フォームを編集

フィールド	説明
メンタープロファイル	自分のプロファイルを他のユーザーに表示するオプション。
スキルの強み	メンターとしてのすべてのスキルと強みのリスト。
メンタリングのフォーカスエリア	
どのような業界の専門知識をメンティーと共有できますか？ (What industry expertise can you share with your mentee?)	利用可能なオプションは次のとおりです。 • 航空宇宙 • 人工知能 • 会計 • 財務サービス • 消費財 • ヘルスケア

自動翻訳

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

メンター設定フォームを編集 (続く)

フィールド	説明
	• 電気通信 • 行政
どのようなトピックについてメンティーと話し合うことができますか？ (What topics of interest would you be able to discuss with your mentee?)	利用可能なオプションは次のとおりです。 • キャリアパスの開発 (Developing Career Path) • リーダーシップ開発 • 問題解決 • フィードバックの活用 (Harnessing Feedback) • 意思決定 • ネットワーク
自分が参加しているコミュニティで、メンティーの学習を支援したいのはどのコミュニティですか？ (What communities are you involved in that you'd like to help your mentee learn about?)	利用可能なオプションは次のとおりです。 • 職場の女性 (Women in the workspace) • BIPOC 従業員リソースグループ (BIPOC employee resource group) • LGBTQ+ 従業員リソースグループ (LGBTQ+ employee resource group) • 退役軍人 • 働く親 (Working Parents) • キャリア初心者 (Career Beginners)
その他の設定	
どのタイムゾーンが最適ですか？ (Which time zones work best for you?)	適切なタイムゾーンを追加するオプション。
どの場所が最適ですか？ (Which locations work best for you?)	メンターと会うための適切な場所を追加するオプション。
どの言語でコミュニケーションを取りますか？(What languages do you communicate in?)	優先言語を選択するオプション。

自動翻訳

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

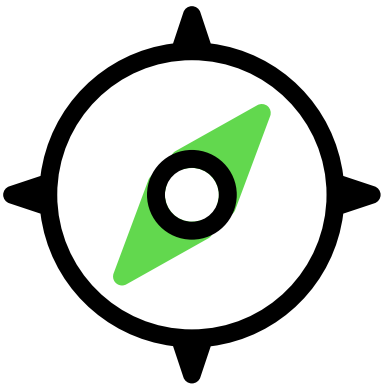
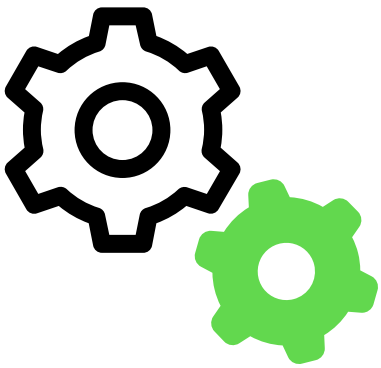
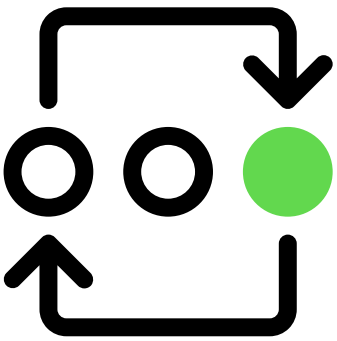
メンター設定フォームを編集 (続く)

フィールド	説明
一度に何人のメンティーを受け入れますか？ (How many mentees are you willing to take on at a time?)	1 人または 2 人のメンティーを選択するオプション。

従業員のゴール®

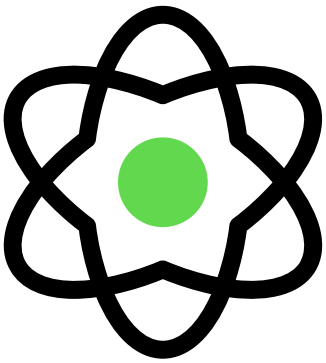
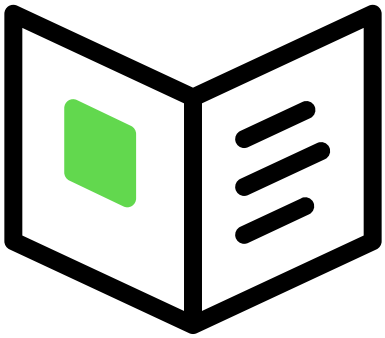
ServiceNow 従業員のゴール アプリケーションを使用すると、従業員は従業員センターで自分のキャリアゴールを表示および追跡できます。このアプリケーションは、従業員が会社の戦略的目標に集中して連携し、組織全体のパフォーマンスを向上させることができるツールです。

開始するには

探索	のインストールと構成	統合
		
従業員とマネージャーが 従業員のゴールを使用する方法について説明します。	ServiceNow Store から 従業員のゴール アプリをインストールします。アドミニストレーターは、設定オプションが利用可能な場合にアプリケーション機能を設定できます。	HCM ソフトウェアと統合することで、 従業員のゴール アプリの機能を拡張します。

自動翻訳

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

使用中	参照	
		
目標を表示して再確認し、個々の取り組みを会社の目標に合わせます。	フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。	

従業員のゴール の探索

従業員のゴール アプリケーションを使用すると、従業員とマネージャーは、組織によって設定されたビジネスゴールと従業員に固有の個人的なゴールを可視化できます。このアプリケーションは、従業員がゴールを促進して、組織内の人材を強化するための成長計画を実現するのに役立ちます。

従業員のゴール アプリは、人材開発スイートの次のアプリと緊密に統合されています。

- 人材開発コア
  - キャリアプロファイル
  - 成長計画
- キャリア対話

また、ゴール管理のために組織全体で広く使用されている次の HCM システムとも統合されています。

- Oracle Cloud HCM
- SAP SuccessFactors
- Workday

これらの統合により、従業員とマネージャーが従業員センターでゴールを表示および追跡するためのシームレスなプロセスが作成されます。

従業員のゴールの概要

従業員のゴール アプリケーションは、人材開発アプリケーションスイートと統合して、組織内の従業員の専門性の拡張を促進します。このアプリケーションを使用すると、従業員は人材開発スイートの特定のアプリケーションでキャリアゴールにアクセスして監視できます。

従業員のゴール アプリをインストールしたら、人材開発スイートの特定のアプリケーションを使用して、従業員センターでゴールを表示および追跡できます。従業員は常にキャリアの成長を求めており、多くの場合、能力開発は専門的な取り組みをサポートするゴールから始まります。ゴールは、従業員に方向性と重点を与え、説明責任文化を育むことで従業員のモチベーションを維持します。従業員のゴール アプリは、ゴールを従業員のキャリアパスに組み込むことで、人材開発アプリスイート

自動翻訳

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

の使用に関連する従業員とマネージャーのエクスペリエンスを向上させます。その機能には、従業員と組織に大きなメリットをもたらす次のような利点があります。

- 作業の優先順位を確立します。
- 従業員の意思決定スキルの向上を支援します。
- チームワークを促進する環境を育みます。
- 成功の測定に役立ちます。

Human Capital Management (HCM) の統合

HCM ソフトウェアは、オンボーディングから退職まで、企業が従業員を管理するのに役立つテクノロジーの統合スイートです。完全な HCM システムは、従業員の健康に関する有意義なインサイトを提供します。従業員エクスペリエンスと専門能力開発を優先して、ビジネス成果を推進します。また、ゴール管理などの戦略的なプロセスとタスクをサポートし、従業員の成長とともに組織が機能し、進化するのを支援します。さまざまな HCM システムと統合できるように、従業員のゴール アプリではスポークを使用して接続を容易にします。この統合により、単一のインターフェイスを使用してゴールを表示および追跡できるため、ゴール管理のシームレスなプロセスを作成できます。この簡素化されたプロセスによって、簡単な手順でゴールを表示および追跡できるため、組織全体で 従業員のゴール アプリの採用を促進することができます。

従業員のゴール アプリは、次の HCM システムと統合できます。

- Oracle Cloud HCM
- SAP SuccessFactors
- Workday

人材開発 の統合

従業員のゴール アプリでは、HCM システムから 従業員のゴール [sn_egd_goals_employee_goal] テーブルにデータがインポートされます。ゴールデータがインポートされると、 従業員センターで対応するゴールを表示できます。人材 スイートの次のアプリケーションを使用して、ゴールにアクセスできます。

キャリアプロファイル

従業員は、自分のキャリアプロファイルにアクセスしてゴールを表示できます。キャリアプロファイルには、組織の HCM システムからインポートされた各ゴールのカードが表示されるゴールウィジェットが含まれています。ゴールウィジェットには、ゴールをカテゴリにフィルタリングする次のタブが含まれています。これにより、表示するゴールにすばやく簡単にアクセスできます。

- アクティブ
- 完了
- アーカイブ化済み

ゴールウィジェットに表示されるゴールに関連付けられた [詳細を表示] リンクを選択すると、特定のゴールに関する詳細情報を取得できます。[詳細を表示] リンクを選択すると、[ゴールの詳細] パネルが表示されます。このパネルには、各ゴールに関する次の情報が表示されます。

- ステータス (オントラック、リスクあり、完了)
- タイトル
- ゴールのタイプ (ビジネス、個人)
- 説明

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

自動翻訳

- 作成日
- 期日
- 開始日

キャリア対話

従業員は、キャリア対話アプリを使用してゴールを表示できます。キャリア対話アプリには、成長に関する会話の間に表示されるコンテキストサイドパネルにゴールのメニューが用意されています。[ゴール] メニューを展開すると、各ゴールのカードが表示されます。

従業員がマネージャーとゴールを共有している場合、マネージャーは成長に関する会話の間、コンテキストサイドパネルで対応するゴールを確認できます。キャリア対話アプリに表示されるゴールは、従業員がマネージャーと共有したいゴールに基づく会話を従業員とマネージャーが開始するのに役立ちます。この統合により、従業員の成長と能力開発を中心とした 1 対 1 の会話中に、単一のインターフェイスでゴールを表示して参照できるため、従業員とマネージャーの利便性が向上します。

成長計画

従業員は、アクティブなゴールに基づいて成長計画を作成できます。Growth plans アプリには、従業員が成長計画の作成プロセスを開始すると、最新の 3 つのゴールが表示されます。展望や会話から始まる成長計画の作成プロセスと同様に、従業員は成長計画に発展させたいゴールを選択できます。従業員のゴール アプリを使用すると、従業員はゴールをコンテキストとして使用して成長計画を開始できます。

従業員のゴール のインストールと構成

従業員のゴール アプリケーションをインストールして、人材管理 (HCM) システムに保存されているゴール管理データを ServiceNow AI Platform にインポートします。構成オプションが利用可能な場合、アドミニストレーターは組織の仕様を満たすようにアプリケーションのコンポーネントを構成できます。

HCM システムから ServiceNow AI Platform にゴールデータをインポートすると、従業員が従業員センターからゴールに簡単にアクセスできるようになります。

従業員のゴールアプリケーションのインストール

従業員のゴール アプリケーションをインストールして、組織の人材を育成するためのツールとしてゴールを組み込みます。従業員のゴール アプリを使用すると、従業員は従業員センターから自分のゴールにアクセスできます。

始める前に

従業員のゴール アプリは、次のアプリケーションに依存しています。

- キャリア対話
- 人材開発コア
- 従業員センターまたは 従業員センタープロ

必要なロール：admin

手順

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

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

自動翻訳

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

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

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。

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

従業員のゴール の統合

組織の人材管理 (HCM) システムと統合することで 従業員のゴール アプリケーションの機能を拡張し、人材開発アプリケーションスイートを使用しながら従業員のゴールにアクセスできるようにします。

この統合により、従業員のゴール アプリは HCM システムから従業員のゴール [sn_egd_goals_employee_goal] テーブルにゴール管理データをインポートできます。ゴールデータがインポートされると、組織内の従業員は従業員センターでゴールを表示および追跡できます。

従業員のゴール アプリは、次の HCM システムと統合できます。

Oracle Cloud HCM

Oracle Cloud HCM を 従業員のゴール アプリと統合して、従業員センターからシームレスにゴールにアクセスします。Oracle Cloud HCM との統合プロセスの詳細については、「Oracle HCM Cloud Spoke」を参照してください。

SAP SuccessFactors

SAP SuccessFactors を 従業員のゴール アプリと統合して、従業員センターからシームレスにゴールにアクセスします。SAP SuccessFactors との統合プロセスの詳細については、「SuccessFactors Spoke」を参照してください。

Workday

Workday を 従業員のゴール アプリと統合して、従業員センターからシームレスにゴールにアクセスします。Workday との統合プロセスの詳細については、「 Workday HR Spoke」を参照してください。

従業員のゴール の使用

従業員のゴール アプリを使用して、人材開発スイート内の複数のアプリケーションにわたるゴール管理データにアクセスします。

従業員のゴールの表示

ゴールを表示するには、キャリアプロファイルにアクセスします。ゴールウィジェットに表示されるゴールは、アクティブ、完了、アーカイブのカテゴリにフィルタリングされます。

始める前に

必要なロール：従業員 [sn_egd_act.employee]

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. [ユーザーオプション] ドロップダウンリストで [プロファイル] を選択します。

   ヒント:
   [ユーザーオプション] ドロップダウンリストは、ユーザーのプロファイル画像を含むアイコンです。

   従業員プロファイルが表示されます。
3. [キャリア] タブを選択します。
   キャリアプロファイルが表示されます。
4. ナビゲーションメニューで [ゴール] を選択して、ゴールウィジェットに直接移動します。
5. ゴールウィジェットの [アクティブ]、[完了]、または [アーカイブ済み] タブを選択すると、フィルタリングされたカテゴリ別にゴールが表示されます。

従業員のゴールの参照

参照トピックには、従業員のゴール アプリケーションに関連付けられたコンポーネントおよびフォームに関する追加情報が記載されています。

従業員のゴール テーブル

従業員のゴール テーブルのレコードには、ゴール管理データが含まれています。各レコードは、従業員のゴール アプリケーションが対応するゴールデータを組織の人材管理 (HCM) システムからインポートするときに作成されます。

従業員のゴール テーブルでレコードを選択すると表示されるフォームには、次のフィールドが含まれています。

[従業員のゴール **(Employee Goal)**] フォーム

フィールド	説明
名前	従業員が設定したゴールの名前。
所有者	ゴールが属する従業員。
状況	ゴールの進捗状況に関するステータスを示す次のいずれかのオプション。 • ドラフト • 処理中 • 承認済み • 完了 • 処理待ち • 達成 • 未達成
アクティブ	ゴールがアクティブかどうかを示すチェックボックス。
アーカイブ化済み	ゴールがアーカイブされているかどうかを示すチェックボックス。

自動翻訳

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

[従業員のゴール **(Employee Goal)]** フォーム (続く)

フィールド	説明
開始日	ゴールが開始される日付。
終了日	ゴールが終了する日付。
マネージャーと共有	従業員がマネージャーとゴールを共有したかどうかを示すチェックボックス。
[説明]	ゴールを詳細に説明する自由形式のテキスト。
タイプ	ゴールタイプを示す次のいずれかのオプション。 • なし • ビジネスゴール • 個人の目標
ステータス	ゴールのステータスを表す次のいずれかの色。 • なし • 緑 • 黄 • 赤
ドメイン	[所有者] フィールドで指定された従業員に関連付けられたドメイン。

人材フィードバック

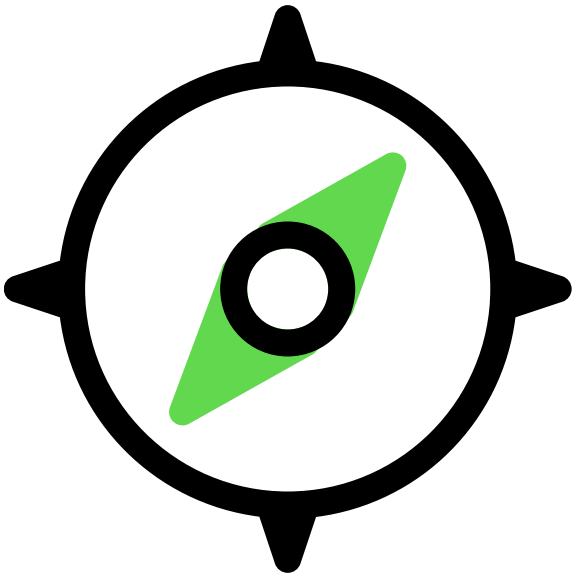
人材フィードバック は、 Yokohama リリースで利用可能な新しいプラグインです。スキルフィードバックは、 人材フィードバック の機能の 1 つです。スキルフィードバックを使用すると、マネージャーは従業員の協力者に従業員スキルに関するフィードバックを要求できます。

自動翻訳

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

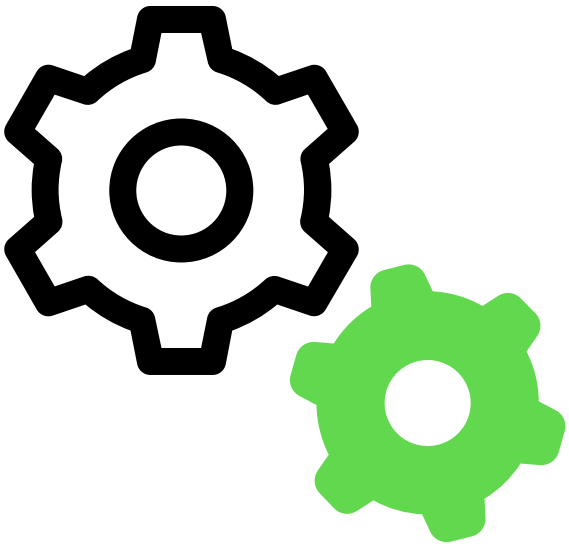
開始するには

探索



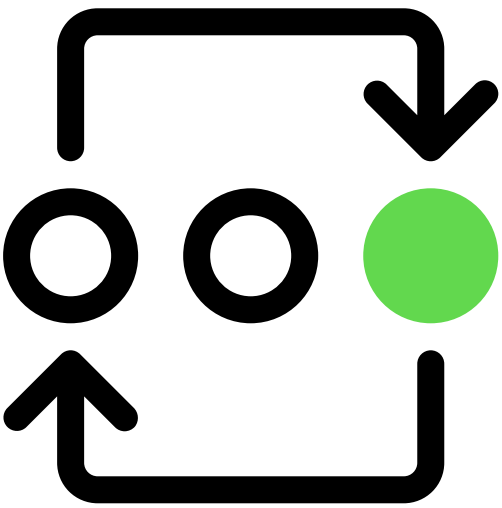
人材フィードバックの詳細

構成



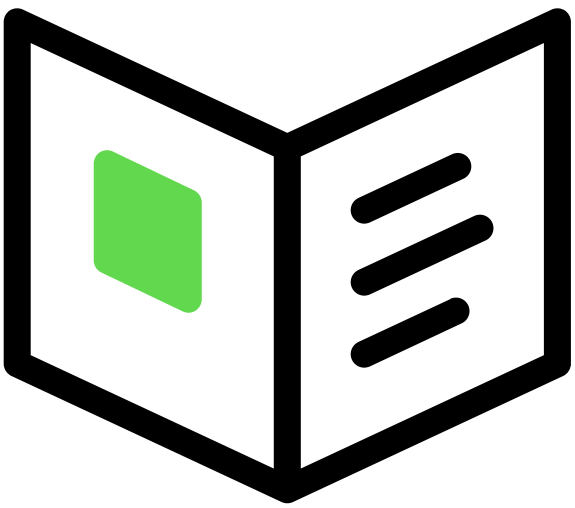
人材フィードバックプラグインの設定

使用中



人材フィードバックの使用方法を学ぶ

参照



人材フィードバックに関するその他の情報

自動翻訳

役に立つリソース

役立つ情報を提供できる ServiceNow リソースは次のとおりです。

ServiceNow コミュニティ

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

ServiceNow コミュニティ

Customer Success Center

Customer Success Center

ディベロッパー

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

Now Create

Now Create

パートナー

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

支える

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

人材フィードバック の探索

フィードバックエンジンの活用を検討しているマネージャーおよび従業員として、 人材フィードバック とそのメリットについて学びます。

人材フィードバックの概要

人材フィードバック は、マネージャーがフィードバックを表示し、従業員からのフィードバックを要求できるようにするプラグインです。スキルフィードバックは、 人材フィードバックでサポートされている機能の 1 つです。

人材フィードバック ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
マネージャー	• マネージャーは、従業員の協力者から、必要なスキルについてチームメンバーのスキルフィードバックを要求できます。 • マネージャーは、従業員のスキルフィードバックを 1 ページに統合して表示できます。 • マネージャーは、スキルの検証中に、スキルに対して受け取ったすべてのフィードバックをスキルアクティビティとともに表

自動翻訳

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

ユーザー (続く)

ユーザー	説明
	示できます。これにより、従業員の習熟度を完全に把握できます。 • マネージャーは、送信された要求のステータスを表示し、必要に応じて取り消すこともできます。
従業員	従業員は、 従業員センター To Do で送信されたフィードバック要求を受け取り、そこで要求内の 1 つ以上のスキルに関するフィードバックとスキル評価を提供できます。

人材フィードバック のメリット

人材フィードバックのメリット

メリット	機能	ユーザー
従業員にスキルフィードバックを要求するためのより簡単で効率的な方法。	スキルフィードバックの要求	マネージャー
スキルのさまざまなビューからのフィードバックを要求して、従業員のスキルレベルの理解に役立てます。	• スキル分布からのフィードバックの要求 • スキル期待からのスキルフィードバックの要求 • スキルフィードバックの要求	マネージャー
他の従業員のスキルフィードバックを表示して送信するか、フィードバック要求を拒否します。	• 送信されたスキルフィードバックを表示 • フィードバック要求を拒否する	従業員

人材フィードバック には次の関連アプリケーションが必要です

スキル基盤

ServiceNow® スキル基盤 アプリケーションは、スキルに基づいて人員を開発するために組織で使用できる AI 主導型プラットフォームです。

マネージャーハブ

この ServiceNow® マネージャーハブ は、チームの成功を促進するための最も緊急かつ重要な事項に関するインサイトと推奨アクションを提供することで、マネージャーのセルフサービスおよびチームとのプロアクティブなエンゲージメントを強化します。それにより、マネージャーは、キュレーションされパーソナライズされたリソースを通じて、リーダーとして成長できるようになります。

自動翻訳

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

次に探索する内容

人材フィードバックを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- 人材フィードバックの構成
- 人材フィードバック の使用
- 人材フィードバックの参照

人材フィードバックの構成

人材開発と一緒に使用できるように人材フィードバックを設定します。

人材フィードバック をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 人材フィードバック アプリケーションをインストールできます。

始める前に

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

必要なロール：admin

このタスクについて

とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

詳細については、「人材フィードバック とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して 人材フィードバック アプリケーションを検索します。

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

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

自動翻訳

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

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

人材フィードバック の使用

人材フィードバックを使用してスキルのフィードバックを要求し、提供する方法について説明します。

人材フィードバック の概要

- スキルフィードバックは、マネージャーが従業員のスキルを効果的に評価し、適切な成長機会を特定できるようにする 人材フィードバック の機能です。
- スキルフィードバックを使用すると、マネージャーはのさまざまなビューやウィジェットから スキルフィードバックの要求 できます 従業員センター
- スキルフィードバックを使用すると、従業員はマネージャーの要求に応じて 送信されたスキルフィードバックを表示 できます。

でのスキルフィードバックの操作 人材フィードバック

スキルフィードバックは、マネージャーが従業員へのフィードバックを要求したり、従業員が同僚へのフィードバックを提供したりするために使用できる 人材フィードバック の主な機能の 1 つです。

- スキルフィードバックの要求

  マネージャーは、従業員にスキルフィードバックを要求します。

- フィードバック要求の表示

  マネージャーは、従業員に対して作成されたすべてのフィードバック要求を表示および管理します。

- 送信されたスキルフィードバックを表示

  従業員は、自分から要求されたフィードバックを表示して送信します。

スキルフィードバックの要求

人材フィードバックを使用すると、従業員に 1 つ以上のスキルに関するフィードバックを要求できます。

必要なロール：admin

人材フィードバックに関するスキルフィードバックを要求する方法は複数あります。既存の情報に基づいてフィードバックを要求するには、次のいずれかの方法を選択できます。

- スキルフィードバックの要求 - 既存のフィードバックリクエストがない場合は、送信済みスキルフィードバックリクエストウィジェットの フィードバックリクエスト オプションを使用します。
- スキル分布からのフィードバックの要求 スキル分布ビューから フィードバックを要求する オプションを使用します。
- スキル期待からのスキルフィードバックの要求スキルピルを使用して、[スキル予想] ビューから フィードバックを要求する オプションを使用します。

自動翻訳

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

スキル分布からのフィードバックの要求

スキルビューまたは従業員ビューを使用して、スキル配布からのフィードバックを要求できます。

始める前に
必要なロール：manager

手順

1. 従業員センターで、次の場所に移動します。 あなたのチーム > スキル.
2. スキル分布ウィジェットで、[すべて表示] を選択します。
3. ここでは、従業員またはスキルピルを選択する 2 つの方法でフィードバックを要求できます。
   - 従業員ビューで、従業員の  をクリックし、[スキルフィードバックを表示] を選択してから、[スキルフィードバックのリクエスト] を選択します。
   - スキルビューで、スキルピルの  をクリックし、[スキルフィードバックの要求 **(Request skill feedback)**] を選択します。

     注:
     切り替えオプションを使用して、 従業員ビュー と スキルビューを切り替えることができます。
4. [スキルフィードバックの要求 **(Request skill feedback)**] フォームで、情報を入力します。

   スキルフィードバックの要求フォーム

フィールド	説明
スキル	フィードバックを要求するスキル。 **注:** 従業員に関連付けられている未検証のスキルがある場合は、このフィールドに入力されます。
フィードバックの要求元	フィードバックを要求している従業員。
フィードバック期限	フィードバックの期日を設定するオプション。
メモ	これは、フィードバックプロバイダーにメモとして追加するその他の情報を追加するためのオプションのエントリです。

5. [要求の送信] を選択します。

スキル期待からのスキルフィードバックの要求

従業員センターの [スキル] タブにあるスキル予想ウィジェットからスキルフィードバックを要求できます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

手順

1. 従業員センターで、次の場所に移動します。 あなたのチーム > スキル.
2. スキル予想ウィジェットで、フィードバックを要求する従業員の スコア分析 を選択します。
3. スキルスコア分析フライアウトで、任意のスキルピルの ⋮ をクリックし、[スキルフィードバックのリクエスト**(Request skill feedback)**] を選択します。
4. [スキルフィードバックの要求 **(Request skill feedback)**] フォームで、情報を入力します。

スキルフィードバックの要求フォーム

フィールド	説明
スキル	フィードバックを要求するスキル。 **注:** このフィードバックはスキルピルから要求されたため、このフィールドは選択されたスキルから事前に入力されています。
フィードバックの要求元	フィードバックを要求している従業員。
フィードバック期限	フィードバックの期日を設定するオプション。
メモ	これは、フィードバックプロバイダーにメモとして追加するその他の情報を追加するためのオプションのエントリです。

5. [要求の送信] を選択します。

スキルフィードバックの要求

送信されたスキルフィードバック要求ウィジェットからスキルフィードバックを要求できます (既存のフィードバック要求が送信されていない場合)。

始める前に
必要なロール：manager

手順

1. 従業員センターで、次の場所に移動します。 あなたのチーム > スキル.
2. 送信済みスキルフィードバック要求ウィジェットで、[フィードバックを要求] を選択します。
3. [スキルフィードバックの要求 **(Request skill feedback)**] フォームで、情報を入力します。

スキルフィードバックの要求フォーム

フィールド	説明
雇用者	フィードバックを要求する従業員。
スキル	フィードバックを要求するスキル。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: このフィードバックは スキルフィードバック要求送信 済みウィジェットから要求されたため、このフィールドは手動で入力する必要があります。
フィードバックの要求元	フィードバックを要求している従業員。
フィードバック期限	フィードバックの期日を設定するオプション。
メモ	これは、フィードバックプロバイダーにメモとして追加するその他の情報を追加するためのオプションのエントリです。

4. [要求の送信] を選択します。

フィードバックの表示と送信

送信されたフィードバック要求を表示し、 人材フィードバックに関するフィードバックを送信できます。

始める前に
必要なロール:マネージャー/従業員

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 自分のタスク.
2. フィードバックを表示または送信するフィードバック要求を選択します。

   注:
   フィードバック要求は、要求者に基づいて分類されます。同じ従業員からのフィードバック要求が複数ある場合は、順番に表示されます。

3. フィードバック要求フォームのフィールドに入力します。

   フィードバック要求フォーム

フィールド/オプション	説明
評価を追加	スキルの評価を追加するオプション
このスキルはどの習熟度で評価しますか？	ドラッグオプションを切り替えて、スキルの評価を設定します。 注: このオプションは、前のステップで [評価を追加] オプションが選択されている場合にのみ有効になります。
フィードバック	フィードバックを書き込むためのテキストボックス。

4. 後でフィードバックを確認するには、[保存] を選択します。

自動翻訳

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

5. [送信] を選択してフィードバックフォームに入力します。

> **注:**
> 要求された他のスキル (存在する場合) についてこれらの手順を繰り返し、[送信] を選択します。

フィードバック要求を拒否する

何らかの理由でフィードバックの提供を希望しない場合は、送信されたフィードバック要求を拒否することができます。

始める前に
必要なロール：employee

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 自分のタスク.
2. フィードバックを表示または送信するフィードバック要求を選択します。

> **注:**
> フィードバック要求は、要求者に基づいて分類されます。同じ従業員からのフィードバック要求が複数ある場合は、順番に表示されます。

3. [拒否] を選択します。
4. ポップアップに辞退の理由を追加し、[拒否] を選択します。

送信されたスキルフィードバックを表示

マネージャーは、従業員が送信したすべてのスキルフィードバックを表示します。

始める前に
必要なロール：manager

手順

1. 従業員センターで、次の場所に移動します。 あなたのチーム > スキル.
2. スキルフィードバックリクエスト送信済みウィジェットで、リストされているフィードバックの詳細 を表示 を選択します。
3. スキルフィードバックフォームで、情報を表示します。

スキルフィードバック

フィールド	説明
フィードバック対象	このフィードバックの対象である従業員。
要求先	フィードバックの要求元の従業員。
要求日	フィードバックが要求された日付。
フィードバック期限	フィードバックの期日。
ステータス	フィードバック要求の現在のステータス。
フィードバック	フィードバックの内容と選択したスキルの評価。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: 同じ従業員からのフィードバック要求が複数ある場合は、順番に表示されます。

4. [閉じる] を選択してフィードバック要求フォームを閉じます。

フィードバック要求の表示

人材フィードバックモジュールで要求プラットフォームを表示してフィードバックできます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 人材フィードバック > フィードバック要求.
2. 表示するフィードバック要求を選択します。
3. 人材フィードバック要求フォームの情報を表示します。

[人材フィードバック要求 **(Talent Feedback Request)**] フォーム

フィールド	説明
番号	フィードバック要求に割り当てられた数。
要求元	フィードバックを要求された従業員。
作成者	フィードバック要求をオープンしたマネージャー。
状況	フィードバック要求の現在のステータス。
アサイン先	フィードバックを要求している従業員。
期日	フィードバックの期日。
簡単な説明	要求されたスキルまたはフィードバックの性質の説明。

注:
フォームの関連リンクセクションで人材 フィードバック要求スキル を表示することもできます。

人材フィードバック要求からディスカッションを開始する

[ディスカッション] オプションを使用して、人材フィードバック要求に関するディスカッションを開始できます。

始める前に
必要なロール：manager

手順

1. 移動先 すべて > 人材フィードバック > フィードバック要求.
2. ディスカッションを開始するフィードバック要求を選択します。

自動翻訳

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

3. [ディスカッション] オプションを選択します。
4. [サイドバーディスカッションを開始] フォームで、次の情報を入力します

サイドバーディスカッションフォーム

フィールド	説明
レコードの番号	フィードバック要求に割り当てられた数。
件名	ディスカッションの説明。 **注:** これは、フィードバック要求の簡単な説明から自動入力されます。
参加者を追加	ディスカッションに参加者を追加するオプション。
参加者への簡単なメッセージ	フィードバック/スキルを説明する参加者へのメッセージ。

5. [ディスカッションを開始] を選択します。

人材フィードバックの参照

参照トピックには、 人材フィードバックとともにインストールされる依存関係、コンポーネント、およびテーブルに関する詳細情報が記載されています。

人材フィードバック とともにインストールされるコンポーネント

人材フィードバック プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
人材フィードバックアドミン [sn_tf.admin]	モジュール内のすべての 人材フィードバック を管理します。	なし

インストールされるテーブル

テーブル	説明
人材フィードバック要求 [sn_tf_feedback_request]	フィードバック要求のすべての詳細を保存します。
人材フィードバック要求スキル [sn_tf_feedback_request_skill]	フィードバック要求のすべてのスキル関連情報を保存します。

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

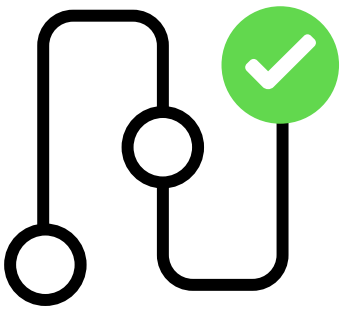
自動翻訳

従業員ジャーニー管理

従業員ジャーニー管理 を使用すると、HR サービスデリバリ (HRSD) の機能とアプリケーションが統合され、従業員、マネージャー、および組織が従業員のエンゲージメントと生産性を促進するジャーニーを開始および管理できるようになります。従業員ジャーニー管理 で利用可能なアプリケーション、プラグイン、統合、および機能がいくつかあります。

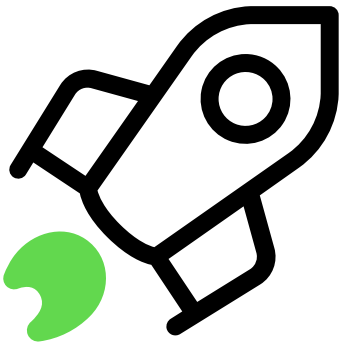
開始

ジャーニーデザイナー



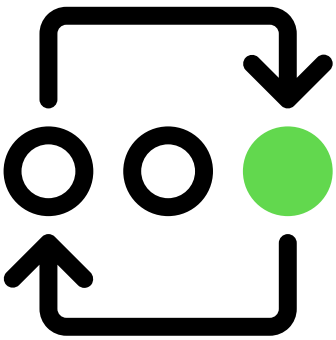
従業員のジャーニーをカスタマイズしてエクスペリエンスを向上させます。

ジャーニーアクセラレーター



ジャーニーアクセラレーターを使用して、主要な従業員の移行に対応するパーソナライズされたジャーニー計画を作成します。

ライフサイクルイベント



ライフサイクルイベントを使用して、企業全体の複雑なプロセスを自動化し、重要な瞬間に優れた従業員エクスペリエンスを生み出します。

役に立つリソース

役立つ情報を提供できる ServiceNow リソースは次のとおりです。

- ServiceNow コミュニティ
  - ServiceNow コミュニティ
- Customer Success Center
  - Customer Success Center
- ディベロッパー
  - developer.servicenow.com
- Impact
  - http://impact.servicenow.com
- ServiceNow University
  - ServiceNow University
- Now Create
  - Now Create

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

自動翻訳

パートナー

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

https://servicenow.com

ServiceNow Store

https://servicenow.com

支える

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

ジャーニーデザイナー®

ServiceNow ジャーニーデザイナー アプリケーションを使用すると、組織内の従業員とマネージャーが従業員のエンゲージメントと生産性を促進するジャーニーを開始および管理できるようになります。

ジャーニーデザイナーの開始

ジャーニーデザイナー は ジャーニーアクセラレーター と ライフサイクルイベント を使用して、 従業員センターの従業員とマネージャーに対し、統一されたジャーニーのエクスペリエンスを実現します。ジャーニーには、独自のユーザーエクスペリエンスがあります。バックエンドでは、 ジャーニーデザイナー、 ジャーニーアクセラレーター、および ライフサイクルイベント コンポーネントを使用してレコードが作成され、従業員向けに過程がカスタマイズされます。

探索 ジャーニーデザイナーがジャーニーの作成、管理、完了を促進する方法について説明します。	インストール ジャーニーデザイナーアプリとその機能をインストールします。	構成 ジャーニーデザイナー の構成
使用方法 マネージャー、メンター、従業員は、 従業員センターからジャーニーを操作します。	統合 他のアプリケーションと統合することで、ジャーニーデザイナーの機能を拡張します。	ジャーニー計画構成のレビューおよび承認プロセス ジャーニーデザイナー計画構成テンプレートの作成、管理、使用

自動翻訳

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

Now Mobile でのジャーニー	アナリティクスおよびレポートのソリューション	参照
	 レポートとダッシュボードでジャーニーデータを監視します。	 ロール、フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントに関する詳細を取得します。

ストアでアプリを要求する

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

ジャーニーデザイナー 機能の探索

組織アドミニストレーターは、ジャーニーデザイナー を有効にして、マネージャーと従業員がプロフェッショナルとしてのジャーニーと個人のジャーニーを理解して積極的にコラボレーションできるように構成します。

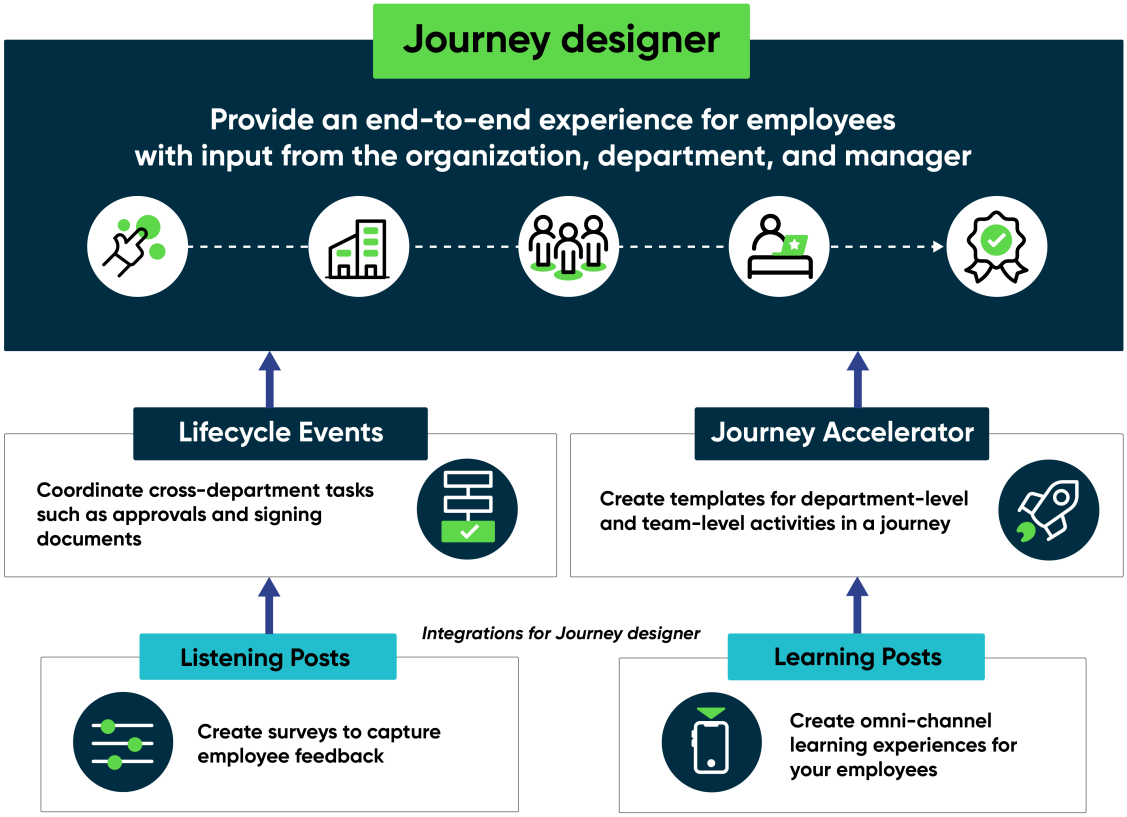
ジャーニーデザイナー データモデルと関連アプリケーション

ジャーニーデザイナー は、マネージャーとアドミニストレーターが一貫性のある有意義な従業員ジャーニーを作成できる可能性を広げます。さまざまな過程を進む従業員とメンターをサポートするために、過程の作成には ライフサイクルイベント や ジャーニーアクセラレーター の機能を使用します。

自動翻訳

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

ジャーニーデザイナー に関連するアプリと統合



ライフサイクルイベント

ライフサイクルイベント は、さまざまな従業員のジャーニーや異動に関連する HR ケースの実行を可能にします。

ジャーニーアクセラレーター

アドミニストレーターは ServiceNow® ジャーニーアクセラレーター アプリケーションを使用して、計画および To Do タスクのテンプレートを作成できます。マネージャーはテンプレートを使用して、主要な従業員の移行に対応するカスタマイズされた計画を作成および公開します。マネージャー、従業員、メンターは、従業員センター (EC) からその計画にアクセスできます。

ジャーニーデザイナー アプリ向けの統合

他のアプリケーションをジャーニーエクスペリエンスに統合することで、ジャーニーデザイナー アプリケーションの機能を拡張します。

アドミニストレーターは、以下の操作を実行できます。

- ジャーニーをインストール、構成、および管理する。
- 分析レポートを構成し、結果をダッシュボードに表示する。
- ライフサイクルイベント と ジャーニーアクセラレーター を使用してジャーニーをビルドする。

マネージャーは、以下の操作を実行できます。

- 管理と再利用が容易な、従業員のジャーニーをビルドする。
- コラボレーションを改善するために、メンターをジャーニーに追加する。

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

自動翻訳

- チームメンバー向けにジャーニーを作成して管理する方法、時期、理由に関する製品内ガイダンスを使用する。
- 結果の理解と追跡に役立つレポートとダッシュボードを確認する。
- 未処理のジャーニーに関する重要な情報を表示し、詳細をドリルダウンする。
- チームメンバーの新しいジャーニーをトリガーする。

従業員は、以下の操作を実行できます。

- ライフサイクルイベント および ジャーニーアクセラレーター から緊急の To Do を表示して完了する。
- すべてのタスクとマイルストーンをナビゲートする。
- イベントのスケジュールを組み、学習を完了する。
- 組織またはマネージャーが追加した学習コースを完了する。

関連情報

ライフサイクルイベント

ジャーニーアクセラレーター

ジャーニーの詳細 - ガイド付きツアー

ジャーニーデザイナーのガイド付きツアーを使用して、タスクの実行方法に関する指示を得ます。ガイド付きツアーでは、複数のページにまたがる一連の手順を使用します。ツアーには、詳細なドキュメントへのリンクが含まれています。

始める前に

必要なロール：manager

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > ジャーニー.
2. ジャーニーを選択し、[ツアー] をクリックします。
3. [ツアーを開始] を選択します。
4. 必要なアクションを実行し、[次へ] を選択してツアーを進めます。
   ツアーを終了するには、サイドパネルで [ツアーを終了] を選択するか、ポップアップウィンドウで終了アイコンを選択してツアーの終了を確定します。
5. ツアーが終了したら [完了] を選択します。

ジャーニーの概要 - ガイド付きツアー

ジャーニーデザイナーのガイド付きツアーを使用して、タスクの実行方法に関する指示を得ます。ガイド付きツアーでは、複数のページにまたがる一連の手順を使用します。ツアーには、詳細なドキュメントへのリンクが含まれています。

始める前に

s
必要なロール：manager

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > ジャーニーの概要.
2. ジャーニーを選択し、[ツアー] をクリックします。
3. [ツアーを開始] を選択します。
4. 必要なアクションを実行し、[次へ] を選択してツアーを進めます。
   ツアーを終了するには、サイドパネルで [ツアーを終了] を選択するか、ポップアップウィンドウで終了アイコンを選択してツアーの終了を確定します。
5. ツアーが終了したら [完了] を選択します。

雇用前の経験

雇用前エクスペリエンスは、応募者フェーズとオンボーディングフェーズの間にある従業員に対応するポータルです。このオンボーディングポータルは、組織によって選択された従業員が最初のジャーニーに着手できるようにすることで、入社前プロセスを容易にするソリューションです。

雇用前エクスペリエンスは、新規雇用従業員の入社前プロセスを簡素化します。このポータルは、新規雇用の従業員が会社の文化に迅速に溶け込むために必要な要素を組織に提供します。このポータルは、新規雇用者がジョブの初日から作業の準備ができるように、次のタスクを実行するための一元化された場所を提供します。

- 必要な書類を記入
- 福利厚生の確認
- HR ポリシーと会社のリソースのレビュー
- トレーニングとオリエンテーションのスケジュールを表示する

雇用前のエクスペリエンスは、新入社員が部下のチームメンバー、メンター、マネージャーとシームレスにつながることで、有意義な職場関係を育むのに役立ちます。このオンボーディングポータルは、組織へのゲートウェイとして機能し、新規雇用者が責任のダイナミクスを把握しながら、より迅速にロールに溶け込めるようにサポートします。

雇用前の経験のシステム要件

雇用前のエクスペリエンスを有効にして使用するには、次の最小システム要件を満たしている必要があります。

アプリケーション要件

- ジャーニーデザイナーアプリケーションをバージョン 7.0 にアップグレードします。
- 明示的なロール [com.glide.explicit_roles] プラグインをインストールしてアクティブ化します。

ソフトウェアリリース要件

インスタンスを Zurich リリースにアップグレードします。

雇用前の経験のセキュリティコンポーネント

インスタンスのデータを保護するために、雇用前のエクスペリエンス用に次のコンポーネントが作成されました。

ロール

sn_jny.pre_hire ロールは、応募者から従業員に移行し、雇用前エクスペリエンスを使用して組織の入社前プロセスを開始する個人に対して作成されます。このロール

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

自動翻訳

は、snc_external ロールを継承して、インスタンスに存在する機密データへのアクセスを制限します。

アクセス制御リスト

新しいアクセス制御リスト (ACL) は、sn_jny.pre_hire ロールのセキュリティレイヤーを追加するために作成されました。これらの新しい ACL は、組織で使用されている可能性のある既存の ACL の変更を回避するのに役立ちます。新しい ACL は、特定のロールに関連付けられたデータへのアクセスを提供する既存の ACL の使用を阻止することで、機密データへのアクセスを確実に制限します。アクセスロール [sys_security_acl_role] テーブルに移動して、sn_jny.pre_hire ロールをサポートする ACL のリストを表示できます。

ライフサイクルイベント 雇用前エクスペリエンスのアクティビティ

次の ライフサイクルイベント アクティビティは、入社前プロセス中に従業員が移動するロールの移行を容易にするために作成されました。

ライフサイクルイベント 雇用前エクスペリエンスで使用されるアクティビティ

アクティビティ名	説明
アカウント/ロールのセットアップと通知	アカウント/ロールのセットアップと通知アクティビティは、従業員の応募者ロールから雇用前ロールへの移行を容易にするために使用されます。このアクティビティは、[アカウントのセットアップと通知] アクティビティに代わるものです。このアクティビティは、[オンボーディング (デモ)] ライフサイクルイベント タイプに関連付けられている雇用前アクティビティセットにネストされています。このアクティビティには、雇用前アクティビティセットがトリガーされたときに次のアクションを実行するアカウントのセットアップと通知サブフローが含まれています。 • オンボーディングポータルへのアクセスを有効にする従業員のアカウントを作成します。 • sn_jny.pre_hire および snc_external ロールを従業員のユーザーレコードに追加します。 • オンボーディングポータルへのリンクを記載したメールを従業員に送信します。 雇用前アクティビティセットは、オンボーディング従業員のオンボーディングジャーニーを作成した直後にトリガーされます。
雇用前から従業員への移行	[雇用前から従業員への移行] アクティビティは、従業員の雇用前ロールから内部従業員ロールへの移行を容易にするために使用されます。このアクティビティは 1 日目のアクティビティセットにネストされており、オンボーディング (デモ) ライフサイクルイベント タイプに関連付けられています。このアクティビティには、1 日目のアクティビティセットがトリガーされたときに次のアクションを実行する [従業員への移行] サブフローが含まれています。

自動翻訳

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

ライフサイクルイベント 雇用前エクスペリエンスで使用されるアクティビティ (続く)

アクティビティ名	説明
	• 従業員のユーザーレコードから sn_jny.pre_hire ロールと snc_external ロールを削除します。 • snc_internalロールを従業員のユーザーレコードに追加します。 1 日目のアクティビティセットは、オンボーディング従業員の HR プロファイルレコードの [雇用開始日] フィールドの日付がシステム日付と同じである場合にトリガーされます。

雇用前エクスペリエンスウィジェット

雇用前のエクスペリエンスは、オンボーディング従業員が新しいロールと環境に順応するのに役立つ次のウィジェットで構成されています。

雇用前エクスペリエンスで利用可能なウィジェット

ウィジェット	説明
開始するためのリソース	このウィジェットには、内部および外部リソースにアクセスするためのクイックリンクが含まれています。アドミニストレーターは、組織のリポジトリに含まれるナレッジベース記事、カタログアイテム、ページ、またはその他の関連情報へのリンクを提供できます。アドミニストレーターは、このウィジェットに表示されるリンクを設定できます。
ジャーニーのオンボーディング	このウィジェットには、オンボーディング従業員が入社前のジャーニーに関連付けられたタスクを表示して完了するために選択できるリンクが含まれています。
当社の文化	このウィジェットには、ビデオ、画像、その他の魅力的なメディアなどのリッチコンテンツが含まれており、従業員のオンボーディングエクスペリエンスを向上させます。アドミニストレーターは、Our culture コンテンツレコードにアクセスして、このウィジェットに表示されるコンテンツを設定できます。Our culture コンテンツレコードは、コンテンツ [sn_cd_content_base] テーブルにあります。
オンボーディングの開始	このウィジェットは、オンボーディング従業員を組織に歓迎するために使用されるバナーです。アドミニストレーターは、組織のニーズに合わせてバナーに関連付けられたコンテンツとデザインを構成できます。このバナーに関連付けられたコンポーネントを設定するには、[オンボーディングの開始 (Start Onboarding)] レコードにアクセスする必要があります。[オン

自動翻訳

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

雇用前エクスペリエンスで利用可能なウィジェット (続く)

ウィジェット	説明
	ボーディングの開始] レコードは、コンテンツ [sn_cd_content_base] テーブルにあります。
オンボーディングチーム	このウィジェットは、従業員のオンボーディングチームを反映します。このウィジェットには、次の個人とチームのリストが表示されます。 • オンボーディングスペシャリスト。オンボーディングスペシャリストは、対応する ライフサイクルイベント ケースがアサインされている個人です。 • 従業員が直属するマネージャー。 • 従業員の成長と能力開発を支援するためにアサインされたメンター。 • IT ヘルプデスク。

関連情報

雇用前エクスペリエンスの有効化と構成

インストールと構成の概要

ジャーニーデザイナー アプリには、インストール手順と構成オプションが異なる複数のバージョンがあります。

ジャーニーデザイナー をインストール

ジャーニーデザイナー [sn_jny] アプリケーションをインストールして、アドミニストレーターとマネージャーがさまざまな職業的および個人的なイベントやジャーニーを作成および管理できるようにします。

始める前に

注:
ジャーニーデザイナー をインストールするには、その前に Vancouver にアップグレードする必要があります。

ジャーニーデザイナー の依存プラグインとアプリ：

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core [com.sn_hr_core]
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]
- 従業員センタープロ 28.2.1 [sn_ex_sp_pro]
- ジャーニーアクセラレーター 6.2.2 [sn_ja]
- アドミンエクスペリエンスフレームワーク 2.1.3

必要なロール：admin。

自動翻訳

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

このタスクについて

> **重要:**
> ジャーニーデザイナー アプリは、ジャーニーアクセラレーター v6.2.2 [sn_ja] (JA) アプリケーションもインストールします。

手順

1. ServiceNow Store にアクセスし、フィルター基準と検索バーを使用して ジャーニーデザイナー [sn_jny] アプリケーションを検索します。

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

2. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。

3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスを選択します。

   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **注:**
   > 依存アプリケーションに関連するデモデータは、ジャーニーデザイナー の更新時に更新する必要があります。

5. **[Install** (インストール)] を選択します。

アプリケーションとプラグインのデモデータの追加または修復

デモデータが初期インストール中に追加されなかった場合、アドミニストレーターは修理インストールを使用してデモデータをプラグインに追加できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インストール済みの依存アプリケーションからのデモデータは、ジャーニーデザイナー が更新されたときに更新する必要があります。ジャーニーデザイナー管理コンソールから、インストールされているストアアプリケーションを表示できます。「ジャーニーデザイナー 機能の構成」を参照してください。

プラグインの修理インストールを実行して、デモデータを追加するか、プラグインで発生している問題を修正します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. デモデータを追加するプラグインまたはアプリケーションを検索し、[その他] アイコン (縦 3 つの点) を選択します。
3. [修理]を選択します。

自動翻訳

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

4. [デモデータのロード] チェックボックスを選択します。
5. [修理]を選択します。
6. [ログを表示] を選択して、デモデータが追加されたことを確認します。

> **注:**
> [作成日時] 列を降順にソートして、最新のログエントリを最初に表示します。

ログの例：

```
Loading onload_demo_data plugin script:
 com.sn_hr_lifecycle_ent/sys.scripts/generate_onboarding_cases.js
```

制限付きの発信者アクセス (RCA) 承認要求の修正

ServiceNow Store から最新の ジャーニーデザイナー アプリケーションをインストールまたはアップグレードした後、アクセス要求の更新を要求する RCA 承認メッセージが表示される場合があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[要求済み **(Requested)**] ステータスの ジャーニーデザイナー アプリケーションの新しいバージョンのインストール後に生成された RCA 要求 は、手動で [許可 **(Allowed)**] に更新できます。要求を手動で更新することも、KB1432208 の指示に従ってスクリプトをアップロードして実行し、RCA 要求を一括更新することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > アプリケーションの制限付き発信者アクセス.
2. [ステータス] 列で、[許可 **(Allowed)**] を右クリックし、[この値を除外] を選択します。
   要求済みの RCA 権限のリストが表示されます。
3. [操作 **(Operation)**] 列で、更新するエントリをダブルクリックします。

> **注:**
> 必要に応じて、要求の対象となるアプリケーションに変更します。

4. [ステータス] リストで [許可 **(Allowed)**] を選択します。
5. [更新] を選択します。
   複数の RCA 要求がある場合は、要求ごとにこのタスクを実行する必要があります。

ジャーニーデザイナー 機能の構成

アドミニストレーターは、組織のニーズに合わせて ジャーニーデザイナー を構成します。

ジャーニーデザイナー 管理コンソールアプリと構成

ジャーニーデザイナー 管理コンソールは、ジャーニーアクセラレーター、ジャーニーデザイナー、ライフサイクルイベント の構成ニーズを直感的に使用できる 1 つのページに統合します。アドミニストレーターは、既にインストールされているアプリケーションと、インストール可能な他のアプリケーションを確認できます。

ジャーニーを設計

ジャーニーをビルドおよび管理するための ライフサイクルイベント および ジャーニーアクセラレーター 計画を作成および構成します。

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

自動翻訳

ジャーニーを強化

既にインストールされている機能を管理し、インストールしてジャーニーを拡張するために利用できる機能を確認します。

ジャーニーデザイナー コンソールの便利なリソース

ジャーニーデザイナー を初めて使用するアドミニストレーターは、管理コンソールページで利用可能なリソースを使用して、ジャーニーを作成するための機能とワークフローについて学習できます。

前書き

ジャーニーを作成および維持するための基本的なフローを示すビデオをご覧ください。このビデオでは、ジャーニーデザイナー、ジャーニーアクセラレーター、ライフサイクルイベント の関係について詳しく説明します。

はじめに

ジャーニー、ライフサイクルイベント、ジャーニーアクセラレーター の詳細について学びます。この情報は、ジャーニーの作成に関連するすべてを理解するのに役立ちます。

役に立つリソース

コンソールにリストされている役立つリソースから、ジャーニーデザイナー のガイド付きセットアップまたは詳細なドキュメントにアクセスします。

基本構成プロセスの概要

構成プロセスは、組織で使用する機能と統合によって異なります。ジャーニーデザイナー を構成するための基本的な手順は次のとおりです。

手順 1：ジャーニー構成の作成と管理

- ジャーニーデザイナー ジャーニーの作成と構成

  ジャーニーデザイナー 構成は、ジャーニーを作成するためのテンプレートとして使用されます。アドミニストレーターは、過程をトリガーするために使用する構成を作成します。

- ジャーニーデザイナー ユーザーロールの管理

  ロールは、ジャーニーデザイナー のさまざまな機能を作成および変更するためのアクセス権を制御します。

手順 2：過程の構成

ジャーニータイプを作成してジャーニー構成を分類し、ジャーニーを ライフサイクルイベント、ジャーニーアクセラレーター、またはその両方に関連付けます。 ジャーニータイプの作成と管理

- ライフサイクルイベントについては、「ライフサイクルイベントの設定」を参照してください。

  注:
  ライフサイクルイベントを含むジャーニーには、[ジャーニー] 実行タイプに関連付けられた HR サービスが必要です。既存の HR サービスケースを更新するか、ケースを作成します。「ジャーニーのための HR サービスの構成」を参照してください。

- ジャーニーアクセラレーター については、「ジャーニーアクセラレーター計画タイプを作成」を参照してください。

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

自動翻訳

手順 3：過程の権限の構成

ジャーニーに対するユーザー権限の更新

手順 4：ジャーニーデザイナー レポートとダッシュボードの作成と管理

ジャーニーデザイナー ダッシュボードおよびレポート

ジャーニーデザイナー ジャーニーの作成と構成

ジャーニーを作成し、 ライフサイクルイベント と ジャーニーアクセラレーターから必要なコンポーネントを埋め込みます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ジャーニーはトップレベルのコンテナーであり、ジャーニーに ライフサイクルイベント または ジャーニーアクセラレーター のモジュールが含まれるかどうか、および過程の所有者とメンターの権限を定義します。

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーデザイナー > ジャーニー構成を管理.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   「ジャーニーデザイナー のジャーニー構成フィールドの参照」を参照してください。
4. [送信] をクリックします。

ジャーニーデザイナー ユーザーロールの管理

ジャーニーデザイナー のユーザーと、ユーザーが持つロールを管理します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ジャーニーデザイナー アプリケーションには、そのユーザーがタスクを完了するために必要な権限を持つロールが含まれています。ジャーニーデザイナー とともにインストールされるロールの詳細については、「ロール」を参照してください。

アドミニストレーターは、ユーザーをロールにアサインして、ジャーニーデザイナー でタスクを実行できるようにすることができます。

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーデザイナー > ロール管理.
2. ユーザーを追加するロールを選択します。
3. [ユーザーロール] フォームで、[新規] を選択します。
4. [ユーザー] リストからユーザーを選択します。
5. [送信] を選択します。

タスクの ジャーニーデザイナー 一括更新を管理する

ジャーニーデザイナー アドミニストレーターは、一括更新に使用できるタスクタイプを構成し、一括更新されたタスクに関する情報を表示できます。

自動翻訳

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

一括タスク更新の管理は、ジャーニーデザイナー バージョン 4.0 以降ではアクティブに設定されています。一括更新に使用できるタスクタイプ：

- 承認 [sysapproval.approver]
- 完了時にマーク [mark_when_complete]
- カタログアイテムを送信 [submit_catalog_item]
- 注文ガイドを送信 [submit_order_guide]

一括更新からタスクタイプを削除する

アドミニストレーターは、一括更新に使用できるタイプからタスクタイプを削除できます。

始める前に
必要なロール：sn_jny.admin

手順

1. [すべて] 検索フィルターで「sys_properties.list」と入力します。
2. Enter を押します。
3. [アプリケーション] 列でジャーニーデザイナーを検索します。
   [アプリケーション] 列が表示されていない場合は、歯車アイコンを選択して、[アプリケーション] 列を [リストの列のカスタマイズ **(Personalize List Columns)]** に追加します。
4. [名前] 列から **sn_jny.bulk_management_task_type** を選択します。

   > **注:**
   > このプロパティを編集するには、ジャーニーデザイナー スコープ内にいる必要があります。

5. [値] フィールドで、一括更新機能から削除するタスクタイプエントリをすべて削除します。

   ```
   {
   "sn_hr_core_task": ["submit_catalog_item", "submit_order_guide", "mark_when_complete"],
   "sysapproval_approver": true
   }
   ```

   - 承認 [sysapproval.approver]
   - 完了時にマーク [mark_when_complete]
   - カタログアイテムを送信 [submit_catalog_item]
   - 注文ガイドの送信 [submit_order_guide]
6. [更新] を選択します。

ジャーニーデザイナー 一括要求タスクレコードの表示

一括更新レコードを表示して、更新が成功したか失敗したかを判断します。

始める前に
必要なロール：sn_jny.admin

手順

1. [すべて] の検索フィルターに「sn_jny_bulk_request.list」と入力します。
2. ステータスなど、一括更新に関する情報が表示されます。

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

自動翻訳

- 作成日時 **(Created)**：レコードが作成された日付。
- 要求者 **(Requested by)**：一括更新を要求したユーザーの名前。
- **Status**：
  - エラー
  - 要求済み
  - 成功
- 一括要求の開始元 **(Bulk request initiated from)**：一括更新が要求されたタスク。
- 実行されたアクション **(Action taken)**：
  - 完了
  - スキップ (Skipped)：スキップできるのはオプションタスクのみです。
  - 承認済み
  - 却下
- メッセージ：UI に返されるメッセージ。
- 一括タスク **ID (Bulk task IDs)**：一括要求を追跡するためにシステムで使用される番号。

選択可能なリンクのリンク先は、リストされた列の追加情報です。

ジャーニーのクイックリンクの作成と管理

クイックリンクを使用すると、従業員はジャーニーからさまざまなリソースに直接アクセスできます。アドミン、ジャーニー所有者、およびメンターは、リンクされたリソースを過程に追加できます。

> **注:**
> ジャーニーの所有者とメンターには、アドミニストレーターによって [クイックリンクを追加できる] 権限が付与されている必要があります。ジャーニーの権限はジャーニー構成で割り当てられて管理されます。「ジャーニーに対するユーザー権限の更新」を参照してください。

ジャーニーデザイナーからジャーニーに追加できるクイックリンクには次の 2 種類があります。

- アドミン構成リンク：アドミニストレーターがジャーニータイプへのクイックリンクを追加します。このクイックリンクは、そのジャーニータイプから作成されたすべてのジャーニーに追加されます。
- ユーザー構成リンク：[クイックリンクを追加できる] 権限を持つジャーニー所有者とメンターが、ユーザーのジャーニーに対して Web ベースのリンクを直接追加または削除します。

  > **注:**
  > アドミニストレーターが追加したクイックリンクは、ジャーニー所有者またはメンターが削除することはできません。

アドミニストレーターによって追加されたクイックリンク

[ジャーニータイプのクイックリンクを管理] ページから、アドミニストレーターはジャーニー構成のクイックリンクを作成して構成します。

自動翻訳

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

ジャーニータイプのクイックリンクを管理フォーム

Field (フィールド)	説明
コンテンツタイプ	コンテンツタイプは、クイックリンクの移動先のナレッジのタイプを表します。 • ナレッジ：組織全体で共有できるナレッジベース内の記事。 • カタログアイテム：サービスカタログで追跡および提供できるハードウェアとソフトウェアのアイテム。 • ページ • 外部リンク：有効な URL 形式の Web サイトへのリンク (例：https://www.domain.com)。 **注:** コンテンツタイプを選択すると、そのコンテンツタイプで使用される追加のフィールドが開きます。
クイックリンク名	ジャーニーに表示されるリンクの名前。
タイトル	このフィールドに入力したタイトルによって、クイックリンクのデフォルトタイトルが上書きされます。
簡単な説明	このフィールドに追加した説明によって、クイックリンクのデフォルトの説明が上書きされます。
アイコン	ジャーニーのクイックリンクに表示されるアイコン。

マネージャーとメンターによって追加されたクイックリンク

ジャーニーの編集権限を持つマネージャーとメンターは、外部リンクをジャーニーに追加します。

ジャーニータイプのクイックリンクを管理フォーム

Field (フィールド)	説明
リンクテキスト	ジャーニーに表示される、ユーザーに分かりやすいテキスト。
リンクアドレス	マネージャーとメンターが有効な外部リンクを追加します。クイックリンクウィジェットは有効な URL 形式をチェックします。例：https://www.website.com。

アドミニストレーターとしてのクイックリンクの作成

ジャーニーデザイナー アドミニストレーターは、ジャーニー構成の一部であるクイックリンクを作成します。アドミニストレーターが作成したクイックリンクは、ジャーニー所有者またはメンターが削除することも編集することもできません。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アドミニストレーターによって追加されたクイックリンクは、追加先のすべての [ジャーニータイプ] に表示されます。アドミンのみが [ジャーニータイプ] からクイックリンクを削除できます。「アドミニストレーターが作成したクイックリンクの削除」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーデザイナー > ジャーニータイプリンクを管理.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [タイプ] と [クイックリンク] を選択します。
   - [タイプ]：アクティブなジャーニータイプのみを使用できます。
   - [クイックリンク]：アクティブな 従業員センター クイックリンクのクイックリンク名です。「クイックリンク構成」を参照してください。

   注:
   探しているジャーニータイプが表示されない場合は、フィールドにジャーニータイプの名前を入力し始めると検索が行われます。

アドミニストレーターが作成したクイックリンクの削除

ジャーニーデザイナー でアドミニストレーターが作成したクイックリンクを削除するには、アドミンである必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーデザイナー > ジャーニータイプリンクを管理.
2. 削除するリンクを含む行のチェックボックスをオンにします。
3. [選択した行のアクション] リストから、[削除] を選択します。
4. レコードを削除することを確認します。
   レコードを削除すると、そのジャーニータイプのすべてのジャーニーからクイックリンクが削除されます。

ジャーニーに対するユーザー権限の更新

ジャーニーのユーザーが持つ権限は、ジャーニーへのアクセスのレベルに違いがあります。アドミニストレーターは、さまざまなタイプのジャーニーに対するユーザー権限を変更します。

始める前に
必要なロール：sn_jny.admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーデザイナー > ジャーニー構成の管理.
2. 変更する構成を選択します。
3. 変更するユーザー権限のタブを選択します。

自動翻訳

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

- ジャーニー所有者権限
- メンターの権限

ユーザー権限の詳細については、「ジャーニーデザイナー ユーザー権限の参照」を参照してください。

4. チェックボックスをオンにして権限を有効にするか、チェックボックスをオフにして権限を無効にします。
5. [更新] を選択して、変更を保存します。

ジャーニーデザイナー ヘッダーの作成と構成

ジャーニーヘッダーを管理するか、ユーザーロールに基づいてさまざまなジャーニータイプのジャーニーヘッダーをカスタマイズします。

始める前に

- アプリケーションスコープは ジャーニーデザイナー に設定する必要があります。
- 必要なロール：admin

このタスクについて

次のペルソナにはデフォルトの見出し構成があります。

従業員
: ジャーニーの作成対象であるユーザー。

ジャーニーの所有者
: ジャーニーの作成者。多くの場合、所有者はジャーニーの対象となる従業員のマネージャーです。

メンター
: 従業員がジャーニーを完了するよう支援するユーザー。

注:
見出し構成フィールドを追加するには、まず見出し構成を作成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーデザイナー > 見出し構成を管理.
2. [新規] を選択するか、既存の見出し構成を開きます。

   ジャーニーに含まれる各ペルソナのヘッダー構成を作成します。

   - 従業員：ジャーニーの作成対象であるユーザー。
   - メンター：従業員がジャーニーを完了するよう支援するユーザー。
   - 所有者：ジャーニーを作成したユーザー。ジャーニーの所有者は、従業員のマネージャーまたはメンターです。
3. ヘッダー構成を開き、構成のフィールドを変更または追加します。

   注:
   ヘッダー構成が先に存在していないと、[見出しフィールド] を追加または変更できません。

自動翻訳

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

a. [新規] を選択するか、既存の見出しフィールドを開きます。
詳細については、「ジャーニーデザイナー ヘッダー構成フィールドの参照」を参照してください。

b. [見出しフィールド] フォームに入力し、[送信] または [更新] を選択します。

関連情報

ジャーニーデザイナー ヘッダー構成フィールドの参照

ジャーニータイプの作成と管理

ジャーニータイプのステージとタスクのトップレベルの分類、およびユーザーのヘッダービューを管理する計画タイプを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_jny.admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーデザイナー > ジャーニータイプを管理.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [タイトル] フィールドに、作成するジャーニーのタイプがわかりやすい名前を入力し、簡単に識別できるようにします。
4. ロールの横にある検索アイコンをクリックして、そのロールのヘッダー構成を変更します。

   これらのフィールドには、計画タイプのデフォルト計画ヘッダー構成が含まれています。

   - マネージャーのビュー
   - 従業員のビュー
   - メンターのビュー

   計画のヘッダーをカスタマイズするには、「ジャーニーデザイナー ヘッダーの作成と構成」を参照してください。
5. 変更するヘッダー構成を選択したら、[送信] をクリックします。

計画タイプの作成と管理

計画タイプを作成して、ジャーニーデザイナー 計画のステージとタスクの最上位分類を管理します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーデザイナー > 計画タイプの管理.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [タイトル] フィールドに、作成する計画のタイプがわかりやすい名前を入力し、簡単に識別できるようにします。
4. 変更するヘッダー構成を選択したら、[送信] をクリックします。

自動翻訳

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

ジャーニーデザイナー バージョン1の計画構成の作成と管理

ジャーニーデザイナー バージョン 1 の計画タイプに基づく計画構成を作成および管理します。計画構成は、特定の従業員対象者向けにカスタマイズされています。

始める前に

- 計画タイプが存在する必要があります：計画タイプの作成と管理
- ジャーニーデザイナー v1
- 必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーデザイナー > 計画構成の管理.
2. [新規] を選択するか、既存の計画構成を開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

計画構成フォーム

フィールド	説明
役職	マネージャーがさまざまな計画構成を識別できるような、わかりやすいタイトル。たとえば、「営業従業員計画構成」です。
対象者	ユーザーのグループ。対象者を選択して、計画にアクセスできる特定のユーザーグループをコントロールできるようにします。 **注:** 計画構成のプレビュー機能は、計画構成所有者が選択した [対象者タイプ]にアクセスできるかどうかによって異なります。これらの [対象者タイプ] には、すべての計画構成所有者がアクセスできます。 ○ HR プロファイル ○ HR 基準 ○ ユーザー ○ ユーザー基準 ○ ファイルをアップロード
有効	構成を使用可能にするために選択できるオプション。 **注:** 少なくとも 1 つのステージが含まれるまで、計画をアクティブにすることはできません。
ジャーニーアクセラレーター計画タイプ	計画タイプ。最上位の分類は、さまざまなタイプを識別するために使用されます。
簡単な説明	計画の簡単な説明。
説明	計画の詳細な説明。

4. [送信] を選択します。

自動翻訳

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

計画にステージを追加するには、次の手順を実行します。

5. 作成した計画を選択します。

6. [新規] を選択します。

a. 利用可能なステージ名を選択します。

b. ステージの順序を入力します。

c. [送信] を選択します。
[アクティブ] オプションを有効にできるようになりました。

7. [更新] を選択します。

ジャーニーデザイナー バージョン 2 計画構成のレビューおよび承認プロセスのセットアップ

ServiceNow アドミニストレーターが ジャーニーデザイナー 計画構成機能とプロセスを構成します。

アドミニストレーターは、最初の所有者と承認者を ジャーニーデザイナー 計画構成にアサインします。

ジャーニーデザイナー バージョン 2 では、アドミニストレーターは計画構成の所有者と承認者をアサインし、計画の構成とメンテナンスを委任できます。計画構成のメンテナンスを委任することで、適切な専門知識を持つ担当者が計画構成を維持できるようになります。

アドミニストレーターは、部門に関連付けられた計画構成の所有者と承認者を、コンテンツを担当するその部門のユーザーにアサインすることができます。計画構成の所有者と承認者は、ServiceNow で昇格された特権を必要としません。

重要:
所有者と承認者を計画構成にアサインするのはオプションです。アドミニストレーターは、所有者がアサインされているかどうかに関係なく、計画構成を更新および作成するすべての機能を保持しています。

ジャーニーデザイナー 計画構成の作成

ジャーニーデザイナー バージョン 2 で ジャーニーデザイナー 計画構成を作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ServiceNow アドミニストレーターは、マネージャーがジャーニーを作成するときに使用する過程計画構成を作成します。計画構成の所有者は、計画構成を更新して計画構成を最新に保ちます。

初期計画構成が作成された後、アドミニストレーターは計画構成のメンテナンスのために所有者と承認者をアサインすることができます。所有者は、従業員センター から独自のステージとタスクテンプレートを追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーデザイナー > アドミニストレーション > 計画構成の管理.

2. [**New**] をクリックします。

3. フォームに入力します。
一部のフィールドは、 [所有者] が選択された後にのみ使用できます。このフィールドの詳細については、「ジャーニーデザイナー バージョン 2 計画構成フィールド」を参照してください。

4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

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

所有者と承認者のジャーニー構成へのアサイン

ジャーニーデザイナー バージョン 2 では、アドミニストレーターは、最初の所有者と承認者を計画構成にアサインします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
共同所有者は、所有者と同じ機能を持ちます。

> **注:**
> 承認者はオプションです。承認者が選択されていない場合、承認プロセスは必要ありません。

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーデザイナー > アドミニストレーション > 計画構成の管理.
2. [計画構成]を開いて、所有者と承認者をアサインします。
   [計画構成] をダブルクリックして開きます。
3. [計画構成の所有者と承認者] タブを選択します。
4. [新規] を選択します。
5. [所有者] フィールドの検索アイコンを選択します。
6. 所有者の名前を入力してユーザーのリストを検索します。

   [所有者] フィールドをクリックすると、最近の選択のリストが表示されます。

   [共同所有者] および [承認者] フィールドは、[所有者] を選択した後にのみ使用できます。
7. [共同所有者] フィールドの横にあるロックアイコンを選択します。
8. 共同所有者を選択します。
9. [承認者] フィールドの横にあるロックアイコンを選択します。
10. [送信] を選択します。

ジャーニーデザイナー バージョン 2 の計画構成の所有者または承認者の変更

アドミニストレーターは、 ジャーニーデザイナー バージョン 2 で計画構成の所有者または承認者を変更できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アドミニストレーターは、ユーザーがロールを変更したり離職したりした場合に、 ジャーニーデザイナー 計画構成の所有者または承認者を変更する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーデザイナー > アドミニストレーション > 計画構成の管理.
2. [計画構成] を開いて、所有者と承認者を変更します。
   [計画構成] をダブルクリックして開きます。
3. [計画構成の所有者と承認者] タブを選択します。
4. 所有者の [名前] をダブルクリックします。

自動翻訳

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

5. 所有者、共同所有者、または承認者を変更します。
6. [更新] を選択します。

Now Assistジャーニー生成スキルを有効にする

Now Assist アドミンコンソールを使用して、HRSD 向け Now Assistでジャーニーの生成スキルを有効にします。

始める前に
必要なロール:sn_jny.admin、sn_nowassist_admin.nsa_admin

手順
1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル.
2. ナビゲーションパネルで、[従業員]、[**HRSD]** の順に選択します。
3. [マネージャーのジャーニーの生成] カードで、[スキルのアクティブ化] を選択します。
4. ガイド付きセットアップの最初のステップである [トリガーの定義] を選択します。

   デフォルトでは、セットアップのオプションの多くは最も一般的なユースケース向けに構成されています。ガイド付きセットアップナビゲーションのステップを選択して前のステップに戻って構成を変更する必要がある場合があります。[戻る] ボタンを使用して、ステップ間を移動することもできます。

5. 切り替えを使用して、ジャーニーの生成をトリガーするアクションを選択します。
6. **[Save and continue** (保存して続行)] を選択します。
7. 「表示を選択」を選択し、スキルを表示する場所を選択します。

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

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

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

8. [レビューとアクティブ化] を選択して、選択内容を確認します。
9. [アクティブ化] を選択して構成を完了します。

ステージの作成と管理

計画内に含まれるステージを作成および管理します。ステージには、マネージャー、メンター、または従業員が完了するタスクまたはタスクリストが含まれています。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ステージを使用して、タスク完了の論理シーケンスを作成します。マネージャーは、従業員センターの計画にステージを追加します。

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーデザイナー > ステージ名の管理.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [タイトル] フィールドに、計画内のステージのわかりやすい名前を入力します。
   たとえば、「第 1 週」、「第 1 日」、「第 2 月」などです。
4. [送信] を選択します。

ステージ構成の追加

ステージは、計画構成の一部として、マネージャー、メンター、または従業員のタスクまたは To Do リストをグループ化します。ステージの順序を設定し、ステージを計画構成に関連付ける必要があります。

始める前に

- 必要なロール：admin
- ステージを作成：ステージの作成と管理

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーデザイナー > タスクテンプレートの管理.
2. 既存の計画構成を開き、[ジャーニーアクセラレーターステージ構成] セクションに移動します。
3. フォームのフィールドに入力します。

ジャーニーアクセラレーターステージ構成

フィールド	説明
名前	[ステージ名] を選択すると自動入力されます。
ステージ名	ステージ名 (Month 2 など) を選択します。
ステージの順序	ステージの順序を 100 の倍数で設定します。
有効	構成を使用可能にするために選択できるオプション。
ジャーニーアクセラレーター計画構成	ステージを追加する計画構成を選択します。

4. [送信] を選択します。

満足度スコアアクションの作成

満足度スコアアクションは、特定の条件が満たされたときに従業員に表示する、URL または会議のスケジュール設定要求を含むウィジェットをトリガーします。

始める前に
必要なロール：admin

リスニングポスト のインストールと設定：リスニングポストと ジャーニーデザイナーの統合

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーデザイナー > ジャーニー構成を管理.
2. ジャーニー構成を選択するか、新しいジャーニー構成を作成します。

自動翻訳

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

3. ページの下部にある [満足度スコアアクション] タブに移動し、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[満足度スコアアクション] フォーム

フィールド	説明
条件	アクションをトリガーする条件を設定します。
スコア	アクションをトリガーするスコアを選択します。1 が最低、5 が最高のスコアです。
有効	アクションを有効にするために選択できるオプションです。
順序	アクションのランキングを設定します。複数のアクションが条件を満たす場合、1 位にランク付けされたアクションがウィジェットに最初に表示されます。
アクション	ウィジェットに表示する内容を選択します。
URL	**[URL** を開く] アクションを選択した場合は、従業員をリダイレクトする URL (ナレッジ記事など) を入力します。
URL ラベル	**[URL** を開く] アクションを選択した場合は、リンクのハイパーテキストを入力します。

5. [送信] をクリックします。

対象者固有のテンプレートの作成と管理

アドミニストレーターは、さまざまな対象者のユーザータスクを含むステージを持つカスタマイズされた計画用に ジャーニーアクセラレーター テンプレートを開発できます。

アクションプランタスクテンプレートの作成と管理

マネージャー、メンター、および従業員が ジャーニーデザイナー 計画に使用できるタスクテンプレートを作成および管理します。タスクテンプレートを使用して、一貫性があり合理化されたジャーニーデザイナー 計画作成エクスペリエンスを提供します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
タスクテンプレートは、従業員センター でマネージャー、メンター、または従業員に To Do リストとして表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーデザイナー > タスクテンプレートの管理.
2. [新規] をクリックするか、既存の計画構成を開きます。
3. テンプレートフォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「タスクテンプレートのフィールド」を参照してください。
4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

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

ジャーニーデザイナー でマネージャーが作成した To Do テンプレートの管理

マネージャーが作成する To-do タスクテンプレートを変更および管理します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーデザイナー > マネージャータスクテンプレートを管理.
2. タスクテンプレートを開くか、[新規] をクリックします。
3. フォーム内のフィールドを変更または入力します。
   フォーム内のフィールドの詳細については、「ジャーニーデザイナー のモデルタスクフィールド」を参照してください。
4. フォームを保存するには、[送信] または [更新] をクリックします。

ジャーニー構成の推奨学習

アドミニストレーターは、関連する学習の推奨事項をジャーニー構成に追加します。

推奨事項は、同じ ライフサイクルイベント タイプ (LE)、ジャーニーデザイナー ジャーニー、および ジャーニーアクセラレーター 計画を持つ類似の従業員が受講したコースに基づいています。

- アドミニストレーターによってジャーニー構成に追加された推奨コースは、アドミンのみが変更または削除できます。
- 外部の推奨コースは、指定されたコース期間のみ利用できます。
- 推奨学習コースには、ジャーニー構成で [推奨学習を追加できる] 権限を持つマネージャーとメンターがアクセスできます。マネージャーとメンターは、従業員センター から個々のジャーニーにコースを推奨事項としてのみ追加できます。「ジャーニーを作成するマネージャーへの学習に関する推奨事項の表示」を参照してください。

関連情報

Learning Postsと ジャーニーデザイナーの統合

タスクテンプレートのフィールド

タスクテンプレートを作成するには、タスクテンプレートの次のフィールドに入力します。

タスクテンプレートのフィールドと説明

Field (フィールド)	説明
名前	タスクに関連付けられたアクティビティを表す名前。
テーブル	タスクとフィールドを追跡するために使用されるテーブル。タスク [sn_ja_task] テーブルを選択して、テンプレートのフィールドにアクセスできるようにします。
テンプレート	テーブルが選択されている場合にのみ表示されるテンプレートフィールド。テンプレートフィールドは、ジャーニーアクセラレーター タスク [sn_ja_task] テーブルで追跡されます。

自動翻訳

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

タスクテンプレートのフィールドと説明 (続く)

Field (フィールド)	説明
	次の設定は、タスクの全体的なプロパティに適用されます。 • 必須：**true** に設定すると、タスクが必須になります。**false** に設定すると、タスクがオプションになります。 • 編集可能：**true** に設定すると、ユーザーはタスクフィールドを変更できます。**false** に設定すると、ユーザーはタスクの特定のフィールドを変更できません。 注: editable = false の場合、次のようになります。 ○ 計画作成者は、**[To Do** 名]、**[To Do** の説明]、[このタスクはオプションです] フィールドを変更できません。 ○ ユーザーは計画から To Do タスクを削除できません。 • タイプ ○ 正規：標準の To Do タスクテンプレート。 ○ カレンダー：スケジュール可能なタスク。Microsoft Office 365 カレンダーイベントにリンクされた To Do タスクを作成します。
アクティブ	選択するとタスクテンプレートが有効になるオプション。マネージャーが使用できるのはアクティブなタスクのみです。
タスクの簡単な説明	タスクの短い説明。このテキストは、ジャーニーアクセラレーター 計画のユーザーに表示されます。このフィールドは、ステージのタスクを管理するときに [簡単な説明] フィールドに表示されます。
タスク詳細	タスクの詳細な説明。
親計画テーブル	ジャーニーアクセラレーター タスク [sn_ja_task] のエントリを、計画を追跡するテーブルである ジャーニーアクセラレーター 計画 [sn_ja_plan] と関連付ける上位レベルのテーブル。[ジャーニーアクセラレーター] を選択すると、計画関連フィールドにアクセスできるようになります。
ソースにアサイン **(Assign to source)**	タスクにアサインされたユーザー。 • 従業員 • マネージャー

自動翻訳

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

タスクテンプレートのフィールドと説明 (続く)

Field (フィールド)	説明
	• メンター **注:** 複数のエントリがあるリストにおいては、初期状態では、最初のメンターだけに To Do タスクがアサインされます。マネージャーは、計画の作成後に他のメンターに To Do タスクを再アサインできます。
相対期日トリガー **(Relative due date trigger)**	計画の公開日に基づいてタスクがアサインされたときにトリガーするために使用される条件。この条件は、[日付オフセットタイプ] と [日付オフセットタイプ] で評価されます。 • 作成日時 • 終了日時 • 開始日 • 更新日時 **注:** [開始日時] 条件のみを使用してください。[開始日時] はデフォルトで選択されています。
日付オフセットタイプ	タスクがアサインされたときにトリガーするために使用される条件。この条件は、[相対期日トリガー **(Relative due date trigger)**] および [オフセット日数 **(Number of offset days)**] で評価されます。 • オン • 後 **注:** デフォルトでは、[後] 条件が選択されています。[後] 条件のみを使用することをお勧めします。
オフセット日数 **(Number of offset days)**	タスクがアサインされたときにトリガーするために使用される条件。この条件は、[相対期日トリガー **(Relative due date trigger)**] および [日付オフセットタイプ] で評価されます。 • 日間 • 時間

自動翻訳

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

タスクテンプレートのフィールドと説明 (続く)

Field (フィールド)	説明
	注: 日数のみを指定し、時間は 0 (ゼロ) のままにしてください。 例：Relative Due Date Trigger = Start On、Date Offset type = After、Number of offset days = 5 days の場合、タスクは計画の公開日から 5 日後にトリガーされるように設定されます。

ジャーニーデザイナー アプリでの推奨学習の追加または変更

従業員ジャーニーの推奨学習を構成および管理します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

推奨学習機能を使用可能にするには、Learning Posts アプリを ジャーニーデザイナー アプリと統合する必要があります。ラーニング統合の詳細については、「ラーニングコア」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーデザイナー > アドミニストレーション > 推奨ラーニングを管理.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

ジャーニー構成の推奨ラーニング

フィールド	説明
ジャーニーコース	ジャーニーデザイナー において従業員のジャーニーで使用できるコース。
コース名	コース名はジャーニーコースに含まれています。
タイプ	推奨学習を追加するジャーニー構成を選択します。
アクティブ	選択したタイプでジャーニーコースを利用できるようにするには、[アクティブ] を選択します。
表示順序	複数の推奨学習エントリの表示順序に使用される値。

自動翻訳

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

4. [送信] を選択します。

注:
- アドミニストレーターによってジャーニー構成に追加された推奨学習は、そのジャーニー構成で作成されたすべてのジャーニーに含まれます。
- アドミンのみが、ジャーニー構成から推奨学習エントリを削除できます。

関連情報

ジャーニーデザイナー アプリでの推奨学習の削除

ジャーニーデザイナー アプリでの推奨学習の削除

従業員のジャーニー構成の推奨学習の削除

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アドミニストレーターのみが、ジャーニー構成に追加された推奨学習を削除できます。

手順
1. 移動先 すべて > ジャーニーデザイナー > アドミニストレーション > 推奨ラーニングを管理.
2. 削除する推奨コースの横にあるチェックボックスをオンにします。
3. [選択した行のアクション] リストで [削除] を選択します。
4. [削除] を選択して、選択したコースを削除することを確認します。

ジャーニーに関する推奨事項に対するソリューション定義の構成

ジャーニーが類似しているユーザーに学習に関する推奨事項を表示するように、ソリューション定義を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

[類似のジャーニーに基づく推奨事項 (Similar Journey based Recommendation)] ソリューション定義を表示するには、ServiceNow ストアから次のプラグインを有効にする必要があります。

- ジャーニーアクセラレーター [sn_ja]
- ジャーニーデザイナー [sn_jny]
- Learning Posts [sn_lc]

手順
1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 類似性.
2. [ソリューション定義] を選択すると、[類似性] にすべてのソリューション定義のリストが表示されます。
   [類似のジャーニーに基づく推奨事項 **(Similar Journey based Recommendation)]** ソリューション定義が表示されます。

注:
ニーズに応じてソリューション定義をカスタマイズし、再トレーニングすることができます。フィールドを編集するソリューション定義を開きます。

自動翻訳

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

3. ソリューション定義を開き、必要に応じてフィールドを編集してソリューション定義をカスタマイズします。
4. [更新 & 再トレーニング] ボタンをクリックして変更を保存し、ソリューション定義をトレーニングします。

次のタスク
でのソリューション定義の更新 **HR AI** 構成 > 類似のジャーニーユーザー > ソリューション定義 示されます。

注:
詳細については、「HR ソリューション定義とドメインの構成」を参照してください。

Now Mobile のジャーニーの構成

Now Mobile で ジャーニーデザイナー を構成して、マネージャー、メンター、および従業員がモバイルデバイスから自分のジャーニーを操作できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

プラグイン： ジャーニーデザイナー (sn_jny)、 ジャーニーアクセラレーター (sn_ja)、モバイル向け HR サービスデリバリ (HRSD) (sn_hr_mobile)

従業員にジャーニーをアサインし、ジャーニーを公開します。「ジャーニーを作成」を参照してください。

ジャーニーの詳細については、「ジャーニーデザイナー」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーデザイナー > ジャーニー構成を管理.
2. ジャーニー構成名をクリックします。
3. Now Mobile で表示するときに、ジャーニーの上部に表示される画像をアップロードします。
   Now Mobile でのジャーニーの表示例については、「Now Mobile でのジャーニー」を参照してください。

ライフサイクルイベントからの学習タスクの開始

ライフサイクルイベントがトリガーされると、学習タスクが作成され、ケースの対象ユーザーにアサインされます。 タスクは、従業員センター の To-do ページに表示されます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 学習タスクテンプレートを作成します。
   詳細については、「学習テンプレートの作成」を参照してください。
2. ライフサイクルイベントアクティビティセットを設定します。
   詳細については、「ライフサイクルイベントアクティビティセットの設定」を参照してください。
3. ライフサイクルイベントアクティビティを設定します。
   ライフサイクルアクティビティを作成するときは、[アクティビティタイプ] を [従業員]、[従業員アクティビティ] を [学習タスク]、**[HR** テンプレート] を任意の学習テンプレートタスクとして選

自動翻訳

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

択してください。詳細については、「ライフサイクルイベントアクティビティの設定」を参照してください。
ライフサイクルイベントがトリガーされると、学習タスクが作成され、ケースの対象ユーザーにアサインされます。

学習テンプレートの作成

学習テンプレートを作成すると、フィールドへの自動入力により、学習タスクの作成プロセスが簡素化されます。

始める前に
必要なロール：learning_admin

手順

1. 移動先 ラーニング管理 > アドミニストレーション > テンプレート
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームで、必要に応じてフィールドに入力します。

ラーニングテンプレートのフィールド

Field (フィールド)	説明
名前	学習テンプレートの名前。
テーブル	このテンプレートを適用するテーブル。学習タスク [sn_lc_learning_task] を選択します。
テンプレート	このテンプレートに基づくレコードに自動的に入力されるコンテンツ。 ○ リストから [学習ライブラリ] を選択し、ライブラリアイテムを検索します。 ○ リストから [コースアイテム] を選択し、コースアイテムを検索します。 ○ リストから [ステータス] を選択し、学習タスクのステータスを選択します。 ○ リストから [簡単な説明] を選択し、学習タスクに適した説明を追加します。
翻訳にグローバルな説明を使用	翻訳にグローバルな説明の使用を可能にするオプション。選択した場合は、1 つ以上の言語で学習タスクテンプレートの簡単な説明と詳細な説明を入力できます。
リンクテンプレート	子テーブルを親テーブルのテンプレートとリンクするテンプレート。子テーブルのテンプレートでは、親テーブルを参照するフィールドをこの値に設定します。値を設定すると、子テンプレートは親テーブルに明示的にリンクされます。
追加フィールド	[アサイン先] フィールドで、学習タスクを適用できるユーザーを指定します。

重要:
テンプレートの作成時に、[カタログ]、[コースアイテム]、[ステータス]、[簡単な説明]、および [アサイン先] フィールドに値を指定する必要があります。いずれかのフィールドが空のままの場合、学習タスクはライフサイクルイベントの一環として作成されず、エラーがシステムログに記録されます。

4. [送信] をクリックします。

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

自動翻訳

従業員センター (EC) ホームページのジャーニータブウィジェット

サービスポータル Designer には、サービスポータルに追加するウィジェットのライブラリが含まれています。**EC** ホームページのジャーニータブウィジェットには、ユーザーのジャーニーに関連する主な詳細が表示されます。

アドミニストレーターは、**EC** ホームページのジャーニータブを組織の 従業員センター サービスポータルに追加できます。ジャーににアサインされた 従業員センター ユーザーには、自分のジャーニーに関連する情報が表示されます。

関連ジャーニー
: メンターには [関連ジャーニー] タブが表示されます。

自分のジャーニー
: ジャーニーにアサインされたユーザーには [自分のジャーニー] タブが表示されます。

チームのジャーニー
: チームに対してアクティブなジャーニーを持つジャーニー所有者には、[チームのジャーニー] タブが表示されます。

ジャーニーデザイナー ウィジェットの追加

ジャーニーデザイナー ウィジェットは、デフォルトでは 従業員センター ホームページにありません。アドミニストレーターが追加する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > **Service Portal** の構成.
2. [デザイナー] を選択します。
3. [従業員センター ホームページ] を選択します。
4. [フィルターウィジェット] フィールドに、「EC homepage Journey Tabs「」と入力します。
5. **[EC** ホームページのジャーニータブ] ウィジェットをサービスポータルページにドラッグします。
   EC ホームページのジャーニータブをページ上の有効な要素に追加します。

次のタスク
ウィジェットが組織の従業員センターポータルで利用可能であることを確認します。

1. ジャーニーを表示または変更する権限を持つユーザーとしてログインします。
2. タイトル *Team journeys* が表示されていることを確認します。

雇用前エクスペリエンスの有効化と構成

雇用前エクスペリエンスへのアクセスを有効にし、そのコンポーネントを構成して、組織が ジャーニーデザイナー アプリを使用して入社前プロセスを円滑に進めることができるようにします。新規雇用の従業員がオンボーディングポータルを使用して最初のジャーニーを開始できるように、雇用前エクスペリエンスのコンポーネントをアクティブ化して構成する必要があります。

雇用前のエクスペリエンスを有効にして使用するには、次の最小システム要件を満たしている必要があります。

- インスタンスを Zurich リリースにアップグレードします。
- ジャーニーデザイナーアプリケーションをバージョン 7.0 にアップグレードします。
- 明示的なロール [com.glide.explicit_roles] プラグインをインストールしてアクティブ化します。

自動翻訳

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

使用停止 ライフサイクルイベント アクティビティの非アクティブ化

ジャーニーデザイナー 顧客は、雇用前エクスペリエンスを有効にするプロセスを開始するために、次の ライフサイクルイベント アクティビティを無効にする必要があります:アカウントのセットアップと通知。[アカウントのセットアップと通知] アクティビティを非アクティブ化して、代わりに雇用前のエクスペリエンスをサポートするように設計された新しい ライフサイクルイベント アクティビティを使用できるようにする必要があります。

始める前に
必要なロール:admin [sn_jny.admin]

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > アドミニストレーション > ライフサイクルイベントを管理.
2. [オンボーディング (デモ) **(Onboarding (Demo))**] を選択します。
3. [**Activity Sets**] タブを選択します。
4. [雇用前アクティビティセット] 列で、アカウントのセットアップと通知アクティビティに関連付けられた [アクティビティを編集] アイコンを選択します。
   アクティビティレコードが表示されます。
5. [アクティブ] チェックボックスをオフにして、[更新] を選択します。
   アカウントのセットアップと通知アクティビティは非アクティブです。

次のタスク
雇用前のエクスペリエンスのサポートを有効にするには、次の ライフサイクルイベント アクティビティをアクティブ化します。

- アカウント/ロールのセットアップと通知
- 雇用前から従業員への移行

新規 ライフサイクルイベント アクティビティのアクティブ化

ジャーニーデザイナー 雇用前エクスペリエンスのサポートを有効にするには、アカウント/ロールのセットアップと通知および雇用前の従業員への移行の ライフサイクルイベント アクティビティをアクティブ化する必要があります。これらのアクティビティにより、入社前プロセス中に従業員が移動するロールの移行が容易になります。

始める前に
必要なロール:admin [sn_jny.admin]

このタスクについて
アカウント/ロールのセットアップと通知アクティビティは、従業員の応募者ロールから雇用前ロールへの移行を容易にするために使用されます。このアクティビティは、雇用前アクティビティセットがトリガーされると、次のアクションを実行します。

- オンボーディングポータルへのアクセスを有効にする従業員のアカウントを作成します。
- sn_jny.pre_hire および snc_external ロールを従業員のユーザーレコードに追加します。
- オンボーディングポータルへのリンクを記載したメールを従業員に送信します。

このアクティビティがネストされているアクティビティセットは、「オンボーディング (デモ)」という ライフサイクルイベント タイプを使用するオンボーディングジャーニーを作成した直後にトリガーされます。

自動翻訳

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

[雇用前から従業員への移行] アクティビティは、従業員の雇用前ロールから内部従業員ロールへの移行を容易にするために使用されます。このアクティビティは、1 日目のアクティビティセットがトリガーされると、次のアクションを実行します。

- 従業員のユーザーレコードから sn_jny.pre_hire ロールと snc_external ロールを削除します。
- snc_internalロールを従業員のユーザーレコードに追加します。

このアクティビティがネストされているアクティビティセットは、オンボーディング従業員の HR プロファイルレコードの [雇用開始日] フィールドの日付がシステム日付と同じである場合にトリガーされます。

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > アドミニストレーション > ライフサイクルイベントを管理.
2. [オンボーディング (デモ) **(Onboarding (Demo))**] を選択します。
3. [**Activity Sets**] タブを選択します。
4. [雇用前アクティビティセット] 列で、アカウント/ロールのセットアップおよび通知アクティビティに関連付けられた [アクティビティを編集] アイコンを選択します。
   アクティビティレコードが表示されます。
5. [アクティブ] チェックボックスをオンにして、[更新] を選択します。
   アカウント/ロールのセットアップと通知アクティビティがアクティブである。
6. [1 日目のアクティビティセット] 列で、[雇用前から従業員への移行] アクティビティに関連付けられている [アクティビティを編集] アイコンを選択します。
   アクティビティレコードが表示されます。
7. [アクティブ] チェックボックスをオンにして、[更新] を選択します。
   雇用前の従業員アクティビティへの移行がアクティブである。

次のタスク
雇用前エクスペリエンスのウィジェットを構成して、組織の仕様を満たしていることを確認します。

オンボーディング開始ウィジェットの構成

ジャーニーデザイナー アドミニストレーターは、[オンボーディングの開始 (Start onboarding)] ウィジェットを構成して、オンボーディングする従業員を組織に歓迎するために使用するバナーを作成できます。アドミニストレーターは、組織のニーズに合わせてバナーに関連付けられたコンテンツとデザインを構成できます。

始める前に
必要なロール:admin [sn_jny.admin]

手順

1. [すべて] メニューに移動し、ナビゲーションフィルターに「sn_cd_content_base.list 」と入力します。
   コンテンツ [sn_cd_content_base] テーブルが表示されます。
2. [検索] フィールドに関連付けられたドロップダウンリストから [タイトル] を選択します。
3. [検索] フィールドに「オンボーディングの開始」と入力します。
   [オンボーディングの開始] レコードが表示されます。
4. [オンボーディングの開始] を選択します。
   [オンボーディングの開始] フォームが表示されます。
5. **[Checkout** (チェックアウト)] を選択します。

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

自動翻訳

フォームのフィールドが編集可能になります。

6. [オンボーディングの開始] フォームのフィールドに入力します。
このフォームに関連付けられたフィールドの詳細については、「 スタイルコンテンツを使用してカスタマイズされたメディアを作成する」を参照してください。
7. デザインを保存するか、デザインを保存して公開するかを指定します。

Our culture ウィジェットの構成

ジャーニーデザイナー アドミニストレーターは、リッチコンテンツを使用して従業員のオンボーディングエクスペリエンスを向上させるように [当社の文化] ウィジェットを構成できます。リッチコンテンツには、ビデオ、画像、またはその他の形式の魅力的なメディアが含まれ、オンボーディング従業員に没入型のエクスペリエンスを提供します。

始める前に
必要なロール:admin [sn_jny.admin]

手順

1. [すべて] メニューに移動し、ナビゲーションフィルターに 「sn_cd_content_base.list 」と入力します。
コンテンツ [sn_cd_content_base] テーブルが表示されます。
2. [検索] フィールドに関連付けられたドロップダウンリストから [タイトル] を選択します。
3. [検索] フィールドにカルチャコンテンツを入力します。
当社のカルチャコンテンツレコードが表示されます。
4. [カルチャコンテンツ] を選択します。
[当社のカルチャコンテンツ] フォームが表示されます。
5. **[Checkout** (チェックアウト)] を選択します。
フォームのフィールドが編集可能になります。
6. [当社のカルチャコンテンツ] フォームのフィールドに入力します。
このフォームに関連付けられたフィールドの詳細については、「 リッチコンテンツの作成」を参照してください。
7. [エディターを開く] を選択します。
フォームに入力した情報が保存されます。

[はじめに] リソースウィジェットの構成

ジャーニーデザイナー アドミニストレーターは、[はじめに] リソースウィジェットを構成して、内部および外部のリソースにアクセスできるクイックリンクを提供できます。アドミニストレーターは、ナレッジベース記事、カタログアイテム、ページ、または組織が新入社員にとって有益であると見なすその他の関連情報へのリンクを提供できます。

始める前に
必要なロール:admin [sn_jny.admin]

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ページ.
2. [検索] フィールドに関連付けられたドロップダウンリストから **[ID**] を選択します。
3. [検索] フィールドに「*jny」と入力します。
ジャーニーデザイナー アプリに関連付けられているページのリストが表示されます。
4. **[jny_journey_onboarding_details**] を選択します。
[ページ] フォームが表示されます。

自動翻訳

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

5. [関連リンク] で、[デザイナーで開く] を選択します。
   サービスポータルデザイナーに [ジャーニーデザイナー オンボーディング] ページが表示されます。
6. [はじめにリソース] ウィジェットに関連付けられている [インスタンスオプションを編集] アイコンを選択します。
   [はじめにリソース] ダイアログボックスが表示されます。
7. [クイックリンク] を選択します。
   クイックリンクの詳細については、「 クイックリンク」を参照してください。
   クイックリンク [sn_ex_sp_quick_link] テーブルで定義されているクイックリンクを含むドロップダウンリストが表示されます。
8. [はじめに] リソースウィジェットに追加するクイックリンクを選択します。
9. **[Save** (保存)] を選択します。

ジャーニーデザイナー アプリ向けの統合

他のアプリケーションをジャーニーエクスペリエンスに統合することで、ジャーニーデザイナー アプリケーションの機能を拡張します。

サポートされているアプリケーションを統合すると、ジャーニーデザイナー の機能が拡張されます。サポートされているアプリケーションには、独自のインストール要件と構成要件があります。サポートされている統合アプリケーションは、ジャーニーデザイナー アプリをインストールする前または後にインストールできます。

- マネージャーハブ v1.0.0 [sn_mh]
- Microsoft Exchange Online スポーク v3.2.0 [sn_ex_online_spke]
- Retry Handler Framework v1.0.1 [sn_handler]

  Microsoft Exchange Online スポークを使用する場合は、Retry Handler Framework が必要です。

Learning Postsと ジャーニーデザイナーの統合

Learning Posts を ジャーニーデザイナー と統合して、オムニチャネル学習環境を作成し、従業員が学習しやすいように、適切なタイミングで適切な学習を行えるようにします。

ServiceNow® Learning Posts は ServiceNow Store のアプリケーションです。

重要:

- Learning Posts によって ラーニングコア が自動的にアクティブ化されます。
- Learning Posts は HRSD Enterprise パッケージで利用できます。

ストアでアプリを要求する

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

Learning Posts アプリを ジャーニーデザイナー と統合すると、ジャーニーデザイナー 内から ジャーニーの推奨学習を管理できます。

自動翻訳

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

推奨学習の利用

推奨学習機能は、Learning Posts と 予測インテリジェンス を組み合わせたものです。組織でトレーニングを利用する方法について学習し、ジャーニーに追加する推奨コースのリストを提供します。

- 従業員ができること：学習タスクを確認し、ジャーニーのタスクに取り組む。
- マネージャーができること：[推奨学習を追加できる] 権限を持つ場合、従業員のジャーニーに推奨学習を追加する。
- メンターができること：[推奨事項を追加できる] 権限を持つ場合、ジャーニーを編集する権限があれば推奨学習を追加する。
- アドミン：ジャーニー構成の推奨学習を管理する。

注:
アドミニストレーターは、ジャーニー構成で権限を設定します。「ジャーニーに対するユーザー権限の更新」を参照してください。

アドミニストレーターによるジャーニー構成の推奨学習の管理

アドミニストレーターは、ジャーニータイプに関連付けられたジャーニー構成の推奨学習レコードを作成します。推奨学習には、ジャーニーの所有者、メンター、および従業員がアクセスします。アドミンのみが、ジャーニー構成から推奨学習を削除できます。「ジャーニーデザイナー アプリでの推奨学習の追加または変更」を参照してください。

ジャーニーの所有者とメンターによるジャーニーへの推奨学習の追加

ジャーニー構成に対する [推奨学習を追加できる] 権限を持つジャーニーの所有者またはメンターは、個々のジャーニーに推奨コースを追加できます。「ジャーニーへの推奨学習の追加」を参照してください。

リスニングポストと ジャーニーデザイナーの統合

ジャーニーデザイナーを使用してパルスサーベイを埋め込み、従業員のエクスペリエンスに関するインサイトを取得して、それらのインサイトをマネージャーと共有します。

ジャーニーページのパルスサーベイウィジェットの構成

従業員にフィードバックを求めるウィジェットを [ジャーニー] ページに追加します。ウィジェットは ジャーニーアクセラレーター または

ライフサイクルイベント。両方のオプションの手順を以下に示します。

ライフサイクルイベント での設定

ステップ 1：パルステーマを作成

のステップに従ってください。

注:
ジャーニータイプごとに個別のパルステーマを作成できます。

ステップ 2：パルスサーベイを作成

のステップに従ってください。

ステップ 3：ライフサイクルイベントからのパルスサーベイをトリガー

自動翻訳

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

既存のライフサイクルイベントを開き、[パルスサーベイ] アクティビティタイプのアクティビティレコードを作成します。ステップ 2 で作成したパルスサーベイを選択し、サーベイの実施対象ユーザーに [パルスユーザーフィールド] を割り当てます。

ライフサイクルイベントアクティビティの設定 | パルスサーベイイベントアクティビティの設定

ステップ 4：ジャーニーページにアナリティクスを追加

次のオプションを使用してカスタマイズします。

- [ジャーニー所有者権限 (Journey owner permissions)] タブから [満足度スコアを表示できる] を選択します。「ジャーニーに対するユーザー権限の更新」を参照してください。
- [満足度スコアアクション] タブで特定のスコア結果とともに表示するアクション (会議をスケジュール設定するための URL またはリンクなど) を構成します。「満足度スコアアクションの作成」を参照してください。
- パルスサーベイの結果をマネージャーと共有します。「」を参照してください。

ジャーニーアクセラレーター での設定

ステップ 1：パルステーマを作成

のステップに従ってください。

> **注:**
> ジャーニータイプごとに個別のパルステーマを作成できます。

ステップ 2：パルスサーベイを作成

のステップに従ってください。

ステップ 3：計画構成に追加

ステージ構成を使用して、パルスサーベイを含むタスクテンプレートを計画構成に追加します。 ステージ構成の追加

ステップ 4：ジャーニーアクセラレーターからパルスサーベイをトリガー

[タスクタイプ] が [パルスサーベイ] のタスクテンプレートを作成します。[関連レコード] フィールドで、ステップ 2 で作成したパルスサーベイを選択します。

アクションプランタスクテンプレートの作成と管理

ステップ 5：ジャーニーページにアナリティクスを追加

次のオプションを使用してカスタマイズします。

- [ジャーニー所有者権限 (Journey owner permissions)] タブから [満足度スコアを表示できる] を選択します。「ジャーニーに対するユーザー権限の更新」を参照してください。
- [満足度スコアアクション] タブで特定のスコア結果とともに表示するアクション (会議をスケジュール設定するための URL またはリンクなど) を構成します。「満足度スコアアクションの作成」を参照してください。
- パルスサーベイの結果をマネージャーと共有します。「」を参照してください。

マネージャーハブと ジャーニーデザイナーの統合

マネージャーハブ を ジャーニーデザイナー と統合して、さまざまな部門横断型のプロセスや部門間の日常のアクティビティを促進し、新規雇用者のオンボーディングなどのプロセスを自動化します。

自動翻訳

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

マネージャーハブ のドキュメントの指示に従って、ジャーニーデザイナー のアプリケーションをインストールして設定してください。

関連情報

マネージャーハブ

Microsoft Exchange Online スポークと ジャーニーデザイナー の統合

Microsoft Exchange Online スポークと ジャーニーデザイナー の統合は ジャーニーアクセラレーター を使用して実行されます。

ジャーニーアクセラレーター のセットアップと統合の手順に従います。

ジャーニーアクセラレーター のための Microsoft Exchange Online のセットアップ

ジャーニーアクセラレーター のスケジューリング機能と Microsoft Office 365 のカレンダー機能を統合させることで、ユーザーは計画と To do タスクをスケジュールできます。

ジャーニーアクセラレーター アプリにおける Microsoft Exchange Online のシステムプロパティの更新

ジャーニーアクセラレーター によってサポートされている Microsoft Exchange Online の機能を使用するために、ジャーニーアクセラレーター アプリのシステムプロパティを更新します。

HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント Conversations アプリと ジャーニーデザイナー の統合

HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント Conversations アプリをインストールすると、ジャーニーデザイナー は、設定済みコミュニケーションチャネルでアクション可能な通知を督促として従業員とマネージャーに送信できるようになります。

HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント Conversations アプリには、インタラクションを有効にしてアクションを完了するためのアクションボタンが表示されます。 HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント Conversations アプリを使用すると、現在のチャネルで従業員とマネージャーを関与させることができるため、承認とタスクの完了を迅速化できます。

アクティベーション情報

の最新バージョンのインストール HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント 会話 [sn_hr_va] をクリックして、 ジャーニーデザイナー でアクション可能な通知を有効にします。

ストアでアプリを要求する

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

Learning Posts アプリを ジャーニーデザイナー と統合すると、ジャーニーデザイナー 内からジャーニーの推奨学習を管理できます。

HR サービスデリバリ (HRSD) の事前定義された 仮想エージェント 通知

HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント Conversations アプリが提供する事前定義された通知によって、従業員、メンター、およびマネージャーは HR サービスデリバリ (HRSD) の共通タスクに関する情報を受け取ることができます。

通知は、ジャーニーに関連付けられている従業員、マネージャー、およびメンターに送信されます。次の HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント 通知を使用できます。

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

自動翻訳

- 新規ジャーニーが作成されました – 従業員への通知
- 新規ジャーニーが作成されました – マネージャーへの通知
- 新規ジャーニーが作成されました – メンターへの通知
- 新しいメンターが追加されました – マネージャーへの通知
- 新しいメンターが追加されました – 従業員への通知
- 新しいメンターが追加されました – メンターへの通知
- ジャーニータスクの期限切れ
- ジャーニー JA タスクにコメントがあります
- ジャーニー LE タスクの承認が要求されました

注:
仮想エージェント で包括的なジャーニーエクスペリエンスの結果を得るには、6 つの「ジャーニーが作成されました」シナリオ通知 (マネージャー、メンター、従業員) をすべてオンにします。

HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント Conversations とトピックブロックの詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 対応の仮想エージェント」を参照してください。

ジャーニーデザイナー アプリのアクション可能な通知

ジャーニーデザイナー ユースケース：通知が設定されている場合、新しいジャーニーが作成されて公開されると通知が送信されます。従業員は、設定済み CI チャネルで通知を受けます。マネージャーは、メンターを追加するように求められます。メンターが追加されると、従業員とメンターに通知が送信されます。

仮想エージェントデザイナー

アドミンとして、 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー. 次の条件でフィルタリングします。

- タイプ = Topics
- カテゴリ = HRSD Actionable Notifications
- ステータス = Active

アプリケーションのベースシステムで提供される ジャーニーデザイナー にリンクされたアクショントピックには、次の 4 つがあります。

- _add_comment_to_ja_task：コメントを追加します。こうしたコメントは、ジャーニータスクアクティビティにも表示されます。
- _add_mentor_to_journey：メンターを追加します。仮想エージェントによって提供されるリストからメンターを選択するか、名前を入力して対象者を検索できます。
- _approve_le_approval_activity：ジャーニーの中でアサインされた要求を承認します。
- _reject_le_approval_activity：ジャーニーの中でアサインされた要求を却下します。

他のアクションを通知に関連付けることもできます。詳細については、「Add actions to the notification content」を参照してください。

ジャーニーデザイナー の使用

ジャーニーデザイナー を使用すると、マネージャー、メンター、および従業員は、構成可能なテンプレートを使用してパーソナライズされたジャーニーを作成および管理できます。これにより、ユー

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

自動翻訳

ザーはダッシュボードとレポートにアクセスして個々の進捗状況をガイドおよび追跡しながら、Now Assist 仮想エージェントを活用して自動化されたサポートを受けることができます。

ジャーニーデザイナー

ジャーニーデザイナー 計画構成テンプレートのプロセス、所有者、およびメンテナンス

ジャーニー計画構成テンプレートの管理は、 ServiceNow アドミン、ジャーニーテンプレートの所有者、およびチームのエキスパートが協力して行う作業です。

ジャーニーの作成と管理には、多くの人の知識とスキルが必要です。ジャーニーのステージとタスクを最新の状態に保つ責任は、必ずしも明確に定義されていません。 ジャーニーデザイナー を使用すると、ジャーニーのアドミニストレーターはジャーニーの作成と維持に必要なすべてのアクティビティを調整および委任できます。

注:
アドミニストレーターは、所有者と承認者を ジャーニーデザイナー 計画構成にアサインする必要があります。詳細については、「ジャーニーデザイナー バージョン 2 計画構成のレビューおよび承認プロセスのセットアップ」をお読みください。

ServiceNow アプリケーションアドミニストレーター

- のセットアップ、構成、および管理 ServiceNow インスタンス(計画構成の作成や更新などの機能が含まれます)。
- アサイン ジャーニーデザイナー 計画構成の所有者と承認者。
- ジャーニーの構成の作成および変更プロセスの監督を維持します。

ジャーニーの所有者

- 計画構成を維持し、計画構成の承認ワークフローを開始します。
- 計画構成の変更を更新して公開します。
- 対象者のタスクテンプレートを作成および変更します。
- ジャーニーのステージを追加または更新します。

ジャーニー承認者

- ビジネスニーズ、個々のロール、および責任に関連するジャーニーのエリアに関する専門知識を持つ対象分野の専門家 (SME)。
- 承認者には、ジャーニー構成が作成または変更されたときに承認タスクがアサインされます。

関連情報

ジャーニーデザイナー バージョン 2 計画構成のレビューおよび承認プロセスのセットアップ

所有者と承認者のジャーニー構成へのアサイン

ジャーニーデザイナー 計画構成の所有者

計画構成の所有者は、計画構成を作成および更新し、変更を公開します。

ServiceNow アドミニストレーターは計画構成の所有者をアサインします。計画構成の所有者は、レビューおよび承認のために更新を公開します。計画構成の所有権と承認のための分散型アプローチは、エリア専門家が計画構成をカスタマイズおよび維持するためのワークフローをサポートします。これらの計画構成は、従業員センター ではジャーニーテンプレートと呼ばれます。

所有者

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

自動翻訳

所有者は ServiceNow アドミニストレーターによってアサインされます。計画構成の所有者は、論理エリアの計画構成のニーズに関連する専門知識を持っています。

共同所有者

共同所有者は ServiceNow アドミニストレーターによってアサインされ、所有者のすべての責任を負います。

計画構成を更新して変更を公開します。

計画の所有者は、レビューおよび承認のために計画構成を更新し、変更を公開します。

始める前に
必要なロール： ジャーニーデザイナー 計画構成の所有者または共同所有者。

このタスクについて
ジャーニーデザイナー 計画構成の所有者は、従業員センター サービスポータルから計画構成を更新し、公開します。

重要:
従業員センター では、計画構成はジャーニーテンプレートとも呼ばれます。

計画構成の所有者は、次のことを実行できます。

- ステージの追加、並べ替え、名前変更、または削除する。

  注:
  削除できるのは空のステージのみです。

- ステージにタスクテンプレートを追加する。
- タスクテンプレートを作成する。
- 選択された従業員としてテンプレートをプレビューする。
- レビュー担当者による承認のためにジャーニーテンプレート (計画構成) を公開する。

  注:
  計画構成に承認者がアサインされていない場合、変更が送信されるとすぐに計画構成が公開されます。

- 公開されていて現在使用されている計画構成は、変更の影響を受けません。

手順

1. 従業員センター サービスポータルから、[ジャーニー] ページに移動します。
2. [ジャーニーテンプレート] タブを選択します。
3. 更新する計画構成を選択します。
4. 計画構成を更新します。

   所有者と共同所有者は、計画構成のさまざまな部分を変更できます。

   ○ ステージ：タスクテンプレートの論理コンテナー。

   ○ タスクテンプレート：従業員、メンター、またはマネージャーにアサインされた個々のタスク。詳細については、「ジャーニーデザイナー ジャーニーテンプレートの参照」を参照してください。
5. [ジャーニーテンプレートを公開] を選択します。

自動翻訳

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

> **注:**
> 新しいタスクテンプレートのみが承認を必要とします。

6. [送信] を選択します。

   要求が送信されると、計画構成にアサインされたすべての承認者に承認タスクが送信されます。

   > **重要:**
   > 1 つの承認だけで、計画構成の公開がトリガーされます。特定の承認者からの承認が必要な場合でも、所有者はすべての承認者に知らせる必要があります。

   所有者と共同所有者は、承認者が要求を承認または却下しない限り、その承認要求をキャンセルできます。

計画構成のタスクテンプレートの作成と更新

計画の所有者は計画構成で使用されるタスクテンプレートを作成し、更新します。

始める前に

必要なロール： ジャーニーデザイナー 計画構成の所有者または共同所有者。

このタスクについて

ジャーニーデザイナー 計画構成の所有者は、計画構成のタスクテンプレートを変更または作成できます。

- ステージにタスクテンプレートを追加する。
- タスクテンプレートを作成する。
- 選択された従業員としてテンプレートをプレビューする。
- レビュー担当者による承認のためにジャーニーテンプレート (計画構成) を公開する。

  > **注:**
  > 計画構成に承認者がアサインされていない場合、変更が送信されるとすぐに計画構成が公開されます。

- 公開されていて現在使用されている計画構成は、変更の影響を受けません。

手順

1. 従業員センター サービスポータルから、[ジャーニー] ページに移動します。
2. [ジャーニーテンプレート] タブを選択します。
3. 更新する計画構成を選択します。
   所有者は、タスクテンプレートをステージに追加したり、既にステージにあるテンプレートを更新したりできます。
4. タスクテンプレートを追加または更新します。
5. [変更を公開] を選択します。
6. [承認のため送信] ウィンドウで、変更に関する情報を追加します。
   承認者に対して必要な指示があれば追加します。

自動翻訳

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

> **注:**
> 計画構成を公開するために必要な承認は 1 つだけです。計画構成に対して複数の承認者がいる場合は、レビューおよび承認ワークフローに関する特別な指示をすべての承認者に通知します。

7. [送信] を選択します。
   承認要求タスクは、計画構成の各承認者に送信されます。

ジャーニー計画構成のステージの追加または更新

所有者はジャーニー計画構成のステージを追加または更新します。

始める前に
必要なロール： ジャーニーデザイナー 計画構成の所有者または共同所有者。

このタスクについて
ジャーニーデザイナー 計画構成の所有者は、計画構成のタスクテンプレートを変更または作成できます。

- ステージを追加
- ステージを削除します。削除する場合は、ステージにタスクが含まれていない必要があります。
- レビュー担当者による承認のためにジャーニーテンプレート (計画構成) を公開する。

> **注:**
> 計画構成に承認者がアサインされていない場合、変更が送信されるとすぐに計画構成が公開されます。

- 公開されていて現在使用されている計画構成は、変更の影響を受けません。

手順

1. 従業員センター サービスポータルから、[ジャーニー] ページに移動します。
2. [ジャーニーテンプレート] タブを選択します。
3. 更新する計画構成を選択します。
   所有者は次のことを実行できます。
   - ステージの並べ替え
   - ステージの変更
   - 追加の作成
4. 計画構成を変更します。
5. [変更を公開] を選択します。

> **注:**
> 計画構成を公開するために必要な承認は 1 つだけです。変更に特定の承認者によるレビューが必要な場合は、承認のための特別な指示を必ずすべての承認者に伝えてください。

6. 変更に関する詳細を [その他詳細] フィールドに追加します。
7. [送信] を選択します。

ジャーニーデザイナー 計画構成の承認者

計画構成の承認者は、計画構成をレビューして承認します。

自動翻訳

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

ServiceNow アドミニストレーターは、さまざまな計画構成の計画構成承認者をアサインします。承認者は ServiceNow アドミニストレーターによってアサインされます。承認者は、計画構成に関連する専門スキルを持つ対象分野の専門家 (SME) です。所有者が計画構成の更新を公開すると、承認者に対して承認タスクが作成されます。

計画構成の変更のレビューと承認

承認者は、計画構成の変更のレビュー、承認、却下を追跡する承認タスクを受け取ります。

始める前に

必要なロール：計画構成の承認者としてアサインされること

このタスクについて

承認者

計画構成の承認者は、ServiceNow アドミニストレーターによって計画構成にアサインされます。承認者には、計画構成の所有者によって行われた変更をレビューする責任があります。承認者は、変更を承認するか却下するかを選択できます。

所有者 (または共同所有者)

計画構成を変更し、変更を公開します。これにより計画構成承認ワークフローが開始されます。

手順

1. 従業員センター サービスポータルから、[ジャーニー] ページに移動します。
2. [自分のタスク **(My Tasks)**] を選択します。

   承認または却下する [承認要求] タスクを検索します。

   承認要求はこの例のようになります。

   ```
   Approve Request

   Sales Employee Plan Configuration (Demo)

   Due in 7 days
   ```

3. 変更をレビューします。

   > **注:**
   > 要求内の変更を公開するには、1 つの承認のみが必要です。必ず、計画構成のすべての変更を把握してください。

   右側のペインには、承認の詳細が含まれています。変更は 却下 または 承認 することができます。

従業員センター でジャーニーに取り組むマネージャー、メンター、従業員

マネージャー、従業員、メンターは、従業員センター (EC) からジャーニーにアクセスします。

従業員センター から、ユーザーは割り当てられた権限とロールに応じて、ジャーニーを作成、変更、および完了できます。

- 従業員ができること：ジャーニーを表示し、アサインされたタスクを完了する。
- マネージャーができること：ジャーニーの作成と変更、メンターのアサイン、ジャーニーに対するユーザー権限の変更、ジャーニーアナリティクスの監視を行う。マネージャーは、ジャーニーの作

自動翻訳

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

成と変更、メンターの追加、推奨学習の追加、クイックリンクの追加、カスタマイズされたメッセージの追加を行います。

- メンターができること：従業員がジャーニーを正常に完了するよう支援する。権限が割り当てられているメンターは、ジャーニーの変更、メンターの追加、推奨学習の追加、クイックリンクの追加、カスタマイズされたメッセージの追加ができます。

注:

- ジャーニーは Now Mobile アプリ から利用できます。「Now Mobile でのジャーニー」を参照してください。
- ジャーニーの進捗状況バーのタスク総数は、[ジャーニーの概要 **(Journey overview)**] [すべてのタスク **(All tasks)**] の数と異なる場合があります。[ジャーニーの概要 **(Journey overview)**] の数は、従業員がアクセス権を持つタスクのみのタスク数が表示されるために、このようなタスク総数の不一致が生じます。

一部の機能では、関連アプリケーションとの統合が必要になる場合があります。「ジャーニーデザイナー アプリ向けの統合」を参照してください。

マネージャーのジャーニービュー

マネージャーが 従業員センター ポータルの ジャーニーデザイナー で自分のジャーニーとチームのジャーニーをすべて表示する方法は次のとおりです。

ポータルの [ジャーニー] ページ 従業員センター 、すべてのジャーニー、チームのジャーニー、関連するジャーニー、およびその他の情報の概要ビューを提供します。

自分のチームのジャーニー

[自分のチームのジャーニー] は、 従業員センターから移動してジャーニーにアクセスしたときに最初に表示されるページです。このページを使用して、チームにアサインされたジャーニーをすばやく特定し、最近の進捗状況を可視化します。ジャーニーを作成することもできます。 ジャーニーを作成

自分のジャーニー

[自分のジャーニー] タブを使用して、次の タスク ウィジェットで注意が必要なタスクを表示します。「 次のタスクを表示して更新」を参照してください。自分に割り当てられた他のすべてのジャーニーを表示したり、各ジャーニーを表示したり、ステータスを更新したりすることもできます。「 従業員のジャーニービュー」を参照してください。

関連ジャーニー

[関連ジャーニー] タブを使用して、自分が関与しているが、自分または直属のチームメンバーには割り当てられていないジャーニーについて常に最新情報を入手できます。

タスクテンプレート

[タスクテンプレート] タブを使用して、会議のスケジュール設定や学習コースの受講など、従業員のジャーニーに割り当てるタスクのテンプレートを作成します。詳細については、「タスクテンプレートを作成」を参照してください。

注:
アドミンは、ジャーニーウィジェット構成ページでタスクテンプレートウィジェットを非表示にすることができます。

ジャーニーを作成

マネージャーであり、変更者 [sn_jny.writer] 権限を持つユーザーは、従業員のジャーニーを作成し、そのジャーニーを支援するメンターをアサインします。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：ユーザーは、他のユーザーを管理して、ジャーニーを作成するためのアクセス権を与える必要があります。

このタスクについて
ジャーニーを作成するユーザーがジャーニーの所有者です。ジャーニーの所有者は、ジャーニーのすべての要素を作成、変更、管理します。

手順

1. 従業員センター から、[ジャーニー] を選択します。
2. [新規ジャーニーを作成] を選択します。
   ジャーニーテンプレートには、事前設定されたジャーニー構成があります。組織のアドミニストレーターがジャーニー構成を作成および管理します。
3. ジャーニーテンプレートを選択して既存のジャーニー構成を使用するか、[空] を選択して独自のジャーニーを作成します。
4. フォームに入力してジャーニーを作成します。

[この計画の詳細から始める **(Let's start with a few details about this plan)]** フォーム

フィールド	説明
このジャーニーの対象	このジャーニーの対象となる従業員の名前。
ジャーニーの名前	ジャーニーを端的に表す名前。
ジャーニーのメンター (Journey mentor)	選択できるメンター。メンターの表示権限または編集権限を設定することもできます。最大 5 人のメンターを追加できます。
ジャーニーの説明	この計画の詳細。

5. [ジャーニーを作成] を選択します。

次のタスク
権限を持つジャーニーの所有者とメンターは、既存のジャーニーを編集できます。

- ジャーニーアクセラレーター タスクをジャーニーに追加します。
- ジャーニーアクセラレーター ステージをジャーニーに追加します。
- ジャーニー内のステージとタスクをドラッグして順序を変更します。
- メンターを追加します。
- 過程を公開します。
- 推奨学習リンクとクイックリンクを追加します。

を使用したジャーニーの作成 **Now Assist**

Now Assistを使用して従業員のジャーニーを作成および変更します。

始める前に
必要なロール：manager

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist プラグイン (sn_hr_gen_ai) をインストールします。

自動翻訳

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

このタスクについて
ジャーニーを作成するユーザーがジャーニーの所有者です。ジャーニーの所有者は、ジャーニーのすべての要素を作成、変更、管理します。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
   [従業員センター] ポータルページが開きます。
2. [ジャーニー] を選択します。
3. [新規ジャーニーを作成] を選択します。
   ジャーニーテンプレートには、事前設定されたジャーニー構成があります。組織アドミニストレーターがジャーニー構成を作成および管理します。
4. **[Now Assist** を使用した構築] を選択し、[次へ] を選択します。
5. フォームで、フィールドに入力します。

   詳細を追加すると、Now **Assist** によってジャーニーのドラフトが生成されます

フィールド	説明
このジャーニーの対象	ジャーニーの対象となる従業員の名前。
指示を記述するか、例を使用します	作成するジャーニーについて説明してください。 ジャーニーを説明するには、60 文字以上を使用します。ピルを選択すると、ジャーニーのサンプルルートが表示されます。 使用できるサンプルプロンプトは次のとおりです。 ○ シニア職への移行を目指すジュニアソフトウェア開発者のSarah Johnsonのパーソナライズされたキャリア開発ジャーニーを作成する:ジャーニーには、「リーダーシップと高度なプログラミングのスキルギャップを特定する」、「リーダーシップワークショップや高度なコーディングブートキャンプなどのターゲットを絞ったトレーニングプログラムに登録する」、「マネージャーと四半期ごとにレビューを実施して進捗状況を追跡し、目標を調整する」などのステージを含める必要があります。ジャーニーは 6 か月を超える必要があります。 ○ 新しいマーケティングマネージャーであるSarah Leeのオンボーディングジャーニーを設計する:ジャーニーには、「チームの紹介を含むパーソナライズされたウェルカムメールを送信する」、「会社のマーケティングツールと内部システムに関するトレーニングを提供する」、「進行中のキャンペーンを理解するために最初の戦略会議に出席する」、「最初のプロジェクトタスクを提供する」などのステージを含める必要があります。 マーケティングキャンペーン計画の起草など。」ジャーニーは4週間に及ぶように構成し、順応と迅速な貢献の両方を優先する必要があります。

6. [ドラフトを生成] を選択します。
7. オプション: ジャーニーの経路を変更します。
   a. [方向を編集] を選択します。
   b. 作成するジャーニーについて説明してください。
   c. [ドラフトを再生成] を選択します。

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

自動翻訳

マネージャー向けジャーニーの要約スキルのアクティブ化

Now Assist アドミンコンソールを使用して、HRSD 向け Now Assistでマネージャー向けのジャーニーの要約スキルをアクティブ化します。マネージャーは、この生成 AI スキルを使用して、[ジャーニーの詳細] ページに表示される情報に基づいて従業員のジャーニーのサマリーを作成および表示します。

始める前に

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist (sn_hr_gen_ai) プラグインをインストールする必要があります。

生成 AI によって駆動されるこのスキルは、マネージャーが従業員のジャーニーに関する次の情報を取得するために表示できるサマリーを生成します。

- ジャーニーの概要
- ジャーニーの進行を妨げているブロッカー
- ジャーニーの進行を再開するために実行する必要がある次のステップ

必要なロール:[sn_jny.admin]、[sn_nowassist_admin.nsa_admin]

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル.
   Now Assist アドミンコンソールが表示されます。
2. ナビゲーションパネルで、 従業員 > **HRSD**.
   HRSD 向け Now Assistスキルが表示されます。
3. [マネージャーのジャーニーの要約 **(Journey Summarization for Managers**)] カードで [スキルのアクティブ化 **(Activate skill**)] を選択します。
4. ガイド付きセットアップを使用して、このスキルのデフォルト構成を受け入れるか、仕様に合わせてスキルを構成します。
   ガイド付きセットアップ中に、[保存して続行] を選択して構成プロセスの次のページに移動するか、[戻る] を選択して前のページに移動します。
5. ガイド付きセットアップの最後のページで [アクティブ化] を選択して、構成プロセスを完了します。
   ダイアログボックスに「 マネージャー向けのジャーニーの要約が HRSD でアクティブになりました!

でジャーニーを要約 **HR** サービスデリバリ **(HRSD)** 向け **Now Assist**

マネージャーは、ジャーニーの詳細ページに表示される情報を即座に要約して、従業員のジャーニーの概要を把握できます。このサマリーには、ジャーニーの進行を妨げているブロッカーと、ジャーニーの進行を再開するために必要な手順も反映されます。

始める前に

HRSD 向け Now Assist (sn_hr_gen_ai) プラグインをインストールし、Manager 向けジャーニーの要約スキルをアクティブ化する必要があります。

必要なロール:manager [sn_jny.reader または sn_jny.writer]

このタスクについて

生成されるサマリーには、次のセクションが表示されます。

概要

このセクションでは、完了したジャーニーの割合と、このジャーニーに影響を与えるリスクがあるかどうかを反映することで、ジャーニーの進捗状況をマネージャーに提供します。

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

自動翻訳

ブロッカー

このセクションは、ジャーニーの進行を妨げている期限切れのタスクをマネージャーに提供します。このセクションには、期限切れのタスクがネストされているアクティビティセットと、期限切れのタスクの影響を受けるアクティビティセットも反映されます。

次の手順

このセクションでは、マネージャーがジャーニーの進行を再開するために、マネージャー、従業員、または別のチームメンバーが実行する必要がある次のステップを提供します。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > ジャーニー.
2. チームの従業員のジャーニーを選択します。
   選択した従業員のジャーニーの詳細ページが表示されます。
3. このジャーニーウィジェットを要約できるNow Assistで [要約を作成] を選択します。
   従業員のジャーニーのサマリーが生成され、次の情報が含まれます。
   - ジャーニーの概要
   - ジャーニーの進行を妨げているブロッカー
   - ジャーニーの進行を再開するために実行する必要がある次のステップ
4. サマリーをレビューして、従業員のジャーニーに関する関連情報を取得します。

ジャーニーアクセラレータージャーニーをキャンセル

従業員センターポータルからジャーニーアクセラレーターのみのジャーニーをキャンセルできるようになりました。

始める前に
必要なロール：admin

手順

移動先 すべて > > .

タスクテンプレートを作成

ジャーニーの所有者 (マネージャー) とメンターは、会議のスケジュール設定や学習コースの受講など、従業員の過程にアサインするタスクのテンプレートを作成します。

始める前に
必要なロール：修飾子 [sn_jny.writer]

手順

1. 従業員センターから、 ジャーニー > 自分のテンプレート.
2. [タスクテンプレートを作成] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

[タスクテンプレートを作成] フォーム

フィールド	説明
タスクタイプ	タスクタイプを選択してフォームに他のフィールドを表示するオプション。 ○ 一般的なタスク ○ 会議のスケジュール ○ 学習コースを受講
タスク名	タスクを端的に表す名前。
このタスクの対象	ユーザータイプのリストから従業員、マネージャー、メンターを選択するか、このタスクの対象となる従業員の名前を指定するオプション。
ウォッチリスト	このタスクの通知先を追加するオプション。
共有先	タスクテンプレートを他の従業員と共有するオプション。
タスク詳細	このタスクの詳細。
期日	従業員のタスクの完了期限を選択するオプション。
このタスクはオプションです	このタスクをオプションに設定するオプション。

4. [タスクテンプレートを作成] を選択します。

自動翻訳

ジャーニーへのタスクテンプレートの追加

タスクテンプレートを使用して、会議のスケジュール設定や学習コースの受講など、事前設定されたタスクを従業員のジャーニーにすばやく追加します。

始める前に

- 必要なロール：修飾子 [sn_jny.writer]
- ジャーニーを作成
- タスクテンプレートを作成

手順

1. 従業員センターから、 ジャーニー > 自分のチームのジャーニー をクリックし、[自分のチームのジャーニー] セクションまでスクロールします。
2. タスクテンプレートを追加するジャーニーを選択します。
3. タスクを追加するステージに移動し、[タスクを追加] をクリックします。
4. [タスクテンプレートを使用] を選択します。
5. [タスクテンプレートを作成] を選択します。
6. 利用可能なタスクテンプレートから選択し、[テンプレートを使用] をクリックします。

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

メンターによるジャーニーの変更および管理

適切な権限を持つメンターは、ジャーニーを変更し、他のメンターを追加できます。

始める前に

必要なロール：修飾子 [sn_jny.writer]

手順

1. 従業員センター から、[ジャーニー] を選択します。
2. [関連ジャーニー] タブを選択し、更新するジャーニーを選択します。
3. [ジャーニーを編集] を選択します。

   メンターを追加

   [メンター] 編集アイコンを選択して、メンターをジャーニーに追加します。従業員と共有する独自のスキルを持つメンターを追加します。

   ステージを追加

   [ステージを追加] を選択して、ジャーニーにステージを作成します。新しいステージは、元のジャーニーから追加のトレーニングやリソースを提供するのに役立ちます。

   タスクの追加

   [タスクを追加] を選択して、ジャーニーの既存のステージにタスクを追加します。新しいタスクにより、従業員は追加のトレーニングやその他のリソースにアクセスできます。

4. [編集を終了] を選択します。

次のタスク

適切な権限を持つジャーニーのメンターは、既存のジャーニーを編集できます。メンターは以下を実行できます。

- ジャーニーアクセラレーター タスクをジャーニーに追加します。
- ジャーニーアクセラレーター ステージをジャーニーに追加します。
- ジャーニー内のステージとタスクをドラッグして順序を変更します。
- メンターを追加します。
- 過程を公開します。
- 推奨学習リンクとクイックリンクを追加します。

ジャーニーのクイックリンクの追加、編集、または削除

ジャーニーの所有者とメンターは、ジャーニーのクイックリンクを追加、編集、削除します。

始める前に

必要なロール：「クイックリンクを追加できる」権限を持つジャーニーの所有者またはジャーニーのメンター。

このタスクについて

ジャーニーの所有者とメンターには、ジャーニー構成から権限が割り当てられています。所有者とメンターがクイックリンクをジャーニーに追加、編集、または削除できるようにする権限は、「クイックリンクを追加できる」権限です。この権限を持つ所有者とメンターは、個々のジャーニーに有効な URL をクイックリンクとして追加できます。

自動翻訳

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

注:
[クイックリンク] ウィジェットがジャーニーに表示されない場合は、「クイックリンクを追加できる」権限がジャーニー構成で設定されていません。ジャーニー構成の権限を更新できるのはアドミンのみです。「ジャーニーに対するユーザー権限の更新」を参照してください。

手順

1. 従業員センター から、[ジャーニー] に移動します。
2. クイックリンクの追加先のジャーニーを開きます。
   [クイックリンク] ウィジェットは、ジャーニーページの右下にあります。ジャーニーの作成時にクイックリンクを追加することもできます。「ジャーニーを作成」を参照してください。
3. [リンクを追加] を選択し、フィールドに入力します。
   - リンクテキスト：ジャーニーに表示されるテキスト
   - リンクアドレス：有効な URL
4. [リンクを追加] を選択します。
   [その他] アイコンを選択して、リンクを編集または削除します。

従業員のジャーニービュー

ジャーニーデザイナー でジャーニーを持つ従業員は、ジャーニーの概要とそのジャーニーに関連付けられたタスクを 従業員センター で表示します。

ポータルの [ジャーニー] ページ 従業員センター 、すべてのジャーニー、チームのジャーニー、関連するジャーニー、およびその他の情報の概要ビューを提供します。

ジャーニーの概要

すべてのジャーニーの詳細の概要を示します。利用可能なフィルターを使用して、 従業員センターのさまざまなタスクを確認します。利用可能なフィルターを使用して、さまざまなタスクを確認します。

- あなたのタスク
- 期限切れ
- まもなく期日
- すべてのタスク

アクティビティ

[アクティビティ] タブを使用して、アクティビティフィールドにジャーニーアクティビティの更新を追加して投稿し、ジャーニーの進捗状況のタブを保持します。

添付ファイル

必要に応じて、[添付ファイル] タブを使用して、サポート添付ファイルをジャーニーに追加します。

従業員によるジャーニーの表示と完了

従業員は、自分にアサインされたジャーニーにアクセスできます。

始める前に
必要なロール：HR プロファイルを持つ従業員

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

自動翻訳

このタスクについて
ジャーニーにアサインされた従業員は、ジャーニーを表示してそこに含まれているタスクを完了することができます。従業員は 従業員センター からアサインされたジャーニーにアクセスします。

手順

1. 従業員センター ポータルで、[ジャーニー] を選択します。
2. 使用するジャーニーを選択します。

   ステージには、完了するタスクが含まれています。
3. 特定のタスクの詳細を表示し、その進捗状況を管理するには、そのタスクを選択します。

   タスクにはプロセスまたはステップがあり、それを順に実行してタスクを完了します。

注:
ジャーニーの進捗状況バーのタスクの合計数は、ジャーニーの概要の タスク数とは異なる場合があります。[ジャーニーの概要 **(Journey overview)]** の数は、従業員がアクセス権を持つタスクのみのタスク数が表示されるために、このようなタスク総数の不一致が生じます。

次の表は、ジャーニーに期限切れタスクが存在するかどうか、またはジャーニーが属する対象者にジャーニーのステータスを示します。

ジャーニーステータスエクスペリエンス

ジャーニーステータス	ペルソナ	対象者に期限切れのタスクがあります	その他のユーザーに期限切れタスクがあります	表示されるタスク	非表示のタスク	メッセージ
期限切れ	従業員/メンター	はい	いいえ	はい	いいえ	メッセージなし
期限切れ	雇用者/メンター	いいえ	はい	はい	いいえ	他のユーザーに割り当てられているタスクがまだ完了していないため、ジャーニーは期限切れです。
期限切れ	従業員/メンター	いいえ	はい	いいえ	はい	一部のタスクが完了していないため、ジャーニーが期限切れです。他のユーザーに割り当てられているため、表示できない場合があります。

自動翻訳

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

ジャーニーステータス	ペルソナ	対象者に期限切れのタスクがあります	その他のユーザーに期限切れタスクがあります	表示されるタスク	非表示のタスク	メッセージ
期限切れ	マネージャー	はい	いいえ	はい	いいえ	メッセージなし
期限切れ	マネージャー	いいえ	はい	はい	いいえ	他のユーザーに割り当てられているタスクがまだ完了していないため、ジャーニーは期限切れです。
期限切れ	マネージャー	いいえ	はい	いいえ	はい	一部のタスクが完了していないため、このジャーニーは期限切れです。他のユーザーに割り当てられているため、表示できない場合があります。

自動翻訳

次のタスクウィジェットのタスク数の設定

次のタスクウィジェットに表示するタスクの数を設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スクリプトインクルード.
2. [名前] フィールドで jnySNC スクリプトインクルードエントリを検索して選択します。
3. 次のスクリプトを編集して、次のタスクウィジェットに表示するタスクの数を変更します。

```
//tasks limit
jnySNC.MY_JOURNEY_NEXT_TASKS_LIMIT = 10;
```

> **注:**
> ここではタスク数の制限が 10 に設定されています。任意の数に更新できます。

次のタスクを表示して更新

[自分のジャーニー] ページの [次のタスク] ウィジェットを使用して次のタスクを表示し、ジャーニーの次のステップを理解します。

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

始める前に
必要なロール：employee

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > ジャーニー > 自分のジャーニー.
2. 次のタスクウィジェットには、注意が必要な次の 10 件のタスクが表示されます。
3. 更新するタスクを選択します。
4. タスクが完了している場合は [完了] を選択し、まだタスクで作業している場合は [対応中としてマーク] を選択します。

ジャーニーデザイナー タスク更新の一括管理

多くのジャーニーでは、複数のユーザー用の類似するタスクタイプがあります。同じタイプのジャーニーでは、類似のタスクタイプを一括で更新できます。

ジャーニータスクを定期的に管理するマネージャーやその他のジャーニー参加者は、特定のタイプのタスクを 1 回のアクションで更新できます。ジャーニーデザイナー は、類似のジャーニーに存在する類似のタスクタイプを識別します。各ジャーニータイプの各タスクを管理する代わりに、類似のタスクを一括で管理できます。

一括更新に使用できるタスクタイプの数は限られています。

- 承認 [sysapproval.approver]
- 完了時にマーク [mark_when_complete]
- カタログアイテムを送信 [submit_catalog_item]
- 注文ガイドを送信 [submit_order_guide]

一括更新機能は、最大 50 のジャーニーで有効です。

類似タスクの一括更新

特定の ジャーニーデザイナー タスクタイプへのアクセス権を持つマネージャー、メンター、その他のジャーニー参加者は、1 回のアクションで、ジャーニーデザイナー で識別される類似のタスクを更新できます。

このタスクについて
一括更新に使用できる 4 つの ジャーニーデザイナー タスクタイプ：

- 承認 [sysapproval.approver]
- 完了時にマーク [mark_when_complete]
- カタログアイテムを送信 [submit_catalog_item]
- 注文ガイドの送信 [submit_order_guide]

注:
タスクタイプによって、完了ワークフローは異なります。このタスクの手順は、一括更新を完了する一般的な方法を表しています。

始める前に
必要なロール：書き込み権限を持つすべての利用可能な ジャーニーデザイナー タスクに一括更新を使用できます。

自動翻訳

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

手順

1. 従業員センター から、[自分のタスク **(My tasks)**] に移動します。
2. 更新するタスクを選択します。

   一括更新に使用できる類似のタスクには、同時に更新できる他のタスクがあることを示すメッセージが表示されます。

3. [さらに選択 **(Select more)**] を選択します。

   利用可能なタスクが複数ある場合は、それらのタスクのリストが表示されます。一括更新のタスクは、同じジャーニータイプ内の類似タイプである必要があります。

   利用可能なタスクのリストで、一部またはすべてのタスクを選択できます。注意が必要なタスクのみを操作できます。

4. [続行] を選択します。
5. [次へ] を選択します。
6. タスクを完了します。

   タスクタイプによって、タスクの完了は異なります。

   > **注:**
   > 一部のタスクはオプションである場合があります。オプションのタスクはスキップできます。必須タスクはスキップできません。

ジャーニーユーザーへの個人メッセージの送信

「カスタマイズされたメッセージを追加できる」権限を持つジャーニーの所有者とメンターは、ジャーニーにアサインされた従業員に個人のメッセージを送信できます。

始める前に

必要なロール：「カスタマイズされたメッセージを追加できる」権限を持つマネージャーとメンター

このタスクについて

カスタマイズされたメッセージ機能を使用するには、[カスタマイズされたメッセージを追加できる] が、ジャーニーの所有者またはメンターに対して有効になっている必要があります。この権限は、ジャーニー構成ごとに設定されます。「ジャーニーに対するユーザー権限の更新」を参照してください。

[メモを送信] ボタンは、公開されたジャーニーにのみ表示されます。

手順

1. 従業員センター から、[ジャーニー] を選択します。
2. ジャーニーを作成して公開するか、公開されている既存のジャーニーを開きます。
   「カスタマイズされたメッセージを追加できる」権限のあるジャーニー構成では、[メモを送信] ボタンが有効になります。
3. [メモを送信] を選択します。
   メモを変更し、添付ファイルを追加することができます。
4. [送信] を選択してメモをユーザーに送信します。
   HR プロファイルにあるメールアドレスにメールが送信されます。

関連情報

ジャーニーデザイナー ユーザー権限の参照

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

自動翻訳

ジャーニーを作成するマネージャーへの学習に関する推奨事項の表示

従業員のジャーニーを作成しているマネージャーが、従業員センター で従業員に関連する学習に関する推奨事項を追加できるようにします。

> **注:**
> マネージャーが、従業員のジャーニーにコースを追加するために「推奨学習を追加できる」権限を持っていることを確認します。詳細については、「ジャーニー構成の推奨学習」を参照してください。

学習に関する推奨事項は、ジャーニーページの左下にある [コースを追加] オプションから追加できます。コースは [推奨コース] セクションの下に表示されます。コースは、Udemy、Pluralsight、Cornerstone などの外部の学習パートナーから提供されています。

表示されるコースは、[類似性] で作成された [類似のジャーニーに基づく推奨事項 **(Similar journey based recommendations)]** ソリューション定義に基づいています。推奨事項は、同じライフサイクルイベントタイプ (LE) およびジャーニーアクセラレーターアクション計画 (JA 計画タイプ) を持つ類似の従業員が受講したコースに基づいています。詳細については、「ジャーニーに関する推奨事項に対するソリューション定義の構成」を参照してください。

> **注:**
> - マネージャーがアクセスできるコースは、推奨事項としてのみ表示されます。
> - 最新の推奨事項を受け取るには、ソリューション定義を定期的に更新します。

ジャーニーへの推奨学習の追加

[推奨学習を追加できる] を持つマネージャーとメンターは、コースをジャーニーに追加できます。

始める前に

必要なロール：マネージャーまたはメンター

> **注:**
> [次の場所で 推奨学習を追加できる] オプションを選択します。 ジャーニー構成を管理 > ジャーニー所有者権限 をクリックして、従業員センターに [コースを追加] ボタンを表示します。

手順

1. 従業員センター から、[ジャーニー] ページを選択します。

   > **注:**
   > [ジャーニー] ページは、ログイン中のユーザーがマネージャーであり、部下の従業員が 1 人いる場合にのみ表示されます。

2. 編集するジャーニーを選択します。
3. 推奨学習ウィジェットで [コースを追加] ボタンを選択します。
4. 検索バーにコース名を入力してコースを選択するか、リストからコースを選択します。
5. コースの横にある **[** +追加] ボタンをクリックして追加します。
6. [コースを追加] をクリックして、選択したコースをウィジェットに追加します。

Now Mobile でのジャーニー®

ジャーニーは ServiceNow ジャーニーデザイナー アプリケーションで作成され、従業員が、オンボーディング、出産休暇、部門間異動などの複数ステップの移行をナビゲートするのを支援しま

自動翻訳

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

す。Now Mobile アプリケーションを使用すると、ユーザーは便利なモバイルデバイスからジャーニー関連のタスクを実行できます。

Now Mobile でのジャーニーの使用

マネージャーは、以下の操作を実行できます。

- 未処理のタスクを表示し、従業員のジャーニーまたは優先度でフィルターする。
- 自分のジャーニーを表示して完了する。
- 未処理のジャーニーに関する重要な情報を表示し、詳細をドリルダウンする。

注:
マネージャーは、デスクトップ上でのみ、ジャーニーを作成し、メンターを追加し、ジャーニーを 従業員センター で公開できます。

メンターは、以下の操作を実行できます。

- 未処理のタスクを表示して完了する。
- 従業員のジャーニーにアサインされたときに通知を受信する。

従業員は、以下の操作を実行できます。

- タスクとトレーニングを表示して完了する。
- すべてのタスクとマイルストーンをナビゲートする。
- メンターまたはマネージャーにメッセージを送信する。
- ヘルプ記事を検索する。
- 組織またはマネージャーが追加した学習コースを完了する。
- ジャーニーが作成されたときに通知を受信する。

ジャーニーデザイナー ダッシュボードおよびレポート

ダッシュボードは、主要なメトリクス、レポート、およびその他のウィジェットを 1 つの画面に表示する構成可能なグラフィック表示です。

ジャーニーデザイナー レポート

レポートの名前、テーブル、およびタイプ

レポート名	テーブル	タイプ
キャリアアップジャーニーのチームメンバー	[sn_jny_journey]	単一ソース
アクティブなジャーニーのリスト	[sn_jny_journey]	リスト
作成したジャーニーの合計	[sn_jny_journey]	単一ソース
ドラフトジャーニーの合計	[sn_jny_journey]	単一ソース
オンボーディングジャーニーのチームメンバー	[sn_jny_journey]	単一ソース

自動翻訳

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

レポートの名前、テーブル、およびタイプ (続く)

レポート名	テーブル	タイプ
過去 1 年間にジャーニーの対象となっていないチームメンバー	[sn_hr_core_profile]	単一ソース
アクティブなジャーニーの合計	[sn_jny_journey]	単一ソース

ジャーニーデザイナー ダッシュボード

[ジャーニーの概要] ダッシュボード

[ジャーニーの概要] ダッシュボード：ジャーニーに関連する主要な使用状況情報をグラフィック表示します。

[エグゼクティブジャーニービュー (Executive journey view)] ダッシュボード

[エグゼクティブジャーニービュー (Executive journey view)] ダッシュボード：経営幹部が関心を持ちそうなその他の測定基準を表示します。

ジャーニーデザイナーダッシュボードの作成と管理

ジャーニーのステータスを監視し、ジャーニーデザイナーダッシュボードを管理します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ジャーニーデザイナー アプリには、次のダッシュボードが用意されています。

[ジャーニーの概要] ダッシュボード

ドラフトモードのジャーニー数、期限切れのジャーニー数、ジャーニータスク、ロール別のジャーニー、アクティブタイプ別のジャーニーなど、アクティブなジャーニーのステータスに関する情報を表示します。

[エグゼクティブジャーニービュー (Executive journey view)] ダッシュボード

ジャーニーを完了した従業員数、SLA 違反、ジャーニーを完了するまでの平均日数、エグゼクティブが関心を持つその他の測定基準を表示します。

ダッシュボードの多くの属性を変更できます。

- ウィジェットを追加
- ユーザー、グループ、またはロールに基づく共有
- タブの追加と構成

このタスクでは、ダッシュボードにウィジェットを追加し、タブレイアウトを構成する方法を示します。

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーデザイナー > アドミニストレーション > ジャーニーの概要/エグゼクティブジャーニービュー.
2. **[Edit** (編集)] を選択します。
3. [設定] メニューから、必要に応じて以下を編集します。

自動翻訳

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

概要/エグゼクティブビューのフィールドと説明

Field (フィールド)	説明
可視化タイプ (Visualization type)	レポートウィジェットのデータの可視化を選択するドロップダウン。利用可能なオプションは次のとおりです。 ○ 単一スコア ○ ソリッドゲージ ○ ゲージ ○ 面 ○ 列 ○ 線 ○ 拡散 ○ スプライン ○ ステップ ○ 水平バー ○ 垂直バー ○ ドーナツグラフ ○ 円グラフ ○ 半ドーナツグラフ ○ ピボット テーブル ○ ヒートマップ ○ バブル ○ カレンダー レポート ○ インジケータースコアボード ○ リスト ○ ジオマップ **注:** 次のフィールドのサブオプションは、このドロップダウンの選択によって異なります。たとえば、このドロップダウンで [領域 **(Area)]** が選択されている場合、[表示設定 **(Display settings)]** には Y 軸、X 軸などが表示され、[単一スコア **(Single Score)]** が選択されている場合、[表示設定] には単一スコアに応じたサブオプションが表示されます。
ヘッダーと境界線	レポートウィジェットの外観を編集するオプション。

自動翻訳

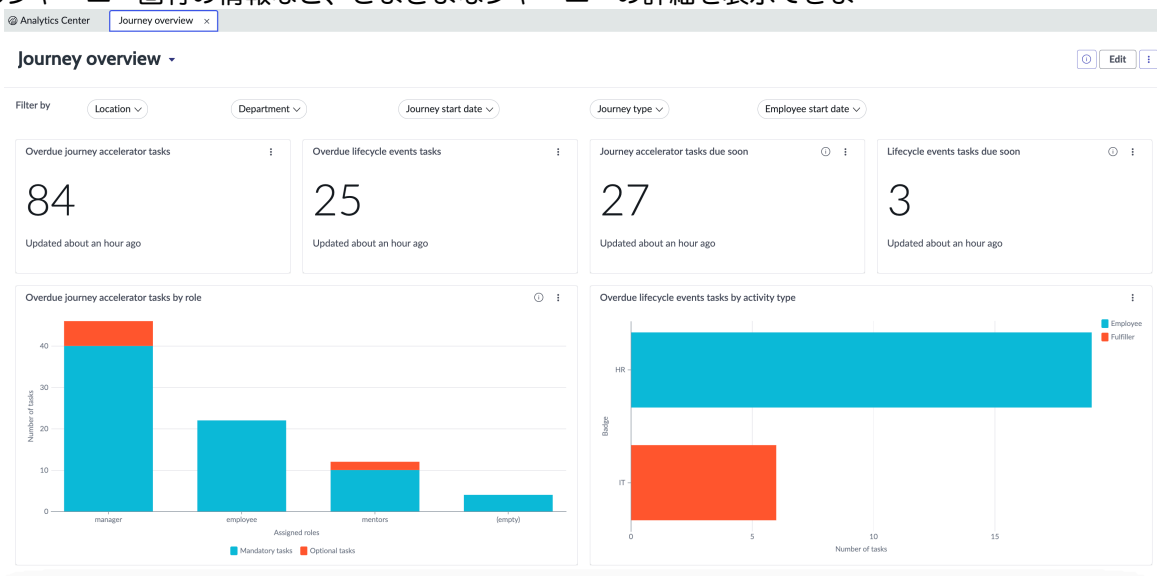
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
データ	レポートウィジェットの生成に使用されるデータソースと測定基準。
プレゼンテーション	ウィジェットレポートの表示と色の設定を編集するオプション。

[ジャーニーの概要] ダッシュボード

[ジャーニーの概要] は、組織内で進行中のタスクとジャーニーを効率的に追跡および管理できる包括的なダッシュボードです。

ダッシュボードでは、期限が切れているジャーニーの数、ジャーニータスク、ロール別およびアクティビティタイプ別のジャーニータスク、その他の関連するジャーニー固有の情報など、さまざまなジャーニーの詳細を表示できます。



必要な ServiceNow AI Platform ロール

このダッシュボードにアクセスするには、sn_jny.reader ロールが必要です。

[ジャーニーの概要 (Journey overview)] ダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。 すべて > ジャーニーデザイナー > アドミニストレーション > ジャーニーの概要.

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

ユーザーとダッシュボードの詳細

ユーザー	ダッシュボードの使用法
ジャーニー/HR コーディネーター	[ジャーニーの概要] ダッシュボードにアクセスして、組織内のさまざまなジャーニーを効率的に管理および分析します。

自動翻訳

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

レポート

レポートの詳細

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
期限切れジャーニーアクセラレータータスク	単一スコア	ジャーニーアクセラレータータスク [sn_ja_task]	ジャーニーアクセラレータータスクの詳細と他のジャーニーアクセラレーターテーブルとの関係が含まれます。
期限切れライフサイクルイベントタスク	単一スコア	タスク [task]	タスクテーブルは、タスクを作成して完了し、インスタンス内のワークフローを追跡するための手段を提供します。
ジャーニーアクセラレータータスクが期限間近	単一スコア	ジャーニーアクセラレータータスク [sn_ja_task]	ジャーニーアクセラレータータスクの詳細と他のジャーニーアクセラレーターテーブルとの関係が含まれます。
ライフサイクルイベントタスクが期限間近	単一スコア	タスク [task]	タスクテーブルは、タスクを作成して完了し、インスタンス内のワークフローを追跡するための手段を提供します。
ロール別の期限切れジャーニーアクセラレータータスク	棒グラフ	ジャーニーアクセラレータータスク [sn_ja_task]	ジャーニーアクセラレータータスクの詳細と他のジャーニーアクセラレーターテーブルとの関係が含まれます。
アクティビティタイプ別の期限切れライフサイクルイベントタスク	棒グラフ	タスク [task]	タスクテーブルは、タスクを作成して完了し、インスタンス内のワークフローを追跡するための手段を提供します。
ジャーニーステータス	折れ線グラフ	タスク [task]	タスクテーブルは、タスクを作成して完了し、インスタンス内のワークフローを追跡するための手段を提供します。

自動翻訳

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

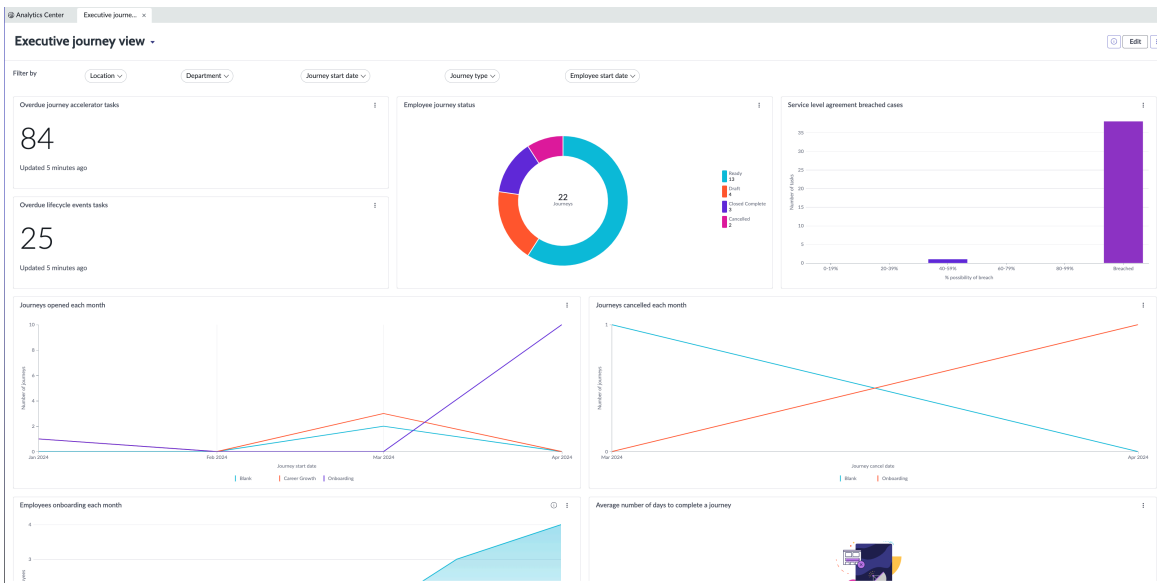
フィルター

フィルターの詳細

名前	タイプ	説明
場所	複数選択	ジャーニーの従業員の場所に基づいてさまざまなタスクが表示されます。
部門	複数選択	タスクアサイニーが属する部門に基づいてタスクが表示されます。
ジャーニーの開始日	選択肢	ジャーニーの開始日に基づいてタスクが表示されます。
ジャーニータイプ	複数選択	ジャーニータイプに基づいてタスクが表示されます。
従業員開始日	選択肢	従業員の開始日に基づいてタスクが表示されます。

[エグゼクティブジャーニービュー **(Executive journey view)**] ダッシュボード

ジャーニーを完了した従業員数、SLA 違反、ジャーニーを完了するまでの平均日数、エグゼクティブが関心を持つその他のメトリクスなどの情報を含むレポートが表示される、エグゼクティブ向けのダッシュボード。



必要な **ServiceNow AI Platform** ロール

このダッシュボードにアクセスするには、sn_jny.reader ロールが必要です。

[エグゼクティブジャーニービュー **(Executive journey view)**] ダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。 すべて > ジャーニーデザイナー > アドミニストレーション > エグゼクティブジャーニービュー.

自動翻訳

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

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

ユーザーとダッシュボードの詳細

ユーザー	ダッシュボードの使用法
リーダー/経営幹部/HR コーディネーター	ジャーニーの重要性を把握し、それらを迅速に要約して、タスク完了結果をレビューします。

レポート

レポートの詳細

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
期限切れジャーニーアクセラレータータスク	単一スコア 	ジャーニーアクセラレータータスク [sn_ja_task]	ジャーニーアクセラレータータスクの詳細と他のジャーニーアクセラレーターテーブルとの関係が含まれます。
期限切れライフサイクルイベントタスク	単一スコア 	タスク [task]	タスクテーブルは、タスクを作成して完了し、インスタンス内のワークフローを追跡するための手段を提供します。
従業員のジャーニーのステータス	ドーナツグラフ 	ジャーニー [sn_jny_journey]	ジャーニーアクセラレータータスクの詳細と他のジャーニーアクセラレーターテーブルとの関係が含まれます。
サービスレベルアグリーメント違反のケース	棒グラフ 	タスク SLA [task_sla]	タスクテーブルは、タスクを作成して完了し、インスタンス内のワークフローを追跡するための手段を提供します。
毎月開かれるジャーニー	線グラフ 	ジャーニー [sn_jny_journey]	ジャーニーアクセラレータータスクの詳細と他のジャーニーアクセラレーターテーブルとの関係が含まれます。

自動翻訳

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

レポートの詳細 (続く)

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
毎月の従業員オンボーディング	面グラフ 	タスク [task]	タスクテーブルは、タスクを作成して完了し、インスタンス内のワークフローを追跡するための手段を提供します。
ジャーニーの完了までの平均日数	棒グラフ 	ジャーニーの完了までの平均日数 (インジケーター)	ジャーニーを完了するために必要な日数を提供します。

フィルター

フィルターの詳細

名前	タイプ	説明
場所	複数選択	ジャーニーの従業員の場所に基づいてさまざまなタスクが表示されます。
部門	複数選択	タスクアサイニーが属する部門に基づいてタスクが表示されます。
ジャーニーの開始日	選択肢	ジャーニーの開始日に基づいてタスクが表示されます。
ジャーニータイプ	複数選択	ジャーニータイプに基づいてタスクが表示されます。
従業員開始日	選択肢	従業員の開始日に基づいてタスクが表示されます。

ジャーニーデザイナー向け **Now Assist** 仮想エージェントトピック

Now Assist 仮想エージェントトピックを使用して、従業員センターからジャーニーデザイナー関連タスクを完了します。

従業員センターで次の Now Assist 仮想エージェントトピックを使用するには、ジャーニーデザイナーおよび HRSD 向け Now Assist アプリケーションが ServiceNow Store からインストールされていることを確認します。

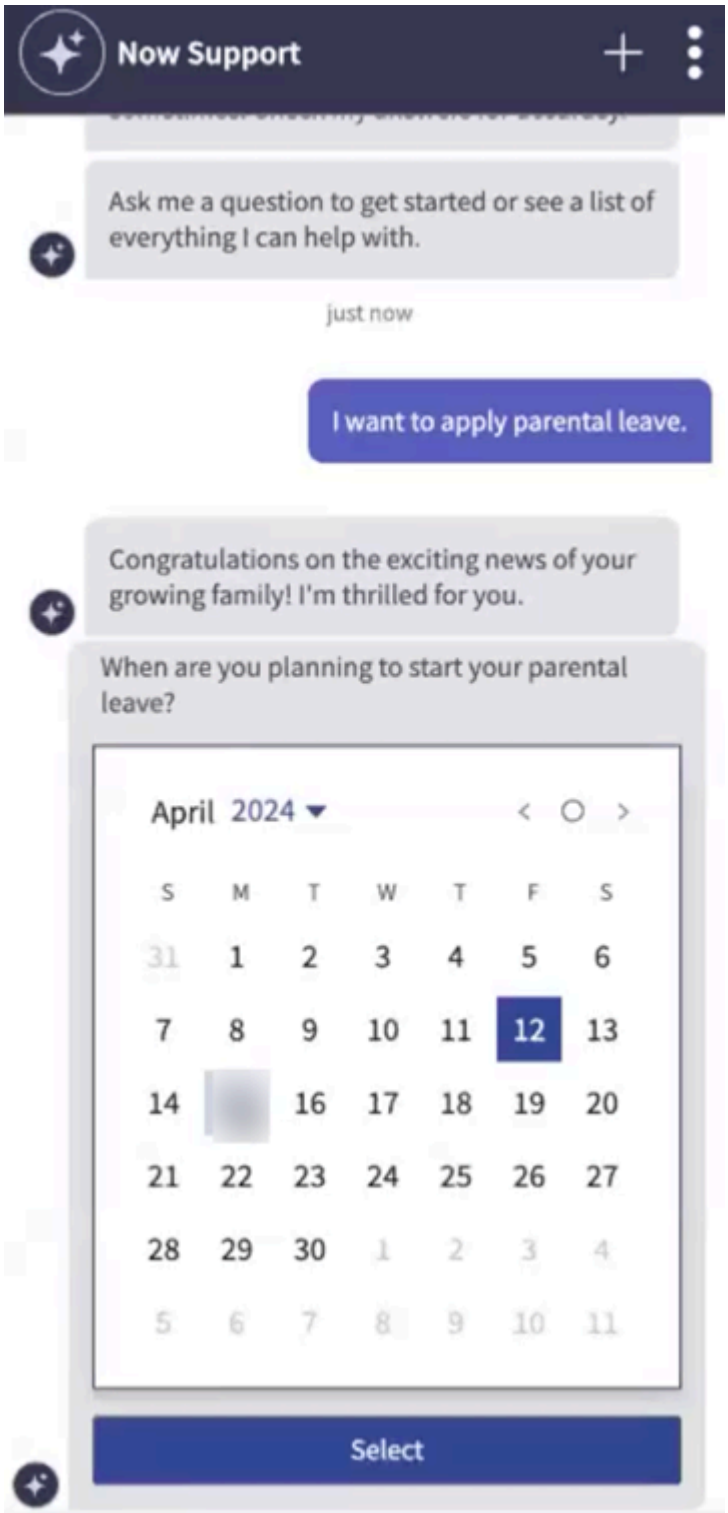
- 育児休暇要求
- ジャーニーアクセラレータータスク

育児休暇要求

育児休暇要求の仮想エージェントトピックを使用すると、従業員センターから育児休暇を申請できます。従業員センターから、チャットウィンドウを開き、「育児休暇」などの単語を入力します。開始日と終了日、サポートドキュメント (存在する場合) など、必要な詳細を入力すると、ケースが作成され HR チームによりレビューされます。

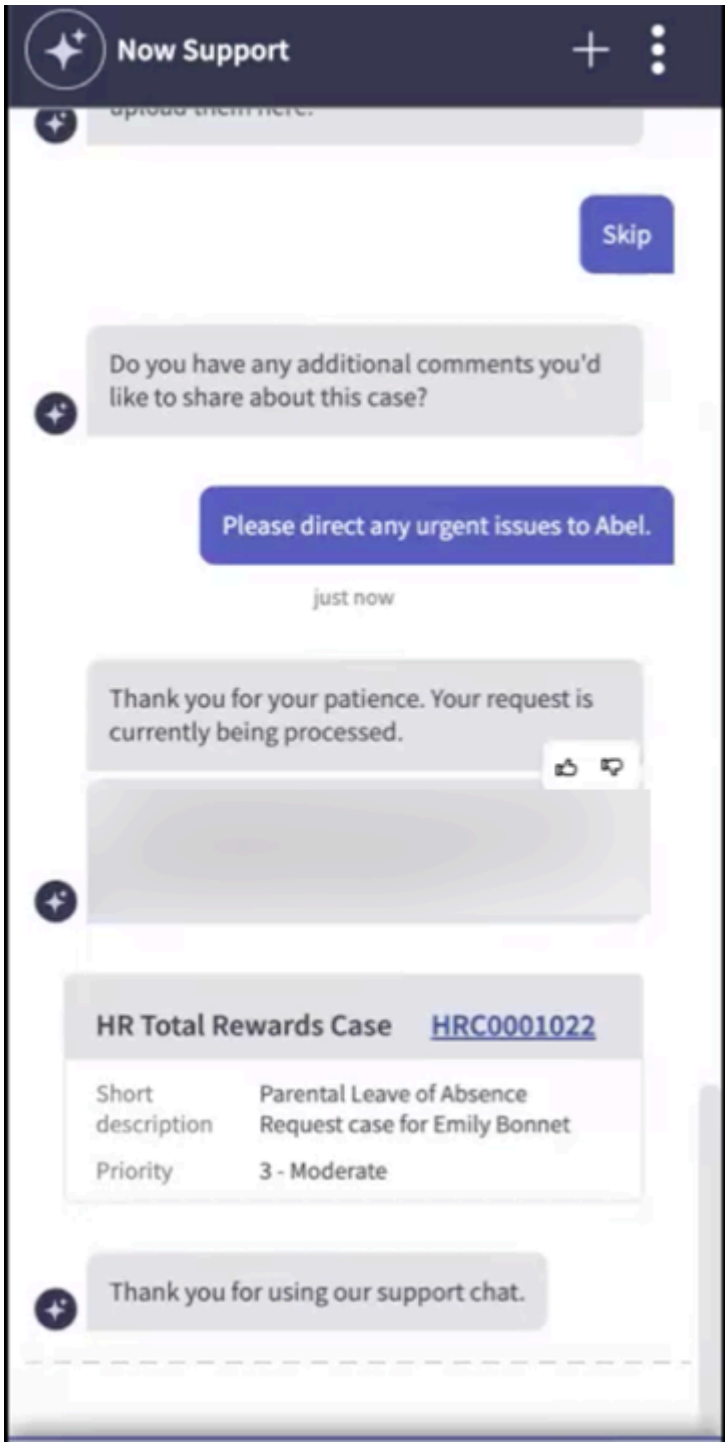
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



自動翻訳

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



JA タスクの作成

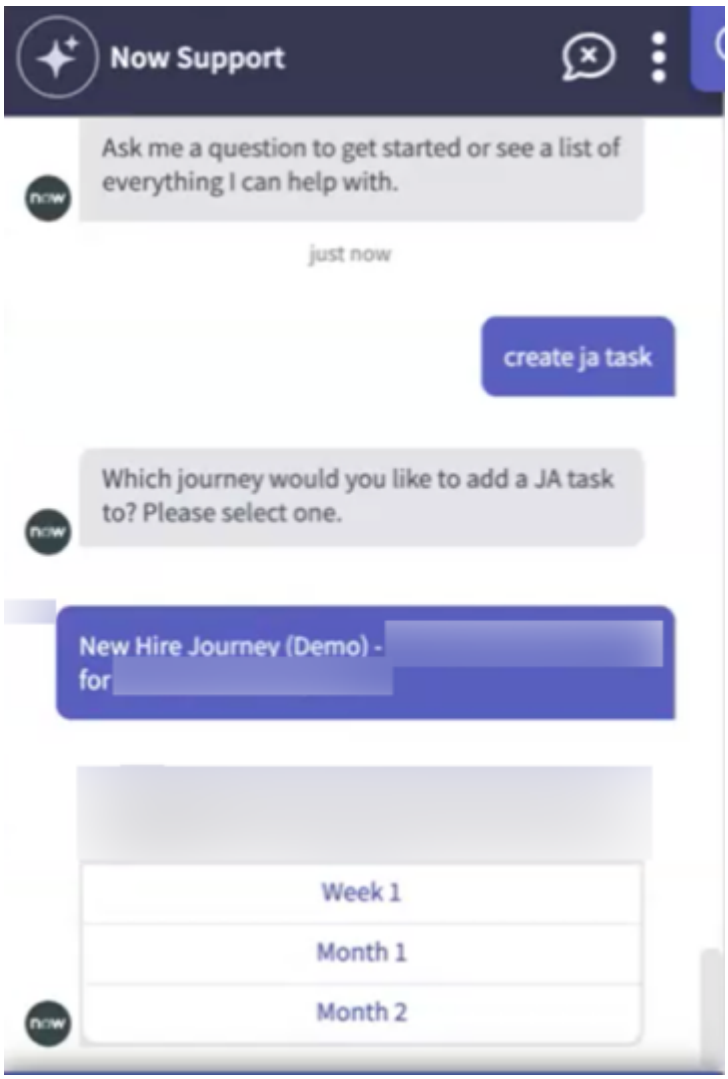
「JA タスクの作成」仮想エージェントトピックを使用すると、ジャーニーに任意の JA タスクを作成できます (そのジャーニーに JA 計画が関連付けられている場合)。つまり、ジャーニーアクセラレーターはそのジャーニーのソースの 1 つであり、「JA タスクを作成」仮想エージェントトピックは、ゼロからではなく、利用可能なテンプレートからの JA タスクの作成のみをサポートしています。

自動翻訳

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

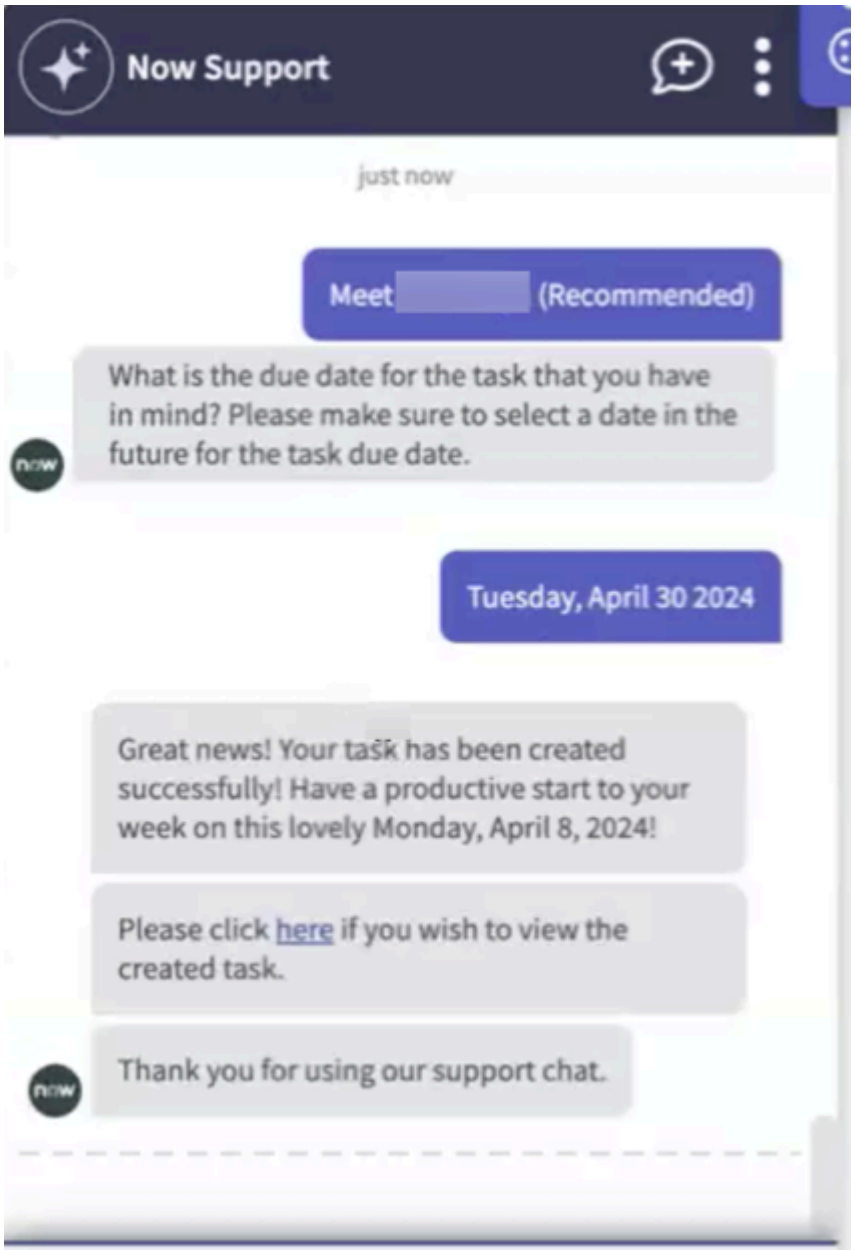
注:
「JA タスクの作成」仮想エージェントトピックは、現在ログインしているユーザーに JA 計画が関連付けられているジャーニーがある場合にのみ使用できます。つまり、ジャーニーアクセラレーターはそのジャーニーのソースの 1 つであり、現在ログインしているユーザーは、そのジャーニーの編集アクセス権を持つマネージャーまたはメンターである必要があります。

従業員センターからチャットウィンドウを開き、「JA タスクを作成」などの単語を入力します。必要な詳細 (JA タスクを追加するジャーニー、JA タスクを追加するステージ、JA タスクのテンプレート、タスクの期日など) を指定すると、JA タスクが作成されます。トピックフロー内の指定されたリンクに移動すると、作成されたタスクを表示できます。



自動翻訳

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



ジャーニーデザイナーの参照

参照トピックには、ジャーニーデザイナーを構成および使用するために使用するリストとフォームに関する追加情報が記載されています。

ジャーニーデザイナー のジャーニー構成フィールドの参照

ジャーニー構成では、いくつかのフィールドを入力または選択する必要があります。

[ジャーニー構成] ページ

アドミニストレーターは、ユーザーがロールに適した機能にアクセスできるようにジャーニーを構成します。各ジャーニーの構成は、組織内のニーズを満たすようにカスタマイズできます。

ジャーニー構成フィールド

フィールド	説明
ジャーニー構成名	マネージャーがアクティビティセットまたはステージを使用してジャーニーをカスタマイズで

自動翻訳

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

ジャーニー構成フィールド (続く)

フィールド	説明
	きるように、目的のユースケースを特定しやすくする名前をジャーニーに指定します。
タイプ	ジャーニータイプは、オンボーディング、休暇、キャリアアップなど、ジャーニーの目的を識別するために使用されるカテゴリです。 **注:** この値は、レポートと分類に使用されます。ジャーニーアクセラレーター を使用する場合は、計画タイプとジャーニータイプを一致させておくと役立ちます。
ジャーニーソース	• ライフサイクルイベント：ライフサイクルイベント を使用して、承認などの複数の部門にまたがるタスクを促進します。 • ジャーニーアクセラレーター：ジャーニーアクセラレーター モジュールを使用して、部門固有のオンボーディングプロセスなど、対象者ごとに異なるテンプレートを作成します。 • ライフサイクルイベントとジャーニーアクセラレーター：ジャーニーには、ライフサイクルイベントと ジャーニーアクセラレーター プランの両方が含まれます。
ライフサイクルイベントタイプ	ジャーニー構成のライフサイクルイベントを選択します。ライフサイクルイベント は [ライフサイクルイベントの管理] フォームで作成および管理されます。検索項目 すべて > ライフサイクルイベント > ライフサイクルイベントの管理 ライフサイクルイベントを追加または管理します。「ライフサイクルイベント」を参照してください。
ジャーニーアクセラレーター計画タイプ	ジャーニーアクセラレーター 計画タイプはアドミニストレーターが設定します。計画タイプには、オンボーディング、退職、昇格などの異動計画が含まれます。
アクティブ	ジャーニー構成が ジャーニーデザイナーで使用可能 (有効) かどうかを示します。
マネージャーが変更されたときに更新	マネージャーの変更を有効にするオプション。このオプションを選択すると、ジャーニー構成が更新され、マネージャーの変更の対象になります。 再アサイン時に、タスクの次のフィールドが更新されます。

自動翻訳

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

ジャーニー構成フィールド (続く)

フィールド	説明
	• HR ケース：対象者、オープン対象者 • HR タスク：アサイン先 • インシデント：申請者 • JA タスク：アサイン先 • 承認：アサイン先 • 要求：要求元 **注:** この機能を動作させるには、必ず「マネージャー変更 - ジャーニー」フローをコピーして有効にします。フローをアクティブ化するには、「Activate a flow」を参照してください。また、メール通知は、古いマネージャー、新しいマネージャー、アサインされたエージェント、および sys_user でマネージャーを更新しているユーザーに送信されることにも注意してください。
ジャーニーのモバイル用画像	モバイルアプリでの表示時に、ジャーニーの上部に表示される画像。「Now Mobile でのジャーニー」を参照して ください。
テンプレートとして使用できる	[ジャーニーを作成] ウィジェットからジャーニー構成をトリガーできるかどうかを示します。

ジャーニータイトルの詳細タブ

タイトルは、ジャーニーの所有者がニーズに最適なジャーニーを特定するのに役立ちます。

ジャーニータイトルの詳細フィールド

フィールド	説明
カスタムタイトルを使用	[カスタムタイトルを使用] を選択すると、ジャーニーに一意のタイトルを作成できます。
タイトル	ジャーニーの所有者、従業員、メンターなど、他のユーザーに表示されるジャーニー構成の名前です。
説明	ジャーニーの説明がジャーニーの所有者に表示されます。説明は、ジャーニーの所有者がニーズに適したジャーニーの構成を選択するのに役立ちます。
タイトルアイコン	アドミニストレーターがジャーニーのヘッダーにアイコンを追加できます。

自動翻訳

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

ジャーニー所有者権限タブ

所有者権限は、ジャーニーの所有者が使用できる機能を制御します。一部の権限は、ジャーニーデザイナー の実装でどの機能が使用できるかに直接関連しています。

ジャーニー所有者権限フィールド

フィールド	説明
メンターを追加できる	ジャーニー所有者がメンターをジャーニーに追加できるようにします。メンターにはタスクを割り当てることができます。
ジャーニーを編集できる	ジャーニー所有者がジャーニーにおいて ジャーニーアクセラレーター のタスクとステージを編集して追加できるようにします。 **注:** ジャーニーの所有者とメンターは、ライフサイクルイベントからのステージ、ケース、タスクを変更できません。
満足度スコアを表示できる	ジャーニー所有者がこのジャーニーに関連付けられたパルスサーベイ結果を表示できるようにします。 **注:** この機能には リスニングポスト との統合が必要です。「リスニングポストと ジャーニーデザイナーの統合」を参照してください。
推奨学習を追加できる	ジャーニー所有者がトレーニングまたは学習に関連するコースを追加できるようにします。この権限は、組織での ジャーニーデザイナー アプリと機能の実装によって異なります。 **注:** この機能には Learning Posts との統合が必要です。「Learning Postsと ジャーニーデザイナーの統合」を参照してください。
クイックリンクを追加できる	ジャーニー所有者がクイックリンクをジャーニーに追加できるようにします。従業員センター のクイックリンクモジュールを使用して、ナレッジベース、カタログアイテム、ページ、リンクなどの内部および外部リソースにアクセスできます。
カスタマイズされたメッセージを追加できる	ジャーニー所有者とメンターが、カスタマイズされたメッセージを従業員に送信できるようにします。 有効にすると、ジャーニー構成に対して含めるメールテンプレートを選択することもできま

自動翻訳

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

ジャーニー所有者権限フィールド (続く)

フィールド	説明
	す。選択したメールテンプレートは、ジャーニー所有者またはメンターが送信したり、送信前に変更したりすることができます。 この権限を有効にすると、公開されたジャーニーに [メモを送信] ボタンが表示されます。

メンターの権限タブ

メンターの権限により、メンターがジャーニープロセスをどの程度制御できるかが決まります。メンターとは、従業員がジャーニーを完了できるよう支援するユーザーです。

メンター権限のフィールド

フィールド	説明
他のメンターを追加できる	メンターがジャーニーに他のメンターを追加できるようにします。追加のメンターは、従業員に役立つ独自のスキルを持っている可能性があります。メンターにはタスクを割り当てることができます。
ジャーニーを編集できる	メンターがジャーニーのすべてを編集できるようにします。

ジャーニーデザイナー のモデルタスクフィールド

マネージャーは、テンプレートとして保存される To-do タスクを作成します。テンプレートは、ジャーニーデザイナー の モデルタスクとして保存されます。

モデルタスクのフィールドと説明

Field (フィールド)	説明
タスク名	アクションプランに表示される To-do の名前
所有者	To-do タスクテンプレートを作成したマネージャー
他の受託者リスト	To-do タスクの [他の人 **(Additional people)**] フィールドにユーザーを追加します。
タイプにアサイン済み	• ペルソナ：アクションプランでサポートされているペルソナの 1 つ。(マネージャー、従業員、メンター) • ユーザー：単一のユーザー。 **注:** 他のフィールドを使用できるかどうかは、選択内容によって異なります。ペルソナが [ソースにアサイン済み **(Assigned to source)**] フィールドにリストされます。

自動翻訳

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

モデルタスクのフィールドと説明 (続く)

Field (フィールド)	説明
親計画テーブル	To-do タスクテンプレート情報を含むテーブル (ジャーニーアクセラレーター 計画 [sn_ja_plan])
ソースにアサイン済み	To-do タスクがアサインされているペルソナ
担当者	単一ユーザーの名前
有効	選択してタスクを利用可能にします。ユーザーに対してテンプレートを非表示にするには、チェックマークをオフにします。
必須	To-do タスクを必須にする場合に選択します。タスクをオプションにするには、チェックマークをオフにします。
ジャーニーアクセラレーター タスクタイプ	• 通常：スケジュール機能のないタスク。 • カレンダー：Microsoft Exchange Onlineなどのカレンダーと連動するように ジャーニーアクセラレーター が設定されている場合に使用できます。 • ラーニング：オンラインコースを提供します。このオプションは、Learning Posts がインストールされている場合にのみ使用できます。 • パルスサーベイ：フィードバックを収集するサーベイを提供します。このオプションは、リスニングポスト がインストールされている場合にのみ使用できます。
期日構成	タスクの条件付き期日
日数 / 週数	タスクの期日に対して割り当てられた条件からの日数または週数
タスク詳細	ユーザーに表示されるタスクの説明

ジャーニーデザイナー バージョン 2 計画構成フィールド

これらのフィールドは、ジャーニーデザイナー バージョン 2 計画構成のものです。

計画構成フィールドと説明

Field (フィールド)	説明
タイトル	従業員センター に表示される計画構成のタイトル。
対象者	対象者によるコンテンツへのアクセスを制限するために使用されます。「コンテンツ公開およびコンテンツエクスペリエンスの制限」を参照してください。

自動翻訳

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

計画構成フィールドと説明 (続く)

Field (フィールド)	説明
すべての所有者に表示	選択すると、計画構成は、計画構成を所有するすべてのユーザーに表示されます。 **注:** 所有者のみが計画構成を変更または追加できます。
簡単な説明	計画構成の簡単な 1 行の説明 (例：「営業担当者のオンボーディングジャーニーテンプレート」)。
説明	所有者が構成の詳細を確認するために参照する、計画構成の長い説明。
アクティブ	公開された計画構成がアクティブです。[アクティブ] が選択されている場合は、使用できます。
ジャーニーアクセラレーター計画タイプ	ジャーニーデザイナー 計画構成は ジャーニーアクセラレーター 計画タイプに関連付ける必要があります。
状況	• [承認待ち]：計画構成は所有者によって公開されており、アサインされた承認者によってレビューおよび承認される必要があります。 • [ドラフト]：計画構成は開発中であり、公開して [準備完了] ステータスに移行するには承認が必要です。 • [準備完了]：公開された計画構成は [準備完了] ステータスです。

ジャーニーデザイナー ヘッダー構成フィールドの参照

ジャーニーデザイナー さまざまなジャーニーに対してヘッダーを構成して、さまざまなユーザーがジャーニーでのロールの一意のビューを持つことができます。

見出し構成

注: 見出し構成が先に作成されていないと、見出しフィールドを追加できません。

の見出し構成フィールド ジャーニーデザイナー

フィールド	説明
構成名	ヘッダー構成の名前。
ペルソナ	ジャーニーには 3 つのペルソナがあります。各ペルソナには独自のヘッダー構成があります。

自動翻訳

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

の見出し構成フィールド ジャーニーデザイナー (続く)

フィールド	説明
	• 従業員：ジャーニーの作成対象であるユーザー。 • ジャーニー所有者：ジャーニーの作成者。マネージャーは、従業員のジャーニーを作成および変更します。 • メンター：従業員がジャーニーを完了するよう支援するために特定されたユーザー。メンターの権限には、他のメンターを追加したりジャーニーを編集したりする権限が含まれる場合があります。

見出し構成フィールド

見出しフィールドには、各フィールドの名前のデフォルトラベルがあります。ラベルはジャーニーのユーザーに表示されます。カスタムラベルを追加して、ユーザーにわかりやすいラベルが表示されるようにします。

たとえば、次のようになります。

ラベルの例

カスタムラベル	テーブル名	フィールド名
Journey publish date	ジャーニーアクセラレーター計画 [sn_ja_plan]	*start_on*
Mentor	ジャーニー [sn_jny_journey]	*mentors*

見出し構成フィールド

フィールド	説明
カスタムラベル	カスタムラベルは、ジャーニーに属しているユーザーに表示されます。
表示順序	ラベルの表示順序は、ユーザーインターフェイスでラベルの表示方法を識別するために使用されます。
フィールド名	テーブルで識別されるラベルに与えられるフィールドのデフォルト名。
テーブル名	ユーザーインターフェイスで使用されるフィールド名とカスタムラベルを含むテーブルの名前。ジャーニーのヘッダーフィールドは次のテーブルにあります。 • ジャーニーアクセラレーター計画ヘッダーフィールド [sn_ja_plan] • ジャーニー [sn_jny_journey]

自動翻訳

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

見出し構成フィールド (続く)

フィールド	説明
	ジャーニーヘッダー構成には、複数のテーブルで識別するためのラベルを付けることができます。

ジャーニーデザイナー ユーザー権限の参照

アドミニストレーターは、さまざまな ジャーニーデザイナー ジャーニー構成に対するユーザー権限を設定できます。

ジャーニー所有者とメンターの権限

一部の権限は、他のアプリケーションが ジャーニーデザイナー と統合されている場合にのみ使用できます。

オーナーとメンターの権限の詳細

Field (フィールド)	説明
メンターを追加できる	ユーザーがジャーニーにメンターを追加できるようにします。メンターの追加は、従業員が特別なスキルセットを持つユーザーからのガイダンスを必要とする場合に役立ちます。
ジャーニーを編集できる	ユーザーがジャーニーを変更できるようにします。マネージャーは、メンターが従業員のジャーニーを変更できるようにすることができます。
満足度スコアを表示できる **注:** ジャーニー所有者のみが使用でき、リスニングポスト アプリがインストールされている場合にのみ使用できます。	ジャーニー所有者が組織のジャーニーに関連する統計データを表示できるようにします。
推奨学習を追加できる	Learning Posts アプリがインストールされて構成されている場合、ジャーニー所有者とメンターは、推奨される学習を従業員のジャーニーに追加できます。
クイックリンクを追加できる	ユーザーがクイックリンクをジャーニーに追加できるようにします。クイックリンクはさまざまなコンテンツタイプにリンクできます。クイックリンクには 2 種類があります。 • アドミニストレーターは、ジャーニー構成にクイックリンクを追加できます。 • ジャーニーの所有者とメンターは、個々のジャーニーに URL リンクを追加できます。
カスタマイズされたメッセージを追加できる	ジャーニー所有者とメンターが、ジャーニーから従業員へのカスタマイズされたメッセージを含めることができるようにします。

自動翻訳

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

オーナーとメンターの権限の詳細 (続く)

Field (フィールド)	説明
	権限は、ジャーニー所有者またはメンターのいずれかに設定できます。 **注:** [メモを送信] ボタンは、公開されたジャーニーにのみ表示されます。

関連情報

クイックリンクフォーム

クイックリンクを作成

ジャーニーデザイナー ジャーニーテンプレートの参照

ジャーニーテンプレートページには、計画構成の所有者に役立つ情報があります。

ヘッダーエリア

このページのヘッダーには、計画構成の名前と説明、および次の情報が表示されます。

ServiceNow アドミニストレーターは、所有者、共同所有者、および承認者をアサインします。

オーナー

ジャーニーテンプレートのプライマリ所有者は 1 人のみです。

共同所有者

1 つのジャーニーテンプレートに複数の共同所有者を含めることができます。共同所有者は、所有者と同じように計画構成を変更および公開できます。

承認者

承認者は、ジャーニーテンプレートの変更をレビューして承認または却下します。ジャーニーテンプレートの変更には 1 つの承認のみが必要です。

ヒント:
所有者は、計画構成の [アクティビティ] タブに表示されるコメントを追加できます。

1. [自分のタスク]から、 [承認要求] を開きます。
2. 要求の上部にあるリンクを選択します。
3. 計画構成で、[アクティビティ] タブを選択します。
4. 所有者によって追加されたコメントを読み、特別な指示があるかどうかを確認します。

プレビュー

テンプレートをプレビューして、加えた変更が想定どおりであることを確認します。

- このテンプレートをプレビュー：所有者にアサインされているロールでテンプレートをプレビューします。
- 従業員としてプレビュー：選択されたユーザーにアサインされているロールでテンプレートをプレビューします。

自動翻訳

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

> **注:**
> 計画構成のプレビュー機能は、計画構成所有者が選択した [対象者タイプ]にアクセスできるかどうかによって異なります。これらの [対象者タイプ] には、すべての計画構成所有者がアクセスできます。
>
> - HR プロファイル
> - HR 基準
> - ユーザー
> - ユーザー基準
> - ファイルをアップロード

過程テンプレートを公開

変更は、1 人の承認者による承認後に表示されます。テンプレートは、承認者が承認要求を承認または却下するまで編集できません。

> **注:**
> コメントは [アクティビティ] タブにコメントとして表示されます。

承認要求をキャンセル

所有者または共同所有者は、承認要求をキャンセルできます。

[ジャーニーテンプレート概要] タブ

概要タブには、所有者が変更できるジャーニーのすべてのコンポーネントが表示されます。

ステージ

従業員、メンター、またはマネージャーにアサインされたタスクを含むジャーニーの論理コンテナー。

タスクテンプレート

ユーザーにアサインされた個々のタスク。

アクティビティタブ

計画構成のすべての変更の履歴を時系列で表示します。

メール通知

所有者、共同所有者、および承認者は、メール通知の受信者になることができます。

> **注:**
> [通知] が [無効] に設定されているユーザーは、通知を受信しません。

メール通知の詳細

メール通知の送信タイミング	メール通知の受信者
所有者または共同所有者が計画構成にアサインされる	• オーナー • 共同所有者
所有者が承認のためにジャーニーテンプレートを公開する	承認者

自動翻訳

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

メール通知の詳細 (続く)

メール通知の送信タイミング	メール通知の受信者
承認者がジャーニーテンプレート承認要求を却下する	• オーナー • 共同所有者
所有者がジャーニーテンプレート承認要求をキャンセルまたは取り消す	承認者
ジャーニーテンプレート承認要求が承認される	• オーナー • 共同所有者
所有者による承認のためにジャーニーテンプレートが送信されてから 3 日以上経過している **注:** 通知は、応答を受信するまで 3 日目とその後 1 日おき (5、7、9 日目) に送信されます。	承認者

ジャーニーデザイナー とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、テーブルなど) が、ジャーニーデザイナー アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

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

ジャーニーデザイナー アプリケーション用のデモデータが利用可能です。デモデータをインストールする場合は、このアプリケーションをインストールするときに [デモデータのロード] をクリックします。デモデータには、一般的なユースケースのサンプルレコードと構成が含まれています。

他の機能やアプリにも依存関係があります。

ロール

ジャーニーデザイナー でのロール

ロールタイトル [名前]	説明	継承	継承側
アドミニストレーター [sn_jny.admin]	ジャーニーデザイナー および ジャーニーアクセラレーター のすべての構成と機能を作成および管理するためのアクセス権を付与します。	• [sn_ja.admin] • [sn_jny.writer] • [taxonomy_admin] • [sn_hr_le.admin] • [user_criteria_admin]	sn_hr_core.admin

自動翻訳

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

ジャーニーデザイナー でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	継承	継承側
修飾子 [sn_jny.writer]	計画、ステージ、タスクなどのジャーニーコンポーネントを作成および変更するためのアクセス権を付与します。	• [sn_jny.reader] • [sn_ja.modifier]	[sn_jny.admin]
リーダー [sn_jny.reader]	ジャーニーを表示し、アサインされたタスクを完了するためのアクセス権を付与します。	[sn_ja.reader]	sn_hr_core.case_reader

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

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

ロール付きモジュール

のロールを持つモジュール ジャーニーデザイナー

モジュール	テーブル	ロール
ジャーニーのガイド付きセットアップ	ジャーニー構成 [sn_jny_journey_config]	sn_jny.admin
ジャーニー構成を管理	ジャーニー構成 [sn_jny_journey_config]	sn_jny.admin
ジャーニータイプを管理	ジャーニータイプ [sn_jny_journey_type]	sn_jny.admin
見出し構成を管理	見出し構成 [sn_jny_journey_heading_config]	sn_jny.admin
ジャーニータイプのリンクを管理	ジャーニータイプのクイックリンク [sn_jny_m2m_journey_type_quick_link]	sn_jny.admin
ロールの管理	ユーザーロール [sys_user_has_role]	sn_jny.admin
ジャーニー	ジャーニー [sn_jny_journey]	sn_jny.reader
アクティブなジャーニーダッシュボード	(テーブルなし)	sn_jny.reader
ジャーニー使用状況ダッシュボード	(テーブルなし)	sn_jny.reader

自動翻訳

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

のロールを持つモジュール ジャーニーデザイナー (続く)

モジュール	テーブル	ロール
レポート	レポート [sys_report]	sn_jny.reader

テーブル

ジャーニーデザイナーとともにインストールされるテーブル

テーブル名 [名前]	説明
利用可能 [sn_jny_m2m_journey_config_user_criteria]	推奨学習コースにアクセスするための基準を満たすユーザーを含み、追跡します。
フィールドマッピング [sn_jny_journey_field_mapping]	フィールド、カスタムテキスト、またはカスタムスクリプトを、ジャーニーで使用するフィールドにマッピングします。これらのフィールドのマッピングは、HR テーブルおよびフィールドから ジャーニーデザイナー または ジャーニーアクセラレーター テーブルおよびフィールドへのマッピングです。
見出し構成 [sn_jny_journey_heading_config]	ジャーニーデザイナー ヘッダー構成に関する詳細が含まれています。
見出しフィールド [sn_jny_journey_heading_field_config]	ジャーニーデザイナー 見出しフィールドの詳細を含み、フィールドラベルに関連する変更を追跡します。
ジャーニー [sn_jny_journey]	ジャーニーデザイナー の計画およびジャーニーと、他のテーブルとの関係を含み、管理します。
ジャーニー監査 [sn_jny_journey]	計画構成の CRUD アクションとその作成者を追跡します。
ジャーニー一括要求タスク [sn_jny_bulk_request]	一括更新に関する情報を追跡します。アドミニストレーターはこのテーブルを使用して、エラーや失敗が発生した場合に、一括更新について理解してトラブルシューティングを行うことができます。
ジャーニー構成 [sn_jny_journey_config]	ジャーニーデザイナー の計画およびジャーニーの構成に関する詳細が含まれています。
ジャーニー構成のクイックリンク [sn_jny_m2m_journey_config_quick_link]	計画とジャーニーに追加されるクイックリンクの関係を管理します。
ジャーニーモバイルカルーセル [sn_jny_st_jny_mobile_carousel]	Now Mobile アプリのカルーセルに表示されるデータを管理します。
ジャーニーの進捗状況 [sn_jny_journey_progress]	タスク完了のマイルストーンに対するジャーニーの進捗状況のトラッキングに関連するデータを管理します。

自動翻訳

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

ジャーニーデザイナーとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル名 [名前]	説明
ジャーニーのクイックリンク [sn_jny_journey_quick_link]	ジャーニーデザイナー のクイックリンクに関する詳細が含まれています。
ジャーニーのクイックリンク [sn_jny_st_journey_quick_links]	ジャーニーのクイックリンクのデータを管理します。
ジャーニータスク [sn_jny_st_journey_task]	ジャーニー構成のタスクテンプレートのアクティビティを追跡します。
ジャーニータイムライン [sn_jny_st_journey_timeline]	ジャーニーのタイムラインデータを追跡します。
ジャーニータイプ [sn_jny_journey_type]	ジャーニーデザイナー に含まれるジャーニーの詳細を追跡します。
ジャーニータイプのクイックリンク [sn_jny_m2m_journey_type_quick_link]	ジャーニー構成に関連するクイックリンクデータを管理します。
モバイルジャーニー [sn_jny_st_journey]	Now Mobile アプリからジャーニーデータアクティビティを追跡します。
モバイルジャーニーの概要 [sn_jny_st_mobile_journey_overview]	ユーザージャーニーのために Now Mobile アプリで使用されるデータを追跡します。
利用不可 [sn_jny_m2m_journey_config_user_criteria_no]	推奨コースに追加されない基準を満たしたユーザーを一覧表示します。

のエージェントワークフロー ジャーニーデザイナー

エージェントのワークフローと HRSD 向け Now Assist を使用して、従業員のキャリアのさまざまな段階を通じて従業員のジャーニーを促進および管理します。これらのワークフローは、AI エージェントの単一またはチームによって強化され、マネージャーの手順を自動化すると同時に、従業員のカスタムエクスペリエンスをキュレーションすることで組織を支援します。

ジャーニーデザイナーのエージェントワークフロー

エージェントワークフロー名	AI エージェント	説明
オンボーディング立ち上げ計画を生成	このエージェントワークフローで使用される AI エージェント: • ジャーニー情報の取得 AI エージェント • 従業員のスキルギャップ AI エージェント • 学習コンテンツ AI エージェント • チームメイトラーニングコンテンツ AI エージェント • 傾向ラーニングコンテンツ AI エージェント	マネージャーが入社する新しい従業員向けにカスタマイズされたオンボーディング計画を作成するのに役立つ効率的なプロセスを提供します。ワークフローでは、 ジャーニーデザイナーを使用して、従業員のオンボーディングジャーニーに関連付けられた計画とタスクを作成します。マネージャーは 仮想エージェント のNow Assistを使用して、AI エージェントによってキュレーションされたオンボーディングランプアップ計画をレビュー、修正、公開します。

自動翻訳

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

ジャーニーデザイナーのエージェントワークフロー (続く)

エージェントワークフロー名	AI エージェント	説明
	• ランプアップ計画の生成 AI エージェント • ランプアップ計画のレビュー担当者 AI エージェント	

重要:
デフォルトでは、すべてのエージェントワークフローと AI エージェントレコードは読み取り専用です。

エージェントワークフローを変更するには、まず使用するエージェントワークフローを複製してから、ガイド付きセットアップ中に次のコンポーネントを有効にする必要があります。

- エージェントワークフローを有効にします。
- エージェントワークフロー内でエージェントを有効にします。
- エージェントワークフローを自動的に呼び出すトリガーをアクティブ化します。

重要:
エージェントワークフロー、AI エージェント、またはツールを変更する場合は、それに応じてすべての指示を更新してください。

エージェントワークフローの複製と必要なコンポーネントのアクティブ化の詳細については、次のトピックを参照してください。

- エージェントワークフローの複製
- Activate an agentic workflow template
- Modify an AI agent

AI エージェントをお探しですか?

- Now Assist アプリケーションとともにインストールされた AI エージェントが、エージェント型ワークフローでは使用されていない可能性があります。インスタンスで利用可能なすべてのエージェントを表示する方法については、「 AI エージェントの検索 」を参照してください。
- インスタンスにインストールされていない可能性のあるエージェントを見つけるには、ServiceNow Storeの AI エージェントマーケットプレイス にアクセスしてください。

ジャーニーアクセラレーター®

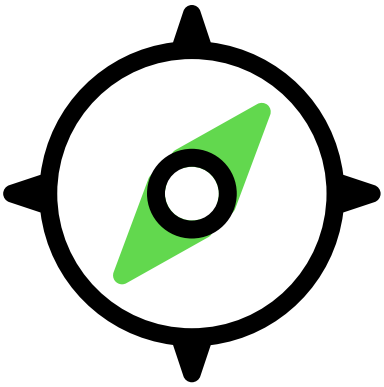
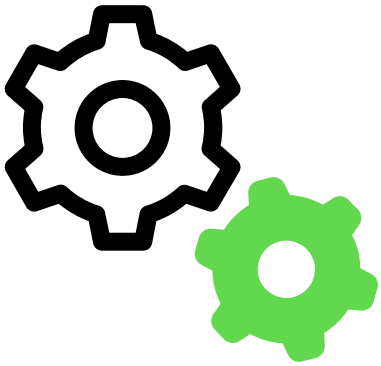
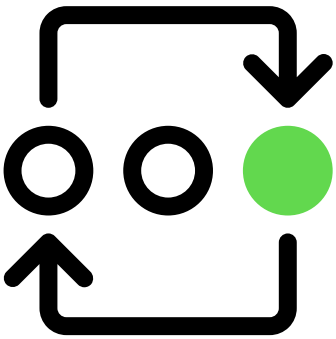
アドミニストレーターは ServiceNow ジャーニーアクセラレーター アプリケーションを使用して、計画および To Do タスクのテンプレートを作成できます。マネージャーはテンプレートを使用して、主要な従業員の移行に対応するカスタマイズされた計画を作成および公開します。マネージャー、従業員、メンターは、従業員センター (EC) からその計画にアクセスできます。

ストアでアプリを要求する

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

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

自動翻訳

探索	構成	統合
		
従業員、マネージャー、メンターが ジャーニーアクセラレーターをどのように使用するかについて説明します。	実装を計画し構成します。	他のアプリケーションと統合することで ジャーニーアクセラレーター機能を拡張します。
使用方法	**アナリティクスおよびレポートのソリューション**	**参照**
		
ジャーニーを操作します。	プロセスを改善し、さまざまなジャーニーの進捗状況を追跡します。	ロール、フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントに関する詳細を取得します。

自動翻訳

ジャーニーアクセラレーター の探索

ジャーニーアクセラレーターアプリケーションを使用して計画と To Do タスクのテンプレートを作成する方法について学習します。マネージャーがテンプレートを使用して、主要な従業員の移行に対応するカスタマイズされた計画を作成および公開する方法。マネージャー、従業員、メンターは、従業員センター

ジャーニーアクセラレーターの概要

アドミニストレーターは、ServiceNow AI Platformで ジャーニーアクセラレーター アプリケーションを使用して、マネージャーが従業員の移行計画を開発できるようにするテンプレートを作成します。アドミニストレーターは、従業員の昇格、退職、オンボーディング、およびロール変更などの移行計画のテンプレートをビルドします。

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

ジャーニーアクセラレーター ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
管理者	• 昇格、オンボーディング、退職など、従業員の移行の計画タイプを定義して管理します。 • 特定の従業員対象者 (営業担当者や IT 技術者など) の計画構成を作成および管理します。 • ワークステーションのセットアップや計画立案、トレーニングセッションなどのタスクテンプレートを作成および管理します。 • ジャーニーアクセラレーター ダッシュボードから計画の進捗状況とテンプレートの使用状況を追跡します。
マネージャー	• 従業員の移行のためにカスタマイズされた計画を作成および管理します。 注: マネージャーのみが計画を作成できます。 • 既存のタスクのライブラリーを使用して、To Do タスクを追加します。 • 従業員の移行に固有のタスクを作成します。 • 従業員の移行日 (開始日など) に基づく計画を公開します。 • メンターを従業員にアサインします。
メンター	• 表示可能権限を持つメンターは、次のことができます。 ○ 計画内のすべての To Do タスクを表示する ○ 自分にアサインされているタスクを更新する • 編集可能権限を持つメンターは、次のことができます。 ○ ステージと To Do を編集、追加、削除する ○ 計画を公開する ○ 計画公開日を設定する
従業員	• 計画を表示し、To Do タスクを完了し、自分の進捗状況を追跡します。 注: すべてのユーザーが次のアクションを実行できます。

自動翻訳

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

ユーザー (続く)

ユーザー	説明
	• コメントを追加：コメントまたは質問を計画の所有者に送信します。 • 添付ファイルを追加：証明書やメールなどのタスクアイテムの完了をサポートする関連ファイルを追加します。

ジャーニーアクセラレーター のメリット

ジャーニーアクセラレーターのメリット

メリット	機能	ユーザー

次に探索する内容

の構成と使用の詳細については、以下を参照してください。

-
-
-

ジャーニーアクセラレーター バージョンとリリースの互換性

利用可能な機能は、ジャーニーアクセラレーター バージョン、ファミリリリース、およびアプリケーション固有の機能によって異なります。

サポートされているすべてのファミリリリースですべての ジャーニーアクセラレーター 機能が利用できるわけではありません。に移動 ServiceNow Store をクリックして、機能とリリースの最新情報と要件を表示します。

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

さまざまなバージョンの ジャーニーアクセラレーター は、特定のファミリリリースでのみサポートされています。

ジャーニーアクセラレーター バージョン **5.0.4**

サポートされているファミリリリース：Tokyo。

注:
ジャーニーアクセラレーター バージョン 5.0.0 をスタンドアロンアプリケーションとしてインストールすることはできません。ジャーニーアクセラレーター バージョン 5 の機能は、ジャーニーデザイナー バージョン 1 の付属機能としてインストールされます。この情報は参照専用です。

自動翻訳

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

その他の要件:ジャーニーアクセラレーターのタスクベースの To Do から Outlook 会議をスケジュールするには、次のスポークをインストールする必要があります。

- Microsoft Exchange Online スポーク v3.2.0 [sn_ex_online_spke]
- Retry Handler Framework v1.0.1 [sn_retry_handler]

ジャーニーアクセラレーター バージョン **4.0.2**

サポートされているファミリーリリース：

> **注:**
> ジャーニーアクセラレーター バージョン 4.0.2 は、アプリのスタンドアロンバージョンをインストールできる最後のファミリリリースです。ジャーニーアクセラレーター の最新の機能は ジャーニーデザイナー アプリケーションに含まれています。

- ユタ
- 東京
- San Diego

システム要件：

- HR Service Delivery Enterprise パッケージ
- 従業員センター [sn_ex_sp]
- コンテンツ公開 [sn_cd]
- 次の更新セットは、ジャーニーアクセラレーターをインストールした後にロードする必要があります。更新セットへのリンクは、ServiceNow Store のサポートリンクおよびドキュメントセクションにあります。
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

その他の要件：

- ジャーニーアクセラレーターのタスクベースの To Do から Outlook 会議をスケジュールするには、次のスポークをインストールする必要があります。
  - Microsoft Exchange Online スポーク v3.2.0 [sn_ex_online_spke]
  - Retry Handler Framework v1.0.1 [sn_retry_handler]
- リスニングポスト [sn_lp] アプリケーションを使用するには、ServiceNow Store (およびすべての リスニングポスト 要件) からリスニングポスト v4.0.2 をインストールする必要があります
- Learning Posts [sn_lnp] アプリケーションを使用するには、ServiceNow Store (およびすべての Learning Posts 要件) から Learning Posts v4.0.2 と更新セット JA_HR_Learning_Core.xml をインストールする必要があります

の最新バージョンの主な機能と要件の概要 ジャーニーアクセラレーター 次の値のいずれか ServiceNow Store

ジャーニーアクセラレーター バージョン **3.0.3**

サポートされているファミリリリース

自動翻訳

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

- Rome
- Quebec
- Paris

システム要件：

- HR Service Delivery Enterprise パッケージ
- 従業員サービスセンター (ESC) [com.sn_hr_service_portal]
- コンテンツ配信 [com.sn_content_delivery]
- 次の更新セットは、ジャーニーアクセラレーター をインストールした後にロードする必要があります。更新セットへのリンクは、ServiceNow Store のサポートリンクおよびドキュメントセクションにあります。
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml
- 次の更新セットは Rome でのみ適用され、San Diego 以降は不要になります
  - JA_HR_Lifecycle_Events_Rome_touchpoints.xml
  - JA_HR_Core_Rome_touchpoints.xml

その他の要件：

ジャーニーアクセラレーターのタスクベースの To Do から Outlook 会議をスケジュールするには、次のスポークをインストールする必要があります。

- Microsoft Exchange Online スポーク v2.0.3 [sn_ex_online_spke]
- Retry Handler Framework

の主な機能と要件の概要 ジャーニーアクセラレーター のバージョン 3.0.3 ServiceNow Store

ジャーニーアクセラレーター バージョン **2.0.2**

サポートされているリリース：

- Rome
- Quebec
- Paris

システム要件：

- HR Service Delivery Enterprise パッケージ
- 従業員サービスセンター (ESC) [com.sn_hr_service_portal]
- コンテンツ配信 [com.sn_content_delivery]
- 次の更新セットは、ジャーニーアクセラレーターをインストールした後にロードする必要があります。更新セットへのリンクは、ServiceNow Store のサポートリンクおよびドキュメントセクションにあります。
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

自動翻訳

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

その他の要件：

ジャーニーアクセラレーターのタスクベースの To Do から Outlook 会議をスケジュールするには、次のスポークをインストールする必要があります。

- Microsoft AD スポーク [com.sn.ad.spoke]
- Microsoft Azure AD スポーク [com.sn.azure_ad.spoke]
- Microsoft Exchange Online スポーク v2.0 [sn_ex_online_spke]

の主な機能と要件の概要 ジャーニーアクセラレーター のバージョン 2.0.2 ServiceNow Store

ジャーニーアクセラレーター バージョン **2.0.1**

サポートされているリリース：

- Quebec
- Paris

システム要件：

- HR Service Delivery Enterprise パッケージ
- 従業員サービスセンター (ESC) [com.sn_hr_service_portal]
- コンテンツ配信 [com.sn_content_delivery]
- 次の更新セットは、ジャーニーアクセラレーターをインストールした後にロードする必要があります。更新セットへのリンクは、ServiceNow Store のサポートリンクおよびドキュメントセクションにあります。
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

その他の要件：

ジャーニーアクセラレーターのタスクベースの To Do から Outlook 会議をスケジュールするには、次のスポークをインストールする必要があります。

- Microsoft AD スポーク [com.sn.ad.spoke]
- Microsoft Azure AD スポーク [com.sn.azure_ad.spoke]
- Microsoft Exchange Online スポーク v2.0 [sn_ex_online_spke]

の主な機能と要件の概要 ジャーニーアクセラレーター バージョン 2.0.1 ServiceNow Store

ジャーニーアクセラレーター バージョン **1.0.2**

サポートされているリリース：

- Quebec
- Paris

システム要件：

- HR Service Delivery Enterprise パッケージ
- 従業員サービスセンター (ESC) [com.sn_hr_service_portal]

自動翻訳

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

- 次の更新セットは、ジャーニーアクセラレーターをインストールした後にロードする必要があります。更新セットへのリンクは、ServiceNow Store のサポートリンクおよびドキュメントセクションにあります。
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

の主な機能と要件の概要 ジャーニーアクセラレーター のバージョン 1.0.2 ServiceNow Store

ジャーニーアクセラレーターのインストールと構成

ジャーニーアクセラレーター [sn_ja] アプリケーションをインストールして、ユーザーが移行計画を簡単に作成および管理できるようにします。

始める前に
従業員センター をインストールして有効化する必要があります。マネージャー、従業員、メンターは、EC から ジャーニーアクセラレーター 計画にアクセスします。

- 従業員センター (EC) ポータル [com.sn_hr_service_portal] については、「従業員センター」で確認してください。
- ジャーニーアクセラレーター v2 のスケジューリング機能を使用する場合は、インストールを開始する前に「ジャーニーアクセラレーター のための Microsoft Exchange Online のセットアップ」を参照してください。
- 必要なロール：admin

手順

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

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

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

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。

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

関連情報

ジャーニーアクセラレーター のインストールの検証

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

自動翻訳

ジャーニーアクセラレーター のインストールの検証

デモデータを使用して、ジャーニーアクセラレーター アプリケーションのインストールと更新が正しく適用されていることを確認します。

始める前に

> **注:**
> このタスクは、ジャーニーアクセラレーター アプリケーションのデモデータがインストールされている場合にのみ完了できます。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアドミニストレーター > **[Impersonate User** (ユーザーの代理操作)].
2. 検索フィールドにユーザー名「Darcie Schmidt」を入力し、**Enter** キーを押します。
3. 移動先 セルフサービス > 従業員センター.
4. 計画を表示および作成するには、[マイアクションプラン] をクリックします。

タスクの結果

[マイアクションプラン] ページが表示されたら、ジャーニーアクセラレーター アプリケーションが正しくインストールおよび更新されています。

ジャーニーアクセラレーター の公開計画のスケジュール済みジョブを変更

ジャーニーアクセラレーター の公開計画ジョブを更新します。ジョブは、計画の公開日を評価して、いつ計画を公開するかを決定します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

スケジュール設定済みのジョブ実行頻度を変更したり、スクリプトを変更したり、条件を追加したりすることができます。

> **注:**
> ジャーニーアクセラレーター の公開計画でデフォルトのスケジュール設定済み頻度は 12 時間です。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. [名前] フィールドに「Publish Journey Accelerator plans」と入力し、**Enter** キーを押して、ジョブを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

予定スクリプトの実行フォーム

フィールド	説明
名前	このスケジュール済みジョブを識別する名前
有効	スケジュール済みジョブがアクティブであり、指定された日時に実行する必要があることを示すオプション

自動翻訳

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

フィールド	説明
アプリケーション	スクリプトを含むアプリケーションの名前。スクリプトがグローバルスコープ内にある場合、[グローバル] が表示されます。
条件付き	関連するスクリプトで特定の条件が満たされた場合にスケジュール済みジョブの実行を有効にするオプション。
実行	スケジュール済みジョブの実行に使用する時間間隔： ○ 日次：指定された時刻に毎日実行されます。 ○ 年内の月および日付:毎年、特定の日と月 (7 月 14 日など) に、指定された時刻に実行されます。 ○ 年内の月、週、曜日:毎年、特定の月の特定の週、特定の曜日 (たとえば、10 月の第 2 月曜日) に、指定された時刻に実行されます。 ○ 月の週:毎月の特定の週 (毎月の第 3 週など) に、指定された日と指定された時刻に実行されます。 ○ 週次：指定された時刻と曜日に、毎週実行されます。 ○ 月次：指定された日の時刻に、毎月実行されます。 ○ 定期的：指定した繰り返し間隔で実行されます。 ○ **1**回：1 回のみ実行されます。 ○ オンデマンド：オンデマンドですぐに実行されます。 ○ ビジネスカレンダー：エントリ開始：[ビジネスカレンダー] フィールドで選択したビジネスカレンダーのエントリ開始日に実行されます。ビジネスカレンダーに定義した各ビジネスエントリの開始日にスケジュール済みジョブが実行されます。 たとえば、ビジネスカレンダーが会計年度を表し、各エントリの開始日が会計月である場合、スケジュール済みジョブは毎月最初の日に実行されます。 ○ ビジネスカレンダー：エントリ終了：[ビジネスカレンダー] フィールドで選択したビジネスカレンダーの終了日に対して実行されます。この選択は、[ビジネスカレンダー：エントリ開始] と同じ方法で実行されますが、関連するビジネスカレンダーエントリの終了日に対して実行されます。 **注:** [ビジネスカレンダー：エントリ開始 **(Business Calendar: Entry Start)]** または [ビジネスカレンダー：エントリ終了 **(Business Calendar: Entry End)]** を選択すると、オフセット係数を適用して、選択したビジネスカレンダーの時間スパンの前または後にジョブを実行するようにスケジュールを設定できます。ビジネスカレンダーを選択し、そのすべてのビジネスカレンダースパンが過去のものである場合、それは無効な構成であるため、ジョブは実行されません。詳細については、[オフセットタイプ **(Offset Type)]** フィールドと [オフセット **(Offset)]** フィールドを参照してください。 ビジネスカレンダーの作成と使用、およびビジネスカレンダーエントリの定義の詳細については、「Creating business calendars」および「Define business calendar entries」を参照してください。

自動翻訳

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

フィールド	説明
繰り返し間隔	スケジュール設定された各ジョブ実行の繰り返し間隔の期間。期間を日数、時間数、または分数で入力します。例： ○ 4 日ごとにスケジュール済みジョブを実行するには、[日数] フィールドに「04」と入力します。 ○ 26 時間ごとに実行するには、[時間] フィールドに「26」と入力します。 ○ 13:30:25 の間隔で繰り返す必要がある場合は、[時間] フィールドに「13」と入力し、その後のラベルのない 2 つのフィールドに「30」と「25」を入力します。
開始中	ジョブの実行を開始する開始期間を定義できます。ジョブは、[実行時間] で指定された時刻に実際に実行されます。カレンダー日時を選択します。[開始] フィールドは、[実行] フィールドで次のいずれかの実行タイプを選択した場合にのみ表示されます。
条件	スケジュール済みジョブを実行するかどうかを決定する条件付きスクリプト。スクリプトの最後の式はブール値 (true/false) で評価されます。このテキストボックスは、[条件を使用 **(Use conditions)]** を選択した場合にのみ表示されます。
このスクリプトを実行	スケジュール設定済みの日時に実行するスクリプトの名前。2 つの例は、ビジネスルールからのスクリプトロジックのコピーとスクリプトインクルードの呼び出しです。

4. [更新] をクリックします。
   スケジュール済みジョブの詳細については、「スケジュール済みジョブ」を参照してください。

従業員センター におけるアクションプランへのアクセスの設定

ヘッダーメニューラベルを追加または変更します。または、従業員センター ユーザーインターフェイスでアクションプランへのアクセスに使用する [自分のアクティブアイテムリスト (My active items list)] リンクを更新します。

従業員センター における ジャーニーアクセラレーター のメニューアイテムの設定

ServiceNow Store から最新の 従業員センター アプリをインストールします。EC アプリをインストールした後、ヘッダーメニューのラベルまたは [自分のアクティブアイテム (My active items)] リンクを変更できます。

1. 従業員センターのインストール

   従業員センター アプリをインストールして、最新の EC ユーザーインターフェイスを取得します。

2. 従業員センター のテーマの更新

   従業員センター サービスポータル設定を更新して、最新のテーマとメニューを使用します。

3. ○ ジャーニーアクセラレーターアクションプランを [自分のアクティブなアイテム] に追加する
   ○ のメニューに ジャーニーアクセラレーター アクションプランを追加する 従業員センター

従業員センター のテーマの更新

ServiceNow Store から 従業員センター アプリをインストールし、EC UI テーマを更新します。

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

自動翻訳

始める前に
メニューアイテムのラベルまたは [自分のアクティブなアイテム (My active items)] リンクを更新する前に、ServiceNow Store から 従業員センター アプリをインストールします。詳細については「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

従業員センターのテーマに関する詳細については、「従業員センター ポータルテーマのカスタマイズ」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
従業員センター サービスポータル設定を更新して、最新の 従業員センター ユーザーインターフェイスを使用します。

注:
インスタンスの 従業員センター は、更新されたフィールド設定を既に使用している可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータルをクリックし、[従業員センター] をクリックします。
2. [従業員センター] メニュー のレコードを開きます。
   次のフィールドと値を設定します。

従業員センターのフィールドと値

Field (フィールド)	値
ホームページ	ec_dashboard
テーマ	EC テーマ
メイン メニュー	従業員センター メニュー

3. [更新] をクリックします。

次のタスク
[自分のアクティブアイテム (My Active Items)] で 従業員センター のメニューアイテムとリンクを更新できます。

- ジャーニーアクセラレーターアクションプランを [自分のアクティブなアイテム] に追加する
- のメニューに ジャーニーアクセラレーター アクションプランを追加する 従業員センター

ジャーニーアクセラレーターアクションプランを [自分のアクティブなアイテム] に追加する

従業員センターの [自分のアクティブなアイテム] にジャーニーアクセラレーターアクションプランのメニューアイテムを追加します。

始める前に
インスタンスにインストールされている最新の 従業員センター アプリ「従業員センターのインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > アクティビティ構成 をクリックし、[新規] をクリックします。
2. フィールドに入力します。
   - アクティビティ名：`アクションプランアイテム`
   - アクティビティポータルページ：ja_plans

   他のフィールドはデフォルト設定のままにします。
   - アクティビティナビゲーション：内部
   - 順序：100
3. **[Submit** (送信)] をクリックします。

次のタスク
検索項目 従業員センター > アクティビティ構成をクリックし、作成したアクティビティの 従業員センター アクティビティ構成を作成します。「従業員センター アクティビティ構成を作成します。」を参照してください。

従業員センター アクティビティ構成を作成します。

アクティビティ構成を作成または変更し、従業員センター が [自分のアクティブアイテム (My active items)] のアプリケーションリンクをどのように処理するかを定義します。

始める前に
アプリケーションピッカーを使用して、適切なスコープを設定します。 従業員センター。「アプリケーションピッカー」を参照してください。

構成するアクティビティの名前ジャーニーアクセラレーターアクションプランを [自分のアクティブなアイテム] に追加する のタスク例「 `アクションプランアイテム`」で作成されたアクティビティの名前を使用します。

必要なロール：admin

このタスクについて
アクティビティ構成を使用すると、アドミニストレーターはアプリケーションと機能に関連付けられたリンクのアクションを制御できます。アクティビティ構成の詳細については、以下を参照してください。

- アクティビティ設定フォーム
- アクティビティ設定詳細フォーム

アクティビティ構成のスコープは、アプリケーションに関連付けられています。アクティビティフォームのフィールドを利用できるかどうかは、選択したアプリケーションによって異なります。このタスクは、従業員センター アプリケーションで開始され、ジャーニーアクセラレーター アプリケーションに適用される条件付きフィルターを作成します。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > アクティビティ構成をクリックし、設定するアクティビティをクリックします。

   注:
   このタスクを開始するには、アクティビティピッカーを 従業員センター に設定します。

自動翻訳

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

2. [アクティビティ構成の詳細] タブで [新規] をクリックします。
3. スコープを変更するには、アクティビティピッカーを ジャーニーアクセラレーター [sn_ja_plan] に設定します。
4. ジャーニーアクセラレーター プラン [sn_ja_plan] テーブルにリストされているアクションプランのユーザー可視化を決定するフィルター条件または条項を作成します。

   これらの条件は、各ユーザーが 従業員センター のアクションプランリンクからアクセスできるものを制御します。

   フィルター条件とブール演算

条件			ブール演算子
有効	次の値に等しい (=)	true	AND/OR
マネージャー	次の条件に一致	自分	AND/OR
メンターは編集可能	次の条件に一致	自分	または
メンターは参照可能	次の条件に一致	自分	または

   フィルター条件とブール演算

条件			ブール演算子
有効	次の値に等しい (=)	true	AND/OR
従業員	次の条件に一致	自分	AND/OR
状況	次の値と異なる (!=)	ドラフト	AND/OR

5. [送信] をクリックします。

のメニューに ジャーニーアクセラレーター アクションプランを追加する 従業員センター

ジャーニーアクセラレーターアクションプランを従業員センターのメインメニューに追加します。

始める前に

最新の 従業員センター がインストールされます。「従業員センターのインストール」を参照してください。

従業員センター テーマは、最新のユーザーインターフェイスを使用するように構成する必要があります。「従業員センター のテーマの更新」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータルをクリックし、[従業員センター] をクリックします。
2. [メイン] メニュー レコードを開き、[メニューアイテム] セクションの [その他] をクリックします。
3. [その他] の [メニューアイテム] フォームで、[新規] をクリックします。
4. 次の [メニューアイテム] フォームフィールドに入力します。

自動翻訳

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

メニューアイテムのフィールドと値

Field (フィールド)	値
ラベル	アクションプラン
ページ	他のフィールドの ja_plans への変更。

他のフィールドはそのままにしておくことができます。

5. [送信] をクリックします。

対象者固有の ジャーニーアクセラレーター テンプレートの作成と管理

アドミニストレーターは、さまざまな対象者のユーザータスクを含むステージを持つカスタマイズされた計画用に ジャーニーアクセラレーター テンプレートを開発できます。

アドミニストレーターは ジャーニーアクセラレーター を使用すると、対象者固有の移行計画のテンプレートを開発および管理できます。計画には、ステージとタスクリストを持つテンプレートが含まれます。マネージャーはこれらのテンプレートを使用して、従業員の移行計画を作成できます。

各種の対象者の詳細については、「対象者」を参照してください。

計画タイプの管理

計画タイプは、ステージとタスクの最上位レベルのコンテナーです。アドミニストレーターは、特定の計画を設定するときに、計画のタイプとタイトルを選択します。「IT シニア技術者昇格」など、ユーザーが計画タイプを簡単に識別できるように、作成する計画のタイプがわかりやすいタイトルを入力します。計画タイプの詳細については、「ジャーニーアクセラレーター 計画タイプの作成と管理」を参照してください。

ステージ名の管理

ステージは ジャーニーアクセラレーター 計画に含まれます。ステージには、マネージャー、メンター、または従業員が完了するタスクまたはタスクリストが含まれています。ステージの [タイトル] はユーザーに表示されます。ステージには、時系列などの暗黙的な論理順序が必要です。ステージの詳細については、「ジャーニーアクセラレーター ステージの作成と管理」を参照してください。

タスクテンプレートの管理

ジャーニーアクセラレーター タスクテンプレートは、従業員センター でマネージャー、メンター、または従業員の計画リストビューにタスクリストとして表示されます。

計画構成の管理

計画構成は、計画タイプに基づきます。計画構成は、特定の従業員対象者向けにカスタマイズされています。計画構成の詳細については、「ジャーニーアクセラレーター 計画構成の作成と管理」を参照してください。

計画の管理

マネージャーが計画を作成した後、アドミニストレーターは特定のユーザーの計画にアクセスして管理できます。アドミニストレーターが個々の計画を更新する必要があるのは、計画の所有者 (マネージャー) が更新を要求した場合のみです。計画の管理の詳細については、「マネージャーが作成した既存の ジャーニーアクセラレーター 計画の管理」を参照してください。

計画ヘッダー構成の管理

アドミニストレーターは、さまざまな計画タイプのヘッダーを構成できます。デフォルトのヘッダー構成は、さまざまな ジャーニーアクセラレーター ロールで使用できます。

自動翻訳

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

- マネージャーのビュー
- 従業員のビュー
- メンターのビュー

デフォルトのヘッダー構成の更新または新しい計画ヘッダー構成の作成の詳細については、「ジャーニーアクセラレーター 計画ヘッダーのカスタマイズと管理」を参照してください。

マネージャーは、従業員センター で自分、メンター、および従業員の特定のタスクリストを持つステージを含むカスタマイズされた ジャーニーアクセラレーター 計画を作成できます。

ジャーニーアクセラレーター 計画タイプの作成と管理

計画タイプを作成して、ジャーニーアクセラレーター 計画のステージとタスクの最上位分類を管理します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
マネージャーは、特定の計画を構成するときに計画タイプを選択します。アドミニストレーターは、計画タイプにわかりやすいタイトルを作成する必要があります。新規雇用、昇格、退職など、使用している計画タイプをマネージャーがすばやく理解できるようにします。

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーアクセラレーター > 計画タイプの管理.
2. [**New**] をクリックします。
3. [タイトル] フィールドに、作成する計画のタイプがわかりやすい名前を入力し、簡単に識別できるようにします。

   これらのフィールドには、計画タイプのデフォルト計画ヘッダー構成が含まれています。
   - マネージャーのビュー
   - 従業員のビュー
   - メンターのビュー

   計画のヘッダーをカスタマイズするには、「ジャーニーアクセラレーター 計画ヘッダーのカスタマイズと管理」を参照してください。
4. ロールの横にある検索アイコンをクリックして、そのロールのヘッダー構成を変更します。
5. 変更するヘッダー構成を選択したら、[送信] をクリックします。

アクションプランの自動作成の有効化

ライフサイクルイベントから計画が自動的に作成されるように、[ジャーニーアクセラレーターアクションプランの作成 (Create Journey Accelerator Action Plan)] テンプレートを構成できます。

始める前に
[従業員の新しいアクションプランを作成 (Create a new action plan for your employee)] アクティビティが有効である必要があります。「[従業員の新しいアクションプランを作成 (Create a new action plan for your employee)] アクティビティの有効化」を参照してください。

必要なロール：admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > **Livecycle** イベント > アドミニストレーション > **HR** テンプレートを管理.
2. [ジャーニーアクセラレーター計画の作成 **(Create Journey Accelerator Plan)**] テンプレートを開きます。
3. [計画を自動的に作成 **(Create plan automatically)**] を設定します。
   - ライフサイクルイベントアクティビティが作成されたときに計画を自動的に作成するには、[計画を自動的に作成 **(Create plan automatically)**] を true に設定します。
   - HR ケースのオープン対象者 (マネージャー) の To Do を作成するには、[計画を自動的に作成 **(Create plan automatically)**] を false に設定します。
4. [更新] をクリックして変更を適用および保存します。
   [計画を自動的に作成 **(Create plan automatically)**] を true に設定すると、ライフサイクルイベントのアクティビティに対してアクションプランが自動的に作成されます。

次のタスク
HR ケースを開いて ジャーニーアクセラレーター アクションプランを作成

[従業員の新しいアクションプランを作成 **(Create a new action plan for your employee)**] アクティビティの有効化

ライフサイクルイベント のアクティビティを有効にして、アクティビティで関連するイベントやアクティビティの実行とクローズを処理できるようにします。

始める前に
必要なロール： sn_hr_le.admin または sn_hr_le.activity_set_manager

このタスクについて
[従業員の新しいアクションプランを作成 (Create a new action plan for your employee)] アクティビティはデフォルトで有効になっていません。ジャーニーアクセラレーター アクションプランを作成するには、[従業員の新しいアクションプランを作成 (Create a new action plan for your employee)] アクティビティがまだ有効になっていない場合は有効にします。

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > アクティビティ構成の管理.
2. [従業員の新しいアクションプランを作成 **(Create a new action plan for your employee)**] をクリックします
3. [有効] のチェックボックスをオンにします。
4. [更新] をクリックします。
   ライフサイクルイベント および履行者アクティビティの詳細については、「ライフサイクルイベントのサポートコンポーネントの設定」を参照してください。

関連情報

HR ケースを開いて ジャーニーアクセラレーター アクションプランを作成

ジャーニーアクセラレーター 計画ヘッダーのカスタマイズと管理

ユーザーロールに基づいて、さまざまな計画タイプのカスタマイズされた計画ヘッダーを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

このタスクについて
ジャーニーアクセラレーター 計画では、次の 3 つの異なるロールを使用します。

- マネージャー
- 従業員
- メンター

各ロールの計画ヘッダーをカスタマイズできます。カスタマイズには、ロールベースの権限、フィールドラベルのカスタマイズ、およびロールベースの計画初期設定の設定が含まれます。計画ヘッダーフィールドは、ジャーニーアクセラレーター 計画 [sn_ja_plan] テーブルで使用できます。

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーアクセラレーター > 計画ヘッダー構成の管理 をクリックし、[従業員のデフォルト] をクリックします。
   従業員ロールのデフォルトのヘッダー構成では、次のフィールドが構成されています。
   - 計画作成者 **(Plan created by)**
   - メンター
2. [メンター] をクリックします。
3. [カスタムラベル] フィールドで、「バディ」と入力して、メンターを置き換えます。

   注:
   カスタムフィールドヘッダーは、1 つのメンターフィールドにのみ使用できます。[メンターは参照可能] または [メンターは編集可能] のいずれかのメンターフィールドをカスタマイズできます。

4. [更新] をクリックして、メンターフィールドへの変更を保存します。
5. [更新] をもう一度クリックして、ヘッダー構成への変更を保存します。

   [このユーザーのメンター] テキストが [このユーザーのバディ] に変更されます。この変更は、従業員ロールのヘッダービューにのみ適用されます。フィールドラベルは各ロールに固有のものです。

   変更は ジャーニーアクセラレーター 計画タイプで使用できます。

関連情報

ジャーニーアクセラレーター 計画タイプの作成と管理

ジャーニーアクセラレーター 計画ヘッダーのフィールドラベルのカスタマイズ

ジャーニーアクセラレーター 計画 [sn_ja_plan] テーブルで使用可能なフィールドのラベルをカスタマイズすると、ユーザーがカスタマイズされた一貫したエクスペリエンスを実現できるようになります。さまざまな計画タイプのカスタマイズされた計画ヘッダーを使用できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ジャーニーアクセラレーター 計画では、次の 3 つの異なるロールを使用します。

- マネージャー
- 従業員
- メンター

自動翻訳

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

各ロールの計画ヘッダーをカスタマイズできます。ロールベースの権限、フィールドラベル、およびロールベースの計画初期設定もカスタマイズできます。計画ヘッダーフィールドは、ジャーニーアクセラレーター 計画 [sn_ja_plan] テーブルで使用できます。

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーアクセラレーター > 計画ヘッダー構成の管理 をクリックし [新規] をクリックします。
2. [名前] フィールドにわかりやすい名前を入力します。
   この名前は、カスタムヘッダーを作成するロールにとってわかりやすいものにする必要があります。このタスクでは、「サポートマネージャー計画ヘッダー」と入力します。
3. [送信] をクリックします。
4. 作成した計画ヘッダー構成を開きます。
5. [新規] をクリックします。
6. [詳細]リストで、[メンターは編集可能] を選択します。
7. [カスタムラベル] フィールドに「バディ」と入力し、[更新] をクリックします。
8. もう一度 [更新] をクリックします。

   この計画ヘッダーを使用するすべての計画タイプロールでは、計画ヘッダーにラベル「バディ」が表示されます。ラベルは個々のロールに適用されます。各ロールには独自のカスタムラベルを設定できます。

   さまざまな計画タイプに一意の計画ヘッダーを構成します。詳細については、「ジャーニーアクセラレーター 計画タイプの作成と管理」を参照してください。

ジャーニーアクセラレーター ステージの作成と管理

ジャーニーアクセラレーター 計画内に含まれるステージを作成および管理します。ステージには、マネージャー、メンター、または従業員が完了するタスクまたはタスクリストが含まれています。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ジャーニーアクセラレーター ステージを使用して、タスク完了の論理シーケンスを作成します。マネージャーは、従業員センター の計画にステージを追加します。

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーアクセラレーター > ステージ名の管理.
2. [**New**] をクリックします。
3. [タイトル] フィールドに、計画内のステージのわかりやすい名前を入力します。
   たとえば、「第 1 週」、「第 1 日」、「第 2 月」などです。
4. [送信] をクリックします。

アクションプランタスクテンプレートの作成と管理

マネージャー、メンター、および従業員が ジャーニーアクセラレーター 計画に使用できるタスクテンプレートを作成および管理します。タスクテンプレートを使用して、一貫性があり合理化されたジャーニーアクセラレーター 計画作成エクスペリエンスを提供します。

始める前に
必要なロール：admin

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

自動翻訳

このタスクについて
ジャーニーアクセラレーター タスクテンプレートは、従業員センター でマネージャー、メンター、または従業員にタスクリストとして表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーアクセラレーター > タスクテンプレートの管理.
2. テンプレートを作成するか、既存のテンプレートを変更します。
   テンプレートフィールドの詳細については、「ジャーニーアクセラレーター タスクテンプレートのフィールド」を参照してください。
3. [送信] または [更新] をクリックします。

マネージャーが作成した To-do テンプレートの管理

マネージャーが作成する To-do タスクテンプレートを変更および管理します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーアクセラレーター > マネージャータスクテンプレートを管理.
2. タスクテンプレートを開くか、[新規] をクリックします。
3. フォーム内のフィールドを変更または入力します。
   フォーム内のフィールドの詳細については、「ジャーニーアクセラレーター [モデル] タスクフィールド」を参照してください。
4. フォームを保存するには、[送信] または [更新] をクリックします。

ジャーニーアクセラレーター 計画構成の作成と管理

計画タイプに基づく計画構成を作成および管理します。計画構成は、特定の従業員対象者向けにカスタマイズされています。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーアクセラレーター > 計画構成の管理.
2. [新規] をクリックするか、既存の計画構成を開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

計画構成フォーム

フィールド	説明
役職	マネージャーがさまざまな計画構成を識別できるような、わかりやすいタイトル。たとえば、「営業従業員計画構成」です。
対象者	ユーザーのグループ。対象者を選択して、計画にアクセスできる特定のユーザーグループをコントロールできるようにします。
有効	構成を使用可能にするために選択できるオプション。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: 少なくとも 1 つのステージが含まれるまで、計画をアクティブにすることはできません。
ジャーニーアクセラレーター計画タイプ	計画タイプ。最上位の分類は、さまざまなタイプを識別するために使用されます。
簡単な説明	計画の簡単な説明。
説明	計画の詳細な説明。

4. [保存] をクリックします。
5. この計画のステージを構成するには、[新規] をクリックします。
   a. 利用可能なステージ名を選択します。
   b. [送信] をクリックします。
6. [更新] をクリックします。

マネージャーが作成した既存の ジャーニーアクセラレーター 計画の管理

計画所有者は、従業員センター ポータルからのみ ジャーニーアクセラレーター 計画を更新します。アドミニストレーターは、既存の個々の計画を変更しないでください。

既存の個々の ジャーニーアクセラレーター 計画を変更するには、計画を作成したマネージャーが 従業員センター ポータルからのみ行う必要があります。

ジャーニーアクセラレーター のアクションプランガイド付きツアーの構成と管理

アドミン [admin] または チュートリアルアドミン [guided_tour_admin] は、ジャーニーアクセラレーター のためのアクションプランガイド付きツアーを管理し、更新できます 。

ジャーニーアクセラレーター には、マネージャーがアクションプランについて学び、利用可能な機能についてよく理解するのに役立つガイド付きツアーがあります。

ServiceNow インスタンスからアクションプランガイド付きツアーにアクセスするには、次に移動します: ガイド付きツアーデザイナー > **Guided Tours** (ガイド付きツアー) をクリックし、[名前] 列で「アクションプランガイド付きツアー」を検索します。

ガイド付きツアーは、アプリケーションのユーザーインターフェイス (UI) と機能の使用方法について、ロールベースのユーザーをトレーニングするのに役立ちます。チュートリアルには、ユーザーがブラウザーウィンドウで完了する一連のインタラクティブな手順が含まれています。アドミニストレーターは、ガイド付きツアーを管理および変更できます。ガイド付きツアーの詳細については、次の ServiceNow ドキュメントトピックスを参照してください。

- ガイド付きツアー : この概要では、アドミニストレーターがガイド付きツアーを作成および変更するために使用する多くの機能について説明しています。
- ガイド付きツアーインターフェイス : ガイド付きツアーデザイナー の機能とインターフェイスについて説明します。
- チュートリアルの編集 : このタスクでは、ガイド付きツアーの変更方法の詳細を提供しています。

ジャーニーアクセラレーター の統合

他のアプリケーションを ジャーニーアクセラレーター エクスペリエンスと統合することで ジャーニーアクセラレーター 機能を拡張します。

自動翻訳

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

ジャーニーアクセラレーター のための **Microsoft Exchange Online** のセットアップ

ジャーニーアクセラレーター のスケジューリング機能と Microsoft Office 365 のカレンダー機能を統合させることで、ユーザーは計画と To do タスクをスケジュールできます。

> **注:**
> アドミニストレーターが Microsoft Office 365 のスケジューリング機能を ジャーニーアクセラレーター で使用するには、関連する Microsoft プラグインおよび統合をインストールおよび設定してから ジャーニーアクセラレーター をインストールする必要があります。

ジャーニーアクセラレーター のスケジューリング機能を使用すると、ユーザーは Microsoft Office 365 のカレンダーイベントを ジャーニーアクセラレーター の計画および To Do タスクから直接スケジュール設定できます。

スケジューリング機能を使用する場合は、ジャーニーアクセラレーター をインストールする前に、これらのプラグインと統合をインストールして設定する必要があります。埋め込みスケジューリング機能には、すべてのプラグイン、統合 API、およびアクションが含まれています。

一部の統合と関連のプラグインでは、ServiceNow® 担当者による有効化が必要です。ジャーニーアクセラレーター では埋め込み Microsoft Exchange Online スポークを使用しますが、ジャーニーアクセラレーター と併用する場合は制限があります。こうした埋め込み制限にとらわれずに使用するには、追加のライセンスまたはサブスクリプションの取得が必要になることがあります。

ジャーニーアクセラレーター **v2**

Microsoft AD スポーク [com.sn.ad.spoke]

ジャーニーアクセラレーター と Microsoft Active Directory との通信を提供し、ユーザー、グループ、およびコンピューターなどのオブジェクトを管理します。

Microsoft Azure AD スポーク [com.sn.azure_ad.spoke]

セキュリティ要件を ジャーニーアクセラレーター に提供し、ユーザー、セキュリティグループ、およびオフィスグループが適切に管理されるようにします。

Microsoft Exchange Online スポーク v2.0.1 [sn_ex_online_spke]

Microsoft Exchange Online スポークを使用すると、Microsoft Exchange Online でカレンダーイベントとメールを作成および管理できます。

ジャーニーアクセラレーター **v3** 以降

Microsoft Exchange Online スポーク V3.0.0

Microsoft Exchange Online スポークを使用すると、Microsoft Exchange Online でカレンダーイベントとメールを作成および管理できます。

Retry Handler Framework

API レート制限を超え、「429 要求が多すぎます」のステータスコードが返されたときに、失敗した HTTP 要求を再試行するフレームワークです。retry-after time HTTP ヘッダーは、指定された retry-after time 後に要求を再試行するために使用されます。

これらの ジャーニーアクセラレーター システムプロパティを設定します。

ジャーニーアクセラレーター バージョンに対応するスポークの設定手順に従ってください。スポークのセットアップが完了したら、次に移動します: **sys_properties.list** ServiceNow で、ジャーニーアクセラレーター アプリの次のプロパティを設定します。

- sn_ja.calendar_provider_option: Select exchangeOnline
- sn_ja.ex_online_dummy_account_id: Insert `<outlook dummy account for querying meeting times>`

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

自動翻訳

- sn_ja.ex_online_service_account_id: Insert <outlook service account or delegator for calendar management>
- sn_ja.ex_online_notification_url: Insert <webhook URL from Microsoft Exchange Online Spoke>

注:
Retry Handler Framework で Microsoft Exchange Online スポーク 2.0.2 を使用する場合、Retry Handler Framework の Scripted REST API が Webhook URL として使用されます。

手順の詳細については、「ジャーニーアクセラレーター アプリにおける Microsoft Exchange Online のシステムプロパティの更新」を参照してください 。

関連情報

統合ハブの要求

ジャーニーアクセラレーター アプリにおける **Microsoft Exchange Online** のシステムプロパティの更新

ジャーニーアクセラレーター によってサポートされている Microsoft Exchange Online の機能を使用するために、ジャーニーアクセラレーター アプリのシステムプロパティを更新します。

始める前に
ジャーニーアクセラレーター アプリのシステムプロパティを更新する前に、Microsoft Exchange Online スポーク v2.0.2 Microsoft Exchange Online の設定に必要なすべての手順を完了してください。

ジャーニーアクセラレーター のさまざまなバージョンでサポートされている必要なすべてのスポークのリストについては、「ジャーニーアクセラレーター のための Microsoft Exchange Online のセットアップ」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **sys_properties.list**.
2. ジャーニーアクセラレーター用のアプリケーションを検索します。
3. 次のフィールドを見つけて更新します。

フィールド名と値

名前	値
sn_ja.calendar_provider_option	ExchangeOnline
sn_ja.ex_online_dummy_account_id	<Outlook dummy account for querying meeting times>
sn_ja.ex_online_service_account_id	<Outlook service account or delegator for calendar management>
sn_ja.ex_online_notification_url	<webhook URL from Microsoft Exchange Online Spoke>

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

[値] をダブルクリックして編集します。

> **注:**
> Retry Handler Framework で Microsoft Exchange Online スポーク 2.0.2 を使用する場合、Retry Handler Framework の Scripted REST API が Webhook URL として使用されます。

ジャーニーアクセラレーター 計画の操作

マネージャー、従業員、メンターは、従業員センター (EC) から ジャーニーアクセラレーター 計画にアクセスできます。

EC の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) による 従業員センター」および「従業員センター」を参照してください

ジャーニーアクセラレーター 計画の監視

ジャーニーアクセラレーター ダッシュボードから計画とタスクを監視します。

始める前に
必要なロール：リーダー [sn_ja.reader]

手順

1. 移動先 すべて > ジャーニーアクセラレーター > ジャーニーアクセラレーターダッシュボード.
2. 詳細については、ダッシュボードのアイテムをクリックしてください。
   ジャーニーアクセラレーター 計画と To Do について表示できる情報の一部を以下に示します。
   - 期限切れの計画 To Do
   - ドラフト状況の計画
   - 準備完了ステータスの計画
   - 過去 6 か月間に公開された計画
   - 過去 6 か月間に作成された To Do - テンプレートから (True) または作成された計画 (False)

従業員の計画の作成と追跡

ジャーニーアクセラレーター テンプレートを使用して、従業員の移行計画を作成および管理します。ロールベースの計画を使用して、チームのさまざまなロールに対して一貫した計画を作成できます。

始める前に
必要なロール：直属の部下である全従業員

手順

1. 従業員センター (EC) ポータルで、[アクションプラン] をクリックします。

   > **注:**
   > 従業員センター の構成に応じて、[アクションプラン] メニューは、上部ヘッダーメニューまたは [その他] リストメニューの下に表示されます。[自分のアクティブアイテム (My active items)] リストからアクションプランにアクセスすることもできます。

2. [アクションプランを作成 **(Create action plan)]** をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

[この計画の詳細から始める **(Let's start with a few details about this plan)]** フォーム

フィールド	説明
この計画の対象者 (Who this plan is for)	この計画の対象となる従業員の名前。
計画タイプ	特定のグループまたは移行タイプに対して構成されている利用可能な計画タイプのリスト。
プラン名	計画の内容を表す名前。
このユーザーのメンター	選択できるメンター。メンターの表示権限または編集権限を設定することもできます。
計画の説明	この計画の詳細。

4. [計画を作成 **(Create plan)]** をクリックします。

   計画タイプと対象者に基づいて計画を作成できます。計画をすぐに公開することも、終了して後で変更することもできます。計画は自動的に保存されます。

   計画では次のアクションを実行できます。

   計画の編集

   - 計画名を変更したり、メンターを追加または削除したり、計画の説明を変更したりするには、[計画の詳細を編集 **(Edit plan details)]** をクリックします。

     注:
     メンターは、プランに追加されると通知を受けます。

   - ステージを追加するには、[ステージを作成] をクリックします。

   ステージと To Do タスクを編集します。

   - UI のドラッグ機能を使用するか、ステージの [下に移動] メニューから、To Do タスクを並べ替えます。
   - ステージの [ステージの名前を変更 (Rename stage)] メニューからステージの名前を変更します。
   - オプションの To Do タスクを削除します。

     注:
     必須の To Do タスクですべての編集アクションが使用できるわけではありません。必須の To Do タスクは削除できません。

   - 既存の To Do タスクを編集します。
   - **[To Do** を追加 **(Add to-do)]** をクリックし、To Do タスクを作成するか、利用可能な To Do タスクのリストから選択します。

   従業員とメンターを除くユーザーに To Do タスクをアサインできます。これらの To Do タスク所有者は、公開された計画内にあるアサイン済み To Do タスクのみにアクセスできる To Do タスクを受け取ります。

5. ドラフトをレビューし、計画を公開または編集します。
   公開：

自動翻訳

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

- [今すぐ公開 **(Publish now)**] をクリックして、計画をすぐに利用可能にします。

  注:
  [今すぐ公開 (Publish now)] はアクティブなユーザーに対してのみ使用してください。ユーザーがアクティブになる前に計画を公開すると、To Do タスクが誤って生成されることがあります。

- [設定された日付で公開 **(Publish on a set date)**] をクリックして、計画が公開される日付を選択します。

編集：

- [計画の詳細を編集] をクリックして、計画名の編集、メンターの追加または削除、メンターの権限の設定、計画の説明の編集を行います。
- [計画を削除 **(Delete plan)**] をクリックして、従業員センター から計画全体を削除します。

計画が完了とマークされる前であれば、いつでも既存の計画を編集できます。「既存の ジャーニーアクセラレーター 計画の編集」を参照してください。

既存の ジャーニーアクセラレーター 計画の編集

従業員とチームのニーズを満たすように、ステージやタスクを追加、削除、または再配置して、既存の ジャーニーアクセラレーター 計画を編集します。

始める前に
必要なロール：直属の部下である全従業員

手順

1. 従業員センター ポータルで、[計画] をクリックします。
2. 編集する計画をクリックします。
3. ステージまたは To-do を更新、移動、または削除します。
   完了したら、[編集を終了] をクリックします。

   注:
   - タスクまたはステージを削除すると、計画から完全に削除されます。
   - 計画は保存した編集内容ですぐに更新されます。

アクションプラン **To-do** タスクの管理とテンプレートの作成

管理責任の一環として、従業員とメンターの To-do タスクを作成、変更、および管理します。

ジャーニーアクセラレーター アクションプランは、従業員の移行に合わせてカスタマイズできます。そのカスタマイズの一部は、To-do タスクを追加、削除、変更、および保存するマネージャー機能です。作成した To-do タスクをテンプレートとして保存して時間を節約し、従業員とメンターに一貫したエクスペリエンスを提供します。

アクションプラン **To-do** の追加または変更

アクションプランの一環として、To-do タスクを作成、変更、および保存します。To-do は、完了する従業員、メンター、またはマネージャーに割り当てられます。

始める前に
必要なロール：直属の部下である全従業員

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > アクションプランをクリックし、アクションプランを開きます。
2. **[To-do** を追加] をクリックするか、ステージ内の既存のタスクを開きます。
3. 従業員またはメンターに最適なオプションを選択します。
4. To-do フォームに入力します。

   注:
   - 複数の従業員またはメンターに適した To-do の場合、[テンプレートとして保存] を選択します。将来のアクションプランで他の従業員やメンターが使用できるように、To-do をテンプレートとして保存します。
   - アクションプラン To-do タスクのフィールド トピックには、To-do フォームフィールドの説明があります。
5. [保存] をクリックします。

従業員がアクションプランを表示して完了

従業員センター ポータルからアクションプランの進捗状況を表示、管理、追跡します。

始める前に
必要なロール：計画にアサインされたすべての従業員が計画にアクセスできます。従業員またはメンターとしてアサインできます。

このタスクについて
マネージャーは、さまざまな従業員移行イベントの計画を作成します。従業員センター ポータルから計画にアクセスできる場合は、計画が準備完了または完了ステータスであると、アサインされたタスクのみが表示されます。

注:
計画内のタスクも [タスク] に表示されます。[To Do] リストには、タスクを含むステージは表示されません。

手順

1. 従業員センター ポータルで、[計画] をクリックします。
2. 操作する計画をクリックします。

   ステージには、完了するタスクが含まれています。
3. 特定のタスクの詳細を表示し、その進捗状況を管理するには、そのタスクをクリックします。
   タスクのステータスを手動で更新し、必要に応じて詳細を追加することができます。ステータスは次のとおりです。
   - 処理中としてマーク：タスクのレコードを更新して、自分がタスクの操作を開始したことを他のユーザーから確認できるようにします。
   - 完了：タスクを完了したことを示します。
   - コメント：計画マネージャーにメッセージを送信します。
   - 添付ファイル：トレーニングやその他のドキュメントのファイル (完了証明書など) を追加します。

自動翻訳

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

ジャーニーアクセラレーター 計画を使用して従業員をメンターする

自分にアサインされた従業員をメンターしたり、権限タイプに応じて従業員計画を表示または編集したりします。

始める前に

必要なロール：メンターとしてアクションプランにアサインされる必要があります。

このタスクについて

マネージャーは、さまざまな従業員移行イベントの計画を作成します。一部の移行には、メンターが含まれます。メンターは 従業員センター ポータルから計画にアクセスします。

メンター権限には次の 2 種類があります。

表示可能

メンターは、計画内のすべてのタスクを確認できます。表示可能権限を持つメンターは、自分に割り当てられたタスクのみを更新できます。メンターは、ドラフト、準備完了、または完了状況の計画を表示できます。

編集可能

編集可能権限を持つメンターは、ステージまたは To Do タスクを編集、追加、および削除できます。編集可能権限により、メンターは計画を公開したり計画の公開日を設定したりできるようになります。

注:
計画内のタスクも [To Do] に表示されます。[To Do] リストには、タスクを含むステージは表示されません。

手順

1. 従業員センター ポータルで、[計画] をクリックします。
2. 操作する計画をクリックします。

   ステージには、完了するタスクが含まれています。

   メンター権限のタイプによって、計画ステージ、To Do タスク、および計画の公開に対する編集アクセスが制限されるか、有効化されます。

3. タスクをクリックすると、詳細を表示または編集してタスクの進捗状況を管理できます。タスクを手動で管理します。タスクをマークし、必要に応じて詳細を追加します。次のタスクステータスを選択できます。
   - 処理中としてマーク：タスクのレコードを更新して、自分がタスクの操作を開始したことを他のユーザーから確認できるようにします。
   - 完了：タスクを完了したことを示します。
   - コメント：計画マネージャーにメッセージを送信します。
   - 添付ファイル：トレーニングやその他のドキュメントのファイル (完了証明書など) を追加します。

ジャーニーアクセラレーターの参照

参照トピックには、ジャーニーアクセラレーターの構成と使用に使用するリストとフォームに関する追加情報が記載されています。

ジャーニーアクセラレーター タスクテンプレートのフィールド

タスクテンプレートを作成するには、ジャーニーアクセラレーター タスクテンプレートフィールドに入力します。

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

自動翻訳

タスクテンプレートのフィールドと説明

Field (フィールド)	説明
名前	タスクに関連付けられたアクティビティを表す名前。
テーブル	タスクとフィールドを追跡するために使用されるテーブル。ジャーニーアクセラレーター タスク [sn_ja_task] テーブルを選択して、テンプレートフィールドへのアクセスを有効にします。
テンプレート	テーブルが選択されている場合にのみ表示されるテンプレートフィールド。テンプレートフィールドは、ジャーニーアクセラレーター タスク [sn_ja_task] テーブルで追跡されます。 次の設定は、タスクの全体的なプロパティに適用されます。 • 必須：**true** に設定すると、タスクが必須になります。**false** に設定すると、タスクがオプションになります。 • タイプ ○ 正規：標準の To Do タスクテンプレート。 ○ カレンダー：スケジュール可能なタスク。Microsoft Office 365 カレンダーイベントにリンクされた To Do タスクを作成します。
アクティブ	選択するとタスクテンプレートが有効になるオプション。マネージャーが使用できるのはアクティブなタスクのみです。
タスクの簡単な説明	タスクの短い説明。このテキストは、ジャーニーアクセラレーター 計画のユーザーに表示されます。このフィールドは、ステージのタスクを管理するときに [簡単な説明] フィールドに表示されます。
タスク詳細	タスクの詳細な説明。
親計画テーブル	ジャーニーアクセラレーター タスク [sn_ja_task] のエントリを、計画を追跡するテーブルである ジャーニーアクセラレーター 計画 [sn_ja_plan] と関連付ける上位レベルのテーブル。[ジャーニーアクセラレーター] を選択すると、計画関連フィールドにアクセスできるようになります。
ソースにアサイン **(Assign to source)**	タスクにアサインされたユーザー。 • 従業員 • マネージャー

自動翻訳

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

タスクテンプレートのフィールドと説明 (続く)

Field (フィールド)	説明
	• メンター **注:** 複数のエントリがあるリストにおいては、初期状態では、最初のメンターだけに To Do タスクがアサインされます。マネージャーは、計画の作成後に他のメンターに To Do タスクを再アサインできます。
相対期日トリガー **(Relative due date trigger)**	計画の公開日に基づいてタスクがアサインされたときにトリガーするために使用される条件。この条件は、[日付オフセットタイプ] と [日付オフセットタイプ] で評価されます。 • 作成日時 • 終了日時 • 開始日 • 更新日時 **注:** [開始日時] 条件のみを使用してください。[開始日時] はデフォルトで選択されています。
日付オフセットタイプ	タスクがアサインされたときにトリガーするために使用される条件。この条件は、[相対期日トリガー **(Relative due date trigger)**] および [オフセット日数 **(Number of offset days)**] で評価されます。 • オン • 後 **注:** デフォルトでは、[後] 条件が選択されています。[後] 条件のみを使用することをお勧めします。
オフセット日数 **(Number of offset days)**	タスクがアサインされたときにトリガーするために使用される条件。この条件は、[相対期日トリガー **(Relative due date trigger)**] および [日付オフセットタイプ] で評価されます。 • 日間 • 時間

自動翻訳

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

タスクテンプレートのフィールドと説明 (続く)

Field (フィールド)	説明
	注: 日数のみを指定し、時間は 0 (ゼロ) のままにしてください。 例：Relative Due Date Trigger = Start On、Date Offset type = After、Number of offset days = 5 days の場合、タスクは計画の公開日から 5 日後にトリガーされるように設定されます。

ジャーニーアクセラレーター [モデル] タスクフィールド

マネージャーは、テンプレートとして保存される To-do タスクを作成します。テンプレートは、ジャーニーアクセラレーター の モデルタスクとして保存されます。

モデルテンプレートのフィールドと説明

Field (フィールド)	説明
タスク名	アクションプランに表示される To-do の名前
所有者	To-do タスクテンプレートを作成したマネージャー
他の受託者リスト	To-do タスクの [他の人 **(Additional people)**] フィールドにユーザーを追加します。
タイプにアサイン済み	• ペルソナ：アクションプランでサポートされているペルソナの 1 つ。(マネージャー、従業員、メンター) • ユーザー：単一のユーザー。 注: 他のフィールドを使用できるかどうかは、選択内容によって異なります。ペルソナが [ソースにアサイン済み **(Assigned to source)**] フィールドにリストされます。
親計画テーブル	To-do タスクテンプレート情報を含むテーブル (ジャーニーアクセラレーター 計画 [sn_ja_plan])
ソースにアサイン済み	To-do タスクがアサインされているペルソナ
担当者	単一ユーザーの名前
有効	計画を利用可能にする場合に選択します。ユーザーに対してテンプレートを非表示にするには、チェックマークをオフにします。
必須	To-do タスクを必須にする場合に選択します。タスクをオプションにするには、チェックマークをオフにします。

自動翻訳

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

モデルテンプレートのフィールドと説明 (続く)

Field (フィールド)	説明
ジャーニーアクセラレーター タスクタイプ	• 通常：スケジュール機能のないタスク。 • カレンダー：Microsoft Exchange Onlineなどのカレンダーと連動するように ジャーニーアクセラレーター が設定されている場合に使用できます。
期日構成	タスクの条件付き期日
日数 / 週数	タスクの期日に対して割り当てられた条件からの日数または週数
タスク詳細	ユーザーに表示されるタスクの説明

アクションプラン **To-do** タスクのフィールド

To-do フォームには、移行の計画の一環として、従業員とメンターが完了するタスクをマネージャーがカスタマイズするために使用するフィールドが含まれています。

To-do フォームフィールドと説明

Field (フィールド)	説明
To-do 名	タスクの見出しまたはタイトルとして表示される To-do の名前。
ステージ	アクションプランに含まれている利用可能なステージのリストから選択します。
To-do の説明	アクションプランの To-do に表示されるタスクの説明。
この To-do の対象者	この To-do タスクが割り当てられている従業員またはメンターの名前。
他の人	この To-do を他の人にアサインします。人は、そのロール (従業員またはメンター) に基づいて、アクセスと責任が異なります。
期日	特定の日付、またはアクションプランが公開された日からの相対日に基づいて、期日を設定します。 • 確定期日 • 公開後の週数 • 公開後の日数 • 期日なし
この To-do はオプション	To-do をオプションとしてマークすることで、従業員またはメンターにこのタスクを完了しないオプションを与えます。
この To-do にスケジュールを追加	このタスクのスケジューリングを有効にします。この機能を有効にするには、組織で

自動翻訳

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

To-do フォームフィールドと説明 (続く)

Field (フィールド)	説明
	Microsoft Online Exchange を使用している必要があります。
添付ファイル	このフィールドにファイルをドロップして、To-do に添付ファイルとして含めます。
テンプレートとして保存	To-do をテンプレートとして保存して、他のアクションプランで使用できるようにします。

ジャーニーアクセラレーター とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、テーブルなど) が、ジャーニーアクセラレーター アプリケーションの有効化とともにインストールされます。他の機能やアプリにも依存関係があります。

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

ジャーニーアクセラレーター アプリケーション用のデモデータが利用可能です。デモデータをインストールする場合は、このアプリケーションをインストールするときに [デモデータのロード] をクリックします。デモデータには、一般的なユースケースのサンプルレコードと構成が含まれています。

インストールされるロール

ロールのタイトルと説明

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
アドミニストレーター [sn_ja.admin]	すべての ジャーニーアクセラレーター コンポーネント、テーブル、およびデータを作成および管理するためのアクセス権を付与します。	• [sn_ja.modifier] • [sn_cd.content_manager]
修飾子 [sn_ja.modifier]	すべての ジャーニーアクセラレーター 計画、ステージ、および To Do を変更するためのアクセス権を付与します。	[sn_ja.reader]
リーダー [sn_ja.reader]	すべての ジャーニーアクセラレーター 計画、ステージ、タスク、およびダッシュボードを読み取るためのアクセス権を付与します。	なし

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

自動翻訳

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

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

インストールされるテーブル

テーブル名と説明

テーブル名 [名前]	説明
ジャーニーアクセラレーター計画ヘッダーフィールド [sn_ja_plan_header_field]	計画ヘッダーで構成に使用できるフィールドを追跡します。
ジャーニーアクセラレーター モデルタスク [sn_ja_model_task]	タスクのコピーに使用される ジャーニーアクセラレーター タスクレコードが含まれています。
ジャーニーアクセラレーター 計画 [sn_ja_plan]	ジャーニーアクセラレーター 計画を含み、関連するテーブルとの関連付けを管理します。
ジャーニーアクセラレーター 計画構成 [sn_ja_plan_config]	ジャーニーアクセラレーター 計画構成の詳細を含みます。
ジャーニーアクセラレーター 計画ヘッダー構成 [sn_ja_plan_header_config]	計画ヘッダー構成に使用されるフィールドを追跡します。
ジャーニーアクセラレーター 計画タイプ [sn_ja_plan_type]	さまざまな ジャーニーアクセラレーター 計画タイプを追跡します。
ジャーニーアクセラレーター ステージ [sn_ja_stage]	ジャーニーアクセラレーター ステージの詳細と他の ジャーニーアクセラレーター テーブルとの関係を含みます。
ジャーニーアクセラレーター ステージ構成 [sn_ja_stage_config]xx	ステージの構成の詳細を含みます。
ジャーニーアクセラレーター ステージ名 [sn_ja_stage_name]	異なる ジャーニーアクセラレーター ステージの名前を追跡します。
ジャーニーアクセラレーター タスク [sn_ja_task]	ジャーニーアクセラレーター タスクの詳細と他の ジャーニーアクセラレーター テーブルとの関係を含みます。
ジャーニーアクセラレーター タスクテンプレート [sn_ja_task_template]	ジャーニーアクセラレーター タスクテンプレートの詳細を含みます。
ステージ構成の ジャーニーアクセラレーター タスクテンプレート [sn_ja_m2m_stage_task_temp]	タスクテンプレートと ジャーニーアクセラレーター タスクテンプレートとの関係を維持するために使用されます。

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

ライフサイクルイベント

ライフサイクルイベント は、さまざまな従業員のジャーニーや異動に関連する HR ケースの実行を可能にします。

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

自動翻訳

ライフサイクルイベント アプリは、さまざまな部門横断的なプロセスや部門間の日常のアクティビティを支援します。これにより、従業員の日常生活に関連するプロセスをより効率的かつ簡単に完了できます。

探索  ライフサイクルイベントプロセスを定義して文書化します。	エンタープライズライフサイクルイベントの設定  会社の複数の部門にまたがるオンボーディングおよび他の従業員ライフサイクルイベントの自動化を有効にします。	ライフサイクルイベントの設定  デジタルワークフローを有効にして構成し、単一のサービスデリバリープラットフォームで従業員のライフサイクルイベントを管理します。
使用方法  ライフサイクルイベントを構築して、HR ケースの実行を自動化します。	アナリティクスおよびレポートのソリューション  ライフサイクルイベント ダッシュボードは、ライフサイクルイベントを可視化します。	

ライフサイクルイベント の探索

ライフサイクルイベント を使用すると、新規雇用者のオンボーディングなどの HR ケースの実行を自動化できます。

ライフサイクルイベントの概要

ライフサイクルイベント アプリは、さまざまな部門横断的なプロセスや部門間の日常のアクティビティを支援します。これにより、従業員の日常生活に関連するプロセスをより効率的かつ簡単に完了できます。

ライフサイクルイベント のメリット

のメリット

メリット	機能	ユーザー
ライフサイクルイベント	ライフサイクルイベントビルダーを使用して、ライフサイクルイベントとそれに関連付けられるアクティビティセットとアクティビティをビルドします。	sn_hr_le.admin または sn_hr_le.activity_set_manager

自動翻訳

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

のメリット (続く)

メリット	機能	ユーザー
ライフサイクルイベントを起動する前に徹底的にテストするためのライフサイクルイベントテストツール。	ライフサイクルイベントのさまざまなビューを取得します。	sn_hr_le.admin または sn_hr_le.activity_set_manager
ライフサイクルイベント従業員リクエスト	マネージャーと従業員が ライフサイクルイベント から直接従業員リクエストを開くことができるようにします。	sn_hr_le.admin または admin

次に探索する内容

ライフサイクルイベントを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- ライフサイクルイベントの構成
- ライフサイクルイベント の使用
- ライフサイクルイベントの参照

ライフサイクルイベントダッシュボード

ライフサイクルイベントダッシュボードを使用すると、アクティブなライフサイクルイベントおよびオンボーディングケースに対する可視化が得られます。

ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ライフサイクルイベント (com.sn_hr_lifecycle_events) プラグインには、2 つのダッシュボードがあります。

- アクティブなライフサイクルイベントケース
- アクティブな入社ケース

オンボーディングエグゼクティブビューダッシュボードには、パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ヒューマンリソース (HR) ライフサイクルイベントスコープ対象アプリ [com.sn_hr_lifecycle_pa] プラグインが必要です。

アクティブなライフサイクルイベントケース

- [アクティブなライフサイクルイベントケース] ダッシュボードは、すべてのアクティブなライフサイクルイベントまたは新入社員研修ケースについて、対象者、ステータス、担当者、オープン対象者の情報のリストを提供します。このダッシュボードを使用して、各ケースの詳細を得ることができます。
- アクティブおよび期限切れのタスクのチャートも提供します。

アクティブな入社ケース

- [アクティブな新入社員研修ケース] ダッシュボードは、アクティブなオンボーディングケースについて、次のタブを備えたビューを提供します。
  - 開始した社員
  - 今週開始する社員

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

- 来週開始する社員
- 後で開始する社員

- アクティブおよび期限切れの新入社員研修タスクのチャートも提供します。

新入社員研修エグゼクティブビュー

- 新規雇用者の新入社員研修、および改善できるプロセス領域のレビューを提供します。
- [概要] タブには、新規雇用者オンボーディングケースの要約が表示されます。まだ開始されていない新入社員研修ケースの数、さまざまなステージ、および期限切れのアクティビティのデータが表示されます。
- [アクティビティ分析] タブには、オンボーディングプロセスにおけるボトルネックが表示されます。履行者または従業員別に、週ごとの各アクティビティセットの詳細が示されます。履行者および従業員別に、アクティビティおよび期限切れアクティビティのクローズにかかった時間も表示されます。
- [新規雇用経験] タブには、新規雇用での経験の評価に役立つ、新規雇用者サーベイの結果が表示されます。1 年以内に離職している従業員の情報も表示されます。

「パフォーマンスアナリティクス」を参照してください。

ライフサイクルイベントの構成

ライフサイクルイベントを計画し構成します。

設定の概要

1. 企業のライフサイクルイベントの有効化
2. ライフサイクルイベントの有効化

企業のライフサイクルイベントの有効化

admin ロールがあれば、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise プラグイン [com.sn_hr_lifecycle_ent] を有効化できます。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだ有効化されていない場合はそれらを有効化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：エンタープライズ向けライフサイクルイベントを使用して、IT、施設、ファイナンス、法務など複数の部門にまたがるオンボーディングおよび従業員の他のライフサイクルイベントを自動化することができます。

以下の関連プラグインがまだ有効になっていない場合は有効化されます。

ヒューマンリソース **(HR)** スコープ対象のアプリのプラグイン：企業のライフサイクルイベント

プラグイン	説明
Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]	コア HR 機能を提供します。

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

自動翻訳

ヒューマンリソース **(HR)** スコープ対象のアプリのプラグイン：企業のライフサイクルイベント (続く)

プラグイン	説明
従業員サービスセンター (ESC) [com.sn_hr_service_portal]	従業員センター を提供します。
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ライフサイクルイベント [com.sn_hr_lifecycle_events]	ライフサイクルイベントを提供します。
ドキュメントテンプレート [com.snc.document_templates]	ドキュメントテンプレートを提供。

手順

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

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

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

ライフサイクルイベントの有効化

admin ロールがあれば、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ライフサイクルイベント [com.sn_hr_lifecycle_events] を有効化できます。このプラグインにはデモデータが含まれており、関連プラグインがまだ有効化されていない場合はそれが有効化されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ライフサイクルイベントを使用すると、デジタルワークフローを簡単に構成して、単一のサービスデリバリープラットフォームで従業員のライフサイクルイベントを管理できます。

以下の関連プラグインがまだ有効になっていない場合は有効化されます。

自動翻訳

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

ヒューマンリソース **(HR)** スコープ対象のアプリのプラグイン：ライフサイクルイベント

プラグイン	説明
Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]	コア HR 機能を提供します。
従業員センター [com.sn_hr_service_portal]	従業員センター を提供します。

ライフサイクルイベントでの エージェントワークスペース の使用

ライフサイクルイベントで エージェントワークスペース を使用するには、以下を有効にする必要があります。

ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Workspace [com.sn_hr_agent_workspace] プラグイン

ライフサイクルイベントでのプレイブックの使用

ライフサイクルイベントで エージェントワークスペース とプレイブックを使用するには、ServiceNow Store からプレイブックプラグインを要求する必要があります。

注:
ServiceNow Store プラグインの要求の詳細については「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

手順

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

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

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

ライフサイクルイベントのスクリプトインクルードと **API**

スクリプトインクルードは、ライフサイクルイベント内のワークフローを呼び出します。

次のスクリプトインクルードはライフサイクルイベントで提供されます。

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

ライフサイクルイベントと一緒にインストールされるスクリプトインクルード

名前	説明
hr_ActivitySet	ライフサイクルイベントワークフローおよびアクティビティ管理での、主要なスクリプトインクルードです。
LaunchActivities	アクティビティセットのすべてのアクティビティのインスタンスを起動する API です。ライフサイクルイベントケースが作成されると、以下が呼び出されます。
getAvailableDependentActivitySets(activitySet)	1 つのアクティビティセットに依存するアクティビティセットのコレクションを取得します。
isActivitySetCompleted	セット内のすべてのアクティビティの完了をチェックします。
IsActivitySetActive	アクティビティセットがアクティブなことをチェックします。

ライフサイクルイベントには次の API が提供されます。hr_LEType には、ライフサイクルイベントタイプ、アクティビティセット、およびアクティビティセットのアクティビティに関連するメソッドが含まれます。ライフサイクルイベントタイプに関連するメソッドは次のとおりです。

- createLEType(@param - 要件：フィールド名値のペアを持つ js オブジェクトのアレイ) - [成功] ステータスの js オブジェクトを返します。
- updateLEType(@param - 要件：フィールド名値のペアおよびライフサイクルイベントタイプ ID を持つ js オブジェクトのアレイ) - [成功] ステータスの js オブジェクトを返します。
- removeLEType(@param - 要件：ライフサイクルイベントタイプ ID) - [成功] ステータスの js オブジェクトを返します。

アクティビティセットに関連するメソッド：

- createActivitySet(@param - 要件：フィールド名値のペアを持つ js オブジェクトのアレイ) - [成功] ステータスの js オブジェクトを返します。
- updateActivitySet(@param - 要件：フィールド名値のペアおよび ActivitySetId を持つ js オブジェクトのアレイ) - [成功] ステータスの js オブジェクトを返します。
- removeActivitySet(@param - 要件：ActivitySetId) - [成功] ステータスの js オブジェクトを返します。

高度

- Hr_triggerUtil - 実行中のアクティビティセットに対する高度なスクリプティングに便利なメソッドです。
- checkActivitySetsCompleted(activitySetList) - リスト内のアクティビティセットの完了をチェックします。
- checkForElapsedDate(date) - 渡された日付の経過をチェックします。
- checkForElapsedDateWithOffset(date, offset, offsetUnits, offsetType)

ライフサイクルイベント のワークフロー

HR アクティビティセットランチャーワークフローは、ライフサイクルイベントプロセス全体を推進します。関連付けられているワークフローは、ライフサイクルイベント内の各アクティビティセットを推進します。

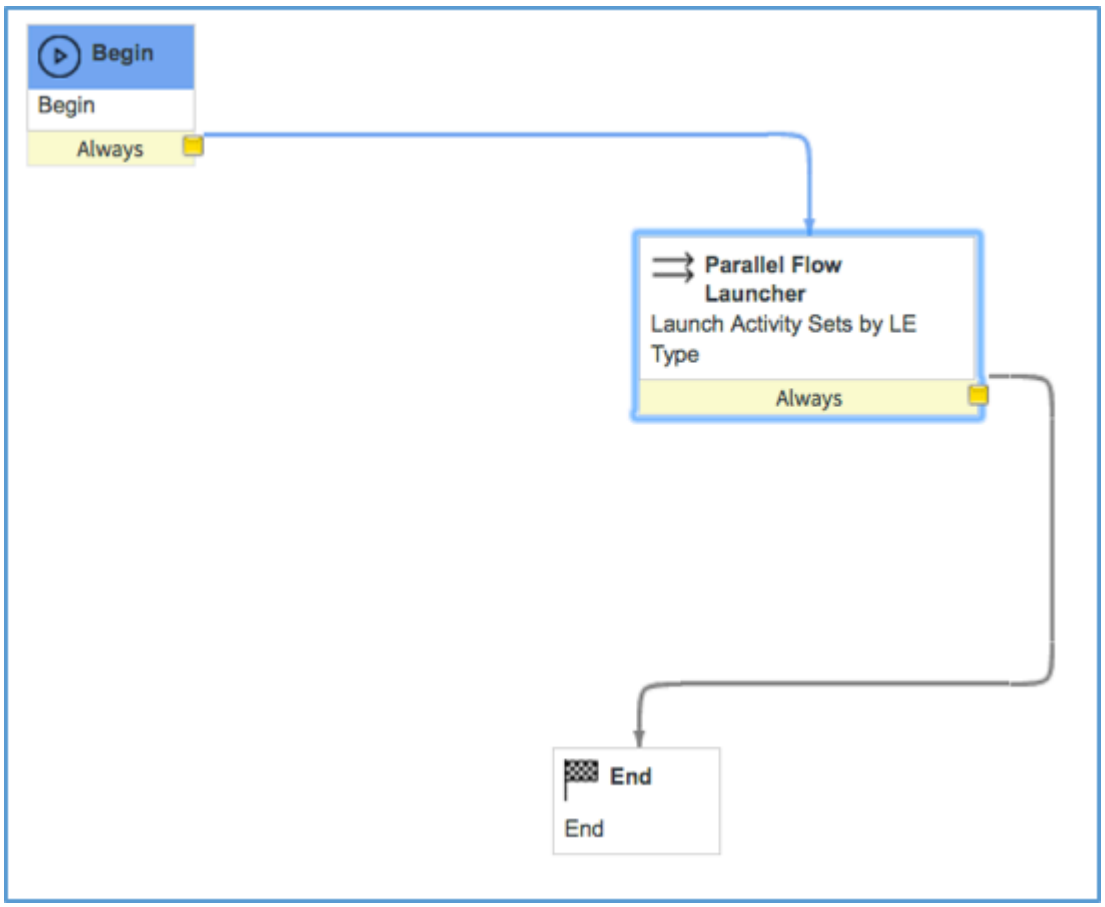
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ライフサイクルイベントケースが作成されると、以下が行われます。

- アクティビティセットランチャーワークフローの呼び出しビジネスルールが実行されます。
- **HR** アクティビティセットランチャーワークフローが開始されます。
- ワークフローは、ライフサイクルイベントケースの間実行され、アクティビティセットを管理します。

> **注:**
> ワークフローには [実行コンテキスト] からアクセスできます。



ライフサイクルイベント内の各アクティビティセットには、ワークフローが関連付けられています。各ワークフローは次を行います。

- トリガー条件および他のアクティビティセットとの依存関係を監視し、アクティビティを生成します。
- 日付またはカスタムスクリプトによってトリガーされたアクティビティセットについて、ワークフロー内のアクティビティのステータスを 4 時間ごと (デフォルト) に確認します。
- アクティビティケースまたは要求が更新されたときに、アクティビティのステータスを確認します。
- アクティビティが完了とマークされたときに、アクティビティセットをクローズします。

  ベースシステムのデフォルトでは、同時に実行できるアクティビティセットの合計数が 25 に制限されています。この値は増やすことができますが、システムパフォーマンスに影響することがあります。

自動翻訳

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

注:
デフォルトでは、[評価間隔] フィールドは表示されません。このフィールドは、[ワークフローのプロパティ] にある [アクティビティ] タブの [最大アクティビティ数] フィールドと連動します。「ワークフローのプロパティ」を参照してください。デフォルト値 (4 時間) を変更するために [評価間隔] フィールドを表示する場合は、注意してください。頻繁に更新すると、より多くのイベントが発生し、ライフサイクルイベントが完了する前にライフサイクルイベントアクティビティセットがキャンセルされる可能性があります。ライフサイクルイベントに関連付けられているワークフローでは、長時間実行される複数のワークフローアクティビティが含まれるビジネスプロセスに対応するため、[最大アクティビティ数] フィールドの値が増やされています。別の方法については、「ライフサイクルイベント評価間隔」を参照してください。

1. ワークフローエディターを開きます。
2. [ワークフロー] から、**[HR アクティビティセットランチャー (HR Activity Set Launcher)]** を選択します。
3. [パラレルフローランチャー] で、[アクティビティのプロパティ] をクリックします。
4. [最大同時回数] 値を更新します。

「パラレルフローランチャーのワークフローアクティビティ」を参照してください。

ワークフロー ライフサイクルイベント 移行

ライフサイクルイベントWashington DC または Xanadu リリースから Yokohama リリースにアップグレードするお客様は、システムプロパティを使用して、ライフサイクルイベントアプリがベースシステムワークフローに使用するワークフローテクノロジーを定義できます。

始める前に
必要なロール:admin [sn_hr_le.admin]

このタスクについて
Yokohama リリースでは、ライフサイクルイベントを持つ既存のお客様は *sn_hr_le.use_flow* プロパティを使用して、アプリとともにインストールされている各ベースシステムワークフローをワークフローからフローに移行できます。この移行により、 ライフサイクルイベント 、従来の製品に関連付けられている古いワークフローテクノロジーであるワークフローではなく、プロセス自動化用の現在のワークフローテクノロジーであるフローを使用できるようになります。

*sn_hr_le.use_flow*プロパティで [値] フィールドを **True** に設定すると、次のライフサイクルイベントワークフローがフローに移行されます。

- アカウント通知
- LE アクティビティユーザーをパルスサーベイに追加
- HR アクティビティランチャー
- HR アクティビティセットランチャー
- HR アクティビティセットトリガーチェック
- ライフサイクルイベントケースの承認
- ライフサイクルイベント通知

さらに、*sn_hr_le.use_flow* プロパティの [値] フィールドを **True** に設定すると、アクティビティ構成 [sn_hr_le_fulfiller_activity_config] テーブルに 2 つの構成が追加されます。対応するフローをサポートするために、次のアクティビティの構成がテーブルに追加されます。

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

自動翻訳

ライフサイクルイベント アクティビティと対応するフロー

アクティビティ	フロー
承認	ライフサイクルイベントケースの承認
通知	ライフサイクルイベント通知

フローの使用をサポートするために、前述のアクティビティのアクティビティ設定レコードで [構成タイプ] フィールドが [フロー (テンプレート)] に設定されています。

*sn_hr_le.use_flow*プロパティの [値] フィールドのデフォルト値は、既存の顧客か新規の顧客かによって異なりますライフサイクルイベント。Yokohama リリース以降、ライフサイクルイベントを実装する新規顧客の場合、*sn_hr_le.use_flow*プロパティの [値] フィールドはデフォルトで **True** に設定されています。逆に、Yokohama リリースにアップグレードする ライフサイクルイベント を持つ既存の顧客の場合、*sn_hr_le.use_flow* プロパティの [値] フィールドはデフォルトで **False** に設定されます。

重要:
このタスクは、Yokohama リリースにアップグレードする ライフサイクルイベント を持つ既存の顧客に関連します。既存のお客様は、非本番インスタンスでこのタスクを実行して、 ライフサイクルイベント に対する根本的な変更によって悪影響が生じるかどうかを検証する必要があります。このタスクは、徹底的にテストし、結果に満足した後にのみ本番インスタンスで実行してください。

手順

1. [すべて] メニューに移動し、ナビゲーションフィルターに 「sys_properties.list 」と入力します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブルが表示されます。
2. [検索] フィールドに関連付けられたドロップダウンリストから [名前] を選択します。
3. [検索] フィールドに「*sn_hr_le」と入力します。
   ライフサイクルイベントに関連付けられたシステムプロパティのリストが表示されます。
4. *sn_hr_le.use_flow* プロパティを選択します。
5. [値] フィールドを使用して、ライフサイクルイベントベースシステムワークフローに使用するワークフローテクノロジーに対応するオプションを指定します。
6. **[Update** (更新)] を選択します。

次のタスク
ライフサイクルイベントビルダーを使用して、承認の既存のアクティビティを削除し、新しいアクティビティを再作成します。承認のための既存のアクティビティを識別できるようにするには、対応するアクティビティレコードの [アクティビティタイプ] フィールドが [承認] に設定されていることを確認します。

アクティビティ設定テーブルで承認に対応する構成を使用できるように、承認の新しいアクティビティを作成する必要があります。*sn_hr_le.use_flow*プロパティの [値] フィールドを **True** に設定した後に作成する承認のアクティビティでは、次のフィールド値を含むアクティビティ設定レコードを使用します。

- [アクティビティ] フィールドを [承認] に設定します。
- [構成タイプ] フィールドを [フロー (テンプレート)] に設定します。

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

自動翻訳

ライフサイクルイベントアクティビティの作成プロセスの詳細については、「ライフサイクルイベントアクティビティの設定」を参照してください。

ライフサイクルイベント の使用

ライフサイクルイベントを使用して、新規雇用者のオンボーディングなどの HR ケースの実行を自動化します。

ライフサイクルイベントのビルド の概要

各ライフサイクルイベントは、一般的に複数の部門にまたがり、アクティビティセットに整理されているアクティビティの集合です。ライフサイクルイベントを設定するには、まずイベントのビジネスプロセスを文書化する必要があります。次に、すべてのサポートコンポーネントを設定する必要があります。その後、ライフサイクルイベントと、それに関連付けられたアクティビティセットおよびアクティビティを構成できます。最後に、対応する HR サービスを設定して、ライフサイクルイベントのサービスを要求できるようにします。

ライフサイクルイベントのビルド

- ライフサイクルイベントのビルド

  アクティビティのコレクションを使用してライフサイクルイベントをビルドします。

- ライフサイクルイベント 従業員リクエスト

  ライフサイクルイベント内からユーザーによってオープンされた要求を追跡します。ユーザーからの要求は、HR サービスまたはカタログアイテムのいずれかです。

- ライフサイクルイベントの HR ケースの作成

  ライフサイクルイベントケースを作成します。ライフサイクルイベントケースは、ライフサイクルイベントによって実行される HR ケースです。たとえば、新規雇用オンボーディング用の HR サービスは、新規雇用オンボーディングのライフサイクルイベントによって履行されます。

ライフサイクルイベントのビルド

ライフサイクルイベントを使用すると、新規雇用者のオンボーディングなどの HR ケースの実行を自動化できます。

各ライフサイクルイベントは、一般的に複数の部門にまたがり、アクティビティセットに整理されているアクティビティの集合です。ライフサイクルイベントを設定するには、まずイベントのビジネスプロセスを文書化する必要があります。次に、すべてのサポートコンポーネントを設定する必要があります。その後、ライフサイクルイベントと、それに関連付けられたアクティビティセットおよびアクティビティを構成できます。最後に、対応する HR サービスを設定して、ライフサイクルイベントのサービスを要求できるようにします。

注:
既存のライフサイクルイベントをさらにカスタマイズする場合は、該当する構成タスクに従ってください。

関連情報

- ライフサイクルイベント 従業員リクエスト
- ライフサイクルイベントのクローン
- ライフサイクルイベントアクティビティのフィルタリング
- ライフサイクルイベントのプロパティ
- ライフサイクルイベントでの複数のジョブのサポート

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

自動翻訳

ライフサイクルイベントビルダーの UI の設定
ライフサイクルイベントの HR ケースの作成

ライフサイクルイベントプロセスの文書化

ライフサイクルイベントプロセスを定義して文書化します。一般的に、ライフサイクルイベントは複数の部門にまたがり、さまざまな部門からのアクションが必要です。

したがって、全員がフローとその責任の範囲に同意することが重要です。ライフサイクルイベントを計画するときは、アクティビティを所有する責任者、どのようなアクティビティタイプがあるか、およびそのアクティビティのターゲット対象者が存在するかどうかを検討します。

ライフサイクルイベントの定義

ライフサイクルイベントを計画して定義するときは、次のことを考慮してください。

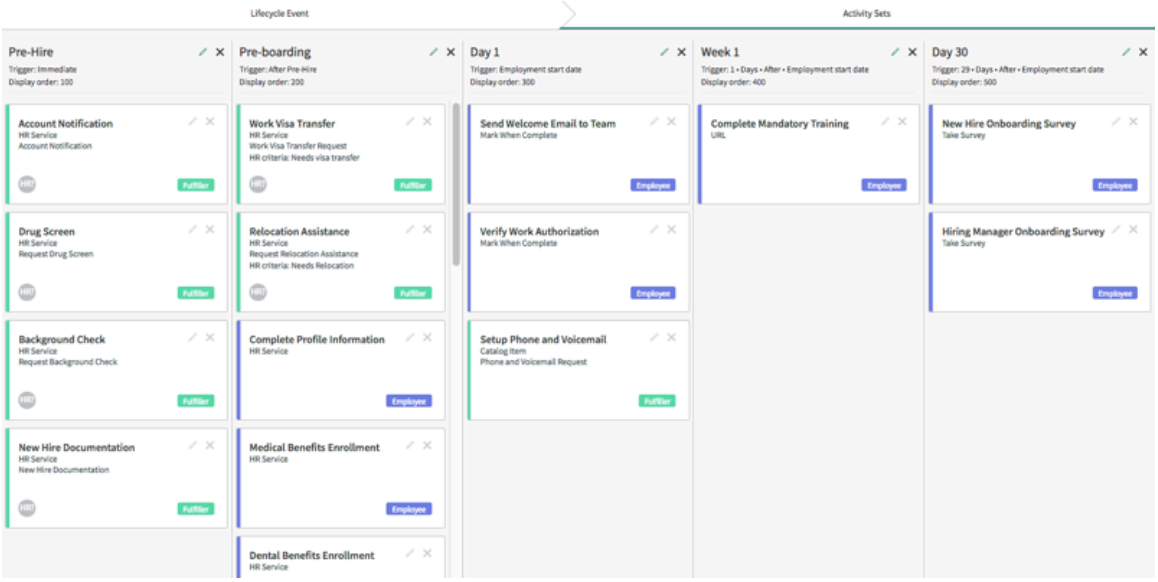
- どのようなライフサイクルイベントタイプがあるか。ライフサイクルイベントの例としては、従業員のオンボーディング、退職、育児休暇などがあります。
- ライフサイクルイベントにはどのようなステージがあるか。これらのステージは、関連付けられたアクティビティのコンテナーとして機能するアクティビティセットとして表されます。各アクティビティセットは、指定された条件に基づいてトリガーされます。
- 各アクティビティセットにはどのようなアクティビティがあるか。アクティビティごとに、適切な所有グループ、アクティビティタイプ、および対象者を決定します。
  - 誰がアクティビティを所有するか。一般的に、ライフサイクルイベントは複数の部門にまたがります。各アクティビティは、HR、IT、施設などのアクティビティの監督およびメンテナンスを担当する関連グループによって所有される必要があります。
  - アクティビティタイプは何か。それは従業員または履行者のタスクか。承認か通知か。
    - Approvals
    - 従業員のタスク
    - 注文ガイド、カタログアイテム、HR サービス、HR タスク、インシデント、その他として設定できる履行者のアクティビティ
    - Notifications
  - アクティビティのターゲットの対象者がいるか。一部のアクティビティはすべての従業員に必要なわけではなく、対象者レコードを使用して、適切なユーザータイプをアクティビティのターゲットにすることができます。

Example: 新規雇用オンボーディング

新規雇用者のオンボーディングは、Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインにデモデータとして含まれているライフサイクルイベントです。イベントは、ライフサイクルイベントプロセスのさまざまなステージを表す、雇用前、入社前、1 日目などのアクティビティセットに整理されます。各アクティビティセットには、従業員が医療に関する福利厚生に登録するためのタスクや、新規雇用者の電話とボイスメールを設定するための IT 履行者への要求など、1 つ以上のアクティビティが含まれています。

自動翻訳

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



ライフサイクルイベントのサポートコンポーネントの設定

ライフサイクルイベントのサポートコンポーネントを設定します。ライフサイクルイベントは、アクティビティの集合です。各アクティビティについて、HR タスクテンプレート、注文ガイド、カタログアイテム、HR サービスなど、それをサポートする基本コンポーネントを特定して設定する必要があります。また、関連する所有グループ、アクティビティタイプ、および対象者レコードを特定して設定する必要があります。

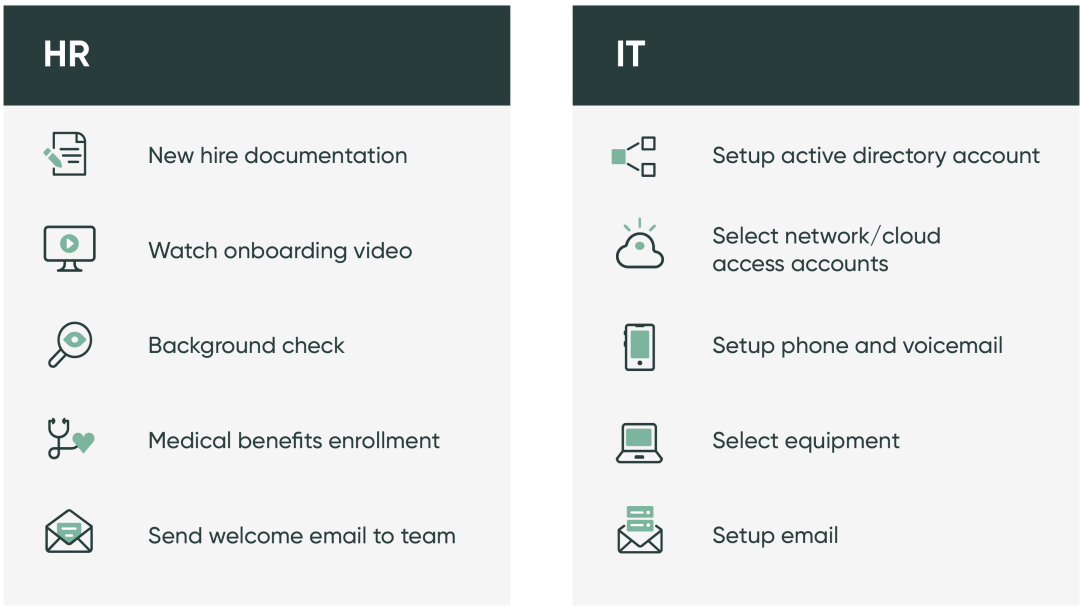
- 所有グループ
- アクティビティタイプ
- 対象者

所有グループ

所有グループは、ライフサイクルイベントアクティビティを誰が所有するかを制御します。一般に、ライフサイクルイベントは複数の部門にまたがるため、各アクティビティの所有権が HR、IT、施設などの適切なグループにアサインされていることが重要です。各所有グループは、その権限範囲内のアクティビティを管理する責任を負います。詳細については、「ライフサイクルイベントの所有グループの設定」を参照してください。

アクティビティを作成、更新、または削除するには、関連付けられた所有グループのメンバーであるとともに sn_hr_le.activity_writer ロールを持っている必要があります。たとえば、sn_hr_le.activity_writer ロールを持つ人事アクティビティライターのメンバーだけが、人事アクティビティを設定できます。

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



アクティビティタイプ

ライフサイクルイベントアクティビティには、承認、従業員アクティビティ、履行者アクティビティ、または通知などがあります。アクティビティタイプに応じて、基になる適切なコンポーネントを設定する必要があります。

Enterprise Onboarding and Transitions アプリケーションの主な利点は、既存のコンポーネントとプロセスを再利用できることです。これらのコンポーネントとプロセスには、既存の HR サービス、HR タスクテンプレート、またはカタログアイテムが含まれます。アクティビティごとに、使用できる既存のコンポーネントがあるかどうか、または新しいコンポーネントを構成する必要があるかどうかを判断します。

アクティビティタイプと対応する構成要件

アクティビティタイプ	設定要件
承認	適用外 Approvals の詳細については、「Approvals」を参照してください。
従業員タスク	HR タスクテンプレートの構成 HR テンプレートの詳細については、「HR テンプレート」を参照してください。
担当者アクティビティ	履行者アクティビティタイプに応じて、適切なサポートコンポーネントを設定します。 **注:** 次の履行者アクティビティタイプは、Enterprise Onboarding and Transitions アプリケーションで事前設定されています。追加のタイプを設定するには、「ライフサイクルイベントのアクティビティ構成の設定」を参照してください。

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

アクティビティタイプと対応する構成要件 (続く)

アクティビティタイプ	設定要件	
	自動注文ガイド	注文ガイドの作成 注文ガイドの詳細については、「注文ガイド」を参照してください。
	カタログアイテム	カタログアイテムの作成または編集 カタログアイテムの詳細については、「サービスカタログアイテム」を参照してください。
	HR サービス	HR サービスの構成 HR サービスの詳細については、「HR サービス」を参照してください。
	HR タスク	HR タスクテンプレートの構成 HR テンプレートの詳細については、「HR テンプレート」を参照してください。
	インシデント	インシデントテンプレートを作成する インシデント管理の詳細については、「インシデント管理」を参照してください。
通知	メール テンプレートを作成する Notifications の詳細については、「Notifications」を参照してください。	
フロー	サブフローを作成する **重要:** デフォルトで使用できる唯一のサブフローは、[プライマリジョブの切り替え] サブフローです。このサブフローは、 ライフサイクルイベントで複数のジョブをサポートするために使用されます。 アクティビティに別のサブフローを使用するには、追加の構成が必要です。詳細については、HI ナレッジベースの「 LE アクティビティでの複数サブフローの実装 [KB0817520] 」の記事を参照してください。 サブフローについての詳細は「サブフロー」を参照してください。	
コンテンツ	ライフサイクルイベントアクティビティのスケジュールコンテンツテンプレートの構成 コンテンツエクスペリエンス と コンテンツ公開 の詳細については、「コンテンツ公開」を参照してください。	
アクティビティコンテナー	適用外	

自動翻訳

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

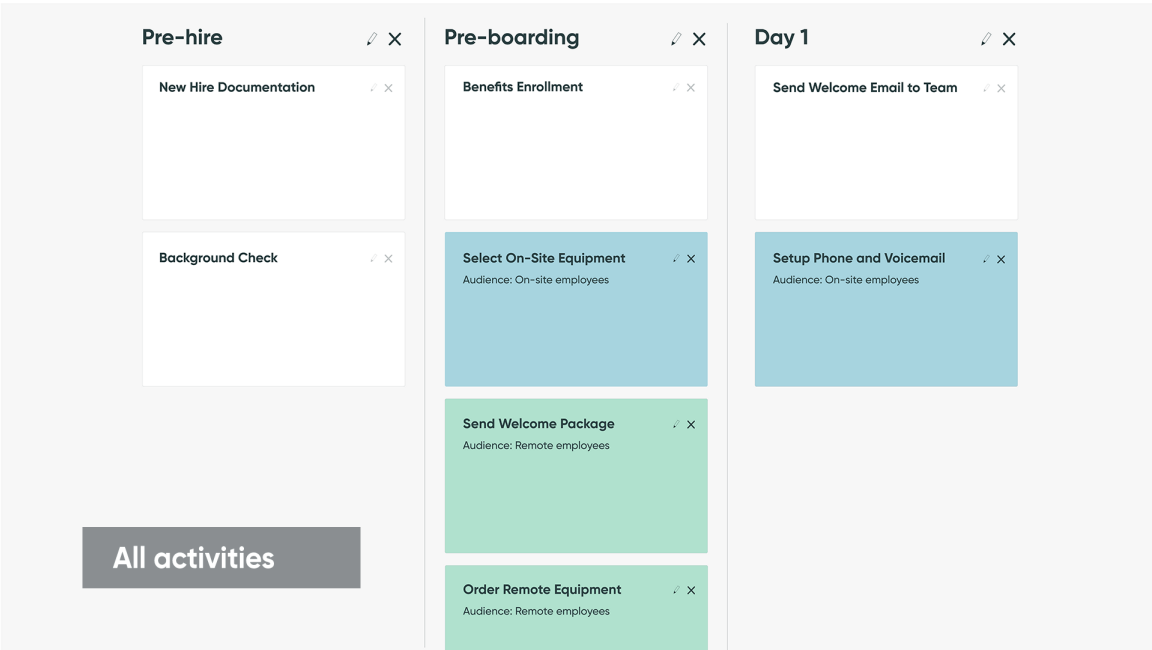
対象者

すべてのライフサイクルイベントアクティビティがすべての従業員に必要であるというわけではありません。一部のアクティビティは、ターゲット対象者を対象としています。対象者レコードを使用して、ライフサイクルイベントケースの対象者が代理でアクティビティをトリガーするために満たす必要がある基準を定義できます。詳細については、「対象者」を参照してください。

明確に定義された対象者基準により、さまざまな対象者タイプに対してターゲットを絞ったワークフローを作成できます。たとえば、新規雇用の従業員向けに、その従業員がオフィスベースかリモートかに応じてカスタマイズされたオンボーディングエクスペリエンスを作成できます。

注:

- アクティビティが対象者レコードに関連付けられていない場合、アクティビティはすべての従業員に対してトリガーされます。
- 評価プロセス中にアクティビティセットに定義された対象者基準を対象ユーザーが満たさない場合、対応するアクティビティセットの [ステータス] フィールドは [スキップ] に設定されます。



ライフサイクルイベントの所有グループの設定

所有グループを作成または変更して、ライフサイクルイベントアクティビティを所有するユーザーグループを定義します。各所有グループは、その権限範囲内のアクティビティを管理する責任を負います。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.admin

アクティビティを作成、更新、または削除するには、関連付けられた所有グループのメンバーであるとともに sn_hr_le.activity_writer ロールを持っている必要があります。たとえば、sn_hr_le.activity_writer ロールを持つ IT アクティビティライターのメンバーだけが、IT アクティビティを設定できます。

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > アドミニストレーション > オーナーグループの管理.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

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

自動翻訳

3. フォームのフィールドに入力します。

グループフォーム

フィールド	説明
名前	所有グループの名前です。
マネージャー	所有グループのマネージャーです。
説明	所有グループの説明です。
グループ メール	所有グループに関連付けるメールアドレスです。このメールは、グループのすべてのメンバーにメールを送信するグループ通知として機能します。
親	所有グループに関連付ける親グループです。

4. [保存] をクリックします。
5. [ロール]、[グループメンバー]、[グループ]、および [スキル] 関連リストで、適切なロール、ユーザー、グループ、または HR スキルを所有グループにアサインします。

関連リストおよび対応する説明

関連リスト	説明
ロール	所有グループにアサインされるロールです。 注: 親グループにアサインされたすべてのロールが、所有グループに自動的にアサインされます。
グループメンバー	所有グループにアサインされるユーザーです。
グループ	所有グループにアサインされるグループです。 注: 親グループにアサインされたすべてのグループが、所有グループに自動的にアサインされます。
スキル	所有グループにアサインされる HR スキルです。 注: 親グループにアサインされたすべての HR スキルが、所有グループに自動的にアサインされます。

6. [更新] をクリックします。

ライフサイクルイベントのアクティビティ構成の設定

アクティビティ構成を作成または変更して、ライフサイクルイベントアクティビティをクローズするための実行プロセスと条件を定義します。

始める前に

必要なロール： sn_hr_le.admin または sn_hr_le.activity_set_manager

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

自動翻訳

Enterprise Onboarding and Transitions アプリケーションの主なメリットは、さまざまな部門の既存の実行プロセスを活用して、それらにアサインされているライフサイクルイベントアクティビティを実行できることです。たとえば、IT 部門が設定した実行プロセスを使用して、IT にアサインされたライフサイクルイベントアクティビティを実行することができます。事前設定されたアクティビティタイプを使用できます。また、独自のカスタムアクティビティタイプを設定することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > アドミニストレーション > アクティビティ構成の管理.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

[履行者アクティビティ構成] フォーム

フィールド	説明	
担当者アクティビティ	履行者アクティビティタイプの名前です。	
構成タイプ	構成タイプです。次のいずれかを選択します。	
	カタログアイテム	既存のカタログアイテムに基づいて、タスク、要求、またはケースを作成します。[カタログ] フィールドで、カタログを選択します。
	コンテンツ	
	フロー	親のライフサイクルイベントケースにフローを作成します。 **注:** フローは、一連の再利用可能なアクションを使用してプロセスを自動化します。詳細については、「フローデザイナー」を参照してください。
	HR サービス	HR サービスに基づいてケースを作成します。
	HR タスクテンプレート	HR タスクテンプレートに基づいてタスクを作成します。
	注文ガイド	注文ガイドに基づいて IT 要求を作成します。[カタログ] フィールドで、カタログを選択します。
	テンプレート	テンプレートをサポートするタスクテーブルにレコードを作成します。
	Workflow	親のライフサイクルイベントケースにワークフローを作成します。次のフィールドに以下を入力します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ ワークフロー：親のライフサイクルイベントケースで実行されるワークフローです。 ○ ワークフローに必要なフィールド：ワークフローのために入力する必要がある、アクティビティフォームのフィールドです。 ○ ワークフローのオプションフィールド：オプションでワークフローのために入力できる、アクティビティフォームのフィールドです。
アクティビティのクローズ	履行者アクティビティをクローズし、[状況] 値を [完了] に変更するために満たす必要がある条件です。 **注:** アクティビティセット内のすべてのアクティビティが完了すると、アクティビティセットの [状況] 値が [完了] に変更されます。
有効	使用する履行者アクティビティタイプを有効にするオプションです。
タスクテーブル	履行者アクティビティタイプが関連付けられているテーブルです。選択した構成タイプに応じて、テーブルを選択できます。または、フィールドが自動的にテーブルに設定されます。
バッジ	履行者アクティビティタイプが関連付けられているバッジです。 **注:** バッジがポータルに表示され、どの部門の従業員がそのアクティビティを履行しているかを示します。詳細については、「HR のバッジの構成」を参照してください。

4. [保存] をクリックします。
5. [履行者アクティビティ構成マッピング] セクションで、親のライフサイクルイベントケースの 1 つまたは複数のフィールドを子アクティビティにマップします。

   a. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   b. フォームのフィールドに入力します。

履行者アクティビティ構成マッピングテーブル

フィールド	説明
アクティビティタイプ設定	このフィールドは、履行者アクティビティタイプの名前に自動的に設定されます。
テーブルからマップ	親 HR サービスが関連付けられている HR ケーステーブルです。 **注:** このテーブルが、親 HR サービスに関連付けられている HR ケーステーブルのものと一致していることを確認してください。

自動翻訳

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

フィールド	説明
フィールドからマップ	マップ元のフィールドです。 注: データタイプがターゲットフィールドのデータタイプと一致していることを確認してください。
テーブルにマップ	このフィールドは、履行者アクティビティタイプが関連付けられているテーブルに自動的に設定されます。
フィールドにマップ	マップ先のフィールドです。 注: データタイプがソースフィールドのデータタイプと一致していることを確認してください。

Example
たとえば、カタログアイテムの事前設定された履行者アクティビティタイプでは、HR ライフサイクルイベントケース [sn_hr_le_case] テーブルの subject_person フィールドが、要求 [sc_request] テーブルの requested_for フィールドにマップされます。これにより、アクティビティフォームにカタログアイテムが要求されるユーザーの名前が自動的に入力されます。

c. [送信] または [更新] をクリックします。

d. 必要に応じて、このプロセスを繰り返します。

6. [更新] をクリックします。

ライフサイクルイベントアクティビティのスケジュールコンテンツテンプレートの構成

スケジュールコンテンツテンプレートを作成または変更して、コンテンツをライフサイクルイベントの一部として配信できます。各テンプレートは、スケジュールコンテンツ [sn_cd_content_visibility] テーブルに関連付けられている必要があり、モバイルコンテンツ、ポータルコンテンツ、通知コンテンツ、または To-Do コンテンツ用のテンプレートを構成できます。

始める前に
スケジュールコンテンツテンプレートで使用するコンテンツを指定します。次のタイプのコンテンツを使用できます。

コンテンツタイプ

コンテンツタイプ	説明
モバイルコンテンツを設定する	モバイルコンテンツは、Now Mobile アプリおよびモバイルオンボーディングアプリでモバイルバナーとして配信されます。
コンテンツ公開	ポータルコンテンツは、従業員サービスセンター (ESC) などのポータルでコンテンツ (バナー、カレンダー、ビデオなど) として配信されます。
通知コンテンツ	通知コンテンツは通知として配信されます。
バナーまたはスタイルコンテンツに表示される To Do コンテンツの作成	To-Do コンテンツは、ポータルとモバイルの両方で To-Do として配信されます。

自動翻訳

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

必要なロール：admin

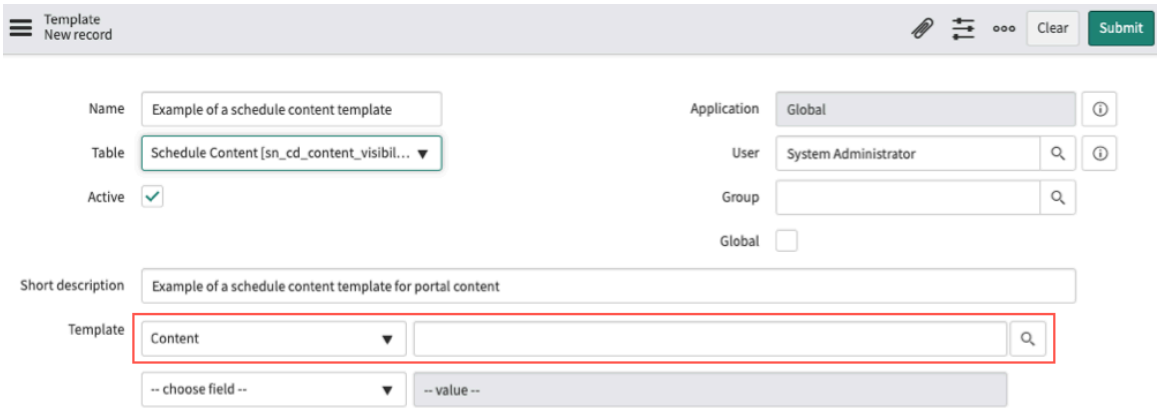
手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テンプレート.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームの次のフィールドに入力します。

テンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	テンプレートの名前。
テーブル	値をスケジュールコンテンツ [sn_cd_content_visibility] に設定します。
簡単な説明	テンプレートの簡単な説明。

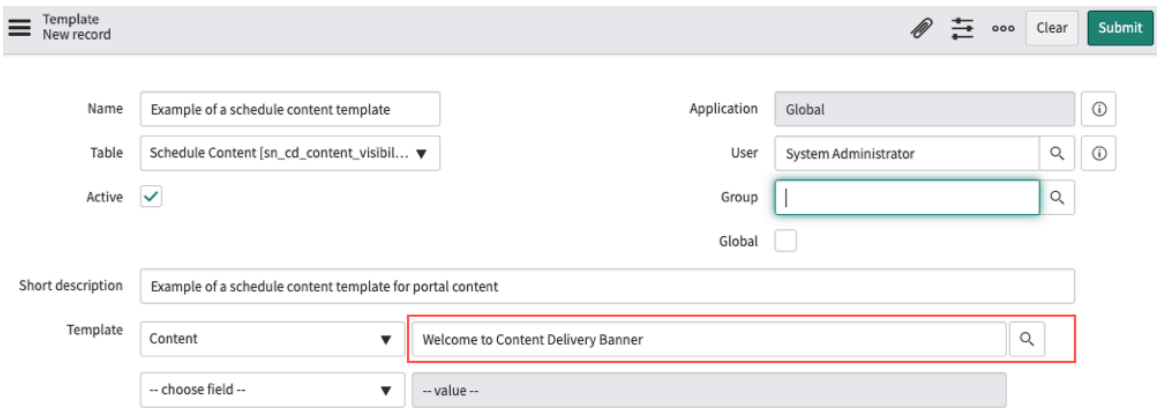
4. [テンプレート] フィールドで、[コンテンツ] フィールドを追加します。



5. [コンテンツ] フィールドで、テンプレートで使用するコンテンツレコードを選択します。

Example

たとえば、これは「コンテンツ配信バナーにようこそ」という名前のコンテンツレコードのスケジュールコンテンツテンプレートです。



6. 必要に応じて、対応する値を持つ他のフィールドを追加します。

コンテンツタイプに応じて、対応する値を持つ他のフィールドを追加する必要があります。コンテンツは次のいずれかのタイプです。

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

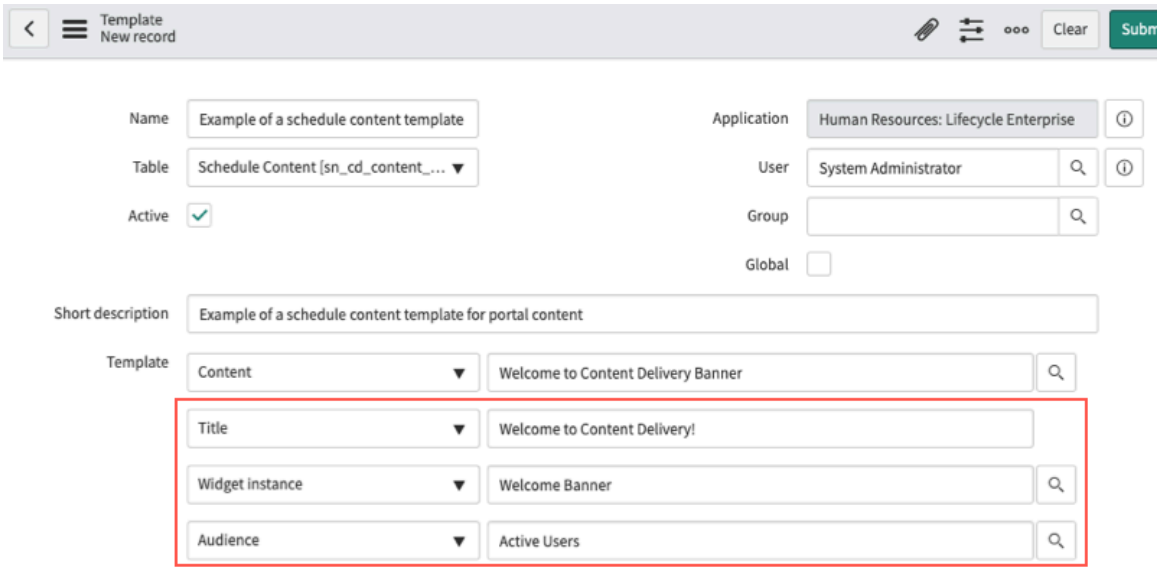
自動翻訳

- モバイルコンテンツ
- ポータルコンテンツ
- 通知コンテンツ
- タスクコンテンツ

各コンテンツタイプで利用可能なフィールドのリストについては、「スケジュールコンテンツ」を参照してください。

Example

たとえば、「コンテンツ配信バナーにようこそ」レコードのコンテンツタイプは、ポータルコンテンツです。ポータルコンテンツには、少なくとも、[タイトル]、[ウィジェットインスタンス]、および [対象者] フィールドの追加が必要です。



7. [送信] または [更新] をクリックします。

次のタスク

スケジュールコンテンツテンプレートを使用して、コンテンツをライフサイクルイベントの一部として配信できます。詳細については、「コンテンツのライフサイクルイベントアクティビティの設定」を参照してください。

ライフサイクルイベントの設定

ライフサイクルイベントビルダーを使用して、ライフサイクルイベントとそれに関連付けられるアクティビティセットとアクティビティをビルドします。

始める前に

必要なロール： sn_hr_le.admin または sn_hr_le.activity_set_manager

新規雇用オンボーディングなど、イベントタイプの定義から開始します。各ライフサイクルイベントには、ライフサイクルイベントプロセスの異なるステージを表す 1 つ以上のアクティビティセットがあります。また、各アクティビティセットには、承認要求、従業員のタスク、履行者のアクティビティ、通知の送信などの 1 つ以上のアクティビティがあります。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > アドミニストレーション > ライフサイクルイベントの管理.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

ライフサイクルイベントの管理フォーム

フィールド	説明	
役職	ライフサイクルイベントの名前です。	
アクティブ	使用するためにライフサイクルイベントを有効にするオプションです。	
説明	ライフサイクルイベントの説明です。	
対象者にアクティビティセットを表示	(従業員センター のみ) ライフサイクルイベントケースの対象者に対して、アクティビティセットのタイムラインを HR チケットページに表示するオプションです。これは、2 つのプロセスです。ここでチェックボックスをオンにし、さらにライフサイクルイベントが関連付けられている HR サービスの [対象者へケースを表示] を選択する必要があります。後者を選択するには、「HR サービスの構成」を参照してください。 **注:** ○ 対応する HR サービスの [対象者へケースを表示] が選択されていないと、アクティビティセットのタイムラインは対象者に表示されません。 ○ 各アクティビティセットの進捗状況バーは、対象者には表示されません。これは、オープン対象者にのみ表示されます。 ○ HR チケットページで、ユーザーは従業員サービスセンター (ESC) の HR ケースの詳細を表示できます。詳細については、「」を参照してください。	
従業員ビューでのアクティビティのソート基準	従業員がライフサイクルイベントでのアクティビティを表示する方法を選択できます。 ○ 期日：アクティビティを時系列順に表示し、期限が早いタスクを先頭に、その他のアクティビティを作成日順に表示します。 ○ 表示順序：アクティビティセット内の並び順にアクティビティを表示します。 **注:** このフィールドで選択した内容は、ユーザーのタスクのために 従業員センター にも反映されます。	
イベントタイプ	ライフサイクルイベントのイベントタイプです。次のいずれかを選択します。	
	オンボーディング	モバイルオンボーディングで使用するライフサイクルイベント。

自動翻訳

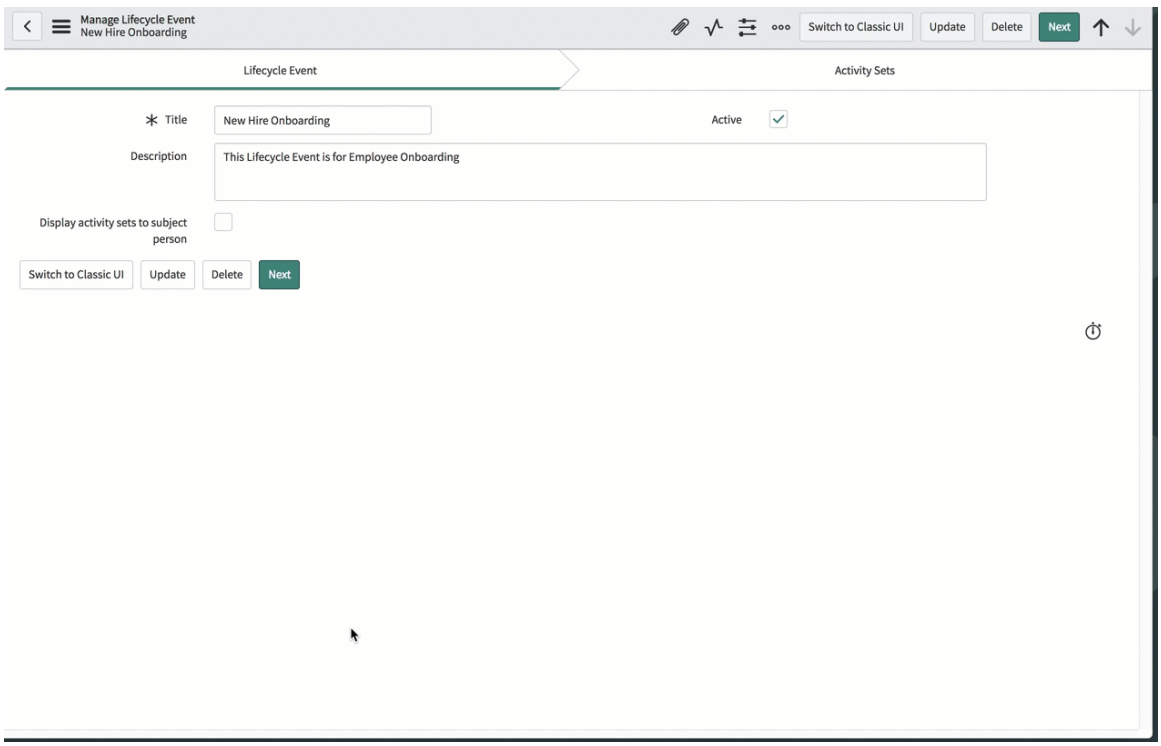
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
		注: さらに、ライフサイクルイベントフォームの [対象者にアクティビティセットを表示] オプションと、対応する HR サービスフォームの [対象者へケースを表示] オプションが選択されていることを確認する必要があります。詳細については、「Now Mobile のライフサイクルイベントの選択」を参照してください。
	退職	
	移行	
	HR サービス	

4. [アクティビティセット] タブまたは [次へ] をクリックし、ライフサイクルイベントのアクティビティセットとアクティビティを設定します。

   新しいアクティビティセットとアクティビティを作成することも、既存のものを変更することもできます。フォームフィールドのその他の詳細については、以下を参照してください。

   - ライフサイクルイベントアクティビティセットの設定
   - ライフサイクルイベントアクティビティの設定



5. [送信] または [更新] をクリックします。

ライフサイクルイベントアクティビティセットの設定

ライフサイクルイベントアクティビティセットを作成または変更して、アクティビティのグループのコンテナーを定義します。

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

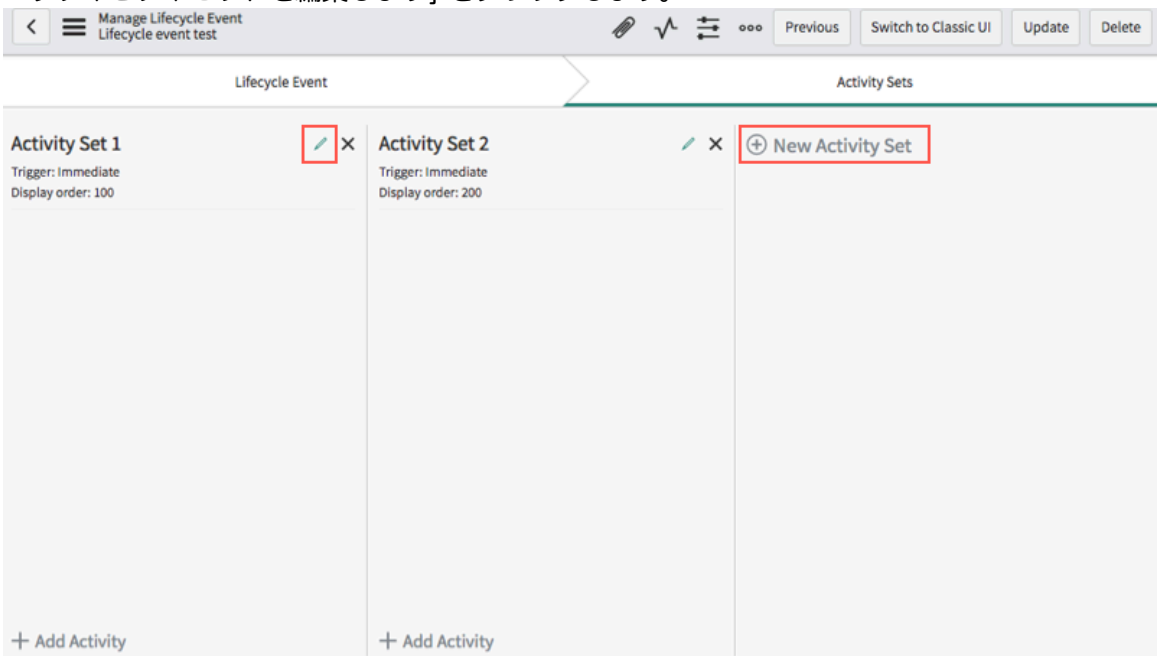
自動翻訳

始める前に
必要なロール： sn_hr_le.admin または sn_hr_le.activity_set_manager

アクティビティセットは、ライフサイクルイベントプロセスのさまざまなステージを表します。アクティビティセットがトリガーされるタイミング (たとえば、ライフサイクルイベントケースの作成直後、別のアクティビティセットの完了後など) を定義する必要があります。各アクティビティセットは、単一のライフサイクルイベントに関連付けられます。

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > アドミニストレーション > ライフサイクルイベントの管理をクリックし、レコードを開きます。
2. [アクティビティセット] タブをクリックして、ライフサイクルイベントビルダーにアクセスします。
3. 新しいアクティビティセットを作成するか、既存のアクティビティセットを変更します。
   - 新しいアクティビティセットを作成するには、[新しいアクティビティセット] をクリックします。
   - 既存のアクティビティセットを変更するには、アクティビティセットにカーソルを合わせ、[アクティビティセットを編集します] をクリックします。



4. フォームのフィールドに入力します。

[アクティビティセット] フォーム

フィールド	説明
役職	ライフサイクルイベントアクティビティセットの名前です。
タイトル表示	アクティビティセットのタイトルを表示します。表示タイトルは社員向けであり、ポータルとモバイル両方の HR チケットページのアクティビティセットのタイムラインに表示されます。たとえば、入社前アクティビティセットの社員向けのタイトルには「勤務初日の準備」などがあります。表示タイトルが指定されていない場合は、代わりにデフォルトのアクティビティセット名が使用されます。
説明	ライフサイクルイベントアクティビティセットの説明です。

自動翻訳

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

フィールド	説明
有効	使用するためにライフサイクルイベントアクティビティセットを有効にするオプションです。
表示順序	ライフサイクルイベントビルダーと HR チケットページのアクティビティセットタイムラインにアクティビティセットを表示するための順序番号です。 注: ○ 順序番号は、アクティビティセットがトリガーされるタイミングに関連しません。 ○ 順序番号が指定されていない場合、アクティビティセットはすべての番号付きアクティビティセットの後に表示されます。 ○ HR チケットページで、ユーザーは従業員サービスセンター (ESC) の HR ケースの詳細を表示できます。詳細については、「」を参照してください。
オープン対象の表示	ライフサイクルイベントケースのオープン対象者にアクティビティセットを表示または非表示にするオプション。選択した場合、アクティビティセットがポータルとモバイルの両方の HR チケットページのアクティビティセットのタイムラインに表示されます。 注: 選択しない場合、アクティビティセットはアクティビティセットのタイムラインに表示されません。オープン対象者および対象者に割り当てられたすべての関連する To Do は、引き続き HR チケットページに表示されます。ただし、他のユーザーに割り当てられている To Do は非表示になります。
対象者に表示	ライフサイクルイベントケースの対象者にアクティビティセットを表示または非表示にするオプション。選択した場合、アクティビティセットがポータルとモバイルの両方の HR チケットページのアクティビティセットのタイムラインに表示されます。これは 3 つの部分に分かれたプロセスです。ここでチェックボックスを選択するだけでなく、次のことも行う必要があります。 ○ ライフサイクルイベントタイプの [対象者にアクティビティセットを表示] を選択します。詳細については、「ライフサイクルイベントの設定」を参照してください。 ○ ライフサイクルイベントが関連付けられている HR サービスの [対象者へケースを表示] を選択します。詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。 注: 選択しない場合、アクティビティセットはアクティビティセットのタイムラインに表示されません。対象者に割り当てられたすべての関連する To Do は、引き続き HR チケットページに表示されます。ただし、対象者に割り当てられていない To Do は非表示になります。
対象者	アクティビティセットがターゲットとする特定の対象者。アクティビティセットの対象者を設定すると、特定のユーザーグループのアクティビティセット内にアクティビティを作成できます。[対象者] フィールドが空の場合、アクティビティセットはすべての従業員に適用されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	アクティビティセットのテストツールを使用する場合は、対象者をフィルターとして使用することもできます。詳細については、「アクティビティセットに対するアクティビティセットのテストツールの使用 ライフサイクルイベント」を参照してください。 **注:** アクティビティレベルで対象者を定義することもできます。アクティビティセットの対象者基準は、アクティビティの対象者基準を上書きします。

5. [アクティビティセットトリガー条件] セクションで、アクティビティセットのトリガー条件を設定します。

トリガー条件オプション

トリガー条件	説明	
即時	アクティビティセットは、ライフサイクルイベントケースの作成時にトリガーされます。	
日付	アクティビティセットは、指定された日付の前、当日、またはその後にトリガーされます。 **注:** アクティビティセットの日付が更新された場合、その変更は、まだトリガーされていないアクティブなアクティビティセットを持つオープンな HR ケースにのみ適用されます。	
	トリガーテーブル	HR ケースまたはプロファイルテーブルを選択します。
	トリガーフィールド	日付フィールドを選択します。
	空の日付を無視	日付フィールドが空の場合にアクティビティセットをトリガーしないオプション。選択した場合、日付フィールドに値がないとアクティビティセットはトリガーされません。
	日付オフセットタイプ	日付オフセットタイプを選択します。 ○ なし ○ 前 ○ 後
	日付オフセット数	オフセット数を入力します。このフィールドは、[日付オフセットタイプ] から [前] または [後] を選択した場合に使用できます。
	日付オフセット単位	日、週、または月の単位を入力します。このフィールドは、[日付オフセットタイプ] から [前] または [後] を選択した場合に使用できます。
他のアクティビティセット	アクティビティセットは、1 つ以上のアクティビティセットの完了後にトリガーされます。	

自動翻訳

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

トリガー条件	説明	
	アクティビティセット依存関係	アクティビティセットがトリガーされる前に完了する必要がある 1 つ以上のアクティビティセットを選択します。
詳細	アクティビティセットは、指定されたスクリプトに従ってトリガーされます。	
	スクリプトをトリガー	アクティビティセットがいつトリガーされるかを決定するカスタムスクリプトを入力します。 スクリプトには、2 つの変数があります。 ○ parentCase：親のライフサイクルイベントケースへの参照です。 ○ hrTriggerUtil：他のタイプのトリガーからの、他のアクティビティセットや日付のチェックを許可します。 これらの条件を確認するために、アクティビティセットランチャーのワークフローが、4 時間ごとに実行されます。「ライフサイクルイベント のワークフロー」を参照してください。
条件	アクティビティセットは、指定された条件に従ってトリガーされます。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。	
	条件テーブル	HR ケースまたは HR プロファイルテーブルを選択します。
	条件	条件ビルダーを使用して、アクティビティセットをトリガーするために満たす必要がある条件を定義します。
組み合わせ	アクティビティセットは、指定された日付、他のアクティビティセット、または条件 (あるいはそのすべて) の組み合わせに基づいてトリガーされます。	
	組み合わせタイプ	アクティビティセットをトリガーするタイミングを選択します。 ○ And: アクティビティセットは、指定されたすべてのトリガーが満たされた場合にのみトリガーされます。 ○ Or: アクティビティセットは、指定されたトリガーのいずれかが満たされた場合にトリガーされます。
	日付	組み合わせトリガータイプの一部として日付を指定できます。
	他のアクティビティセット	組み合わせトリガータイプの一部として完了する必要がある 1 つ以上のアクティビティセットを選択できます。

自動翻訳

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

トリガー条件	説明	
	条件	条件ビルダーを使用して、組み合わせトリガータイプの一部として満たす必要がある条件を定義できます。

6. [送信] または [更新] をクリックします。

Example: 高度トリガースクリプト

- トリガータイプ = 高度。
- 新規雇用者 (対象者) には、アサインされたマネージャーがいる。
- 新規雇用の開始日に達した (空白にはできません)。
- 特定のアクティビティセットが 2 つ完了した。

```
(function shouldActivitySetTrigger(parentCase /* GlideRecord for parent case */,
        hrTriggerUtil /* hr_TriggerUtil script include instance */) {

 //Check that employee has a manager
 var employeelocationType = parentCase.subject_person.manager;
 if (gs.nil(employeeLocationType))
  return false;

 //Check that the employees start date is populated and on or before today
 var employeeStartDate = parentCase.subject_person_hr_profile.employment_start_date;
 if (gs.nil(employeeStartDate)
 || !hrTriggerUtil.checkForElapsedDate(employeeStartDate.getDisplayValue()))
  return false;

 //Check Previous Sets have finished
 var prerequisiteActivitySetIds = ['20f71984ecb61300964fb378c827556f',
 '58123661dbf2930085ea54c0cf9619ba'];
 if (!hrTriggerUtil.checkActivitySetsCompleted(prerequisiteActivitySetIds))
  return false;

 return true;

})(parentCase, hrTriggerUtil);
```

例にある sys_id を自分のアクティビティセットの sys_id で置き換えます。アクティビティセットから、[フォームのコンテキストメニュー] アイコンをクリックし、[**sys_id** のコピー] を選択します。

ライフサイクルイベント評価間隔

評価間隔がトリガーされるのを待つのではなく、ワークフロー内のタイマーが自動的にトリガーされるようにするメカニズムがあります。

アクティビティセットは設定に基づいてさまざまな方法でトリガーできます。

- 即座
- 日付別
- トリガースクリプト (詳細)
- 条件 (テーブルのフィールド)

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

自動翻訳

- さまざまなトリガータイプの組み合わせ
- *他のアクティビティセット

> **注:**
> アクティビティセットのトリガーの詳細については、「ライフサイクルイベントアクティビティセットの設定」および「 ライフサイクルイベント のワークフロー」を参照してください。

*アクティビティセットが他のアクティビティセットによってトリガーされる場合、トリガーされる前にすべての依存関係が解決するまで待機する必要があります。

人事アクティビティランチャー **(HR Activity Launcher)** フロー

ライフサイクルイベントケースが [準備完了] ステータスに変更されると、すべてのアクティビティセットが [人事アクティビティランチャー (HR Activity Launcher)] フローを介して実行されます。この時点では、各アクティビティセットのアクティビティはトリガーされません。アクティビティをトリガーする他のアクティビティセットに依存していないアクティビティセットでは、トリガー条件が分析されます。

トリガー条件が満たされていない場合は、[再評価を待機トリガースクリプト (Wait to reevaluate Trigger Script)] タイマーが実行されるまで待機します (デフォルトは 4 時間ごと)。

トリガー条件が満たされていても、評価間隔が経過した後、アクティビティセットが再評価されるまでさらに 4 時間待機する必要があります。これにより、トリガーするアクティビティセットが遅延する可能性があります。

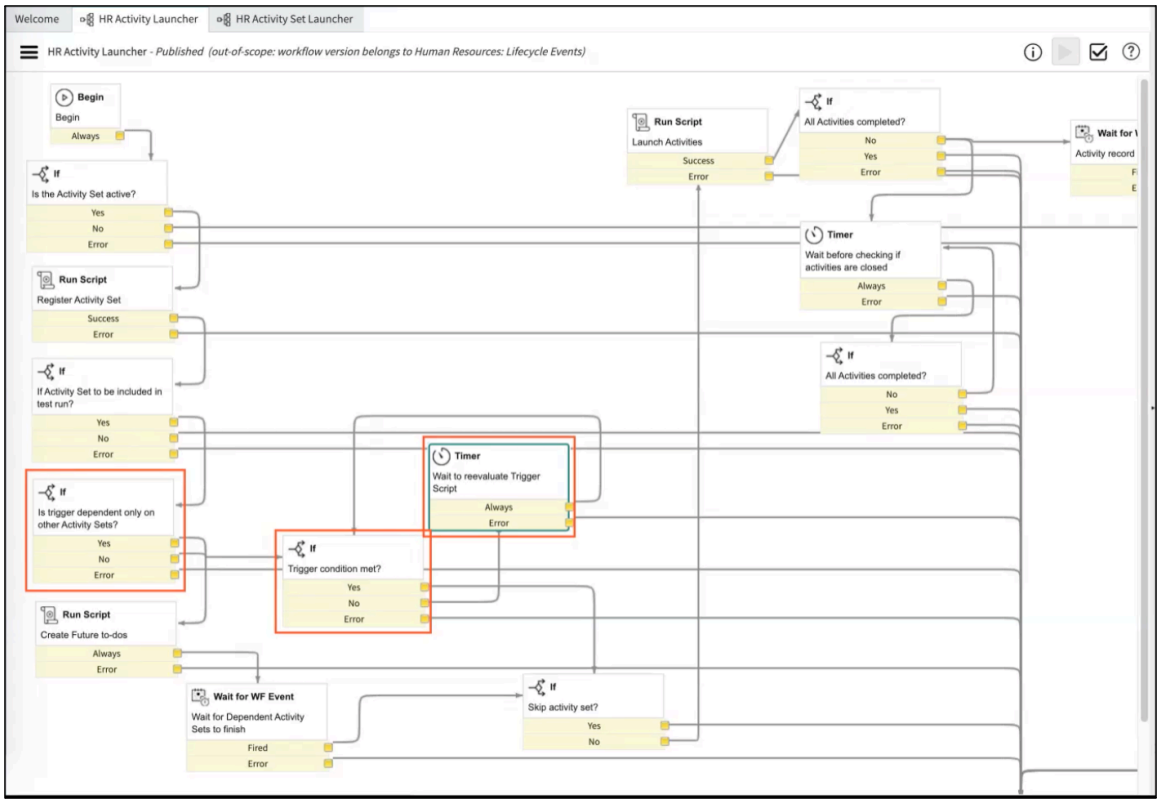
[再評価を待機トリガースクリプト (Wait to reevaluate Trigger Script)] タイマーは、ライフサイクルイベントプロパティで [sn_hr_le。すべてのアクティビティセットクローズタイマー] フィールドを使用して、アクティビティセットを評価するタイミングを決定します。デフォルト値は 4 時間です。

[sn_hr_le。すべてのアクティビティセットクローズタイマー] フィールドの値を減らすと、アクティビティセットをより早く起動できます。

> **注:**
> デフォルト値を変更する場合は注意が必要です。頻繁に更新するとより多くのイベントがトリガーされ、ライフサイクルイベントアクティビティセットが完了する前にキャンセルされる可能性があります。詳細については、「ライフサイクルイベントのプロパティ」を参照してください。

自動翻訳

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



[イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセット

[評価間隔] フィールドを使用する代わりに、デモデータに含まれている [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットを使用することもできます。これはオプションのソリューションですが、[人事アクティビティセットトリガーチェック (HR Activity Set Trigger Check)] ワークフローで check_activity_set_trigger イベントをトリガーするサーバー側コード (ビジネスルール、イベントスクリプト、スケジュール設定済みジョブなど) を作成して使用できます。サーバー側から check_activity_set_trigger イベントを使用して任意のアクティビティセットをトリガーできますが、即時トリガーされるアクティビティセットまたは他のアクティビティセットによってのみトリガーされるアクティビティセットは例外です。

注:
[イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットにアクセスするには、Human Resources Scoped アプリ：Lifecycle Events for Enterprise (com.sn_hr_lifecycle_ent) プラグインを有効にします。この方法は [評価間隔] フィールドの値の代わりに使用できるオプションです。

- アクティビティセットのトリガータイプを [条件] に設定する必要があります。
- [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットは、プライマリライフサイクルイベントケースのステータスが [対応中] に移行するとトリガーされます。
- [メール：イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Email - Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティは [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットに含まれています。
- [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットには、[人事アクティビティランチャー **(HR Activity Launcher)]** ワークフローが含まれています。また、[イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** ビジネスルールも含まれています。

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

- [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** ビジネスルールは、LE ケースのステータスが [対応中] に変更された後に実行されます。
- 次に、[人事アクティビティセットトリガーチェック (HR Activity Set Trigger Check)] ワークフローが見つかるまで、LE ケースに対して実行されているワークフローを検索し、check_activity_set_trigger イベントをそのワークフローにブロードキャストします。

- [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセット、[メール：イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Email - Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティ、および [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** ビジネスルールは、要件に合わせて変更できます。

  注:
  詳細については、ライフサイクルイベント のワークフロー および「ビジネスルール」を参照してください。

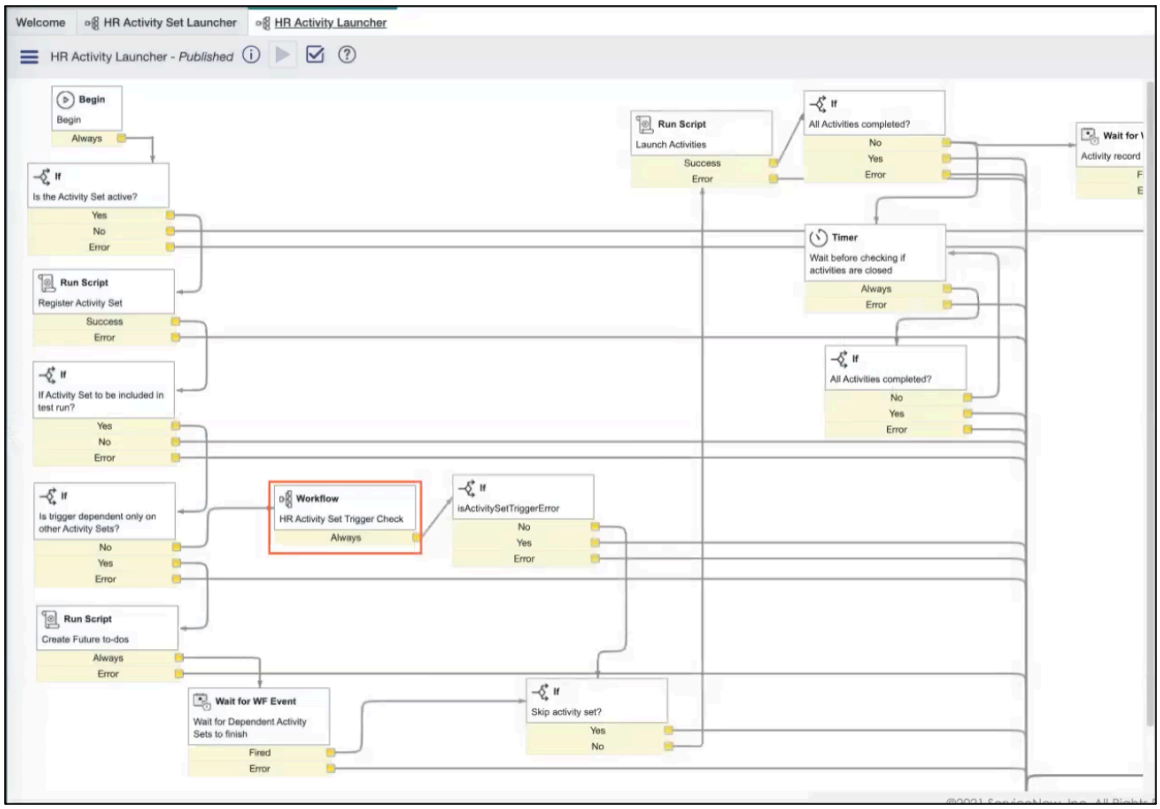
[HR アクティビティセットトリガーチェック **(HR Activity Set Trigger Check)]** ワークフロー

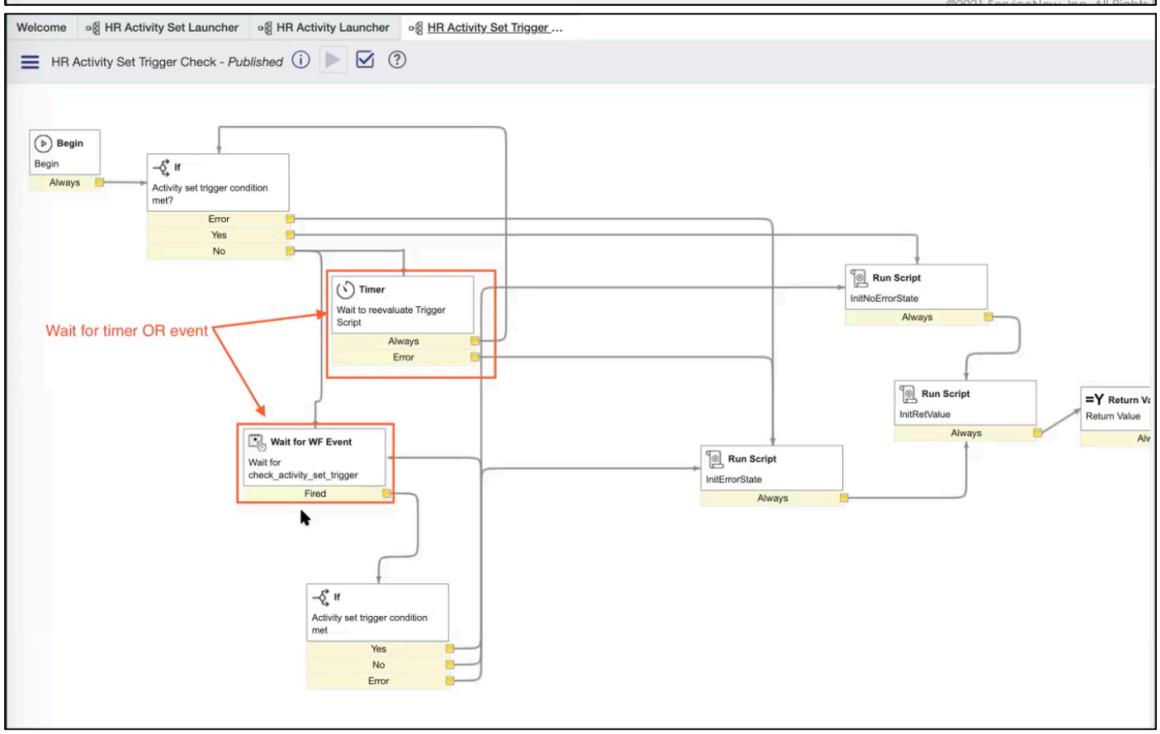
[人事アクティビティセットトリガーチェック (HR Activity Set Trigger Check)] ワークフロー (以下を参照) が [人事アクティビティランチャー (HR Activity Launcher)] ワークフローに追加され、アクティビティセットをトリガーする準備ができているかどうかを確認するために任意のサーバー側スクリプトでワークフローに通知できるようになります。

注:
アクティビティはトリガーされず、アクティビティセットの条件が評価されます。

自動翻訳

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





- [人事アクティビティセットトリガーチェック (HR Activity Set Trigger Check)] ワークフローは、アクティビティセットが他のアクティビティセットに依存していない場合に呼び出されます。
- アクティビティセットのトリガー条件が満たされているかどうかを定期的にチェックされます。
- トリガー条件が満たされていない場合でも、評価間隔が経過するまで待機します。
- check_activity_set_trigger イベントが発生すると、アクティビティセットのトリガー条件がすぐにチェックされます。

自動翻訳

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

[イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットの表示および使用

[イベント BR 付き条件 (デモ) (Condition with Event BR (Demo))] アクティビティセットに含まれるイベントを使用してアクティビティセットをトリガーするか、[人事アクティビティセットトリガーチェック (HR Activity Set Trigger Check)] ワークフローで check_activity_set_trigger イベントをトリガーするサーバーサイドコード (ビジネスルール、イベントスクリプト、スケジュール設定済みジョブなど) を作成して使用できます。

始める前に

必要なロール：admin

注:
[イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットにアクセスするには、Human Resources Scoped アプリ：Lifecycle Events for Enterprise (com.sn_hr_lifecycle_ent) プラグインを有効にします。この方法は [評価間隔] フィールドの値の代わりに使用できるオプションです。

手順

1. 移動先 ライフサイクルイベント > アドミニストレーション > ライフサイクルイベントの管理.
2. [新規雇用オンボーディング (デモ)] ライフサイクルイベントを選択します。
3. [アクティビティセット] タブを選択します。
4. 右にスクロールし、[イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットを選択します。

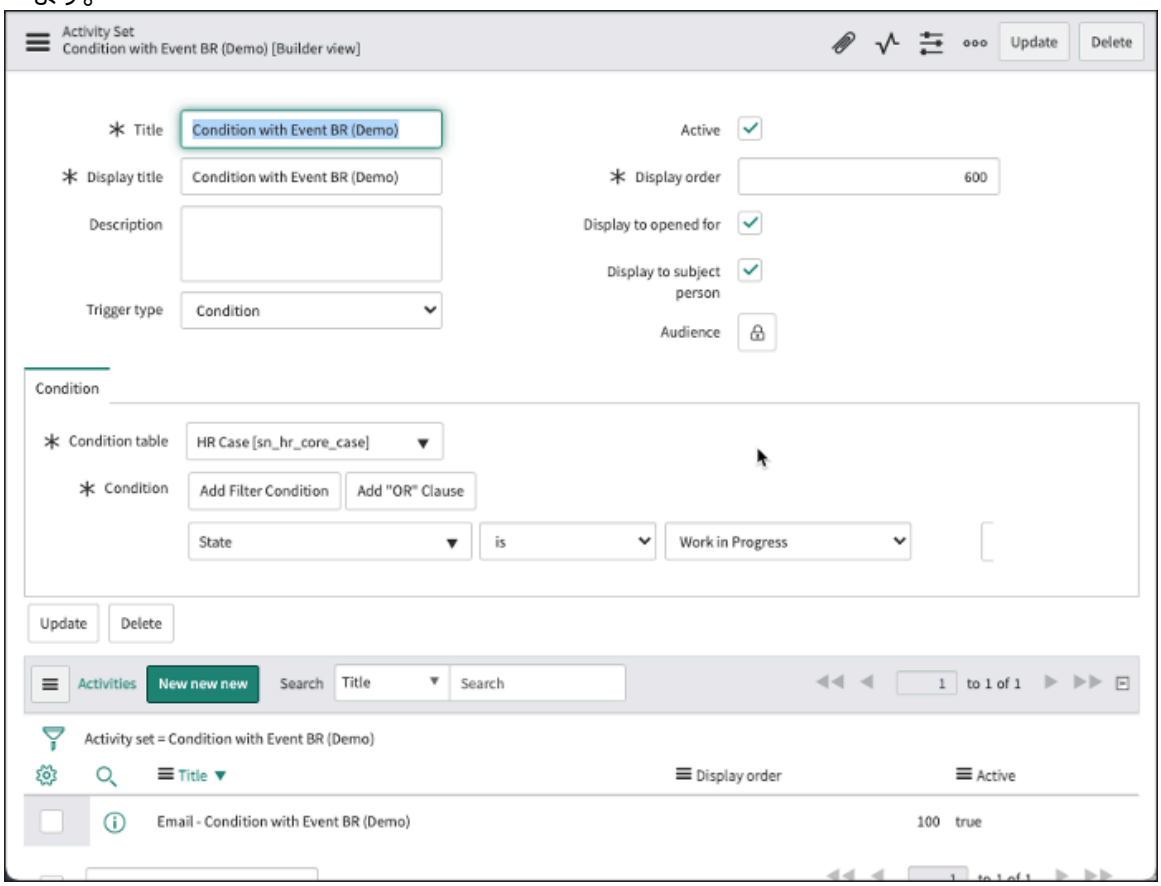
   注:
   [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットは、使用できる例の 1 つです。これはオプションのソリューションですが、[人事アクティビティセットトリガーチェック (HR Activity Set Trigger Check)] ワークフローで check_activity_set_trigger イベントをトリガーするサーバー側コード (ビジネスルール、イベントスクリプト、スケジュール設定済みジョブなど) を作成して使用できます。

5. [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットで編集 ( ) を選択します。

自動翻訳

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

- [トリガータイプ] は [条件] です。
- LE/人事ケースの [ステータス] が [対応中] に変わると、[イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットがトリガーされ、メールが送信されます。



[イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** ビジネスルールの表示および使用

[イベント BR 付き条件 (デモ) (Condition with Event BR (Demo))] ビジネスルールを表示および使用して、アクティビティセットの評価をより迅速にトリガーできます。

始める前に
[イベント BR 付き条件 (デモ) (Condition with Event BR (Demo))] ビジネスルールを使用してアクティビティセットのトリガー条件を評価するには、対応するアクティビティセットレコードの [トリガータイプ] フィールドを [条件] に設定する必要があります。

必要なロール：admin

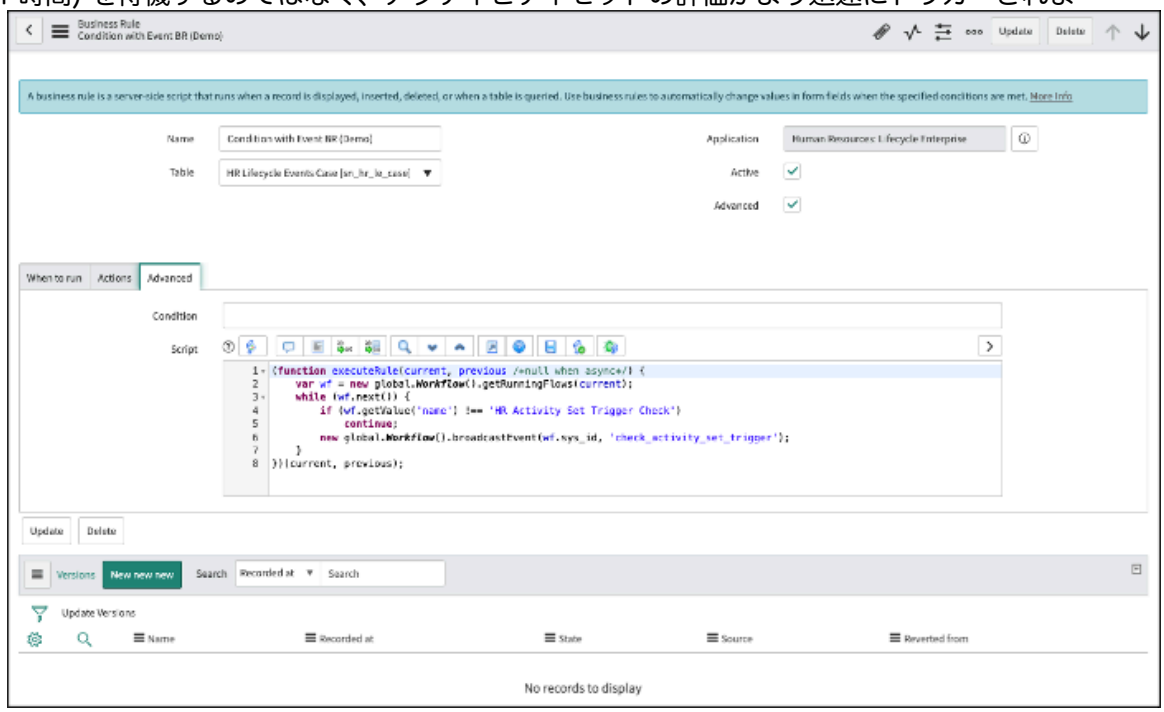
手順

1. 移動先 ライフサイクルイベント > ライフサイクルイベントケース.
2. [新規雇用オンボーディング (デモ)] ライフサイクルイベントから作成されたケースを選択します。
3. [他のアクション] アイコン を選択します。
4. [構成]、[ビジネスルール] の順に選択します。
5. [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** を検索して選択します。

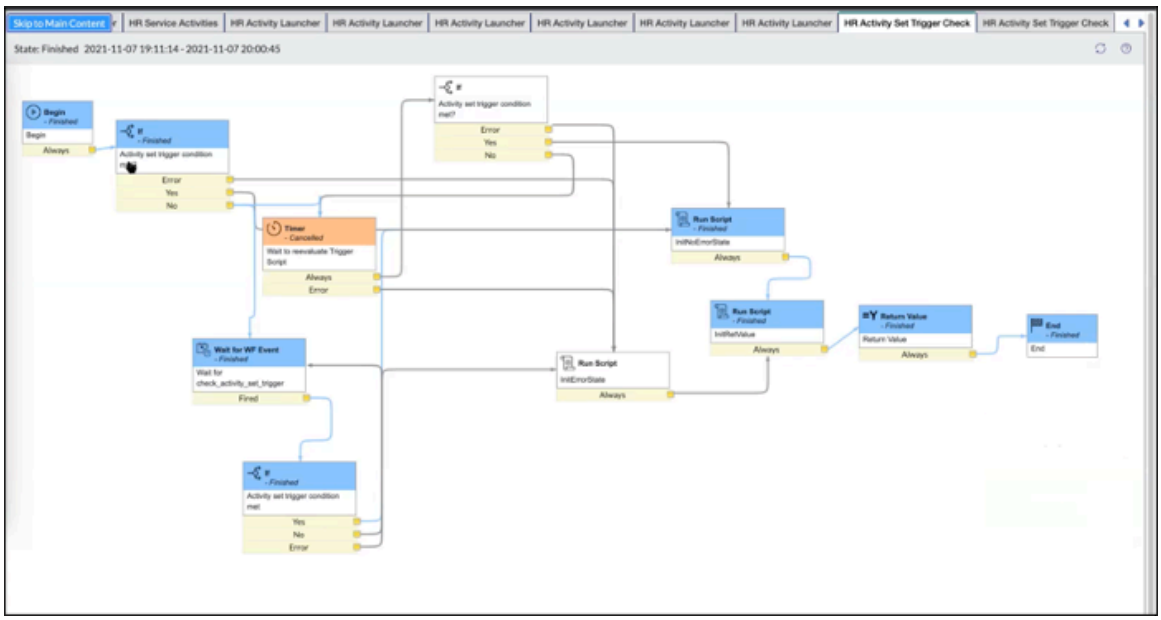
> **注:**
> [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** ビジネスルールは、ステータスが [対応中] に変わると実行されます。

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

6. [詳細 **(Advanced)]** タブを選択します。
   [スクリプト] フィールドで、このビジネスルールの仕組みを確認できます。LE/人事ケースの実行中フローを検索します。[人事アクティビティセットトリガーチェック (HR Activity Set Trigger Check)] ワークフローが見つかると、check_activity_set_trigger イベントがフローにブロードキャストされます。これにより、[評価間隔] フィールドの値 (デフォルトは 4 時間) を待機するのではなく、アクティビティセットの評価がより迅速にトリガーされます。



7. LE/人事ケースのステータスを [対応中] に変更すると、アクティビティセットがトリガーされます。
8. LE/人事ケースに戻り、[ワークフローを表示] 関連リンクを選択します。
9. [人事アクティビティセットトリガーチェック **(HR Activity Set Trigger Check)]** タブを選択します。
   LE/人事ケースのステータスが [対応中] に変わり、**check_activity_set_trigger** イベントが発生したときに、タイマーがキャンセルされます。



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

自動翻訳

評価間隔のデフォルト待機時間を変更する

アドミニストレーターは、アクティビティセットが評価されるまでに待機するデフォルトの時間を変更できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Utah ファミリ以降、デフォルトの評価間隔は変更可能になりました。

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > ライフサイクルイベントの管理.
2. ライフサイクルイベントを選択します。
3. [アクティビティセット] タブを選択します。
4. アクティビティセットの編集アイコンを選択します。

   注:
   ジャーニーでは、ステージはアクティビティセットに相当します。

5. 選択 構成 > すべて [他のアクション] リストから。
6. [辞書エントリ] タブを選択します。
7. **[evaluation_interval]** 列名を検索します。
8. 関連する辞書エントリを開きます。

   注:
   このレコードを編集するには、ヒューマンリソース (HR)：Lifecycle Enterprise アプリケーションを使用する必要があります。

9. [デフォルト値] タブを選択します。
   [デフォルト値] の `0 04:00:00` 形式は、`d hh:mm:ss` と同等です。
   - 日数 = d
   - 時間 = hh
   - 分 = mm
   - 秒 = ss
10. [デフォルト値] を変更します。
11. [更新] を選択します。

アクティビティセットの ライフサイクルイベント トリガーを構成する

ライフサイクルイベント のアクティビティセットのトリガーを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > ライフサイクルイベントの管理.
2. 変更するライフサイクルイベントを選択します。

自動翻訳

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

3. [アクティビティセット] タブを選択します。
4. トリガーを追加するアクティビティセットの [アクティビティセットを編集します] アイコンを選択します。
5. [トリガータイプ] を選択します。
   トリガータイプの詳細については、「ライフサイクルイベント アクティビティセットのトリガータイプ」を参照してください。
6. [更新] を選択します。

ライフサイクルイベント アクティビティセットのトリガータイプ

アドミニストレーターは、アクティビティセットトリガーを設定して、アクティビティセット内のアクティビティを利用可能にすることができます。

アクティビティセットのトリガータイプ

即時

ライフサイクルイベントが作成されるとすぐに、セット内のすべてのアクティビティをトリガーします。

日付

日付またはマイルストーンに達するとアクティビティセットのアクティビティをトリガーします。新規雇用者のオンボーディングアクティビティの初日は、新規雇用者の初出勤日です。日付トリガーには [トリガーテーブル] と [トリガーフィールド] が必要です。

日付フィールドに関連付けられたフィールド

Field (フィールド)	説明
トリガーテーブル	利用可能リストからテーブルを選択します。
トリガーフィールド	利用可能リストからフィールドを選択します。
空の日付を無視	トリガーフィールドに日付がない場合、アクティビティセットはトリガーされません。
日付オフセットタイプ	• 後 • 前
日付オフセット数	評価するオフセット単位の数値。
日付オフセット単位	• 日 • 週 • 月

他のアクティビティセット

自動翻訳

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

アクティビティセットは、別のアクティビティセットが完了するとトリガーされます。アクティビティセットが他のアクティビティセットによってトリガーされる場合、セット内のすべての依存アクティビティが完了するまでトリガーは有効になりません。

詳細

[詳細] トリガーを使用して、カスタム条件を評価してアクティビティセットをトリガーするスクリプトを追加します。

条件

[条件] トリガーを使用して、選択したテーブルのフィールドの値に基づいて条件を定義します。

組み合わせ

[日付]、 [他のアクティビティセット]、および [条件] の使用を組み合わせます。アクティビティセットをトリガーするには、3 つの条件がすべて満たされる必要があります。

ライフサイクルイベント アクティビティセット進捗の最適化

ライフサイクルイベントケースに対してトリガーされる条件を満たしている場合、ライフサイクルイベント定義したアクティビティセットが完了までシームレスに進行するようにします。

アクティビティセットを作成または変更して、アクティビティのグループを定義します。アクティビティセットは、ライフサイクルイベントプロセスのさまざまなステージを表し、トリガーされる条件があります。アクティビティセットのトリガー条件は、アクティビティセットレコードの [トリガータイプ] フィールドと [対象者] フィールドで定義された値によって異なります。アクティビティセットが作成されると、対応するアクティビティセットコンテキストレコードの [ステータス] フィールドが [トリガー待ち] に設定されます。アクティビティセットが定義されたトリガー条件を満たすと、[ステータス] フィールドの値が [実行中のアクティビティ] に変更されます。

場合によっては、対応するトリガー条件が満たされていても、アクティビティセットの進行を妨げる問題が表面化することがあります。定義したアクティブなアクティビティセットの進行を最適化するには、アクティビティセットが停滞する条件を理解することが重要です。次の表を使用して、アクティビティセットの進捗状況の停滞に起因する問題と、反映された問題の対応するソリューションに関する情報を取得します。

アクティビティセットの停滞の問題と対応するソリューション

問題	説明	ソリューション
構成の変更	以前のアクティビティセット構成に依存する既存の ライフサイクルイベント ケースがあるときに実行されるアクティビティセット構成の変更。	定義されアクティブなアクティビティセット、特に次のコンポーネントの構成を変更する場合は注意が必要です。 • アクティビティセットレコードの [対象者] フィールド値の変更。 • アクティビティセットレコードの [トリガータイプ] フィールド値の変更。 • アクティビティセットへの新しいアクティビティの追加 • アクティビティセット間でのアクティビティの移動

自動翻訳

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

アクティビティセットの停滞の問題と対応するソリューション (続く)

問題	説明	ソリューション
		既存の ライフサイクルイベント ケースでは、次のいずれかの条件に当てはまる場合、アクティビティセットに加えた構成変更は使用されません。 • ライフサイクルイベントケースに対してアクティビティセットがトリガーされました。 • ライフサイクルイベントケースのアクティビティは既に生成されています。 • ライフサイクルイベントケースのアクティビティは既に完了しています。 これらの構成変更は、非本番インスタンスで実行して、変更によって悪影響が生じるかどうかを検証する必要があります。

自動翻訳

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

アクティビティセットの停滞の問題と対応するソリューション (続く)

問題	説明	ソリューション
		ヒント: 構成の変更によりアクティビティセットが停滞した場合は、次の手順を実行して進行状況を再開できます。 1. アクティビティセットコンテキストレコードの [ステータス] フィールドを [エラー] に変更します。 2. 対応する ライフサイクルイベント ケースを再開します。 このソリューションは回避策であり、履歴書ケース機能が意図されている用途を示すものではありません。この回避策を使用するには、次の条件が満たされている必要があります。 • アクティビティセットに関連付けられたアクティビティが完了していない必要があります。 • ライフサイクルイベントケースに関連付けられたタスクが作成されていない必要があります。 このワークアラウンドは、非本番インスタンスで実行して、変更によって望ましい効果が得られるかどうかを検証する必要があります。
構成ミス	意図しない動作を引き起こし、アクティビティセット内のアクティビティの進行に悪影響を与える誤ったアクティビティセット構成。	定義したアクティビティセットを確認して、正しく構成されているかどうかを確認します。 たとえば、新しいアクティビティセットであるアクティビティセット 2 (AS2) を定義し、アクティビティセット 1 (AS1) の完了後にAS2がトリガーされるように、[トリガー

自動翻訳

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

アクティビティセットの停滞の問題と対応するソリューション (続く)

問題	説明	ソリューション
		タイプ] フィールドを [他のアクティビティセット] に設定しました。ただし、AS1 が非アクティブ化されている場合、AS2 の構成は無効になります。AS1 が非アクティブ化されているため、AS2 の構成を変更して、AS1 から依存関係を削除する必要があります。
カスタマイズ	アクティビティを管理および実行するために使用されるカスタム ライフサイクルイベント ワークフローまたは関連するスクリプトインクルードに関連付けられた問題。	スクリプトインクルードの変更によって無効になった制限付き発信者アクセス (RCA) レコードがあるかどうかを確認します。変更されたスクリプトインクルードに関連する無効な RCA レコードがある場合は、各レコードを確認し、それに応じてアクセスを許可します。 また、hr_ActivitySet などのスクリプトインクルードの呼び出しまたはアクセスの不能に関するエラーがある RCA レコードがあるかどうかも確認します。
評価間隔	アクティビティセット評価プロセスの各サイクル間に発生する必要がある時間間隔を短縮します。アクティビティセット評価プロセスは、対応するアクティビティセットコンテキストレコードの [ステータス] フィールドが [トリガー待ち] に設定されているアクティビティセットが、それらに対して定義されているトリガー条件を満たしているかどうかを判断します。	アクティビティセット評価プロセスの各サイクル間の時間間隔をデフォルト値 (4 時間) 未満に短縮する場合は注意が必要です。 アクティビティセット評価プロセスの各サイクル間の待ち時間を短縮すると、アクティビティセット評価プロセスの実行頻度が増加します。その結果、この変更により、同時に実行されるワークフロー アクティビティの数が増えます。実行中のアクティビティの数がワークフローで処理できるアクティビティのキャパシティに達すると、ワークフローは次回の実行中にキャンセルされます。 ワークフローコンテキストテーブルを確認し、キャンセルされた ライフサイクルイベント ワークフローに関連付けられているレコードがあるかどうかを確認します。キャンセルされたワークフローの場合、対応す

自動翻訳

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

アクティビティセットの停滞の問題と対応するソリューション (続く)

問題	説明	ソリューション
		るワークフローコンテキストレコードの [ステータス] フィールドは [キャンセル] に設定されます。 ヒント: 次を使用： [イベント BR 付き条件 (デモ) (Condition with Event BR (Demo))] アクティビティセット 評価間隔を変更する代わりに。評価間隔と [イベント BR 付き条件 (デモ) (Condition with Event BR (Demo))] アクティビティセットの詳細については、 ライフサイクルイベント評価間隔 を参照してください。
対象者クライテリア	対象者が、ターゲット対象者を対象としたアクティビティに定義された対象者基準を満たしていません。対応するアクティビティセットは、評価プロセス中にスキップされます。	[アクティビティセットコンテキスト] テーブルを確認して、スキップされたレコードがないかどうかを確認します。スキップされたアクティビティセットの場合、対応するアクティビティセットコンテキストレコードの [ステータス] フィールドが [スキップ] に設定されます。

ライフサイクルイベント トリガーとワークフロー参照

ライフサイクルイベント トリガーとワークフローに関する情報。

人事アクティビティランチャー **(HR Activity Launcher)** フロー

ライフサイクルイベントケースが [準備完了] ステータスに変更されると、すべてのアクティビティセットが [人事アクティビティランチャー (HR Activity Launcher)] フローを介して実行されます。各アクティビティセットのアクティビティはトリガーされません。アクティビティをトリガーする他のアクティビティセットに依存していないアクティビティセットでは、トリガー条件が分析されます。

トリガー条件が満たされていない場合は、[トリガースクリプトの再評価を待機 (Wait to reevaluate Trigger Script)] タイマーが実行されるまで待機します (デフォルトは 4 時間ごと)。

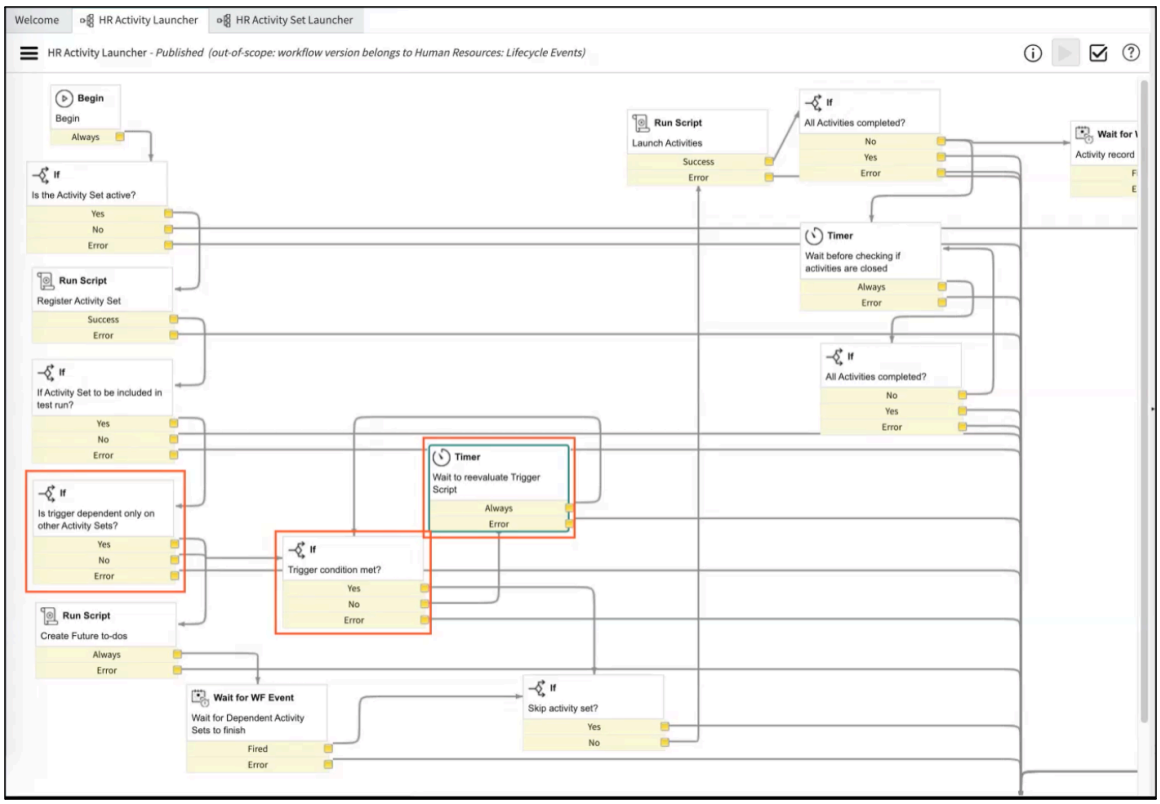
トリガー条件が満たされていても、評価間隔が経過した後、アクティビティセットが再評価されるまでさらに 4 時間待機する必要があります。再評価の待機のため、トリガーするアクティビティセットが遅延する可能性があります。

[トリガースクリプトの再評価を待機 (Wait to reevaluate Trigger Script)] タイマーは、**[sn_hr_le_activity_set]** テーブルの **[evaluation_interval]** を使用します。デフォルト値は 4 時間です。アクティビティセットをより早く起動するために、 **[evaluation_interval]** フィールドの値を減らすことができます。「評価間隔のデフォルト待機時間を変更する」を参照してください。

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

自動翻訳

注:
デフォルト値を変更する場合は注意が必要です。頻繁に更新するとより多くのイベントがトリガーされ、ライフサイクルイベントアクティビティセットが完了する前にキャンセルされる可能性があります。詳細については、「ライフサイクルイベントのプロパティ」を参照してください。



[イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセット

アクティビティセットをトリガーするには、[評価間隔] フィールドを使用する代わりに、デモデータに含まれている [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットを使用することもできます。[イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** の使用はオプションのソリューションですが、[HR アクティビティセットトリガーチェック (HR Activity Set Trigger Check)] ワークフローで check_activity_set_trigger イベントをトリガーするサーバー側コード (ビジネスルール、イベントスクリプト、スケジュール済みジョブなど) を作成して使用できます。サーバー側から check_activity_set_trigger イベントを使用して任意のアクティビティセットをトリガーできますが、即時トリガーされるアクティビティセットまたは他のアクティビティセットによってのみトリガーされるアクティビティセットは例外です。

注:
[イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットにアクセスするには、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise (com.sn_hr_lifecycle_ent) プラグインを有効にします。この方法は [評価間隔] フィールドの値の代わりに使用できるオプションです。

- アクティビティセットのトリガータイプを [条件] に設定する必要があります。
- [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットは、プライマリライフサイクルイベントケースのステータスが [対応中] に移行するとトリガーされます。

自動翻訳

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

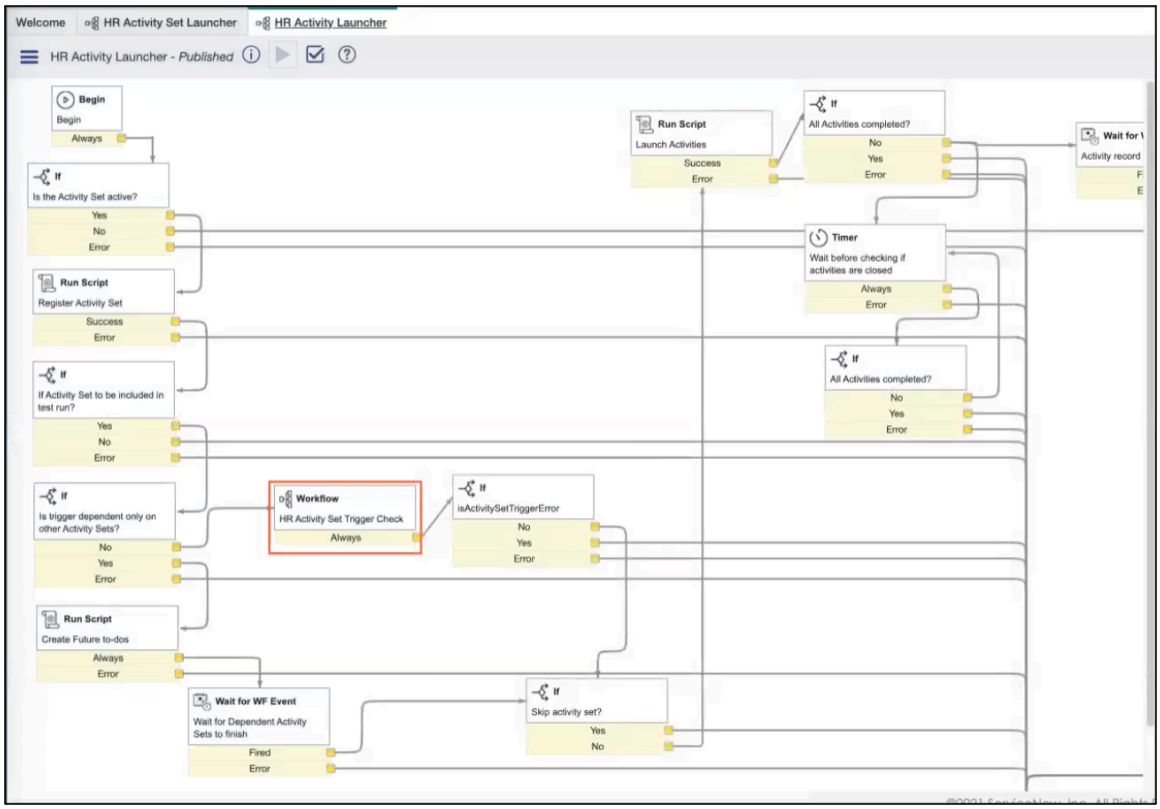
- [メール：イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Email - Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティは [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットに含まれています。
- [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットには、**[HR** アクティビティランチャー **(HR Activity Launcher)]** ワークフローが含まれています。また、[イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** ビジネスルールも含まれています。
  - [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** ビジネスルールは、LE ケースのステータスが [対応中] に変更された後に実行されます。
  - 次に、[人事アクティビティセットトリガーチェック (HR Activity Set Trigger Check)] ワークフローが見つかるまで、LE ケースに対して実行されているワークフローを検索し、check_activity_set_trigger イベントをそのワークフローにブロードキャストします。
- [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセット、[メール：イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Email - Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティ、および [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** ビジネスルールは、要件に合わせて変更できます。

> **注:**
> 詳細については、ライフサイクルイベント のワークフロー および「ビジネスルール」を参照してください。

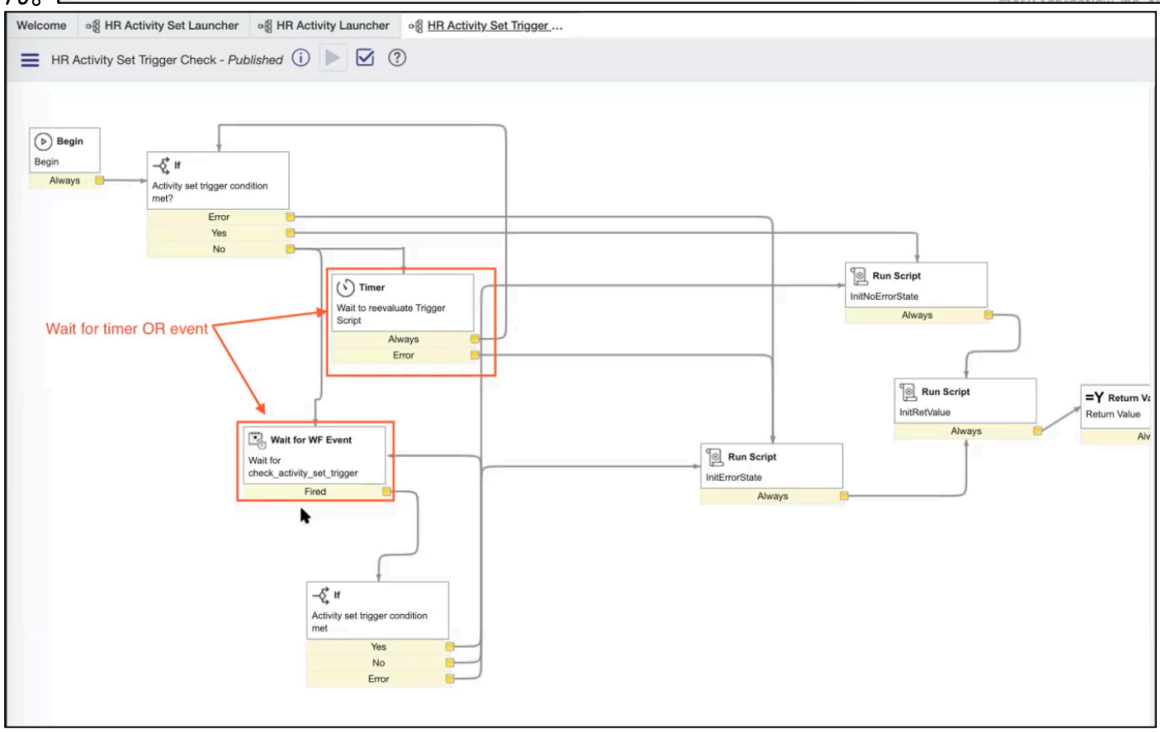
[人事アクティビティセットトリガーチェック **(HR Activity Set Trigger Check)]** ワークフロー

[HR アクティビティセットトリガーチェック (HR Activity Set Trigger Check)] ワークフローが [HR アクティビティランチャー (HR Activity Launcher)] ワークフローに追加され、アクティビティセットをトリガーする準備ができているかどうかを確認するために任意のサーバー側スクリプトでワークフローに通知できるようになります。[HR アクティビティセットトリガーチェック (HR Activity Set Trigger Check)] ワークフローは条件を評価します。ワークフローは直接トリガーされませ

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



h。



- [HR アクティビティセットトリガーチェック (HR Activity Set Trigger Check)] ワークフローは、アクティビティセットが他のアクティビティセットに依存していない場合に呼び出されます。
- アクティビティセットのトリガー条件が満たされているかどうかは定期的に確認されます。
- トリガー条件が満たされていない場合には、評価間隔が経過するまで待機します。
- check_activity_set_trigger イベントが発生すると、アクティビティセットのトリガー条件がすぐに確認されます。

自動翻訳

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

アクティビティセットトリガーワークフローイベントの確認

サーバー側スクリプト (ビジネスルール、イベントスクリプト、スケジュール済みジョブなど) で **check_activity_set_trigger** ワークフローイベントを使用して、 [トリガースクリプトの再評価を待機 (Wait to reevaluate the Trigger Script)] タイマーを短縮し、アクティビティセットのトリガーをジャストインタイムで評価することができます。長時間のタイマーの待機を避けるために、より頻繁な評価間隔の使用を検討している場合は、代わりにこのオプションを使用してください。

> **注:**
> **check_activity_set_trigger** イベントは、即時トリガーされるアクティビティセットまたは他のアクティビティセットによってのみトリガーされるアクティビティセットでは機能しません。

check_activity_set_trigger ワークフローイベントを使用する準備をするときは、アクティビティセットのトリガー基準をいつ確認するかを最初に決定してください。たとえば、「条件」トリガータイプを使用している場合、条件が true かどうかを確認するには、同じ条件を持つビジネスルールが適しています。「詳細」トリガーを使用する場合は、詳細スクリプトが true を返すサーバー側のビジネスロジックを特定します。例：

- スクリプトインクルード
- スケジュール済みジョブ
- インポートスクリプト

。

トリガー基準を確認するサーバー側の場所を決定したら、次のスクリプトを追加します。

```
(function executeRule(current, previous /*null when async*/) {
 var wf = new global.Workflow().getRunningFlows(current);
 while (wf.next()) {
  if (wf.getValue('name') !== 'HR Activity Set Trigger Check')
   continue;
  new global.Workflow().broadcastEvent(wf.sys_id, 'check_activity_set_trigger');
 }
})(current, previous);
```

ライフサイクルイベントアクティビティの設定

ライフサイクルイベントアクティビティを作成または変更します。ライフサイクルイベントアクティビティには、承認、従業員タスク、履行者アクティビティ、通知、フロー、コンテンツ、またはアクティビティコンテナーがあります。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.activity_writer およびアクティビティを所有する所有グループ内のメンバーシップ。

各アクティビティは、所有グループに関連付けられている必要があります。アクティビティにターゲットとなる対象者がある場合は、対象者レコードを使用して、該当するアクティビティをトリガーするためにライフサイクルイベントケースの対象者が満たす必要がある条件または基準を定義することができます。各アクティビティは、単一のアクティビティセットに関連付けられます。

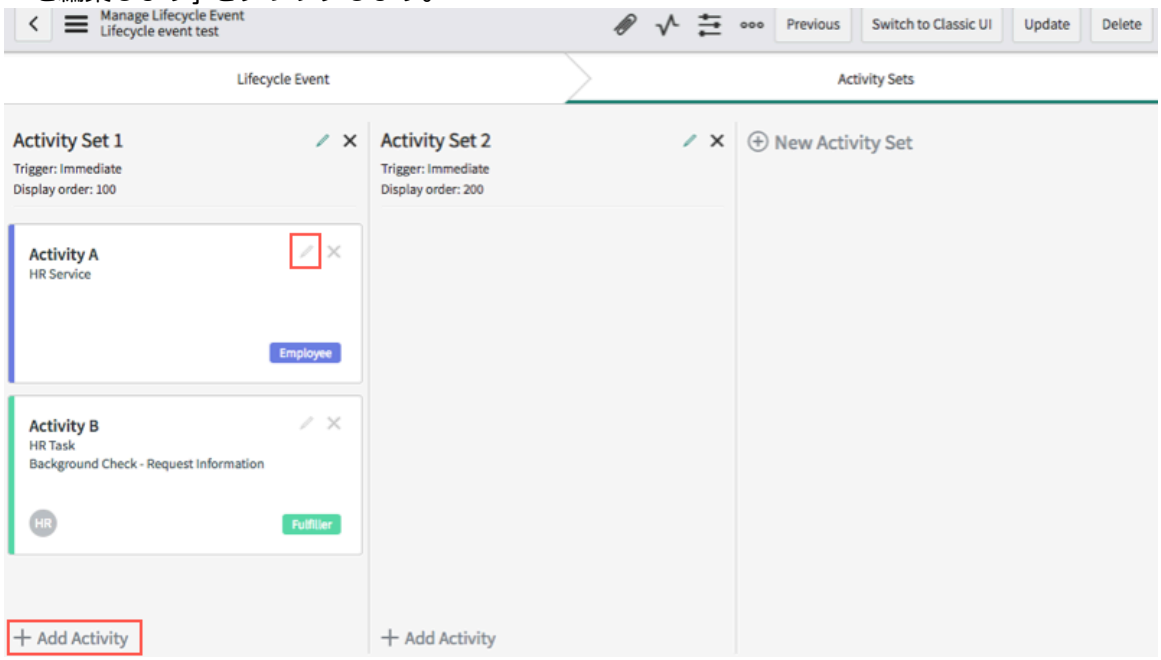
手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > アドミニストレーション > ライフサイクルイベントの管理をクリックし、レコードを開きます。
2. [アクティビティセット] タブをクリックして、ライフサイクルイベントビルダーにアクセスします。

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

自動翻訳

3. 新しいアクティビティを作成するか、既存のアクティビティを変更します。
   - 新しいアクティビティを作成するには、[アクティビティを追加] をクリックします。
   - 既存のアクティビティを変更するには、アクティビティにカーソルを合わせ、[アクティビティを編集します] をクリックします。



4. [アクティビティ] フォームで、[アクティビティタイプ] フィールドを次のいずれかに設定します。
   - 承認
   - 従業員タスク
   - 担当者アクティビティ
   - 通知
   - フロー
   - コンテンツ
   - アクティビティコンテナー
   - パルスサーベイ

   各アクティビティタイプに応じたタスクを実行します。

> ⚠ 警告:
> LE ケースと同じ LE タイプを持つ HR サービスの LE アクティビティ (履行者アクティビティ) によって、メモリの問題を引き起こす可能性があるループが発生する可能性があります。

承認の場合

承認であるライフサイクルイベントアクティビティを設定します。Approvals では、指定された承認者が承認または却下を実行するためのタスクを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le.activity_writer およびアクティビティを所有する所有グループ内のメンバーシップ。

自動翻訳

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

手順

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

アクティビティフォーム

フィールド	説明
タイトル	ライフサイクルイベントアクティビティの名前。
説明	ライフサイクルイベントアクティビティの説明。
アクティビティタイプ	値を [承認] に設定します。
アクティブ	使用するアクティビティをアクティブ化するためのオプション。
所有グループ	アクティビティが関連付けられている所有グループ。 注: ◦ 所有グループは、ライフサイクルイベントアクティビティを誰が所有するかを制御します。詳細については、「ライフサイクルイベントの所有グループの設定」を参照してください。 ◦ アクティビティを作成、更新、または削除するには、関連付けられた所有グループのメンバーであるとともに sn_hr_le.activity_writer ロールを持っている必要があります。
アクティビティセット	アクティビティが関連付けられているアクティビティセット。
対象者	アクティビティでライフサイクルイベントケースをトリガーするかどうかを定義します。1 人または複数の対象者レコードを適用することができます。ライフサイクルイベントケースの対象者は、ケースでトリガーするアクティビティに対する 1 つの対象者レコードの条件または基準を満たしている必要があります。対象者レコードが選択されていない場合、アクティビティはケースでトリガーされます。 アクティビティセットの対象者基準が最初に適用されます。対象者基準が満たされている場合は、アクティビティセットが実行されます。次に、アクティビティレベルの対象者がチェックされ、実行されます。 トリガータイプが [取り消す] のアクティビティセットの対象者を設定することはできません。 注: 対象者レコードでは、ユーザーが満たす必要のある条件や基準を定義します。

3. [承認者] 関連リストで、ライフサイクルイベントアクティビティの承認者を定義します。

承認者関連リストのフィールド

Field (フィールド)	説明
承認者グループ	アクティビティを承認するグループです。
承認者ユーザー	アクティビティを承認するユーザーです。

自動翻訳

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

Field (フィールド)	説明
ケースの承認者	アクティビティを承認するライフサイクルイベントケースのユーザーです。

4. [承認オプション] 関連リストで、アクティビティの承認方法を設定します。

承認オプション関連リストのフィールド

Field (フィールド)	説明	
待機	承認が完了したときのアクションを選択します。	
	任意の人が承認	HR アクティビティは、誰か 1 人の承認で十分です。
	全員が承認	HR アクティビティにアサインされているすべてのユーザーの承認が必要です。誰か 1 人が却下した場合、担当者は代替承認者を選択するリンクが記載されたメッセージを受信します。
	任意の人からの最初の回答	アクティビティに応答 (承認または却下) した最初の人によってステータスが決定されます。
却下時	承認が却下されたときのアクションを選択します。	
	承認の再送信を許可：	HR エージェントは、承認を再送信できます。担当者は、ケースの承認要求を再送信するリンクが記載されたメッセージを受信します。すべての承認者に承認要求が再送信されます。
	未完了でクローズ	HR サービスが却下されると、ケースまたはタスクの [状態] が [未完了でクローズ] に変更されます。
いずれかの承認者の欠落	いずれかの承認者が欠落している場合のアクションを選択します。	
	代替を選択	承認者が欠落している場合、担当者は代替を選択できます。アクティビティに、オープン対象のマネージャーが承認するよう構成されている場合、オープン対象者にマネージャーがアサインされていないと、アクティビティの承認者がいなくなります。[いずれかの承認者の欠落] フィールドで [代替を選択] が選択されている場合、代替承認者を選択するリンクが記載されたメッセージが、担当者に送信されます。
	見つからない場合はスキップ	すべての欠落している承認者をバイパスして続行します。
	未完了でクローズ	承認者が欠落している場合、ケースまたはタスクのステータスを [未完了でクローズ] に変更します。
すべての承認者の欠落	すべての承認者が欠落している場合のアクションを選択します。	
	代替を選択	すべての承認者が欠落している場合、担当者は代替を選択できます。アクティビティに、オープン対象のマネージャーが承認するよう構成されている場合、オープン対象者にマネージャーがアサインされていないと、アクティビティの承認者がいなくなります。[いずれかの承認者の

自動翻訳

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

Field (フィールド)	説明	
		欠落] フィールドで [代替を選択] が選択されている場合、代替承認者を選択するリンクが記載されたメッセージが、担当者に送信されます。
	未完了でクローズ	すべての承認者が欠落している場合、ケースまたはタスクのステータスを [未完了でクローズ] に変更します。

5. [送信] または [更新] をクリックします。

従業員タスクの場合

従業員のタスクであるライフサイクルイベントアクティビティを設定します。従業員タスクは、ライフサイクルイベントケースの対象者にアサインされます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.activity_writer およびアクティビティを所有する所有グループ内のメンバーシップ。

手順

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

アクティビティフォーム

フィールド	説明
タイトル	ライフサイクルイベントアクティビティの名前。
説明	ライフサイクルイベントアクティビティの説明。
アクティビティタイプ	値を [従業員] に設定します。
HR タスクテンプレート	アクティビティで使用する HR タスクテンプレートです。 **注:** タスクの生成時に、[HR タスク] フォームのフィールドが、HR タスクテンプレートによって自動的に入力されます。詳細については、「HR タスクテンプレートの構成」を参照してください。
生成されたタスクが完了するまで待機	アクティビティをクローズする前に、生成されたタスクが完了するまで待機するためのオプションです。HR タスクテンプレートフォームで、次のいずれかのタスクタイプを選択すると、このフィールドが表示されます。オンにした場合は以下のようになります。 ○ **HR** サービス：HR タスクを完了すると HR ケースが作成されます。アクティビティをクローズするには、HR ケースを完了する必要があります。 ○ カタログアイテムの送信：HR タスクを完了すると、要求が作成されます。アクティビティをクローズするには、要求を完了する必要があります。 ○ 注文ガイドを送信：HR タスクを完了すると、IT 要求が作成されます。アクティビティをクローズするには、IT 要求を完了する必要があります。

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

フィールド	説明
	注: ○ クローズの条件はアクティビティタイプに依存します。この条件は変更できます。 ○ 選択した場合は、新しいライフサイクルイベントケースにのみ変更が適用されます。既存のケースのアクティビティは、生成されたタスクの完了を待機せずにクローズされます。
アクティブ	使用するアクティビティをアクティブ化するためのオプション。
所有グループ	アクティビティが関連付けられている所有グループ。 注: ○ 所有グループは、ライフサイクルイベントアクティビティを誰が所有するかを制御します。詳細については、「ライフサイクルイベントの所有グループの設定」を参照してください。 ○ アクティビティを作成、更新、または削除するには、関連付けられた所有グループのメンバーであるとともに sn_hr_le.activity_writer ロールを持っている必要があります。
アクティビティセット	アクティビティが関連付けられているアクティビティセット。
HR サービス構成からのバッジを使用	(関連する HR タスクテンプレートの場合、**[HR** タスクタイプ] の値は **[HR** サービス]) 親の HR サービスに関連付けられているバッジを使用するオプション。
バッジ	履行者のアクティビティが関連付けられているバッジ。 注: バッジがポータルに表示され、どの部門の従業員がそのアクティビティを履行しているかを示します。詳細については、「HR のバッジの構成」を参照してください。
対象者	アクティビティでライフサイクルイベントケースをトリガーするかどうかを定義します。1 人または複数の対象者レコードを適用することができます。ライフサイクルイベントケースの対象者は、ケースでトリガーするアクティビティに対する 1 つの対象者レコードの条件または基準を満たしている必要があります。対象者レコードが選択されていない場合、アクティビティはケースでトリガーされます。 アクティビティセットの対象者基準が最初に適用されます。対象者基準が満たされている場合は、アクティビティセットが実行されます。次に、アクティビティレベルの対象者がチェックされ、実行されます。 トリガータイプが [取り消す] のアクティビティセットの対象者を設定することはできません。 注: 対象者レコードでは、ユーザーが満たす必要のある条件や基準を定義します。

3. [保存] をクリックします。

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

自動翻訳

4. 関連付けられた HR タスクテンプレートにおいて、**[HR** タスクタイプ] の値が **[HR** サービス]、[カタログアイテムの送信]、または [注文ガイドを送信] の場合、[アクティビティフィールドマッピング] セクションで、親ライフサイクルイベントケースのフィールドを、従業員アクティビティがトリガーされたときに生成される子アクティビティの適切な変数にマッピングすることができます。

   a. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   b. フォームのフィールドに入力します。

   [アクティビティフィールドマッピング] フォーム

フィールド	説明	
アクティビティ	このフィールドは、関連付けられているライフサイクルイベントアクティビティの名前に自動的に設定されます。	
テーブルからマップ	アクティビティフィールドのマップ元のソーステーブルです。このフィールドは、親ライフサイクルイベントケースが関連付けられている HR ケーステーブルの名前に自動的に設定されます。	
マップ元	タイプからマップします。次のいずれかを選択します。	
	フィールド	フィールドからマップします。[マップ元フィールド] (Map from field) フィールドで、アクティビティフィールドのマップ元であるソーステーブル内のフィールドを選択します。 注: マップ元のフィールドのデータタイプがマップ先のフィールドのデータタイプと同じであることを確認してください。
	カスタムテキスト	カスタムテキストからマップします。[カスタムテキスト] フィールドに文字列値を入力します。カスタムテキストは静的にするか、またはソーステーブルから取得された変数を含めることができます。たとえば、「新規雇用者にラップトップを提供：${subject_person}」のように、IT 要求の簡単な説明を入力できます。
変数にマップ	アクティビティフィールドのマップ先の変数です。 注: マップ元のフィールドのデータタイプがマップ先のフィールドのデータタイプと同じであることを確認してください。	

   c. [送信] または [更新] をクリックします。

   d. 必要に応じて、このプロセスを繰り返します。

5. [更新] をクリックします。

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

自動翻訳

履行者アクティビティの場合

履行者のためのライフサイクルイベントアクティビティを設定します。履行者アクティビティは、HR、IT、施設などの部門のエージェントまたは履行者にアサインされます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.activity_writer およびアクティビティを所有する所有グループ内のメンバーシップ。

手順

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

アクティビティフォーム

フィールド	説明	
タイトル	ライフサイクルイベントアクティビティの名前。	
説明	ライフサイクルイベントアクティビティの説明。	
アクティビティタイプ	値を [履行者] に設定します。	
担当者アクティビティ	次のいずれかの履行者アクティビティタイプを選択します。 **注:** ここに表示されるさまざまな履行者アクティビティタイプを制御できます。詳細については、「ライフサイクルイベントのアクティビティ構成の設定」を参照してください。	
	自動注文ガイド	(企業のライフサイクルイベントのみ) 注文ガイドがアクティビティを履行します。[注文ガイド] フィールドで、使用する注文ガイドを選択します。 **注:** 注文ガイドは、複数のアイテムを生成する 1 つのサービスカタログ要求を送信します。詳細については、「注文ガイド」を参照してください。
	カタログアイテム	(企業のライフサイクルイベントのみ) カタログアイテムがアクティビティを履行します。[カタログアイテム] フィールドで、使用するカタログアイテムを選択します。 **注:** カタログアイテムは、物品またはサービスです。詳細については、「サービスカタログアイテム」を参照してください。
	フロー	フローがアクティビティを履行します。[フロー] フィールドで、使用するフローを選択します。

自動翻訳

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

フィールド	説明	
		注: フローは、一連の再利用可能なアクションを使用してプロセスを自動化します。詳細については、「フローデザイナー」を参照してください。
	HR サービス	HR サービスがアクティビティを履行します。**[HR** サービス] フィールドで、使用する HR サービスを選択します。 **注:** HR サービスは、HR 組織が従業員に提供する要求およびサポートです。詳細については、「HR サービス」を参照してください。
	HR タスク	HR タスクがアクティビティを履行します。**[HR** タスクテンプレート] フィールドで、使用する HR タスクテンプレートを選択します。 **注:** タスクの生成時に、[HR タスク] フォームのフィールドが、HR タスクテンプレートによって自動的に入力されます。詳細については、「HR タスクテンプレートの構成」を参照してください。
	インシデント	(企業のライフサイクルイベントのみ) インシデントがアクティビティを履行します。[テンプレート] フィールドで、使用するインシデントテンプレートを選択します。 **注:** インシデントテンプレートによって、[インシデント] フォームのフィールドに自動的に入力されます。詳細については、「Incident Management」を参照してください。
アクティブ	使用するアクティビティをアクティブ化するためのオプション。	
HR サービス構成からのバッジを使用	(関連する HR タスクテンプレートの場合、**[HR** タスクタイプ] の値は **[HR** サービス]) 親の HR サービスに関連付けられているバッジを使用するオプション。	
バッジ	履行者のアクティビティが関連付けられているバッジ。 **注:** バッジがポータルに表示され、どの部門の従業員がそのアクティビティを履行しているかを示します。詳細については、「HR のバッジの構成」を参照してください。	

自動翻訳

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

フィールド	説明
所有グループ	アクティビティが関連付けられている所有グループ。 注: ○ 所有グループは、ライフサイクルイベントアクティビティを誰が所有するかを制御します。詳細については、「ライフサイクルイベントの所有グループの設定」を参照してください。 ○ アクティビティを作成、更新、または削除するには、関連付けられた所有グループのメンバーであるとともに sn_hr_le.activity_writer ロールを持っている必要があります。
アクティビティセット	アクティビティが関連付けられているアクティビティセット。
対象者	アクティビティでライフサイクルイベントケースをトリガーするかどうかを定義します。1 人または複数の対象者レコードを適用することができます。ライフサイクルイベントケースの対象者は、ケースでトリガーするアクティビティに対する 1 つの対象者レコードの条件または基準を満たしている必要があります。対象者レコードが選択されていない場合、アクティビティはケースでトリガーされます。 アクティビティセットの対象者基準が最初に適用されます。対象者基準が満たされている場合は、アクティビティセットが実行されます。次に、アクティビティレベルの対象者がチェックされ、実行されます。 トリガータイプが [取り消す] のアクティビティセットの対象者を設定することはできません。 注: 対象者レコードでは、ユーザーが満たす必要のある条件や基準を定義します。

3. [保存] をクリックします。
4. [アクティビティフィールドマッピング] セクションでは、親ライフサイクルイベントケースのフィールドを、履行者アクティビティがトリガーされたときに生成される子アクティビティの適切なフィールドにマップすることができます。

   注:
   このセクションは、関連付けられている履行者アクティビティタイプからマッピングを継承します。デフォルトの履行者アクティビティタイプのマッピングをそのまま使用することも、さらに変更することもできます。

   a. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   b. フォームのフィールドに入力します。

   [アクティビティフィールドマッピング] フォーム

フィールド	説明
アクティビティ	このフィールドは、関連付けられているライフサイクルイベントアクティビティの名前に自動的に設定されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明	
テーブルからマップ	アクティビティフィールドのマップ元のソーステーブルです。このフィールドは、親ライフサイクルイベントケースが関連付けられている HR ケーステーブルの名前に自動的に設定されます。	
マップ元	タイプからマップします。次のいずれかを選択します。	
	フィールド	フィールドからマップします。[マップ元フィールド] (Map from field) フィールドで、アクティビティフィールドのマップ元であるソーステーブル内のフィールドを選択します。 注: マップ元のフィールドのデータタイプがマップ先のフィールドのデータタイプと同じであることを確認してください。
	カスタムテキスト	カスタムテキストからマップします。[カスタムテキスト] フィールドに文字列値を入力します。カスタムテキストは静的にするか、またはソーステーブルから取得された変数を含めることができます。たとえば、「新規雇用者にラップトップを提供：${subject_person}」のように、IT 要求の簡単な説明を入力できます。
テーブルにマップ	アクティビティフィールドのマップ先のターゲットテーブルです。このフィールドは、子アクティビティが関連付けられているテーブルの名前に自動的に設定されます。	
フィールドにマップ	アクティビティフィールドのマップ先のターゲットテーブル内のフィールドです。 注: マップ元のフィールドのデータタイプがマップ先のフィールドのデータタイプと同じであることを確認してください。	

c. [送信] または [更新] をクリックします。

d. 必要に応じて、このプロセスを繰り返します。

5. [更新] をクリックします。

通知の場合

通知であるライフサイクルイベントアクティビティを設定します。Notifications は、指定された受信者へのメールの送信を自動化します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.activity_writer およびアクティビティを所有する所有グループ内のメンバーシップ。

自動翻訳

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

手順

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

アクティビティフォーム

フィールド	説明
タイトル	ライフサイクルイベントアクティビティの名前。
説明	ライフサイクルイベントアクティビティの説明。
アクティビティタイプ	値を [通知]に設定します。
メールテンプレート	既存のメールテンプレートを選択するか、新しいメールテンプレートを作成します。
送信元	送信者の名前を入力します。
アクティブ	使用するアクティビティをアクティブ化するためのオプション。
所有グループ	アクティビティが関連付けられている所有グループ。 注: ○ 所有グループは、ライフサイクルイベントアクティビティを誰が所有するかを制御します。詳細については、「ライフサイクルイベントの所有グループの設定」を参照してください。 ○ アクティビティを作成、更新、または削除するには、関連付けられた所有グループのメンバーであるとともに sn_hr_le.activity_writer ロールを持っている必要があります。
アクティビティセット	アクティビティが関連付けられているアクティビティセット。
対象者	アクティビティでライフサイクルイベントケースをトリガーするかどうかを定義します。1 人または複数の対象者レコードを適用することができます。ライフサイクルイベントケースの対象者は、ケースでトリガーするアクティビティに対する 1 つの対象者レコードの条件または基準を満たしている必要があります。対象者レコードが選択されていない場合、アクティビティはケースでトリガーされます。 アクティビティセットの対象者基準が最初に適用されます。対象者基準が満たされている場合は、アクティビティセットが実行されます。次に、アクティビティレベルの対象者がチェックされ、実行されます。 トリガータイプが [取り消す] のアクティビティセットの対象者を設定することはできません。 注: 対象者レコードでは、ユーザーが満たす必要のある条件や基準を定義します。

3. [受信者] 関連リストで、ライフサイクルイベントアクティビティの通知の受信者を定義します。

自動翻訳

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

受信者関連リストのフィールド

Field (フィールド)	説明
受信者ユーザー	メール通知を受信するユーザーです。
受信者グループ	メール通知を受信するグループです。
ケースのユーザー/グループ	メール通知を受信する、ライフサイクルイベントケースのユーザーフィールドです。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

フローアクティビティパラメーター

ライフサイクルイベントアクティビティでフローアクティビティパラメーターを使用して、アクティビティ内のサブフローから値を自動的に入力します。

ライフサイクルイベントのサブフローを設定し、アクティビティ内のサブフローの入力パラメーターの値を渡すことができます。

ライフサイクルイベントアクティビティから任意のサブフローを呼び出すことができるため、少ないコードまたはコード構成なしで済みます。

ライフサイクルイベントアクティビティからサブフローを呼び出すことで、ライフサイクルイベントの特定の時点でサードパーティアプリケーションとやり取りするために使用できるエンタープライズ規模のワークフローを実現できます。

詳細については、「フロー」を参照してください。

ユースケース

次の目的でフローアクティビティパラメーターを使用できます。

退職

サブフロー	パラメーター
Workday で従業員を退職させます。	• 従業員：対象者 • 終了日：対象者の HR プロファイルの雇用終了日

オンボーディング

サブフロー	パラメーター
Workday で従業員を無断欠勤としてマークします。(従業員は雇用オファーを受け入れましたが、ある時点で契約の破棄を決定しました。)	• 従業員：対象者 • 理由：無断欠勤の理由

自動翻訳

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

移行/再雇用

サブフロー	パラメーター
プライマリジョブの切り替え	• 従業員：対象者 • ジョブ：対象者ジョブ

詳細については、「サブフロー」を参照してください。

アクティビティフィールドと入力パラメーターのマップ

テーブルのフィールドを使用して、アクティビティフィールドを入力パラメーターにマップできます。

または、カスタムスクリプトを使用してアクティビティフィールドを入力パラメーターにマップすることもできます。

フローの場合

サブフローを使用するライフサイクルイベントアクティビティを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le.activity_writer およびアクティビティを所有する所有グループ内のメンバーシップ。

手順

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

アクティビティフォーム

フィールド	説明
タイトル	ライフサイクルイベントアクティビティの名前。
説明	ライフサイクルイベントアクティビティの説明。
アクティビティタイプ	値を [フロー] に設定します。
フロー	アクティビティで使用するサブフロー **重要:** ◦ ライフサイクルイベントでの複数ジョブをサポートするために使用される [プライマリジョブの切り替え] サブフローのみすぐに利用可能です。 ◦ アクティビティで別のサブフローを使用するには、追加構成が必要です。詳細については、HI ナレッジベースの記事「LE アクティビティでの複数サブフローの実装 [KB0817520]」を参照してください。
アクティブ	使用するアクティビティをアクティブ化するためのオプション。
バッジ	履行者のアクティビティが関連付けられているバッジ。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: バッジがポータルに表示され、どの部門の従業員がそのアクティビティを履行しているかを示します。詳細については、「HR のバッジの構成」を参照してください。
所有グループ	アクティビティが関連付けられている所有グループ。 **注:** ○ 所有グループは、ライフサイクルイベントアクティビティを誰が所有するかを制御します。詳細については、「ライフサイクルイベントの所有グループの設定」を参照してください。 ○ アクティビティを作成、更新、または削除するには、関連付けられた所有グループのメンバーであるとともに sn_hr_le.activity_writer ロールを持っている必要があります。
アクティビティセット	アクティビティが関連付けられているアクティビティセット。
対象者	アクティビティでライフサイクルイベントケースをトリガーするかどうかを定義します。1 人または複数の対象者レコードを適用することができます。ライフサイクルイベントケースの対象者は、ケースでトリガーするアクティビティに対する 1 つの対象者レコードの条件または基準を満たしている必要があります。対象者レコードが選択されていない場合、アクティビティはケースでトリガーされます。 アクティビティセットの対象者基準が最初に適用されます。対象者基準が満たされている場合は、アクティビティセットが実行されます。次に、アクティビティレベルの対象者がチェックされ、実行されます。 トリガータイプが [取り消す] のアクティビティセットの対象者を設定することはできません。 **注:** 対象者レコードでは、ユーザーが満たす必要のある条件や基準を定義します。

3. **[Save** (保存)] をクリックします。
   [アクティビティフィールドマッピング] タブと [取り消しアクティビティ] タブが表示されます。これらのフィールドはサブフローから渡されます。

アクティビティフィールドマッピングの設定

アクティビティフィールドマッピングを使用して、テーブル、カスタムテキスト、またはカスタムスクリプトのフィールドからの情報を、サブフローからのフロー入力にマップします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le.activity_writer

このタスクについて
アクティビティフィールドマッピングは、ライフサイクルイベントアクティビティの設定時に選択したサブフローのフィールドを渡します。

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

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > アクティビティの管理.
2. [アクティビティタイプ] が [フロー] であるアクティビティを選択します。
   詳細については、「フローの場合」を参照してください。
3. [アクティビティフィールドマッピング] タブをクリックします。
4. アクティビティフィールドマッピングをクリックします。
5. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

アクティビティフィールドマッピング

フィールド	説明
アクティビティ	フィールドマッピングを作成するアクティビティ。
テーブルからマップ	値をマップするテーブル。
マップ元	選択したテーブルから値をマップする方法。有効な値は次のとおりです。 ○ フィールド ○ カスタムテキスト ○ カスタムスクリプト
フィールドからマップ	アクティビティフィールドをマップする、選択したテーブルのフィールド。 たとえば、アクティビティ [sn_hr_le_case] テーブルとそのテーブルから対象者フィールドを選択して、ユーザーフロー入力にマップできます。 [フィールドからマップ] から [フィールド] を選択すると表示されます。
カスタムテキスト	アクティビティフィールドにマップするテキスト。 [フィールドからマップ] から [カスタムテキスト] を選択すると表示されます。
スクリプト	アクティビティフィールドにマップするスクリプト。 [フィールドからマップ] から [カスタムスクリプト] を選択すると表示されます。
フロー入力にマップ	テーブル、カスタムテキスト、またはカスタムスクリプトのフィールドからマッピングするサブフローの入力パラメーター。 詳細については、「フローの場合」を参照してください。
必須の入力	入力が必須かどうかを示し、選択したサブフローの設定を反映します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	詳細については、「サブフロー」を参照してください。

6. [送信] または [更新] をクリックします。

コンテンツの場合

ライフサイクルイベントアクティビティをスケジュールコンテンツに設定します。このアクティビティタイプを使用すると、関連するカスタマイズされたコンテンツをライフサイクルイベントの一環として従業員に提供できます。たとえば、会社に関連する情報または作業バナーの 1 日目を、オンボーディングの一環として新規雇用者にプッシュできます。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager、sn_hr_le.activity_writer およびアクティビティを所有する所有グループ内のメンバーシップ。

手順

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

アクティビティフォーム

フィールド	説明
タイトル	ライフサイクルイベントアクティビティの名前。
説明	ライフサイクルイベントアクティビティの説明。
アクティビティタイプ	値を [コンテンツ] に設定します。
テンプレート	アクティビティで使用するスケジュールコンテンツテンプレートです。 注: スケジュールコンテンツテンプレートは、ライフサイクルイベントの一部としてコンテンツのスケジュールを設定してユーザーに配信します。詳細については、「ライフサイクルイベントアクティビティのスケジュールコンテンツテンプレートの構成」を参照してください。
アクティブ	使用するアクティビティをアクティブ化するためのオプション。
所有グループ	アクティビティが関連付けられている所有グループ。 注: ○ 所有グループは、ライフサイクルイベントアクティビティを誰が所有するかを制御します。詳細については、「ライフサイクルイベントの所有グループの設定」を参照してください。 ○ アクティビティを作成、更新、または削除するには、関連付けられた所有グループのメンバーであるとともに sn_hr_le.activity_writer ロールを持っている必要があります。

自動翻訳

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

フィールド	説明
対象者	アクティビティでライフサイクルイベントケースをトリガーするかどうかを定義します。1 つまたは複数の対象者レコードを適用して、対象者、オープン対象者、またはライフサイクルイベントケースの担当者をコンテンツのターゲットにできます。 アクティビティセットの対象者基準が最初に適用されます。対象者基準が満たされている場合は、アクティビティセットが実行されます。次に、アクティビティレベルの対象者がチェックされ、実行されます。 トリガータイプが [取り消す] のアクティビティセットの対象者を設定することはできません。 **注:** 対象者レコードでは、ユーザーが満たす必要のある条件や基準を定義します。

3. [アクティビティフィールドマッピング] セクションでは、親ライフサイクルイベントケースのフィールドを、コンテンツアクティビティの適切なフィールドにマップすることができます。アクティビティフィールドマッピングを使用して、コンテンツの配信先、コンテンツの配信時期、コンテンツの利用可能な期間などを定義できます。

   a. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   b. フォームのフィールドに入力します。

   [アクティビティフィールドマッピング] フォーム

フィールド	説明	
アクティビティ	このフィールドは、関連付けられているライフサイクルイベントアクティビティの名前に自動的に設定されます。	
テーブルからマップ	アクティビティフィールドのマップ元のソーステーブルです。このフィールドは、親ライフサイクルイベントケースが関連付けられている HR ケーステーブルの名前に自動的に設定されます。	
マップ元	タイプからマップします。次のいずれかを選択します。	
	フィールド	フィールドからマップします。[マップ元フィールド] (Map from field) フィールドで、アクティビティフィールドのマップ元であるソーステーブル内のフィールドを選択します。 **注:** マップ元のフィールドのデータタイプがマップ先のフィールドのデータタイプと同じであることを確認してください。
	カスタムテキスト	カスタムテキストからマップします。[カスタムテキスト] フィールドに文字列値を入力します。カスタムテキストは静的にするか、またはソーステーブルから取得された変数を含めることができます。たとえ

自動翻訳

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

フィールド	説明	
		ば、「新規雇用者にラップトップを提供：${subject_person}」のように、IT 要求の簡単な説明を入力できます。
テーブルにマップ	アクティビティフィールドのマップ先のターゲットテーブルです。このフィールドは、子アクティビティが関連付けられているテーブルの名前に自動的に設定されます。	
フィールドにマップ	アクティビティフィールドのマップ先のターゲットテーブル内のフィールドです。 **注:** マップ元のフィールドのデータタイプがマップ先のフィールドのデータタイプと同じであることを確認してください。	

c. [送信] または [更新] をクリックします。

d. 必要に応じて、このプロセスを繰り返します。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

アクティビティコンテナーの場合

アクティビティグループのコンテナーであるライフサイクルイベントアクティビティを設定します。このアクティビティタイプを使用すると、アクティビティセット内のアクティビティの依存関係を管理できます。アクティビティコンテナーを使用して、アクティビティの順序を並列または順番にしたり、アクティビティセット内で複数のアクティビティコンテナーを設定したりできます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.activity_writer およびアクティビティを所有する所有グループ内のメンバーシップ。

手順

1. [アクティビティ] フォームで、[アクティビティタイプ] フィールドを [アクティビティコンテナー] に設定します。

2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

アクティビティフォーム

フィールド	説明
タイトル	ライフサイクルイベントアクティビティの名前。
説明	ライフサイクルイベントアクティビティの説明。
アクティビティタイプ	値を [アクティビティコンテナー] に設定します。
アクティブ	使用するアクティビティをアクティブ化するためのオプション。
所有グループ	アクティビティが関連付けられている所有グループ。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: ○ 所有グループは、ライフサイクルイベントアクティビティを誰が所有するかを制御します。詳細については、「ライフサイクルイベントの所有グループの設定」を参照してください。 ○ アクティビティを作成、更新、または削除するには、関連付けられた所有グループのメンバーであるとともに sn_hr_le.activity_writer ロールを持っている必要があります。
対象者	アクティビティでライフサイクルイベントケースをトリガーするかどうかを定義します。1 人または複数の対象者レコードを適用することができます。ライフサイクルイベントケースの対象者は、ケースでトリガーするアクティビティに対する 1 つの対象者レコードの条件または基準を満たしている必要があります。対象者レコードが選択されていない場合、アクティビティはケースでトリガーされます。 アクティビティセットの対象者基準が最初に適用されます。対象者基準が満たされている場合は、アクティビティセットが実行されます。次に、アクティビティレベルの対象者がチェックされ、実行されます。 トリガータイプが [取り消す] のアクティビティセットの対象者を設定することはできません。 注: 対象者レコードでは、ユーザーが満たす必要のある条件や基準を定義します。

3. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
[メンバーアクティビティ] 関連リストが表示されます。
4. [メンバーアクティビティ] 関連リストで、次のタイプの 1 つまたは複数のメンバーアクティビティを作成します。

注:

- メンバーアクティビティは、アクティビティコンテナーの対象者を継承します。
- メンバーアクティビティは、割り当てられた順序番号に基づいてトリガーされます。同じ順序番号のアクティビティは同時にトリガーされます。
- アクティビティコンテナーごとに新しいメンバーアクティビティを作成する必要があります。既存のアクティビティをアクティビティコンテナーに移動したり、メンバーアクティビティをコンテナーから移動してスタンドアロンアクティビティとして使用したりすることはできません。
- メンバーアクティビティをアクティビティコンテナーにすることはできません。アクティビティコンテナーを別のアクティビティコンテナー内に配置することはできません。

- 承認
- 従業員
- 履行者
- 通知

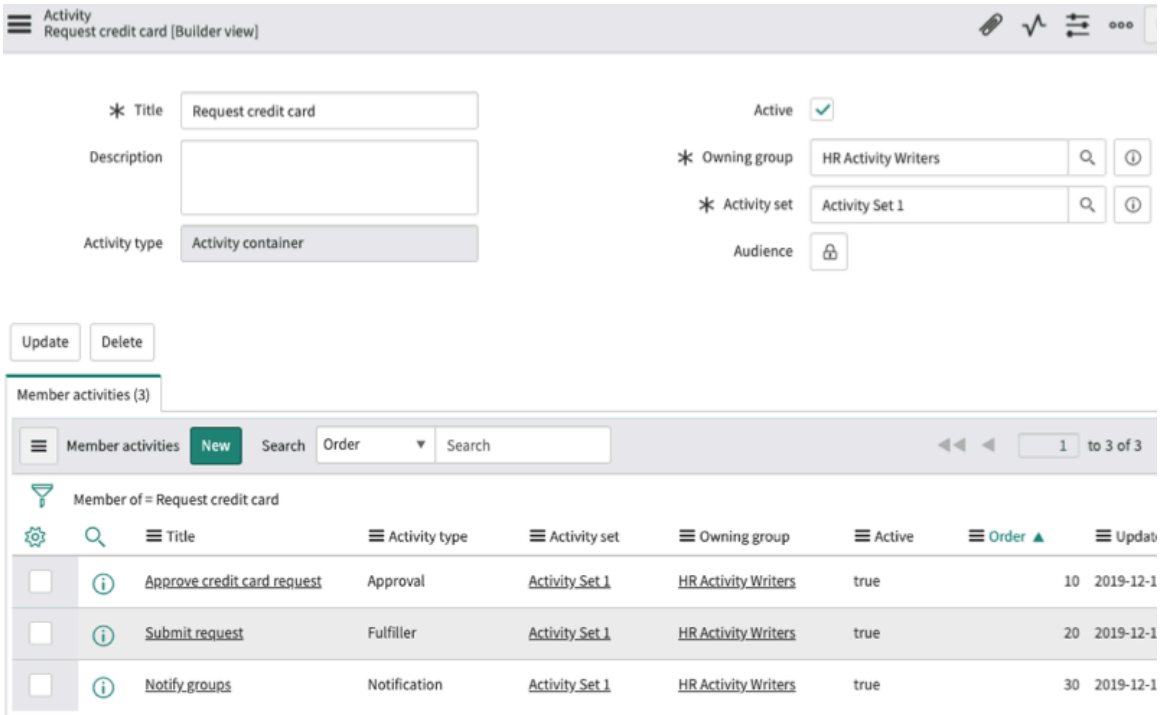
自動翻訳

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

- フロー
- コンテンツ

Example

たとえば、これはクレジットカードを要求するためのアクティビティコンテナーです。アクティビティコンテナーには 3 つのメンバーアクティビティがあります。1 番目でクレジットカード要求を承認し、2 番目で要求を送信し、3 番目で関連するグループに要求について通知します。



5. [更新] をクリックします。

パルスサーベイの場合

パルスサーベイであるライフサイクルイベントアクティビティを設定します。パルスサーベイで従業員のフィードバックを取得します。

始める前に

必要なロール：

手順

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

アクティビティフォーム

フィールド	説明
タイトル	ライフサイクルイベントアクティビティの名前。
説明	ライフサイクルイベントアクティビティの説明。
パルスサーベイ	送信するサーベイ。

自動翻訳

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

フィールド	説明
パルスユーザーフィールド	サーベイの送信先のユーザー。ツリーピッカーを使用してフィールドを選択します。
アクティブ	使用するアクティビティをアクティブ化するためのオプション。
所有グループ	アクティビティが関連付けられている所有グループ。 注: ○ 所有グループは、ライフサイクルイベントアクティビティを誰が所有するかを制御します。詳細については、「ライフサイクルイベントの所有グループの設定」を参照してください。 ○ アクティビティを作成、更新、または削除するには、関連付けられた所有グループのメンバーであるとともに sn_hr_le.activity_writer ロールを持っている必要があります。
対象者	アクティビティでライフサイクルイベントケースをトリガーするかどうかを定義します。1 人または複数の対象者レコードを適用することができます。ライフサイクルイベントケースの対象者は、ケースでトリガーするアクティビティに対する 1 つの対象者レコードの条件または基準を満たしている必要があります。対象者レコードが選択されていない場合、アクティビティはケースでトリガーされます。 アクティビティセットの対象者基準が最初に適用されます。対象者基準が満たされている場合は、アクティビティセットが実行されます。次に、アクティビティレベルの対象者がチェックされ、実行されます。 トリガータイプが [取り消す] のアクティビティセットの対象者を設定することはできません。 注: 対象者レコードでは、ユーザーが満たす必要のある条件や基準を定義します。

3. [送信] または [更新] をクリックします。

アクティビティセット内でのアクティビティの移動

アクティビティセット内でアクティビティを移動する方法は複数あります。

次のような方法があります。

- ドラッグアンドドロップ機能を使用すると、アクティビティをアクティビティセット内で移動したり、別のアクティビティセットに移動したりすることができます。
- アクティビティの並べ替えポップアップを使用して、アクティビティを配置する場所を選択します。
- アクティビティを編集し、新しいアクティビティセットを選択して保存するか、新しい表示順序番号を入力してアクティビティセット内のアクティビティを並べ替えます。
- 要求アクティビティを並べ替えることはできません。

注:
要求は、識別を容易にするために、要求カードの周囲がグレイの背景になっています。

自動翻訳

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

- アクティビティを要求アクティビティの上に移動することはできません。
- を使用してアクティビティを別のアクティビティセットに移動すると、デフォルトでは、要求アクティビティの下にあるアクティビティセットの一番上に移動します。

ライフサイクルイベントアクティビティの並べ替え

さまざまな方法で、ライフサイクルイベントのアクティビティセット内のアクティビティを並べ替えることができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > アドミニストレーション > ライフサイクルイベントの管理.
2. ライフサイクルイベントを選択します。
3. [アクティビティセット] タブを選択します。
4. ドラッグアンドドロップにより、マウスでアクティビティを選択し、マウスボタンを押したまま、同じアクティビティセット内の別の場所や別のアクティビティセットにドラッグします。

   注:
   順序番号は自動的に変更されます。

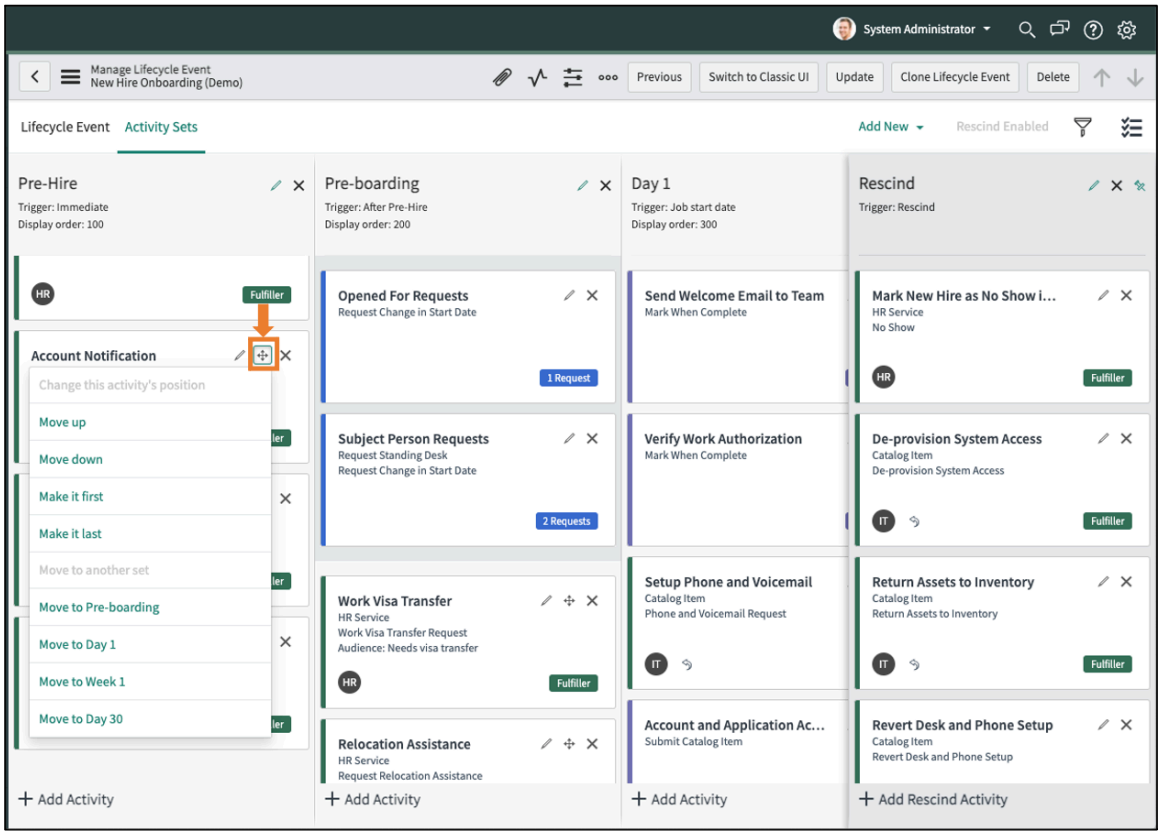
5. アクティビティを移動するには、アクティビティから、並べ替えアイコン ( ) を選択します。

   注:
   並べ替えアイコンを使用してアクティビティを別のアクティビティセットに移動すると、デフォルトでは、要求アクティビティの下にあるアクティビティセットの一番上に移動します。

6. 並べ替えポップアップが表示されます。

自動翻訳

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



7. マウスで選択して離します。

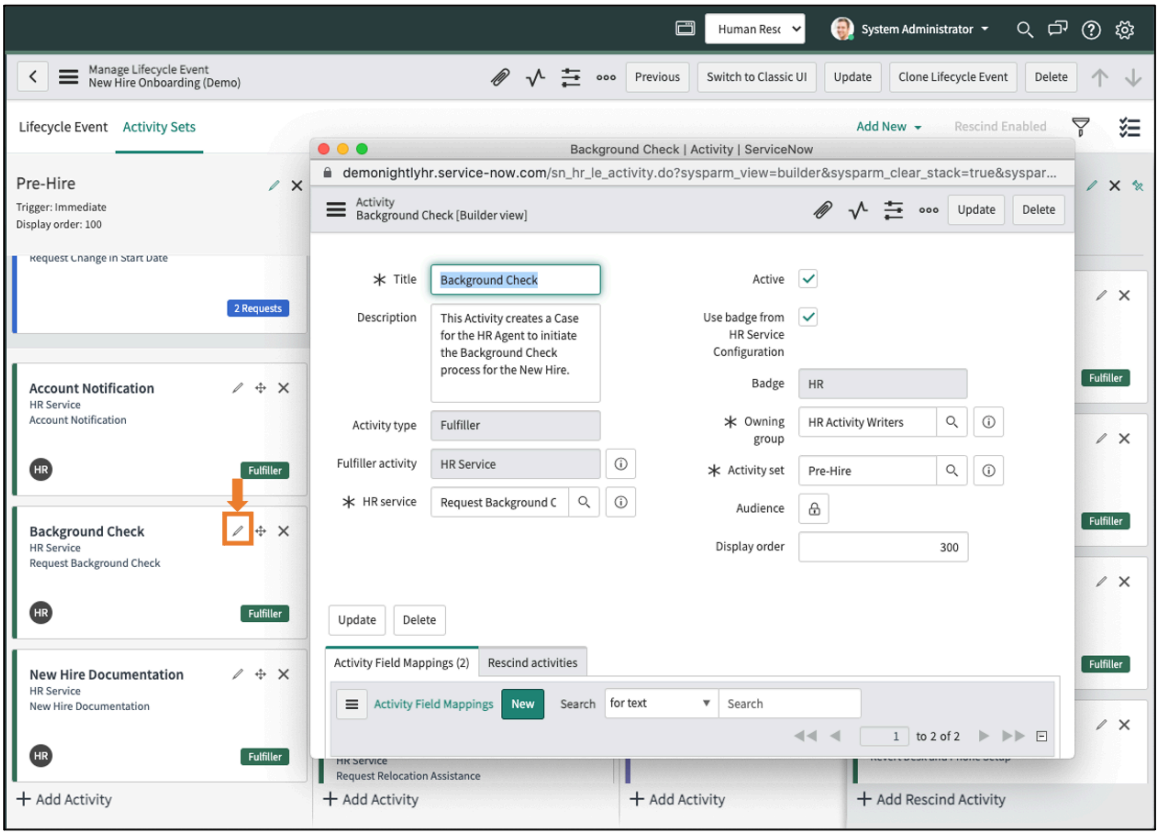
> **注:**
> 順序番号は自動的に変更されます。

8. アクティビティを編集するには、アクティビティに対してアクティビティを編集アイコン ( ) を選択するという方法もあります。

自動翻訳

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

アクティビティが別のウィンドウに表示されま



す。

9. [アクティビティセット] フィールドと [表示順序] フィールドを編集して、 アクティビティが属するアクティビティセットと表示される順序 を変更できます。

   注:
   要求を並べ替えることはできません。

10. [更新] を選択します。

アップストリームアクティビティからのアクティビティのトリガー

ライフサイクルイベントケースでは、別のアクティビティセットにあるアクティビティをトリガーまたは作成できます。

その後のアクティビティセットのアクティビティは、前のアクティビティセットのサーベイ回答に基づいて作成でき、ケースが作成された人 (対象者) 以外のユーザーに対して作成できます。

[従業員入力を収集] タスクタイプのアクティビティを作成できます。別のアクティビティはその結果に基づいて作成されます。この例では、[従業員入力を収集] タスクタイプのアクティビティがアップストリームアクティビティです。これから作成されるアクティビティがダウンストリームアクティビティです。

以前は、タスクタイプが [従業員入力を収集] (サーベイ) であるアクティビティからの質問に回答できるのは対象者のみでした。新規雇用オンボーディングライフサイクルイベントの場合、対象者がサーベイにまだアクセスできない可能性があります。今度は、オープン対象者、対象者、または担当者がサーベイに回答できるようになりました。これにより、ライフサイクルイベントが稼働し続けます。

アップストリームサーベイによるダウンストリームサーベイの作成

たとえば、ライフサイクルイベントアクティビティで、マネージャーにサーベイを実施してもらうことができます。

自動翻訳

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

- サーベイで、新しい従業員に特別な設備が必要かどうかを採用担当マネージャーに尋ねます。
- 採用担当マネージャーは、新規雇用者に特別な設備が必要かどうかを示すサーベイに回答できます。
- 回答が「はい」の場合、ダウンストリームアクティビティセットに新しいサーベイを作成し、特定の安全装置が必要かどうかを尋ねることができます。
- 元のライフサイクルイベントケースにアクセスできるユーザーは誰でも新規雇用者に対する特定の安全装置を要求する 2 回目のサーベイに回答できます。
- このアクティビティを設定するには、HR タスクタイプが [従業員入力を収集] の HR テンプレートを関連付けます。詳細については、「HR タスクテンプレートの構成」と「HR ケースへの HR タスクの追加」を参照。
-

システム プロパティ

sn_hr_core.create_new_survey_instances システムプロパティは、同じユーザーの既存のサーベイインスタンスが存在する場合でも、各サーベイタスクで新しいサーベイインスタンスを作成するかどうかを決定します。

デフォルト値は **True** で、複数のサーベイインスタンスを作成できることを示します。

値が **False** の場合、同じサーベイおよび同じユーザーに対する既存のサーベイインスタンスが存在する場合、そのサーベイはサーベイタスクに添付されます。

ライフサイクルイベントの取り消しプロセスを設定する

取り消しプロセスを使用して、ライフサイクルイベントケースで行った作業をキャンセルして元に戻します。取り消しアクティビティは、ケースの取り消し時、自動化フローのトリガー時、および既に完了した作業のキャンセル時 (機器のプロビジョニングや作業場の設定など) を従業員と部門に通知するように定義できます。

始める前に

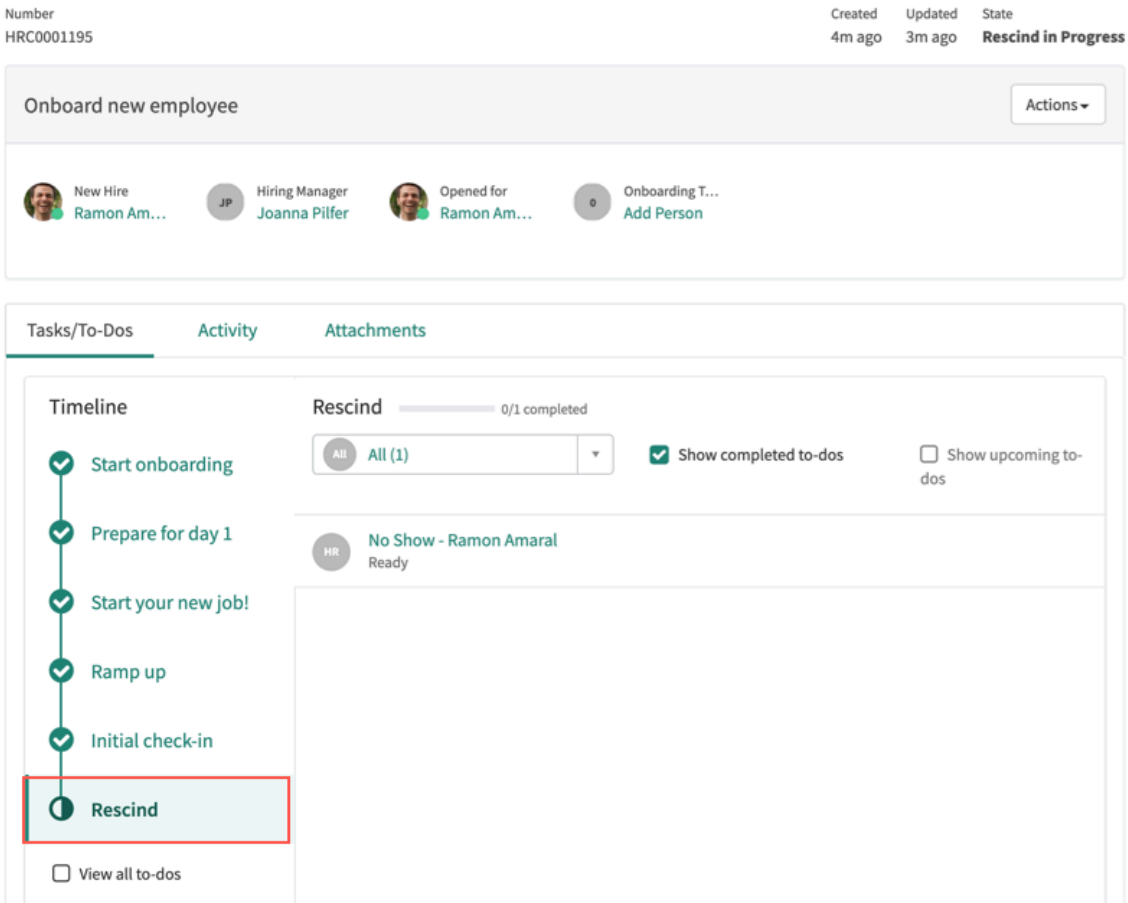
必要なロール： sn_hr_le.admin または sn_hr_le.activity_set_manager

このタスクについて

取り消しプロセスを使用すると、ライフサイクルイベントケースで行った作業をキャンセルして元に戻すことができます。たとえば、新規雇用者が入社しないことを決定した場合やジョブオファーが取り消された場合は、オンボーディングケースで行った作業を元に戻すことができます。

自動翻訳

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



手順

1. 取り消しアクティビティセットを有効にします。

a. 移動先 ライフサイクルイベント > アドミニストレーション > ライフサイクルイベントの管理をクリックし、ライフサイクルイベントレコードを開きます。

b. [アクティビティセット] タブをクリックします。



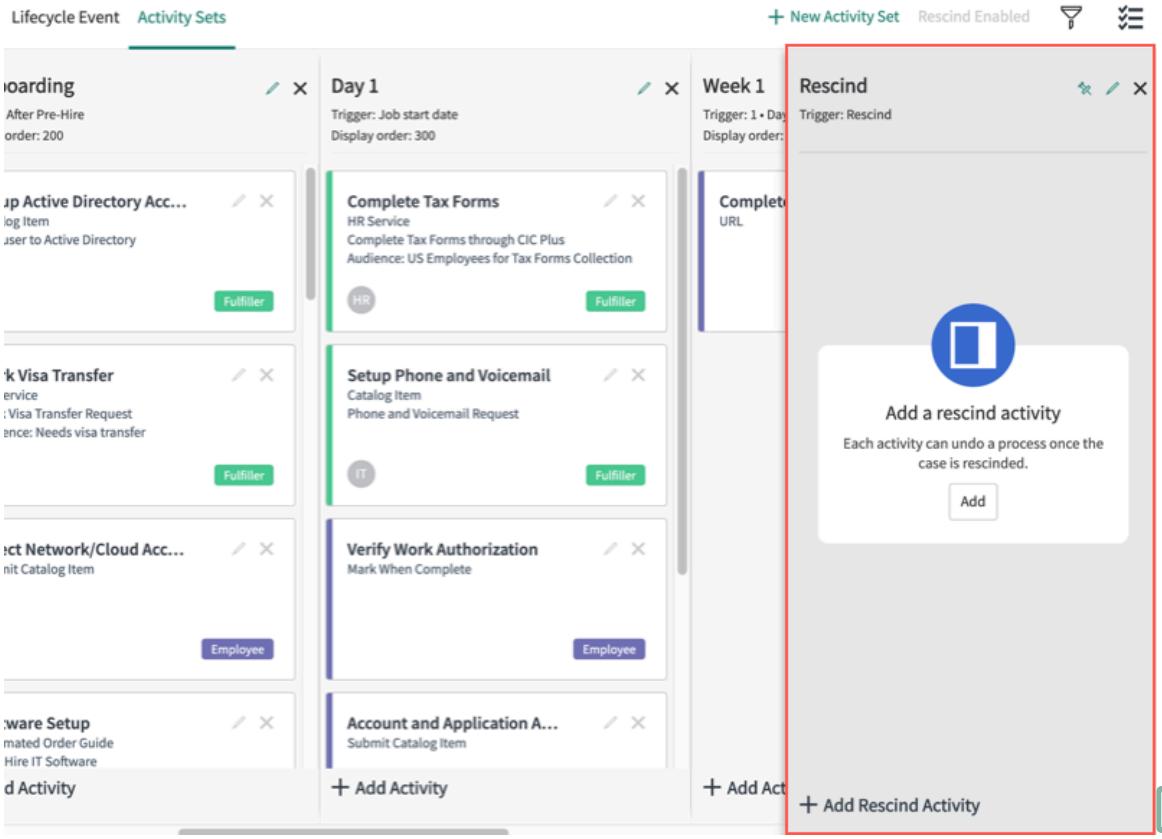
c. [取り消しを有効にする] をクリックします。



自動翻訳

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

取り消しアクティビティセットは、ライフサイクルイベントビルダーの右側に表示されま



す。

> **注:**
> トリガータイプが [取り消す] のアクティビティセットの対象者を設定することはできません。

2. 1 つ以上の取り消しアクティビティを追加します。

a. 取り消しアクティビティセットに取り消しアクティビティを追加するには、[追加] をクリックします。

b. フォームのフィールドに入力します。

アクティビテの取り消しフォーム

Field (フィールド)	説明
役職	取り消しアクティビティの名前。
説明	取り消しアクティビティの説明。
取り消すアクティビティ	取り消しするアクティビティの名前。同じライフサイクルイベントタイプに関連付けられているアクティビティを選択できます。ただしアクティビティコンテナ (メンバーアクティビティは選択できます) およびその他の取り消しアクティビティを除きます。
アクティビティタイプ	取り消しアクティビティのアクティビティタイプ。次のいずれかのアクティビティタイプを選択します。

自動翻訳

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

Field (フィールド)	説明
	▪ 承認 ▪ 従業員アクティビティ ▪ 担当者アクティビティ ▪ メール通知 ▪ フロー ▪ コンテンツ ▪ アクティビティコンテナー **注:** このアクティビティタイプでは、コンテナレベルに [取り消しアクティビティ] フィールドはありません。取り消しメンバーアクティビティを設定するときに、対応するアクティビティを選択して、メンバーアクティビティレベルで取り消すことができます。
有効	使用する取り消しアクティビティを有効にするオプションです。
所有グループ	アクティビティが関連付けられている所有グループ。
対象者	アクティビティでライフサイクルイベントケースをトリガーするかどうかを定義します。1 人または複数の対象者レコードを適用することができます。ライフサイクルイベントケースの対象者は、ケースでトリガーするアクティビティに対するすべての対象者レコードの条件や基準を満たしている必要があります。対象者レコードが選択されていない場合、アクティビティは常にケースに対してトリガーされます。 **重要:** 取り消しアクティビティは、基になるアクティビティの対象者を自動的に取り消しに継承します。アクティビティを取り消しにクリアまたは更新すると、対象者も自動的にクリアまたは更新されます。

c. 必要に応じて、このプロセスを繰り返します。

ライフサイクルイベントの **HR** サービスの設定

対応する HR サービスを作成して、ライフサイクルイベントのサービスを要求できるようにします。たとえば、新規雇用オンボーディング用のライフサイクルイベントには、「新規雇用オンボーディング」と呼ばれる、対応する HR サービスがあります。HR サービスの HR ケースが作成されると、関連するライフサイクルイベントによってその HR ケースが履行されます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

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

自動翻訳

このタスクについて
HR サービスは、HR 組織が従業員に提供する要求およびサポートであり、HR ケース作成の開始点です。ライフサイクルイベントの HR サービスを作成して、サービスを要求できるようにする必要があります。HR サービスを内部使用のみで利用できるようにするか、従業員セルフサービス用に利用できるようにするかなど、HR サービスの詳細については、「HR サービス」を参照してください。

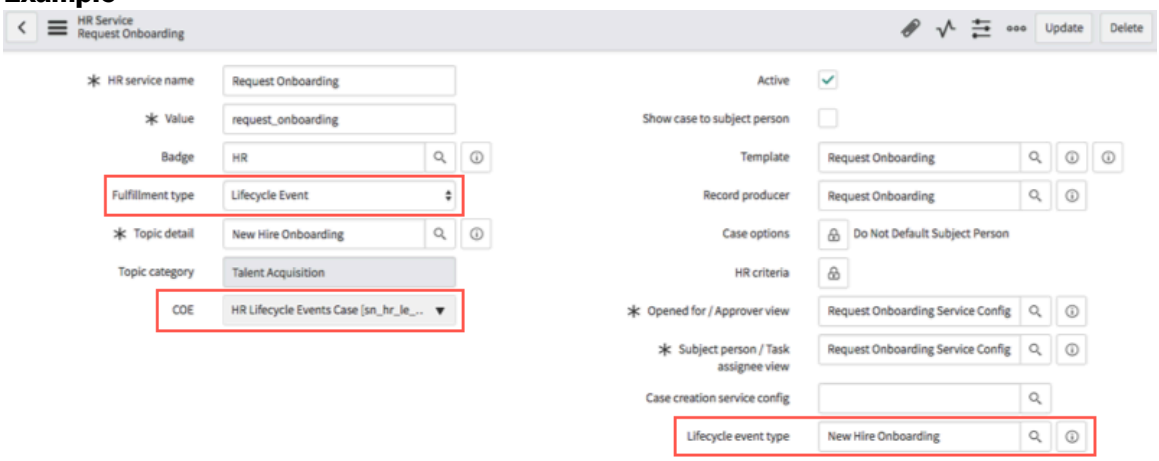
手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR** サービス > **HR** サービスの設定.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[HR サービスの設定] フォーム

フィールド	値
実行タイプ	値を [ライフサイクルイベント] に設定します。
ライフサイクルイベントタイプ	HR サービスを履行するライフサイクルイベントを選択します。 **警告:** HR サービスの [ライフサイクルイベントタイプ] フィールドがライフサイクルイベント (LE) アクティビティで使用されている LE タイプと同じ場合、ループが作成されてメモリの問題が発生する可能性があります。
COE	HR サービスを分類する CoE を選択します。 **注:** ライフサイクルイベントの HR サービスは、任意の HR センターオブエクセレンス (CoE) に関連付けることができます。

Example



4. 必要に応じてフォームの他のフィールドに入力します。
   フォームフィールドのその他の詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。
5. [送信] または [更新] をクリックします。

自動翻訳

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

ジャーニーのための **HR** サービスの構成

対応する HR サービスを作成して、従業員のジャーニーの一部としてライフサイクルイベントのサービスを要求できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて

HR サービスは、HR 組織が従業員に提供する要求およびサポートであり、HR ケース作成の開始点です。ライフサイクルイベントの HR サービスを作成して、サービスを要求できるようにする必要があります。HR サービスを内部使用のみで利用できるようにするか、従業員セルフサービス用に利用できるようにするかなど、HR サービスの詳細については、「HR サービス」を参照してください。

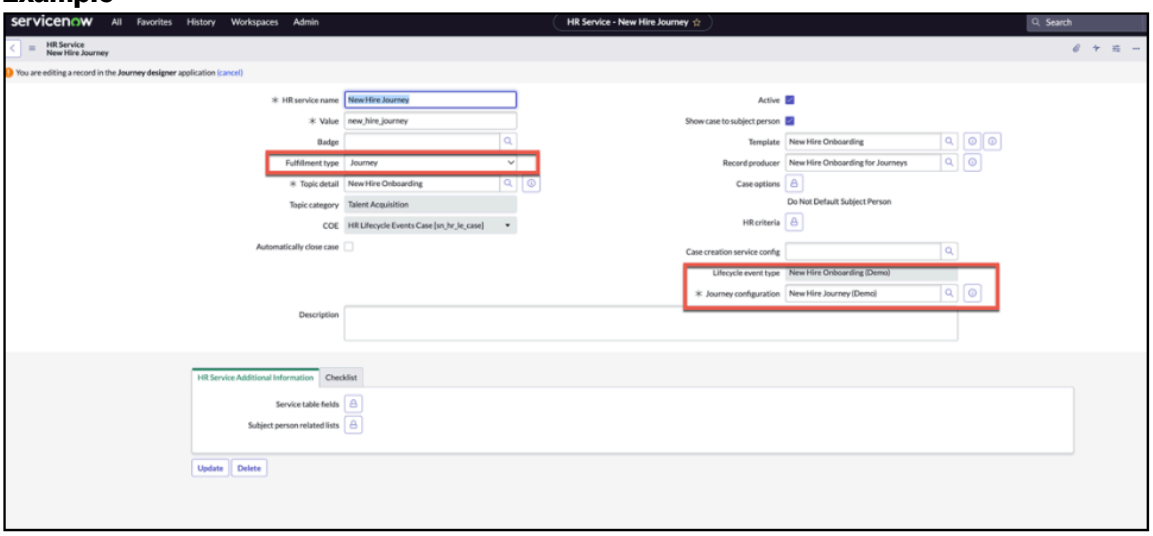
手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR** サービス > **HR** サービスの設定.
2. [**New**] をクリックします。
3. [HR サービス] フォームで、次のフィールド値を入力します。

HR サービスフォーム

フィールド	値
実行タイプ	値を [ジャーニー] に設定します。
ライフサイクルイベントタイプ	HR サービスを履行するライフサイクルイベントを選択します。
ジャーニー構成	ライフサイクルイベントに関連付ける ジャーニーデザイナー ジャーニーを選択します。
COE	HR サービスを分類する CoE を選択します。 **注:** ライフサイクルイベントの HR サービスは、任意の人事センターオブエクセレンス (CoE) に関連付けることができます。

Example



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

自動翻訳

4. 必要に応じてフォームの他のフィールドに入力します。
   フォームフィールドのその他の詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。
5. [送信] または [更新] をクリックします。

アクティビティセットに対するアクティビティセットのテストツールの使用 ライフサイクルイベント

ライフサイクルイベントテストツールを使用して、ライフサイクルイベントを起動する前に徹底的にテストします。

ライフサイクルイベントテストツールは、ライフサイクルイベントのさまざまなビューを提供します。利用可能なビューは次のとおりです。

- フィルターを使用して、対象ユーザーに対応しているアクティビティセットとアクティビティのみを表示します。たとえば、対象ユーザーを選択し、そのユーザーに表示される内容と割り当てられているタスクをプレビューできます。
- HR 基準などの条件を使用して、選択したユーザーに表示されるアクティビティセットとアクティビティ、およびそれらに割り当てられているタスクを表示できます。
- 各アクティビティセットとアクティビティは、特定の対象者に割り当てることができます。特定の対象者に対応しているアクティビティセットとアクティビティを表示できます。
- 対象者に対応していないアクティビティセットとアクティビティをすべて表示することもできます。

注:
ユーザーがアクティビティと一致しているのに、アクティビティセットと一致していない場合でも、アクティビティセットとアクティビティは表示されます。

該当しないアクティビティとセット

ライフサイクルイベントテストツールを使用すると、対象ユーザーにとって該当しないアクティビティとセットを表示できます。

特定のアクティビティまたはアクティビティセットの対象者基準を満たしていない場合、対象ユーザーは該当しないと見なされます。

不確定のアクティビティとセット

ライフサイクルイベントテストツールを使用すると、対象ユーザーにとって不確定なアクティビティとセットを表示できます。

対象ユーザーが対象者に属するかどうかを判断するための十分な情報がない場合、対象ユーザーは不確定と見なされます。

ライフサイクルイベントのプレビューとテスト

さまざまな対象者タイプのライフサイクルイベントをプレビューしてテストします。ライフサイクルイベントをプレビューして、特定の対象者に対してどのアクティビティがトリガーされるかを検証することができます。次に、さまざまなユーザーのテストライフサイクルイベントケースを作成し、テストに含めるか除外するアクティビティを選択できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le.admin

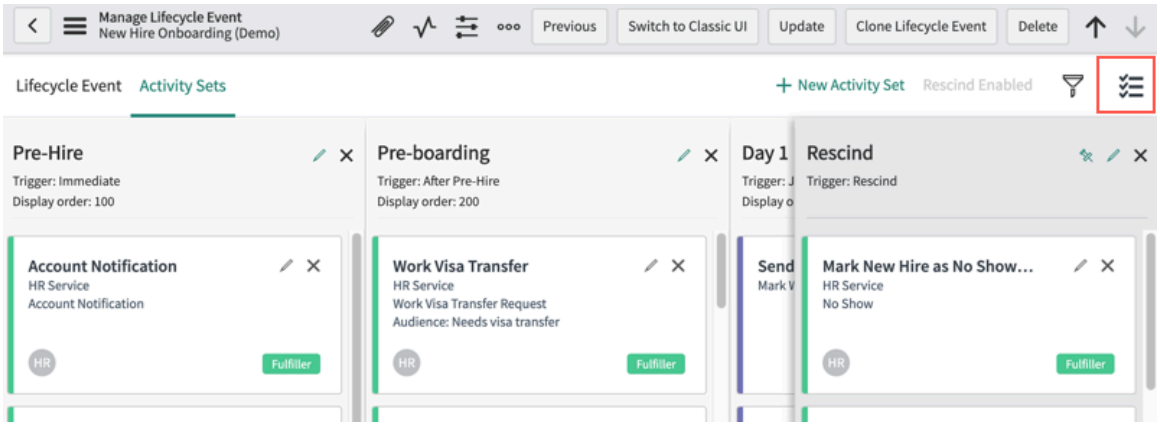
手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > アドミニストレーション > ライフサイクルイベントの管理をクリックし、レコードを開きます。
2. [アクティビティセット] タブをクリックして、ライフサイクルイベントビルダーにアクセスします。

自動翻訳

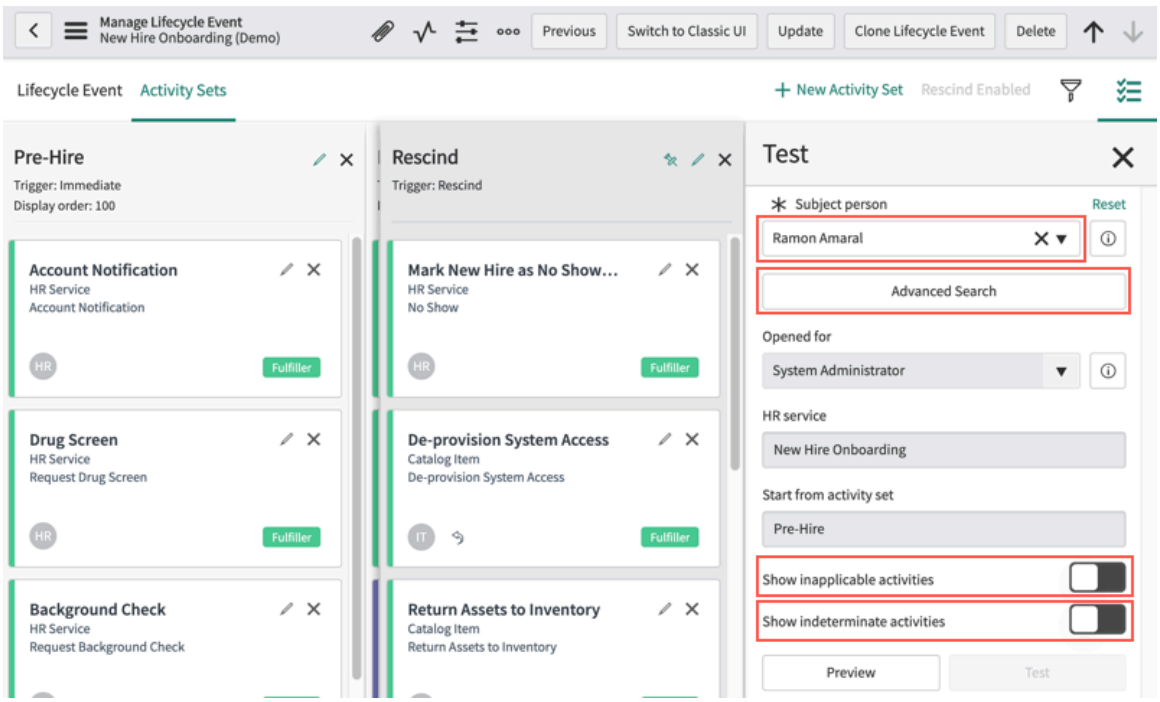
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [テスト] アイコンをクリックして [テスト] サイドパネルを開きます。



4. [テスト] サイドパネルで、ライフサイクルイベントテストの対象ユーザーを選択します。

> **注:**
> 対象者に基づいて対象ユーザーを選択するには、[詳細検索] をクリックし、指定した条件または基準に基づくユーザーを検索して選択します。



5. 対象ユーザーにとって該当しないすべてのアクティビティとアクティビティセットを表示する場合は、[該当しないアクティビティとセットを表示] ボタンをクリックして緑色にします。
詳細については、「ライフサイクルイベントのプレビューとテスト」を参照してください。
6. 対象ユーザーに対して確定できないすべてのアクティビティとアクティビティセットを表示する場合は、[不確定のアクティビティとセットを表示] ボタンをクリックして緑色にします。
詳細については、「ライフサイクルイベントのプレビューとテスト」を参照してください。
7. [プレビュー] をクリックして、ライフサイクルイベントワークフローをプレビューします。
8. [テスト] をクリックして、ライフサイクルイベントケースを作成します。
選択した対象者のライフサイクルイベントの HR ケースが作成されます。

自動翻訳

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

Now Mobile のライフサイクルイベントの選択

Now Mobile で使用するライフサイクルイベントを選択します。そのイベントタイプのオンボーディングケースが作成されると、新規雇用者はそのケースに関連する To-do を完了します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.admin

さらに、[対象者にアクティビティセットを表示] オプションと、対応する HR サービスの [対象者へケースを表示] オプションが選択されていることを確認する必要があります。

ライフサイクルイベントアドミニストレーターは、ライフサイクルイベントと、Now Mobile で使用する対応する HR サービスを設定する必要があります。詳細については、「ライフサイクルイベントのビルド」を参照してください。

手順

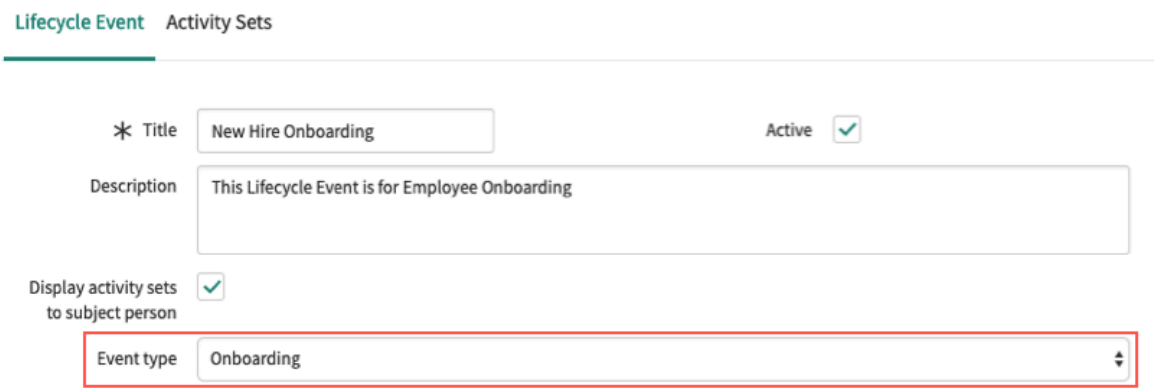
1. Now Mobile で使用するライフサイクルイベントを選択します。
   [対象者にアクティビティセットを表示] オプションが選択されていることも確認します。

   a. 移動先 ライフサイクルイベント > アドミニストレーション > ライフサイクルイベントの管理.

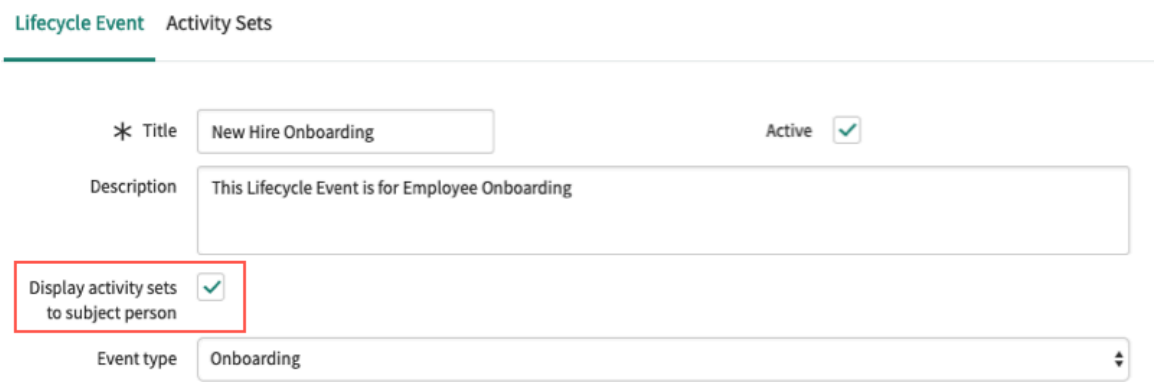
   b. ライフサイクルイベントレコードを開きます。

   > **注:**
   > 「新規雇用 - オンボーディング」という事前設定のライフサイクルイベントがあります。

   c. [ライフサイクルイベント] フォームで、[イベントタイプ] フィールドを [オンボーディング] に設定します。



   d. [対象者にアクティビティセットを表示] オプションが選択されていることを確認します。



自動翻訳

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

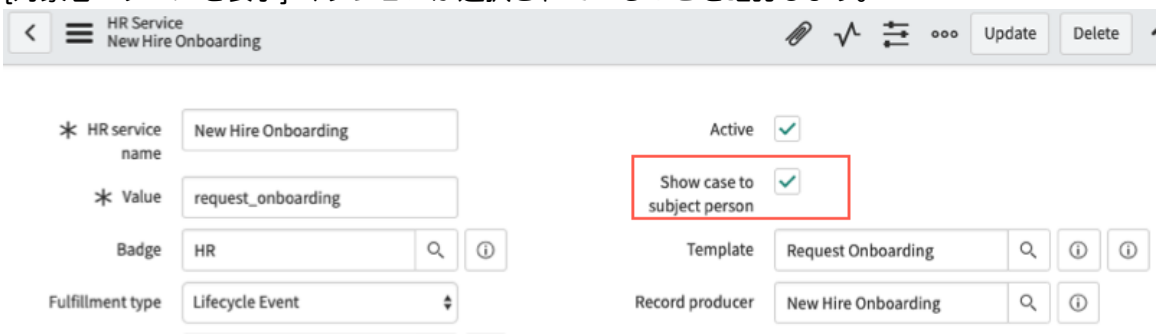
2. 対応する HR サービスフォームで、[対象者へケースを表示] オプションが選択されていることを確認します。

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

   b. 対応する HR サービスレコードを開きます。

   > **注:**
   > 「新規雇用 - オンボーディング」という事前設定の HR サービスがあります。

   c. [対象者へケースを表示] オプションが選択されていることを確認します。



ライフサイクルイベント 従業員リクエスト

ユーザーが新しい HR ケースまたは要求を作成する必要がないように、ライフサイクルイベント内からユーザーによってオープンされた要求を作成して追跡できます。ユーザーからの要求は、HR サービスまたはカタログアイテムのいずれかです。

sn_hr_le.admin または admin ロールを持っている場合は、ヒューマンリソース (HR) アプリから従業員リクエストを設定できます。ユーザーは、自分にアサインされたアクティビティセットから 従業員センター の要求を開くことができます。

ライフサイクルイベント従業員リクエストの構成

マネージャーと従業員が新しい HR ケースまたは要求を作成する必要がないように、ライフサイクルイベントから従業員リクエストを直接オープンできるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > アドミニストレーション > ライフサイクルイベントの管理.
2. 従業員リクエストをイベントに追加するには、ライフサイクルイベントを開き、[アクティビティセット] タブをクリックします。
3. 移動先 新しく追加 > 従業員リクエスト.
4. フォームで、フィールドに入力します。

従業員リクエストフォーム

Field (フィールド)	説明
役職	HR ケースの [アクション] リストメニューに表示されるタイトル。

自動翻訳

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

Field (フィールド)	説明
説明	要求の詳細。
要求者	要求の表示および作成のアクセス権を持つユーザー。 ○ オープン対象者：ライフサイクルイベントケースがオープンされた対象者。 ○ 対象者：LE ケースの対象者。(この人物は、要求がオープンされた対象者と同じ人物である場合とそうでない場合があります。)
カテゴリ	従業員リクエストカテゴリタイプ。 ○ HR サービスカテゴリタイプについては、「HR サービス」を参照してください。 ○ カタログアイテムカテゴリタイプについては、「サービスカタログアイテム」を参照してください。
HR サービス	HR 組織が従業員に提供する要求およびサポート。
カタログアイテム	要求に利用可能な物品またはサービス。
有効	従業員またはマネージャーが要求を利用可能にするために選択できるオプション。
アクティビティセットの完了をブロック	○ 選択すると、アクティビティセットが完了としてマークされる前に、従業員リクエストを完了する必要があります。 ○ 選択しない場合、従業員リクエストが履行されているかどうかに関係なく、基になるアクティビティがすべて完了した場合に、アクティビティセットが完了します。
アクティビティセット	従業員リクエストが利用可能なアクティビティのセット。
対象者	従業員リクエストにアクセスできる特定のユーザーのグループ。これらのグループの詳細については、「対象者」を参照してください。

5. [送信] をクリックします。

関連情報

ライフサイクルイベント 従業員リクエスト構成の確認

ライフサイクルイベントアクティビティのフィルタリング

ライフサイクルイベント 従業員リクエスト構成の確認

プレビュー機能とテスト機能を使用して、従業員リクエストアクティビティが正しく設定されていることを確認します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.admin または admin

自動翻訳

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

このタスクについて
[開始日の変更要求 (Request Change in Start Date)] の従業員リクエストメニューアイテムがアクティビティセットで利用可能であることを確認します。

このタスクでは、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise で提供されるデモデータをダウンロードする必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > アプリケーション > ライフサイクルイベント > アドミニストレーション > ライフサイクルイベントの管理.
2. [新規雇用オンボーディング (デモ)] をクリックし、[アクティビティセット] タブを開きます。

   注:
   このライフサイクルイベントが表示されない場合は、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise で提供されるデモデータをダウンロードしてください。

3. [アクティビティセットのテスト] アイコンをクリックします。
4. [プレビュー] をクリックし、[テスト] をクリックします。
   「新規雇用オンボーディング (デモ) ケースが作成されました... (New Hire Onboarding (Demo) case created...)」という確認メッセージが表示されるまで待ちます。

   注:
   プレビューモードでは、対象者、オープン対象者、または対象者設定に関係なく、すべての従業員リクエストが表示されます。適切な構成に対する従業員リクエストが、完了したテスト結果に表示されます。

5. 移動先 セルフサービス > 従業員センター をクリックし、[**To-dos**] をクリックします。
6. [新規雇用オンボーディング -アドミン (New Hire Onboarding - administrator)] アクティビティセットを開きます。
   [新規雇用オンボーディング - システムアドミニストレーター] アクティビティセットリンクは、各 To Do のタイトルの下にあります。
7. [アクション] をクリックすると、利用可能なメニューアイテムが表示されます。
   [開始日の変更要求 (Request Change in Start Date)] メニューアイテムがアクティビティセットで利用可能であることを確認します。

   注:
   メニューアイテムは、要求の対象者構成に応じて異なるユーザーに表示されます。デモデータを使用するこの例では、すべてのユーザーにメニューアイテムが表示されます。

従業員センター からの ライフサイクルイベント 従業員リクエストの作成

ユーザーが ライフサイクルイベント から一般的な要求を作成できるようにして、新しい HR ケースまたは要求を作成する必要がないようにします。ユーザーが要求をオープンにすると、関連するケースとタスクが親イベントに自動的に関連付けられます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le.admin

このタスクについて

注:
このタスクは、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：企業の ライフサイクルイベント で利用可能なデモデータに基づいています。このタスクを完了する前に、HR Scoped アプリのデモデータをダウンロードしてください。

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

自動翻訳

手順

1. 従業員センター ホームページで、[タスク] をクリックします。
2. 新規雇用オンボーディング要求を開きます。
3. [アクション] リストから、[スタンドアップデスクを要求 **(Request Standup Desk)]** をクリックします。
4. [注文する] をクリックします。
5. [注文の確認] を完了し、[チェックアウト] をクリックします。

次のタスク
[要求] をクリックして要求を表示します。

注:
従業員リクエストから開始された HR ケースまたはカタログ要求は、親 ライフサイクルイベント ケースに関連付けられています。エージェントは、ライフサイクルイベントから従業員リクエストのステータスを確認できます。

ライフサイクルイベント 伐採

ライフサイクルイベント は、 ライフサイクルイベント ケースで発生するイベントをキャプチャするためのログ記録をサポートしています。組織アドミニストレーターは、生成されたイベントログを使用して、エラーを特定したり、 ライフサイクルイベント ケースで実行されたプロセスに関する情報を取得したりできます。

ライフサイクルイベントアプリケーションは、本質的に長期的な HR ケースを管理するために設計されています。これらの HR ケースは、働くプロフェッショナルのキャリアの中で発生するさまざまなタイプのライフサイクルイベントを表します。HR ケースの対象となる ライフサイクルイベント タイプは、従業員のキャリアの重要なフェーズにリンクされています。これらの ライフサイクルイベント タイプには、オンボーディング、退職、育児休暇、およびパフォーマンス改善計画が含まれますが、これらに限定されません。各 ライフサイクルイベント タイプは、アクティビティセットにグループ化されたタスクや通知などのアクティビティで構成されます。ライフサイクルイベントケースに関連付けられたアクティビティセットは、ライフサイクルイベントプロセスのさまざまなステージを表し、トリガーされる条件があります。

ライフサイクルイベントを構成する多くのレイヤーが、アプリケーションの複雑さの一因となっています。その複雑さは、その幅広いコンポーネントと多数の構成可能なオプションによってさらに悪化し、処理エラーの可能性を高めます。ライフサイクルイベントアドミニストレーターがアプリケーションで発生するエラーを特定して理解できるように、ログ記録を有効にし、問題を診断するためのツールとして使用できます。

コンポーネントのログ記録

ライフサイクルイベント は、次のコンポーネントを使用して、 ライフサイクルイベント ケースに関連付けられたアクティビティのイベントログを記録します。

スクリプトインクルード

次のスクリプトインクルードは、ログ記録をサポートするために使用されます。

- ライフサイクルイベントロガー
- ライフサイクルイベントロガー SNC
- sn_hr_LE_Error

テーブル

ライフサイクルイベント 各ログエントリを HR ライフサイクルイベント ケースログ [sn_hr_le_case_log] テーブルに記録します。

自動翻訳

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

システムプロパティ

sn_hr_le.log_level プロパティでは、[HR ライフサイクルイベントケースログ] テーブルに書き込むログのタイプを指定できます。

関連情報

ライフサイクルイベント アクティビティセット進捗の最適化

ライフサイクルイベント のログを有効化

sn_hr_le.log_level システムプロパティを使用して、ライフサイクルイベントのログ記録を有効にします。生成されたログエントリは、エラーを特定したり、 ライフサイクルイベント ケースで実行されたプロセスに関する関連データを取得したりするために使用できます。

始める前に
必要なロール:admin [sn_hr_le.admin]

手順

1. [すべて] メニューに移動し、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list 」と入力します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブルが表示されます。
2. [検索] フィールドに関連付けられたドロップダウンリストから [名前] を選択します。
3. [検索] フィールドに「*sn_hr_le」と入力します。
   ライフサイクルイベントに関連付けられたシステムプロパティのリストが表示されます。
4. *sn_hr_le.log_level* プロパティを選択します。
5. [値] フィールドを使用して、 ライフサイクルイベント 実行するログ記録のタイプに対応するオプションを指定します。
6. **[Update** (更新)] を選択します。

ライフサイクルイベントケースのログエントリの表示

ライフサイクルイベントケースに関連付けられたログエントリーを表示して、実行されたプロセスに関する関連情報を取得し、発生したエラーを特定します。エラーログは、問題を診断し、 ライフサイクルイベント ケースに悪影響を及ぼしている問題の根本原因を効果的にトラブルシューティングするためのツールとして使用できます。

始める前に
必要なロール:admin [sn_hr_le.admin]

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > ライフサイクルイベント ケース.
2. 表示される HR ケースのリストから ライフサイクルイベント ケースを選択します。
3. [関連リンク] で、[実行ログの表示] を選択します。
   HR ライフサイクルイベント ケースログ [sn_hr_le_case_log] テーブルが表示されます。
4. ログエントリのリストを表示して、エラーまたは実行されたプロセスについて必要な情報を取得します。

ライフサイクルイベントのクローン

ライフサイクルイベントビルダーを使用して、ライフサイクルイベントとそれに関連するアクティビティセットとアクティビティをクローンします。

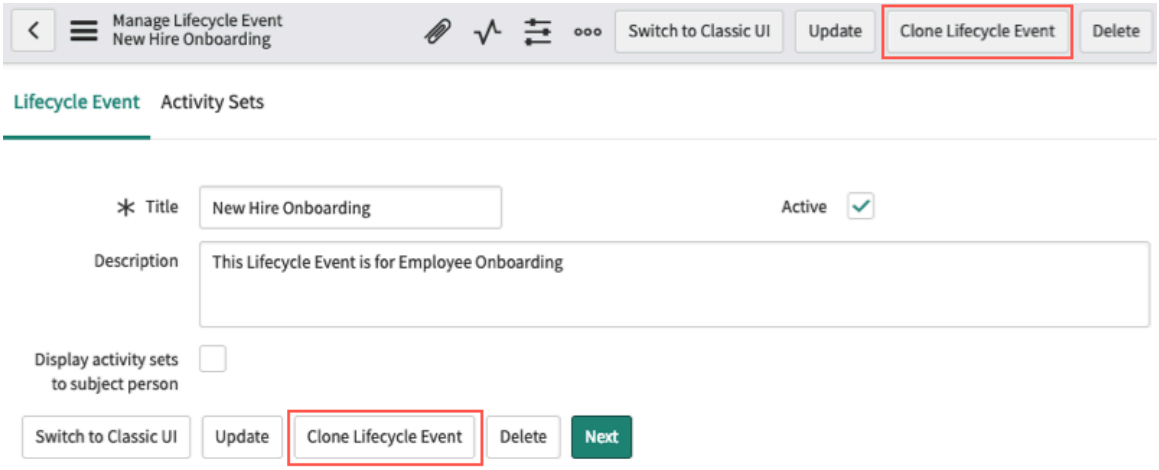
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_hr_le.admin

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > アドミニストレーション > ライフサイクルイベントの管理をクリックし、レコードを開きます。
2. [ライフサイクルイベントをクローン] をクリックして、ライフサイクルイベントとそれに関連するすべてのアクティビティセットとアクティビティをクローンします。



完了すると、ライフサイクルイベントが正常にクローンされたことを示すメッセージが表示されます。

次のタスク
ライフサイクルイベントをクローンした後、ライフサイクルイベントのアクティビティをフィルタリングできます。「ライフサイクルイベントアクティビティのフィルタリング」を参照してください

ライフサイクルイベントの **HR** ケースの作成

ライフサイクルイベントケースを作成します。ライフサイクルイベントケースは、ライフサイクルイベントによって実行される HR ケースです。たとえば、新規雇用オンボーディング用の HR サービスは、新規雇用オンボーディングのライフサイクルイベントによって履行されます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le case_writer

ライフサイクルイベントのケースを作成する前に、ライフサイクルイベントアドミニストレーターによってライフサイクルイベントが作成され、対応する HR サービスが作成されている必要があります。詳細については、「ライフサイクルイベントのビルド」を参照してください。

手順

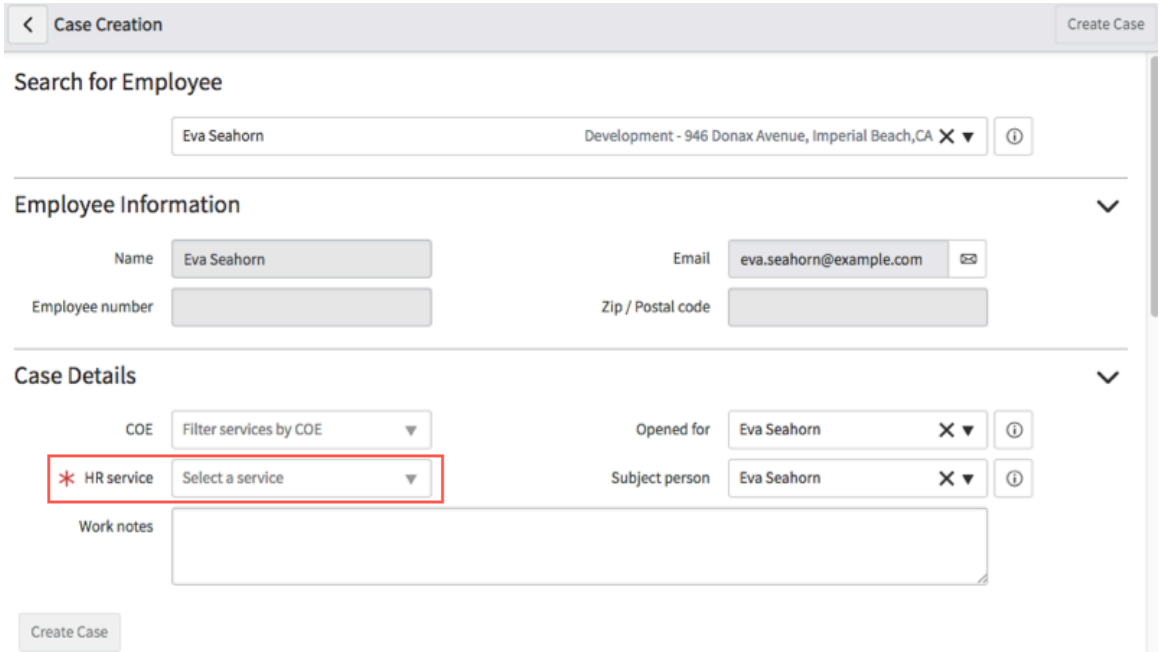
1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > 新規ケースの作成.
2. [従業員の検索] フィールドで、作成するケースの対象となる従業員を選択します。

> **注:**
> 従業員の名前、従業員の名前の一部、ケース番号、または sys_user テーブルの HR プロファイルのインデックス化フィールドで検索できます。

3. [H Rケースの作成] フォームの [ケースの詳細] セクションで、従業員に対して要求している HR サービスを選択します。

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

自動翻訳

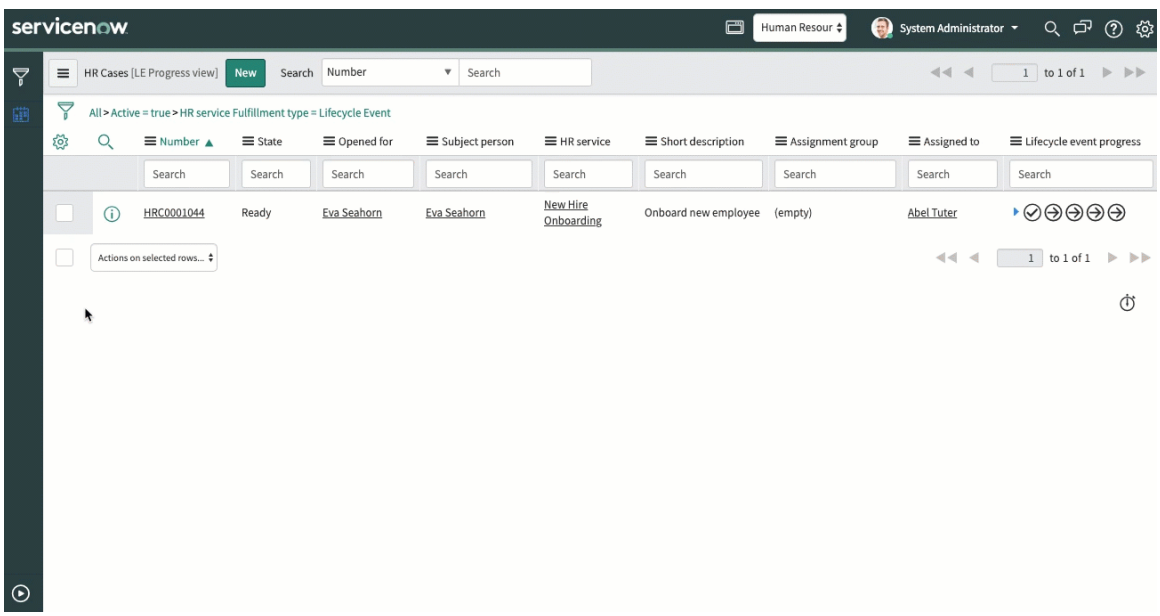


4. [ケースを作成] をクリックし、HR ケースを作成します。
5. [HR ケース] フォームで、必要に応じてフォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドのその他の詳細については、「HR ケースの処理」を参照してください。
6. [作業準備完了] をクリックして、ステータスを [ドラフト] から [準備完了] に変更します。

次のタスク
ライフサイクルイベントケースを作成した後、ケースの進捗状況を追跡し、個々のアクティビティセットとアクティビティのステータスを監視することができます。

次の GIF は、進行中のライフサイクルイベントケースの例を示しています。

注:
ライフサイクルイベントケースリストビューからドリルダウンして、個々のアクティビティセットとアクティビティのステータスを監視できます。個々のイベントケースフォームからドリルダウンすることもできます。



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

自動翻訳

ライフサイクルイベントケースのアドホックケースとアドホックタスク

アドホックタスクまたはアドホックケースをアクティブなライフサイクルイベントケースに追加し、特定のアクティビティセットに関連付けることができます。タスクが追加されると、従業員センターまたは 従業員センタープロ の [自分のタスク] または [作業をレビュー] で対象者に対して表示されます。

ライフサイクルイベントは、従業員エクスペリエンスを提供するために編成されたアクティビティ (サービス、タスク、要求、通知など) のコレクションです。従業員エクスペリエンスの例として、新規雇用オンボーディングや従業員による育児休暇などがあります。ライフサイクルイベントでは、特定の対象者の一部である従業員すべてが同じエクスペリエンスを体験します。

アドホックタスクまたはアドホックケースは、元のライフサイクルイベント構成の一部ではありません。アドホックタスクまたはアドホックケースは、進行中でアクティブなライフサイクルイベントの既存のステージまたはバンドルに追加できます。

注:
クローズ済みまたは完了済みのアクティビティセットにタスクまたはケースを追加することはできません。

エージェントがアドホックタスクまたはアドホックケースを追加すると、従業員センター またはそのモバイルデバイスで対象者に表示されるようになります。これにより、ケースの対象者がタスクを実行したり、要求に対応したりできるようになります。

アドホックケースまたはアドホックタスクをアクティブなライフサイクルイベントケースに追加すると、エージェントは元の構造を妨げずに柔軟性を得ることができます。

アドホックタスクまたはアドホックケースが役立つ例：

家族休暇の延長

育児休暇中のある従業員が休暇の延長を希望しています。

エージェントは、従業員の育児休暇ライフサイクルイベントに新しいケースを追加して、休暇を延長できます。

従業員の育児休暇を延長する新しいケースを追加すると、親ライフサイクルイベントケースの子ケースになります。

オンボーディング中の個人情報の変更

別の例として、新規雇用者にライフサイクルイベントのオンボーディングプロセスが実施されている場合があります。

新規雇用者が個人情報の変更を希望していますが、オンボーディング中に変更することはできません。

エージェントは、現在のアクティビティセットに To Do として表示される新規雇用者の新しいタスクを作成できます。

必須のプラグイン

ライフサイクルイベントのアドホック機能を使用するには、次のプラグインが必要です。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core [com.sn_hr_core]
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ライフサイクルイベント [com.sn_hr_lifecycle_events]

オプションのプラグイン

自動翻訳

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

次のプラグインは、別の場所でアドホックタスクまたはアドホックケースを作成または表示できるオプションです。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ワークスペース [com.sn_hr_agent_workspace]
- プレイブックエクスペリエンス [com.playbook_experience]

アドホックケースまたはアドホックタスクの作成

ライフサイクルイベントの進行中に、ケースまたはタスクを作成してステージ (バンドル) に追加できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le case_writer

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > ライフサイクルイベントケース.
2. ステータスがアクティブであるケースを選択します (アドホックタスクの場合のみ)。

   注:
   アドホックケースを追加するために、ライフサイクルイベントケースを [完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、[キャンセル] のいずれの状況にすることもできません。

3. ケースフォームの [関連リンク] セクションまで下へスクロールします。
4. [子ケースを追加 **(Add a child case)**] または [タスクを追加] を選択します。
   詳細については、「ライフサイクルイベントの HR ケースの作成」と「HR ケースへの HR タスクの追加」を参照。
5. 必須フィールドに入力したら、[ステージ] フィールドから値を選択していることを確認します。
   HR ケースの場合、[ステージ] フィールドは [ケース詳細] セクションにあります。HR タスクの場合、[ステージ] フィールドは [テンプレート] フィールドと [表示順序] フィールドの間にあります。
   タスクまたはケースをライフサイクルイベントのステージに関連付けない場合、タスクまたはケースは親ケースの子になりますが、ライフサイクルイベントには含まれません。

   注:
   ステージは、アクティビティセットまたはバンドルとも呼ばれます。詳細については、「ライフサイクルイベントアクティビティセットの設定」を参照してください。

ライフサイクルイベントケースのステータスの監視

アクティビティセット実行コンテキストを使用して、ライフサイクルイベントケースのステータスを監視します。ライフサイクルイベントケース内の各アクティビティセットのステータスを監視できます。個々のアクティビティのステータスをさらに監視することができます。アクティビティセットコンテキストテーブルについて、HR ケーステーブルと組み合わせてレポートすることもできます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le activity_reader

手順

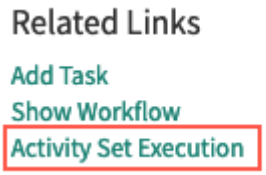
1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > ライフサイクルイベントケース.

   注:
   または、 ライフサイクルイベント > アドミニストレーション > 実行コンテキスト をクリックして、すべての実行コンテキストレコードを表示します。

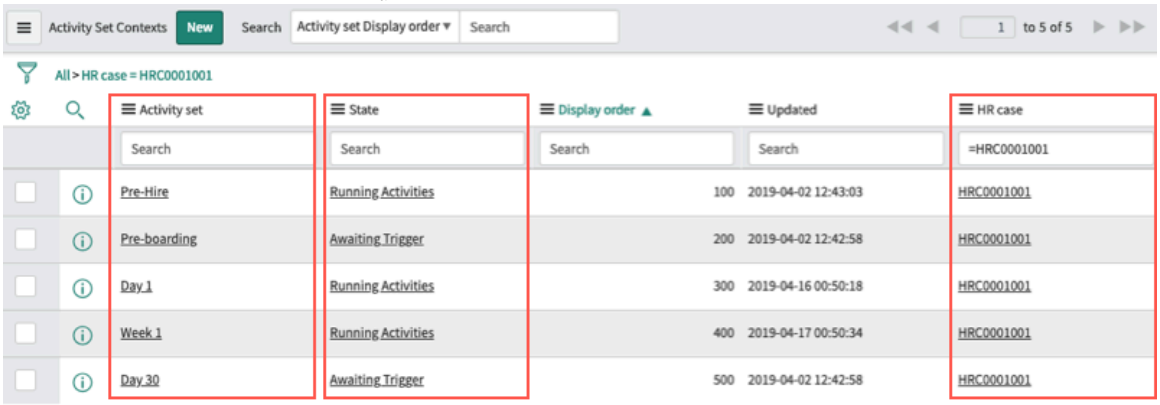
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

2. ライフサイクルイベントケースを開きます。
3. [関連リンク] セクションで、[アクティビティセットの実行] をクリックします。



4. [アクティビティセットコンテキスト] リストから、ライフサイクルイベントケース内の各アクティビティセットのステータスを監視できます。



アクティビティセットコンテキストテーブルの列ヘッダー

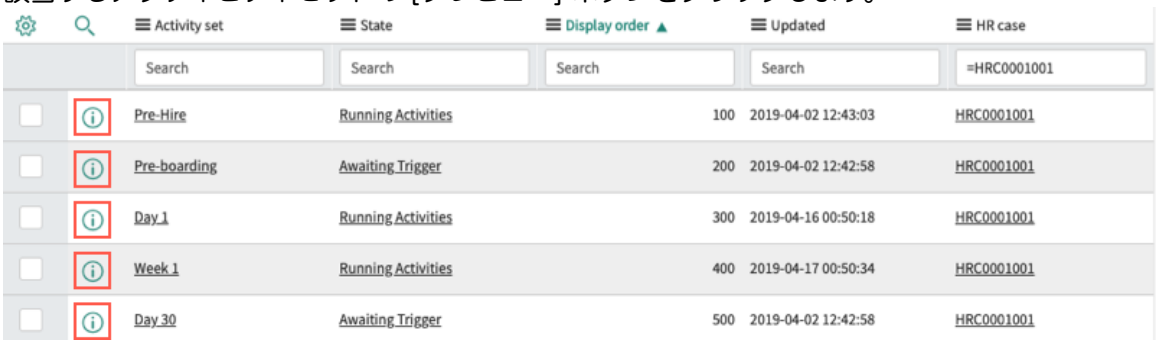
列ヘッダー	説明
アクティビティセット	ライフサイクルイベントケースに関連付けられるアクティビティセットです。
状況	アクティビティセットのステータス： ○ トリガー待ち ○ 実行中のアクティビティ ○ 完了 ○ エラー **注:** アクティビティセットコンテキストレコードを開いて、個々のアクティビティのステータスを監視できます。
HR ケース	監視対象のライフサイクルイベントケースです。

5. アクティビティセット内の各アクティビティのステータスをさらに監視するには、以下を実行します。

自動翻訳

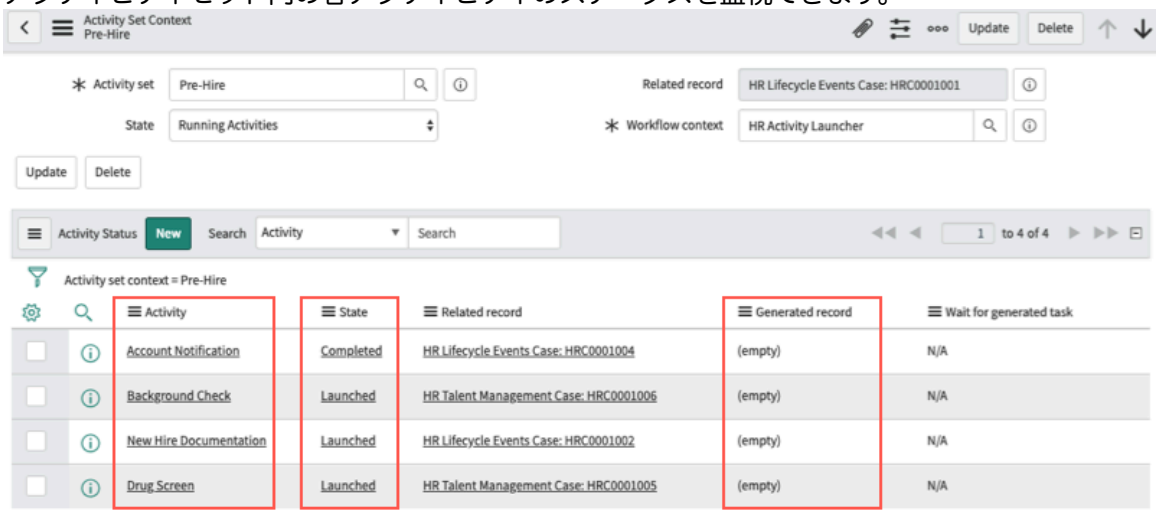
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 該当するアクティビティセットの [プレビュー] ボタンをクリックします。



Activity set	State	Display order ▲	Updated	HR case
Search	Search	Search	Search	=HRC0001001
Pre-Hire	Running Activities	100	2019-04-02 12:43:03	HRC0001001
Pre-boarding	Awaiting Trigger	200	2019-04-02 12:42:58	HRC0001001
Day 1	Running Activities	300	2019-04-16 00:50:18	HRC0001001
Week 1	Running Activities	400	2019-04-17 00:50:34	HRC0001001
Day 30	Awaiting Trigger	500	2019-04-02 12:42:58	HRC0001001

b. [アクティビティセットコンテキスト] フォームの [アクティビティステータス] セクションで、アクティビティセット内の各アクティビティのステータスを監視できます。



Activity	State	Related record	Generated record	Wait for generated task
Account Notification	Completed	HR Lifecycle Events Case: HRC0001004	(empty)	N/A
Background Check	Launched	HR Talent Management Case: HRC0001006	(empty)	N/A
New Hire Documentation	Launched	HR Lifecycle Events Case: HRC0001002	(empty)	N/A
Drug Screen	Launched	HR Talent Management Case: HRC0001005	(empty)	N/A

ライフサイクルイベントケースの再開

ワークフローエラーの後またはワークフローのタイムアウト後に、ライフサイクルイベントケースを再開します。

始める前に

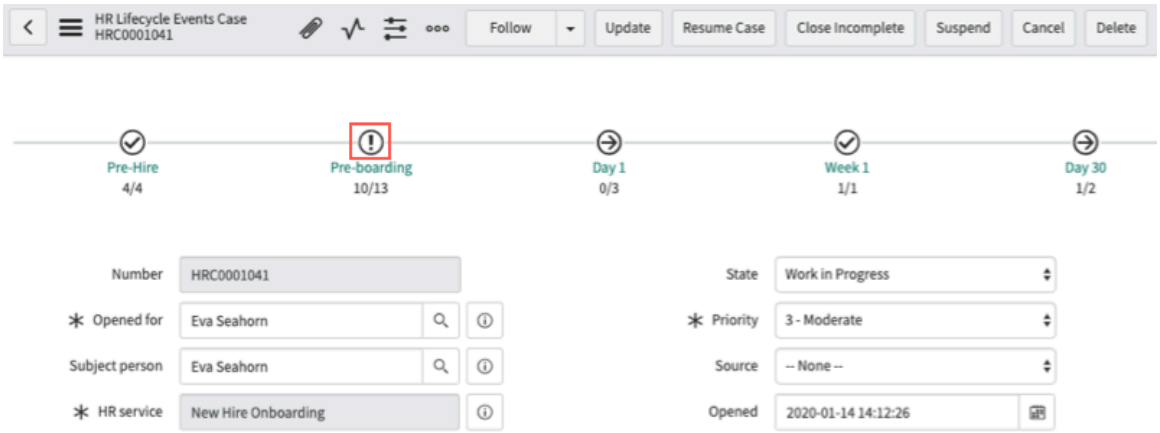
必要なロール：sn_hr_le case_writer

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > ライフサイクルイベントケースをクリックし、エラーが発生したライフサイクルイベントケースを開きます。



2. エラーを特定して修正します。

   ヒント:
   ワークフローが失敗した理由に関する作業メモを表示するには、ケースの [コメントと作業メモ] セクションに移動します。

3. [再開] をクリックしてケースを再開します。
   ライフサイクルイベントケースが、エラーの発生した場所から再開されます。

   重要:
   [完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、または [キャンセル] ステータスのケースは再開できません。

ライフサイクルイベントアクティビティのフィルタリング

アクティビティタイプ、所有グループ、対象者に基づいてライフサイクルイベントアクティビティをフィルタリングし、取り消します。個々のアクティビティを名前で検索することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le.admin

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > アドミニストレーション > ライフサイクルイベントの管理をクリックし、レコードを開きます。
2. [アクティビティセット] タブをクリックして、ライフサイクルイベントビルダーにアクセスします。
3. [フィルター] アイコンをクリックして [フィルター] サイドパネルを開きます。
4. [フィルター] サイドパネルで、リストからフィルターを選択するか、入力フィールドにアクティビティのタイルを入力します。

ライフサイクルイベントでの複数のジョブのサポート

ジョブテーブルを使用して、ケースが関連するジョブを指定できるように、ライフサイクルイベントケースを作成します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

たとえば、自分の部下のインターンがフルタイムのポジションに異動されるとします。そのインターンに関連するジョブレコードは 2 つあります。フルタイムのポジションのオンボーディングケースが作成されると、そのケースはフルタイムのジョブレコードに関連付けられ、関連するジョブレコードからの情報に基づいて、下流のアクティビティセットとアクティビティが確実にトリガーされます。

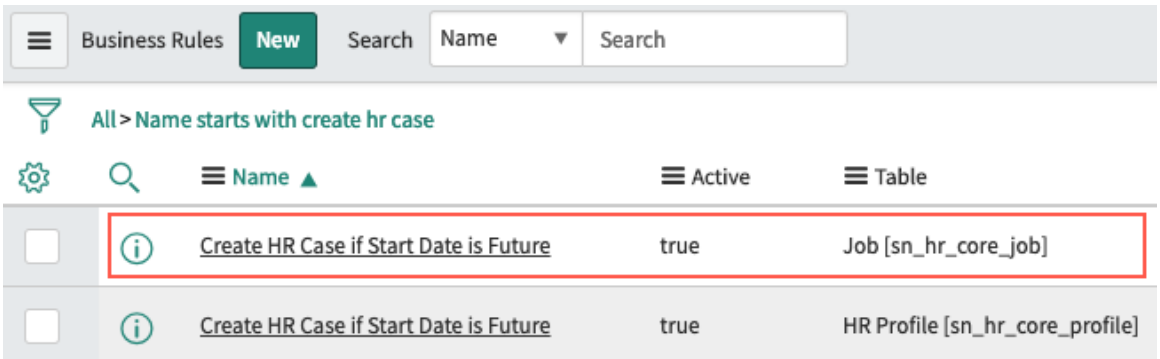
このタスクについて
New York リリースの開始時に、新しい [ジョブ (sn_hr_core_job)] テーブルを使用して、ユーザーごとに複数のジョブレコードを保存し、組織内のユーザーのジョブ履歴をキャプチャできます。詳細については、「ユーザーの複数のジョブレコードのキャプチャ」を参照してください。

手順

1. 統合を使用してサードパーティのシステムから HR プロファイルをプルする場合は、ジョブ情報がジョブ (sn_hr_core_job) テーブルにプルされるように統合を設定します。
   HR サービスデリバリ (HRSD) とのサードパーティ統合の設定方法の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) とサードパーティシステムとの統合」を参照してください。
2. HR ケースを作成する場合は、**subject_person_job** フィールドを使用して、対象者のジョブを HR ケースに関連付けます。

   Example
   たとえば、事前設定された新規雇用オンボーディングライフサイクルイベントの場合、ジョブテーブルの *Create HR Case if Start Date is Future* ビジネスルールは、将来のジョブ開始日を持つユーザーのオンボーディングケースを自動的に作成するように設定されます。ルールによってオンボーディングケースが作成される場合、**subject_person_job** フィールドを使用して、ユーザーがオンボードされるジョブが指定されます。

   注:
   ジョブテーブルを使用する場合は、HR プロファイルテーブルの *Create HR Case if Start Date is Future* ビジネスルールが無効になっていることを確認してください。

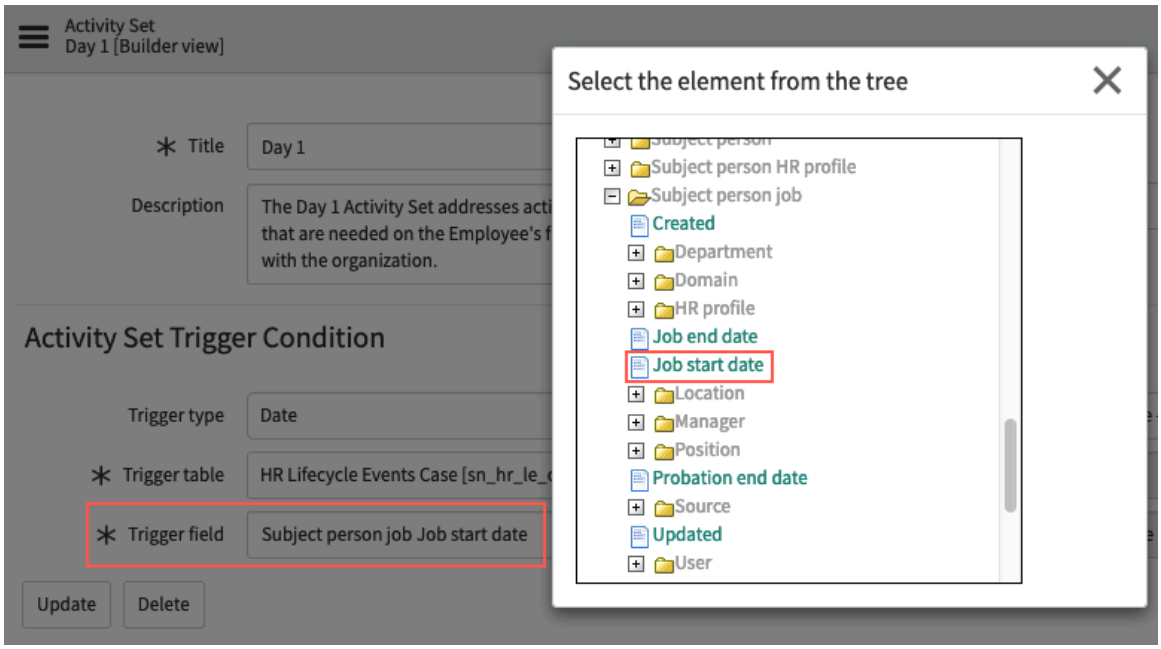


3. ライフサイクルイベントの場合は、[トリガーフィールド] の値を **subject_person_job** に更新して、関連するアクティビティセットが対象者のジョブによってトリガーされるようにしてください。

   Example
   たとえば、事前設定された新規雇用オンボーディングライフサイクルイベントの 1 日目のアクティビティセットは、対象者のジョブ開始日によってトリガーされます。

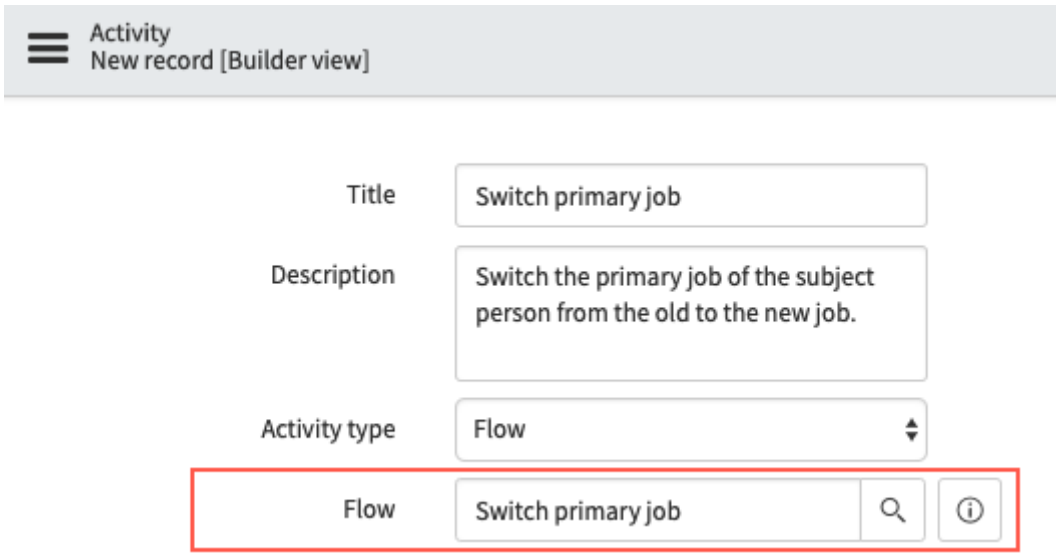
自動翻訳

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



4. サードパーティの統合を使用しておらずプライマリジョブの切り替えを構成する必要がある場合は、 [プライマリジョブの切り替え] サブフローを使用して、ライフサイクルイベントアクティビティにおいて対象者のプライマリジョブを切り替えることができます。

   Example
   たとえば、対象者のプライマリジョブを古いジョブから新しいジョブに切り替えるライフサイクルイベントアクティビティを作成するには、[アクティビティタイプ] 値を [フロー] に設定し、[フロー] 値を [プライマリジョブの切り替え **(Switch primary job)]** に設定します。



関連情報

hr_Utils - グローバル

hr_ActivitySet - グローバル

hr_ActivityUtils - グローバル

自動翻訳

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

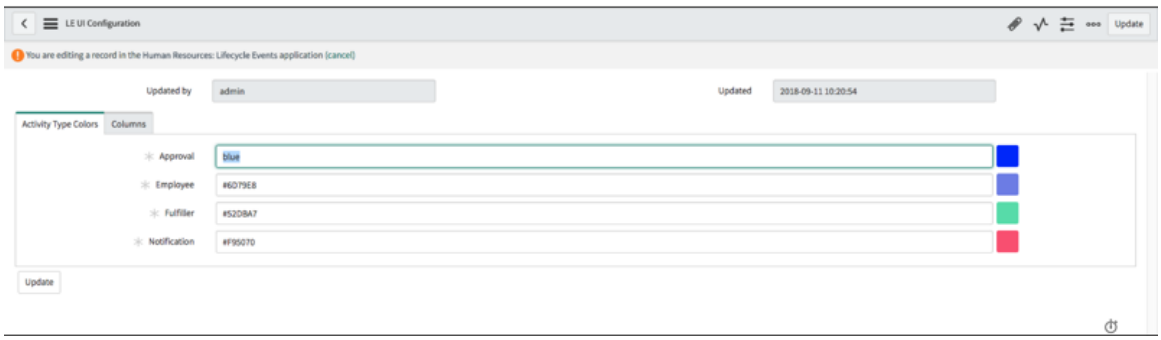
ライフサイクルイベントビルダーの UI の設定

ライフサイクルイベントビルダーの外観をカスタマイズします。さまざまなアクティビティタイプの色を変更したり、アクティビティセット列の色やサイズを変更したりすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le.admin

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > アドミニストレーション > **LE UI** 構成.



2. アクティビティタイプの色を設定するには、使用する色の 16 進数のカラーコードまたは名前を入力します。
3. 色とサイズ (ピクセル単位) を定義して列を設定できます。
4. 編集後に、[更新] をクリックします。

ライフサイクルイベントの参照

参照コンテンツは、アドミニストレーターとユーザーが、アプリケーションのインストール済みコンポーネントと、それらのコンポーネントがどのように相互作用するかを理解するのに役立ちます。

ライフサイクルイベントのプロパティ

ライフサイクルイベントのプロパティは、ライフサイクルイベントの動作を制御します。アクティビティセットのクローズ時間 (時間) の長さを設定できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > プロパティ.
2. 必要に応じて、ライフサイクルイベントのプロパティを更新します。

ライフサイクルイベントのプロパティフォーム

プロパティ	説明
sn_hr_le。すべてのアクティビティセットのクローズタイマー。	アクティビティセットのクローズ時間の長さ (時間)。ライフサイクルイベントに対してアクティビティセットがトリガーされるタイミングを決定します。デフォルトでは、時間は 4 時間に設定されています。 デフォルト値を変更する場合は注意が必要です。頻繁に更新するとより多くのイベントがトリガーされ、ライフサイクルイベントアクティビティセットが完了する前にキャンセルされる可能性があります。

自動翻訳

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

プロパティ	説明
	注: このプロパティに入力された値を待つのではなく、事前にアクティビティセットをトリガーする場合は、「ライフサイクルイベント評価間隔」を参照してください。

3. [保存] をクリックします。

企業のライフサイクルイベントとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、テーブルなど) が、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ:Lifecycle Events for Enterprise プラグイン [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインの有効化とともにインストールされます。

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

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

企業のライフサイクルイベントのロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
企業のライフサイクルイベントアドミニストレーター [sn_hr_le_ent.admin]		なし

ライフサイクルイベントとともにインストールされるコンポーネント

ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ: ライフサイクルイベント [com.sn_hr_lifecycle_events] プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

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

デモデータはこの機能で利用でき、関連するいくつかのサンプルタスクで使用されます。

注:
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ: ライフサイクルイベント [com.sn_hr_lifecycle_events] プラグインは、sn_hr_le.min_admin_count システムプロパティ [sys_properties.list] を有効にします。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することで、唯一の Enterprise Onboarding and Transition アドミンユーザーを削除できないようにするのに役立ちます。

自動翻訳

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

インストールされているロール

ライフサイクルイベント でのロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
ライフサイクルイベント アドミニストレーター [sn_hr_le.admin]	ライフサイクルイベント内のグループに対してユーザーを作成、管理、および追加するためのアクセス権を付与します。 以下にアクセスができます。 • ガイド付きセットアップ • オーナーグループの管理 • ロールの管理 • LE UI 構成 • 新入社員研修担当役員ダッシュボード • 新入社員研修エグゼクティブビュー	• sn_hr_le.activity_set_manager • skill_admin • sn_hr_le.case_reader • sn_hr_le.case_writer • sn_hr_core.content_writer • sn_hr_le_pa.admin (PA コンテンツパック - HR LE スコープ指定アプリのプラグインが有効な場合) • pa_viewer • survey_admin
アクティビティリーダー [sn_hr_le.activity_reader]	HR アクティビティセットおよびアクティビティの読み取りができます。	なし
アクティビティセットマネージャー [sn_hr_le.activity_set_manager]	HR アクティビティセットを有効化およびトリガーできます。	sn_hr_le.activity_writer
アクティビティライター [sn_hr_le.activity_writer]	HR アクティビティセットおよびアクティビティの作成ができます。	sn_hr_le.activity_reader
ケースリーダー [sn_hr_le.case_reader]	ライフサイクルイベントケースを読み込むことができます。	sn_hr_core.case_reader
ケースライター [sn_hr_le.case_writer]	ライフサイクルイベントケースを作成できます。	• sn_hr_core.case_writer • sn_hr_le.case_reader
HR パフォーマンスアナリティクスアドミニストレーター [sn_hr_le_pa.admin]	ライフサイクルイベントスコープ指定アプリケーションのパフォーマンスアナリティクスアドミンロール。 • ライフサイクルイベント PA コンテンツパックにアクセスして変更します。	なし

自動翻訳

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

ライフサイクルイベント でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• パフォーマンスアナリティクスのプロパティを編集します。 • 管理コンソールにアクセスします。 • 依存関係アセスメントを起動します。 **注:** このロールは、 ライフサイクルイベント アドミニストレーターロール [sn_hr_le.admin] に含まれています。	

重要:
ライフサイクルイベント プラグインがインストールされると、ライフサイクルイベントアドミン (sn_hr_le.admin) ロールが IT システムアドミニストレーター (admin) ロールに自動的にアサインされます。admin ロールを使用して、組織内の少なくとも 2 人のユーザーに sn_hr_le.admin ロールを割り当てます。2 人のユーザーのいずれかが将来非アクティブ化された場合、アクティブなままのユーザーは、組織内の他のユーザーに sn_hr_le.admin ロールを再割り当てできます。

sn_hr_le.admin ロールがアサインされたら、admin ロールからロールを削除して、IT システムアドミニストレーターが機密性の高い HR 情報を表示できないようにします。admin ロールから sn_hr_le.admin ロールを削除すると、 ライフサイクルイベント アドミンのみが機密情報にアクセスできるようになります。

admin ロールから HR アドミニストレーターロールを削除するプロセスの詳細については、「IT システム管理者から HR アドミニストレーターロールを削除」を参照してください。

委任開発者 (delegated_developer) ロールを持つ ライフサイクルイベント アドミン (sn_hr_le.admin) ロールも、CoE を設定および作成できます。詳細については、「HR センターオブエクセレンスデータモデル」を参照してください。

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

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

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

自動翻訳

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

インストールされるテーブル

ライフサイクルイベントとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
アクティビティ [sn_hr_le_activity]	アクティビティセットの一部であり、一緒になってライフサイクルイベントを構成するアクティビティの詳細。アクティビティベース [sn_hr_le_activity_base] テーブルを拡張します。
アクティビティベース [sn_hr_le_activity_base]	sys_metadata を拡張します。
アクティビティフィールドマッピング [sn_hr_le_activity_field_mapping]	親ライフサイクルイベントケースからアクティビティに情報を渡すアクティビティフィールドマッピングの詳細。
アクティビティセット [sn_hr_le_activity set]	ライフサイクルイベントを構成するアクティビティセットとアクティビティの詳細。
アクティビティセットコンテキスト [sn_hr_le_activity_set_context]	ライフサイクルイベントが初期化されたときに各アクティビティセットに対して作成されます。各セットのステータス (トリガー、アクティビティの完了待ちなど) を追跡します。 アクティビティステータス [sn_hr_le_activity_status] テーブルと連携して、チケットページの ライフサイクルイベント ウィジェットにフィルタリングを提供します。
アクティビティステータス [sn_hr_le_activity_status]	アクティビティセットがトリガーされたときに作成されます。作成されたアクティビティのステータスを追跡します。初期化された ライフサイクルイベント ケースごとにアクティビティの進行状況を追跡します。 アクティビティセットコンテキスト [sn_hr_le_activity_set_context] テーブルと連携し、チケットページの ライフサイクルイベント ウィジェットにフィルタリングを提供します。
担当者アクティビティ設定 [sn_hr_le_fulfiller_activity_config]	履行者アクティビティ構成は、 ライフサイクルイベント ケース [sn_hr_le_case] テーブルから HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルにフィールド情報を渡す
履行者アクティビティ設定マッピング [sn_hr_le_fulfiller_activity_config_mapping]	履行者アクティビティ構成マッピングは、履行者構成を使用して作成されたすべてのアクティビティにコピーされます。
HR ライフサイクルイベント ケース [sn_hr_le_case]	送信された ライフサイクルイベント ケースの詳細。

自動翻訳

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

ライフサイクルイベントとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
	• アカウント通知 • 新入社員研修の要求 HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルを拡張します。
ライフサイクルイベント 種類 [sn_hr_le_type]	ライフサイクルイベント タイプは、アクティビティセットとアクティビティを一緒に整理する方法です。ライフサイクルイベント タイプは、アクティビティセットとアクティビティのコンテナーとして機能します。ライフサイクルイベント タイプは **HR** サービスにも関連付けられています。
LE UI 構成 [sn_hr_le_builder_ui_configuration]	ライフサイクルイベント ユーザーインターフェイス構成の詳細。
従業員リクエスト sn_hr_le_employee_request	従業員リクエストの詳細を追跡します。従業員リクエストの作成時に作成されます。 アクティビティベース [sn_hr_le_activity_base] テーブルを操作します。
今後のタスク [sn_hr_le_future_todo]	トリガーを待機しているアクティビティに関する詳細を追跡します。

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

エンタープライズ向けライフサイクルイベント

エンタープライズ向けライフサイクルイベント アプリケーションでは、オンボーディングおよびその他の従業員のライフサイクルイベントを自動化することができます。

エンタープライズ向けライフサイクルイベント アプリケーションは、複数の部門にわたるイベントに対して、HR やその他の部門の従業員の満足度および効率性を向上させるのに役立ちます。

探索	構成	統合
新規雇用者のオンボーディング、退職、転勤、昇格、育児休暇など、従業員のライフサイクルイベントの実行の自動化について説明します。	関連するアプリとプロセスをインストールして構成します。	統合された機能とサービスで Enterprise Onboarding and Transitions 機能を拡張します。

自動翻訳

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

エンタープライズ向けライフサイクルイベントの理解

エンタープライズ向けライフサイクルイベント を使用すると、新規雇用者のオンボーディング、退職、転勤、昇格、育児休暇など、従業員のライフサイクルイベントの実行を自動化できます。ライフサイクルイベントは、アクティビティセットに整理されたアクティビティの集合であり、従業員エクスペリエンスを構成するものです。

エンタープライズ向けライフサイクルイベント概要

組織は、エンタープライズ向けライフサイクルイベント を使用して、複数の部門にまたがる従業員エクスペリエンスとプロセスを簡単に自動化することができます。これにより、次のようなメリットがもたらされます。

- エクスペリエンスとプロセスを簡単に連携させることで、複数の部門にまたがる作業を自動化できます。
- 複数の部門やシステム間でアクションを実行して効率を向上させます。
- 各プロセスのエンドツーエンドの可視化を提供し、正しいアクションが実行されるようにします。
- 従業員にステップバイステップのガイドを提供して、次に何をすべきかを把握できるようにします。
- ライフサイクルイベントダッシュボードからのインサイトを活用して、プロセスを継続的に最適化します。

次のビデオでは、エンタープライズ向けライフサイクルイベント アプリケーションの概要について説明します。

このビデオでは、エンタープライズ向けライフサイクルイベント アプリケーションの概要について説明します。

アクティベーション情報

Orlando リリース以降、エンタープライズ向けライフサイクルイベント は 2 つのプラグインで構成されています。選択したHR サービスデリバリ (HRSD)パッケージに応じて、プラグインのいずれかまたは両方を有効にします。

エンタープライズ向けライフサイクルイベント プラグイン

プラグイン	説明
ライフサイクルイベント [com.sn_hr_lifecycle_events]	デジタルワークフローを簡単に構成して、HR 内で従業員のライフサイクルイベントを管理できます。詳細については、「ライフサイクルイベントの有効化」を参照してください。
企業のライフサイクルイベント [com. sn_hr_lifecycle_ent]	単一のサービスデリバリープラットフォームを使用して、HR、IT、施設、財務、法務など複数の部門にまたがるオンボーディングおよび従業員の他のライフサイクルイベントを自動化することができます。詳細については、「企業のライフサイクルイベントの有効化」を参照してください。 **注:** 新規雇用者オンボーディングのライフサイクルイベントは、デモデータとして、Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインに含まれています。

自動翻訳

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

エンタープライズ向けライフサイクルイベント の構成

ロールに応じて、以下のアクセスと設定を行うことができます。

ライフサイクルイベントアドミン

ライフサイクルイベントアドミン [sn_hr_le.admin] ロールを持つユーザーは、任意のライフサイクルイベントとそれに関連付けられたアクティビティセットおよびアクティビティを含む、アプリケーションのあらゆる部分を管理および設定できます。詳細については、「ライフサイクルイベントのビルド」を参照してください。

アクティビティセットマネージャー

アクティビティセットマネージャー [sn_hr_le.activity_set_manager] ロールを持つユーザーは、ライフサイクルイベントと関連付けられたアクティビティセットを作成できます。アクティビティを所有する所有グループのメンバーである限り、任意のライフサイクルイベントアクティビティを設定することができます。たとえば、HR 所有グループのメンバーである場合、オンボーディングのビデオを視聴する従業員タスクや、転勤支援を提供する履行者タスクなど、HR グループによって所有されている任意のアクティビティを設定することができます。

- ライフサイクルイベントの設定 および関連するアクティビティセット
- ライフサイクルイベントアクティビティの設定 (関連する所有グループのメンバーである場合)

アクティビティライター

アクティビティライター [sn_hr_le.activity_writer] ロールを持つユーザーは、アクティビティを所有する所有グループのメンバーである限り、任意のライフサイクルイベントアクティビティを設定することができます。たとえば、IT 所有グループのメンバーである場合、Active Directory アカウントの設定や新しい従業員用の機器の設定など、IT グループによって所有されている任意のアクティビティを設定することができます。詳細については、「ライフサイクルイベントアクティビティの設定」を参照してください (関連する所有グループのメンバーである場合)。

アクティビティリーダー

アクティビティリーダー [sn_hr_le.activity_reader] ロールを持つユーザーは、任意のライフサイクルイベントとそれに関連付けられたアクティビティセットおよびとアクティビティを読み込むことができます。

エンタープライズ向けライフサイクルイベント の使用

エンタープライズ向けライフサイクルイベント アプリケーションが設定されると、次のロールを持つユーザーは、ライフサイクルイベントケースの書き込みと読み込みを行うことができます。

注:
ライフサイクルイベントケースは、ライフサイクルイベントによって実行される HR ケースです。

ライフサイクルイベントケースライター

ライフサイクルイベントケースライター [sn_hr_le.case_writer] ロールを持つユーザーは、任意のライフサイクルイベントケースのステータスを作成、管理、および監視することができます。

- ライフサイクルイベントの HR ケースの作成
- ライフサイクルイベントケースのステータスの監視

ライフサイクルイベントケースリーダー

自動翻訳

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

ライフサイクルイベントケースリーダー [sn_hr_le.case_reader] ロールを持つユーザーは、任意のライフサイクルイベントケースを読み込むことができます。

エンタープライズ向けライフサイクルイベント をインストール

エンタープライズ向けライフサイクルイベント および関連アプリケーションをインストールします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > すべてのアプリケーション をクリックし、[**Enterprise Onboarding and Transitions**] を選択します。
2. **[Install** (インストール)] を選択します。
   Enterprise Onboarding and Transitions とともに次の 2 つのアプリがインストールされます。
   - ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ライフサイクルイベント for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]
   - パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ヒューマンリソース (HR) ライフサイクルイベントエンタープライズスコープ対象アプリ [com.sn_hr_lifecycle_pa]

関連情報

ビジネスロール

企業のライフサイクルイベントの有効化

ビジネスロール

ビジネスロールを使用すると、ライセンス ID プロバイダー (IDP) サービスを使用して、アプリケーションを自動的に従業員にプロビジョニングできます。HR サービスデリバリ (HRSD) に登録している場合は、選択したシステムに対して事前設定された統合が利用可能になる場合があります。

新規雇用オンボーディング用に事前設定された統合

新規雇用オンボーディングでは、次の統合を使用できます。これらの統合では、IntegrationHub の関連するスポークに対するサブスクリプション、およびヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインが必要です。

注:
新規雇用者オンボーディングのライフサイクルイベントは、デモデータとして、Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインに含まれています。

- 新規雇用オンボーディングの Okta 統合
- 新規雇用オンボーディングの Microsoft Entra ID 統合

アクティベーション情報

ビジネスロール [com.snc.businessroles] プラグインは、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインで自動的にアクティブ化されます。

ビジネスロールの設定

ジョブ機能、地域などに基づいてビジネスロールを作成または変更します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_businessroles.writer

このタスクについて
アプリケーションアクセスのための組織階層に基づいてモデル化されたビジネスロールにより、従業員にアプリケーションをプロビジョニングできるようになります。ジョブ機能に応じて、従業員には作業を実行するために異なるアプリケーションが必要です。たとえば、製品デザイナーが必要とするアプリケーションは、ソフトウェアエンジニアが必要とするものとは異なります。各ビジネスロールは 1 つ以上のグループにマップされ、アプリケーションをプロビジョニングするためのデフォルトのビジネスロールと親子階層を作成できます。

手順

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

ビジネスロールフォーム

フィールド	説明
名前	ビジネスロールの名前。
親ビジネスロール	このビジネスロールがメンバーである他のビジネスロール。ビジネスロールに親がある場合、子は親にプロビジョニングされたすべてのアプリケーションを継承します。 たとえば、アプリケーション A と B をプロビジョニングする「すべての社員」という名前の親ビジネスロールと、アプリケーション C、D、および E をプロビジョニングする「マーケティング」という名前の子ビジネスロールがあるとします。新規雇用者に「マーケティング」ビジネスロールがアサインされると、そのユーザーにはアプリケーション A ～ E がプロビジョニングされます。
簡単な説明	ビジネスロールの説明。
デフォルト	このレコードをデフォルトのビジネスルールとして設定するオプション。選択した場合、そのレコードの対象者基準を満たすすべての新規雇用者に、ビジネスロールが自動的にアサインされます。 たとえば、「アクティブユーザー」という名前のデフォルトのビジネスロールを使用して、組織全体のユーザーが必要とする基本的なアプリケーションをプロビジョニングすることができます。
対象者	採用担当マネージャーが新規雇用者に代わってビジネスロールをアサインできるために、新規雇用者が満たす必要のある条件または基準を定義します。 たとえば、対象者レコードを使用して、1 つのビジネスロールをオンサイトワーカーのみが利用できるようにし、別のビジネスロールをリモートワーカーのみが利用できるようにすることが可能です。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	対象者レコードの設定方法の詳細については、「対象者」を参照してください。
アクティブ	使用するビジネスロールを有効化するためのオプション。

4. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
5. Okta サービスと統合している場合は 、1 つ以上の Okta グループにビジネスロールをマッピングします。
   a. **[Okta** グループにマップ] 関連リストで、[編集] をクリックします。
   b. 左側の利用可能な Okta グループのリストから、ビジネスロールにマップするグループを右側のリストに移動します。

      重要:
      Okta システム内から Okta グループが削除された場合、その変更はインスタンスに反映されません。に移動し、レコードを手動で削除する必要があります **Okta** スポーク > **Okta** グループ、ビジネスロールマッピングから削除します。

   c. **[Save** (保存)] をクリックします。
6. Microsoft Azure AD サービスと統合している場合は 、1 つ以上のグループにビジネスロールをマッピングします。
   a. [グループ] 関連リストで、[編集] をクリックします。
   b. 左側の利用可能なグループのリストから、ビジネスロールにマップするグループを右側のリストに移動します。

      重要:
      Microsoft Azure AD システム内からグループが削除された場合、その変更はインスタンスに反映されません。に移動し、レコードを手動で削除する必要があります ディレクトリ同期 > グループ、ビジネスロールマッピングから削除します。

   c. **[Save** (保存)] をクリックします。
7. [更新] をクリックします。

assign_business_roles_catalog システムのプロパティを更新

assign_business_roles_catalogシステムのプロパティを使用すると、ライフサイクルイベントの一部としてカタログアイテムを使用してビジネスロールをユーザーにアサインすることができ、Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインに含めることができます。ライフサイクルイベントでカスタムカタログアイテムを使用している場合は、そのアイテムの sys id でシステムプロパティを更新する必要があります。

始める前に
ライフサイクルイベントの一部としてビジネスロールをアサインするために使用するカタログアイテムの sys id をコピーします。

必要ロール：sn_hr_le_ent.admin

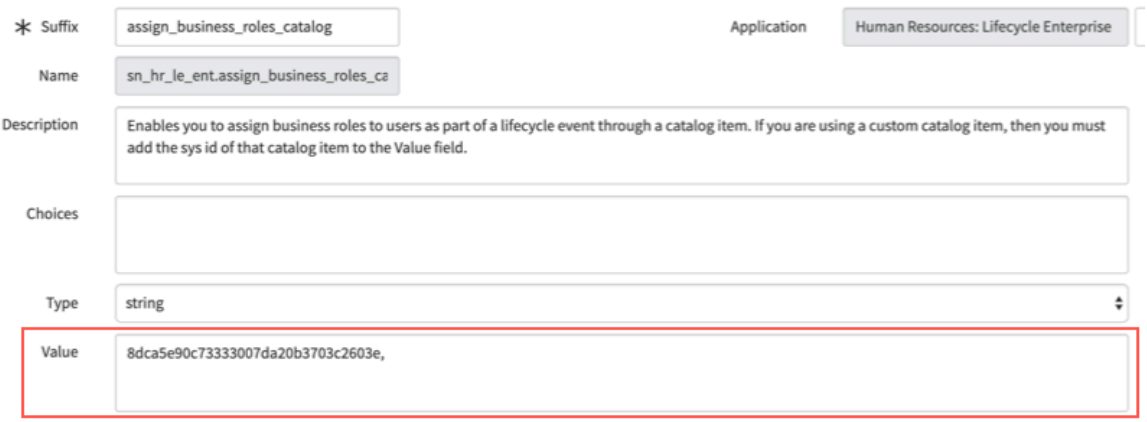
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
   [システムプロパティ] リストが表示されます。
2. **sn_hr_le_ent assign_business_roles_catalog** レコードを開きます。
3. [値] フィールドに、ライフサイクルイベントの一部としてビジネスロールをアサインするために使用するカタログアイテムの sys id を追加します。

   注:
   デフォルト値は、新規雇用オンボーディングのライフサイクルイベントのデモデータの一部として含まれている、 [新規雇用者へのビジネスロールのアサイン] カタログアイテムの sys id です。



4. [更新] をクリックします。

エンタープライズ向けライフサイクルイベント の統合

他のアプリケーションをジャーニーエクスペリエンスと統合することで エンタープライズ向けライフサイクルイベント 機能を拡張します。

新規雇用オンボーディングの **Okta** 統合

Okta 統合により、オンボーディングプロセスの一環として新規雇用者に関連するアプリケーションを自動的にプロビジョニングします。この統合には統合ハブに Okta スポーク v1.1.1 が必要で、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインにデモデータとして含まれている新規雇用オンボーディングのライフサイクルイベントで動作するように構成されます。

Okta 統合の設定

新規雇用オンボーディングの Okta 統合を設定するには、まず Okta スポーク v 1.1.1 を設定し、次に Okta グループをインスタンスにフェッチして、最後に関連するビジネスロールを設定する必要があります。統合の設定方法の詳細については、「新規雇用オンボーディングのための Okta 統合の設定」を参照してください。

Okta 新規雇用オンボーディングとの連携を使用する

統合を設定したら、新規雇用者オンボーディングで統合を使用できます。使用向けおよびサンプル用に、デモデータに次のコンポーネントが含まれています。

注:
新規雇用者オンボーディングのライフサイクルイベントは、デモデータとして、Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインに含まれています。

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

自動翻訳

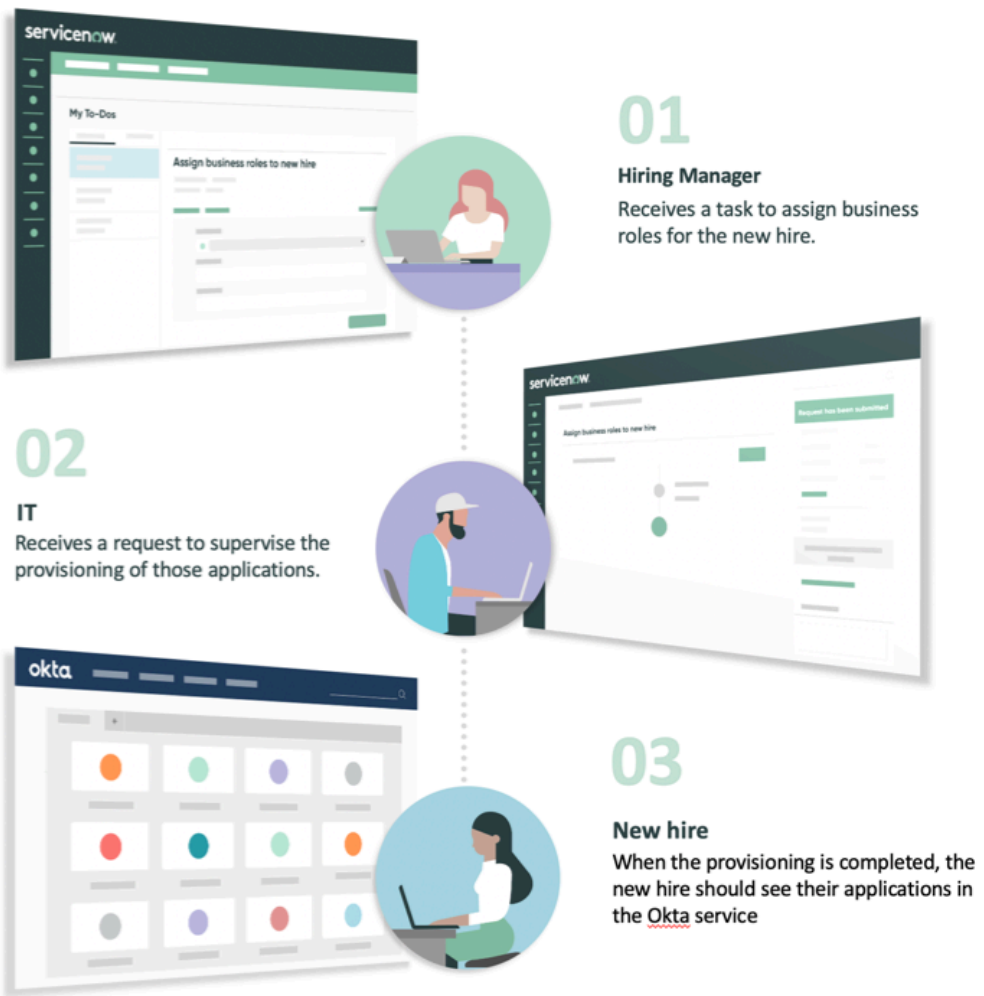
新規雇用者オンボーディングとの **Okta** 統合とともにインストールされるコンポーネント

コンポーネント	名前
ライフサイクルイベントアクティビティ	アカウントとアプリケーションへのアクセス (1 日目のアクティビティセット)
HR タスクテンプレート	新規雇用者に対するグループのアサイン
カタログアイテム	新規雇用者へのビジネスロールのアサイン

アプリケーションプロビジョニングのしくみ

アプリケーションプロビジョニングプロセスは次のように動作します。オンボーディングケースが作成されると、採用担当マネージャーは、新規雇用者のビジネスロールをアサインするタスクを受け取ります。アサインされると、IT 部門は、これらのアプリケーションのプロビジョニングを監督する要求を受け取ります。プロビジョニングが完了すると、Okta サービス内で新規雇用者にアプリケーションが表示されます。

重要:
新規雇用者のアプリケーションが各自にプロビジョニングされるためには、新規雇用者のユーザーレコードが Okta システムに存在している必要があります。



自動翻訳

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

新規雇用オンボーディングのための **Okta** 統合の設定

新規雇用オンボーディングの Okta 統合を設定するには、まず Okta スポーク v 1.1.1 を設定し、次に Okta グループをインスタンスにフェッチして、最後に必要なビジネスロールを設定する必要があります。

始める前に

この統合には、次のサブスクリプションが必要です。

- Okta スポーク v1.1.1
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグイン

> **注:**
> 新規雇用オンボーディングのライフサイクルイベントは、デモデータとして、このプラグインに含まれています。

必要なロール：admin

手順

1. Okta スポーク v 1.1.1 を設定します。
   スポークの設定方法については、「Okta スポーク v 1.1.1 の設定」を参照してください。
2. Okta グループをインスタンスにフェッチします。
   グループをフェッチする方法については、「Okta グループのフェッチ」を参照してください 。

> **重要:**
> Okta システム内から Okta グループが削除された場合、その変更はインスタンスに反映されません。に移動し、レコードを手動で削除する必要があります **Okta** スポーク > **Okta** グループ、ビジネスロールマッピングから削除します。

3. 必要なビジネスロールを設定します。

> **注:**
> ビジネスロール [com.snc.businessroles] プラグインは、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインで自動的にアクティブ化されます。

ビジネスロールを設定し、関連するグループにマップする方法については、「ビジネスロールの設定」を参照してください。

新規雇用オンボーディングの **Microsoft Entra ID** 統合

Microsoft Entra ID 統合により、オンボーディングプロセスの一環として新規雇用者に関連するアプリケーションを自動的にプロビジョニングします。この統合には IntegrationHub に Microsoft Entra ID スポークが必要で、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインにデモデータとして含まれている新規雇用オンボーディングのライフサイクルイベントで動作するように構成されます。

Microsoft Entra ID 統合の設定

新規雇用オンボーディングのために Microsoft Entra ID 統合を設定するには、まず Microsoft Entra ID スポークを設定し、次にグループをインスタンスにフェッチするためにリモートディレクトリ同期を設定し、最後に関連するビジネスロールを設定する必要があります。統合の設定方法の詳細については、「新規雇用オンボーディングのための Microsoft Entra ID 統合の設定」を参照してください。

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

自動翻訳

Microsoft Entra ID 新規雇用オンボーディングとの連携を使用する

統合を設定したら、新規雇用者オンボーディングで統合を使用できます。使用向けおよびサンプル用に、デモデータに次のコンポーネントが含まれています。

注:
新規雇用者オンボーディングのライフサイクルイベントは、デモデータとして、Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインに含まれています。

新規雇用者オンボーディングとの **Microsoft Entra ID** 統合とともにインストールされるコンポーネント

コンポーネント	名前
ライフサイクルイベントアクティビティ	アカウントとアプリケーションへのアクセス (1 日目のアクティビティセット)
HR タスクテンプレート	新規雇用者に対するグループのアサイン
カタログアイテム	新規雇用者へのビジネスロールのアサイン

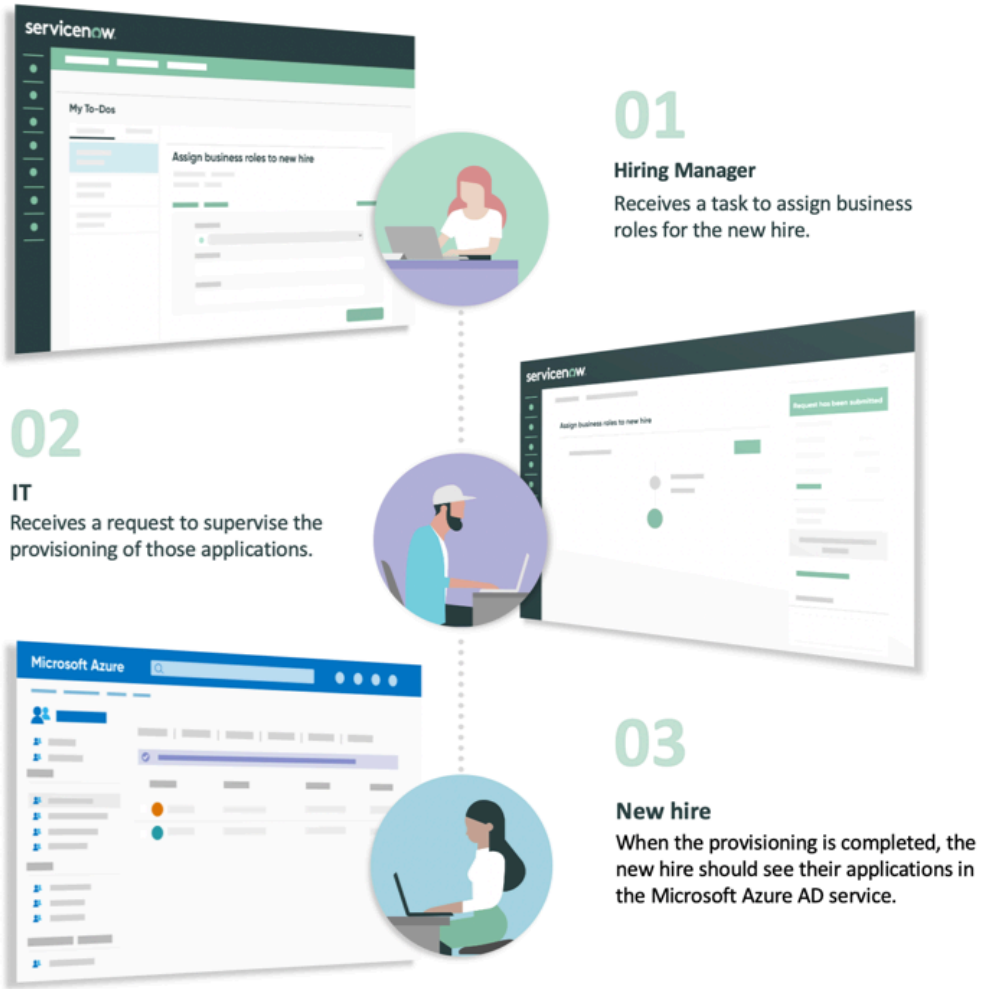
アプリケーションプロビジョニングのしくみ

アプリケーションプロビジョニングプロセスは次のように動作します。オンボーディングケースが作成されると、採用担当マネージャーは、新規雇用者のビジネスロールをアサインするタスクを受け取ります。アサインされると、IT 部門は、これらのアプリケーションのプロビジョニングを監督する要求を受け取ります。プロビジョニングが完了すると、Microsoft Entra ID サービス内で新規雇用者にアプリケーションが表示されます。

重要:
新規雇用者のアプリケーションが各自にプロビジョニングされるためには、新規雇用者のユーザーレコードが Microsoft Entra ID システムに存在している必要があります。

自動翻訳

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



新規雇用オンボーディングのための **Microsoft Entra ID** 統合の設定

新規雇用オンボーディングのために Microsoft Entra ID 統合を設定するには、まず Microsoft Entra ID スポークを設定し、次にグループをインスタンスにフェッチするためにリモートディレクトリ同期を設定し、最後に必要なビジネスロールを設定する必要があります。

始める前に

この統合には、次のサブスクリプションが必要です。

- Microsoft Azure AD スポーク
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグイン

> **注:**
> 新規雇用オンボーディングのライフサイクルイベントは、デモデータとして、このプラグインに含まれています。

必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Entra ID スポークを設定します。
   スポークの設定方法については、「Microsoft Azure AD スポークの設定」を参照してください。
2. グループをインスタンスにフェッチするためにリモートディレクトリ同期を構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> Remote Directory Sync [com.snc.remote_directory_sync] プラグインは、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ： Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインで自動的にアクティブ化されます。

a. 移動先 ディレクトリ同期 > 統合.

b. [**New**] をクリックします。

c. フォームのフィールドに入力します。

ディレクトリ統合フォーム

フィールド	説明
表示名	統合の名前を表示します。
接続と資格情報	sn_azure_ad_spoke.AzureAD に値を設定します。
ディレクトリプロバイダー	Microsoft Azure AD に値を設定します。

d. フォームヘッダーを右クリックし、[送信]をクリックします。

e. レコードを公開するには、[公開] をクリックします。

公開により、インスタンスへのグループのフェッチがトリガーされるため、そのグループを別のユーザーに割り当てることができます。グループは、スケジュールに基づいてフェッチされます。フェッチされたグループを表示するには、次に移動します: ディレクトリ同期 > グループ.

3. 必要なビジネスロールを設定します。

> **注:**
> ビジネスロール [com.snc.businessroles] プラグインは、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインで自動的にアクティブ化されます。

ビジネスロールを設定し、関連するグループにマップする方法については、「ビジネスロールの設定」を参照してください。

新規雇用オンボーディングの **Sailpoint** 統合

Sailpoint 統合により、オンボーディングプロセスの一環として、新規雇用者に関連するアプリケーションを自動的に提供します。

この統合には ServiceNow ストアから入手した Sailpoint IdentityIQ for サービスカタログ v2 アプリが必要で、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインにデモデータとして含まれている新規雇用オンボーディングのライフサイクルイベントと連動するように構成されます。

Sailpoint 統合の設定

新規雇用オンボーディングのための Sailpoint 統合を設定するには、ServiceNow ストアから入手した Sailpoint サービスカタログ用 IdentityIQ v2 アプリをインストールする必要があります。インストールガイドと詳細については、「 サービスカタログ用 SailPoint IdentityIQ v2 」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
必ずバージョン 2.0.10 以降を使用してください。

Sailpoint 新規雇用オンボーディングとの連携を使用する

統合を設定したら、新規雇用者オンボーディングで統合を使用できます。使用向けおよびサンプル用に、デモデータに次のコンポーネントが含まれています。

注:
新規雇用者オンボーディングのライフサイクルイベントは、デモデータとして、Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインに含まれています。

新規雇用者オンボーディングとの **Sailpoint** 統合とともにインストールされるコンポーネント

コンポーネント	名前
ライフサイクルイベントアクティビティ	Sailpoint のアカウントとアプリケーションへのアクセス (1 日目のアクティビティセット)
HR タスクテンプレート	Sailpoint でロールをアサイン

アプリケーションプロビジョニングのしくみ

アプリケーションプロビジョニングプロセスは次のように動作します。オンボーディングケースが作成されると、採用担当マネージャーは、新規雇用者にロールと資格をアサインするタスクを受け取ります。その後、採用マネージャーは手動でタスクを完了する必要があります。アサインされると、IT 部門は、これらのアプリケーションのプロビジョニングを監督する要求を受け取ります。プロビジョニングが完了すると、Sailpoint サービス内で新規雇用者にアプリケーションが表示されます。

重要:
新規雇用者のアプリケーションが各自にプロビジョニングされるためには、新規雇用者のユーザーレコードが Sailpoint システムに存在している必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



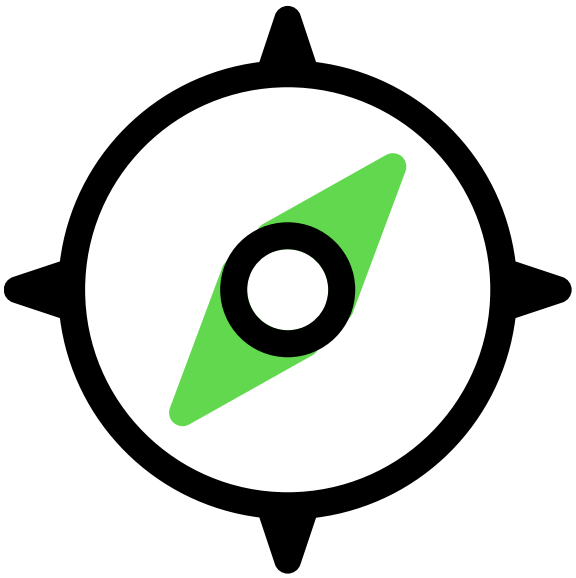
ケースとナレッジ管理

ケースとナレッジ管理アプリケーションを使用すると、ドキュメント作成、インタラクション、および従業員の問い合わせと要求への対応を標準化できるため、HR の効率とサービスを経時的に向上させることができます。

自動翻訳

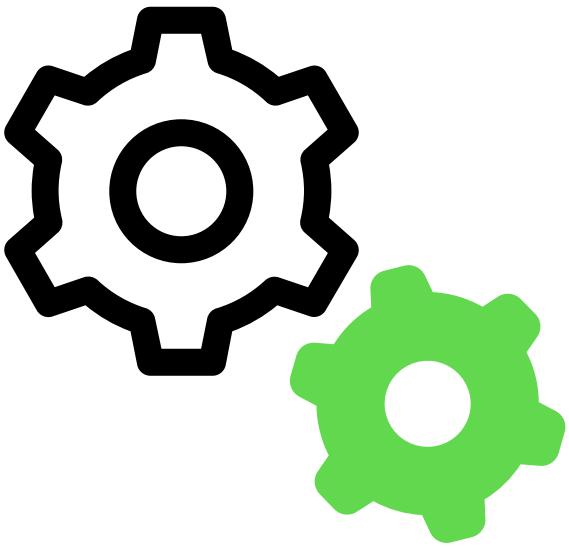
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索



HR ケースとナレッジ管理の機能と、エージェントによる使用方法について説明します。

構成



HR ケースとナレッジ管理機能をインストールして構成します。

人事ケースの管理



HR エージェントはケースを処理します。

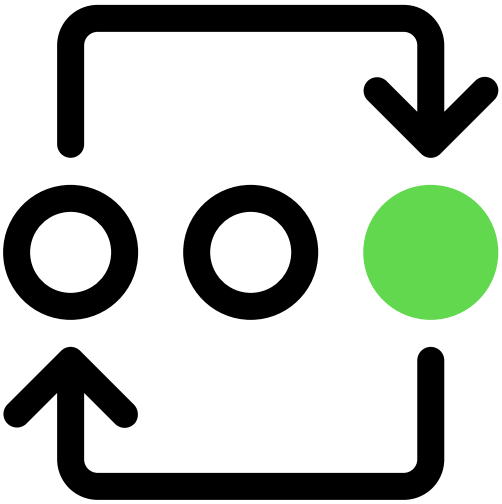
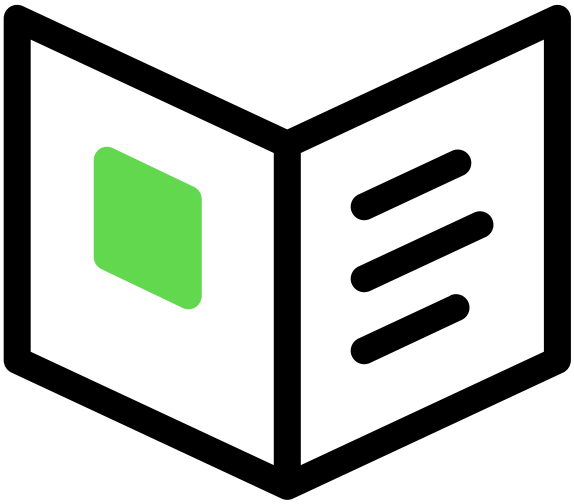
HR サービスの要求



従業員は HR ケースを開いてサポートを受けたり、要求を作成したりします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

統合	参照
	
サービスポートフォリオ管理およびデジタルポートフォリオ管理と統合します。	フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントに関する詳細を取得します。

自動翻訳

ケースとナレッジ管理 の探究

HR ケースとナレッジ管理 には、HR ケースに関連する多くの機能がまとめられています。

ケースとナレッジ管理を理解する

HR のスコープ対象バージョンの ケースとナレッジ管理は、組織内の標準の HR プロセスを自動化して、従業員と HR 部門間の関係をサポートし、企業にメリットをもたらします。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** のユーザー

HR サービスデリバリ (HRSD) は企業の HR 部門によって使用されます。企業の HR 部門は、労務 (ER)、福利厚生の管理、ポリシーの適用、採用と雇用、パフォーマンス管理など、多くの分野で構成されています。大規模なHR 部門には、通常、以下のメンバーが含まれます。

- 1 つ以上の HR 分野に特化した HR 専門家。たとえば、福利厚生分野には、保険の管理、休暇、および従業員株式購入の専門家が配属されます。
- ビジネスグループと作業したり、特定地域で作業したりして、質問、キャリア、パフォーマンス管理、およびその他の労務 (ER) の要求について従業員を支援する HR ジェネラリスト。
- 組織全体での従業員サポートにおける HR グループの有効性を監視して評価する HR マネージャー。企業が連邦、州、および地域の規制に準拠していることも確認します。
- ヒューマンリソース (HR) アプリケーションを含め、中央従業員データベース、給与、学習とパフォーマンス管理システムやその他のシステムなどを構成および保守する HR システムアドミニストレーター。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** の使用方法

HR サービスデリバリ (HRSD)は企業を強化してサポートします。従業員、IT、HR 部門間の関係は、以下のようなさまざまな方法でサポートされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員は、HR サービスポータルまたはカタログを使用して質問やその他の要求を HR 部門に送信できます。
- コネクトサポート機能を使用すれば、従業員は、HR チャットキューを監視する HR エージェントとチャットできます。「コネクトサポート」を参照してください。

> **注:**
> コネクトサポート は廃止されます。同様の機能については、高度な作業アサイン および エージェントチャット に移動してください。詳細については、「コネクトサポートから高度なワークアサインメントおよび エージェントチャットに移行」を参照してください。

- HR スタッフは、HR ケースの作成、管理、表示を行ったり、従業員からの質問に回答したり、従業員が送信する要求を処理したりできます。
- HR マネージャーは、レポートを実行して概要情報を表示し、HR 部門が実施した作業を監視および管理することができます。
- HR および企業 IT アドミニストレーターは、エンタープライズ Configuration Management Database (ECMDB) を通じて給与やパフォーマンスの管理システムなどの会社の HR システムをより効率的に管理できます。

HR サービスデリバリ (HRSD) にはどのようなメリットがあるか?

このアプリケーションを使用すると、組織全体に次のメリットがもたらされます。

標準の HR プロセスの自動化

複数の一般的な HR プロセスが自動化されます。この自動化により、HR チームが担当するチェックリスト、メールのやり取り、電話の数が削減されます。

従業員アクセスの向上

従業員はサービスカタログを通じて HR サービスにアクセスできるので、要求ごとの個別メールの作成、電話、HR への個人訪問が不要になります。

要求と進捗状況の追跡

HR マネージャーは、レポートとビューを使用して、スタッフが会社をサポートするために実行している作業への理解を深めることができます。従業員は、自分の要求のステータスを確認できます。

その他のサービスとの統合

ヒューマンリソース (HR) には HR タスクとその他のチームのタスクの両方を含めることができ、サービスデリバリーを大幅に向上させることができます。

HR サービスデリバリ (HRSD) の用語

このアプリケーションでは次の用語を使用しています。

用語

用語	定義
HR 基準	条件に基づいて HR およびシステムユーザーのグループ分けを選択する方法
HR サービス	HR サービスのリスト
HR トピックカテゴリ	HR サービストピックカテゴリのリスト
HR 関係	ユーザーの相互関係
HR ポジション	会社テーブルで利用可能なポジション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

用語 (続く)

用語	定義
HR アサイン階層定義	エスカレーション階層を指定
HR グループロール	HR グループロールを持つグループのリスト
HR メールスクリプト	すべての HR メールスクリプトのリスト
HR ユーザーロール	HR ユーザーロールを持つユーザーのリスト
HR テンプレート	カタログアイテムに基づくケースレコード作成用のテンプレート
クライアントロールルール	クライアントロールを生成するルールを指定
HR トピック	HR サービストピック詳細の詳細リスト
HR サービスオプション	ケースの作成に影響する HR サービスオプションのリスト
HR 部門	会社テーブルで利用可能な部門
HR の場所	会社テーブルで利用可能な場所
HR チャットキュー	HR チャットキューのリスト
HR サーベイ	HR アプリケーションで使用されるサーベイ
HR リンク	HR アプリケーションで使用される外部リンク
HR プロパティ	HR アプリケーションで使用されるシステムプロパティ
HR メールテンプレート	HR に関連するすべてのメールテンプレートのリスト
HR ナレッジベース	HR アプリケーションで使用されるナレッジベース
HR ナレッジ記事	HR アプリケーションで使用されるナレッジ記事
HR Notifications	HR アプリケーションで使用されるメール通知
HR サービスカタログカテゴリ	HR アプリケーションで使用されるサービスカタログカテゴリ
HR サービスカタログアイテム	HR アプリケーションで使用されるサービスカタログアイテム
HR ドキュメントテンプレート	HR アプリケーションで使用されるドキュメントコンテンツのドキュメントテンプレート
HR グループ	HR ユーザーが使用するグループ
HR スキル	会社のユーザーが利用可能なスキル
HR ロール	HR ユーザーが使用するロール
HR 福利厚生プロバイダー/プラン	HR 福利厚生サービスで使用される福利厚生プロバイダーとプラン
HR 福利厚生タイプ	HR 福利厚生サービスで使用される福利厚生タイプ
懲戒対象問題タイプ	HR 労務 (ER) サービスで使用される懲戒対象問題タイプ
訓告タイプ	HR 労務 (ER) サービスで使用される訓告タイプ
HR システムレポート頻度	HR システムサービス用に定義されたシステムレポート頻度
HR システムレポートタイプ	HR システムサービスで使用される HR システムレポートタイプ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースとナレッジ管理の構成

プレースホルダー

[store-future: BEGIN review]

構成の概要

1.

2.

-
-

[End]

ガイド付きセットアップを使用した ケースとナレッジ管理 の実装

ガイド付きセットアップには一連のタスクがあり、 のインスタンスで ケースとナレッジ管理 を設定するために役立ちます。ケースとナレッジ管理のガイド付きセットアップを開くには、次の場所に移動します **HR** 管理 > ガイド付きセットアップ.

詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD)のガイド付きセットアップ」を参照してください。

関連情報

ケースとナレッジ管理とともにインストールされるコンポーネント

ケースとナレッジ管理 のアクティブ化

admin ロールがあれば、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core [com.sn_hr_core] をアクティブ化できます。このプラグインにはデモデータが含まれており、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれがアクティブ化されます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

Human Resources Scoped アプリ：コアを使用すれば、ドキュメント作成、インタラクション、および従業員の問い合わせと要求への対応を標準化できます。

以下の関連プラグインがまだ有効になっていない場合はアクティブ化されます。

ヒューマンリソース **(HR)** スコープ対象のアプリ：**Core** のプラグイン

プラグイン	説明
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：セキュリティ [com.snc.hr.scoped_security]	HR のセキュリティを提供します。
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：統合 [com.sn_hr_integrations]	HR 統合を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

ケースとナレッジ管理とともにインストールされるコンポーネント

HR サービスデリバリ **(HRSD)**のガイド付きセットアップ

ガイド付きセットアップを実行して、HR スコープ対象のアプリケーションを開始するための関連タスクを完了します。

始める前に
必要なロール:sn_hr_core.ws_admin および sn_hr_core.admin

このタスクについて
ガイド付きセットアップは、グローバルレベルと親または子レベルでのドメインセパレーションをサポートしています。ガイド付きセットアップは、 HR サービスデリバリ (HRSD)内のドメインごとに個別に実行できます。

ドメインセパレーションの詳細については、「ドメインセパレーションとHR サービスデリバリ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > ガイド付きセットアップ.
   または、特定のドメインの [ガイド付きセットアップ] 関連リンクをクリックすることもできます。 ワークスペース > **SP** アドミンワークスペース.

   注:
   [ガイド付きセットアップ - 従来] では、グローバルドメインでのみガイド付きセットアップを実行できます。代わりに、新しい [ガイド付きセットアップ] を使用してください。

2. [続行] をクリックします。
   [HR ガイド付きセットアップ] ページが表示されます。
3. 任意のカテゴリを展開して、詳細なステータスと関連タスクを表示します。
   a. [開始] をクリックして、カテゴリ内の各タスクまたはアクティビティを設定します。
   b. 設定が完了したら、[完了としてマーク] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

HR ガイド付きセットアップ

カテゴリ	説明
HR ユーザー	HR チームのグループ、ロール、層エスカレーション定義を設定して、HR アプリケーション内で HR ケースが提供される場所やエスカレーションのルールを有効にし、ロールのアサインを定義します。 ◦ グループを設定し、グループに属するメンバーを管理します。また、それらのグループがどのスキルのアサインを扱うことができるかを管理します。 ◦ HR ロールを設定し、HR アプリケーションの関数へのアクセスを制御します。 ◦ グループの役割を設定します。 ◦ 個々のユーザーのロールを設定します。 ◦ HR チーム以外のユーザーにクライアントロールルールを設定し、HR サービスへのアクセスを許可します。 ◦ HR 層エスカレーションルールを設定します。
HR 会社	通常はユーザーのプロファイルに設定される、HR アプリケーションで使用する会社の部門、場所、役職、スキルを設定します。 ◦ ユーザーのプロファイルに部門を設定します。 ◦ オフィスの場所とユーザーのプロファイルを設定します。 ◦ ユーザーのプロファイルに役職を設定します。 ◦ ユーザーのプロファイルにスキルを設定し、特定の HR ケースを適切なグループまたは個人にアサインできるようにします。
HR チャットおよびメール構成	HR 通知、メール、チャットを設定します。 ◦ HR チャットキューを設定すると、ユーザーはチャットで HR スタッフに連絡できます。 ◦ メール通知を設定し、プロセス関連の変更が発生したときに、誰がどのコンテンツを受信するかを定義します。 ◦ 通知で使用するメールテンプレートを設定します。 ◦ テンプレートで使用するメールスクリプトを設定します。
HR アプリケーション構成	運用と使用可能なデータ分類を定義するコンポーネントにより、次のようにアプリケーションを設定します。 ◦ 条件に基づいてユーザーのグループを定義するためのクライテリアを設定します。事前に定義されたグループアクションが可能になります。 ◦ テキストと形式を定義するためのドキュメントテンプレートを設定します。これらのテンプレートは、署名付きドキュメントや雇用証明書などの HR アプリケーション機能で使用できます。 ◦ ユーザーが使用できる URL ベースのコンテンツを管理するための外部リンクを設定します。 ◦ HR アプリケーションのランタイム動作を調整するプロパティを設定します。 ◦ ユーザー間の関係を設定します。 ◦ ケース管理時に誰がユーザーから情報を受け取り、どの種類の情報を取得するかを定義するサーベイを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カテゴリ	説明
HR ナレッジ管理	ナレッジ管理は、ユーザーが集合的に所有しているアイデア、経験、情報を取得して共有するのに役立ちます。ナレッジ管理を効果的に使用することで、効率、サービス品質、顧客満足度が向上します。このカテゴリのアクティビティを完了して、組織のナレッジ管理プロセスを設定します。 ○ ナレッジベースを設定し、HR コンテンツに追加します。 ○ HR コンテンツとして使用できるナレッジ記事を設定します。 ○ ナレッジ記事をインポートとして設定し、コンテンツのライブラリを記事に取り込みます。
HR サービスカタログ	サービスカタログは、組織が従業員に提供するサービスを提示するのに役立ちます。このカテゴリのアクティビティを完了することにより、サービスカタログを通じて従業員が要求できるサービスを構成します。 ○ サービスカタログカテゴリを設定すると、HR のケースや要求を分類するに役立ちます。 ○ アプリケーションのユーザーから情報を収集するサービスカタログアイテムを設定します。 ○ サービスポータルに表示されるサービスカタログアイテム、ナレッジ記事、添付ファイルフォーム間のリンクを設定します。
HR サービスの設定	HR サービスは、ユーザーが選択できるサービスカタログアイテムの集合であり、動作オプション、カテゴリ設定、HR ケース管理の事前設定テンプレート、およびその他の属性が含まれています。 ○ サービスカタログカテゴリを設定すると、HR のケースや要求を分類するに役立ちます。 ○ サービスカタログレコードプロデューサーへのリンク、テンプレート、ケースオプション、実行手順などを含む HR サービス定義を設定します。 ○ このサービスで使用するためのケース作成動作オプションを定義するサービスオプションを設定します。 ○ このサービスを分類するトピックの詳細を設定します。 ○ このサービスを分類するトピックカテゴリを設定します。 ○ サービステンプレートを設定し、ケース作成時にサービスに対してどのフィールドを事前入力するかを決めます。
HR サービス定義	HR サービスで使用するデータを含む HR サービス定義テーブル。 ○ 会社で使用する福利厚生サービスプロバイダーを設定します。 ○ 会社で使用する福利厚生のタイプを設定します。 ○ 会社で使用する懲戒対象問題のタイプを設定します。 ○ 会社で使用する懲戒対象警告のタイプを設定します。 ○ 会社で使用する運用レポート頻度の値を設定します。 ○ 会社で使用する運用レポートのタイプを設定します。

4. すべてのカテゴリのすべてのタスクを完了したら、[完了] をクリックします。

HR 管理

HR 効率を改善し、従業員が必要なサービスを簡単に受けることができるように、ケースとナレッジ管理アプリケーションを管理します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
ガイド付きセットアップを使用してインスタンスで HR サービスデリバリ (HRSD) を構成するには、 **HR** 管理 > ガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインターフェイスの詳細な使用方法については、「Using guided setup (ガイド付きセットアップの使用)」を参照してください。

HR プロパティ

HR プロパティは、HR サービスデリバリ (HRSD) の動作を制御します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > プロパティ.
   一部の HR プロパティは **[sys_properties.list]** にあります。
2. 必要に応じて HR プロパティを構成します。

HR プロパティフォーム

プロパティ	説明
sn_hr_core.hr_profile_default_fields	HR プロファイルの生成ページに表示されるフィールドです。sn_hr_core_profile 列からフィールドを追加できますが、コンマを使用してフィールドを区切ってください。
sn_hr_core.hr_email	一般的な HR の照会用のデフォルトのメールアドレスを入力します。
sn_hr_core.hr_phone	一般的な HR の照会用のデフォルトの電話番号を入力します。
sn_hr_core.hr_profile_editable_fields	ユーザーが自分の従業員プロファイルを編集できるフィールドです。
sn_hr_core.profile.max.tries	ユーザー作成時にアプリケーションが終了するまでの最大試行回数です。
sn_hr_core.hr_vip_default_priority	[依頼者] または [対象者] またはその両方に [VIP] のタグが付いているケースに対するデフォルトの優先度です。
sn_hr_core.impersonateCheck	[はい] (true) をオンにすると、別の代理操作ユーザーによる HR 情報の表示を防止できます。 **注:** HR アクセス権を持つログインユーザーが、同じアクセス権を持つ別の HR ユーザーになりすましたとしても、HR 情報は表示されません。
com.snc.signaturepad.retrieve_signature	[はい] をオンにすると、署名を取得できるようになり、ユーザーがデジタル署名を保存して再利用できるようになります。true の場合、ユーザーの最新の署名画像が取得され、ユーザーが署名パッドに移動したときにその画像がデフォルトで表示されます。
sn_hr_core.log	システムログの詳細のレベルです。有効な値は次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	○ [情報]：最小限の詳細 ○ [警告]：デフォルト ○ [デバッグ]：最大限の詳細
sn_hr_core.rollup_work_notes	[はい] をオンにすると、タスクからの作業メモがケースにも表示されます。
sn_hr_core.duplicate_hr_case_timeout	HR エージェントワークスペースで同じ HR サービスと対象者に対して HR ケースが作成されたときに重複ケース警告が表示されるまでの日数。 ベースシステム値は 3 日間です。 たとえば、エージェントが Abel Tuter の一般的な福利厚生の照会 (HR サービス) の HR ケースを作成し、HR エージェントワークスペースで 3 日以内に別の一般的な福利厚生ケースが作成されると、重複ケースの可能性があることをユーザーに通知するメッセージが表示されます。類似ケースのリストも表示されます。エージェントは、新しいケースの作成またはキャンセルを続行できます。 **注:** このプロパティは、HR エージェントワークスペースで同じ HR サービスと対象者に対して重複の可能性がある HR ケースにのみ影響します。詳細については、「」を参照してください。
sn_hr_core.inbound_email	このパラメーターは、HR へのメールを HR ケースに変換するかどうかを決定します。 ○ [はい]：メールから HR ケースを作成します。 ○ [いいえ]：メールから HR ケースを作成しません。
sn_hr_core.sync.exclusion_fields.profile	ユーザー (sys_user) テーブルと同期しない HR プロファイル (sn_hr_core_profile) テーブルのフィールドを指定します。 たとえば、外部アプリケーションと既に同期されているため上書きしてはいけないフィールドを指定します
sn_hr_core.sync.exclusion_fields.sys_user	HR プロファイル (sn_hr_core_profile) テーブルと同期しないユーザー (sys_user) テーブルのフィールドを指定します。 たとえば、外部アプリケーションと既に同期されているため上書きしてはいけないフィールドを指定します
sn_hr_core.itext7.pdf_conversion	このプロパティを有効にすると、ドキュメントテンプレートに iText7 を使用して PDF 変換、値の事前入力、およびドキュメントへの署名の挿入を行うことができます。
sn_hr_core.reclassify_default_transfer	アップグレード後に HR ケースを別のケースに転送するときのインスタンスの動作を決定します。 有効なエントリ： ○ true：デフォルトの転送ケースを使用して標準の方法に従います。ある HR サービスから別の HR サービスに HR ケースを転送すると、その HR ケース番号は変更されます。参照の

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	ために、HR ケースには両方の HR ケース番号が表示されます。 ○ false：再分類方法を使用して HR ケースを転送します。ある HR サービスから別の HR サービスに HR ケースを転送した後も、その HR ケース番号は変更されません。 **注:** 詳細については、「HR ケースの転送」を参照してください。
sn_hr_core.include_elevated_roles	アクセス権を付与する前に、ログインユーザーのロールの権限が昇格されているかどうかをチェックします。有効なエントリ： ○ true：アクセス権を付与する前に、ログインユーザーのロールの権限が昇格されているかどうかをチェックします。 ○ false：アクセス権を付与する前に、ログインユーザーのロールの権限が昇格されているかどうかをチェックしません。
sn_hr_core.restrict_query.limit_in_months	月単位の時間制限に基づいて、非アクティブなタスクによるケースへのアクセスを制限します。プロパティを空のままにした場合、表示されるケースに制限はありません。デフォルト値は **12** です。 ビジネス要件に応じて、このプロパティを 12 か月未満の値に設定できます。これにより、インスタンスのパフォーマンスエクスペリエンスが向上する可能性があります。 **注:** 次のいずれかの場合、このプロパティからメリットを得られない可能性があります。 ○ プロパティがシステムで利用できない。 ○ プロパティが空のままである。 ○ プロパティは正の値に設定されているが、制限時間内の非アクティブなケースタスクの数が多い。

3. [保存] をクリックします。

HR ケースの作成方法の構成

従業員の検索結果の表示方法を変更し、デフォルトの HR ケース作成フォームを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて
HR ケースの作成には、複数のステップがあります。

- 従業員または関連ケースを検索します。
- 最初の HR ケースを作成します。
- ケースの詳細を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ケース作成の構成] フォームを使用し、検索結果として返される情報、および HR ケースの初回作成時に必要なフィールドを管理することができます。

> **注:**
> Zing テキスト検索は、ユーザー [sys_user]、HR プロファイル [sn_hr_core_profile]、および HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルのインデックス化されたフィールドの検索に使用されます。「Zing テキストインデックス作成および検索エンジン」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > ケース作成の構成.
2. 必要に応じて、フォームのフィールドを変更します。

ケース作成の構成フォーム

フィールド	説明
ページサイズ	[従業員を検索] フォームを使用するときの各ページに表示する検索結果の最大数を指定します。 **注:** デフォルトは 10 です。検索結果が 10 件を超える場合、フォームでは 10 件単位で結果が分割されます。検索結果が 10 件に制限されるわけではありません。
最小入力値	結果を返すために [従業員を検索] フォームに入力する必要がある最小文字数を指定します。

3. 従業員が検索するときのデフォルトの検索動作を変更します。

検索動作の変更

Field (フィールド)	説明
テーブルを表示	従業員情報が表示されます。従業員の情報を表示する場合、検索では **[HR** プロファイル **[sn_hr_core_profile]]** テーブルが使用されます。このフィールドは読み取り専用です。
検索するユーザーを制限	ユーザーの検索にフィルター条件を追加するオプション。たとえば、アクティブなユーザーのみ、などのフィルターを追加できます。
追加表示フィールド	ユーザー検索を絞り込むためのフィールドを追加するオプション。ベースシステム構成では、ユーザーの部門、従業員番号、および場所 (該当する場合) のフィールドが提供されます。
リンク	[リンクジェネレータ] に構成されている URL リンク。「HR サービスデリバリ (HRSD)のリンクジェネレーター」を参照してください。
ユーザーフィールド	検索で表示されるユーザーおよびユーザー情報を決定する読み取り専用フィールド。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Field (フィールド)	説明
部分検索を強制	名前の一部を入力して検索結果を返す機能を提供するオプション。 たとえば、Abraham Lincoln を検索する場合は、「Abra」と入力すると検索結果を取得できます。 このオプションを選択すると、HR ケースの作成時にも一貫した検索結果が得られます。 **注:** このオプションを選択しない場合は、単語全体を入力して一致させる必要があります。
優先度テーブル名	優先度の値を格納するテーブル。このフィールドと [優先度] 列 フィールドは、ドロップダウンメニューオプションを制限することで、ケース作成時の検索を最適化します。
優先度列	優先度の値を含む、指定されたテーブル内の列。
検証のスキップを許可	HR ケースを作成するときに、従業員の名前またはケース番号を入力またはスキップする機能を提供するオプション。詳細については、「HR ケースの作成」を参照してください。 たとえば、会社が外部の個人または匿名ユーザーから苦情を受けた場合、このオプションにより、HR エージェントは従業員名またはケース番号を入力しなくてもケースを作成できます。

4. [ケースの検索] 関連リストで、ケース番号で検索するときのデフォルトの検索パラメーターを変更します。

検索パラメーターの変更

Field (フィールド)	説明
ケーステーブル	ケースの検索に使用される **HR** ケース **[sn_hr_core_case]** テーブルが含まれる読み取り専用フィールド。
検索するケースを制限	検索にフィルター条件を追加するオプション。たとえば、アクティブなケースのみを検索するなどのフィルターを追加できます。
ユーザーフィールド	ケースの検索時に表示されるユーザーフィールドを追加するオプション。ベースシステム構成では、対象者、オープン対象者、オープン者、およびウォッチリスト値 (該当する場合) のフィールドが提供されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [従業員情報] 関連リストでは、[ケース作成] フォームの [従業員情報] セクションに表示するフィールドを変更します。

フィールドの変更

フィールド	説明
左側のフィールド	[ケース作成] フォームの [従業員情報] セクションの左側に表示するフィールドを指定します。ベースシステム構成では、ユーザーの名前と従業員番号のフィールドが表示されます。
右側のフィールド	[ケース作成] フォームの [従業員情報] セクションの右側に表示するフィールドを指定します。ベースシステム構成では、ユーザーのメールと郵便番号のフィールドが表示されます。

6. [ケース作成] 関連リストでは、[ケース作成] フォームに表示されるデフォルトフィールドを決定します。

デフォルトフィールドを決定する

フィールド	説明
タスク作成テーブル	デフォルトのケース作成フィールドの表示に使用される **HR** ケース **[sn_hr_core_case]** テーブルが含まれる読み取り専用フィールド。
サービスを制限	特定の従業員が利用できる HR サービスを決定するサービス条件を作成するオプション。たとえば、米国以外の従業員に対して 401(k) 福利厚生サービスが表示されないように設定できます。 **注:** HR サービスでは、HR ケースの対象者に適切な HR サービスを選択するために、HR 基準を使用します。HR ケースの対象者を選択すると、これらのフィールドによって、利用可能な HR サービスが特定されます。対象者を選択しないと、基準のないサービスしか表示されません。
フィールドの最小入力値	結果を返すために HR ケース作成フォームのユーザー検索入力フィールドに入力する必要がある最小文字数を指定します。 このフィールドの値は、次のフィールドの検索に影響します。 ○ 対象者 ○ オープン対象者 ○ オープン者 ○ 担当者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 協力者 ○ ウォッチリスト 最小文字数が入力されるまで、検索要求は実行されません。ヒントには、検索を実行するために入力する必要がある最小文字数が表示されます。 デフォルト値は 0 です。デフォルト値を使用すると、入力された文字ごとに検索が実行されます。 **注:** このフィールドに値を入力すると、最小値を満たすまでは入力された文字ごとの検索が実行されません。デフォルト値は 0 です。
左側のタスクフィールド	ケースの詳細セクション (CDS) に表示するフィールドを指定します。ベースシステムでは、**[COE]** フィールドが表示されます。このフィールドは構成できません。
右側のタスクフィールド	CDS の右側に表示するフィールドを指定します。ベースシステム構成では、[依頼者]、[対象者]、および **[HR** サービス] フィールドが表示されます。 **注:** フォームから [対象者] フィールドを削除するか空にすると、HR 基準が関連付けられていない従業員が利用できる HR サービスが制限されます。
下部のタスクフィールド	CDS の下部に表示するフィールドを指定します。ベースシステム構成には、[作業メモ] フィールドが表示されます。

7. [ケース作成のサービス構成] セクションでは、個別の HR サービスの HR ケース作成フォームを構成します。
   詳細については、「HR サービスの HR ケース作成フォームの構成」を参照してください。
8. 変更を保存します。
   - 変更を保存してフォームで操作を続行する場合は、[保存] をクリックします。
   - 変更を保存してフォームを終了する場合は、[更新] をクリックします。

HR カタログのアプリケーション表示

[アプリケーションビュー] は、HR カタログの俯瞰図を提供します。[アプリケーションビュー] を使用すると、カタログのすべてのカテゴリとアイテムを表示して、カタログが正しく設定されているかどうかを確認できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > アプリケーションビュー.
   ページの左側には、アプリケーション表示カテゴリのリストと、各表示内のレコード数が表示されます。ページのメインセクションには、すべてのアプリケーション表示プローブと、それぞれのレコード数が表示されます。
2. アプリケーションプローブのレコードリストを表示するには、レコードの隣にある下向き矢印をクリックします。
   レコードをクリックすると、そのレコードに移動します。
3. [新しいプローブ] をクリックすると、HR サービスデリバリ (HRSD)システムのテーブルまたはセットアップ関連のレポートが作成されます。

HR 通知

Notifications は、メールテンプレートを使用して作成されるリマインダーで、[ライフサイクルイベントアクティビティ] および **[HR** サービス] のために送信されます。

HR ケースまたはライフサイクルイベントアクティビティのライターは、HR タスクおよびタスクテンプレートのリマインダー通知を設定して、[担当者] に期日を通知できます。リマインダーメールは、メールテンプレートを使用して作成されます。「通知のメールコンテンツの追加または変更」を参照してください。

HR サービスの HR 通知は定期的に生成され、ライフサイクルイベントの HR 通知の生成は 1 回限りです。

注:
他の通知を表示するには、 システム通知 > 通知.

プロセス

- メールコンテンツを作成または編集します。「通知のメールコンテンツの追加または変更」を参照してください。
- HR タスクテンプレートを作成または編集します。「HR タスクテンプレートの構成」を参照してください。
- HR サービスを作成または編集します。「HR サービスの構成」を参照してください。
- HR サービスアクティビティを作成または編集します。「HR サービスのサービスアクティビティの構成」を参照してください。選択した HR タスクテンプレートの [リマインダーを設定] ボックスをオンにします。

注:
HR サービスの通知は、HR タスクの [担当者] にのみ送信されます。

通知のメールコンテンツの追加または変更

[メールコンテンツ] フォームを使用して通知テンプレートを作成し、期日が近づいたときに HR タスクの担当者にアラートを送信します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer、sn_hr_le.activity_writer
[メールコンテンツ] テンプレートを選択するには、HR ケースライター [sn_hr_core.case_writer] またはライフサイクルイベントアクティビティライター [sn_hr_le.activity_writer] ロールが必要です。ライフサイクルイベントの場合、ライフサイクルイベントの HR タスクテンプレートを編集するには、ライフサイクルイベントアクティビティライター [sn_hr_le.activity_writer] ロールが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Notifications の設定時に、メールテンプレートを作成する必要があります。ベースシステムには、モデルとして使用できるメールテンプレートが用意されています。

HR タスクの期日に関するメール通知を送信できます。以下の構成が可能です。

- 期日と比較して送信する。
- タスクが完了するか、またはスキップされるまで、定期的に送信する。
- コンテンツをカスタマイズする。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > メールコンテンツ.
2. [メールコンテンツ] リストで、[新規] または編集する既存のメールテンプレートを選択します。
3. [メールコンテンツ] フォームのフィールドに入力するか、フィールドを編集します。
4. レコードを保存して [メールコンテンツ] フォームで操作を続行する場合は [新規] を選択し、[メールコンテンツ] リストに戻る場合は [送信] または [更新] をクリックします。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** 通知用のメール通知レイアウト

Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) プラグインに付属のメール通知レイアウトとテンプレートを使用して、HR 通知を配信します。メール通知にレイアウトを適用してルックアンドフィールを高め、ブランド化された通知を配信します。

Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) プラグインは、従業員センター または 従業員センタープロ とともに依存プラグインとしてインストールされます。ただし、プラグインは ServiceNow Store から引き続き個別にインストールできます。

デフォルトでは、次のメール通知は従業員通知レイアウトを使用します。メール本文を変更するか、提供されたものをそのまま使用するかを選択できます。

HR サービスデリバリ **(HRSD)**のメール通知

通知の名称	使用目的	受信者
オープン HR ケース **注:** デフォルトでは、この通知は **False** 状態です。このメール通知の使用を開始するには、**True** に設定します。	HR ケースが作成されたときにメール通知を送信します。	オープン対象者
クローズ済み HR ケース **注:** デフォルトでは、この通知は **False** 状態です。このメール通知の使用を開始するには、**True** に設定します。	HR ケースが完了としてマークされたときにメール通知を送信します。	オープン対象者、ウォッチリスト

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ **(HRSD)**のメール通知 (続く)

通知の名称	使用目的	受信者
HR ケースに追加されたコメント (Comment left on HR case) **注:** デフォルトでは、この通知は **False** 状態です。このメール通知の使用を開始するには、**True** に設定します。	HR ケースにコメントが追加されたときにメール通知を送信します。	オープン対象者、ウォッチリスト

重要:
これらのメール通知は、HR サービスデリバリ (HRSD) の新規ユーザーに対して自動的に設定されます。

San Diego より前のリリースの HR サービスデリバリ (HRSD) の既存のユーザーの場合は、従業員センター または 従業員センタープロ にアップグレードするか、Employee Experience Foundation プラグインを ServiceNow Store からインストールして、これらのメール通知の使用を開始してください。

従業員入力を収集

追加のケースレコードを作成したり、従業員フォームで既存のテーブルに新しいフィールドを追加したりすることなく、従業員入力を収集します。

従業員フォームはサーベイデザイナーを使用してビルドされたアンケートで、HR タスクで従業員からの情報を確認または更新するために使用できます。収集された情報は、ターゲットテーブルのフィールドに直接マッピングできます。また、HR 基準を使用して回答をクエリし、ライフサイクルイベントアクティビティなど下流のプロセスで使用することもできます。

従業員入力を収集する方法

[従業員] フォームを使用すると、従業員の情報を収集したり確認したりできます。これらを使用するには、まず [従業員] フォームを作成する必要があります。[従業員] フォームのアンケートはサーベイデザイナーを使用して作成され、その [従業員] フォームの質問をターゲットテーブルの対応するフィールドにマップすることができます。このマッピングを使用すると、[従業員] フォームに情報を自動入力し、その情報を読み取り専用または編集可能にすることができます。編集可能な場合は、更新された値が対応するテーブルフィールドにプッシュバックされます。

詳細については、「従業員フォームの作成」を参照してください。

作成された [従業員] フォームは、HR タスクまたは HR タスクテンプレートで使用できます。

注:
HR タスクタイプが [従業員入力を収集] に設定されていることを確認します。

- HR ケースへの HR タスクの追加
- HR タスクテンプレートの構成

また、HR 基準レコードを使用して収集された回答をクエリし、ライフサイクルイベントアクティビティなど下流のプロセスで使用することもできます。[従業員] フォームの質問はサーベイデザイナーを使用してビルドされているため、収集された回答は [メトリクスの結果] [asmt_metric_result]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルに保存されます。HR 基準レコードを使用すると、そのテーブルから回答をクエリし、特定のユーザーに対してアクティビティをトリガーする必要があるかどうかを判断できます。たとえば、[発明の開示] フォームで新規雇用者の回答が「はい」の場合、その回答を使用して、別のタスクの作成をトリガーし、発明の詳細を収集できます。

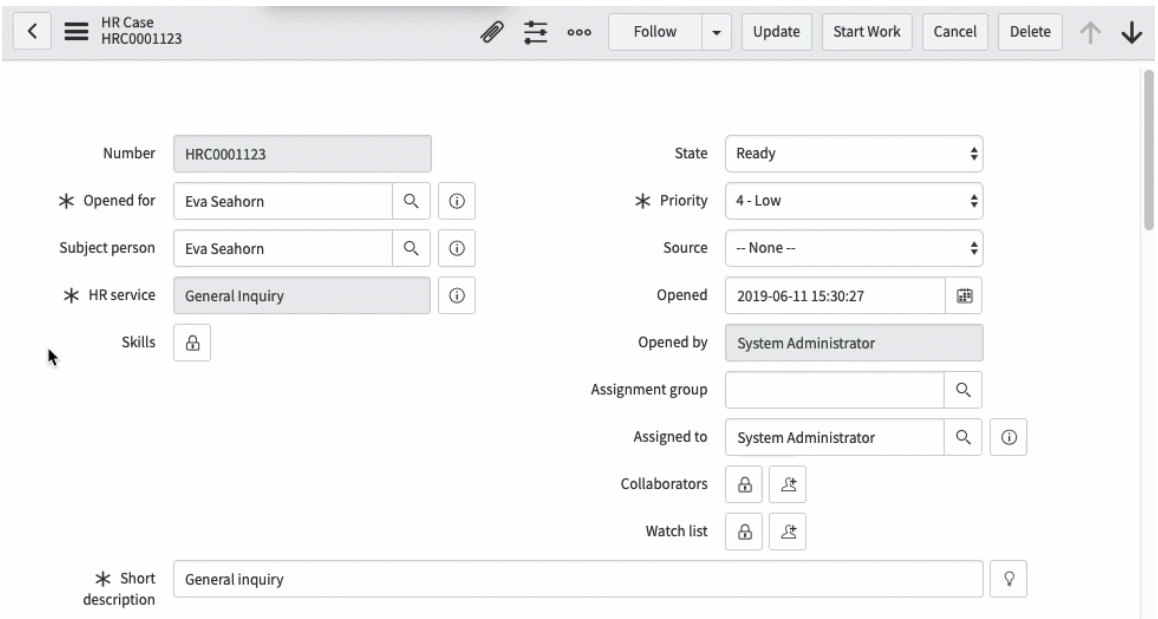
詳細については、「従業員フォームの HR 基準レコードの作成」を参照してください。

Example: 知的財産情報の収集

オンボーディングプロセスの一環として、新規雇用者に開示する発明を持っているかどうか質問したいと考えています。その場合、その発明の詳細を収集したいと考えます。この情報を収集するには、サーベイデザイナーを使用して作成されたアンケートの [従業員] フォームを作成する必要があります。アンケートには次のものが含まれます。

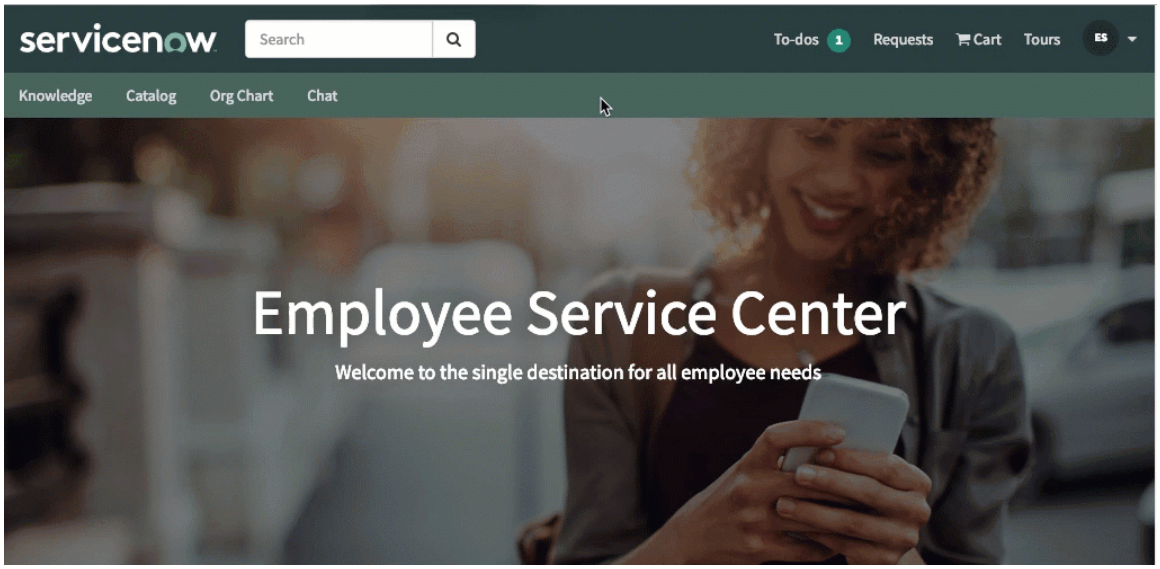
- 新規雇用者のマネージャ
- 新規雇用者の事業部門
- 開示する発明がありますか?
- 「はい」の場合は、発明の詳細を入力してください。

[従業員] フォームを作成したら、HR タスクでそのフォームを使用して、必要な情報を収集できます。次の GIF は、HR ケースの一環として、従業員 Eva Seahorn の従業員入力を収集タスクを作成する HR エージェントの例を示しています。



その後、従業員がそのタスクを受信すると、その情報を提供することができます。次の GIF は、従業員 Eva Seahorn が、次に 従業員センター で従業員入力を収集タスクを実行している例です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[従業員入力を収集] のエラー処理

従業員フォームの更新中にエラーが発生した場合は、作業メモが [HR ケース] と [HR タスク] フォームに追加されます。更新されていない情報は、HR エージェントが手動で更新する必要があり、次に移動できます **HR** 管理 > 従業員フォームエラー エラーの詳細については、

従業員フォームの作成

従業員の入力を収集できるように、従業員フォームを作成または変更します。従業員フォームの構成は、3 つのプロセスで構成されます。まず、従業員フォームレコードを作成します。次に、サーベイデザイナーを使用して、その従業員フォームに 1 つ以上の質問をビルドします。すると、従業員フォームの質問をターゲットテーブルの対応するフィールドにマップできます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 従業員フォーム.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

従業員フォーム

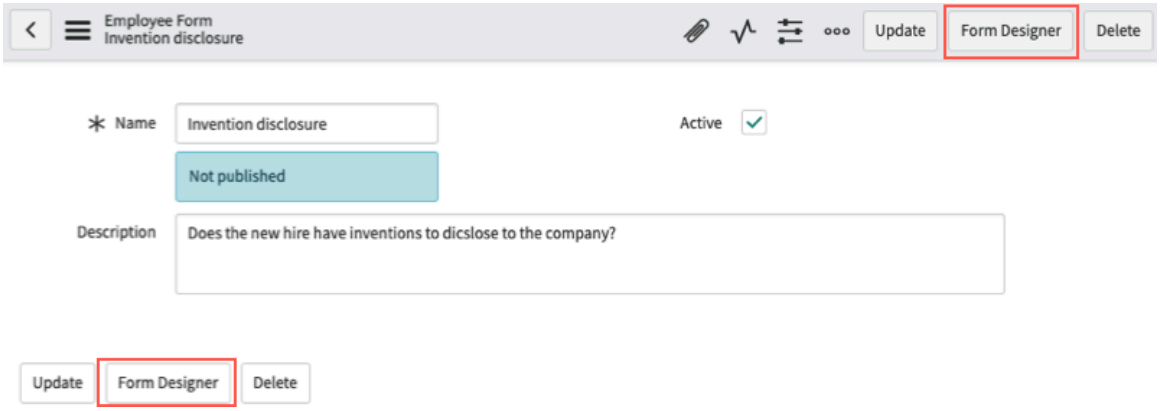
フィールド	説明
名前	従業員フォームの名前。
説明	従業員フォームの説明。
有効	従業員フォームを使用できるようにするオプション。

4. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。

[フォームデザイナー] ボタンが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. [フォームデザイナー] をクリックして、新しいウィンドウでサーベイデザイナーを開きます。
6. サーベイデザイナーを使用して、その従業員フォームの質問をビルドします。

> **注:**
> 質問をテーブルフィールドにマップしようと考えている場合は、両者のデータタイプが一致することを確認してください。マッピングは、次の質問タイプでサポートされています。
>
> - ブーリアン
> - 選択肢
> - 日付
> - 日付/時刻
> - 番号
> - 文字列
> - 参照

さまざまな質問タイプの詳細については、「サーベイデザイナーの要素」を参照してください。

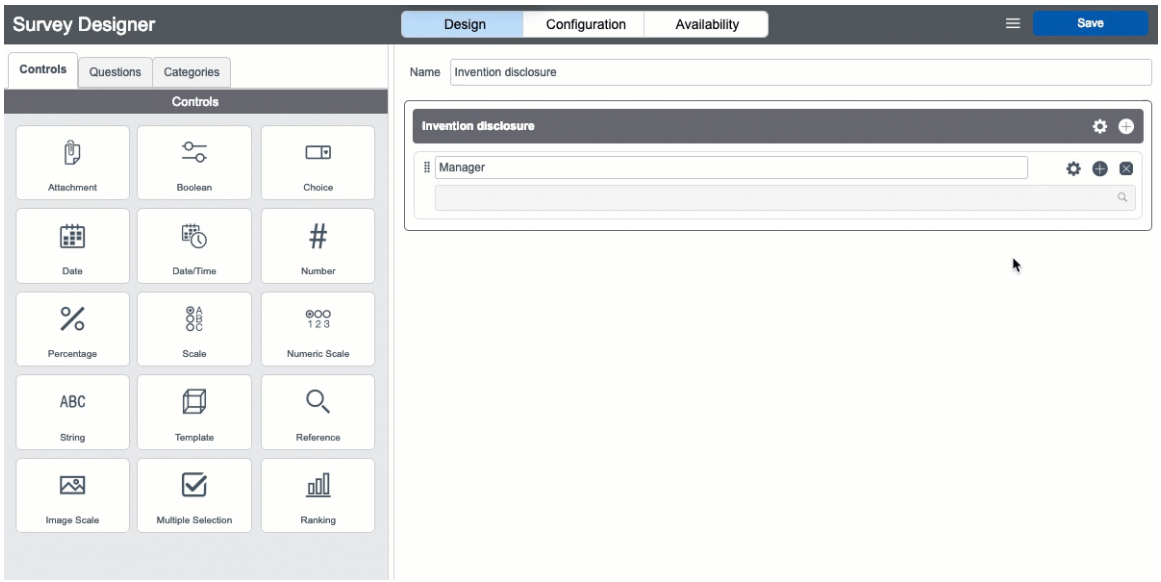
Example

次の GIF は、サーベイデザイナーで参照タイプの質問とブーリアンタイプの質問をビルドするユーザーの例を示しています。

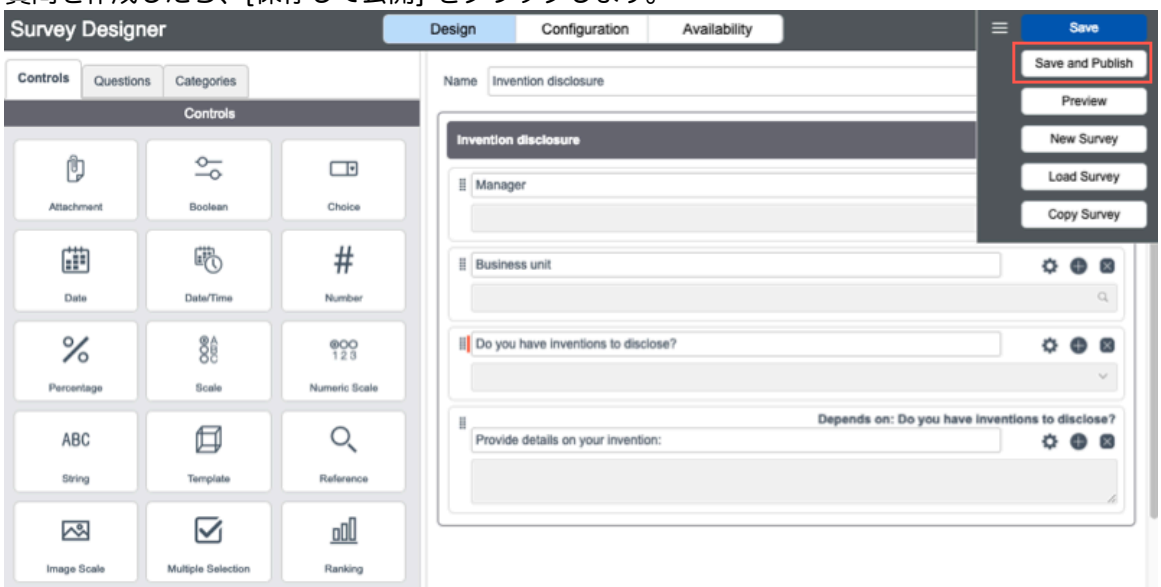
> **注:**
> マッピングまたは HR 基準レコードを作成するときに質問を簡単に識別できるように、それぞれの質問に名前を付けてください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

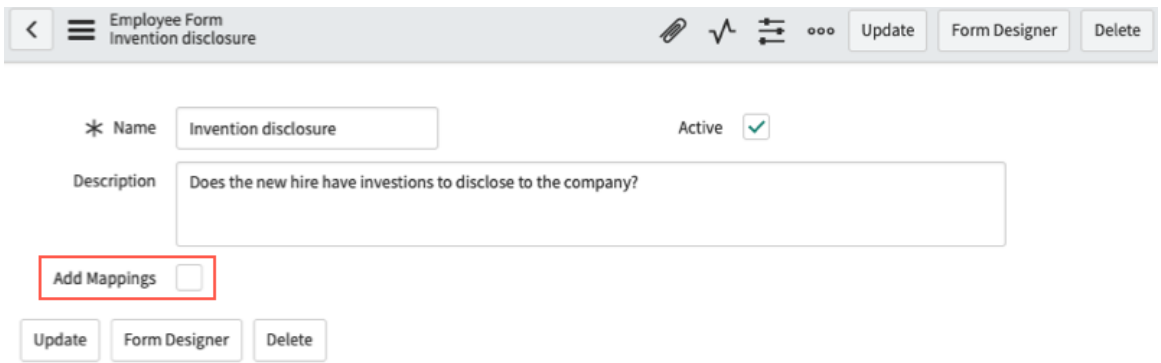


7. 質問を作成したら、[保存して公開] をクリックします。



8. 従業員フォームに戻り、再ロードします。

[マッピングを追加] フィールドが従業員フォームに表示されます。



9. 1 つ以上の質問をテーブルのフィールドにマップする場合は、フォーム上の次の新しいフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員フォーム

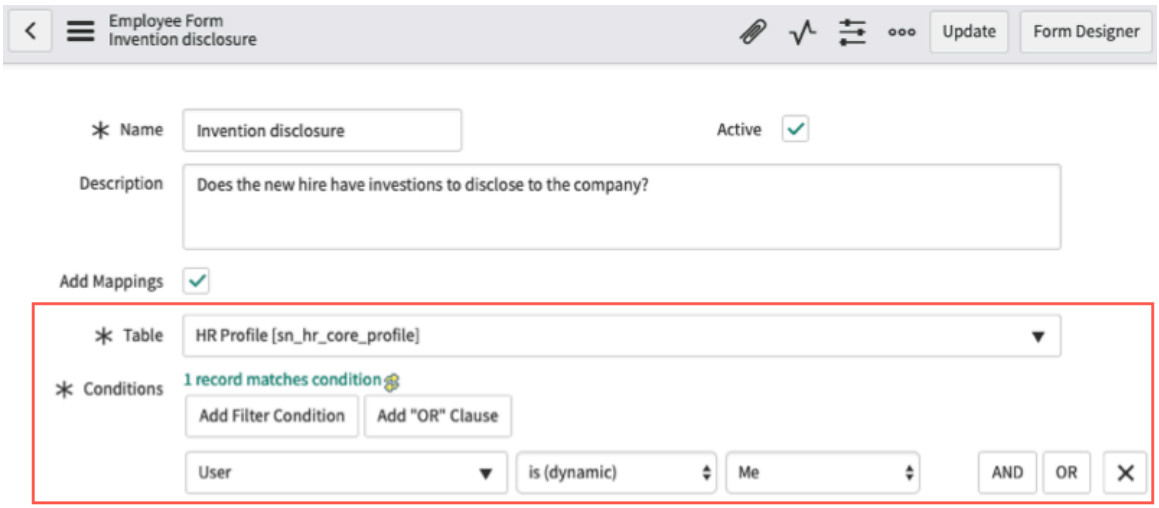
フィールド	説明
マッピングを追加	従業員フォームの質問をターゲットテーブルのフィールドにマップするオプションです。このフィールドは、サーベイデザイナーで少なくとも 1 つの質問を保存して公開した後に表示されます。
テーブル	従業員フォームがマッピングされているテーブルを選択します。このフィールドは、[マッピングを追加] が選択されている場合に表示されます。
条件	条件ビルダーを使用して、アクセスするテーブル上の 1 つのレコードを識別します。その結果が単一のレコードに一致していることを確認してください。このフィールドは、[マッピングを追加] が選択されている場合に表示されます。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

Example

たとえば、次の条件を使用して、従業員フォームを [HR プロファイル [sn_hr_core_profile]] テーブルにマップできます。

[User] [is (dynamic)] [Me]

その結果、ログインしたユーザーの HR プロファイルレコードが、マッピングのためにアクセスされます。



10. 従業員フォームの 1 つ以上の質問をターゲットテーブルのフィールドにマップするには、次の手順に従います。

    a. [従業員フォームフィールドマッピング] セクションで、[新規] をクリックします。

    b. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

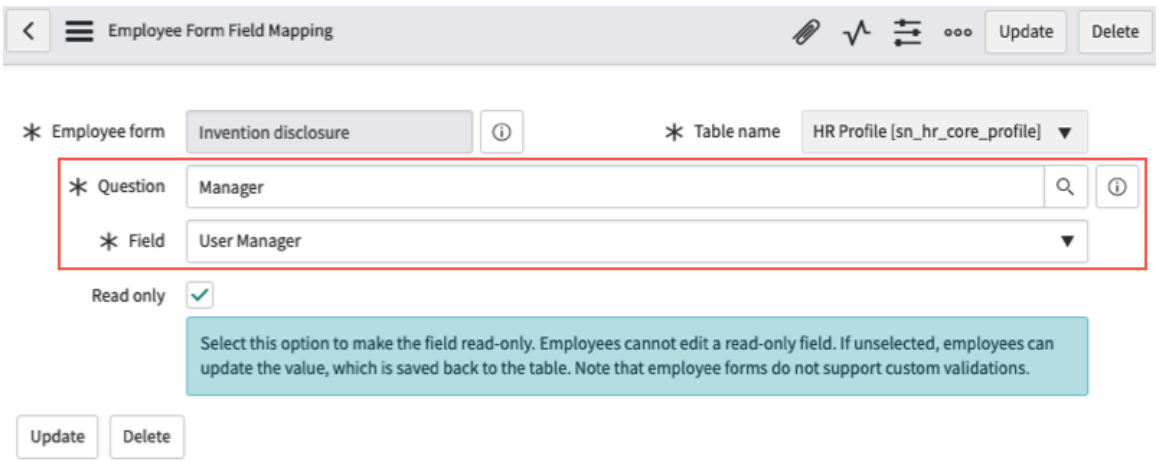
自動翻訳

[従業員フォームフィールドマッピング] フォーム

フィールド	説明
従業員フォーム	このフィールドには、従業員フォームの名前が自動的に設定されます。
テーブル名	このフィールドには、従業員フォームが関連付けられているテーブルに自動的に設定されます。
質問	マッピング対象の従業員フォームからの質問です。 **注:** データタイプがターゲットフィールドのデータタイプと一致していることを確認してください。
フィールド	マップ先のフィールドです。 **注:** データタイプがソースの質問のデータタイプと一致していることを確認してください。
読み込み専用	質問を読み取り専用にするオプション。選択した場合、ユーザーは従業員フォームのフィールド値を読み込むことはできますが、更新はできません。このフィールドは、[質問] フィールドで質問を選択した後に表示されます。

Example

たとえば、ユーザーのマネージャーに対する質問を、ユーザー [sys_user] テーブルの対応するフィールドにマップできます。ユーザーが HR タスクで従業員フォームを表示すると、そのフィールドに入力されたマネージャーの名前が表示されます。読み取り専用とマークされているため、ユーザーはそのフィールドを読み取ることはできますが、更新はできません。



c. [送信] または [更新] をクリックします。

d. 必要に応じて、このプロセスを繰り返します。

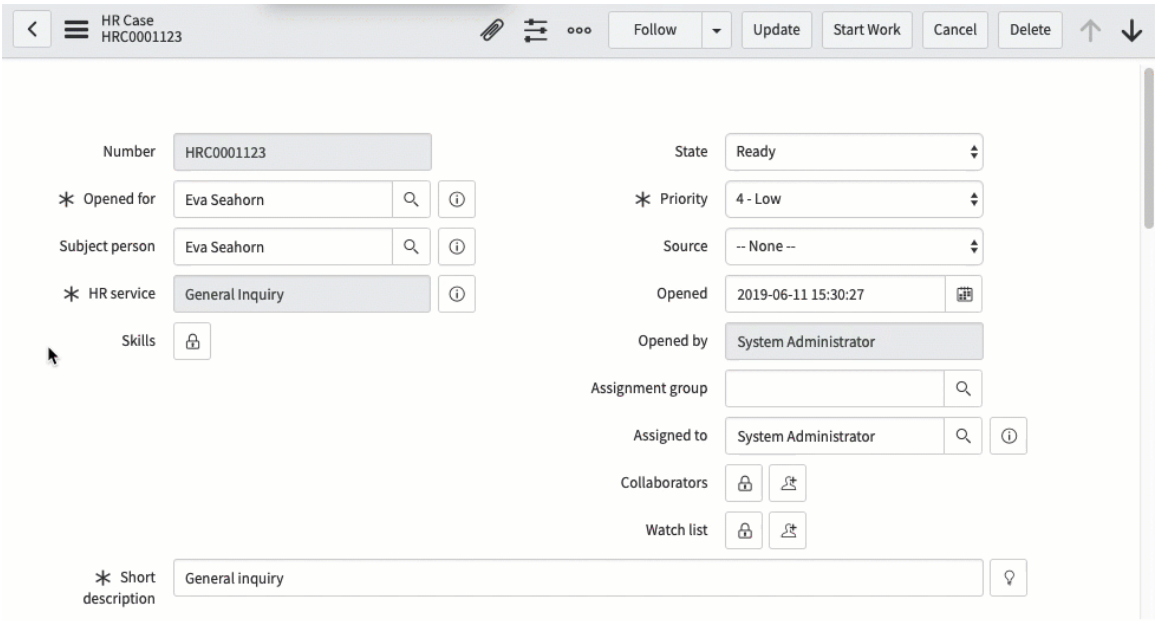
11. [更新] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

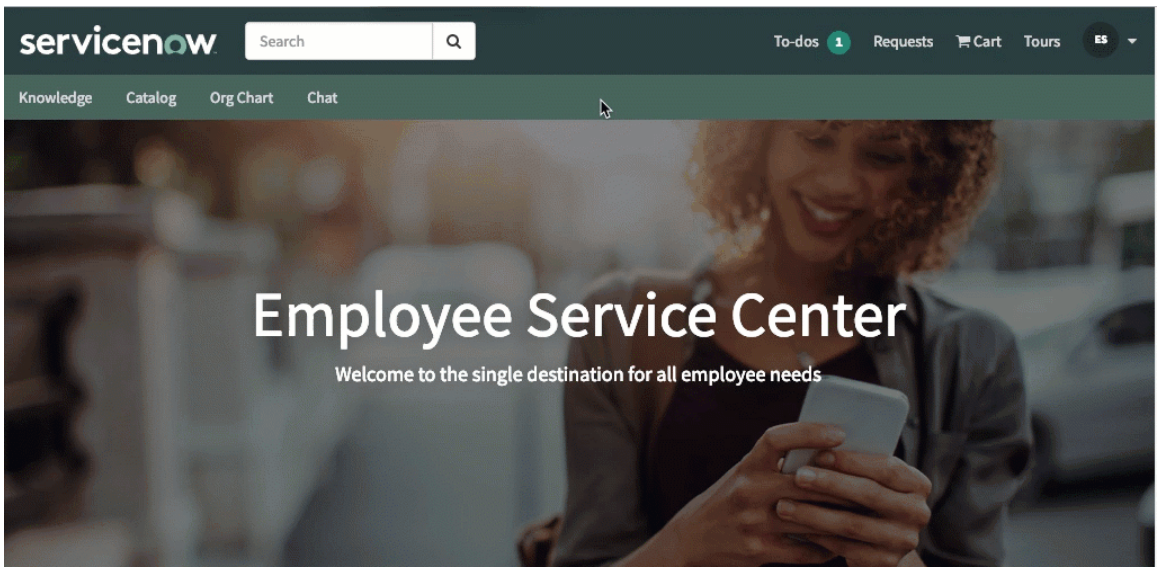
自動翻訳

次のタスク
タスクフォームの従業員フォームを使用して、ユーザーから従業員入力を収集できます。

次の GIF は、HR ケースの一環として、従業員 Eva Seahorn の従業員入力を収集タスクを作成する HR エージェントの例を示しています。



次の GIF は、従業員 Eva Seahorn が、次に 従業員センター で従業員入力を収集タスクを実行している例です。



従業員フォームの HR 基準レコードの作成

メトリクスの結果 [asmt_metric_result] テーブルに保存されている従業員の回答に基づいて、従業員フォームの HR 基準レコードを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて
従業員フォームからの回答は、メトリクスの結果 [asmt_metric_result] テーブルに保存されます。HR 基準を使用して回答をクエリーできます。たとえば、[発明の開示] フォームで新規雇用者の

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

回答が「はい」の場合、その回答を使用して、別のタスクの作成をトリガーし、発明の詳細を収集できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR** 基準.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

HR 基準フォーム

Field (フィールド)	説明
名前	HR 基準レコードの名前。
説明	HR 基準レコードの説明。
有効	HR 基準レコードを使用できるようにするオプション。

4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
   [条件] セクションが表示されます。
5. [条件] セクションで、[新規] をクリックします。
6. [HR 条件] フォームで、次のフィールド値を入力します。

HR 条件フォーム

Field (フィールド)	値
名前	<HR 条件の名前>
テーブル	メトリクスの結果 [asmt_metric_result] テーブル
従業員フォーム	クエリを行う従業員フォームを選択します。このフィールドは、[テーブル] フィールドで [メトリクスの結果] テーブルが選択されている場合に表示されます。
条件	クエリを行う従業員フォームから質問と回答を選択します。 質問に対して、次の条件を指定します。 [Metric] [is] [<質問>] 回答に対して、値タイプに基づいて次の条件を入力します。 ○ **[String value] [is] [<回答>]** ○ **[Reference value] [is] [<回答>]** ○ **[Actual value] [is] [<回答>]** **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
アクティブ	選択済み
ユーザー列	Assigned to (アサイン先)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [送信] をクリックします。
8. [HR 基準] フォームで、[更新] をクリックします。

次のタスク

ケースのタイプに応じて、HR 基準レコードは次のサーベイインスタンスを使用します。

- ライフサイクルイベントを含む HR 基準レコードを使用している場合は、ライフサイクルイベントケースに関連付けられたサーベイインスタンスが使用されます。
- 他の HR ケースを含む HR 基準レコードを使用している場合は、最新のサーベイインスタンスが使用されます。

HR 基準

HR 基準は、HR コンテンツ、HR サービス、または HR ケースの対象者を定義します。HR 基準を使用して、特定のグループ、個人、またはすべての従業員が情報を使用できるようにしたり、その HR ケースを作成したりできます。

HR 基準では、標準のプラットフォーム条件ビルダーを使用して、従業員のログイン時に表示される従業員センター コンテンツを設定する複雑な条件をサポートしています。詳細については、「条件ビルダー」を参照してください。

HR 基準には、高度なユーザー基準から呼び出すことができるスクリプトインクルードが含まれます。

> **注:**
> 大量のドキュメントを含むナレッジベースに対し、複雑な条件ステートメントを持つスクリプト化ユーザー基準を適用すると、パフォーマンスに問題が発生する可能性があります。ナレッジドキュメントを保護するために、標準のユーザー基準 (非スクリプト化) が推奨されています。

「サービスポータルのユーザー基準」を参照してください。

HR 基準では、HR テーブルに対して評価する条件を定義します。HR 基準の定義後は、該当するユーザーが利用できる情報をフィルターできます。

HR 基準は、任意のテーブルで条件ビルダーを使用してユーザーをグループ化する際に役立ちます。ユーザー基準は、カタログアイテム、サービスポータルウィジェット、およびナレッジ記事のフィルターを設定するために、ServiceNow プラットフォーム全体で使用されます。ユーザー基準は、ロール、部門、グループ、場所、または会社に基づいて、ユーザーをフィルターします。HR 基準を作成すると、ユーザー基準を作成できます。HR 基準により次が実行されます。

- 従業員センターのコンテンツをフィルターします。
- [対象者] にのみ適用されます。HR 基準は、ケースの作成または転送時に、[対象者] に基づいて **[HR** サービス]をフィルターします。
- [ヒューマンリソース **(HR)** スコープ対象のアプリ：ライフサイクルイベント **[com.sn_hr_lifecycle_events]]** プラグインで [ライフサイクルイベントアクティビティ] をフィルターします。
- HR ケースのドキュメントテンプレートを選択します。
- HR ケースの一括作成時にユーザーを選択します。

ライフサイクルイベントの場合、アクティビティは、関連付けられた HR 基準 (ライフサイクルイベントケースで選択されている対象者に対するアクティビティをトリガーするタイミングを決定するもの) を持ちます。この手順は、対象者のワークフローのカスタマイズに役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> HR カタログアイテム (レコードプロデューサー) の場合は、[カタログアイテムおよびカテゴリへのアクセスを定義するには「ユーザー基準」を使用します] が [はい] に設定されていることを確認します サービスカタログ > カタログ管理 > プロパティ. このフィールドで [はい] が選択されていることを確認します。

ナレッジおよびサービスカタログへのアクセスに関するユーザー基準を使用できます。基準クエリーに列が必要な場合は、ユーザー基準 [user_criteria] テーブルに参照列を追加します。

ナレッジおよびサービスカタログへのアクセスに関する HR 基準を使用する場合は、次の点を確認してください。

- 参照されている列が正しくインデックス化されている。
- パフォーマンスに問題を引き起こす可能性のある条件が使用されていない。
- 本番環境で使用するものと同等のインスタンスを使用して、ナレッジドキュメントの検索およびユースケースのパフォーマンスがテストされている。

大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

HR 基準レコードの構成

HR 基準を作成または変更して、HR コンテンツ、HR サービス、または HR ケースの対象者を定義します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

HR 基準では、標準の条件ビルダーを使用します。詳細については、「条件ビルダー」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR** 基準.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

[HR 基準] フォーム

フィールド	説明
名前	HR 基準レコードの名前。
説明	HR 基準の説明。
有効	HR 基準を使用できるようにするオプション。
関連ユーザー基準	HR 基準からユーザー基準を作成することができます。ユーザー基準は、カタログアイテム、HR サービスポータルウィジェット、およびナレッジ記事をフィルターするために、ServiceNow プラットフォーム全体で使用されます。 **注:** このフィールドは、ユーザー基準を作成するまで空白のままとなります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[保存] をクリックすると、[ユーザー基準を作成] リンクが表示されます。

4. [保存] をクリックします。
HR 基準に基づいてユーザー基準を作成できます。ユーザー基準は、カタログアイテム、HR サービスポータルウィジェット、およびナレッジ記事をフィルターするために、ServiceNow プラットフォーム全体で使用されます。
5. [ユーザー基準を作成] 関連リンクを選択します。

   a. [新規] をクリックするか、または [編集] をクリックして既存のレコードを開きます。

   b. フォームのフィールドに入力します。

[HR 条件] フォーム

フィールド	説明
名前	HR 条件の名前です。
テーブル	HR 条件が関連付けられているテーブル。 HR 基準の条件の定義元テーブルです。 たとえば、**[HR プロファイル (sn_hr_core_profile)]** テーブルを選択して、フィールドを選択して条件を定義します。
有効	HR 条件を使用できるようにするオプション。
ユーザー列	[テーブル] フィールドと共に、ユーザーの条件を評価するときにユーザーをフィルターします。 ユーザー基準を作成するには、[ユーザー] を選択します。 **注:** 選択したテーブルによっては、条件の一致にこのフィールドが必要になる場合があります。ユーザー [sys_user] テーブルが選択されている場合、これは必須フィールドです。そうしないと、想定されるユーザーが検索に関連付けられないので、誤検出が発生する可能性があります。
条件	選択したテーブルのフィールドおよび条件を定義する値です。 条件を使用して HR 基準を定義します。 たとえば、単一の条件を定義するには、**[HR プロファイル (sn_hr_core_profile)]** テーブルから次の条件を選択できます。 ▪ 国 ▪ 次の値に等しい ▪ アメリカ合衆国

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	この条件は、HR プロファイルレコードの、国が米国であるすべての従業員を選択します。 **[And] [Or]** 条件フィルターを使用して、HR 基準に複数の条件を定義できます。**[And]** では、各条件を満たす必要があります。 **[Or]** では、満たされたいずれかの条件が使用されます。 詳細については、「条件ビルダー」を参照してください。 注: 複数の条件を使用すると、すべての条件を満たすレコードのみが使用されます。 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。 注: 詳細については、「フィルター」を参照してください。

Example

たとえば、新規雇用者および契約社員にリンクを表示する条件を作成する場合は、次のように選択します。

- テーブル：クライアントロールルール [sn_hr_core_client_role_rule]
- 条件：**[Role] [is] [sn_hr_core.hrsm_new_hire] AND [Role] [is] [sn_hr_core.hrsm_contractor]**

条件の作成後、クリック可能なリンクが、一致したレコード数と一緒に表示されます。リンクをクリックすると、条件に基づいて適切なユーザーが選択されているかどうかを確認できます。

c. [送信] または [更新] をクリックします。

6. [条件] セクションでは、HR 基準を定義する条件をさらに追加できます。

HR サーベイ

HR サーベイを使用して、HR ケースの解決に関するユーザーの満足度を評価し、HR プロセス改善のためにマネジメントにフィードバックを提供できます。

1 つの HR サーベイが事前に定義されています (HR 要求満足度サーベイ)。HR アドミニストレーターおよび HR マネージャーは、HR サーベイおよびこれに関連付けられたトリガー条件を編集できます。

HR 要求満足度サーベイはクローズ済み HR ケースの 50% に対してランダムにトリガーされます。ユーザーは、HR ケースの解決の承認後または未完了でクローズするときに、サーベイリンク付きのメールを受信します。

HR マネージャーおよびアドミニストレーターは、質問の回答をレビューしてスコアカードを確認できます。ユーザーが入力したコメントは、HR ケース管理のパフォーマンス改善のためのフィードバックとして使用できます。次のサーベイオプションを構成できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アンケートの外観 (例：会社のロゴの追加など)
- 他の質問に対するユーザーの回答に応じて表示される条件付きの質問
- トリガー条件 (例：すべてのケースに対して送信、一部のユーザーに送信など)

トリガー条件により、システムで HR 要求をクローズしたときなど、所定のテーブルで特定のアクションが発生するたびに、サーベイインスタンスが生成されます。条件が満たされるたびに、サーベイが送信されるように選択できます。また、条件が満たされたときに、システムが一定確率でランダムにサーベイを送信する設定にすることもできます。 トリガー条件は、HR 要求のクローズなど、最近の経験に関する満足度を測定するサーベイを送信する場合に最適です。

大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

サーベイ、トリガー条件、およびサーベイの質問の操作方法の詳細については、「サーベイ管理の開始」を参照してください。

HR サーベイの追加または変更

組織のニーズに合わせて、事前定義された HR 満足度サーベイを変更し、HR サーベイを作成できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin または sn_hr_core.manager

このタスクについて

たとえば、HR プロセスまたは HR サービス の従業員満足度を評価するための HR サーベイを作成します。

次の手順では、サーベイ定義フォームのサーベイ質問の使用方法について説明します。また、[サーベイデザイナー] をクリックして、サーベイとその質問をサーベイデザイナーで開くこともできます。サーベイを保存すると、サーベイの定義が自動的に追加されます。「サーベイデザイナー」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > サーベイ > すべての **HR** サーベイ.
2. [新規] をクリックするか、既存のサーベイを開きます。
3. フォームに入力します。

   注:
   HR 向けでは一部のフィールドが削除されています。詳細については、「サーベイ定義の変更」を参照してください。

4. [送信] をクリックします。

HR サーベイカテゴリと質問の追加または変更

HR サーベイ定義を作成すると、サーベイカテゴリが自動的に追加されます。このカテゴリに関連付ける質問を作成するか、または質問用の別のカテゴリーを定義できます。

始める前に

必要なロール：admin、hr_admin、または hr_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
たとえば、HR 要求満足度サーベイには 1 つのカテゴリと、HR 要求プロセスの満足度に関する 4 つの質問があります。別のカテゴリを定義して、ケースを処理した HR エージェントに対する満足度について質問することも、既存のカテゴリに質問を追加することもできます。

次の手順では、サーベイ定義フォームのサーベイ質問の使用方法について説明します。また、[サーベイデザイナー] をクリックして、サーベイとその質問をサーベイデザイナーで開くこともできます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > サーベイ > **HR** サーベイをクリックし、サーベイを開いて質問を追加します。
2. [メトリクスカテゴリ] 関連リストで、次のいずれかのアクションを実行します。
   表示される [サーベイカテゴリ] フォームの [アセスメントメトリクス] 関連リストには、定義済みの質問が含まれます。
3. 質問を編集するには、次の手順を実行します。
   a. 質問のテキストをクリックし、フォーム上のフィールドを編集します。
   b. [更新] をクリックします。
   c. 質問タイプで必要な場合は、[アセスメントメトリクスの定義] 関連リストに定義を追加します。

      Example
      たとえば、リッカートおよび数値スケールデータタイプには、スケールメトリクスの定義が必要です。
4. 質問を追加するには、次の手順を実行します。
   a. [新規] をクリックして、フォームに入力します。
   b. ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
      選択したデータタイプに基づいて追加のフィールドが表示されます。たとえば、[選択肢] を選択した場合は、スケール定義を入力する必要があります。
   c. 該当する場合は、[アセスメントメトリクスの定義] 関連リストに定義を追加します。

      Example
      たとえば、選択肢データタイプでは、選択肢を入力する必要があります。
5. [更新] をクリックします。
   サーベイ定義が再び開きます。

新しい **HR** サーベイの公開

ユーザーが完了できるように、新しいサーベイを公開します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin または sn_hr_core.manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
サーベイの公開後にサーベイを編集できます。この場合、サーベイは引き続き公開されます。サーベイ定義フォームの [状態] フィールドは、サーベイが公開されているかどうかを示します。

手順
1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > サーベイ > すべての **HR** サーベイをクリックし、公開するサーベイを開きます。
2. [公開] をクリックします。

タスクの結果
ユーザーがアサインされている場合は、サーベイインスタンスが自動的に生成されます。[招待状を送信] をクリックして、アサインされたユーザーにリンク付きの通知を送信できます。アサインされたユーザーは、 セルフサービス > 自分のアセスメントとサーベイ サーベイに回答します。

注:
公開後のサーベイを [ドラフト] 状況に戻すことはできません。ただし、[アクティブ] チェックボックスをオフにして、サーベイを非アクティブ化することができます。

次のタスク
HR 要求満足度サーベイなどのサーベイへのリンクを従業員に送信する場合は、通知を作成します。公開済みサーベイの URL を取得して、通知にその URL を含めるには、[サーベイ **URL** を見る] 関連リンクをクリックします。URL をコピーして通知内のハイパーリンクとして貼り付けます。

HR サーベイのトリガー条件の追加

HR サーベイを作成するときに、トリガー条件を追加してサーベイを送信するタイミングと送信先を指定できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin または sn_hr_core.manager

このタスクについて
トリガー条件は、HR 要求のクローズなど、最近の経験に関する満足度を測定するサーベイを送信する場合に最適です。一部の説明では、例としてインシデントテーブルを使用しています。HR ケース情報を置き換えて、HR サーベイのトリガー条件を作成します。

「サーベイ管理」を参照してください。

「サーベイトリガー条件」を参照してください。

トリガー条件を作成するには、以下を実行します。

- HR の admin ロールを持つユーザーであっても、HR の委任開発者として指定する必要があります。
- このユーザーは [設定] アイコンを使用して、開発者アプリケーションを [グローバル] から [ヒューマンリソース (HR)：**Core]** に変更する必要があります。

手順
1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > サーベイ > トリガー条件.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームに入力します。
   フィールドの詳細については、「サーベイのトリガー条件フォーム」を参照してください。
4. [送信] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

管理対象リスト

[管理対象リスト] モジュールを使用すると、部門、場所、ポジション、HR サービスの詳細などの管理領域を表示して管理できます。

管理対象リストにアクセスするには、 **HR** 管理 > 管理対象リスト.

部門の追加または変更

部門を使用してユーザーを分類できます。部門は、従業員ユーザープロファイルにアサインされ、HR プロファイルと同期されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ベースシステムでは、さまざまな部門が表示されます。部門の作成または既存の部門の編集、およびユーザーの追加が可能です。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 管理対象リスト > 部門.
2. 部門名をクリックして、部門の詳細を表示または編集します。
3. [新規] をクリックして、部門を作成します。
4. [ID] フィールドを使用して、会社固有の部門番号を入力します。
5. [保存] をクリックして、[部門] フォームで操作を続行します。
   [経費割り当て] および [ユーザー] タブが表示されます。
6. [経費割り当て] をクリックして、部門に関連付けられているすべての経費割り当てを表示します。
7. [新規] をクリックして、部門に関連付ける新しい経費割り当てを作成します。
8. [ユーザー] をクリックして、部門に関連付けられているすべてのユーザーを表示します。
9. [新規] をクリックして、部門に関連付ける新しいユーザーを作成します。
10. [部門] フォームで操作を続行する場合は [保存] をクリックし、[部門] リストに戻る場合は [更新] をクリックします。

場所の追加または変更

会社に複数のオフィスがある場合、場所レコードには各サイトの住所と連絡先の詳細が保存されます。場所レコードは、従業員の HR プロファイルおよびユーザーレコードにアサインされます。HR エージェントの場所は、HR ケースの Automatic Assignment に使用できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アドミニストレーターは場所を表示、編集、または作成できます。HR エージェントの場所は、HR ケースの Automatic Assignment に使用できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 管理対象リスト > 所在地.
2. 場所の名前をクリックして、場所の詳細を表示または編集します。
3. [新規] をクリックして、場所を作成します。
4. [保存] をクリックして、[場所] フォームで操作を続行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[場所] セクションがフォームの下部に表示されます。これを使用して、場所間の親子関係を作成します。

5. [新規] をクリックして、子の場所を作成します。
6. [場所] フォームで操作を続行する場合は [保存] をクリックし、[場所] リストに戻る場合は [送信] をクリックします。

従業員のポジションの追加または変更

ヒューマンリソース (HR) のセットアッププロセスの一貫として、ポジションを定義して組織内の従業員の職務を説明します。ポジションは、HR プロファイルで従業員に関連付けられます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
組織のポジションレコードを作成します。場所や部門の情報など、その他の組織情報は ServiceNow システムで設定済みで、ユーザー [sys_user] レコード内で使用されます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 管理対象リスト > ポジション.
2. [新規] をクリックしてポジションを作成するか、エントリーをクリックして既存のポジションを開きます。
   既存のポジションを表示する場合、**[HR** プロファイル] 関連リストには、下部のポジションにアサインされているユーザーの HR プロファイルが表示されます。
3. [ポジション] のタイトルを入力し、[部門] を選択します。
4. [アクティブ] をオンにします。
5. [ポジション] フォームで操作を続行する場合は [保存] をクリックし、[ポジション] リストに戻る場合は [送信] または [更新] をクリックします。

労務 **(ER)** の追加または変更

ヒューマンリソース (HR) のセットアッププロセスの一貫として、関係を定義して連絡先および福利厚生対象者が従業員とどのように関連しているのかを説明します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
組織の関係レコードを作成します。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 管理対象リスト > 関係性.
2. [新規] をクリックするか、既存の関係を編集します。
3. 関係の識別子または名前を入力します。
   例：配偶者
4. 関係の値を入力します。
   値は、関係をさらに詳細に定義する場合に使用します。
5. 関係が福利厚生またはサポートの対象となっている従業員の扶養家族の場合は、[依存] をオンにします。
6. [送信] または [更新] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

福利厚生タイプの追加または変更

福利厚生タイプは、会社および関連付けられているテーブルによって提供される福利厚生です。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.manager
管理対象リストモジュールを使用して、福利厚生タイプを追加または変更できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 管理対象リスト > 福利厚生のタイプ.
   HR 福利厚生タイプのリストが開きます。
2. [新規] をクリックして福利厚生タイプを作成するか、既存の福利厚生タイプをクリックして編集します。
3. フォームに入力します。
   (表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

HR 福利厚生タイプフォーム

フィールド	説明
名前	福利厚生タイプです。
値	Benefit_401k、basic_life など、値の名前を付けます。
タイプ	福利厚生タイプをクリックして選択します。福利厚生タイプは、次のとおりです。 ○ HR 障がい手当 ○ HR 福利厚生 - 健康 ○ HR 保険給付 ○ HR 退職金
有効	オンにすると、当該福利厚生タイプがアクティブになり、使用可能になります。
福利厚生対象者が必要	オンにすると、当該福利厚生タイプを選択した場合に、福利厚生対象者の入力が必要になります。

4. [保存] をクリックします。
   [HR 福利厚生プラン] セクションが表示されます。
5. [新規] をクリックして福利厚生タイプに関連付ける給付プランを作成します。
6. 福利厚生タイプのデータを変更するには、[HR 福利厚生タイプ] リストで既存の福利厚生タイプを検索します。
   福利厚生タイプを入力して Enter キーを押すと、リストの検索メニューを使用できます。
7. 福利厚生タイプをクリックしてフォームを開きます。
8. フォームに変更を加えます。
9. [更新] をクリックします。

給付プランの追加または変更

管理対象リストの給付プラン対象者を使用して、給付プランとプロバイダーを追加または変更できます。プランの名前はプロバイダーと計画タイプの組み合わせです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.manager

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 管理対象リスト > 福利厚生計画.
   [HR 福利厚生プラン] リストが開きます。
2. [新規] をクリックして給付プランを作成するか、または既存のプランをクリックして編集します。
3. フォームに入力します。
   (表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。
4. **[HR** 福利厚生計画] フォームで操作を続行する場合は [保存] をクリックし、**[HR** 福利厚生計画] リストに戻る場合は [更新] をクリックします。

懲戒対象問題タイプの追加または変更

懲戒対象問題タイプとは、懲戒処分をトリガーする不適切な行為です。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.manager

このタスクについて
懲戒対象問題タイプは、次の URL で表示できます **HR** 管理 > 管理対象リスト > 懲戒対象問題タイプ.

デフォルトの懲戒対象問題タイプは、次のとおりです。

- 常習的欠勤
- 暴力的な言動
- 不適切な服装
- 不適切な行為
- 不服従
- 遅刻
- 機器の不適切な使用
- 不十分な職務遂行能力
- 企業ポリシーに対する違反
- その他

手順

1. 移動先 **HR** 管理 > 管理対象リスト > 懲戒対象問題タイプ.
   [HR 懲戒対象問題タイプ (HR Disciplinary Issue Types)] リストが開きます。
2. [新規] をクリックして懲戒対象問題タイプレコードを開きます。
3. フォームに入力します。
   (表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

懲戒対象問題タイプフォーム

Field (フィールド)	説明
問題	懲戒対象問題です。
順番	**[HR** 懲戒対象問題タイプ **(HR Disciplinary Issue Types)]** リストに問題を表示する順番を示す番号を設定します。
値	absenteeism、improper_dress など、値の名前を付けます。

4. **[HR** 懲戒対象問題タイプ] フォームで操作を続行する場合は [保存] をクリックし、**[HR** 懲戒対象問題タイプ] リストに戻る場合は [送信] をクリックします。
5. 懲戒対象問題タイプのデータを変更するには、[懲戒対象問題のタイプ] リストで既存の懲戒対象問題を検索します。
   懲戒対象問題を入力して Enter キーを押すと、リストの検索メニューを使用できます。
6. 懲戒対象問題をクリックしてフォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. **[HR** 懲戒対象問題タイプ] フォームで操作を続行する場合は [保存] をクリックし、**[HR** 懲戒対象問題タイプ] リストに戻る場合は [更新] をクリックします。

訓告タイプの追加または変更

訓告タイプは、懲戒タイプの結果としてのコミュニケーションまたはアクションです。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.manager

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 管理対象リスト > 警告タイプ.
   HR 訓告タイプリストが開きます。
2. [新規] をクリックして懲戒対象問題タイプレコードを作成するか、または既存のレコードをクリックして編集します。
3. フォームに入力します。

> **注:**
> 表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります。

HR 訓告タイプフォーム

フィールド	説明
訓告	訓告タイプまたはアクションです。
順番	**[HR** 懲戒警告タイプ **(HR Disciplinary Warning Types)]** リストに問題を表示する順番を示す番号を設定します。
値	口頭、書面など、値の名前を付けます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. **[HR** 訓告タイプ] フォームで操作を続行する場合は [保存] をクリックし、**[HR** 訓告タイプ] リストに戻る場合は [送信] をクリックします。
5. [更新] をクリックして、 **[HR** 訓告タイプ] リストに戻ります。

HR システムの追加または変更

HR 管理モジュールを使用して、HR 運用システムを追加または変更できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.manager

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 管理対象リスト > **HR** システム.
   HR 運用システムリストが開きます。
2. [新規] をクリックして、HR 運用システムレコードを開きます。
3. フォームに入力します。
   (表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

HR 運用システムフォーム

フィールド	説明
名前	HR システムの名前です。
連絡先	システムの社内担当者です。
URL	HR システムの Web アドレスです。
有効	オンにするとアクティブになり、使用可能になります。
順序	**[HR** 運用システム] リストに問題を表示する順序を示す番号を設定します。

4. **[HR** 運用システム] フォームで操作を続行する場合は [保存] をクリックし、**[HR** 運用システム] リストに戻る場合は [送信] をクリックします。
5. HR システムを変更するには、HR 運用システムリストで既存の HR システムを検索します。
   HR システムを入力して Enter キーを押すと、リストの検索メニューを使用できます。
6. フォームに変更を加えます。
7. **[HR** 運用システム] フォームで操作を続行する場合は [保存] をクリックし、**[HR** 運用システム] リストに戻る場合は [更新] をクリックします。

HR レポート頻度の追加または変更

HR 運用レポート頻度は、レポートが生成される頻度を決定します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.manager

このタスクについて

従業員は、HR レポート頻度について尋ねたり、HR サービスポータルを介して HR レポート頻度を要求したりできます。

デフォルトで利用可能なレポート頻度は、次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 日次
- 週次
- 月次
- 四半期ごと
- 年次

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 管理対象リスト > レポート頻度.
   [HR 運用レポート頻度] リストが開きます。
2. [新規] をクリックして、HR 運用レポート頻度レコードを作成するか、または既存のレコードをクリックして編集します。
3. フォームに入力します。
   (表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

[HR 運用レポート頻度] フォーム

フィールド	説明
レポート頻度	レポートを生成する頻度です。例：日次、週次、月次
ドメイン	

4. レコードを保存して **[HR** 運用レポート頻度] フォームに留まるには、[保存] をクリックします。
5. [送信] をクリックすると **[HR** 運用レポート頻度] リストに戻ります。

HR レポートタイプの追加または変更

レポートタイプは、HR 運用レポートに表示される情報のカテゴリを定義します。

始める前に
必要なロール：hr_basic または hr_manager

このタスクについて
システムレポートのタイプは、次のとおりです。

- 顧客満足度
- コンプライアンス
- オペレーショナル
- 傾向分析
- その他

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 管理対象リスト > レポートタイプ.
   [HR 運用レポートタイプ] リストが開きます。
2. [新規] をクリックして、システムレポートタイプのレコードを開きます。
3. フォームに入力します。
   (表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[HR 運用レポートタイプ] フォーム

フィールド	説明
レポートタイプ	生成するレポートのタイプです。例：コンプライアンス、運用

4. [送信] をクリックします。
システムレポートタイプは、**[HR** 運用レポートタイプ] リストに表示されます。
5. システムレポートタイプのデータを変更するには、**[HR** 運用レポートタイプ] リストで既存のシステムレポートタイプを検索します。
レポートタイプ名を入力して Enter キーを押すと、リストの検索メニューを使用できます。
6. システムレポートタイプをクリックしてフォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

ビザカテゴリの追加または変更

HR 管理モジュールを使用して、ビザカテゴリを追加または変更できます。

始める前に

必要なロール：hr_basic または hr_manager

このタスクについて

現在、次の 2 つのタイプのビザがあります。

- ビジネス — 従業員が外国に出張して業務を遂行します。例：Joe (従業員) は顧客および東京オフィスの同僚との会議のために 1 週間日本に出張します。
- 就労 — 従業員が外国に出張して海外駐在員として勤務します。例：Joe (従業員) は東京オフィスに転勤し、2 年間日本で働きます。

ビザカテゴリを作成または変更するには、以下の手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 管理対象リスト > 在留資格 (ビザ).
[在留資格 (ビザ)] リストが開きます。
2. [新規] または在留資格 (ビザ) をクリックします。
3. フォームに入力します。
(表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

[HR ビザカテゴリ] フォーム

フィールド	説明
ビザカテゴリ	ビザカテゴリの名前を入力または編集します。

4. [送信] または [更新] をクリックします。
[在留資格 (ビザ)] リストに在留資格 (ビザ) カテゴリが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ナレッジ管理

HR ナレッジ管理を使用すると、企業の HR 部門は、HR ポリシーや手順などの記事を検索できるナレッジベースを従業員に提供できます。従業員と情報を共有することで、HR は繰り返される質問に回答する時間を削減でき、従業員はそうした質問に関連する回答を見つけることができます。

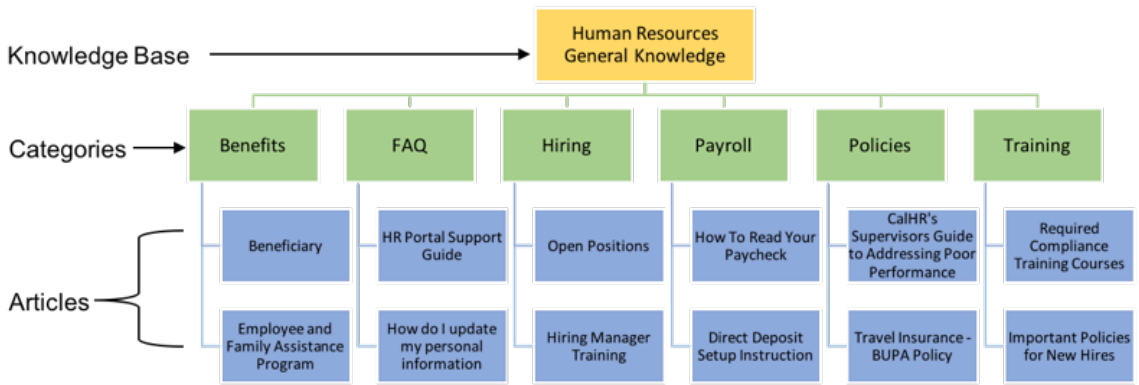
HR ナレッジベース

ケースとナレッジ管理アプリケーションには次の HR ナレッジベースが事前設定されています：ヒューマンリソース (HR) 一般的なナレッジ。

ナレッジアドミニストレーターは、追加の HR ナレッジベースを作成できます。各ナレッジベースをナレッジの所有者とマネージャーにアサインできるだけではなく、独自のワークフロー、ユーザー基準、およびカテゴリ構造を持たせることもできます。詳細については、「ナレッジベースの作成」を参照してください。

HR ナレッジ記事

各ナレッジベースには、カテゴリとサブカテゴリに分けられたナレッジ記事があります。たとえば、ヒューマンリソース (HR) 一般のナレッジベースに関するナレッジ記事は、6 つのカテゴリ内に整理されています。



ナレッジ寄稿者は、ナレッジベースに HR ナレッジ記事を作成できます。

詳細については、「HR ナレッジ記事の作成」を参照してください。

HR ナレッジ記事を HR ケースや HR カタログアイテムに添付したり、リンクさせたりすることも可能です。

- HR ケースへのナレッジ記事の添付
- HR カタログアイテムへのナレッジ記事またはドキュメント管理のリンク

HR ナレッジブロック

HR ナレッジ管理でナレッジブロックを使用すると、ライターによるナレッジ作成とリーダーによるナレッジ利用が簡単になります。ナレッジブロックは、ナレッジベースのナレッジ記事に追加できるユーザー基準によって固定された、再利用可能なコンテンツです。ユーザー基準は、記事や検索のブロックコンテンツを読み込めるユーザーと読み込めないユーザーを制御します。これにより、ユーザーは自分に関係のあるコンテンツをより簡単に表示することができます。

詳細については、「HR ナレッジ管理のナレッジブロック」を参照してください。

関連情報

ナレッジ管理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ナレッジ記事の作成

HR ナレッジベース内でナレッジ記事を作成または編集して、組織全体で HR 情報を共有します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.kb_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > ナレッジ管理 > 新しい記事を作成.
2. フォームのフィールドに入力します。

ナレッジ フォーム

フィールド	説明
番号	このフィールドには、ナレッジ記事番号が自動的に設定されます。
ナレッジベース	ナレッジベースの名前です。 **注:** 既存の HR ナレッジベースを使用することも、新しく作成することもできます。詳細については、「ナレッジベースの作成」を参照してください。
カテゴリ	ナレッジカテゴリまたはサブカテゴリの名前です。 **注:** 既存のカテゴリを使用するか、カテゴリを作成して、ナレッジベース内で記事を整理できます。[ルックアップ] アイコンをクリックして、カテゴリピッカーを開きます。ここでは、ナレッジのカテゴリとサブカテゴリの選択、追加、および編集が可能です。
有効期限	ナレッジ記事の有効期限が切れる日付です。有効期限が過ぎた記事、または有効期限が設定されていない記事は、検索結果に表示されません。
簡単な説明	ナレッジ記事の説明です。
テキスト	ナレッジ記事のテキストです。
記事タイプ	ナレッジ記事のタイプを HTML または Wiki に指定します。
Workflow	このフィールドには、「ドラフト」、「公開」、「廃止」など、記事の公開ステータスが自動的に設定されます。
ソースタスク	記事がタスクレコードに対する応答として作成された場合は、このフィールドにそのタスクレコードが自動的に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
添付ファイルへ直接リンク	添付ファイルの自動ダウンロードを有効化するためのチェックボックスです。オンにすると、ユーザーが記事を開いたときに、添付ファイルが自動的にダウンロードされます。 注: 現在、このオプションは従業員サービスセンター (ESC) でサポートされていません。
添付ファイルを表示	添付ファイルの表示を有効化するチェックボックスです。オンにすると、記事の下部に添付ファイルが表示され、ユーザーがアクセスできるようになります。 注: このオプションは、記事に 1 つ以上の添付ファイルが追加されていることが条件です。添付ファイルを追加または管理するには、タイトルバーのペーパークリップアイコンをクリックします。

3. 記事を作成または更新するには、[保存] または [更新] をクリックします。
4. 記事を公開するには、[公開] をクリックします。

> 注:
> ナレッジ記事の公開に必要な追加手順 (承認など) は、ナレッジベースの公開ワークフローによって異なります。詳細については、「ナレッジワークフロー」を参照してください。

HR ケースへのナレッジ記事の添付

HR ケースに 1 つまたは複数のナレッジ記事を添付して、レコードの処理に役立てます。たとえば、会社での半ズボン着用に関して質問している HR ケースが送信された場合に、会社のドレスコードポリシーについての記事を添付できます。

始める前に

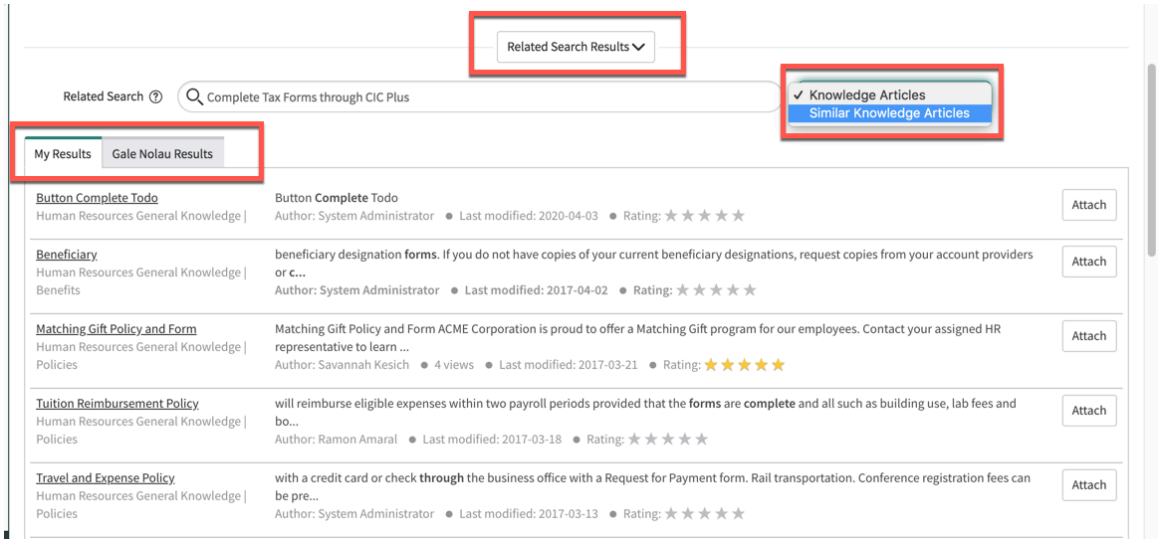
必要なロール：hr_basic または hr_case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > すべての **HR** ケースをクリックし、[自分にアサイン済み] や [開く] などのモジュールの 1 つを開きます。
2. HR ケースを開きます。
3. [関連検索結果] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

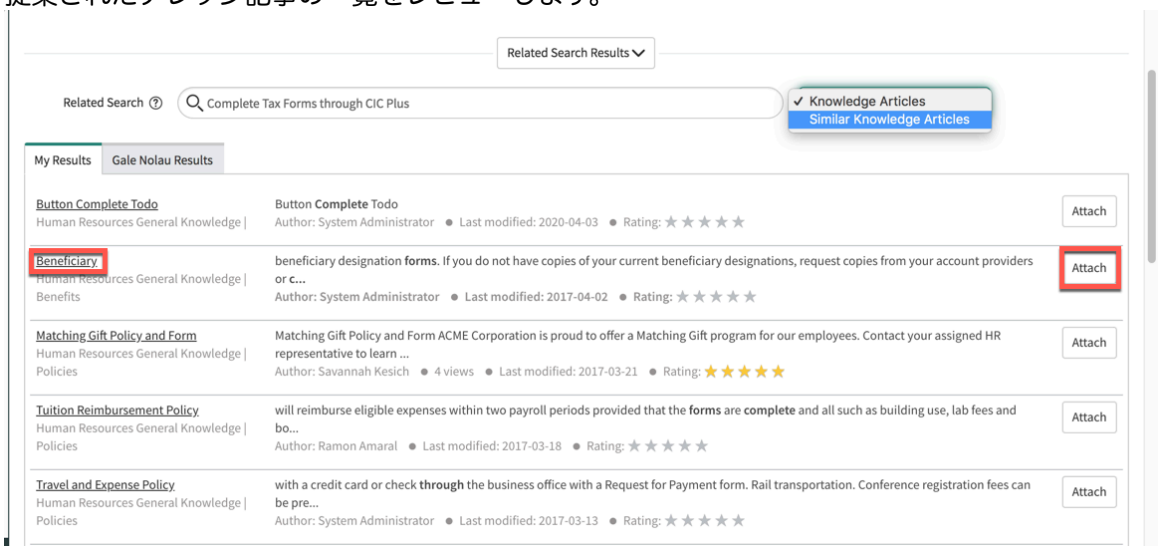


次のオプションがリストに表示されます。

- ナレッジ記事：ナレッジベースに関連付けられている HR ケースとユーザー基準の簡単な説明に基づいて、関連するナレッジ記事が 2 つのタブに表示されます。[自分の結果] には、アクセスできる記事のリストが表示されます。[[従業員名] の結果] には、オープン対象者の従業員がアクセスできる記事のリストが表示されます。
- 類似のナレッジ記事：HR ケースの簡単な説明、ナレッジベースに関連付けられたユーザー基準、HR ケース (ml_sn_sn_hr_core_global_case_to_articles) ソリューション定義の同様のナレッジ記事の自動トレーニングに基づき、同様のナレッジ記事が [自分の結果] タブに表示されます。

  [類似のナレッジ記事] オプションでは絞り込みを行い、HR ケースを解決するための最も関連性の高いナレッジ記事を表示します。このオプションは、コンテキスト検索の予測インテリジェンプラグインがヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core プラグインと共に有効になっている場合にのみ表示されます。

4. 提案されたナレッジ記事の一覧をレビューします。



5. [保存] をクリックします。
   添付ファイルを削除するには、[添付されたナレッジ] タブに移動し、[編集...] ボタンをクリックします。表示されたリストから、削除するナレッジ記事を選択し、**[<]** をクリックします。[保存] をクリックしてプロセスを完了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ナレッジ管理のナレッジブロック

HR サービスデリバリ (HRSD)でナレッジブロックを使用すると、ライターによるナレッジ作成とリーダーによるナレッジ利用が簡単になります。

ナレッジブロックは、ナレッジベースのナレッジ記事に追加できるユーザー基準によって固定された、再利用可能なコンテンツです。ユーザー基準は、記事や検索のブロックコンテンツを読み込めるユーザーと読み込めないユーザーを制御します。これにより、ユーザーは自分に関係のあるコンテンツをより簡単に表示することができます。

ナレッジブロックの使用方法

ナレッジブロックを使用するには、ナレッジアドミニストレーターまたはマネージャーが、ブロックを適用するナレッジベースごとにナレッジブロック機能を有効にする必要があります。

各ナレッジ ベースのナレッジ ブロックの有効化

ナレッジ貢献者はナレッジブロックを作成し、それをナレッジベースの記事に挿入することができます。

> **注:**
> ナレッジブロックは、wiki タイプの記事ではサポートされていません。デフォルトでは、ナレッジブロックに添付ファイルは表示されません。ただし、ブロックファイルから作成された KB には画像とテキストが表示されます。

- ナレッジ ブロックの作成
- ナレッジ記事へのナレッジ ブロックの追加
- ナレッジブロックを含むナレッジ記事をユーザーまたは日付ごとにプレビュー

ナレッジブロックコンテンツは、ナレッジベースおよびナレッジブロックレベルで設定されたユーザー基準に基づいて、記事または検索で読み込み可能にするか、読み込み不可にすることができます。詳細については、「ナレッジブロックのユーザー基準の選択」を参照してください。

Example: 場所固有のナレッジブロックコンテンツのある祝日カレンダー

企業の HR 組織の一員として、会社のナレッジベースを管理しています。従業員が年の休業日を把握できるように、祝日カレンダーを作成しようとしています。会社には複数の拠点があり、従業員の勤務地に応じて祝日が異なるため、ナレッジ記事を作成する方法がいくつかあります。

1 つの方法として、場所ごとにナレッジ記事を、場所 A の記事、場所 B の記事などのように作成できます。

- 利点：利用が容易になります。従業員が検索および閲覧する記事は 1 つになります。
- 短所：HR の仕事が増加します。HR 部門は、従業員が所在する場所ごとに複数の記事を管理し更新する必要があります。

別の方法は、場所ごとに複数のセクションを網羅するナレッジ記事を 1 つ作成するものです。

- 利点：オーサリングが容易になります。HR が管理および更新する記事は 1 つになります。
- 短所：従業員の仕事が増加します。従業員は、関係のないコンテンツをスクロールして無視し、関連する記事のセクションを見つける必要があります。

ナレッジブロックを使用すると、ユーザー基準で保護された場所に固有のブロックコンテンツを含む単一のナレッジ記事を作成できます。このアプローチは、HR 部門と従業員の両方の作業負荷を軽減するのに役立ちます。HR エージェントが管理および更新する記事は 1 つになります。従業員が検索

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

し閲覧する記事は 1 つで、自身に関連するコンテンツのみを表示するというユーザー基準に従うことになります。

カスタム検索またはナレッジ記事ビューアを使用している場合

アプリケーションでカスタム検索またはナレッジ記事ビューアを使用している場合は、適切なナレッジまたはナレッジブロック API と統合する必要があります。(カスタム検索またはナレッジ記事ビューアを使用している場合のみ、統合が必要です。)

カスタム検索またはナレッジ記事ビューアのナレッジ ブロックへのデータ連携

アクティベーション情報

アプリケーションでナレッジブロックを使用するには、ナレッジブロックをアクティブ化する 必要があります。この機能を使用してインストールされるコンポーネントの詳細については、「ナレッジブロックとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

注:
ナレッジブロックをアクティブ化すると、ナレッジ管理 Advanced が自動的にアクティブ化され、記事のバージョニングなどの高度な機能がアクティブ化されます。ナレッジブロックは、記事のバージョニング機能の有無に関係なく使用できます。この機能を無効にするには、「記事のバージョニング機能を無効にする」を参照してください。

関連情報

ナレッジブロック

HR サービス

HR サービスとは、HR組織が従業員に提供する要求とサポートです。福利厚生の登録、口座振込のセットアップ、異動サポートの要求などがあります。

HR ケース作成の開始点です。要求から実行までそのケースタイプのプロセスを定義します。HR サービスは新規作成または既存サービスの変更が可能です。また、内部使用専用にも、従業員セルフサービス用にも構成できます。

HR センターオブエクセレンスデータモデル

HR サービスは、機能分野別に HR データ、サービス、プロセスをまとめたデータモデルの一部である、HR センターオブエクセレンス (COE) の 1 つに分類されます。各 COE は、HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルの拡張機能です。各 COE はさらに、HR トピックカテゴリと詳細別にまとめられています。個別の HR サービスの構成を開始する前に、それらのカテゴリ構造をレビューおよび構成します。

- HR センターオブエクセレンスデータモデル
- HR サービスカテゴリ

HR の要求実現プロセス

提供する HR サービスを決定する際に、以下を考慮する必要があります。

- 受信することが想定される要求および提供を考えているサービス
- このデータのレポート生成をどのように計画していますか？これは HR サービスの分類方法に影響します。
- 要求を実現するために、どのような情報を収集する必要がありますか？
- どのようにして要求を実現しますか？

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- メール
- 電話
- HR サービスカタログを介した従業員セルフサービス

- 最終的に要求をどのように実現しますか？
  - HR ケースフォーム
  - 実現手順
  - Approvals
  - タスク
  - 子の HR サービス
  - ライフサイクルイベント
  - ナレッジ記事

HR サービスの構成

HR サービスは、HR ケース作成の開始点です。そのケースタイプの要求実現プロセスを定義します。HR サービスの構成要件は、内部使用に限定するか、従業員が 従業員センター などのセルフサービスポータルを介して HR サービスカタログから直接サービスを要求できるようにするかで異なります。

構成

HR サービスタイプ	設定要件
内部専用	• HR サービス • HR ケーステンプレート
従業員セルフサービス	• HR サービス • HR ケーステンプレート • HR カタログアイテム (レコードプロデューサーとも呼ばれます)

従業員セルフサービスですべての HR サービスにアクセス可能にする必要はありません。新規雇用者の給与の設定などの一部のサービスは、HR エージェントのみが開始できます。マネージャーが直属の部下の昇進を要求する場合などの一部のサービスでは、従業員がメールまたは電話で HR に直接連絡することが必要になる場合があります。これらの場合、HR エージェントによって HR ケースが内部的に作成されます。内部使用専用の HR サービスでは、HR サービスおよび HR ケーステンプレートの構成のみが必要です。詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。

ただし、従業員プロファイルの更新やパスワードリセット要求などのその他の HR サービスは、従業員が開始することもできます。これらのサービスは、HR サービスカタログで HR カタログアイテムとして使用できます。従業員は HR サービスカタログを参照し、従業員センターなどのセルフサービスポータルから直接要求を実行できます。従業員セルフサービス用の HR サービスでは、HR サービスと HR ケーステンプレートに加えて HR カタログアイテム (レコードプロデューサーとも呼ばれます) の構成が必要です。詳細については、「HR カタログアイテムの構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスカタログ管理

HR サービスカタログは、HR に直接要求できる HR サービスのカタログを従業員に提供します。従業員は、従業員センターなどのセルフサービスポータルから HR サービスカタログにアクセスできます。HR サービスカタログのセットアップおよびカテゴリを管理し、個々の HR カタログアイテムを構成できます。

- HR サービスカタログ管理
- HR サービスカタログのカテゴリ化

HR テンプレートの構成

HR テンプレートを使用して、HR ケースやタスクフォームのフィールドに自動的に入力できます。次の HR テンプレートを構成できます。

- HR サービス
- HR カタログアイテム
- HR サービスアクティビティ
- ライフサイクルイベントアクティビティ

詳細については、「HR テンプレート」を参照してください。

HR センターオブエクセレンスデータモデル

HR センターオブエクセレンス (COE) データモデルにより、機能分野別に HR データ、HR サービス、およびプロセスをまとめます。

https://player.vimeo.com/video/980245693?h=df05d40e5a&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479
各 COE は、給与や労務 (ER) などの独自の機能に合わせて構成できます。さらに COE データモデルにより、機密情報へのアクセスを制限し、メトリクスとレポート作成の一貫性を向上させて、HR サービスレベルで要求実現プロセスを定義して自動化を推進できます。

HR センターオブエクセレンス (COE) の概要

各 HR センターオブエクセレンスは、HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルの拡張機能です。労務 (ER)、ライフサイクルイベント、給与、人材管理、従業員管理、総合報酬、HRIT 運用、福利厚生、報酬、企業通信、グローバルモビリティなどの機能分野でまとめられています。

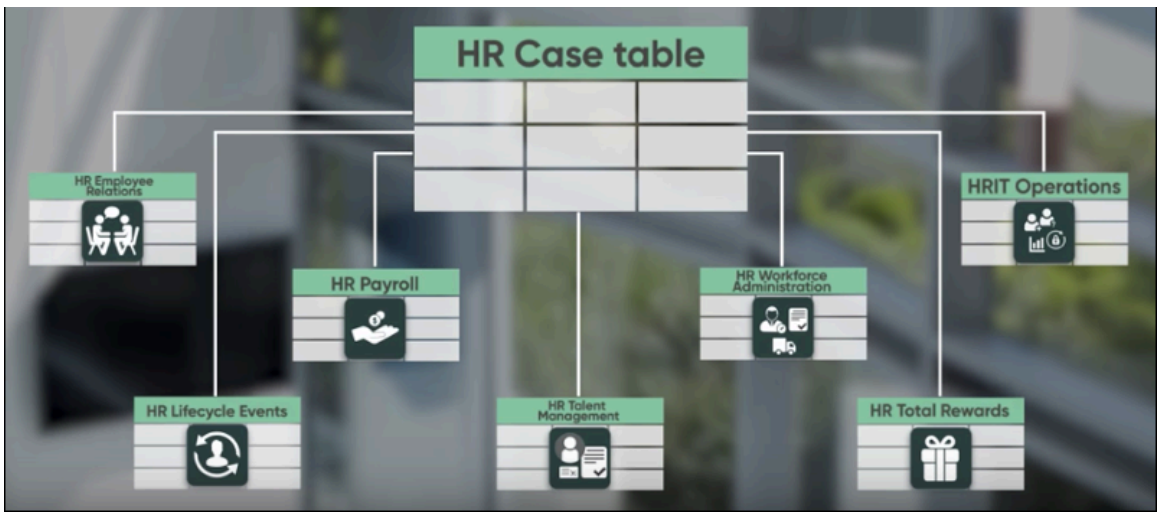
注:
福利厚生、報酬、企業コミュニケーション、およびグローバルモビリティ COE は、デフォルトでは無効になっています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
利用可能な COE は、保有している HR パッケージによって異なることがあります。

- HR カタログアイテムの分類は従業員向けのみであり、HR センターオブエクセレンス (COE) データモデルの HR サービスの分類とは無関係です。
- 新規の HR サービスを作成し、従業員セルフサービスで利用できるようにする場合は、「HR カタログアイテムの構成」を参照してください。新規 HR カタログアイテムを作成すると、対応する HR サービスが自動的に作成され、重複するサービスの作成を回避することができます。
- 従業員セルフサービスに利用する既存の HR サービスがある場合は、HR カタログアイテムを作成しないでください。(HR カタログアイテムを作成すると対応する HR サービスが自動的に作成されます。) HR サービスカタログに既存のサービスを HR カタログアイテムとして追加するには、代わりに「HR サービスのレコードプロデューサーの構成」を参照してください。
- HR ケース管理の エージェントワークスペース は、HR エージェント向けに高度な構成が可能です。クラシック HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース と同じ機能をサポートしています。



各 COE はさらに、HR トピックカテゴリおよび詳細別にまとめられています。これらは、その COE 配下の HR サービスの第 1 レベルおよび第 2 レベルのカテゴリを定義します。各 COE には、1 つまたは複数のトピックカテゴリを設定できます。各トピックカテゴリには、1 つまたは複数のトピック詳細を設定できます。各トピック詳細には、1 つまたは複数の HR サービスを設定できます。この構造により、HR サービスを機能分野別にカテゴリ分けし、カテゴリ構造と個々の HR サービスを構成して、組織のニーズを満たすことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



HR サービスカテゴリのセットアップ

個別の HR サービスの構成を開始する前に、それらのカテゴリ構造をレビューおよび構成します。

注:
基本システム COE のリストと、それらを有効または無効にする方法については、「HR センターオブエクセレンス (COE) の有効化/無効化」を参照してください。

ロール

システムアドミニストレーター (admin) ロールは、新しい COE を設定および作成できます。

委任開発者 (delegated_developer) ロールを持つライフサイクルイベントアドミン (sn_hr_le.admin) ロールも、新しい COE を設定および作成できます。

HR サービスカテゴリ

HR サービスは、機能分野別に HR データ、サービス、プロセスをまとめたデータモデルの一部である、HR センターオブエクセレンス (COE) の 1 つに分類されます。

各 COE は、HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルの拡張機能です。各 COE はさらに、HR トピックカテゴリと詳細別にまとめられています。個別の HR サービスを構成する前に、使用する COE を決定し、各 COE に適切な HR トピックカテゴリおよび詳細を作成するか変更してください。

HR センターオブエクセレンス (COE) の有効化/無効化

使用する HR センターオブエクセレンス (COE) を有効化または無効化します。CoE は、HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルと機能分野の一部 (合計報酬や人材管理など) を拡張するテーブルです。CoE は、トピックのカテゴリと詳細を含む HR サービスの一部でもあります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

会社が次のような状況の場合に、すべての環境で CoE を手動で無効にします。

- COE を使用しない。
- COE を無効化しようとしている。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 複数の環境があり、システムアップデートセットを使用して変更を更新している。

  注:
  システムアップデートセットは 1 つの環境で無効化をキャプチャしますが、パッチまたはアップグレードの後、他の環境では COE が有効になります。「システムアップデートセット」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **COE** 設定.
2. 該当する HR センターオブエクセレンス (COE) を有効化または無効化します。

   注:
   利用可能な COE は、保有している HR パッケージによって異なることがあります。

   - HR カタログアイテムの分類は従業員向けのみであり、HR センターオブエクセレンス (COE) データモデルの HR サービスの分類とは無関係です。
   - 新規の HR サービスを作成し、従業員セルフサービスで利用できるようにする場合は、「HR カタログアイテムの構成」を参照してください。新規 HR カタログアイテムを作成すると、対応する HR サービスが自動的に作成され、重複するサービスの作成を回避することができます。
   - 従業員セルフサービスに利用する既存の HR サービスがある場合は、HR カタログアイテムを作成しないでください。(HR カタログアイテムを作成すると対応する HR サービスが自動的に作成されます。) HR サービスカタログに既存のサービスを HR カタログアイテムとして追加するには、代わりに「HR サービスのレコードプロデューサーの構成」を参照してください。
   - HR ケース管理の エージェントワークスペース は、HR エージェント向けに高度な構成が可能です。クラシック HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース と同じ機能をサポートしています。

   CoE を無効にすると、その CoE に関連付けられた、対応する HR サービスも無効になります。

   - 各 CoE に関連付けられた拡張テーブルは無効になりません。これらのテーブルには引き続きアクセスできます。無効になった CoE の下のアクティブなケースはすべてアクティブなままとなります。
   - CoE のみが無効になります。
3. [保存] をクリックします。

HR トピックカテゴリの構成

HR トピックカテゴリを作成または変更して、HR サービスの第 1 レベルのカテゴリを定義します。各トピックカテゴリは、単一の HR センターオブエクセレンス (COE) に関連付けられます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR** サービス > トピックカテゴリ.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックカテゴリフォーム

フィールド	説明
有効	ボックスをオンにして、使用する HR トピックカテゴリを有効化します。
COE	HR トピックカテゴリが分類される HR センターオブエクセレンス (COE) の名前。各 HR トピックカテゴリは、1 つの COE に関連付けられます。
名前	HR トピックカテゴリの名前です。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

HR トピック詳細の構成

HR トピック詳細を作成または変更して、HR サービスの第 2 レベルのカテゴリを定義します。各トピック詳細は、単一のトピックカテゴリおよび HR センターオブエクセレンス (COE) に関連付けられます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順
1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR** サービス > トピック詳細.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

トピック詳細フォーム

フィールド	説明
有効	ボックスをオンにして、使用する HR トピック詳細を有効化します。
名前	HR トピック詳細の名前です。
トピックカテゴリ	HR トピック詳細が分類されている HR トピックカテゴリの名前です。各 HR トピック詳細は、単一の HR トピックカテゴリに関連付けられます。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

HR サービスデリバリ (HRSD) センターオブエクセレンス (CoE) のセキュリティ方針の構成

CoE アクセス制御リスト (ACL) 構成を使用して、特定の CoE の下にある HR ケースへの特定のグループの読み取りまたは書き込みアクセスを許可します。

たとえば、報酬グループによって作成されたケースを福利厚生グループが表示できないようしたいとします。報酬グループへのアクセスを許可する CoE セキュリティポリシーを作成します。その方針に含まれていないグループは、ケースにアクセスできません。

この機能は、ACL ルールを使用する代わりに使用します。ACL の詳細については、「アクセス制御リストルール」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CoE のセキュリティ方針はケースの作成には影響しません。CoE のセキュリティ方針は、その作成後に表示または変更できるケースに影響を与えます。

HR ケースは、ある HR サービスから別の HR サービスに再分類 (転送) することもできます。セキュリティポリシーによっては、再分類後にそのケースを表示できない場合があります。

CoE の ACL 構成は、CoE のセキュリティ方針 [sn_hr_core_coe_security_policy] テーブルを使用して、拡張 HR ケーステーブル (Coe) へのアクセス権を決定します。

セキュリティを提供できるテーブルは次のとおりです。

テーブル

ラベル	名前
HR 福利厚生ケース	sn_hr_core_case_benefits
HR 報酬ケース	sn_hr_core_case_compensation
HR 企業通信ケース	sn_hr_core_case_corporate_communcations
HR グローバルモビリティケース	sn_hr_core_case_global_mobility
HR Payroll Case (HR 給与ケース)	sn_hr_core_case_payroll
HR 人材管理ケース	sn_hr_core_case_talent_management
HR 総合報酬ケース	sn_hr_core_case_total_rewards
HR 従業員管理ケース	sn_hr_core_case_workforce_admin
HRIT 運用ケース	sn_hr_core_case_operations
HR ライフサイクルイベントケース	sn_hr_le_case

注:
また、自分が拡張するすべてのケーステーブルにセキュリティを提供することもできます。

CoE のセキュリティを定義するには、以下を実行します。

- CoE に含まれるすべての、または特定の HR サービスを選択します。

  注:
  CoE に対して特定の HR サービスを選択すると、ケースリーダーは未選択の HR サービスにアクセスできます。

- CoE に含まれる HR サービスへの読み取りまたは書き込みアクセス権を持つグループを決定します。
- セキュリティポリシーに適用されるレコードをフィルタリングするための条件を作成します。

  注:
  条件ビルダーは、CoE で特定のアクションをフィルタリングする強力なツールです。セキュリティポリシーで条件を使用する場合は、注意してください。システムのパフォーマンスに影響を与えることがあります。

CoE セキュリティの作成

グループが他のグループのケースにアクセスすることを防ぐために、CoE にセキュリティを配置します。

始める前に
必要なロール：admin、sn_hr_core.admin、sn_hr_le.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **COE** セキュリティ構成.
2. 指定したグループにアクセス権を付与する CoE (HR ケーステーブルを拡張するテーブル) を選択します。
3. 選択した CoE のすべての HR サービスがセキュリティポリシーに含まれるようにするには、[すべてのサービスに適用] チェックボックスをオンにします。
4. CoE の下の特定の HR サービスを選択するには、このフィールドを空白のままにします。
5. このフィールドを空白のままにすると、[サービス] フィールドが表示され、特定の HR サービスを選択することができます。
6. [アプリケーション] フィールドにスコープが正しく表示されていることを確認します。
   詳細については、「System settings for the user interface (UI) (ユーザーインターフェイス (UI) のシステム設定)」を参照してください。
7. CoE のセキュリティを有効にするには、[アクティブ] をオンにします。
8. [タイプ] フィールドから、定義している方針が CoE のセキュリティを制御する方法を選択します。
   選択肢は次のとおりです。
   - 読み取り
   - 書き込み
   - ケース制限

   注:
   ケース制限オプションは、労務 (ER) がインストールされている場合にのみ表示されます。

   [ケースロック] を選択すると、次のフィールドが表示されます。
   - ケースをロックできます (Able to lock cases)：関連グループに属するユーザーは、CoE のケースをロックすることができます。
   - ロックされたケースを表示できます (Able to view locked cases)：関連するグループに属するユーザーは、ロックされたケースを表示できます。
9. オプション: COE を有効にするためにセキュリティポリシーが満たす必要があるフィルター条件 (構成されている場合) を選択します。

   警告:
   フィルター条件を選択すると、セキュリティポリシーに影響を与え、非アクティブなケースをはじめ、COE のすべてのケースに影響を与える場合があります。条件のすべての影響を理解していることを確認してください。

10. 作業中のセキュリティ方針に留まるには [保存]、CoE のセキュリティポリシーのリストに戻る場合は [送信] を選択します。
    [保存] を選択すると、[グループ] 関連リストが表示されます。
11. グループを CoE のセキュリティポリシーに関連付けるには、[編集] を選択します。
    グループの詳細については、「HR グループの管理」を参照してください。
12. 定義している CoE のセキュリティポリシーに関連付けるグループを、[コレクション] 列から [グループリスト] 列に移動します。
13. [保存] を選択します。
    CoE のセキュリティ方針に戻ります。
14. [更新] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスの構成

HR サービスは、HR 組織が従業員に提供する要求およびサポートです。HR サービスを構成して、そのケースタイプの要求実現プロセスを定義できます。

当該サービスが要求されたときに、HR ケースフォームのフィールドに自動的に入力されるように、HR ケーステンプレートを構成できます。既存の HR サービスを従業員セルフサービスに使用する必要がある場合は、レコードプロデューサーを構成して、そのサービスを HR サービスカタログの HR カタログアイテムとして利用できます。

最良の結果を得るには、1 つの HR サービスを呼び出すためのレコードプロデューサーを複数構成しないでください。

注:
利用可能な COE は、保有している HR パッケージによって異なることがあります。

- HR カタログアイテムの分類は従業員向けのみであり、HR センターオブエクセレンス (COE) データモデルの HR サービスの分類とは無関係です。
- 新規の HR サービスを作成し、従業員セルフサービスで利用できるようにする場合は、代わりに「HR カタログアイテムの構成」を参照してください。新規 HR カタログアイテムを作成すると、対応する HR サービスが自動的に作成され、重複するサービスの作成を回避することができます。
- 従業員セルフサービスに利用する既存の HR サービスがある場合は、HR カタログアイテムを作成しないでください。(HR カタログアイテムを作成すると対応する HR サービスが自動的に作成されます。) HR サービスカタログに既存のサービスを HR カタログアイテムとして追加するには、代わりに「HR サービスのレコードプロデューサーの構成」を参照してください。
- HR ケース管理の エージェントワークスペース は、HR エージェント向けに高度な構成が可能です。クラシック HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース と同じ機能をサポートしています。

HR サービスの構成

HR サービスを作成または変更して、そのケースタイプの要求実現プロセスを定義します。HR サービスには、福利厚生の登録、口座振込のセットアップ、サードパーティプロバイダーによる経歴チェックの要求などがあります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR** サービス > **HR** サービスの設定.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
利用可能な COE は、保有している HR パッケージによって異なることがあります。

- HR カタログアイテムの分類は従業員向けのみであり、HR センターオブエクセレンス (COE) データモデルの HR サービスの分類とは無関係です。
- 新規の HR サービスを作成し、従業員セルフサービスで利用できるようにする場合は、「HR カタログアイテムの構成」を参照してください。新規 HR カタログアイテムを作成すると、対応する HR サービスが自動的に作成され、重複するサービスの作成を回避することができます。
- 従業員セルフサービスに利用する既存の HR サービスがある場合は、HR カタログアイテムを作成しないでください。(HR カタログアイテムを作成すると対応する HR サービスが自動的に作成されます。) HR サービスカタログに既存のサービスを HR カタログアイテムとして追加するには、代わりに「HR サービスのレコードプロデューサーの構成」を参照してください。
- HR ケース管理の エージェントワークスペース は、HR エージェント向けに高度な構成が可能です。クラシック HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース と同じ機能をサポートしています。

3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

HR サービスフォーム

フィールド	説明	
HR サービス名	HR サービスの名前です。	
値	このフィールドには、HR サービスの名前が自動的に設定されます。	
バッジ	HR サービスで使用するバッジです。バッジがポータルに表示され、どの部門の従業員がそのアクティビティを履行しているかを示します。詳細については、「HR のバッジの構成」を参照してください。	
実行タイプ	HR サービスの履行タイプです。次のいずれかの値を選択します。	
	マニュアル	設定が関連付けられていないシンプルな履行タイプです。たとえば、医療に関する福利厚生の照会の場合、HR エージェントは従業員の質問に回答することで従業員のリクエストを履行します。
	サービスアクティビティ	サービスアクティビティは、HR サービスを履行します。[HR サービス] フォームの下部にある [サービスアクティビティ] セクションで、1 つまたは複数のサービスアクティビティを追加して HR サービスを履行します。 **注:** これらのサービスアクティビティは、Approvals、タスク、または子の HR サービスにすることができます。詳細については、「HR サービスのサービスアクティビティの構成」を参照してください。
	Workflow	ワークフローは、HR サービスを履行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
	ライフサイクルイベント	(Enterprise Onboarding and Transitionsのみ) ライフサイクルイベントは、HR サービスを履行します。[ライフサイクルイベントタイプ] フィールドで、HR サービスを履行するライフサイクルイベントを選択します。 **注:** ライフサイクルイベントは、新規雇用のオンボーディングなどの従業員エクスペリエンスを構成するアクティビティの集合です。詳細については、「ライフサイクルイベントのビルド」を参照してください。
	詳細	ワークフローとサービスアクティビティの組み合わせを使用して HR サービスを履行する詳細オプションです。
	フロー	フローは、HR サービスを履行します。[フロー] フィールドで、HR サービスを履行するために呼び出されるフローを選択します。フローを HR サービスにリンクするには、HR サービスのフロー条件を作成する必要があります。フローは、順次再利用可能なアクションからなる自動化されたプロセスです。詳細については、「Flow Designer」を参照してください。
トピック詳細	HR サービスが分類されている HR トピックの詳細です。 **注:** HR トピック詳細は、HR サービスの第 2 レベルの分類です。詳細については、「HR サービスカテゴリ」を参照してください。	
トピックカテゴリ	HR サービスが分類されている HR トピックカテゴリです。 **注:** HR トピックカテゴリは、HR サービスの第 1 レベルの分類です。詳細については、「HR サービスカテゴリ」を参照してください。	
COE	HR サービスが分類されている HR のセンターオブエクセレンス (COE) です。 **注:** ○ CoE は機能分野でまとめられています。また、HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルの拡張機能です。詳細については、「HR サービスカテゴリ」を参照してください。 ○ (Enterprise Onboarding and Transitions のみ) ライフサイクルイベントの HR サービスは、任意の COE に関連付けることができます。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
ケースを自動的にクローズ	すべてのタスクまたはすべての必須タスクが完了した後に、HR ケースを自動的に終了するためのオプション。このフィールドは、[履行タイプ] から [サービスアクティビティ] または [ライフサイクルイベント] が選択されたときに表示されます。	
	クローズ条件	次のいずれかを選択します。 ○ すべてのタスクが完了 ○ 必須タスクが完了
	オフセットを閉じる	HR ケースのクローズをオフセットする日数。適用可能な最大オフセットは、90 日間です。たとえば、オフセットが 3 に設定されている場合、HR ケースは、すべての (またはすべての必須の) タスクの完了の 3 日後にクローズします。 **注:** ケースにオプションのタスクのみがあり、その HR サービスで [auto_close_case] が [true] に設定され、[close_when] が [mandatory] (必須の To Do が完了したらクローズ) に設定されている場合、そのケースはスケジュール済みジョブの実行時に自動的にクローズされ、 [auto_close_offset] フィールドは無視されます。
承認者/依頼者の参照	(従業員サービスセンター (ESC)のみ) HR ケースのオープン対象者になったユーザーと任意の承認者の、HR チケットページヘッダーの設定です。 **注:** HR チケットページで、ユーザーは従業員センターの HR ケースの詳細を表示できます。詳細については、「」を参照してください。	
対象者/タスクアサイニーのビュー	(従業員センターのみ) HR ケースの対象者および任意のタスクタスクアサイニーの、HR チケットページヘッダーの設定です。 **注:** HR チケットページで、ユーザーは従業員センターの HR ケースの詳細を表示できます。詳細については、「」を参照してください。	
アクティブ	HR サービスの使用を有効化するオプション。	
従業員へケースを表示	(従業員サービスセンター (ESC) 従業員センター のみ) 作成時点で HR ケースを対象者に表示するためのオプションで、以下が含まれます。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 対象者にアサインされた HR タスク **注:** 従業員センター のチケットページには、オープン対象者と対象者が同一である場合の HR ケースのすべてのタスクと要求が表示されます。対象者に自分に割り当てられたタスクのみを表示する場合は、[オープン対象者] を別の人 (対象者のマネージャーなど) に変更します。 ○ 対象者向けにもオープンされた子 HR ケース ○ 対象者に割り当てられているタスクがある場合の子の HR ケース ○ 対象者がリクエスト先になっているリクエスト HR ケースに 1 つまたは複数の子ケースがある場合は、3 世代まで子ケースが親ケースに付随して自動的にロールアップされます。親に付随してロールアップされた HR 子ケースは、リクエストページに別のリクエストとしては表示されません。非 HR 子ケースは、個別のリクエストとしても、親ケースのロールアップの一部としても表示されます。 **注:** HR チケットページで、ユーザーは従業員センターの HR ケースの詳細を表示できます。詳細については、「」を参照してください。
テンプレート	HR サービスで使用される HR ケーステンプレート。 **注:** HR ケーステンプレートは、そのサービスに対する要求が行われた場合に、自動的に HR ケースフォームのフィールドに入力します。詳細については、「HR ケーステンプレートを構成する」を参照してください。
レコードプロデューサー	(従業員セルフサービスのみ) HR サービスカタログで HR カタログアイテムとしてサービスを利用可能にする場合に、HR サービスで使用するレコードプロデューサーです。レコードプロデューサーは、必須フィールドと、従業員に対して HR サービスカタログで HR カタログアイテムを表示する方法を定義します。詳細については、「HR サービスのレコードプロデューサーの構成」を参照してください。 **ヒント:** 最良の結果を得るには、1 つの HR サービスを呼び出すためのレコードプロデューサーを複数構成しないでください。
ケースオプション	HR サービスの追加のケースオプションです。たとえば、次のことができます。 ○ ウォッチリストにマネージャーを追加する：オープン対象者のマネージャーがウォッチリストに追加され、ケースに関する通知を受け取ります。 ○ エージェントは承認を追加可能：エージェントはケースにアドホック承認者を柔軟に追加できます。詳細については、「ケースへのアドホック承認者の追加」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ ドラフトドキュメントを自動的に作成する：HR サービスポータルで、対象者の HR サービスのドキュメントを自動で作成します。たとえば、従業員が奨学制度をリクエストしたとします。従業員に、署名を求める教育費契約のドキュメントが自動的に送信されます。 ○ ドキュメントタスクを自動的に開始する：ドキュメントテンプレートにマップされている参加者に対してタスクが作成されます。このオプションは、ドキュメントテンプレート [com.snc.document_templates] プラグインがインストールされていて、HR サービスでドキュメントテンプレートが選択されている場合にのみ表示されます。 ○ 対象者をデフォルトにしない：ケースの作成時に、対象者をデフォルトのオープン対象者にしません。 ○ 自動割り当てをスキップする：HR テンプレートまたは一致ルールを使用している HR グループまたはエージェントに、HR ケースが自動的に割り当てされません。 **注:** 自動割り当てのスキップは、HR テンプレート、アサインルール、ワークフローのいずれにも影響しません。 ○ 自動ユーザー受け入れステータスをスキップする：ユーザー受け入れステータスをバイパスする場合に選択します。 ○ ユーザーによるキャンセル不可：HR ケースのオープン対象者は、従業員センター (EC) またはサービスポータルからキャンセルできません。
HR 基準	HR サービスに適用する HR 基準です。 **注:** ○ HR 基準は、HR エージェントが代理人として HR サービスにアクセスできるように、従業員が満たす必要のある条件を定義します。たとえば、HR サービスが米国の従業員にのみ使用されるように、[新規ケース作成] モジュールから 401(k) リクエストの HR 基準を構成できます。詳細については、「HR 基準」を参照してください。 ○ (従業員セルフサービスのみ) HR サービスに適用される HR 基準は内部向けのみで、HR サービスカタログから従業員がアクセスできる HR カタログアイテムの制御に使用されるユーザー基準とは無関係です。詳細については、「HR カタログアイテムのレコードプロデューサーの編集」を参照してください。 ○ 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
ケース作成のサービス構成	HR サービスの HR ケース作成フォームの設定です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [HR ケース作成] フォームは、HR エージェントが [新規ケース作成] モジュールから HR サービスを選択するときに表示されます。フォームを設定して、関連情報を収集する追加フィールドを含めることができます。詳細については、「HR サービスの HR ケース作成フォームの構成」を参照してください。
説明	HR サービスの説明です。

4. [チェックリスト] 関連リストでは、HR エージェントが、関連付けられている HR サービスの HR ケースを履行するときに役立つ手順を提供できます。

HR エージェントの **HR** チェックリスト

Field (フィールド)	説明
チェックリスト	HR エージェントが HR ケースを履行するときにチェックするアイテムのチェックリストを提供します。

5. **[HR** サービス補足情報] 関連リストでは、サービスのリクエストが行われた後に HR ケースフォームに表示されるフィールドを構成できます。
これは、2 つのプロセスです。ここでの設定に加え、HR サービスが分類されている、HR センターオブエクセレンス (COE) の HR ケースフォームを設定する必要があります。

注:
HR ケースフォームは、HR ケースが作成された後に表示されます。HR ケースフォームの構成は、2 つのプロセスから成ります。詳細については、「HR サービスの HR ケースフォームの構成」を参照してください。

6. [送信] または [更新] をクリックします。

注:
HR COE テーブルにカスタム列を追加した場合、その HR COE テーブルを使用する他の HR サービスから非表示にするには、UI ポリシーアクションを作成する ([表示 **(Visible)]** フィールドを **[False]** に設定する) 必要があります。たとえば、カスタム列を HR 給与ケース [sn_hr_core_case_payroll] テーブルに追加すると、このテーブルに関連するすべての HR サービスに表示されます。カスタム列は、特定の HR サービスに追加した後でも表示されます。詳細については、「UI ポリシー」を参照してください。

HR サービスのサービスアクティビティの構成

HR サービスの履行タイプを [サービスアクティビティ] に設定する場合は、1 つ以上のサービスアクティビティを構成します。これらのサービスアクティビティは、Approvals、タスク、または子の HR サービスにすることができます。

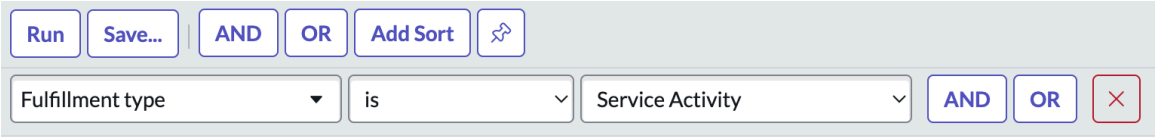
始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

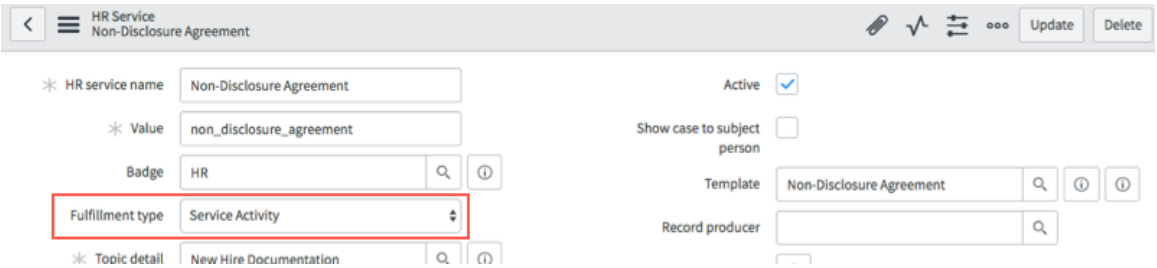
1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR** サービス > **HR** サービスの設定.
2. 実行タイプ別にケースをフィルタリングします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

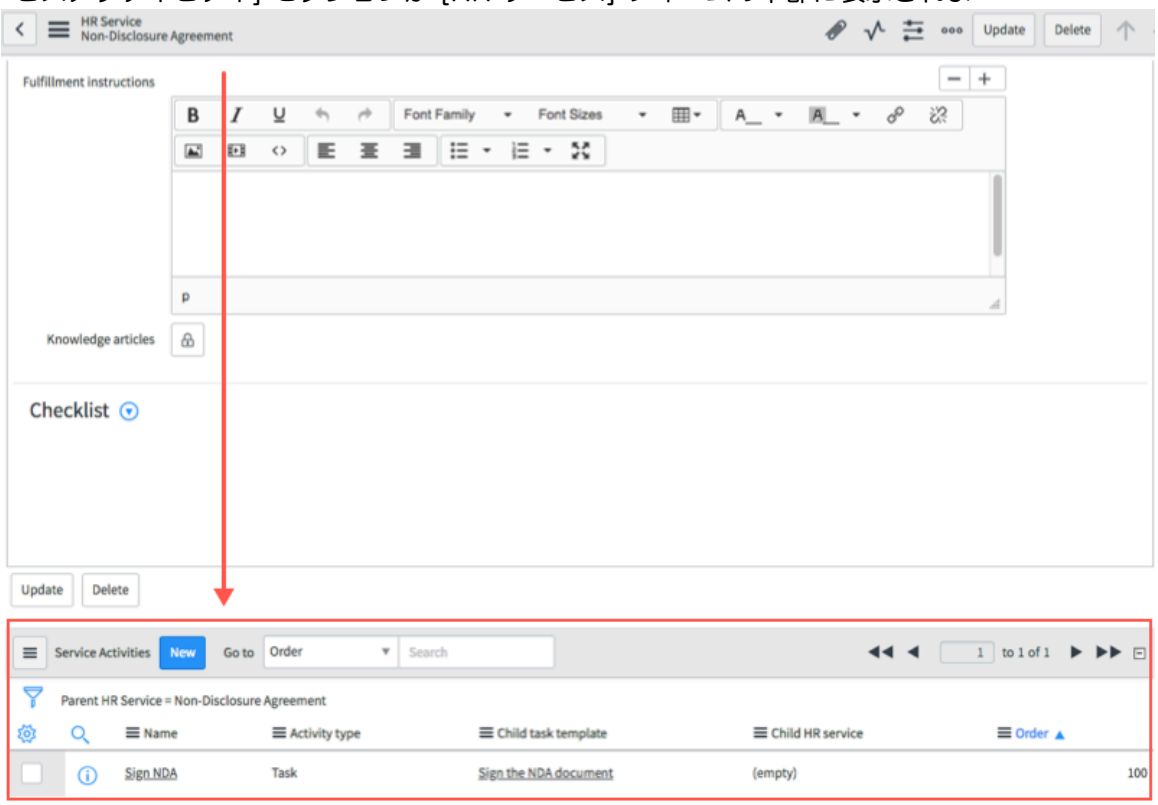
自動翻訳



3. HR サービスを開きます。
4. [履行タイプ] フィールドで、値が [サービスアクティビティ] に設定されていることを確認します。



[サービスアクティビティ] セクションが [HR サービス] フォームの下部に表示されます。



5. [新規] をクリックしてレコードを開き、必要に応じてタスクを実行します。
   サービスアクティビティフォームでは、次のタイプのサービスアクティビティを構成できます。
   - 承認
   - タスク
   - 子の HR サービス

   各サービスアクティビティタイプに応じたタスクを実行します。

承認の構成

承認のサービスアクティビティを構成します。Approvals により、続行する前に、1 人以上のユーザーがケースを承認する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. [サービスアクティビティ] フォームで、[アクティビティタイプ] フィールドを [承認] に設定します。
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

サービスアクティビティフォームのフィールドと説明

Field (フィールド)	説明
アクティビティタイプ	値を [承認] に設定します。
名前	サービスアクティビティの名前です。
いずれかの承認者の欠落	いずれかの承認者が欠落している場合のアクションを選択します。 ○ 代替を選択 ○ 見つからない場合はスキップ ○ 未完了でクローズ
すべての承認者の欠落	すべての承認者が欠落している場合のアクションを選択します。 ○ 代替を選択 ○ 未完了でクローズ
待機	承認が完了したときのアクションを選択します。 ○ 任意の人が承認 ○ 全員が承認 ○ 任意の人からの最初の回答
却下時	承認が却下されたときのアクションを選択します。 ○ 承認の再送信を許可 **注:** 承認が却下されると、そのケースに対する [担当者] のユーザーは、もう一度承認のために要求を (作業メモまたはコメントを付けて) 送信できます。「承認のための HR ケース再送信」を参照してください。 ○ 未完了でクローズ **注:** 承認を却下するには、ユーザーが HR ケースライター [sn_hr_core.case_writer] ロールを持っている必要があります。
親の HR サービス	このフィールドには、自動的に親の HR サービスが設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
順番	サービスアクティビティが利用可能になる順番を示す番号です。番号の小さいサービスアクティビティは、番号の大きいサービスアクティビティより先に利用可能になります。 注: ○ 次のサービスアクティビティを利用可能にするには、現在のサービスアクティビティをクローズ、完了、承認、または却下する必要があります。 ○ 順番を示す番号が同一のサービスアクティビティは同時に利用可能になります。
ケースの承認者	タスクを承認する HR ケースからのユーザーフィールド
承認者ユーザー	タスクを承認するユーザー
承認者グループ	タスクを承認するグループ

3. [サービスアクティビティ] フォームで、[送信] または [更新] をクリックします。
4. [HR サービス] フォームの [更新] をクリックします。

タスクの構成

タスクのサービスアクティビティを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. [サービスアクティビティ] フォームで、[アクティビティタイプ] フィールドを [タスク] に設定します。
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

サービスアクティビティフォーム

Field (フィールド)	説明
アクティビティタイプ	値を [タスク] に設定します。
子タスクテンプレート	サービスアクティビティが関連付けられる子タスクテンプレートの名前です。 注: タスクの生成時に、HR タスクフォームのフィールドが、HR タスクテンプレートによって自動的に入力されます。詳細については、「HR タスクテンプレートの構成」を参照してください。
名前	サービスアクティビティの名前です。
親の HR サービス	このフィールドには、自動的に親の HR サービスが設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
順番	サービスアクティビティが利用可能になる順番を示す番号です。番号の小さいサービスアクティビティは、番号の大きいサービスアクティビティより先に利用可能になります。 注: ○ 次のサービスアクティビティを利用可能にするには、現在のサービスアクティビティをクローズ、完了、承認、または却下する必要があります。 ○ 同じ順番番号のサービスアクティビティがグループ化され、グループ内に承認アクティビティがある場合は、最初に承認が実行され、その後に他のアクティビティが続きます。

3. [サービスアクティビティ] フォームで、[送信] または [更新] をクリックします。
4. [HR サービス] フォームの [更新] をクリックします。

子の **HR** サービスの構成

子の HR サービスのサービスアクティビティを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

注:
この機能は、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ライフサイクルイベント (com.sn_hr_lifecycle_events) プラグインが有効の場合にのみ使用できます。

手順

1. [サービスアクティビティ] フォームで、[アクティビティタイプ] フィールドを [子の HR サービス] に設定します。
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

サービスアクティビティフォームのフィールドと説明

Field (フィールド)	説明
アクティビティタイプ	値を [子の **HR** サービス] に設定します。
子の HR サービス	サービスアクティビティが関連付けられる、子の HR サービスの名前です。
名前	サービスアクティビティの名前です。
親の HR サービス	このフィールドには、自動的に親の HR サービスが設定されます。
順番	サービスアクティビティが利用可能になる順番を示す番号です。番号の小さいサービスアクティビティは、番号の大きいサービスアクティビティより先に利用可能になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
	注: ○ 次のサービスアクティビティを利用可能にするには、現在のサービスアクティビティをクローズ、完了、承認、または却下する必要があります。 ○ 順番を示す番号が同一のサービスアクティビティは同時に利用可能になります。

3. [サービスアクティビティ] フォームで、[送信] または [更新] をクリックします。
4. [HR サービス] フォームの [更新] をクリックします。

HR サービスの **HR** ケース作成フォームの構成

HR サービスの HR ケース作成フォームに表示されるフィールドを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて
これは、HR エージェントが [新規ケース作成] モジュールから HR サービスを選択するときに表示されるフォームです。HR エージェントがケースの作業を開始する前に関連情報を収集できるように、HR ケース作成フォームにフィールドを追加できます。ケース作成構成レコードは、1 つまたは複数の HR サービスに適用できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR** サービス > **HR** サービスの設定.
2. HR サービスを開きます。
3. [ケース作成のサービス設定] フィールドで、ケース作成設定レコードを開きます。

   注:
   HR サービスのケース作成設定レコードを新規作成するには、[ルックアップ] アイコンをクリックし、[新規] をクリックします。

4. フォームのフィールドに入力します。

ケース作成サービス構成フォーム

フィールド	説明
名前	ケース作成サービス構成レコードの名前です。
タスク作成テーブル	レコードが関連付けられている HR ケーステーブルの名前です。
左側のタスクフィールド	フォームの左側に追加するフィールドです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [左タスク] フィールドに追加されたフィールドのみが、[ユーザーセグメントグループ] フォームに表示されます。[右タスク] フィールドに追加されたフィールドは、[ユーザーセグメントグループ] フォームに表示されません。詳細については、「ユーザーセグメントグループの作成」を参照してください。
右側のタスクフィールド	フォームの右側に追加するフィールドです。
下部のタスクフィールド	フォームの下部に追加するフィールドです。

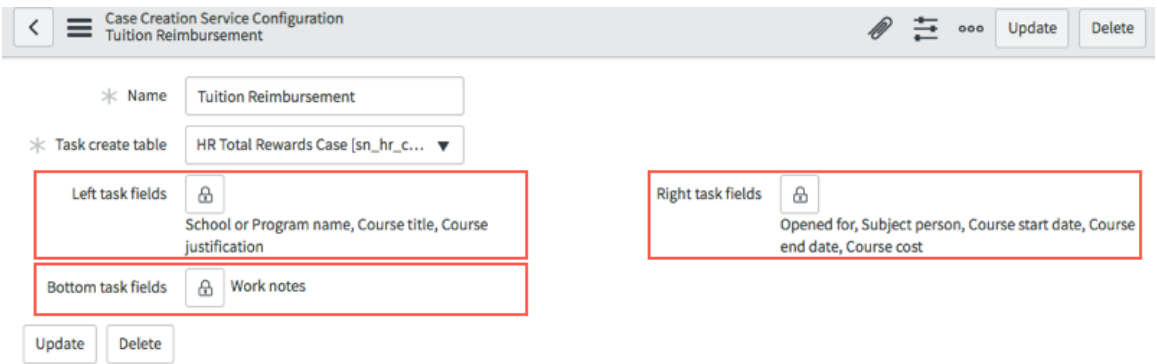
注:
[説明] (rich_description) フィールドを追加すると、ケースが作成されて表示可能になるまで、TinyMCE HTML エディターは表示されません。HTML 形式の編集はケースの作成後に追加できます。

5. ケース作成サービス設定レコードで、[送信] または [構成] をクリックします。
6. [HR サービス] フォームの [更新] をクリックします。

Example: 奨学制度 HR ケース作成フォームのフィールドの追加

企業の HR 組織の一員として、HR サービスデリバリ (HRSD)アプリケーションを使用しています。奨学制度に関連した複数の HR サービスがあります。このケースタイプでは、HR エージェントがケースの作業を開始する前に、学校の名前、コースタイトル、コース受講理由などの情報を収集する必要があります。ケースの作成前にそのような情報が収集されていると、HR エージェントと従業員は関連情報を取得するために何度も情報を交換する必要がなくなるため、組織の時間を節減できます。

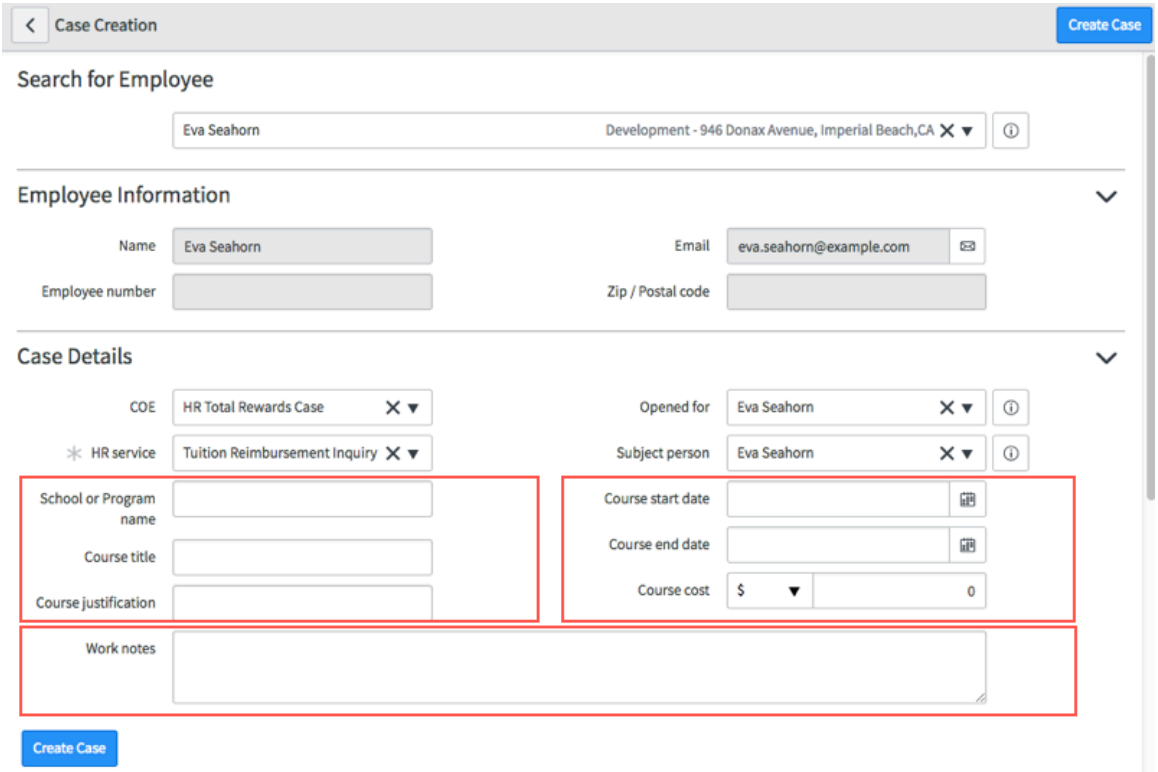
これを行うには、奨学制度 HR サービスの HR ケース作成フォームを構成し、学校やプログラムの名前、コースタイトル、コース受講理由、コース開始日、およびコース終了日を入力するフィールドを追加する必要があります。そのために、ケース作成サービス構成レコードを作成し、総合報酬の HR ケース [sn_hr_core_case_total_rewards] テーブルに関連付けます。左側、右側、および下部のタスクフィールドに、フォームに表示するフィールドを追加します。



構成が完了すると、[新規ケース作成] モジュールから奨学制度要求サービスを選択した HR エージェントに対して、追加したフィールドが表示されます。これにより、HR エージェントはケースの作業を開始する前に、関連する情報を収集できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



HR サービスの HR ケースフォームの構成

HR サービスの HR ケースフォームに表示されるフィールドを構成します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて

これは、HR ケースの作成後に表示されるフォームです。HR ケースフォームの構成は、2 つのプロセスから成ります。最初に、HR サービスフォームのフィールドを追加または削除します。次に、HR サービスが分類される HR センターオブエクセレンス (COE) の HR ケースフォームを構成します。

手順

1. [HR サービス補足情報] 関連リストのフィールドを追加または削除します。

a. 移動先 **HR** 管理 > **HR** サービス > **HR** サービスの設定.

b. HR サービスを開きます。

c. [HR サービス補足情報] 関連リストで、必要に応じてフィールドに入力します。

HR サービス追加情報フォームのフィールドと説明

Field (フィールド)	説明
サービステーブルフィールド	ロックアイコンをクリックして、当該 HR サービスが分類される HR センターオブエクセレンス (COE) から利用可能なフィールドのリストを表示します。HR サービスの HR ケースフォームに表示するフィールドを選択します。たとえば、401(k) 年金プラン登録照会の HR サービスに [給付制度] フィールドを含めます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
	注: HR COE テーブルにカスタム列を追加した場合、その HR COE テーブルを使用する他の HR サービスから非表示にするには、UI ポリシーアクションを作成する ([表示 **(Visible)]** フィールドを **[False]** に設定する) 必要があります。たとえば、カスタム列を HR 給与ケース [sn_hr_core_case_payroll] テーブルに追加すると、このテーブルに関連するすべての HR サービスに表示されます。カスタム列は、特定の HR サービスに追加した後でも表示されます。詳細については、「UI ポリシー」を参照してください。
対象者関連リスト	ロックアイコンをクリックして、HR サービスの HR ケースフォームに表示する対象者関連リストを検索します。たとえば、401(k) 年金プラン登録照会の HR サービスに [対象者の退職金] 関連リストを含めます。

d. [更新] をクリックします。

2. 当該 HR サービスが分類される HR センターオブエクセレンス (COE) の、HR ケースフォームを構成します。
   a. 移動先 **HR** ケース管理 > すべての **HR** ケースをクリックし、HR サービスと同じ COE の一部である HR ケースを開きます。
   b. HR ケースフォームのヘッダーにあるメニューアイコンをクリックして、 構成 > フォームレイアウト.
   c. HR サービスフォームに追加したフィールドを [選択済み] 列に移動します。
   d. [保存] をクリックします。

HR ケースフォームの構成例

HR サービスの HR ケースフォームの構成方法の例です。

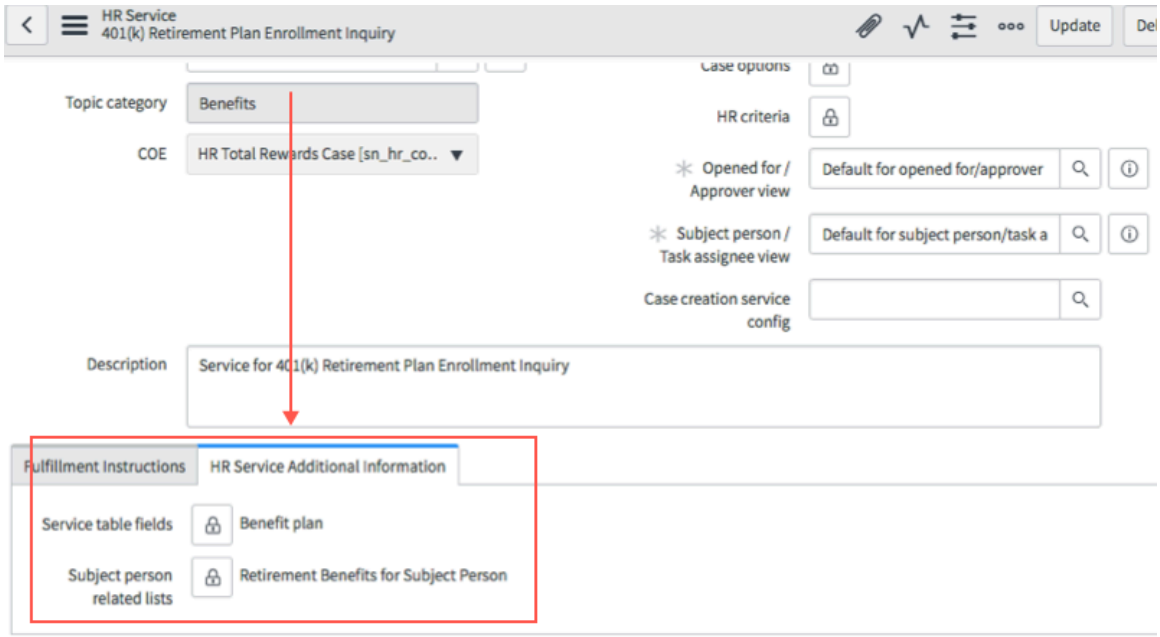
Example: 401(k) HR ケースフォームの追加フィールド

企業の HR 組織の一員として、HR サービスデリバリ (HRSD)アプリケーションを使用しています。401(k) 退職金の福利厚生に関連した複数の HR サービスがあるので、HR ケースフォームに複数のフィールドを追加する必要があります。具体的には、対象者の給付プランや退職金の福利厚生リストを追加します。このようにすることで、HR エージェントは当該ケースタイプの作業時に、該当する情報にアクセスできます。HR サービスの HR ケースフォームの構成は、次の 2 つのプロセスで構成されます。

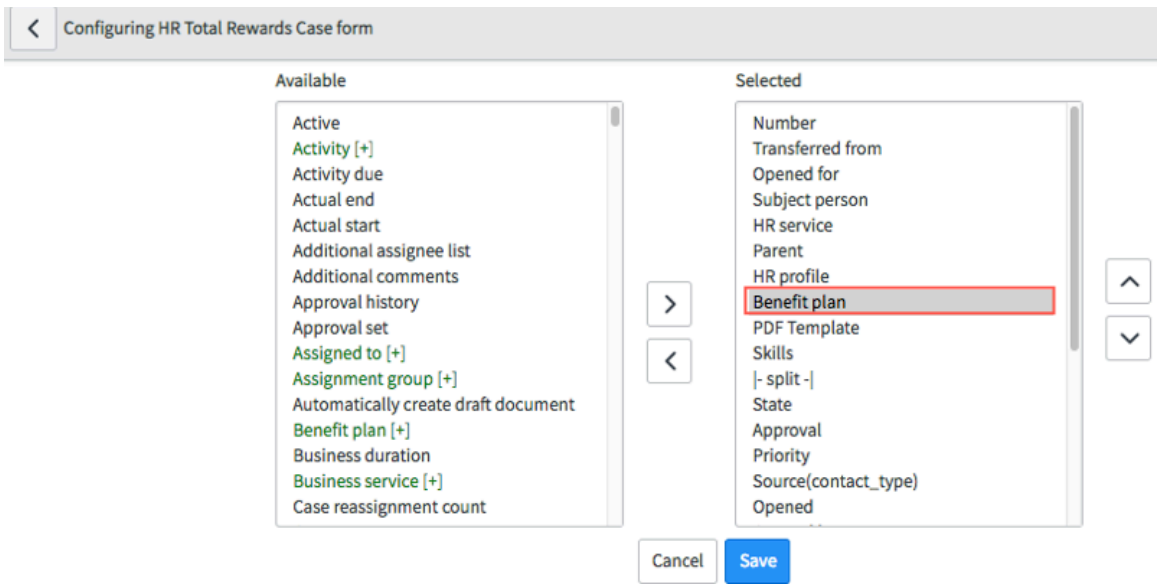
最初に、**[HR** サービス補足情報] 関連リストで HR サービスの HR ケースフォームに表示する、フィールド/関連リストを追加する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



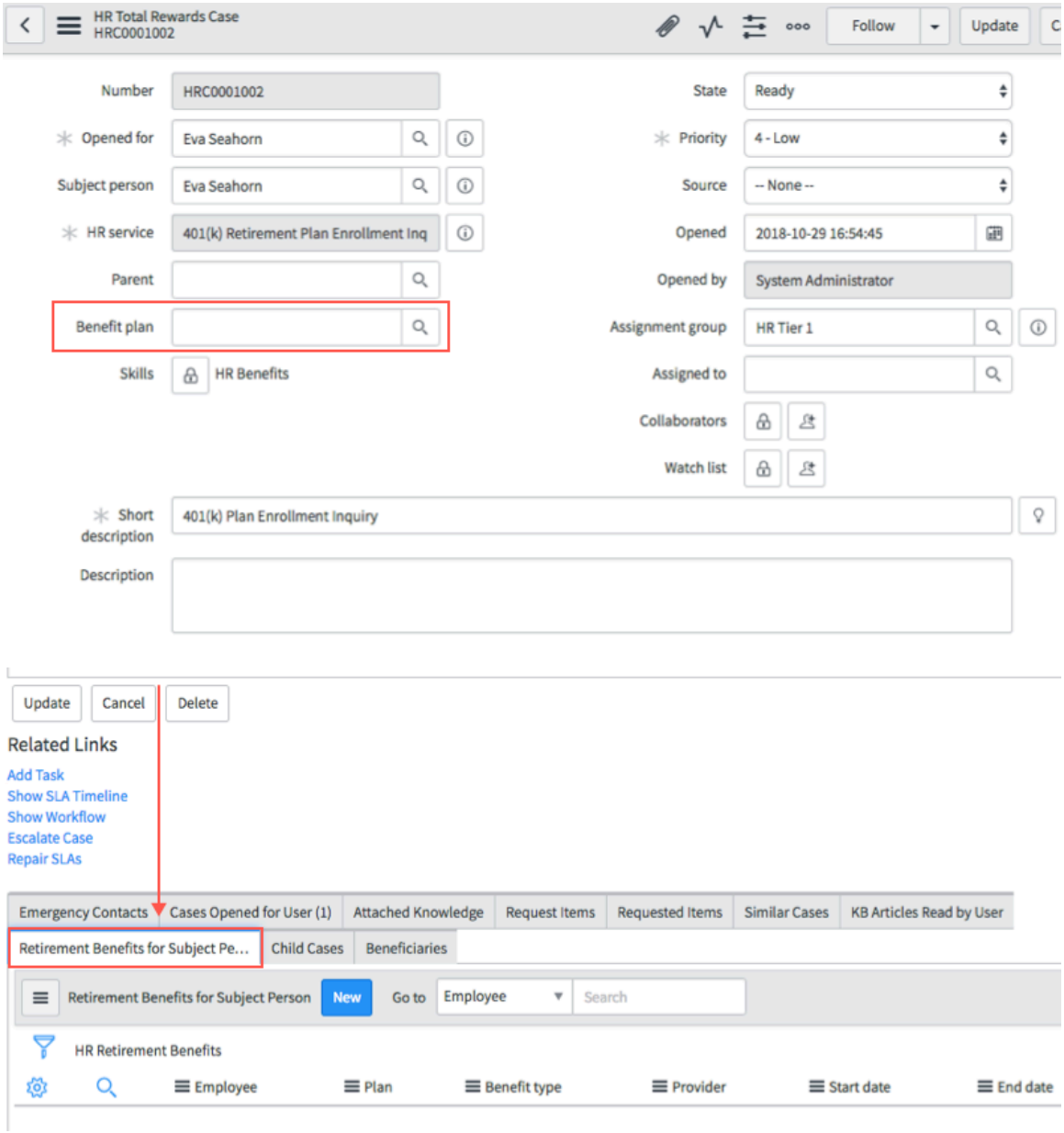
次に、HR サービスが分類される COE の HR ケースフォームを構成する必要があります。401(k) 年金プラン登録照会の HR サービスの COE は HR 総合報酬です。HR 総合報酬 COE の任意の HR ケースを開きます。HR ケースフォームのヘッダーにあるハンバーガーアイコンをクリックし、次の場所に移動します: 構成 > フォームレイアウト. [選択済み] 列で追加のフィールドが含まれていることを確認します。



構成の完了後、401(k) ケースで作業する HR エージェントに対して、HR ケースフォームに追加したフィールドが表示されます。これにより、HR エージェントは HR ケースの作業時に補足情報を使用できるようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



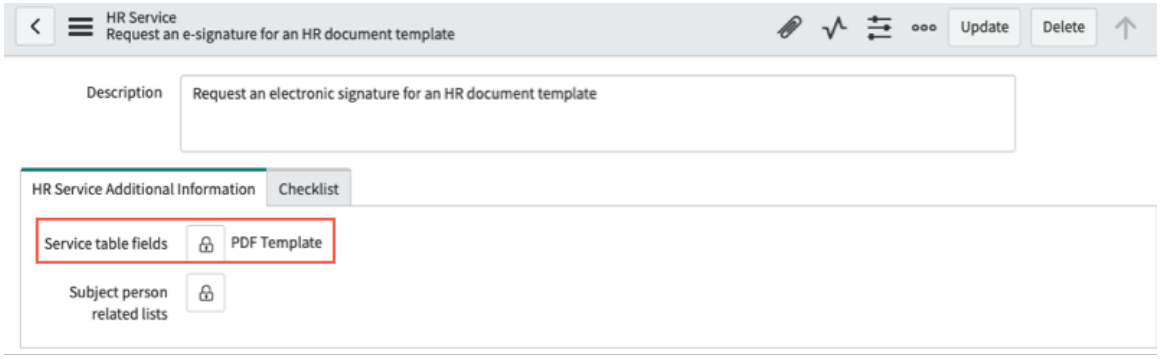
Example: HR ドキュメントテンプレートの電子署名の要求

HR の電子署名 を使用して HR ドキュメントテンプレートの電子署名を要求するように、HR サービスを構成します。ドキュメント管理やナレッジ記事とは異なり、HR ケースフォームでは署名者が署名する HR ドキュメントテンプレートが選択されます。したがって、HR サービスの HR ケースフォームに **[PDF** テンプレート] フィールドを追加する必要があります。これにより、HR エージェントは、そのケースタイプを作成する時に従業員に署名させる HR ドキュメントテンプレートを選択できます。

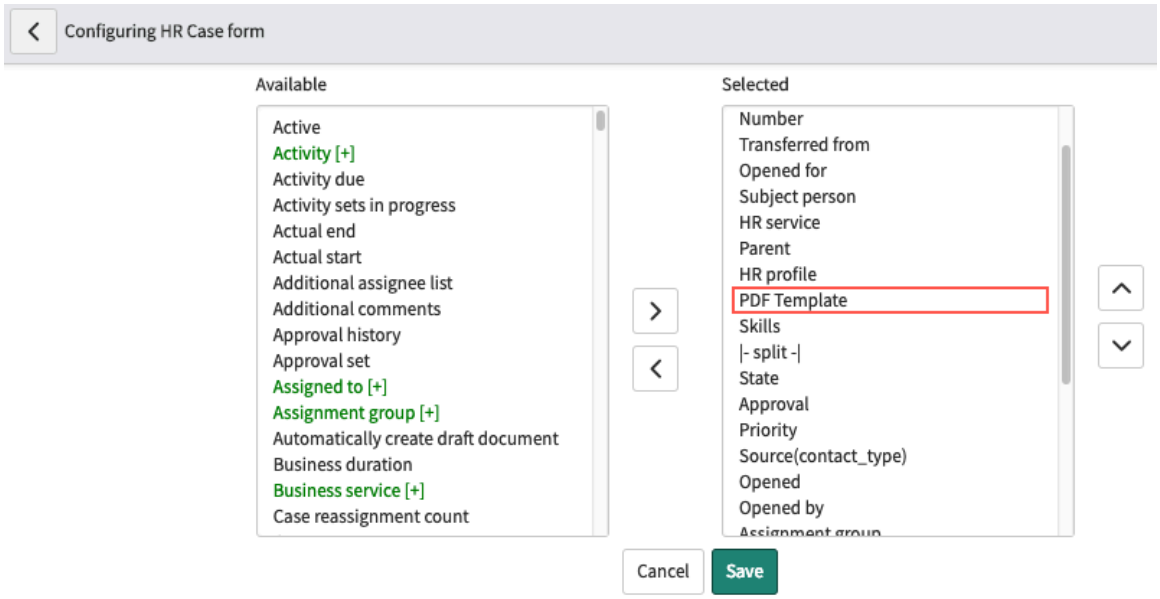
まず、HR サービスフォームの **[HR** サービス補足情報] 関連リストに **[PDF** テンプレート] フィールドを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



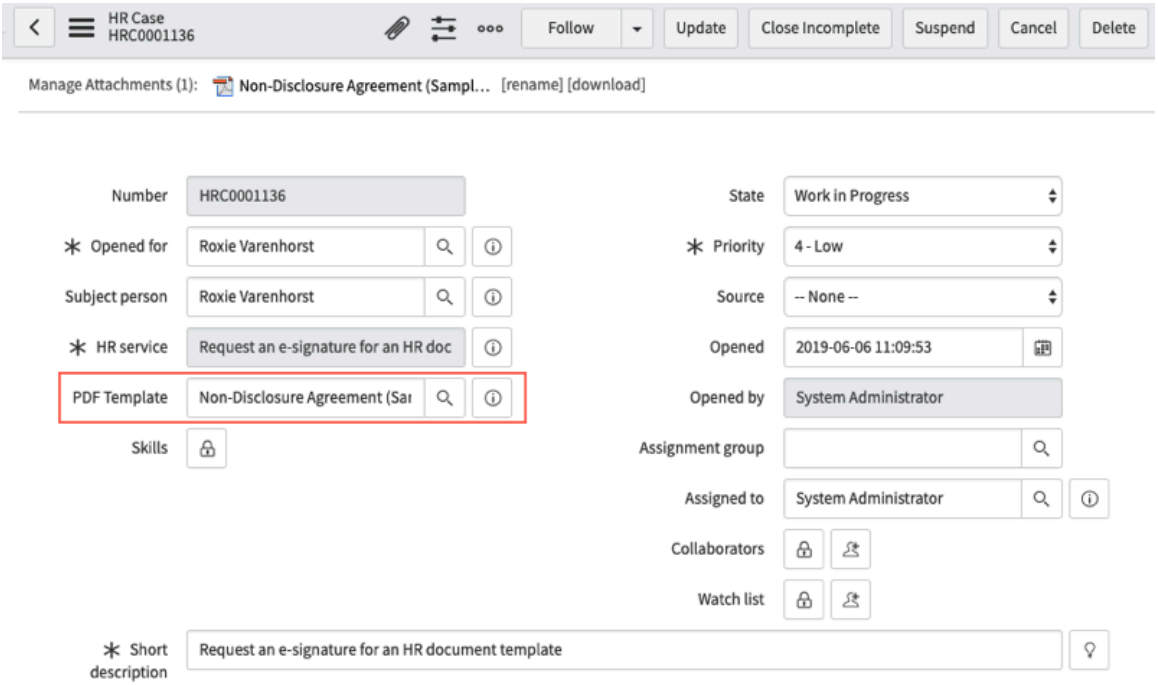
次に、HR サービスが分類されている COE の一部である HR ケースを作成するか、既存の HR ケースを開きます。HR ケースフォームのヘッダーにあるメニューアイコンをクリックして、 構成 > フォームレイアウト. [選択済み] 列に **[PDF** テンプレート] フィールドが含まれていることを確認します。



これで、HR エージェントが HR ドキュメントテンプレートの電子署名を要求したときに、その HR サービスの HR ケースフォームに **[PDF** テンプレート] フィールドが表示されます。これにより、HR エージェントは HR ドキュメントテンプレートを選択して、プレビューし、それを生成することで、従業員がドキュメントに電子的に署名できるようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



HR テーブルへのカスタム列 (フィールド) の追加

カスタム列 (フィールド) を HR テーブルに追加できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

注:
HR COE テーブルにカスタム列を追加した場合、その HR COE テーブルを使用する他の HR サービスから該当する列を非表示にするには、UI ポリシーを作成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. カスタム列を追加するテーブルを選択します。
3. [列] タブで、[新規] を選択します。
4. [辞書エントリ] のフィールドに入力します。

注:
列とフィールドの詳細については、「フィールドの管理」を参照してください。

5. [保存] または [送信] を選択します。

注:
HR COE テーブルにカスタム列を追加した場合、その HR COE テーブルを使用する他の HR サービスから非表示にするには、UI ポリシーアクションを作成する ([表示 **(Visible)**] フィールドを **[False]** に設定する) 必要があります。たとえば、カスタム列を HR 給与ケース [sn_hr_core_case_payroll] テーブルに追加すると、このテーブルに関連するすべての HR サービスに表示されます。カスタム列は、特定の HR サービスに追加した後でも表示されます。詳細については、「UI ポリシー」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケーステンプレートを構成する

HR サービスの HR ケーステンプレートを作成または変更して、当該サービスが要求されたときに、HR ケースフォームのフィールドに自動的に入力されるようにします。

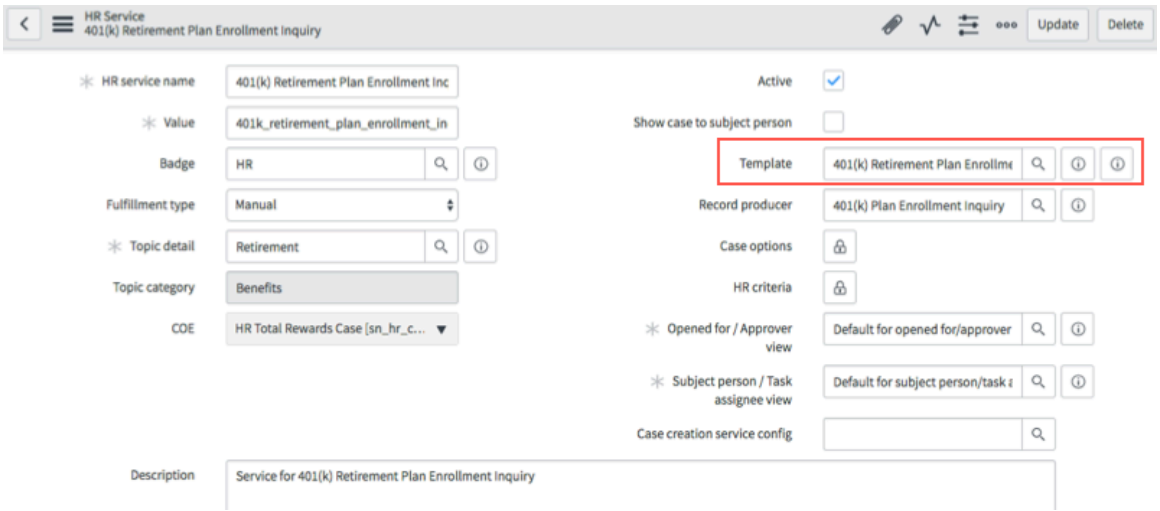
始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR** サービス > **HR** サービスの設定.
2. HR サービスを開きます。
3. そのサービスの HR テンプレートを開きます。

> **注:**
> HR サービスの HR ケーステンプレートを新規作成するには、[ルックアップ] アイコンをクリックして、[新規] をクリックします。



4. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

> **注:**
> これは、新しい UI フォームビューです。以前の環境に切り替えるには、フォームヘッダーの [以前の **UI** に切り替え] をクリックします。

HR ケーステンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	HR ケーステンプレートの名前です。
アクティブ	使用する HR ケーステンプレートをアクティブ化するオプションです。
COE	HR サービスのリクエストが行われたときに HR ケースが分類された HR ケーステーブル (COE) です。 **注:** HR ケーステンプレートの COE が、関連付けられている HR サービスの COE と一致することを確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
所有グループ	HR ケーステンプレートを担当するグループです。
簡単な説明	HR サービスのリクエストが行われたときに、HR ケースフォームに表示される簡単な説明です。
優先度	HR サービスのリクエストが行われた場合に、HR ケースに割り当てられる優先度です。
割り当てタイプ	HR サービスのリクエストが行われた場合の HR ケースの割り当てです。ユーザー、スキル、またはグループに、HR ケースを割り当てることができます。次のいずれかを選択します。 ○ 特定のユーザー：[アサイン先] フィールドでユーザーを選択します。 ○ スキル/アサイン先グループ：[スキル] または [アサイン先グループ] フィールドで、スキルまたはグループを選択します。
翻訳にグローバルな説明を使用	翻訳にグローバルな説明の使用を可能にするオプション。選択した場合は、1 つ以上の言語で HR ケーステンプレートの簡単な説明と説明を入力できます。詳細については、「HR ケースとタスクの翻訳」を参照してください。 動的変数を使用して、簡単な説明とグローバルな説明をカスタマイズできます。 HR タスクテンプレートでの動的変数の使用は、以下で機能します。 ○ 従来の UI または HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース での HR ケースに関連する HR タスク ○ 従業員センター Pro のタスクフォーム ○ ライフサイクルイベントのチケットフォーム **注:** 一部の動的変数は個人情報を提供する可能性があるため、sn_hr_core.task_template_variable_ignore システムプロパティを使用してプライバシーを確保します。たとえば、社会保障番号 (ssn) はデフォルトで除外されます。他の変数をこのシステムプロパティに追加してそれらを無効にすることもできますが、各変数の間はスペースを入れずにカンマで区切ってください。
追加フィールド	HR サービスのリクエストが行われた場合に、HR ケースフォームで自動的に入力されるフィールドです。[フィールドを追加] リストから 1 つまたは複数のフィールドを選択し、目的の値を入力してください。たとえば、[ステータス] フィールドを追加してデフォルトのケースのステータスを設定できます。または、[**PDF** テンプレート] フィールドを追加して、ドキュメント確認応答または署名が必要なドキュメントを選択できます。 テンプレートのフィールドまたは値に加えた変更は、フィールドの元のテンプレート値よりも優先されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [ドキュメントテンプレート] オプションを選択し、ドキュメントテンプレート (ドキュメントテンプレート [com.document_templates] プラグインの) を HR サービスに関連付けます。

5. HR テンプレートフォームで [送信] または [更新] をクリックします。
6. [HR サービス] フォームの [更新] をクリックします。

HR サービスのレコードプロデューサーの構成

既存の HR サービスを HR サービスカタログに追加して、従業員セルフサービスで利用できるようにします。

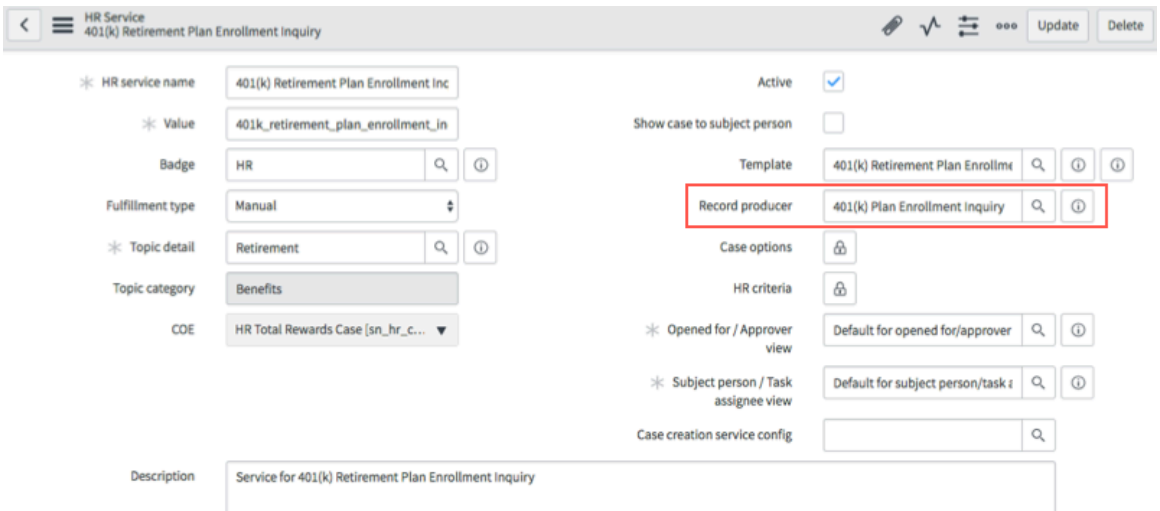
始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて
重複サービスの作成を避けるため、新しい HR カタログアイテムを作成しないでください。代わりに、レコードプロデューサーを構成して、既存の HR サービスを HR サービスカタログにリンクします。最適なパフォーマンスを得るには、HR サービスごとに 1 つのレコードプロデューサーを使用します。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR** サービス > **HR** サービスの設定.
2. HR サービスを開きます。
3. そのサービスのレコードプロデューサーを開きます。

   注:
   HR サービスの新しいレコードプロデューサーを作成するには、[ルックアップ] アイコンをクリックして、[新規] をクリックします。



4. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコードプロデューサーフォーム

フィールド	説明
名前	レコードプロデューサーの名前です。
テーブル名	レコードプロデューサーが関連付けられている HR ケーステーブルです。 **注:** レコードプロデューサーの HR ケーステーブルが、関連付けられている HR サービスの HR ケーステーブルと一致することを確認してください。
アプリケーション	このフィールドは自動的に [ヒューマンリソース (HR):コア] に設定されます。
アクティブ	レコードプロデューサーの使用をアクティブ化するオプションです。
プレビューリンク	HR サービスカタログ内のユーザーに対して表示される、HR カタログアイテムをプレビューするためのリンクです。
すべての質問のヘルプを展開	

5. [内容]、[アクセシビリティ]、[生成されたレコードデータ] 関連リストで、必要に応じてフィールドに入力します。
HR サービスフォームからレコードプロデューサーを設定しているため、以下について確認してください。

a. [内容] 関連リスト内で、次のスクリプトを入力します。

```
new sn_hr_core.hr_ServicesUtil(current, gs).createCaseFromProducer(producer,
 cat_item.sys_id);
```

b. [アクセシビリティ] 関連リストで、[カタログ] フィールドを [ヒューマンリソース **(HR)** カタログ] に設定します。

6. [変数] 関連リスト内で、必要に応じて HR カタログアイテムの変数を設定します。

変数はユーザーから情報を収集し、質問をし、回答をフィールドにマップするために使用されます。HR カタログアイテムに必要な数の変数を追加することができます。一般的に使用される変数タイプは、次のとおりです。

- チェックボックス
- 複数選択肢
- 参照
- 選択ボックス
- 1 行テキスト

各種変数とその設定方法の詳細については、「サービスカタログ変数のタイプ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [利用可能] および [利用不可] の関連リストで、必要に応じて HR カタログアイテムに適用するユーザー基準を設定します。
ユーザー基準は、HR サービスカタログの HR カタログアイテムに、アクセスとリクエストが可能な従業員を制御します。ユーザー基準と、これを使用して HR カタログアイテムへのアクセスを制御する方法の詳細については、「アイテムとカテゴリのセキュリティ設定」を参照してください。

   注:
   HR カタログアイテムに適用されるユーザー基準は従業員向けのみで、HR エージェントが [新規ケースの作成] モジュールから従業員にリクエストできる HR サービスの制御に使用される HR 基準とは無関係です。詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。

8. レコードプロデューサーフォームで [送信] または [更新] をクリックします。
9. [HR サービス] フォームの [更新] をクリックします。

HR サービスカタログ管理

従業員が HR サービスカタログを介して、HR サービスを要求できるようになります。HR サービスカタログは、福利厚生プランの対象者の追加、ビザの要求、給与不一致の照会など、従業員が HR に直接要求できる HR サービスカタログを従業員に提供します。

従業員は、従業員サービスセンター (ESC)などのセルフサービスポータルから HR サービスカタログにアクセスできます。HR サービスカタログのセットアップおよびカテゴリを管理し、個々の HR カタログアイテムを構成できます。

HR サービスカタログのカテゴリ化

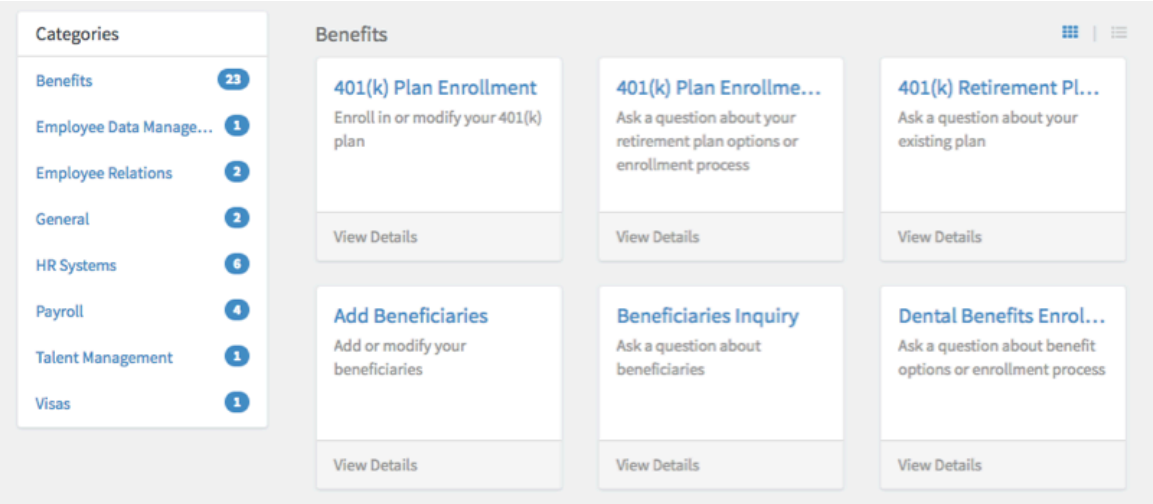
HR サービスカタログは、従業員が HR に直接要求できる HR カタログアイテムのコレクションです。HR カタログアイテムは、カタログの組織構造を定義する複数のカテゴリにまとめられます。たとえば、アイテムを福利厚生、従業員データ管理、労務 (ER)、全般、HR システム、給与、人材管理、ビザのカテゴリに分類できます。

注:
利用可能な COE は、保有している HR パッケージによって異なることがあります。

- HR カタログアイテムの分類は従業員向けのみであり、HR センターオブエクセレンス (COE) データモデルの HR サービスの分類とは無関係です。
- 新規の HR サービスを作成し、従業員セルフサービスで利用できるようにする場合は、代わりに「HR カタログアイテムの構成」を参照してください。新規 HR カタログアイテムを作成すると、対応する HR サービスが自動的に作成され、重複するサービスの作成を回避することができます。
- 従業員セルフサービスに利用する既存の HR サービスがある場合は、HR カタログアイテムを作成しないでください。(HR カタログアイテムを作成すると対応する HR サービスが自動的に作成されます。) HR サービスカタログに既存のサービスを HR カタログアイテムとして追加するには、代わりに「HR サービスのレコードプロデューサーの構成」を参照してください。
- HR ケース管理の エージェントワークスペース は、HR エージェント向けに高度な構成が可能です。クラシック HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース と同じ機能をサポートしています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



HR サービスカタログのカテゴリの作成や変更を管理できます。また、カテゴリに対する HR カタログアイテムのアサインや削除、HR カタログアイテムに対するカテゴリのアサインや削除も可能です。HR サービスカタログの HR カタログアイテムのカテゴリ分けを管理する方法については、「HR サービスカタログのカテゴリ化」を参照してください。

HR カタログアイテムの構成

HR カタログアイテムは、組織の従業員が HR サービスカタログから直接要求できる HR サービスです(すべての HR サービスを従業員からアクセスできるようにする必要はなく、HR エージェントが内部的に開始する一部のサービスのみ必要です。つまり、すべての HR カタログアイテムに対応する HR サービスが設定されていますが、すべての HR サービスに対応する HR カタログアイテムが設定されるわけではありません)。HR カタログアイテムの構成については、「HR カタログアイテムの構成」を参照してください。

HR カタログアイテムを HR サービスカタログに公開すると、従業員はこれを要求できるようになります。従業員が HR カタログアイテムの要求を送信すると、HR ケースが作成されます。

関連情報

サービスカタログ

HR サービスカタログのカテゴリ化

HR サービスカタログの HR カタログアイテムは、カテゴリに分類されます。従業員が必要とする HR サービスをより簡単に参照して要求できるように、カテゴリによってカタログの組織構造を定義します。

HR サービスカタログのカテゴリの作成や変更を管理できます。また、カテゴリに対する HR カタログアイテムのアサインや削除、HR カタログアイテムに対するカテゴリのアサインや削除も可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
利用可能な COE は、保有している HR パッケージによって異なることがあります。

- HR カタログアイテムの分類は従業員向けのみであり、HR センターオブエクセレンス (COE) データモデルの HR サービスの分類とは無関係です。
- 新規の HR サービスを作成し、従業員セルフサービスで利用できるようにする場合は、代わりに「HR カタログアイテムの構成」を参照してください。新規 HR カタログアイテムを作成すると、対応する HR サービスが自動的に作成され、重複するサービスの作成を回避することができます。
- 従業員セルフサービスに利用する既存の HR サービスがある場合は、HR カタログアイテムを作成しないでください。(HR カタログアイテムを作成すると対応する HR サービスが自動的に作成されます。) HR サービスカタログに既存のサービスを HR カタログアイテムとして追加するには、代わりに「HR サービスのレコードプロデューサーの構成」を参照してください。
- HR ケース管理の エージェントワークスペース は、HR エージェント向けに高度な構成が可能です。クラシック HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース と同じ機能をサポートしています。

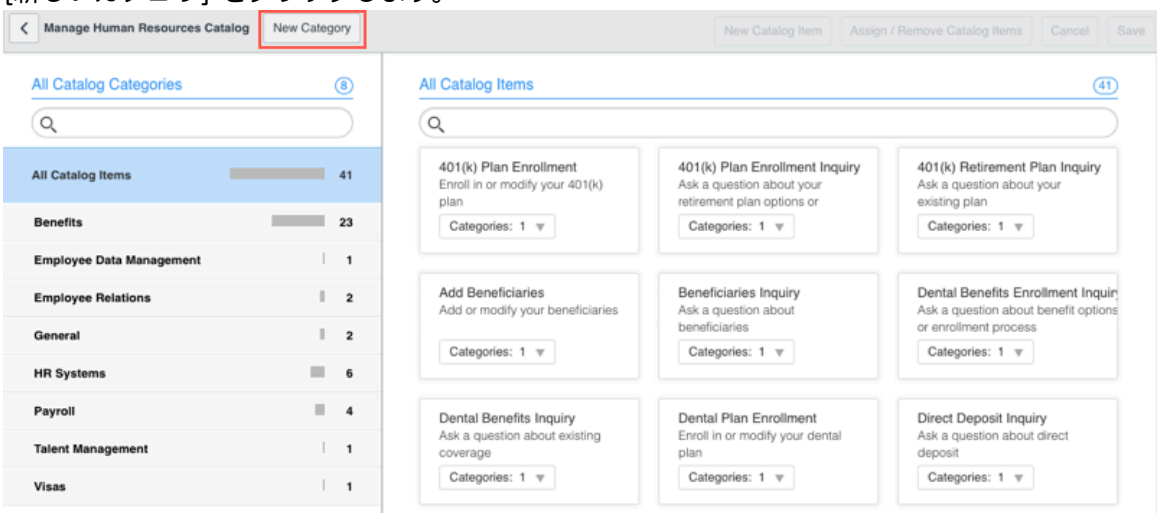
HR カタログカテゴリの作成

HR サービスカタログで新しいカテゴリを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR** サービス > **HR** カタログ管理.
2. [新しいカテゴリ] をクリックします。



3. カテゴリの名前と説明を入力します。
4. [送信] をクリックします。

HR カタログカテゴリの編集

HR サービスカタログの既存カテゴリを編集します。

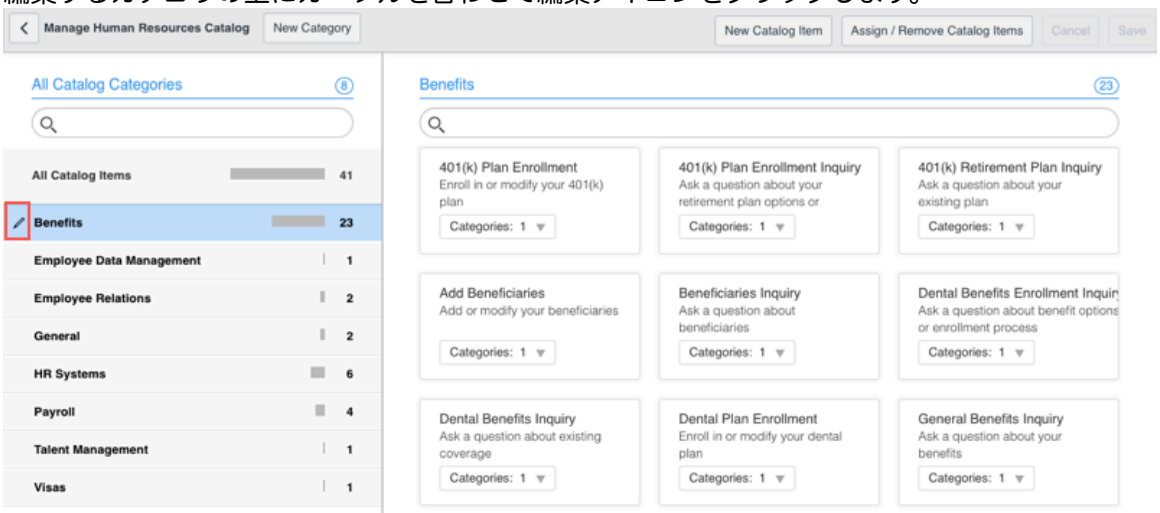
始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR** サービス > **HR** カタログ管理.
2. 編集するカテゴリの上にカーソルを合わせて編集アイコンをクリックします。



3. 必要に応じてカテゴリの名前、アクティブ状況、または説明を変更します。
4. [送信] をクリックします。

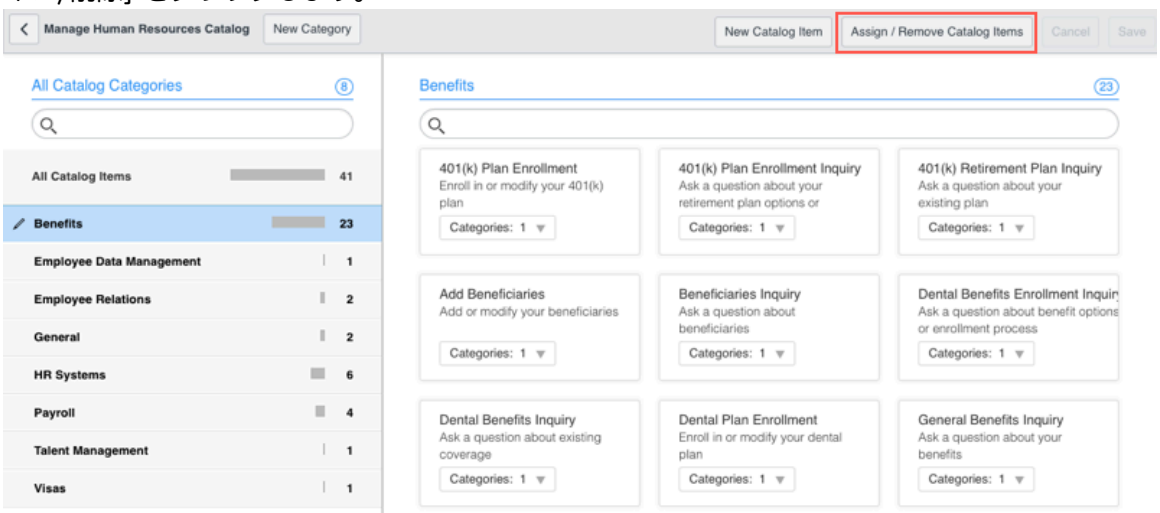
カテゴリからの **HR** カタログアイテムのアサインまたは削除

HR サービスカタログのカテゴリの 1 つまたは複数の HR カタログアイテムをアサインまたは削除します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

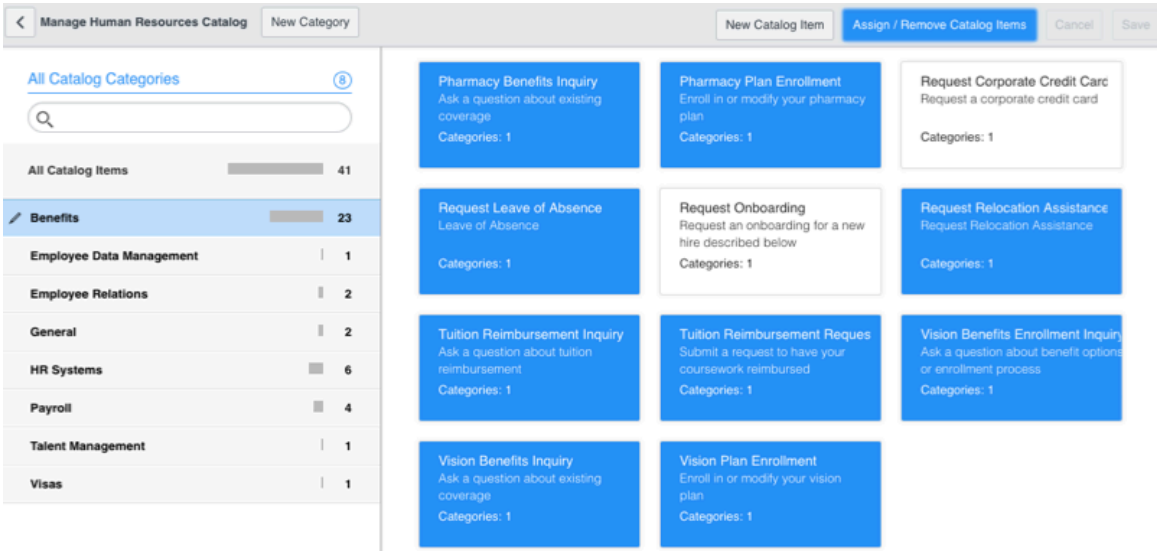
1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR** サービス > **HR** カタログ管理.
2. HR カタログアイテムをアサインまたは削除するカテゴリを選択して、[カタログアイテムのアサイン/削除] をクリックします。



3. アサインする HR カタログアイテムを選択し、削除するアイテムの選択を解除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [保存] をクリックします。

HR カタログアイテムでのカテゴリのアサインまたは削除

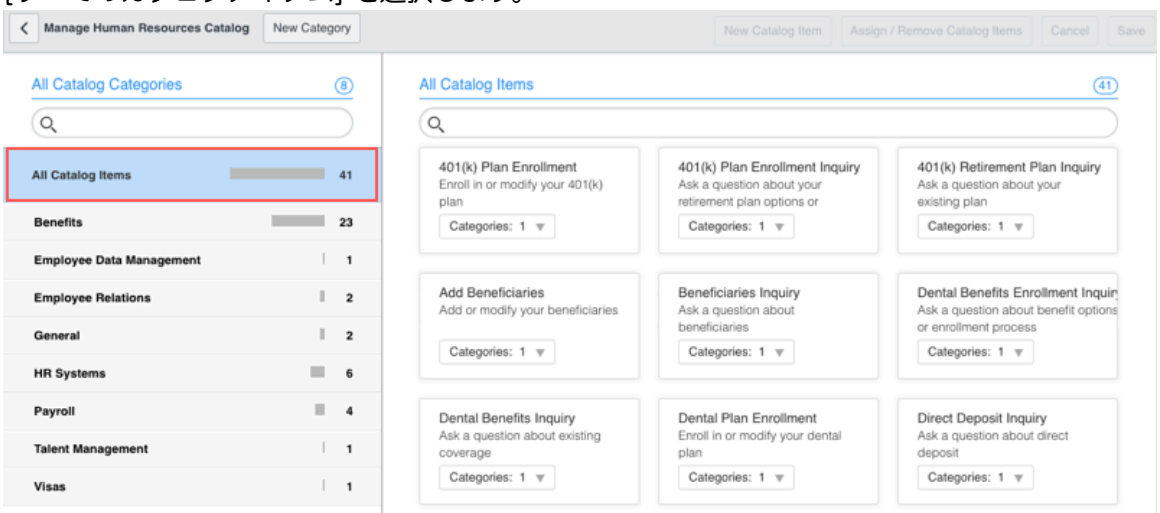
HR サービスカタログの HR カタログアイテムのカテゴリをアサインまたは削除します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

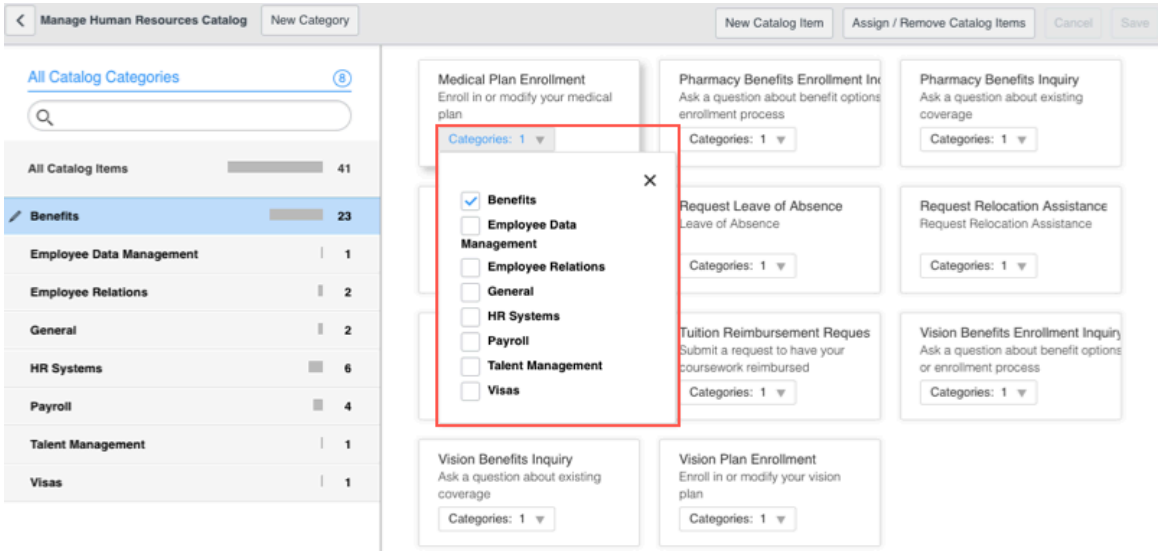
1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR** サービス > **HR** カタログ管理.
2. [すべてのカタログアイテム] を選択します。



3. カテゴリをアサインまたは削除する HR カタログアイテムを検索し、[カテゴリ] リストを開きます。
4. アサインするカテゴリを選択し、削除するカテゴリに対しては選択を解除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. [保存] をクリックします。

HR カタログアイテムの構成

HR カタログアイテムは、組織の従業員が HR サービスカタログから直接要求できる HR サービスです

HR カタログアイテム (レコードプロデューサーとも呼ばれます) を構成して、必須フィールドと、そのカタログで従業員にアイテムを表示する方法を定義できます。HR ケーステンプレートを構成して、そのアイテムが要求されたときに、HR ケースフォームのフィールドに自動的に入力することができます。従業員が参照できるように、関連するナレッジ記事またはドキュメント管理にリンクすることができます。

注:
利用可能な COE は、保有している HR パッケージによって異なることがあります。

- HR カタログアイテムの分類は従業員向けのみであり、HR センターオブエクセレンス (COE) データモデルの HR サービスの分類とは無関係です。
- 新規の HR サービスを作成し、従業員セルフサービスで利用できるようにする場合は、代わりに「HR カタログアイテムの構成」を参照してください。新規 HR カタログアイテムを作成すると、対応する HR サービスが自動的に作成され、重複するサービスの作成を回避することができます。
- 従業員セルフサービスに利用する既存の HR サービスがある場合は、HR カタログアイテムを作成しないでください。(HR カタログアイテムを作成すると対応する HR サービスが自動的に作成されます。) HR サービスカタログに既存のサービスを HR カタログアイテムとして追加するには、代わりに「HR サービスのレコードプロデューサーの構成」を参照してください。
- HR ケース管理の エージェントワークスペース は、HR エージェント向けに高度な構成が可能です。クラシック HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース と同じ機能をサポートしています。

HR カタログアイテムの作成

従業員が従業員サービスセンター (ESC)などのセルフサービスポータルを介して、HR サービスカタログから直接 HR サービスを要求できるように、HR カタログアイテムを作成します。新しい HR カタログアイテムを作成すると、対応する HR サービス、レコードプロデューサー (HR カタログアイテムの同義語)、および HR ケーステンプレートが自動的に作成されます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR** サービス > **HR** カタログ管理.
2. [カテゴリ] を選択します。
3. [新しいカタログアイテム] をクリックします。

   注:
   利用可能な COE は、保有している HR パッケージによって異なることがあります。
   - HR カタログアイテムの分類は従業員向けのみであり、HR センターオブエクセレンス (COE) データモデルの HR サービスの分類とは無関係です。
   - 新規の HR サービスを作成し、従業員セルフサービスで利用できるようにする場合は、「HR カタログアイテムの構成」を参照してください。新規 HR カタログアイテムを作成すると、対応する HR サービスが自動的に作成され、重複するサービスの作成を回避することができます。
   - 従業員セルフサービスに利用する既存の HR サービスがある場合は、HR カタログアイテムを作成しないでください。(HR カタログアイテムを作成すると対応する HR サービスが自動的に作成されます。) HR サービスカタログに既存のサービスを HR カタログアイテムとして追加するには、代わりに「HR サービスのレコードプロデューサーの構成」を参照してください。
   - HR ケース管理の エージェントワークスペース は、HR エージェント向けに高度な構成が可能です。クラシック HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース と同じ機能をサポートしています。

4. フォームのフィールドに入力します。

新規カタログアイテムフォーム

フィールド	説明
名前	HR カタログアイテムの名前です。
簡単な説明	HR カタログアイテムの簡単な説明です。
ケースタイプ	対応する HR サービスとレコードプロデューサーが分類される、HR センターオブエクセレンス (COE) の名前です。 注: CoE は機能分野でまとめられています。また、HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルの拡張機能です。詳細については、HR サービスカテゴリ を参照してください。
トピックカテゴリ	対応する HR サービスとレコードプロデューサーが分類される、HR トピックカテゴリの名前です。 注: HR トピックカテゴリは、HR サービスの第 1 レベルの分類です。詳細については、HR サービスカテゴリ を参照してください。
トピック詳細	対応する HR サービスとレコードプロデューサーが分類される、HR トピック詳細の名前です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: HR トピック詳細は、HR サービスの第 2 レベルの分類です。詳細については、HR サービスカテゴリ を参照してください。
アサイン先グループ	HR カタログアイテムのデフォルトのアサイン先グループです。
優先度	HR カタログアイテムのデフォルトの優先度です。

5. [送信] をクリックします。

注:
[公開] をクリックすると、従業員が HR サービスカタログで要求したときに、その HR カタログアイテムを使用できるようになります。

次のタスク
HR カタログアイテムを作成すると、対応する HR サービス、レコードプロデューサー (HR カタログアイテムの同義語)、および HR ケーステンプレートが自動的に作成されます。HR カタログアイテムを HR サービスカタログに公開する前に、レコードプロデューサーおよび HR ケーステンプレートを構成してください。

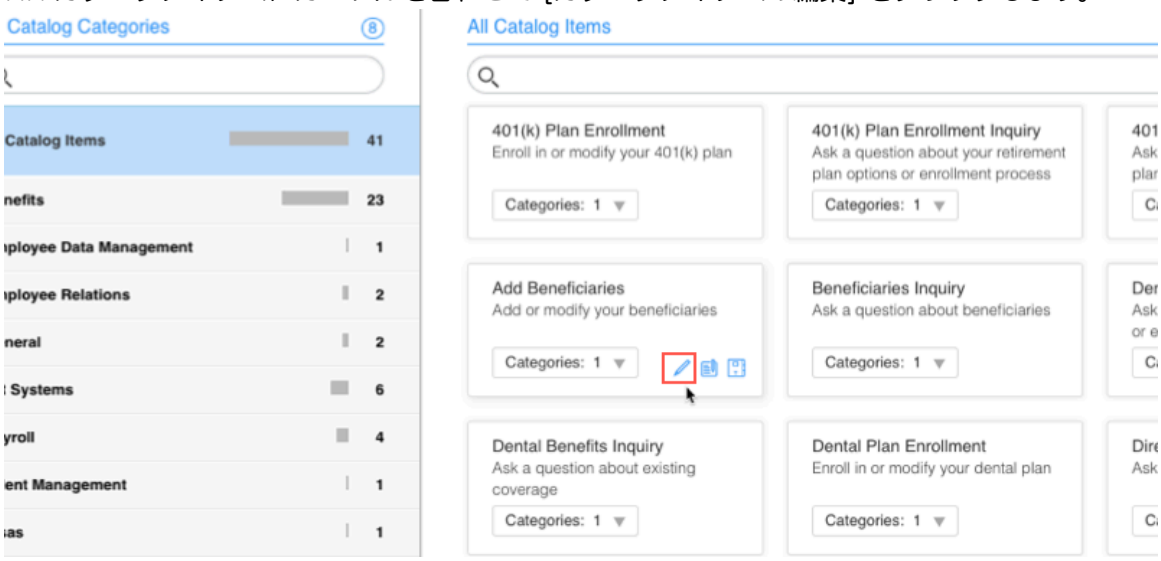
HR カタログアイテムのレコードプロデューサーの編集

HR カタログアイテムのレコードプロデューサーを編集して、必須フィールドと、HR サービスカタログで従業員にアイテムを表示する方法を定義します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR** サービス > **HR** カタログ管理.
2. HR カタログアイテムにカーソルを合わせて [カタログアイテムの編集] をクリックします。



3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

レコードプロデューサーフォーム

フィールド	説明
名前	レコードプロデューサーの名前です。
テーブル名	レコードプロデューサーが関連付けられている HR ケーステーブルです。 **注:** レコードプロデューサーの HR ケーステーブルが、関連付けられている HR サービスの HR ケーステーブルと一致することを確認してください。
アプリケーション	このフィールドは自動的に [ヒューマンリソース (HR):コア] に設定されます。
アクティブ	レコードプロデューサーの使用をアクティブ化するオプションです。
プレビューリンク	HR サービスカタログ内のユーザーに対して表示される、HR カタログアイテムをプレビューするためのリンクです。
すべての質問のヘルプを展開	

4. [内容]、[アクセシビリティ]、[生成されたレコードデータ] 関連リストで、必要に応じてフィールドに入力します。
簡単な説明と詳細な説明の提供、スクリプトの設定、画像の追加、テンプレートの定義などができます。
5. [変数] 関連リスト内で、必要に応じて HR カタログアイテムの変数を設定します。

   変数はユーザーから情報を収集し、質問をし、回答をフィールドにマップするために使用されます。HR カタログアイテムに必要な数の変数を追加することができます。一般的に使用される変数タイプは、次のとおりです。

   - チェックボックス
   - 複数選択肢
   - 参照
   - 選択ボックス
   - 1 行テキスト

   各種変数とその設定方法の詳細については、「サービスカタログ変数のタイプ」を参照してください。
6. [利用可能] および [利用不可] の関連リストで、必要に応じて HR カタログアイテムに適用するユーザー基準を設定します。
ユーザー基準は、HR サービスカタログの HR カタログアイテムに、アクセスとリクエストが可能な従業員を制御します。ユーザー基準と、これを使用して HR カタログアイテムへのアクセスを制御する方法の詳細については、「アイテムとカテゴリのセキュリティ設定」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> HR カタログアイテムに適用されるユーザー基準は従業員向けのみで、HR エージェントが [新規ケースの作成] モジュールから従業員にリクエストできる HR サービスの制御に使用される HR 基準とは無関係です。詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。

7. [更新] をクリックします。

HR カタログアイテムの HR ケーステンプレートの編集

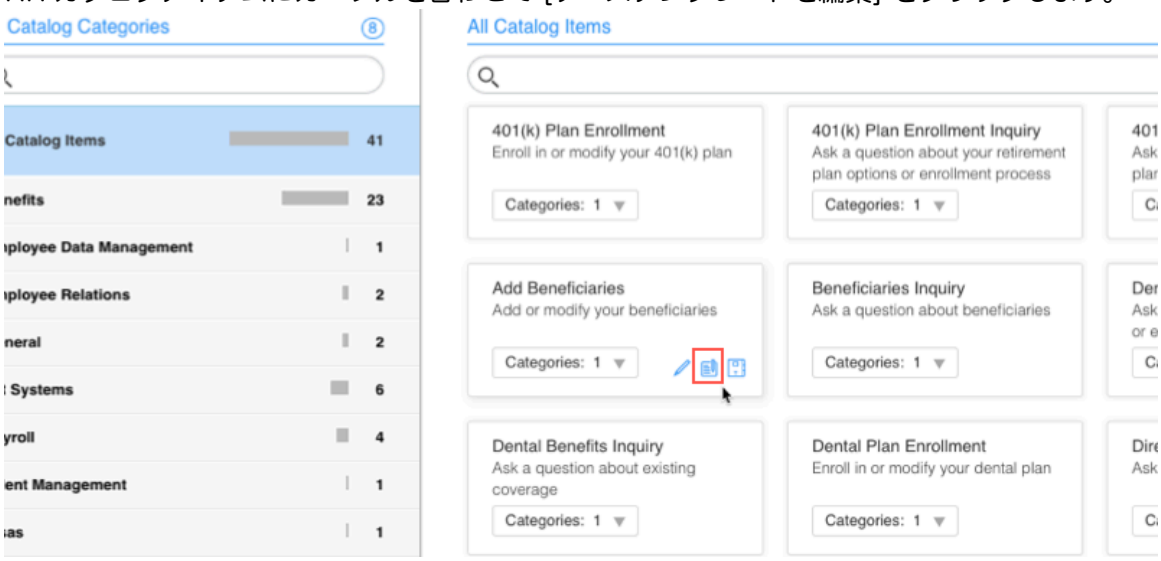
HR カタログアイテムの HR ケーステンプレートを編集して、そのアイテムが要求されたときに、HR ケースフォームのフィールドに自動的に入力されるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR** サービス > **HR** カタログ管理.

2. HR カタログアイテムにカーソルを合わせて [ケーステンプレートを編集] をクリックします。



3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

> **注:**
> これは、新しい UI フォームビューです。以前の環境に切り替えるには、フォームヘッダーの [以前の **UI** に切り替え] をクリックします。

HR ケーステンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	HR ケーステンプレートの名前です。
アクティブ	使用する HR ケーステンプレートをアクティブ化するオプションです。
COE	HR サービスのリクエストが行われたときに HR ケースが分類された HR ケーステーブル (COE) です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: HR ケーステンプレートの COE が、関連付けられている HR サービスの COE と一致することを確認してください。
所有グループ	HR ケーステンプレートを担当するグループです。
簡単な説明	HR サービスのリクエストが行われたときに、HR ケースフォームに表示される簡単な説明です。
優先度	HR サービスのリクエストが行われた場合に、HR ケースに割り当てられる優先度です。
割り当てタイプ	HR サービスのリクエストが行われた場合の HR ケースの割り当てです。ユーザー、スキル、またはグループに、HR ケースを割り当てることができます。次のいずれかを選択します。 ○ 特定のユーザー：[アサイン先] フィールドでユーザーを選択します。 ○ スキル/アサイン先グループ：[スキル] または [アサイン先グループ] フィールドで、スキルまたはグループを選択します。
翻訳にグローバルな説明を使用	翻訳にグローバルな説明の使用を可能にするオプション。選択した場合は、1 つ以上の言語で HR ケーステンプレートの簡単な説明と説明を入力できます。詳細については、「HR ケースとタスクの翻訳」を参照してください。 動的変数を使用して、簡単な説明とグローバルな説明をカスタマイズできます。 HR タスクテンプレートでの動的変数の使用は、以下で機能します。 ○ 従来の UI または HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース での HR ケースに関連する HR タスク ○ 従業員センター Pro のタスクフォーム ○ ライフサイクルイベントのチケットフォーム **注:** 一部の動的変数は個人情報を提供する可能性があるため、sn_hr_core.task_template_variable_ignore システムプロパティを使用してプライバシーを確保します。たとえば、社会保障番号 (ssn) はデフォルトで除外されます。他の変数をこのシステムプロパティに追加してそれらを無効にすることもできますが、各変数の間はスペースを入れずにカンマで区切ってください。
追加フィールド	HR サービスのリクエストが行われた場合に、HR ケースフォームで自動的に入力されるフィールドです。[フィールドを追加] リストから 1 つまたは複数のフィールドを選択し、目的の値を入力してください。たとえば、[ステータス] フィールドを追加してデフォルトのケースのステータスを設定できます。または、[**PDF** テンプレート] フィールドを追加して、ドキュメント確認応答または署名が必要なドキュメントを選択できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	テンプレートのフィールドまたは値に加えた変更は、フィールドの元のテンプレート値よりも優先されます。 **注:** [ドキュメントテンプレート] オプションを選択し、ドキュメントテンプレート (ドキュメントテンプレート [com.document_templates] プラグインの) を HR サービスに関連付けます。

4. [更新] をクリックします。

HR カタログアイテムへのナレッジ記事またはドキュメント管理のリンク

従業員が HR サービスカタログからサービスを要求したときに記事またはドキュメントを参照できるように、HR カタログアイテムにナレッジ記事またはドキュメント管理をリンクします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

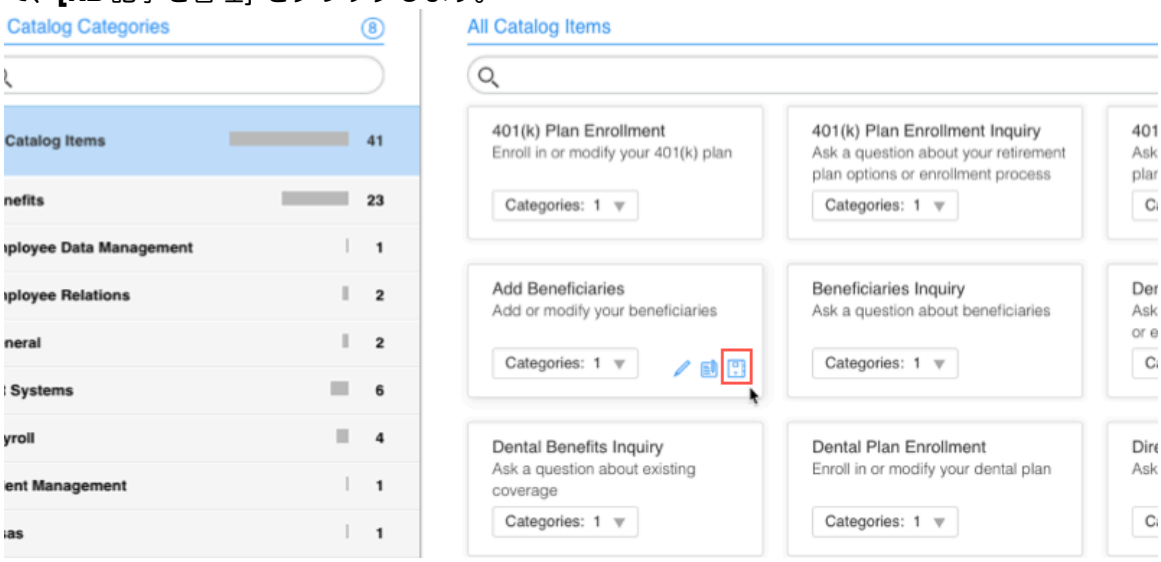
たとえば、福利厚生対象者照会の HR カタログアイテムには、福利厚生対象者に指定される資格者、一次対象者と二次対象者の違いに関するナレッジ記事へのリンクを含めることができます。

リンクを HR カタログアイテムに表示するには、アイテムの変数を次のように設定してください。

- ラベル付きマクロに設定されるタイプ
- [タイプ仕様] 関連リストで、[ウィジェット] を **[KB** 記事表示のための **HRI** カタログ] に設定します

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR** サービス > **HR** カタログ管理.
2. ナレッジ記事または管理ドキュメントの追加先となる HR カタログアイテムにカーソルを合わせて、**[KB** 記事を管理] をクリックします。



3. [新規] をクリックするか、レコードを開いてリンクを追加または編集します。
4. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

カタログアイテムから **KB** へのリンクフォーム

フィールド	説明
名前	HR カタログアイテムからナレッジ記事または管理ドキュメントへのリンクの名前です。
カタログアイテム	このフィールドには、自動的に HR カタログアイテムが設定されます。
ナレッジ記事	ナレッジ記事の名前です。
管理ドキュメント	管理ドキュメントの名前です。
有効	ボックスをオンにして、使用するリンクを有効化します。
順序	リンクの順序を示す番号です。番号の小さいリンクが番号の大きいリンクの前に表示されます。

5. [送信] または [更新] をクリックします。
   従業員が HR カタログで HR カタログアイテムを開いたときに、ナレッジ記事が [関連するナレッジドキュメント] セクションに表示されます。

HR 実行手順

HR の実行手順では、エージェントが HR ケースをより迅速かつ効率的に完了する方法についてHR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペースに焦点を絞った具体的な情報を提供します。

実行手順を構成して、グループ、HR サービス、テーブル、条件、または複数の要件の組み合わせごとに、HR ケースに対して表示されるようにできます。たとえば、HR ケースに対して、従業員の場所に基づいて別の実行手順のセットが表示されるように構成できます。

条件ビルダーを使用すると、HR サービス間で転送されたときに、HR ケースに対してどの実行指示が表示されるかを動的に変更できます。例を次に示します。

- HR ケースは、特定の実行手順を含む一般的な問い合わせとして作成されます。
- その後、この HR ケースは休暇の要求に転送されます。転送されたケースの新しい実行手順が表示されます。

チェックリスト

チェックリストを追加して、エージェントが履行手順を省略したり見落としたりしないようにします。チェックリストを HR ケースに追加するには、HR サービスを使用します。「HR サービスの構成」を参照してください。

HR 実行手順の構成

HR 実行手順を使用して、HR ケースに焦点を絞った具体的な手順を提供します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR** サービス > **HR** 実行手順.
2. [新規] をクリックするか、既存の実行手順を開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

HR 実行手順

フィールド	説明
名前	実行手順のラベル。
テーブル	HR ケースに対する実行手順が含まれたテーブルの名前。
条件	ある HR ケースに対してその実行手順が利用可能になる条件。 条件は、ある HR ケースにどの実行手順が表示されるかを決定します。たとえば、ある HR ケースに場所ごとにさまざまな実行手順が表示されるように条件を設定できます。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。 詳細については、「条件ビルダー」を参照してください。
アクティブ	アクティブで使用可能な実行手順。
順番	他の実行指示に関連して、ある HR ケースに対して表示される実行手順の順番。
説明	HR ケースを実行する方法について説明する文章。 ツールスイートを使用して、手順をフォーマットします。
ナレッジ記事	実行手順に添付するナレッジ記事。HR エージェントは、HR ケースを実行するときにナレッジ記事を参照として使用します。 **注:** ナレッジ記事は、HR エージェントにのみ表示され、従業員には表示されません。

注:
以前は、実行手順とチェックリストが HR サービスから構成されました。チェックリストは、引き続き HR サービスから構成されます。チェックリストの詳細については、「HR ケースのチェックリスト」を参照してください。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

HR テンプレート

HR テンプレートを使用して、HR ケースやタスクフォームのフィールドに自動的に入力できます。HR テンプレートは、HR サービス、HR カタログアイテム、HR サービスアクティビティ、およびライフサイクルイベントアクティビティ用に構成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成

受講対象者	構成
HR サービス	HR ケーステンプレートを構成する：そのサービスが要求されたときに、HR ケースフォームのフィールドに自動的に入力されます。
HR カタログアイテム	HR カタログアイテムの HR ケーステンプレートの編集：そのアイテムが要求されたときに、HR ケースフォームのフィールドに自動的に入力されます。
HR サービスアクティビティ	HR タスクテンプレートの構成：HR サービスアクティビティがトリガーされたときに、HR タスクフォームのフィールドに自動的に入力されます。
ライフサイクルイベントアクティビティ	HR タスクテンプレートの構成：ライフサイクルイベントアクティビティがトリガーされたときに、HR タスクフォームのフィールドに自動的に入力されます。

関連情報

フォームテンプレート

HR タスクテンプレートの構成

HR タスクテンプレートを作成または変更して、タスクの生成時に HR タスクフォームのフィールドに自動的に入力します。HR サービスまたはライフサイクルイベントアクティビティの HR タスクテンプレートを構成できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 次のいずれかを選択します。

2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

HR タスクテンプレートフォーム

フィールド	説明	
名前	HR タスクテンプレートの名前です。	
アクティブ	使用する HR タスクテンプレートをアクティブ化するオプションです。	
所有グループ	HR タスクテンプレートを担当するグループです。	
簡単な説明	タスクの生成時に、HR タスクフォームに表示される簡単な説明です。	
オプション	HR タスクをオプションとしてマークするオプションです。 [タスク/To Do] では、タイプインジケーターを使用して、[必須] または [オプション] の選択に基づいてタスクをフィルタリングできます。	
HR タスクタイプ	HR タスクのタイプです。次のいずれかを選択します。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
	HR サービス	HR サービスが HR タスクを履行します。**[HR サービス]** フィールドで、HR サービスを選択します。
	カタログアイテムの送信	カタログアイテムが HR タスクを履行します。[カタログアイテム] フィールドで、カタログアイテムを選択します。
	注文ガイドを送信	注文ガイドが HR タスクを履行します。[注文ガイド] フィールドで、注文ガイドを選択します。
	従業員入力を収集	従業員から入力された情報を収集します。[従業員フォーム] フィールドで、そのユーザーに入力または確認させる従業員フォームを選択します。 **注:** 社員フォームは、サーベイデザイナーを使用して作成され、社員から情報を収集するアンケートです。詳細については、「従業員入力を収集」を参照してください。
	チェックリスト	[チェックリストアイテム] フィールドで、チェックリストアイテムを提供します。
	電子署名	ユーザーがドキュメントに電子署名を行います。[電子署名テンプレート] フィールドで、使用する電子署名テンプレートを選択します。 **注:** ○ 電子署名は、ドキュメント管理、ナレッジ記事、または HR ドキュメントテンプレートに対して、ユーザーが入力または手書きによる署名、認証情報、または確認応答をすることで、署名できるようにするスコープ対象のアプリケーションです。詳細については、「HR の電子署名」を参照してください。 ○ HR ドキュメントテンプレートが電子署名テンプレートのドキュメントタイプの場合、署名者が [HR ケース] フォームで署名する HR ドキュメントテンプレートを選択する必要があります。詳細については、「電子署名タスクに対する HR ドキュメントテンプレートの選択」を参照してください。
	認証情報	認証情報でログインし、ユーザーに署名に関連する契約条件を確認するように促します。ログイン認証情報の意味を説明するテキストを追加するには、[確認応答テキスト] フィールドを追

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
		加します。ドキュメントを追加するには、[確認応答ドキュメント] フィールドを追加します。 **注:** ○ このオプションは、電子署名にまだ移行していない既存の顧客に対してのみ使用できます。詳細については、「既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクの電子署名への移行」を参照してください。 ○ Yokohama リリース以降、HR タスクタイプ：[認証情報] は非表示になりますが、引き続きサポートされます。この機能の最新のエクスペリエンスは電子署名で提供されます。 詳細については、Now Support ナレッジベースの Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] の記事を参照してください。
	電子署名	ドキュメントに署名するようにユーザーを促します。署名の意味を説明するテキストを追加するには、[確認応答テキスト] フィールドを追加します。ドキュメントを追加するには、[確認応答ドキュメント] フィールドを追加します。 **注:** ○ このオプションは、電子署名にまだ移行していない既存の顧客に対してのみ使用できます。詳細については、「既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクの電子署名への移行」を参照してください。 ○ Yokohama リリース以降、HR タスクタイプ：[電子署名] は非表示になりますが、引き続きサポートされます。この機能の最新のエクスペリエンスは電子署名で提供されます。 詳細については、Now Support ナレッジベースの Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] の記事を参照してください。
	完了時にマーク	[完了] ボタンが HR サービスポータルに表示されることを、ユーザーに通知します。[簡単な説明] フィールドを使用して、このタスクの詳細情報を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
		注: 完了時にマーク を使用すると、タスクの状態を 完了してクローズ に変更します。
	ドキュメントに署名	対象者に、ドキュメントの編集またはドキュメントへの署名をリクエストします。例としては、奨学制度用に署名が必要な教育契約書を送信することなどが挙げられます。 このオプションは、電子署名にまだ移行していない既存の顧客に対してのみ使用できます。詳細については、「既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクの電子署名への移行」を参照してください。 **注:** このドキュメントは、**[PDF** テンプレート] フィールドの HR ケーステンプレートに含める必要があります。「HR ケーステンプレートを構成する」を参照してください。 署名の意味を説明するテキストを追加するには、[確認応答テキスト] フィールドを追加します。ドキュメントを追加するには、[確認応答ドキュメント] フィールドを追加します。 HR ドキュメントテンプレートに入力された確認応答テキストは、ここに書かれたテキストを上書きします。「HR ドキュメントテンプレート (HTML) の構成」または「HR PDF ドキュメントテンプレートの構成」を参照してください。 **注:** Yokohama リリース以降、HR タスクタイプ：[ドキュメントに署名] は非表示になりますが、引き続きサポートされます。この機能の最新のエクスペリエンスは電子署名で提供されます。 詳細については、Now Support ナレッジベースの Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] の記事を参照してください。
	サーベイ実施	[サーベイ] フィールドで、ユーザーに実施が割り当てられているサーベイを選択します。
	ドキュメントのアップロード	タスクに割り当てられているユーザーに、ドキュメントのアップロードをリクエストします。たとえば、領収書や、コースの登録、奨学制度のための成績証明書などです。[簡単な

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
		説明] フィールドを使用して、説明を入力します。 **注:** タスクは [準備完了] または [処理中の作業] である必要があります。
	URL	[**URL**] フィールドに、アクセスしたときにユーザーが確認する URL を入力します。
	動画の視聴	**[URL]** フィールドに、ユーザーが視聴を要求したビデオのコード/URL を埋め込みます。
割り当てタイプ	タスク生成時の HR タスクの割り当てです。従業員または履行者に HR タスクを割り当てることができます。次のいずれかを選択します。	
	従業員	次のいずれかを選択します。 ○ 親ケース対象ユーザー：親ケース対象ユーザーにタスクを割り当てます。 ○ 親ケースのオープン対象者：親ケースのオープン対象者にタスクを割り当てます。 ○ ケースのユーザー：ケースのユーザーにタスクを割り当てます。 ○ 特定のユーザー：特定のユーザーにタスクを割り当てます。
	履行者	次のいずれかを選択します。 ○ 親ケースの割り当て先：親ケースが割り当てられているユーザーに、タスクを割り当てます。 ○ 特定のユーザー：特定のユーザーにタスクを割り当てます。 ○ ケースのユーザー：ケースのユーザーにタスクを割り当てます。 ○ スキル/割り当て先グループ：タスクに割り当てるスキルとグループを選択します。
期日	HR タスクの期日です。次のいずれかを選択します。 ○ タスク割り当て日に基づく ○ 親ケーステーブルに基づく	
リマインダーを設定	アサイニーに送信するリマインダーを設定する場合に選択します。	
リマインダーテンプレート	関連するメールテンプレートを選択します。	
送信時期 (日数)	期日までに最初のリマインダーを送信する日数を指定します。	
間隔 (日数)	各リマインダー間の日数を入力します。	
状況	タスク生成時の HR タスクのステータスです。次のいずれかを選択します。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
	○ ドラフト ○ 準備完了 ○ 対応中 ○ 完了してクローズ ○ 未完了でクローズ ○ キャンセル ○ スキップ	
タスク担当チーム	HR タスクのタスク担当チームです。[タスクサポートチーム] フィールドでは、ユーザーが [質問する] リンクを選択したときにタスクに関するコミュニケーションをピックアップする HR エージェントまたはキューを定義します。次のいずれかを選択します。	
	なし	タスク担当チームはありません。
	ユーザーとグループ	HR タスクのタスク担当チームとして、親ケースまたは HR グループからユーザーを選択します。
	キュー	HR タスクのタスク担当チームとして、チャットキューを選択します。
翻訳にグローバルな説明を使用	翻訳にグローバルな説明の使用を可能にするオプション。選択した場合は、1 つ以上の言語で HR タスクテンプレートの簡単な説明と説明を入力できます。詳細については、「HR ケースとタスクの翻訳」を参照してください。 [グローバルな簡単な説明] フィールドと [グローバルな説明] フィールドが表示されていることを確認します。リストからテーブル (右上) を選択すると、そのテーブルから関連する動的変数が表示されます。テキストを作成するときに動的変数を追加して、タスクをカスタマイズできます。[グローバルな簡単な説明] フィールドで動的変数を使用するには、[グローバルな説明] フィールドから動的変数をコピーして貼り付けます。 **注:** 一部の動的変数は個人情報を提供する可能性があるため、sn_hr_core.task_template_variable_ignore システムプロパティを使用してプライバシーを確保します。たとえば、社会保障番号 (ssn) はデフォルトで除外されます。他の変数をこのシステムプロパティに追加してそれらを無効にすることもできますが、各変数の間はスペースを入れずにカンマで区切ってください。	
追加フィールド	タスク生成時に、HR タスクフォームに自動的に入力するフィールドです。[フィールドを追加] リストから 1 つまたは複数のフィールドを選択し、目的の値を入力してください。 [詳しい説明 **(Rich Description)]** を追加するときに、テーブル (右上) を選択すると、そのテーブルから関連する動的変数が表示されます。テキストを作成するときに動的変数を追加して、タスクをカスタマイズできます。	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
	注: 一部の動的変数は個人情報を提供する可能性があるため、sn_hr_core.task_template_variable_ignore システムプロパティを使用してプライバシーを確保します。たとえば、社会保障番号 (ssn) はデフォルトで除外されます。他の変数をこのシステムプロパティに追加してそれらを無効にすることもできますが、各変数の間はスペースを入れずにカンマで区切ってください。	

4. [送信] または [更新] をクリックします。

HR ロールの管理

ロールは、HR アプリケーションの各モジュールの機能へのアクセスを制御します。

HR サービスデリバリ (HRSD) スコープ対象アプリは、HR 組織外のユーザーが HR データにアクセスするのを防ぐのに役立ちます。

HR ケースワーカーと HR クライアント (従業員、契約社員、離職従業員など) の両方のスコープ指定ロールは、HR サービスへのアクセス権を付与します。HR スコープ指定ロールを持たないユーザーは、通常、HR ケースまたは HR プロファイル情報を表示できません。ケースとナレッジ管理プラグインと一緒にインストールされるすべてのロールについては、「ケースとナレッジ管理とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

スコープ指定 HR ロールをアサインできるのは、HR アドミニストレーター [sn_hr_core.admin] のみです。

システムを構成するには、システムアドミニストレーター [admin] としてログインする必要があります。HR アドミニストレーター [sn_hr_core.admin] ロールは、システムアドミニストレーター [admin] ロールに含まれています。これら 2 つのロールを組み合わせて使用すれば、システムの構成に関連するすべてのタスクを実行できます。

システムの構成後に、HR アドミニストレーター [sn_hr_core.admin] ロールのみが機密情報にアクセスできることを確認する必要があります。システムアドミニストレーターが機密性の高い HR 情報を表示できないように、システムアドミニストレーター [admin] ロールから HR アドミニストレーターロールを削除します。

ロールにアクセス権を付与すると、そのロールにアサインされたすべてのグループまたはユーザーもアクセスできます。ロールには他のロールを含めることができ、そのロールを含むすべてのロールにアクセス権が付与されます。

注:
IT システムアドミニストレーター (admin) は、引き続き ServiceNow ユーザーの代理操作を行うことができます。スコープ指定の HR ロールを持つユーザーの代理操作を行う場合、アドミンが既にこれらのロールを所有していない限り、そのロールによって付与された機能にアドミンはアクセスできません。ユーザーの代理操作の詳細については、「ユーザーの代理操作を行う」を参照してください。

HR パフォーマンスアナリティクス

パフォーマンスアナリティクス (PA) ダッシュボードを構成するには、HR アドミニストレーター [sn_hr_core.admin] ロールにパフォーマンスアナリティクスアドミン [pa_admin] ロールをアサインします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
システムアドミニストレーター [admin] のみが、従業員に PA ロールをアサインできます。

ロール

ロール	説明
システムアドミニストレーター [admin]	アドミンおよび IT アドミニストレーターとも呼ばれます。 アプリケーションのグローバルスコープ内では、セキュリティ上の制約に関係なく、すべてのシステム機能、関数、データにアクセスできます。 • ユーザーに委任開発者ロール [delegated_developer] を付与します。 • エクスポートセットをビルドし、インスタンス間で (開発インスタンスから本番インスタンスに) コンテンツを移動して、インスタンスをクローンします。 • ガイド付きセットアップまたはモジュールを実行して、以下を管理します。 ユーザー、部門、場所など、会社全体のオブジェクト
HR アドミニストレーター [sn_hr_core.admin]	このロールでは、次の操作が可能です。 • ユーザーに任意の HR ロールをアサインする。 • HR サービスポータルを表示してアクセスする。 • **[HR** ケース管理] で HR ケースを表示、作成、および編集する。 • [タスクを追加] 関連リンクを使用して、HR ケース内の HR タスクにアクセスし、HR タスクを作成する。 • 給与などの機密情報を含む HR プロファイルを表示、作成、編集します。 • HR プロファイルを作成し、カスタム基準を使用して複数のユーザーに生成する。 • 任意のユーザーを HR ロール、グループ、スキルに関連付ける。 • **[HR** 管理] を表示してアクセスする。 • **[HR Dashboards & Reports]** を表示してアクセスする。 • [アプリケーションビュー] を実行して以下を管理する。 HR ロールや HR プロファイルなどの HR オブジェクト **注:** ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：コア (com.sn_hr_core) およびライフサイクルイベント (com.sn_hr_lifecycle_events) プラグインが有効な場合、ライフサイクルアドミン (sn_hr_le.admin) ロールは、HR アドミン (sn_hr_core.admin) に含まれます。
委任開発者 [delegated_developer]	HR アドミニストレーターロールに追加すると、次の操作が可能になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール (続く)

ロール	説明
	• HR プロファイル、ケース、グループ、ロール、サービスカタログオブジェクト、サービスポータルなどの HR オブジェクトにアクセスして管理する。 • スキル、ナレッジベース、チャット、通知、サーベイ、レポート、統合、SC などの HR アプリケーション関連オブジェクトを変更する。 • テーブル、ビジネスルール、クライアント側検証などのアプリケーション構造を変更する。
HR ロールを持つユーザー	システムの特定領域へのアクセスを許可する、特定の HR ロールがあります。たとえば、HR プロファイルのレビュー担当者 [sn_hr_core.profile_reader] ロールは、プロファイルの読み込みはできますが、編集はできません。

システム構成後、システム管理者が機密情報にアクセスできないようにするには、次の手順を実行します。

- システムアドミニストレーター [admin] から HR アドミニストレーター [sn_hr_core.admin] ロールを削除します。
  - ベースシステムでは、システムアドミニストレーターロールを持つユーザーがスケジュール済みジョブを実行する必要があります。HR のスケジュール済みジョブの詳細については、「ケースとナレッジ管理とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。
  - スケジュール済みジョブを確実に実行するには、スケジュール済みジョブごとに、[実行ユーザー] フィールドのユーザーを HR アドミンロールを持つユーザーに変更します。

    注:
    ユーザーを変更すると、スケジュール済みジョブを実行できるようになりますが、スケジュール済みジョブをオンデマンドで表示して実行できるのは、システムアドミニストレーターロールを持つユーザーだけです。

  - アプリケーションのスコープをヒューマンリソース (HR): Core アプリケーションに変更します。スコープの変更については、「コンテキスト開発の編集メッセージ」を参照してください。
  - [実行ユーザー] フィールドを表示します。フォーム上の非表示フィールドの表示については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。
- ログアウトしてから再びログインして変更を有効にします。

注:
HR アドミニストレーターロールを削除する前に、セットアップが完了していることを確認してください。

スコープ指定されたアドミンの必要最小数

システムのプロパティは、あるアプリケーションに対してアクティブにする必要がある、スコープ指定されたアドミンの最小数 (デフォルトは 2) を決定します。

プロパティのリストを表示するには、フィルターナビゲーターに「sys_properties.list」と入力し、構成するプロパティを検索します。

次に、システムのプロパティとスコープ指定されたアドミニストレーターがアクセスできるもののリストを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムプロパティ

プロパティ

プロパティ名	スコープ指定されたアドミン
sn_hr_core.min_admin_count	HR アドミン [sn_hr_core.admin]
sn_hr_ef.min_admin_count	従業員ドキュメント管理のアドミン [sn_hr_ef.admin]
sn_hr_integrations min_admin_count	HR 統合アドミン [sn_hr_integrations.admin]
sn_hr_le min_admin_count	HR ライフサイクルイベントアドミン [sn_hr_le.admin]
sn_hr_le_pa.admin_count	HR ライフサイクルイベントパフォーマンスアナリティクスアドミン [sn_hr_le_pa.admin]
sn_hr_pa.min_admin_count	HR パフォーマンスアナリティクスアドミン [sn_hr_pa.admin]
sn_hr_pj.min_admin_count	HR 親ジャーニーのアドミン [sn_hr_le_pj.admin]
sn_hr_sp.min_admin_count	HR サービスポータルアドミニストレーター [sn_hr_sp.admin]
sn_hr_va.min_admin_count	HR 仮想エージェントアドミン [sn_hr_va.admin]
sn_templated_snip.min_admin_count	応答テンプレートアドミン [sn_templated_snip.admin]
sn_hr_ws.min_admin_count	HR エージェントワークスペースアドミニストレーター [sn_hr_ws.admin]

自動翻訳

IT システム管理者から HR アドミニストレーターロールを削除

システム構成後、IT システムアドミニストレーターが機密性の高い HR 情報を表示できないように、IT システムアドミニストレーターロール (sn_hr_core.admin) を IT システムアドミニストレーターロール (admin) から削除します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin を持つアドミン
HR アドミニストレーターロールを持つユーザーを必ず 2 人以上設定してください。このロールを 1 人のユーザーにのみアサインすると、そのユーザーが非アクティブ化された場合に、HR アドミンの職務を遂行できるユーザーがいなくなります。

手順

1. アドミンとしてログインします。
2. [ユーザー管理] から、[ロール] に移動します (左側のナビゲーションメニュー)。
3. **[admin]** をクリックします。
4. [包含するロール] タブで、[編集] をクリックします。
5. [包含するロールのリスト **(Contains Roles List)]** 列で、**[sn_hr_core.admin]** を選択して [コレクション] 列に移動します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> また、sn_hr_le.admin などの他のスコープ対象の HR アドミンロールも削除します。

6. [保存] をクリックします。
7. ログアウトします。

次のタスク
IT システムアドミニストレーターロールから HR アドミニストレーターロールを削除した後、ログアウトしてから再度ログインし、変更を有効にします。

> **注:**
> IT システム管理者から HR アドミニストレーターロールを削除する前に、セットアップが完了していることを確認してください。

HR アドミニストレーターロールが IT システムアドミニストレーターロールから削除された後でも、デフォルトの HR スケジュール済みジョブはすべて通常どおりに実行されます。

> **注:**
> システムユーザーは、IT システムアドミニストレーターロール (admin) を継承します。IT システムアドミニストレーターロールから HR アドミニストレーターロールを削除すると、システムユーザーには HR アドミニストレーターロールがなくなります。システムユーザーのコンテキストで実行されているすべてのカスタマイズを検証します。

委任開発者を **HR** アドミニストレーターに追加

HR アドミニストレーター [sn_hr_core. admin] で、一部のプラットフォーム職務を実行するには、代理開発者ロールを追加する必要があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin を持つアドミン

委任開発者のロールを持つ HR アドミニストレーター

委任開発者ロールを持つ HR アドミニストレーターロールでは、次の操作が可能です。

- スクリプトインクルードを追加および更新します。
- ACL を追加および更新します。
- フォームを構成します。
- 関連リストを構成
- COE を設定して作成します。詳細については、「HR センターオブエクセレンスデータモデル」を参照してください。

> **注:**
> 委任開発者 (delegated_developer) ロールを持つライフサイクルイベントアドミン (sn_hr_le.admin) ロールも、新しい COE を設定および作成できます。

委任開発者ロールをユーザーに追加するには、次の手順を実行します。

手順

1. アドミニストレーターとしてログインします。
2. フィルターナビゲーターで、**[sys_store_app.list]** と入力します。
   [ストアアプリケーション] リストが表示されます。
3. [ヒューマンリソース (HR)：コア] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [関連リンク] で、[開発者管理] をクリックします。
5. [開発者] が強調表示されていることを確認します。
6. HR アドミニストレーターの名前を入力します。
7. 許可を与えるすべてのアイテムをクリックします (緑色のバーが左に移動します)。
8. [保存] をクリックします。
9. ログアウトしてから再びログインして変更を有効にします。

HR グループの管理

HR グループは、共通のジョブスキルを持つユーザーのセットです。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin、user_admin
複数のレベルのグループを設定できます。たとえば、HR は会社内のすべての HR 従業員を含むグループです。HR の下に HR の福利厚生や 労務 (ER) などのサブグループを設定できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > ロール管理 > **HR** グループを管理.
2. [グループ] リストで、[新規] をクリックするか、または既存の HR グループを選択します。
   [グループ] フォームが表示されます。

HR グループフォーム

Field (フィールド)	説明
名前	グループを説明する名前を入力します。
マネージャー	[リストから参照] アイコンをクリックして、このグループの責任者を選択します。
タイプ	グループが属するカテゴリを定義するために使用します。 グループは、1 つのグループタイプ (狭いスコープ) または複数のグループタイプ (拡張スコープ) に関連付けることができます。これにより、適格なエージェントを複雑なケースにアサインしたり、複雑でないケースに対して十分なカバレッジを確保したりできます。 [ロック解除タイプ **(Unlock Type)**] アイコンをクリックします。続いて [リストから参照] アイコンをクリックし、**[human_resources]** を追加します。
グループメール	グループのメールアドレスを入力します。 このメールは、グループのすべてのメンバーにメールを送信するグループ通知として機能します。
親	[リストから参照] アイコンをクリックして、現在のグループの上位に配置する HR グループを選択します。
ベンダー	グループが担当するベンダーです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
説明	グループの説明です。

3. [保存] をクリックすると、フォームの下部に一連のタブが表示されます。

HR グループフォームのタブ

Field (フィールド)	説明
ロール	[編集] をクリックし、[メンバーの編集] フォームでロールを [コレクション] 列から [ロールのリスト] 列に移動します。 ロールをグループに追加すると、すべてのグループメンバーにもそのロールが設定されます。 注: 親グループに関連付けられているロールは自動的にアサインされます。
グループメンバー	グループにユーザーを追加する場合は、[編集] をクリックします。 ユーザーを作成してグループに追加する場合は、[新規] をクリックします。
グループ	[新規] をクリックして新しいグループを作成します。 注: ここからグループを作成すると、表示しているグループの下位の子グループは自動的に作成されません。
スキル	[新規] をクリックして新しいスキルを作成します。 [編集] をクリックすると、[メンバーの編集] フォームが表示されます。スキルを [コレクション] 列から [スキルのリスト] に移動します。完了したら [保存] をクリックします。 注: 親グループに関連付けられているスキルは、自動的にアサインされます。
アクティビティ	このフィールドは、ライフサイクルイベントアプリケーションの場合にのみ表示されます。 グループが管理する HR サービスアクティビティです。HR サービスアクティビティは、アクティビティセットの一部で、ライフサイクルイベントを構成します。この HR サービスアクティビティを更新できるのは、このグループのメンバーのみです。 「ライフサイクルイベントアクティビティの設定」を参照してください。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR スキル管理

組織では、HR スキルを定義して HR スタッフの資格を設定できます。スキルは、HR エージェントを HR ケースおよびタスクにアサインするために使用される自動アサインプロセスに含めることができます。

一部の HR スキルは事前定義されています。必要に応じてその他のスキルも作成できます。スキルはユーザーまたはグループにアサインできます。スキルをグループにアサインすると、そのスキルはすべてのグループメンバーにアサインされます。

スキルを使用して、HR ケースが適切なグループまたは個人にアサインされるようにすることもできます。

HR ケースを開くと、次の処理が実行されます。

- 一致ルールが使用されて、一致基準によってケースのアサインが決定されます。「ケースアサインの一致ルール」を参照してください。
- 選択した HR サービスに基づいて HR テンプレートが適用されます。
- HR テンプレートから、ケースまたはタスクに必要なスキルがアサインされます。
- スキルによって、ケースにアサインするグループまたは個人が決定されます。

> **注:**
> HR ケースがスキルなしで作成された場合は、スキルなしのユーザーにアサインされます。

グループへの HR スキルのアサイン

スキルを HR グループにアサインすると、そのグループのすべてのメンバーが、そのスキルとすべての子スキルを継承します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > ロール管理 > **HR** グループを管理.
   このリストは、下に表示されるリストと同じです ユーザー管理 > グループ.
2. スキルのアサイン先にする HR グループを選択します。
3. [スキル] タブで、[編集] をクリックします。
4. [コレクション] リスト内のスキルをダブルクリックして、そのスキルを [スキルリスト] に移動します。
5. [保存] をクリックします。
   メッセージが表示され、各グループメンバーにアサインされたスキルが通知されます。

グループへのスキルアサインを通知するメッセージ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR スキルの追加または変更

HR スキルを作成して HR スタッフにアサインすると、HR ケースおよびタスクの自動アサインに役立ちます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて
次の手順で、スキルアプリケーションから HR スキルを作成および編集する方法を示します。**[HR** スキル管理] モジュールでスキルを作成および編集できますが、子スキルのアサインにはスキルアプリケーションを使用する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > ロール管理 > **HR** スキル管理.
2. [新しいスキル] をクリックするか、既存のスキルを開きます。
3. [スキル] の名前および [説明] を入力または編集します。
4. をクリックして変更を保存します。
5. ユーザーをスキルにアサインするには、以下の手順を実行します。
   a. [すべてのスキル] 列でスキルを検索してクリックします。
   b. 右上にある [ユーザーのアサイン/削除] をクリックします。
   c. このスキルにアサインするユーザーをクリックします。
   d. [保存] をクリックします。
   子スキルを含むスキルにユーザーを追加すると、その子スキルがユーザーにアサインされます。アサインされたスキルを通知するメッセージが表示されます。

ユーザーへの HR スキルのアサイン

スキルを HR ユーザーにアサインすると、HR ケースおよびタスクの自動アサインに役立ちます。

始める前に
HR スキルと自動アサインプロセスの詳細については、「HR スキル管理」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_core.manager

このタスクについて
次の手順で、[HR スキル管理] モジュールで HR スキルをアサインする方法を示します。HR スキルの親と子の階層を定義する場合は、スキルアプリケーションを使用する必要があります。

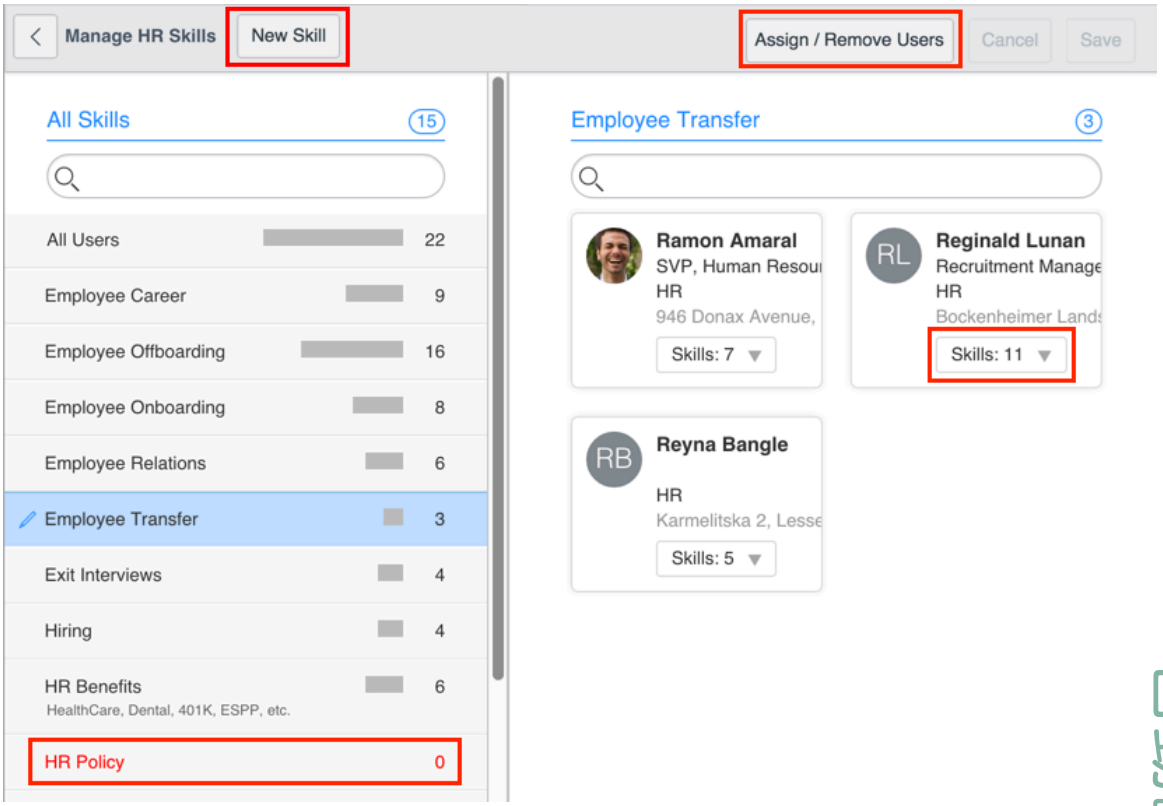
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > ロール管理 > **HR** スキル管理.

HR スキルのアサイン



スキルは左側に表示されます。スキルを選択すると、アサインされているユーザーが右側に表示されます。ユーザーカードは、従業員にアサインされているスキルの数を示します。ユーザーにスキルがアサインされていない場合は、ユーザーカードの数字が赤色になります。ユーザーにアサインされていないスキルは、スキルリストに赤色で表示されます。

2. [すべてのスキル] リストでスキルを選択してユーザーにアサインします。
3. [ユーザーのアサイン/削除] をクリックします。
   HR 部門内の全ユーザーのリストが右側に表示されます。スキルがアサインされているユーザーは、青色で強調表示されます。
4. HR ユーザーを検索するには、ユーザーリストの上にある検索ボックスに、名前、場所、役職などの情報を入力します。
   入力操作に伴い、リストの表示が絞り込まれ、入力した文字がいずれかのフィールドに含まれるユーザーカードが表示されます。
5. 次のいずれかのアクションを実行します。

6. [保存] をクリックします。
7. 他のスキルをユーザーにアサインするには、以下の手順を実行します。
   a. 左側のリストで [すべてのユーザー] を選択して、右側でユーザーを検索します。
   b. ユーザーカードの [スキル：**#]** の横にある矢印をクリックします。
   c. ユーザーのスキルを選択して [保存] をクリックします。
8. スキルを構成するには、次のいずれかのアクションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エスカレーションルールの追加または変更

エスカレーションプロセスを作成して、適切なスキルを持つ HR エージェントに HR ケースをアサインすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて
エスカレーションプロセスを作成して、適切なスキルを持つ HR エージェントに HR ケースをアサインすることができます。HR 階層エスカレーションルールを使用するには、次のアイテムを確認します。

- HR 階層エスカレーションルールが正しく設定されている。
- 階層グループのメールアドレスが正しい。
- ユーザーに適切なロールがアサインされている。ロール、グループ、スキル、および場所によって、ケースのエスカレート先グループが決定されます。

次の手順で、ケースを HR グループにアサインしたときに使用される、HR 階層エスカレーションの作成と編集の方法を示します。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > ロール管理 > エスカレーションルール.
2. [新規] をクリックするか、既存のエスカレーション階層を開きます。
3. [エスカレート元] で [リストから参照] アイコンをクリックして既存の階層を選択します。to
   または、 [新規] をクリックして新しい階層を作成します。この階層には、次の階層よりもスキルの少ない HR エージェントが含まれます。
4. [エスカレート先] で [リストから参照] アイコンをクリックして既存の階層を選択します。
   または、 [新規] をクリックして新しい階層を作成します。この階層には、前の階層よりもスキルの多い HR エージェントが含まれます。
5. をクリックして変更を保存します。
   [エスカレート元] または [エスカレート先] グループをクリックして、グループ情報を表示します。

関連情報

HR グループの管理

クライアントロール

クライアントロールを使用して、従業員がアクセスできる HR 機能を制御できます。すべての従業員にライセンスを付与することも、特定の場所またはグループのユーザーに HR サービスを提供することもできます。

クライアントロールは、アプリケーション内のアクセスを定義します。詳細については、「HR ロールの管理」を参照してください。

これらのロールは ServiceNow から提供されるものなので、変更することはお勧めしません。これらのロールは、他のロールまたはグループに追加できます。次の 2 つのグループがあります。

- HR 履行サポート：sn_core_hrsm
- HR サービスポータル ：sn_core_hrsp

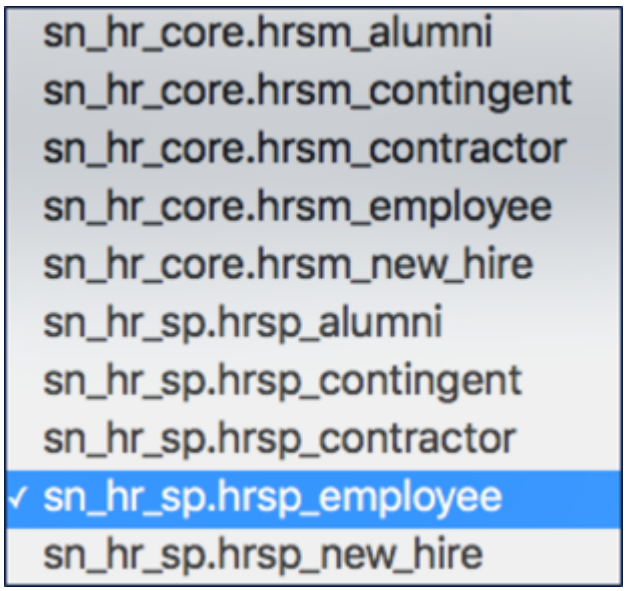
ユーザーのタイプに応じて、両方のロールに条件が含まれます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 離職従業員 (アルムナイセンター がインストールされている場合にのみ使用)。詳細については、「アルムナイセンターの設定」を参照してください。
- 臨時雇用
- 契約社員
- 従業員
- 雇用タイプ
- ロケーション
- 新規雇用
- 新規雇用のみ
- オフィスベースの従業員
- リモートの従業員

クライアントロール



注:
HR ケースを作成しても従業員が表示されない場合は、従業員にいずれかの sn_hr_core.hrsm ロールがアサインされていることを確認してください。また、従業員が HR サービスポータルにアクセスできない場合は、いずれかの sn_hr_core.hrsp ロールがアサインされていることを確認します。

クライアントロールは、通常のロールと同様に定義および管理します。ServiceNow では、ライセンス付与目的でこれらのロールを追跡します。

クライアントロールのアサインルールは、[クライアントロールアサインルール] モジュールで定義されます。

クライアントロールアサインルール

クライアントロールアサインルールを使用すると、従業員へのロールのアサインまたは再アサインが自動的に実行されます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin
HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルに基づく 1 つまたは複数の条件節を使用して、ロールのアサインを自動化します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
クライアントロールアサインルールは、従業員センター へのアクセス専用です。

例：

- 新規雇用の従業員に、新規雇用 [sn_hr_core.hrsm_new_hire] ロールを自動的にアサインできます。このロールでは、従業員センター またはサービスポータルへのアクセスが制限されます。
- クライアントロールの更新スケジュール済みジョブを実行し、新規雇用従業員の開始日になっていないことを確認します。
- HR ロールのアサインビジネスルールにより、クライアントロールのアサインルールで設定された条件に基づき、新規雇用者にロールがアサインされます。

条件をクライアントロールにマップするには、以下の手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > ロール管理 > クライアントロールアサインルール.
2. [新規] をクリックしてクライアントロールルールを作成するか、既存のクライアントロールルールをクリックして編集します。
3. [アクティブ] はデフォルトで有効になっています。
4. [条件] で [リストから参照] をクリックし、既存の HR 条件を選択します。
5. [新規] をクリックして、HR 条件を作成します。
   また、[このレコードをプレビューします] アイコンをクリックして、レコードを開くこともできます。
6. **[Submit** (送信)] または **[Update** (更新)] をクリックします。
7. [ロール] で、条件が満たされときに自動的にアサインする HR ロールをクリックして選択します。
8. [送信] または [更新] をクリックして変更を保存します。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** ケースアサイン

HR ケースは、HR ケーステンプレート、アサインルールと一致ルール、または高度なワークアサインメント (AWA) を使用して、エージェントに自動的にアサインすることができます。

アサインルールと一致ルールおよび AWA は、プラットフォーム Skill Management アプリケーションを使用してスキルを定義します。

- アサインルールと一致ルールは、HR ケーステンプレートを使用してスキルを関連付けます。
- AWA はスキル決定ルールを使用します。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** 用 高度なワークアサインメント **(AWA)**

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け ServiceNow 高度な作業アサイン 機能を使用し、可用性、キャパシティ、スキルに基づいてエージェントに HR ケースを自動的にアサインします。

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け AWA では、定義した作業アイテムキュー、ルーティング条件、アサイン基準を使用して、適格なエージェントにケースおよびタスクをプッシュします。

詳細については、「エージェントワークスペース高度なワークアサインメント (AWA)」を参照してください。

AWA は HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でも利用可能です。詳細については、「」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

HR のアサインルールと一致ルール

ベースシステムでは、ケースの自動アサイン機能を使用して、HR ケースをエージェントにアサインします。この場合、アサインされているケースの数が最も少なく、ケースに必要なスキルを持ち、対象者の場所と一致するエージェントへのアサインが試行されます。

自動アサインビジネスルール

HR ケースには、一致ルールのロジックを呼び出す、自動アサインと呼ばれるビジネスルールがあります。

自動アサインがトリガーされると、一致ルールのロジックにより、エージェントのリストが取得されます。返されるエージェントの数は、リストの長さを指定するパラメーターに基づいています。デフォルトは 1 です。

注:
特定の HR サービスでは、自動アサイン機能をスキップできます。「HR サービスの構成」のケースオプションを参照してください。

一致ルール

HR アサインルールでは、リソース一致エンジン [com.snc.matching_rule] プラグインを使用します。これは、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：コア [com.sn_hr_core] プラグインにより有効化されます。テーブルと条件を指定できます。デフォルトでは、ベースシステムは各テーブルのアサイン先グループを設定し、[アサイン先] フィールドは空のままです。

HR ケースがこれらの条件を満たす場合、hr_AssignmentAPI スクリプトインクルードが呼び出されて、アサイン対象となるエージェントのリストが返されます。「一致ルールの追加または変更」を参照してください。

注:
ベースシステムでは、すべての COE テーブルと HR タスクテーブルに一致ルールが提供されています。

ベースシステムの各 HR テーブルとタスクには、次の 2 つの一致ルールがあります。

- エージェントのスキルと国
- エージェントのスキル

このうち優先度が高い (実行順位が高い) のは、スキルと国の一致ルールです。

- この一致ルールでは対象となるエージェントが見つからず、かつ優先度の低いルールの条件が満たされている場合は、スキルのみの一致が試行されます。
- 優先度が高いルールでエージェントが見つかった場合、担当者フィールドが空ではなくなり、セカンダリルールの一致は試行されません。
- hr_AssignmentAPI スクリプトインクルードで getAgentsByCountryAndSkillsOrderLeastLoaded または getAgentsBySkillOrderLeastLoaded のいずれかが呼び出されます。

アサインスクリプトインクルード

hr_AssignmentAPI は、hr_AssignmentUtil スクリプトインクルードを介して呼び出し、アップグレードの問題を低減します。hr_AssignmentUtil を更新するのではなく、hr_AssignmentAPI または別のカスタムスクリプトインクルードに追加できます。

hr_AssignmentAPI スクリプトインクルードの getAgentsByCountryAndSkillsOrderLeastLoaded または getAgentsBySkillOrderLeastLoaded では、国とスキルを基準にして最も順位の高いエージェントが検索されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- これらのスクリプトでは、アサイン先グループのエージェントも確認されます。
- 次に、ケースに必要なスキルを持ち、対象者と同じ国のエージェントが検索されます。
- HR ケース (拡張も含む) タイプのアクティブなケース、またはアクティブな HR タスクとして定義されているケースアサイン件数に従って、返されるエージェントのリストが保存されます。

HR タスクの自動アサインは、HR ケースとは少し異なります。

- HR ケースと同様に、HR タスクの対象となる可能性のあるエージェントのリストが生成されます。
- ただし、リストの順序付けの後で、タスクの親の HR ケースが確認され、アサインされるエージェントがリストに存在するかどうかが確認されます。
- 存在する場合は、抱えているケース件数に関係なく、そのエージェントがリストの先頭に配置されます。

必要なスキル

HR 部門が複数の場合、HR テンプレートから HR グループのアサインを削除し、アサインルールを使用して HR グループをアサインできます。たとえば、米国とドイツの両方のオフィスに HR 部門がある場合に、オフィスごとに HR グループを作成できます。アサインルールを設定し、HR ケースの送信元従業員の場所に基づいて、HR グループをアサインします。

組織で HR スキルを使用して HR ケースのアサインを認定場合は、アサインされるユーザーまたはグループメンバーが必要なスキルを持っていることを確認してください。スキルが使用されていてアサインされているかどうかを判断するには、次の構成オプションを確認します。

- **HR** 管理 > **HR** サービス > **HR** テンプレート:アサインルールに対応するテンプレートを調べて、必要なスキルがあればそれを確認します。
- **HR** 管理 > ロール管理 > **HR** スキル管理:ケースにアサインされた HR ユーザーを検索し、[スキル:#] ボタンをクリックして、必要なスキルがアサインされているかどうかを確認します。アサインされていない場合は、アサインするボックスをオンにし、[保存] をクリックします。

アサインルールの一致に関する詳細については、「カスタマーサービスケースをルーティングおよびアサインするためのルールを作成する」を参照してください。

HR アサインルールの追加または変更

HR グループがカタログアイテムテンプレートからアサインされていない場合に、アサインルールを使用して、HR グループをアサインします。必要に応じて、HR アサインルールを作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > アサインルール > **HR** アサインルール.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームに入力します。

[アサインルール] フォーム

フィールド	説明
名前	HR アサインルールの説明的な名前です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
実行順序	ルールを処理する順番です。順番の番号が小さいルールから処理されます。 例を次に示します。 ○ 最初の HR アサインルールの実行順序は 100 です。 ○ 2 つ目の HR アサインルールの実行順序は 200 です。 ○ 最初の HR アサインルールで定義された条件に一致するメンバーがグループにいる場合、割り当てられたケースの数が最も少ないエージェントを割り当てます。 ○ 最初の HR アサインルールでアサインするエージェントが見つからない場合は、2 つ目の HR アサインルールが実行されます。
アプリケーション	アサインルールが適用されるコアアプリケーションスコープを示します。
有効	ルールが使用中であることを示すチェックボックス。
適用先	
テーブル	アサインルールを適用するレコードを格納したテーブルです。デフォルトは HR タスク [hr_task] テーブルです。
条件	アサインルールを適用する条件です。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
アサイン先	
ユーザー	このルールが適用されたときにケースのアサイン先になるユーザー。
グループ	このルールが適用されたときにケースのアサイン先になるグループ。
スクリプト	
スクリプト	高度なアサインルール機能を定義するスクリプトです。current.variable_pool 変数セットを使用できます。 **注:** 2 つのサンプルスクリプトがコメントとして提供されます。いずれかのスクリプトを修正するか、独自のスクリプトのひな型として情報を使用できます。完了したら、サンプルを削除してください。

4. [更新] をクリックします。

次のタスク
アサインルールを作成した後に、動作をテストして確認できます。

関連情報
HR 管理

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アサインルールのテスト

新しいアサインルールをテストして、意図したとおりに動作することを確認できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 新しい HR ケースを作成します。
2. アサインルールの条件に一致するデータをフィールドに入力します。
3. HR ケースを送信します。
4. ケースを再オープンし、正しいアサイン情報が追加されたことを確認します。

次のタスク

正しいアサイン情報が追加されていない場合は、HR スキルを使用しているかどうか、およびユーザーが必要なスキルを持っているかどうかを確認してください。

注:
アサイン先グループは、HR ケースが HR ケースフォームから作成されたときにアサインされます。ステータスが [準備完了] に変更されると、エージェントがアサインされます。HR ケースが従業員サービスセンター (ESC) から作成されると、即座に HR エージェントがアサインされます。

- **HR** 管理 > **HR** サービス > **HR** テンプレート:アサインルールに対応するテンプレートを調べて、必要なスキルがあればそれを確認します。
- **HR** 管理 > ロール管理 > **HR** スキル管理:ケースにアサインされた HR ユーザーを検索し、[スキル:#] ボタンをクリックして、必要なスキルがアサインされているかどうかを確認します。アサインされていない場合は、アサインするボックスをオンにし、[保存] をクリックします。

必要なスキルが適切なユーザーにアサインされていることを確認してから、もう一度アサインルールをテストします。

関連情報

HR 管理

一致ルールの追加または変更

一致ルールを追加または変更して、HR ケースを特定のユーザーまたはグループにアサインできます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > アサインルール > **HR** 一致ルール.
2. フォームを入力または編集します。

[一致ルール] フォーム

フィールド	説明
名前	HR 一致ルールの説明的な名前です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
実行順序	ルールを処理する順番です。順番の小さいルールから処理されます。あるルールが適用されると、順番の大きいルールは処理されません。 たとえば、順位 100 の一致ルールで、指定スキルを持つエージェントにケースをアサインすることを指定しているとします。 また、順位 200 の一致ルールでは、ケースをグループ **[HR]** にアサインするように指定しています。 指定スキルを持つグループがあれば、そのグループにアサインされます。持たない場合は、2 番目のルールが実行されて **[HR]** にアサインされます。
有効	ルールが使用中であることを示すチェックボックス。
適用先	
テーブル	一致ルールを適用するレコードがあるテーブル。デフォルトは HR タスク [hr_task] テーブルです。
条件	一致ルールを適用する条件。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
リソース	
一致	ルールに一致するオプションを示します。デフォルトは [スクリプト化済み (Scripted)] です。
スクリプト	高度な一致ルール機能を定義するスクリプト。current.variable_pool 変数セットを使用できます。 **注:** 2 つのサンプルスクリプトがコメントとして提供されます。いずれかのスクリプトを修正するか、独自のスクリプトのひな型として情報を使用できます。完了したら、サンプルを削除してください。

3. HR ケースを送信します。
4. ケースを再オープンし、正しい一致情報が追加されたことを確認します。

労働組合

労働組合を使用して、社内の組合に関する詳細を定義します。

労働組合データを使用して従業員組合のメンバーシップを追跡し、こうした従業員向けのコンテンツとワークフローを対象にする HR 条件と基準を設定できます。

組合の定義には次のものが含まれます。

- 地方支部の定義
- 組合の連絡先の特定
- ワークフローを追跡および自動化し、組合代表に関連するコンテンツをターゲットにできるように、従業員組合のメンバーを設定

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

労働組合の設定

HR サービスデリバリ (HRSD) 労働組合を設定して、支援する労働組合に関する情報を定義します。従業員のメンバーシップを特定の組合および地方支部に関連付けることができます。

組合の構造を作成するには、まず組合を設定する必要があります。

組合を設定した後、以下を設定できます。

- 地方支部
- 従業員のメンバーシップ
- 組合の連絡先

テーブル

以下のテーブルが含まれます。

- 労働組合 [sn_hr_core_labor_union]
- 単位労働組合の支部 [sn_hr_core_local_union_chapter]
- 労働組合の連絡先 [sn_hr_core_labor_union_contact]
- 従業員組合のメンバーシップ [sn_hr_core_employee_union_membership]

ロール

労働組合レコードにアクセスするには、次のロールが必要です。

ロール

HR ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
HR プロファイルリーダー [sn_hr_core.profile_reader]	HR プロファイルリーダーロールがあれば、以下へのアクセスと読み取りが可能になります。 • ユニオン • 組合の連絡先 • 従業員組合のメンバーシップ	適用外
HR プロファイルライター [sn_hr_core.profile_reader]	HR プロファイルライターロールがあれば、以下へのアクセスと読み取りが可能になります。 • ユニオン • 組合の連絡先 • 従業員組合のメンバーシップ HR プロファイルライターロールがあれば、従業員組合のメ	HR プロファイルリーダー [sn_hr_core.profile_reader]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール (続く)

HR ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	ンバーシップを作成および編集することもできます。	
HR アドミン [sn_hr_core.admin]	HR アドミンロールがあれば、以下へのアクセス、読み取り、作成、および編集が可能になります。 • ユニオン • 地方支部 • 組合の連絡先 • 従業員組合のメンバーシップ	• HR プロファイルリーダー [sn_hr_core.profile_reader] • HR プロファイルライター [sn_hr_core.profile_reader]

HR プロファイルライター [sn_hr_core.profile_reader]：

HR プロファイルライターロールには、HR プロファイルリーダーロールが含まれています。このロールがあれば、組合、組合の連絡先、および従業員組合のメンバーシップにアクセスして読み取ることができます。従業員組合のメンバーシップの編集もできます。

自動翻訳

労働組合の作成

組合を作成し、組合を識別する詳細を設定します。

始める前に
必要なロール：admin

> **注:**
> 地方支部と組合の連絡先を作成する前に、組合を作成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 労働組合 > ユニオン.
2. フォームに入力します。

[組合管理 **(Unions Administration)]** フォームのフィールド

フィールド	説明
組合名	組合を識別する名前。
業界	組合が代表する業界。
アクティブ	組合レコードが有効で使用可能かどうかを示します。
組合の説明	組合について説明したテキスト。
組合の URL (Union URL)	組合の Web サイト URL。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [送信] または [保存] を選択します。
[保存] を選択すると、[単位労働組合の支部] タブと [労働組合の連絡先] タブが表示されます。

> 注:
> [単位労働組合の支部] の詳細については、「地方支部の作成」を参照してください。[労働組合の連絡先] の詳細については、「組合の連絡先の作成」を参照してください。

地方支部の作成

地方支部を使用して、組合の支部を設定および追跡します。地方支部は労働組合の子です。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. **HR** 管理 > 労働組合 > 地方支部,
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームに入力します。

[地方支部] フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	単位労働組合の支部の名前。
労働組合	地方支部が属する労働組合の名前。 注: 詳細については、「労働組合の作成」を参照してください。
アクティブ	組合の地方支部のレコードが有効で使用可能かどうかを示します。
組合支部の説明 (Union chapter description)	単位労働組合の支部の説明。
地方支部の URL (Local chapter URL)	単位労働組合の支部の Web サイト URL。

4. [保存] または [送信] を選択します。
[保存] を選択すると、[労働組合の連絡先] タブと [従業員組合のメンバーシップ **(Employee Union Memberships)]** タブが表示されます。

> 注:
> [労働組合の連絡先] の詳細については、「組合の連絡先の作成」を参照してください。[従業員組合のメンバーシップ **(Employee Union Memberships)]** の詳細については、「従業員組合のメンバーシップの作成」を参照してください。

組合の連絡先の作成

組合の連絡先を使用して、組合または地方支部の組織のために働くメンバーを作成して追跡します。

始める前に
必要なロール：admin

> 注:
> 組合の連絡先を作成しても、ユーザーレコードは作成されません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 労働組合 > 組合の連絡先.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームに入力します。

[組合の連絡先] フォームのフィールド

フィールド	説明
連絡先名	組合の連絡先の名前。
電話番号	組合の連絡先の電話番号。
メール	組合の連絡先のメールアドレス。
労働組合	連絡担当者が関連付けられている労働組合。 注: 詳細については、「労働組合の作成」を参照してください。
単位労働組合の支部	連絡担当者が関連付けられている労働組合の支部。 注: 詳細については、「地方支部の作成」を参照してください。
労働組合の役割 (Labor union role)	労働組合内の連絡担当者のロール。

4. [保存] または [送信] を選択します。

労働組合の使用

労働組合が設定された後、従業員を労働組合に関連付けることができます。

注:
労働組合と従業員の関連付けとは、メンバーシップへの参照のことであり、実際のメンバーシップを証明するものではありません。

労働組合を従業員に関連付けるには、いくつかの方法があります。

- 従業員の HR プロファイルから

  注:
  詳細については、「HR プロファイルの追加または変更」を参照してください。

- [従業員組合のメンバーシップ (Employee Union Membership)] フォームから

  注:
  詳細については、「従業員組合のメンバーシップの作成」を参照してください。

従業員組合のメンバーシップの作成

従業員組合のメンバーシップを使用して、組合の従業員を入力および追跡します。組合のメンバーシップを作成すると、HR プロファイルを通じて従業員のメンバーシップを可視化し、HR 基準を通じてコンテンツまたはタスクをターゲットにすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 労働組合 > 従業員組合のメンバーシップ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームに入力します。

[従業員組合のメンバーシップ] フォームのフィールド

フィールド	説明
従業員	従業員と組合のメンバー。 リストから参照アイコン () を選択すると、すべての従業員が HR プロファイルとともに表示されます。 **注:** 従業員組合のメンバーシップに含まれる従業員の HR プロファイルには、[従業員組合のメンバーシップ **(Employee Union Membership)]** タブがあります。詳細については、「従業員組合のメンバーシップの追加または変更」を参照してください。
労働組合	従業員が属する労働組合。 **注:** 詳細については、「労働組合の作成」を参照してください。
単位労働組合の支部	従業員が属する単位労働組合の支部。 **注:** 詳細については、「地方支部の作成」を参照してください。
有効開始日	従業員が組合メンバーになった日付。
有効終了日	該当する場合、従業員が組合を脱退した日付。
アクティブ	従業員が組合のアクティブなメンバーかどうかを示します。
組合スチュワード (Union steward)	従業員が組合スチュワードかどうかを示します。
組合のジョブコード (Union job code)	社内の従業員のジョブコード。

4. [保存] または [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR のバッジの構成

[バッジ] を使用して、[アクティビティ] の [担当者] の組織を **[HR** チケット] ページで迅速に識別するための識別バッジを作成するか、既存のバッジを変更します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて
カスタムバッジは、HR アクティビティの特定のタイプに対してのみ表示されます。

- ベースシステムではデフォルトが提供されます。これは構成可能です。
- **[HR** チケット] ページでは、バッジに基づいてタスクをフィルターできます。
- デフォルトは HR サービスに追加されます。
- アクティビティで上書きできます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > バッジ.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

[バッジ] フォーム

フィールド	説明
名前	HR バッジの名前。ヒューマンリソース (HR) の HR や情報技術の IT など、組織を表す最大 3 文字を指定します。
説明	HR バッジの説明。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

HR サービスデリバリ (HRSD) の応答テンプレート

HR サービスデリバリ (HRSD)で応答テンプレートを使用すれば、ケースを迅速かつ効率的に解決できます。

応答テンプレート (以前のテンプレート化されたスニペット) は再利用可能メッセージです。これらのメッセージを HR ケース、タスク、メール、またはチャットにコピーして、迅速かつ一貫性のあるメッセージを従業員に提供することができます。たとえば、給与不一致のケースに応答テンプレートを使うと、HR 担当者は、そのケースタイプへの応答時に標準化されたメッセージを使用できます。

注:
応答テンプレートの詳細については、「応答テンプレート」を参照してください。

応答テンプレートチャネル

応答テンプレートは、複数のチャネルに対応することができます。チャネルは、応答テンプレートを利用可能にするメディアを表します。例を次に示します。

- チャットチャネル：チャットの会話の応答テンプレートを提供します。
- メールチャネル：メールの応答テンプレートを提供します。
- フォーム：HR ケースまたはタスクの応答テンプレートを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しい応答テンプレートを作成しても、それをチャネルに割り当てない場合は、使用できません。

すべてのチャネルで使用できるユニバーサル応答テンプレートを作成するには、すべてのチャネルにアサインします。

注:
Quebec リリースより前に作成された応答テンプレートは、以前の動作を保持するすべてのチャネルに関連付けられ、ユニバーサルに使用できます。

アクティベーション情報

応答テンプレートの機能は、ケースとナレッジ管理 が有効になると自動的に有効化されます。「応答テンプレートを有効化する」を参照してください。

エージェントワークスペース for HR サービスデリバリ (HRSD) のチャットで応答テンプレートを使用するには、HRSD 向けの高度なワークアサインメント (com.sn_hr_awa) プラグインをアクティブ化します。

詳細については、「」および「Setting up Workspace Agent Chat (ワークスペースエージェントチャットのセットアップ)」を参照してください。

仮想エージェントでのチャットの設定の詳細については、以下を参照してください。 仮想エージェント.

フォームで応答テンプレートを使用する方法 (HR ケースまたはタスク)

HR アドミニストレーターおよびマネージャーは、応答テンプレートを作成できます。各テンプレートは、タスク [task] テーブルの拡張である HR テーブルに関連付けられています。そのテーブルから引き出された変数を含むように、テンプレートを構成します。また、条件ビルダーを使用して、特定の HR サービスなどでテンプレートを利用できるようにするために、ケースが満たす必要がある内容を指定します。

応答テンプレートを作成または変更する方法の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 応答テンプレートの作成または変更」を参照してください。

応答テンプレートは、フォームチャネルに関連付けられたテンプレートの HR ケースフォームに表示され、応答テンプレートの条件を満たします。HR ケースフォームの場合は、[応答] ボタンが上部に表示されます。利用可能なテンプレートが複数ある場合は、適切なテンプレートを選択できます。「HR ケースの処理」を参照してください。

注:
HR ケースで応答テンプレートを使用する方法の詳細については、「HR ケースへの応答テンプレートのコピー」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) 向けの エージェントワークスペース の場合は、コンテキストサイドバーに [応答テンプレート] アイコン ( ) が表示されます。詳細については、「」を参照してください。

応答テンプレートとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザー ロールなど) が、テンプレート化された応答 (com.sn_templated_snip) プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インストールされるロール

デフォルトでは、次の HR ロールに次の応答テンプレートのロールが含まれます。

注:
テンプレート化された応答 [com.sn_templated_snip] プラグインは、sn_templated_snip.min_admin_count システムのプロパティ [sys_properties.list] を有効にします。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することによって、唯一の応答テンプレートアドミンユーザーを削除できないようにします。

応答テンプレートとともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
応答テンプレートアドミン [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	応答テンプレート機能のスコープ対象の管理へのアクセス権を付与します。	sn_templated_snip.template_snippet_writer
応答テンプレートライター [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	応答テンプレートのコンテンツの作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) を行うためのアクセス権を付与します。	sn_templated_snip.template_snippet_reader
応答テンプレートリーダー [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	応答テンプレートのコンテンツを読み取るためのアクセス権を付	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答テンプレートとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	与します。	

これらのロールを、アプリケーションの適切なロール、グループ、またはユーザーにアサインすることができます。

- 別のロールにロールを割り当てるには、「既存のロールにロールを追加する」を参照してください。
- グループにロールを割り当てるには、「グループへのロールの割り当て」を参照してください。
- ユーザーにロールを割り当てるには、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。

ユーザー管理およびユーザーの管理方法の詳細については、「ユーザー管理」を参照してください。

インストールされるテーブル

応答テンプレートとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
応答テンプレート [sn_templated_snip_note_template]	応答テンプレート情報を保存します。応答テンプレートは、ケースまたはタスクフォームにコピーできる再利用可能なメッセージです。応答テンプレートを使用して、ユーザーに一貫性のあるメッセージを迅速に提供したり、エージェントチャットで要求者に標準的なチャット応答メッセージを表示したりします。
チャネルへの M2M 応答テンプレート [m2m_response_template_to_channel]	応答テンプレートにチャネルをマップします。
応答テンプレートチャネル [sn_templated_snip_channel]	応答テンプレートチャネルに関する情報を保存します。
テーブル用のメモのテンプレート [sn_m2m_note_template_for_table]	メモを応答テンプレートにマップします。

テーブル管理およびデータ管理方法の詳細については、「テーブルアドミニストレーション」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) 応答テンプレートの作成または変更

繰り返し使えるメッセージを定義するために、応答テンプレート (以前の用語では、テンプレート化されたスニペット) を作成または変更します。これらのメッセージを従業員への応答時にコピーして、迅速かつ一貫性のあるメッセージを提供することができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.manager、sn_templated_snip.template_snippet_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各テンプレートは、タスク [task] テーブルの拡張である HR テーブルに関連付けられています。テンプレートは、そのテーブルから引き出された変数を含むように構成できます。たとえば、HR ケース (sn_hr_core_case) テーブルを選択した場合、テンプレート本文に表示する [対象者] 変数を選択すると、応答テンプレートが使用されたときに、その変数が実際の対象者の名前に置き換えられます。

また、条件ビルダーを使用して、ケースが特定の HR サービスなどに対するテンプレートの条件を満たす場合を定義します。

手順

1. 移動先 **HR** 管理 > 応答テンプレート構成.
2. [新規] を選択して、応答テンプレートを選択します。
   または、リストから変更する既存の応答テンプレートを選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

応答テンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	応答テンプレートの名前。
短い名前	エージェントワークスペース でチャットを使用する際の応答テンプレートを識別する簡単な説明。 短い名前をクイックコマンド (/) と共に使用して、応答テンプレートのテンプレート本文のテキストをチャット中に表示します。この機能により、迅速かつ一貫した方法でチャット中にテキストを入力することができます。 たとえば、`gm` という短い名前では、「おはようございます」という挨拶に対するチャット応答テンプレートを識別します。この応答テンプレートのテキストを表示するには、チャットウィンドウに **/gm** と入力します。
テーブル	応答テンプレートが関連付けられているテーブルの名前。 エージェントワークスペースチャットの応答テンプレートを作成している場合、関連付けられるテーブルはインタラクション [interaction] テーブルになります。それ以外の応答テンプレートでは、テーブルはタスク [task] テーブルの拡張でなければなりません。 **注:** カスタム COE テーブルを作成しても、[クリップボードにコピー] UI アクションを追加することはできません。ユーザーは引き続きコピーアンドペースト機能を使用できます。
条件	応答テンプレートが使用可能になるタイミングを決定する条件です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、「API GlideFilter - Scoped, Global」を参照してください。 **注:** 使用可能な条件は、選択したテーブルによって異なります。チャット応答テンプレートの場合は、**[Type] [is] [Chat]** という条件を指定します。
アプリケーション	応答テンプレートを作成したアプリケーション。
グループの可視化	どのグループが応答テンプレートにアクセスできるかを示します。 回答テンプレートを表示できるグループフィルターを追加します。 **注:** このフィールドを空白のままにすると、すべてのグループが応答テンプレートを使用できるようになります。
本文	特定のケースまたはタスクに応答する方法についてエージェントに指示を提供する応答テンプレートのテキスト。 フィールド値を参照するには、選択したテーブルに基づいて [変数] リストから変数を選択します。 カスタム変数参照を手動で入力することができます： ○ 現在のユーザー：`$ {current_user}` ○ 現在の日付：`${Date}` または、カスタム変数参照を表示する場所にマウスを合わせ、[現在のユーザーを挿入 **(Insert Current User)**] または [現在の日付を挿入 **(Insert Current Date)**] ボタンを選択します。 **注:** 応答テンプレートはリッチテキストをサポートしていません。
変数を選択	テンプレート本体に追加できる変数です。たとえば、HR ケース (sn_hr_core_case) テーブルを選択した場合、テンプレート本文に表示する [対象者] 変数を選択すると、応答テンプレートが使用されたときに、その変数が実際の対象者の名前に置き換えられます。

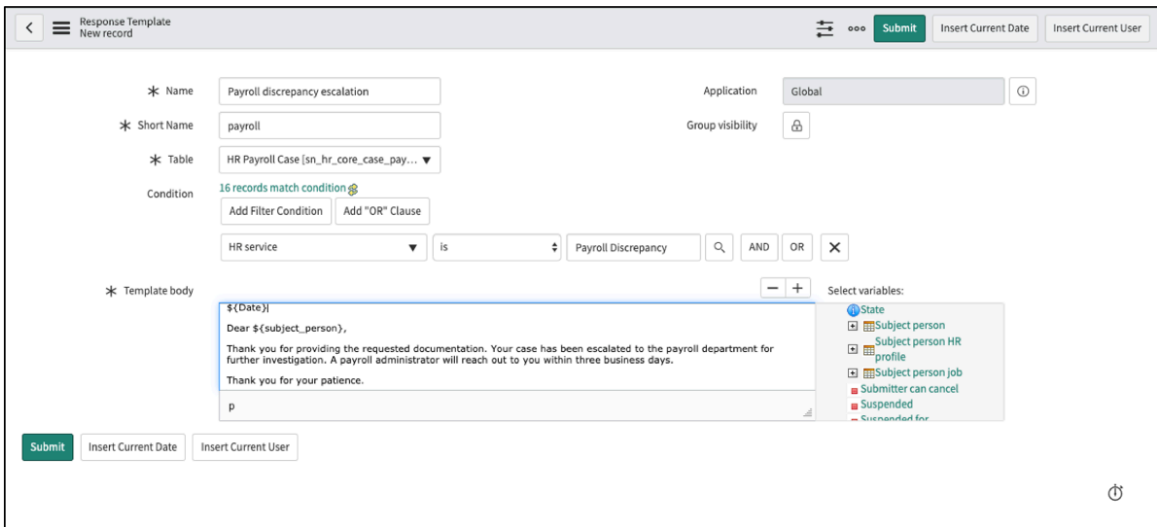
自動翻訳

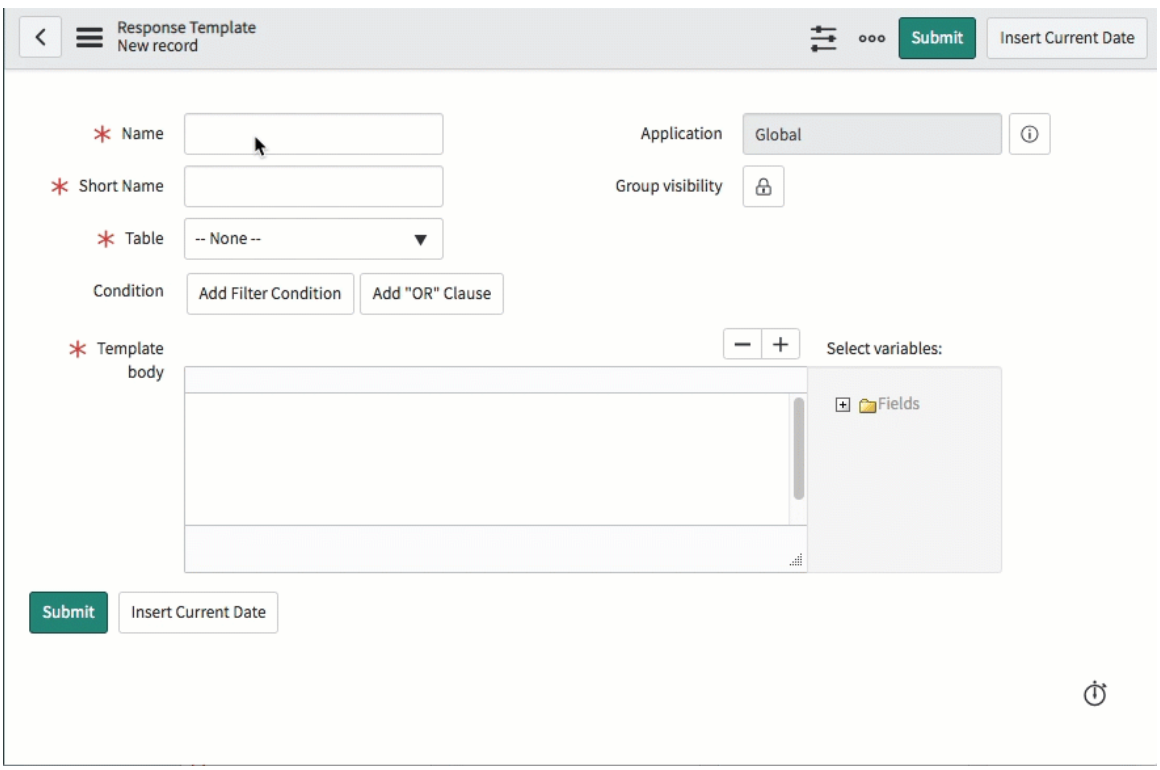
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 使用可能な変数は、選択したテーブルによって異なります。

Example

次の GIF は、給与不一致ケースをエスカレートするための応答テンプレートを作成するHR サービスデリバリ (HRSD)アプリケーションでの HR マネージャーの例です。テンプレートは HR 給与ケース [sn_hr_core_case_payroll] テーブルに関連付けられ、条件は給与不一致 HR サービスと一致するケースをフィルタリングするように設定されます。テンプレートテキストが本文に貼り付けられ、その後、対象者の変数が挨拶に追加されます。





4. [送信] または [更新] をクリックします。

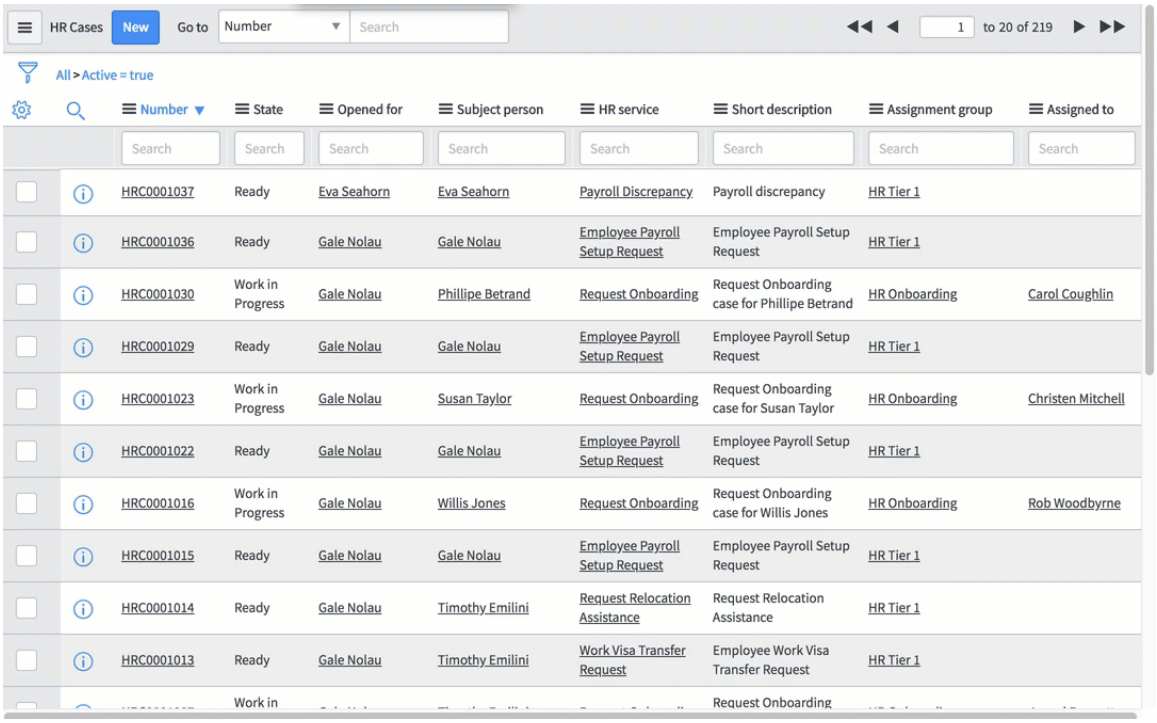
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[チャネル]は、追加したチャネルのみに応答テンプレートを制限します。空白のままにすると、応答テンプレートはどのチャネルでも使用できません。この機能を使用すると、チャット、メール、またはフォームにさまざまなメッセージを表示できます。詳細については、「応答テンプレートチャネルの作成」を参照してください。
[チャネル] 関連リストが表示されます。

次のタスク
応答テンプレートの内容は、指定した条件を満たすフォームのフィールドにコピーできます。

次の GIF は、HR サービスデリバリ (HRSD)アプリケーションで HR ケースのライターが給与不一致ケースを開き、従業員が読む HR ケースフォームのコメントフィールドに給与不一致エスカレーションテンプレートをコピーする例を示しています。



応答テンプレートチャネルの作成

応答テンプレートチャネルを作成するには、次の手順に従います。応答テンプレートチャネルにより、チャット、メール、HR ケースまたはタスクで使用するための適切な応答テンプレートが表示されます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 応答テンプレート構成.
2. 既存の応答テンプレートを選択するか、[新規] をクリックします。
3. [チャネル] を選択します。
4. [リストを使用してルックアップ] アイコンを選択します。
5. [新規] を選択します。
   フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答テンプレートチャネル

フィールド	説明
名前	チャネルの名前。チャネルは、応答テンプレートを表示するカテゴリを表します。 ベースシステムでは、次のことが可能です。 ○ チャット ○ メール ○ フォーム 注: チャットで応答テンプレートを使用するには、HRSD 向けの高度なワークアサインメント (com.sn_hr_awa) プラグインを有効にする必要があります。
値	異なる言語に関連して一貫性を保つチャネルの名前。 たとえば、フランス語で作業している場合、[名前] フィールドでは「LeChat」でも、[値] フィールドでは「Chat」です。これにより、言語に関係なく正しいテンプレートが選択されます。
アプリケーション	応答テンプレートを使用できるアプリケーション。
アクティブ	応答テンプレートチャネルを有効化します。 注: ボックスをオフにすると、レコードは削除されずに無効化されます。

6. [保存]を選択します。
[チャネル]は、追加したチャネルのみに応答テンプレートを制限します。空白のままにすると、応答テンプレートはどのチャネルでも使用できません。この機能を使用すると、チャット、メール、またはフォームにさまざまなメッセージを表示できます。詳細については、「応答テンプレートチャネルの作成」を参照してください。
[チャネル] 関連リストが表示されます。
7. [新規] をクリックして新しいチャネルを作成するか、 [編集] をクリックして既存のチャネルにアクセスします。
8. チャネルを選択したら、[保存] をクリックします。
[応答テンプレート] フォームに戻ります。
9. [更新] をクリックします。
応答テンプレートの詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 応答テンプレートの作成または変更」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケースへの応答テンプレートのコピー

応答テンプレート (旧「テンプレート化されたスニペット」) の内容を、指定した条件を満たす HR ケースフォームのいずれかのフィールドにコピーします。

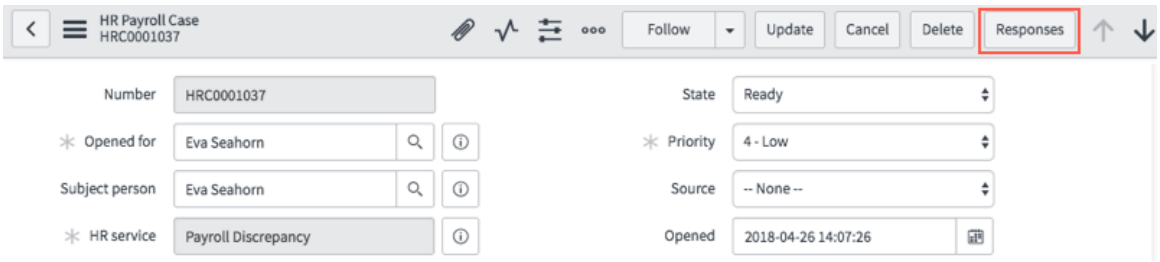
始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

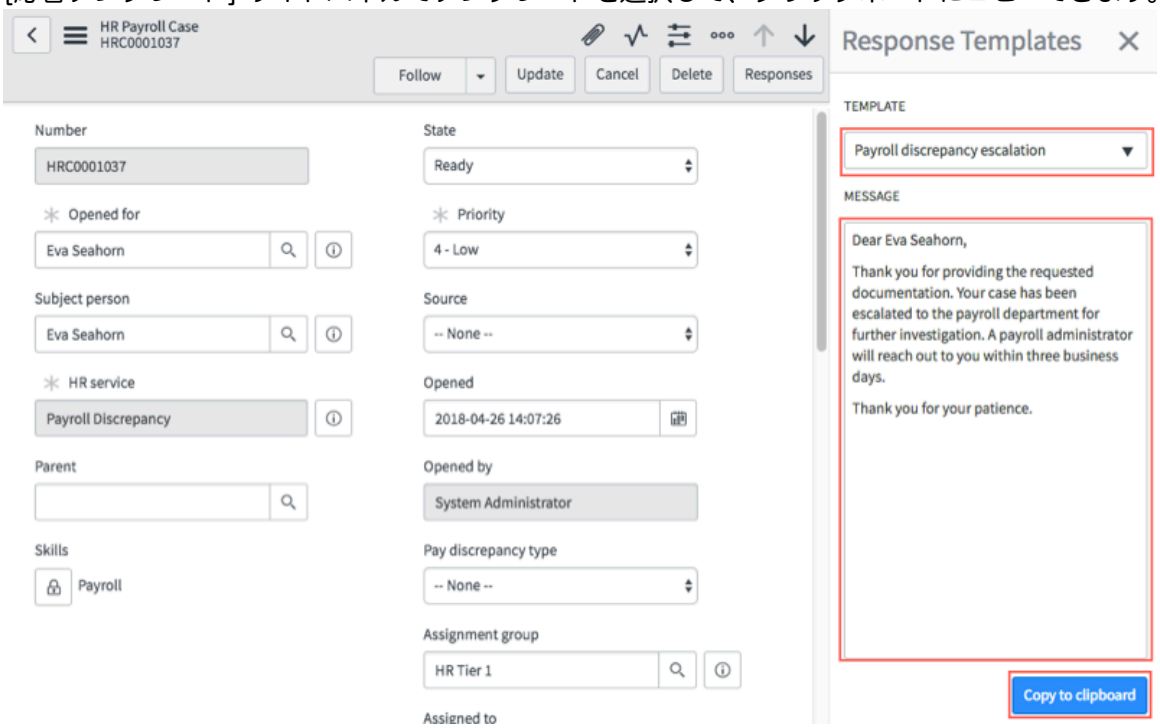
手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > すべての **HR** ケースをクリックし、[自分にアサイン済み] や [開く] などのモジュールの 1 つを開きます。
2. HR ケースを開きます。
3. [応答] をクリックして [応答テンプレート] のサイドパネルを開きます。

> **注:**
> [応答] ボタンが表示されていない場合は、応答テンプレートがオープンケースを使用できる条件を満たしていることを確認します。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 応答テンプレートの作成または変更」を参照してください。



4. [応答テンプレート] サイドパネルでテンプレートを選択して、クリップボードにコピーできます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. コピーしたら、その内容をフォーム上の [コメント] などのフィールドに貼り付けることができます。また、従業員に送信するメールに使用することも可能です。

   注:
   HR エージェントワークスペースでの応答テンプレートの使用については、「」を参照してください。

HR 同義語ディクショナリ

HR サービスデリバリ (HRSD) では、同義語ディクショナリを提供しています。これを使用すると、追加のキーワードでテキスト検索を拡張できます。

始める前に
必要なロール：admin、ts_admin

このタスクについて
HR 同義語ディクショナリーを編集して、ビジネスと用語を反映させることができます。

注:
編集するには、グローバルスコープ内である必要があります。

手順

次のいずれかの作業を完了します。

HR 同義語ディクショナリのロード

[デモデータのロード] ボックスをオンにし、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core [com.sn_hr_core] プラグインを有効にすると、HR 同義語ディクショナリーが自動的にロードされます。

HR 同義語ディクショナリの有効化

1. 移動先 システムプロパティ > テキスト検索.
2. [同義語 (同義語ディクショナリーで定義可能) を有効にします] フィールドで [はい] をオンにします。
3. [保存] をクリックします。

HR 同義語ディクショナリーの編集

1. 移動先 システム定義 > テキストインデックスの同義語ディクショナリ.
2. **[HRSD** 同義語ディクショナリー] をクリックします。
3. ベースシステムでは、5 つのデフォルトの同義語セットが用意されています。
4. 編集する同義語セットをクリックします。
5. [同義語セット] ボックスに、単語をコンマ区切りで追加します。このボックスには、従業員が検索に使用すると思われるカスタムの単語を入力します。
6. または、[新しい行の挿入] をクリックして同義語セットを追加します。
7. [更新] をクリックします。

HR 同義語ディクショナリーの公開

1. [HRSD 同義語ディクショナリー] フォームが表示されます。
2. [関連リンク] の下の [ディクショナリーを公開] をクリックします。
3. 同義語ディクショナリーは、数分後にアクティブになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR セキュリティ

HR サービスデリバリ (HRSD) では、呼び出し元アクセス制限、暗号化のサポート、および エッジ暗号化のセキュリティ機能を提供します。

HR の呼び出し元アクセス制限

呼び出し元アクセス制限 (Restricted caller access, RCA) では、HR サービスデリバリ (HRSD)アプリケーションに対するクロススコープアクセスを定義します。

RCA を使用すると、HR のスコープ指定テーブルおよびスクリプトインクルード API の機密情報を保護できます。RCA を使用しないと、プライベートスコープではないテーブルは、サーバー側スクリプトによるクエリーを受け入れてしまいます。

[スコープ対象のアプリケーション限定呼び出し元アクセス **[com.glide.scope.access.restricted_caller]]** プラグインは、HR アプリケーションのインストール中またはアップグレード中に有効化されます。

呼び出し元追跡

この設定は、開発ステージに推奨されます。テーブルとスクリプトインクルードへのアクセスは許可されますが、呼び出し元アクセス制限テーブルで追跡されます。アクセス情報は、[アプリケーション制限付きの申請者アクセス] から表示できます。

呼び出し元制限

この設定は、開発完了後の本番フェーズに推奨されます。

アプリケーションリソースに対するクロススコープアクセスの定義については、「アプリケーションリソースへのクロススコープアクセスの定義」を参照してください。

関連情報

アプリケーションスコープ、アプリケーションリソース、およびイベントへのアクセスの設定

HR および従業員ドキュメント管理の暗号化

HR サービスデリバリ (HRSD) および従業員ドキュメント管理では、暗号化を提供して機密情報を保護します。

暗号化により、権限のないユーザーが従業員ドキュメントをダウンロードして表示したり、特定のフィールドを表示したりすることを防止できます。HR の従業員ドキュメントまたはフィールドを暗号化するために、 フィールド暗号化 がデフォルトで有効になっており、ロールベースの暗号化機能を提供します。

暗号化マネージャーは、暗号化モジュールとモジュールアクセスポリシーを使用して暗号化するフィールドまたはアプリケーションを構成します。

- 注:
  [アプリケーション] フィールドで [従業員ドキュメント管理] が選択されていることを確認します。

- モジュールアクセスポリシーから、暗号化アクセスのロールを設定します。従業員ドキュメントを追加するユーザーにロールを指定します。このロールを持つユーザーは、暗号化されたドキュメントにアクセスできます。「モジュールアクセスポリシーを作成する」を参照してください。
- HR サービスデリバリ (HRSD)がライセンス供与され、有効化されていて、かつドキュメントタイプで従業員のアクセスが許可されている場合に、従業員は自分のドキュメントを表示できます。従業員が暗号化されている自分のドキュメントを表示する場合、暗号化モジュールで指定されたロールは不要です。ドキュメントタイプのポリシーの定義 フィールドまたは添付ファイルの暗号化を設定するには、「フィールドと添付ファイルの暗号化」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
以前に暗号化コンテキストを使用して暗号化されたドキュメントには、Yokohama の暗号化モジュールを使用して同様にアクセスできます。

フィールド暗号化の詳細については、「Field Encryption」を参照してください。

HR および従業員ドキュメント管理のエッジ暗号化

HR サービスデリバリ (HRSD) および従業員ドキュメント管理では、エッジ暗号化を提供して機密情報を保護します。

エッジ暗号化では、データセキュリティを直接制御できます。暗号化およびキー管理は、ブラウザと ServiceNow インスタンスの間のイントラネットで実行されます。

「エッジ暗号化について」を参照してください。

エッジ暗号化は、ユーザー側のネットワークのプロキシーサーバーで有効になるので、プラン立案、ネットワーク管理、およびセットアップが非常に重要になります。

「エッジ暗号化の計画立案」を参照してください。

エッジ暗号化のインストールについては、「エッジ暗号化のインストール」を参照してください。

エッジ暗号化の構成については、「エッジ暗号化の構成」を参照してください。

HR のエッジ暗号化

HR テーブルに関連する列 (フィールド) または添付ファイルを暗号化できます。「暗号化設定を使用してフィールドを暗号化する」を参照してください。

注:
エッジ暗号化の使用には制限事項があります。「エッジ暗号化の制限事項」を参照してください。

リストおよびフォームからの HR チャット

HR サービスデリバリ (HRSD)の HR リストまたはフォームから、HR サービス要求について従業員とチャットできます。

HR フォームまたはリストにある [フォームヘッダー] の [コネクトサイドバーの切り替え] からチャットにアクセスします。[コネクトサイドバーの切り替え] アイコンに表示される数字は、誰かがあなたとチャットしようとしていることを示します。

特定の HR ケースについて開始されたチャットは、ケースレコードに含められます。デフォルトでは、チャットの会話は HR ケースの [作業メモ] に保存されます。HR ケースに関する作業メモは、従業員には表示されません。チャットを [コメント] に変更すると、そのチャットは HR ケースで従業員に表示されます。

チャットウィンドウで、HR ケース番号の隣にあるアイコンをクリックすると、HR ケースの詳細にアクセスできます。

注:
エージェントが HR ケースにアサインされていない場合は、従業員センター から一部の機能を利用できません。たとえば、特定のケースに関するチャットへの質問リンクをエージェントにアサインすることはできません。ケースへの HR エージェントの自動アサインについては、「HR のアサインルールと一致ルール」を参照してください。

「コネクト」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

HR チャットキューの管理

HR 部門のチャットキューを設定し、チャットレコードを検討して、従業員が会話を開始したときの支援状況を測定することができます。

始める前に

HR チャットキューを使用するには、アドミニストレーターが 高度な作業アサイン [com.glide.awa] および エージェントチャット [com.glide.interaction.awa] プラグインをアクティブ化する必要があります。

必要なロール：admin または hr_admin

このタスクについて

チャット キューと、従業員が会話を開始したときおよび待機しているときに表示されるメッセージを監視するためのアサイン先グループを設定できます。

チャットレコードを検討して、従業員が応答を待機した時間とチャットリクエストを受け入れている人物を確認できます。

手順

1. 移動先 すべて > 共同作業 > コネクトサポート > サポート管理 > キュー.
2. [チャット キュー] リストから **[HR** 部門のチャット キュー] を選択します。
3. 必要に応じてフィールドに入力します。

[チャット キュー] フォーム

フィールド	説明
名前	キューの名前。
アクティブ	コネクトでは使用されません。
アサイン先グループ	キューのサポート スタッフが含まれているユーザー グループです。グループ内のすべてのユーザーは、コネクトサイドバーでキューを表示してチャットを受け入れることができます。他のユーザーはキューにアクセスできません。このフィールドに入力する必要があります。
平均待ち時間	エージェントがキュー内のチャットを受諾するまでにかかる時間の平均です。この値は自動的に計算されます。手動で編集しないでください。
問題を確認	コネクトでは使用されません。
エスカレーション先	エージェントがチャットをエスカレートする宛先として可能な別のキューです。例：優先度の高いサポート チャットのキューがあります。このフィールドでキューが定義されている場合、エージェントは会話で [エスカレート] オプションにアクセスできます。
初期エージェント応答	エージェントがチャットを受け入れたときにユーザーに表示されるメッセージです。例：サポートにご連絡いただきありがとうございます。質問の内容を確認し次第ご連絡いたしますので、しばらくお待ちください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
利用不可	定義されたキュー [スケジュール] の外でユーザーがチャットを開始しようとしたときに表示されるメッセージです。HTML を使用してメッセージの書式を設定し、リンクやメディアを含めることができます。
質問	キュー内で新しいチャットを開始したときにユーザーに表示される最初のフレーズです。例：何かお困りですか？
スケジュール	キューをいつ利用可能にするかを定義するスケジュールです。キューを常に利用可能にするには、このフィールドを空白のままにします。ユーザーは、スケジュール時間外にキュー内で新しい会話を開始することはできません。

4. キューに関連付けられた会話を検討するには、[チャットキューのエントリー] 関連リストを追加し、次の情報の記録を確認してください。

HR チャットキューの監視

従業員は、HR ポータルの **[HR** とチャットする] リンクから質問できます。質問は HR チャットキューに追加され、キューを監視している任意の HR エージェントが応答できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

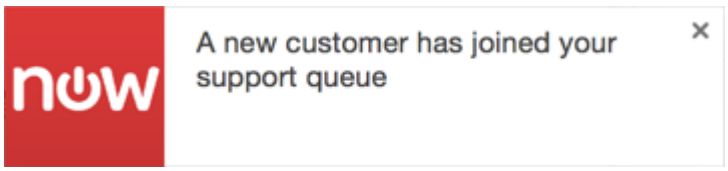
注:

コネクトサポート は廃止されます。同様の機能については、高度な作業アサイン および エージェントチャット に移動してください。詳細については、「コネクトサポートから高度なワークアサインメントおよび エージェントチャットに移行」を参照してください。

このタスクについて

デフォルトでは、HR グループのすべてのメンバーが HR チャットキューを監視します。質問がキューに送信されると、ポップアップ通知が表示されます。

HR チャットキュー通知



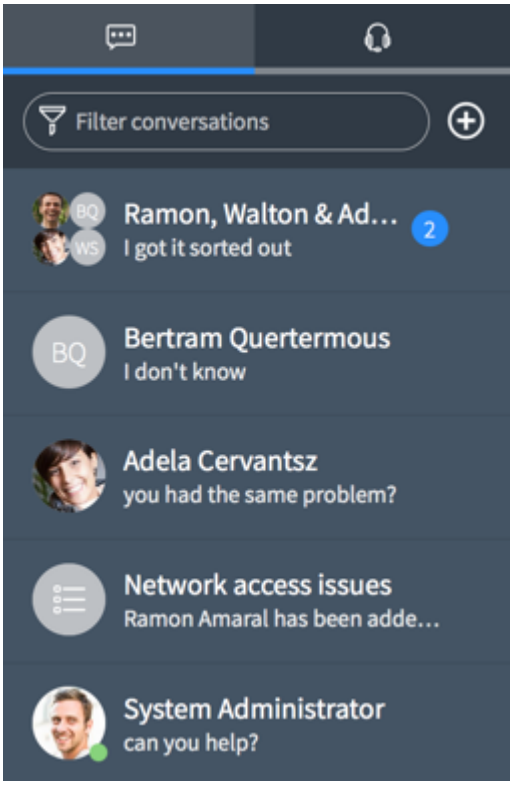
手順

1. 移動先 すべて > 共同作業 > コネクトサポート.
   コネクトワークスペースが新しいタブで開きます。
2. コネクトサイドバーで、ヘッドセット アイコン ( ) によって示されるサポート タブをクリックします。
   サポート タブに、所属するキューが表示されます。また、オープンなサポート会話が [ケース] の下に表示されます。ユーザーがサポート会話を開始するか、またはエージェントが会話をキューに転送すると、関連付けられたキューに所属するすべてのエージェントがその会話を受け入れることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コネクトサイドバーのサポート タブ



3. 次のいずれかの方法で会話を受け入れます。

4. ユーザーに返信するか、問題解決を支援します。
デフォルトでは、メッセージはコメントとして会話レコードに追加され、ユーザーに表示されます。

次のタスク
必要に応じて、さらに調査するために、会話から新規 HR ケースまたはインシデントを開くことができます。また、会話を別のエージェントまたはキューに転送したり、優先度の高いキューに会話をエスカレートしたりすることもできます。

チャットからの **HR** ケースの作成

HR チャットの結果、ケースを開くことが必要になった場合は、会話からケースを直接作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.case_writer

> **注:**
> コネクトサポート は廃止され、新しいアクティベーションではサポートされていないか、使用できません。同様の機能については、高度な作業アサイン および エージェントチャット に移動してください。詳細については、「コネクトサポートから高度なワークアサインメントおよび エージェントチャットに移行」を参照してください。

このタスクについて
サポート会話から HR ケースを作成すると、会話履歴がコメントおよび作業メモとしてケースアクティビティストリームにコピーされます。また、今後のメッセージもケースで追跡されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > コネクト > コネクトサポート.
   コネクトワークスペースが新しいタブで開きます。
2. コネクトサイドバーで、ヘッドセット アイコン ( ) によって示されるサポート タブをクリックします。
3. [ケース] で HR の会話を開きます。
4. 会話の下にあるメニューアイコン ( ) をクリックし、コネクトアクションメニューを開きます。
5. [コネクトアクション] メニューで **[HR** ケースを作成] を選択します。
   新規ケースフォームがレコードタブで開きます。会話の詳細に基づいて、システムによって特定のフィールドが自動的に設定されます。
6. 必要な情報をフォームに入力し、[送信] をクリックします。
   レコード会話のコメントと作業メモはすべて、[インシデント] フォームにコメントとして表示されます。作業メモは、ESS ユーザーのチャットには表示されません。チャットエージェントは、メッセージを会話のコメントまたは作業メモのどちらにするかを選択できます。

   a. レコード会話のテキスト入力フィールドの横にある [メッセージタイプ] アイコン ( ) をクリックします。

   b. [コメント] または [作業メモ] を選択します。

   c. メッセージを入力します。
   デフォルトでは、レコード会話メッセージはコメントとして追加されます。

   > **注:**
   > 添付ファイルをレコード会話に追加すると、その添付ファイルは基礎となるレコードにも添付されます。

   レコードが会話で自動的に共有され、会話がレコードアクティビティストリームにコピーされ、チャット キュー エントリ [chat_queue_entry] テーブルでレコードが参照されます。レコードに追加された新しいジャーナル フィールドはチャットに表示されません。また、会話のドキュメント ID が、チャットキューエントリーテーブル内のエントリーではなく、インシデント番号を示すように変更されます。

ユーザーの複数のジョブレコードのキャプチャ

新しい [ジョブ (sn_hr_core_job)] テーブルを持つユーザーに対して、複数のジョブレコードをキャプチャします。HR ケースを作成するとき、そのケースが関連するジョブを指定できます。たとえば、給与不一致のケースがあり、その従業員に関連するジョブレコードが 2 つあるとします。そのケースが作成されると、そのケースの対象となるジョブを指定できます。

ジョブテーブルの概要

New York リリースの開始時に、新しい [ジョブ (sn_hr_core_job)] テーブルを使用して、ユーザーごとに複数のジョブレコードを保存し、組織内のユーザーのジョブ履歴をキャプチャできます。

ジョブテーブルと **HR** プロファイルテーブル

HR プロファイルテーブルには、ユーザーのプライマリジョブに対するジョブテーブルへの参照があります。

[HR プロファイル **(sn_hr_core_profile)]** テーブル

フィールド	説明
primary_job	[ジョブ (sn_hr_core_job)] テーブルへの参照フィールド。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

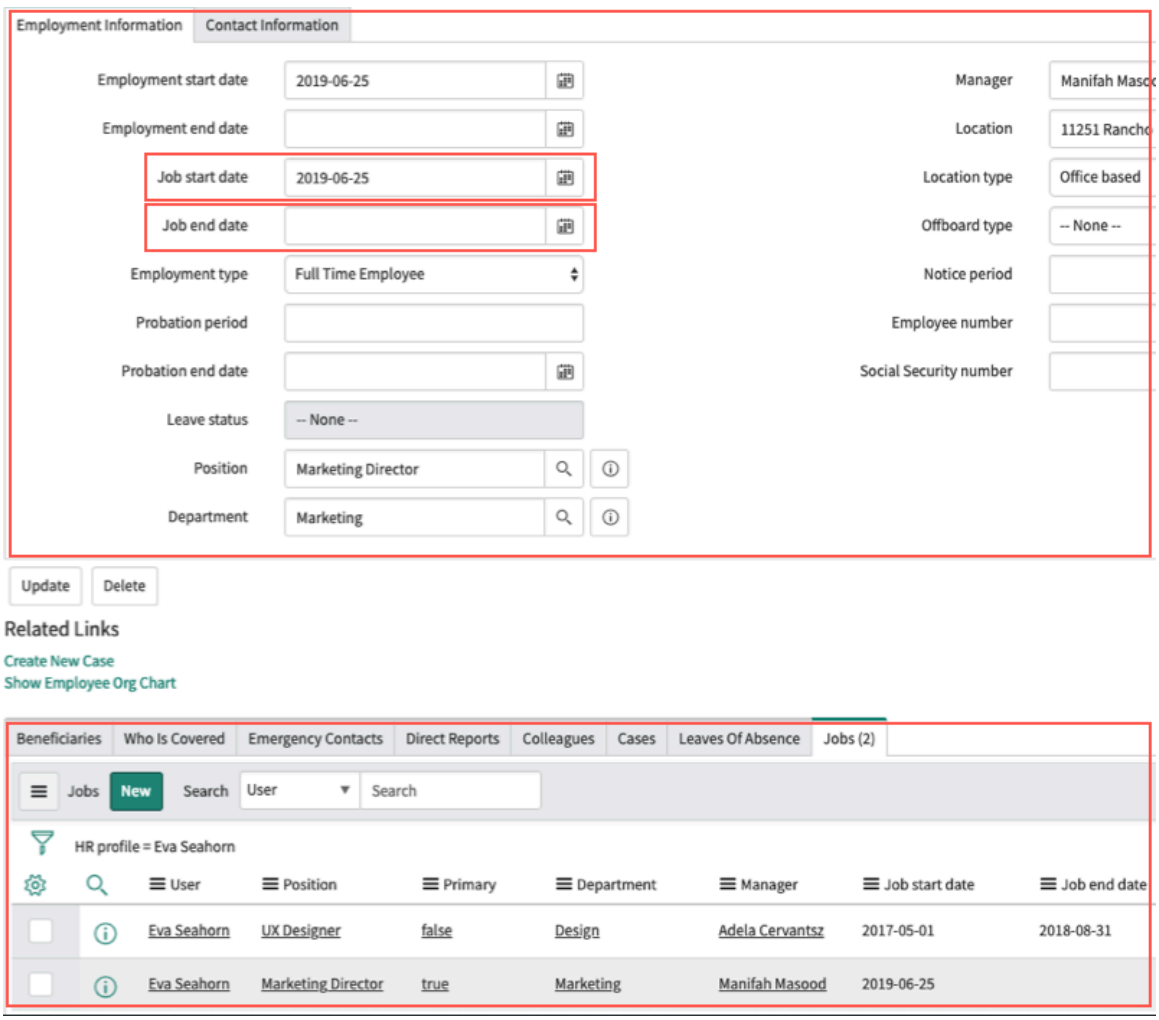
[HR プロファイル (sn_hr_core_profile)] テーブル (続く)

フィールド	説明
• ジョブ開始日 • ジョブ終了日	

たとえば、次の HR プロファイルレコードは Eva Seahorn 用です。Eva は、2017 年 5 月に UX デザイナーとして最初に雇用されました。2018 年 8 月に退職しています。2019 年 6 月に、マーケティングディレクターとして再雇用されました。Eva に関連するジョブレコードは 2 つあり、マーケティングディレクターのポジションがプライマリジョブです。

- [雇用情報] 関連リストには、プライマリジョブに関する情報が表示されます。
- [ジョブ] 関連リストに、関連するすべてのジョブレコードが表示されます。

注:
雇用開始日は、そのユーザーがその組織で雇用された最初の日を表します。ジョブ開始日は、そのユーザーの現在のプライマリジョブの最初の日を表します。Eva は 2018 年 8 月に離職しましたが、2019 年 6 月に再雇用されたからです。これは、Eva の新しい雇用開始日を表します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ジョブテーブルと HR ケーステーブル

HR ケーステーブルには、対象者のジョブに対するジョブテーブルへの参照があります。

[HR ケース (sn_hr_core_case)] テーブル

フィールド	説明
subject_person_job	[ジョブ (sn_hr_core_job)] テーブルへの参照フィールド。

たとえば、Eva Seahorn のケースでは、2019 年 6 月にマーケティングディレクターとして再雇用されました。Eva に関連するジョブレコードは 2 つあります。Eva のオンボーディングケースが作成されると、**subject_person_job** フィールドでは、オンボーディングケースが関連するジョブを指定できます。オンボーディングケースは、Eva が再雇用されたマーケティングディレクターの仕事になります。

ライフサイクルイベントでの複数のジョブのサポート

ジョブテーブルを使用して、ケースが関連するジョブを指定できるように、ライフサイクルイベントケースを作成します。たとえば、自分の部下のインターンがフルタイムのポジションに異動されるとします。そのインターンに関連するジョブレコードは 2 つあります。フルタイムのポジションのオンボーディングケースが作成されると、そのケースはフルタイムのジョブレコードに関連付けられ、関連するジョブレコードからの情報に基づいて、下流のアクティビティセットとアクティビティが確実にトリガーされます。詳細については、「ライフサイクルイベントでの複数のジョブのサポート」を参照してください。

関連情報

- hr_Utils - グローバル
- hr_ActivitySet - グローバル
- hr_ActivityUtils - グローバル

HR サービスデリバリ (HRSD) の標準チケットページビュー

標準チケットページを使用して、従業員に一貫したユーザーエクスペリエンスを提供できるように HR サービスを構成します。

チケットページのレイアウト (ヘッダーやタブなど) の外観は、以下から設定できます。 標準チケット > 標準チケット構成. 詳細については、「カスタム HR サービスの構成」を参照してください。

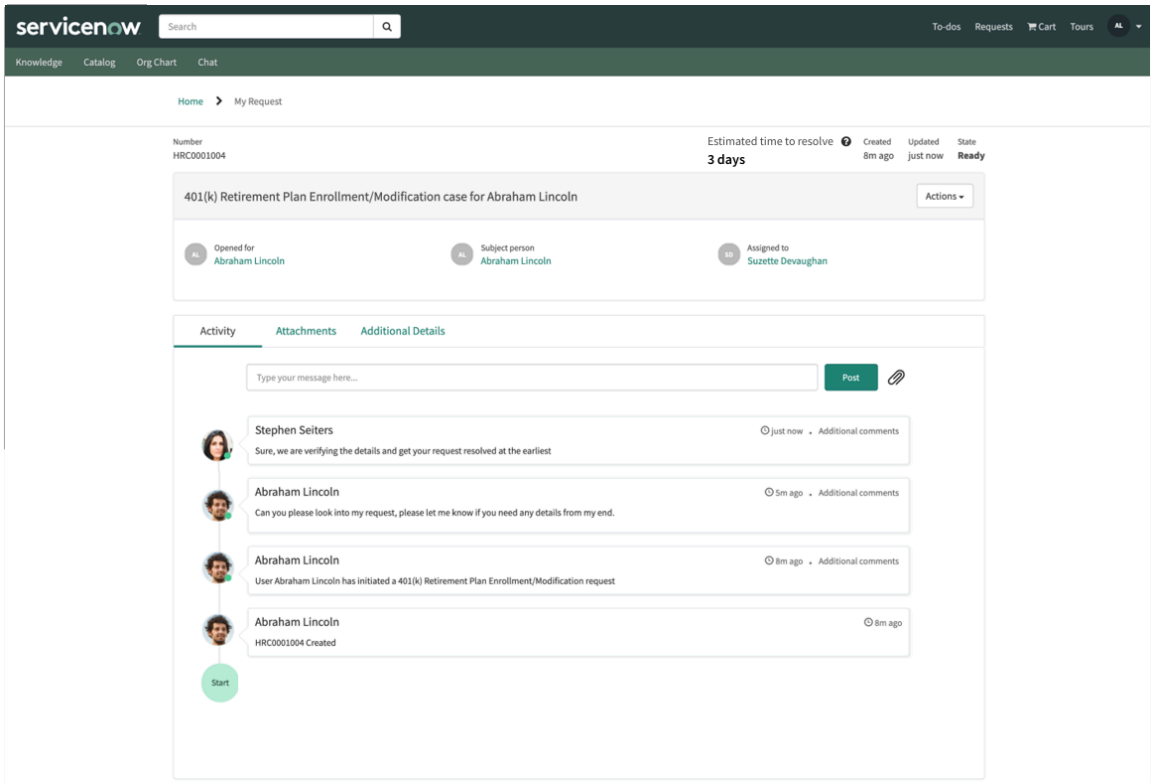
新規インスタンスおよび再起動済みインスタンスの場合、標準チケットページビューはデフォルトで利用できます。アップグレードされたインスタンスの場合、ページルートマップを構成する必要があります。詳細については、「ページルートマップの有効化」を参照してください。

HR サービスを構成し、ページルートマッピングを完了すると、HR 要求が次の形式で標準チケットページビューに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

標準チケットページビュー



予定解決時間 (ETTR) を有効にすると、要求の推定時間を確認できます。詳細については、「HR ケース解決までの推定時間」を参照してください。

カスタム **HR** サービスの構成

ポータルで一貫した従業員エクスペリエンスを提供できるように、標準チケットページでカスタム HR サービスを構成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 標準チケット > 標準チケット構成.

> **重要:**
> デフォルトでは、標準チケット構成は次の HR サービスに対して実行されます。
>
> - sn_hr_core_case_talent_management
> - sn_hr_core_case
> - sn_hr_core_case_payroll
> - sn_hr_core_case_relations
> - sn_hr_le_case
> - sn_hr_core_case_operations
> - sn_hr_core_case_total_rewards
> - sn_hr_core_case_workforce_admin

2. カスタム HR サービスを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. フォームで、必須フィールドを構成します。

チケット構成フォーム

フィールド	説明
テーブル	標準チケットページを構成する CoE テーブル。
アクティブ	チケット構成がアクティブであるかどうかを指定するオプション。
アプリケーション	チケット構成に関連付けるアプリケーション。
ステータスフィールド	タスク拡張テーブルの任意のフィールド。デフォルトでは、このフィールドはタスク拡張テーブルの [ステータス] フィールドにマッピングされます。このフィールドを追加するには、フォームを設定します。 **注:** 以下の情報のフィールドを追加することはできません。 ○ 番号 ○ 簡単な説明 ○ 作成日 ○ 更新日 ○ ウォッチリスト ○ コメントや作業メモなどのユーザー入力
情報リージョン	
「説明」の表示	要求の説明を表示するかどうかを決めるシナリオ。選択できるオプション： ○ なし ○ 常時 ○ 変数がない場合 **注:** 説明が表示されている場合、説明を展開したり折りたたんだりすることができます。
詳細	ウィジェットを情報領域に表示するかどうかを指定するオプション。
情報ウィジェット	情報領域に表示されるウィジェット。このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。 **注:** デフォルトでは、HRM ケース情報ウィジェットを使用して、HR ケースに関連する情報を表示します。
情報ウィジェットパラメーター	情報ウィジェットパラメーターのカンマ区切りリスト。このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。
情報フィールド	情報領域に表示されるフィールド。このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合は表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 以下の情報のフィールドを追加することはできません。 ○ 番号 ○ 簡単な説明 ○ 作成日 ○ 更新日 ○ ウォッチリスト ○ 州 ○ コメントや作業メモなどのユーザー入力
アクションリージョン	
アクション ウィジェット	情報領域で利用可能なアクションを指定するウィジェット。 注: デフォルトでは、HR 標準チケットアクションウィジェットが使用されます。
アクション ウィジェット パラメーター	アクションウィジェットパラメーターのカンマ区切りリスト。

注:

- デフォルトでは、[アクティビティ] と [添付ファイル] タイプの 2 種類のタブが有効化および構成されています。
- [カスタム] 以外のタブタイプを複製することはできません。
- 最大 5 つのタブを設定できます。
- 次のいずれかのタブタイプのみを追加できます。
  - 変数エディター (読み取り専用)
  - 変数サマライザー

4. ヘッダーメニューを右クリックし、[保存] をクリックします。
5. [タブ構成] 関連リストで、フィールドを設定します。

タブ構成フォーム

フィールド	説明
タイプ	ウィジェットを表示する基準にするタブタイプ。選択できるオプション： ○ なし ○ アクティビティ ○ 添付ファイル ○ カスタム

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 変数エディター (読み取り専用) ○ 変数サマライザー
タブ名	タブの名前。
アプリケーション	チケット構成に関連付けるアプリケーション。
順番	タブがタブセクションに表示される順序。
表示	タブの可視化を決める条件。
ウィジェット	タブセクションに表示されるウィジェット。このフィールドは、[タイプ] で [カスタム] を選択した場合のみ表示されます。 **注:** [タスク/To **do]** タブでは、デフォルトで HRM タスクの親ウィジェットが使用されます。[承認者] タブでは、デフォルトで HRM 承認タブウィジェットが使用されます。[添付ファイル] タブでは、デフォルトで HR 標準チケット添付ファイルウィジェットが使用されます。このウィジェットには、従業員ドキュメント (EDM) も表示されます。
ウィジェットパラメーター	タブウィジェットパラメーターのカンマ区切りリスト。このフィールドは、[タイプ] で [カスタム] を選択した場合のみ表示されます。

6. [チケット構成] フォームで、[更新] をクリックします。

ページルートマップの有効化

インスタンスをアップグレードした場合は、HR チケットページをポータルの標準チケットページにリダイレクトします。標準チケットページビューで HR 要求を表示します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

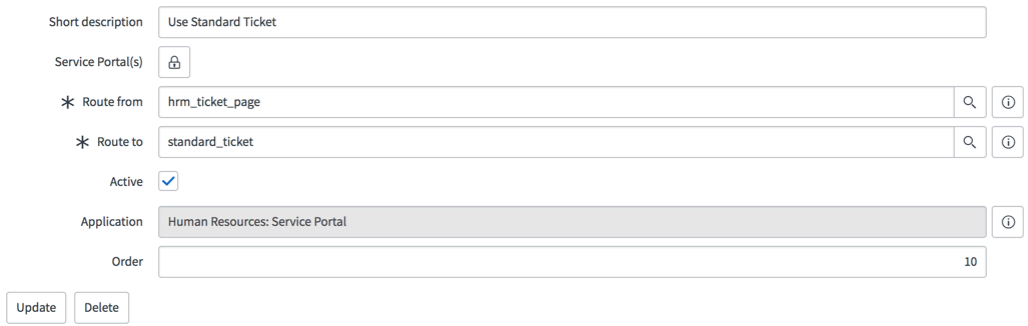
1. 移動先 すべて > サービスポータル > ページルートマップ.

2. [hrm_ticket_page] から **standard_ticket** にページルートマップを作成します。

注: **[hrm_ticket_page]** は、従業員センター [com.sn_hr_service_portal] プラグインを使用している場合にのみ利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. **[hrsp_ticket]** から **[standard_ticket]** にページルートマップを作成します。

> 注:
> **[hrsp_ticket]** は、従業員サービスセンター (ESC) [com.sn_hr_service_portal] プラグインを使用せずに、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core [com.sn_hr_core] プラグインを使用している場合にのみ利用できます。



4. [チケット] から **[standard_ticket]** にページルートマップを作成します。

> 注:
> [チケット] は、非 HR カタログアイテムでのみ利用できます。



HR ケースとタスクの翻訳

従業員が希望する言語で HR ケースとタスクの簡単な説明と説明を表示できるように、HR ケースとタスクテンプレートの翻訳を有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR テンプレートの翻訳のグローバルな説明を構成します。

翻訳を有効にするには、HR ケースまたはタスクテンプレートを構成します。ユーザーが希望の言語で HR ケースとタスクの簡単な説明と説明を表示できるように、翻訳にグローバルな説明を複数の言語で提供することができます。

始める前に

翻訳をサポートする言語が有効になっていることを確認してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR** サービス > **HR** テンプレート.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

   HR ケースまたはタスクテンプレートを構成する方法の詳細については、次を参照してください。

   - HR ケーステンプレートを構成する
   - HR タスクテンプレートの構成
4. 翻訳を有効にするには、[翻訳にグローバルな説明を使用] フィールドが選択されていることを確認してください。
   選択すると、[グローバルな簡単な説明] と [グローバルな説明] フィールドが表示されます。
5. 有効化された各言語のグローバルな簡単な説明と説明を入力します。

   注:
   サポートされている言語ごとにグローバルな説明を入力していることを確認します。一部の言語では、単一の人事テンプレート内の [**Use global descriptions for translations**] オプションを選択できません。

   a. 検索項目 システム システム > 全般をクリックし、翻訳を提供する言語を選択します。

   Example
   たとえば、言語をスペイン語に設定できます。

   b. [HR テンプレート] フォームで、選択した言語でグローバルな簡単な説明と説明を入力します。

   Example
   たとえば、スペイン語での [福利厚生 - 歯科治療] のグローバルな簡単な説明と説明を入力できます。

   c. サポートしている言語ごとにこのプロセスを繰り返します。

   Example
   たとえば、英語、スペイン語、および韓国語がインスタンスで有効になっている場合は、これらの言語のグローバル翻訳が HR テンプレートに用意していることを確認してください。
6. **[Submit** (送信)] または **[Update** (更新)] をクリックします。
7. HR ケーステンプレートを構成している場合は、対応する HR サービスを更新して、グローバルな説明の使用をサポートするケースヘッダーを使用することもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 **HR** 管理 > **HR** サービス > **HR** サービスの設定.

b. 対応する HR サービスレコードを開きます。

c. 以下のフィールドを更新します。

対応する **HR** サービスレコードフォーム

Field (フィールド)	値
オープン対象者/承認者のビュー	グローバル説明を使用した依頼者/承認者ケースヘッダー構成
対象者/タスクアサイニーのビュー	グローバルな説明を使用してケースヘッダー構成にアサインされた対象者/タスク

d. [更新] をクリックします。

Example: 歯科治療に関する福利厚生の登録

この例は、言語がスペイン語に設定されている場合に、従業員サービスセンター (ESC) で歯科治療に関する福利厚生の登録/変更の HR サービスについてのグローバルな簡単な説明と説明がどのように表示されるかを示しています。

従業員プロファイルテーブル

従業員プロファイル (sn_employee) プラグインは、雇用開始日と雇用終了日フィールドを HR サービスデリバリ (HRSD) の外部で利用できるようにする、従業員プロファイル (sn_employee_profile) テーブルを提供します。たとえば、戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) でこのテーブルを使用して、ユーザーのリソースキャパシティを更新することができます。

概要

従業員プロファイル (sn_employee_profile) テーブルを使用すると、**[employment_start_date]** フィールドと **[employment_end_date]** フィールドを HR サービスデリバリ (HRSD)の外部で利用できるようにすることができます。

ここでは 従業員プロファイル について詳しく説明します。

従業員プロファイル **(sn_employee_profile)** テーブル

フィールド	説明
ユーザー	ユーザー (sys_user) テーブルへの参照。
employment_start date	雇用開始日を表します。
employment_end_date	雇用終了日を表します。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** で 従業員プロファイルを使用している場合

従業員プロファイルプラグインを有効にすると、次のフィールドが HR プロファイル (sn_hr_core_profile) テーブルからプルされ、従業員プロファイル (sn_employee_profile) テーブルに入力されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[HR プロファイル (sn_hr_core_profile)] テーブル

フィールド	説明
employment_start_date	雇用開始日を表します。
employment_end_date	雇用終了日を表します。

[HR プロファイルからの従業員プロファイルの同期 (Sync employee profile from HR profile)] は、プラグインの有効化時に、すべてのユーザーを対応する employment_start_date と employment_end_date の値とともに HR プロファイルテーブルからプルする、1 回限りのスケジュール済みジョブです。これ以降の更新は、[フィールドを **HR** プロファイルに同期 **(Synchronize fields to HR profile)]** および [フィールドを従業員プロファイルに同期 **(Synchronize fields to employee profile)]** ビジネスルールで行います。

注:
1 回限りのスケジュール済みジョブを再度実行する必要がある場合は、最初にジョブを有効にして、無効になった RCA に対して実行する前に許可するようにしてください。ジョブをスケジュールに従って実行しないでください。

アクティベーション情報

従業員プロファイルテーブルをアプリケーションで使用するには、従業員プロファイル (sn_employee) プラグインを有効にする必要があります。

注:
戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) でテーブルを使用している場合は、「リソースキャパシティの更新」で詳細を確認してください。

従業員プロファイルの有効化

admin ロールを持っている場合は、従業員プロファイルプラグイン [sn_employee] を有効にすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

従業員プロファイルとともにインストールされるコンポーネント

従業員プロファイル [sn_employee_profile] プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

従業員プロファイルとともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
従業員プロファイルアドミン [sn_employee.admin]	従業員プロファイルテーブルの作成、読み込み、更新、および削除を行うアクセス権を付与します。	なし

インストールされるスケジュール済みジョブ

従業員プロファイル とともにインストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
HR プロファイルからの従業員プロファイルの同期	HR サービスデリバリ (HRSD) のみ：すべてのユーザーを対応する employment_start_date と employment_end_date の値とともに HR プロファイル (sn_hr_core_profile) テーブルからプルする、1 回限りのスケジュール済みジョブです。

インストールされるテーブル

従業員プロファイルとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
従業員プロファイル [sn_employee_profile]	従業員プロファイルテーブル

HR サービスデリバリ (HRSD)のリンクジェネレーター

リンクジェネレーターを使用して、HR ケースフォームにリンクを作成します。このリンクから、アプリケーション外部にある、ケースの実行に利用できる情報にアクセスします。

コンピューターまたはソフトウェアの要求を実行するために、HR ケースフォームに給与、ソーシャルメディア、または製品へのリンクを作成します。URL を生成して、コンテンツ、ナレッジ記事、およびカタログを管理します。

たとえば、HR ケースフォームからサードパーティの HR アプリケーションへのリンクを作成して、HR エージェントが追加のプロファイル情報にアクセスできるようにします。このようなタイプのリンクの作成では、以下が前提条件となります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- HR エージェントが、サードパーティの HR アプリケーションにアクセスするための有効な認証情報を持っている。
- リンクは、ホームページではなく、サードパーティの HR アプリケーション内のプロファイル情報に HR エージェントを直接転送する。

[ヒューマンリソース **(HR)** スコープ対象のアプリ：**Core [com.sn_hr_core]]** プラグインが [リンクジェネレーター **[com.snc.linkgenerator]]** プラグインを有効化します。

フォームのリンクを作成するプロセスは次のとおりです。

- [リンクの定義] (リンクジェネレーターソース) で、ターゲットのウェブサイト名と URL のレコードを作成します。
- [リンクパラメーターの定義] (Link Generator Services) で、ディープリンク名、ウェブサイト名、リンクタイプ、およびスクリプトのレコードを作成します。
- [ボタンの定義] (リンクジェネレーターマッピング) で、ボタン名、ボタンの場所タイプ、フォーム (テーブル)、場所 (フィールド)、ディープリンク名などの情報をマップします。

HR ディープリンクの追加または変更

[リンクの定義] (リンクジェネレーターソース) を使用して、ターゲットのウェブサイト名および URL のレコードを作成します。

始める前に
必要なロール：link_generator_writer

手順

1. 移動先 すべて > リンクジェネレータ > リンクの定義.
2. [新規] または既存のレコードをクリックします。
3. **[Submit** (送信)] または **[Update** (更新)] をクリックします。
4. 移動先 リンクパラメーターの定義.
5. [新規] または既存のレコードをクリックします。
6. **[Submit** (送信)] または **[Update** (更新)] をクリックします。
7. 移動先 ボタンの定義.
8. [新規] または既存のレコードをクリックします。
9. [送信] または [更新] をクリックします。

HR フローとトリガー

ワークフロースタジオ で作成された HR フローでは自然言語を使用して、承認、タスク、通知、およびレコード操作をコーディングなしで自動化します。

ライフサイクルイベント のトリガーを自動化するために、3 つの新しいフローが利用可能です。トリガーは、HR プロファイル [sn_hr_core_profile] またはジョブ [sn_hr_core_job] テーブルの変更に基づきます。これらのフローにより、ライフサイクルイベント をトリガーするビジネスルールを記述する必要性が軽減または排除されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
これらのフローをカスタマイズして、入社イベント以外の ライフサイクルイベント で使用します。

次のフローがヒューマンリソース (HR) : Core アプリケーションとともにインストールされます。これらの HR フローはデフォルトで無効化されています。

新規雇用オンボーディングケーストリガー HR プロファイル

トリガーは、HR プロファイルテーブル [sn_hr_core_profile] の従業員の開始日に基づきます。雇用開始日が本日または本日以降の場合、フローによって HR オンボーディングケースが作成されます。このフローは、HR プロファイルが作成または更新されるたびに実行されます。

HR プロファイルの詳細については、「従業員プロファイルテーブル」および「HR プロファイルを使用」を参照してください。

新規雇用オンボーディングケーストリガージョブ

トリガーは、ジョブテーブル [sn_hr_core_job] の従業員の開始日に基づきます。雇用開始日が本日または本日以降の場合、フローによって HR オンボーディングケースが作成されます。このフローは、HR プロファイルが作成または更新されるたびに実行されます。

ジョブテーブルと関連するプロファイルレコードの詳細については、「ユーザーの複数のジョブレコードのキャプチャ」を参照してください。

ケーストリガーカスタム条件

テーブル : HR プロファイル [sn_hr_core_profile]

このフローをテンプレートとして使用して、カスタマイズされたトリガーを作成できます。トリガーは、従業員の開始日のカスタム日付チェックに基づきます。デフォルトのトリガーは、従業員の開始日の 2 日前に開始されます。フローとトリガーの詳細については、「フロー」を参照してください。

これらのフローでは、HR ライフサイクルイベントケース [sn_hr_le_case] テーブルにエントリを追加する HR ケースを作成します。複数のフローが同時にアクティブである場合、重複するレコードとケースが作成される可能性が高くなります。

注:
特定のライフサイクルイベントでは、これらのフローのうち 1 つのみが常にアクティブである必要があります。

HR フローを有効化する

HR フローは、タスクとケースの作成を自動化するのに役立ちます。

始める前に
必要なロール : admin

このタスクについて
ヒューマンリソース (HR): Core アプリケーションとともにインストールされる HR フローは 3 つあります。

- 新規雇用オンボーディングケーストリガー HR プロファイル
- 新規雇用オンボーディングケーストリガージョブ
- ケーストリガーカスタム条件

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

有効化はすぐに行われます。これらのフローでは、HR ライフサイクルイベントケース [sn_hr_le_case] テーブルにエントリを追加する HR ケースを作成します。複数のフローが同時にアクティブである場合、重複するレコードとケースが作成される可能性が高くなります。

> **注:**
> 特定のライフサイクルイベントでは、これらのフローのうち 1 つのみが常にアクティブである必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > フローデザイナー.
2. 有効化するフローを開きます。
3. [有効化] ボタンをクリックします。

従業員パスポート

従業員のデータエクスポートを有効にします。これは、他の機関や部門が追跡、コンプライアンス、および規制目的で使用できます。

この機能により、雇用履歴や進捗状況などの従業員プロファイルデータをさまざまな ServiceNow インスタンスで利用できるようになります。

HR エージェントは、次の手順を実行して従業員の雇用履歴を抽出できます。

1. HR サービスで従業員のケースを [雇用履歴の生成] として作成します。ドキュメントテンプレートである雇用履歴がケースに自動的に添付されます。

   > **注:**
   > sn_doc.writer ロールを持つ HR アドミニストレーターは、雇用履歴ドキュメントテンプレートで利用可能なフィールドを構成できます。

2. ドキュメントテンプレートの [添付ファイルの生成] オプションを使用して、PDF で雇用履歴を生成し、ケースに添付します。

HR ケース管理の使用

ケースとナレッジ管理 アプリケーションを使用して、HR のスコープ対象バージョンで HR ケースを作成、表示、または編集します。HR アカウントやシステム、福利厚生、給与、パフォーマンス管理、レポート、人材獲得、時間と経費のレポートなどに関連する HR 要求または照会から、HR ケースが作成されます。

セルフサービスによる HR ケースの作成

従業員は、従業員センター から、以下のカテゴリの HR サービスを照会または要求できます。

- メリット
- 従業員データ管理
- 労務 (ER)
- 全般
- HR システム
- 給与
- 人材管理
- ビザ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

HR サービスが 従業員センター から要求されると、HR ケースが作成されます。

HR エージェントによるケースの作成

従業員は、メール、チャット、または電話を使用して HR サービスを照会できます。HR エージェントは、センターオブエクセレンス (COE) または HR サービスに基づいて HR ケースを作成できます。

HR ケースを作成すると、HR サービスおよび関連付けられた HR テンプレートを介して、HR エージェントやアサイン先グループに HR ケースがアサインされます。

HR ケースには、1 つまたは複数の HR タスク、あるいは親ケースを構成する 1 つまたは複数の子の HR ケースを関連付けることができます。

HR 要求の例

アランという名前の従業員は、提供される歯科保険プランに関する情報を求めています。

1. アランは、従業員センター から HR 要求を送信して、提供される歯科保険プランの 1 つについて質問します。
2. HR ケースが作成され、HR エージェントにアサインされます。
3. HR エージェントは、電話、メール、チャット、または HR ケースの [コメント] セクションを介して問い合わせに回答できます。
4. 問い合わせた従業員が回答に満足した場合は、HR ケースをクローズできます。

HR ケースの作成

HR サービスを要求する従業員またはその他の個人の HR ケースを作成します。従業員は HR サービスポータルを使用して自分の HR ケースを作成することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

このタスクについて

- ケース作成の構成については、「HR ケースの作成方法の構成」を参照してください。
- 従業員は、従業員センターのレコードプロデューサーを使用して自分の HR ケースを作成することもできます。従業員が入力した詳細情報は、HR ケースの説明に記録されます。

> **注:**
> ユーザーが入力した値が依頼者の HR プロファイルの値と一致しない場合にのみ、ユーザーが入力した値が HR ケースの説明に記録されます。この動作は、ケースの HR サービスが [新規雇用 - オンボーディング] または [新規雇用 - ジャーニー (New Hire Journey)] のいずれかである場合には発生しません。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > 新規ケースの作成.
   または、任意のケースリストから [新規] をクリックします。
2. ケースを提出する対象者を決定します。
3. [ケースの詳細] セクションに情報を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ケースの詳細] のフィールド

フィールド	説明
COE	作成する HR ケースに関連付ける [センターオブエクセレンス]。COE を選択すると、HR サービスの選択肢がフィルターされます。「HR センターオブエクセレンスデータモデル」を参照してください。 **注:** 最初に HR サービスが選択されている場合、関連付けられている COE が自動的に設定されます。
HR サービス	選択した COE、または従業員の要求に関するやり取りに応じて選択した内容に基づく HR サービス。従業員が利用できる HR サービスは、以下でフィルターされます。 ○ 選択した COE ○ HR サービス構成に基づいた [対象者] の HR 基準 [ケース作成の構成] フォームの制限サービスフィルター。[HR サービス] フィールドが空の場合、[オープン対象者 **(Opened for)]** フィールドが削除されていないことを確認します。
ドキュメントテンプレートタイプ	ドキュメントテンプレートのカテゴリ。 **注:** このオプションは、ドキュメントテンプレート [com.snc.document_templates] プラグインが有効化されていて、HR サービスの構成中に [ドキュメントテンプレートタイプ **(Document Template Type)]** フィールドが選択されている場合にのみ表示されます。
ドキュメントテンプレート	ドキュメントテンプレートタスクを生成するケースに関連付けられたドキュメントテンプレート。 **注:** このオプションは、ドキュメントテンプレート [com.snc.document_templates] プラグインがアクティブ化されていて、HR サービスの構成中に [ドキュメントテンプレート] が選択されている場合にのみ表示されます。
作業メモ	他の HR エージェントに役立つケース固有の情報。[作業メモ] フィールドのテキストは [対象者] フィールドで指定されたユーザーには表示されません。 sn_hr_core.restrict_guest_email システムプロパティを使用すると、ユーザーは HR ケースを参照している個人メールアカウントからメールを送信できます。このプロパティが false (デフォルト) に設定されている場合、メールのテキストは [作業メモ] フィールドに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [翻訳] オプションを使用して、テキストを希望する言語に翻訳できます。動的翻訳フレームワークを構成する方法については、「動的翻訳」を参照してください。

4. [オープン対象者 **(Opened for)**] フィールドでサービス要求の責任者を選択します。
   - 要求を行うユーザーがケースを作成している場合、[対象者] と [オープン対象者 **(Opened for)**] の値は同じです。
   - マネージャーが従業員のケースを提出するなど、ケースが別のユーザーに対して作成されている場合は、選択リストを使用して別のユーザーを選択します。
5. [対象者] フィールドで、[リストから参照] アイコン ( ) を選択して別の従業員を検索および選択することで、ケースの件名を選択します。

   注:
   ケース作成設定ページでは、参照フィールドの詳細参照修飾子はサポートされていません。ユーザー検索フィルターを従業員検索に適用する場合、 [依頼者] と [対象者]には適用されません。

6. [ケースを作成] をクリックします。
7. オプション: ケースの作業を続行します。
   詳細については、「HR ケースの処理」を参照してください。

タスクの結果

[HR ケース] フォームが開き、ケースに関する追加情報が表示されます。**[COE]** フィールドと **[HR** サービス] フィールドの選択した値よって、表示されるフィールドが決まります。

HR ケースを開いて ジャーニーアクセラレーター アクションプランを作成

ジャーニーアクセラレーター アクションプランは、関連するライフサイクルイベントで HR ケースを開くことで作成できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

このタスクについて

ジャーニーアクセラレーターアクションプランを自動的に作成するように [ジャーニーアクセラレーターアクションプランを作成] テンプレートが構成されている場合、タスクが作成され、レビューのためにマネージャーにアサインされます。

ジャーニーアクセラレーターアクションプランを自動的に作成するようにテンプレートが構成されていない場合、To Do タスクが作成されます。このタスクは、計画を作成するためにマネージャー (オープン対象者) にアサインされます。To Do では、計画に次の情報が事前に入力されています。

- この計画の対象者 (対象者からマッピング)
- 計画タイプ (アクティビティからマッピング)
- 公開日 (アクティビティからマッピング)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > 新規ケースの作成.
2. [従業員を検索] フィールドに新しい従業員の名前を入力します。
3. ケースの詳細を入力します。
   - **COE**：HR ライフサイクルイベントケース
   - **HR** サービス：新規雇用オンボーディング
   - オープン対象者：マネージャー名
   - 対象者：新規雇用者名
4. [ケースを作成] をクリックします。
5. すべてのフィールドを確認し、必要な更新を行い、[作業準備完了] をクリックします。
   To Do タスクは、従業員センター のマネージャー To Do リストに作成されます。マネージャーは従業員センター から計画をレビューして公開します。

関連情報

ジャーニーアクセラレーター 計画の操作

サードパーティの経歴チェックプロバイダーを介した経歴チェックの要求

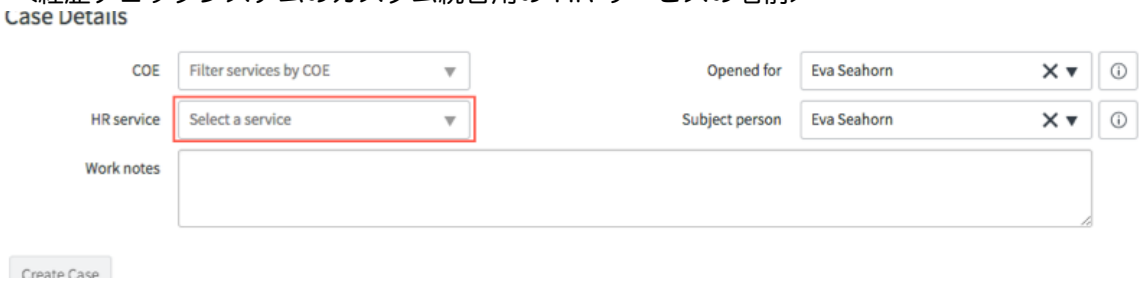
First Advantage、Accurate、Sterling などのサードパーティの経歴チェックプロバイダーを介して、従業員の経歴チェックを要求します。

始める前に
要求を行う前に、HR 統合アドミニストレーターがHR サービスデリバリ (HRSD)とサードパーティの経歴チェックシステム間の統合を設定する必要があります。詳細については、「HR 統合」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > 新規ケースの作成.
2. [従業員の検索] フィールドで、作成するケースの対象となる従業員を選択します。
3. [ケースの詳細] セクションの **[HR** サービス] フィールドで、次のいずれかのサービスを選択して、サードパーティの経歴チェックプロバイダーから経歴チェックを要求します。
   - First Advantage による経歴チェックの要求
   - Accurate による経歴チェックを要求
   - Sterling による経歴チェックの要求
   - <経歴チェックシステムのカスタム統合用の HR サービスの名前>

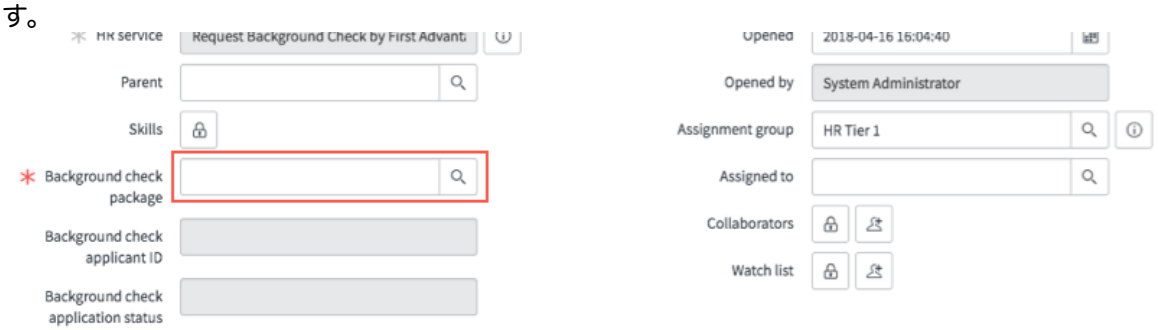


4. 必要に応じてフォームの他のフィールドに入力します。
   フォームフィールドのその他の詳細については、「HR ケースの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [ケースを作成] をクリックします。
6. [経歴チェックパッケージ] フィールドで、ケースに使用する経歴チェックパッケージを選択します。



7. [作業準備完了] をクリックして、経歴チェックの要求を適切なサードパーティの経歴チェックプロバイダーに送信します。

タスクの結果
経歴チェック申請の進捗に伴い、[バックグランドチェック適用ステータス] フィールドのステータスが更新されます。

次のタスク
経歴チェックの詳細を表示するには、[経歴チェックの詳細] 関連リストに移動します。

DocuSign サービスを通じた電子署名の要求

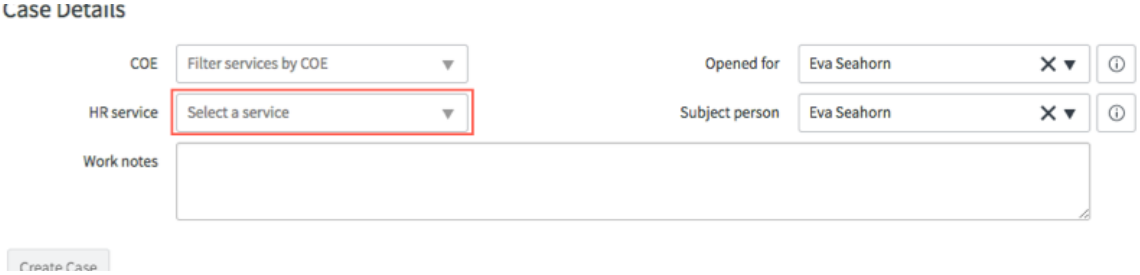
DocuSign サービスを通じて電子署名を要求します。ケースの状態が [準備完了] に変更されると、このフローはすべての署名者に対して DocuSign タスクをトリガーして作成します。パラレル署名の場合、すべてのタスクが一度にアサインされます。シリアル署名の場合、すべてのタスクは定義された順序で作成されます。

始める前に
HR 統合アドミニストレーターは、要求を行う前に、HR サービスデリバリ (HRSD) と DocuSign システム間の統合を設定する必要があります。詳細については、「DocuSign サービスとの統合」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > 新規ケースの作成.
2. [従業員の検索] フィールドで、作成するケースの対象となる従業員を選択します。
3. [ケースの詳細] セクションの **[HR** サービス] フィールドで、HR サービスを選択します。
   - アドホックドキュメントで DocuSign を使用して署名を要求する
   - DocuSign テンプレートを使用して署名を要求する
   - <カスタム HR サービスの名前>



4. 必要に応じてフォームの他のフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フォームフィールドのその他の詳細については、「HR ケースの作成」を参照してください。

5. [ケースを作成] をクリックします。

次のタスク

ケースの状態が [準備完了] に変更されると、このフローはすべての署名者に対して DocuSign タスクをトリガーして作成します。パラレル署名の場合、すべてのタスクが一度にアサインされます。シリアル署名の場合、すべてのタスクは定義された順序で割り当てられます。

注:

- このタスクは、DocuSign タスクテンプレートという名前の HR タスクテンプレートを使用して作成されます。
- sn_hr_core.admin ロールを持つユーザーは、[フローを表示] 関連リンクを使用してフローの実行を追跡できます。プラットフォームからケースがキャンセルされた場合は、関連するフローを手動でキャンセルする必要があります。そうしないと、それらのフローは待機中のままになります。フローをキャンセルするには、[フローを表示] 関連リンクをクリックして新しいウィンドウでフローデザイナーを開き、[フローのキャンセル] をクリックします。
- 署名者は、従業員センター などのセルフサービスポータルを通じて DocuSign のタスクを完了する必要があります。プラットフォームへのサインインはサポートされていません。

ケースとタスクステータスの変更

アクション	結果
全員が署名済みのドキュメント	• ケースとタスクが完了してクローズ • ケースとタスクに添付された署名済みドキュメント
拒否されたドキュメント	• ケースと拒否されたタスクが未完了でクローズ • 処理待ちのタスクがキャンセルされる • ケースには添付ファイルなし
無効になったドキュメントまたはフローエラー	• ケースは未完了でクローズされタスクはキャンセルされる • ケースには添付ファイルなし

Adobe Sign サービスを通じた電子署名の要求

Adobe Sign サービスを通じて電子署名を要求します。ケースのステータスが [準備完了] に変わると、このフローはすべての署名者に対して Adobe Sign タスクをトリガーして作成します。パラレル署名の場合、すべてのタスクが一度にアサインされます。シリアル署名の場合、すべてのタスクは定義された順序で作成されます。

始める前に

HR 統合アドミニストレーターは、要求を行う前に、HR サービスデリバリ (HRSD) と Adobe Sign システム間の統合を設定する必要があります。

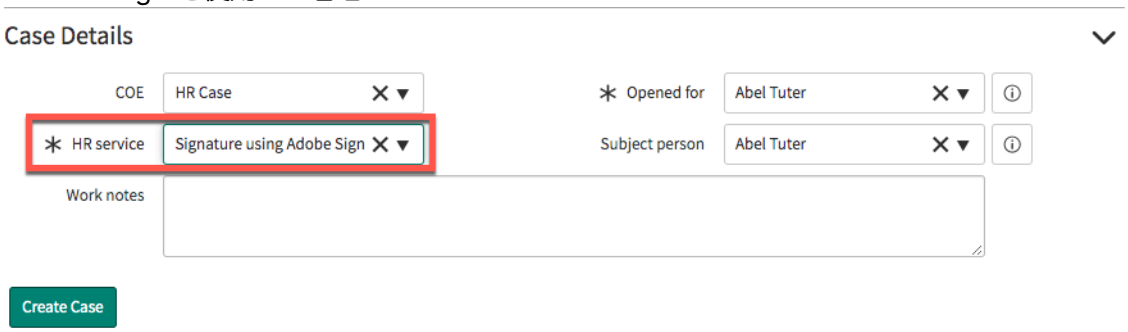
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > 新規ケースの作成.
2. [従業員を検索] フィールドで、作成しているケースの対象となる従業員を選択します。
3. [ケースの詳細] セクションの **[HR** サービス] フィールドで、HR サービスを選択します。
   - <カスタム HR サービスの名前>
   - Adobe Sign を使用した署名



4. 必要に応じてフォームの他のフィールドに入力します。
   フォームフィールドのその他の詳細については、「HR ケースの作成」を参照してください。
5. [ケースを作成] をクリックします。

次のタスク

ケースの状態が [準備完了] に変更されると、このフローはすべての署名者に対して Adobe Sign タスクをトリガーして作成します。パラレル署名の場合、すべてのタスクが一度にアサインされます。シリアル署名の場合、すべてのタスクは定義された順序で作成されます。

署名者は、従業員センター などのセルフサービスポータルを通じて Adobe Sign のタスクを完了する必要があります。Adobe Sign タスクは、従業員センター の To Do ページに URL として表示されます。

その URL をクリックすると、Adobe Sign システムによって署名者はドキュメントに署名するように指示されます。タスクが完了すると、署名者は 従業員センター のタスクページにリダイレクトされます。コールバックが非同期であるため、Adobe Sign タスクのステータスはすぐには更新されません。

注:

- Adobe Sign タスクは、Adobe Sign タスクテンプレートという名前の HR タスクテンプレートを使用して作成されます。
- 自動クローズ統合タイプのタスクは、HR タスクテンプレートを使用して作成されます。
- sn_hr_core.admin ロールを持つユーザーは、[フローを表示] 関連リンクを使用してフローの実行を追跡できます。プラットフォームからケースがキャンセルされた場合は、関連するフローを手動でキャンセルする必要があります。そうしないと、それらのフローは待機中のままになります。フローをキャンセルするには、[フローを表示] 関連リンクをクリックして新しいウィンドウでフローデザイナーを開き、[フローのキャンセル] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースとタスクステータスの変更

アクション	結果
全員が署名済みのドキュメント	• ケースとタスクが完了してクローズ • ケースとタスクに添付された署名済みドキュメント
拒否されたドキュメント	• ケースと拒否されたタスクが未完了でクローズ • 処理待ちのタスクがキャンセルされる • ケースには添付ファイルなし
無効になったドキュメントまたはフローエラー	• ケースは未完了でクローズされタスクはキャンセルされる • ケースには添付ファイルなし

HR ケースの処理

最初に HR ケースを作成したら、次に、そのステータスを変更し、追加情報を提供して、未処理タスクがある場合はその完了を確認します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

HR ケースの作成と完了には、選択したセンターオブエクセレンス (COE) と HR サービスに応じて、さまざまな情報が必要です。従業員が要求している HR サービスによって、HR ケースのタイプが決定されます。

手順

従業員の検証後に、[ケースを作成] をクリックします。
次のフィールドが表示されます。

ケースフォームの作成

Field (フィールド)	説明
番号	一意の識別子として HR ケース番号がアサインされます。これは HRC プリフィックスを持ち、変更することはできません。
親	表示されているケースが子である場合は、親ケースを入力します。 たとえば、[新入社員研修の要求] ケースには、複数の子ケースおよびタスクが作成されます。
スキル	HR ケースのこのカテゴリにアサインされる人物に必要なスキルです。スキルは、HR サービスに関連付けられた HR ケーステンプレートに基づいて自動入力できます。
会社	リモートケースが関連付けられている会社のアカウント。
リモートケース	コンシューマーインスタンスのプロバイダータスクが原因で HR ケースが作成されたことを示すオプション。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
	注: このオプションは、プロバイダーの HR マルチインスタンス統合 (sn_hr_mii_provider) プラグインがインストールされている場合にのみ表示されます。
状況	ケース ステータス。ステータスは、HR サービスに関連付けられた HR ケースまたは HR タスクテンプレートに基づいて自動入力できます。 • ドラフト：ケースの初回オープン時のデフォルトステータスです。 注: [準備完了]、[完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、[キャンセル]、または [一時停止] にのみ変更可能です。 • 準備完了：ケースを処理する準備が整っています。 • 承認待ち：次のステータスに移行するには、承認が必要です。 注: [準備完了]、[完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、[キャンセル]、または [一時停止] にのみ変更可能です。 • 対応中：ケースはアサインされ、処理されています。 • 完了してクローズ • 未完了でクローズ • キャンセル • 受け入れ待ち：続行するには、[依頼者] ユーザーが HR ケースを受け入れる必要があります。たとえば、採用担当マネージャーに対して [新入社員研修の要求] ケースがオープンされた場合などです。次のステータスに移行するには、採用担当マネージャーがケースを受け入れる必要があります。 • 一時停止：サービスレベルアグリーメント (SLA) の違反を一時的に抑えるために使用します。「HR ケースの一時停止および再開」を参照してください。 注: リストビューでは、[状態] を編集できません。
優先度	**[HR** サービス] に基づくケースの優先順位。 VIP のフラグが付けられたユーザーの場合、テンプレートの優先度は自動的に上書きされて **[2 -** 高] に変更されます。これは HR プロパティ (sys_property) で構成されます。
ソース	ケースの作成元です。以下のソースがあります。 • 未選択 • セルフサービス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
	• 電話 • チャット/コネクト/ライブフィード • 個人面談 • メール • その他 • 仮想エージェント 注: メールまたはセルフサービスから作成されたケースは、自動的に [準備完了] ステータスに移行し、グループまたはユーザーにアサインされます。
開始者	ケースを作成したユーザー。
アサイン先グループ	レコードのアサイン先グループ。グループが自動的に設定されていない場合は、[担当者] フィールドに HR ユーザーの選択肢を提供するために、HR グループをアサインします。アサイン先グループは、human_resources のタイプを持つグループに制限されます。 [アサイン先グループ] を変更するには、[担当者] のエージェントが新しいグループのメンバーで、かつ [状態] が [準備完了] になっている必要があります。 注: HR ケースにグループを自動的にアサインする場合は、「HR のアサインルールと一致ルール」および「HR ケーステンプレートを構成する」を参照してください。
担当者	このケースに取り組むようアサインされたユーザー。グループが自動的にアサインされるようにすると、ケースが作成されたときに、グループのユーザーが自動的にアサインされます。ユーザーが自動アサインされない場合は、[リストから参照] アイコンをクリックして、選択したアサイン先グループのメンバーとなっているユーザーを選択します。 [担当者] HR エージェントを変更するには、そのエージェントが [アサイン先グループ] のメンバーで、かつ [状態] が [準備完了] になっている必要があります。 [アサイン先] を空白にすると、従業員センター チケットページで一部の機能が使用できなくなります。たとえば、HR ケースについて直接チャットするための [質問する] リンクが、エージェントをアサインできなくなります。エージェントがアサインされるまで、ケースに関するコメントや作業メモは表示されません。
協力者	協力者または他の HR エージェントをケースに追加します。 協力者として追加できるのは、HR エージェントのみです。このアクションにより、最初のエージェントは引き続きケースを追跡できるようになります。また、HR エージェントが別の HR エージェントを協力者として追加し、支援を要求することもできま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
	す。協力者を追加すると、コラボレーションリストにケースが設定されます。 協力者の追加に関連するその他の要素を以下に示します。 • 協力者は、ケースから自分自身を削除できます。自分自身を削除するには、[協力者] リストで名前を強調表示して **[X]** をクリックします。 • 協力者は、アサイン先グループのメンバーである必要はありません。 • [担当者] のユーザーは協力者を追加または削除できます。 • 協力者が協力者を追加または削除することはできません。 • 協力者が HR ケースに追加されると、協力者に通知が送信されます。 協力者を追加すると、コミュニケーションが一元管理され、HR ケースの支援を要求するメールの量を低減できます。 協力者と HR ケースの COE が競合する可能性があります。基本的なルールは次のとおりです。 • すべての HR ケースについて、協力者は COE のセキュリティを上書きします。詳細については、「CoE セキュリティの作成」を参照してください。 • 労務 (ER) ケースは、制限が適用される場合に協力者を上書きできます。詳細については、「労務 (ER) ケースの制限の構成」を参照してください。 **注:** エージェントは、協力者になるためには ER ケースライター [sn_hr_er.case_writer] ロールを持っている必要があります。
ケースのサポートチーム	新規雇用者の新入社員研修に関する質問への回答を担当する従業員です。ライフサイクルイベントケースでのみ表示されます。 ライフサイクルイベントケースで [対象者] をサポートできるユーザーを追加することも、グループを定義することもできます。[対象者] は、ケースの進行中に、ケースのサポートチームとコミュニケーションできます。
ウォッチリスト	このケースについての通知を受信するユーザーのリスト。 [ウォッチリスト] には、会社内の任意のユーザーを追加できます。たとえば、従業員が移動ビザを要求する場合、従業員のマネージャーを追加すれば、マネージャーは更新状況を確認できます。 ユーザーを追加するには [ウォッチリストを編集] アイコンをクリックします。自分自身を含めるには [自分を追加] アイコンをクリックします。
最小 ETTR	ケース完了までの推定最短解決時間 (日数) を示します。推定は、類似の HR ケースの解決に要した履歴データに基づいています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
	注: 予測インテリジェンス ETTR 機能を有効にした後に利用可能です
最大 ETTR	ケース完了までの推定最長解決時間 (日数) を示します。推定は、類似の HR ケースの解決に要した履歴データ時間に基づいています。 注: Predictive Intelligence ETTR 機能を有効にした後に利用可能です
簡単な説明	HR サービスからデータが入力されます。ケースが作成されたら、説明を変更できます。
説明	HR ケースが作成された後で、より長い詳細な説明を追加できます。リッチテキスト形式 (RTF) ツールを使用して、テキストを書式設定します。 従業員センター では、ケースまたはタスクの説明もリッチテキスト形式で表示されます。

次の埋め込みリストが表示されます。

特記事項リスト

HR ケースまたは条件に固有のメッセージのメモを表示します。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) ケースへの特記事項の追加」を参照してください。

ナレッジ結果

HR ケースの簡単な説明に基づき、ナレッジ結果が表示されます。これには 2 つのタブがあります。利用者がアクセス可能な記事を表示するタブと、[依頼者] の従業員がアクセス可能な記事を表示するタブです。[添付] をクリックすると、HR ケースの依頼者が [追加コメント] セクションで記事を参照できるようになります。詳細については、「HR ケースへのナレッジ記事の添付」を参照してください。

タスク

ケースに関連付けられたタスクがある場合に表示されます。タスクをクリックして表示または更新します。

注:
親ケースをクローズすると、すべての子タスクに [未完了でクローズ] ステータスが割り当てられます。

作業手順

ケースの完了方法に関する情報が表示されます。この情報は、HR サービスの構成で定義されます。

HR サービスで構成されている場合は、正確な完了手順の要点を示すチェックリストが表示されます。「HR サービスの構成」を参照してください。

コメントと作業メモ

コメントまたは作業メモをケースに追加して、ケースの詳細情報を提供できます。[作業メモ] は、[対象者] には表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> [翻訳] オプションを使用して、テキストを希望する言語に翻訳します。動的翻訳フレームワークを構成する方法については、「動的翻訳」を参照してください。

会社がテンプレート化されたスニペットを使用している場合は、定義された条件に応じて、フォームヘッダーに [応答] ボタンが表示されます。

a. [応答] ボタンをクリックします。

b. 応答テンプレートを選択します。

c. [クリップボードにコピー] をクリックします。

> **注:**
> このボタンをクリックすると、メッセージフィールドのすべてのテキストがコピーされます。テキストの一部をコピーするには、目的のテキストを強調表示してコピーコマンドを使用します。テキストを貼り付けてから編集することもできます。

d. そのテキストを [作業メモ]、[コメント]、または任意のテキストフィールドに貼り付けます。

育児休暇の詳細

育児休暇要求ケースで表示されます。休暇要求の詳細を提供します。

育児休暇の詳細

フィールド	説明
休暇サブタイプ	育児休暇の対象者のロールまたは育児休暇のタイプを指定します。次から選択します。 • 産みの親 • 産みの親のパートナー • 採用 • 代理母 • 配置の促進
休暇ステータス	育児休暇のステータスを示します。次から選択します。 • 要求済み • 承認済み • 休暇中 • 却下 • 完了 • キャンセル
出産/到着日	子供を受け入れる予定の日付。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドは、養子縁組または里親の場合に使用します。
休暇の初日	従業員が育児休暇を開始したいと要求している日付。
休暇の予定最終日	従業員が育児休暇を終了する予定の日付。
期日	子の生年月日。 注: [休暇サブタイプ] で [産みの親]、[産みの親のパートナー]、または [代理母] を選択するときに、このフィールドを使用します。

以下のセクションは、タスクまたはケースのタイプに応じて表示されます。

払い戻し

[奨学制度の要求] ケースが選択されたときに表示されます。学校またはプログラムの名前、理由、払戻金、およびコースの日付に関連するフィールドに入力します。

アクティビティ

HR ケースに対するすべての変更または更新のリストです。最新の変更または更新が先頭に表示されます。

関連リンク

ケースのタイプおよびユーザーに関連付けられたロールに応じて、以下が表示されます。

- タスクを追加：クリックしてケースにタスクを追加します。「タスクを追加」を参照してください。
- SLA タイムラインを表示：経過時間を表示するタイムライン形式の SLA です。
- ワークフローを表示：ケースに関連付けられているワークフローです。
- ケースをエスカレーション：クリックしてケースをエスカレートし、理由を入力します。
- アクティビティセットの実行：ライフサイクルイベントケースの場合に入力します。クリックして、アクティビティセットコンテキストおよび各アクティビティセットを表示します。
- SLA の修理：クリックして、ケースに関連付けられているサービスレベルアグリーメントを修理します。
- 自分にアサイン：[アサイン先グループ] が空の場合、またはアサイン先グループに属している場合に表示されます。クリックして、HR ケースを自分にアサインします。ボタンもヘッダーフォームに表示されます。

ケースまたはタスクのタイプに応じて、以下の関連リストが表示されます。

緊急連絡先

[対象者] の緊急連絡先のリスト

対象者のケース

[対象者] ユーザーに関連付けられているケースのリスト。

ユーザーに対してオープンされたケース

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[依頼者] ユーザーに関連付けられているケースのリスト。

添付されたナレッジ

HR サービスタイプに添付されたナレッジ記事のリスト。

承認者

ケースの情報の変更、承認ステータス、コメント、および関連付けられた日付を承認できる従業員が一覧表示されます。

> **注:**
> 承認を却下するには、ユーザーが HR ケースライター [sn_hr_core_case.writer] ロールを持っている必要があります。

要求アイテム

対象者のために要求されたラップトップ、ソフトウェア、家具などのアイテムが一覧表示されます。

要求アイテム

ケースに対して要求されたアイテムのリスト。要求されたアイテムはタスクから作成されますが、HR タスクには表示されません。

類似ケース

要求タイプ別の関連ケースのリスト。

ユーザーが参照した KB 記事

[対象者] が参照したナレッジベース記事のリスト。

対象者への口座振込

対象者の口座振込情報のリスト

対象者の健康に関する福利厚生

対象者が登録されている福利厚生 - 健康のリスト。このタブは、福利厚生 - 健康ケースの場合にのみ表示されます。

対象者の退職金

対象者が登録されている福利厚生 - 退職金のリスト。このタブは、福利厚生 - 退職金ケースにのみ表示されます。

HR ケース

[対象者] のすべての HR ケース。

子ケース

このケースに関連付けられた子ケースが一覧表示されます。[新規] をクリックして、処理中のケースの子ケースを作成します。

> **注:**
> 親ケースをクローズすると、すべての子ケースがキャンセルされます。

福利厚生対象者

福利厚生対象者の追加/変更または照会の HR サービスタイプを持つ、総合報酬ケースの場合にのみ表示されます。

[依頼者] および [対象者] の扶養家族のリスト。

HR ケース情報の表示

特定の HR ケースを検索するには、複数の方法があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_reader

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > すべての **HR** ケース.
   - [自分にアサイン：] ログインしているユーザーにアサインされているすべてのケース。
   - [オープン：] すべてのオープンケース。
   - [オープン - 未アサイン：] エージェントのアサインがないすべてのオープンケース。
   - [クローズ：] すべてのクローズ済みケース。
   - [すべて：]：すべてのケース (ステータスや HR サービスを考慮しない)。
   - [ケース SLA：] SLA のあるすべてのケース。

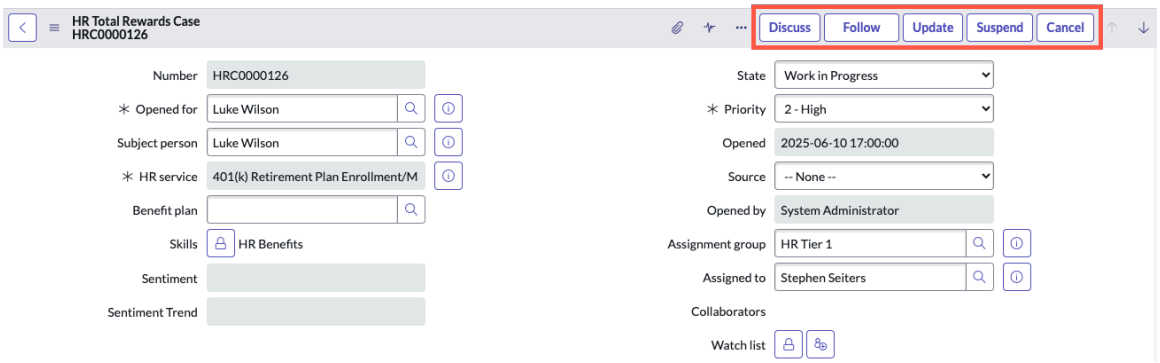
   HR サービスを基準にしてケースを表示することもできます。
   - [労務 **(ER)** ケース]：懲戒対象問題に関連するすべてのケース。
   - **[HRIT** ケース]：HR アカウント、パスワードリセット、HR ポータルサポート、および HR レポートに関連するすべてのケース。
   - [給与ケース]：口座振込、給与不一致、および法人クレジットカードの要求に関連するすべてのケース。
   - [総合報酬ケース]：医療、歯科治療、退職、扶養家族、休暇、薬剤、転勤、眼科、奨学制度に関連するすべてのケース。
   - [人員管理ケース]：雇用証明書および一般照会に関連するすべてのケース
   - [ライフサイクルイベントケース]：オンボーディングまたはアカウント通知に関連するケース。
2. 表示するケースを選択します。
3. ボタンを選択します。
   ケースに応じて、さまざまなオプションが上部に表示されます。
   - ディスカッション:サイドバーディスカッションを開き、エージェントがレコードにアクセスできるユーザーとケースについて話し合うことができます。
   - フォロー:ケースのアクティビティを追跡するか、またはコネクトチャットでレコードをフォローしてアクティビティが発生したときにアクティビティを追跡します。詳細については、「コネクトでのレコードのフォロー」を参照してください。
   - 更新:レコードを保存して更新します。リストフォームに戻ります。
   - [一時停止]:クローズ済みまたはキャンセルのステータスでない HR ケースを一時停止します。サービスレベルアグリーメント (SLA) で指定された期限を一時停止して、追加調査を実施できます。
   - キャンセル:ケースをキャンセルします。
   - 応答:問い合わせケースに表示され、エージェントが応答テンプレートをコピーできるようにします。
   - インタラクションの関連付け:インタラクションをケースに関連付ける場合に選択します。インタラクションは、コールやチャットなどの特定のチャネルを介したサポートの要求です。詳細については、「インタラクション管理」を参照してください。
   - [作業準備完了]：ケースのステータスを [準備完了] に変更し、エージェントをアサインします。
   - [完了してクローズ]:ケースをクローズし、ステータスを [完了] に変更します。
   - [未完了でクローズ]:ケースをクローズし、ステータスを [未完了] に変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 文書をプレビュー:クリックして、生成して送信する前に、文書をプレビューして細部を確認します。
- [ドキュメントに署名]:ドキュメントに HR の署名が必要な場合は、クリックしてドキュメントをプレビューし、署名して、ドキュメントを保存します。

上部にボタンが表示されま



す。

HR ドキュメントの生成

HR サービスデリバリ (HRSD)でドキュメントを生成するには、複数の方法があります。

- 自動
- 複数の署名の収集
- プレビュー、署名、または保存

自動

対象者が文書に署名できるようになります。署名が追加された後でのみ、文書が自動的に生成されます。以下にいくつかの例を示します。

- 奨学金の請求のような文書は、従業員に署名をもらうために送信する必要があります。奨学金請求サービスには、ケースの対象ユーザー (従業員) 向けのタスクをトリガーするワークフローが含まれます。

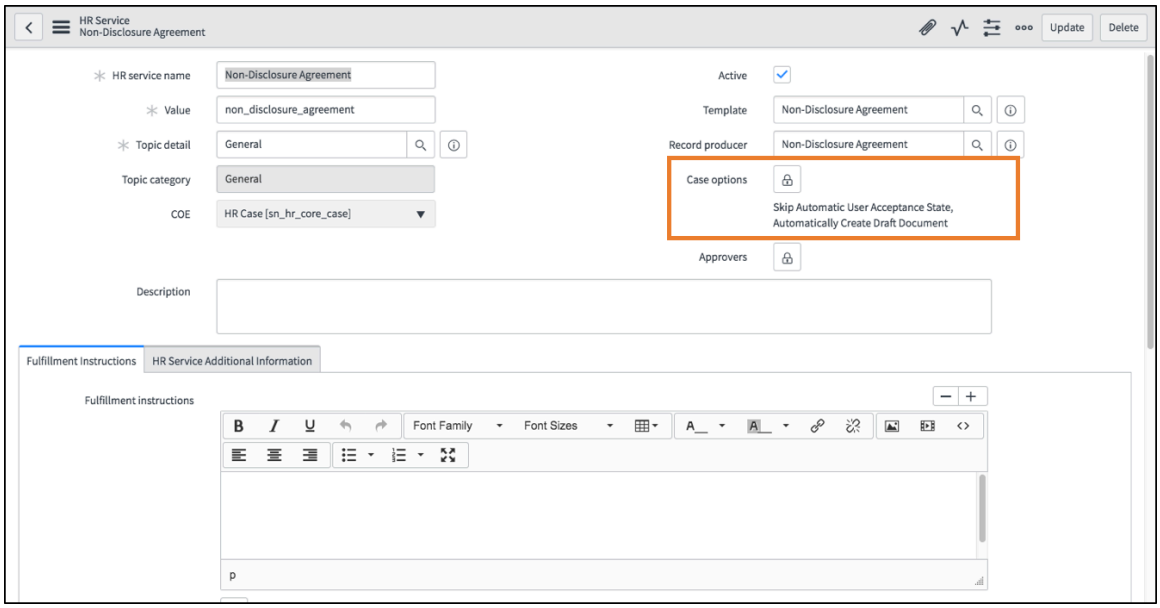
  アドミニストレーターは、HR サービスで [ドラフトドキュメントを自動作成] ケースオプションを有効にして、HR サービスを設定します。その HR サービスでケースが作成され、そのステータスが [処理中の作業] または [準備完了] に変わったら、その従業員向けにタスクが自動生成されて文書に署名できるようになります。

- 従業員検証書のような文書は、署名を一切必要としない従業員に送信される必要があります。

  アドミニストレーターは HR サービスでテンプレートを選択します。HR ケースは、その HR サービスで作成されます。HR エージェントは、[文書のプレビュー **(Preview Document)]** オプションを使用して文書をプレビューし、ケースの [メール送信 **(Send email)]** オプションを使用して従業員にメールを送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



複数の署名の収集

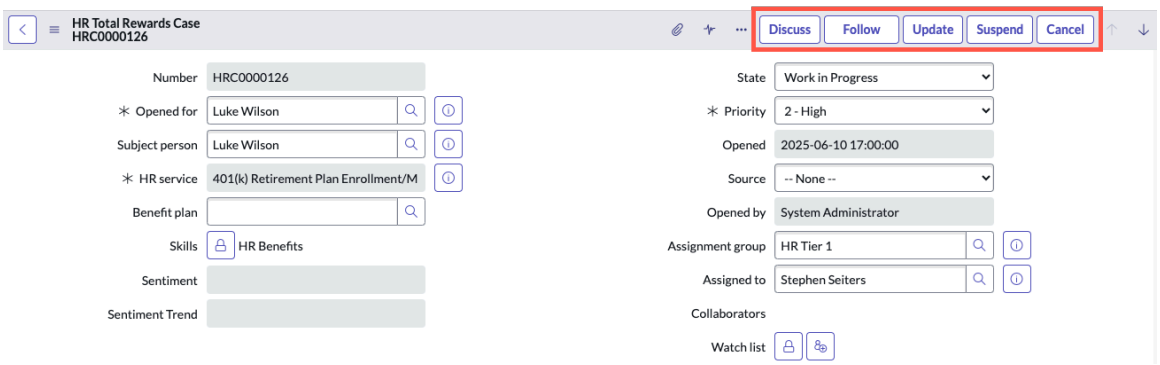
オファーレターなどのドキュメントでは、複数の署名が必要な場合があります。すべての署名が収集されると、ドキュメントが自動的に生成されます。

注:
この機能の設定の詳細については、「詳細フォームの構成」および「Advanced Forms Management in HR Service Delivery (HR サービスデリバリ (HRSD) の高度なフォーム管理)」を参照してください。

プレビュー、署名、または保存

一部のドキュメントでは、HR エージェントがレビュー、署名、または保存してから、HR ケースの対象者に送信する必要があります。たとえば、対象者が雇用証明書を要求する場合などです。このドキュメントは、HR エージェントがレビューして署名し、要求されたメールアドレスに送信する必要があります。

- ドキュメントを対象者に送信するために必要なケースをオープンします。
- 状態が [処理中の作業] であることを確認します。
- 次のフォームヘッダーが表示されま



す。

- [文書をプレビュー] をクリックしてドキュメントを表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ドキュメントに HR の署名が必要な場合は [ドキュメントに署名] をクリックします。

> **注:**
> デフォルトでは、プレビュー後に、対象者がドキュメントを表示できるようになります。この動作を変更するには、HR タスクテンプレートの [状態] フィールドを変更します。HR ケースフォームからタスクテンプレートにアクセスするには、 **HR** サービス > サービスアクティビティ > 子タスクテンプレート.

値の変更

ドキュメントに誤りがある場合は、以下の操作を実行します。

- 間違った情報の取得元になっているテーブルを確認します。
- HR ケースのケース情報に誤りがないことを確認します。
- ドキュメントテンプレートで、ドキュメントの本文内の誤り、不正なフィールドマッピング、または不正な変数情報の有無を確認します。

生成済みドキュメントの編集

[文書をプレビュー] の編集モードでは、変数、スクリプト、およびブロックの値をレンダリングできます。変数またはブロック名のみを表示するのではなく、変数、スクリプト、またはブロックの内容を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

> **注:**
> この機能は、ドキュメントがドキュメントテンプレートプラグインのテンプレートから生成された場合にのみ使用できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > すべての **HR** ケース > 自分にアサイン済み.
2. 自分にアサインされた HR ケースを開きます。
3. [文書をプレビュー] をクリックします。
4. [文書をプレビュー] ウィンドウで、次の操作を行います。
   a. [ドキュメントを編集] をクリックします。署名トークンを除き、他のすべての変数、スクリプト、およびブロックは、その値とともにレンダリングされます。
   b. テキスト、有効なトークン、または署名トークンを追加します。

      > **注:**
      > 無効なトークンは保存中に削除されます。

   c. [変更内容の保存] をクリックします。
   ドキュメントは保存され、参加者用に作成されたドキュメントタスクの添付ファイルとして送信されます。

HR ケース添付ファイルの保護

ケースにリンクされている添付ファイルにセキュリティレイヤーを追加します。グループ、ユーザー、ユーザー基準またはロールに対し、機密データまたはプライベートデータが含まれる添付ファイルへのアクセス権を付与します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > すべての **HR** ケース.
2. 自分にアサインされた HR ケースを開きます。
3. [ドキュメント] 関連リストで、ドキュメントを選択します。
4. [アクセス設定 (Access Settings)] で、[共有権限] オプションを有効にします。
   次の関連リストが表示されます。必要なアクションを実行します。

権限の共有オプション

関連リスト	ステップ
ロールの権限	ロールに基づいてドキュメントへのアクセス権を付与するには： **a.** **[New** (新規)] をクリックします。[ロールの権限 (Role Permissions)] モーダルが開きます。 **b.** [権限] リストで、[読者] または [ライター] を選択します。 **c.** [ユーザーロール] フィールドで値を選択します。 **d.** [送信] をクリックします。
ユーザー基準の権限	ユーザー基準に基づいてドキュメントへのアクセス権を付与するには： **a.** **[New** (新規)] をクリックします。[ユーザー基準の権限] モーダルが開きます。 **b.** [権限] リストで、[読者] または [ライター] を選択します。 **c.** [ユーザー基準 **(User Criteria)]** フィールドで値を選択します。 **d.** [送信] をクリックします。
ユーザー権限	ユーザー権限に基づいてドキュメントへのアクセス権を付与するには、以下の手順を実行します。 **a.** [その他 **(More)]** をクリックします。 **b.** [ユーザー権限] を選択します。 **c.** **[New** (新規)] をクリックします。[ユーザー権限 (User Permissions)] モーダルが開きます。 **d.** [権限] リストで、[読者] または [ライター] を選択します。 **e.** [ユーザー] フィールドで値を選択します。 **f.** [送信] をクリックします。
グループの権限	グループの権限に基づいてドキュメントへのアクセス権を付与します。 **a.** [その他 **(More)]** をクリックします。 **b.** [グループの権限 **(Group Permissions)]** を選択します。 **c.** **[New** (新規)] をクリックします。[グループの権限 (Group Permissions)] モーダルが開きます。 **d.** [権限] リストで、[読者] または [ライター] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連リスト	ステップ
	e. [ユーザーグループ **(User Group)]** フィールドで値を選択します。 **f.** [送信] をクリックします。

ケースからのメールの送信

HR 従業員管理ケースに関連する連絡を、[メール送信] 機能を使用して送信します。(ケースの) 対象者のメールアドレスがメールに自動入力されるため、入力エラーを最小限に抑えることができます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. [HR 人員管理 (HR Administration Workforce)] カテゴリでケースを作成します。
3. [雇用の証明] サービス HR サービスの場合、[ドキュメントテンプレートカテゴリ]、[ドキュメントテンプレート]、および [対象者] フィールドに入力します。
4. [雇用証明書 **(Employee Verification Letter)]** HR サービスの場合、[ドキュメントタイプ]、**[PDF** テンプレート]、および [対象者] フィールドに入力します。
5. [文書をプレビュー] をクリックします。
6. ウィンドウで、[生成] をクリックします。
   ドキュメントが生成され、ケースへの添付ファイルとして追加されます。
7. [メール送信] をクリックします。
   [メール送信] ウィンドウで、[受信者メール] フィールドには、対象者のメール ID が自動的に入力されます。[**OK**] をクリックします。
   生成されたドキュメントとともにメールが対象受信者に送信されます。

HR ケースのチェックリスト

HR サービスでは、HR ケースにチェックリストを自動的に追加できます。HR エージェントはチェックリストをリマインダーとして使用して、手順に従っていることを確認できます。

1. 従業員は、HR サービスポータルを介して口座振込の要求を送信します。その要求を使用して人事ケースが作成されます。
2. 人事ケースにチェックリストが表示されます。チェックリストは、ケースに直接追加することも、関連付けられた人事サービスからケースに自動的に追加することもできます。たとえば、次のようなチェックリストアイテムがあります。
   - 従業員が適切な口座振込フォームを添付したことを確認します。
   - 口座振込のケース情報を検証します。
   - 情報を給与部門に送信し、ケースの処理を進めます。
   - 給与のセットアップが完了したら、ケースを承認してクローズします。

HR ケースにチェックリストを自動的に追加する方法については、「HR サービスの構成」を参照してください。

HR ケースへの **HR** タスクの追加

HR ケースにアサインされる HR タスクを追加、表示、または処理できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
HR タスクは、親 HR ケースから表示するか、 **HR** ケース管理 > **HR** タスク.

手順

1. HR ケースを開きます。
2. [関連リンク] にスクロールし、[タスクを追加] をクリックします。
   - [HR タスク]：HR タスクを追加する場合に選択します。
   - [施設要求]：施設要求 (デスクやオフィススペースなど) を作成する場合に選択します。
3. HR タスクを作成するには、以下を入力します。

HR タスクフィールド

フィールド	説明
番号	自動アサインされたタスク ID。 注: この値は変更できません。
親	作成するタスクのケース番号。
ロケーション	作成するタスクの対象になる従業員の場所を選択します。 場所に応じて、タスクにアサインされる HR エージェントが決定されます。 注: タスクでオフィスやデスクを選択する新入社員研修ケースでは、表示される建物マップが、場所に応じて決定されます。
テンプレート	このタスクの HR タスクテンプレートをクリックして選択します。 HR タスクタイプ、簡単な説明、タスクのアサイン先グループまたはユーザーなどのフィールドは、HR タスクテンプレートから自動入力できます。
ステージ	ライフサイクルイベントケースのステージ (バンドル)。 このフィールドを使用して、アドホックタスクを追加するライフサイクルイベントケースのアクティビティセットを定義します。 詳細については、「ライフサイクルイベントケースのアドホックケースとアドホックタスク」を参照してください。
期日	タスクを完了する日付を選択します。
リマインダーを設定	オンにすると、[期日の計算] エントリーに基づいてメール通知が送信されます。 注: 自動入力用に **[HR** タスクテンプレート] にリマインダーを設定することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
リマインダーテンプレート	リマインダーの通知に使用するメールテンプレートを選択します。メールテンプレートの設定元 **HR** 管理 > メールコンテンツ. 「通知のメールコンテンツの追加または変更」を参照してください。	
送信時期 (日数)	リマインダーメールをタスクの期日の何日前に送信するかを入力します。	
間隔 (日数)	リマインダーメールを送信する間隔を日数で入力します。	
HR タスクタイプ	タスクを従業員にアサインする際に、従業員がタスクの完了を確認する方法を要求できます。タスクは、従業員の HR サービスポータルに表示されます。 **注:** 簡単な説明はテンプレートから取得されますが、追加や変更が可能です。これは HR サービスポータルに表示されます。	
	HR サービス	HR サービスが HR タスクを履行します。**[HR サービス]** フィールドで、HR サービスを選択します。 **注:** [一括親ケース] は、子一括ケースの親ケースの作成時にのみ使用されるので、選択肢として表示されません。「一括ケース要求の作成」を参照してください。
	カタログアイテムの送信	カタログアイテムが HR タスクを履行します。[カタログアイテム] フィールドで、カタログアイテムを選択します。
	注文ガイドを送信	注文ガイドが HR タスクを履行します。[注文ガイド] フィールドで、注文ガイドを選択します。
	従業員入力を収集	従業員から入力された情報を収集します。[従業員フォーム] フィールドで、そのユーザーに入力または確認させる従業員フォームを選択します。 **注:** 社員フォームは、サーベイデザイナーを使用して作成され、社員から情報を収集するアンケートです。詳細については、「従業員入力を収集」を参照してください。
	チェックリスト	[チェックリストアイテム] フィールドで、チェックリストアイテムを提供します。
	電子署名	ユーザーがドキュメントに電子署名を行います。[電子署名テンプレート] フィールドで、使用する電子署名テンプレートを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ○ 電子署名は、ドキュメント管理、ナレッジ記事、または HR ドキュメントテンプレートに対して署名できるようにする、スコープ対象のアプリケーションです。署名、認証情報、または確認応答を入力または描画できます。詳細については、「HR の電子署名」を参照してください。 ○ HR ドキュメントテンプレートが電子署名テンプレートのドキュメントタイプの場合は、[HR ケース] フォームで署名者が署名する HR ドキュメントテンプレートを選択してください。詳細については、「電子署名タスクに対する HR ドキュメントテンプレートの選択」を参照してください。
認証情報	ユーザーに対して、ログイン認証情報を使用してログインして、ドキュメントの読み取りを確認するよう求めます。[確認応答テキスト] および [応答ドキュメント] フィールドが表示されます。これらのフィールドを使用すると、ログイン認証情報の上にチェックボックスとテキストが表示されます。[確認応答ドキュメント] フィールドで、ユーザーに読むことを求めるドキュメントを選択します。 **注:** このオプションは、電子署名にまだ移行していない既存の顧客に対してのみ使用できます。詳細については、「既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクの電子署名への移行」を参照してください。
電子署名	ユーザーに対し、電子署名を使用してドキュメントを確認または検証することを求めます。[確認応答テキスト] および [応答ドキュメント] フィールドが表示されます。これらのフィールドを使用すると、電子署名の上にチェックボックスとテキストが表示されます。 **注:** このオプションは、電子署名にまだ移行していない既存の顧客に対してのみ使用できます。詳細については、「既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクの電子署名への移行」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
	完了時にマーク	[完了] ボタンが HR サービスポータルに表示されることを、ユーザーに通知します。[簡単な説明] を使用して、このタスクの詳細情報を提供します。 **注:** 完了時にマーク を使用すると、タスクの状態を 完了してクローズ に変更します。
	ドキュメントに署名	ユーザーに対し、ドキュメントへの署名を要求します。例としては、奨学制度用に署名が必要な教育契約書を送信することなどが挙げられます。[確認応答テキスト] フィールドが表示されます。このフィールドを使用すると、署名の上にチェックボックスとテキストが表示されます。 **注:** このオプションは、電子署名にまだ移行していない既存の顧客に対してのみ使用できます。詳細については、「既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクの電子署名への移行」を参照してください。 ユーザーがドキュメントに署名すると、署名付きのドキュメントが生成され、タスクに添付されます。タスクが完了してクローズされ、ドキュメントがケースに添付されます。
	サーベイ実施	[サーベイ] フィールドで、ユーザーに実施が割り当てられているサーベイを選択します。 **注:** ライフサイクルイベントケースの場合、この機能は、対象者または元のライフサイクルイベントケースにアクセスできる人がサーベイの質問に回答できる場合にも機能します。詳細については、「アップストリームアクティビティからのアクティビティのトリガー」を参照してください。
	ドキュメントのアップロード	タスクに割り当てられているユーザーに、ドキュメントのアップロードをリクエストします。たとえば、領収書や、コースの登録、奨学制度のための成績証明書などです。[簡単な説明] フィールドを使用して、説明を入力します。 **注:** タスクは [準備完了] または [処理中の作業] である必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
	URL	**[URL]** フィールドが表示されます。アクセス時にユーザーが確認する URL リンクを入力します。
	動画視聴	**[URL]** フィールドが表示されます。タスクにアサインされているユーザーに、ビデオの視聴を要求します。
アクティビティ	従業員がタスクに応答するときや、タスクを完了するときに表示されます。従業員およびアサインされた HR エージェント別にタスクアクティビティが表示されます。	
オプション	オンにすると、タスクがオプションになります。[オープンケース] ページにタスクの [スキップ] ボタンが表示されます。[対象者] は、タスクをスキップすることも、タスクに対して何も実行しないことも可能です。HR エージェントは、ケースを完了してクローズできます。	
状況	ケースの作業ステータスです。以下のステータスがあります。 ○ ドラフト ○ 準備完了 ○ 対応中 ○ 完了してクローズ ○ 未完了でクローズ ○ キャンセル ○ スキップ ○ **注:** 作成したタスクを従業員が表示できるようにするには、ステータスを [準備完了] または [処理中の作業] に変更します。	
アサイン先グループ	ケースがアサインされる HR グループです。グループが自動的に設定されていない場合は、[担当者] フィールドに HR ユーザーの選択肢を提供するために、HR グループをアサインします。 アサイン先グループは、human_resources のタイプを持つグループに制限されます。 **注:** [アサイン先グループ] を変更するには、[担当者] のエージェントが新しいグループのメンバーになっている必要があります。 このフィールドは、[質問する] 機能に対して 仮想エージェント または コネクトサポート が使用されるタイミングも決定します。 ○ Agent Workspace：仮想エージェント ○ ユーザーとグループ：コネクトサポート	
担当者	このケースに取り組むようアサインされたユーザー。ユーザーが自動アサインされない場合は、ルックアップアイコンをクリックして、選択したアサイン先グループのメンバーとなっているユーザーを選択します。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
	注: [担当者] の HR エージェントを変更するには、エージェントが [アサイン先グループ] のメンバーになっている必要があります。 このフィールドを使用して、ケースの [対象者] にタスクをアサインすることもできます。たとえば、[対象者] がドキュメントに署名して返す場合や、タスクをオプションに設定する場合などです。	
タスク担当チーム	質問の社内問い合わせ先。 **注:** 使用するには、コネクトサービスポータルウィジェット (com.glide.connect.sp_widgets) プラグインをアクティブ化します。	
	ユーザーとグループ	HR ケースまたは HR タスクに割り当てられた特定のユーザーあるいはグループを、この HR タスクのプライマリサポートにする場合に選択します。[オープン者]、[オープン対象者] などの HR ケースまたはタスクのフィールドから選択することができます。別のグループから選択することもできます。特定のスキルを選択してさらにフィルタリングすることができます。
	コネクト	[コネクト] を選択すると、会社が ServiceNow コネクトメッセージングを使用していることが示されます。[キュー] を選択すると、その下に [キュー] フィールドが表示されます。作成しようとしているタスクをサポートするチャットキューを選択します。特定のスキルを選択してさらにフィルタリングすることができます。 以前のリリースでは、このフィールドは [キュー] とラベル付けされていました。 **注:** コネクトサポート (com.glide.connect.support) プラグインは廃止されました。詳細については、「コネクトサポートのアクティブ化」を参照してください。
	エージェントワークスペース	チャットのエージェントワークスペースをサポートしています。[エージェントワークスペース] を選択すると、会社がチャットに仮想エージェント会話を使用していることが示されます。[] を選択すると、その下に [AWA キュー] フィールドが表示されます。作成しようとしているタスクをサポートする高度なワークアサインメントチャットキューを選択します。特定のスキルを選択してさらにフィルタリングすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
親ケースユーザー	[タスク担当チーム] で [ユーザーとグループ] を選択すると表示されます。 この HR タスクをサポートする親 HR ケースから、[オープン者]、[オープン対象者] などのフィールドを選択します。
グループ	[タスク担当チーム] で [ユーザーとグループ] を選択すると表示されます。 この HR タスクをサポートするグループとして、HR ケースまたは HR タスクに関連付けられたグループを選択します。
キュー	[タスク担当チーム] で [キュー] を選択した場合に表示されます。 質問やヘルプのために、この HR タスクを転送するチャットキューを選択します。 **注:** ここで選択したものは、[コラボレーション] の [チャットのセットアップ] フォームの **[HR キュー]** フィールドの値と一致する必要があります。これらの値が一致しない場合、エラーが発生します。
スキル	HR ケースのこのカテゴリにアサインされる人物に必要なスキルです。
ウォッチリスト	このケースについての通知を受信するユーザーのリスト。ユーザーを追加するにはロックアイコンをクリックします。自分自身を含めるには [自分を追加] アイコンをクリックします。
簡単な説明	簡単な説明は、選択した HR タスクテンプレートから取り込まれます。これは上書きできます。 タスク要求についてユーザーに表示する情報を入力します。簡単な説明は、HR サービスポータルで従業員に表示されます。
説明	ケースのより詳細な説明。リッチテキスト形式 (RTF) ツールを使用して、テキストを書式設定します。 従業員サービスセンター (ESC) またはサービスポータルでは、ケースまたはタスクの説明もリッチテキスト形式で表示されます。
追加コメント (顧客に表示)	タスクに関するコメント、更新、または情報を入力します。これはケースの [対象者] に表示されます。 **注:** [翻訳] オプションを使用して、テキストを希望する言語に翻訳します。動的翻訳フレームワークを構成する方法については、「動的翻訳」を参照してください。
作業メモ	ケースについて他の HR エージェントに連絡するメモを入力します。これらのメモは、[対象者] には表示されません。 **注:** [翻訳] オプションを使用して、テキストを希望する言語に翻訳します。動的翻訳フレームワークを構成する方法については、「動的翻訳」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 以下のことを行うことができます。
   - [コンテンツメニュー] の [保存] をクリックしてタスクを保存し、[タスク] フォームで操作を続行します。
   - [送信] をクリックしてタスクを保存し、 **[HR** ケース] フォームに戻ります。
   - [作業準備完了] をクリックしてタスクを保存し、状態を [準備完了] に変更して、[タスク] フォームで操作を続行します。
   - [応答を表示] をクリックして、タイプが [従業員入力を収集] の HR タスクを介して送信されたフォームを介して従業員が送信したフィードバックを表示します。
5. 次のいずれかのアクションを実行します。
   HR ケースのすべてのタスクがクローズされると、ケースにアサインされている HR エージェントにメール通知が送信されます。

   注:
   親ケースをクローズすると、すべての子タスクに [未完了でクローズ] ステータスが割り当てられます。

6. ドキュメントの添付ファイルを追加するには、フォームの上部にある添付ファイルアイコンをクリックします。
   タスクの添付ファイルは、親ケースで使用できます。
7. [更新] をクリックします。

オフィススペース要求タスクの作成

新入社員研修プロセスの一環として、新規雇用のためのオフィススペースを検索して確保できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.case_writer

手順

1. HR ケースを選択します。
2. [関連リンク] セクションで [タスクを追加] を選択します。
3. [タスクタイプ] ウィンドウから **[HR** タスク] を選択します。
4. フォームに入力します。
   オフィススペースを要求する場合の必須フィールドについて説明します。すべての HR タスクフィールドの完全なリストについては、「HR ケースへの HR タスクの追加」を参照してください。
5. [送信] または [作業準備完了] を選択します。

HR タスク情報の表示

複数の方法で、特定の HR タスクを検索できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** タスク.
   - [自分にアサイン：] 現在のユーザーにアサインされているすべてのタスク。
   - [オープン：] すべてのオープンタスク。
   - [オープン - 未アサイン：] アサインされていないすべてのオープンタスク。
   - [クローズ：] すべてのクローズ済みタスク。
   - [すべて：] ステータスまたはアサインを限定しないすべてのタスク。
2. 表示するタスクを選択します。

ケースへのアドホック承認者の追加

HR サービスの一部であるケースにアドホック承認者を追加できる柔軟性をエージェントに提供します。

始める前に
たとえば、従業員の要求が標準プロセスの範囲を超えている、またはエージェントが追加承認を取得する必要がある特定のシナリオで、HR エージェントは履行を続行する前にアドホック承認を要求する必要が生じる場合があります。

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 **HR** ケース管理 > 自分にアサイン済み.
2. [準備完了] または [対応中] ステータスのケースを開きます。
3. [関連リンク] リストで、[承認を追加] をクリックします。

   注:
   - このオプションは、ケースが [準備完了] または [対応中] ステータスの場合、[アサイン先 (Assigned to)] ユーザーにのみ表示されます。
   - アドミニストレーターは、HR ケースが関連付けられている HR サービスで、[エージェントが承認を追加可能 **(Agent Can Add An Approval)**] のオプションを設定しておく必要があります。
4. [承認を追加] ウィンドウで必須フィールドに入力してください。

承認者を追加

Field (フィールド)	説明
承認者 ユーザー	要求を承認する必要があるユーザー。
待機	承認フローに対して設定する条件。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
	○ [任意の人が承認]：いずれかの承認者が要求を承認すると、承認フローが完了します。 ○ [全員が承認]：承認者全員が要求を承認した場合に限り、承認フローが完了します。 ○ [任意の人からの最初の回答]：任意の承認者の最初の承認が考慮されます。たとえば、承認者の 1 人が最初に要求を却下すると、フローは却下されます。承認者の 1 人が最初に要求を承認すると、フローは承認されます。
却下時	たとえば、承認者が要求を却下した場合、承認の再提出を許可するのか、あるいは未完了でクローズとしてマークするのかを設定する条件。
理由	承認フローを開始する理由。
追加コメント	承認者と共有するその他の情報。

5. [承認用に送信] をクリックします。

承認のための **HR** ケース再送信

却下された HR ケースの承認を取得するために再送信できます。却下されたケースを再送信すると、新しいケースを再作成する手間が軽減されます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

新規ケースの送信後に、すべての承認者にメール通知が送信されます。HR ケースの Approvals は、個々のユーザーまたは指定されたグループのメンバーにアサインされます。承認者は、HR サービスポータルまたは HR チケットページから却下または承認できます。

HR サービスのサービスアクティビティで、[却下時] に [承認の再送信を許可] が設定されている場合、[担当者] ユーザーは却下後に承認要求を再送信できます。「承認の構成」を参照してください。

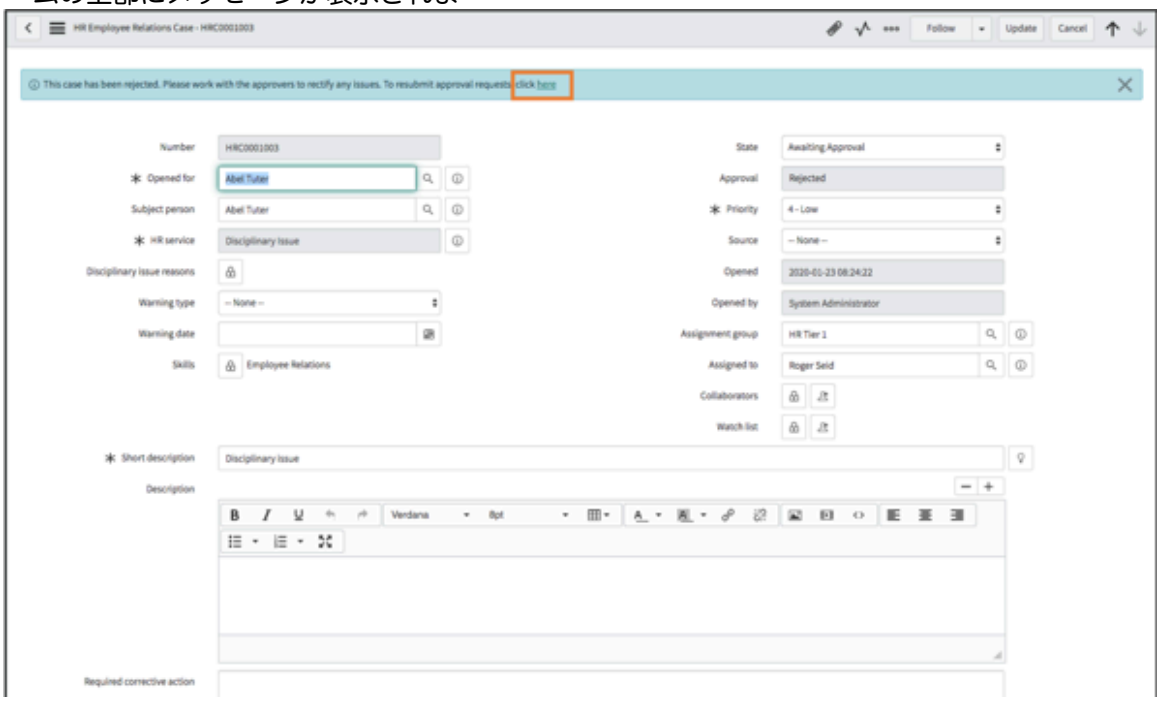
承認者のリストは、[承認者] タブの [HR ケース] フォームの下部に表示できます。

HR ケース：HR ケースの承認にはワークフローが使用されます。却下された HR ケースを再送信するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 承認が却下された HR ケースを開きます。
   フォームの上部にメッセージが表示されま
   

   す。
2. このリンクを選択します。
   [承認要求を再送信する理由を入力してください] ポップアップが表示されます。作業メモ (従業員には表示されない) またはコメント (従業員に表示される) を入力できます。作業メモまたはコメントは必須で
   

   す。
3. **[OK]** を選択します。

ライフサイクルイベントケース：

ライフサイクルイベントでの HR アクティビティ Approvals の構成は、HR ケース Approvals の構成と異なります。承認に関するオプションは他にも用意されています。「承認の場合」を参照してください。

注:
sn_hr_core.manager ロールを持っていない承認者は、ステータスが [完了してクローズ] に変更されると、その HR ケースにアクセスできなくなります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケースの転送

メソッドを作成および使用して、オープンされた HR ケースを 1 つの HR サービスから別のサービスに再分類または転送することができます。多くの場合、HR ケースは一般的な福利厚生の照会として開きます。調査が済んだら、そのケースを該当する HR サービスに転送できます。

ベースシステムには、エージェントが HR ケースをあるサービスから別のサービスに転送するときに使用できる 2 つのシナリオ (再分類と標準) が含まれています。

転送シナリオ間の違い

機能	再分類	標準
HR ケース番号	変更なし 元のケースがクローズされ、同じ番号で新しいケースが作成され、元のケースの番号が変更されます。これにより、対象者には引き続き同じケース番号が表示されます。	変更 元のケースがクローズされ、新しいケースが作成されます。対象者には別のケース番号が表示されます。
リンク	新規ケースにリダイレクト	元のケースから新しいケースにリダイレクトしない
通知メール	未送信	クローズおよび転送されたケース情報とともに対象者に送信

以下は、再分類と標準の両方の転送シナリオに適用されます。

- 現在のケースのフィールドがコピーされ、新しいケースに移動されます。

  注:
  sn_hr_core.transfer_case.ignored_fields システムプロパティは、HR ケース転送でコピーされていないフィールドを使用して設定できます。

- 元のケースから新規ケースに作業メモがコピーされます。
- 添付ファイルがコピーされ、現在のケースから新しいケースに移動されます。
- 現在のケースから以前のインタラクションレコードがコピーされ、新しいケースに移動されます。

sn_hr_core.reclassify_default_transfer システムプロパティは、アップグレード後に使用するデフォルトの方法を決定します。詳細については、「HR プロパティ」を参照してください。

次の手順に従って、追加のケース転送シナリオを構成できます。 HR ケース転送の構成。

HR ケース転送の構成

ベースシステムは、HR ケースの転送構成タイプの例を提供します。独自の構成を作成することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて
ケース転送構成を作成する場合は、スクリプトインクルードを作成して sn_hr_core HR ケース転送拡張ポイントを実装する必要があります。詳細については、「スクリプト化済みの拡張ポイントに対するカスタムスクリプトインクルードの登録」を参照してください。

例として、次の既存のスクリプトインクルードを参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- hr_TransferCase
- ReclassifyCaseTransfer
- StandardCaseTransfer

hr_TransferCase スクリプトインクルードは、転送時に無視されるフィールドのリストを提供し、他の 2 つのスクリプトインクルードのユーティリティとして機能します。

注:
「スクリプトインクルード」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > ケース転送構成.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームに入力します。

HR ケースの転送構成

フィールド	説明
名前	HR ケースの転送タイプの名前。 デフォルトは次のとおりです。 ○ 再分類 ○ 標準
表示テキスト	[HR ケース] フォームの [ケースを転送] メニューに表示される、HR ケースの転送タイプ。デフォルトは次のとおりです。 ○ 既存のケース番号で転送 ○ 新しいケース番号に転送
HR 基準	[HR ケース] フォームから HR ケースの転送を実行するときに、どの HR エージェントがこの転送タイプを表示および使用できるかを定義します。 「HR 基準」を参照してください。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
デフォルトである	[HR ケース] フォームの [ケースを転送] メニューにデフォルトとして最初に表示される転送タイプであることを示します。 **注:** 転送タイプをデフォルトとしてマークするには、下の [デフォルトとして設定] ボタンをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	HR ケースの転送タイプがアクティブで使用可能かどうかを示します。アクティブでない場合、その転送タイプが [HR ケース] フォームの [ケースを転送] メニューに表示されません。

4. [送信] または [更新] を選択します。

ある **HR** サービスから別の **HR** サービスへの **HR** ケースの移動

最初にある HR サービスで作成した HR ケースを再分類して、別の HR サービスの下に移動できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
元のケースの詳細を保持することもできます。たとえば、[一般照会] のケースを [医療に関する福利厚生の照会] ケースとして再分類できます。

手順

1. 既存の HR ケースを開きます。
2. [他のアクション] から [ケースを転送] を選択します。
3. [転送タイプ] で、次のいずれかを選択します。
   - [既存のケース番号で転送]：HR ケース番号は変更されず、リンクは新しいケースにリダイレクトされ、作業メモは新しいケースに転送されます。
   - [新しいケース番号に転送]：HR ケース番号は変更され、リンクはリダイレクトされず、作業メモは転送されません。参照のために、HR ケースには両方の HR ケース番号が表示されます。
4. [新しい **HR** サービス] で、元のケースに割り当てる HR サービスを選択します。
5. **[OK]** を選択します。
   現在のケースとその子タスクがクローズされます。ある HR サービスから別の HR サービスに HR ケースを転送した場合は、一部のフィールド値が新しいケースに転送されません。オープン対象者には、クローズ済みのケースおよび転送されたケース情報が記載された通知メールが送信されます。そのメールへの返信は、HR ケースの [コメント] セクションに表示されます。対象者がクローズ済みのケースに関連したメールに返信すると、その返信はクローズ済みケースと転送済みケースの両方のコメントに表示されます。

   注:
   sn_hr_core.restrict_guest_email システムプロパティが False (デフォルト) の場合、従業員が個人メールアカウントから応答すると、メールのテキストが [作業メモ] フィールドに表示されます。

   「メールのセットアップ」を参照してください。

HR ケースのエスカレーション

問題を解決できない場合に、HR タスクをエスカレートできます。このアクションでは、HR グループのマネージャーに HR タスクを再アサインします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.case_writer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
次の条件のいずれかが発生した場合に、HR ケースをエスカレートします。

- 作業負荷が大きすぎるためタスクを完了できない
- 必要なスキルがない
- HR ケースの一部でサポートが必要

エスカレートされた HR ケースは、エスカレーションのルールに基づいて再アサインされます。「エスカレーションルールの追加または変更」を参照してください。

手順

1. エスカレートする HR ケースを開きます。
2. [関連リンク] で、[ケースをエスカレーション] をクリックします。
3. 表示されるダイアログウィンドウに、エスカレーションの理由を入力します。
4. [**OK**] をクリックします。
   エスカレートされたグループ内のエージェントに、ケースが再アサインされます。

HR ケースの一時停止および再開

サービスレベルアグリーメント (SLA) に指定した期間内に HR ケースをクローズすることができない場合に、ケースを一時停止することができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
たとえば、保険アドミンや給与処理会社などのベンダーに連絡する場合や、ケースのクローズに必要な情報を入手する場合などです。ケースで作業を開始した後で、情報を受け取るまでケースを一時停止できます。このようにすると、その HR ケースは SLA 違反として表示されません。情報を入手したらケースに入力し、SLA の追跡を再開します。

手順

1. 一時停止する HR ケースを開きます。
   一時停止する前に、ケースでの作業を開始します。
2. [状態] フィールドで、[停止] をクリックして選択します。
   [一時停止の理由] ポップアップウィンドウが開きます。
3. 次のいずれかの一時停止理由を選択し、待機している情報を入力します。
   - ユーザー：続行する前に従業員からの詳細情報が必要な場合
   - 会社：ベンダーまたは外部の会社からの応答を待っている場合
   - グループ：内部のグループからの応答を待っている場合
   - その他：その他の理由でケースを一時停止する場合

   Example
   たとえば、従業員請求を健康保険アドミニストレーターが調査した結果を待機している場合は、理由に [会社] を選択して、「調査の結果」などと入力します。
4. [作業メモ] フィールドに、ケースを停止する理由についての情報を入力します。

> **注:**
> [翻訳] オプションを使用して、テキストを希望する言語に翻訳します。動的翻訳フレームワークを構成する方法については、「動的翻訳」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. [一時停止] をクリックします。
   SLA の進行が停止し、一時停止メモが作業メモとしてアクティビティストリームに表示されます。一時停止したケースに、引き続き作業メモを追加できます。
6. 一時停止した HR ケースを再開するには、ケースを開いて [再開] をクリックします。
   SLA の進行が再開されます。

HR サービスデリバリ (HRSD) ケースへの特記事項の追加

指定された HR ケースまたは一連の条件に対して表示される特記事項を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > 特記事項 > 特記事項.
2. [新規] または既存のレコードを選択します。
3. フィールドに入力します。

特記事項

フィールド	説明
簡単な説明	特記事項を説明する簡単な説明を入力します。
メッセージ	特記事項に表示されるメッセージを入力します。リッチテキストフォーマットを利用できます。
タイプ	次のいずれかの特記事項のタイプを選択します。 ○ [標準]：特定のテーブルと関連レコードに特記事項を表示する場合に選択します。たとえば、HR ケースを選択した場合は、HR ケースのリストから選択できます。特記事項は、既に作成された特定の HR ケースに対して表示されます。 ○ [条件]：フィルター条件を使用する場合に選択します。フィルター条件を使用して、特記事項をいつ表示するかを指定します。
ポップアップアラートとして表示	このフィールドは空白のままにします。 **注:** 現在、ポップアップウィンドウは HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース専用です。
優先度	特記事項に優先度をアサインします。以下から選択可能です。 ○ 1：重大 (赤) ○ 2：高 (オレンジ) ○ 3：中 (ライトグリーン) ○ 4：低 (ライトブルー)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	優先度と色が特記事項に表示されます。
ステータス	特記事項のステータスは次のとおりです。 ○ [アクティブ]：特記事項はアクティブです。 ▪ アクティブなメモがポップアップウィンドウに表示されます。 ▪ アクティブなメモは、却下されるか、[非アクティブ] または [期限切れ] に設定されるまで、表示されたままになります。 ○ [非アクティブ]：特記事項はアクティブでなくなり、ポップアップウィンドウに表示されません。に移動すると、非アクティブな特記事項が引き続き表示される 特記事項 > 特記事項. ○ [期限切れ]：特記事項はアクティブではなくなりました。有効期限が過ぎたか、手動で期限切れになっています。
すぐに有効	オンにすると、特記事項をすぐに有効にすることができます。 このフィールドをオフのままにすると、特記事項が表示される日時を指定できます。
有効日	[すぐに有効] フィールドをオフにしておくと表示されます。 特記事項が表示される日時を選択します。
有効期限	特記事項を自動的に非アクティブするには、日時を選択します。
テーブル名	[タイプ] フィールドから [条件] を選択すると表示されます。 特定の HR ケースが表示された場合やフィルター条件を満たした場合に、特記事項が表示される HR テーブルを選択します。 **注:** 特記事項は、子テーブルをサポートしていません。たとえば、HR ケース [sn_hr_core_case] を選択すると、そのテーブルに固有のケースに対する特記事項のみが表示されます。子テーブルの特記事項を作成するには、テーブルごとに特記事項を作成する必要があります。
関連レコード	[タイプ] フィールドから [標準] を選択すると表示されます。 選択すると、ポップアップメニューが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	テーブル名と対応するケースを [ドキュメント] フィールドから選択します。たとえば、[テーブル名] フィールドから HR ケースを選択し、特記事項を表示する HR ケースを選択します。
条件	[タイプ] フィールドから [条件] を選択すると表示されます。 特記事項を表示するための条件を選択します。たとえば、次のように選択します。 ○ HR プロファイル ○ 次の値に等しい (=) ○ Aileen Mottern この条件では、Aileen Mottern に対する一般照会ケースの特記事項が表示されます。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

4. [送信] または [更新] を選択します。

VIP の HR ケース

自分の組織で CEO や副社長などのユーザーに VIP スターテスをアサインして、そうしたユーザーのタスク解決に高い優先度が指定されるように設定できます。

組織で VIP 機能を使用する場合、VIP HR ケースを適切に処理するために、次のように設定してください。

- 移動先 スキル > グループ.
- メンバーまたはグループを **[HR VIP** ウォッチリスト] に追加します。HR ケースが送信されると、このグループのメンバーは、ケースの進行に応じて通知を受信します。
- VIP ケースを処理するための HR サービスレベルアグリーメント (SLA) を確認します。期間は 2 時間です。その時間が経過すると、SLA 違反となり、ウォッチリストのメンバーに通知が送信されます。
- 移動先 **HR** 管理 > プロパティ.
- [**VIP** 要求者のデフォルトのケース優先度] にケース優先度の数値を入力します。
- VIP 従業員の場合、ユーザー [sys_user] レコードの **[VIP]** ボックスをオンにします。

注:
VIP チェックボックスはデフォルトでは表示されません。VIP チェックボックスを表示するには、フォームデザイナーでユーザーレコードフォームをカスタマイズしてください。

VIP HR ケースは、次の方法で特定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- **[HR** ケース] リスト：[依頼者] または [対象者] またはその両方のフィールドに [VIP] アイコンが表示されます。[依頼者] や [対象者] のフィールドが表示されない場合は、リストをカスタマイズしてください。
- **[HR** ケース] フォーム：[依頼者] フィールドまたは [対象者] フィールドの従業員名は赤で表示されます。
- HR カタログアイテム：フォームを送信すると、メッセージが最上部に表示され、送信者が VIP であることが特定されます。

一括ケースの作成

同じケースを複数回作成せずに、複数の従業員に対して同じタイプの HR ケースを作成できます。一括ケースのセグメントは、従業員グループの特定の値を定義するのに役立ちます。

一括ケース作成を使用すると、時間と労力を節約できます。たとえば、20 件の新規雇用の新入社員研修、給与支払いの問題、毎年の再認定処理などのケースを、一括ケースとして作成できます。

すべてのアクティブなユーザーに対して、一括 HR ケースを作成できます。新規雇用などの HR プロファイルを持っていないユーザーの場合、HR プロファイルが自動的に作成されます。

グループ内のそれぞれの従業員に対して個別の HR ケースを作成する、1 件の一括ケースを作成できます。例：

- 毎年、従業員のグループに年間の再認定タスクを送信します。
- 複数の新規雇用者を新入社員研修します。
- 複数の従業員に影響する給与の問題を管理します。

一括ケースプロセス

一括ケース要求を使用して多くの類似ケースを作成するには、次の手順を実行します。

- 一括ケース要求を作成して保存します。

  一括ケース要求によりプロセスが開始されます。一括ケース要求には、作成するケースのタイプに関する基本情報が含まれます。

  > **注:**
  > 少なくとも 1 つのユーザーセグメントグループを作成して、一括ケース要求に関連付ける必要があります。

- 1 つまたは複数のユーザーセグメントグループを作成します。
  - ユーザーセグメントグループを使用すると、ユーザーグループの値を指定できます。さまざまなユーザーグループにさまざまな値を定義する一括ケース要求に対して、複数のセグメントを作成できます。
  - ユーザーセグメントグループを使用すると、アドミニストレーターは実行前に一括ケース作成が正しいことを確認できます。
  - ユーザーセグメントグループを作成すると、一括ケース要求のターゲットとなるユーザー数とユーザーを確認できます。特定のユーザーを削除することもできます。
- ユーザーセグメントグループが正確であると思われる場合は、ケースを作成できます。

ケース数とパフォーマンス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケースの一括作成は、基本的な HR ケースでは最大 10,000 件、ライフサイクルイベントケースなどのワークフローを使用したケースでは最大 1,000 件を作成するように設計されています。

注:
システムが処理するように設計されているケース数より多くのケースを一括作成しようとすると、パフォーマンスが低下します。

以前のリリースからの一括ケース

以前のリリースバージョンからの既存の一括ケース要求はすべて、完了またはクローズしておく必要があります。以前のリリースバージョンで未完了の一括ケース要求は、Rome では完了できません。

以前のリリースバージョンで完了済みの一括ケース要求を開くと、一部のフィールドが編集できず、セグメントが表示されません。

キューに投入され、非同期に更新される一括ケース

一括ケースを処理する要求はキューに投入され、バックグラウンドで非同期に更新されます。

注:
以前のリリースでは、[一括ケース作成] スケジュール済みジョブが一括ケース要求を処理していました。このスケジュール済みジョブは、現在廃止されています。

HR アドミン (sn_hr_core.admin) と一括ケース作成

以前は、HR ケースライター (sn_hr_core.case_writer) ロールが必要でした。ケースの一括作成には多数のケースが含まれるため、必要なロールを HR アドミン (sn_hr_core.admin) に変更することにしました。

HR ケースライター (sn_hr_core.case_writer) ロールを持つ従業員に一括ケースを作成してもらう場合は、次のテーブルのアクセス制御リスト (ACL) を更新できます。

一括ケース要求 (sn_hr_core_bulk_case_request)

要求でユーザーセグメントグループを許可するには、次の ACL を更新します。

- 一括ケースのユーザーセグメント (sn_hr_core_bulk_case_user_segment)
- 一括ケースのユーザーセグメントグループ (sn_hr_core_bulk_case_user_segment_group)

ACL の詳細については、「アクセス制御リストルール」を参照してください。

一括ケース要求の作成

一括ケース要求を使用して、同じケースを複数回作成せずに、複数の従業員に対して同じタイプの HR ケースを作成できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

注:
以前は、HR ケースライター (sn_hr_core.case_writer) ロールが必要でした。ケースの一括作成には多数のケースが含まれるため、必要なロールを HR アドミン (sn_hr_core.admin) に変更することにしました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > 一括ケース要求.
2. **[New** (新規)] を選択します。
   フォームのフィールドに入力します。

[一括ケース] フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	一括ケース要求を表す名前。
HR サービス	一括ケース要求に関連付けられた HR サービス。 **注:** ユーザーセグメントグループを作成すると、選択した HR サービスのフィールドが、新しい HR ケースの作成と同じように表示されます。詳細については、「ユーザーセグメントグループの作成」を参照してください。
ステータス	一括ケース要求のステータス。 デフォルトは [ドラフト] で、[ユーザーセグメントグループ] タブを作成して保存すると [準備完了] に変更されます。 **注:** 少なくとも 1 人のユーザーを含める必要があります。 [ケースを作成] ボタンを選択すると、ステータスが [処理中] に変わります。
親ケースを作成 (Create parent case)	一括ケースに関連付けられている親ケースを作成することを示します。 [親ケースを作成 **(Create parent case)]** の選択肢をオンにして、親ケースを作成します。
開始者	一括ケース要求を作成するユーザーの名前。
選択されたユーザー数 (Selected user count)	一括ケース要求に対して選択されたユーザーの数を示します。 **注:** このフィールドは、ユーザーグループセグメントを作成して保存するまで空です。
要求日時 (Requested time)	ケースを作成するために一括ケース要求が送信された日時を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドは、ユーザーグループセグメントを作成して [ケースを作成 **(Create parent case)]** を選択するまで空です。

3. [保存]を選択します。
   [ユーザーセグメントグループ] タブと [ケースが作成されました] タブが表示されます。
4. [ユーザーセグメントグループ] タブで [新規] を選択します。
   詳細については、「ユーザーセグメントグループの作成」を参照してください。

ユーザーセグメントグループの作成

ユーザーセグメントグループを使用すると、ユーザーグループの値を指定したり、複数のセグメントでさまざまなユーザーグループにさまざまな値を指定したりすることができます。セグメントを使用すると、実行前に一括ケース作成が正しいことを確認できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
一括ケース要求を作成したら、ケースが作成されるユーザーを定義するユーザーセグメントを作成します。

注:
一括ケース要求に複数のユーザーセグメントを関連付けることができます。

手順
1. [一括ケース要求] フォームの [ユーザーセグメントグループ] タブで、[新規] を選択します。
2. フォームのフィールドに入力します。

注:
[ラベル]、[オープン対象者 **(Opened for)]**、[フィルター基準] フィールド

ユーザーセグメントを作成

フィールド	説明
ラベル	ユーザーセグメントを表すラベル。 注: ケースが作成されると、HR ケーステンプレートの簡単な説明が表示されます。セグメントを表すラベル。
依頼者	各ケースのオープン対象者として選択した従業員。たとえば、オンボーディング一括ケース要求では雇用マネージャーを選択できます。
作業メモ	ユーザーセグメントに関する詳細を提供する情報。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
追加フィールド	一括ケース要求の作成時に選択した HR サービスによっては、追加のフィールドが表示される場合があります。たとえば、一括ケース要求フォームの [HR サービス] フィールドに [授業料払い戻し要求 **(Tuition Reimbursement Request)]** が入力された場合、次のフィールドが表示されます。 ○ 学校名またはプログラム名 ○ コースタイトル ○ 受講理由 ○ 開始日 ○ 終了日 ○ 受講料 表示されるフィールドの詳細については、「HR サービスの HR ケース作成フォームの構成」を参照してください。ベースシステムでは、[奨学制度の照会] および [奨学制度の要求] に関する HR サービスの追加フィールドのみが提供されます。
フィルター基準	作成する一括 HR ケースの対象者を決定します。 ○ ファイルをアップロード： ▪ ユーザー名またはメールアドレスを記載したファイルをアップロードします。事前フォーマットされた Excel スプレッドシートの場合は、[テンプレートをダウンロード] を選択します。 **注:** 最初の列のヘッダーに「user_name」または「email」を含める必要があります。 ▪ ユーザー名を記載したファイルをアップロードすることを示すには、**[user_name テンプレート]** をオンにします。 ▪ メールアドレスを記載したファイルをアップロードすることを示すには、[メールテンプレート] をオンにします。 ▪ [ファイルを選択] を選択し、アップロードするファイルを検索して選択します。 ▪ ファイルを選択したら、[アップロード] ボタンを選択します。 ▪ ファイルをアップロードすると、ユーザーの数が表示されます。この数は、基準を満たすユーザーの数を表します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ HR 基準：事前定義された HR 基準を使用します。基準は、**[HR プロファイル [sn_hr_core_profile]]** または [ユーザー **[sys_user]]** テーブルによって定義された条件に基づいています。ベースシステムには、**[HR** 基準の選択] リストから選択できる例が用意されています。 注: sn_hr_core.content_reader、sn_hr_core.content_writ または sn_hr_core.admin ロールを持つユーザーのみが使用できます。 ○ ユーザー基準：ロール、部門、グループ、場所、または会社に基づく基準です。ユーザー基準はプラットフォーム機能です。「サービスポータルのユーザー基準」を参照してください。 注: sn_hr_core.content_reader、sn_hr_core.content_writ または sn_hr_core.admin ロールを持つユーザーのみが使用できます。 ○ HR プロファイル：**HR** プロファイル **[sn_hr_core_profile]** テーブルに基づく条件と、選択した条件をともに使用します。 ○ ユーザー：ユーザー **[sys_user]** テーブルで定義されている条件と、選択した条件をともに使用します。 フィルターを選択すると、一致するユーザーの数が緑色でリンクとして表示されます。リンクをクリックすると、フィルターに基づいて選択された全ユーザーが表示されます。 **[HR** プロファイル] および [ユーザー] フィルターでは、選択を絞り込むことができます。列を右クリックして、[この値を除外] または [この値で絞り込み] を選択します。 注: 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

3. **[Save** (保存)] を選択します。
   [一括ケース要求] フォームに、作成したユーザーセグメントグループが返されます。ユーザーグループセグメントに多くのケースがある場合、セグメントのステータスは [処理中] です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ユーザーセグメントグループは引き続き確認および編集できます。詳細については、「ユーザーグループセグメントの管理」を参照してください。

4. ステータスが [処理済み] の場合、[ケースを作成] ボタンが右上の関連リストタブの上に表示されます。
5. [ケースを作成] ボタンを選択します。
   要求はキューに投入され、バックグラウンドで非同期に更新されます。

> **注:**
> [ケースを作成] ボタンを選択した後、ステータスが [包含済み] のすべてのユーザーは、使用されるフィルター基準に照らして再確認されます。フィルター基準に一致しなくなったユーザーのケースは作成されません。ユーザーセグメントが作成された後は、基準に一致するユーザーのケースも作成されません。

6. [作成されたケース **(Cases created)]** タブを選択して、作成されたケースのリストを表示します。

ユーザーグループセグメントの管理

ユーザーグループセグメントを作成したら、それを確認および編集してからケースを作成できます。

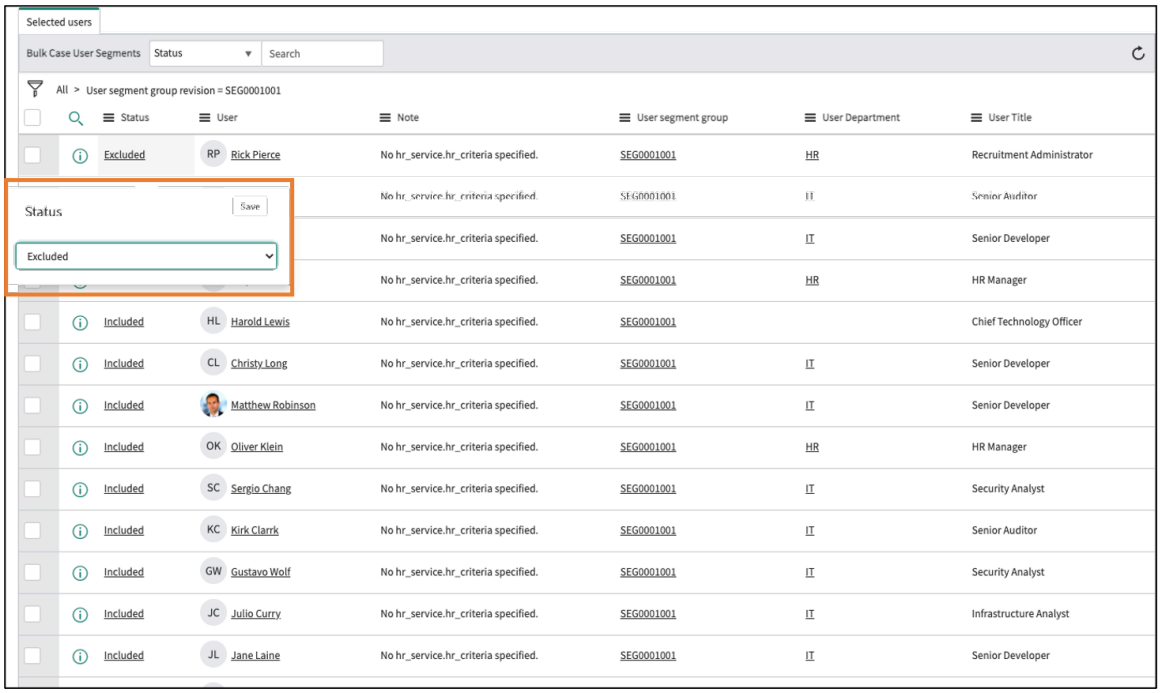
始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > 一括ケース要求.
2. ステータスが [準備完了] の一括ケース要求を選択します。
   ユーザーグループセグメントは、作成した直後に編集することもできます。
3. [ユーザーセグメントグループ] タブで見つかった編集するユーザーセグメントグループを選択します。
   [ユーザーセグメントの詳細] フォームが表示されます。
4. [選択したユーザー] タブまで下にスクロールします。
5. ユーザーセグメントグループからユーザーを削除するには、削除するユーザーの [ステータス] 列をダブルクリックし、[除外済み] に変更します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



各ステータスの意味：

- 包含済み：ユーザーが [ユーザーセグメント] で定義された基準に一致します。ユーザーのケースを作成してください。
- 除外済み：ユーザーが [ユーザーセグメント] で定義された基準に一致しなくなりました。ユーザーのケースを作成しないでください。
- 重複 (Duplicate)：ユーザーに重複レコードがあります。ケースを作成しないでください。

[メモ **(Note)**] 列には、ステータスに関する情報が表示されます。定義は次のとおりです。

- hr_service.hr_criteria が指定されていません (No hr_service.hr_criteria specified)：ユーザーグループセグメントのユーザーの選択に HR 基準が使用されませんでした。
- ユーザーは hr_service.hr_criteria を満たしています (User satisfies hr_service.hr_criteria)：ユーザーグループセグメントのユーザーの選択に HR 基準が使用されました。
- ユーザーは hr_service.hr_criteria を満たしていません (User do not satisfy hr_service.hr_criteria)：ユーザーは選択された HR 基準を満たしていないため、ユーザーグループセグメントから除外されます。
- sys_id<unique-id> である user-segment-group<group-label> のユーザーが含まれています (User from user-segment-group<group-label> with sys_id<unique-id> is included)：ユーザーは重複としてマークされます。

> **注:**
> ユーザーのステータスを変更すると、メモは消去されます。

6. ユーザーのステータスを変更した後、[保存] を選択します。

HR プロファイルを使用

HR のスコープ対象バージョンでは、HR プロファイルアプリケーションによって名前、個人の連絡先情報、メールアドレス、雇用履歴、連絡先など、従業員の機密データが保存されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR プロファイルを使用して、雇用期間およびその後の期間全体にわたる従業員の情報にアクセスして追跡できます。HR プロファイルレコードは、ユーザーレコードに関連付けられていますが、ユーザーレコードとは異なります。HR プロファイルレコードは、機密情報として保存され、公開されません。

組織では統合メソッドを使用して、従業員データベースからの HR プロファイルレコードの取り込みや同期が可能です。

社員によって編集可能なフィールドは、[ユーザーが編集可能な **HR** プロファイル項目] の **[HR** プロファイル] で定義されます。「HR プロパティ」を参照してください。

HR プロファイルの編集可能なフィールドの構成

ヒューマンリソース (HR) 構成のオプションには、編集可能に設定できる HR プロファイルフィールドのリストがあります。この構成に基づいて、個人と雇用の情報フィールドが HR プロファイルで更新される方法の違いを理解してください。

通常、従業員が特定の個人情報を更新することが許可されていますが、機密情報と雇用情報の更新は許可されていません。これらの情報は、HR エージェントまたはマネージャーが更新します。たとえば、従業員は自宅の住所と個人メールアドレスを変更できますが、昇格時のポジションはマネージャーが更新する必要があります。

> **注:**
> ユーザーが自分で変更できるフィールドを追加するには、構成可能な許可リストを使用します。この許可リストはシステムプロパティであり、アクセスするには すべて > **HR** 管理 > プロパティ. ユーザーが編集可能なフィールドのリストがカンマ区切りリストとして表示されます。プロパティ名は **sn_hr_core.hr_profile_editable_fields** です。

HR プロファイルの追加または変更の詳細については、「HR プロファイルの追加または変更」を参照してください。

[ヒューマンリソース (HR) 構成 (Human Resources Configuration)] の [ユーザーまたはマネージャーが **HR** の承認なしで編集できる **HR** プロファイルフィールドの数 **<**フィールドの数**>]** オプションに、編集可能な HR プロファイルのフィールドの一覧が表示されます。次のフィールドリストには、構成可能なフィールドのうち、個人情報を含むフィールドと、機密情報および雇用情報を含むフィールドを示します。

構成可能なフィールド

個人情報のフィールド	機密および雇用情報のフィールド
• 自宅住所 • 自宅の市区町村 • 自宅の国 • 自宅電話 • 現住所の州/都道府県 • 自宅の郵便番号 • ミドルネーム • 個人のメール • 個人の携帯電話 • プリフィックス • 仕事用のメール	• 生年月日 • 部門 • 従業員番号 • 雇用終了日 • 雇用開始日 • 雇用タイプ • 民族 • 名 • 性別 • 姓 • ロケーション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成可能なフィールド (続く)

個人情報のフィールド	機密および雇用情報のフィールド
• 仕事用の携帯電話 • 仕事用の電話	• 場所タイプ • マネージャー • 国籍 • 通知期間 • 出生地 • ポジション • 試用期間終了日 • 試用期間 • 時刻タイプ

構成オプションのフィールドリストでは、デフォルトで、個人情報のすべてのフィールドが編集可能です。すべての従業員が、自分の HR プロファイルを HRSM ポータルから開いて、これらのフィールドを更新できます。従業員に対して、これらの一部のフィールドの更新を許可しない場合は、構成可能なリスト内のチェックボックスをオフにして編集を無効化します。たとえば、従業員が仕事用のメールアドレスや電話番号を更新できないように設定できます。

ACL では HR プロファイルの個人情報のフィールドを管理します。これを変更すると、より詳細なアクセス制御を実現できます。

HR プロファイルの [社会保障] フィールドを表示するには、**[sn_hr_core.secure_info_reader]** ロールが必要です。このロールは **[sn_hr_core.manager]** ロールに含まれています。

雇用情報フィールドの編集を有効にすると、マネージャーがフィールドを更新できるようになります。ただし、マネージャーは、従業員の HR プロファイルを開くことはできません。マネージャーは、更新された情報を含めた従業員情報変更要求を送信する必要があります。編集可能なフィールドに対する変更要求が送信された場合は、HR 従業員変更ワークフローで次のアクションを実行します。

- HR ケースを開きます。
- 従業員の HR プロファイルを更新します。
- HR ケースをクローズします。

編集が許可されていない HR プロファイルのフィールドを更新するには、従業員またはマネージャーが従業員情報の変更要求を送信する必要があります。HR ケースが作成され、HR 従業員変更ワークフローが開始されます。ワークフローでは、変更要求が承認される必要があります。承認されると、フィールドが更新され、HR ケースがクローズされます。

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け エージェントワークスペース の [概要] パネル

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け エージェントワークスペース の [概要] パネルに表示されるフィールドは、HR プロファイルに表示されるフィールドによって異なります。

注:
HR プロファイルにデータがないフィールドは、[概要] パネルに表示されません。

追加のフィールドを [概要] パネルに表示する場合は、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

関連情報

HR プロファイルを使用

HR プロファイルと HR ケースのセキュリティ

HR プロファイルは機密情報です。システムアドミニストレーター [admin] は表示できません。HR ケースおよび HR タスク内の情報の一部も同様です。

HR プロファイルは機密情報です。sn_hr_core.secure_info_reader などの sn_hr_core.profile_reader や sn_hr_core.profile_writer を含むロールがアサインされて権限が与えられた HR 担当者にのみ表示されます。

HR ケースおよび HR タスクでは、権限が与えられた HR 担当者のみが、添付ファイル、作業メモとコメント、説明、カレンダー、およびペイロード (構成可能) を表示できます。権限が与えられた HR 担当者には、sn_hr_core.secure_info_reader などの sn_hr_core.case_reader および sn_hr_core.case_writer を含むロールがアサインされています。

HR アドミニストレーター [sn_hr_core.admin] は、すべてのタスクを実行し、すべてのデータを表示できます。

システムアドミニストレーターがアクセスできる HR プロファイル情報

システムアドミニストレーターは HR プロファイルを作成できません。HR プロファイルのリストを表示して HR プロファイルレコードを開くことはできますが、アクセスできるのは次の情報に限定されます。

- HR プロファイル番号と従業員のプリフィックス。
- ユーザーレコード [sys_user] と同期されている雇用情報。これには、名前、従業員番号、部門、マネージャー、場所などの情報が含まれます。
- 仕事用のメールアドレスや勤務先の電話番号などの連絡先情報。個人情報は表示されません。
- 次の関連リストに表示される情報。
  - 雇用情報
  - 連絡先
  - 福利厚生対象者
  - 対象者
  - 緊急連絡先
  - 直属の部下
  - 同僚
  - ケース

HR アドミニストレーターがアクセスできる HR ケースと HR タスクの情報

HR アドミニストレーターは、場所、部門、簡単な説明など、従業員のユーザー情報を表示できます。ステータス変更などのアクティビティはアクティビティストリームに表示されますが、コメントと作業メモは非表示になります。システムアドミニストレーターは、この情報を表示できません。

HR アドミニストレーターが HR ケースまたは HR タスクを開くと、表示されていない情報を示すメッセージが表示されます。

HR ケースは HR プロファイルから作成できます。[関連リンク] の下の [新規ケースの作成] をクリックすると、[ケース作成] が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーの代理操作

あるユーザーが HR アクセス権を持つユーザーを代理操作して HR 情報にアクセスすることを防止するには、**[True** の場合、ACL はユーザーが代理操作しているかどうかをチェックします。] プロパティを使用します。

- 移動先 **HR** 管理 > プロパティ.
- **[True** の場合、ACL はユーザーが代理操作しているかどうかをチェックします。] までスクロールします。
- [はい] (true) をオンにすると、ACL を有効にして、あるユーザーが別のユーザーを代理操作して HR 情報を表示することを防止できます。

  COE セキュリティポリシーは、構成を通じてさまざまな COE へのアクセスを簡単に制限する方法です。基礎となる COE セキュリティポリシーの実装は ServiceNow ACL です。

- HR アクセス権を持つログインユーザーが、同じアクセス権を持つ別の HR ユーザーになりすましたとしても、HR 情報は表示されません。

> **注:**
> このプロパティは、HR サービスデリバリ (HRSD) のスコープ対象のアプリケーションに対して導入されています。HR サービスデリバリ (HRSD) のスコープ対象でないアプリケーションには適用されていません。

「HR のフィールドセキュリティの追加」を参照してください。

「HR の呼び出し元アクセス制限」を参照してください。

「HR ロールの管理」を参照してください。

プロファイル情報のカスタマイズ

HR プロセスを設計の一部として、HR プロファイル情報の処理方法をカスタマイズできます。表示されるフィールドの一部が、ユーザー [sys_user] テーブルから参照されることに留意してください。

sn_hr_core.admin ロールがあれば、HR プロファイル情報をカスタマイズできます。

プロファイル情報の拡張

別のテーブルで、追加のプロファイル情報を収集できます。たとえば、HR プロファイル [hr_profile] テーブルを拡張する依存テーブルを作成できます。

プロファイルは機密情報です。システムアドミニストレーターは表示できません。詳細については、「HR プロファイルと HR ケースのセキュリティ」を参照してください。

プロファイルとユーザーレコードの関連付け

HR プロファイルレコードをユーザー [sys_user] テーブルの従業員レコードに関連付けて、両方の従業員レコードに簡単にアクセスできるようにする必要があります。HR プロファイルレコードの作成時に、プロファイルに関連付けるユーザーレコードを選択できます。

特定のフィールドは、ユーザーレコードと HR プロファイルレコードの両方に表示されますが、そのフィールドは、ユーザー [sys_user] または HR プロファイル [hr_profile] のいずれかのテーブルにのみ存在します。次のフィールドはユーザー [sys_user] テーブルにあります。

- プリフィックス [introduction]
- 名 [first_name]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ミドルネーム [middle_name]
- 姓 [last_name]
- マネージャー [manager]
- 部門 [department]
- 場所 [location]
- 従業員番号 [employee_number]

注:
ボット電話番号の同期はサポートされていません。

次の表では、*Synchronize fields to hr_profile* ビジネスルールで同期される、その他のフィールドを説明します。

ビジネスルールを使用して同期されるフィールド

HR プロファイル **[hr_profile]** フィールド	ユーザー **[sys_user]** フィールド	メモ
ポジション [position]	タイトル [title]	HR プロファイル内のポジションは、参照フィールドです。次の場合に、HR プロファイルを更新できなかったことを示すメッセージが表示されます。 • ユーザーフォームでタイトルが更新された場合 • 同じ値を持つポジションレコードが存在しない場合
自宅住所 [address]	番地 [street]	
国 [country]	国コード [country]	フィールド名は同じですが、これらのフィールドはタイプが異なります。HR プロファイルでは、[country] は参照フィールドです。ユーザーレコードでは、[country] は選択リストです。国コードは、HR プロファイルで選択された国が選択リストにない場合に、国名の代わりにユーザーフォームに表示されます。
仕事用メール [work_email]	メール [email]	HR プロファイルには個人用と仕事用のメールフィールドがありますが、ユーザーレコードには、仕事用のメールのみが含まれます。

注:
ユーザーフォームは、住所、国、およびメールのフィールドを表示するように構成する必要があります。

HR のフィールドセキュリティの追加

特定の HR ユーザーが参照できないように、フォーム上のフィールドを保護できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin、security_admin

このタスクについて
フィールドの [アクセス制御] (ACL) を使用してフィールドを保護します。

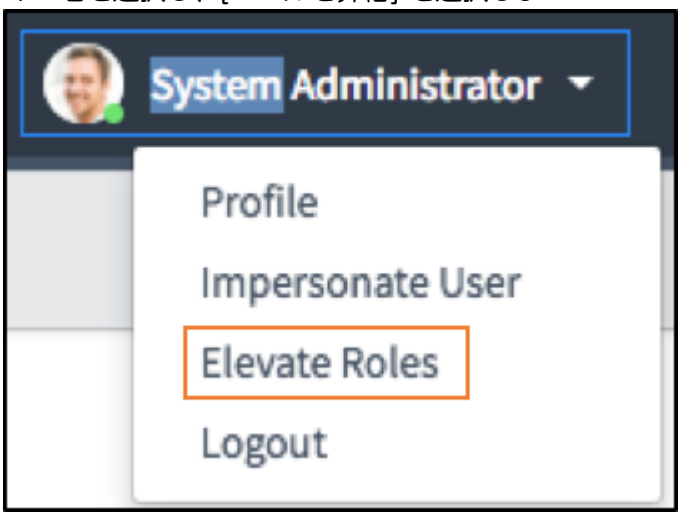
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

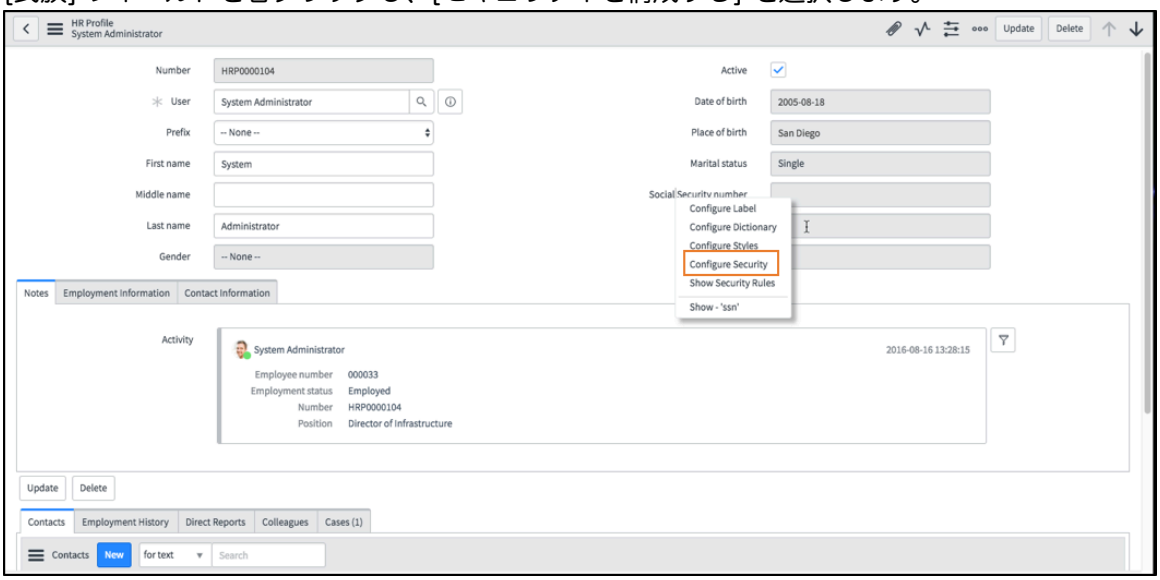
注:
この例では、**[HR** プロファイル] フォームの [民族] フィールドを HR マネージャー [hr_manager] 以下のロールを持つユーザーが表示できないように設定して、フィールドを保護する方法を示しています。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** プロファイル.
2. ロールを昇格させて、**[security_admin]** を追加します。
   ログイン名を選択し、[ロールを昇格] を選択しま



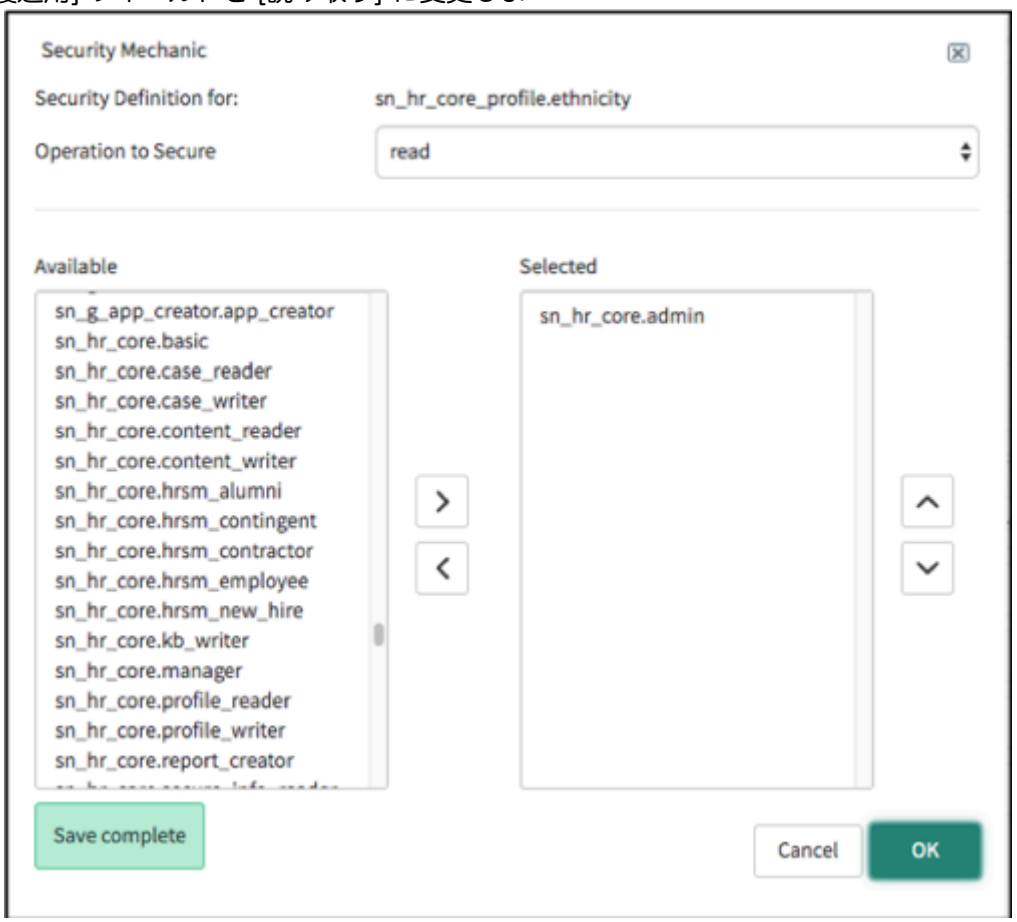
す。
3. **[security_admin]** を確認します。
4. **[OK]** を選択します。
5. 編集する HR プロファイルレコードを選択します。
   任意のレコードを選択できます。
6. [民族] フィールドを右クリックし、[セキュリティを構成する] を選択します。



7. [セキュリティ設定] メニューが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[保護運用] フィールドを [読み取り] に変更しま



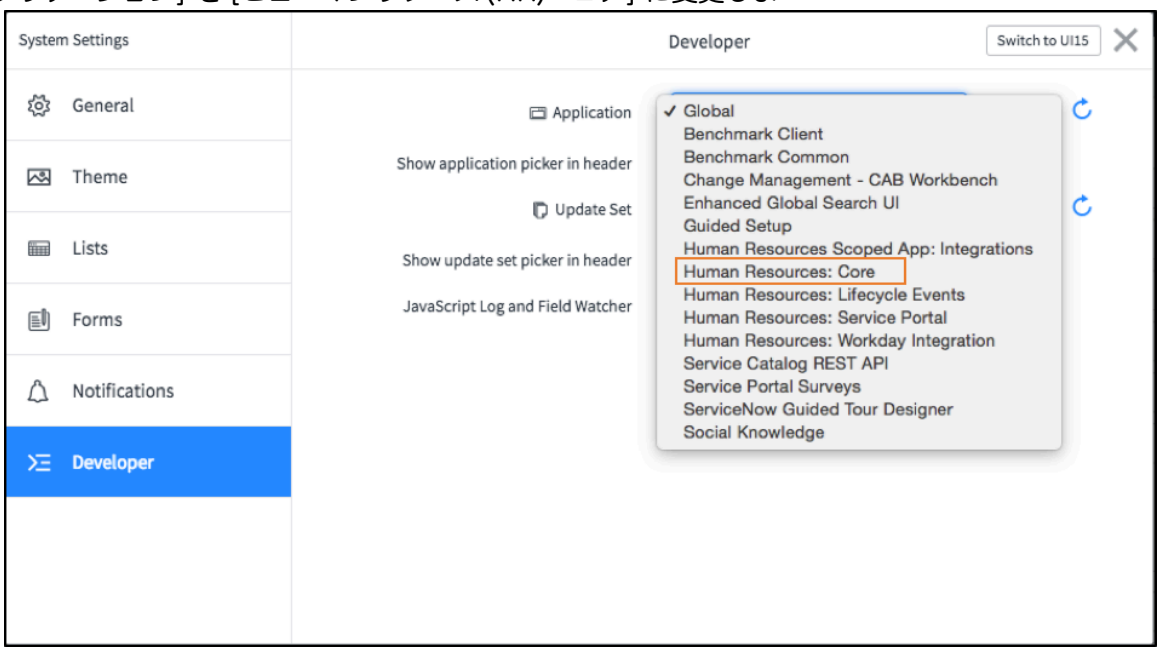
す。

8. フィールドを表示するロールを [選択済み] 列に移動します。
   たとえば、**[sn_hr_core.admin]** を移動します。[読み取り] を選択して **[sn_hr_core.admin]** を追加すると、このロールの下のすべてのロールがそのフィールドを読めなくなります。たとえば、**[sn_hr_core.manager]** はこのロールの下にあり、ステップの完了後にはこのフィールドを表示できません。
9. [**OK**] をクリックします。
   HRSM はスコープ対象のアプリケーションなので、フォーム内のスコープ対象のバージョンに自分が含まれていることを確認する必要があります。
   - 設定アイコン をクリックします。
   - [システム設定] の下の [開発者] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [アプリケーション] を [ヒューマンリソース (HR)：コア] に変更します。



- ウィンドウを閉じます。

関連情報

アクセス制御リストのルール

HR プロファイルで暗号化された納税者識別フィールド

HR サービスデリバリ (HRSD) には、従業員の納税者番号を取得するためのさまざまな選択肢があります。

以前は、[社会保障番号] フィールドを使用して従業員の納税者番号を取得できましたが、暗号化されていませんでした。

暗号化されていない [社会保障番号] は引き続き使用できますが、機密情報に追加のセキュリティを提供する暗号化フィールドを使用できます。

暗号化された [国税 **ID** (暗号化)] フィールドでは、Password2 (2 通りの暗号化) Key Management Framework (KMF) 暗号化が使用されます。

次のタイプを関連付けることで、暗号化された [国税 **ID** (暗号化)] フィールドをさらに定義できます。

- ITIN：個人納税者識別番号
- SSN：社会保障番号
- ITIN：個人納税者識別番号

国を関連付けることで、追加の詳細を提供できます。

注:
従業員の納税者識別番号を追加する方法の詳細については、「HR プロファイルの追加または変更」を参照してください。

HR プロファイルの生成

HR サービスデリバリ (HRSD)を使用する新規顧客に対して、条件と基準を使用して複数の従業員の HR プロファイルを作成できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.manager

手順

1. 移動先 すべて > **HR** プロファイル > **HR** プロファイルを生成.
2. フォームを完了します。
(表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

HR プロファイルフォーム

Field (フィールド)	説明
ユーザーをフィルター	プロファイルをアサインする従業員について、満たす必要のある条件をクリックして選択します。
プロファイル	条件を満たす従業員のプロファイルのタイプをクリックして選択します。

3. [プロファイルを作成] をクリックします。

注:

HR プロファイルテーブルで、従業員アプリアクセス基準レコードの外部フラグが False に設定されている場合。HR プロファイルがローカルユーザーに属していることを示します。

HR プロファイルテーブルで、従業員アプリアクセス基準レコードの外部フラグが True に設定されている場合。HR プロファイルがリモートユーザーに属していることを示します。

HR プロファイルが外部フラグ = True で作成された場合、または既存の HR プロファイルが外部フラグ = True で上書きされた場合、ユーザーにはライセンス課金されません。

HR プロファイルの追加または変更

従業員は、緊急の連絡先情報など、HR プロファイル情報の一部を直接編集できますが、特定のフィールドの編集は制限されています。編集を制限されている情報を従業員が変更するには、HR に一般的な変更の要求を送信する必要があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.secure_info_writer、sn_hr_core.basic、または sn_hr_core.manager

このタスクについて
HR アドミニストレーター [sn_hr_core.admin] は、従業員が更新できる HR プロファイルフィールドを構成できます。従業員が変更できない情報を更新するには、HR 従業員情報の変更要求が必要です。

注:
ユーザーが自分で変更できるフィールドを追加するには、構成可能な許可リストを使用します。この許可リストはシステムプロパティであり、アクセスするには すべて > **HR** 管理 > プロパティ. ユーザーが編集可能なフィールドのリストがカンマ区切りリストとして表示されます。プロパティ名は **sn_hr_core.hr_profile_editable_fields** です。

従業員情報変更要求が自分にアサインされた場合、HR プロファイルを更新するには、次の手順に従ってください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** プロファイル > **HR** プロファイル.
   HR プロファイルのリストが開きます。
2. 更新する既存の HR プロファイルを検索するには、HR プロファイルリストの検索メニューから [ユーザー] を選択し、名前を入力して、Enter キーを押します。

   プロファイル番号をクリックしてユーザープロファイルを開くこともできます。

   [HR プロファイル] で [新規] を選択し、HR プロファイルレコードの新規作成フォームの [ユーザー] フィールドにユーザー名を入力して、プロファイルを作成します。HR プロファイルの保存後は、ユーザー名を変更できません。
3. プロファイル番号をクリックして、ユーザープロファイルを開きます。
   開いたプロファイルには、ユーザーレコードから取り込まれた名前、マネージャー、部門、場所、および連絡先のフィールドが表示されます。
4. 他に補足情報があればフォームに入力して更新します。

HR プロファイルのセクションと関連リスト

セクションまたは関連リスト	説明
番号	自動的にアサインされるプロファイル ID 番号です。これは変更できません。
ユーザー	プロファイルに関連付けられたユーザーです。[リストから参照] アイコンおよび [新規] をクリックして、ユーザーを作成します。
プリフィックス	ユーザーの敬称をクリックして選択します。
名	ユーザーの名です。これはユーザーレコードから取得されます。
ミドルネーム	ユーザーのミドルネームです。これはユーザーレコードから取得されます。
姓	ユーザーの姓です。これはユーザーレコードから取得されます。
性別	ユーザーの性別を選択します。
アクティブ	オンにした場合、ユーザーが会社の現在の従業員であることを示します。
訴訟ホールド	HR プロファイルに訴訟ホールドが適用されているので、関連付けられているすべての従業員ドキュメントを削除できないことを示します。 ○ フォームヘッダーにある [訴訟ホールド追加] ボタンをクリックします。 ○ [理由] を選択します。 ○ コメントを入力。 ○ [OK] をクリックします。 訴訟ホールドから HR プロファイルを削除するには、フォームヘッダーの [訴訟ホールドを削除] ボタンをクリックします。
生年月日	[日付を選択] アイコンをクリックして、ユーザーの生年月日を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セクションまたは関連リスト	説明
出生地	ユーザーが生まれた場所を入力します。
出生国	ユーザーが生まれた国を選択します。
婚姻区分	ユーザーの婚姻区分を選択します。
国籍	ユーザーが市民として所属する国籍または国家を入力します。
民族	ユーザーが識別される民族を入力します。
職場復帰準備完了	従業員の職場復帰が準備完了かどうかを示します。健康危機時に在宅勤務する従業員向けに、Enterprise Employee Experience Pack と連携します。 [はい] を選択すると、従業員は職場復帰に関連するキャンペーンとライフサイクルイベントに含まれます。 [確信がもてない] を選択すると、従業員は職場復帰に関連する一部のライフサイクルイベントに含まれます。HR タスクは、HR が従業員の懸念事項をレビューするようトリガーします。 詳細については、「Enterprise Employee Experience Pack」を参照してください。
職場復帰日付	[職場復帰準備完了] フィールドと連携します。従業員が復帰する予定の日付を選択します。
雇用情報	雇用ステータスと雇用タイプ、従業員番号、雇用開始日と終了日などの情報です。
雇用開始日	従業員のオンボーディングの場合、[日付を選択] アイコンをクリックして雇用の初日を選択します。
雇用終了日	従業員の退職の場合、[日付を選択] アイコンをクリックして雇用の最終日を選択します。
雇用タイプ	ユーザーの雇用タイプを選択します。
試用期間	ユーザーの試用期間を入力します。
試用期間終了日	ユーザーの試用期間終了日を入力します。
休暇ステータス	休暇が要求された場合の従業員のステータス。値は次のとおりです。 ○ 要求済み ○ 承認済み ○ 休暇中 ○ 却下 ○ 完了 ○ キャンセル

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セクションまたは関連リスト	説明
ポジション	ユーザーの役職をクリックして選択します。
部門	ユーザーが所属する部門を選択します。
マネージャー	ユーザーを監督するマネージャーを選択します。
ロケーション	ユーザーのオフィスの場所を選択します。
場所タイプ	ユーザーの場所タイプを選択して、場所をさらに詳細に定義します。
退職タイプ	従業員の退職について、雇用終了のタイプをクリックして選択します。
通知期間	従業員を解雇する前に通知を必要とする会社用です。解雇通知の受領から勤務最終日までの期間を入力します。
従業員番号	ユーザーの従業員番号を入力します。
社会保障番号	ユーザーの社会保障番号を入力します。 **注:** このフィールドはセキュリティ用に暗号化されていません。セキュリティ上の理由から、[国税 **ID** (暗号化)]、[国税 **ID** タイプ]、および [国税 ID 国] フィールドを使用することをお勧めします。詳細については、「HR プロファイルで暗号化された納税者識別フィールド」を参照してください。
国税 ID (暗号化)	従業員の国税識別番号。 **注:** このフィールドでは、Password2 (2 通りの暗号化) Key Management Framework (KMF) 暗号化が使用されます。
国税 ID タイプ	従業員に関連付けられている国税識別のタイプ。次のようなさまざまなタイプがあります。 ○ ITIN：個人納税者識別番号 ○ SSN：社会保障番号 ○ ITIN：個人納税者識別番号
国税 ID 国	従業員の国税識別番号に関連付けられている国。 国名を入力するか、[提案] アイコン ( ) を選択して国のリストを表示できます。
連絡先	住所、電話番号、個人メールアドレスなどの情報。一部のフィールド値は新入社員研修フォームからコピーされます。
次の関連リンクを使用できます。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セクションまたは関連リスト	説明
新規ケースの作成	表示している HR プロファイルの HR ケースを作成します。
従業員の組織図を表示	従業員の組織図を表示します。
マネージャープロファイルの表示	従業員のマネージャーの HR プロファイルを表示します。
次の関連リストが自動入力されます。	
福利厚生対象者	従業員に関連付けられている福利厚生対象者のリスト。[新規] をクリックして、扶養家族を作成します。
対象者	従業員の福利厚生の対象者のリスト。
緊急連絡先	従業員の緊急連絡先のリスト。第一連絡先をリストで 1 つ指定し、他の連絡先は代替として入力可能です。
従業員ドキュメント	HR プロファイルに関連付けられているすべての HR 従業員ドキュメントが表示されます。 **注:** このタブは、[ドキュメントタイプ] フォームで [従業員アクセス] フィールドをオンにした場合にのみ表示されます。
直属の部下	ユーザーの直属の従業員のリスト。
同僚	ユーザーと同じマネージャーを持つ従業員のリスト。
ケース	ユーザーのオープン HR ケース
訴訟ホールド	従業員に関連するドキュメントの訴訟ホールドが表示されます。 [訴訟ホールド追加] または [新規] をクリックして、従業員に関連付けられているドキュメントを訴訟ホールドに配置します。
従業員組合のメンバーシップ	従業員に関連付けられた労働組合情報をリストします。 [新規] を選択して、従業員の労働組合情報を追加します。詳細については、「従業員組合のメンバーシップの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. **[HR** プロファイル] リストページに戻る場合は [送信] をクリックし、**[HR** プロファイル] フォームで操作を続行する場合は [保存] をクリックします。

   注:
   部門などの一部の HR プロファイル情報は、ユーザー [sys_user] と HR プロファイル [hr_profile] のレコード間で同期されます。1 つのレコードで情報を更新すると、他のレコードにその更新が自動的に適用されます。

HR の連絡先の追加または変更

連絡先モジュールまたは関連リストから、HR プロファイルへの連絡先情報の追加、既存の連絡先情報の変更、および緊急連絡先の指定を行うことができます。

始める前に
必要なロール：admin

HR プロファイルの作成または編集の詳細については、「HR プロファイルの追加または変更」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** プロファイル > **HR** プロファイル.
2. [新規] または既存の連絡先をクリックします。
3. 連絡先の名前、電話番号、およびその他の情報を入力または変更します。
4. [従業員] フィールドで、連絡先を関連付ける従業員をクリックして選択します。
5. 緊急連絡先としてユーザーを指定するには、[緊急連絡先] ボックスをオンにします。
   [優先度] フィールドが表示されます。
6. 連絡先の優先度で [プライマリ] または [代替] を選択します。
7. [人事連絡先] リストに戻る場合は [送信] をクリックし、**[HR** 問い合わせ] フォームで操作を続行する場合は [保存] をクリックします。

対象者

HR 福利厚生 - 健康モジュールを使用して従業員の福利厚生プランの対象者を作成または変更できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.manager

このタスクについて
従業員は、HR サービスポータルから要求を送信して、福利厚生プランの対象者の作成または変更を要求します。HR アプリケーションに連絡先が追加されると、HR エージェントは、従業員の福利厚生レコードに福利厚生対象者として連絡先を追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** プロファイル > 対象者.
2. [新規] または従業員をクリックしてレコードを開きます。
3. フォームに入力します。
   (表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[HR 福利厚生対象者] フォーム

フィールド	説明
従業員	ケースを送信したユーザー。[リストから参照] アイコンをクリックして、従業員を選択します。
連絡先	[リストから参照] アイコンをクリックして、従業員の連絡先リストを表示します。 [新規] をクリックして、従業員の新しい連絡先を入力します。ここでは、従業員と緊急連絡先の関係を指定できます。
名	福利厚生対象者の名。[連絡先] の情報を表示します。
姓	福利厚生対象者の姓。[連絡先] の情報を表示します。
関係	従業員との関係。
国税 ID	福利厚生対象者の社会保障番号または信託勘定の税 ID 番号。
生年月日	福利厚生対象者の誕生日。
性別	対象者の性別。

4. [送信] をクリックします。
   対象者が [対象者] リストに表示されます。
5. 対象者のデータを変更するには、[対象者] リストを使用します。
   対象者の名前を入力して Enter キーを押すことで、リスト検索メニューを使用できます。同じ方法で従業員名も検索できます。
6. 対象者の名前をクリックしてフォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

福利厚生対象者の追加または変更

従業員は、従業員センターから福利厚生計画に福利厚生対象者を追加します。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

従業員は、従業員センターから要求を送信し、特定の福利厚生計画に対して福利厚生対象者の作成、追加、変更を要求します。

または、マネージャーは HR ケースをオープンして奨学制度の要求を送信することもできます：HR ケースの作成。

手順

1. 従業員センターメニューから、 ヒューマンリソース **(HR)** > 福利厚生 > 健康とウェルネス.
2. [福利厚生対象者を追加 **(Add Beneficiaries)]** 要求をクリックします。
3. フォームに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります。

[HR 福利厚生対象者] フォーム

フィールド	説明
従業員	ケースを送信したユーザー。ルックアップアイコンをクリックして、ユーザーを選択します。
連絡先	[リストから参照] をクリックして、従業員の連絡先リストを表示します。 [新規] をクリックして、従業員の新しい連絡先を入力します。ここでは、従業員と緊急連絡先の関係を指定できます。
名	福利厚生対象者の名。[連絡先] の情報を表示します。
姓	福利厚生対象者の姓。[連絡先] の情報を表示します。
生年月日	福利厚生対象者の誕生日。
国税 ID	福利厚生対象者の社会保障番号または信託勘定の税 ID 番号。
信託	福利厚生対象者が受託者かどうかの確認。
関係	従業員との関係。
福利厚生タイプ	401 (k)、基本生命保険、退職金プラン、任意生命保険などの福利厚生タイプ。
福利厚生対象者タイプ	福利厚生の一次対象者または二次対象者。
パーセンテージ	福利厚生対象者に配分される福利厚生の割合です。

4. [送信] をクリックします。
   HR ケースが作成され、構成された HR 担当者にアサインされます。[自分の要求] タブから要求のステータスを表示します。

健康保険への登録

従業員は、従業員センターから医療、歯科、眼科などの会社の健康保険について質問を送信したり、会社の健康保険に登録したりできます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
従業員は、従業員センターを介して要求を送信することで、会社の福利厚生について質問したり、医療、歯科、眼科の保険制度に登録したりできます。

または、マネージャーは HR ケースをオープンして登録要求を送信することもできます：HR ケースの作成。

手順

1. 従業員センターメニューから、 ヒューマンリソース **(HR)** > 福利厚生 > 健康とウェルネス.
2. [医療制度への登録]、[歯科保険制度への登録]、または [眼科保険制度への登録] 要求をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フォームに入力します。
   表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります。
4. [送信] をクリックします。
   HR ケースが作成され、構成された HR 担当者にアサインされます。[自分の要求] タブから要求のステータスを表示します。

福利厚生 - 生命保険、AD&D 保険の追加または変更

HR 福利厚生モジュールを使用して、従業員の福利厚生 - 保険を追加または変更できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.manager

このタスクについて
従業員は、HR サービスポータルから福利厚生 - 保険について質問し、要求を送信して保険プランの登録または変更を要求できます。福利厚生 - 保険ケースがオープンし、表示および管理できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** プロファイル > 福利厚生 **-** 生命保険、災害死亡/四肢喪失 **(AD&D)** 保険.
2. [新規] をクリックして福利厚生 - 保険レコードを開きます。
3. フォームに入力します。
   (表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

[HR 福利厚生 **-** 保険] フォーム

説明	フィールド
保険プランの名前。[リストから参照] アイコンをクリックして、従業員のプランを選択します。	プラン
登録を要求したユーザー。[リストから参照] アイコンをクリックして、ユーザーを選択します。	従業員
従業員のメンバーシップ/登録 ID 番号。	プラン ID
福利厚生 - 保険を提供する生命保険会社。プランを選択したときに入力されます。	プロバイダー
保険プランのタイプ。プランを選択したときに入力されます。	計画タイプ
プランの補償タイプを入力します。たとえば、家族補償や個人向けプランなどがあります。 補償タイプのない保険プランもあります。	補償タイプ
保険証券の有効期間。	用語
[リストから参照] アイコンをクリックして扶養家族である連絡先を検索し、選択します。	福利厚生対象者
福利厚生 - 健康の対象となる従業員の家族のリスト。	対象者
福利厚生が従業員および福利厚生対象者に提供される日。	開始日時
福利厚生が従業員および福利厚生対象者に提供されなくなる日。	終了日

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

説明	フィールド
雇用主がプランに対して負担する給与あたりの金額。	雇用主負担 (給与あたり)
雇用主がプランに対して負担する 1 年間の金額。	雇用主負担 (1 年間あたり)
従業員がプランに対して負担する給与あたりの金額。	従業員負担 (給与あたり)
従業員がプランに対して負担する 1 年間の金額。	従業員負担 (1 年間あたり)

4. [送信] をクリックします。
   福利厚生 - 保険が **[HR** 福利厚生 **-** 保険] リストに表示されます。
5. 福利厚生 - 保険のデータを変更するには、**[HR** 福利厚生 **-** 保険] リストで既存の福利厚生 - 保険を検索します。
   従業員の名前を入力して Enter キーを押すことで、リスト検索メニューを使用できます。
6. 福利厚生 - 健康をクリックしてフォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

会社の退職金制度への登録

従業員は、従業員センターから会社の退職金制度に関する質問を送信したり、会社の退職金制度に登録したりできます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
従業員は、従業員センターから福利厚生 - 退職金について質問し、要求を送信して福利厚生 - 退職金プランの登録を要求できます。

または、マネージャーは HR ケースをオープンして奨学制度の要求を送信することもできます：HR ケースの作成。

手順

1. 従業員センターメニューから、 ヒューマンリソース **(HR)** > 福利厚生 > 廃止.
2. **[401(k)** 制度への登録] 要求をクリックします。
3. フォームに入力します。
   表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります。
4. [送信] をクリックします。
   HR ケースが作成され、構成された HR 担当者にアサインされます。[自分の要求] タブから要求のステータスを表示します。

福利厚生 **-** 障害保険の追加または変更

福利厚生 - 障がい保険モジュールを使用して、従業員の福利厚生 - 障がい保険を追加または変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.manager

このタスクについて
従業員は、福利厚生 - 障害保険について質問し、福利厚生 - 障害保険を登録または変更できます。福利厚生 - 障害保険ケースがオープンし、表示および管理できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** プロファイル > 福利厚生 **-** 障がい保険.
2. [新規] をクリックして、福利厚生 - 障害保険レコードを開きます。
3. フォームに入力します。
   (表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

障がい手当レコードフォーム

Field (フィールド)	説明
プラン	障害保険プランの名前。[リストから参照] アイコンをクリックして、従業員のプランを選択します。
計画タイプ	福利厚生 - 健康プランのタイプ。プランを選択したときに入力されます。
プラン ID	保険プランの識別番号。
開始日時	福利厚生が従業員および福利厚生対象者に提供される日。
終了日	福利厚生が従業員および福利厚生対象者に提供されなくなる日。
従業員	登録を要求したユーザー。[リストから参照] アイコンをクリックして、ユーザーを選択します。
従業員負担 (給与あたり)	従業員がプランに対して負担する給与あたりの金額。
従業員負担 (1 年間あたり)	従業員がプランに対して負担する 1 年間の金額。
雇用主負担 (給与あたり)	雇用主がプランに対して負担する給与あたりの金額。
雇用主負担 (1 年間あたり)	雇用主がプランに対して負担する 1 年間の金額。

4. [送信] をクリックします。
   福利厚生 - 健康が **[HR** 福利厚生 **-** 障がい手当] リストに表示されます。
5. 福利厚生 - 保険のデータを変更するには、**[HR** 福利厚生 **-** 障がい手当] リストで既存の福利厚生 - 保険を検索します。
   従業員の名前を入力して Enter キーを押すことで、リスト検索メニューを使用できます。
6. [従業員負担] 列の金額をクリックしてフォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

従業員組合のメンバーシップの追加または変更

従業員組合のメンバーシップを使用して、組合に属する従業員を特定し、その組合情報を HR プロファイルに関連付けます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

従業員組合のメンバーシップの作成

手順

1. 移動先 すべて > **HR** プロファイル > **HR** プロファイル.
2. [新規] または既存の HR プロファイルを選択します。

   注:
   HR プロファイルを完成させるフィールドの詳細については、「HR プロファイルの追加または変更」を参照してください。

3. 新しい HR プロファイルを作成または既存の HR プロファイルを編集した後、[保存] を選択します。
   HR プロファイル関連リストが表示されます。
4. [従業員組合のメンバーシップ **(Employee Union Membership)]** タブで、[新規] を選択します。
5. 必要な情報を入力したら、[保存] または [送信] を選択します。

口座振込の設定または更新

従業員は、従業員センターからの口座振込を設定または更新します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
従業員は、従業員センターから要求を送信することで、口座振込について質問したり、口座振込をセットアップまたは更新したりできます。

または、マネージャーは HR ケースをオープンして奨学制度の要求を送信することもできます：HR ケースの作成。

手順

1. 従業員センターメニューから、 ヒューマンリソース **(HR)** > 報酬管理.
2. [口座振込の設定] 要求をクリックします。
3. フォームに入力します。
   (表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

[口座振込の設定] フォーム

フィールド	説明
アカウントニックネーム	口座を簡単にわかりやすく説明する名前で、パーソナライズと簡単な識別を可能にします。
銀行ルーティング番号	口座に関連付けられている銀行の一意の識別子。
アカウント番号	個人の銀行口座の一意の識別子。
口座種類	口座の分類を特定します。以下から選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 当座預金 ○ 預金 ○ その他
振込タイプ	口座振込のタイプ。以下から選択します。 ○ 総計 ○ パーセンテージ ○ 残高
振込金額	[振込タイプ] の [金額] が選択されたときに表示されます。口座振込の金額を入力します。
振込の割合	[振込タイプ] の [パーセンテージ] が選択されたときに表示されます。口座振込の割合を入力します。

4. [送信] をクリックします。
   HR ケースが作成され、構成された HR 担当者にアサインされます。[自分の要求] タブから要求のステータスを表示します。

奨学制度の要求

従業員は、 従業員センターから奨学制度に関する質問を送信したり、奨学制度を要求したりできます。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

従業員は、従業員センターを通じて要求を送信することで、承認されたコースとクラスについて質問したり、奨学制度を要求したりすることができます。

または、マネージャーは HR ケースをオープンして奨学制度の要求を送信することもできます：HR ケースの作成。

手順

1. 従業員センターメニューから、 ヒューマンリソース **(HR)** > 福利厚生 > 奨学金.
2. [奨学制度] の要求をクリックします。
3. フォームに入力します。
   表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります。

[HR 奨学制度] フォーム

フィールド	説明
学校/プログラム名	コースを受講した学校またはプログラムの名前。
コースタイトル	受講したコースの名前。
コース受講の正当性	コースを受講した理由の説明。
コース開始日	コースの開始日です。
終了日	コースの終了日です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [送信] をクリックします。
   HR ケースが作成され、構成された HR 担当者にアサインされます。[自分の要求] タブから要求のステータスを表示します。

収容設備の追加または変更

HR プロファイルの収容設備要求を追加、変更、または表示できます。収容設備要求は、仕事の状況に関連する従業員から来ます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_er.case_writer

> **注:**
> 詳細については、「労務 (ER) の収容設備」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** プロファイル > **HR** プロファイル.
2. リストから HR プロファイルを選択します。
3. 関連リストまで下にスクロールして、[収容設備] タブを選択します。
4. [新規] を選択するか、または編集するには [ステータス] リンクを選択します。

   > **注:**
   > 収容設備要求の作成については、「 収容設備の追加または変更 」を参照してください。

5. [送信] または [更新] を選択します。

HR Dashboards & Reports

HR Dashboards & Reports アプリケーションを使用すると、HR のスコープ対象バージョンにおける HR ケースに関して、説明責任、進捗状況、パフォーマンスメトリクス、モニター従業員の満足度、およびステータスを HR 組織が視覚的に確認できます。

HR 職務権限によっては、次のいずれかのツールを使って日々の HR 運用に役立てることが可能です。

- 概要、ケース、マネージャーのダッシュボードなどのダッシュボード。ダッシュボードとは、レポートやその他のウィジェットで構成されるホームページのタイプです。リストされたレコードまたはレポート内のセグメントをクリックして、詳細を表示します。
- ダッシュボードで利用可能なレポートを含む HR レポート。複数の HR レポートが定義されています。また、新たにレポートを作成することもできます。
- サーベイ回答チャート、HR ケース満足度サーベイや作成するその他の HR サーベイの詳細。

アクセスできるダッシュボードをカスタマイズして、レポートや他のウィジェットを追加または削除できます。たとえば、HR 福利厚生のアドミニストレーターは、[福利厚生] サービスでの HR ケースステータスを表示する概要ダッシュボードに、レポートを追加できます。

アクション

ボタン	説明
コンテンツを追加	クリックしてトピックをハイライトし、ページのセクションに移動します。
レイアウトの変更	左側の列レイアウトをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクション (続く)

ボタン	説明
チャートを画像ファイルとして保存	チャートにカーソルを合わせたときにメニューアイコンが表示される場合は、アイコンをクリックして、チャートを画像ファイルにエクスポートできます。

HR Dashboards & Reports には次が用意されています。

- 概要
- マネージャーダッシュボード
- HR ケースダッシュボード
- レポート
- 満足度サーベイスコアカード

プラットフォームアナリティクスワークスペースへの **HR** ダッシュボードの移行

ユーザーエクスペリエンスを向上させるために、HR 概要ダッシュボード、マネージャーダッシュボード、HR ケースダッシュボード、および SLA ダッシュボードがプラットフォームアナリティクスワークスペースに移行されました。[アナリティクスセンター] アイコンを選択して、移行されたダッシュボードをプラットフォームアナリティクスワークスペースで開きます。

注:
ServiceNow® Store からプラットフォームアナリティクスワークスペースをインストールし、pa_viewer ロールが設定されていることを確認します。

概要ダッシュボードの表示

概要ダッシュボードには、HR ケースがグラフ表示されます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.manager

このタスクについて
デフォルトでは、概要ダッシュボードに次のレポートが表示されます。

- トピックカテゴリ別の過去 6 か月間にオープンされた HR ケース：トピックカテゴリの種類ごとに、過去 6 か月間でオープンされたケースの数を色分けされた棒グラフで表します。
- トピックカテゴリ別のアクティブな HR ケースのブレークダウン：アクティブな HR ケースおよびアサインされた HR エージェントを色分けされた棒グラフで表します。
- トピックカテゴリ別のアクティブな HR ケース：トピックカテゴリ別にアクティブな HR ケースを色分けされた円グラフで表します。
- トピックカテゴリ別のアクティブな HR ケースピボットテーブル：ケースの数とトピックカテゴリ別に、HR ケースにアサインされた HR エージェントを相互参照するスプレッドシートです。

アクセスできるダッシュボードをカスタマイズして、レポートや他のウィジェットを追加または削除できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ダッシュボード > 概要.
2. 次のいずれかのアクションを実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

マネージャーダッシュボードの表示

マネージャーダッシュボードを使用すると、メトリクスに基づいて HR チームの有効性を監視できます。メトリクスには、HR エージェント別のアサインされたケースのステータス、およびサービスレベルアグリーメント (SLA) の経過時間の割合が含まれます。

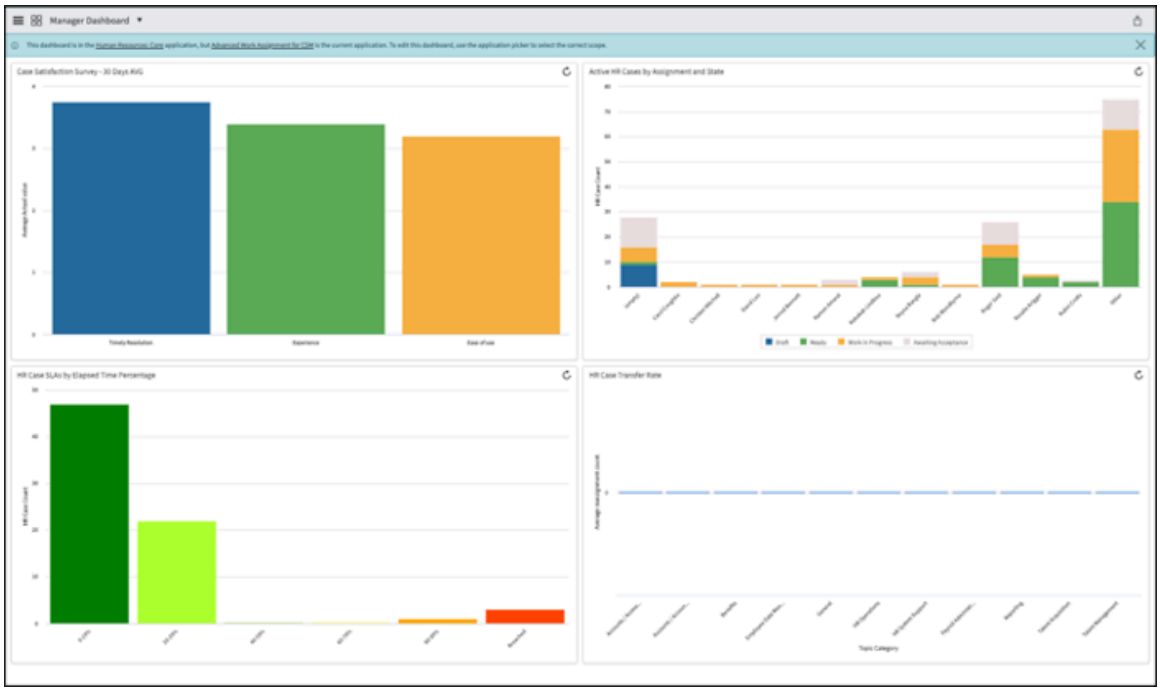
始める前に

必要なロール：sn_hr_core.manager

このタスクについて

デフォルトでは、次のレポートがマネージャーダッシュボードに表示されます。

- ケース満足度サーベイの 30 日間平均：HR ケースの処理に対する従業員の満足度を評価します。従業員に HR 要求満足度サーベイへの回答を依頼した場合に、このチャートに情報が表示されます。
- 経過時間の割合による HR ケース SLA：HR ケースを解決する時間をモニタリングして、SLA 違反が発生した場合にフォローアップします。
- アサインとステータス別のアクティブな HR ケース：たとえば [準備完了] や [処理中の作業] などのステータス別に各HR エージェントにアサインされた HR ケースの数をレビューして、各 HR エージェントの効率性評価に役立てます。
- HR ケースの転送レート：ケースカテゴリごとに別の HR エージェントに転送されたケースの数をレビューして、アサインが適切に行われているかどうかを確認します。



アクセスできるダッシュボードをカスタマイズして、レポートや他のウィジェットを追加または削除できます。たとえば、HR 福利厚生のアドミニストレーターは、[福利厚生] カテゴリでの HR ケースのアサインとステータスを示すマネージャーダッシュボードにレポートを追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ダッシュボード > マネージャーダッシュボード.
2. 次のいずれかのアクションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケースダッシュボードの表示

HR ケースダッシュボードは、HR ユーザーが進行中の HR 運用を監視する際に中心となる場所です。ダッシュボードは、データベースのクエリーを実行して結果を表示するレポートで構成されます。

ダッシュボードは、ServiceNow インスタンスにおける製品のホームページです。HR ケースダッシュボードには、オープンケースやアサインされたケース、高優先度のケース、およびサービスレベルアグリーメント (SLA) 違反が発生したケースの概要情報が表示されます。サービスごとのケース、および自分にアサインされたケースが表示されます。

HR ケースダッシュボードを表示するには、 **HR** ダッシュボード > **HR** ケース ダッシュボード.

HR ケースダッシュボードの機能

HR ケースダッシュボードには、次が表示されます。

- オープン/アサインされたケースの数
- 高優先度のケースの数
- SLA 違反が発生しているケースの数
- 自分にアサインされている全ケースの詳細
- トピックカテゴリ別の自分にアサインされている全ケース

レポートの実行

レポートを実行し、HR ケースのステータスを表示および監視できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.manager、sn_hr_core.admin、sn_hr_core.basic

このタスクについて
HR レポートを使用して、全体的な効率性と有効性を向上させます。たとえば、前月に作成されたすべての 労務 (ER) ケースを表示することができます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ダッシュボード > レポート.

   HR レポートグループのレポートが一覧表示されます。レポート左側のアイコンは、リスト、円グラフ、棒グラフといったレポートタイプを示します。アイコンにカーソルを合わせると、レポート情報のポップアップウィンドウが表示されます。左側の星をクリックすると、レポートがお気に入りに設定されます。レポートリストの上にある星をクリックして、お気に入りのレポートをフィルターできます。

2. 実行するレポートの名前をクリックします。
   レポートが開き、ランタイムオプションと結果が表示されます。
3. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - ランタイムオプションを変更し、[実行] をクリックして結果を表示します。
   - リストレポートで、リストされたケースをクリックして詳細を表示します。
   - チャートで、セグメントをクリックして該当するケースを表示します。
   - レポートを公開するかスケジュール設定します。
   - ランタイムオプションを編集し、新しいレポートを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

HR レポートを追加する場合は、レポートリストの上にある [レポートの作成] をクリックします。レポートの作成後に、レポートを HR レポートグループと共有します。レポートリストに載れば、グループがそのレポートを参照できます。詳細については、「Create a report」を参照してください。

関連情報

レポートの開始

使用可能な **HR** レポート

事前定義された HR レポートは、 **HR** ダッシュボード > レポート の一番下に配置されます。

使用可能なレポート

レポート名	説明	表示
アクティブな HR ケース	すべてのアクティブなケースを表形式で表示します。	番号、タイプ、カテゴリ、状態、簡単な説明、オープン担当者、アサイン先グループ、担当者
カテゴリ別のアクティブな HR ケースピボットテーブル	すべてのアクティブなケースをピボットテーブルで表示します。	担当者、カテゴリー
アクティブな HR オンボーディング IT 要求	IT にアサインされた新入社員研修タスクを表形式で表示します。たとえば、コンピューターなどのオフィス機器のタスクなどが該当します。	番号、優先度、ステータス、簡単な説明、担当者、場所
ケース満足度サーベイ - 30 日間平均	HR ケース満足度サーベイに対する回答の 30 日間均を棒グラフで表示します。	平均実際値、メトリクス
承認待ちのケース	まだ承認されていない HR ケースまたは要求の数を表示します。	番号
担当者別の HR ケース SLA	アサインされたユーザー別に、期限切れケースの数を棒グラフで表示します。	数、ユーザー、ステータス
経過時間の割合別の HR ケース SLA	SLA 違反が発生するまでの経過時間の割合ごとに、ケースの数を棒グラフで表示します。	数、経過時間の割合
HR ケースの転送レート	カテゴリ別に HR エージェントの過去 6 か月間の再アサイン数を棒グラフで表示します。	再アサイン回数、カテゴリ
カテゴリ別の前月にオープンされた HR ケース	HR ケースカテゴリ別で前月に発生したケースを棒グラフで表示します。	カテゴリ、数、月
カテゴリ別の今月にオープンされた HR ケース	HR ケースカテゴリ別で現在の月に発生したケースを棒グラフで表示します。	カテゴリー、数
カテゴリー別の自分の HR ケース	自分にアサインされたケースを円グラフで表示します。各スライスが HR ケースカテゴリを示します。	カテゴリー、数

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用可能なレポート (続く)

レポート名	説明	表示
高優先度のオープンケース	アクティブな優先度の高い HR ケースの数を表示します。	番号
オープン新入社員研修ケース	アクティブな新入社員研修ケースの数を表示します。	番号
SLA 違反	SLA 違反が発生した HR ケースの数を表示します。	番号
未アサインの HR ケース	どのユーザーにもアサインされていない HR ケースをリスト表示します。	番号、タイプ、カテゴリ、状態、簡単な説明、オープン担当者、アサイン先グループ、担当者

関連情報

HR 管理

HR サーベイ回答の評価

HR サーベイへの回答を収集した後に、サーベイの回答とスコアカードを確認できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.manager または sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > サーベイ > すべての **HR** サーベイ.
2. 回答を評価するサーベイを選択します。
3. [応答を表示] 関連リンクをクリックして各質問への回答を個別にレビューし、次のタスクのいずれかを実行します。
   サーベイが匿名送信ではない場合は、ユーザーの回答を表示でき、必要に応じてフォローアップできます。
4. [スコアカードを表示] 関連リンクを選択して、サーベイスコアカードをレビューします。
   詳細については、「満足度サーベイスコアカード」を参照してください。

関連情報

HR サーベイ

サーベイ回答と結果

サーベイスコアカードの表示

満足度サーベイスコアカード

フィルターを適用して、事前定義された HR 満足度サーベイの結果を絞り込み、サーベイを分析してインサイトを得ます。

スコアカードにはサーベイ結果のチャートが表示され、カテゴリと質問の回答が分析され、現在の評価が以前の評価と比較されます。ユーザーは評価を経時的に調べたり、質問の評価を比較したり、すべてのカテゴリの評価を比較したりすることができます。すべての評価は、選択した時間範囲の平均です。スコアカードを表示するたびにシステムによって動的に更新されるため、評価は最近完了したサーベイを反映します。

これらのオプションを使用して、要件に応じて結果を絞り込みます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

満足度サーベイスコアカードオプション

タスク	アクション
スコアカードの別のビューを表示	チャートの左上にある選択リストからビューを選択します。 インタラクティブなスコアカードに、サーベイの名称、および評価の結果や比較が表示されます。次のビューに結果が表示されます。 • カテゴリ結果 • 質問結果 • 平均評価 • 履歴
チャートを画像として保存	メニューアイコンをクリックし、画像ファイルの種類を選択します。ファイルが生成されたら、[ダウンロード] をクリックします。ファイルは、ブラウザーのダウンロードフォルダーに保存されます。

注:
このビューには、次のデータタイプを使用する回答が表示されます。

- チェックボックス
- 選択肢
- リッカートスケール
- 番号
- テンプレート
- はい/いいえ

[チェック ボックス] および [はい/いいえ] のデータ タイプは、サーベイデザイナーの [ブーリアン] データ タイプにまとめられます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サーベイカテゴリ結果



特定の回答に関する詳細を表示するには、色分けされたグラフにポインターを合わせ、回答数とその回答が占める割合を表示します。

サーベイスコアカードカテゴリ結果の詳細



HR サービスデリバリ (HRSD) プロセスマイニング

プロセスマイニング アプリケーションを HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションと統合することで、KPI に関連するプロセスを分析し、HR サービスケース (およびインストールされている場合は ライフサイクルイベント ケース) に関連するボトルネックを特定できます。

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け プロセスマイニング 機能の概要

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け プロセスマイニング を使用すると、企業はサービスデリバリプロセスを分析して改善できます。また、ServiceNow プラットフォームの プロセスマイニング 機能を活用し、HR サービスデリバリ (HRSD) のベストプラクティスコンテンツパックを提供できます。

HRSD Process Mining コンテンツパックには、あらかじめ設定されたプロセスマイニングモデルが含まれており、アナリストやプロセスオーナーが、継続的なパフォーマンス改善の機会を含め、プロセスの有効性を理解するのに役立ちます。

注:
プロセスマイニングアナリストは、コンテンツパック構成を読み取り専用としてマークして、アップグレード後もカスタム構成を保持できます。

プロセスマイニング を使用して、検出、簡素化、可視化、分析、監視などを行います。

- プロセスを可視化：データ分析に基づいて、システムおよび機能の境界を超えてプロセスをマッピングします。☒
- プロセスを合理化：ボトルネック、サイロ化、冗長性、その他の非効率性の要因を特定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- プロセスを自動化：自動化に適した、一貫性のある頻繁に繰り返されるタスクを特定します。
- プロセスを向上：プロセスマップを KPI にリンクして、根本原因分析を実行し、パフォーマンスの推進要因を特定します。

プロセスマイニング アプリケーションの詳細および HR サービスデリバリ (HRSD) との関連と統合の方法については、「Process Mining」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) の プロセスマイニング コンテンツパックを有効にするには、「Activate Process Mining content packs」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) プロセスマイニング 構成モデル

HR サービスデリバリ (HRSD) プロセスマイニング 構成モデルには、標準的な HR サービスのプロセス定義と、ライフサイクルイベント (このアプリケーションがインストールされている場合) の多次元マイニングを使用するプロセスマップが含まれています。

プロセスマップと移行は、HR サービスのポートフォリオ全体を調べ、問題領域、拡張の機会、およびプロセスのコンプライアンスを検出して可視化します。

プロセス定義と多次元マイニング

標準的なすべての HR サービス	Lifecycle Events (インストールされている場合)
HRSD 全体を調べて、逸脱と問題領域を見つけます。	多次元インテリジェントマイニングを使用して、ライフサイクルイベントプロセスマップを提供します。
単一の HR サービスビューが提供されるため、ドリルダウンしてボトルネックやその他の実行に関する問題を見つけることができます。	マルチリレーショナルプロセスとテーブルの自動化されたエンドツーエンドのプロセス可視化を利用します。
プロセス構成を使用して、チャネルパフォーマンスのデグレード、KPI の取得傾向 (SLA など)、または想定と実際の差が大きすぎるなどの一般的な問題が検出された場合、プロセスオーナーに自動的に通知します。	AI ベースの根本原因分析ツールを使用して、プロセスの問題の背後にある主な要因をすばやく見つけることができます。

エンドユーザーとロール

必要なロールがある場合は、Analyst Workbench を使用して、可視化されたプロセスワークフローデータや、HR サービスケースに関連するデータの分析ツールにアクセスできます。詳細については、「Overview of the Analyst Workbench (Analyst Workbench の概要)」を参照してください。

プロセスマイニング アプリケーションを HR サービスデリバリ (HRSD) で使用するには、次のロールの組み合わせが必要です。

ロールの組み合わせ

プロセスマイニング ロール	HR サービスデリバリ (HRSD) ロール
sn_process_optimization_admin	sn_hr_core.admin
sn_process_optimization_power_user	sn_hr_core.case_writer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールの組み合わせ (続く)

プロセスマイニング ロール	HR サービスデリバリ (HRSD) ロール
sn_process_optimization_analyst	sn_hr_core.basic

HR サービスケースの最適化プロジェクト

HRSD プロセスマイニングコンテンツパック (com.sn_hr_process_mining) は、事前定義された HR サービスケースと、インストールされている場合はライフサイクルイベントケースプロセスモデル定義を含むビルド済みプロジェクトを追加します。デフォルトでは、プロジェクトは過去 2 四半期のケースをフィルタリングします。ビルド済みプロジェクトに基づいて新しいプロセスプロジェクトを構成することもできます。詳細については、「Using Process Mining (プロセスマイニングの使用)」を参照してください。

プロセスモデル定義には、ケースのデフォルトのアクティビティ定義とブレークダウン定義が含まれており、そのまま使用することも、カスタム構成に変更することもできます。

- アクティビティ定義を使用して、対応中ステータスからソリューション提案ステータスに移行するケースなどの状況移行を把握し、問題 (PRB) レコードなどのリンクされたプロセスを分析します。

  注:
  コンテンツパックアクティビティ定義は、promin_activity_defテーブルの [field_values_selection_type] 列にフィールド値が入力されているかどうかに基づいて [すべて] または [インクルード] に設定できるため、プロジェクトごとにデフォルトで正しい数のアクティビティを使用できます。

- ブレークダウン定義を使用して、レコードをフィルタリングし、カテゴリ別にプロセスマップを分析します。たとえば、HR サービスケースデータをさまざまなチャネル、製品、アサイン先グループ、および場所でフィルタリングできます。

HR ケースの 継続的改善管理 イニシアチブ

継続的改善管理 (CIM) アプリケーションが有効になっている場合は、Analyst Workbench から CIM プロジェクトを使用して、HR ケースの改善イニシアチブの進捗状況を追跡することもできます。改善イニシアチブとプロセス最適化モデルは自動的にリンクされます。詳細については、「継続的改善管理との統合」を参照してください。

HR ケースの パフォーマンスアナリティクス

パフォーマンスアナリティクス (PA) アプリケーションが有効になっている場合は、利用可能なテンプレート構成を使用して、HR サービスケースデータに基づいて PA インジケーターから プロセスマイニング アプリケーションを開くこともできます。詳細については、「パフォーマンスアナリティクス (PA) との統合」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) とサービスポートフォリオ管理 (SPM) およびデジタルポートフォリオ管理 (DPM) との統合

HR サービスデリバリ (HRSD) をサービスポートフォリオ管理およびデジタルポートフォリオ管理と統合すると、共通サービスデータモデル (CSDM) 方法論で提案されているように、標準化され構造化された形式で HR サービスを管理できます。これにより、サービスを定義する階層が他の事業部門の階層と一致するようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポートフォリオ管理およびデジタルポートフォリオ管理との統合 概要

エンタープライズサービス管理のビジョンを取り入れようとしている大企業の顧客は、さまざまなデータモデルと階層に従うさまざまなワークフローの問題に直面しており、そのためにすべてのサービスの統一されたビューを提供することが困難になっています。これらの顧客には、ワークフロー全体のメトリクスを監視し、サービスを表示し、類似情報を取得するための単一の場所となる共通のインターフェイスが必要です。この統合により、次のことが可能になります。

- HR サービスは CSDM の階層内でマッピングされ、サービスオーナーが適切なビジネスサービスを定義するための一貫した方法を提供します。

  マッピング

HR サービスデリバリ **(HRSD)**	共通サービスデータモデル **(CSDM)**
センターオブエクセレンス (COE) 例：総合報酬	-
トピックカテゴリ 例：メリット	分類ノード 例：ラップトップのサポート (サービス)
トピック詳細 例：歯科	サービス 例：ラップトップのサポート (サービス)
HR サービス：レコードプロデューサー 例：歯科治療に関する福利厚生の照会	サービスオファリング 例を次に示します。 ○ エグゼクティブラップトップサポート (サービスオファリング)：15 インチポータル計画ラップトップ (カタログアイテム) ○ 標準ラップトップサポート (サービスオファリング)：13 インチポータル計画ラップトップ (カタログアイテム)

- HR サービスは、デジタルポートフォリオ管理のエンタープライズポートフォリオのヒューマンリソース (HR) ポートフォリオのサービス全体の一部として表示されます。デジタルポートフォリオ管理を使用すると、すべてのサービス、アプリケーション、製品を 1 か所から管理および維持できます。これにより、自分が所有するソリューションだけでなく、所有していないが他の ServiceNow 製品を通じて利用しているソリューションのデータを表示できます。

アクティベーション情報

最初に、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：コア [com.sn_hr_core] アプリケーションをアクティブ化します。アプリケーションをアクティブ化すると、サービスポートフォリオ管理が自動的にアクティブ化されます。

次に、デジタルポートフォリオ管理をアクティブ化して、デジタルポートフォリオ管理ダッシュボードで HR サービスを表示します。

作業フロー

1. 必要なアプリケーションをアクティブ化します。
2. サービスポートフォリオ管理でのサービステーブル構成の作成。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
デフォルトの HR サービステーブル構成を使用できます。

3. CSDM サービスマッピングの構成。

注:
HR CSDM サービスマッピングのデモデータを使用できます。

CSDM 方法論の採用

共通サービスデータモデル (CSDM) 方法論で提案されているように、標準化および構造化された形式で事業部門のサービスを管理します。これにより、サービスを定義する階層が他の事業部門の階層と一致するようになります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
顧客には、ワークフロー全体のメトリクスを監視し、サービスを表示し、類似情報を取得するための単一の場所となる共通のインターフェイスが必要です。この機能を使用すると、次のことができます。

- CSDM の階層内でサービスをマッピングし、サービスオーナーが適切なビジネスサービスを定義するための一貫した方法を提供します。
- デジタルポートフォリオ管理で、サービスをサービス全体の一部として表示します。デジタルポートフォリオ管理を使用すると、すべてのサービス、アプリケーション、製品を 1 か所から管理および維持できます。所有しているソリューションのデータに加え、所有していないが他の ServiceNow 製品を通じて利用しているソリューションのデータも表示します。

手順

1. 事業部門のビジネスサービスまたはテクニカルサービス、および対応するサービスオファリングレコードを作成します。
2. サービスポートフォリオ管理でのサービステーブル構成の作成。
3. BU サービスを CSDM サービスまたはサービスオファリングにマッピングします。
   詳細については、「CSDM サービスマッピングの構成」を参照してください。
4. 事業部門のロジックを追加して、タスクレコードのサービスとサービスオファリングの列、または BU サービスを使用して作成された結果の BU レコード (HR サービスのユースケースなど) を入力します。
   テーブルには、[サービス] 列と [サービスオファリング] 列が必要です。
5. サービスポートフォリオを作成し、必要な分類ノードを追加します。
   詳細については、「Service Portfolio Management」を参照してください。
6. BU サービスを [サービス] 関連リストの分類ノードにマッピングします。

   注:
   サービスがマッピングされると、関連するオファリングが自動的に選択されます。サービスに関連するオファリングを作成または編集できます。

7. [デジタルポートフォリオ管理] ダッシュボードで事業部門の KPI グループとインジケーターを構成します。
   詳細については、「Digital Portfolio Management」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- デジタルポートフォリオ管理で KPI を表示するには、KPI グループを作成し、必要な KPI を追加します。KPI を追加したら、グループマッピングを追加して、インジケーターデータを表示する正しい分類ノードにグループを関連付けます。
- PA インジケーターには、正しいブレークダウンがアサインされている必要があります。たとえば、サービスオファリングのインジケーターを作成している場合は、そのインジケーターに DPM：サービスオファリングブレークダウンを追加します。ブレークダウンを追加する前に、レコード テーブルがブレークダウンマッピングに存在することを確認してください。

  注:
  インジケーターが正常に機能するように、サービスが運用ステータスであることを確認します。

- 上記の構成と必要なデータを追加すると、[デジタルポートフォリオ管理] ダッシュボードでアナリティクスを表示できます。

HR サービスデリバリ (HRSD)と CSDM テーブル

HR サービスデリバリ (HRSD)CSDMテーブルを管理 (データを提供) します。HR サービスデリバリ (HRSD) は、他のアプリケーションが生成するCSDMテーブルのデータも使用します。したがって、いくつかの ServiceNow 製品は、 HR サービスデリバリ (HRSD) のメリットを活用し、HR サービスデリバリ (HRSD) に価値を付加します。

CSDMデータフレームワークの実装

「Implementing the CSDM framework in stages」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) によって使用される CSDM テーブル

1. サービステーブル構成:事業部門 (BU) のサービステーブル構成を作成するために使用します。BU サービスマッピングを正しいサービステーブル構成に関連付けます。
2. CSDM サービスマッピング:適切なサービステーブルマッピングへの CSDM サービスマッピングを構成するために使用します。サービスまたはサービスオファリングが適切なビジネスポートフォリオでタグ付けされていることを確認します。

HR サービスデリバリ (HRSD) に付加価値を提供する製品

次のServiceNow製品でHR サービスデリバリ (HRSD)を使用すると、組織にとってのメリットを高めることができます。

サービスポートフォリオ管理 (サービスポートフォリオ管理)

組織が、標準化され構造化された形式を使用して、サービスを文書化および管理できるようにします。

デジタルポートフォリオ管理

組織がすべてのソリューション (サービス、サービスオファリング、ビジネスアプリケーション、およびアプリケーションサービス) を 1 か所から管理および維持できるようにします。

HR サービスデリバリ (HRSD) および CSDM との統合によりメリットが得られる製品

HR 統合

HR サービスデリバリ (HRSD) を HR 管理システムと統合して、従業員プロファイル、To Do、およびその他のデータを同期します。身元調査を要求するための身元調査システム。電子署名を要求するための電子署名システム。もっと。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR 統合で使用される HR サービスは、CSDM の階層内でマッピングできるため、サービスオーナーが 1 つの場所からサービスを管理し、メトリクスを把握するための一貫した方法を提供します。

ライフサイクルイベント

ライフサイクルイベントを使用すると、さまざまな従業員のジャーニーと異動に関連する HR ケースを実行できます。

ライフサイクルイベントアプリケーションは、さまざまな部門横断型のプロセスや部門間の日常のアクティビティを促進するのに役立ちます。これにより、従業員の日常生活に関連するプロセスをより効率的かつ簡単に完了できます。

ライフサイクルイベントで使用される HR サービスは、CSDM の階層内でマッピングできるため、サービスオーナーが 1 つの場所からサービスを管理し、メトリクスを把握するための一貫した方法を提供します。

CSDM サービステーブル構成とサービスマッピングのロール

CSDM サービステーブル構成とサービスマッピングの作成または表示に必要なロール。

ロール

ロール	説明
サービスアドミン [service_admin]	サービスポートフォリオ管理でのサービステーブル構成の作成 可能。
サービスエディターまたはサービス作成者 [service_editor]、[service_author]	• サービステーブル構成の構成を読み込むことができます。 • ユーザーがサービスの所有者である場合のみ、CSDM サービスマッピングの構成 が可能です。
サービスビューアー [service_viewer]	• サービステーブル構成の構成を読み込むことができます。 • CSDM サービスマッピングを読み込むことができます。

サービスポートフォリオ管理でのサービステーブル構成の作成

事業部門 (BU) のサービステーブル構成を作成します。BU サービスマッピングを正しいサービステーブル構成に関連付けます。

始める前に

必要なロール：service_admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > **CSDM** 構成 > サービステーブルの構成.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービステーブル構成フォーム

Field (フィールド)	説明
名前	サービスの名前。
サービステーブル	サービスがマッピングされている BU テーブル。
マッピングレベル	サービステーブルの構成に関連付けられたマッピングレベル： ○ サービス：親サービス ○ サービスオファリング：親サービスを特定のビジネスニーズとパフォーマンスレベルに絞り込みます。
アプリケーション	サービステーブルの構成が関連付けられているアプリケーション。
アクティブ	サービステーブルの構成をアクティブ化または非アクティブ化するオプション。

4. [送信] をクリックします。

CSDM サービスマッピングの構成

CSDM サービスマッピングを適切なサービステーブルマッピングに構成します。サービスまたはサービスオファリングが適切なビジネスポートフォリオでタグ付けされていることを確認します。

始める前に
必要なロール：service_editor または service_author

手順

1. 移動先 すべて > サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > **CSDM** 構成 > **CSDM** サービスマッピング.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

CSDM サービスマッピングフォーム

Field (フィールド)	説明
サービステーブル	マッピングが関連付けられているサービステーブル。 注: 事業部門のサービステーブル構成で構成されているテーブルのみが表示されます。
サービス	HR サービスの名前です。
CSDM サービスオファリング	BU サービスをマッピングする CSDM サービスオファリングまたはサービス。
アクティブ	サービスマッピングをアクティブ化または非アクティブ化するためのオプション。

4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

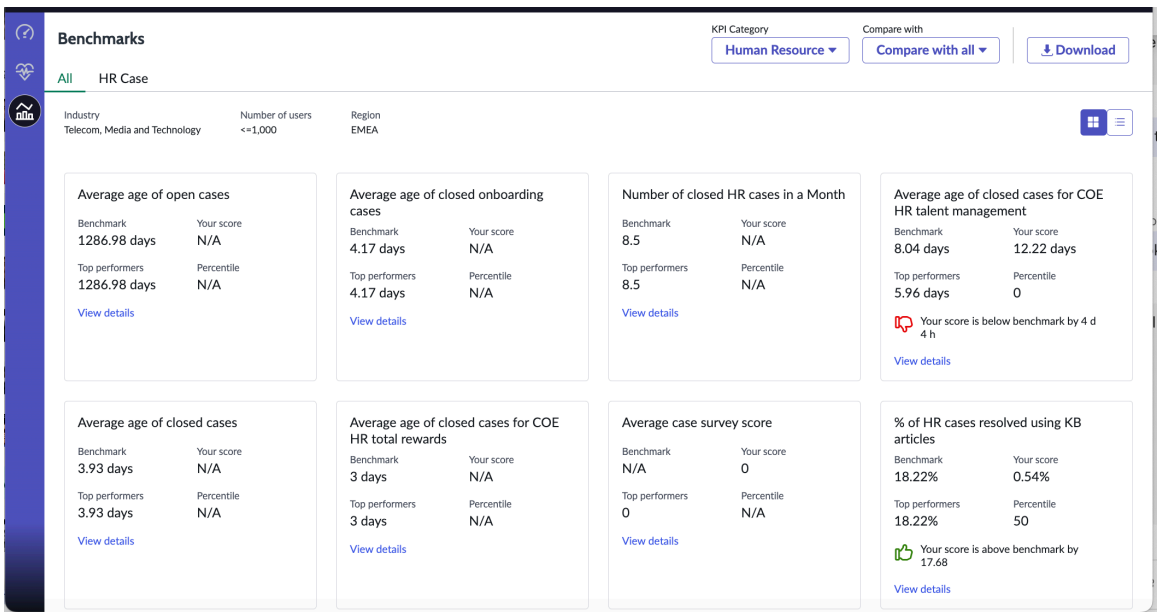
HR ベンチマーク

HR ベンチマークアプリケーションを使用すると、同業者の業界平均を把握できます。重要業績評価指標 (KPI) を使用して、パフォーマンスをグローバルベンチマークと比較します。これは、組織のパフォーマンス向上に寄与します。

主な機能

- 参加しているピアグループ内での順位を示すパーセンタイルランク
- 日次データ収集と KPI データのドリルダウンのための ServiceNow パフォーマンスアナリティクス との統合。
- 業界、ユーザー数、または地域によるデータフィルタリング。
- データアクセスを制限するカテゴリベースのロール。
- KPI の定義をカスタマイズに合わせて変更可能
- ServiceNowServiceNow サービスポータル のベンチマークダッシュボード (モバイル対応)。
- KPI レポートを PDF 形式でダウンロードできます。

HR ベンチマークダッシュボード



HR ベンチマークアプリケーションの KPI は、月次集計に基づいて、使用回数データ (たとえば、月にクローズされた HR ケースの数など) のみ収集するパフォーマンスアナリティクスインジケーターです。データ収集中、HR Benchmarks アプリケーションでは、ケースの説明、要求、変更、またはアプリケーションに関する情報など、その他の詳細は考慮されません。

業界カテゴリ、ユーザーサイズ、および地域の集計における各コホートバケットの参加顧客数は、毎月のベンチマーク値を計算し、完全な匿名性を維持するのに十分な数です。データの匿名性をさらに検証 するために、HR Benchmarks ユーザーインターフェイスでは一度に 1 つのフィルターのみを有効に 使用できます。

重要:
ベンチマーク機能の詳細については、 ドキュメントを参照してください。

HR ベンチマークのカスタマイズ

ビジネス要件に基づいて HR KPI を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

注:
HR ベンチマーク機能は、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ:コア [com.sn_hr_core] およびヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ:ライフサイクルイベント [com.sn_hr_lifecycle_events] プラグインがインストールされている場合、デフォルトで使用できます。

手順

1. 移動先 すべて > ベンチマーク > アドミニストレーション > セットアップ.
2. [ヒューマンリソース **(HR**)] を選択して、HR ベンチマーク KPI のリストを表示します。
3. 組織に必要な KPI を選択します。
   - KPI の使用をオプトアウトするには、[オプトアウト] を選択します。
   - 要件と分析基準に従って重要業績評価指標 (KPI) の式を変更するには、[変更] を選択します。

HR ベンチマークの使用

重要業績評価指標 (KPI) と傾向を即座に可視化し、同業他社の業界平均や業界のトップパフォーマーとの比較インサイトを得ることができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > ベンチマーク > ダッシュボード.
   [ベンチマークダッシュボード] ページが表示されます。
2. KPI カテゴリで [ヒューマンリソース **(HR**)] を選択します。
   HR KPI が表示されます。
3. ダッシュボードでの KPI の表示方法を変更します。
   - [カードビュー] アイコン ( ]):KPI をカードビューで表示します。
   - リストビューアイコン ( ):KPI をリストビューで表示します。
4. データを比較する領域を選択するには、[比較対象] リストを使用します。
   - 業界:業界に基づいてデータを比較するオプション。
   - ユーザー数:ユーザー数に基づいてデータを比較するオプション。
   - リージョン:リージョンに基づいてデータを比較するオプション。
5. レポートを PDF 形式でダウンロードするには、[ダウンロード] をクリックします。

HR ベンチマーク KPI

Benchmarks KPI を有効または無効にし、KPI 条件をカスタマイズできます。パフォーマンスアナリティクスとの統合により、日次データ収集と KPI データのドリルダウン機能が提供されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ベンチマーク **KPI**

KPI	説明
クローズ済みオンボーディングケースの平均経過時間	[[ライフサイクルイベントタイプ.イベントタイプ = オンボーディング>クローズされたケースの所要時間合計]]/[[ライフサイクルイベントタイプ.イベントタイプ = オンボーディング>クローズ済み HR ケースの数]]/24
COE HR 人材管理のクローズ済みケースの平均経過時間	[[クローズ済みケースの所要時間合計 > COE = HR 人材管理ケース]]/[[クローズ済み HR ケースの数 > COE = HR 人材管理ケース]]/24
COE HR 総合報酬のクローズ済みケースの平均経過時間	[[クローズされたケースの所要時間合計 > COE = HR 総合報酬ケース]]/[[クローズされた HR ケースの数 > COE = HR 総合報酬ケース]]/24
COE HR 人員管理ケースのクローズ済みケースの平均経過時間	[[クローズされたケースの所要時間合計 > COE = HR ワークフォース管理ケース]]/[[クローズされた HR ケースの数 > COE = HR ワークフォース管理ケース]]/24
KB 記事を使用して解決された HR ケースの割合	[[KB を使用してクローズされた HR ケース]]/[[クローズされた HR ケースの数]] * 100
平均ケースサーベイスコア	HR.Case.Survey.Metric
オープンケースの平均経過時間	[[オープンケースの所要時間合計]]/[[オープンケースの数]]/24
クローズ済みケースの平均経過時間	[[クローズされたケースの所要時間合計]]/[[クローズされた HR ケースの数]]/24

パーソナルデータ権は **HR** サービスデリバリ **(HRSD)** の値のいずれか

HR のお客様は、一般データ保護規則 (GDPR) を実装することで、GDPR に準拠する組織になることで、従業員と離職従業員の個人データ保護を有効にすることができます。

HR サービスデリバリ (HRSD) では、通知を受ける権利 (RTBI) と忘れられる権利 (RTBF) の GDPR 要件に準拠するために、次の 2 つの HR サービスを提供しています。

- 個人情報レポートを要求
- 個人データの消去

通知を受ける権利 **(RTBI)**

HR サービスデリバリ (HRSD)のRTBIには次のものが含まれます。

- 個人識別可能情報 (PII) データの分類。
- レポート生成の承認階層。詳細については、「個人識別可能情報 (PII) レポートの生成」を参照してください。
- 従業員または離職従業員による個人情報レポートの要求。詳細については、「個人情報レポートの要求」を参照してください。
- サービスアクセスを HR データプライバシーグループのエージェントに制限します。

忘れられる権利 **(RTBF)**

HR サービスデリバリ (HRSD)のRTBFには次のものが含まれます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 消去要求を作成しています。詳細については、「個人データの消去を要求する」を参照してください。
- 消去要求を確認し、適格性を確認します。
- 削除を実行します。
- 承認のために、サービスを HR データプライバシーグループおよび HR データプライバシーコンプライアンスグループのエージェントに制限します。

顧客は、削除ではなく匿名化することを選択できます。詳細については、「Data anonymization」を参照してください。

ServiceNowプラットフォームには、テーブルクリーナー、アーカイブルール、破棄ルールなどの他のツールが用意されており、古いデータを削除することで最小限のデータ保持をサポートします。詳細については、「Exploring Data Management」を参照してください。データプライバシーを強化するために、匿名化と フィールド暗号化を調べることができます。詳細については、「Field Encryption」を参照してください。

個人情報レポートの要求

従業員または離職従業員は、個人情報レポートを要求して、確認したり、組織で保持している個人データを認識したりできるようにします。

始める前に

必要なロール:sn_hr_core.hrsm_employee、sn_asc.alumni、sn_external、snc_internal、sn_hr_core.hrsm_alumni

> **注:**
> snc_internal ロールと snc_external ロールを使用するには、explicit_roles プラグインをインストールする必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員サービスセンター *(ESC)*.
2. [ヒューマンリソース **(HR)**] タブから、[**HR** システム] を選択します。
3. [個人情報レポート] を選択します。
4. 個人情報レポートフォームのフィールドに入力します。

個人情報レポートフォーム

フィールド	説明
メール	レポートを要求する従業員のメールアドレス。
要求の理由	レポートを要求する正当な理由。
添付ファイルを追加	関連ファイルを添付するオプション。

5. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果

HR ケースが作成され、HR データプライバシーユーザーグループに属するエージェントにアサインされます。詳細については、「個人識別可能情報 (PII) レポートの生成」を参照してください。

離職従業員は、 アルムナイセンター にログインし、HR システムに移動してレポートを要求できます。詳細については、「アルムナイセンター の使用」を参照してください。顧客に アルムナイセンターがない場合、エージェントは離職従業員の代わりに要求を作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

RTBI レポートテンプレートを作成

従業員または離職従業員に表示される RTBI レポートに使用するカスタム RTBI レポートテンプレートを作成します。ベースシステムのレポート生成では、デフォルトのテンプレートである HR PII テンプレートが使用されます。

始める前に
必要なロール：admin

このテンプレートを使用するには、新しい HR サービスとレコードプロデューサーを作成し、テンプレートを [テンプレート] フィールドに追加します。HR サービスの構成の詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。

次の HR サービスがアクティブであることを確認します。

- 個人データの消去
- 個人情報レポートを要求

レコード内の次の生成がアクティブであることを確認します。

- 個人データの消去要求
  - 利用可能:「snc_internal」ロールを持つユーザー、HRSM 離職従業員
  - 利用不可:SNC 外部 (このロールを削除)。
- 個人情報レポート
  - 利用可能:「snc_internal」ロールを持つユーザー、HRSM 離職従業員。

手順

1. 移動先 すべて > システムセキュリティ > データ分類 > **RTBI** レポートテンプレート.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. テンプレートの [名前] と [説明] を入力します。
4. [本文] フィールドで、テンプレートの構造を作成します。
   デフォルトでは、${reported_date} ${target_user} ${template_script} が表示され、報告日、ターゲットユーザー、およびテンプレートスクリプトの値が動的に入力されます。
5. [スクリプト] フィールドで、必要に応じてテンプレートの HTML コードを編集します。
6. **[Submit** (送信)] を選択します。
7. 新しく作成したテンプレートを開きます。
8. [RTBI 構成] 関連リンクで、[編集] ボタンを選択して既存の RTBI 構成を追加するか、[新規] ボタンを選択して新しい構成を作成して追加します。
9. [プレビュー] を選択して、選択したユーザーに対してレポートがどのように表示されるかを確認します。
10. [公開] を選択して、新しいレポートテンプレートを公開します。

個人識別可能情報 **(PII)** レポートの生成

HR エージェントは、従業員または離職従業員から要求された PII レポートを生成します。

始める前に
必要なロール:HR エージェント (sn_hr_core.basic)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR コアテーブルの PII は手動で識別され、クラスと呼ばれるカテゴリに分類されます。たとえば、連絡先情報、ID 情報などです。これらの分類は参照として機能します。また、独自の分類を作成することもできます。詳細については、「Data Classification」を参照してください。

> **注:**
> クラスは、HR Core とともに自動インストールされるデータ分類モジュールで利用できます。各クラスの下の分類済み辞書エントリは、HR コアプラグインのデモデータに含まれています。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > すべての **HR** ケース.
2. [自分に割り当て済み] を選択します。
3. HR サービスとして [個人情報レポートを要求] を含み、[準備完了] ステータスのケースを選択します。

   > **注:**
   > HR ケースの従業員にマネージャーがいる場合は、エージェントに移動する前にマネージャーがケースを承認する必要があります。マネージャーが承認するまで、ケースは [承認待ち] ステータスになります。承認者がいない場合、エージェントは手動で承認者を追加できます。

4. [作業を開始] ボタンを選択します。
5. [**PII** レポートを生成] ボタンを選択します。

タスクの結果
PII レポートが生成され、添付ファイルとしてケースに追加されます。

> **注:**
> 一部のフィールドの情報を非表示にする ACL が設定されている場合、それらのフィールドはレポートで空のままになり、フィールド情報は作業メモに表示されます。

個人データの消去を要求する

従業員または離職従業員は、処理に同意しなくなった場合、データに重大なエラーがある場合、または情報が不必要に保存されていると思われる場合は、個人情報の消去を要求します。

始める前に
必要なロール:sn_hr_core.hrsm_employee、sn_asc.alumni、sn_external、snc_internal、sn_hr_core.hrsm_alumni

> **注:**
> snc_internal ロールと snc_external ロールを使用するには、explicit_roles プラグインをインストールする必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員サービスセンター *(ESC)*.
2. [ヒューマンリソース **(HR)]** タブから、[**HR** システム] を選択します。
3. [個人データの消去要求] を選択します。
4. [個人データの消去要求 (Erasure of Personal Data Request)] フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

個人データの消去要求フォーム

フィールド	説明
PII データ	削除する個人データのタイプを指定します。たとえば、電話番号、連絡先情報などです。
HR ケース	関連する HR ケース番号。
どのデータを削除しますか？	HR ケースを選択した場合は、以下を削除するかどうかを選択します。 ○ HR ケース全体 ○ 添付ファイルのみ
メール	レポートを要求する従業員のメールアドレス。
削除の理由	削除を要求する正当な理由。
添付ファイルを追加	関連ファイルを添付するオプション。

5. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果

HR ケースが作成され、要求をレビューするために HR データプライバシーユーザーグループに属するエージェントに HR タスクがアサインされます。エージェントが要求を承認すると、従業員データを削除する前の追加の承認ステップとして、HR データプライバシーコンプライアンス承認者ユーザーグループ内のエージェントに移動されます。その後、HR データアドミニストレーターは削除を続行し、HR ケースをクローズできます。

HR アドミニストレーターは、従業員データを削除する代わりに匿名化することを選択できます。詳細については、「Data anonymization」を参照してください。

離職従業員は、 アルムナイセンター にログインし、HR システムに移動してレポートを要求できます。詳細については、「アルムナイセンター の使用」を参照してください。従業員または顧客に アルムナイセンターがない場合、エージェントは離職従業員の代わりに要求を作成できます。

ケースとナレッジ管理の参照

参照トピックには、 ケースとナレッジ管理の構成と使用に使用するリストとフォームに関する追加情報が記載されています。

ケースとナレッジ管理とともにインストールされるコンポーネント

ケースとナレッジ管理 プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：コア [com.sn_hr_core] プラグインにより、sn_hr_core.min_admin_count システムのプロパティ [sys_properties.list] がアクティブ化されます。このプロパティは、この admin ロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することで、唯一の HR アドミンユーザーを削除できないようにします。

インストールされるロール

ケースとナレッジ管理とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ケースとナレッジ管理 アドミニストレーター [sn_hr_core.admin]	ケースとナレッジ管理 にアクセスして構成できます。	• approval_admin • assignment_rule_admin • knowledge_manager • link_generator_writer • schedule_admin • sn_cd.content_admin • sn_hr_core.content_writer • sn_hr_core.manager • sn_hr_integrations.admin • sn_hr_le.admin • sn_hr_pa.admin (PA コンテンツパック、HR Scoped App プラグインが有効な場合) • sn_hr_sp.admin • sn_hr_sp.hrsp_employee • sn_templated_snip.template_snippet_admin • template_editor_global
HR エージェント [sn_hr_core.basic]	HR エージェントの基本的な日常業務ニーズを満たすアクセス権限を付与します。	• document_management_user • skill_user • sn_hr_core.case_writer • sn_hr_core.kb_writer • sn_hr_core.profile_writer • survey_reader • sn_hr_core.report_creator
HR ケースリーダー [sn_hr_core.case_reader]	すべての HR ケースに対する読み取りアクセス権限を付与します。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースとナレッジ管理とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
HR ケースライター [sn_hr_core.case_writer]	すべての HR ケースに対する書き込みアクセス権限を付与します。	• sn_hr_core.case_reader • sn_templated_snip.template_snippet_reader
HR コンテンツリーダー [sn_hr_core.content_reader]	すべてのテーブルレコードとそのコンテンツへの読み取りアクセスを付与します。	なし
HR コンテンツライター [sn_hr_core.content_writer]	すべてのテーブルレコードを作成、更新、読み取り、および削除するアクセス権限を付与します。	sn_hr_core.content_reader
離職従業員 [sn_hr_core.hrsm_alumni]	退職した従業員にロールを付与します。	なし
臨時雇用従業員 [sn_hr_core.hrsm_contingent]	臨時雇用の従業員にロールを付与します。	なし
契約社員 [sn_hr_core.hrsm_contractor]	契約社員として働く従業員にロールを付与します。	なし
常勤社員 [sn_hr_core.hrsm_employee]	常勤社員にロールを付与します。	なし
新規雇用従業員 [sn_hr_core.hrsm_new_hire]	新規雇用の従業員にロールを付与します。	なし
HR ナレッジライター [sn_hr_core.kb_writer]	すべての HR ナレッジベース記事に対する書き込みアクセス権限を付与します。	なし
HR マネージャー [sn_hr_core.manager]	すべての HR ケース、プロファイル、保護情報に対するアクセス権限を付与します。	• approver_user • catalog • catalog_admin • skill_admin • sn_hr_core.basic • sn_hr_core.secure_info_writer • sn_templated_snip.template_snippet_writer • survey_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースとナレッジ管理とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
HR パフォーマンスアナリティクスアドミン [sn_hr_pa.admin]	スコープ指定アプリケーションの HR パフォーマンスアナリティクスアドミンロール • HR の PA コンテンツパックにアクセスして変更します。 • パフォーマンスアナリティクスのプロパティを編集します。 • 管理コンソールにアクセスします。 • 依存関係アセスメントを起動します。 注: このロールは、HR アドミン [sn_hr_core.admin] ロールに含まれます。	なし
HR プロファイルリーダー [sn_hr_core.profile_reader]	すべての HR プロファイルレコードに対する読み取りアクセス権限を付与します。	なし
HR プロファイルライター [sn_hr_core.profile_writer]	すべての HR プロファイルレコードに対する書き込みアクセス権限を付与します。 注: このロールは、ユーザー (sys_user) テーブルへの書き込みアクセス権も付与します。	sn_hr_core.profile_reader
HR レポートクリエーター [sn_hr_core.report_creator]	sn_hr_core.basic ロールを持つ HR エージェントが、HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルとタスク [sn_hr_core_task] テーブルにアクセスしてレポートを作成できるようにします。	
HR 保護情報リーダー	すべての HR ケース、基本的なユーザープロファ	sn_hr_core.profile_reader

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースとナレッジ管理とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
[sn_hr_core.secure_info_reader]	イル情報、保護されたユーザー情報に対する読み取りアクセス権限を付与します。	
HR 保護情報ライター [sn_hr_core.secure_info_writer]	すべての HR ケース、基本的なユーザープロファイル情報、保護されたユーザー情報に対する書き込みアクセス権限を付与します。	• sn_hr_core.profile_writer • sn_hr_core.secure_info_reader

これらのロールを、アプリケーションの適切なロール、グループ、またはユーザーにアサインすることができます。

- 別のロールにロールを割り当てるには、「既存のロールにロールを追加する」を参照してください。
- グループにロールを割り当てるには、「グループへのロールの割り当て」を参照してください。
- ユーザーにロールを割り当てるには、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。

ユーザー管理およびユーザーの管理方法の詳細については、「ユーザー管理」を参照してください。

インストールされるスケジュール済みジョブ

ケースとナレッジ管理 とともにインストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
ケースの自動クローズ	サービスアクティビティおよびライフサイクルイベント履行タイプの HR サービスの構成に基づいて、HR ケースを自動的にクローズします。このスケジュール済みジョブは毎日実行されます。
一括ケース作成	一括ケース作成を実行します。このスケジュール済みジョブは 6 時間ごとに実行されます。
HR 日次ジョブ	HR タスクパラメーターに基づいてユーザーにリマインダー通知を送信します。このスケジュール済みジョブは毎日実行されます。
HR の電子署名タスクの移行	HR タスクテンプレートとオープン HR タスクを電子署名用の新しい HR タスクタイプに移行します。また、認証情報、電子署名、およびドキュメントへの署名について、古い HR タスクタイプを無効にします。このスケジュール済みジョブは、オンデマンドベースで実行されます。
クライアント	HR 条件テーブルに基づいて雇用を開始または終了する HR プロファイルに対して、ロールアサインを更新します。このスケジュール済みジョブは毎日実行されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースとナレッジ管理 とともにインストールされるスケジュール済みジョブ (続く)

スケジュール済みジョブ	説明
ロールの更新	**注:** ベースシステムは、このスケジュール済みジョブに HR アドミン (hradmin) ユーザーを割り当てます。HR アドミンユーザーを削除する場合は、このスケジュール済みジョブに HR アドミン (sn_hr_core.admin) ロールを持つ別のユーザーを確実に割り当ててください。

スケジュール済みジョブおよびその使用方法の詳細については、「スケジュール済みジョブ」を参照してください。

インストールされるテーブル

ケースとナレッジ管理とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
銀行口座 [sn_hr_core_profile_bank_account]	銀行口座テーブルです。
一括ケース作成データ [sn_hr_core_bulk_case_creation_data]	一括ケース作成データテーブルです。
一括ケース作成の実行 [sn_hr_core_bulk_case_creation_run]	一括ケース作成の実行テーブルです。
ケース制限の構成 [sn_hr_er_case_restriction]	COE セキュリティポリシー [sn_hr_core_coe_security_policy] テーブルを拡張します。
認定およびライセンス [sn_hr_core_certification_and_license]	認定およびライセンステーブルです。
クライアントロールルール [sn_hr_core_client_role_rule]	クライアントロールルールテーブルです。
COE [sn_hr_core_coe]	センターオブエクセレンス (COE) テーブルです。
COE 設定の一致 [sn_hr_core_coe_config_matching]	センターオブエクセレンス (COE) 構成照合テーブルです。
報酬	報酬テーブルです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースとナレッジ管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_hr_core_compensation]	
報酬ボーナス [sn_hr_core_bonus]	ボーナス報酬テーブルです。 注: これは報酬テーブルの拡張テーブルです。
報酬給与 [sn_hr_core_salary]	給与報酬テーブルです。 注: これは報酬テーブルの拡張テーブルです。
報酬株 [sn_hr_core_stocks]	株式報酬テーブルです。 注: これは報酬テーブルの拡張テーブルです。
是正処置 [sn_hr_er_corrective_action]	ER ケースに関連付けられた是正処置に関する情報が含まれています。 注: 非メタデータテーブル。
給与口座 [sn_hr_core_direct_deposit]	口座振込テーブルです。
労務 (ER) ケース [sn_hr_er_case]	HR ケース [sn_hr_case] テーブルを拡張します。 注: 非メタデータテーブル。
扶養家族 [sn_hr_core_beneficiary]	HR 福利厚生対象者テーブルです。
HR 福利厚生 [sn_hr_core_benefit]	HR 福利厚生テーブルです。
HR 福利厚生計画 [sn_hr_core_benefit_provider]	HR 福利厚生プランテーブルです。
HR 福利厚生タイプ [sn_hr_core_benefit_type]	HR 福利厚生タイプテーブルです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースとナレッジ管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
HR ケース [sn_hr_core_case]	HR ケーステーブルです。
HR 福利厚生ケース [sn_hr_core_case_benefits]	HR 福利厚生ケーステーブルです。 注: これは HR ケーステーブルの拡張テーブルです。
HR 報酬 [sn_hr_core_case_compensation]	HR 報酬ケーステーブルです。 注: これは HR ケーステーブルの拡張テーブルです。
HR 条件 [sn_hr_core_condition]	HR 条件テーブルです。
HR 基準の条件 [sn_hr_core_m2m_condition_criteria]	HR 基準の条件テーブルです。
人事連絡先 [sn_hr_core_contact]	HR 連絡先テーブルです。
HR 企業通信ケース [sn_hr_core_case_corporate_communcations]	HR 企業通信ケーステーブルです。 注: これは HR ケーステーブルの拡張テーブルです。
HR 基準 [sn_hr_core_criteria]	HR 基準のテーブルです。
HR リンクの基準 [sn_hr_core_m2m_link_template]	HR リンクの HR テーブルです。
HR 障がい手当 [sn_hr_core_disability_benefit]	HR 障害手当テーブルです。 注: これは HR 福利厚生テーブルの拡張テーブルです。
HR 懲戒対象問題タイプ [sn_hr_core_disciplinary_issue_type]	HR 懲戒対象問題タイプのテーブルです。
HR 訓告タイプ	HR 訓告タイプテーブルです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースとナレッジ管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_hr_core_disciplinary_warning_type]	
HR ドキュメント確認応答 [sn_hr_core_document_acknowledgement]	HR ドキュメント確認応答テーブルです。
HR ドキュメントテンプレート [sn_hr_core_document_template]	HR ドキュメントテンプレートテーブルです。
HR 文書タイプ [sn_hr_core_document_type]	HR ドキュメントタイプテーブルです。
HR 労務 (ER) ケース [sn_hr_core_case_relations]	HR 労務 (ER) ケーステーブルです。 注: これは HR ケーステーブルの拡張テーブルです。
HR 倫理ケース [sn_hr_core_case_ethics]	HR 倫理ケーステーブルです。 注: これは HR ケーステーブルの拡張テーブルです。
HR 国際異動ケース [sn_hr_core_case_global_mobility]	HR 国際異動ケーステーブルです。 注: これは HR ケーステーブルの拡張テーブルです。
HR 福利厚生 - 健康 [sn_hr_core_health_benefit]	HR 福利厚生 - 健康テーブルです。 注: これは HR 福利厚生テーブルの拡張テーブルです。
HR 保険給付 [sn_hr_core_insurance_benefit]	HR 保険給付テーブルです。 注: これは HR 福利厚生テーブルの拡張テーブルです。
HR 運用レポート [sn_hr_core_op_report]	HR 運用レポートテーブルです。
HR 運用レポート頻度 [sn_hr_core_op_report_frequency]	HR 運用レポート頻度テーブルです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースとナレッジ管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
HR 運用レポートタイプ [sn_hr_core_op_report_type]	HR 運用レポートタイプテーブルです。
HR 運用システム [sn_hr_core_op_system]	HR 運用システムテーブルです。
HR 運用システムのレポートタイプ [sn_hr_core_op_system_to_report_type]	HR 運用システムのレポートタイプテーブルです。
HR 給与ケース [sn_hr_core_case_payroll]	HR 給与ケーステーブルです。 注: これは HR ケーステーブルの拡張テーブルです。
HR PDF テンプレート [sn_hr_core_pdf_template]	HR PDF テンプレートテーブルです。 注: これは HR ドキュメントテンプレートテーブルの拡張テーブルです。
HR プロファイル [sn_hr_core_profile]	HR プロファイルテーブルです。
HR 退職金 [sn_hr_core_retirement_benefit]	HR 退職金テーブルです。 注: これは HR 福利厚生テーブルの拡張テーブルです。
HR サービス [sn_hr_core_service]	HR サービステーブルです。
HR サービスオプション [sn_hr_core_service_option]	HR サービスオプションテーブルです。
HR 人材管理ケース [sn_hr_core_case_talent_management]	HR 人材管理ケーステーブルです。 注: これは HR ケーステーブルの拡張テーブルです。
HR タスク [sn_hr_core_task]	HR タスクテーブルです。
HR テンプレート	HR テンプレートテーブルです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースとナレッジ管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_hr_core_template]	
HR 階層エスカレーション [sn_hr_core_tier_definition]	HR 階層エスカレーションテーブルです。
HR 総合報酬ケース [sn_hr_core_case_total_rewards]	HR 総合報酬ケーステーブルです。 **注:** これは HR ケーステーブルの拡張テーブルです。
HR ビザカテゴリ [sn_hr_core_visa_category]	HR ビザカテゴリテーブルです。
HR 従業員アドミン [sn_hr_core_case_workforce_admin]	HR 従業員管理ケーステーブルです。 **注:** これは HR ケーステーブルの拡張テーブルです。
HRIT 運用ケース [sn_hr_core_case_operations]	HRIT 運用ケーステーブルです。 **注:** これは HR ケーステーブルの拡張テーブルです。
HR ライフサイクルイベントケース [sn_hr_le_case]	HR ライフサイクルイベントケーステーブルです。 **注:** これは HR ケーステーブルの拡張テーブルです。
面談 [sn_hr_er_interview]	ER 面談に関連する情報が含まれています。 **注:** 非メタデータテーブル。
関係者 [sn_hr_er_involved_party]	ER ケースに関連する関係者についての情報が含まれています。 **注:** 非メタデータテーブル。
ジョブ [sn_hr_core_job]	ジョブテーブル。
ジョブプロファイル	業務内容テーブルです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースとナレッジ管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_hr_core_job_profile]	
言語 [sn_hr_core_language]	言語テーブルです。
一致するロール [sn_hr_core_matching_roles]	一致するロールのテーブルです。
PDF テンプレートマッピング [sn_hr_core_pdf_template_mapping]	PDF テンプレートマッピングテーブルです。
ポジション [sn_hr_core_position]	ポジションテーブルです。
関係 [sn_hr_core_relationship]	関係テーブルです。
サービスアクティビティ [sn_hr_core_service_activity]	サービスアクティビティテーブルです。
Sn HR コア経歴検索の詳細 [sn_hr_core_service_activity]	経歴チェックの検索詳細テーブルです。
Sn HR コアバッジ [sn_hr_core_badge]	バッジテーブルです。
Sn HR コア一括ケース要求 [sn_hr_core_bulk_case_request]	一括ケース要求テーブルです。
Sn HR コア構成ケース [sn_hr_core_config_case]	HR サービスベースのケース構成テーブルです。
Sn HR コア構成ケース作成 [sn_hr_core_config_case_creation]	ケース作成の構成テーブルです。
Sn HR コア構成ケース作成サービス [sn_hr_core_config_case_creation_service]	ケース作成サービス構成テーブルです。
Sn HR コアメールコンテンツ [sn_hr_core_email_content]	メールコンテンツテーブルです。
Sn HR コア代替承認者	代替承認者テーブルです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースとナレッジ管理とともにインストールされるテーブル (続く)

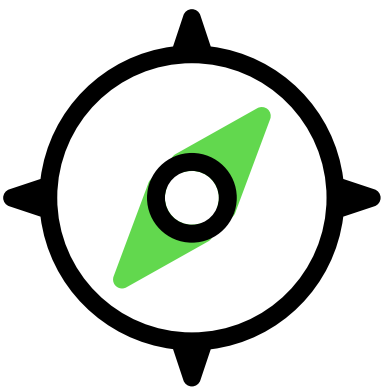
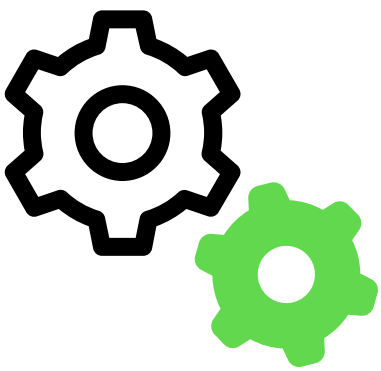
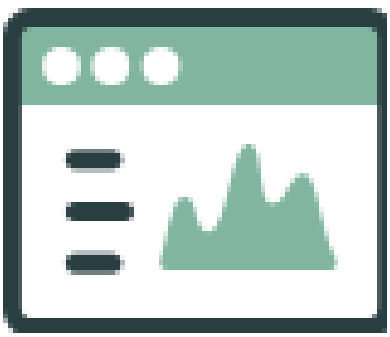
テーブル	説明
[sn_hr_core_substitute_approver]	
トピックカテゴリ [sn_hr_core_topic_category]	トピックカテゴリテーブルです。
トピック詳細 [sn_hr_core_topic_detail]	トピック詳細テーブルです。
奨学制度 [sn_hr_core_tuition_reimbursement]	奨学制度テーブルです。
ケースのユーザーフィールド [sn_hr_core_service_approval_option]	ケースのユーザーフィールドテーブルです。
対象者 [sn_hr_core_who_is_covered]	対象者テーブルです。

テーブル管理およびデータ管理方法の詳細については、「テーブルアドミニストレーション」を参照してください。

労務 (ER)

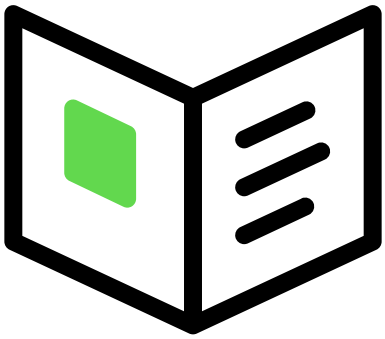
労務 (ER) を使用して、機密性の高い苦情をより厳格なセキュリティで処理します。完全な機密性を維持し、苦情を申し立てたユーザーのプライバシーを保護します。

開始するには

探索	構成	レポート
		
労務 (ER) の詳細	実装の計画と構成	労務 (ER) の履歴傾向とデータ比較を使用して、組織のパフォーマンスを評価します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用方法	統合	
		
労務 (ER) を使用して、機密性の高いケースを効率的に処理して解決します。	さまざまなアプリケーションと統合して、労務 (ER) の機能と有効性を拡張します	

トラブルシューティングとサポート

- で 労務 (ER) について質問し、他のリソースを調べる ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

労務 **(ER)** の詳細

苦情の申し立てから ER ケースのクローズまで、労務 (ER) の使用方法について説明します。

労務 (ER) の主な機能の一部を次に示します。

従業員またはユーザー向け

従業員センターや 匿名レポートセンター (ARC) などのセルフサービスレポートツールを使用して、従業員に信頼と信用を植え付けます。

- ServiceNow® システムに属していないユーザーが要求を作成し、調査の全体像を受け取る機能。
- 機密性の高い苦情を匿名で 匿名レポートセンター (ARC)に提出する機能。

組織の場合

労務 (ER) ケースを処理する際の組織のリスクを軽減します。

- セキュリティを強化し、適切なロールとアサイン先グループを持つ適切なユーザーが ER ケースを表示できることを検証します。
- ケースのビューを特定の ER エージェントまたは ER グループに限定する、ER エージェントがケースの関係者にリストされている場合にケースビューを制限するなどの、ケースを制限する機能。
- 関係者、申し立て、申し立てのサブタイプ、是正処置、および結果に関する詳細をキャプチャする柔軟なデータモデル。
- エビデンス管理や面談管理などの機能を備えたエンドツーエンドの調査フロー。
- 労務 (ER) の履歴傾向とデータ比較を提供するアナリティクスおよびレポートソリューションを使用して、組織のパフォーマンスを評価します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドツーエンドフロー

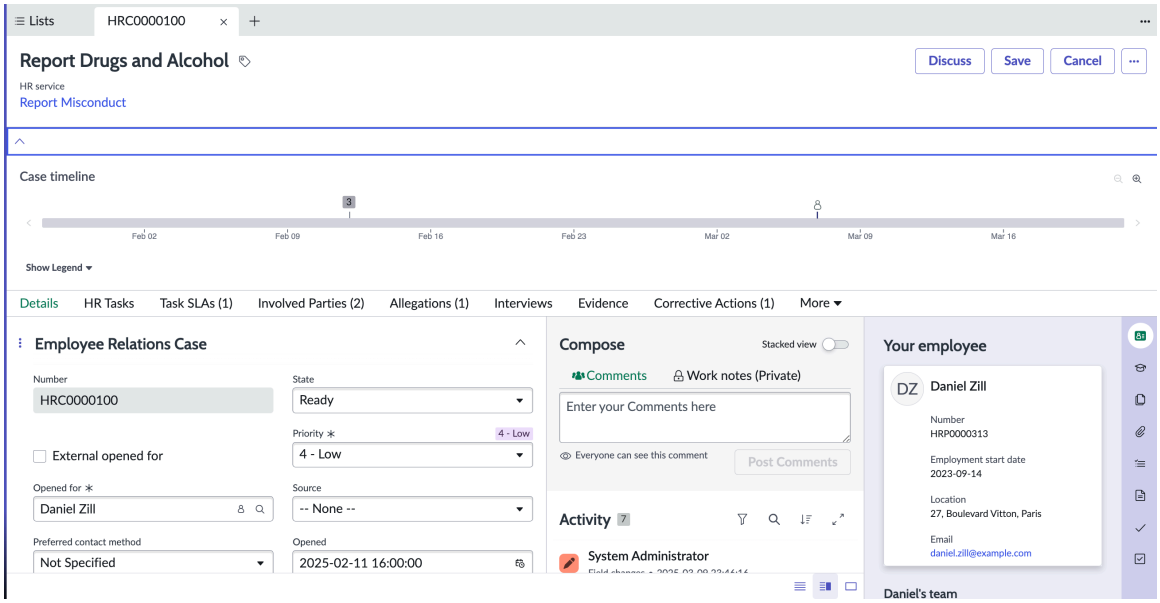
労務 **(ER)** ケースを処理するためのワークフローステップ

ステップトピック	説明	ペルソナ
苦情を申し立てる	次のいずれかの方法で苦情を申し立てます。 • 従業員センター > ヒューマンリソース **(HR)** カタログ > 労務 **(ER)** カタログ. • 匿名レポートセンター (ARC) (匿名で)。 労務 (ER) ケースが作成され、ER エージェントにアサインされます。	従業員または ServiceNow® システム外のユーザー。
申し立ての性質の理解	申立人によって提起されたタイプの申し立てについて理解を深めます。ER ケースの [申し立て] 関連タブから、申し立てタイプ (詐欺や盗難など) や申し立てサブタイプ (偽造など) などの詳細を取得します。	ER エージェント
関係者リストを確認する	ER ケースの [関係者] タブから、申し立て、申立人、または証人の主題に関する情報を取得します。	ER エージェント
関係者との面談の実施	ER ケースの [面談] 関連タブから、関係者との 1 対 1 の面談をスケジュールします。ER エージェントは、インタビューテンプレートを使用して関係者に必要な質問をしたり、スケジュールを Outlook と同期したりして、面談をより適切に計画および追跡できます。	ER エージェント
証拠を収集	ケースの解決を裏付ける証拠を追加します。証拠とは、エビデンス管理にアップロードされたファイルや別のシステムに存在するファイルなど、調査の一環として収集されたデジタルアーティファクトのことです。	ER エージェント
是正措置を講じる	申し立て、口頭による警告または書面による警告、停止、または解雇の対象に対して行われた是正措置を示します。	ER エージェント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

労務 (ER) ケースの例



構成 労務 (ER)

HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) をセットアップし、エージェントが従業員とのやり取り、質問への回答、ER ケースの作成、関連レコードの作成、および問題解決を行えるようにします。

ER をセットアップするには：

- 必要なプラグインを有効にします。詳細については、「労務 (ER) のアクティブ化」を参照してください。
- ケース制限を設定します。ケース制限の詳細については、「労務 (ER) ケースの制限」を参照してください。
- COE セキュリティポリシーを作成します。COE セキュリティ方針については、「CoE セキュリティポリシーの作成」を参照してください。
- 申し立てタイプとサブタイプを設定します。詳細については、「労務 (ER) の申し立てのタイプとサブタイプ」を参照してください。
- アサインルールを構成します。アサインルールの詳細については、「労務 (ER) アサインルール」を参照してください。
- 一致ルールを構成します。詳細については、「労務 (ER) 一致ルール」を参照してください。
- インタビュー質問テンプレートを構成します。インタビュー質問テンプレートについては、「インタビュー質問テンプレートの作成」を参照してください。
- 証拠タイプを設定します。詳細については、「証拠タイプの作成」を参照してください。
- 収容設備のタイプを構成します。詳細については、「収容設備のタイプの作成」を参照してください。
- パフォーマンス改善計画 (PIP) ライフサイクルイベントでアクティビティセットとアクティビティを構成します。詳細については、「PIP ライフサイクルイベントの構成」を参照してください。

注:
インストールされるテーブルおよびロールに関する詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

労務 (ER) カタログアイテム

ベースシステムは、次の ER カタログアイテムを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 合理的配慮の要求
- 差別を報告
- 不適切な行為を報告
- パフォーマンス改善計画 (PIP)

労務 **(ER)** のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：労務 (ER) [com.sn_hr_employee_relations] をアクティブ化できます。このプラグインにはデモデータが含まれており、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれがアクティブ化されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：労務 (ER) [com.sn_hr_employee_relations] では、労務 (ER) ケースを作成および管理できます。

ヒューマンリソース **(HR)** スコープ対象のアプリ：労務 **(ER)** のプラグイン

プラグイン	説明
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：コア [com.sn_hr_core]	従業員の問い合わせと要求のドキュメント、インタラクション、および実行を標準化できます。 **注:** 労務 (ER) は、このプラグインをアクティブ化する必要がありますが、別のスコープです。
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ワークスペース [com.sn_hr_agent_workspace]	階層 1 のエージェントがすべてのタスクタイプに応答し、問題の全コンテキストを表示し、問題を解決するための関連する推奨事項を取得するために使用する単一ペインのビュー。 **注:** このプラグインは ER でオプションです。
エビデンス管理 [com.sn_evidence_management]	ER ケースで使用する証拠を収集、分類、保持、および保護できます。調査のためにアーティファクトを収集して確認する必要がある証拠。 このプラグインは、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：労務 (ER) [com.sn_hr_employee_relations] が有効になっている場合に有効になりますが、他の製品やアプリケーションで再利用できます。
インタビューテンプレート [com.sn_interview_templates]	再利用可能なインタビュー質問テンプレートを作成できます。インタビューテンプレートを使用すると、労務 (ER) に関して一貫性のある効率的な面談を行うことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヒューマンリソース **(HR)** スコープ対象のアプリ：労務 **(ER)** のプラグイン (続く)

プラグイン	説明
	このプラグインは、面談の読み込み、書き込み、およびアクセスも制御します。 **注:** このプラグインは ER でオプションです。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** 労務 **(ER)** とともにインストールされるコンポーネント

ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：労務 (ER) [com.sn_hr_employee_relations] プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

労務 **(ER)**とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
HR ER アドミン [sn_hr_er.admin]	HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) にアクセスして設定できます。	• ER ケースライター [sn_hr_er.case_writer] • ER 構成マネージャー [sn_hr_er.config_manager]
HR ER ケースリーダー [sn_hr_er.case_reader]	HR ER ケースにアクセスして表示できます。	HR ケースリーダー [sn_hr_core.case_reader]
HR ER ケースライター [sn_hr_er.case_writer]	HR ER ケースへのアクセス、作成、編集を行うことができます。	• HR ケースリーダー [sn_hr_core.case_reader] • HR ケースライター [sn_hr_core.case_writer]
HR ER 機密情報 [sn_hr_er.confidential]	ロック構成が有効になっている場合、ロックされた HR ER ケースにアクセスできます。	• HR ベーシック [sn_hr_core.basic] • HR ケースライター [sn_hr_core.case_writer]
HR ER 構成マネージャー [sn_hr_er.config_manager]	HR ER 構成へのアクセス、セットアップ、および編集を行うことができます。	なし

注:
ER ロールを持つ別のユーザーの代理操作はサポートされていません。

インストールされるテーブル

インストールされる **HR ER** テーブル

テーブル	説明
申し立て [sn_hr_er_allegation]	申し立てタイプと申し立てサブタイプに関する情報が含まれています。 **注:** 非メタデータテーブル。
申し立てサブタイプ [sn_hr_er_allegation_subtype]	ベースシステムに 59 のレコードを提供するメタデータテーブル。申し立てサブタイプでは、さらに申し立てを定義します。例を次に示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされる **HR ER** テーブル (続く)

テーブル	説明
	• 申し立てタイプ = 差別 • 申し立てサブタイプ：年齢、障がい、人種など。
申し立てタイプ [sn_hr_er_allegation_type]	ベースシステムレコードを提供するメタデータテーブル。例： • 顧客の不当な扱い • 差別 • 薬物とアルコール • 詐欺および盗難 • ハラスメント • 個人間の対立 • 不適切な行為 • 報復 • 賃金とスケジュールの問題 • 職場での暴力
関連する申し立て [sn_hr_er_m2m_allegation_party]	申し立てを申し立ての対象に関連付ける情報が含まれています。 **注:** 非メタデータテーブル。
ケース制限の構成 [sn_hr_er_case_restriction]	COE セキュリティポリシー [sn_hr_core_coe_security_policy] テーブルを拡張します。
是正処置 [sn_hr_er_corrective_action]	ER ケースに関連付けられた是正処置に関する情報が含まれています。 **注:** 非メタデータテーブル。
労務 (ER) ケース [sn_hr_er_case]	HR ケース [sn_hr_case] テーブルを拡張します。 **注:** 非メタデータテーブル。
面談 [sn_hr_er_interview]	ER 面談に関連する情報が含まれています。 **注:** 非メタデータテーブル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされる **HR ER** テーブル (続く)

テーブル	説明
インタビュー質問テンプレート [sn_interview_question_template]	インタビュー質問テンプレートに関連する情報が含まれています。 インタビューテンプレート [com.sn_interview_templates] プラグインが有効になっている場合に使用できます。
関係者 [sn_hr_er_involved_party]	ER ケースに関連する関係者についての情報が含まれています。 **注:** 非メタデータテーブル。

労務 **(ER)** ケースの制限

ケース制限の構成を使用して、ER ケースにアクセスまたは制限できるグループやエージェントを決定します。

グループ

特定のグループのセンターオブエクセレンス (COE) によるアクセスを制限します。

- ER ケースを制限できるグループを定義します。
- ER ケースを表示できるグループを定義します。

ベースシステムには、HR 機密グループが ER ケースにアクセスできるようにする 1 つのケース制限構成があります。

詳細については、「HR グループの管理」を参照してください。

注:
ケース制限を作成する場合は、これらのケースを読むことができる構成が少なくとも 1 つあることを確認してください。

ロール

ER ケースにアクセスできるグループのメンバーは、sn_hr_er.confidential ロールを持っている必要があります。

詳細については、「HR ロールの管理」と「労務 (ER) のエビデンス管理」を参照してください。

COE セキュリティ構成

CoE セキュリティ構成を使用して、CoE およびその下のすべての HR サービスまたは特定の HR サービスのグループ制限を定義します。

その後、読み取り/書き込み機能を持つ CoE を制限することができます。

注:
労務 (ER) ケース [sn_hr_er_case] に加えて他の CoE を制限することを選択した場合、パフォーマンスの問題が発生する可能性があります。番号が 100 K を超える ER ケースは、パフォーマンスに影響を与える可能性があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

詳細については、「CoE セキュリティポリシーの作成」を参照してください。

COE セキュリティポリシーは、構成を通じてさまざまな COE へのアクセスを簡単に制限する方法です。基礎となる COE セキュリティポリシーの実装は ServiceNow ACL です。

協力者と HR ケースの COE が競合する可能性があります。基本的なルールは次のとおりです。

- すべての HR ケースについて、協力者は COE のセキュリティを上書きします。
- 労務 (ER) ケースは、制限が適用される場合に協力者を上書きできます。

ER アサインルール

ER アサインルールを使用して、グループを ER ケースにアサインします。

詳細については、「労務 (ER) アサインルール」を参照してください。

ER 一致ルール

ER 一致ルールを使用して、ケース数が最も少なく、必要なスキルを持ち、場所が一致するエージェントを割り当てることができます。

詳細については、「労務 (ER) 一致ルール」を参照してください。

労務 (ER) ケースの制限の構成

ケース制限の構成を使用して、労務 (ER) ケースを表示またはアクセスできるグループを定義します。

始める前に
必要なロール：admin および sn_hr_er.admin

警告:
ケース制限を作成する場合は、これらのケースを読むことができる構成が少なくとも 1 つあることを確認してください。

ケース制限の構成

手順

1. 移動先 すべて > 労務 **(ER)** > アドミニストレーション > ケース制限の構成.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[ケース制限の構成] フォーム

フィールド	説明
COE	アクセスを制限するセンターオブエクセレンス (COE)。 **注:** COE の詳細については、「HR センターオブエクセレンスデータモデル」を参照してください。
ケースを制限できる	グループのメンバーが COE のすべての HR ケースへのアクセスを制限できるようにするオプション。

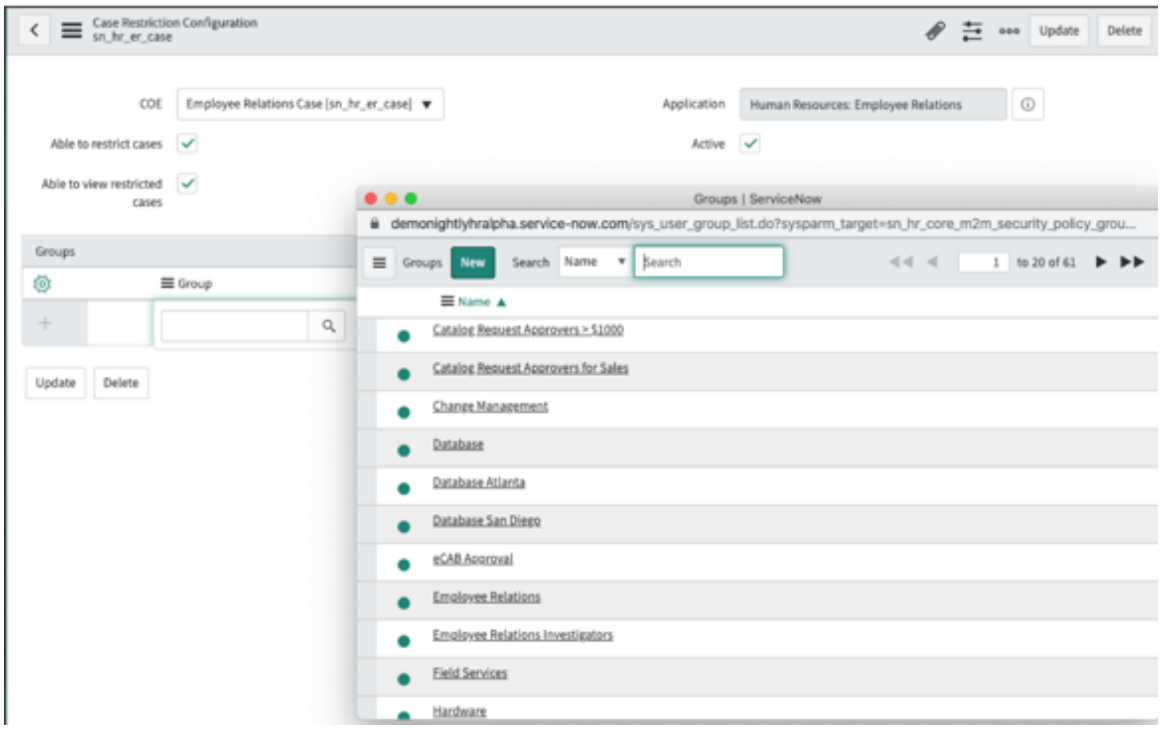
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
制限付きケースを表示できる	グループが COE の制限付き HR ケースを表示できるようにするオプション。
アプリケーション	ケース制限構成が適用されるアプリケーション。このフィールドは、自動的に [ヒューマンリソース (HR)：労務 (ER)] に設定されます。
アクティブ	ケース制限の構成レコードを有効にするオプション。

4. [保存] または [送信] をクリックします。
5. ケース制限の構成を適用するグループを追加します。

> **注:**
> ロールで制限することもできます。sn_hr_er.confidential ロールを持つエージェントは、制限付き ER ケースにアクセスできます。



6. [更新] をクリックします。

> **注:**
> HR または ER ケースの協力者は、COE セキュリティを無効にすることができます。ただし、制限付き ER ケースでは協力者が無効にされます。詳細については、「CoE セキュリティの作成」を参照してください。
>
> COE セキュリティポリシーは、構成を通じてさまざまな COE へのアクセスを簡単に制限する方法です。基礎となる COE セキュリティポリシーの実装は ServiceNow ACL です。

次のタスク

ケース制限の構成を使用すると、HR 機密グループメンバーは、ケースで使用可能な [制限] ボタンを使用してケースを制限できます。ケースが [制限付き] としてマークされている場合、HR 機密グループのメンバーのみが ER ケースを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR セキュリティのための HR

ER ケースを表示および変更する権限を持つ 労務 (ER) エージェントであっても、セキュリティ上の理由から、特定の状況下では ER ケースの表示、変更、または制限が制限されます。

ServiceNow インスタンスの次の領域では、労務 (ER) エージェントに対して制限が有効になっています。

制限付きアクセス

ER エージェントが ER ケース の対象者、 オープン対象者、または 申立人 である場合:

表示
: 正社員が利用できるエージェントワークスペース、プラットフォームビュー、および従業員センターの ER ケースのセルフサービスビューのみを表示できます。エージェントはビューを変更できません。

UI アクション
: 正規従業員が使用できる ER ケースのアクションは、ER エージェントも使用できます。

関連リストおよびレコードへのアクセス
: ER ケースの関連リストおよび関連レコード (申し立て、関係者、面談、証拠など) にはアクセスできません。エージェントは、プラットフォームビューの関連レコードにアクセスできません。

タスクへのアクセス
: アサインされたタスクのみを表示できます。他の従業員にアサインされたタスクは表示できません。

アクセスなし

ER エージェントが ER ケースの 申し立ての対象 または 証人 である場合、ER エージェントはその ER ケースにアクセスできません。

CoE セキュリティポリシーの作成

[COE セキュリティ構成] を使用して、COE およびその下のすべての HR サービスまたは特定の HR サービスのグループ制限を定義します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin
特定のユーザーは、制限されていても COE にアクセスできます。たとえば、オープン対象者 (Opened for)、開始者 (Opened by)、ウォッチリスト、協力者は、セキュリティ方針に関係なく制限されている COE にアクセスできます。

COE セキュリティポリシーは、構成を通じてさまざまな COE へのアクセスを簡単に制限する方法です。基礎となる COE セキュリティポリシーの実装は ServiceNow ACL です。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **COE** セキュリティ構成.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[COE セキュリティ方針] フォーム

フィールド	説明
ポリシー名	センターオブエクセレンス (COE) 用に作成されたセキュリティポリシーに付ける名前。
COE	セキュリティポリシーを作成するセンターオブエクセレンス (COE)。 **注:** 表示される CoE は、選択したアプリケーションによって異なります。
すべてのサービスに適用	COE セキュリティポリシーのすべての HR サービスを適用するためのオプション。
すべての子 COE に適用	親 COE の子 COE にセキュリティポリシーを適用するオプション。
簡単な説明	センターオブエクセレンス (COE) 用に作成されたセキュリティポリシーの詳細。
サービス	COE セキュリティポリシーが適用される HR サービス。 このフィールドは、[すべてのサービスに適用] チェックボックスがオフの場合にのみ表示されます。
アプリケーション	COE セキュリティポリシーが適用されるアプリケーション。
アクティブ	COE セキュリティポリシーのアクティブステータスを示すオプション。アクティブなセキュリティ方針のみが適用されます。
タイプ	COE または HR サービスに該当するケースに対する HR エージェントのアクセス権。 有効な値： ○ 読み取り ○ 書き込み
次の場合に適用	HR ケースをフィルターする条件ステートメント。 条件に一致する HR ケースには、CoE セキュリティポリシーが適用されます。 HR ケースのキーワードまたはフィールドに基づいて条件を作成できます。 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 空のフィルター条件は、選択した COE のすべてのレコードに一致します。

4. [保存] または [送信] をクリックします。
5. COE セキュリティポリシーへのアクセスを許可するグループを追加します。

   注:
   このリストを空白のままにすると、どのグループも COE セキュリティポリシーを通じてアクセスできないようにすることができます。

6. [更新] をクリックします。

労務 (ER) の HR サービス

労務 (ER) のデフォルトの HR サービスのリストです。

デフォルトの HR サービス

HR サービス	説明
収容設備の要求	便宜や勤務形態の変更を要求する従業員向けのサービス。
匿名の差別	職場で観察された差別を匿名で HR チームに報告するサービス。
不適切な行為を匿名で報告	従業員が不適切な行為や言動を匿名で HR に報告するサービス
パフォーマンス改善計画 (PIP)	従業員のパフォーマンスの問題を管理するサービス。
PIP アセスメント	従業員 PIP アセスメントの問題を管理するサービス
差別を報告	従業員が差別や不適切な行為を HR に報告するためのサービス。
不適切な行為を報告	従業員が不適切な行為や言動を HR に報告するためのサービス。
パフォーマンスの低下	マネージャーが従業員の名前とパフォーマンスの問題について言及している、マネージャーにタスクをアサインするサービス。
PIP ステータスレポート	パフォーマンス改善計画中に従業員が署名する必要があるドラフトドキュメントを自動作成するサービス。

労務 (ER) の申し立てのタイプとサブタイプ

申し立てタイプとサブタイプを使用すると、労務 (ER) ケースをさらに詳細に定義することができます。

申し立ては高レベルのカテゴリであり、申し立てサブタイプは申し立ての詳細を提供します。たとえば、[申し立て] を [詐欺と盗難] に、[申し立てサブタイプ] を [偽造] にすることができます。

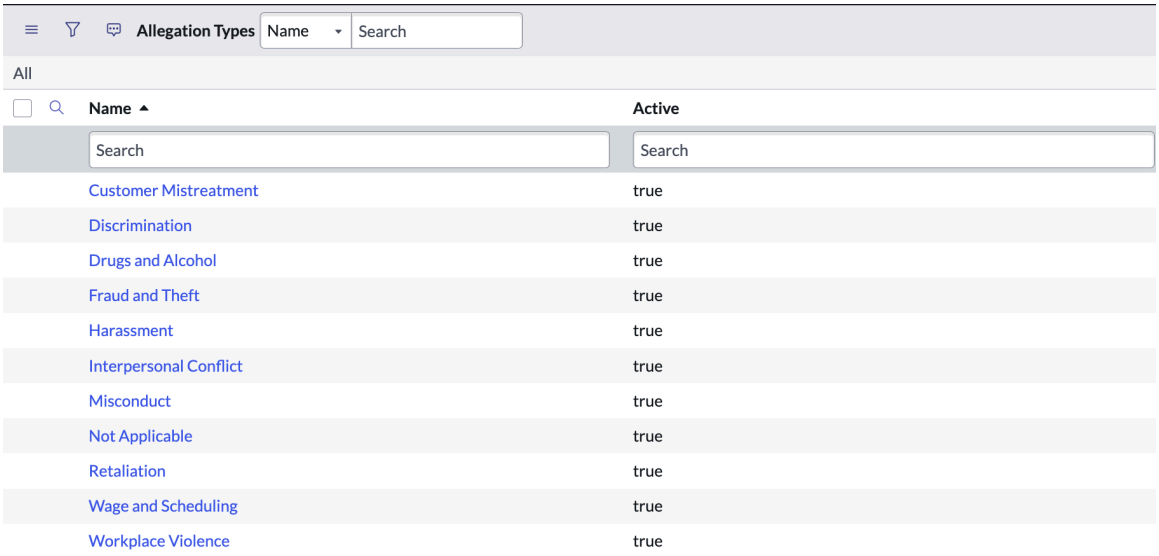
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

申し立てタイプとサブタイプは、HR サービスデリバリ (HRSD) ER ケースに関連付けられており、ケースの基盤となっています。

ベースシステムは、すぐに使用できる申し立てタイプとサブタイプを提供します。

デフォルトの申し立てタイプ

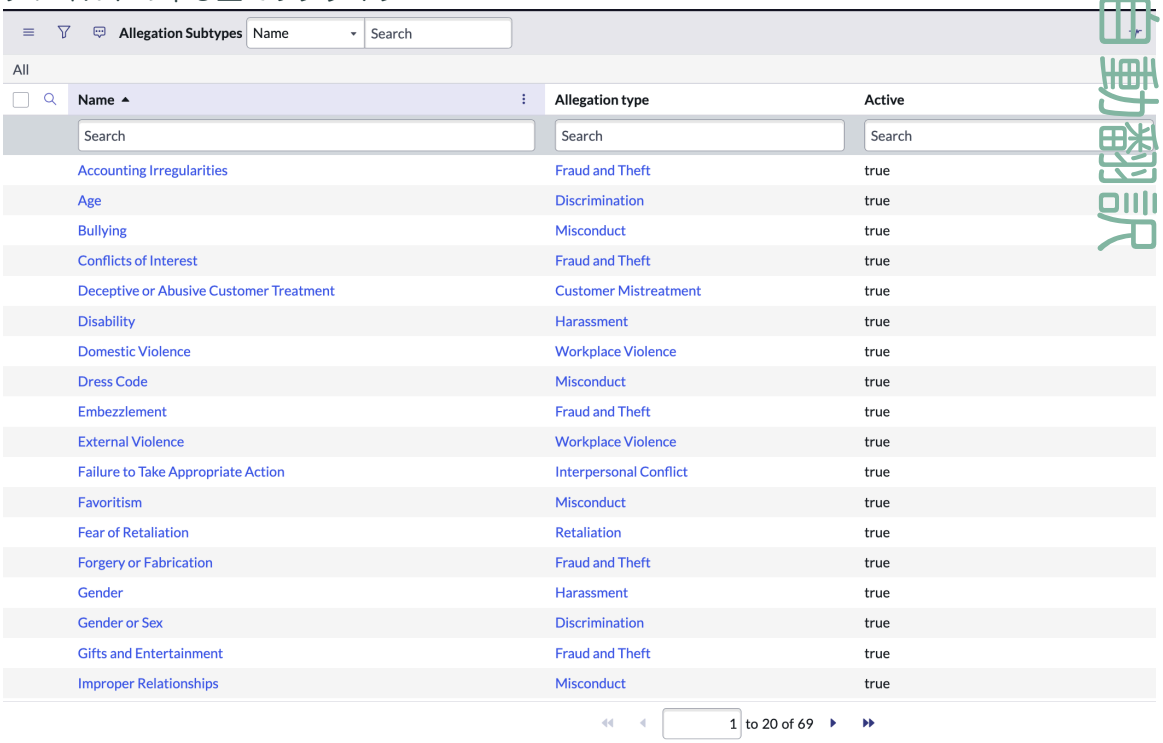


Allegation Types | Name | Search

All

Name	Active
Search	Search
Customer Mistreatment	true
Discrimination	true
Drugs and Alcohol	true
Fraud and Theft	true
Harassment	true
Interpersonal Conflict	true
Misconduct	true
Not Applicable	true
Retaliation	true
Wage and Scheduling	true
Workplace Violence	true

デフォルトの申し立てサブタイプ



Allegation Subtypes | Name | Search

All

Name	Allegation type	Active
Search	Search	Search
Accounting Irregularities	Fraud and Theft	true
Age	Discrimination	true
Bullying	Misconduct	true
Conflicts of Interest	Fraud and Theft	true
Deceptive or Abusive Customer Treatment	Customer Mistreatment	true
Disability	Harassment	true
Domestic Violence	Workplace Violence	true
Dress Code	Misconduct	true
Embezzlement	Fraud and Theft	true
External Violence	Workplace Violence	true
Failure to Take Appropriate Action	Interpersonal Conflict	true
Favoritism	Misconduct	true
Fear of Retaliation	Retaliation	true
Forgery or Fabrication	Fraud and Theft	true
Gender	Harassment	true
Gender or Sex	Discrimination	true
Gifts and Entertainment	Fraud and Theft	true
Improper Relationships	Misconduct	true

1 to 20 of 69

ビジネスニーズに基づいて申し立てタイプとサブタイプを作成することもできます。「労務 (ER) の申し立てのタイプの構成」を参照してください。

労務 (ER) の申し立てのタイプの構成

労務 (ER) ケースの詳細を提供するために、申し立てタイプとサブタイプを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_er.config_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 労務 **(ER)** > アドミニストレーション > 申し立てタイプ.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[申し立てタイプ] フォーム

フィールド	説明
名前	申し立ての説明。 申し立ては高レベルのカテゴリであり、申し立てサブタイプは申し立ての詳細を提供できます。 たとえば、ハラスメントは申し立てに分類できます。サブタイプに分類できるものは次のとおりです。 ○ いじめ ○ 不服従 ○ 汚い言葉

4. [保存] をクリックします。
   [申し立てサブタイプ] 関連リストが表示されます。
5. [新規] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

[申し立てサブタイプ] フォーム

フィールド	説明
名前	申し立てサブタイプの説明。サブタイプは、申し立てタイプを定義するのに役立ちます。
申し立てタイプ	申し立てサブタイプの説明を入力します。 たとえば、ハラスメントは申し立てに分類できます。サブタイプに分類できるものは次のとおりです。 ○ いじめ ○ 不服従 ○ 汚い言葉

7. [送信] をクリックします。

労務 **(ER)** アサインルール

HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) アサインルールを使用すると、アサイン先グループが空の場合に、グループを ER ケースに自動的にアサインすることができます。

HR ケーステンプレートがアサイン先グループを設定すると、アサインルールは無視されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ER ケースが作成されると、次のようになります。

- 関連付けられた HR サービスの HR ケーステンプレートからスキル/アサイン先グループがチェックされます。「Configure an HR case template for an HR service (HR サービスの HR ケーステンプレートの構成)」を参照してください。
- HR ケーステンプレートのアサイン先グループがない場合、ベースシステムにより、労務 (ER) ケースのアサインルールが提供されます。
- 労務 (ER) ケースのアサインルールにより、ケースに 労務 (ER) グループが割り当てられます。

注:
詳細については、「HR アサインルールの追加または変更」を参照してください。

労務 **(ER)** 一致ルール

ER ケースは対象者を使用しないため、一致ルールでは、ケースがオープンされた同じ国で必要なスキルを持つエージェントを検索してケースのアサインを決定します。

一致ルールでは次を検索します。

- ER ケースがオープンされた国。
- 利用可能な国がない場合は、申立人のタイプを持つ任意の関係者を検索し、その国を使用します。
- 申立人のタイプの関係者がない場合は、申し立ての対象のタイプを持つ関係者を探し、その国を使用します。
- 使用できる国の関係者がいない場合は、スキルのみが使用されます。

注:
詳細については、「一致ルールの追加または変更」を参照してください。

ER ケースが特定のグループのメンバーにのみアサインされるように制限することができます。「労務 (ER) ケースの制限の構成」を参照してください。

労務 **(ER)** の収容設備

収容設備要求は、仕事の状況に関連する変更を要求する従業員から来ます。

収容設備の例：

- 新しい装置の提供
- ジョブ再ビルド
- 放置
- リーダーまたは通訳サービス
- 再割り当て
- スケジュールの変更
- 職場の変更
- 職場のポリシー

収容設備要求を HR ケースに関連付けたり、収容設備が一時的な場合は開始日と終了日を指定したりできます。

エージェントは、ER ケースごとに複数の収容設備要求を作成できます。これは、従業員が単一の状況に対して収容設備要求を開く場合に便利ですが、HR では収容設備が複数に分類されている場合があります。一部の収容設備要求では、承認が必要な場合や、開始日と終了日が異なる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービス履行タイプを使用して、HR ケースと同様に、収容設備のレビュー、承認、および提供に必要なワークフローを定義できます。詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。

収容設備のタイプの作成

収容設備のタイプは、収容設備要求の定義と分類に役立ちます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_er.config_manager

> **注:**
> ベースシステムには、使用可能な収容設備のタイプが用意されていますが、さらに追加することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > 労務 **(ER)** > 合理的配慮のタイプ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームに入力します。

[合理的配慮のタイプ] フォーム

フィールド	説明
名前	収容設備のタイプを表す名前。
アクティブ	収容設備のタイプが利用可能ですぐに使用できるかどうかを示します。 **注:** ベースシステムには、使用可能な収容設備のタイプが用意されています。ベースシステムでは、こうしたタイプを非アクティブとして提供します。使用する合理的配慮のタイプに対して [アクティブ] を選択します。
アプリケーション	収容設備のタイプを作成するときのスコープアプリケーション。

4. [保存] または [送信] を選択します。

労務 **(ER)** の面談管理

面談管理を使用してテンプレートを作成し、一貫性のある効率的な方法での質問、回答、メモのキャプチャ、Microsoft Outlook とのスケジュールの同期、および面談のより適切な計画や追跡を行います。

インタビューテンプレートの設定

エージェントが適切な情報を迅速かつ一貫して正確に取得できるように、 HR サービスデリバリ (HRSD) インタビューテンプレートを設定します。

admin ロールを持っている場合は、ServiceNow AI Platform のインタビューテンプレート プラグイン (com.sn_interview_templates) を有効にします。詳細については、「インタビューテンプレートの有効化」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- インタビュー質問テンプレートを作成します。
- インタビューテンプレートタグを作成します。タグは、インタビュー質問テンプレートをフィルタリングするのに役立つため、面談で使用する関連質問を簡単に参照できます。たとえば、エージェントは、話し相手や具体的な申し立て内容に応じて、さまざまな質問をします。テンプレートタグは、エージェントが適切なインタビューテンプレートを見つけるのに役立ちます。

インストールされるロール

ロール	説明	ロールを含む
インタビュー質問テンプレートアドミン [sn_interview_temp.admin]	インタビュー質問テンプレート、テンプレートタグ、および労務 (ER) プロパティへのアクセス、読み込み、作成、および編集ができます。	sn_interview_temp.reader、sn_interview_tem
インタビュー質問テンプレートライター [sn_interview_temp.writer]	インタビュー質問テンプレートおよびテンプレートタグへのアクセス、読み込み、作成、および編集ができます。	sn_interview_temp.reader
インタビューテンプレートリーダー [sn_interview_temp.reader]	インタビュー質問テンプレートおよびテンプレートタグへのアクセスおよび読み込みができます。	適用外

システムプロパティ

sn_interview_temp.filter_attr_allowed_tables システムプロパティによって、インタビュー質問テンプレートのインタビューテンプレートタグを作成できるテーブルが決まります。

複数のテーブルを入力する場合は、テーブル名をカンマ (,) で区切りますが、テーブル間にスペースは入れません。



テンプレートタグ

テンプレートタグは、インタビューテンプレートを整理する方法であり、正しいテンプレートを検索するときにインタビューテンプレートをフィルタリングする方法でもあります。テンプレートタグを使用すると、関連質問を簡単かつ迅速に見つけることができます。

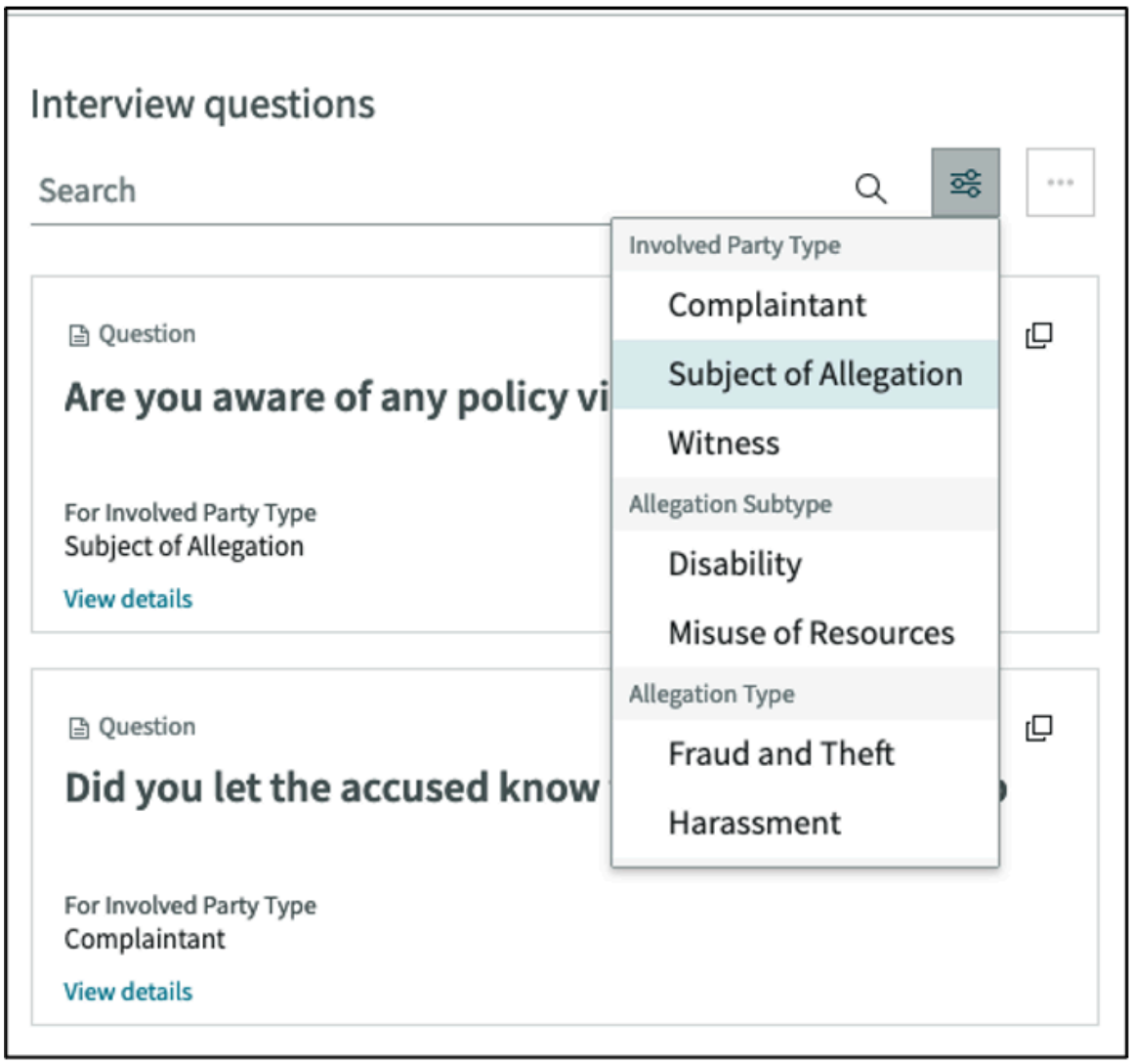
HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース では、テンプレートタグが下部に表示されます。

作成できるテンプレートタグには次の 2 種類があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 参照：次のテーブルのフィールドを使用して参照タグを作成します。
  - 申し立てサブタイプ [sn_hr_er_allegation_subtype]
  - 申し立てタイプ [sn_hr_er_allegation_type]
  - HR サービス [sn_hr_core_service]
- カスタム：独自のインタビューテンプレート構成を作成します。例：
  - [顧客カテゴリ (Customer category)] = [関係者タイプ (Involved party type)]
  - カスタムタグ：
    - 申立人
    - 申し立ての対象
    - 証人



[関係者タイプ (Involved party type)] は組織のトップレベルのカテゴリになり、タグを使用して面談対象者のタイプを整理します。

インタビューテンプレートの有効化

admin ロールを持っている場合は、ServiceNow AI Platform の インタビューテンプレートプラグイン (com.sn_interview_templates) を有効化できます。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、インタビューテンプレートプラグイン (com.sn_interview_templates) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

インタビュー質問テンプレートの作成

インタビュー質問テンプレートを使用すると、エージェントは、一貫した効率的な方法で面談から回答を取り込むことができます。

始める前に
必要なロール：sn_interview_temp.admin

手順

1. 移動先 すべて > 労務 **(ER)** > 面談質問テンプレート.
2. [新規] または既存のインタビュー質問テンプレートを選択します。
3. フォームに入力するか、編集します。
4. [保存] を選択します。
   [テンプレートタグ] 関連リストが表示されます。インタビューテンプレートをフィルタリングするには、インタビューテンプレートをテンプレートタグに関連付ける必要があります。

   注:
   [テンプレートタグ] の詳細については、「インタビューテンプレートタグの作成」を参照してください。

インタビューテンプレートタグの作成

事前定義された属性でインタビュー質問テンプレートをフィルタリングするために使用できるテンプレートタグを作成します。テンプレートタグを使用すると、関連質問を簡単かつ迅速に見つけることができます。

始める前に
必要なロール：sn_interview_temp.admin

インタビューテンプレートタグは、テンプレートを参照または検索する方法として、エージェントのフィルタリングインタラクションを促進します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > インタビューテンプレート > テンプレートタグ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームに入力します。

[テンプレートタグ] フォーム

フィールド	説明
タグタイプ	作成しているタグのカテゴリ。以下から選択可能です。 ○ 参照：特定のテーブルに関連するタグを作成する場合に選択します。表示されるテーブルは、**sn_interview_temp.filter_attr_allowed_tables** システムプロパティのエントリによって異なります。詳細については、「インタビューテンプレートの設定」を参照してください。 **注:** インタビュー質問テンプレートを使用するアプリケーションが複数ある場合、[参照] を使用すると、インタビュー質問テンプレートを個別に保持できます。タグをテーブルに関連付けると、ユーザーがインタビュー質問テンプレートをすばやく簡単にフィルタリングできるようになります。 ○ カスタム：カスタムカテゴリによって参照される、自由形式テキストのタグを作成する場合に選択します。
テーブル	インタビューテンプレートタグに関連付けられたテーブル。選択するタグは、選択したテーブルからのものです。 次のいずれかのテーブルを関連付けることができます。 ○ 申し立てサブタイプ [sn_hr_er_allegation_subtype] ○ 申し立てタイプ [sn_hr_er_allegation_type] ○ HR サービス [sn_hr_core_service] このフィールドは、[タグタイプ] フィールドで [参照] が選択された場合にのみ表示されます。
カスタムカテゴリ (Custom category)	カスタムタグが属するカテゴリ。 作成する前に、構造を詳細に把握してください。タグとカテゴリを明確に整理することで、特定の質問をすばやく検索できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このフィールドは、[タグタイプ] リストから [カスタム] を選択した場合にのみ表示されます。
カスタムタグ (Custom tag)	質問のインタビューテンプレートに関連付けるタグ。 カスタムカテゴリに関連付けられたカスタムタグを入力して、最上位にカスタムカテゴリがあり、その下にタグがある階層を作成します。 例： ○ [顧客カテゴリ (Customer category)] = [関係者タイプ (Involved party type)] ○ カスタムタグ： ▪ 証人 ▪ 申立人 ▪ 申し立ての対象 [関係者タイプ (Involved party type)] は組織のトップレベルのカテゴリになり、タグを使用して面談対象者のタイプを整理します。
アプリケーション	現在使用しており、インタビューテンプレートタグに関連付けられている、アプリケーションスコープ。
ドメイン	現在のスコープが関連付けられているドメイン。このフィールドは、複数のドメインを使用する顧客に適用されます。詳細については、「ドメインセパレーションとHR サービスデリバリ」を参照してください。

4. [保存] または [送信] を選択します。

労務 **(ER)** のエビデンス管理

エビデンス管理を使用して、労務 (ER) または関連ケースの証拠をキャプチャして分類します。

証拠は、エビデンス管理にアップロードされたファイルや別のシステムに存在するファイルなど、調査の一環として収集されたデジタルアーティファクトとして定義されます。

エビデンス管理の設定

エージェントが 労務 (ER) ケースに関連する証拠と情報を収集できるように、 HR サービスデリバリ (HRSD) 管理を設定します。

admin ロールを持っている場合は、[エビデンス管理] (com.snc.change_management) プラグインを有効化できます。このプラグインが有効になるのは、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：労務 (ER) [com.sn_hr_employee_relations] プラグインが有効の場合です。詳細については、「労務 (ER) のアクティブ化」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール

次のロールは、エビデンス管理 (com.sn_evidence_management) プラグインとともにインストールされます。

エビデンス管理と併せてインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
エビデンスアドミン [sn_em.admin]	エビデンス管理内のすべての領域にアクセスして設定できます。	• sn_em.evidence_config_manager • sn_em.evidence_reader • sn_em.evidence_writer
エビデンス設定マネージャー [sn_em.evidence_config_manager]	エビデンスタイプレコードにアクセス、作成、および管理できます。 **注:** エビデンスタイプレコードを管理するためのエビデンスリーダーおよびライターのロールが必要です。	
エビデンスリーダー [sn_em.evidence_reader]	ER ケースにアクセス可能であれば、エビデンスを表示できます。	
エビデンスライター [sn_em.evidence_writer]	エビデンスレコードを作成、および管理できます。	sn_em.evidence_reader

労務 (ER) ロールには、エビデンス管理ロールが含まれます。

ユーザーは、なりすまし時にエビデンスを読み取ることはできません。

労務 (ER) ケースが制限されている場合、ユーザーは、ER ケースを表示できる場合にのみエビデンスレコードを表示できます。

エビデンスタイプ

ER ケースに証拠を追加する前に、証拠タイプを設定する必要があります。証拠タイプは、ER ケースに関連して収集する証拠を分類および整理するのに役立ちます。ベースシステムでは、次のことが可能です。

- オーディオ
- チャットログ
- メール
- 写真
- スクリーンショット
- SMS
- ビデオ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

追加の証拠タイプを作成できます。詳細については、「証拠タイプの作成」を参照してください。

証拠タイプの作成

証拠タイプを作成して、労務 (ER) の証拠を効率的かつ論理的な方法で分類および整理し、ビジネスプロセスを強化します。

始める前に

必要なロール：sn_em.evidence_config_manager

注:
ベースシステムには、事前設定された証拠タイプが用意されています。

手順

1. 移動先 すべて > **Evidence Management** > 証拠のタイプ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームに入力するか、またはフィールドを編集します。
4. [送信] を選択します。

PIP ライフサイクルイベントの構成

マネージャーが PIP 要求を開始すると、構造化されたワークフロー (事前定義されたライフサイクルイベント) によってマネージャー、従業員、および ER エージェントのタスクが自動的に開始されます。

始める前に

- 必要なロール：admin
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：労務 (ER)、および Enterprise Onboarding and Transitions プラグインをインストールします。
- ServiceNow Store から HR 分類およびドキュメントテンプレートアプリケーションを有効にします。

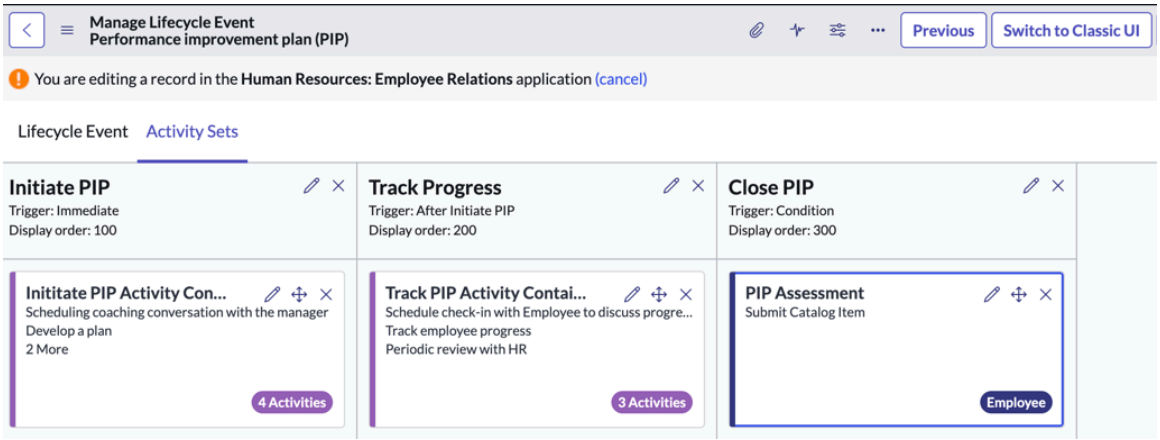
手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > アドミニストレーション > ライフサイクルイベントの管理.
2. 事前定義されたアクティビティセットとアクティビティを含むパフォーマンス改善計画 (PIP) ライフサイクルイベントを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パフォーマンス改善計画 **(PIP)** ライフサイクルイベント



3. ビジネスユースケースに従って、アクティビティセットとアクティビティを構成します。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** 労務 **(ER)** の使用

HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) ケースの作成は、HR ケースの作成と類似していますが、いくつか相違点があります。

ER ケースを処理するプロセスは次のとおりです。

- コア UI の [ケース作成] フォームまたは HR ケース管理のエージェントワークスペースの [新規ケースの作成] フォームを使用して、ER ケースを作成します。
- ケースの作成後、以下を追加します。
  - 関係者
  - 申し立て
  - 面談
  - 証拠
  - 是正処置
  - 収容設備

COE および **HR** サービス

HR サービスデリバリ (HRSD) は 労務 (ER) ケース COE をサポートしています。

また、不適切な行為の報告と収容設備要求の HR サービスをサポートしています。

オープン対象者は従業員ではありません

HR ケースを作成する場合は、オープン対象者を特定する必要があります。ER ケースの場合、オープンした人を特定する必要はありません。

HR エージェントで [HR ケース] フォームまたは エージェントワークスペース を使用している場合は、従業員フォームのケース作成検索で [検証をスキップ] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



関連情報

ER ケースをオープンした後、関連情報には次のような ER ケースの詳細が記載されます。

- 申し立て
- 関係者
- 面談

申し立て

申し立てには、次のような不適切な行為に関する詳細が記載されています。

- 申し立てタイプ
- 説明
- 関係者

関係者

不適切な行為に関する重要な情報を取得する一環として、関係するすべてのユーザーに関する情報を取得できます。関係者のタイプなどの情報。関係者には次が含まれます。

- 証人
- 申立人
- 申し立ての対象
- その他

または、関係者がシステム内のユーザーであるかどうか。

面談

すべての関連当事者との面談が重要です。次の情報を取得します。

- 面接日
- 面接官の名前
- 面接対象者の名前
- 調査にリンクするすべてのユーザー
- 面接に関する注意

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター (EC) または サービスポータル を使用する従業員

従業員が 従業員センター (EC) または サービスポータル から ER ケースを作成する場合、[オープン対象者]、[オープン者]、および [申立人] が従業員にアサインされます。

> **注:**
> 従業員が ER ケースを作成するために、ロールは必要ありません。

- ER ケースを処理できるエージェントには、HR ER ケースライター [sn_hr_er.case_writer] のロールが必要です。
- HR ER ケースの作成時に、HR ER ケースライター [sn_hr_er.case_writer] ロールを持たない従業員の場合、[オープン対象者 (Opened for)] フィールドは表示されません。
- HR ER ケースライター [sn_hr_er.case_writer] ロールを持つエージェントがケースを開いても、[オープン対象者 (Opened for)] フィールドは表示されません。

労務 (ER) でのガイド付きツアーの使用

労務 (ER) でガイド付きツアーを使用して、労務 (ER) ケースの概要を把握します。

始める前に
必要なロール：dmin、sn_hr_er.case_writer、sn_hr_er.case_reader

このタスクについて
ガイド付きツアーは、ワークスペース内でユーザーのトレーニングとオンボーディングを支援します。各ツアーは、概要を説明し、タスクをガイドして、プロセスを完了するように設計されています。必要に応じて、アドミニストレーターはさらにツアーを作成できます。詳細については、「Guided Tours」を参照してください。

ガイド付きツアーがあるページに初めてアクセスすると、ようこそ画面が表示されます。ツアーを表示するか、スキップするかを選択できます。ツアーは、ヘルプセンターのメニューから再アクセスできます。

労務 (ER) のガイド付きツアーは、不適切な行為を報告するケースでのみ利用できます。このツアーは、デフォルトでは非アクティブです。ガイド付きツアーを有効にする方法について、「労務 (ER) でのガイド付きツアーの有効化」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. ER ケースを選択します。
4. [ヘルプを表示] アイコン ( ) を選択します。
5. オプション: [ヘルプセンターメニューを固定] アイコン ( ) を選択して、ヘルプセンターのサイドパネルをページに固定します。
6. [ツアーを表示] を選択します。
7. 必要なアクションを実行し、[次へ] を選択してツアーを進めます。
   ツアーを終了するには、サイドパネルで [ツアーを終了] を選択するか、ポップアップウィンドウで [閉じる] ボタンを選択してツアーの終了を確定します。
8. ツアーが終了したら [完了] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

労務 **(ER)** でのガイド付きツアーの有効化

労務 (ER) でガイド付きツアーを有効にして、労務 (ER) ケースの概要を把握します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ガイド付きツアーデザイナー > **Guided Tours** (ガイド付きツアー).
2. [労務 **(ER)** ケースの詳細ビュー **(Details View of Employee Relations Case)]** の横にある [ツアー **ID]** を選択します。
3. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
4. [更新] を選択します。
5. 労務 (ER) のガイド付きツアーの自動起動を設定します。
   a. 移動先 すべて > ガイド付きツアーデザイナー > 自動起動の設定.
   b. **now/hr/agent/record** タイルを選択します。
   c. [労務 **(ER)** ケースの詳細ビュー **(Details View of Employee Relations Case)]** の横にある [自動起動] トグルを選択すると、右に切り替わります。

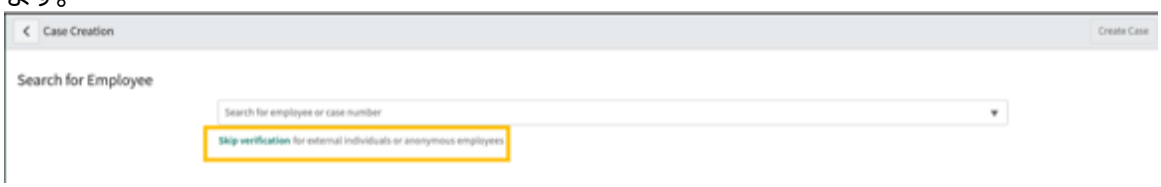
コア **UI** での労務 **(ER)** ケースの作成

不適切な行為、差別、あるいは懲戒対象問題を報告する従業員の ER ケースを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_er.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > 新規ケースの作成.
2. [従業員またはケース番号を検索] から、従業員名を入力するか、[検証をスキップ] をクリックします。



注:
検証をスキップすると、依頼者を特定せずに ER ケースを作成し、ケースの詳細に直接移動できます。

[ケースの詳細] フォーム

フィールド	説明
COE	作成する HR ケースに関連付ける [センターオブエクセレンス]。 現在、労務 (ER) ケースは、ER ケースで利用可能な唯一の CoE です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	COE を選択すると、HR サービスの選択肢がフィルターされます。「HR センターオブエクセレンスデータモデル」を参照してください。 **注:** 最初に HR サービスを選択し、関連付けられている COE を自動的に設定することもできます。
HR サービス	選択した COE、または従業員の要求に関するやり取りに応じて選択した内容に基づく HR サービス。 次から選択します。 ○ 合理的配慮の要求 ○ 差別を報告 ○ 不適切な行為を報告 ○ パフォーマンス改善計画 (PIP) 従業員が利用できる HR サービスは、以下でフィルターされます。 ○ 選択した COE ○ HR サービス構成に基づいた [対象者] の HR 基準 [ケース作成の構成] フォームでサービスを制限するフィルターを設定します。[HR サービス] フィールドが空の場合、[依頼者] フィールドが削除されていないことを確認します。 **注:** [一括親ケース] は、子一括ケースの親ケースの作成時にのみ表示されるので、選択肢として表示されません。「HR ケースの一括追加または変更」を参照してください。
オープン対象者 (Opened for)	HR サービス要求の対象者。 **注:** [検証をスキップ] リンクを選択した場合、このフィールドは表示されません。 [リストから参照] アイコンをクリックしてユーザーを検索します。 選択リストを使用して、別の従業員を検索して選択します。 [参照フィールド] アイコンをクリックして、**[HR** プロファイル] 情報を表示または編集します。 **注:** ある HR サービスに対して [対象者をデフォルトにしない] HR サービスオプションを選択すると、HR ケースの作成時に [対象者] が自動的に入力されることを防止できます。詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
作業メモ	他の HR エージェントに役立つケース固有の情報。作業メモは、オープン対象者には表示されません。 sn_hr_core.restrict_guest_email システムプロパティを使用すると、ユーザーは HR ケースを参照している個人メールアカウントからメールを送信できます。このプロパティの値が false (デフォルト) の場合、メールのテキストが [作業メモ] フィールドに表示されます。システムのプロパティにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。 **注:** [翻訳] オプションを使用して、テキストを希望する言語に翻訳します。動的翻訳フレームワークを構成する方法については、「動的翻訳」を参照してください。

3. [ケースを作成] をクリックすると [労務 **(ER)** ケース] フォームが開き、そのケースに関する追加情報が表示されます。
HR ケースに対して選択した **[CoE]** と **[HR** サービス] によって、表示されるフィールドが決まります。

[労務 **(ER)** ケース] フォーム

フィールド	説明
番号	一意の識別子として HR ケース番号がアサインされます。これは HRC プリフィックスを持ち、変更することはできません。
外部依頼者	ER ケースは会社の外部から報告されました。 このボックスをオンにすると、次のフィールドが削除されます。 ○ オープン対象者 (Opened for) ○ 優先連絡方法
オープン対象者 (Opened for)	HR サービス要求の担当者。 **注:** 従業員やケース番号を検証せずにケースを作成するには、[検証をスキップ] を選択します。 ○ HR サービスを要求したユーザー。自身の HR サービス要求を行う場合、[対象者] と [依頼者] は同じユーザーになります。 ○ 従業員の代わりに HR サービスを要求したユーザー。たとえば、直属の部下の HR サービスを要求するマネージャーなどです。この例では、マネージャー ([依頼者]) が従業員 ([対象者]) の代わりに HR 要求を行います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	選択リストを使用して、別の従業員を検索して選択します。 [参照フィールド] アイコンをクリックして、**[HR** プロファイル] 情報を表示または編集します。
優先連絡方法	[オープン対象者] (該当する場合) が希望する連絡方法。次から選択します。 ○ 未指定 ○ 電話 (個人) ○ 電話 (勤務先) ○ メール (個人) ○ メール (勤務先)
HR サービス	[ケース作成] フォームで選択されている HR サービス。
インシデント日	インシデントの日付。複数のインシデントがある場合は、最新のインシデントの日付を選択します。
スキル	HR ケースのこのカテゴリにアサインされる人物に必要なスキルです。スキルは、HR サービスに関連付けられた HR ケーステンプレートに基づいて自動入力できます。
状況	ケースのステータス。ステータスは、HR サービスに関連付けられた HR ケースまたは HR タスクテンプレートに基づいて自動入力できます。 ○ ドラフト：ケースの初回オープン時のデフォルトステータスです。 **注:** [準備完了]、[完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、[キャンセル]、または [一時停止] にのみ変更可能です。 ○ 準備完了：ケースを処理する準備が整っています。 ○ 完了してクローズ ○ 未完了でクローズ ○ キャンセル ○ 一時停止：サービスレベルアグリーメント (SLA) の違反を一時的に抑えるために使用します。「HR ケースの一時停止および再開」を参照してください。
優先度	解決する必要があるインシデントの優先度。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	影響と緊急性を考慮して優先度を決定します。
ソース	インシデントのレポート方法
オープン	ER ケースが作成された日時。
開始者	ER ケースを作成したユーザー。
アサイン先グループ	ER ケースがアサインされるグループ。グループが自動的に設定されていない場合は、[担当者] フィールドに HR ユーザーの選択肢を提供するために、HR グループをアサインします。 自動アサインについては、「労務 (ER) アサインルール」を参照してください。
アサイン先	このケースに取り組むようアサインされたユーザー。グループが自動的にアサインされるようにすると、ケースが作成されたときに、グループのユーザーが自動的にアサインされます。ユーザーが自動アサインされない場合は、[リストから参照] アイコンをクリックして、選択したアサイン先グループのメンバーとなっているユーザーを選択します。 [担当者] の HR エージェントを変更するには、エージェントが [アサイン先グループ] のメンバーになっている必要があります。
協力者	ケースに関連付けるエージェントまたは当事者。協力者は、ER ケースの進捗状況を追跡し、最新の状態に保つことができます。 ER ケースが担当のエージェントから別のエージェントに転送される場合、元の担当のエージェントは自分自身を協力者として追加し、引き続きケースを監視することができます。 ケースを表示できることで、協力者は担当者のエージェントをケースについて支援することもできます。 その他の要素： ○ 協力者は、ケースから自分自身を削除できます。 ○ [担当者] のエージェントは協力者を追加または削除できます。 ○ 協力者が協力者を追加または削除することはできません。 ○ 協力者が ER ケースに追加されると、協力者に通知が送信されます。 協力者と HR ケースの COE が競合する可能性があります。基本的なルールは次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ すべての HR ケースについて、協力者は COE のセキュリティを上書きします。詳細については、「CoE セキュリティの作成」を参照してください。 ○ 労務 (ER) ケースは、制限が適用される場合に協力者を上書きできます。詳細については、「労務 (ER) ケースの制限の構成」を参照してください。 **注:** エージェントは、協力者になるためには ER ケースライター [sn_hr_er.case_writer] ロールを持っている必要があります。
ウォッチリスト	すべての更新を表示し、ER ケースの通知を受け取ることができる当事者。
簡単な説明	HR サービスからデータが入力されます。ケースが作成されたら、説明を変更できます。
説明	ER ケースが作成された後の、より長い詳細な説明。リッチテキスト形式 (RTF) ツールを使用して、テキストを書式設定します。 従業員センター またはサービスポータルでは、ケースまたはタスクの説明もリッチテキスト形式で表示されます。

次のボタンが表示されます。

ディスカッション
: 必要な参加者を追加して、ケースに関するサイドバーディスカッションを開始するオプション。

フォロー
: 通知設定に従って、ケースに関するコメントまたは作業メモを通知するオプション。

更新
: ケースを更新するオプション。

作業準備完了
: ケースのステータスを [作業準備完了] に変更するオプション。

キャンセル
: ケースをキャンセルするオプション。

削除
: ケースを削除するオプション。

次の埋め込みリストが表示されます。

作業手順
: ケースの完了方法に関する情報。この情報は、HR サービスの構成で定義されます。

  HR サービスで構成されている場合は、正確な完了手順の要点を示すチェックリストが表示されます。「HR サービスの構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コメントと作業メモ

ケースの詳細情報を提供するコメントまたは作業メモ。[作業メモ] は、[対象者] には表示されません。

> **注:**
> [翻訳] オプションを使用して、テキストを希望する言語に翻訳します。動的翻訳フレームワークを構成する方法については、「動的翻訳」を参照してください。

関連リンク

ケースのタイプおよびユーザーに関連付けられたロールに応じて、以下が表示されます。

- タスクを追加：ケースに追加するタスク。 「Add an HR task to an HR case (HR ケースへの HR タスクの追加)」を参照してください。
- SLA タイムラインを表示：経過時間を表示するタイムライン形式の SLA です。
- SLA の修理：クリックして、ケースに関連付けられているサービスレベルアグリーメントを修理します。

関係者

ER ケースに関連付けられたユーザー。関係者にすることができるのは、申立人、申し立ての対象、証人、またはその他の関係者 (未定義) です。詳細については、「関係者レコードを作成」を参照してください。

申し立て

労務 (ER) ケースをさらに定義する情報。詳細については、「申し立てレコードの作成」を参照してください。

面談

関係者の面談レコード。詳細については、「」を参照してください。

証拠

ER ケースを裏付ける証拠。詳細については、「労務 (ER) のエビデンス管理」を参照してください。

是正処置

ER ケースに関連する調査後の解決と関連する是正処置に関する情報。詳細については、「是正処置を作成」を参照してください。

添付されたナレッジ

HR サービスタイプに添付されたナレッジ記事のリスト。詳細については、「HR ナレッジ管理」を参照してください。

承認者

ケースの情報の変更、承認ステータス、コメント、および関連付けられた日付を承認できる従業員が一覧表示されます。詳細については、「承認のための HR ケース再送信」を参照してください。

> **注:**
> 承認を却下するには、ユーザーが HR ケースライター [sn_hr_core_case.writer] ロールを持っている必要があります。

子ケース

現在のケースの子ケースをリストします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関係者の ER ケース

ER ケースの関係者の他の ER ケースをリストします。

労務 **(ER)** ケースを作成 エージェントワークスペース **for HR** ケース管理

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペースを使用して、不適切な行為、差別、あるいは懲戒対象問題を報告する従業員の ER ケースを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_er.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. ER カテゴリで、[新規] をクリックします。
4. 従業員またはケース番号を検索します。または対象者が社外であるか匿名を希望している場合は、[検証をスキップ] リンクを選択します。
5. フォームに入力します。

[ER ケース] フォーム

フィールド	説明
COE	作成する HR ケースに関連付ける [センターオブエクセレンス]。 現在、労務 (ER) ケースは、ER ケースで利用可能な唯一の CoE です。 COE を選択すると、HR サービスの選択肢がフィルターされます。「HR センターオブエクセレンスデータモデル」を参照してください。 **注:** 最初に HR サービスを選択し、関連付けられている COE を自動的に設定することもできます。
HR サービス	**[COE]**フィールドから [労務 **(ER)** ケース] を選択した後、次のいずれかを選択します。 ○ 合理的配慮の要求 ○ 差別を報告 ○ 不適切な行為を報告

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 不適切な行為を報告ケースを作成するときは、[検証をスキップ] 機能を使用できます。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) の使用」を参照してください。 ○ パフォーマンス改善計画 (PIP) 以下でフィルタリングして、従業員が利用できる HR サービスを制限します。 ○ 選択した COE ○ HR サービス構成に基づいた [対象者] の HR 基準 [ケース作成の構成] フォームでサービスを制限するフィルターを設定します。[HR サービス] フィールドが空の場合、[依頼者] フィールドが削除されていないことを確認します。 注: [一括親ケース] は、子一括ケースの親ケースの作成時にのみ表示されるので、選択肢として表示されません。「HR ケースの一括追加または変更」を参照してください。
オープン対象者	ER ケースのオープン対象者。文字または数字を入力して、ヒットする可能性のあるものを検索できます。 その人物が匿名を希望する場合、または社外である場合は、このフィールドを空白のままにすることができます。
対象者	ER ケースの対象者。
作業メモ	ER ケースの詳細。 注: 面談は [その他] タブにあります。

6. [ケースを作成] を選択します。
ケースはケースタイムラインとともに返されます。ケースタイムラインにより、ケースに関連するすべてのタスクや主要なマイルストーン、および日付が視覚的に表示されます。ケースタイムラインは、エージェントがケースの主要な調査アクティビティを視覚的に操作し、履歴と引き続き実行が必要な項目をすばやく把握するのに役立ちます。[凡例の表示] ドロップダウンも表示され、スケジュール設定されたイベントまたは実施されたイベントの数および関連する日付を表示または非表示にすることができます。

[ケースタイムライン] の下には、ケースに関する追加情報を提示できる多数のタブがあります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> クローズ済みイベントと完了イベントはタイムラインに表示されますが、関連するタブに表示されるとは限りません。

[関連アイテム] メニューには、ER ケースに関する情報を追加するために使用できる一連のタブが表示されます。

詳細

ER ケースの要求者によって入力された職場ケース情報。

関係者

ER ケースに関連付けられたユーザー。関係者にすることができるのは、申立人、申し立ての対象、証人、またはその他の関係者 (未定義) です。詳細については、「関係者レコードを作成」を参照してください。

申し立て

労務 (ER) ケースをさらに定義する情報。詳細については、「申し立てレコードの作成」を参照してください。

面談

関係者の面談レコード。詳細については、「」を参照してください。

証拠

ER ケースを裏付ける証拠。詳細については、「労務 (ER) のエビデンス管理」を参照してください。

その他

選択すると、以下が表示されます。

- 是正処置：ER ケースに関連する調査後の、解決および関連する是正処置に関する情報。詳細については、「是正処置を作成」を参照してください。
- 添付されたナレッジ：HR サービスタイプに添付されたナレッジ記事のリスト。詳細については、「HR ナレッジ管理」を参照してください。
- 承認者：ケースの情報の変更、承認ステータス、コメント、および関連付けられた日付を承認できる従業員が一覧表示されます。詳細については、「承認のための HR ケース再送信」を参照してください。

  > **注:**
  > 承認を却下するには、ユーザーが HR ケースライター [sn_hr_core_case.writer] ロールを持っている必要があります。

- 子ケース：現在のケースの子ケースをリストします。
- 関係者の ER ケース：ER ケースの関係者の他の ER ケースをリストします。
- 申し立て結果 (Allegation Outcomes)：申し立てと結果を表示します。

申し立てレコードの作成

申し立てを使用して、ER ケースのその他の詳細を記載します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_er.case_writer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. オプション: Core UI の [申し立て] タブに移動します。
   a. 移動先 すべて > 労務 **(ER)** > ケース.
   b. ER ケースを選択します。
   c. 関連リストまで下にスクロールして、[申し立て] タブを選択します。
   d. **[New** (新規)] を選択します。
2. オプション: HR ケース管理の エージェントワークスペースの [申し立て] タブに移動します。
   a. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
   b. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
   c. ER カテゴリで、ER ケース選択します。
   d. [申し立て] タブを選択します。
   e. [新規] を選択します。
3. フォームに入力します。

[申し立て] フォーム

フィールド	説明
HR ケース	申し立てに関連付けられた HR ケース番号。
申し立てタイプ	ER ケースを説明する申し立てタイプ。申し立てサブタイプでは、さらに詳しく申し立てを説明します。申し立てタイプ： ○ 顧客の不当な扱い ○ 差別 ○ 薬物とアルコール ○ 詐欺および盗難 ○ ハラスメント ○ 個人間の対立 ○ 不適切な行為 ○ 報復 ○ 賃金とスケジュール ○ 職場での暴力
申し立てサブタイプ	さらに詳しく申し立てタイプを説明します。 申し立てサブタイプの選択は、申し立てタイプに対して選択した内容によって異なります。
説明	申し立てに関する詳細。

4. [保存] または [送信] をクリックします。
   [申し立ての対象]タイプの [関係者] レコードが存在する場合、申し立ての対象が 1 つのみであれば、申し立てレコードの [申し立ての対象] フィールドが自動的に入力されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

関係者レコードを作成

ER ケースに関連付けられたユーザーに関する情報を取得します。関係者にすることができるのは、申立人、申し立ての対象、証人、またはその他の関係者 (未定義) です。

始める前に
必要なロール：sn_hr_er.case_writer

手順

1. オプション: Core UI の [関係者] タブに移動します。
   a. 移動先 すべて > 労務 **(ER)** > ケース.
   b. ER ケースを選択します。
   c. 関連リストまで下にスクロールして、[関係者] タブを選択します。
   d. **[New** (新規)] を選択します。
2. オプション: HR ケース管理のエージェントワークスペースの [関係者] タブに移動します。
   a. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
   b. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
   c. ER カテゴリで、ER ケースを選択します。
   d. [関係者] タブを選択します。
   e. [新規] を選択します。
3. フォームに入力します。

[関係者] フォーム

フィールド	説明
HR ケース	選択したケースの HR 労務 (ER) ケース番号。
タイプ	関係者のタイプ。次から選択します。 ○ 申立人 (苦情を行うユーザーまたはグループ)。 ○ 申し立ての対象 ○ 証人 ○ その他
システム内にありません	関係者が会社の従業員ではないことを示すオプション。 **注:** このボックスをオンにすると、[ユーザー] フィールドが [名前] フィールドに置き換えられます。
ユーザー	関係者のユーザー。 [システム内にありません] ボックスをオンにしていない場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
名前	関係者の名前。 [システム内にありません] ボックスをオンにしている場合にのみ表示されます。

4. [送信] または [保存] をクリックします。
   - [保存]を選択すると、[面談] タブと [是正処置] タブが表示されます。詳細については、「」を参照してください。
   - [是正処置] タブを使用して是正処置レコードを作成し、関係者に関連付けます。
   - 申し立てレコードが作成された場合、申し立ての対象が 1 つのみであれば、[申し立ての対象]タイプの [関係者] レコードから申し立ての対象が自動的に入力されます。

面談管理の使用

コア UI または HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用して、面談をスケジュール設定してドキュメント化したり、面談テンプレートを使用したりできます。

面談のレコードの作成は、労務 (ER) 調査の重要な部分です。

面談のスケジューリング：面談をスケジュール設定する方法は 2 つあります。

- 手動入力：面談の開始日時と終了日時を入力し、アプリケーション外で確認します。
- Microsoft Outlook カレンダーを使用して面談をスケジュール設定します。
  - この機能を使用するには、Microsoft Exchange と統合させる必要があります。**sn_hr_er.ex_online_notification_url** システムプロパティの [値 **(Value)]** フィールドにコールバック URL が含まれていることを確認します。詳細については、「Microsoft Exchange Online スポークを設定」を参照してください。
  - **sn_hr_er.exchange_online_max_candidate** システムプロパティは、Microsoft Exchange を使用して面談をスケジュール設定しようとするときに返される会議タイムスロットの最大数を決定します。デフォルト値は 500 スロットです。

> **注:**
> HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース で手動のスケジューリング方法を使用できます。詳細については、およびHR ケース管理のエージェントワークスペースを使用した労務 (ER)での面談のスケジュール設定を参照してください。

面談のスケジューリング

デフォルトの ServiceNow® カレンダーを使用するか Microsoft Exchange と統合して、労務 (ER) ケースに関連する面談をスケジュール設定できます。

HR ケース管理のエージェントワークスペースを使用した労務 (ER)での面談のスケジュール設定

HR ケース管理の エージェントワークスペース を使用して 面談のレコードをキャプチャします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_er.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. ER カテゴリで、ER ケースを選択します。
4. [ケースタイムライン] の下に並んでいるタブから [その他] を選択します。
5. [面談] を選択します。
6. [新規] を選択します。
7. フォームに入力します。

[新規面談を作成 **(Create new interview)]** フォーム

フィールド	説明
番号	面談レコードを識別する番号。面談番号は自動的に割り当てられます。
HR ケース	面談に関連付けられた HR ER ケース番号。 **注:** 労務 **(ER)** から面談にアクセスする場合は、面談を関連付ける HR ケースを選択する必要があります。
面接を受ける人	面談を受ける人の名前。 [リストから参照] アイコン をクリックし、面談を受ける人を検索します。名前が表示されない場合は、関係者を作成できます。詳細については、「関係者レコードを作成」を参照してください。
面接者	面談を行った人の名前。 フィールド内をクリックすると、選択可能な名前のリストが表示されます。 **注:** sn_interview_temp.writer ロールを持つメンバー、または 労務 (ER) スキルを持つグループに属するメンバーのみ。
外部の出席者	外部の出席者を面談レコードに追加することを示します。
外部招待メール	外部の出席者のメールアドレス。 [外部の出席者 **(External attendees)]** の選択肢を選択した場合にのみ表示されます。 **注:** 各メールアドレスはカンマで区切ります。
メソッドのスケジュール	面接をスケジュールするために使用する方法。 [手動入力] を選択して、面談の開始日時と終了日時を選択します。

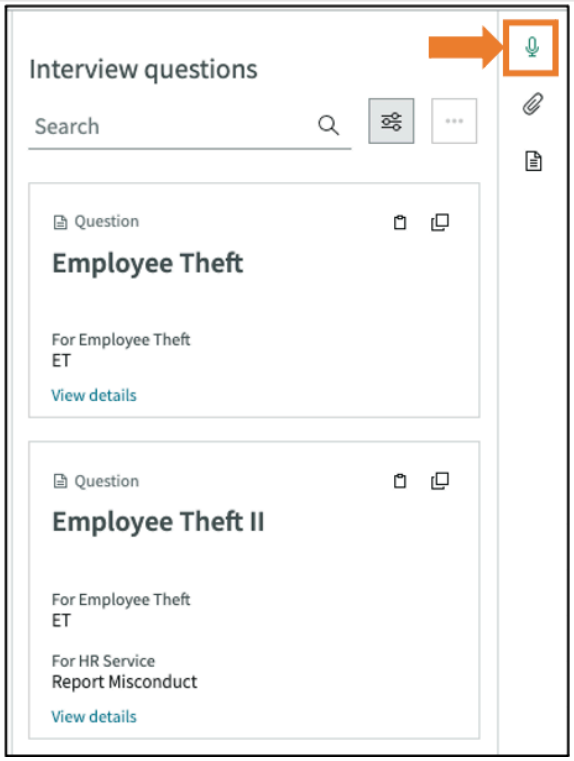
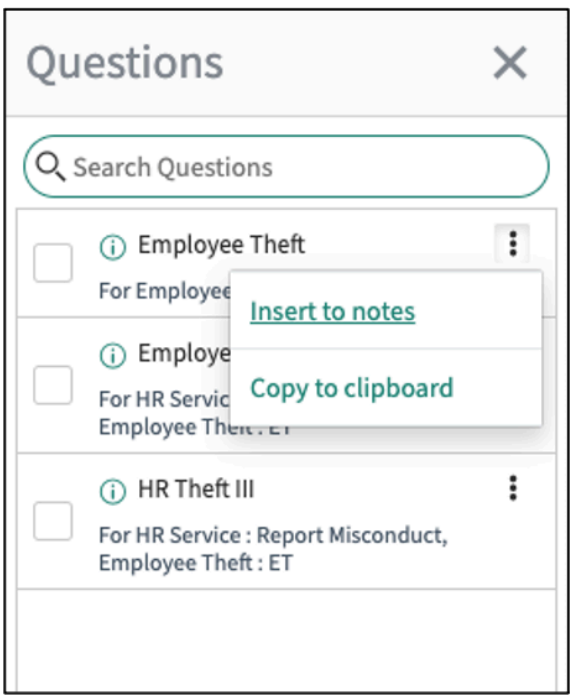
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	会社が Microsoft Outlook カレンダーとの統合を使用してスケジュール設定している場合は、[カレンダー **(Calender)]** を選択します。会社の Outlook カレンダーと同期するインターフェイスで面接をスケジュール設定できます。詳細については、「面談管理の使用」を参照してください。
開始日	面談の開始日時。 [カレンダーを表示] アイコン () を選択し、面談を開始する日時を選択します。
終了日	面談の終了日時。 [カレンダーを表示] アイコン () を選択し、面談を終了する日時を選択します。
他の関係者	面談レコードの一部として使用する他のユーザー。 フィールド内をクリックすると、名前のリストが表示されます。 オプションで、各面接者のメールアドレスを入力することもできます。 **注:** これらの名前は以下から取得されます。
外部 URL	面談に関連する URL。
作成者	面談レコードの作成者のユーザー名。
インタービューメモ	面談のメモ、またはインタビュー質問テンプレートの質問に対する回答を入力できます。 コンテキストサイドバーで、[インタビューテンプレート] アイコン () を選択して、インタビュー質問テンプレートを検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	 インタビューテンプレートには、面談に使用できる質問が用意されています。テンプレートから質問を [面談のメモ **(Interview notes)**] フィールドに挿入することも、クリップボードにコピーして外部ドキュメントに挿入することもできます。  ⋮ を選択して、[メモに挿入] または [クリップボードにコピー] の選択肢を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	インタビューテンプレートによって、面談を実施する際の一貫性と効率性が保証されます。詳細については、「インタビュー質問テンプレートの作成」を参照してください。

8. [保存] を選択します。

エビデンス管理の使用

コア UI または HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用して、労務 (ER) ケースに関連する証拠を作成、編集、および分類できます。

証拠を 労務 (ER) ケースに関連付けることができます。ER ケースの詳細については、「労務 (ER)」を参照してください。

でのケース証拠の追加 **HR** ケース管理のエージェントワークスペース

エージェントワークスペース for HR ケース管理を使用した調査を支援するために、労務 (ER) ケースに添付する証拠レコードを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_er.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. ER カテゴリで、証拠を添付する ER ケースを選択します。
4. [ケースタイムライン] の下に並んでいるタブから [その他] を選択します。
5. [ケースタイムライン **(Case Timeline)]** の下に並んでいるタブから [証拠 **(Evidence)]** を選択します。
6. [新規] を選択します。
7. フォームに入力します。

[証拠] フォーム

フィールド	説明
番号	証拠レコードを識別する自動生成番号。これはアプリケーションによって自動的に生成されます。
名前	証拠を表す名前。
証拠のタイプ	証拠に関連付けられた証拠タイプ。 ベースシステムには、以下が用意されています。 ○ オーディオ ○ チャットログ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ メール ○ 写真 ○ スクリーンショット ○ SMS ○ ビデオ 詳細については、「証拠タイプの作成」を参照してください。
作成者	証拠レコードの作成者の名前。
関係者によって送信済み (Submitted by involved party)	証拠を送信した人の名前。 レコードの検索アイコン を選択し、証拠を送信した人を検索します。 名前が表示されない場合は、[新規] を選択して関係者を作成できます。詳細については、「関係者レコードを作成」を参照してください。
関係者	ER ケースで提供された証拠に関与する人物。 フィールド内をクリックすると、関係者のリストが表示されます。 名前が表示されない場合は、関係者レコードを作成する必要があります。詳細については、「関係者レコードを作成」を参照してください。
テーブル	証拠が関連付けられているテーブル。デフォルトは、労務 (ER) ケース [sn_hr_er_case] テーブルですが、証拠を任意のテーブルに関連付けることができます。
親	証拠が関連している親ケース。 親ケースを関連付けるには、リストからドキュメントを参照アイコン を選択し、親ケースに関連付けるテーブルを選択します。デフォルトは、労務 (ER) ケース [sn_hr_er_case] テーブルです。 テーブルと、親ケースである関連ケースを選択します。 **注:** 親ケースがあり、証拠がその親ケースに追加されている場合、このフィールドは事前に入力されています。
証拠ソースタイプ (Evidence source type)	証拠が添付ファイルであるか URL であるかを示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	次のいずれかを選択します。 ○ 添付ファイル ○ URL 証拠が添付ファイルである場合は、右側の [添付ファイル] から [参照] を選択し、ファイルを添付します。 証拠が URL である場合は、**[URL ソース (URL source)]** フィールドに URL を入力します。
URL ソース	[この URL を編集 ( ) を選択し、URL を入力します。 このフィールドは、[証拠ソースタイプ (Evidence source type)] フィールドから **[URL]** を選択した場合にのみ表示されます。
面談	関連する面談番号。 面談レコードからアクセスした場合は、番号が自動的に表示されます。 面談番号が表示されない場合は、フィールドをクリックすると選択できるようになります。 詳細については、「労務 (ER) の面談管理」を参照してください。
説明	証拠の説明。

8. [保存] を選択します。

是正処置を作成

ER ケースの是正処置レコードを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_er.case_writer

手順

1. 次のいずれかのオプションを使用して、是正処置を作成します。

是正処置オプション

UI	ステップ
CoreUI から	**a.** 移動先 すべて > 労務 **(ER)** > ケース. **b.** ER ケースを選択します。 **c.** 関連リストまで下にスクロールして、[是正処置] タブを選択します。 **d.** [新規] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UI	ステップ
HR ケース管理のエージェントワークスペース の UI から	**a.** 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース). **b.** [リスト] アイコン ( ) をクリックします。 **c.** ER カテゴリで、ER ケースを選択します。 **d.** [その他のタブ] を選択します。 **e.** [是正処置] タブを選択します。 **f.** [新規] をクリックします。

2. フォームに入力します。

[是正処置] フォーム

フィールド	説明
番号	是正処置レコードを識別する番号。是正処置番号はシステムによって自動的に割り当てられ、変更することはできません。
HR ケース	是正措置に関連付けられた HR ER ケース番号。 注: HR ER ケースから是正処置にアクセスすると、番号が自動的に表示されます。
関係者	是正処置の対象となる人物。 [リストから参照] アイコン をクリックして、リストから選択します。
是正処置タイプ	この ER ケースの是正処置。リストから選択します。 ○ 口頭による警告 ○ 書面による警告 ○ 一時停止 ○ 終了
ステータス	是正処置のステータス。 ○ ドラフト ○ 準備完了 ○ 処理中 ○ 完了
ディスカッション日 (yyyy-MM-dd)	是正処置のディスカッションの日付を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ディスカッションを保持	是正処置のディスカッションのリードユーザー。 [リストから参照] アイコン をクリックし、ディスカッションをリードする人物を検索します。
同様に存在	ディスカッションの一部であった他のユーザーを特定します。 自分を追加するには [自分を追加] アイコン をクリックし、自分または他のユーザーを追加するには [他の関係者をロック解除 **(Unlock additional parties)**] アイコン をクリックします。
期日 (yyyy-MM-dd HH:mm:ss)	是正処置が完了した日時。
説明	是正処置会議に関するメモと情報。

3. [保存] または [送信] をクリックします。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** 労務 **(ER)** ダッシュボード

HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) ダッシュボードには、ER ケースの統計情報を提供するビジュアルレポートがあります。

情報を提供する 4 つのセクションがあります。

月別の労務 **(ER)** ケースボリューム

月および年別の ER ケースの数を示す棒グラフ。バーをクリックすると、労務 (ER) ケースリストが表示されます。

申し立てタイプ別の 労務 **(ER)** ケースボリューム

申し立てサブタイプ別の ER ケースの数を示す棒グラフ。バーをクリックすると、申し立てリストが表示されます。

場所別の労務 **(ER)** ケースのボリューム

地理的リージョンごとの ER ケースの数を示すマップ。国をクリックすると、詳細ビューが表示されます。

部門別の 労務 **(ER)** ケースボリューム

会社の部門別の ER ケースの数を表示します。画像をクリックすると、関係者リストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



労務 **(ER)** パフォーマンスアナリティクス エグゼクティブ 概要

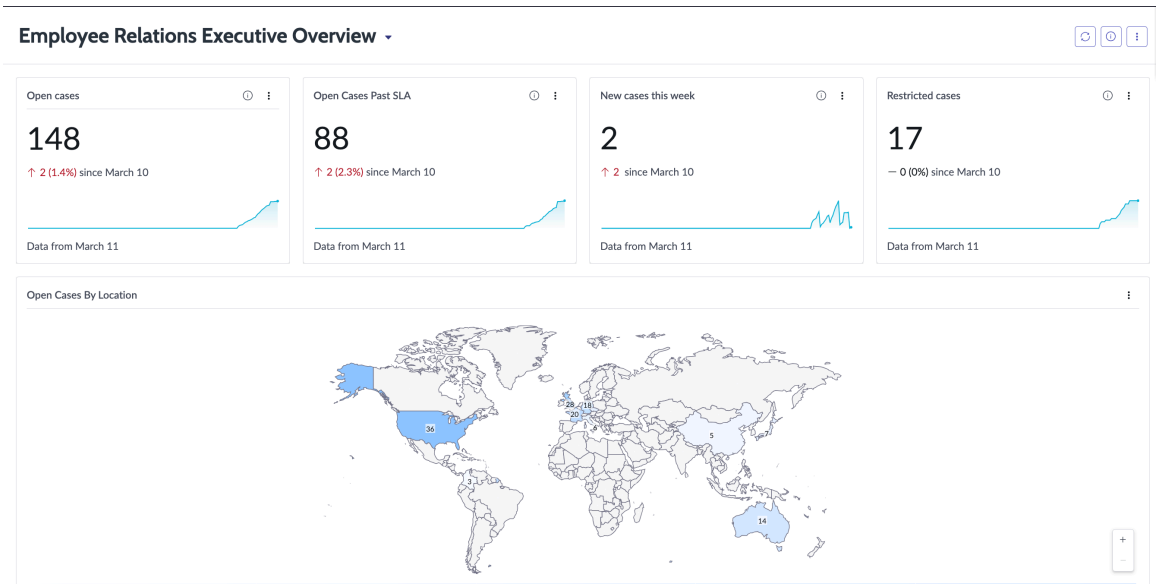
HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER)パフォーマンスアナリティクス (PA) ダッシュボードは、履歴傾向、データ比較を提供します。

パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ヒューマンリソース (HR)：労務 (ER) スコープ対象アプリプラグインを有効にする必要があります。

HR ER PA ダッシュボードは、次の情報をタイムリーに提供します。

役員向け概要

積極的な戦略を作成するために、明らかになりつつあり、より深い分析を必要とする傾向や懸念事項に関するデータを提供します。



ケース分析

ER エージェントとチームのケースメトリクスと目標を提供します。この情報を得られると、ER チームがボリュームの傾向とケースデータの詳細に基づいて作業負荷を計画するのにも役立ちます。このセクションの内容は次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 現在の日時からのオープン ER ケースの数。
- Service Level Agreement (SLA) を超過したケースの数。
- 現在の日時からの 1 週間で作成されたケースの数。
- 現在の日時から作成された制限付き ER ケースの数。

調査分析

ER 調査リーダーは、ER 調査のサービス品質を理解し、個々のケースを超えて傾向を特定できる必要があります。このエリアでは、申し立てデータのケースと傾向を比較することが重要です。このセクションの内容は次のとおりです。

- HR サービス別の ER ケースの数。[ビジュアル化 **(Visualization)]** リストを使用してデータを表示する方法を変更できます。
- 地理的な場所別の ER ケースの数。
- 部門別の ER ケースの数。[ビジュアル化 **(Visualization)]** リストを使用してデータを表示する方法を変更できます。
- オープンケースの申し立てタイプごとの数。[ビジュアル化 **(Visualization)]** リストを使用してデータを表示する方法を変更できます。
- 申し立てタイプ別のデータ傾向。
- 申し立て結果別のクローズ済みケースの数。

パフォーマンス改善計画 **(PIP)** サービス

パフォーマンス改善計画 (PIP) サービスを使用して、労務 (ER) 内の従業員のパフォーマンスの問題を管理します。

組織は、HR チーム、労務 (ER) チーム、法務部門と緊密に連携して、従業員のパフォーマンスの問題を処理します。適切なプロセスに従う必要があり、適切な文書化とコミュニケーションを維持する必要があります。

この機能を使用すると、マネージャーは次のことができます。

- 従業員の PIP ケースを開始し、労務 (ER) アドバイザリーを使用して、PIP ケースをより効率的に処理およびサポートします。
- タスクの進捗状況を追跡し、必要なアクションを実行します。構造化されたワークフロー (ライフサイクルイベントあり) により、マネージャー、従業員、および 労務 (ER) エージェントのタスクが自動的に開始されます。

PIP ワークフロー

マネージャー、従業員、および ER エージェントがパフォーマンス改善計画でどのように連携できるかを説明するユースケース。

- マネージャーは、パフォーマンスの改善について従業員と構造化された対話を行い、ER 部門と対処措置についての合意を得るための PIP 要求を開始します。
- PIP ケースは自動的に作成され、ER エージェントにアサインされます。パフォーマンス改善計画 (PIP) ライフサイクルイベントがトリガーされ、指定された順序 (順次または並列) でマネージャー、従業員、および ER エージェントに対してタスクが自動的に作成されます。
- 従業員とマネージャーは、PIP 確認フォームに署名するためのタスクを受け取ります。
- マネージャーは、従業員とのコーチング会話をスケジュールし、ER エージェントによってレビューされる従業員の計画を作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- PIP の目標を従業員に合わせて調整し、従業員の進捗状況を定期的に追跡します。
- ER エージェントによる定期的なレビューを実施し、従業員の進捗状況を評価します。
- PIP が成功したか失敗したかを示す PIP アセスメントを送信します。「PIP アセスメントの完了」を参照してください。

PIP 要求の開始

従業員の PIP 要求を開始します。パフォーマンスの改善について従業員と構造化された対話を行い、HR または 労務 (ER) 部門と対処措置について合意を得ます。

始める前に

- 必要なロール：admin
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：労務 (ER)、および Enterprise Onboarding and Transitions プラグインをインストールします。
- ServiceNow Store から HR 分類およびドキュメントテンプレートアプリケーションを有効にします。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. **[HR]** トピックをクリックします。
3. [従業員の行為] タイルまたは [キャリア開発] タイルを選択します。
4. [パフォーマンス改善計画 **(PIP)** を開始] 要求をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

パフォーマンス改善計画 **(PIP)** を開始

フィールド	説明
従業員名	パフォーマンス改善計画を開始する従業員。 **注:** 従業員の HR プロファイルで自分がマネージャーとして追加されている場合にのみ、従業員を選択できます。
PIP 開始日	PIP タスクを開始する開始日。
PIP 終了日	PIP タスクを完了する終了日。
PIP の理由	従業員の PIP を開始する理由。
改善領域	従業員のパフォーマンスを向上させる領域。

6. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
PIP ケースが作成され、ER エージェントにアサインされます。(PIP) ライフサイクルイベントがトリガーされ、マネージャー、従業員、および ER エージェントに対してタスクが自動的に開始されます。

PIP 要求の確認

マネージャーによって開始された PIP 要求を確認します。自分にアサインされた他のタスクを完了します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 自分のタスク.
2. マネージャーから送信された PIP 確認応答フォームに署名します。
3. 他の PIP タスクは、自分にアサインされたときに完了します。

PIP アセスメントの完了

マネージャーは、PIP が成功したかどうかを示す PIP アセスメントを完了します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. PIP アセスメントタスクを完了します。
3. PIP が成功した場合：
   a. [PIP が成功] リストから [はい] を選択します。
   b. [送信] をクリックします。
4. PIP が成功しなかった場合：
   a. [PIP が成功] リストから [いいえ] を選択します。
   b. 延長日を指定する場合は [延長された PIP] リストで [はい] を、延長日を指定しない場合は [いいえ] を選択します。
   c. [送信] をクリックします。

次のタスク
PIP が失敗とマークされると、ER エージェントに対して PIP アセスメントケースが作成されます。ER エージェントとマネージャーは、従業員の次の対処措置について話し合うことができます。

労務 (ER) の分析およびレポートソリューション

アナリティクスおよびレポートのソリューションには、他の ServiceNow AI Platform 製品とともに使用するためのパッケージ化された パフォーマンスアナリティクス のコンテンツが含まれています。この分析およびレポートソリューションは、労務 (ER) で組織のパフォーマンスを評価するための履歴傾向とデータ比較を提供します。

必要なロール

このソリューションには、次のロールとタスクが関連付けられています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ServiceNow AI Platform 管理者 (admin)：この分析およびレポートのソリューションをインストールしてアクティブ化し、システムプロパティに必要な変更を加えます。
- パフォーマンスアナリティクス アドミン (pa_admin)：インジケーター、ブレークダウン、ウィジェット、およびダッシュボードを確認します。データ収集を設定して開始します。適切なステークホルダーとダッシュボードを共有します。
- HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) ケースリーダー (sn_hr_er.case_reader)：すべての HR ER ケースと 労務 (ER) Executive Overview を読み取るためのアクセス権を付与します。

労務 (ER) の分析およびレポートソリューションの有効化

分析およびレポートソリューションのコンテンツパックプラグインを有効にします。

始める前に

この プラットフォームアナリティクスソリューション を有効にしているインスタンス上で パフォーマンスアナリティクス の完全なサブスクリプションバージョンを有効にします。非本番インスタンスでは、サブスクリプションを購入せずに パフォーマンスアナリティクス をアクティブ化できます。詳細については、「パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ヒューマンリソース (HR)：労務 (ER) Scoped アプリ [com.sn_hr_employee_relations_pa] プラグインを有効にする前に、次のプラグインを有効にします。

HR ER PA のプラグイン

プラグイン	説明
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：コア [com.sn_hr_core]	従業員の問い合わせと要求のドキュメント、インタラクション、および実行を標準化できます。 **注:** 労務 (ER) は、このプラグインをアクティブ化する必要がありますが、別のスコープです。
パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ [sn_hr_employee_relations_pa]	重要業績評価指標を計測して、HR パフォーマンスを経時的に追跡します。
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：労務 (ER) [com.sn_hr_employee_relations]	労務 (ER) や調査ケースを簡単に管理できます。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > すべてのアプリケーション > すべて.
2. ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：労務 (ER) [com.sn_hr_employee_relations] を検索します。
3. アプリケーションをインストールします。
4.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

労務 (ER) のアナリティクスおよびレポートソリューションの構成

診断を実行し、コンポーネントをレビューおよびカスタマイズして、データの収集を開始します。

始める前に
このためには、ServiceNow AI Platform アドミニストレーターがコンテンツパックプラグインまたは ServiceNow Store アプリケーションをインストールする必要がありますプラットフォームアナリティクスソリューション。

必要なロール：pa_admin

手順

1. すべてのレコードで診断を実行します。

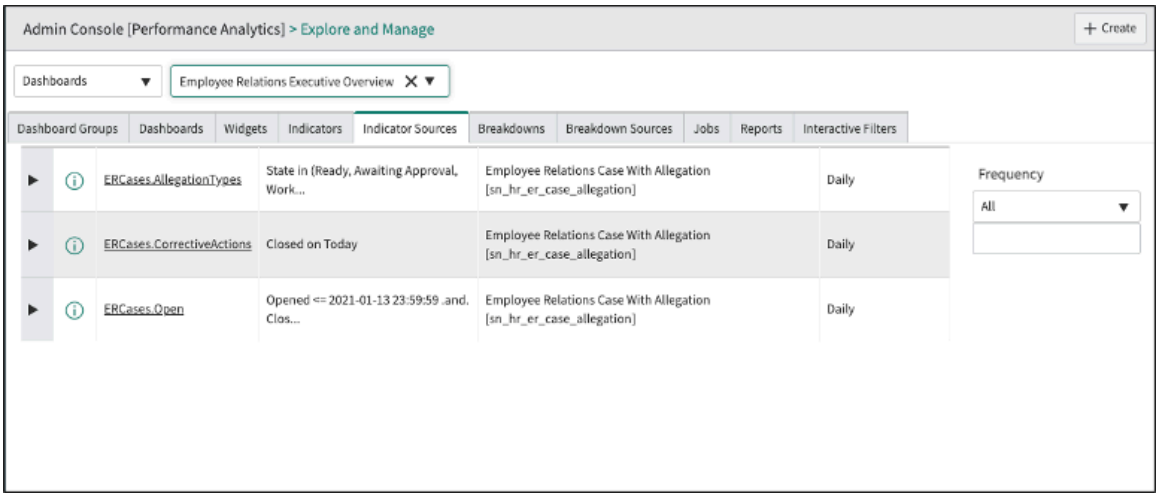
   これらの診断では、プラットフォームアナリティクスソリューション とテーブルの構成間の不一致が多数検出される可能性があります。詳細については、「パフォーマンスアナリティクス診断」を参照してください。

2. 移動先 すべて > パフォーマンスアナリティクス > 管理コンソール.
3. [探索および管理] タイルの [ダッシュボード] リンクをクリックします。
4. このプラットフォームアナリティクスソリューションとともにインストールされている 労務 (ER) の役員向け概要ダッシュボードを確認します。
5. [インジケーターソース] タブを開きます。
6. この プラットフォームアナリティクスソリューション に含まれる各ダッシュボードで、以下のことを行います。

   a. ダッシュボード名のインジケーターソースをフィルタリングします。

      Example

      これは、労務 (ER) 役員向け概要のセルフサービスアナリティクスダッシュボードでフィルタリングされたインジケーターソースを示しています。



   b. インジケーターソースのファクトテーブル、条件、および頻度を、使用中のインスタンスのデータ構造と比較して確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **重要:**
> [条件] フィールドで参照される、[解決済み] または [作成済み] などのタイムスタンプフィールドには特に注意してください。別のタイムスタンプフィールドを使用することが必要になる場合があります。

c. 必要に応じて、インジケーターソースを開き、修正します。

d. インジケーターソースレコードを編集している場合は、[インジケーター] 関連リストに移動し、各インジケーターの [条件] フィールドを確認します。

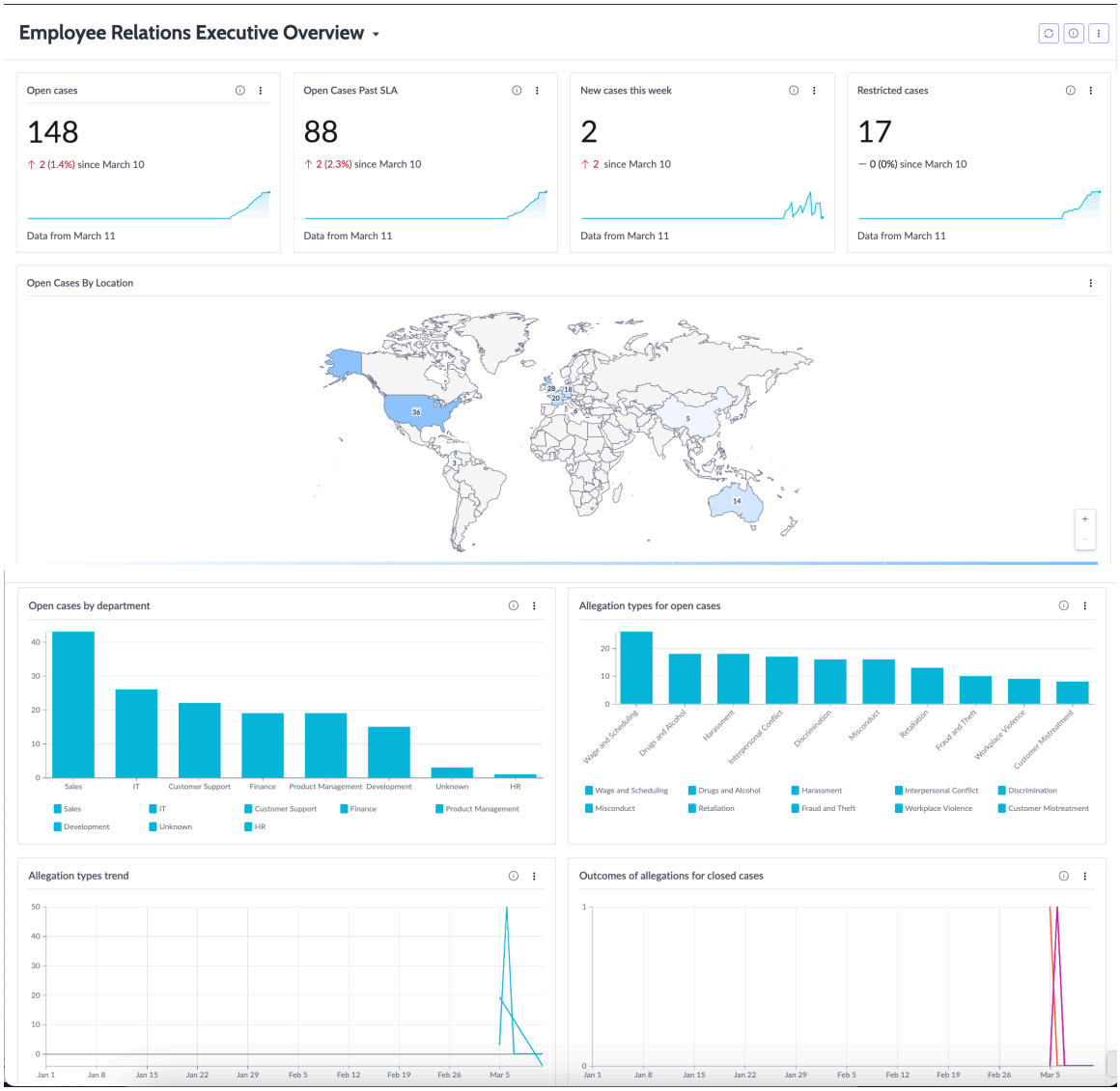
   インジケーターソースを変更すると、個々のインジケーターの追加条件にも影響を与える可能性があります。

7. インジケーターソースのタイムフィールドスタンプを変更すると、関連する パフォーマンスアナリティクス スクリプトも変更されます。
8. [ブレークダウンソース] タブを開きます。
9. この プラットフォームアナリティクスソリューション に含まれる各ダッシュボードで、以下のことを行います。
   a. ダッシュボード名のブレークダウンソースをフィルタリングします。
   b. ブレークダウンソースの条件を確認します。
10. 移動先 すべて > パフォーマンスアナリティクス > ジョブ.
11. この分析およびレポートソリューションの履歴ジョブ *ERCases.HistoricalDataCollection* を設定して実行します。
12. このアナリティクスおよびレポートソリューションのスケジュール設定済みデータコレクションジョブ *ERCases.DailyCollection* を編集して有効にします。

労務 (ER) の役員向け概要ダッシュボード

労務 (ER) の役員向け概要ダッシュボードは、労務 (ER) ケースに関する概要データと、ER ケースのタイプ、場所、HR サービス別と部門別のケース、および傾向に関する詳細情報を提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



必要な **ServiceNow AI Platform** ロール

sn_hr_er.case_reader

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

労務 **(ER)** 役員向け概要ダッシュボードのユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
労務 (ER) 従業員または HR リーダーシップ	ダッシュボードには次の機能があります。 • 現在の ER ケースのボリューム、ステータス、および分布の高度な概要。 • さまざまな従業員集団による、上位の ER ケースタイプと問題の理解。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

労務 **(ER)** 役員向け概要ダッシュボードのユースケース (続く)

ユーザー	ダッシュボードの使用法
	• ホットスポットを早期に特定し、迅速に解決できるようにします。 • プロセスの改善と ER 戦略を特徴付ける傾向と変更の分析。

インジケーター

ERCases.CorrectiveActions
: クローズ済みケースに対して実行された是正措置を表示します。

ERCases.AllegationTypes
: オープン ER ケースの各申し立てタイプのデータを表示します。

ERCases.Restricted
: 制限付き ER ケースの数。

ERCases.NewThisWeek
: 今週作成された ER ケースの数。

ERCases.Open
: オープン ER ケースの総数。

ERCases.PastSLA
: Service Level Agreement (SLA) を過ぎた ER ケースの数。

ブレークダウン

- ERCases.AllegationTypes
- ERCases.CorrectiveActionTypes
- ERCases.HRService
- ERCases.Priority
- ERCases.State

レポート

労務 **(ER)** 役員向け概要ダッシュボードのレポート

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
オープンケース	リアルタイムスコア	労務 (ER) ケース [sn_hr_er_case] テーブル	オープン ER ケースの総数。
SLA が終了したオープンケース	最新スコア		Service Level Agreement (SLA) が終了したオープン ER ケースの数

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

労務 **(ER)** 役員向け概要ダッシュボードのレポート (続く)

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
今週の新規ケース	リアルタイムスコア		今週の新しい ER ケースの数。
制限付きケース	リアルタイムスコア		制限付きとして分類された ER ケースの数。詳細については、「労務 (ER) ケースの制限」を参照してください。
場所別のオープンケース	マップ	労務 (ER) ケース [sn_hr_er_case] テーブル	地理的な場所別のオープン ER ケースの数を提供します。このデータは、傾向を認識するのに役立ち、データ比較に使用できます。 この場所は、ケースがオープンされたときのオープン対象者ユーザーの場所を表します。
HR サービス別のオープンケース	スコアカード		各 HR サービス (リンク付き) の日付別オープン ER ケースの数と傾向グラフを表示します。
部門別のオープンケース	列 (デフォルト)		社内の各部門の ER ケースの数を表示します。
オープンケースの申し立てタイプ	列 (デフォルト)		オープン ER ケースの申し立てタイプごとの数。
申し立てタイプの傾向	線グラフ		ER ケースの数を申し立てタイプごとに日付別に提示します。また、ケースが増加しているか、減少しているか、中立のままであるかを示す傾向線も表示されます。
クローズ済みケースの申し立ての結果	線グラフ		申し立てによりクローズ済み ER ケースに関連付けられた数と是正処置を表示します。

匿名レポートセンター **(ARC)**

従業員は、匿名レポートセンター (ARC) ポータルを使用して機密性の高い苦情や不適切な行為のケースを、ケースに対応するエージェントに匿名で送信できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員は ARC を使用して次のことができます。

- ID を開示せずに、ケースに対応するエージェントに匿名で苦情を送信する。
- 苦情に関する最新情報を受け取る。
- 調査担当者と機密性を保ってやり取りする。

従業員センターから従業員は ARC にリダイレクトされ、そこでケースに対応するエージェント宛てに匿名の苦情を作成できます。

注:
ARC はスタンドアロン機能として有効にすることも、HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) と組み合わせて有効にすることもできます。

Completely Automated Public Turing (CAPTCHA) または Google reCAPTCHA V2 を使用して、苦情を送信しているのが人間であることを確認できます。

従業員センター から、従業員は苦情を送信するために 従業員センター または匿名レポートセンター (ARC) のどちらを使用するかを選択できます。ARC を使用する場合、ユーザーは 従業員センター からサインアウトされて ARC に移動されます。

注:

- レポートキー (オプション) を生成して、苦情を提出した人が匿名ケースの進捗状況の詳細を追跡および表示し、フォローアップの質問に回答できるようにすることができます。レポートキーがないと、匿名レポートを作成したユーザーはレポートにアクセスできません。詳細については、「匿名レポートセンター (ARC) の設定」を参照してください。
- ゲストユーザーがインスタンスから削除された場合、匿名レポートセンター (ARC) ではすべてのウィジェットが表示されるわけではありません。
- HR エージェントは ARC ポータルでユーザーを追跡することはできませんが、システム管理者は IP アドレスによってユーザーを追跡できる可能性があります。

匿名レポートセンター **(ARC)** の設定

匿名レポートセンター (ARC) を設定し、エージェントに苦情を匿名で送信する方法を従業員に提供します。

admin ロールがある場合は、匿名レポートセンター (com.sn_anonymous_report_center) プラグインをインストールしてアクティブ化し、匿名レポートセンター (ARC) を使用します。詳細については、「匿名レポートセンターのアクティブ化」を参照してください。

インストールされるロール

ロール	説明	ロールを含む
sn_anon_rc.admin	匿名レポートセンターアプリケーションにアドミン権限を付与します。	

システムプロパティ

次のシステムプロパティを使用できます。

- 匿名で作成されたレポートを取得するために使用される、自動生成される秘密鍵の長さ。キーの最小長は 14 です。(sn_anon_rc.secret_key_length)：匿名で作成されたレポートを取得するために使用される、自動生成される秘密鍵の長さ (文字数) を決定します。最小長は 14 です (デフォルト)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 匿名ケースの作成時に Google reCaptcha V2 を有効にします。true の場合、Google で google.captcha.secret、google.captcha.site_key (sn_anon_rc.arc.captcha.google.enabled) プロパティを設定します。Google reCAPTCHA V2 を匿名ケースの作成に対して有効にできます。Google reCAPTCHA V2 は、インタラクションが正しいものであり、苦情が人によって作成されたかどうかを確認します。詳細については、「Google reCAPTCHA」を参照してください。

  注:
  Google reCAPTCHA V2 を使用する場合は、次の Google reCAPTCHA V2 プロパティを定義する必要があります。

  - google.captcha.secret
  - google.captcha.site_key

  Google CAPTCHA のエンタープライズアカウントも設定する必要があります。詳細については、「Configure Google reCAPTCHA for the password reset process (パスワードリセットプロセス用の Google reCAPTCHA の設定)」を参照してください。

- 秘密鍵を使用して匿名で作成されたケースへの匿名ユーザーアクセスを許可します。(sn_anon_rc.allow_anonymous_case_access)：匿名ユーザーが送信した匿名ケースに秘密鍵を使用してアクセスできるかどうかを決定します。

  注:
  レポートキー (オプション) を生成して、苦情を提出した人が匿名ケースの進捗状況の詳細を追跡および表示し、フォローアップの質問に回答できるようにすることができます。レポートキーがないと、匿名レポートを作成したユーザーはレポートにアクセスできません。匿名レポートセンター (ARC) へのアクセス権がある HR エージェントとアドミニストレーターがアクセスできます。詳細については、「匿名レポートセンター (ARC) の設定」を参照してください。

匿名レポートセンターのアクティブ化

admin ロールがある場合は、ServiceNow AI Platform に対して 匿名レポートセンター (com.sn_anonymous_report_center) プラグインをアクティブ化できます。

始める前に

ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core (com.sn_hr_core) プラグインが有効になっている場合は、従業員センターも含まれています。オンデマンド委任は、従業員センター または ServiceNow　モバイル で実行できます。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、匿名レポートセンタープラグイン (com.sn_anonymous_report_center) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

匿名レポートセンター **(ARC)** の使用

従業員は、匿名レポートセンター (ARC) を使用して機密性の高い苦情や不適切な行為のケースを、ケースに対応するエージェントに匿名で送信できます。

不適切な行為を匿名で報告

不適切な行為のケースを作成して、ID を明かさずにヒューマンリソース (HR) 部門に送信できます。

始める前に

必要なロール：なし

> **注:**
> 匿名レポートセンター (com.sn_anonymous_report_center) およびヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ:労務 (ER) (com.sn_hr_employee_relations) プラグインが有効になっていることを確認します。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. **[HR]** タブから、[従業員の行為] を選択します。
3. [匿名レポートセンター **(ARC)** にアクセス] を選択します。
   従業員センター からログアウトされ、ゲストユーザーとして [匿名レポートセンター] にログインされます。
4. [匿名レポートを送信] を選択します。
5. [不適切な行為を報告] を選択します。
6. フォームに入力します。

不適切な行為を報告

フィールド	説明
状況をできる限り詳細に説明してください (Do your best to fully describe the situation)	目撃した不適切な行為をできるだけ詳しく正確に説明する情報を提供します。 **注:** 入力した情報はすべて機密扱いとなります。
関係者の名前と情報をリストしてください (List the names and info of those involved)	不適切な行為に関与した個人の名前を入力します。不適切な行為の証人を含めます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: フルネーム、役職、チーム、および部門は、調査担当者にとって貴重な情報です。
インシデントの発生日をお知らせください (Let us know what date the incident occurred)	不適切な行為が発生した日付を選択します。 注: 推定される日付も許容されます。
インシデントが発生した場所をお知らせください (Let us know where the incident took place)	不適切な行為が発生した場所を入力します。 注: 不適切な行為が行われた部屋、デスクスペース、建物内のエリアなどの詳細はすべて調査担当者の役に立ちます。
私は、自分が提供する情報 (機密情報、個人情報などを含む) が、適切な HR エージェントおよびチームによってレビューされることを理解しています。(I understand that the information I'm providing, including any sensitive or personal details, will be reviewed by the appropriate HR agents and teams.)	フォームに入力したら、チェックボックスをオンにします。

7. テキスト検証コードを入力するか、[私はロボットではありません] ボックスをオンにします。
8. [送信] を選択します。
9. レポートの PDF コピーを保存するには、[レポートの **PDF** コピーを保存] リンクを選択します。

注:
匿名レポートに関連する更新またはコメントにアクセスするには、レポートキーとレポート番号が必要です。レポートキーとレポート番号により、苦情を提出した人が匿名ケースの進捗状況の詳細を追跡および表示し、フォローアップの質問に回答できるようになります。レポートキーがないと、匿名レポートを作成したユーザーはレポートにアクセスできません。匿名レポートセンター (ARC) へのアクセス権がある HR エージェントとアドミニストレーターがアクセスできます。詳細については、「匿名レポートへのアクセス」を参照してください。

差別の匿名報告

差別に関するケースを作成して、ID を明かさずにヒューマンリソース (HR) 部門に送信できます。

始める前に

必要なロール：なし

注:
匿名レポートセンター (com.sn_anonymous_report_center) およびヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ:労務 (ER) (com.sn_hr_employee_relations) プラグインが有効になっていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. **[HR]** タブから、[従業員の行為] を選択します。
3. [匿名レポートセンター **(ARC)** にアクセス] を選択します。
   従業員センターからログアウトされ、ゲストユーザーとして [匿名レポートセンター **(ARC)]** にログインされます。
4. [匿名レポートを送信] を選択します。
5. [差別を報告] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

   入力した情報はすべて機密扱いとなります。

   [差別を報告] フォーム

フィールド	説明
状況を詳細に説明してください	差別インシデントのできるだけ詳細な説明。
関与した従業員をリストしてください	差別に関与した個人および差別の目撃者に関する身元情報 (氏名、役職、所属部署とチームなど)。
インシデントのおおよその日付を示す	差別が発生した日付。 注: 推定の日付でかまいません。
インシデントが発生した場所を示す	部屋、デスクスペース、建物内のエリアなど、差別が発生した場所に関する詳細な情報。

7. 確認のチェックボックス [私は、自分が提供する情報 (機密情報、個人情報などを含む) が、適切な **HR** エージェントおよびチームによって調査されることを理解しています] をオンにします。
8. テキスト検証コードを入力するか、[私はロボットではありません **(I'm not a robot)]** チェックボックスをオンにします。
9. [送信] を選択します。
10. [レポートのコピーをダウンロード] リンクを選択して、レポートの更新、進捗状況、またはコメントにアクセスするために必要なレポートキーとレポート番号を含むレポートの PDF コピーを保存します。

    注:
    匿名レポートセンター (ARC) へのアクセス権がある HR エージェントとアドミンのみがレポートにアクセスできます。詳細については、「匿名レポートへのアクセス」を参照してください。

匿名レポートへのアクセス

匿名レポートを取得してコメントを送信したり、匿名レポートを担当するエージェントからのコメントや更新を表示したりすることができます。匿名レポートにアクセスするには、レポートキーとレポート番号が必要です。

始める前に
必要なロール：なし

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. **[HR]** タブから、[従業員の行為] を選択します。
3. [匿名レポートセンター **(ARC)** にアクセス] を選択します。
   従業員センター からログアウトされ、匿名ユーザーとして [匿名レポートセンター] にログインされます。
4. [レポートのフォローアップ] を選択します。
5. [レポートキー] と [レポート番号] を入力します。

   注:
   この情報は、匿名レポートの送信時に提供されます。この情報がないと、アクセスできません。この情報を喪失した場合は、不適切な行為や差別の詳細を記載した新しい匿名レポートを作成し、最初の匿名レポートからレポートキーとレポート番号を喪失したこと示します。

6. テキスト検証コードを入力するか、[私はロボットではありません] ボックスをオンにします。
7. [次へ] を選択します。
8. 匿名レポートに関連する質問またはコメントを入力します。
9. [投稿] を選択します。

ユニバーサル要求および **Legal Investigations** との 労務 **(ER)** の統合

従業員は、誰が調査するかを心配することなく、従業員センターポータルに苦情を申し立てることができます。トリアージと調査のプロセスの間、これらの問題を扱う履行者は、解決のため必要に応じて、法務および HR 部門との間で問題についてのやりとりを行う場合があります。

ソリューション連携の向上

次の主な機能で 法務調査 と HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) を ユニバーサル要求 と一緒に使用します。

- 従業員センター ポータルおよび匿名レポートセンター (ARC) ポータルを通じて苦情を申し立てるためのオムニチャネルモード
- ユニバーサル要求を通じた、すべての苦情に対する単一のトリアージキュー。
- 法務サービスデリバリ 法務調査 と HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) の間のケース詳細の部門間転送

統合の使用を開始するために必要な構成を完了します。「Set up Legal Investigations with HR Service Delivery 労務 (ER) (HR Service Delivery 労務 (ER) による Legal Investigations の設定)」を参照してください。

統合のワークフロー

従業員が申し立てた苦情関連の要求を解決するために、ルーティングエージェント、法務履行者、および HR エージェントがどのように、アプリケーション (Legal Investigations、労務 (ER) およびユニバーサル要求) を組み合わせて使用するかを示すユースケース。

1. 倫理的違反または同様のインシデントに気づき、ユニバーサル要求の提出によってそれをレポートする従業員。「従業員センターのクイックリンクからの苦情の送信」を参照してください。

   または、Anonymous Reporting Center から倫理コンプライアンスチケットを作成することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. ユニバーサル要求ルーティングエージェントは、これらの苦情要求に対してトリアージを行い、適切な部門がそれを扱うようにチケットを作成することができます。HR ケースは COE を伴うユニバーサル要求から 労務 (ER) ケースとして、HR サービスは不適切な行為の報告として作成できます。「ユニバーサル要求からの HR ケースの作成」を参照してください。
3. チケットがアサインされた HR エージェントは、それに対応してからクローズすること、別の部門に転送すること、またはユニバーサル要求に転送することができます。
4. チケットが HR 部門から法務部門に転送されたときには、HR チケットの詳細 (説明、簡単な説明、コメント、添付ファイル、および関係する当事者、申し立て、面談、および証拠など、基礎となる調査データ) が、法務チケットにコピーされます。「ユニバーサル要求での HR ケースの転送」を参照してください。

   HR チケットはクローズされ、法務チケットが作成されて、法務エージェントによって取り扱われます。

HR ドキュメント

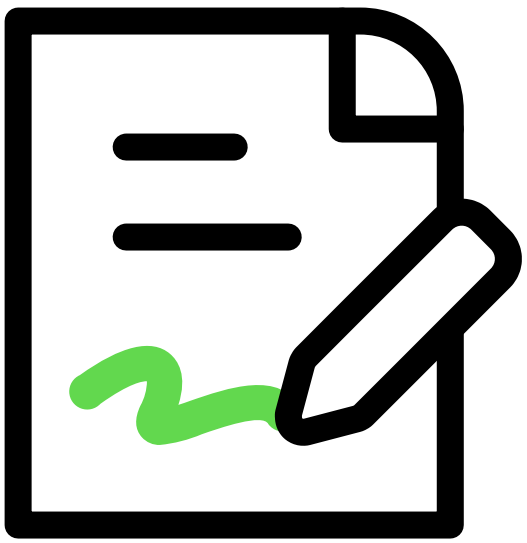
HR のドキュメントをサポートするアプリ。

従業員ドキュメント管理



アクセス制御と保持ポリシーを使用してドキュメントを整理、保護、追跡します

ドキュメントテンプレート



HTML および PDF ドキュメントテンプレートの埋め込み署名機能を提供します

従業員ドキュメント管理™

ServiceNow　従業員ドキュメント管理 製品を使用して、多数のドキュメントをより効率的に管理します。従業員ドキュメント管理は、ストレージ領域、ファイルシステム、ドキュメントを簡単に取得する機能、機密性の高いドキュメントを閲覧できるユーザーの定義、ドキュメントを消去するタイミングを提供します。

会社は従業員に、福利厚生、給与、労務 (ER) 、内部システムへのアクセス、およびその他のサービスに関連するドキュメントの完了と返送を求めます。従業員ドキュメント管理はクラウドベースで効率的、安全であり、コンプライアンス関連のリスクを削減できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

探索 従業員ドキュメント管理の仕組みを学ぶ	構成 実装の計画と構成	使用方法 従業員ドキュメントを管理する方法を学ぶ
ダッシュボード 従業員ドキュメントの統計情報の表示	参照 従業員ドキュメント管理のその他のプロパティに関する詳細情報	

従業員ドキュメント管理 の探索

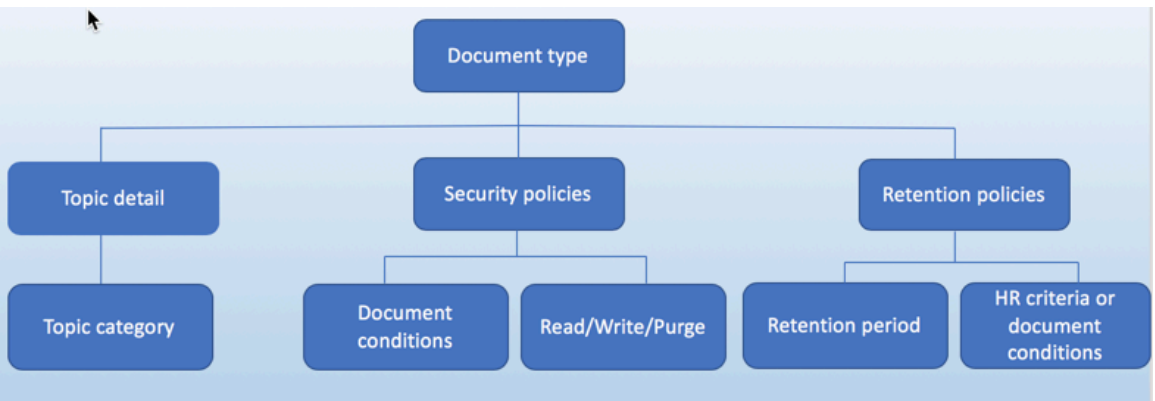
従業員ドキュメント管理 を使用すると、ドキュメント管理を簡素化し、ドキュメントの完全性と精度を維持し、アクセスを制御できます。

従業員ドキュメント管理を簡素化

- 現在複数のケースに格納されているファイルを一元化する。
- 自動または手動で、ケースから従業員ファイルに従業員ドキュメントを移動する。
- メタデータのタグを使用してドキュメントを検索する。
- 従業員 (HR プロファイル) のすべてのドキュメント、またはドキュメントタイプ別にすべてのドキュメントに訴訟ホールドを実行する。
- ドキュメントへのアクセス権を定義する。
- 従業員ドキュメントを保存する期間、および訴訟ホールドで消去できない期間を決定する保持ポリシーを定義する。
- ドキュメントを消去するタイミングを定義する。

従業員ドキュメント管理 の構成

ベースシステムでは、従業員ドキュメント管理の効率的な設定にすぐに使用できる、事前設定済みのレコードが提供されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員ドキュメントの定義

従業員ドキュメント管理を使用するには、以下を定義する必要があります。

- ドキュメントタイプ：ドキュメントをカテゴリ化する方法に加えて、ドキュメントをセンターオブエクセレンス (COE)、トピックカテゴリ、トピックの詳細に関連付ける方法を定義します。たとえば、合計報酬または各福利厚生に関連するすべてのドキュメント用に、ドキュメントタイプを作成できます。また、ドキュメントタイプにより、アクセス権を付与するユーザー、保存期間、訴訟ホールドが有効かどうかも決定されます。
- 保存期間：規制または会社のポリシーに基づいて、従業員ドキュメントを保持する期間を定義します。
- 保持ポリシー：保存期間と基準を組み合わせて、従業員ドキュメントを保持する期間を決定します。
- セキュリティ方針：従業員ドキュメントの表示、作成、移動、または消去の承認ができるユーザーを決定します。

HR ケースが完了しクローズされた場合に、従業員ドキュメントを自動的にドキュメントリポジトリに移動するように設定できます。

アドミン、エージェント、従業員による、従業員ドキュメント管理 へのアクセス

従業員ドキュメント管理のアクセスには、複数のレベルがあります。

- アドミニストレーターは、従業員ドキュメント管理アプリケーションを設定します。
- エージェントは、従業員の代理として、または、ケースの一環として、従業員ドキュメントをアップロードします。
- ドキュメントをアップロードし、表示できる従業員です。

従業員ドキュメント管理のアドミニストレーターは、従業員ドキュメントにアクセスする必要がある従業員に、適切なロールをアサインします。セキュリティポリシーは、アクセスと消去の承認を決定します。

ドキュメントタイプに加えて、関連付けられている保持ポリシーと保存期間が、従業員ドキュメントを消去するタイミングを決定します。セキュリティポリシーは、消去の承認を要求できます。セキュリティポリシーでは、消去承認が可能なグループにユーザーが所属している必要があります。

HR プロファイルに対しては、訴訟ホールドを実行できます。訴訟ホールドは、従業員ドキュメントを消去できないようにするものです。ドキュメントタイプ別に訴訟ホールドを実行し、管理することもできます。ドキュメントタイプ別に管理を行うと、一括処理の効率が上がります。

従業員ドキュメント管理 エージェント向け

従業員ドキュメント管理のエージェントは次のことができます。

- さまざまなフィルターを使用して、既存の従業員ドキュメントを検索する。
- 従業員ドキュメントをリポジトリに直接配置、またはアップロードする。
- 会社が HR サービスデリバリ (HRSD) も使用している場合、HR ケースフォームからリポジトリに従業員ドキュメントを移動できます。従業員ドキュメントは、HR ケースがクローズしたときに自動的に移動するように設定することもできます。

従業員アクセス

ドキュメントタイプからアクセス権を付与されている場合、従業員は自分の従業員ドキュメントを表示できます。従業員ドキュメントは、HR ケースやサービスポータル、または従業員サービスセン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ター (ESC) のプロファイルページでも利用できます。「ドキュメントタイプのポリシーの定義」を参照してください。

従業員ドキュメント管理の構成

従業員ドキュメント管理 を構成します。

従業員ドキュメント管理 のアクティブ化

admin ロールでは、従業員ドキュメント管理 [com.sn_employee_document_management] プラグインをアクティブ化することができます。このプラグインにはデモデータが含まれており、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれがアクティブ化されます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

での一括アップロードの要求 従業員ドキュメント管理

一括アップロード 従業員ドキュメント管理 には、オーケストレーション [com.snc.runbook_automation] プラグインと ServiceNow 統合ハブインストーラー [com.glide.hub.integrations] プラグインに別途サブスクリプションが必要です。これらのプラグインは、ServiceNow 担当者が有効にする必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ローカルディレクトリーとサードパーティ製のクラウドベースのドキュメントリポジトリの設定例を提供する、デモデータが利用可能です。これらの例は、独自の内部ドキュメントリポジトリで一括アップロード 従業員ドキュメント管理 を構成するのに役立ちます。

デモデータを表示するには、まず、オーケストレーション [com.snc.runbook_automation] と ServiceNow 統合ハブインストーラー [com.glide.hub.integrations] プラグインをアクティブ化する必要があります。

従業員ドキュメント管理 [com.sn_hr_employee_document_management] プラグインは、最後にアクティブ化する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一括アップロードのプラグイン

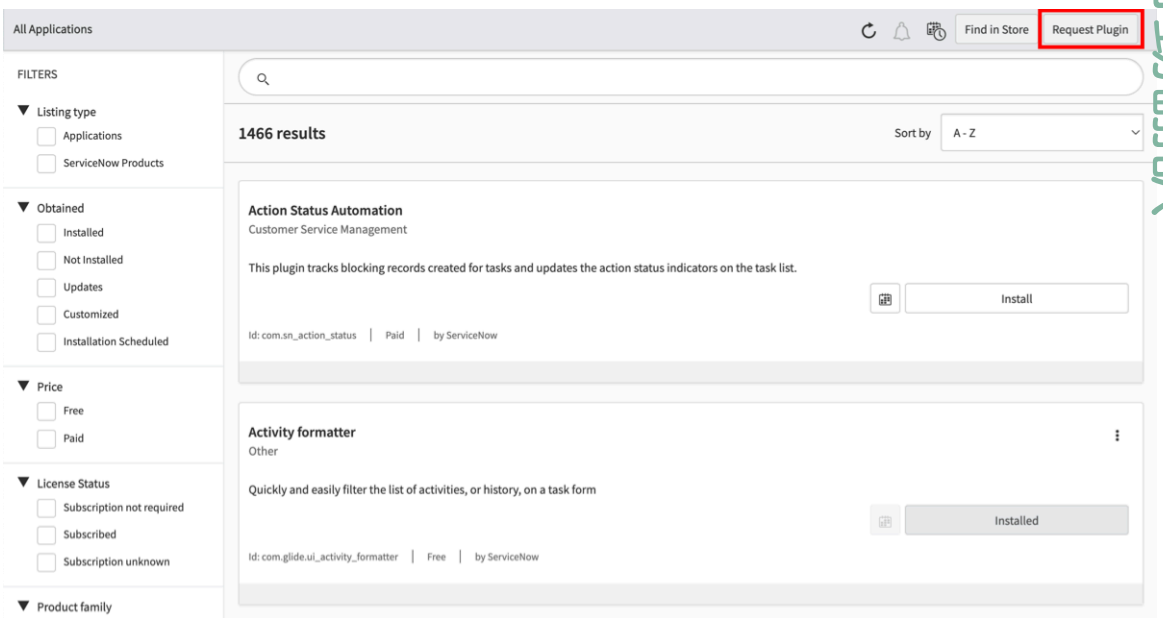
プラグイン	説明
オーケストレーション [com.snc.runbook_automation]	ローカルドライブからの一括インポートに必要です。
ServiceNow 統合ハブインストーラー [com.glide.hub.integrations]	サードパーティ製のクラウドベースのドキュメントリポジトリからの一括インポートに必要です。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。アカウントマネージャーは通常数日以内に、組織の本番および準本番インスタンスでプラグインが有効化されるように手配することができます。

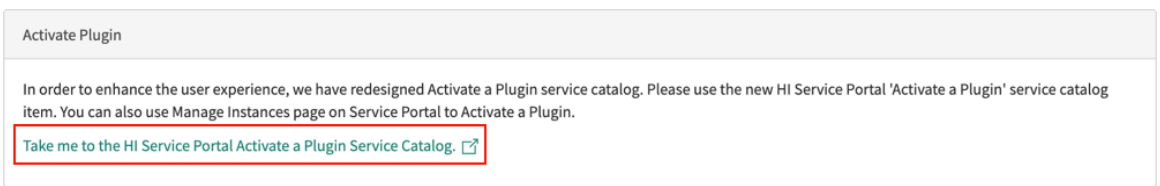
アカウントマネージャーがいない場合、購入後に有効化を延期することを決定するか、無料で準本番インスタンスで製品を評価する場合には次の手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。 **注:** プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/ Comments)]** フィールドに要求を入力します。

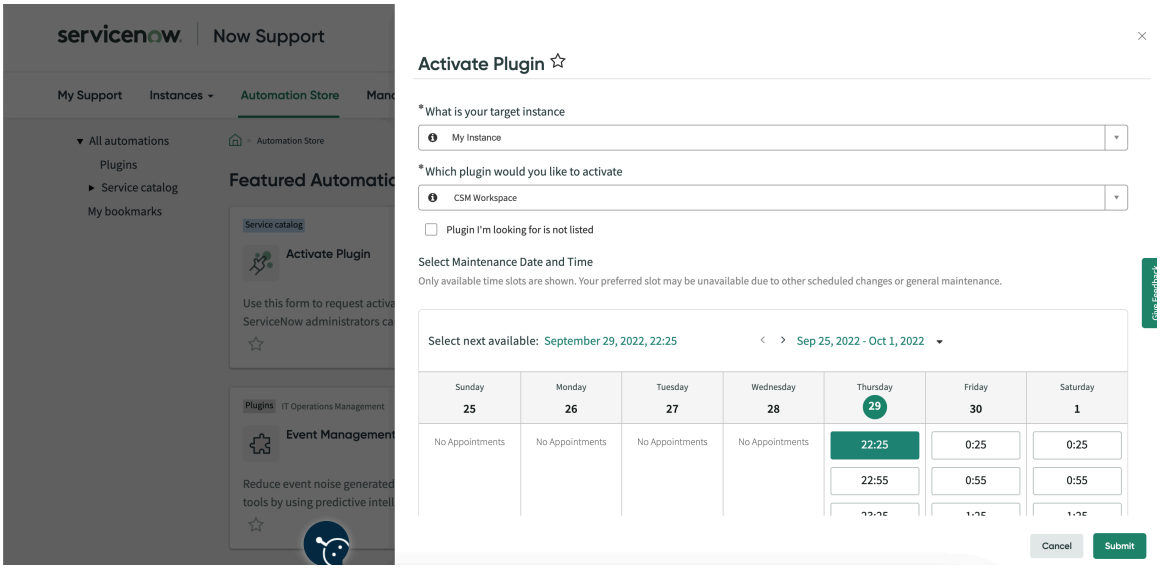
Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [Submit (送信)] を選択します。
プラグインの要求の詳細については、次を参照してください。 のサービスカタログ [KB0751715] 記事からのプラグインの要求 Now Support ナレッジベース.

関連情報

プラグインのリスト (Madrid)

従業員ドキュメントの定義と設定

従業員ドキュメント管理は、会社のポリシー、プロセス、規制コンプライアンスに基づいた、従業員ドキュメントの処理方法の設定に使用します。

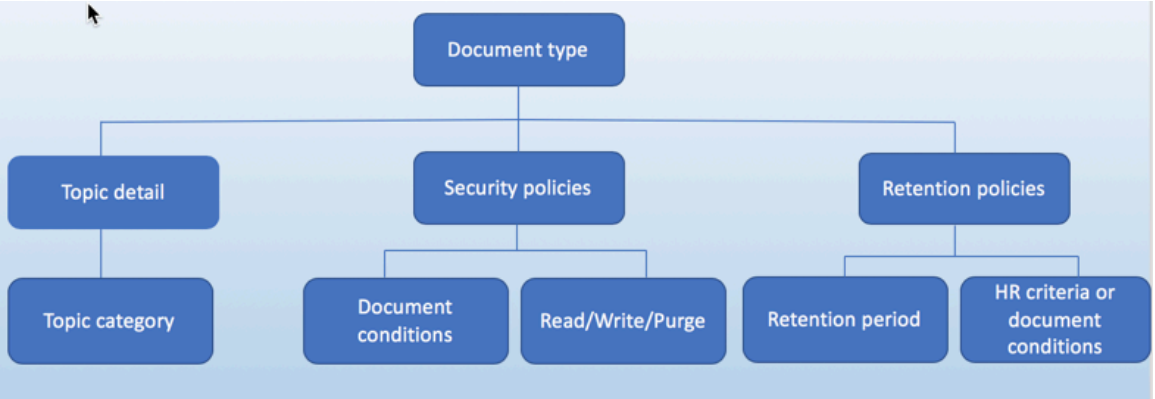
ドキュメントタイプ

ドキュメントタイプは、従業員ドキュメント管理アプリケーションの中核部分です。すべての従業員ドキュメントには、ドキュメントタイプをアサインする必要があります。ドキュメントタイプをアサインすることで、従業員ドキュメントを分類します。ドキュメントタイプを使用して、従業員ドキュメントの処理を決定するためのポリシーを結合します。ドキュメントタイプは、以下のことに使用します。

- セキュリティポリシーを関連付けます。セキュリティ方針は、従業員ドキュメントにアクセスできるユーザーと消去承認を決定します。
- 保持ポリシーを関連付けます。保存ポリシーは、ドキュメントの保存期間とドキュメントを適用するユーザーを決定します。
- 訴訟ホールドを実行します。訴訟ホールドは、一時的にドキュメントの消去や変更ができないようにします。
- 従業員のアクセスを許可します。
- HR ケースがクローズしたときに、従業員ドキュメントを自動的に移動するように設定します。「HR サービスの構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ドキュメントタイプのポリシーの定義

各ドキュメントタイプに対して、ドキュメントにアクセスできるユーザーの指定、およびドキュメントに関連付けられている保持ポリシーの定義、または訴訟ホールドの実行ができます。1 つのドキュメントタイプで、複数のドキュメントを管理できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ef.manager

このタスクについて

ドキュメントタイプにより、トピックの詳細、保持ポリシー、訴訟ホールドを組み合わせることができます。ドキュメントタイプのデフォルトの保存期間は、対応するセンターオブエクセレンス (COE) で定義されます。COE の詳細については、「HR センターオブエクセレンスデータモデル」を参照してください。

注:
ベースシステムでは、例としてさまざまなドキュメントタイプを提供します。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 従業員ドキュメント > ドキュメントタイプ.
2. [新規] または編集する既存のドキュメントタイプをクリックします。
3. 必要に応じてフィールドを入力します。

ドキュメントタイプフォーム

フィールド	説明
名前	ドキュメントタイプを説明する名前です。
トピック詳細	HR サービスに関連付けられたトピックの詳細です。 トピックの詳細により、ドキュメントタイプが分類されます。 HR サービスを使用して、HR ケースがクローズされた場合に、従業員ドキュメントを自動的に従業員ドキュメントリポジトリに移動することができます。
有効	ドキュメントタイプをアクティブ化または非アクティブ化するオプション。ドキュメントタイプを非アクティブ化すると、ドキュメントの作

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	成時または添付ファイルの移動時にドキュメントタイプが選択用に表示されません。
アプリケーションタイプ	ドキュメントタイプに関連付けられているアプリケーションです。
訴訟ホールド	ドキュメントタイプに訴訟ホールドが実行されているかどうかを示します。 オンにした場合、このドキュメントタイプのすべての従業員ドキュメントが訴訟ホールドになります。
従業員アクセス	従業員が自分の従業員ドキュメントにアクセスできるようにします。
有効期限	ドキュメントの有効期限を設定するオプション。ドキュメントの有効期限が切れたとき、または有効期限が近づいたときに、(有効期限ポリシーに従って) ドキュメントの所有者、マネージャー、または HR 担当者にメール通知が送信されます。

4. ドキュメントタイプフォームで操作を続行するには、コンテキストメニューで [保存] をクリックします。
次のタブが表示されます。

ドキュメントタイプのタブ

タブ	説明
セキュリティ方針	ドキュメントタイプに関連付けられているセキュリティ方針です。セキュリティ方針は、従業員ドキュメントの表示、作成、移動、または消去を承認する機能に対する権限を、ユーザーに付与します。 トピックの詳細を選択すると、そのトピック詳細に関連付けられたデフォルトのセキュリティポリシー (ある場合) が、[セキュリティ方針] タブに自動的に表示されます。 [セキュリティ方針] タブでは、次のことを実行できます。 ○ 複数のセキュリティ方針を追加してドキュメントタイプに関連付けます。 ○ セキュリティポリシーを評価する順序を定義します。小さい数値は大きな数値より前に配置されます。たとえば、順序が 100 に設定されているセキュリティ方針は、順序が 200 に設定されているセキュリティポリシーよりも先に評価されます。 ○ セキュリティポリシーを有効または無効にします。セキュリティポリシーを無効にした場

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タブ	説明
	合、セキュリティポリシーはドキュメントタイプに関連付けられますが、評価は検討されません。
保持ポリシー	ドキュメントタイプに関連付けられている保持ポリシーです。 保持ポリシーは、保存期間 (ドキュメントの保存期間を決定する) と HR 基準 (ポリシーが適用されるユーザーをフィルターする) を組み合わせます。 「保持ポリシーの追加または変更」を参照してください。
訴訟ホールド	ドキュメントタイプに実行されている任意の訴訟ホールドを、理由、日付、タイムスタンプとともに表示します。
有効期限ポリシー	有効期限ポリシーを使用すると、アドミニストレーターは、HR 基準、従業員ドキュメントテーブルのフィールド、またはその組み合わせに基づいて、ドキュメントタイプのドキュメントをフィルターできます。また、アドミニストレーターは、ドキュメントの有効期限が切れたとき、または有効期限が近づいたときにメール通知を受信できるグループまたは受信者を構成できます。

5. 保持ポリシーを追加または編集した後、[保存] をクリックしてドキュメントタイプフォームで操作を続行するか、[送信] をクリックしてドキュメントタイプ一覧に戻ります。

従業員ドキュメントの保存期間の定義

保存期間は、従業員ドキュメントを破棄する前に保存する期間の長さを定義します。保存期間は、条件または基準と組み合わされ、保持ポリシーを構成します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ef.manager

注:
保存期間は、それぞれ一意で重複できません。保存期間を削除する前に、保持ポリシーにドキュメントタイプが関連付けられていないことを確認する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 従業員ドキュメント > 保存期間.
2. 必要に応じてフィールドを入力します。

保存期間フォーム

フィールド	説明
役職	保存期間を表す名前です。
日付フィールド	保存期間の開始点です。利用可能なフィールドは、従業員ドキュメント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[sn_hr_ef_employee_document] テーブルに応じて決まります。 従業員ドキュメント [sn_hr_ef_employee_document] テーブルのフィールドは、保存期間の開始日の定義に使用します。 ドット連結し、フィールドを選択して保存期間の開始点を決定します。
アプリケーションタイプ	保存期間に関連付けられたアプリケーションです。
日付オフセットタイプ	[日付フィールド] で選択したよりも前、または後に保存期間を開始する必要があるかどうかを決定するオフセットです。 [日付フィールド]、[日付オフセット単位]、および [日付オフセット数] と組み合わせて、保存期間の長さを決定します。 例を次に示します。 ○ [日付フィールド] = Created ○ [日付オフセットタイプ] = After ○ [日付オフセット単位] = Years ○ [日付オフセット数] = 1 この設定を使用すると、保存期間はドキュメントの作成日から 1 年間になります。
日付オフセット単位	保存期間の測定単位を月または年に決定します。
日付オフセット数	[日付フィールド] で選択した日付よりも前または後の月数または年数です。

3. [送信] または [更新] をクリックします。

デフォルトの保持ポリシーの追加または変更

デフォルトの保持ポリシーにより、従業員ドキュメントは間違って消去されないようになっています。保持ポリシーがドキュメントタイプにアサインされていない場合は、デフォルトの保持ポリシーが使用されます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.manager

このタスクについて
デフォルトの保持ポリシーを編集できます。

HR サービスデリバリ (HRSD)ベースシステムは、各従業員ドキュメントのデフォルトの保持ポリシー（これは、センターオブエクセレンス (COE) テーブルに関連付けられています）を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトの保持ポリシーは 、COE 下のすべてのドキュメントにアサインされ、保存期間は無期限で消去されません。

> **注:**
> デフォルトの保存期間を変更する場合、すべての新しいドキュメントには新しい期間が割り当てられますが、既存のドキュメントは元の保存期間を使用します。

デフォルトの保持ポリシーは、ドキュメントタイプで使用されている場合は削除できません。デフォルトの COE のポリシーとして設定できるのは 1 つのみです

消去日が算出され、訴訟ホールドが行われると、消去日は変更されません。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 従業員ドキュメント > ドキュメント保存期間設定.
2. [新規] をクリックしてデフォルトの保持ポリシーを作成するか、既存のポリシーをクリックして編集します。
3. 必要に応じてフィールドを入力します。

デフォルトの保持ポリシー

フィールド	説明
テーブル	HR サービスデリバリ (HRSD)がライセンス済みでアクティブ化されている場合、COE テーブル従業員ドキュメントが関連付けられています。
保存期間	保存期間は、ドキュメントを保存する期間を特定するものです。 このフィールドのみ編集できます。
アプリケーションタイプ	デフォルトの保存期間に関連付けられたアプリケーションです。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

保持ポリシーの追加または変更

ドキュメントの保存期間と対象者を決定するポリシーを設定します。保持ポリシーは、保存期間と条件、または基準を組み合わせます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.manager

このタスクについて
規制、法律、会社のポリシーにより、ドキュメントを保存する期間が決まります。

消去日が算出され、訴訟ホールドが行われると、消去日は変更されません。

意図しない消去が行われないようにするため、ベースシステムはデフォルトの保持ポリシーを提供します。保持ポリシーがドキュメントタイプにアサインされていない場合は、デフォルトの保持ポリシーが使用されます。

ドキュメントタイプが複数の保持ポリシーの対象である場合：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 保持期間が最も長いポリシーが適用されます。
- デフォルトではないデフォルトの保持ポリシーと無期限の保存期間のデフォルトの保持ポリシーがある場合は、デフォルトではない保持ポリシーが適用されます。これは、HR 基準と一致し、保存期間が適用可能であるという想定です。

保持ポリシーには、ドキュメントタイプと 1 対 1 の関係性があり、複数のドキュメントタイプに同じ保持ポリシーを持つことはできません。

注:
複数の保持ポリシーに同じ保存期間を使用できます。

複数の保持ポリシーがあり、基準が重複している場合、保存期間が最も長い保持ポリシーが使用されます。

例：ドキュメントタイプ = 懲戒通知

- 保持ポリシー：
  - 米国の従業員 (保持期間 = 終了日 + 7 年)
  - 米国の契約社員 (保存期間 = 終了日 + 5 年)
- ユーザーが米国の従業員と契約社員の両方である場合、保存期間が長いため、米国の従業員の保持ポリシーが使用されます。

注:
すべてのドキュメントタイプにデフォルトの保持ポリシーを使用できます。デフォルトの保持ポリシーは、従業員が会社の現在の従業員でいる間は、その従業員ドキュメントが保存されるように定義されています。従業員が退職すると、HR 基準に基づいて、2 番目の保持ポリシーがトリガーされます。従業員が HR 基準を満たさず会社を退職した場合、元のデフォルトの保持ポリシーが有効のままになります。つまり、その従業員ドキュメントは無期限に保存されます。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 従業員ドキュメント > 保持ポリシー.
2. [新規] または編集する既存の保持ポリシーをクリックします。
3. 必要に応じてフィールドを入力します。

保持ポリシーフォーム

フィールド	説明
適用先	従業員ドキュメント [sn_hr_ef_employee_document] テーブルと保持ポリシーに関連付けられているドキュメントタイプです。 テーブルと保持ポリシーに基づいているドキュメントタイプを選択します。
HR 基準	保持ポリシーが適用されるユーザーです。 たとえば、国に基づいて HR 基準を選択できます。この条件では、選択した国を本拠地としている全員に同じ保持ポリシーが適用されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
保存期間	従業員ドキュメントを保存する必要がある期間です。
有効	保持ポリシーがアクティブで使用中であることを示します。 注: デフォルトの保持ポリシーは非アクティブ化できません。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

デフォルトのセキュリティ方針の追加または変更

デフォルトのセキュリティ方針により、従業員ドキュメントの安全性が確保されます。HR サービスデリバリ (HRSD)ベースシステムは、各ドキュメントタイプにデフォルトのセキュリティ方針を提供し、アクセスと削除許可ができるユーザーを決定します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.manager
ユーザーには、以下によって従業員ドキュメントへのアクセス権が付与されます。

- グループ
- ロール
- グループとロールの両方

セキュリティポリシーは消去の承認を要求することができ、削除許可が可能なグループにユーザーが所属している必要があります。

「HR グループの管理」および「HR ロールの管理」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 従業員ドキュメント > デフォルトのセキュリティポリシー.
2. [新規] または編集する既存のデフォルトのセキュリティポリシーをクリックします。
3. 必要に応じてフィールドを入力します。

セキュリティ方針フィールド

テーブル	説明
説明	HR 従業員ドキュメントのセキュリティポリシーを説明するフレーズです。
アプリケーションタイプ	セキュリティポリシーに関連付けられたアプリケーションです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
有効	セキュリティポリシーを有効または無効にするためのオプション。 セキュリティポリシーを無効にした場合、セキュリティポリシーはドキュメントタイプに関連付けられますが、評価は検討されません。
次の場合に適用	セキュリティポリシーに追加の条件を定義するフィルター。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

ドキュメントのセキュリティ方針の追加または変更

従業員ドキュメントの多くに、機密や個人情報が含まれています。ドキュメントのセキュリティ方針を使用して、従業員ドキュメントへのアクセスを定義し、安全を確保します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.admin

このタスクについて
ドキュメントの読み取り、書き込み、または消去の承認ができるユーザーを、ドキュメントのセキュリティ方針を追加または変更することで決定できます。

> **注:**
> 従業員に、HR プロファイルを通じた自身の従業員ドキュメントに対する可視化を提供できます。[ドキュメントタイプ] フォームの [従業員アクセス] ボックスをオンにします。「ドキュメントタイプのポリシーの定義」を参照してください。

ユーザーには、以下によって従業員ドキュメントへのアクセス権が付与されます。

- グループ
- ロール
- グループとロールの両方

セキュリティポリシーは消去の承認を要求することができ、削除許可が可能なグループにユーザーが所属している必要があります。

「HR グループの管理」および「HR ロールの管理」を参照してください。または、「グループ」と「ロール」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 従業員ドキュメント > セキュリティポリシー.

2. [新規] または編集する既存のセキュリティポリシーをクリックします。

3. 必要に応じてフィールドを入力します。

セキュリティ方針フィールド

テーブル	説明
説明	HR 従業員ドキュメントのセキュリティポリシーを説明するフレーズです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
アプリケーションタイプ	セキュリティポリシーに関連付けられたアプリケーションです。
有効	セキュリティポリシーを有効または無効にするためのオプション。 セキュリティポリシーを無効にした場合、セキュリティポリシーはドキュメントタイプに関連付けられますが、評価は検討されません。
次の場合に適用	セキュリティポリシーに追加の条件を定義するフィルター。

以下の 3 つのタブを使用して、ドキュメントタイプ別に従業員ドキュメントのメタデータの検索、アクセス、編集に必要なグループまたはロールを決定します。消去通知を受信するグループ、または従業員ドキュメントの消去を承認できるグループも定義できます。

セキュリティ方針のタブ

タブ	説明
読み取り	グループ：ドキュメントタイプとセキュリティポリシーが関連付けられている従業員ドキュメントの検索と読み取りのため、ユーザーが属する必要があるグループです。 ロール：ドキュメントタイプとセキュリティポリシーが関連付けられている従業員ドキュメントの検索と読み取りのため、ユーザーに必要なロールです。 **注:** 従業員ドキュメント管理リーダー [sn_hr_ef.document_reader] ロールのユーザーが、ドキュメントタイプとセキュリティポリシーが関連付けられている従業員ドキュメントを検索し、読み取るには、ここにも追加する必要があります。 すべて一致：アクセスするために、グループとロールの両方の条件を満たす必要があるかどうかを決定します。 **注:** オフにした場合、ユーザーはグループとロールの両方ではなく、どちらかの条件のみを満たせばよいことになります。
書き込み	グループ：アクセスするためにユーザーが属する必要があるグループです。 ロール：ドキュメントタイプとセキュリティポリシーが関連付けられている従業員ドキュメントの検索、読み取り、作成のため、ユーザーに必要なロールです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タブ	説明
	注: 従業員ドキュメント管理ライター [sn_hr_ef.document_writer] ロールのユーザーが、ドキュメントタイプとセキュリティポリシーが関連付けられている従業員ドキュメントを検索し、読み取り、作成するには、ここにも追加する必要があります。 すべて一致：書き込みアクセスするために、グループとロールの両方の条件を満たす必要があるかどうかを決定します。 **注:** オフにした場合、ユーザーはグループとロールの両方ではなく、どちらかの条件のみを満たせばよいことになります。
消去許可	ドキュメントの消去、または消去プロセスの実行前に通知を送信するには、許可が必要です。 グループ：許可または通知の受信のため、ユーザーが属する必要があるグループです。 **注:** グループ内のユーザー 1 人にのみ許可が必要です。

4. [保存] をクリックすると、[ドキュメントタイプ] 関連リストが表示されます。
5. [新規] をクリックして、セキュリティポリシーに関連付けるドキュメントタイプを作成できます。
6. [送信] または [更新] をクリックします。

ドキュメントタイプの有効期限ポリシーの追加または変更

ドキュメントタイプの有効期限通知ポリシーを追加または変更します。ドキュメントの有効期限を設定して、有効期限が切れたとき、または有効期限が近づいたときに、ドキュメントの所有者、マネージャー、または HR 担当者にメール通知が送信されるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
パスポートやトレーニング証明書などの特定のドキュメントには有効期限があります。組織がコンプライアンスポリシーを遵守するために、従業員ドキュメントは最新バージョンに維持されます。この機能を使用すると、アドミニストレーターはドキュメントタイプに有効期限通知ポリシーを設定でき、ユーザーは、ドキュメントを従業員ドキュメント管理にアップロードするとき、またはケースを従業員ドキュメント管理に移動するときに、ドキュメントの有効期限を設定できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 従業員ドキュメント > 有効期限通知ポリシー.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

有効期限通知ポリシーフォーム

フィールド	説明
ドキュメントタイプ	有効期限ポリシーが設定されているドキュメントタイプ。たとえば、教育契約です。
名前	有効期限通知ポリシーに指定する名前。
順序	有効期限ポリシーに指定する順序。ドキュメントが 2 つの有効期限通知ポリシーを満たしている場合、順序が前のポリシーに高い優先度が与えられます。
有効	使用する有効期限ポリシーを有効にするオプション。
フィルター基準を追加	
HR 基準	HR 基準では、フィルター条件を適用する対象者を定義します。例：米国の従業員：税フォームのコレクション。
次の場合に適用	従業員ドキュメントのフィールドに適用するフィルター条件。
両方に一致	フィルター条件が複数ある場合は、このオプションを有効にします。ドキュメントは、指定されたすべての条件に基づいてフィルターされます。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

次のタスク

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 従業員ドキュメント > 有効期限通知ポリシー.
2. 必要な有効期限通知ポリシーを開きます。
3. [有効期限通知の受信者] 関連リストで、受信者を追加します。

有効期限通知の受信者フォーム

フィールド	説明
名前	有効期限通知の受信者の名前。
日付オフセットタイプ	ドキュメントの有効期限に対する日付オフセットタイプ。たとえば、有効期限のどれだけ前または後に通知を送信するかです。
日付オフセット単位	日数、週数、または月数のオフセット単位を指定します。
日付オフセット量	日付オフセットとして指定する値。たとえば、 [日付オフセットタイプ] として [前]、[日付オフセット単位] として[日数]、 [日付オフセット量] として **3** を選択した場合、ドキュメントの有効期限の 3 日前にメール通知が送信されます。
有効期限通知ポリシー	受信者を作成する有効期限通知ポリシー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
受信者	通知の受信者は、従業員ドキュメントでサポートされているフィールドから選択できます。 注: 異なる日に異なる受信者に通知する場合は、単一の有効期限通知ポリシーに対して複数の有効期限の通知受信者を設定できます。
有効	有効期限通知の受信者を有効にするオプション。

4. [グループ] セクションで、通知の送信先のグループを追加します。グループは、受信者と同時に通知を受信します。
5. [送信] をクリックします。

従業員ドキュメント管理 の使用

従業員ドキュメントを管理し、一括インポートについて学習します。

従業員ドキュメントの管理

従業員ドキュメント管理を使用して、従業員ドキュメントの検索、作成、移動、または訴訟ホールドの管理を行います。

従業員ドキュメント管理は、組織の従業員ドキュメントがすべて入っている仮想のファイルキャビネットです。従業員ドキュメント管理 では、次のことができます。

- 従業員ドキュメントの検索：従業員ドキュメントの検索を絞り込むために使用できる方法は、多数あります。
- 従業員ドキュメントの作成：
  - 従業員ドキュメントは、ドキュメントリポジトリに直接追加することができます。
  - HR サービスデリバリ (HRSD)と組み合わせると、HR エージェントは、ドキュメントを HR ケースから移動、またはドキュメントリポジトリに直接追加できます。
- HR プロファイルまたはドキュメントタイプの訴訟ホールドへの実行：HR プロファイルまたはドキュメントタイプを訴訟ホールドにすると、関連付けられている従業員ドキュメントが保存期間に到達した後も削除されません。
- 従業員ドキュメントの移動：従業員ドキュメントが HR ケースに関連付けられている場合、手動でドキュメントリポジトリに移動することができます。または、ケースが完了またはクローズされた場合に、従業員ドキュメントを自動的に移動するように HR サービスを設定できます。
- 従業員ドキュメントの表示：従業員は、サービスポータルまたは 従業員センター で自分の従業員ドキュメントを表示できます。ドキュメントタイプごとにアクセス権を付与する方法については、「ドキュメントタイプのポリシーの定義」で説明しています。ベースシステムでは、ドキュメントタイプの例を提供します。

従業員ドキュメントの検索

従業員ドキュメントリポジトリからさまざまなフィルターを使用して、従業員ドキュメントを検索し、表示します。監査を目的として、ドキュメントをダウンロードすることもできます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ef.document_reader

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
従業員ドキュメントは、従業員ドキュメントのリポジトリです。従業員ドキュメントのリポジトリの規模にかかわらず、必要なドキュメントを臨機応変に検索したり、事前設定された検索フィルターを設定して迅速に探したりことができます。

手順
1. 移動先 すべて > **HR** プロファイル > 従業員ドキュメント > ドキュメントの検索.
2. 列のフィルターは、探しているドキュメントの特定に使用します。
   たとえば、[社員] 列でソートすると、従業員別にすべてのドキュメントを表示します。
3. ドキュメントをダウンロードするには、ドキュメントの隣にあるチェックボックスをオンにし、[アクション] 選択リストから [ダウンロード] を選択します。
   同じ名前の複数のドキュメントをダウンロードすると、従業員名が各ドキュメントに追加されます。それでもドキュメントが重複している場合は、番号が追加されます。
4. ドキュメントに関する詳細情報を表示するには、ドキュメントの名前をクリックします。
   sn_hr_ef.enable_document_viewer 従業員ドキュメントプロパティで [はい] をオンにしていると、従業員ドキュメントが表示されます。

従業員ドキュメントの作成または変更

従業員ドキュメントライター [sn_hr_ef.document_writer] ロールでは、従業員ドキュメントを作成、または従業員ドキュメント管理リポジトリに直接アップロードすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.document_writer

このタスクについて
ドキュメントは、HR ケースフォームからアップロードした後、ドキュメントリポジトリに移動することもできます。

> **注:**
> 従業員ドキュメントは、HR サービスを設定することで、ケースがクローズされたときに HR ケースフォームから自動的に移動させることもできます。この機能の設定については、「HR サービスの構成」を参照してください。

手順
1. 移動先 すべて > **HR** プロファイル > 従業員ドキュメント > 新規ドキュメント作成.
2. フォームで、フィールドに入力します。

従業員ドキュメントフォーム

フィールド	説明
ドキュメント	アップロードする従業員ドキュメントです。 [ファイルを選択] をクリックして、従業員ドキュメントをアップロードします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: デフォルトでは、許可されているドキュメントの最大サイズは 30 MB です。このデフォルトは、従業員ドキュメントプロパティの [アップロードファイルの最大サイズ **(MB)**] フィールドで変更できます。詳細については、「従業員ドキュメント管理アプリケーションのプロパティ」を参照してください。 ドキュメントを選択した後、読み取り専用フィールドにファイルサイズ、ファイル形式、作成日時、作成者が表示されます。 この UI 内のビューアーは .pdf ドキュメントの表示のみをサポートしています。その他の種類のドキュメントは、ダウンロードした後で表示できます。 最適な検索結果を得るには、ドキュメントの名前にダッシュ (-) を使用しないでください。全文をスペースまたはアンダーバーで区切って使用すると、より良い検索結果が得られます。 .pdf ドキュメントを表示するには、従業員ドキュメントプロパティの [[ドキュメントビューアー] を有効にして **PDF** ドキュメントをプレビューする] の [はい] をオンにする必要があります。 **注:** FedRAMP、オンプレミスの顧客、モバイルデバイス、エッジ暗号化、または暗号化サポートを利用している顧客には、ドキュメントの表示はサポートされていません。
説明	従業員ドキュメントの説明です。
従業員	関連付けられている従業員ドキュメントの名前です。
給与国	ドキュメント作成時の従業員の給与国。 **注:** ドキュメントをアップロードするか、ケースの添付ファイルを従業員ファイルに移動すると、[給与国] フィールドの値はデフォルトで従業員のユーザープロファイルになります。
ドキュメントタイプ	従業員ドキュメントに関連付けられているドキュメントタイプです。 ドキュメントタイプは、カテゴリ化と保持ポリシーを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ○ ドキュメントタイプに関連付けられている少なくとも 1 つのセキュリティポリシーの読み込みまたは書き込み設定要件を満たす場合にのみ、ドキュメントの読み取りおよび書き込みを行うことができます。 ○ ドキュメントタイプに関連付けられている少なくとも 1 つのセキュリティポリシーの消去承認設定要件を満たす場合にのみ、ドキュメントの消去を行うことができます。 ○ ドキュメントタイプに関連付けられている少なくとも 1 つのセキュリティポリシーの消去承認または通知設定要件を満たす場合にのみ、消去通知を受け取ることができます。
有効日	従業員ドキュメントが有効になった日付と時刻。一般的に、契約上の合意の場合を除き、有効日はドキュメントの作成日になります。たとえば、昇給や昇進が、勤務評価の日付とは異なる日付に有効になる場合があります。
HR ケース	従業員ドキュメントが HR ケースから移動されたときに関連付けられた HR ケースの番号です。
消去保留	ドキュメントの消去保留ステータスです。 ○ 消去承認待ち：消去通知が送信されましたが、承認が受領されていません。 ○ 消去承認：消去除許可が受領され、ドキュメントの消去がスケジュールされました。 ○ 消去却下：消去許可が却下され、ドキュメントの消去はスケジュールされません。 ドキュメントタイプに関連付けられているセキュリティポリシーにより、消去許可が設定されます。次のロールには、消去許可を変更する権限があります。 ▪ EF アドミン [sn_hr_ef.admin] ▪ 従業員ファイル管理マネージャー [sn_hr_ef.manager]
有効期限	ドキュメントの有効期限を設定するオプション。ドキュメントの有効期限が切れたとき、または有効期限が近づいたときに、(有効期限ポリシーに従って) ドキュメントの所有者、マネージャー、または HR 担当者にメール通知が送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このオプションは、アドミニストレーターが [有効期限] チェックボックスを有効にした場合にのみ有効になります。

3. [送信] をクリックして従業員ドキュメントレコードを作成します。
[従業員ドキュメント監査記録] 関連リストのタブが表示されます。

   従業員ドキュメントが作成またはアップロードされてから消去されるまでの、すべてのアクションを表示します。

   次のアクションがキャプチャされます。

   - レコードが作成されました
   - フィールドが更新されました
   - 添付ファイルが削除されました
   - 添付ファイルが更新されました
   - 添付ファイルの名前が変更されました
   - プラットフォームタグが追加されました
   - プラットフォームタグが削除されました
   - ドキュメントが表示されました
   - ドキュメントがダウンロードされました
   - 従業員センター で従業員がダウンロードしたドキュメント

従業員ドキュメントをドキュメントリポジトリへ移動する

従業員ドキュメントは、HR ケースから従業員ドキュメントリポジトリに移動できます。従業員ドキュメントは、HR ケースのクローズが完了したときに、HR サービスによって自動的に移動するように設定することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ef.document_writer または sn_hr_core.case_reader

このタスクについて

従業員ドキュメントは、従業員ドキュメントリポジトリに直接追加することもできます。従業員ドキュメントリポジトリは、さまざまなソート機能を使用した迅速かつ簡単な識別を集中管理リポジトリに提供します。「従業員ドキュメントの作成または変更」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > すべての **HR** ケース.
2. 従業員ドキュメントが添付されているケースを選択します。
リストビューから従業員ドキュメントが関連付けられている HR ケースを識別する方法はありません。HR ケースを検索するには、HR ケース番号またはオープン対象者が必要です。
3. フォームヘッダーから、[添付ファイルを移動] をクリックします。
[添付ファイルを従業員ファイルに移動] メニューが表示されます。
4. 移動するドキュメントの隣にあるチェックボックスをオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[移動する添付ファイルの **COE** を選択してください] フィールドと [トピック詳細] フィールドは変更できますが、ドキュメントが間違ったタイプの HR ケースの下に追加されていた場合にのみ可能です。

5. 各ドキュメントの [ドキュメントタイプ] を選択します。
ドキュメントタイプは、カテゴリ化、アクセス可能なユーザー、保持ポリシーを決定します。関連するトピックの詳細のドキュメントタイプが表示されない場合は、正しくカテゴリ化するためにドキュメントタイプを作成する必要があります。「ドキュメントタイプのポリシーの定義」を参照してください。
6. [選択項目を移動] をクリックします。

タスクの結果
従業員ドキュメントが、HR ケースから従業員ドキュメントリポジトリに移動します。従業員ドキュメントが移動した後、ファイル名、形式、サイズがドキュメントの添付ファイルからコピーされます。

注:
HR サービスの [添付ファイルを自動的に移動] ボックスをオンにして、このプロセスを自動化することもできます。「HR サービスの構成」を参照してください。

次のタスク
添付ファイルを移動すると、添付ファイルがケースの [従業員ドキュメント] セクションに表示されます。

従業員ドキュメントの訴訟ホールドの追加または削除

訴訟ホールドは、ドキュメントタイプに関連するドキュメント、または HR プロファイルの従業員ドキュメントのすべてを削除できないようにするものです。

始める前に
必要なロール：
sn_hr_ef.admin、sn_hr_ef.manager、sn_hr_core.profile_writer、sn_hr_ef.legal_hold_writer

このタスクについて
訴訟ホールドは、関連付けられている従業員ドキュメントの保持ポリシーのすべてを保留します。

注:
システムアドミニストレーター [admin] としてログインしている場合は、従業員ドキュメント管理スコープ内で表示していることを確認します。スコープを変更した場合は、ページをリフレッシュする必要があります。

訴訟ホールドは、すぐに利用可能なドキュメントのクリーンアップメカニズムによってのみ、ドキュメントの消去を防止します。カスタムテーブルクリーナーやテーブルアーカイブルールなどのカスタムクリーンアップメカニズムには適用されません。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** プロファイル > **HR** プロファイル.
2. 訴訟ホールドを実行する HR プロファイルを選択します。
3. フォームヘッダーで [訴訟ホールド追加] をクリックします。
4. [このプロファイルに訴訟ホールドを追加します] から、理由を選択してコメントを追加します。
5. [**OK**] をクリックします。
6. コメントを追加します。
7. **[OK]** をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

8. ドキュメントタイプを訴訟ホールドにするには、次に移動します: **HR** 管理 > 従業員ドキュメント > ドキュメントタイプ.
9. ドキュメントタイプを選択します。
10. [訴訟ホールド追加] をクリックします。
    [法的ホールド追加] ボタンはフォームヘッダーにあります。
11. コメントを追加します。
12. **[OK]** をクリックします。
13. [更新] をクリックします。
    ドキュメントタイプに関連付けられているすべてのドキュメントは、訴訟ホールドになり、保持ポリシーに基づいて削除されなくなります。

複数の **HR** プロファイルへの訴訟ホールドの追加

一度に複数の HR プロファイルに訴訟ホールドを追加します。訴訟ホールドは、HR プロファイルの従業員ドキュメントを削除できないようにするものです。

始める前に

必要なロール：
sn_hr_ef.admin、sn_hr_ef.manager、sn_hr_core.profile_writer、sn_hr_ef.legal_hold_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** プロファイル > **HR** プロファイル.
2. リストビューで、訴訟ホールドを適用するすべての HR プロファイルを選択します。
3. [選択した行のアクション] で [訴訟ホールド追加] を選択します。
4. [訴訟ホールド追加] ダイアログボックスで、次の操作を行います。
   a. [理由] フィールドで、値を選択します。
   b. [コメント] フィールドに詳細を追加します。
   c. **[OK]** をクリックします。
   選択した HR プロファイルの従業員ドキュメントは、訴訟ホールドになり、保持ポリシーに基づいて削除されることはなくなります。

複数のドキュメントタイプへの訴訟ホールドの追加

一度に複数のドキュメントタイプに訴訟ホールドを追加します。訴訟ホールドは、ドキュメントタイプに関連するドキュメントを削除できないようにするものです。

始める前に

必要なロール：
sn_hr_ef.admin、sn_hr_ef.manager、sn_hr_core.profile_writer、sn_hr_ef.legal_hold_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > ドキュメントタイプ.
2. リストビューで、訴訟ホールドを適用するすべてのドキュメントを選択します。
3. [選択した行のアクション] で [訴訟ホールド追加] を選択します。
4. [訴訟ホールド追加] ダイアログボックスで、次の操作を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [理由] フィールドで、値を選択します。

b. [コメント] フィールドに詳細を追加します。

c. [OK] をクリックします。
選択したドキュメントタイプに関連付けられているドキュメントは、訴訟ホールドになり、保持ポリシーに基づいて削除されることはなくなります。

訴訟ホールド中のドキュメントの管理

現在または以前に訴訟ホールドであったドキュメントタイプまたは HR プロファイルすべてのリストを表示することができます。ドキュメントタイプまたは HR プロファイルに対して訴訟ホールドが実行され、解除された理由を表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.legal_hold_writer

このタスクについて
訴訟ホールドは、HR プロファイル、またはドキュメントタイプ別に従業員ドキュメントに対して実行されます。「従業員ドキュメントの訴訟ホールドの追加または削除」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 従業員ドキュメント > 訴訟ホールド.

2. ドキュメントタイプまたは HR プロファイルを選択します。

3. [訴訟ホールド理由] を変更します (該当する場合)。

4. [コメント] を入力します。

5. [更新] をクリックします。

従業員ドキュメントの消去ログを表示する

最適なシステムパフォーマンスを得るため、また内部プロセスに応じて、会社が決定したセキュリティポリシーに基づいて従業員ドキュメントが消去されます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.manager

このタスクについて
削除すると、インスタンスから従業員ドキュメントが永久に削除されます。消去することによって、全体のストレージが解放されます。

- どのドキュメントが削除されたかが消去ログに示されます。
- 削除されたドキュメントの属性は保持されます。
- 削除されたドキュメントを識別するデフォルトの属性は、社員番号と HR ケース番号です。従業員ドキュメント管理のプロパティでデフォルトを変更できます。

「従業員ドキュメント管理アプリケーションのプロパティ」を参照してください。

手順

移動先 すべて > **HR** 管理 > 従業員ドキュメント > 削除ログ.
消去されたドキュメントのリストが、従業員ドキュメント管理アプリケーションのプロパティの [有効にすると以下のフィールドがドキュメント削除ログに含まれます] で指定したフィールドとともに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

での一括インポート 従業員ドキュメント管理

従業員ドキュメント管理一括インポート機能を使用して、外部のサードパーティ製クラウドベースのストレージまたはローカルネットワークディレクトリーから従業員ドキュメントを 従業員ドキュメント管理 にコピーします。従業員ドキュメントがHR サービスデリバリ (HRSD)にあれば、管理が効率的かつ簡単になります。

注:

- 従業員ドキュメント管理 のステージローカルファイルワークフローを使用して、MID サーバーを介して SSH プロトコルを使用してファイルをインポートできます。
- ローカルファイルのステージングワークフローは、オーケストレーションプラグイン (com.snc.runbook_automation) をインストールしている場合にのみ使用できます。このワークフローの SSH 関連アクティビティは、オーケストレーションプラグインの一部としてのみ利用できます。

現在、HR サービスデリバリ (HRSD)の外部に従業員ドキュメントを格納している場合は、これらのドキュメントを統合することができ、また社員の在職期間中、ドキュメントを維持することができます。

現在のドキュメントリポジトリ

現在従業員ドキュメントを格納している場所によって、一括インポートの設定が決まります。一括インポート 従業員ドキュメント管理 機能は、以下との統合を提供します。

- ローカルドキュメントストレージソリューション。
- サードパーティ製のクラウドベースのドキュメントストレージソリューション

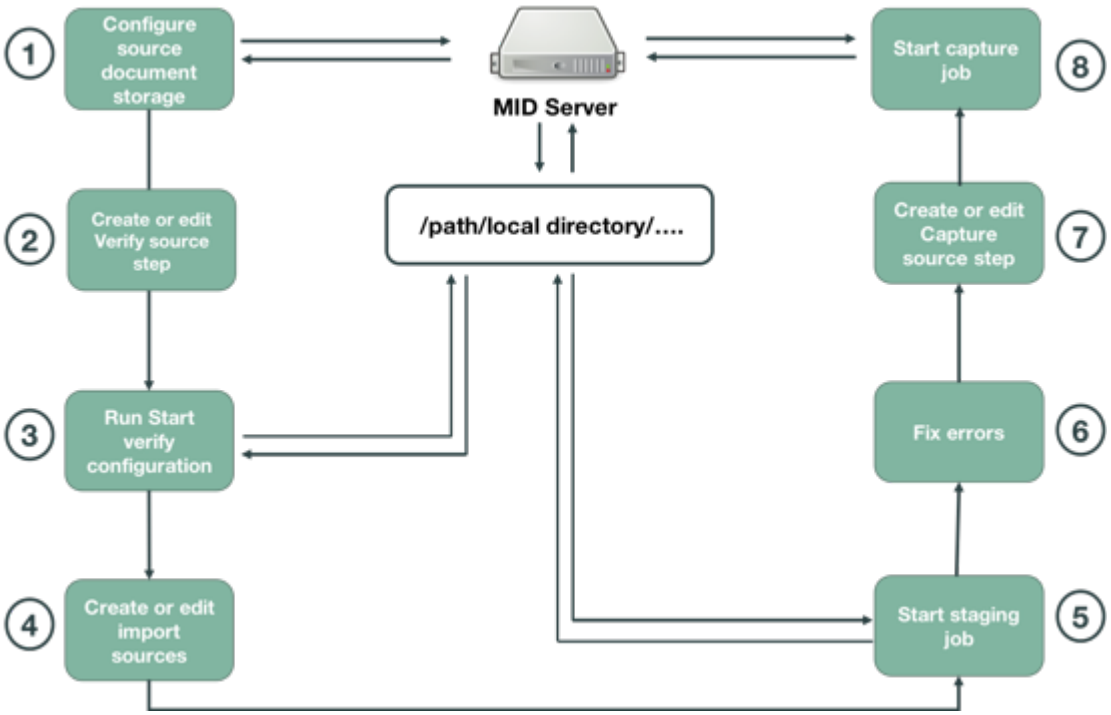
ローカルドキュメントストレージの設定

ローカルドキュメントリポジトリから従業員ドキュメントをインポートするには、オーケストレーション [com.snc.runbook_automation] プラグインを有効にする必要があります。

注:
Java JRE 6 以降も必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



HR サービスデリバリ (HRSD)をローカルドキュメントリポジトリで設定するプロセスは以下のとおりです。

1. HR サービスデリバリ (HRSD)を、従業員ドキュメントインポート設定のソース場所と通信するように設定します。

   ローカルドキュメントストレージを設定する前に、MID サーバー が設定され、利用可能なことを確認します。MID サーバーは、ServiceNow インスタンスとアプリケーション、データソース、サービスの間で行われるデータの通信や移動を容易にするために必要です。

   重要:
   デフォルトでは、この機能はファイルサーバーが UNIX であると想定しています。ファイルサーバーが UNIX 以外の OS の場合は、ソリューションをカスタマイズする必要があります。

   - Secure Shell Protocol (SSH) 認証情報のみがサポートされています。
   - MID サーバーは Windows または Linux サーバー上に配置できます。インポートするファイルをホストするサーバーは、Windows 以外である必要があります。

     注:
     ローカルドキュメントストレージを構成する他の方法では、カスタム開発が必要です。

   ローカルドキュメントストレージでの認証に使用する認証情報を作成します。「MID サーバーへの SSH 認証情報の設定 」を参照してください。

   注:
   ローカルドキュメントリポジトリへ接続する際に、アドミン権限を付与する必要が生じる場合があります。

2. 確認のソース手順を作成または編集します。この手順では、ローカルディレクトリーと 従業員ドキュメント管理の間の接続を検証するために必要なソース手順を作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

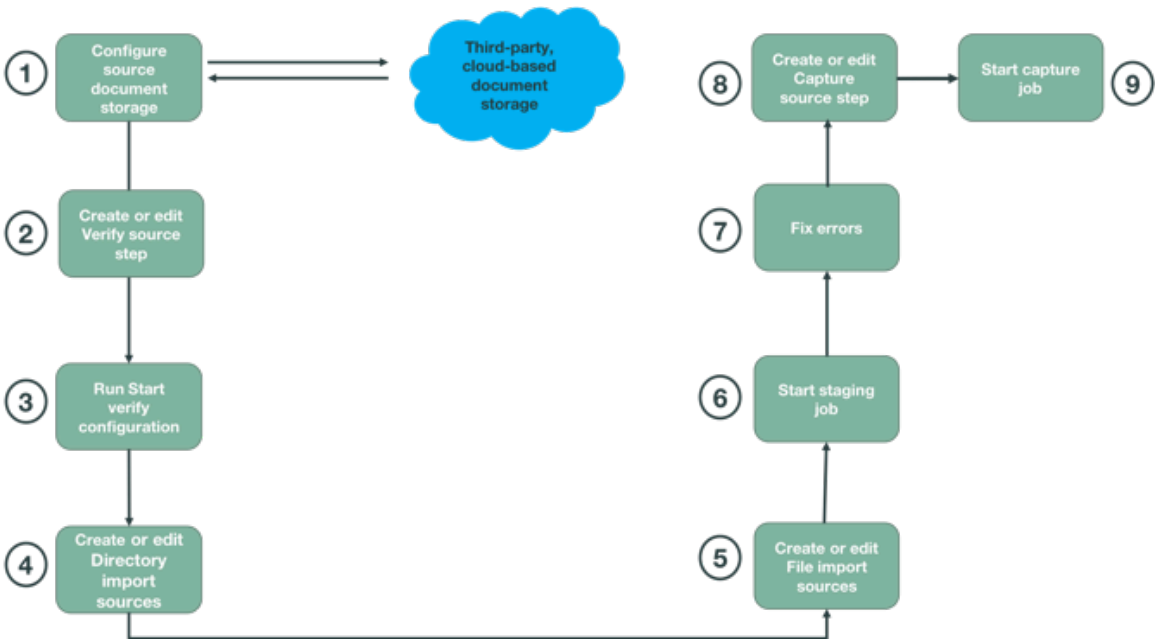
> **注:**
> 集中管理リポジトリにソースの従業員ドキュメントがある場合は、シンプルなディレクトリー構造と一貫したファイルの命名規則の使用を強くお勧めします。そうすれば、エラーを少なくすることができます。

3. ソースジョブの検証開始を実行することで、接続を確認し、ソースの従業員ドキュメントが識別され、位置が特定されたことを確認します。
4. 従業員ドキュメントのインポートソースの作成または編集この手順では、ローカルドキュメントストレージから 従業員ドキュメント管理 にインポートするソースドキュメントを識別します。
5. ステージングジョブを実行します。このステップでは、ソースの従業員ドキュメントに関する情報を、従業員ドキュメントステージング [sn_hr_ef_import_staging] テーブルに保存します。従業員ドキュメントのインポートに必要な情報はすべて、このレコードに含まれています。
6. ステージングレコードを表示し、ステップ 3 と 4 が正しいことを確認します。ステージングテーブルでは、エラーを修正することができます。
7. キャプチャのソース手順を作成または編集します。このソース手順は、ステージングレコードとソース従業員ドキュメントを 従業員ドキュメント管理 にインポートします。
8. [準備完了] ステータスのステージングレコードを処理するキャプチャジョブを開始し、ソース従業員ドキュメントをプルまたは検索します。ソースの従業員ドキュメントが 従業員ドキュメント管理 にコピーされます。

サードパーティ製のクラウドベースのドキュメントストレージソリューションの設定

サードパーティ製のクラウドベースのドキュメントリポジトリから従業員ドキュメントをインポートするには、ServiceNow 統合ハブインストーラー[com.glide.hub.integrations] プラグインを有効にする必要があります。

> **注:**
> サードパーティのクラウドベースのドキュメントストレージとの統合は、カスタム実装と見なされます。 従業員ドキュメント管理 一括インポートは、サードパーティのクラウドベースのドキュメントストレージと統合するための基本的なフレームワークを提供します。 ServiceNow ソリューションコンサルタントとの相談が必要になる場合があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サードパーティ製のクラウドベース (ソース) ドキュメントリポジトリを設定するには、以下が必要です。

- ソースドキュメントリポジトリの URL
- 認証情報エイリアス

HR サービスデリバリ (HRSD)をサードパーティ製のクラウドベースのドキュメントストレージソリューションで設定するプロセスは、以下のとおりです。

1. HR サービスデリバリ (HRSD)をサードパーティ製のクラウドベースのドキュメントリポジトリと通信するように設定します。
2. 確認のソース手順を作成または編集します。この手順では、サードパーティ製のクラウドベースのドキュメントリポジトリと 従業員ドキュメント管理の間の接続を検証するために必要なソース手順を作成します。

   注:
   ソースの従業員ドキュメントには、シンプルなディレクトリー構造と一貫したファイルの命名規則の使用を強くお勧めします。そうすれば、エラーを少なくすることができます。

3. ソースジョブの検証開始を実行して、サードパーティ製のクラウドベースのドキュメントリポジトリからの接続が 従業員ドキュメント管理と通信していることを確認します。
4. ディレクトリーのインポートソース手順の作成または編集この手順は、ソースドキュメントが格納されているサードパーティ製のクラウドベースのドキュメントストレージのディレクトリーを識別するものです。
5. ファイルインポートソース手順の作成または編集この手順では、サードパーティ製のクラウドベースのドキュメントストレージから 従業員ドキュメント管理 にインポートするソースドキュメントを指定します。
6. ステージングジョブを実行します。このステップでは、ソースの従業員ドキュメントに関する情報を、従業員ドキュメントステージング [sn_hr_ef_import_staging] テーブルに保存します。従業員ドキュメントのインポートに必要な情報はすべて、このレコードに含まれています。
7. ステージングレコードを表示し、ステップ 3 と 4 が正しいことを確認します。ステージングテーブルでは、エラーを修正することができます。
8. キャプチャのソース手順を作成または編集します。このソース手順は、ステージングレコードとソース従業員ドキュメントを 従業員ドキュメント管理 にインポートします。
9. [準備完了] ステータスのステージングレコードを処理するキャプチャジョブを開始し、ソース従業員ドキュメントをプルまたは検索します。ソースの従業員ドキュメントが 従業員ドキュメント管理 にコピーされます。

ファイルサイズ制限

ベースシステムでは、30 メガバイト以下の従業員ドキュメントをインポートできます。

従業員ドキュメント管理 アプリケーションのプロパティの **sn_hr_ef.max_file_size** フィールドを使用して、許可される最大ファイルサイズを設定します。

注:
最大サイズを増やすと、システムパフォーマンスに影響する場合があります。

詳細については、「従業員ドキュメント管理アプリケーションのプロパティ」を参照してください。

インポートマッピングを使用してソース従業員ドキュメントを検索および変換する

インポートマッピングは、ソースドキュメントリポジトリからソース従業員ドキュメントを検索し、それらを従業員ドキュメント管理にインポートするために変換します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インポートマップでは、ソースドキュメントリポジトリからのメタデータの取得に使用するマッピング変数を定義します。また、インポートする従業員ドキュメントを正しく識別し、それらを従業員ドキュメント管理の必要な要素にマップすることもできます。

ローカルネットワークディレクトリーに必要な要素：

- 従業員名
- ドキュメントタイプ
- ファイル名

サードパーティ製のクラウドベースのディレクトリーに必要な要素：

- アイテム
- アイテム
- 従業員名
- ドキュメントタイプ
- ファイル名
- URL

出力ファイルからフィールドと値を解析する

ソースドキュメントリポジトリが出力ファイルを提供する場合は、出力ファイルのマッピングの場所、解析、マッピングを、従業員ドキュメント管理に必要な値に変換できます。出力ファイルを変換するには、次の操作を行います。

- 出力ファイル内のアイテムのアレイを検索するフィールドマッピングタイプを作成します (JSON は出力ファイルの例)。
- ファイル ID を検索するアレイ内の各アイテム用に、フィールドマッピングタイプを作成します。
- 従業員のマップ済み要素を検索するフィールドマッピングタイプを作成します。
- docType のマップ済み要素を検索するフィールドマッピングタイプを作成します。
- fileName のマップ済み要素を検索するフィールドマッピングタイプを作成します。
- URL のマップ済み要素を検索するフィールドマッピングタイプを作成します。

ファイル名から抽出

ソース従業員ドキュメントが以下を満たしている場合：

- 一貫性のある命名規則。
- 従業員ファイルのファイル名の中に、必要なすべてのメタデータがある。

インポートマップを使用して、ソース従業員ドキュメントを検索し、従業員ドキュメント管理に必要な値に変換することができます。

たとえば、従業員ドキュメントに一貫性のある命名規則 (Abel_Tuter_LOARequestLeave.pdf) がある場合、ファイル名の一部を従業員ドキュメント管理の必須要素にマップできます。

- 社員名：abel.tuter
- ドキュメントタイプ：LOARequestLeave
- ファイル名：Abel_Tuter_LOARequestLeave.pdf

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプティング

スクリプトを使用して、従業員ドキュメント管理の必要なマップ要素にソース要素をマップすることもできます。「スクリプト」を参照してください。

注:
ベースシステムでは、モデルとして使用できるインポートマップの例を提供します。

従業員ドキュメント管理の一括インポートをソースドキュメントリポジトリで設定する

従業員ドキュメントインポート設定を使用して、ソースドキュメントリポジトリの識別と通信を行います。ソースドキュメントリポジトリは、現在従業員ドキュメントが格納されている場所です。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.admin、sn_hr_ef.document_import

このタスクについて
ソースドキュメントリポジトリから従業員ドキュメントを移動する前に、以下の操作が必要です。

- ドキュメントをプルする元のリポジトリのタイプを識別します。
- ドキュメントをプルする元のリポジトリから URL と認証情報を識別します。または、ドキュメントをプルする元のディレクトリーを識別します。
- ソースリポジトリと従業員ドキュメント管理間の通信が確立されていることをテストします。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 一括インポート > 構成のインポート.
2. フォームのフィールドに入力します。

従業員ドキュメントのインポート設定

フィールド	説明
名前	従業員ドキュメントの一括アップロード設定を識別する、説明的な名前です。
ソースタイプ	従業員ドキュメントを移動する元のソースを識別します。 ○ ローカル：ソースの従業員ドキュメントリポジトリはローカルです。 ○ URL：ソースの従業員ドキュメントリポジトリはクラウドベースです。
ホスト	[ソースタイプ] から [ローカル] を選択すると表示されます。 プルする元のローカルソース従業員ドキュメントリポジトリの IP アドレスです。 ローカルディレクトリーからプルする場合、ソースの IP アドレスは MID サーバーを経由して接続されます。
URL	[ソースタイプ] から [**URL**] を選択すると表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	クラウドベースのドキュメントリポジトリである、ソーススサードパーティの URLです。
ディレクトリー	プルする元のローカルソース従業員ドキュメントリポジトリ内のディレクトリーです。 ローカルのソースのタイプには、再帰的なディレクトリー構造を指定できます。 クラウドベースの (URL) ソースタイプのサードパーティには、ルートディレクトリーのみを指定できます。 **注:** クラウドベースリポジトリのサードパーティに複数のディレクトリーがある場合、それぞれに個別の従業員ドキュメントインポート設定が必要です。[クローンの構成] ボタンを使用すると、簡単にクローンを作成できます。
ステージングレコードの状態	従業員ドキュメントに挿入される前に、インポートされた従業員ドキュメントステージングレコードに割り当てられたステータスです。 ○ ドラフト：従業員ドキュメントに挿入する前に、ステージングレコードを検証できます。 **注:** マッピング設定を調整する際は、[ドラフト] ステータスをテスト環境でデフォルトとして使用します。[ドラフト] ステータスの従業員ドキュメントは、キャプチャステップで処理する前に、[準備完了] に変更する必要があります。 ○ 準備完了：従業員ドキュメントのステージングレコードが正確であり検証の必要がない場合に、このステータスを使用します。発生したエラーは、引き続き解決できます。検証が完了しない場合、ステータスはエラーに変更されます。 **注:** テスト後にマッピング設定にエラーがない場合、実稼働環境のデフォルトとして [準備完了] ステータスを使用します。[準備完了] ステータスの従業員ドキュメントは、キャプチャステップで自動的に処理されます。
認証情報エイリアス	認証情報または接続レコードにラベルを付ける、接続と資格情報のエイリアス ID です。認

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	証情報エイリアスは、ローカルソースドキュメントリポジトリへの接続に必要です。 認証情報エイリアスは、ローカルソースドキュメントリポジトリから設定されます。 ローカルドキュメントリポジトリにアクセスするための認証情報は、インスタンスに保存され、エイリアスのタグが付きます。
ドメイン	ドメインセパレーションを介して自動で入力され、従業員ドキュメント一括アップロードを設定している特定のドメインを識別します。
ログマッピング	ステージングフェーズ中に、システムログにデバッグステートメントを出力することを示します。 ログマッピングは、マッピングのデバッグを容易にします。テストフェーズ中に最初に一括インポートを設定する場合に推奨します。

注:
認証情報とエイリアスの詳細については、「資格情報、接続、およびエイリアスの概要」を参照してください。

ドメインセパレーションの詳細については、「ドメインセパレーションとHR サービスデリバリ」を参照してください。

3. [保存]、[送信]、または [更新] を選択します。
[従業員ドキュメントのインポートソース] タブと [従業員ドキュメントのインポートマップ] タブが表示されます。

インポート設定の作成または編集

従業員ドキュメントをインポートするには、ローカルドキュメントリポジトリまたはサードパーティ製のクラウドベースのリポジトリから、従業員ドキュメント管理にソース従業員ドキュメントをマップします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.document_import

このタスクについて
ローカルドキュメントリポジトリでは、名前のマッピングは、ファイル名からファイルのメタデータを取得します。

手順

1. [従業員ドキュメントのインポート設定] フォームで、[従業員ドキュメントのインポートマップ] タブをクリックします。
2. [新規] または既存のインポート設定をクリックします。
3. フォームに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員ドキュメントのインポートマップ

フィールド	説明
設定	従業員ドキュメントのインポート設定の名前です。「従業員ドキュメント管理の一括インポートをソースドキュメントリポジトリで設定する」を参照してください。
マッピングタイプ	ソースドキュメントリポジトリ内のソース従業員ドキュメントを検索する方法を定義します。 ○ フィールド：ソースドキュメントに関する情報アレイ内で、マップするアレイの特定部分を識別することを示します。 ○ 値：マッピング対象のソースドキュメントに関する情報アレイ内で、特定の用語を識別していることを示します。
正規表現	ソースリポジトリから含めるファイルを識別する正規表現の文字列です。 たとえば、(\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+) は、英数字、アンダースコア、ピリオドを含むファイル名と一致します。アレイ内の情報の特定部分が識別されると、その部分をマップできます。 既存の命名規則が一貫しているほど、ソースリポジトリから従業員ドキュメントを見つけやすくなります。
置換	従業員ドキュメント管理にインポートするときに、ソース従業員ドキュメントに含める情報です。 たとえば、ソース従業員ドキュメントのアレイに学校があるとします。ドキュメントタイプの成績証明書を、同等の新しい値にしようとしています。次のように入力します。 ○ 置換：成績証明書 ○ マップ済みの要素：docType ○ ソース要素：学校 **注:** 置換する値の定義に正規表現を使用することもできます。正規表現を使用する場合は、正規表現テストサイトを使用して、正しい解析であることを確認します。
マップ済みの要素	取得するメタデータフィールドと作成された最終ステージングレコードに含まれる値を定義します。 ソース従業員ドキュメントをマッピングする、インポートドキュメントステージング

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[sn_hr_ef_import_staging] テーブルのフィールドです。 ベースシステムでは、ソース従業員ドキュメントをマップできる次のフィールドを提供します。 ○ docType：ドキュメントタイプ ○ fileName：ファイル名 ○ employee：従業員名
ソース要素	従業員ドキュメント管理にマッピングする、ローカルかサードパーティ製のクラウドベースのリポジトリのフィールドまたは値です。 たとえば、ソースファイル名に従業員の名前が含まれている場合、従業員の名前をソース要素として使用することができ、従業員のマップ済み要素を使用できます。
フィルターの正規表現	ソース従業員ドキュメントリポジトリのアレイ内で検出された文字と一致する正規表現のシーケンスです。このフィールドを使用して、ソース従業員ドキュメントの識別を絞り込みます。
フィルターフィールド	正規表現と一致するファイルがインポートされたときに、ソースリポジトリから返された情報のアレイ内で検出された特定の文字を探します。 **注:** 置換する値の定義に正規表現を使用することもできます。正規表現を使用する場合は、正規表現テストサイトを使用して、正しい解析であることを確認します。 マップする情報を絞り込むには、このフィールドを使用します。 たとえば、「first_last_xxx.pdf (abel_tuter_tuition.pdf)」のフォーマットのファイル名を持つファイルのみをインポートするには、以下のようにします。 ○ 正規表現：(\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+) ○ マップ済み要素：fileName ○ ソース要素：fileName ○ フィルターフィールド：.pdf

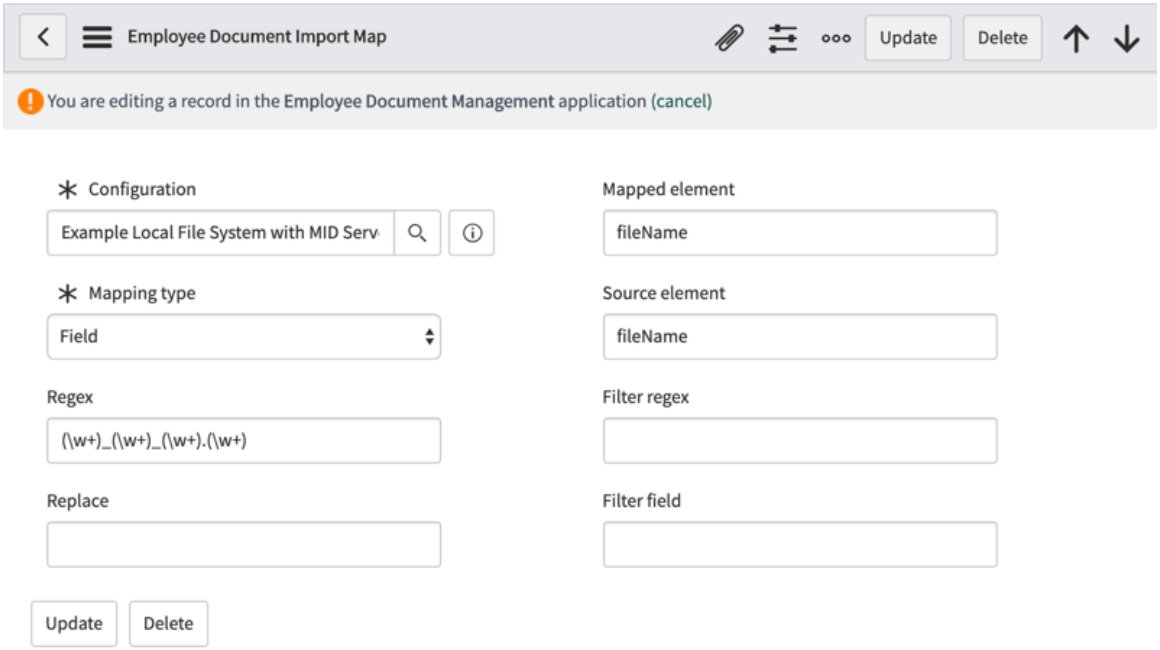
ファイル名の例

ファイル名の例は、abel_tuter_tuition.pdf です。

ソースリポジトリからファイル名を検索し、抽出することについては、次の例を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



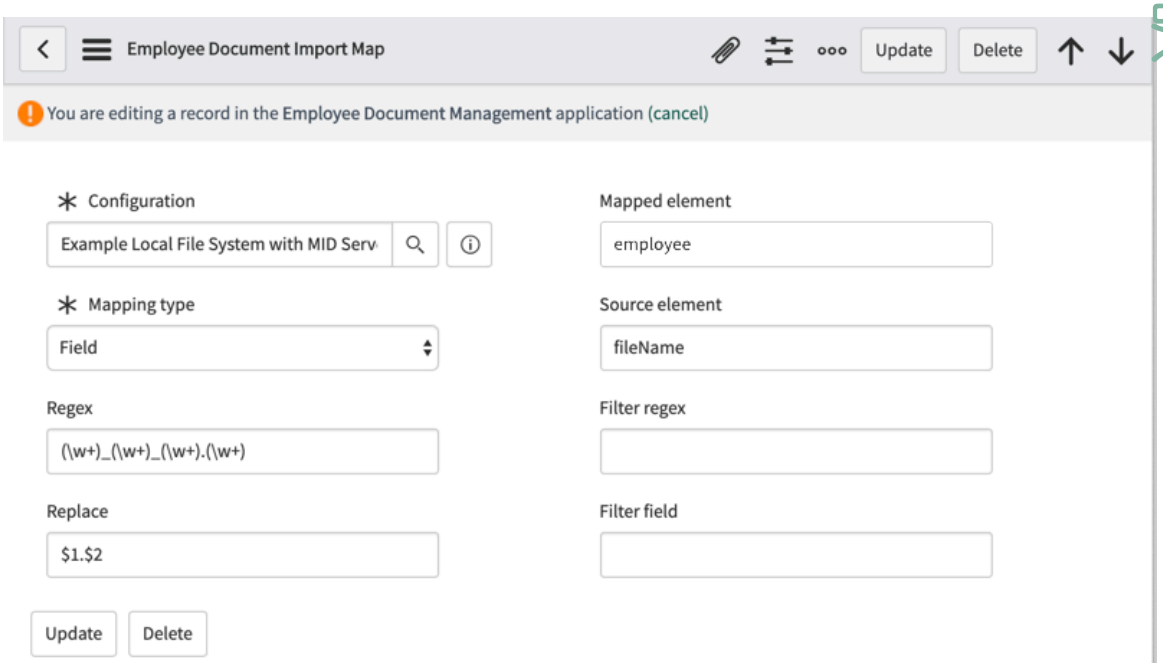
インポートマップは、「fileName」というソース要素を探しています。

インポートマップは、このソース要素を「fileName」というマップ済みの要素に変換しようとしています。

正規表現は、ファイル名のフォーマット「first_last_xxx.pdf」を探しています。

従業員名のファイル名の例

ファイル名から従業員名が抽出されます。従業員名は従業員ドキュメント管理の要件です。



インポートマップは、「fileName」というソース要素を探しています。

インポートマップは、このソース要素を「employee」というマップ済みの要素に変換しようとしています。

自動翻訳

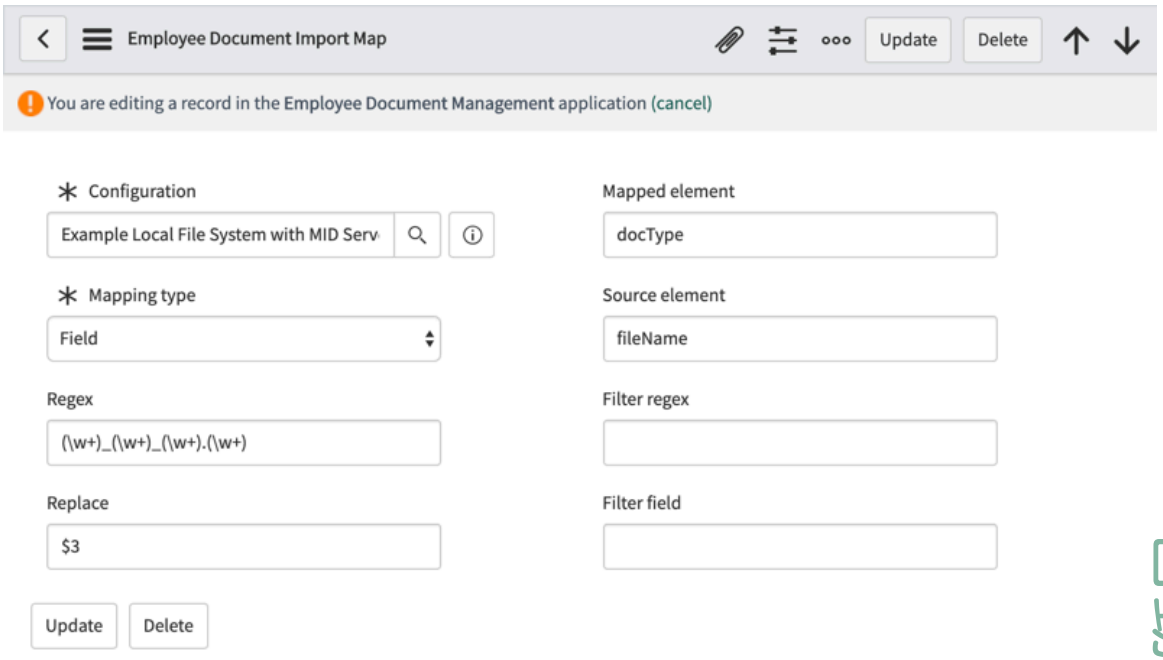
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

正規表現は、ファイル名のフォーマット「first_last_tuition.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+)」を探しています。

これは元のファイル名を「first.last ($1.$2)」で置き換えます。

ドキュメントタイプのファイル名の例

ファイル名からドキュメントタイプが抽出されます。ドキュメントタイプは従業員ドキュメント管理の要件です。



インポートマップは、「fileName」というソース要素を探しています。

インポートマップは、このソース要素を「docType」というマップ済みの要素に変換しようとしています。

正規表現は、ファイル名のフォーマット「first_last_tuition.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+)」を探しています。

これは docType 「tuition ($3)」を作成します。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

確認のソース手順の作成または編集

従業員ドキュメントインポートジョブを使用して、検証のソース手順を作成します。検証は、ローカルディレクトリーまたはサードパーティ製のクラウドベースのドキュメントリポジトリと、従業員ドキュメント管理の間の接続を検証するために必要です。検証のソース手順は、処理が予定されているソース従業員ファイルがあるかどうかについても確認します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ef.admin、sn_hr_ef.document_import

このタスクについて

ベースシステムでは、モデルとして使用できる検証のソース手順のサンプルを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 構成のインポート.
2. 既存のインポート設定レコードをクリックします。
3. [従業員ドキュメントのインポートソース] タブで、既存の検証のソース手順または [新規] をクリックします。
4. フォームに入力するか、フォームを編集します。

従業員ドキュメントのインポートソース - 検証

フィールド	説明
設定	従業員ドキュメントの一括アップロード設定を識別する、説明的な名前です。
ソースの手順	インポートジョブを構成するインポート手順です。[検証] を選択します。 検証：従業員ドキュメントのインスタンスとソースリポジトリ (サードパーティ製クラウドベースまたはローカル) 間の接続が正しく設定され、通信が可能であることを確認します。
インポートタイプ	ソースの手順を動作させるインポートタイプです。ソースの手順を動作させる方法を選択できます。 ○ サブフロー：インポートステップを動作させる他のワークフローによって起動するワークフローです。「サブフローとして使用されるワークフロー」を参照してください。 ○ フローアクション：インポートの手順を動作させる [フローデザイナー] アクションです。「フローデザイナー」を参照してください。 ○ ワークフロー：複数手順のプロセスを提供する自動化の方法です。「ワークフロー」を参照してください。 ○ スクリプト：インポートステップの自動化に使用します。「スクリプト」を参照してください。
アプリケーション	インポートソースが使用されているアプリケーションです。
ドメイン	ドメインセパレーションを介して自動で入力され、従業員ドキュメント一括アップロードを設定している特定のドメインを識別します。
サブフロー アクション Workflow スクリプト	インポートタイプに基づいてソースの手順を起動する、サブフロー、フローアクション、ワークフロー、またはスクリプトです。たとえば、インポートタイプとしてフローアクションを使用する場合、以前に作成したアクションを選択する [アクション] ドロップダウンが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [送信] または [更新] をクリックします。
6. [開始の構成を確認する] 関連リンクをクリックして検証ジョブを開始します。
   従業員ドキュメントのインポートジョブ タブが表示され、キューに格納 ステータスの検証ジョブがそこに表示されます。
7. フォームを再ロードして、インポートの手順が検証されたかどうか確認します。
   [検証済み] は、認証情報が正しくディレクトリーが有効なことを示し、ディレクトリー内で検出されたソース従業員ファイルの数を表示します。

ステージディレクトリールックアップのソース手順の作成または編集

従業員ドキュメントインポートジョブを使用して、ステージディレクトリーのソース手順を作成します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ef.admin、sn_hr_ef.document_import

このタスクについて

ステージディレクトリーは、ローカルまたはサードパーティ製のクラウドベースのドキュメントリポジトリからソース従業員ドキュメントを見つけるために必要です。この手順は、解析済みデータを含む各ファイルのファイル名の解析、およびステージングテーブルのレコード作成にマッピングも使用します。

ベースシステムでは、モデルとして使用できるステージ - ディレクトリーのソース手順のサンプルを提供します。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 構成のインポート.
2. 既存のインポート設定レコードをクリックします。
3. [従業員ドキュメントのインポートソース] タブで、既存のステージ - ディレクトリーのソース手順または [新規] をクリックします。
4. フォームに入力するか、フォームを編集します。

従業員ドキュメントのインポートソース - ステージ - ディレクトリー

フィールド	説明
設定	従業員ドキュメントの一括アップロード設定を識別する、説明的な名前です。 名前は従業員ドキュメントのインポート構成に由来します。「従業員ドキュメント管理の一括インポートをソースドキュメントリポジトリで設定する」を参照してください。
ソースの手順	インポートジョブを構成するインポート手順です。ステージ - ディレクトリーを選択します。 ステージ - ディレクトリー：ソースリポジトリからの従業員ドキュメントの場所とマッピングが正しくなるようにします。
インポートタイプ	ソースの手順を動作させるインポートタイプです。ソースの手順を動作させる方法を選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ サブフロー：インポートステップを動作させる他のワークフローによって起動するワークフローです。「サブフローとして使用されるワークフロー」を参照してください。 ○ フローアクション：インポートの手順を動作させる [フローデザイナー] アクションです。「フローデザイナー」を参照してください。 ○ ワークフロー：複数手順のプロセスを提供する自動化の方法です。「ワークフロー」を参照してください。 ○ スクリプト：インポートステップの自動化に使用します。「スクリプト」を参照してください。
アプリケーション	インポートソースが使用されているアプリケーションです。
ドメイン	ドメインセパレーションを介して自動で入力され、従業員ドキュメント一括アップロードを設定している特定のドメインを識別します。
サブフロー アクション Workflow スクリプト	インポートタイプに基づいてソースの手順を起動する、サブフロー、フローアクション、ワークフロー、またはスクリプトです。たとえば、インポートタイプとしてフローアクションを使用する場合、以前に作成したアクションを選択する [アクション] ドロップダウンが表示されます。

5. [送信] または [更新] をクリックします。

ステージファイルのソース手順の作成または編集

従業員ドキュメントインポートジョブを使用して、ステージファイルのソース手順を作成します。ステージファイルは、サードパーティ製のクラウドベースのドキュメントリポジトリからのソース従業員ドキュメントをステージングするために必要です。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ef.admin、sn_hr_ef.document_import

このタスクについて

ベースシステムでは、モデルとして使用できるステージ - ファイルのソース手順のサンプルを提供します。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 構成のインポート.
2. 既存のインポート設定レコードをクリックします。
3. [従業員ドキュメントのインポートソース] タブで、既存のステージ - ファイルのソース手順または [新規] をクリックします。
4. フォームに入力するか、フォームを編集します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

従業員ドキュメントのインポートソース - ステージ - ファイル

フィールド	説明
設定	従業員ドキュメントの一括アップロード設定を識別する、説明的な名前です。 名前は従業員ドキュメントのインポート構成に由来します。「従業員ドキュメント管理の一括インポートをソースドキュメントリポジトリで設定する」を参照してください。
ソースの手順	インポートジョブを構成するインポート手順です。ステージ - ファイルを選択します。 ステージ - ファイル：ソースリポジトリの従業員ドキュメントの場所とマッピングが正しくなるようにします。
インポートタイプ	ソースの手順を動作させるインポートタイプです。ソースの手順を動作させる方法を選択できます。 ○ サブフロー：インポートステップを動作させる他のワークフローによって起動するワークフローです。「サブフローとして使用されるワークフロー」を参照してください。 ○ フローアクション：インポートの手順を動作させる [フローデザイナー] アクションです。「フローデザイナー」を参照してください。 ○ ワークフロー：複数手順のプロセスを提供する自動化の方法です。「ワークフロー」を参照してください。 ○ スクリプト：インポートステップの自動化に使用します。「スクリプト」を参照してください。
アプリケーション	インポートソースが使用されているアプリケーションです。
ドメイン	ドメインセパレーションを介して自動で入力され、従業員ドキュメント一括アップロードを設定している特定のドメインを識別します。
サブフロー アクション Workflow スクリプト	インポートタイプに基づいてソースの手順を起動する、サブフロー、フローアクション、ワークフロー、またはスクリプトです。たとえば、インポートタイプとしてフローアクションを使用する場合、以前に作成したアクションを選択する [アクション] ドロップダウンが表示されます。

5. [送信] または [更新] をクリックします。

6. [ジョブのステージングを開始する] 関連リンクをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ステージングジョブは、ソースドキュメントディレクトリーとソースファイルがステージングできることを確認します。[従業員ドキュメントのインポートジョブ] タブが表示され、[キューに格納] ステータスのステージのインポート手順がそこに表示されます。

7. フォームを再ロードして、ステージのインポート手順が完了されたかどうか確認します。[従業員ドキュメントステージング] タブが表示されます。ステージングテーブル内のすべてのソースドキュメントを表示でき、必要に応じて修正することができます。「ステージングテーブルの従業員ドキュメントの修正」を参照してください。
8. ステータスが [ドラフト] のステージング済みのドキュメントを [準備完了] に変更します。ステージング済みのドキュメントを キャプチャ 手順で選択するには、[準備完了] ステータスである必要があります。[ドラフト] ステータスのすべてのステージング済みのドキュメントをチェックし、[選択した行のアクション] から [インポートの準備完了] を選択するか、特定のステージング済みドキュメントを開き、[インポートの準備完了] を選択することで、ステータスを変更できます。

キャプチャのソース手順の作成または編集

従業員ドキュメントインポートジョブを使用して、キャプチャのソース手順を作成または編集します。キャプチャは、ローカルまたはサードパーティ製のクラウドベースのドキュメントリポジトリからソース従業員ドキュメントをインポートするために必要です。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ef.admin、sn_hr_ef.document_import

このタスクについて

ベースシステムでは、モデルとして使用できるキャプチャのソース手順のサンプルを提供します。ローカルドキュメントリポジトリの例では、利用可能なサンプルスクリプトを提供します。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 構成のインポート.
2. 既存のインポート設定レコードをクリックします。
3. [従業員ドキュメントのインポートソース] タブで、既存のキャプチャのソース手順または [新規] をクリックします。
4. フォームに入力するか、フォームを編集します。

従業員ドキュメントのインポートソース - キャプチャ

フィールド	説明
設定	従業員ドキュメントの一括アップロード設定を識別する、説明的な名前です。 名前は従業員ドキュメントのインポート構成に由来します。「従業員ドキュメント管理の一括インポートをソースドキュメントリポジトリで設定する」を参照してください。
ソースの手順	インポートジョブを構成するインポート手順です。 [検証] を選択します。 キャプチャ：ソースリポジトリの従業員ドキュメントが従業員ドキュメント管理にインポートされるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
インポートタイプ	ソースの手順を動作させるインポートタイプです。ソースの手順を動作させる方法を選択できます。 ○ サブフロー：インポートステップを動作させる他のワークフローによって起動するワークフローです。「サブフローとして使用されるワークフロー」を参照してください。 ○ フローアクション：インポートの手順を動作させる [フローデザイナー] アクションです。「フローデザイナー」を参照してください。 ○ ワークフロー：複数手順のプロセスを提供する自動化の方法です。「ワークフロー」を参照してください。 ○ スクリプト：インポートステップの自動化に使用します。「スクリプト」を参照してください。
アプリケーション	インポートソースが使用されているアプリケーションです。
ドメイン	ドメインセパレーションを介して自動で入力され、従業員ドキュメント一括アップロードを設定している特定のドメインを識別します。
サブフロー アクション Workflow スクリプト	インポートタイプに基づいてソースの手順を起動する、サブフロー、フローアクション、ワークフロー、またはスクリプトです。たとえば、インポートタイプとしてフローアクションを使用する場合、以前に作成したアクションを選択する [アクション] ドロップダウンが表示されます。

5. [送信] または [更新] をクリックします。
   検証の設定とステージングジョブが正常に実行された後、キャプチャジョブを実行します。
6. [キャプチャジョブの開始] 関連リンクをクリックします。
   キャプチャジョブは、従業員ドキュメント管理にソースドキュメントをインポートします。[従業員ドキュメントのインポートジョブ] タブが表示され、[キューに格納] ステータスのステージのインポート手順がそこに表示されます。
7. フォームを再ロードして、ステージのインポート手順が完了し、ステータスが [完了] になっているかどうか確認します。

一括インポートマップの例

一括インポートを正常に行うためには、従業員ドキュメント管理の必要な要素にソース従業員ドキュメントをマップすることが重要です。

このトピックでは、ソース従業員ドキュメントを従業員ドキュメント管理の必要な要素にマップする方法の例を示します。提供されている値は、インポートマップ設定手順の紹介を目的とする例です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

既存ファイル名から直接フィールドと値をマップする

ソース従業員ドキュメントがローカルリポジトリに存在する場合は、既存の従業員ドキュメントファイル名を使用することをお勧めします。

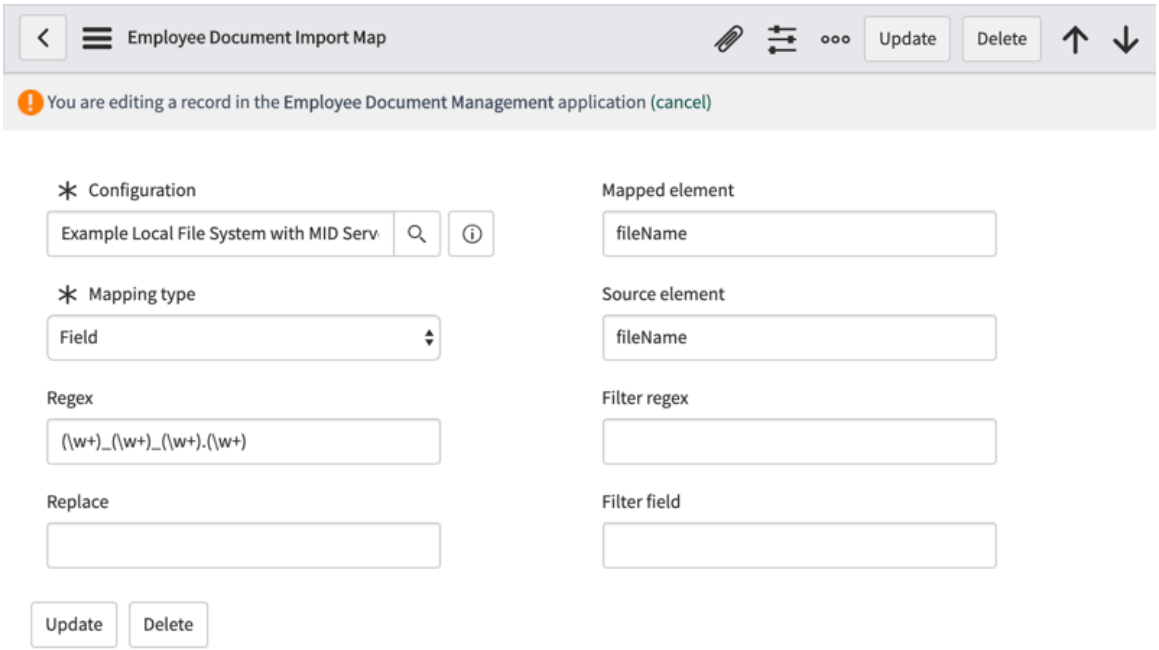
たとえば、従業員ドキュメントは、ファイル名「Abel_Tuter_tuition.pdf」の中に、従業員ドキュメント管理にマップするメタデータのすべて持つことができます。

注:
置換値の定義に正規表現を使用する場合は、正規表現テストサイトを使用して、正しい解析であることを確認します。

ファイル名の例

ファイル名の例は、abel_tuter_tuition.pdf です。

ソースリポジトリからファイル名を検索し、抽出することについては、次の例を参照してください。



インポートマップは、「fileName」というソース要素を探しています。

インポートマップは、このソース要素を「fileName」というマップ済みの要素に変換しようとしています。

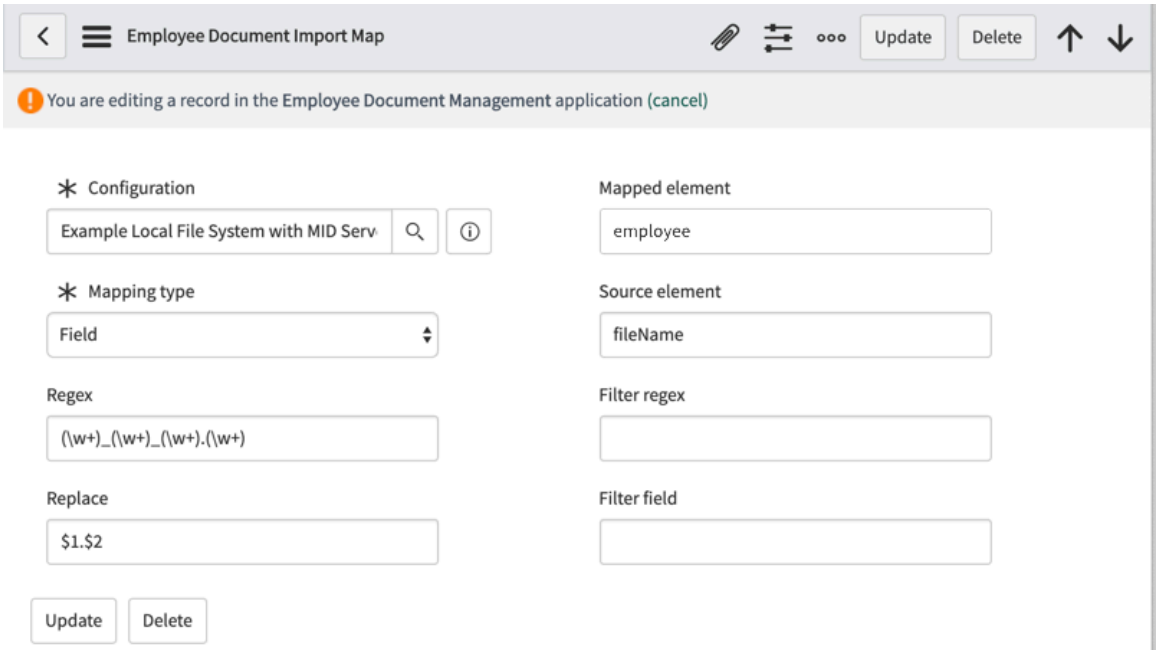
正規表現は、ファイル名のフォーマット「first_last_xxx.pdf」を探しています。

従業員名のファイル名の例

ファイル名から従業員名が抽出されます。従業員名は従業員ドキュメント管理の要件です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



インポートマップは、「fileName」というソース要素を探しています。

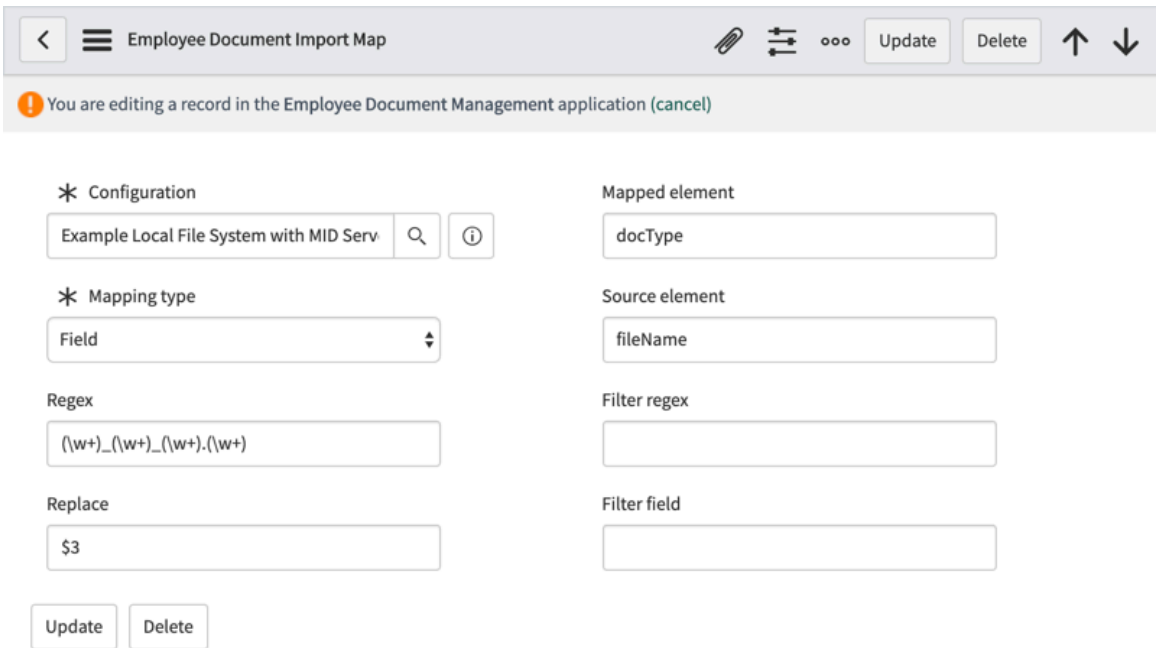
インポートマップは、このソース要素を「employee」というマップ済みの要素に変換しようとしています。

正規表現は、ファイル名のフォーマット「first_last_tuition.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+)」を探しています。

これは元のファイル名を「first.last ($1.$2)」で置き換えます。

ドキュメントタイプのファイル名の例

ファイル名からドキュメントタイプが抽出されます。ドキュメントタイプは従業員ドキュメント管理の要件です。



インポートマップは、「fileName」というソース要素を探しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インポートマップは、このソース要素を「docType」というマップ済みの要素に変換しようとしています。

正規表現は、ファイル名のフォーマット「first_last_tuition.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+)」を探しています。

これは docType 「tuition ($3)」を作成します。

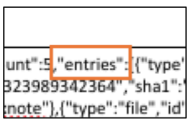
> **注:**
> 集中管理リポジトリにソースの従業員ドキュメントがある場合は、シンプルなディレクトリー構造と一貫したファイルの命名規則の使用を強くお勧めします。そうすれば、エラーを少なくすることができます。

JSON 出力のフィールドと値に対する解析とマップ

ソース従業員ドキュメントがサードパーティ製のクラウドベースのリポジトリに存在する場合は、JSON 出力の使用を推奨します。

要素アイテムのレコードをマップします。

フィールド	説明
マッピングタイプ	フィールド
マップ済みの要素	アイテム フォルダー内のアイテムのアレイにあるアイテムマッピング要素を検索します。 このマッピングは、ステージ - ディレクトリーのインポートソースの後に使用します。
ソース要素	エントリー JSON 出力のソース要素であり、フォルダー内のアイテムを表しています。たとえば、ボックスはソース要素としてエントリーを使用します。



{"total_count":5,"entries":[{"type":"folder","id":"51854612204","sequence_id":"0","etag":"0","name":"Meeting Notes"},{"type":"file","id":"307557775676","file_version":{"type":"file_version","id":"323989342364","sha1":"c31e242051ab80c4c71cc6c1443788323c477fdf"},"sequence_id":"1","etag":"1","sha1":"c31e242051ab80c4c71cc6c1443788323c477fdf","name":"Admin Guide.boxnote"},{"type":"file","id":"308330516313","file_version":{"type":"file_version","id":"324842139513","sha1":"70fa4681b9e09f2ffeb35901f14bd4990f8e307e"},"sequence_id":"1","etag":"1","sha1":"70fa4681b9e09f2ffeb35901f14bd4990f8e307e","name":"Screen Shot 2018-04-30 at 12.14.20 PM.png"},{"type":"file","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx"},{"type":"file","id":"307557774812","file_version":{"type":"file_version","id":"323989341500","sha1":"92c9614354519c993b8b52a2a1da4e2d078dca89"},"sequence_id":"1","etag":"1","sha1":"92c9614354519c993b8b52a2a1da4e2d078dca89","name":"Welcome to Box.pdf"}],"offset":0,"limit":100,"order":[{"by":"type","direction":"ASC"},{"by":"name","direction":"ASC"}]}

要素従業員のマップレコード

フィールド	説明
マッピングタイプ	フィールド
マップ済みの要素	アイテム フォルダー内のアイテムのアレイにあるエントリー (アイテム) を検索します。

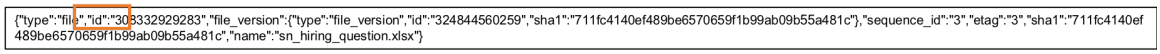
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

要素従業員のマップレコード (続く)

フィールド	説明
	このマッピングは、ステージ - ディレクトリーのインポートソースの後、単一のアイテムに対して操作を実行するために使用します。
ソース要素	ID アレイ内の各アイテムに対して 、JSON 出力内のファイル ID を検索します。
フィルターの正規表現	ファイル サブフォルダーを除外する [フィルター] フィールドと組み合わせます。
フィルターフィールド	type [タイプ] フィールドがサブフォルダーを除外するファイルに等しい場所にフィルターを出力します。





要素従業員のマップレコードの追加 (続き)

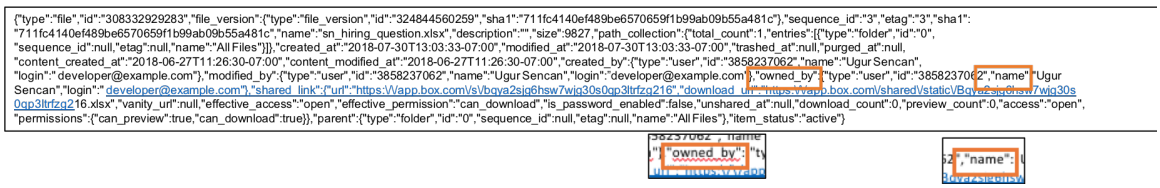
フィールド	説明
マッピングタイプ	フィールド
正規表現	(\w+)\s(\w+) 文字列「fname lname」を「fname.lname」に変換します。
置換	$1 $2 正規表現フィールドで検出されたファイルの「fname lname」を「fname.lname」に変換します。
マップ済みの要素	従業員 従業員のマッピング要素を検索します。従業員は、ファイルアイテム内のフィールドです。 このマッピングは、ステージ - ファイルのインポートソースの後に使用します。
ソース要素	owned_by.name

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要素従業員のマップレコードの追加 (続き) (続く)

フィールド	説明
	Owned_by オブジェクトの名前を検索します。ドット表記のネストされたオブジェクトをバイパスします。
フィルターの正規表現	



要素従業員 (代替) のマップレコードの追加

フィールド	説明
マッピングタイプ	値 [値] を選択すると、ソースドキュメントの情報のアレイ内の従業員の要素を、従業員ドキュメント管理の特定の値にマップします。
置換	david.loo 従業員ドキュメント管理内のソース要素と置換する値です。 従業員ドキュメント管理には、「fname.lname」のフォーマットの従業員の名前が必要です。
マップ済みの要素	従業員 ファイルアイテムのフィールドである 従業員 マッピング要素を検索します。 このマッピングは、ステージ - ファイルのインポートソースの後に使用します。
ソース要素	davidl davidl の元の値を検索します。

この例では、従業員名をソースドキュメントから取得し、それを従業員ドキュメント管理に必要なフォーマットにマップする、値のマッピングの使用方法について説明します。

要素 **docType** のマップレコードの追加

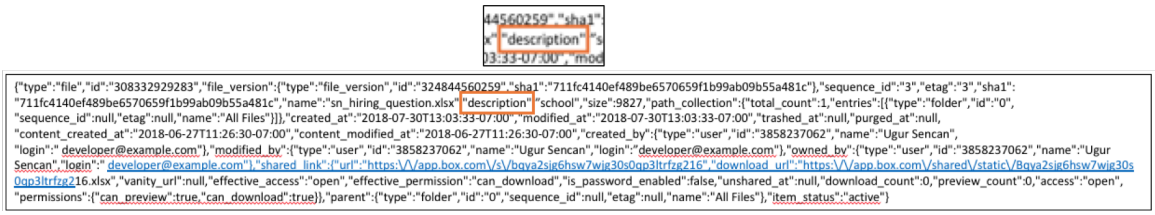
フィールド	説明
マッピングタイプ	フィールド
マップ済みの要素	docType

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要素 **docType** のマップレコードの追加 (続く)

フィールド	説明
	ファイルアイテムの [説明] フィールドに組み込まれた docType マッピング要素を検索します。 このマッピングは、ステージ - ファイルのインポートソースの後に使用します。
ソース要素	説明 説明内の名前を検索します。
フィルターの正規表現	



要素 **docType** のマップレコードの追加 (続き)

フィールド	説明
マッピングタイプ	値 サードパーティ製のクラウドベースのリポジトリの特定の値を従業員ドキュメント管理の値にマップするには、値を使用します。
置換	従業員の検証 検証 (ソース) を従業員の検証 (従業員ドキュメント管理) に置換します。
マップ済みの要素	docType ファイルアイテムの [説明] フィールドに組み込まれた docType マッピング要素を検索します。 このマッピングは、ステージ - ファイルのインポートソースの後に使用します。
ソース要素	検証 JSON 内で検証の名前の値を検索します。

要素 **docType** のマップレコードの追加 (続き)

フィールド	説明
マッピングタイプ	値

自動翻訳

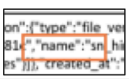
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

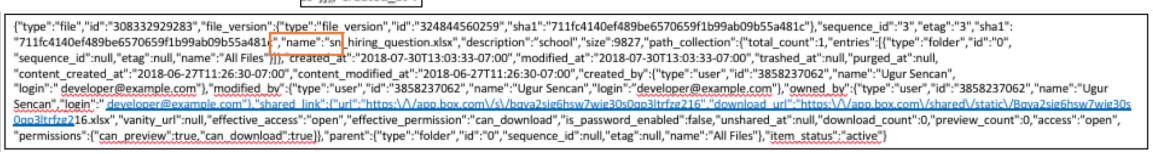
要素 **docType** のマップレコードの追加 (続き) (続く)

フィールド	説明
	サードパーティ製のクラウドベースのリポジトリの特定の値を従業員ドキュメント管理の値にマップするには、値を使用します。
置換	成績証明書 学校 (ソース) を成績証明書 (従業員ドキュメント管理) に置換します。
マップ済みの要素	docType ファイルアイテムの [説明] フィールドに組み込まれた docType マッピング要素を検索します。 このマッピングは、ステージ - ファイルのインポートソースの後に使用します。
ソース要素	学校 学校の名前の値を検索します。

要素 **fileName** のマップレコードの追加

フィールド	説明
マッピングタイプ	フィールド
マップ済みの要素	fileName ファイルアイテムの [名前] フィールドに組み込まれた fileName マッピング要素を検索します。 このマッピングは、ステージ - ファイルのインポートソースの後に使用します。
ソース要素	name JSON 出力内で説明内の filename を検索します。
フィルターの正規表現	



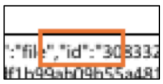


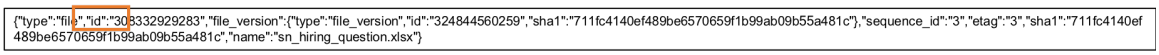
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要素 **url** のマップレコードの追加

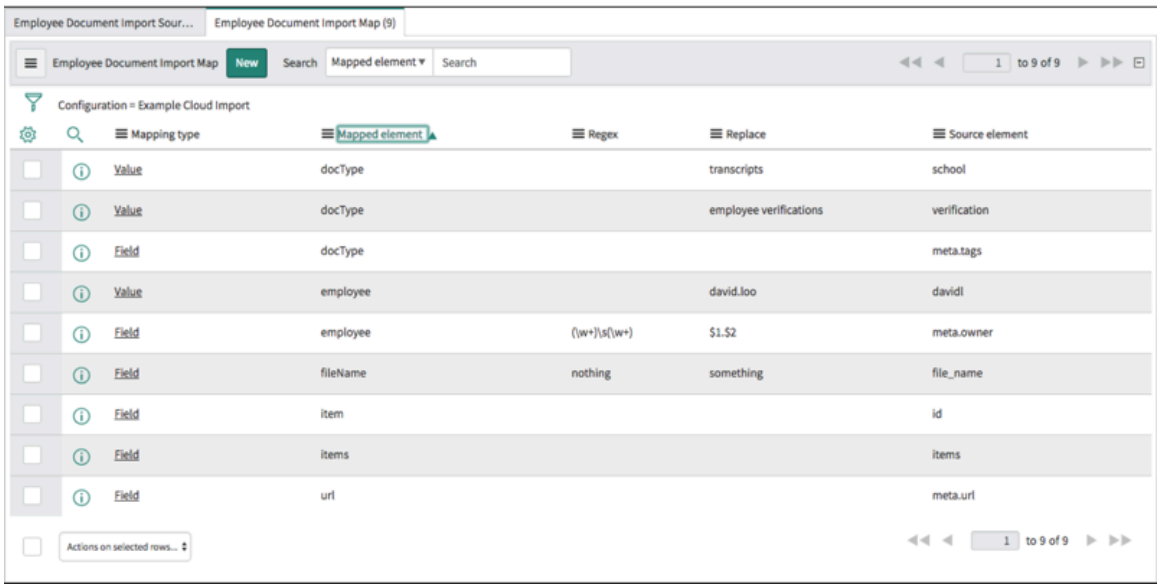
フィールド	説明
マッピングタイプ	フィールド
マップ済みの要素	URL ファイルアイテムの [id] フィールドに組み込まれたurl マッピング要素を検索します。 このマッピングは、ステージ - ファイルのインポートソースの後に使用します。
ソース要素	JSON 出力内で id を検索します。 **注:** 一部のサードパーティ製のクラウドベースのリポジトリは、ファイル ID を使用します。キャプチャのインポートソースは、この値から URL を生成します。





一括インポートマッピングレコード

従業員ドキュメントのインポートマップの例。



ソースリポジトリへの接続が確立され、インポートマップが正しく設定されると、関連リンクの [ジョブのステージングを開始する] をクリックできます。

ステージングテーブルの従業員ドキュメントの修正

従業員ドキュメントステージングフォームを使用して、HR サービスデリバリ (HRSD)にインポートする前にステージングレコードを修正します。ソース従業員ドキュメントがマップ済みで、ステージングジョブの開始が実行された後に、ステージングレコードが作成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.admin、sn_hr_ef.document_import

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 一括インポート > ドキュメントステージング.
   または、[従業員ドキュメントのインポート設定] フォームで、 ジョブのステージングを開始する関連リンクをクリックする。
   従業員ドキュメントステージングジョブが正常に実行された後で、確認とエラーの修正ができます。
2. 従業員の名前をクリックします。
3. [検証] ボタンをクリックします。
   [検証] フィールドのポップアップが表示されます。
4. 誤った情報を編集します。
5. [完了] をクリックします。
6. [インポート準備完了] をクリックします。
   [従業員ドキュメントステージング] フォームからフィールドを修正することもできます。

従業員ドキュメントステージング

フィールド	説明
従業員	ステージング済みの従業員ドキュメントに関連付けられている従業員です。
ドキュメントタイプ	従業員ドキュメントに関連付けるドキュメントタイプです。 ドキュメントタイプは従業員ドキュメントを分類し、アクセスと保持を決定します。 「ドキュメントタイプのポリシーの定義」を参照してください。
ファイル名	従業員ドキュメントのファイル名です。
状況	従業員ドキュメントのステータスです。 ○ 準備完了: ドキュメントをキャプチャし、従業員ドキュメント管理に移動する準備ができました。 ○ ドラフト：ドキュメントはキャプチャジョブの実行時に無視され、従業員ドキュメント管理に移動されません。

7. [添付ファイルのコンテンツ] タブをクリックします。

添付ファイルのコンテンツ

フィールド	説明
コンテンツのソース	従業員ドキュメントがプルされた元のソースドキュメントリポジトリのタイプです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ URL：ソースの従業員ドキュメントリポジトリはクラウドベースです。 ○ ローカル：ソースの従業員ドキュメントリポジトリはローカルです。
コンテンツ	ステージング済みのドキュメントが存在しているソースリポジトリのパスです。

8. [追加情報] タブをクリックします。

コメント

フィールド	説明
ジョブ	従業員ドキュメントステージングジョブの名前です。 このジョブは、ドキュメント一括インポート設定の名前を取得します。
設定	従業員ドキュメント一括インポート設定を識別する名前です。「従業員ドキュメント管理の一括インポートをソースドキュメントリポジトリで設定する」を参照してください。
説明	現在使用されていません。
ドメイン	ドメインセパレーションを介して自動で入力され、従業員ドキュメント一括アップロードを設定している特定のドメインを識別します。 ドメインセパレーションの詳細については、「ドメインセパレーションとHR サービスデリバリ」を参照してください。

9. [検証] をクリックして、従業員とドキュメントタイプが正しいことを確認します。
ポップアップからこの情報を変更することができます。
10. 変更した後は、[更新] をクリックします。
従業員ドキュメントのインポート設定フォームが返されます。従業員ドキュメントステージングレコードの確認と修正を続行することができます。
11. ステージングレコードを確認した後、正しければ、[キャプチャジョブの開始] 関連リンクをクリックしてインポートプロセスを開始します。

従業員ドキュメント管理 ダッシュボード

従業員ドキュメント、消去ステータスと消去設定、訴訟ホールドの重要なメトリクスを表示する単一のダッシュボードスタイルのページで、より効率的にマクロの傾向を把握できます。

パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ヒューマンリソース (HR) 従業員ドキュメント管理スコープ対象アプリ [com.sn_hr_employee_files_pa] プラグインをアクティブ化すると、パフォーマンスアナリティクスレポートと従業員ドキュメント管理用のダッシュボードが利用可能になります。

ダッシュボードの設定の詳細については、「ダッシュボードの概要」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

従業員ドキュメントダッシュボードには、以下の 2 つのタブがあります。

- ドキュメントと消去
- 訴訟ホールド

ドキュメント

以下の合計を提供します。

- ドキュメントの総数
- 過去 30 日間に追加されたドキュメント
- ドキュメントのない従業員
- 未使用のドキュメントタイプ

以下の合計も提供します。

消去

以下の合計を提供します。

- 消去承認待ち
- 消去却下
- 計算されていない消去日
- 消去承認の承認者グループ
- 経過した消去日
- 次の 6 か月間の消去スケジュール

訴訟ホールド

訴訟ホールドの以下の数を示しています。

- 従業員
- ドキュメントタイプ
- ドキュメント
- 訴訟ホールド中のドキュメント

注:
さまざまなカテゴリで、データのグループ化とスタックが可能です。

従業員ドキュメント管理ダッシュボードの表示

従業員ドキュメント管理ダッシュボードは、従業員ドキュメントの消去と訴訟ホールドのステータスについての統計情報を表示する、迅速で簡単な方法を提供します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 従業員ドキュメント > ダッシュボード.
   デフォルトでは、[ドキュメントと消去] タブが表示されます。
2. [訴訟ホールド] タブをクリックして、訴訟ホールド中の従業員、ドキュメントタイプ、ドキュメントの数を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員ドキュメント管理の参照

従業員ドキュメント管理 の他のプロパティの詳細。

従業員ドキュメント管理アプリケーションのプロパティ

従業員ドキュメント管理 [com.sn_employee_document_management] プラグインをアクティブ化すると、次のプロパティが追加されます。

プロパティは、従業員ドキュメント管理アプリケーションの動作を制御します。

最適なシステムパフォーマンスを得るため、また内部プロセスに応じて、会社が決定したセキュリティポリシーに基づいて従業員ドキュメントが消去されます。

ドキュメント管理のフィールドと説明

フィールド	説明
sn_hr_ef.enable_document_viewer ([ドキュメントビューアー] を有効にしてドキュメントをプレビューする)	ドキュメントビューアーを有効にして、従業員ドキュメント管理から直接、各タイプ (.docx、.txt、.png、.xls など) のドキュメントを表示できるようにします。 デフォルト値は [はい] です。 **注:** [いいえ] をオンにした場合でも、ドキュメントをダウンロードしてローカルで表示できます。
sn_hr_ef.enable_download_multiple (複数の従業員ドキュメントを zip ファイルで一括ダウンロードする [ダウンロード] UI アクションを有効にする。)	従業員ドキュメント一覧から .zip ファイルに、複数の従業員ドキュメントをダウンロードできます。 デフォルト値は [はい] です。
sn_hr_ef.max_file_size (アップロードファイルの最大サイズ (MB))	アップロードできるドキュメントの最大のファイルサイズです。デフォルトは 30 メガバイトです。 この値は変更できますが、システムパフォーマンスが影響を受けることがあります。
sn_hr_ef.purge_stride_length (従業員ドキュメントの削除日数を再計算する頻度 (日数)。)	従業員ドキュメントの消去日を再計算するストライド値を決定します。 ストライド値は、従業員ドキュメントが関連付けられているユーザー [sys_user] レコードのすべてにアサインできる値の範囲を決定します。 たとえば 30 が入力されている場合、ランダムにアサインできる値の範囲は 1 ~ 30 です。従業員ドキュメントのスケジュール済みジョブである消去日のリフレッシュが、現在の日付に基づいて実行された場合、これによってストライド値が決定されます。そのストライド値にアサインされているすべてのユーザーレコードの、従業員ドキュメントの消去日が再計算されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメント管理のフィールドと説明 (続く)

フィールド	説明
	また、次の条件と一致する従業員ドキュメントの消去日も再計算されます。 • 従業員ドキュメントがアクティブ。 • 従業員ドキュメントが訴訟ホールドまたは削除保留ではない。 • ユーザーレコードのストライド値が現在の日付のストライド値と一致する。 入力する数字が、ストライド値の範囲を決定します。たとえば、ストライド範囲がないことを示す 1 を入力すると、従業員ドキュメントの消去の再計算は毎日実行されます。 大規模な会社には多数のドキュメントがあるため、大き目の数字を入力すると、最適なシステムパフォーマンスを確保できます。 デフォルト値は **30** ですが、変更は可能です。
sn_hr_ef.purge_authorization_interval (ドキュメント削除通知が送信される翌月までの日数 (値は 1 ～ 30))	消去通知が送信される月の始めまでの日数です。 消去通知日次ジョブのスケジュール済みジョブでは、この値を使用して、消去通知または承認を送信するタイミングを判断します。 デフォルト値は **7** ですが、変更は可能です。
sn_hr_ef.enable_purge_logs (消去ログを有効化して、ドキュメント消去中に削除したファイルのログを作成する。)	削除したドキュメントの消去ログを作成することを示します。消去ログには、[有効にすると以下のフィールドがドキュメント消去ログに含まれます] フィールドで指定したフィールドが存在する、すべての削除済みドキュメントがリストされます。 デフォルト値は [はい] です。 **注:** 消去ログは、従業員ドキュメントの消去のスケジュール済みジョブが実行された後に作成されます。このジョブは、デフォルトでは毎日実行されます。
sn_hr_ef.purge_log_fields_to_include (有効にすると以下のフィールドがドキュメント削除ログに含まれます。)	[消去ログを有効化して、ドキュメント消去中に削除したファイルのログを作成する] で [はい]をオンにした場合は、消去ログに表示するフィールドを入力します。 フィールドをコンマで区切ります。 消去ログは .csv ファイルにダウンロードできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメント管理のフィールドと説明 (続く)

フィールド	説明
	デフォルト値は、社員、hr_case です。 **注:** 消去ログは、従業員ドキュメントの消去のスケジュール済みジョブが実行された後に作成されます。このジョブは、デフォルトでは毎日実行されます。

従業員ドキュメント管理でインストールされるコンポーネント

従業員ドキュメント管理 [com.sn_employee_document_management] プラグインがアクティブ化されると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

注:
従業員ドキュメント管理 [com.sn_employee_document_management] プラグインにより、sn_hr_ef.min_admin_count システムプロパティ [sys_properties.list] が有効になります。このプロパティでは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することによって、唯一の従業員ドキュメント管理のアドミンユーザーを削除できないようにします。

ドキュメント管理のロールと説明

ドキュメント管理ロールの詳細

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
EF アドミン [sn_hr_ef.admin]	従業員ドキュメント管理アプリケーションを完全にコントロールする権限があります。可能な操作： • 従業員ドキュメント管理へのアクセス。 • 従業員ドキュメント管理ロールのアサイン。 • 従業員ドキュメントの検索と読み取り。 • 従業員ドキュメントの作成と更新。	• 従業員ドキュメント管理リーダー [sn_hr_ef.document_reader] • 従業員ドキュメント管理ライター [sn_hr_ef.document_writer] • 従業員ドキュメント管理訴訟ホールドライター [sn_hr_ef.legal_hold_writer] • 従業員ドキュメント管理マネージャー [sn_hr_ef.manager]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメント管理ロールの詳細 (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• 従業員ドキュメントの管理。以下のテーブルの作成、読み取り、書き込み。 ○ 保存期間 [sn_hr_ef_retention_period] ○ 保持ポリシー [sn_hr_ef_retention_policy] ○ セキュリティ方針 [sn_hr_ef_security_policy] ○ ドキュメントタイプ [sn_hr_ef_document_type] • プロファイルとドキュメントタイプに対する訴訟ホールドの管理。 **注:** HR プロファイルライター [sn_hr_core.profile_writer] ロールを含む HR ベーシック [sn_hr_core.basic] ロールが含まれています。 • 従業員ドキュメントのプロパティの管理。 • 従業員ドキュメント管理の一括インポートの設定と管理。	• 人事ベーシック [sn_hr_core.basic] • sn_hr_ef.document_import
従業員ドキュメント管理リーダー [sn_hr_ef.document_reader]	可能な操作： • 従業員ドキュメント管理へのアクセス。 • 従業員ドキュメントの検索と読み取り。 **注:** このロールを、従業員ドキュメントのセキュリティポリシーの読み取りアクセスタブに追加します。「ドキュメントのセキュリティ方針の追加または変更」を参照してください。	なし
従業員ドキュメント管理ライター	可能な操作：	従業員ドキュメント管理リーダー [sn_hr_ef.document_reader]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメント管理ロールの詳細 (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
[sn_hr_ef.document_writer]	• 従業員ドキュメント管理へのアクセス。 • 従業員ドキュメントの検索と読み取り。 • 従業員ドキュメントの作成と更新。 注: このロールを、従業員ドキュメントのセキュリティポリシーの書き込みアクセスタブに追加します。「ドキュメントのセキュリティ方針の追加または変更」を参照してください。	
従業員ドキュメント管理訴訟ホールドライター [sn_hr_ef.legal_hold_writer]	可能な操作： • 訴訟ホールドにアクセスして、訴訟ホールドになっている従業員ドキュメントを表示する。 • HR プロファイルの訴訟ホールドの管理。 注: HR プロファイルライター [sn_hr_core.profile_writer] ロールが必要です。HR プロファイルライターは、従業員ドキュメントの作成と検索もできます。 • 従業員ドキュメント管理マネージャー [sn_hr_ef.manager] ロールと組み合わせないと、ドキュメントタイプの訴訟ホールドを管理できません。	なし
従業員ドキュメント管理マネージャー [sn_hr_ef.manager]	可能な操作： • 従業員ドキュメント管理へのアクセス。 • 従業員ドキュメントの検索と読み取り。 • 従業員ドキュメントの作成と更新。 • 従業員ドキュメントの管理。以下のテーブルの作成、読み取り、書き込み。	• 従業員ドキュメント管理リーダー [sn_hr_ef.document_reader] • 従業員ドキュメント管理ライター [sn_hr_ef.document_writer] • 従業員ドキュメント管理訴訟ホールドライター [sn_hr_ef.legal_hold_writer]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメント管理ロールの詳細 (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	○ 保存期間 [sn_hr_ef_retention_period] ○ 保持ポリシー [sn_hr_ef_retention_policy] ○ セキュリティ方針 [sn_hr_ef_security_policy] ○ ドキュメントタイプ [sn_hr_ef_document_type] **注:** ベースシステムのデフォルトのセキュリティ方針はすべて、デフォルトで sn_hr_ef.manager ロールの一部となっています。読み取り/書き込み機能の両方を提供します。ロールが新しいセキュリティ方針に自動で含まれることはありません。 • プロファイルおよびドキュメントタイプの訴訟ホールドの追加または削除。 **注:** HR プロファイルを訴訟ホールドにするには、従業員ファイル管理訴訟ホールドライター [sn_hr_ef.legal_hold_writer] ロールを持つ HR プロファイルライター [sn_hr_core.profile_writer] ロールが必要です。	
ドキュメントのインポート [sn_hr_ef.document_import]	従業員ドキュメント管理の一括インポート従業員ドキュメントステージング [sn_hr_ef_import_staging] テーブルとプロセスフローへのアクセス権を付与します。	なし

ドキュメント管理のスケジュール済みジョブ

ドキュメント管理のスケジュール済みジョブの詳細

スケジュール済みジョブ	説明
アクティブでない従業員ドキュメントを	アップロードされたが送信はされていない従業員ドキュメントを削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメント管理のスケジュール済みジョブの詳細 (続く)

スケジュール済みジョブ	説明
クリーンアップします。	
ステージングからの EF 一括インポート - 毎時	最大 100 の [準備完了] ステータスのインポートステージングレコードを処理します。キャプチャ手順を実行し、添付ファイルのアップロードと従業員ドキュメントの作成を行います。 このジョブは、設定ごとに 100 レコードを選択します。 このジョブは、関連付けられているステージングレコードの数にかかわらず、最初に最も古い設定を選択します。例を次に示します。 • 設定 A には、2018 年 11 月 1 日の午前 8 時に作成されたステージングレコードが 1 つだけあります。 • 設定 B には、2018 年 11 月 1 日の午前 8 時 05 分に作成されたステージングレコードが 99 個あります。 • 設定 A が先に実行され、設定 B が 1 時間後に実行されます。
従業員ドキュメントの消去	このジョブは、消去対象としてフラグが付いている従業員ドキュメントを消去します。
消去通知日次ジョブ	消去の通知または承認が必要なドキュメントを、セキュリティポリシーに基づいて決定します。このジョブにより、ドキュメントのリストのリンクが記載されたメールが、アサインされたグループのすべてのメンバーに送信されます。
従業員ドキュメントの消去日のリフレッシュ	このジョブにより、前回の実行以降に保存期間を変更した従業員ドキュメントが消去されなくなります。 このスケジュール済みジョブは、[sn_hr_ef.purge_stride_length] プロパティと連携し、ユーザー [sys_user] レコードの従業員ドキュメントの内、どれの消去日を再計算するかを決定します。

注:
従業員ドキュメント管理のスケジュール済みジョブは、デフォルトでは毎日実行されます。スケジュール済みジョブの実行日時を変更するには、「デフォルトのスケジュール」を参照してください。

ドキュメント管理のテーブルと説明

ドキュメント管理テーブルのタイプ

テーブル	説明
添付ファイルの追跡 [sn_hr_ef_attachment_tracking]	消去のため、コピーされた添付ファイルを追跡します。HR タスクから HR ケースへコピーされる添付ファイルにも使用します。
ドキュメントタイプ [sn_hr_ef_document_type]	従業員ドキュメントのカテゴリ化、アクセス権、保持ポリシー、訴訟ホールドに関するレコードです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメント管理テーブルのタイプ (続く)

テーブル	説明
従業員ドキュメント [sn_hr_ef_employee_document]	従業員ドキュメント、ドキュメントタイプ、削除保留、消去日、従業員、タグ、サイズ、フォーマット、作成日、作成者に関するレコードです。
従業員ドキュメントステージング sn_hr_ef_import_staging	ソースリポジトリからの、従業員ドキュメントについての情報が含まれています。従業員ドキュメント管理へのインポートに必要な要素にこの情報がマッピングされます。
訴訟ホールド [sn_hr_ef_legal_hold]	ドキュメントタイプまたは HR プロファイルのいずれかに配置される、訴訟ホールドに関するレコードです。
消去ログ [sn_hr_ef_purge_log]	従業員ドキュメントのプロパティで設定可能です。消去ログに表示するフィールドを決定します。
保存期間 [sn_hr_ef_retention_period]	日付オフセットタイプ、単位、数量を含む、保存期間に関するレコードです。
保持ポリシー [sn_hr_ef_retention_policy]	ポリシーの適用条件、保存期間、作成者を含む、保持ポリシーに関するレコードです。
セキュリティ方針 [sn_hr_ef_security_policy]	COE、消去承認、グループ、ロール、作成者を含むセキュリティ方針に関するレコードです。
ドキュメントタイプのセキュリティ方針 [sn_hr_ef_m2m_doc_type_sec_policy]	セキュリティ方針をドキュメントタイプに関連付けます。

ドキュメントテンプレート

ServiceNow® ドキュメントテンプレート アプリケーションを使用すると、HTML および PDF ドキュメントテンプレートを作成して、標準のレターやドキュメントを生成できます。ドキュメントをオンラインで入力、署名、およびレビューするプロセスを自動化および簡素化できます。

複数の参加者が 1 つのドキュメントで共同作業を行うことを可能にする

- ドキュメントテンプレートを構成します。
- 署名、入力、レビューなど、特定の参加者のための特定タスクを作成します。
- 参加者に対して定義された順序に基づいて、タスクを自動的に開始します。
- アサインされたドキュメントタスクについて参加者に通知します。
- 情報入力プロセス中にいつでもドキュメントをプレビューできます。どのステージで、どの参加者のアクションが処理待ちであるかを理解します。

PDF ドキュメントの生成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ドキュメントテンプレートを構成します。
- ドキュメントテンプレートをプレビューし、そこから PDF ドキュメントを生成します。

開始

構成	使用方法
実装の計画と構成	ドキュメントをオンラインで入力、署名、およびレビューするプロセスを自動化および簡素化します
参照	
フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します	

ドキュメントテンプレートの構成

ドキュメントテンプレート を設定して、ドキュメントをオンラインで入力、レビュー、および署名するプロセスを自動化および簡素化します。

アプリケーションのアクティブ化

ドキュメントテンプレート アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブにすることができます。

注:
PDF ドキュメントテンプレートと HTML ドキュメントテンプレートは、Document Templates アプリケーションで利用できます。Word ドキュメントテンプレートの場合、契約管理 Pro (有料) または法務サービスデリバリ (有料) のライセンスが必要です。

- PDF ドキュメントテンプレートを構成して使用するには、「タイプ PDF のドキュメントテンプレート (高度なフォーム)」を参照してください。
- HTML ドキュメントテンプレートを構成して使用するには、「ドキュメントテンプレート (HTML)」を参照してください。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントテンプレートカテゴリ

ドキュメントテンプレートカテゴリを使用すると、類似したドキュメントを分類することができます。これにより、適切なドキュメントテンプレートを簡単に見つけることができるようになります。

たとえば、従業員が常勤か、非常勤か、臨時雇用かに応じて、複数の雇用証明書を使用できます。ドキュメントカテゴリを作成し、そのカテゴリにドキュメントテンプレートを保存することができます。

ドキュメントカテゴリを作成するには、次の場所に移動します。 ドキュメントテンプレート > ドキュメントテンプレートカテゴリ. ドキュメントテンプレートカテゴリを作成したら、そのカテゴリにドキュメントテンプレートを追加できます。

重要:
ドキュメントカテゴリとドキュメントテンプレートは、ユーザー基準に基づいて表示されます。

ドキュメントテンプレート **(HTML)**

HTML ドキュメントテンプレートは、変数を使用してテーブルの情報をドキュメントに事前に入力します。ヘッダー、フッター、画像、フッターの配置、およびテンプレート内のテキストを定義して、ドキュメントの外観を作成できます。HTML ドキュメントテンプレートを使用して、複数の参加者から電子署名を収集し、PDF ドキュメントをオンラインで生成することができます。

ドキュメントを生成する前に、会社のロゴとテキストを含むテンプレートを構成します。以下のアイテムと情報を取得して、HTML テンプレートを作成または構成します。

- 会社のレターヘッドのページ
- 現在の雇用証明書およびオファーレターのテンプレートのコピー (入手可能な場合)
- ヘッダーに使用するロゴ画像。
- フッターに使用するロゴ画像。

次のフローは、テンプレートを構成してから PDF ドキュメントをオンラインで署名して生成するまで、HTML ドキュメントテンプレートの使用方法を説明したものです。

- HTML ドキュメントテンプレートの構成。
- HTML ドキュメントテンプレートの参加者の作成。
- 署名の挿入。
- HTML ドキュメントテンプレートを公開します。
- ドキュメントタスク生成。

注:
HTML テンプレートの本文を編集し、ドキュメントタスクを開始する前に PDF コピーを生成することもできます。

HTML ドキュメントテンプレートの構成

独自の会社ロゴや対象者基準を使用して、ドキュメントテンプレートを作成または変更します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin および委任開発者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > すべてのドキュメントテンプレート.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [**HTML** ドキュメントテンプレート] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

HTML テンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	ドキュメントテンプレートの名前。
テーブル	テンプレートのタイプに関連付けられたテーブル。テーブルによって、使用可能な変数が決まります。 注: 選択したアプリケーションスコープに基づいて表示されるテーブル。
カテゴリ	テンプレートが追加されるドキュメントカテゴリ。
ユーザー基準	このドキュメントの対象者基準。たとえば、カナダの従業員専用の書類を作成できます。 注: 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
本文	テンプレート内のテキスト。 変数を挿入するには、目的の場所にカーソルを配置し、変数をクリックします。利用可能な変数は、[フィールド] に一覧表示されます。 ドキュメントテンプレートスタイルは、通常のテキストフィールドに適用され、詳しい説明フィールドには適用されません。詳しい説明フィールドは、独自の HTML 形式とスタイルを保持し、ドキュメントテンプレートの書式設定とスタイルによって上書きされることはありません。 [本文] で書式設定ツールを使用して、太字、斜体、下線、フォントスタイルなどの書式設定オプションを適用します。本文は、HTML テキストおよびトークン化された変数のプレースホルダーです。 注: ○ Jelly および CSS スタイルはサポートされていません。 ○ ドキュメントテンプレートスクリプト を使用して、HTML 本文内のテキストを動的に変更することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
開始日	HTML ドキュメントテンプレートが有効になる開始日。[開始日] は、同じテンプレートの複数のバージョンを維持するのに役立ちます。 **注:** 開始日は終了日よりも前でなければなりません。
終了日	HTML ドキュメントテンプレートが有効である最後の日付。[終了日] は、同じテンプレートの複数のバージョンを維持するのに役立ちます。 デフォルトでは、[開始日] と [終了日] の値が空白の場合、テンプレートは常に有効になります。 終了日を指定する場合は、開始日も指定する必要があります。
テンプレートの日付形式	エージェントがドキュメントをプレビューするとき、添付ファイルを生成するとき、または参加者のドキュメントタスクを開始するときに日付を表示する形式。 **注:** ○ ServiceNow アプリケーションまたは AdobeSign アプリケーションを使用して署名する場合：[テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** で値が選択されていない場合は、**template_date_format** システムプロパティで指定された値が考慮されます。[テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** とシステムプロパティ **template_date_format** の両方が空の場合、エージェントのユーザープロファイルの [日付形式] フィールドの値が考慮されます。 ○ DocuSign アプリケーションを使用して署名する場合：DocuSign アプリケーションの署名設定で選択された日付形式が、ServiceNow インスタンスで構成された HTML テンプレートの [テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** よりも優先されます。
テンプレートの言語	エージェントがドキュメントをプレビューするとき、添付ファイルを生成するとき、または参加者のドキュメントタスクを開始するときに翻訳される動的トークンの言語。[テンプレート言語 **(Template language)]** フィールドは、完全なテンプレート翻訳にも使用されます。 **注:** ○ [テンプレート言語] は必須フィールドです。デフォルトの言語は [なし] です。 ○ 翻訳機能は、言語プラグインがインスタンスにインストールされている場合にのみ使用できます。
変数を選択	テンプレートの本文で使用できる変数のリスト。変数は、選択したテーブルから情報を取得して、テンプレートをカスタマイズします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	日付変数にはオフセットがサポートされています。オフセットにより、テンプレートで使用される日付から日、週、月が加減されます。 有効な日付オフセット変数は次のとおりです。 ○ + (プラス) ○ - (マイナス) ○ d (日) ○ w (週) ○ m (月) 例： ○ オファーレター (指定日付から 5 日後)：${Date +5d} まで内定通知書が有効です。 ○ 離職した従業員の福利厚生 (離職日から 2 週間)：福利厚生の有効期限は ${subject_person.hr_profile.employment_end_date + 2w} です。 **注:** アクセスできる変数のみが表示されます。
署名タイプ	ドキュメントの署名に使用するアプリケーションを指定するオプション。たとえば、ServiceNow Sign、DocuSign、AdobeSign などです。 **注:** 署名タイプは、それぞれの統合プラグインがインストールされている場合にのみ使用できます。
ヘッダー	
ヘッダー画像	ヘッダーに表示する画像。この機能を使用して、会社のロゴを追加できます。 **注:** サポートされるファイルタイプ： JPEG、JPEG2000、GIF、PNG、BMP、WMF、TIFF、JBIG2
ヘッダー画像の位置	ヘッダー画像を表示する位置 (左、右、または中央)。
ヘッダー画像の高さ	ヘッダー内の画像の高さ。 **重要:** ○ 画像の高さと幅は、指定した値に比例して拡大/縮小されます。 ○ 画像の高さが [ページサイズ] フィールドで指定された値よりも小さいことを確認します。それよりも大きいと、画像はトリミングされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フッター	
フッター画像	フッターに表示する画像。 **注:** サポートされるファイルタイプ： JPEG、JPEG2000、GIF、PNG、BMP、WMF、TIFF、JBIG2
フッター画像の高さ	フッター内の画像の高さ。 **重要:** ○ 画像の高さと幅は、指定した値に比例して拡大/縮小されます。 ○ 画像の高さが [ページサイズ] フィールドで指定された値よりも小さいことを確認します。それよりも大きいと、画像はトリミングされます。
フッター画像の位置	フッター画像を表示する位置 (左、右、または中央)。
フッターテキスト	フッターに表示するテキスト。たとえば、所有権や機密情報に関するステートメントを追加できます。
フッターテキストの位置	フッター画像を表示する位置 (左、右、または中央)。
垂直配置	フッター画像に対する、テキストの縦方向の配置。
ページ	
ページサイズ	レター、A4、またはリーガルなど、リストから選択できるページのサイズ。
カスタムフォント	PDF 生成フォントファミリーテーブルのカスタムフォント。 **重要:** HTML 本文の CSS でカスタムフォントファミリを使用してください。
上/下マージン	ページの最上部から HTML コンテンツの開始位置までの空白、またはページの最下部から HTML コンテンツの最後までの空白。
左/右マージン	ページの左から HTML コンテンツの開始位置までの空白、またはページの右から HTML コンテンツの最後までの空白。

5. テンプレートの本文内の目的の位置にカーソルを置き、[日付を挿入] ボタンを選択して日付の変数を挿入します。
このボタンを複数回使用し、選択した変数に基づいてさまざまなタイプの日付を追加できます。
6. [ブロックを追加] を選択します。
   a. 既存のドキュメントブロックをテンプレートに追加するには、[ブロックを検索] に既存のドキュメントブロックの名前を入力し、ドキュメントブロックを選択して [挿入] を選択します。
   b. 新しいドキュメントブロックをテンプレートに追加するには、[新しいブロックを作成] をクリックします。詳細については、「ドキュメントテンプレート のドキュメントブロックの作成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

7. HTML テンプレートから生成されたドキュメントの目次 (TOC) とページ番号を自動的に生成するには、次の手順を実行します。
   a. [目次] フィールドで、HTML テンプレートに適用する目次の構成を選択します。
   b. [ページ番号] フィールドで、HTML テンプレートに適用するページ番号構成を選択します。
   c. [目次を挿入] を選択し、HTML テンプレートの本文中の必要な位置に目次マクロを挿入します。

   注:
   [目次] フィールドで目次の構成が選択されていない場合、目次マクロは表示されません。

8. ローカリゼーションフレームワークを使用してテンプレートのコンテンツを翻訳するには、[翻訳] を選択します。
   詳細については、「ドキュメントテンプレートに対する ローカリゼーションフレームワーク の使用」を参照してください。
9. ドキュメントを保存して **[HTML** ドキュメントテンプレート] フォームに留まるには、[保存] をクリックします。
10. 保存して [すべてのドキュメントテンプレート] リストに戻るには、[送信] を選択します。

HTML ドキュメントテンプレートの参加者の作成

参加者のアクションとアクションの順序を定義します。アクションのタイプと順番は、ドキュメントタスクを開始するときに考慮されます。

始める前に

- 必要なロール：sn_hr_core.admin
- このコンテンツは、Document Templates アプリケーション (sn_doc) で作成されたドキュメントテンプレートにのみ適用されます。ドキュメントテンプレートは、人事ドキュメントテンプレートとは異なります。人事ドキュメントテンプレートについては、「HR ドキュメントテンプレート」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > すべてのドキュメントテンプレート.
2. 使用する HTML テンプレートを選択します。
3. 必要なテンプレートを設定し、[送信] をクリックします。
4. [参加者] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

参加者フォーム

フィールド	説明
名前	マップされた参加者の名前を表示します。
アクション	参加者が実行するアクションのタイプ：署名

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: さらに、参加者はドキュメントへの署名を拒否することもできます。署名を拒否するオプションは、[署名タイプ] が **ServiceNow** の場合にのみ表示されます。 詳細については、「HTML ドキュメントに署名」を参照してください。
ユーザー	ユーザーフィールドを参加者にマッピングします。 **注:** ○ 値を選択すると、参加者は内部ユーザーと見なされます。[参加者名 (Participant Name)] と [参加者のメール] フィールド (内部ユーザーの場合はオプション) が [ユーザー] フィールドとともに入力されている場合、電子署名タスクは、[ユーザー] フィールドの名前とメールではなく、参加者の名前とメールに対して送信されます。 [ユーザー] フィールドで値を選択しない場合、参加者は外部ユーザー (ServiceNow システムにアクセスできない参加者) と見なされます。このような参加者の場合は、[参加者名 (Participant Name)]、[参加者のメール] を指定します。 ○ [詳細スクリプト] フィールドが選択されている場合は、テンプレートを保存または更新すると、[ユーザー] フィールドの値がクリアされます。
参加者名 (Participant name)	定義された参加者が外部ユーザーである場合に名前を指定するオプション。 **注:** ○ [ユーザー] フィールドで値を選択した場合、[参加者名 (Participant name)] フィールドはオプションのフィールドになります。[ユーザー] フィールドで値を選択しなかった場合、[参加者名 (Participant name)] フィールドは必須フィールドになります。 ○ [詳細スクリプト] フィールドが選択されている場合は、テンプレートを保存または更新すると、[参加者名 (Participant name)] フィールドの値がクリアされます。 ○ このフィールドは、署名タイプが AdobeSign または DocuSign の場合にのみ使用できます。
参加者のメール	定義された参加者が外部ユーザーである場合にメールアドレスを指定するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ◦ [ユーザー] フィールドで値を選択した場合、[参加者のメール] フィールドはオプションのフィールドになります。[ユーザー] フィールドで値を選択しなかった場合、[参加者のメール] フィールドは必須フィールドになります。 ◦ [詳細スクリプト] フィールドが選択されている場合は、テンプレートを保存または更新すると、[参加者のメール] フィールドの値がクリアされます。 ◦ このフィールドは、署名タイプが AdobeSign または DocuSign の場合にのみ使用できます。
テーブル	変数の入力元として選択しているテーブル (sys_user テーブルまたは sys_user テーブルを拡張するテーブル)。
ドキュメントテンプレート	ドキュメントテンプレートの名前。
ドキュメントタスクテンプレート	ドキュメントテンプレートタスクテーブルで選択されたテンプレートであり、署名タスクの説明や簡単な説明など、ドキュメントタスクの追加の詳細を入力します。 **注:** 追加の詳細が定義されていない場合、テンプレートのデフォルト値がドキュメントテンプレートタスクで使用されます。
詳細スクリプト	[スクリプト] フィールドを表示するオプション。
スクリプト	ユーザー ID、参加者の名前、および参加者のメールを含む参加者の条件を示すスクリプト。このフィールドは、[詳細スクリプト] が選択されている場合のみ有効になります。
オプション	有効にすると、参加者の名前とメールが利用できない場合、参加者はスキップされます。このチェックは実行時にのみ行われ、テンプレートの構成中には実行されません。
署名の高さ	署名の高さを示すオプション。
署名の幅	署名の幅を示すオプション。

6. [送信] をクリックします。

署名の挿入

リストから参加者を選択して HTM ドキュメントテンプレートに署名を挿入します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. HTML ドキュメントテンプレートの構成。
2. HTML ドキュメントテンプレートの参加者の作成。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [本文] フィールドの目的の場所にカーソルを置きます。
4. 参加者の署名変数を挿入するには、[署名を挿入 **(Insert Signature)]** を選択します 。
5. [署名を追加 (Add a signature] ウィンドウで、参加者を選択します。

   注:
   署名日はサポートされていません。

6. **[OK]** をクリックします。

HTML ドキュメントテンプレートでサポートされている変数

HTML ドキュメントテンプレート設定ページの [変数を選択] フィールドで使用できる変数に加えて、カスタマイズされた変数をドキュメントテンプレートに含めます。

サポートされる変数

以下の変数は HTML ドキュメントテンプレートでサポートされています。

- 日付
- 日付/時刻
- 期間
- メール
- HTML
- IP アドレス
- リストコレクタ
- 複数選択肢をルックアップ
- 選択ボックスをルックアップ
- 複数行テキスト
- 複数選択肢
- 数値スケール
- 参照
- 選択ボックス
- 1 行テキスト
- URL
- ワイドな 1 行テキスト
- はい/いいえ
- チェック ボックス
- 要求の対象

サポートされていない変数

以下の変数は HTML ドキュメントテンプレートでサポートされていません。

- 添付ファイル
- ブレーク

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コンテナー終了
- コンテナ分割
- コンテナー開始
- カスタム
- ラベル付きカスタム
- UI ページ
- ラベル
- リッチテキストラベル
- マスク済み
- 複数行の変数セット

ドキュメントテンプレートにカスタマイズされた変数を追加する

レコードプロデューサーレベルで変数をカスタマイズし、構成している HTML ドキュメントテンプレートでそれらの変数を呼び出します。

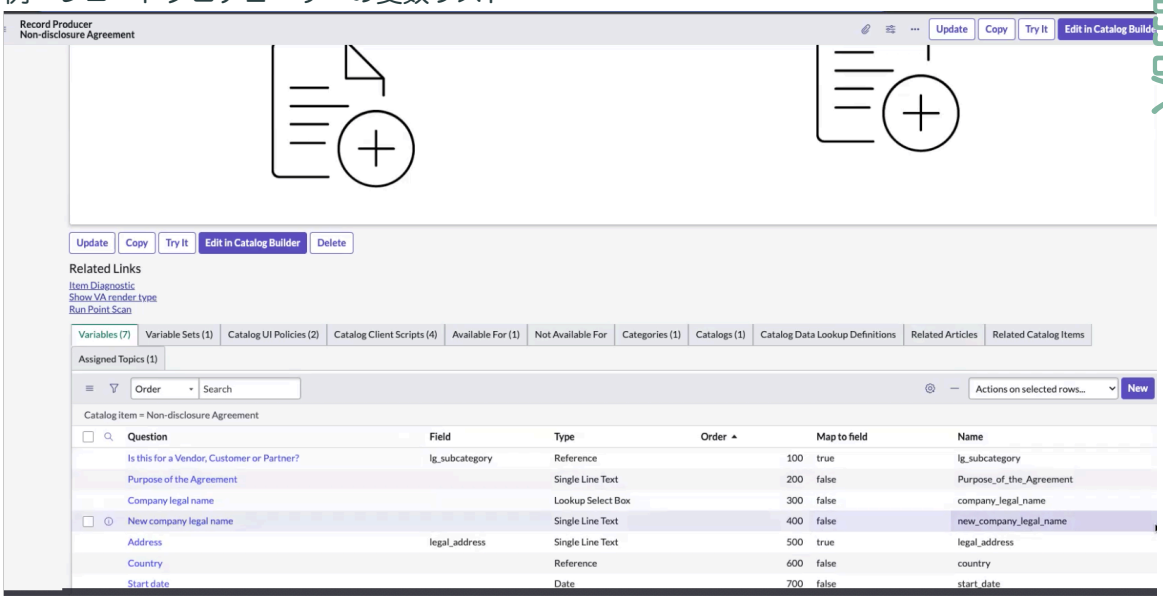
始める前に

必要なロール：admin

手順

1. レコードプロデューサーを開き、必須フィールドに入力します。
   使用する変数を [変数] リストに追加します。

   例：レコードプロデューサーの変数リスト

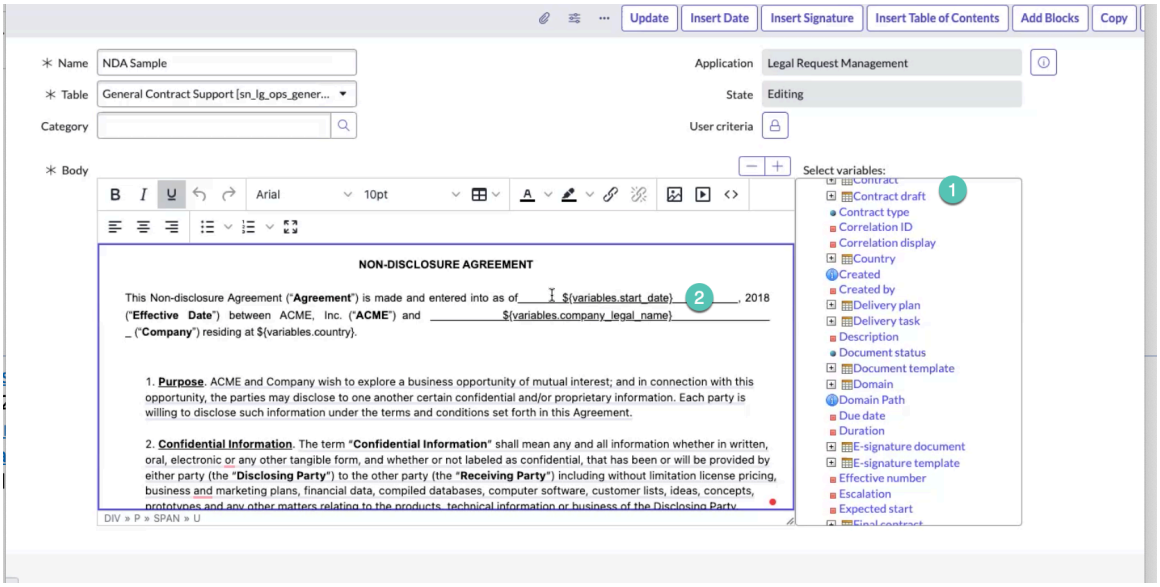


2. レコードプロデューサーと同じテーブルが選択されている HTML ドキュメントテンプレートを開きます。
   この形式 (例： $ {variables.start_date)) で変数を入力して、HTML テンプレート本文でカスタマイズされた変数を呼び出します。

   注:
   start_date は、レコードプロデューサーの [変数] リストの変数の正確な [名前] を参照します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例：**HTML** ドキュメントテンプレートでカスタマイズされた変数を呼び出す



1 は、HTML ドキュメントテンプレートで選択されたテーブルの変数を参照します。

2 は、レコードプロデューサーの変数リストからカスタマイズされた変数を参照します。

ドキュメントテンプレートスクリプト

ドキュメントテンプレートスクリプトを使用すると、HTML テンプレートの本文内のテキストを動的に変更できます。ドキュメントテンプレートスクリプトを使用すると、HR データの表示など簡単なタスクや、高度なデータベースクエリ作成などの複雑な作業を実行できます。

スクリプト名を作成したスクリプトの名前に置き換えて、${template_script:script name} 埋め込みスクリプトタグを HTML テンプレートの本文に追加できます。これにより、複数のドキュメントテンプレートで同じスクリプトを簡単に使用できます。スクリプトを作成するには、次の場所に移動します。ドキュメントテンプレート > ドキュメントテンプレートスクリプト.

HTML テンプレートでドキュメントテンプレートスクリプトを作成して使用する方法例

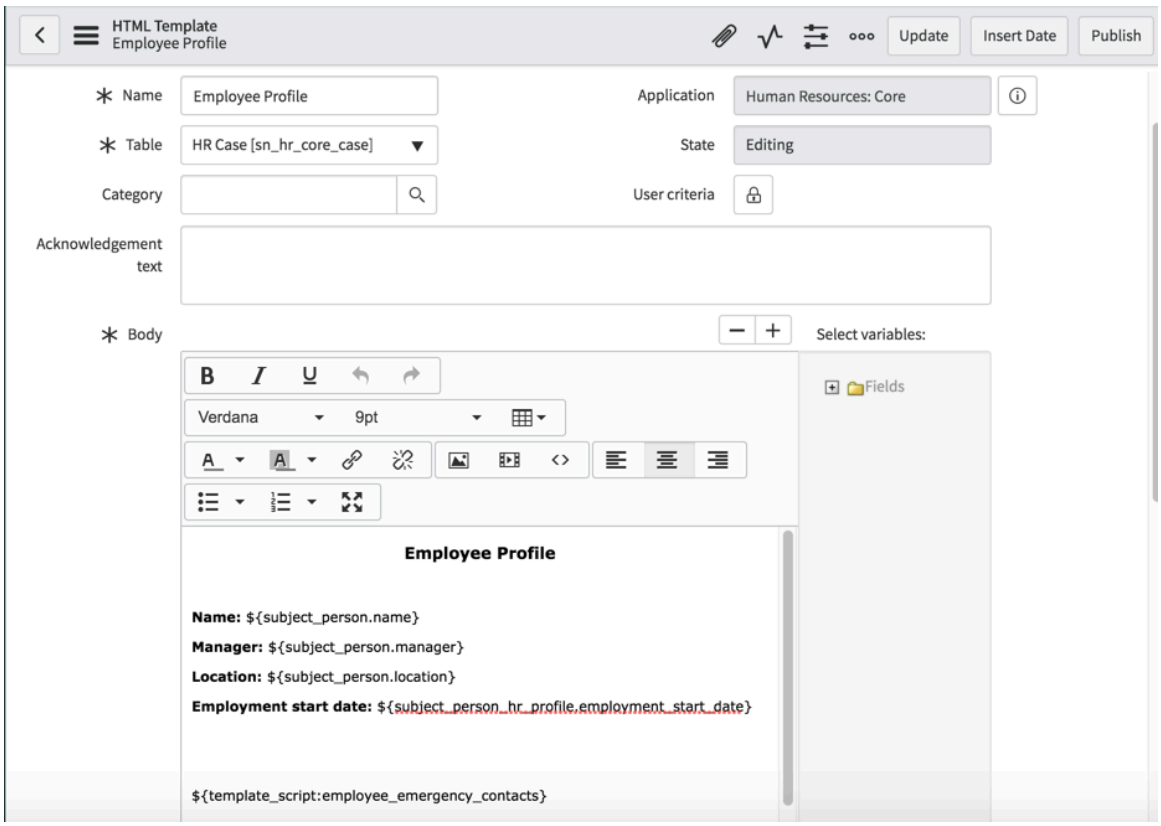
1. Employee_emergency_contacts スクリプトは、従業員プロファイルドキュメントの緊急連絡先リストを入力します。

```
(function runTemplateScript(target /*GlideRecord for target task*/ ) {
 var getHeaderCell = function(label) {
  return '<th style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + label +
'</th>';
 };
 var getDataCell = function(value) {
  return '<td style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + value +
'</td>';
 };

 var html = '';
 var hrTaskGr = new GlideRecord('sn_hr_core_contact');
 hrTaskGr.addQuery('user', target.getValue('subject_person'));
 hrTaskGr.query();
 while(hrTaskGr.next()) {
  html = html + '<tr>';
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

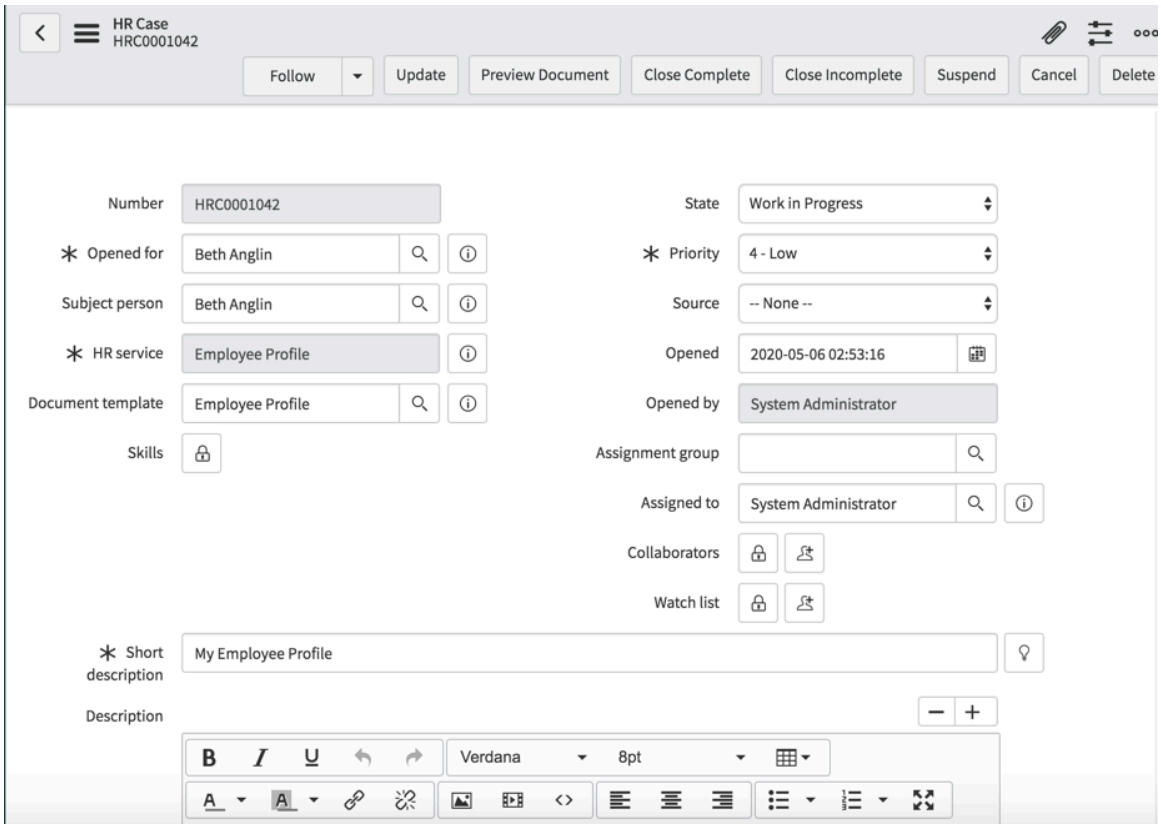
```
 html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('name'));
 html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('mobile_phone'));
 html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('relation_to_employee'));
 html = html + '</tr>';
}

if(!gs.nil(html))
 html = '<h4>Emergency Contact Information</h4><table width="500px;"><tr>' +
getHeaderCell('Name') + getHeaderCell('Mobile phone') + getHeaderCell('Relationship') +
html + '</table>';

 return html;
})(target);
```

2. Employee_emergency_contacts スクリプトは、従業員プロファイル HTML ドキュメントテンプレートの本文に **${template_script:employee_emergency_contacts}** と入力することで、HTML ドキュメントテンプレートで呼び出されます。



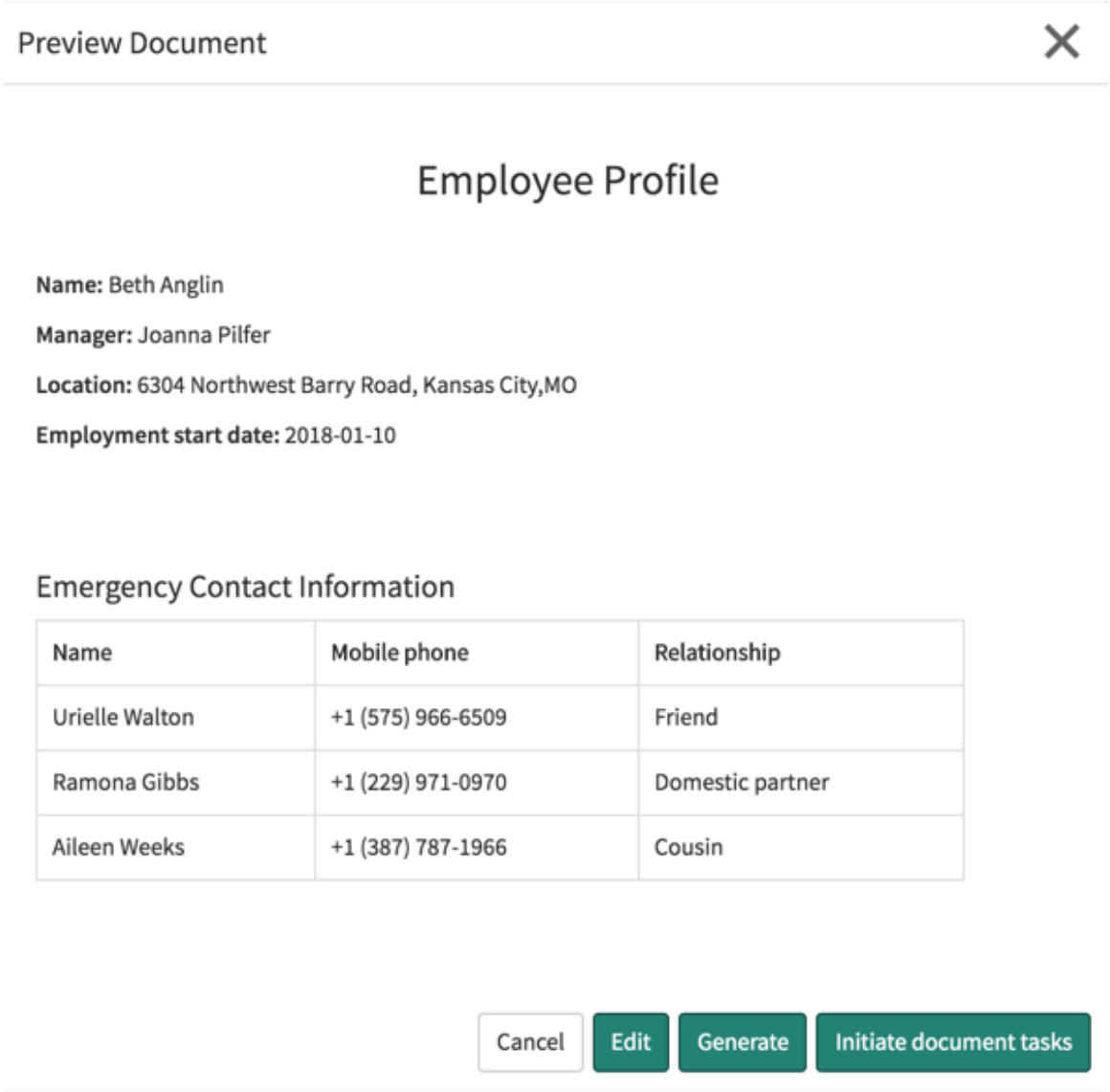
3. 以下のように、ケースで 従業員プロファイル HTML ドキュメントテンプレートが選択され、緊急連絡先リストとともにドキュメントテンプレートが生成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

ドキュメントテンプレートスクリプトが **HTML** テンプレート内のテキストを翻訳する方法の例

以下は、従業員プロファイルドキュメントに緊急連絡先リストを設定する employee_emergency_contacts スクリプトです。

このスクリプトの docTemplate は、ドキュメントテンプレートレコードを参照します。これは、ドキュメントテンプレートで選択されている言語と日付形式を識別するのに役立ちます。getDisplayValueLang は、動的トークンの言語を、ドキュメントテンプレートの [テンプレート言語 **(Template language)**] フィールドに設定されている表示言語に変更するのに役立つ API です。getByFormat は、ドキュメントテンプレートの [テンプレートの日付形式] フィールドに設定された形式で日付を表示するのに役立つ API です。

```
(function runTemplateScript(target /*GlideRecord for target task*/,
 docTemplate /*GlideRecord for doc template*/) {

   //Add your code here to return the dynamic content for template
   var getHeaderCell = function(label) {
       return '<th style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + label +
'</th>';
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

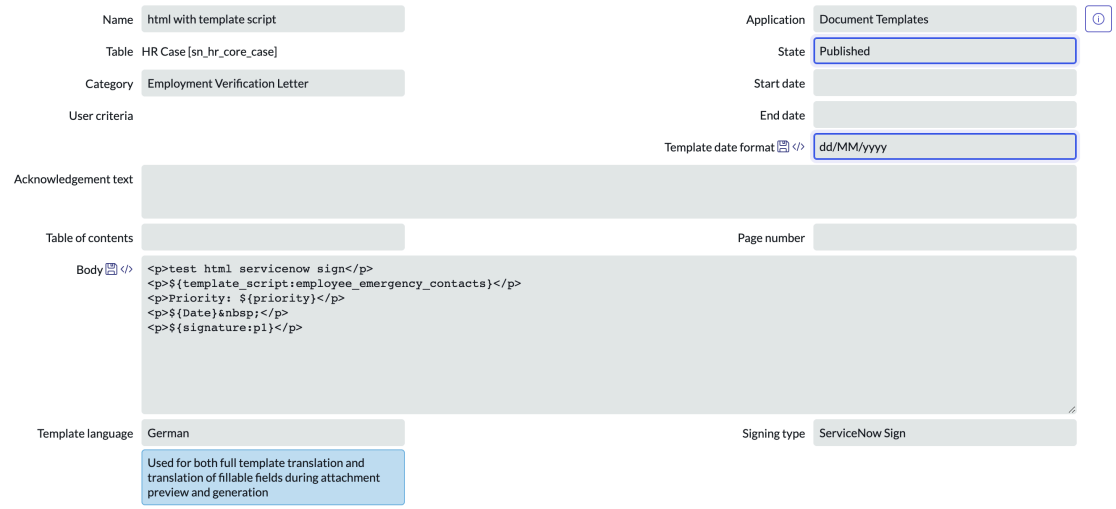
```
    };
    var getDataCell = function(value) {
        return '<td style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + value +
'</td>';
    };

    var html = '';
    var templateLang = docTemplate.getValue('language');
    var templateDateFormat = docTemplate.getValue('template_date_format');
    var hrTaskGr = new GlideRecord('sn_hr_core_contact');
    hrTaskGr.addQuery('user', target.getValue('subject_person'));
    hrTaskGr.query();
    while(hrTaskGr.next()) {
        var dob = hrTaskGr.getDisplayValue('date_of_birth');
        var grDOB = new GlideDateTime(dob);
        html = html + '<tr>';
        html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('name'));
        html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('mobile_phone'));
        html = html +
getDataCell(hrTaskGr.getElement('relation_to_employee').getDisplayValueLang(templateLang
));
        html = html +
getDataCell(hrTaskGr.getElement('priority').getDisplayValueLang(templateLang));
        html = html + getDataCell(grDOB.getLocalDate().getByFormat(templateDateFormat)
        );
        html = html + '</tr>';
    }

    if(!gs.nil(html))
        html = '<h4>Emergency Contact Information</h4><table width="500px;"><tr>' +
getHeaderCell('Name') + getHeaderCell('Mobile phone') + getHeaderCell('Relationship') +
getHeaderCell('Priority') + getHeaderCell('Date of birth') + html + '</table>';

    return html;

})(target, docTemplate);
```

次に、動的トークンを HTML ドキュメントテンプレートで翻訳する方法の例を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. HTML テンプレートの構成中に、テンプレート言語がドイツ語として選択され、日付形式が dd/MM/yyyy に設定されます。



2. HTML ドキュメントテンプレートが HR ケースで参照されます。
3. エージェントがドキュメントのプレビュー、添付ファイルの生成、または参加者のドキュメントタスクを開始すると、優先度フィールドと関係フィールドがドイツ語に翻訳され、日付が dd/MM/yyyy の形式で表示されます。

Emergency Contact Information

Name	Mobile phone	Relationship	Priority	Date of birth
Dillon Booth	+1 (930) 242-8957	Nichte	Primär	16/11/1997
Hope Boyle	+1 (596) 999-0916	Neffe	Alternative	05/02/1989
Byron Greer	+1 (841) 172-8171	Neffe	Alternative	04/09/2000

Priority: 4 – Niedrig

12/10/2023

${signature:p1}

自動翻訳

ドキュメントテンプレート のドキュメントブロック

同じドキュメントの複数のテンプレートバージョンを作成する必要がないように、特定のルールに基づいてドキュメント内のテキストブロックを置き換えます。

主な機能：

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 複数の HTML テンプレートで使用できるドキュメントブロックを作成します。各ドキュメントテンプレートブロックには、複数のブロックコンテンツを含めることができます。各ブロックコンテンツは条件にマッピングできます。条件に一致する最初のブロックコンテンツが考慮されます。

  証明書に特定の地域または特定のタイプの従業員を対象とした節があるとします。この場合、従業員の場所や従業員タイプなどのパラメーターに基づいて条件を書き込むことができます。次に、生成されるドキュメントにおいて条件付きで表示する必要があるコンテンツに条件を関連付けます。

- ローカリゼーションフレームワーク と必要な言語プラグインをインストールして、ドキュメントテンプレートとドキュメントブロックコンテンツを翻訳します。

ドキュメントテンプレート のドキュメントブロックの作成

複数の HTML テンプレートで使用できるドキュメントブロックを作成します。

始める前に

必要なロール: sn_doc.admin

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > ドキュメントテンプレートブロック.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

ドキュメントテンプレートブロックフォーム

フィールド	説明
名前	ドキュメントブロックの適切な名前。
テーブル	ドキュメントブロックを関連付けるテーブル。
トピック詳細	適用可能なサービスに従ってテンプレートブロックを分類するために使用されます。 各トピックカテゴリには 1 つ以上のトピック詳細を含めることができ、各トピック詳細には 1 つ以上の HR サービスを含めることができます。
トピックカテゴリ	適用可能なサービスに従ってテンプレートブロックを分類するために使用されます。 各トピックカテゴリには 1 つ以上のトピック詳細を含めることができ、各トピック詳細には 1 つ以上の HR サービスを含めることができます。
アクティブ	ドキュメントブロックを使用可能にするためのオプション。
説明	ドキュメントテンプレートブロックに関する詳細情報。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク

1. ドキュメントテンプレートブロックにコンテンツを追加します。詳細については、「ドキュメントテンプレート のブロックコンテンツの作成」を参照してください。
2. ドキュメントブロックを含む HTML ドキュメントテンプレートを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントテンプレート のブロックコンテンツの作成

各ドキュメントテンプレートブロックには、複数のブロックコンテンツを含めることができます。コンテンツごとに 1 つの条件にマッピングされます。

始める前に
必要なロール: sn_doc.admin

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > ドキュメントテンプレートブロック.
2. ドキュメントテンプレートブロックを選択します。
3. [ドキュメントテンプレートブロックのコンテンツ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

ドキュメントテンプレートブロックのコンテンツフォーム

フィールド	説明
名前	ブロックコンテンツに適した名前。
ブロック	ドキュメントブロックコンテンツを関連付けるドキュメントテンプレートブロックの名前。
順序	条件が一致する順番。条件に一致する最初のブロックコンテンツが考慮されます。
アクティブ	ブロックコンテンツが使用可能であることを示すオプション。
次の場合に適用	ドキュメントテンプレートブロックの選択したテーブルに条件が適用されます。
適用先	ブロックコンテンツが適用されるユーザー基準。
ユーザーに適用	選択したユーザー基準が適用されるユーザー。 **注:** [次の場合に適用] および [適用先] フィールドで値が選択されていない場合、ブロックコンテンツは、ユーザーおよび選択したテーブルに関係なく、HTML テンプレートに適用されます。
本文	ブロックコンテンツに含めるテキスト。

5. [送信] をクリックします。

ドキュメントテンプレートに対する ローカリゼーションフレームワーク の使用

ドキュメントテンプレートとドキュメントブロックのコンテンツを ローカリゼーションフレームワーク で翻訳します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

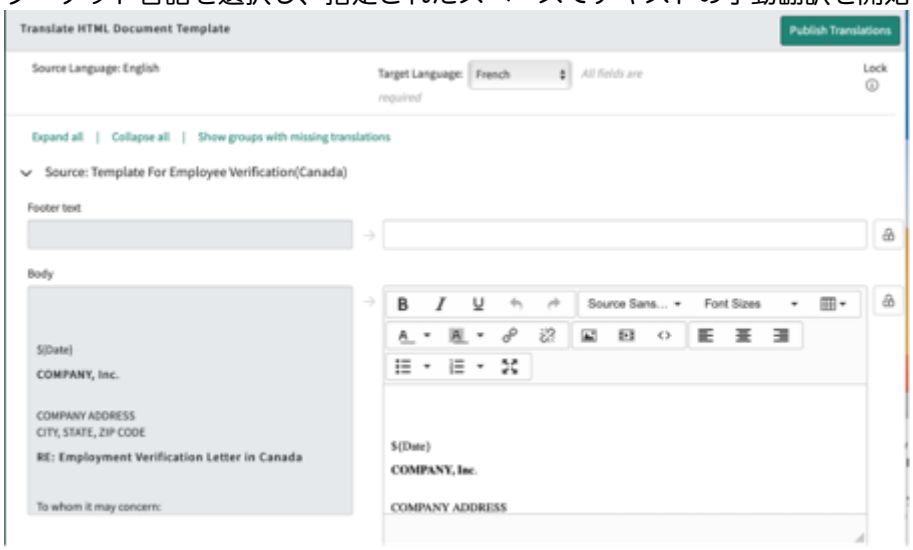
- 必要なロール: sn_doc.admin
- ローカリゼーションフレームワークインストーラープラグイン (com.glide.localization_framework.installer) をインストールします。
- 必要なアーティファクトで ローカリゼーションフレームワーク を設定します。詳細については、「アーティファクト構成」を参照してください。
- 必要な言語を有効にして、それを ローカリゼーションフレームワーク で設定します。詳細については「言語のアクティブ化」を参照してください。
- 機械翻訳を使用する場合は、動的翻訳プラグイン (com.glide.dynamic_translation) を有効にします。翻訳サービスプロバイダーの動的翻訳フレームワークを設定します。詳細については、「動的翻訳」を参照してください。

手順

1. ドキュメントテンプレートまたはドキュメントブロックを選択します。
2. [翻訳] をクリックします。

   注:
   動的翻訳アプリケーションがインストールされている場合は、[機械翻訳] ボタンが表示されます。構成された機械翻訳では、コンテンツ (ドキュメントテンプレートまたはドキュメントブロック内) のみが必要な言語に変換され、トークン値は変換されません。

3. ターゲット言語を選択し、指定されたスペースでテキストの手動翻訳を開始します。



4. [翻訳を公開] をクリックします。
   ソーステンプレートのコピーが作成され、「ドラフト」ステータスに移行します。

タイプ **PDF** のドキュメントテンプレート (高度なフォーム)

PDF ドキュメントテンプレートは、入力可能な PDF またはインライン署名付きの標準 PDF から生成されます。PDF ドキュメントテンプレートを使用して、複数の参加者から詳細や電子署名を収集し、レビューして、入力済みの PDF ドキュメントを生成することができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

次のいずれかの方法で PDF ドキュメントテンプレートを作成できます。

- 入力可能で編集可能な PDF ドキュメントをフォームにアップロードします。
- [Managed Documents] から PDF を使用します。

次のフローは、テンプレートを構成してから PDF ドキュメントに入力し、署名し、レビューして生成するまで、PDF ドキュメントテンプレートの使用方法を説明したものです。

- PDF ドキュメントテンプレートの構成。
- PDF ドキュメントテンプレートの参加者の作成。
- PDF フィールドマッピングの定義。
- 署名ブロックをマーク。
- PDF ドキュメントテンプレートを公開します。
- ドキュメントタスク生成。

PDF ドキュメントテンプレートの構成

編集可能で入力可能な PDF テンプレートをアップロードし、ビジネスニーズに合わせてテンプレートをカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin および委任開発者

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > すべてのドキュメントテンプレート.
2. [**New**] をクリックします。
3. [**PDF** ドキュメントテンプレート] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

PDF テンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	PDF ドキュメントテンプレートの名前。
テーブル	選択したアプリケーションスコープに基づいて表示されるテーブル。
カテゴリ	テンプレートが追加されるドキュメントカテゴリ。
アプリケーション	ドキュメントテンプレートが作成されるアプリケーションのスコープ。
状況	ドキュメントテンプレートの現在のステータス。 ○ ドラフト：ドキュメントテンプレートがまだ公開されていないことを示します。 ○ 編集中：公開された後にドキュメントテンプレートが編集されていることを示します。 ○ 公開中：サービスおよびケースでドキュメントテンプレートを使用できることを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
有効	PDF ドキュメントテンプレートを使用できるように有効化するオプション。
ユーザー基準	このドキュメントの対象者基準。たとえば、カナダの従業員専用の書類を作成できます。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
署名タイプ	ドキュメントの署名に使用するアプリケーションを指定するオプション。 たとえば、ServiceNow Sign、DocuSign、AdobeSign、Digital Signature - スマートカード などです。 **注:** 署名タイプは、それぞれの統合プラグインがインストールされている場合にのみ使用できます。
ドキュメントの保存先	署名済みドキュメントが保存される場所を指定するオプション。 **注:** このオプションは、[デジタル署名 - スマート カード **(Digital Signature - Smart Cards)]** が [署名タイプ (Signing type)] で選択されている場合にのみ表示されます。
所有者	ドキュメントの保存先の所有者を指定するオプション。 **注:** このオプションは、[デジタル署名 - スマート カード **(Digital Signature - Smart Cards)]** が [署名タイプ (Signing type)] で選択されている場合にのみ表示されます。
添付ファイルタイプ	新しいドキュメントをアップロードするか、ServiceNow ドキュメント管理からドキュメントを選択するオプション。
ドキュメントリビジョン	ServiceNow ドキュメント管理からドキュメントを選択するオプション。 **注:** このフィールドは、[添付ファイルタイプ] で [ドキュメントリビジョンから選択] が選択されている場合に表示されます。
ドキュメント	さらにカスタマイズするために、入力可能な PDF の添付ファイルをアップロードするオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドは、[添付ファイルタイプ] で [新規ドキュメントをアップロード] が選択されている場合に表示されます。
開始日	PDF ドキュメントテンプレートが有効になる開始日。[開始日] は、同じテンプレートの複数のバージョンを維持するのに役立ちます。 **注:** 開始日は終了日よりも前でなければなりません。
終了日	PDF ドキュメントテンプレートが有効である最後の日付。[終了日] は、同じテンプレートの複数のバージョンを維持するのに役立ちます。 デフォルトでは、[開始日] と [終了日] の値が空白の場合、テンプレートは常に有効になります。 終了日を指定する場合は、開始日も指定する必要があります。
テンプレートの日付形式	エージェントがドキュメントをプレビューするとき、添付ファイルを生成するとき、または参加者のドキュメントタスクを開始するときに日付を表示する形式。 **注:** ○ ServiceNow アプリケーションまたは AdobeSign アプリケーションを使用して署名する場合：[テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** で値が選択されていない場合は、**template_date_format** システムプロパティで指定された値が考慮されます。[テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** とシステムプロパティ **template_date_format** の両方が空の場合、エージェントのユーザープロファイルの [日付形式] フィールドの値が考慮されます。 ○ DocuSign アプリケーションを使用して署名する場合：DocuSign アプリケーションの署名設定で選択された日付形式が、ServiceNow インスタンスで構成された PDF テンプレートの [テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** よりも優先されます。
テンプレート言語	エージェントがドキュメントをプレビューするとき、添付ファイルを生成するとき、または参加者のドキュメントタスクを開始するときに翻訳される動的トークンの言語。 **注:** ○ [テンプレート言語] は必須フィールドです。デフォルトの言語は [なし] です。 ○ 翻訳機能は、言語プラグインがインスタンスにインストールされている場合にのみ使用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
確認応答テキスト	入力したドキュメントを送信するときに、ユーザーにチェックボックスを選択するように求めるテキスト。
ソーステンプレート	現在のテンプレートのコピー作成元のテンプレート。

5. [送信] または [保存] をクリックします。

次のタスク

- **[PDF** を解析] 関連リンクをクリックして PDF の情報を自動的に解析し、PDF マッピングテーブルにその情報を保存すると、その情報を再利用することができます。
- [参加者] 関連リストで、 参加者を作成します。
- [**PDF** テンプレートマッピング] 関連リストで、 フィールドマッピングを定義します。
- [署名ブロックをマーク] をクリックします。
- テンプレートを公開します。公開されたテンプレートを編集すると、テンプレートを使用するフローが影響を受ける場合があります。

PDF フィールドマッピングの定義

[PDF フィールドマッピング] セクションを使用して、編集可能フィールドを定義し、署名マッピングを保存します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて

PDF の情報が解析され、PDF マッピングテーブルに保存されます。**[PDF** を解析] を使用すると入力可能なフィールドを保存することができ、 [署名をマーク] を使用すると署名マッピングを追加することができます。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > すべてのドキュメントテンプレート.
2. **[PDF Document Template (PDF** ドキュメントテンプレート)] を選択します。
3. PDF テンプレートを設定します。
4. **[PDF** を解析] 関連リンクをクリックします。

> **注:**
> このリンクは、編集可能な PDF に対してのみ表示されます。

[PDF マッピング] 関連リストに、フィールドマッピングが表示されます。

PDF テンプレートマッピング

フィールド	説明
フィールド名	ドキュメントフィールドを表す名前を表示します。
PDF テンプレート	マッピングレコードが属する PDF テンプレート。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ドキュメントフィールド	**[PDF** を解析] 関連リンクを使用して自動的に作成される、入力可能 PDF ドキュメントのフィールド。 **重要:** ドキュメントテンプレートフローが壊れる可能性があるため、ドキュメントフィールドを編集することはできません。
ドキュメントフィールドタイプ	マッピングするフィールドのタイプ ([署名] または [チェックボックス] など)。
プレビュー値	プレビューのフィールドマッピング値。 **注:** このフィールドを使用すると、フィールドのマッピングやケースの作成によるマッピングのテストを行うことなく、フィールド値をテストできます。ここに入力した値は、プレビュー時にドキュメントに表示されます。
詳細スクリプト	複雑なフィールドマッピング用のスクリプトフィールドを構成します。 たとえば、HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルから社会保障番号をドキュメントにマップし、適切な書式を設定する場合に、スクリプトを使用します。
必須	アサインされた参加者が入力する必須フィールド。 **注:** このフィールドは、チェックボックスタイプのドキュメントフィールドには適用されません。
マッピングテーブル	マップされたフィールドのソーステーブル。
読み込み専用	選択された参加者によるフィールドの編集を有効にするオプション。
マッピングフィールド	情報をドキュメントにマップするフィールド。
参加者	ドキュメント内のフィールドを編集できる参加者。
ページ番号	フィールドを含む PDF ドキュメントのページ番号。フィールドが存在するページ番号。
フォーマット	参加者が値を入力する形式。参加者が指定された形式で値を入力しないと、参加者に検証エラーが表示されます。
有効	フィールドマッピングを有効化するためのオプション。
署名日の使用	PDF ドキュメントの指定されたフィールドに署名日を自動的に記録するオプション。 **注:** このオプションは、ServiceNow Sign にのみ適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
日付オフセットタイプ	日付が、指定された日付の前、当日、または後かを示します。 **注:** このフィールドは、[詳細スクリプト] オプションの選択を解除した場合に、日付フィールドに対してのみ表示されます。
日付オフセット数	日数、週数、または月数などのオフセットの測定単位。 **注:** このフィールドは、[詳細スクリプト] オプションの選択を解除した場合に、日付フィールドマッピングに対してのみ表示されます。これは、[日付オフセットタイプ] フィールドで、[前 **(Before)]** または [後 **(After)]** の値が選択されている場合にのみ表示されます。
日付オフセット単位	オフセットする単位数。 **注:** このフィールドは、[詳細スクリプト] オプションの選択を解除した場合に、日付フィールドマッピングに対してのみ表示されます。これは、[日付オフセットタイプ] フィールドで、[前 **(Before)]** または [後 **(After)]** の値が選択されている場合にのみ表示されます。
日付形式を選択	日付フィールドの形式。値は次のとおりです。 ○ ユーザー日付形式：日付形式が参加者のユーザー設定から選択されていることを示します。 ○ 特定の形式：参加者に日付を入力してもらう形式を示します。
特定の日付形式	参加者に日付を入力してもらう特定の形式。
状況	非テキストフィールド用に保存されたオプション。たとえばソーシャルステータスのオプション例は、既婚や独身などです。

自動翻訳

PDF ドキュメントテンプレートの参加者の作成

参加者のアクションとアクションの順序を定義します。アクションのタイプと順番は、ドキュメントタスクを開始するときに考慮されます。

始める前に

- 必要なロール：sn_hr_core.admin
- ドキュメントテンプレートフローを使用する場合にのみ、参加者を定義する必要があります。PDF ドキュメントを生成するのみの場合には、参加者の定義は必須ではありません。
- このコンテンツは、Document Templates アプリケーション (sn_doc) で作成されたドキュメントテンプレートにのみ適用されます。ドキュメントテンプレートは、人事ドキュメントテンプレートとは異なります。人事ドキュメントテンプレートについては、「HR ドキュメントテンプレート」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > すべてのドキュメントテンプレート.
2. 使用するテンプレートを選択します。
3. 必要なテンプレートを設定し、[送信] をクリックします。
4. [参加者] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

参加者フォーム

フィールド	説明
名前	マップされた参加者の名前を表示します。
アクション	入力、 署名、レビューなど、参加者によって実行されるアクションのタイプ。 **重要:** ServiceNow の署名の場合、入力およびレビューのアクションを PDF テンプレートで使用できます。外部署名の場合、署名アクションは PDF ドキュメントテンプレートで使用できます。
順序	参加者がアクションを完了するためにタスクを開始する必要がある順番。
ユーザー	ユーザーフィールドを参加者にマッピングします。 **注:** ○ 値を選択すると、参加者は内部ユーザーと見なされます。[参加者名 (Participant Name)] と [参加者のメール] フィールド (内部ユーザーの場合はオプション) が [ユーザー] フィールドとともに入力されている場合、電子署名タスクは、[ユーザー] フィールドの名前とメールではなく、参加者の名前とメールに対して送信されます。 [ユーザー] フィールドで値を選択しない場合、参加者は外部ユーザー (ServiceNow システムにアクセスできない参加者) と見なされます。このような参加者の場合は、[参加者名 (Participant Name)]、[参加者のメール] を指定します。 ○ [詳細スクリプト] フィールドが選択されている場合は、テンプレートを保存または更新すると、[ユーザー] フィールドの値がクリアされます。
参加者名 (Participant name)	定義された参加者が外部ユーザーである場合に名前を指定するオプション。 **注:** ○ [ユーザー] フィールドで値を選択した場合、[参加者名 (Participant name)] フィールドはオプションのフィールドになります。[ユーザー] フィールドで値を選択しなかった場合、[参加者名 (Participant name)] フィールドは必須フィールドになります。 ○ [詳細スクリプト] フィールドが選択されている場合は、テンプレートを保存または更新すると、[参加者名 (Participant name)] フィールドの値がクリアされます。 ○ このフィールドは、署名タイプが AdobeSign または DocuSign の場合にのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
参加者のメール	定義された参加者が外部ユーザーである場合にメールアドレスを指定するオプション。 **注:** ○ [ユーザー] フィールドで値を選択した場合、[参加者名 (Partemailant name)] フィールドはオプションのフィールドになります。[UserId] で値を選択しなかった場合、[参加者名 (Partemailant name)] フィールドは必須フィールドになります。 ○ [詳細スクリプト] フィールドが選択されている場合は、テンプレートを保存または更新すると、[参加者名 (Partemailant name)] フィールドの値がクリアされます。 ○ このフィールドは、署名タイプが AdobeSign または DocuSirt_end の場合にのみ使用できます。
テーブル	変数の入力元として選択しているテーブル (sys_user テーブルまたは sys_user テーブルを拡張するテーブル)。
ドキュメントテンプレート	ドキュメントテンプレートの名前。
ドキュメントタスクテンプレート	ドキュメントテンプレートタスクテーブルで選択されたテンプレートで、入力、署名、およびレビュータスクの説明や簡単な説明など、ドキュメントタスクの追加の詳細を入力します。 **注:** 追加の詳細が定義されていない場合、テンプレートのデフォルト値がドキュメントテンプレートタスクで使用されます。
期日ソース	該当する参加者に対して作成されたドキュメントタスクの期日。
日付オフセットタイプ	ドキュメントタスクの期日は、タスクレコードから選択されます。さらに、期日を日、週、または月でオフセットすることもできます。
詳細スクリプト	[スクリプト] フィールドを表示するオプション。
スクリプト	ユーザー ID、参加者の名前、および参加者のメールを含む参加者の条件を示すスクリプト。このフィールドは、[詳細スクリプト] が選択されている場合のみ有効になります。
オプション	有効にすると、参加者ユーザーと参加者のメールが利用できない場合、参加者はスキップされます。このチェックは実行時にのみ行われ、テンプレートの構成中には実行されません。

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
参加者がドキュメントテンプレートに追加されます。

署名ブロックをマーク

参加者の署名を収集する PDF ドキュメント内の領域を指定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

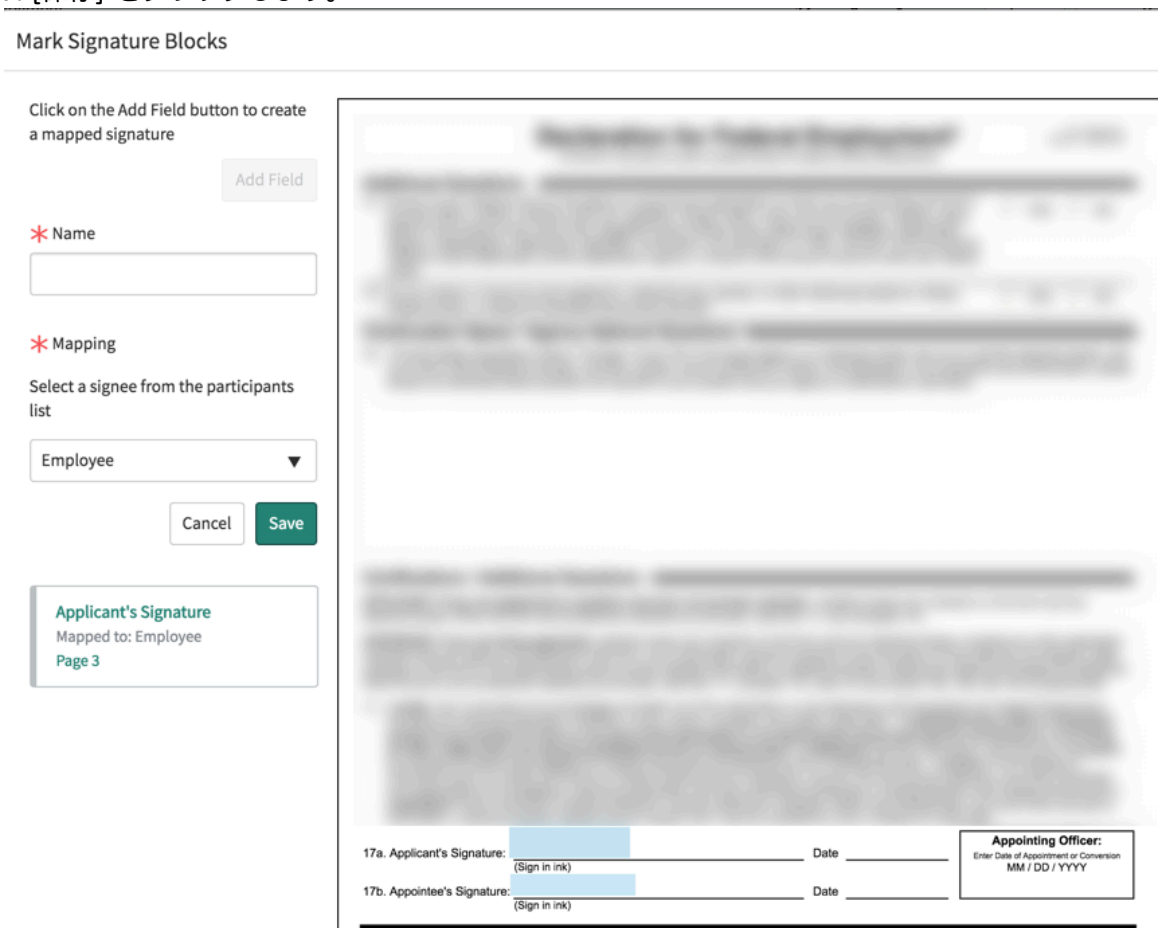
自動翻訳

始める前に
必要なロール: sn_doc.admin

重要:
署名をマークすることができるのは、参加者を定義し、それらの参加者にユーザーをマッピングした場合のみです。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > すべてのドキュメントテンプレート.
2. 使用する PDF ドキュメントテンプレートを選択します。
3. PDF ドキュメントテンプレートの構成。
4. PDF ドキュメントテンプレートの参加者の作成。
5. [署名をマーク] をクリックします。
6. [署名ブロックをマーク] ウィンドウで以下の手順に従います。
   a. [フィールドの追加] をクリックし、参加者の署名を収集するエリアを選択します。
   b. [名前] フィールドに、署名マッピングレコードの名前を指定します。
   c. [マッピング] リストで、マッピングされた参加者からユーザーを選択します。
   d. [保存] をクリックします。



7. [送信] をクリックします。
   署名マッピングが [PDF テンプレートマッピング] セクションに追加されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントテンプレート構成

ドキュメントテンプレート構成を使用して、HTML テンプレートから生成された PDF ドキュメントに目次とページ番号を生成します。

> **注:**
> *com.snc.pdfgenerator.html2pdf.api.version* プロパティが 2 (デフォルト) に設定されている場合にのみ、目次およびページ番号の構成機能を使用できます。*com.snc.pdfgenerator.html2pdf.api.version* プロパティが 1 に設定されている場合、目次およびページ番号の構成機能は使用できません。

ドキュメントテンプレートにおける目次の構成の作成

目次の構成を作成し、HTML ドキュメントから生成された PDF ドキュメントに目次を生成します。

始める前に

必要なロール：sn_doc.writer

手順

1. 移動先 ドキュメントテンプレート > ドキュメント構成 > 目次の構成.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

目次の構成フォーム

フィールド	説明
名前	目次の構成の名前。
タイトル	生成されたドキュメントに表示される目次タイトル。
タイプ	目次は、生成された PDF ドキュメントのリストビューに表示されます。
見出しの番号付け	見出しのページ番号の表示形式。値は次のとおりです。 ○ なし ○ 10 進数
テーブルリーダー (Table leader)	見出しとページ番号の間のギャップ。テーブルリーダーを使用して、セクションまたは見出しをそのページ番号と関連付けることができます。値は次のとおりです。 ○ なし ○ 点線
クリック可能	生成された目次内のクリック可能なリンクを有効または無効にします。
ページ番号を表示	生成された PDF ドキュメントにページ番号を表示するオプション。 **注:** このオプションを選択すると、ドキュメントテンプレートのページ番号構成フィールドが必須になります。
アプリケーション	目次の構成が作成されるアプリケーションスコープ。
目次の後に番号付けを開始	目次の終了後にページ番号を開始するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ○ このフィールドは、[ページ番号を表示] フィールドが有効になっている場合にのみ表示されます。 ○ このフィールドは、ページ番号構成で [ページから番号付けを開始] フィールドを上書きします。

4. [送信] をクリックします。

ドキュメントテンプレート でのページ番号構成の作成

ページ番号構成を作成し、HTML ドキュメントから生成された PDF ドキュメントにページ番号を自動的に生成します。

始める前に
必要なロール：sn_doc.writer

手順
1. 移動先 ドキュメントテンプレート > ドキュメント構成 > ページ番号の構成.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

ページ番号の構成フォーム

フィールド	説明
名前	ページ番号の構成の名前。
ページ番号形式	生成された PDF ドキュメントでのページ番号の表示形式： **10** 進数
ページから番号付けを開始	番号付けを開始するページ。 注: このフィールドの値は、目次の構成で [目次の後に番号付けを開始] により上書きされます。
アプリケーション	ページ番号の構成が作成されるアプリケーションスコープ。
ポジション	ページ番号の垂直位置： [ヘッダー] または [フッター]
水平配置	ページ番号の水平配置：[左]、[センター **(Center)]**、または [右]

4. [送信] をクリックします。

ドキュメントテンプレート の使用

ドキュメントテンプレートの使用方法を学びます。

ドキュメントテンプレートの使用:HR サービスデリバリ

HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションと ドキュメントテンプレート を併用する方法について説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> HR サービスデリバリ (HRSD) では、HTML および PDF ドキュメントテンプレートのみがサポートされています。Word ドキュメントテンプレートは、HR サービスデリバリ (HRSD) ではサポートされていません。

プラグインをアクティブ化する

アドミニストレーターとして、 ドキュメントテンプレート プラグイン [com.snc.document_templates] を有効にします。

参加者のドキュメントタスクを生成

Document Templates アプリケーションを使用してオンラインでドキュメントの入力、署名、および承認を行うには、次の手順を実行します。

1. 参加者を定義し、参加者のタスクを定義し、署名を挿入して、ドキュメントテンプレートを構成します。PDF ドキュメントテンプレートの設定については「 タイプ PDF のドキュメントテンプレート (高度なフォーム)」を、HTML ドキュメントテンプレートの設定については「 ドキュメントテンプレート (HTML)」を参照してください。
2. ドキュメントテンプレートを HR ケーステンプレートに関連付けます。
3. HR サービスの構成中に HR ケーステンプレートを追加します。
4. 構成された HR サービスでケースを作成します。
5. ドキュメントタスクを手動または自動で生成します。 ドキュメントタスク生成を参照してください。パートナーは、ドキュメントの入力、署名、およびレビューのためのドキュメントタスクを受信します。すべてのパートナーのドキュメントタスクが完了すると、最終ドキュメントが添付ファイルとしてケースに追加されます。

PDF ドキュメントの生成

Document Templates アプリケーションを使用して PDF ドキュメントを生成するには、次の手順を実行します。

1. ドキュメントテンプレートを作成します。PDF ドキュメントテンプレートの設定については「 タイプ PDF のドキュメントテンプレート (高度なフォーム)」を、HTML ドキュメントテンプレートの設定については「 ドキュメントテンプレート (HTML)」を参照してください。

   > **注:**
   > ドキュメントの生成にのみドキュメントテンプレートを使用する場合は、参加者の定義と署名の挿入は必要ありません。

2. ドキュメントテンプレートを HR ケーステンプレートに関連付けます。
3. HR サービスの構成中に HR ケーステンプレートを追加します。
4. 構成された HR サービスでケースを作成します。
5. [文書をプレビュー] をクリックします。
6. ドキュメントテンプレートのコンテンツを変更する場合は、[編集] をクリックします。

   > **注:**
   > HTML ドキュメントテンプレートの変数に変更を加えると、変数を元の値にリセットできなくなります。変数の値は手動で入力する必要があります。

7. ドキュメントテンプレートの PDF コピーを生成するには、[再生成] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ドキュメントタスク生成

ドキュメントタスクは、自動または手動で生成することができます。参加者に対して定義された順序でタスクが生成されます。

注:
HR ケースをキャンセルすると、それに関連付けられているドキュメントタスクがキャンセルされます。ドキュメントタスクが自動的にキャンセルされないようにするには、次に移動します: すべて > システム定義 > ビジネスルール をクリックし、次のビジネスルールを非アクティブ化します。

- ドキュメントタスクのキャンセルを開始 (Initiate Cancel Document Tasks)
- ドキュメントタスクのキャンセル

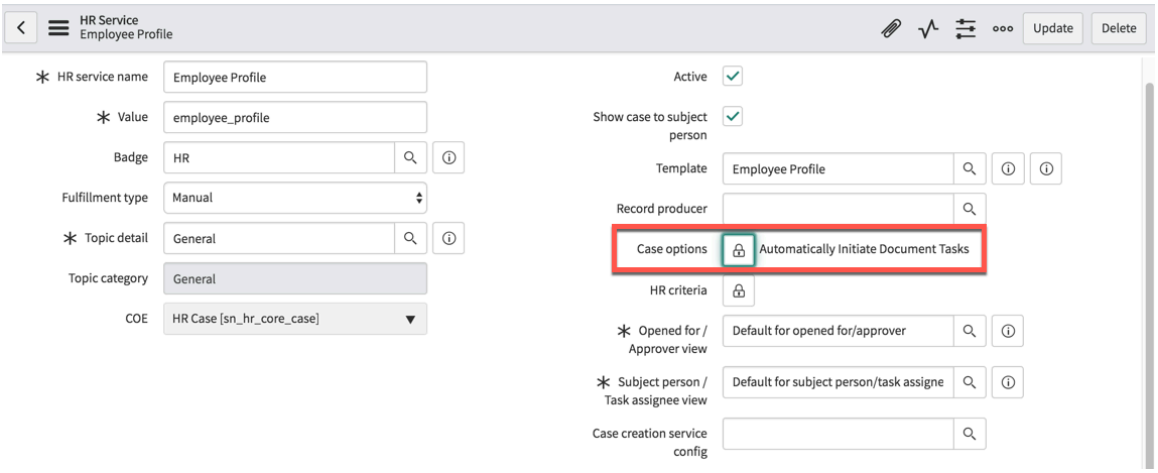
自動

次の場合、参加者に対してドキュメントタスクが自動的に開始されます。

- ケースの HR サービスで [ドキュメントタスクを自動的に開始] オプションを選択した場合。

注:
HR サービスで構成された HR テンプレートにドキュメントテンプレートが関連付けられていることを確認してください。

- HR ケースのステータスを [準備完了] に変更した場合。

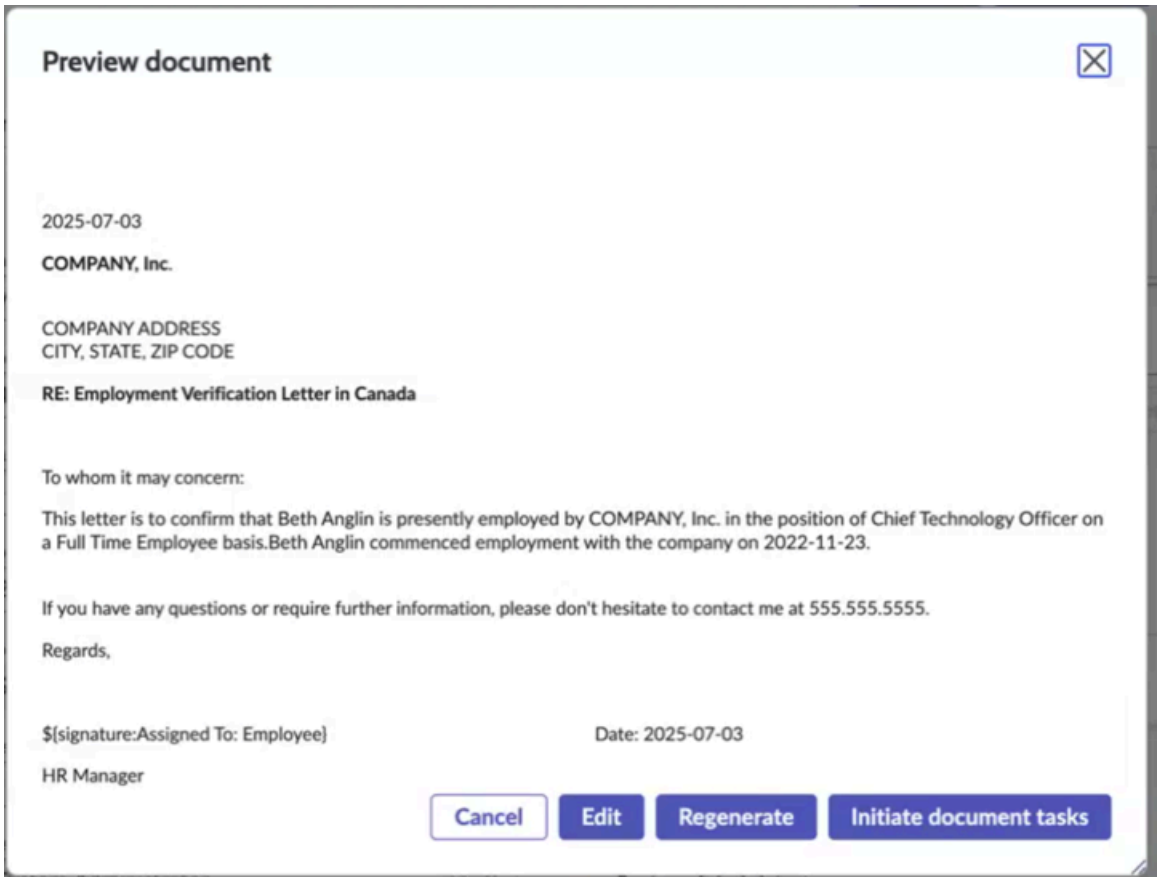


手動

ケースの [文書をプレビュー] オプションで [ドキュメントタスクを開始] ボタンをクリックすると、ドキュメントタスクが手動で開始されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ケースの HR サービスで [ドキュメントタスクを自動的に開始] オプションがすでに有効になっている場合には、[ドキュメントタスクを開始] オプションは表示されません。



注:
Word ドキュメントテンプレートは、プレビューモデルからのドキュメントタスクの開始に対応していません。

ドキュメントテンプレートの使用:カスタムユースケース

HR サービスデリバリ (HRSD) の外部でドキュメントテンプレートを使用する方法を理解します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 特定のテーブル (インシデントテーブルなど) のドキュメントテンプレートを定義します。
2. ドキュメントテンプレートから PDF ドキュメントを生成するには、次の API を使用します。

```
/**
* Description: Method to generate a PDF from a document template.
* @param {GlideRecord} recordId (GlideRecord of task table)
* @param {documentTemplateId} docTemplateId (sysId of document template)
* @param {String} pdfName name of generated pdf (Optional, if not passed then it will be taken from
 template name)
* @return {sysId} (sysId of the attachment)
*/
```

自動翻訳

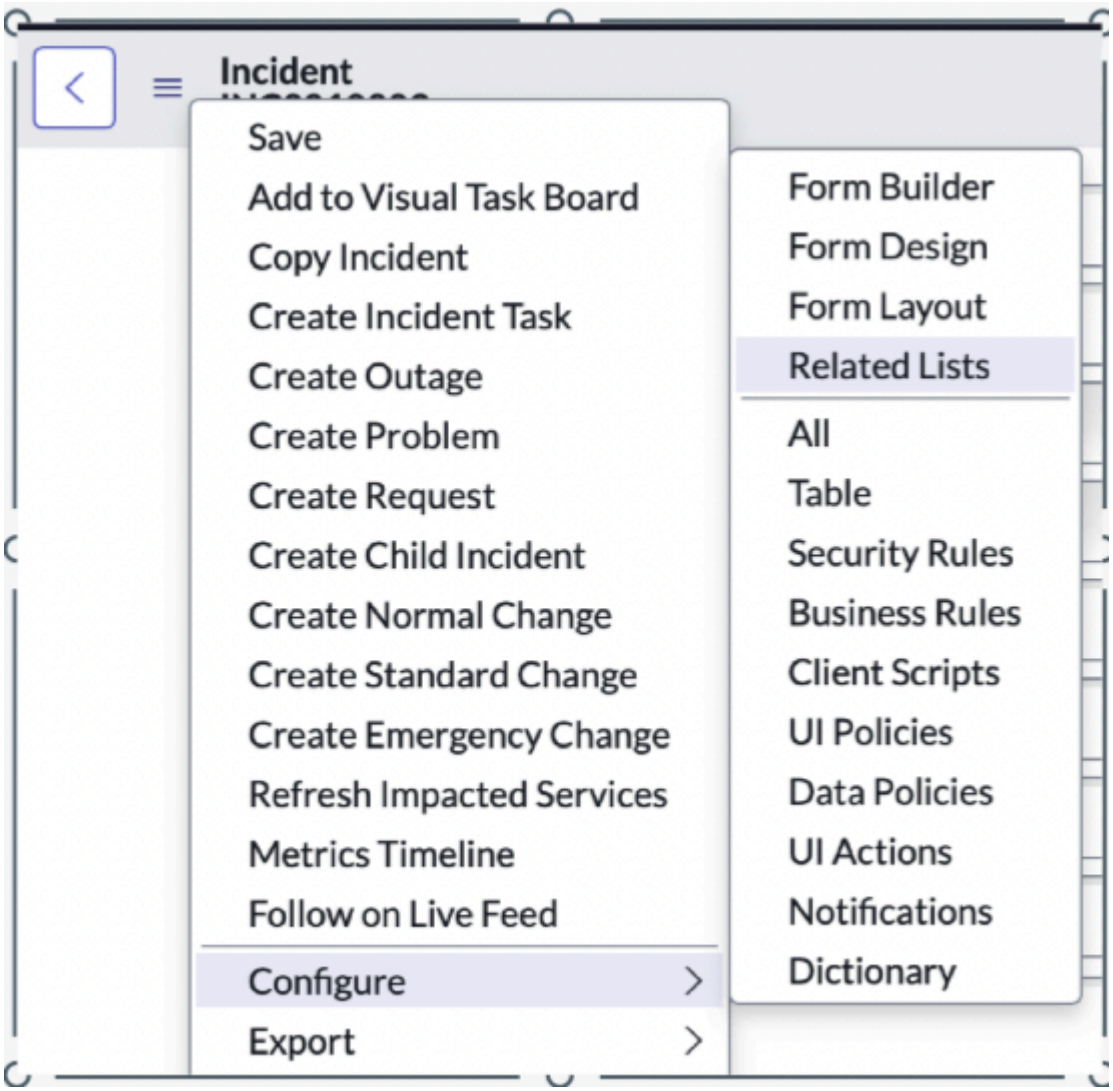
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
new sn_doc.GenerateDocumentAPI().generateDocumentForTask(recordId,
 documentTemplateId, pdfName)
```

3. ドキュメントテンプレートに参加者が設定されている場合は、次の API を使用して参加者のドキュメントタスクを開始します。

```
/**
* Description: Method to prefill document with mapped values and attach it to record table.
* @param {GlideRecord} taskGr (GlideRecord of task table)
* @param {String} htmlBody html body of document (Optional, if not passed then it will be generated from
 template for html template)
* @param {SysId} docTemplateId (sysId of document template)
* @param {String} generatedPdfName name of generated pdf (Optional, if not passed then it will be taken
 from template name)
* @param {String} documentId (word template attachment sysId) (Only for word templates)
* @return {boolean} true/false
*/
new sn_doc.GenerateDocumentAPI().initiateDocumentTasks(taskGr, htmlBody,
 docTemplateId, generatedPdfName, documentId)
```

4. レコードに関連付けられているドキュメントタスクを表示するには、以下を実行します。
   a. レコード (インシデントレコードなど) を開きます。
   b. 関連リストを構成しま

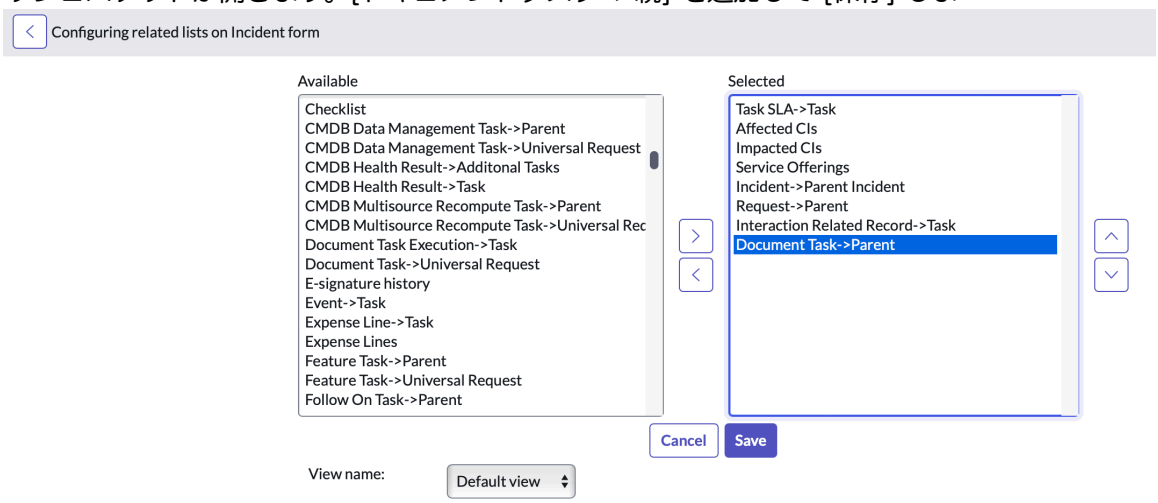


す。

自動翻訳

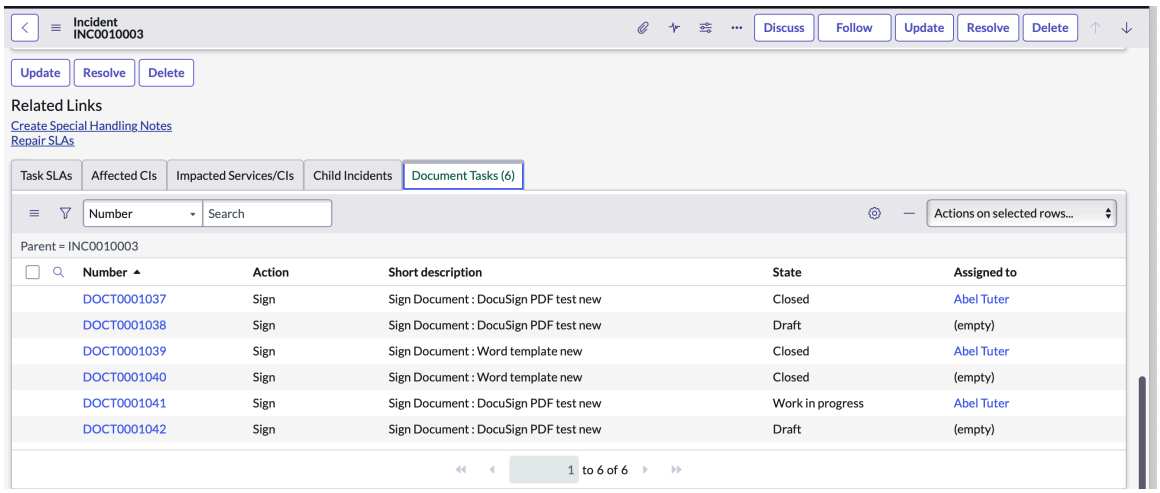
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スラッシュバケットが開きます。[ドキュメントタスク **->** 親] を追加して [保存] しま



す。

レコードに関連付けられたドキュメントタスクが、[ドキュメントタスク] 関連リストに表示されます。



ドキュメントタスクの作業

従業員センター からドキュメントタスクを完了します。

始める前に

必要なロール：なし
従業員センター (com.sn_hr_service_portal) プラグインが有効になっている必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員サービスセンター.

> **重要:**
> または、次に移動してドキュメントタスクを完了することもできます: セルフサービス > 自分のドキュメントタスク.

2. [To-dos] ページを選択します。

3. 自分に割り当てられているこれらのドキュメントタスクのいずれかで作業します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

PDF ドキュメントの入力と署名

必要な詳細を入力し、PDF ドキュメントを送信して、ドキュメントタスクを完了します。

始める前に

- 必要なロール：なし
- このコンテンツは、ドキュメントテンプレート アプリケーション (sn_doc) で作成されたドキュメントテンプレートにのみ適用されます。ドキュメントテンプレート は HR ドキュメントテンプレートとは異なります。人事ドキュメントテンプレートについては、「HR ドキュメントテンプレート」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   または、次に移動してドキュメントタスクを完了することもできます: セルフサービス > 自分のドキュメントタスク.

   > **注:**
   > PDF 署名は、モバイルブラウザと NowMobile でも、ServiceNowSign、AdobeSign、DocuSign の署名タイプでサポートされています。

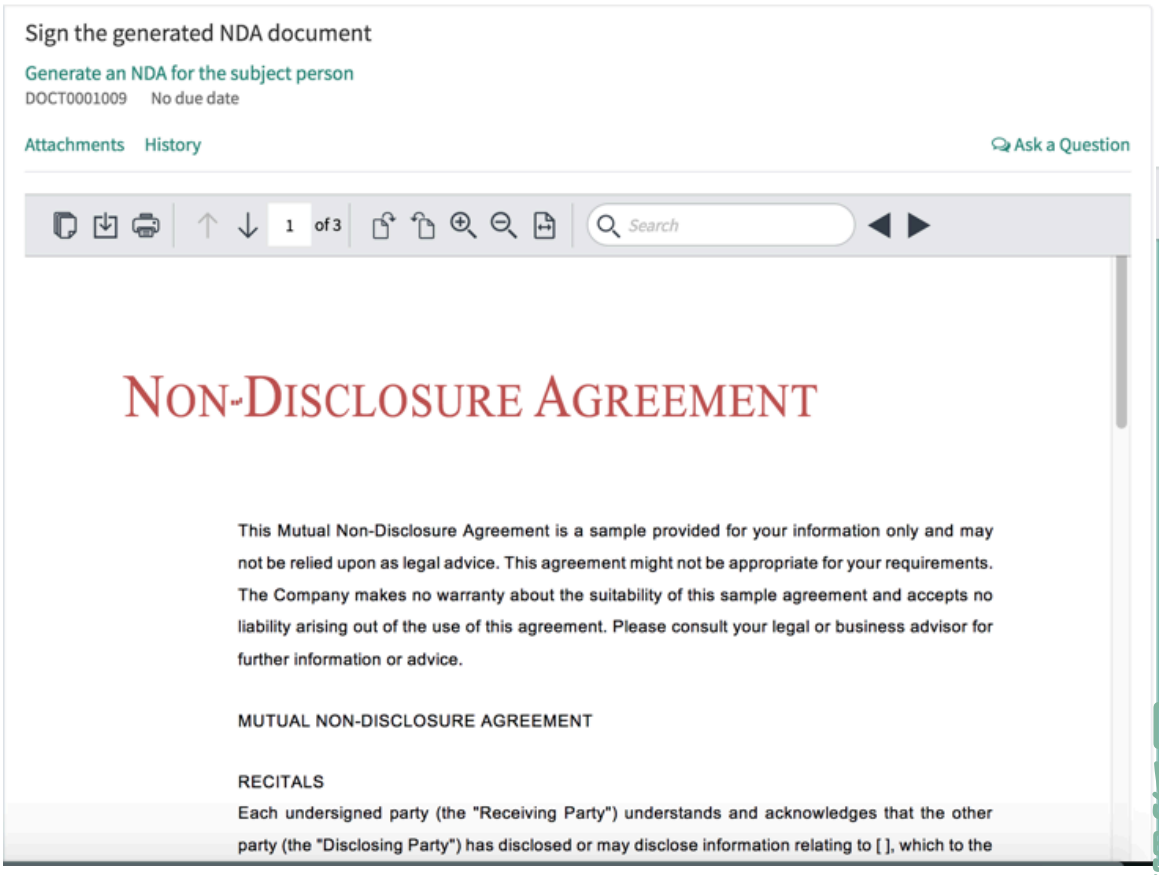
2. [To-dos] ページを選択します。
3. 自分に割り当てられているドキュメントタスク (入力) を選択します。
4. 編集可能フィールドに詳細を入力します。
5. [確認してください **(Please Acknowledge)**] チェックボックスをオンにします。
   このチェックボックスは、[確認応答テキスト] がテンプレートに追加されている場合にのみ表示されます。
6. 入力または描画して署名を追加します。
7. 署名をクリアして再度署名するには、[署名の消去] をクリックします。
8. ドキュメント内で署名を表示するには、[生成] をクリックします。
9. ドキュメントで変更を保存するには、[保存] をクリックします。
10. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクが完了し、[完了済み To Do (Completed To Dos)] セクションに表示されます。送信された詳細を使用して、ドキュメントを表示して印刷することができます。

入力可能な **PDF** ドキュメントの例



HTML ドキュメントに署名

HTML ドキュメントの PDF コピーに署名して生成し、ドキュメントタスクを完了します。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   または、次に移動してドキュメントタスクを完了することもできます: セルフサービス > 自分のドキュメントタスク.
2. 自分に割り当てられているドキュメントテンプレートタスク (署名) を選択します。
3. 入力または描画して署名を追加します。

   注:
   ドキュメントの内容に同意しない場合は、[このドキュメントに署名したくない] オプションを選択できます。タスクを完了するには、辞退の理由を入力し、続けて [拒否して完了] を入力する必要があります。署名を拒否するオプションは、[署名タイプ] が **ServiceNow** の場合にのみ表示されます。

4. 署名をクリアして再度署名するには、[署名の消去] をクリックします。
5. ドキュメント内で署名を表示するには、[生成] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [送信] をクリックします。
   タスクが完了し、[完了済み To Do (Completed To Dos)] セクションに表示されます。署名されたドキュメントを表示して印刷することができます。

PDF ドキュメントのレビュー

PDF ドキュメントをレビューして、ドキュメントタスクを完了します。ドキュメントに対して作業している 1 人以上の参加者にレビューコメントを送信します。

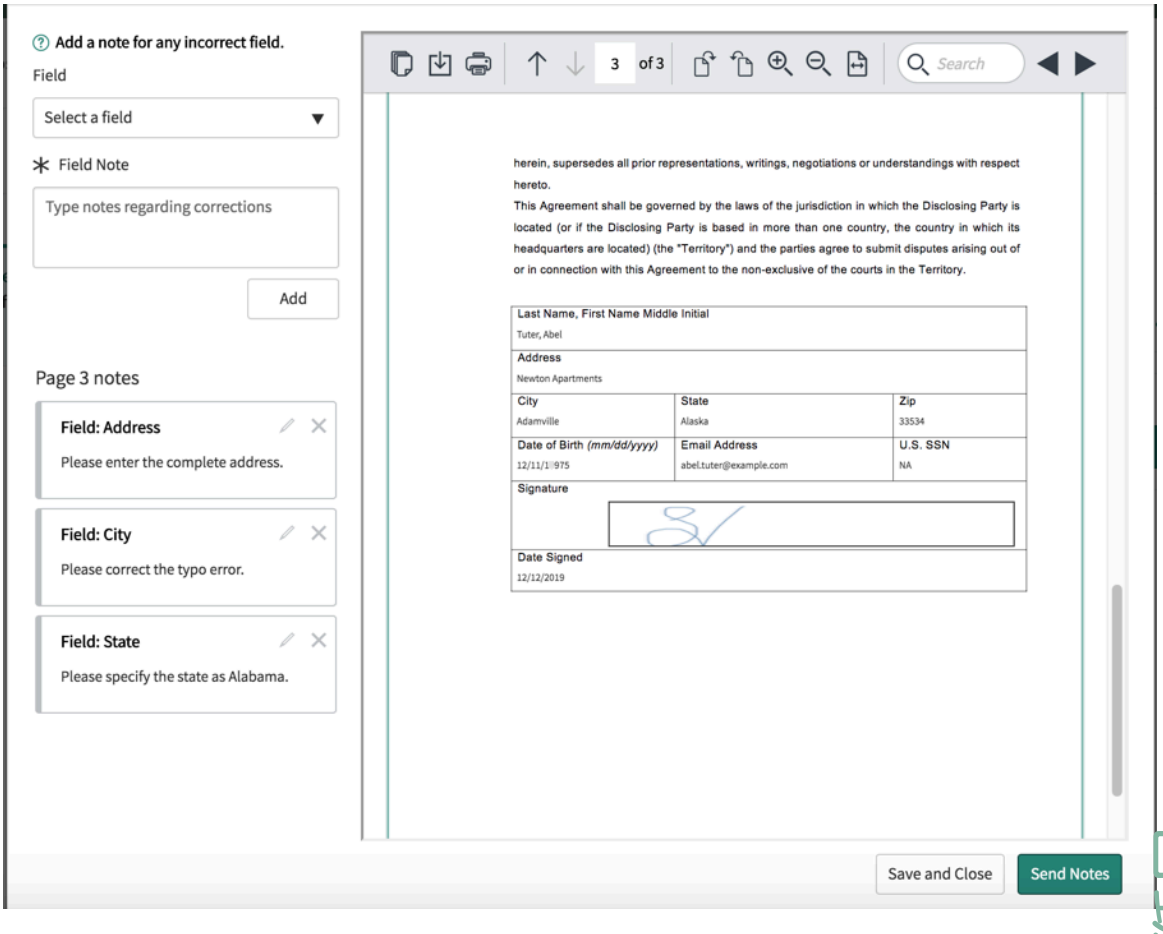
始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   または、次に移動してドキュメントタスクを完了することもできます: セルフサービス > 自分のドキュメントタスク.
2. [To-dos] ページを選択します。
3. 自分に割り当てられているドキュメントテンプレートタスクを選択します。
4. [ドキュメントのレビュー] をクリックします。
5. コメントがない場合には、[承認] をクリックします。
6. ドキュメントにメモを追加するには、次の手順に従います。
   a. [フィールドメモ] フィールドにコメントを追加します。コメントを特定のフィールドに関連付ける場合には、[フィールド] リストから値を選択します。
   b. [追加] をクリックします。必要に応じて、メモを編集または削除できます。また、いつでも変更を保存して、再度レビューすることもできます。
7. [メモの送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ドキュメントタスクのステータスが [完了却下 (Complete Rejected)] に変更されました。ドキュメントタスクは、テンプレートのすべての参加者に対して再開されます。

PDF ドキュメントの再送信

レビュー担当者の提案を組み込み、ドキュメントタスクを完了します。

始める前に

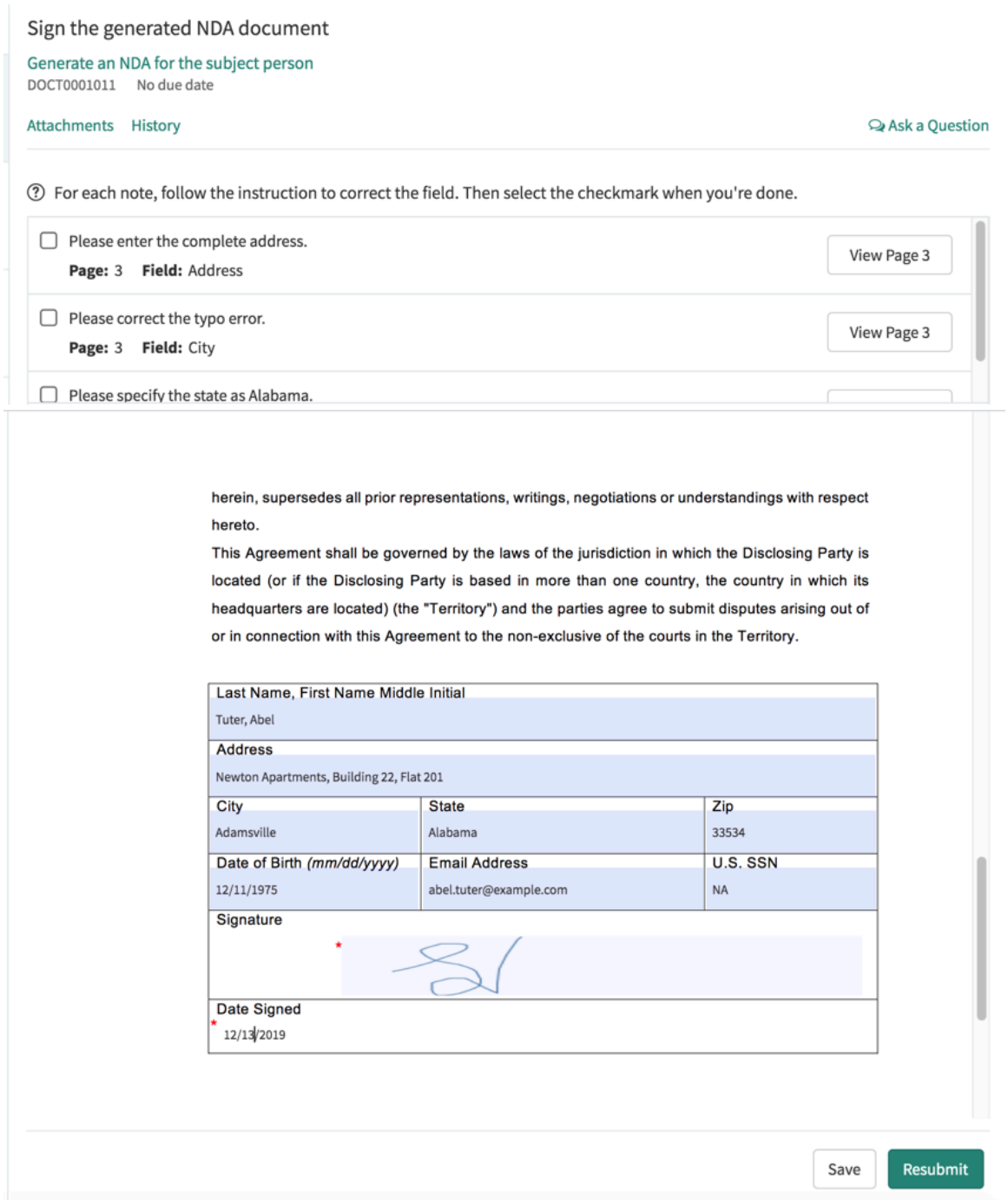
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   または、次に移動してドキュメントタスクを完了することもできます: セルフサービス > 自分のドキュメントタスク.
2. [To-dos] ページを選択します。
3. 自分に割り当てられているドキュメントタスクを選択します。
4. 変更メモがフィールドに関連付けられている場合、[ページの表示] をクリックすると、そのフィールドに直接移動します。
5. 変更メモを組み込んだことを示すチェックボックスをオンにします。
6. 入力または描画して署名を追加します。
7. 署名をクリアして再度署名するには、[署名の消去] をクリックします。
8. ドキュメント内で署名を表示するには、[生成] をクリックします。
9. [再送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



タスクが完了し、[完了済み To Do (Completed To Dos)] セクションに表示されます。送信された詳細を使用して、ドキュメントを表示して印刷することができます。

でのガイド付きツアーの使用 ドキュメントテンプレート

ドキュメントテンプレートでガイド付きツアーを使用して、ドキュメントテンプレートの作成方法に関する指示を得ます。

始める前に

必要なロール：sn_doc.admin or sn_doc.writer

このタスクについて

ガイド付きツアーは、ワークスペース内でユーザーのトレーニングとオンボーディングを支援します。各ツアーは、概要を説明し、タスクをガイドして、プロセスを完了するように設計されています。必要に応じて、アドミニストレーターはさらにツアーを作成できます。詳細については、「Guided Tours」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ガイド付きツアーがあるページに初めてアクセスすると、ようこそ画面が表示されます。ツアーを表示するか、スキップするかを選択できます。ツアーは、ヘルプセンターのメニューから再アクセスできます。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > すべてのドキュメントテンプレート.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. 次のいずれかのテンプレートを選択します。
   - **HTML** ドキュメントテンプレート
   - **PDF** ドキュメントテンプレート
4. [ヘルプを表示] アイコン () を選択します。
5. オプション: [ヘルプセンターメニューを固定] アイコン () を選択して、ヘルプセンターのサイドパネルをページに固定します。
6. [ツアーを表示] を選択します。
7. 必要なアクションを実行し、[次へ] を選択してツアーを進めます。
   ツアーを終了するには、サイドパネルで [ツアーを終了] を選択するか、ポップアップウィンドウで [閉じる] ボタンを選択してツアーの終了を確定します。
8. ツアーが終了したら [完了] を選択します。

ドキュメントテンプレート の参照

参照トピックには、ドキュメントテンプレートに関する追加情報が記載されています。

ドキュメントテンプレート とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、ドキュメントテンプレートプラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ドキュメントテンプレートのロールと説明

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
ドキュメントテンプレートリーダー [sn_doc.reader]	• ドキュメントテンプレートに対する読み取り専用権限を付与します。 • 設定された HTML テンプレートの目次とページ番号の構成のみを表示できます。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントテンプレートのロールと説明 (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
ドキュメントテンプレートライター [sn_doc.writer]	• ドキュメントテンプレートに対する読み取り/書き込み権限を付与します。 • 既存の HTML テンプレートまたは新しい HTML テンプレートに、目次およびページ番号の構成を追加できます。	• sn_doc.reader • doc_toc_config_writer • doc_page_number_config_writer
ドキュメントテンプレートアドミン [sn_doc.admin]	ドキュメントテンプレートに対する読み取り/書き込み/削除権限を付与します。	sn_doc.writer

インストールされるテーブル

ドキュメントテンプレートのテーブルの説明

テーブル	説明
PDF テンプレートマッピング [sn_doc_pdf_template_mapping]	PDF ドキュメントテンプレートのフィールドマッピングを保存するテーブル。
HTML テンプレート [sn_doc_html_template]	HTML ドキュメントテンプレートを保存するテーブル。
PDF テンプレート [sn_doc_pdf_template]	PDF ドキュメントテンプレートを保存するテーブル。
参加者 [sn_doc_participant]	参加者に対して定義された詳細を保存するテーブル。
ドキュメントタスク [sn_doc_task]	ドキュメントテンプレートタスクを保存するテーブル。
ドキュメントタスクメモ [sn_doc_task_note]	レビューメモの詳細を保存するテーブル。
ドキュメントテンプレート [sn_doc_template]	PDF テンプレートと HTML テンプレートのテーブル用ベーステーブル。
ドキュメントテンプレートカテゴリ [sn_doc_template_category]	ドキュメントテンプレートカテゴリを保存するテーブル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントテンプレートのテーブルの説明 (続く)

テーブル	説明
ドキュメントテンプレートスクリプト [sn_doc_template_script]	ドキュメントテンプレートスクリプトを保存するテーブル。
目次の構成 [doc_toc_config]	HTML テンプレートで使用される目次の構成を保存するテーブル。 **注:** このテーブルは、デフォルトで ServiceNow Platform で利用可能です。ただし、このテーブルに移動するメニューショートカットは ドキュメントテンプレート アプリケーションでのみ使用できます。
ページ番号の構成 [doc_page_number_config]	HTML テンプレートで使用されるページ番号の構成を保存するテーブル。 **注:** このテーブルは、デフォルトで ServiceNow Platform で利用可能です。ただし、このテーブルに移動するメニューショートカットは ドキュメントテンプレート アプリケーションでのみ使用できます。

に関するよくある質問 **(FAQ)** ドキュメントテンプレート

ドキュメントテンプレートに関するよくある質問への回答をご覧ください。

この KB0966931 を参照してください。

HR の電子署名

電子署名を使用して、任意のデスクトップまたはモバイルデバイスから電子ドキュメントに署名します。電子署名は、ドキュメント管理、ナレッジ記事、または HR ドキュメントテンプレートに対して、ユーザーが入力または手書きによる電子署名、認証情報、または確認応答をすることで、署名できるようにするスコープ対象のアプリケーションです。

注:
電子署名に関するよくある質問の回答をご覧ください。この KB0966931 を参照してください。

電子署名 [com.snc.esign] プラグインは、sn_esign.min_admin_count システムプロパティ [sys_properties.list] を有効にします。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することによって、唯一の電子署名アドミンユーザーを削除できないようにします。

HR の電子署名は、ドキュメント管理およびナレッジ記事用の埋め込みでない署名機能で、履行のために HR タスクに添付されます。3 つの署名タイプ (確認応答、認証情報、署名) と 2 つのドキュメントタイプ (ドキュメント管理およびナレッジ記事) をサポートしています。

HR と電子署名のロール

デフォルトでは、次の HR ロールには次の電子署名ロールが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ロールと電子署名のプロパティ

HR ロール	電子署名ロール
HR アドミニストレーター [sn_hr_core.admin]	電子署名アドミン [sn_esign.admin]
人事ベーシック [sn_hr_core.basic]	電子署名マネージャー [sn_esign.config_manager]

アサインをこのまま使用することも、変更することもできます。デフォルトのアサインを変更するには、「電子署名とともにインストールされるコンポーネント」を参照して、ロールを別のロール、グループ、またはユーザーにアサインする方法について確認してください。

HR タスクで電子署名テンプレートを使用する方法

HR アドミニストレーター [sn_hr_core.admin] またはベーシック [sn_hr_core.basic] ロールを持つユーザーは、電子署名テンプレートを作成できます。各電子署名テンプレートは、署名するドキュメントのタイプ (管理ドキュメント、ナレッジ記事、HR ドキュメントテンプレート) と署名のタイプ (署名、認証情報、または確認応答) をペアにします。たとえば、入力または手書きによる署名が必要な機密保持契約書の電子署名テンプレートを作成することができます。

詳細については、「電子署名テンプレートの構成」を参照してください。

その後、HR タスクまたは HR タスクテンプレートでその電子署名テンプレートを使用して、ユーザーからの署名を要求できます。

注:
[HR タスク] フォームで、HR タスクタイプが [電子署名] に設定されていることを確認します。

- HR ケースへの HR タスクの追加
- HR タスクテンプレートの構成

既存の **HR** タスクテンプレートとオープン **HR** タスクの電子署名への移行

[HR の電子署名タスクの移行] スケジュール済みジョブを使用して、既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクを電子署名に対する新しい HR タスクタイプに移行します。スケジュール済みジョブでは、既存の構成に基づいて、HR タスクタイプと電子署名テンプレートが自動的に更新されます。また、認証情報、電子署名、およびドキュメント署名のための古い HR タスクタイプは無効になります。

詳細については、「既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクの電子署名への移行」を参照してください。

アクティベーション情報

電子署名は、ケースとナレッジ管理を有効にすると自動的に有効化されます。アクティブ化されていない場合は、手動で電子署名をアクティブ化できます。この機能を使用してインストールされるコンポーネントの詳細については、「電子署名とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

関連情報

電子署名

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

電子署名タスクに対する HR ドキュメントテンプレートの選択

使用している電子署名テンプレートのドキュメントタイプが HR ドキュメントテンプレートの場合、署名者が [HR ケース] フォームで署名する HR ドキュメントテンプレートを選択する必要があります。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.case_writer

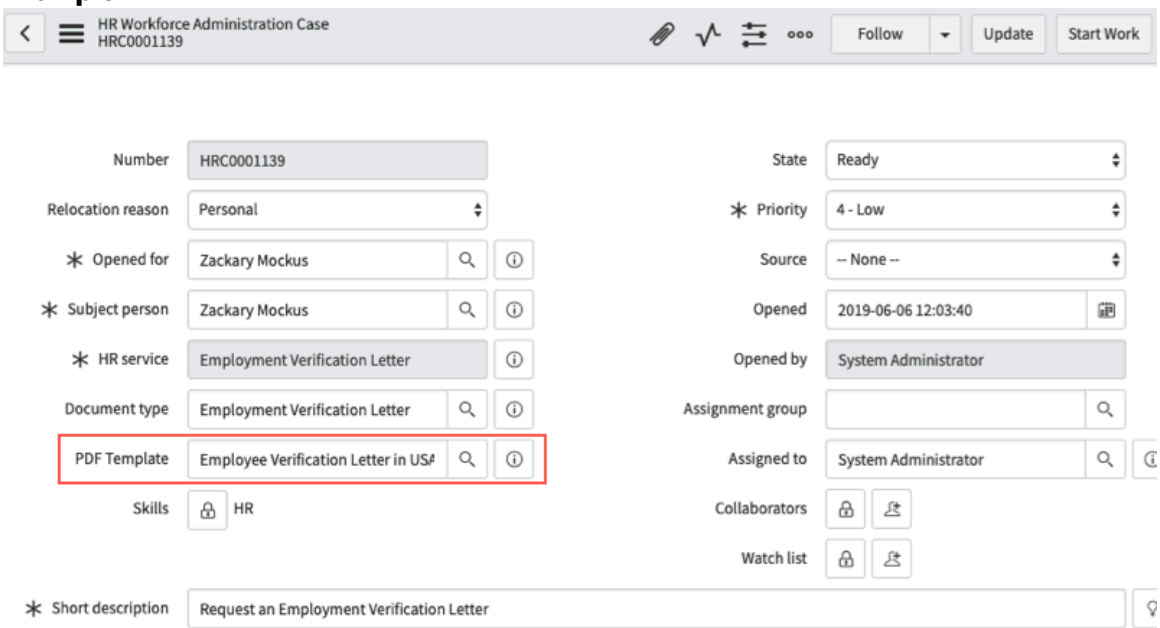
電子署名を要求するために使用している HR サービスに応じて、**[PDF** テンプレート] フィールドが表示され、HR ドキュメントテンプレートが選択されるように、[HR ケース] フォームの構成が必要になる場合があります。

手順

1. 移動先 **HR** ケース管理をクリックし、新しい HR ケースを作成するか、既存の HR ケースを開きます。
2. [HR ケース] フォームの **[PDF** テンプレート] フィールドで、HR ドキュメントテンプレートを選択します。

   注:
   [PDF テンプレート] フィールドが表示されない場合は、使用している HR サービスの [HR ケース] フォームでそのフィールドが表示されるように構成されていることを確認します。詳細については「HR サービスの HR ケースフォームの構成」、および電子署名固有の例については「HR ケースフォームの構成例」を参照してください。

Example



3. ケースをユーザーにアサインします。
4. [作業準備完了 **(Ready to Work)]** をクリックします。

次のタスク

ケースがアサインされたユーザーは次を実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. [作業を開始] をクリックします。
2. [文書をプレビュー] をクリックします。
3. [文書のプレビュー] ウィンドウで、[生成] をクリックして署名するドキュメントを生成します。署名するドキュメントが、[HR ケース] フォームに添付ファイルとして追加されます。

既存の **HR** タスクテンプレートとオープン **HR** タスクの電子署名への移行

[HR の電子署名タスクの移行] スケジュール済みジョブを使用して、既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクを電子署名に対する新しい HR タスクタイプに移行します。スケジュール済みジョブでは、既存の構成に基づいて、HR タスクタイプと電子署名テンプレートが自動的に更新されます。また、認証情報、電子署名、およびドキュメント署名のための古い HR タスクタイプは無効になります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

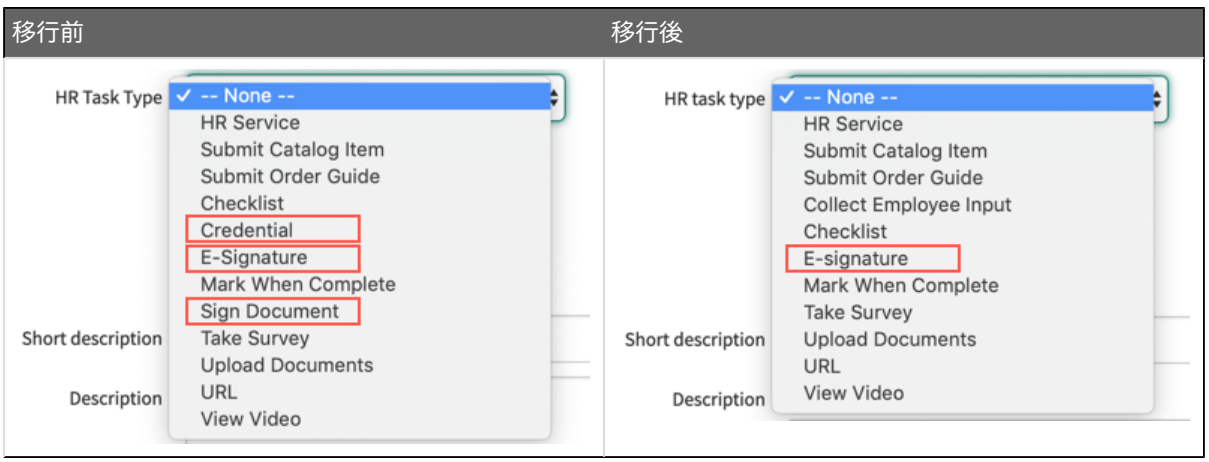
このタスクについて

重要:

Yokohama のリリース以降、認証情報、電子署名 (e_signature)、ドキュメントに署名などの HR タスクタイプは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。この機能の最新のエクスペリエンスは電子署名で提供されます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] の記事を参照してください。

[HR 電子署名タスクの移行 **(Migrate HR E-signature Tasks)]** スケジュール済みジョブは、[認証情報]、[電子署名]、および [ドキュメントに署名] HR タスクタイプから新しい [電子署名] HR タスクタイプに、既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクを移行します。



関連するドキュメントと署名の構成も、新規または既存の電子署名テンプレートに移行されます。該当するドキュメントと署名の構成に対する電子署名テンプレートが既に存在する場合は、その既存の電子署名テンプレートが使用されます。そうでない場合は、新しい電子署名テンプレートが作成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移行前の **HR** タスクタイプ	移行後の電子署名テンプレート
認証情報	• ドキュメントタイプ：管理ドキュメント • 署名タイプ：認証情報
電子署名	• ドキュメントタイプ：管理ドキュメント • 署名タイプ：署名
ドキュメントに署名	• ドキュメントタイプ：HR ドキュメントテンプレート • 署名タイプ：署名

最後に、[認証情報]、[電子署名]、および [ドキュメントに署名] のための HR タスクタイプは無効になります。[電子署名] の新しい HR タスクタイプのみが残ります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. **[HR** 電子署名タスクの移行 **(Migrate HR E-signature Tasks)]** スケジュール済みジョブを開きます。
3. [今すぐ実行する] をクリックします。
   データによっては、移行には時間がかかる場合があります。
   - 既存の HR タスクテンプレートは、電子署名のタスクタイプと電子署名のテンプレートに更新されます。
   - オープン HR タスクは、電子署名のタスクタイプと電子署名のテンプレートに更新されます。
   - [認証情報]、[電子署名]、および [ドキュメントに署名] のための HR タスクタイプは無効になります。

HR ドキュメントテンプレート

[HR ドキュメントテンプレート] は、再利用可能な HR ドキュメントの作成または変更に使用します。

重要:

Yokohama リリース以降、HR ドキュメントテンプレートは廃止され、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しました。

この機能の最新のエクスペリエンスを提供するドキュメントテンプレートを使用します。移行の指針については、「HR ドキュメントテンプレートのドキュメントテンプレートへの移行」を参照してください。

廃止の詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

HR ドキュメントテンプレートを使用すると、次のようなドキュメントの日付、名前、署名をカスタマイズできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 雇用証明書
- 機密保持契約書
- オファーレター
- 奨学金契約書

フィールドをマッピングしたり、利用可能なテーブルから変数を使用してフィールドにデータを入力したりして、HR ドキュメントテンプレートをカスタマイズできます。すべての署名がキャプチャされた後に自動的に生成されるドキュメントで、複数の電子署名をキャプチャすることもできます。

HR の [ドキュメントテンプレート] には 2 つのタイプがあり、その両方で PDF ファイルが作成されますが、以下に示す異なる形式で作成されて管理されます。

1. ドキュメントテンプレート (HTML)
2. PDF ドキュメントテンプレート

確認応答テキスト

ドキュメントテンプレート内で署名の意味をキャプチャできます。ユーザーの署名時またはドキュメントに認証情報を提供するときに、ボックスをオンにすることを求める確認応答テキストをドキュメントテンプレートに追加できます。

ドキュメントテンプレート **(HTML)**

ドキュメントテンプレートは HR アプリケーション内で作成され、変数を使用してテーブルの情報をドキュメントに事前に入力します。ヘッダー、フッター、画像、フッターの配置、およびテンプレート内のテキストを定義して、ドキュメントの外観を作成します。ベースシステムでは、以下のようなデフォルトのドキュメントテンプレートが提供されます。これらをドキュメントのモデルとして使用できます。

- カナダの雇用証明書
- 米国の雇用証明書
- オファーレターのテンプレート
- 教育契約

ドキュメントを生成する前に、会社のロゴとテキストを含むテンプレートを構成します。以下のアイテムと情報を取得して、事前に定義された HR ドキュメントテンプレートを作成または構成します。

- 会社のレターヘッドのページ
- 現在の雇用証明書およびオファーレターのテンプレートのコピー (入手可能な場合)
- ヘッダーに使用するロゴ画像。高さが最大 50 ピクセルのヘッダー画像を使用できます。レターヘッドにロゴとテキストを含める場合、ヘッダーには画像 (非テキスト) しか構成できないので、ロゴ画像にテキストを含めてください。
- フッターに使用するロゴ画像 (該当する場合)。高さが最大 15 ピクセルのロゴ画像を使用できます。フッターには画像とテキストの両方を設定できます。最善の結果を得るには、最適化された Scalable Vector Graphics (SVG) ファイルを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
itext5 での HR ドキュメントテンプレートの使用はサポートされなくなりました。代わりに itext7 で HR ドキュメントテンプレートを使用してください。

itext7 で HR ドキュメントテンプレート機能を使用するには、ヒューマンリソース (HR) : Core (sn_hr_core) スコープでブールプロパティ **itext7.pdf_conversion** を true に設定する必要があります。Paris リリース以降、このプロパティはデフォルトで true に設定されています。Paris リリースより前にリリースされたバージョンの HR ドキュメントテンプレートを使用している場合は、 **itext7.pdf_conversion** プロパティを手動で作成して itext7 に切り替えます。

PDF ドキュメントテンプレート

PDF ドキュメントテンプレートは [ドキュメント管理] から作成し、フィールドマッピングを使用してテーブルの情報をドキュメントに事前に入力します。ドキュメントをカスタマイズする前に、次の点に注意してください。

- ドキュメントは入力可能な PDF にする必要があります。入力可能な PDF ドキュメントの作成方法については、既存のフォームを入力可能な PDF に変換する方法を Adobe ホームページで検索してください (https://www.adobe.com/)。
- ドキュメントをアップロードして公開する必要があります。

ベースシステムでは、デフォルトの PDF ドキュメントテンプレート「例：機密保持契約書 (サンプル)」が表示されます。

ドキュメントの生成

[ドキュメントテンプレート] と **[PDF** ドキュメントテンプレート] のどちらも、レビューや印刷が可能でかつ複数の署名要求が可能な PDF ドキュメントを生成します。

HR ケースからドキュメントを生成する一般的なユースケースは、従業員からの雇用証明書の要求です。HR ケースからの PDF ドキュメントの生成については、「HR ドキュメントの生成」を参照してください。

関連情報

管理ドキュメントの機能

HR ドキュメントテンプレートのドキュメントテンプレートへの移行

HR ドキュメントテンプレートからドキュメントテンプレートに正常に移行するには、これらのガイドラインを確認してください。ドキュメントテンプレートは、HR ドキュメントテンプレート機能の最新エクスペリエンスと追加機能を提供します。

重要:

Yokohama リリース以降、 HR ドキュメントテンプレートは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスでは有効化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

この機能の最新のエクスペリエンスを提供するドキュメントテンプレートを使用します。移行の指針については、「HR ドキュメントテンプレートのドキュメントテンプレートへの移行」を参照してください。

廃止の詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

次の詳細を確認して、主な提供内容と、HR ドキュメントテンプレートとドキュメントテンプレートの違いを理解してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能とテーブル比較：**HR** ドキュメントテンプレートとドキュメントテンプレート

テーブル/機能	**HR** ドキュメントテンプレート	ドキュメントテンプレート
テンプレート	HR ドキュメントテンプレート [sn_hr_core_document_template]	ドキュメントテンプレート [sn_doc_template]
ドキュメントタイプ/カテゴリ	ドキュメントタイプ [sn_hr_core_document_type]	カテゴリ [sn_doc_template_category]
基準	HR 基準 [sn_hr_core_criteria]	ユーザー基準 [user_criteria]
PDF テンプレートマッピング	PDF テンプレートマッピング [sn_hr_core_pdf_template_mapping]	テンプレートのマッピング [sn_doc_pdf_template_mapping]
パートナー	パートナーはサポートされていません。 HTML テンプレート本文または PDF テンプレートマッピングのユーザーフィールドを直接マッピングする必要があります。	パートナーはサポートされています。パートナーの詳細は、パートナー [sn_doc_participant] テーブルに保存されます。HTML 本文と PDF テンプレートマッピングで署名するパートナーをマッピングする必要があります。 HTML テンプレートについては、「HTML ドキュメントテンプレートの参加者の作成」を参照してください。 PDF テンプレートについては、「PDF ドキュメントテンプレートの参加者の作成」を参照してください。
HTML テンプレート翻訳	-	サポート対象 「ドキュメントテンプレートに対する ローカリゼーションフレームワーク の使用」を参照してください。
HTML テンプレートブロック	-	サポート対象 「ドキュメントテンプレート のドキュメントブロック」を参照してください。
HTML テンプレートスクリプト	-	サポート対象 「ドキュメントテンプレートスクリプト」を参照してください。
HTML テンプ	-	サポート対象

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能とテーブル比較：**HR** ドキュメントテンプレートとドキュメントテンプレート (続く)

テーブル/機能	**HR** ドキュメントテンプレート	ドキュメントテンプレート
レート TOC		「ドキュメントテンプレートにおける目次の構成の作成」を参照してください。
ユーザーアクション	1 つのアクションタイプ (署名) のみがサポートされています。	テンプレートタイプに基づいて、さまざまなアクションタイプ (入力、レビュー、署名) がサポートされています。 HTML テンプレートについては、「HTML ドキュメントテンプレートの参加者の作成」の「アクションタイプ」を参照してください。 PDF テンプレートについては、「PDF ドキュメントテンプレートの参加者の作成」の「アクションタイプ」を参照してください。
タスク	タスクは HR タスクを通じて行われます。	タスクは、設定されたパートナーに基づいてドキュメントタスクを通じて実行されます。
署名タイプ	HTML の場合は、ServiceNow の署名のみがサポートされます。 PDF の場合、ServiceNow Sign、DocuSign、AdobeSign の 3 つの署名タイプすべてがサポートされます。	HTML と PDF の両方の場合は、ServiceNow Sign、DocuSign、Adobe Sign の 3 つの署名タイプすべてがサポートされます。 **注:** • テンプレートは ServiceNow で作成する必要があります。 • 外部システムでは署名のみがサポートされています。 • DocuSign または AdobeSign で作成されたテンプレートは、ドキュメントテンプレートアプリケーションではサポートされていません。
ケーステンプレートで使用する **HR** ケースフィールド		
ドキュメントテンプレート	PDF テンプレート (pdf_template)	ドキュメントテンプレート (document_template)
ドキュメントタイプ/カテゴリ	ドキュメントタイプ (document_type)	ドキュメントテンプレートカテゴリ (document_template_category)
HR サービスの設定		
ケースオプション	ドラフトドキュメントを自動作成	ドキュメントタスクを自動的に開始

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能とテーブル比較：**HR** ドキュメントテンプレートとドキュメントテンプレート (続く)

テーブル/機能	**HR** ドキュメントテンプレート	ドキュメントテンプレート
		パートナーの構成に基づいてドキュメントタスクを自動的に開始します。「」を参照してください。

HRドキュメントテンプレート **(HTML)** のドキュメントテンプレートへの移行

以下の手順に従って、HR ドキュメントテンプレート (HTML) をドキュメントテンプレート (HTML) に移行します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. カテゴリ [sn_doc_template_category] テーブルにドキュメントテンプレートカテゴリを作成します (HR ドキュメントテンプレートにドキュメントタイプが関連付けられている場合)。
2. 移動先 ドキュメントテンプレート > **HTML** テンプレート.
3. [**New**] をクリックします。
4. HR ドキュメントテンプレートと同様に、[名前]、[テーブル]、[カテゴリ]、[本文]、[言語] などのフォームフィールドに入力して保存します。

   HTML 本文に署名トークン (署名トークン：${signature}, ${<-user_field->.signature}) がある場合は、それを削除してテンプレートを保存します。
5. HR ドキュメントテンプレートに HR 基準が関連付けられている場合は、新しいドキュメントテンプレートで対応するユーザー基準を選択します。
6. 古い HR ドキュメントテンプレート本文の署名トークンに基づいてパートナーを検索し、新しいドキュメントテンプレートの [パートナー] 関連リストでパートナーレコードを作成します。
   パートナーが作成されたら、[署名を挿入] をクリックして署名トークンを追加します。従来の HR ドキュメントテンプレートの本文では、署名トークンは ${<-user_field->.signature} の形式でサポートされていますが、新しいドキュメントテンプレートの本文では、署名トークンは ${signature:<-participant_user_name->} の形式でサポートされています。
7. [公開] をクリックしてテンプレートを公開します。
8. 新しいドキュメントテンプレートまたはカテゴリを使用するようにケーステンプレートを更新します。
   「HR ドキュメントテンプレートのドキュメントテンプレートへの移行」の「機能とテーブル比較：HR ドキュメントテンプレートとドキュメントテンプレート」にある [HR ケース] フィールドを参照してください。

HR ドキュメントテンプレート **(PDF)** のドキュメントテンプレートへの移行

次の手順に従って、HR ドキュメントテンプレート (PDF) をドキュメントテンプレート (PDF) に移行します。

始める前に
必要なロール：admin

AdobeSign または DocuSign テンプレートをドキュメントテンプレートに移行する場合:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. AdobeSign または DocuSign アカウントから組織の AdobeSign または DocuSign PDF テンプレートをダウンロードし、それらのテンプレートを入力可能なフォームに変換します。
2. 対応するドキュメントテンプレート PDF テンプレートレコードを手動で作成し、ダウンロードした PDF をアップロードします。次の手順に記載されている手順を参照してください。
3. 作成された新しい PDF ドキュメントテンプレートに合わせて、必要に応じて HR サービスおよび HR テンプレートの構成を更新します。

手順

1. カテゴリ (sn_doc_template_category) テーブルにドキュメントテンプレートカテゴリを作成します (HR ドキュメントテンプレートにドキュメントタイプが関連付けられている場合)。
2. 移動先 ドキュメントテンプレート > **PDF** テンプレート.
3. [**New**] をクリックします。
4. HR ドキュメントテンプレートと同様に、[名前]、[テーブル]、[カテゴリ]、[言語] などのフォームフィールドに入力します。
5. HR ドキュメントテンプレートに HR 基準が関連付けられている場合は、新しいドキュメントテンプレートで対応するユーザー基準を選択します。
6. [添付ファイルタイプ] で [ドキュメントリビジョンから選択] を選択し、HR ドキュメントテンプレートで使用されている [ドキュメントリビジョン]を追加します。
7. 対応する署名タイプを選択して [保存] を選択します。
8. **[PDF** を解析] 関連リンクをクリックします。
   テンプレートマッピングレコードが作成されます。マッピングフィールドを更新します。
9. ドキュメントに署名する必要がある各ユーザーのアクションタイプが [署名] のパートナーレコードを作成します。

   注:
   この手順は、従来の HR ドキュメントテンプレートに、ドキュメントフィールドタイプが [署名] の PDF テンプレートマッピングレコードがある場合にのみ必要です。

10. [公開] をクリックしてテンプレートを公開します。
11. 新しいドキュメントテンプレートまたはカテゴリを使用するようにケーステンプレートを更新します。
    「HR ドキュメントテンプレートのドキュメントテンプレートへの移行」の「機能とテーブル比較：HR ドキュメントテンプレートとドキュメントテンプレート」にある [HR ケース] フィールドを参照してください。

HR ドキュメントテンプレート **(HTML)** の構成

独自の会社ロゴと対象者基準を含む HR ドキュメントテンプレートを作成または変更します。ドキュメントテンプレートは HR アプリケーション内で作成され、変数を使用してテーブルの情報を事前に入力し、再利用可能な HR ドキュメントを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.manager および sn_hr_le.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

重要:

Yokohama リリース以降、 HR ドキュメントテンプレートは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスでは有効化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

この機能の最新のエクスペリエンスを提供するドキュメントテンプレートを使用します。移行の指針については、「HR ドキュメントテンプレートのドキュメントテンプレートへの移行」を参照してください。

廃止の詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

HR ドキュメントテンプレートでは、サービスと対象者に合わせて HR ドキュメントをカスタマイズします。

ベースシステムでは、雇用証明書、奨学金契約、およびオファーレターの例が表示されます。

TinyMCE で本文を定義して書式を設定します。ドキュメントの生成時に、ユーザーおよびテーブルの変数を結合したり、含めたりすることができます。PDF ジェネレーターでは、一部の HTML 要素がサポートされていません。

注:
サンプルのオファーレターは、[ヒューマンリソース **(HR)** スコープ対象のアプリ：ライフサイクルイベント] が有効な場合にのみ表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > ドキュメントテンプレート.
2. [新規] をクリックするか、既存のドキュメントテンプレートをクリックして編集します。
   [新規] を選択すると、HR ドキュメントテンプレートのリストが表示されます。
3. [ドキュメントテンプレート] を選択します。

   注:
   ドキュメントテンプレートのタイプの違いについては、「HR ドキュメントテンプレート」を参照してください。

4. フォームのフィールドに入力します。

[HR ドキュメントテンプレート] フォーム

フィールド	説明
名前	HR ドキュメントテンプレートの名前。
テーブル	テンプレートのタイプに関連付けるテーブルを選択します。テーブルによって、使用可能な変数が決まります。 **注:** アクセスできるテーブルのみが表示されます。
ドキュメントタイプ	テンプレートの適用先となるドキュメントタイプを選択します。 **[HR** ドキュメントタイプ] から [新規] をクリックしてドキュメントタイプを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	HR ケースフォームにドキュメントのリストを表示するには、ドキュメントタイプが必要です。**[HR 基準]** では、このフィールドを使用して、HR ケースで利用可能にするドキュメントのリストを絞り込みます。 「HR ドキュメントテンプレートでのドキュメントタイプの使用」を参照してください。 **注:** ドキュメントタイプの作成時に、入力した名前 (すべての小文字とアンダースコア) から [値] が自動的に入力されます。
ヘッダー画像	ヘッダーにイメージを追加する場合に選択します。この機能を使用して、会社のロゴを追加できます。 **注:** サポートされるファイルタイプ： JPEG、JPEG2000、GIF、PNG、BMP、WMF、TIFF、JBIG2
ヘッダー画像の位置	ヘッダーイメージを表示する場所を選択します。
HR 基準	このドキュメントの対象者の基準を選択します。たとえば、カナダの従業員専用の書類を作成できます。 HR 基準により、テンプレートのユーザー数が絞り込まれます。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
本文	テンプレートの本文を構成するテキストを入力し、書式を設定します。 変数を挿入するには、目的の場所にカーソルを配置し、変数をクリックします。利用可能な変数は、[フィールド] に一覧表示されます。 [本文] で書式設定ツールを使用して、太字、斜体、下線、フォントスタイルなどの書式設定オプションを適用します。 本文は、HTML テキストおよびトークン化された変数のプレースホルダーです。PDF の生成時、PDF が PDF ジェネレーター [com.snc.pdf_generator] プラグインに送信される前に、変数が解決されます。 **注:** 現在、テキストを左側または右側に揃えるスタイルタグはサポートされていません。スペースによるインデントを使用する必要があります。Jelly および CSS スタイルはサポートされていません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
変数を選択	テンプレートの本文に使用できる変数のリストです。変数は、選択したテーブルから情報を取得して、テンプレートをカスタマイズします。 日付変数にはオフセットがサポートされています。オフセットにより、テンプレートで使用される日付から日、週、月が加減されます。 有効な日付オフセット変数は次のとおりです。 ○ + (プラス) ○ - (マイナス) ○ d (日) ○ w (週) ○ m (月) 例： ○ オファーレター (指定日付から 5 日後)：${Date +5d} まで内定通知書が有効です。 ○ 離職した従業員の福利厚生 (離職日から 2 週間)：福利厚生の有効期限は ${subject_person.hr_profile.employment_end_date + 2w} です。 **注:** アクセスできる変数のみが表示されます。
フッター画像	フッターにイメージを追加する場合に選択します。 イメージの元の高さが 170 ピクセルを超えないようにしてください。イメージが鮮明に表示されるようにするには、イメージを 30% 縮小するか、イメージの高さが 50 ピクセル未満であることを確認してください。 **注:** サポートされるファイルタイプ： JPEG、JPEG2000、GIF、PNG、BMP、WMF、TIFF、JBIG2
フッター画像の位置	フッターイメージを表示する場所を選択します。
フッターテキスト	テキストを入力します。たとえば、所有権や機密情報に関するステートメントを追加できます。
ページサイズ	選択リストからページサイズを選択します。 **注:** A4 は、8.3 x 11.7 インチ (210 x 297 ミリメートル) です。

5. テンプレートの本文内の目的の位置にカーソルを置き、[日付を挿入] または [署名を挿入] ボタンをクリックして、これらの変数を挿入します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これらのボタンを複数回使用して、選択した変数に基づくさまざまなタイプの日付または署名を追加できます。

6. ドキュメントを保存して **[HR** ドキュメントテンプレート] フォームで操作を続行する場合は [保存] をクリックし、保存して **[HR** ドキュメントテンプレート] リストに戻る場合は [送信] をクリックします。
7. 従業員の代理操作を行い、関連付けられたカタログアイテムを送信して、生成されたドキュメントの外観をレビューします。

   HR ケースの作業にアサインされたユーザーの代理操作によって、HR ケース内で書類を生成します。満足のいく PDF が生成されるまで、ドキュメントテンプレートの編集とテストを続行します。

   TinyMCE では、PDF ジェネレーターでサポートされていないリッチテキストを作成できます。サポートされていない HTML 要素は次のとおりです。

   注:
   次の HTML 要素はサポートされていません。

   - 垂直方向の配置
   - 改ページ
   - テーブル固有の色 (テキストの色はサポートされています)
   - テキストブロックや画像間のカスタム間隔
   - HTML テーブル内のカスタム列幅
   - HTML テーブル内のカスタム列配置
   - HTML テーブル内のカスタム境界線スタイル
   - CSS テキスト操作 (CSS ベースのフォントタグを含む)。
   - インラインスタイル
   - 背景画像

   「Editing functions in the TinyMCE editor (TinyMCE エディターの編集機能)」を参照してください。

関連情報

HR 基準レコードの構成

HR PDF ドキュメントテンプレートの構成

独自の基準を含むカスタムの HR PDF ドキュメントテンプレートを作成または変更します。PDF ドキュメントテンプレートはドキュメント管理から作成します。マップされたフィールドを含む入力可能な PDF、またはインライン署名を含む標準的な PDF のどちらかになります。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

重要:

Yokohama リリース以降、 HR ドキュメントテンプレートは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスでは有効化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

この機能の最新のエクスペリエンスを提供するドキュメントテンプレートを使用します。移行の指針については、「HR ドキュメントテンプレートのドキュメントテンプレートへの移行」を参照してください。

廃止の詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

PDF ドキュメントテンプレートでは、既存のドキュメントを再利用して、HR ケースまたは利用可能なテーブルから、カスタム情報を含めることができます。たとえば、ドキュメント管理から入力可能な PDF ドキュメントを取得して、フィールドをマップし、使用時に毎回ドキュメントをカスタマイズできます。

ドキュメントには入力可能な PDF を使用して、フィールドをテーブルにマップする必要があります。入力可能な PDF ドキュメントの作成方法については、入力可能な PDF を作成する方法を Adobe ホームページで検索してください (https://www.adobe.com/)。

注:
従業員に表示される入力可能な PDF には、従業員が入力したデータは保存されません (署名を除く)。入力可能な PDF は、テーブルにフィールドをマッピングするためにのみ使用します。

ドキュメント [dms_document] テーブル内のドキュメント管理アプリケーションから、ドキュメントがアップロードされアクセスされます。ドキュメントにアクセスするには、ドキュメントをドキュメントリビジョンとして公開する必要があります。

ベースシステムでは、PDF ドキュメントテンプレートのサンプルとして機密保持契約書のドキュメントテンプレートが表示されます。

注:
「」を参照してください。管理ドキュメントの機能

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > ドキュメントテンプレート.
2. [新規] をクリックするか、既存の PDF ドキュメントテンプレートをクリックして編集します。
   [新規] を選択すると、HR ドキュメントテンプレートのリストが表示されます。
3. **[PDF** ドキュメントテンプレート] を選択します。

   注:
   ドキュメントテンプレートのタイプの違いについては、「HR ドキュメントテンプレート」を参照してください。

4. フォームのフィールドに入力します。

[HR PDF テンプレート] フォーム

フィールド	説明
名前	HR PDF ドキュメントテンプレートの名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
テーブル	テンプレートのタイプに関連付けるテーブルを選択します。テーブルによって、マップできるフィールドが決まります。 **注:** アクセスできるテーブルのみが表示されます。
ドキュメントタイプ	テンプレートの適用先となるドキュメントタイプを選択します。 **[HR** ドキュメントタイプ] から [新規] をクリックしてドキュメントタイプを作成します。 HR ケースフォームにドキュメントのリストを表示するには、ドキュメントタイプが必要です。HR 基準では、このフィールドを使用して、HR ケースで利用可能にするドキュメントのリストを絞り込みます。 「HR ドキュメントテンプレートでのドキュメントタイプの使用」を参照してください。 **注:** ドキュメントタイプの作成時に、入力した名前 (すべての小文字とアンダースコア) から [値] が自動的に入力されます。
有効	HR PDF ドキュメントテンプレートを使用できるようにするオプションです。
ドキュメントリビジョン	PDF ドキュメントテンプレートのベースにするドキュメントとリビジョンを選択します。 リストに表示されるドキュメントは、ドキュメント管理から作成されます。 **注:** ユーザーグループおよびドキュメント所有者によって、表示または選択できるリビジョンが決まります。
HR 基準	このドキュメントの対象者の基準を選択します。たとえば、カナダの従業員専用の書類を作成できます。 HR 基準により、テンプレートのユーザー数が絞り込まれます。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
PDF プレビュー	既存の PDF テンプレートを保存または選択した後に表示されます。 クリックすると、テンプレートのプレビューが表示されます。

自動翻訳

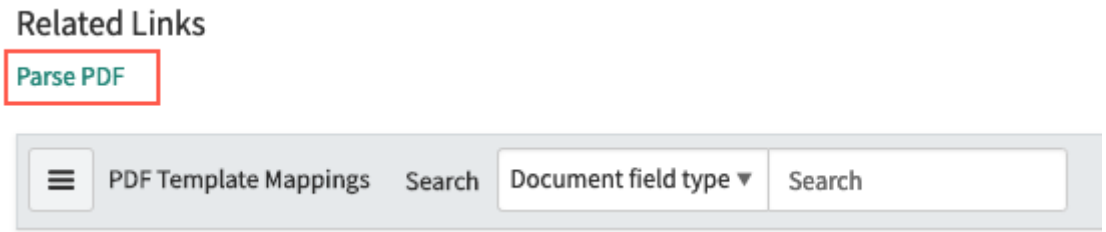
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: テキスト配置のスタイルタグの使用はサポートされていません。テキストの位置を揃えるには、スペースを使用してください。

5. [送信] または [保存] をクリックして、PDF ドキュメントテンプレートを保存します。
上部のメニューバーに [署名をマーク] ボタンが表示されます。テンプレート内で、署名が必要な場所をクリックしてマップします。署名ブロックを定義する、PDF ドキュメントテンプレートのプレビューが表示されます。

   [PDF を解析] 関連リンクが表示されます。テンプレートにマップ可能なフィールドが存在する場合は、[関連リンク] の下に **[PDF** を解析] リンクが表示されます。

6. [関連リンク] の下に **[PDF** を解析] が表示されている場合は、それをクリックしてマップ可能なフィールドを表示します。
AcroForm PDF により、マップ可能なフィールドが決定され、選択したテーブルにより、これらのフィールドに入力できる情報が決まります。



   [PDF テンプレートマッピング] リストが表示されます。PDF のフィールドをクリックして、選択したテーブルのフィールドにマップします。テーブルからの事前入力情報で、ドキュメントをカスタマイズできます。「PDF テンプレートマッピングの追加または変更」を参照してください。
フィールドマッピングの作成または編集後に、[PDF プレビュー] ボタンが表示されます。

7. [更新] をクリックします。

PDF テンプレートマッピングの追加または変更

PDF テンプレートマッピングを使用して、指定したテーブルの情報を、PDF ドキュメントテンプレートに構成された再利用可能な HR ドキュメントに事前に入力できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr.core_admin

このタスクについて

重要:

Yokohama リリース以降、 HR ドキュメントテンプレートは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスでは有効化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

この機能の最新のエクスペリエンスを提供するドキュメントテンプレートを使用します。移行の指針については、「HR ドキュメントテンプレートのドキュメントテンプレートへの移行」を参照してください。

廃止の詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

PDF テンプレートマッピングは、PDF ドキュメントテンプレートに関連付けられたテーブルから取得されます。PDF テンプレートマッピングは、マップ可能なフィールドを含む PDF ドキュメントテ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ンプレートからアクセスされます。「HR PDF ドキュメントテンプレートの構成」を参照してください。

ドキュメント管理から新しい入力可能な PDF ドキュメントをアップロードして **[PDF** を解析] リンクを選択すると、[PDF テンプレートマッピング] セクションが表示されます。

手順

1. 編集するフィールドを選択します。
2. フォームに入力します。

PDF テンプレートマッピングのフィールド

Field (フィールド)	説明
フィールド名	名前を入力します。これは、フィールドマッピングを表し、ドキュメントマッピングの一部としてデータベースに保存される名前です。
HR PDF テンプレート	フィールドマッピングに関連付けられている PDF テンプレートの名前です。
ドキュメントフィールド	ドキュメントテンプレート内に表示されるフィールドです。通常、[フィールド名] と同じ名前を使用しますが、別の名前を使用することもできます。たとえば、I-20 ドキュメントテンプレートで、[ドキュメントフィールド] が #form[0].First Name でも、[フィールド名] が First Name になる場合があります。
ドキュメントフィールドタイプ	マップするフィールドのタイプを選択します。以下から選択可能です。 ○ 署名 ○ テキストフィールド ○ チェックボックス ○ コンボ ○ ラジオ
プレビュー値	プレビューのフィールドマッピング値を入力します。 **注:** このフィールドを使用すると、フィールドのマッピングやケースの作成によるマッピングのテストを行うことなく、フィールド値をテストできます。ここに入力した値はドキュメントに表示されます。
詳細スクリプト	複雑なフィールドマッピング用のスクリプトフィールドを構成します。 たとえば、HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルから社会保障番号をドキュメントにマップし、適切な書式を設定する場合に、スクリプトを使用します。
マッピングテーブル	マップされるフィールドのソーステーブルです。
マッピングフィールド	情報をドキュメントにマップするフィールドです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
署名日を使用する	ユーザーがドキュメントに署名するときに、署名と一緒に署名日をキャプチャする必要がある場合はオンにします。
ページ番号	マップされているフィールドから情報を挿入する必要がある、PDF ドキュメントのページ番号です。 たとえば、マップされているフィールドを PDF ドキュメントの 2 ページに表示する場合は、「2」を入力します。
有効	フィールドマッピングを有効にする場合はオンにします。
日付形式を選択	[署名日を使用する] をオンにした場合に表示されます。 ドキュメントで使用する日付形式を指定します。 ○ ユーザーの日付形式：ログインしているユーザーのユーザー [sys_user] テーブルで指定された日付形式を使用します。 ○ 特定の日付形式：これを選択すると、特定の日付形式が表示されます。[提案] アイコンをクリックして、形式のリストから選択できます。

3. フィールドマッピングを保存して [HR PDF テンプレート] フォームで操作を続行する場合は [保存] をクリックし、フィールドマッピングを保存して [HR ドキュメントテンプレート] リストに戻る場合は [送信] をクリックします。

HR ドキュメントテンプレートでのドキュメントタイプの使用

ドキュメントタイプは、HR サービスに基づいてドキュメントを制限します。大量のドキュメントを扱う組織でドキュメントタイプを使用すれば、ドキュメントを分類して、適切なドキュメントを簡単に見つけることができます。

重要:

Yokohama リリース以降、 HR ドキュメントテンプレートは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスでは有効化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

この機能の最新のエクスペリエンスを提供するドキュメントテンプレートを使用します。移行の指針については、「HR ドキュメントテンプレートのドキュメントテンプレートへの移行」を参照してください。

廃止の詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

たとえば、従業員が常勤か、非常勤か、臨時雇用かに応じて、複数の雇用証明書を使用できます。HR サービスの HR 基準により、送信する書類が特定されます。

HR サービスの HR ケースを作成するときに、以下がチェックされます。

- HR サービスの HR ケーステンプレート
- HR ケーステンプレートのドキュメントタイプ
- HR 基準

この情報を検証すると、ケースの適切な書類を絞り込み検索したり、必要な書類に自動入力したりできます。

ドキュメントタイプの設定

自動翻訳

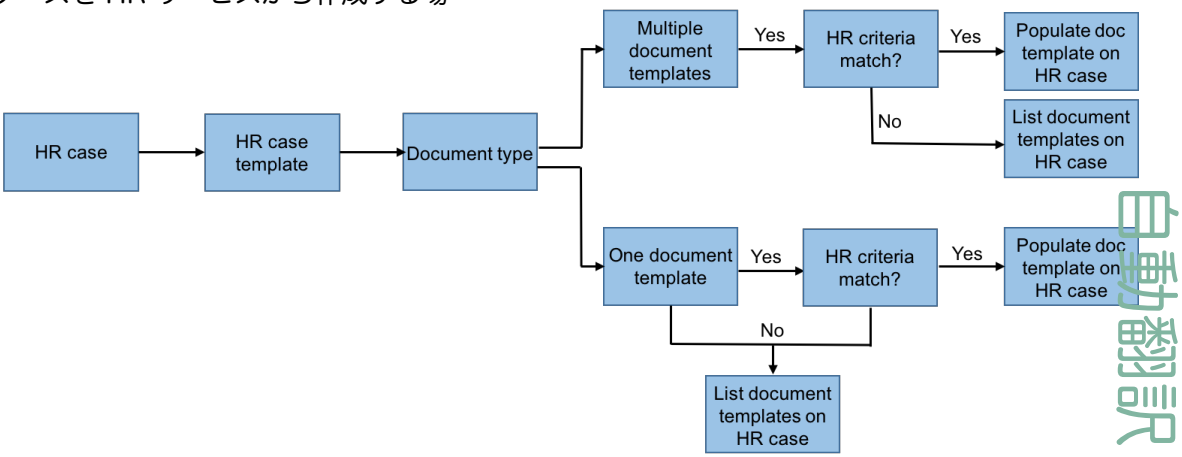
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この機能を使用するには、以下を実行します。

- ドキュメントテンプレートに、ドキュメントタイプを追加します。
- HR ケーステンプレートに、ドキュメントタイプを追加します。HR テンプレートの従来の環境から、特定の PDF テンプレートを追加することはできますが、ドキュメントタイプは指定できません。特定の PDF テンプレートを追加すると、HR ケースフォームの入力は自動化されますが、複数のドキュメントを使用する場合、柔軟性が損なわれます。
- HR サービスに、HR ケーステンプレートを追加します。
- HR サービスに、HR 基準を追加します。
  - HR 基準を使用すると、HR サービスのドキュメント選択や自動入力における柔軟性が向上します。
  - 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

仕組み

HR ケースを HR サービスから作成する場



合：

HR ケーステンプレートでは、ドキュメントタイプを検索して、ケースの [ドキュメントテンプレート] または **[PDF** ドキュメントテンプレート] を決定します。以下により、HR ケースへのドキュメントテンプレートの自動配置が試行されます。

- ドキュメントタイプに関連付けられたドキュメントが存在するかどうかが確認されます。
- ドキュメントタイプに関連付けられているドキュメントが 1 つだけ存在し、かつ HR 基準が空の場合は、ドキュメントは **[HR** ケース] フォームに配置されます。
- ドキュメントテンプレートに HR 基準が存在する場合は、**[HR** ケース] フォームの [対象者] が基準に一致することが確認されます。一致する場合は、**[HR** ケース] フォームにドキュメントテンプレートが配置されます。
- ドキュメントタイプに対応する複数のドキュメントテンプレートが存在する場合は、**[HR** 基準] の有無が確認されます。単一のドキュメントが一致する場合は、**[HR** ケース] フォームにドキュメントテンプレートが入力されます。複数のドキュメントが一致する場合は入力されず、**[HR** ケース] フォームの [ドキュメントタイプ] リストにドキュメントが一覧表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- どのドキュメントテンプレートでも **[HR 基準]** を使用できない場合は、**[HR ケース]** フォームの [ドキュメントタイプ] リストにドキュメントが一覧表示されます。

  注:
  HR サービスおよび HR ドキュメントテンプレートには HR 基準があります。HR サービスでは、HR 基準により従業員が使用可能なサービスが絞り込まれます。たとえば、401(k) サービスを米国の従業員に提供し、米国以外の従業員には提供しないように設定できます。HR ドキュメントテンプレートでは、HR 基準によりドキュメントの対象従業員が絞り込まれます。たとえば、米国の従業員および米国以外の従業員に雇用証明書を使用する場合に、HR 基準によって適切なドキュメントが特定されます。

HR ドキュメントの署名確認の追加

HR タスクに関連付けられている HR ドキュメントに、テキストをカスタマイズした確認チェックボックスを追加できます。

重要:

Yokohama リリース以降、 HR ドキュメントテンプレートは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスでは有効化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

この機能の最新のエクスペリエンスを提供するドキュメントテンプレートを使用します。移行の指針については、「HR ドキュメントテンプレートのドキュメントテンプレートへの移行」を参照してください。

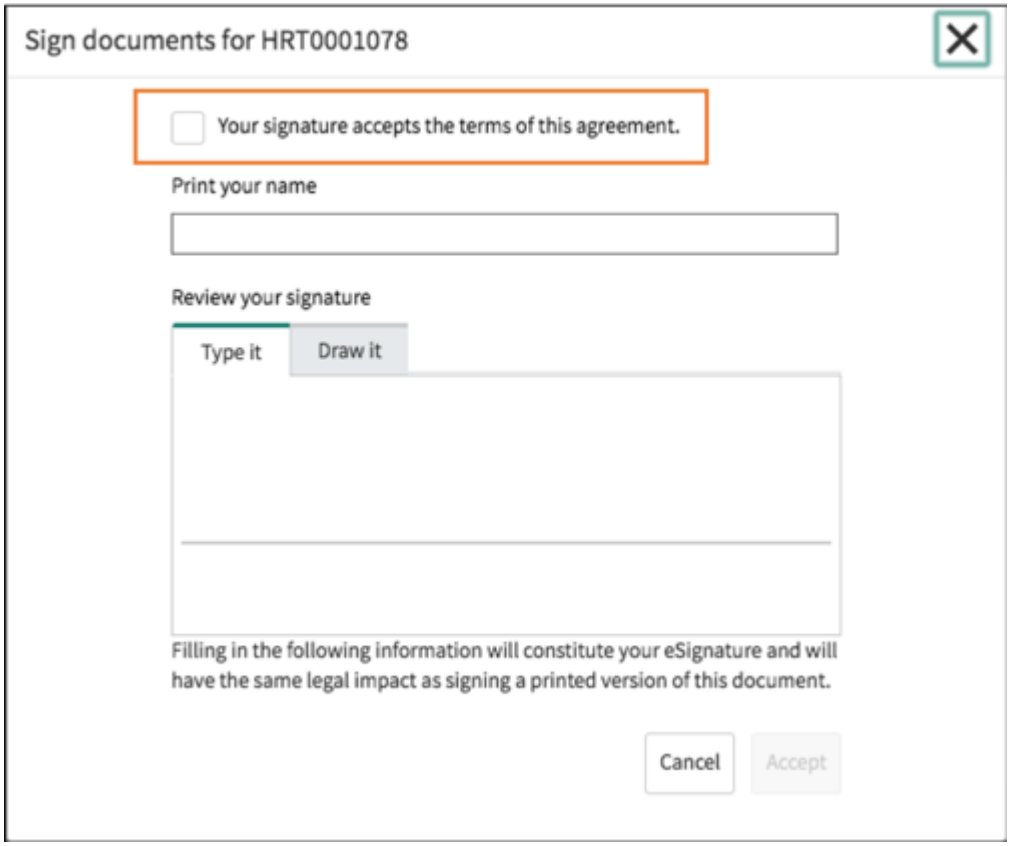
廃止の詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

署名の確認は、レビュー、承認、責任、作成者などの署名の意味をキャプチャする方法です。

自動翻訳

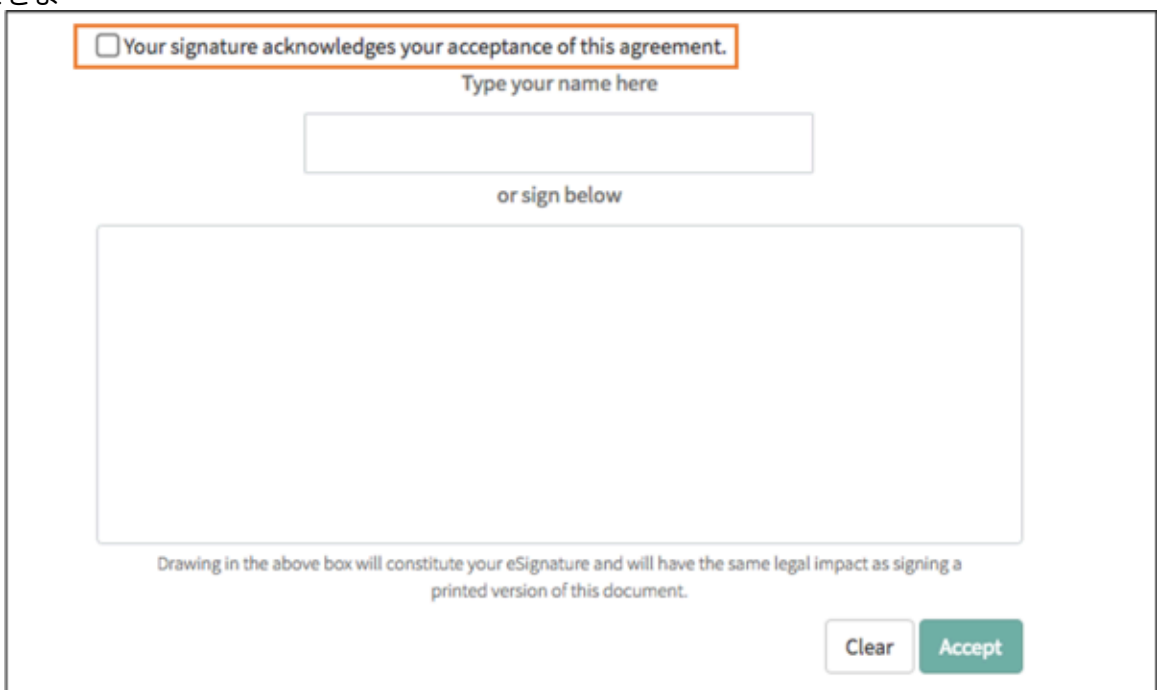
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

電子署名タスクタイプでは、チェックボックスおよび署名の意味を明確化するテキストを表示できま



す。

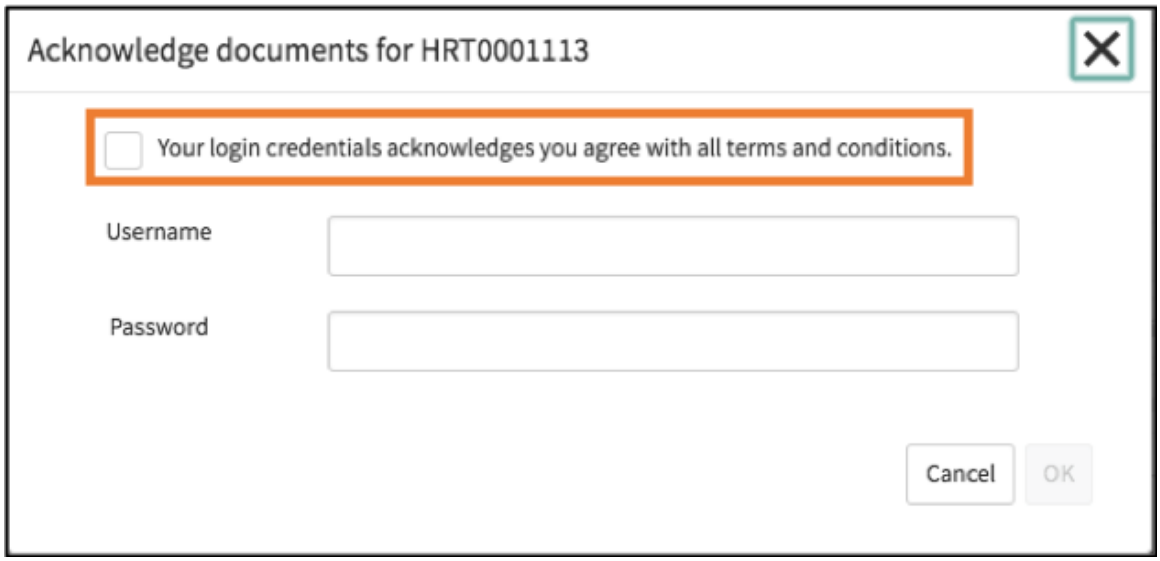
ドキュメント署名タスクタイプでは、チェックボックスおよび署名の意味を明確化するテキストを表示できま



す。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

確認では、チェックボックスおよびログイン認証情報の使用を明確化するテキストを表示できま



す。

いくつかの方法で、各種タスクタイプにチェックボックスとテキストを追加できます。

HR タスクから署名確認を作成

この方法では、特定の HR タスクに対して確認チェックボックスとテキストが 1 度だけ作成されます。これは保存されず、以降の同タイプの HR タスクには使用できません。

- 既存の HR ケースから HR タスクを追加します。
- HR タスクから、以下の HR タスクタイプを選択します。

  電子署名

- 電子署名テンプレートを選択します。

注:
「HR ケースへの HR タスクの追加」を参照してください。

HR テンプレート (タスク) の作成または変更

この方法では、HR ケースに対して HR サービスが要求されるたびに、確認のチェックボックスとテキストが作成されます。

- テーブル：HR タスクテーブルを選択します。
- HR タスクタイプ：以下のいずれかを選択します。
  - 電子署名
  - ドキュメントに署名

    注:
    親の HR ケースには、PDF ドキュメントが必要です。

  - 認証情報
- 確認応答ドキュメント：ドキュメントを添付します。
- 確認応答テキスト：(このフィールドを追加) チェックボックスの隣に、表示するテキストを入力します。

注:
「HR タスクテンプレートの構成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ドキュメントテンプレートの作成または変更

この方法では、ドキュメントが HR ケースに関連付けられるたびに、確認のチェックボックスとテキストが作成されます。

HR ドキュメントテンプレートから、[確認応答テキスト] フィールドにテキストを追加します。

注:
「HR ドキュメントテンプレート (HTML) の構成」または「HR PDF ドキュメントテンプレートの構成」を参照してください。

テンプレートを使用した署名要求の自動化

DocuSign テンプレートの使用、およびテンプレートを使用した署名要求の自動化の詳細については、「テンプレートを使用して署名要求を自動化する方法」を参照してください。

HR の署名パッド

署名パッドは、すべてのアプリケーションで使用できる機能です。ドキュメントまたはタスクに関連付けることができる電子署名をキャプチャします。

重要:

Yokohama リリース以降、 HR ドキュメントテンプレートは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスでは有効化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

この機能の最新のエクスペリエンスを提供するドキュメントテンプレートを使用します。移行の指針については、「HR ドキュメントテンプレートのドキュメントテンプレートへの移行」を参照してください。

廃止の詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD)アプリケーションでは、オファーレター、経歴チェックの承認、会社のポリシーの確認応答など、新入社員研修ドキュメントに署名パッドを使用します。

ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：コア [com.sn_hr_core] プラグインが署名パッド [com.snc.signaturepad] プラグインをアクティブ化します。このプラグインと一緒に署名画像 [signature_image] テーブルがインストールされます。

HR プロパティの **[com.snc.signaturepad.retrieveSignature]** フィールドで [はい] がオンになっていることを確認します。「HR プロパティ」を参照してください。

注:
電子署名

使用方法

デジタル署名や名前の入力など、ユーザー検証が必要な従業員ドキュメントを送信できます。

署名パッドをドキュメントまたはタスクに関連付けると、描画された署名が画像としてキャプチャされ、署名画像 [signature_image] テーブルに保存されます。

注:
署名の入力により確認応答が表示されますが、保存されている画像はキャプチャされません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[HR ドキュメントテンプレート] では、[署名を挿入] ボタンを使用して、ユーザーにドキュメントへの署名を求める変数を挿入します。**[HR PDF** ドキュメントテンプレート] では、[従業員署名] フィールド名と **[PDF** テンプレートマッピング] を使用して、ユーザーにドキュメントへの署名を求めます。「HR ドキュメントテンプレート」を参照してください。

注:
ドキュメント生成の UI アクション条件をチェックし、正しく機能することを確認してください。

例

HR デリバリシステムでは、さまざまなシナリオの PDF ドキュメントを使用します。署名パッドの UI ページまたはダイアログボックスを呼び出すコードの

例：

```
var gDialog = new GlideModal('accept_signature');
gDialog.setTitle(new GwtMessage().getMessage('Please sign document'));
gDialog.setWidth("500");
gDialog.setPreference('sysparm_document_id', gel('task_sys_id').value);
gDialog.setPreference('sysparm_table_name', gel('task_table').value);
gDialog.setPreference('sysparm_draw_only', 'false');
gDialog.render();
```

署名の承認後および最終 PDF ドキュメントの作成後に、ドキュメントで使用されるコードの

例：

HTML XML

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <j:if test="$[jvar_isMSIE8 || jvar_isMSIE7]">
        <g:requires name="scripts/flashcanvas.jsx" includes="true"/>
    </j:if>
    <j:if test="${GlideMobileExtensions.getDeviceType() != 'doctype'}">
        <g:requires name="scripts/lib/jquery_includes.jsx" includes="true" />
    </j:if>
    <g:requires name="scripts/jquery.signaturepad.min.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/signature_pad.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/json2.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="styles/jquery.signaturepad.cssx" includes="true" />
    <g:requires name="styles/heisenberg/heisenberg_all.cssx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/classes/ajax/GlideAjax.jsx" includes="true" />

    <g:ui_form>
        <input type="hidden" id="sysparm_retrieve_signature" value="$[gs.getProperty('com.snc.signaturepad.retrieveSignature')]" />
        <input type="hidden" id="sysparm_draw_only" value="$[sysparm_draw_only]" />
        <input type="hidden" id="document_id" name="document_id" value="${sysparm_document_id}"></input>
        <input type="hidden" id="signature_redirect_url" name="signature_redirect_url" value="$[sysparm_redirect_url]"/>
        <input type="hidden" id="table_name" name="table_name" value="${sysparm_table_name}"></input>
        <div class="sigPad">
            <j:if test="${sysparm_draw_only != 'true'}">
                <div class="typeItDesc">
                    <label for="name">${gs.getMessage('Print your name')}</label>
                    <input type="text" aria-label="Print your name here to acknowledge or sign the document" name="signed_name"
id="signed_name" class="signed_name" maxlength="25"/>
                </div>
                <p class="typeItDesc">${gs.getMessage('Review your signature')}</p>
                <p class="drawItDesc">${gs.getMessage('Draw your signature')}</p>
                <ul class="nav nav-tabs sn-tabs-basic sigNav">
                    <li class="typeIt"><a href="#type-it" id='typeItLink'>${gs.getMessage('Type it')}</a></li>
                    <li class="drawIt"><a href="#draw-it" id='drawItLink'>${gs.getMessage('Draw it')}</a></li>
                    <a class="clearButton" href="#clear">${gs.getMessage('Clear')}</a>
                </ul>
            </j:if>
            <j:if test="${sysparm_draw_only == 'true'}">
                <p class="drawItDesc">${gs.getMessage('Draw your signature')}</p>
                <div class="sigNav">
                    <a class="clearButton" href="#clear">${gs.getMessage('Clear')}</a>
                </div>
            </j:if>
            <div class="sig sigWrapper">
                <div class="typed"></div>
                <canvas class="pad"></canvas>
                <input type="hidden" name="output" class="output"/>
            </div>
            <p/>
            ${gs.getMessage('Filling in the following information will constitute your eSignature and will have the same legal impact
as signing a printed version of this document.')}
            <div style="float:right">
                <button id='cancelSignature' data-dismiss="GlideModal" onclick="return onCancelSignature();" class="btn btn-default"
style="margin-right:10px;">${gs.getMessage('Cancel')}</button>
                <button id='acceptSignature' onclick="return onAcceptSignature();" class="btn btn-primary">${gs.getMessage('Accept')}
</button>
                <input type="hidden" id="btn_clicked" name="btn_clicked" value="none"></input>
            </div>
        </div>
        <canvas id="typedCanvas" style="display:none;"></canvas>
    </g:ui_form>
</j:jelly>
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

署名パッドプラグインの有効化

アプリケーションで署名パッドを有効にするには、署名パッドプラグイン [com.snc.signaturepad] を有効にします。このプラグインと一緒に署名画像 [signature_image] テーブルがインストールされます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入した後、本番インスタンス内でプラグインを有効にします。

HI カスタマーサービスシステムからリクエストすることにより、準本番インスタンスの機能を無償で評価することができます。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース

HR ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) は、HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションで使用できる 2 つのワークスペースのうちの 1 つで、Next Experience ユーザーインターフェイスを使用します。構成可能な UI ビルダー バージョンに基づいてビルドされているため、ビジネスニーズに応じた構成と拡張が簡単です。

HR サービスデリバリ (HRSD) コア UI、HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic)、および HR ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較

HR エージェントは、HR サービスデリバリ (HRSD) コア UI、HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic)、または HR ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) を使用して HR ケースを処理できます。次の詳細を確認して、これらのアプリケーションの主なオファリングと相違点を理解してください。

- HR サービスデリバリ (HRSD) コア UI を使用すると、フォームビューで HR ケースを作成、表示、または操作できます。
- HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース (Classic) では、エージェントワークスペース フレームワークからカスタムワークスペースを作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

- HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース (クラシック) は現在廃止されており、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しています。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。
- HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic) の既存のユーザーの場合は、HR ケース管理向けエージェントワークスペース (構成可能) に移行して機能を拡張できます。「移行の指針」を参照してください。

- HR ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) は、クラシック版のエージェントワークスペースエクスペリエンスの再構成バージョンで、構成可能な UI ビルダー バージョンに基づいてビルドされています。このアプリケーションでは、必要なすべてのツールが 1 箇所に配置されているため、従業員との対話、問い合わせへの応答、問題の迅速な解決が可能です。

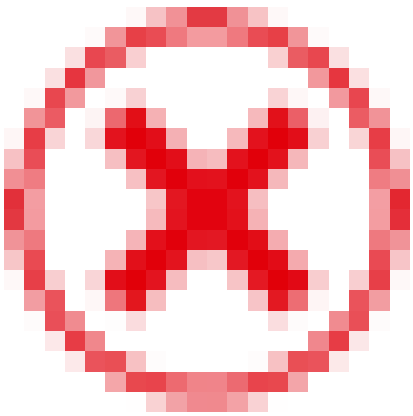
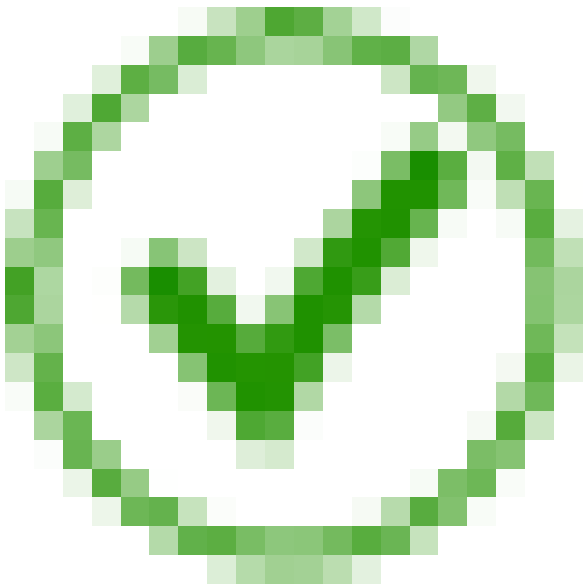
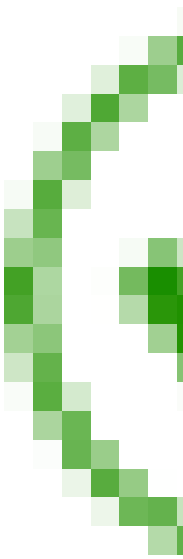
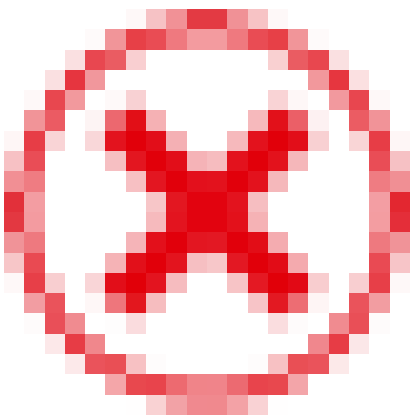
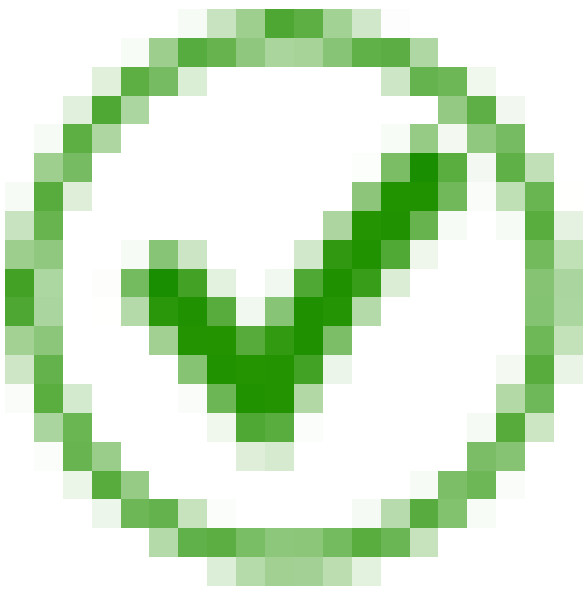
注:
HR サービスデリバリ (HRSD) の新規顧客の場合、ServiceNow® Store から HR ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) アプリケーションをアクティブ化します。

機能の比較：**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア UI、HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較

機能の使用可否	**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア **UI**	**HR** サービスデリバリエージェントワークスペース **(Classic)**	HR ケース管理の可能)
ランディング、レコード、リスト、ケース作成ページをカスタマイズする	✗	✗	✓

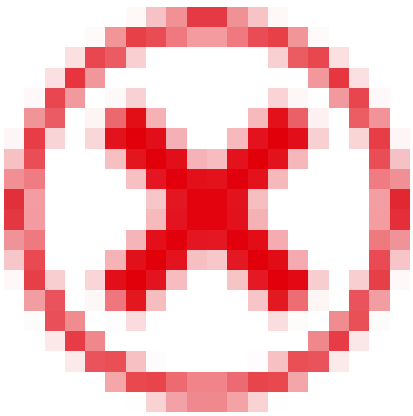
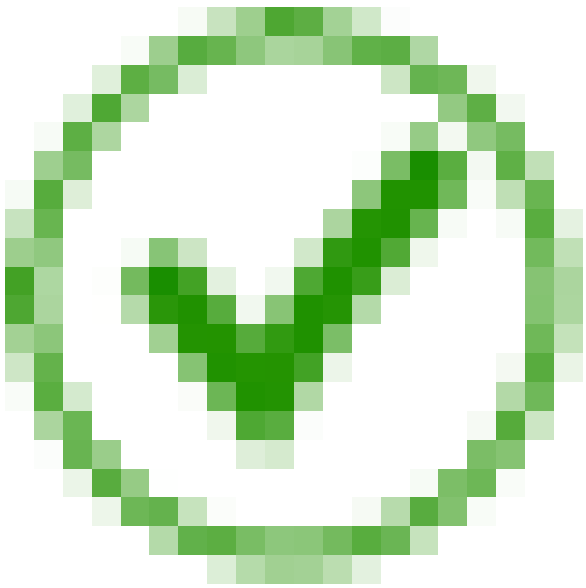
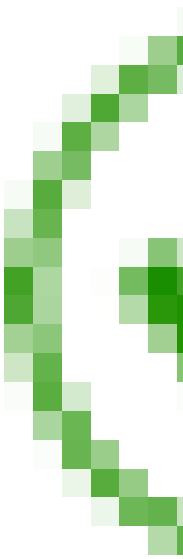
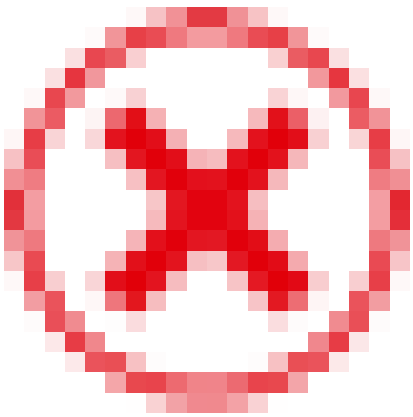
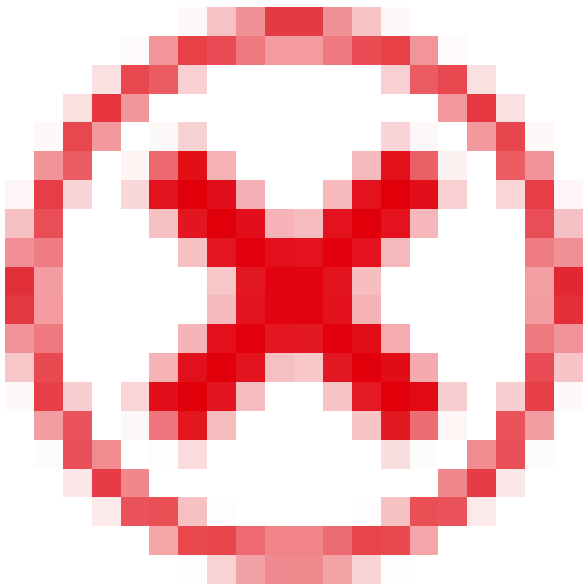
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較：**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア UI、HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア **UI**	**HR** サービスデリバリエージェントワークスペース **(Classic)**	HR ケース管理の 可能)
一元化されたビュー			
コミュニケーションチャネルを統合する			

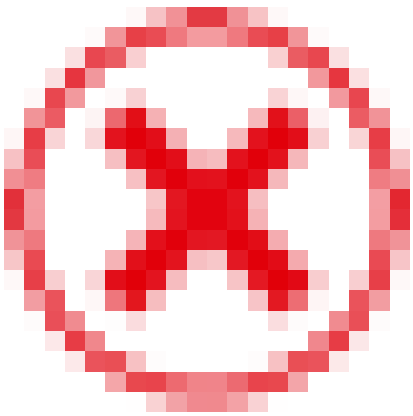
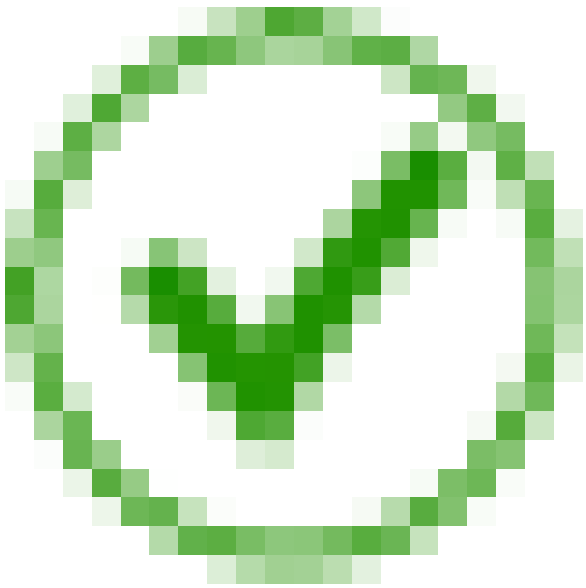
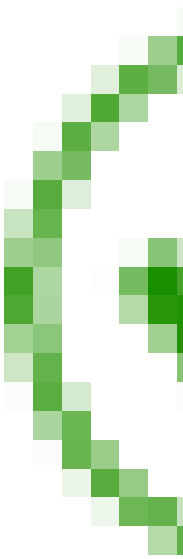
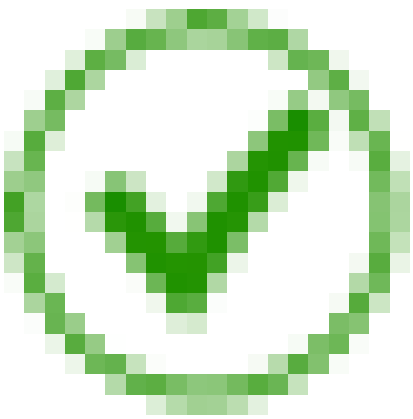
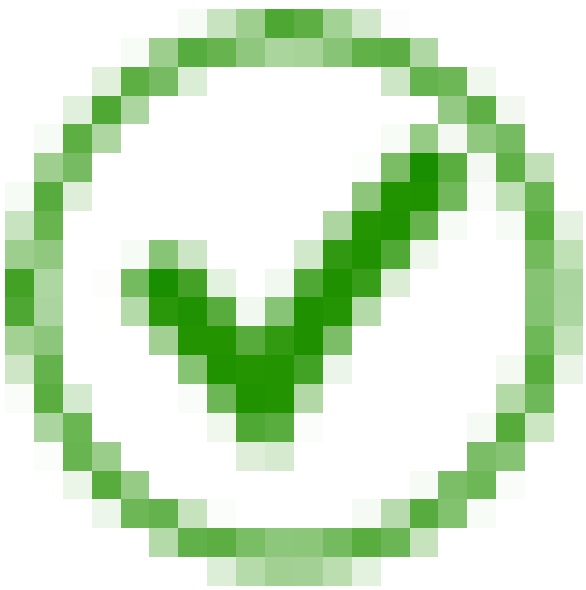
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較：**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア UI、HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア **UI**	**HR** サービスデリバリエージェントワークスペース **(Classic)**	HR ケース管理の可能)
エージェントアシスト			
UI ビルダーを活用する • コンポーネントのプロパティを編集する • バリエーションと対象者を活用する • Next Experience UI ブランディング • スタイル構成			

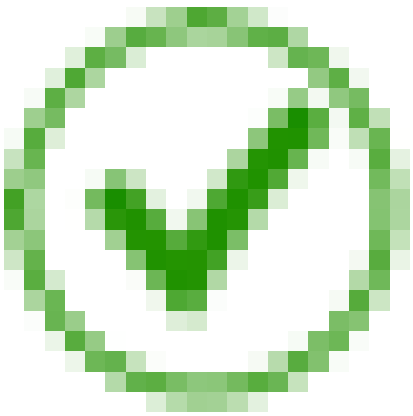
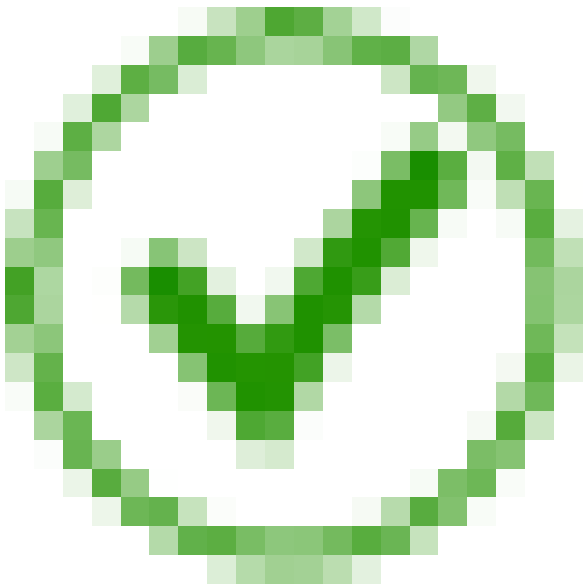
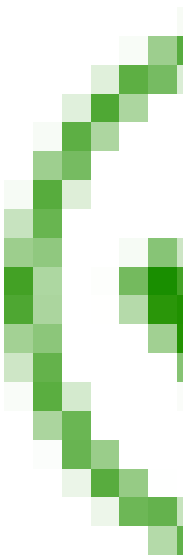
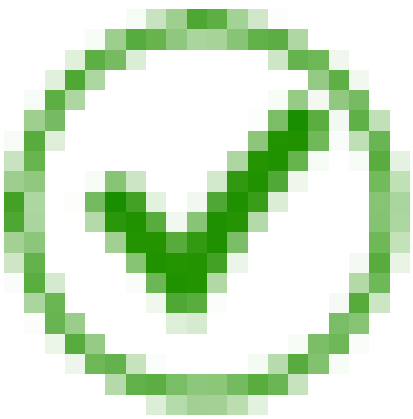
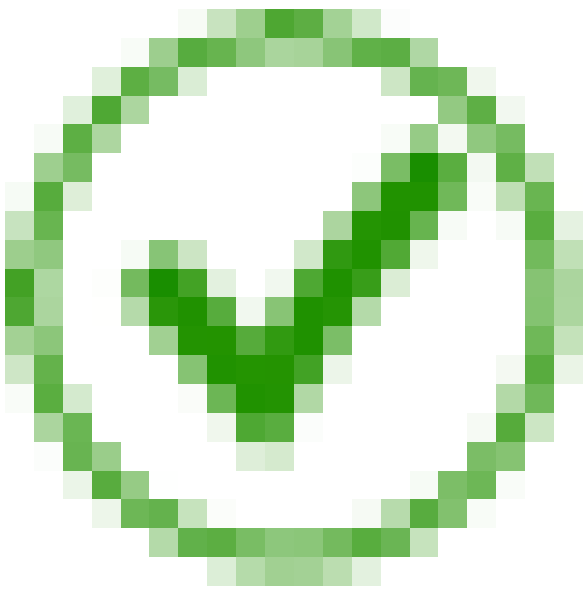
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較：**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア UI、HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア **UI**	**HR** サービスデリバリエージェントワークスペース **(Classic)**	HR ケース管理の 可能)
マルチタブ ビュー			
リストビュー			

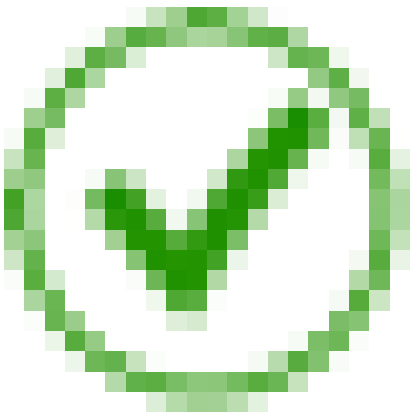
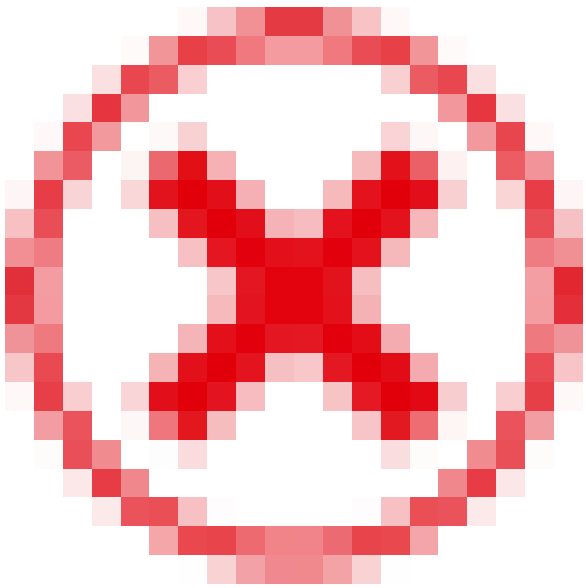
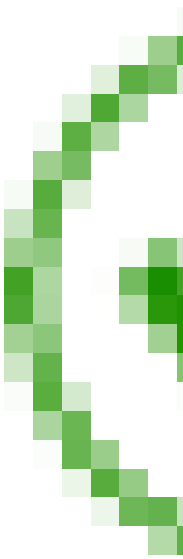
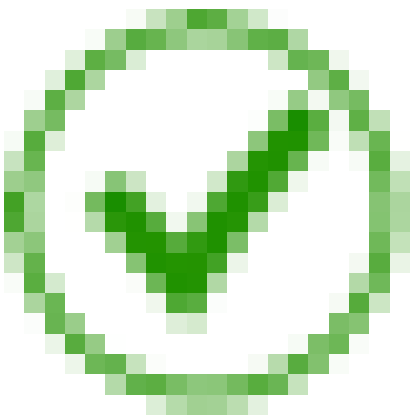
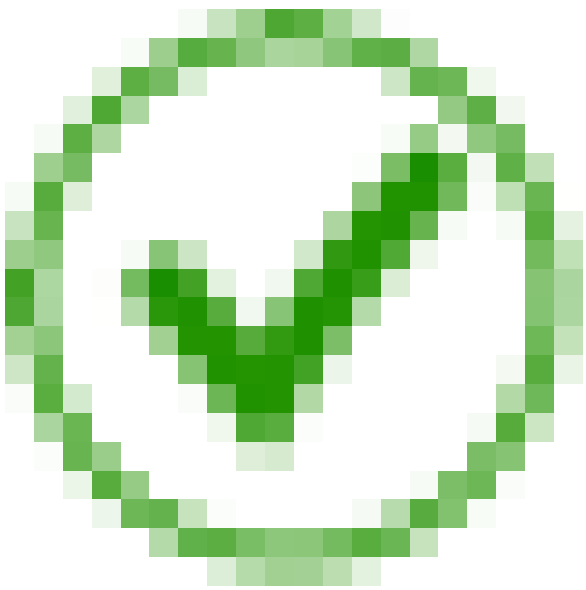
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較：**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア UI、HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア **UI**	**HR** サービスデリバリエージェントワークスペース **(Classic)**	HR ケース管理の 可能)
レコード ビュー			
ケース作成			

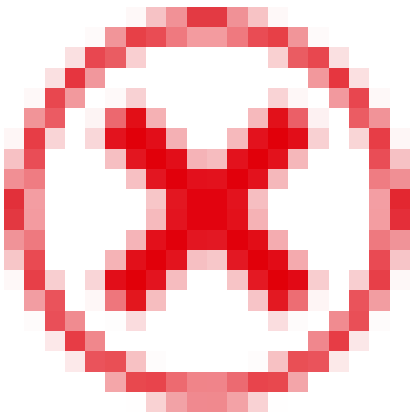
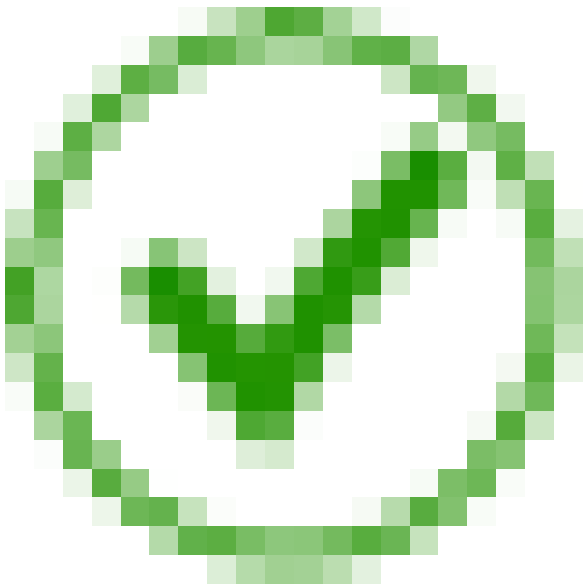
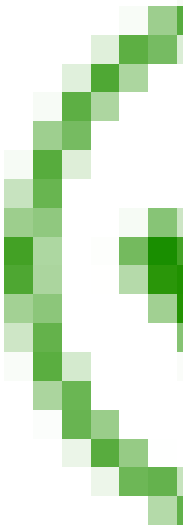
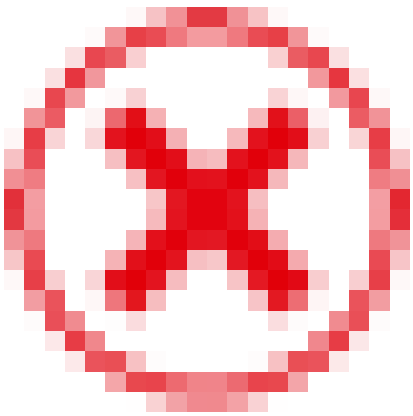
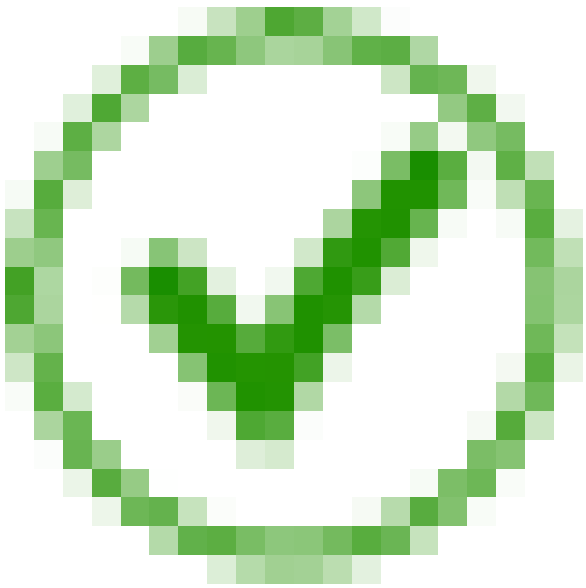
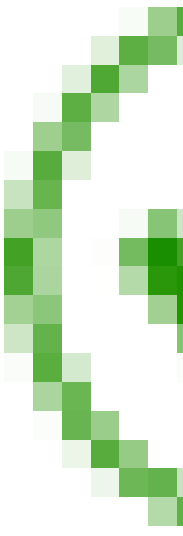
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較：**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア UI、HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア **UI**	**HR** サービスデリバリエージェントワークスペース **(Classic)**	HR ケース管理の 可能)
一括ケース作成			
HR ケースのチェックリストを追加する			

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

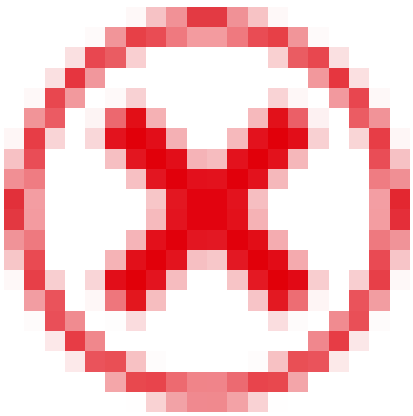
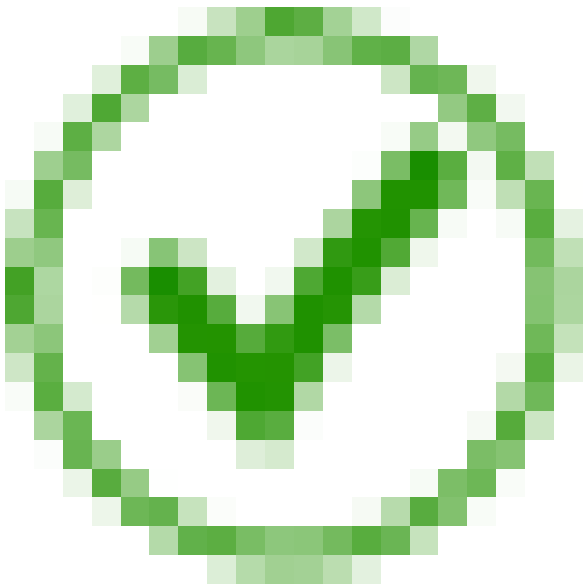
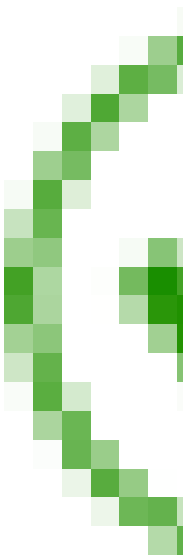
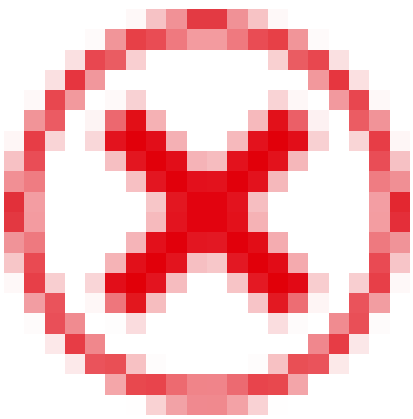
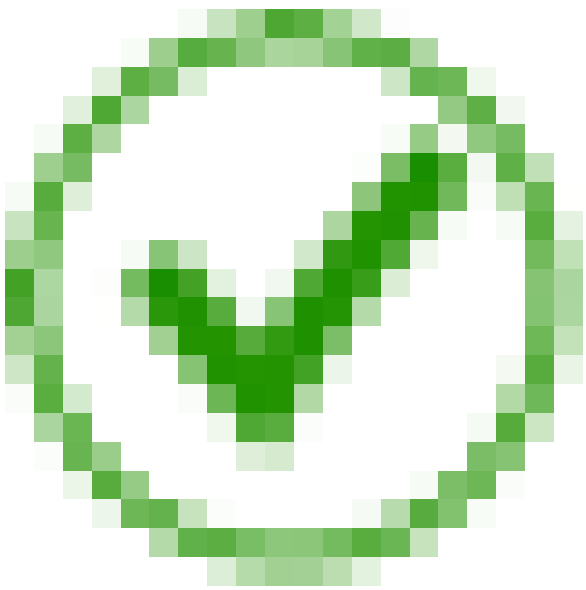
機能の比較：**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア UI、HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア **UI**	**HR** サービスデリバリエージェントワークスペース **(Classic)**	HR ケース管理の可能)
コンテキストサイドパネル		 注: コンテキストサイドパネルで使用できる機能はごくわずかです。パネルで導入された新しい機能セットについては、HR ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) に移行してください。	
タイムリーなコミュニケーションを可能にするリマインダーを作成する			

自動翻訳

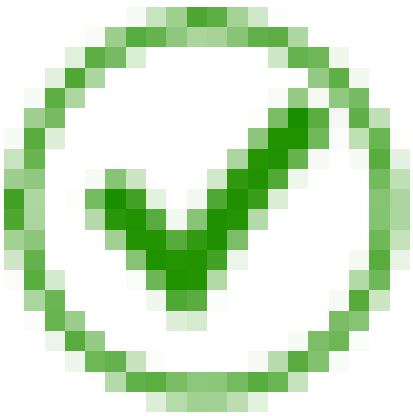
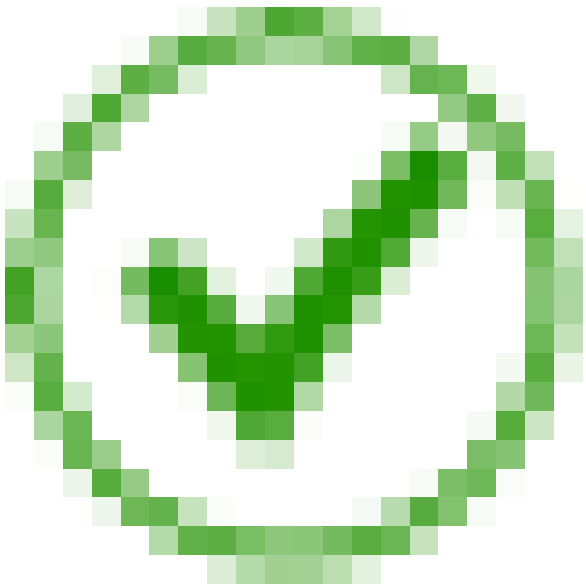
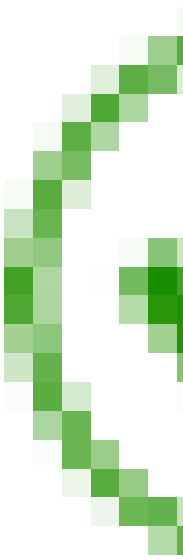
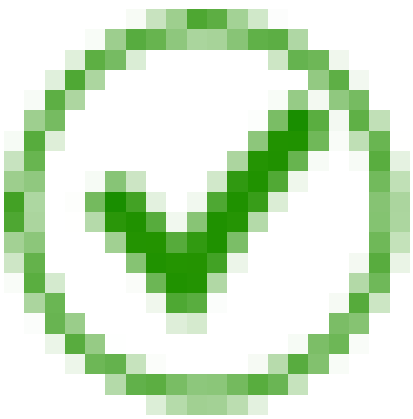
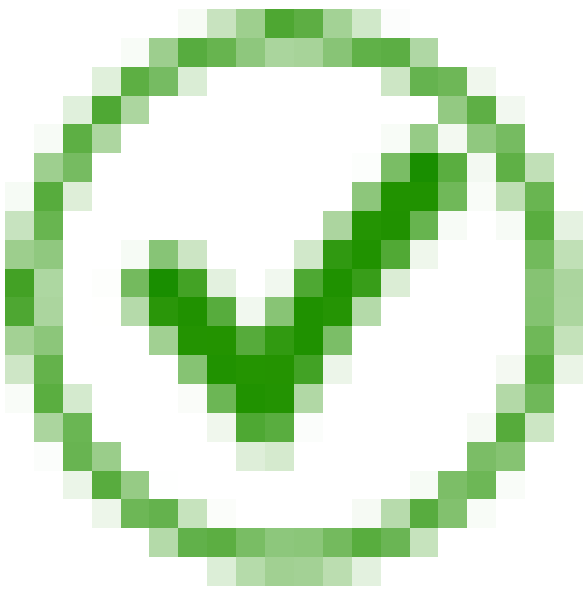
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較：**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア UI、HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア **UI**	**HR** サービスデリバリエージェントワークスペース **(Classic)**	HR ケース管理の 可能)
HR ケースでの作業中に他のケースを作成する			
メール送信機能			

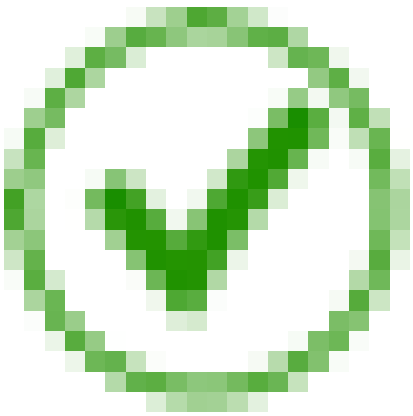
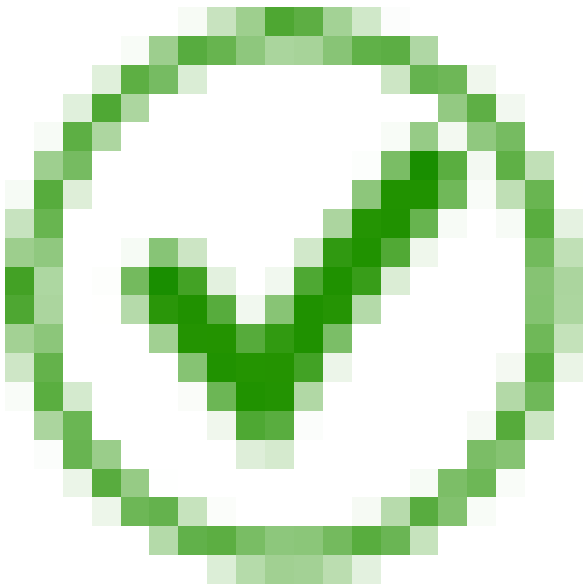
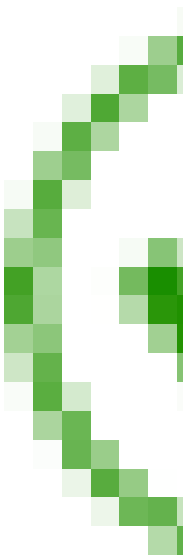
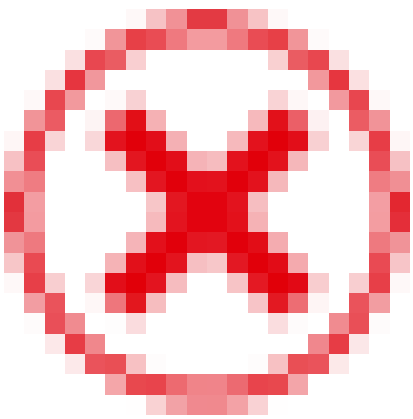
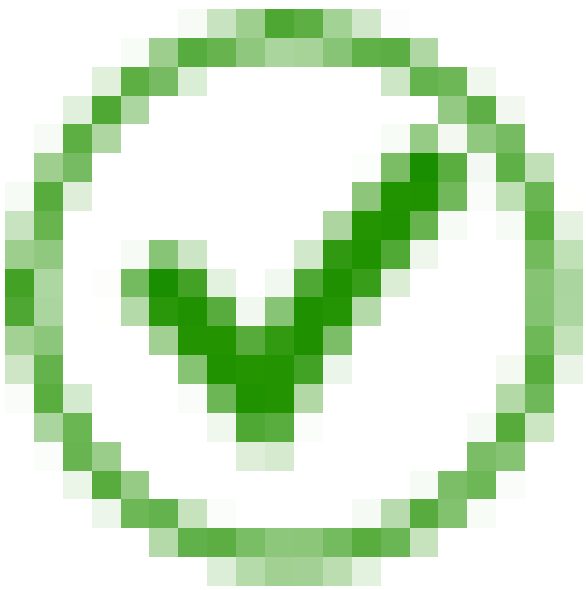
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較：**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア UI、HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア **UI**	**HR** サービスデリバリエージェントワークスペース **(Classic)**	HR ケース管理の可能)
インタラクションレコードを作成および使用する			
ML 主導のパーソナライゼーション			

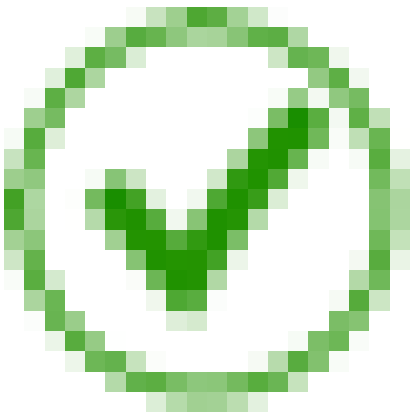
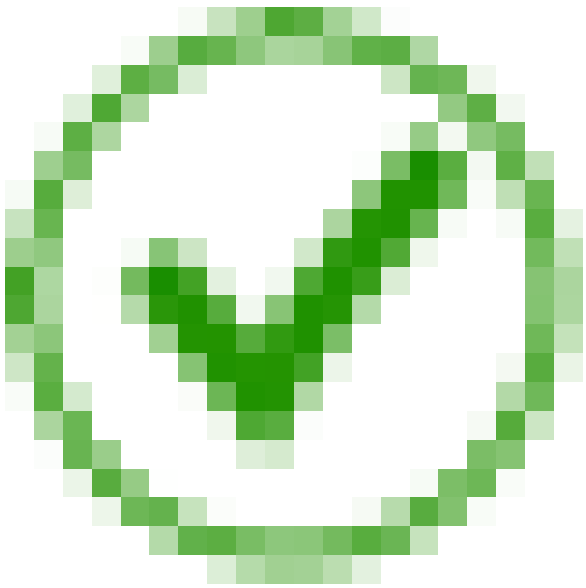
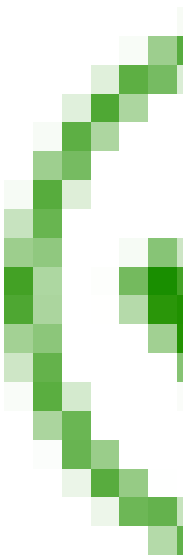
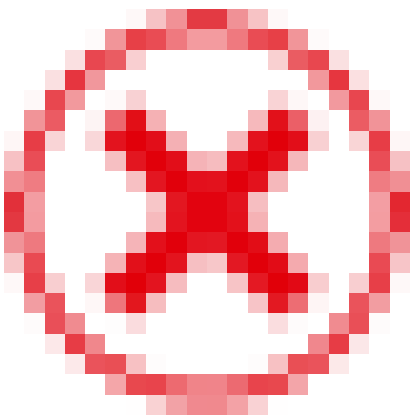
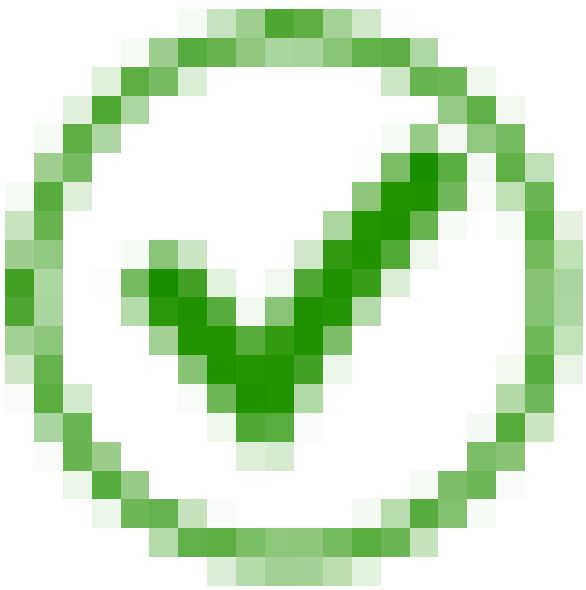
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較：**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア UI、HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア **UI**	**HR** サービスデリバリエージェントワークスペース **(Classic)**	HR ケース管理の可能)
従業員ドキュメント管理をサポートする			
エージェントチャット			

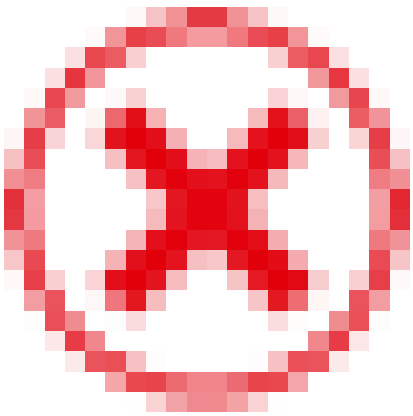
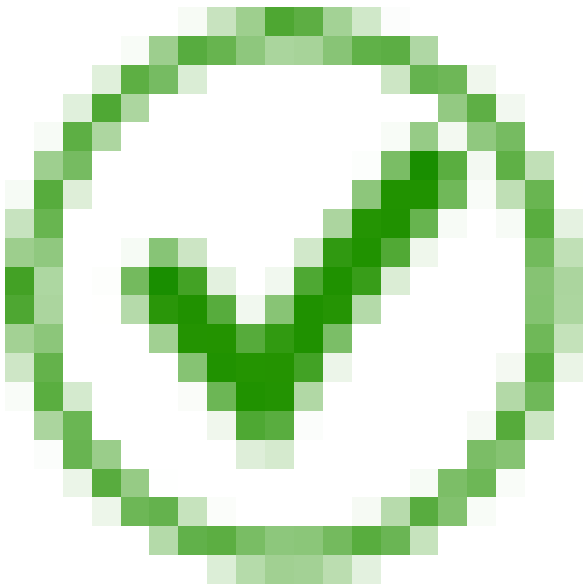
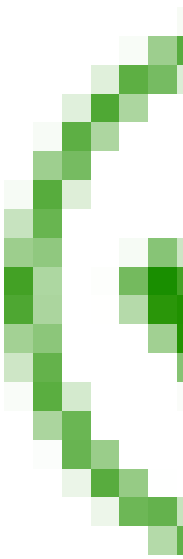
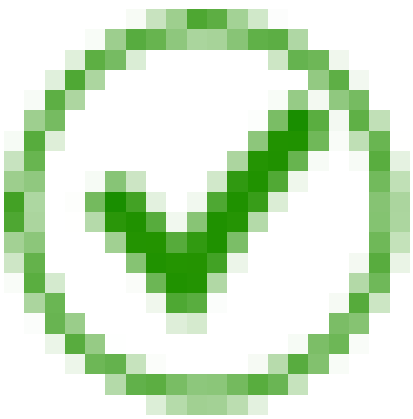
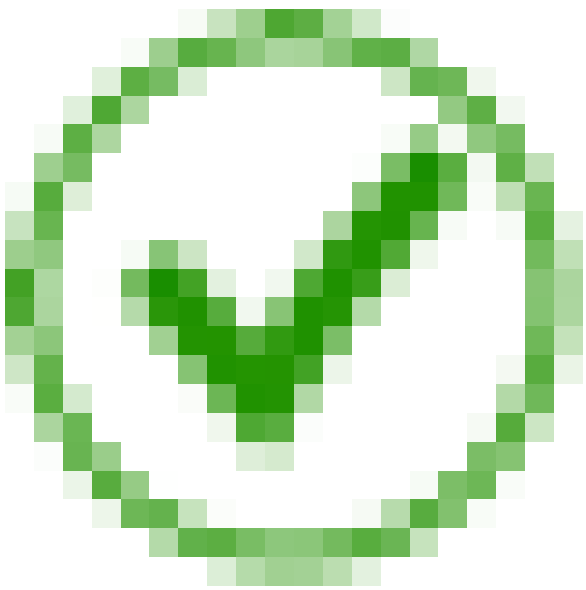
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較：**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア UI、HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア **UI**	**HR** サービスデリバリエージェントワークスペース **(Classic)**	HR ケース管理の可能)
サービスレベルアグリーメント (SLA) を表示する			
対話型 SMS サービスチャネルアプリケーションをサポートする			

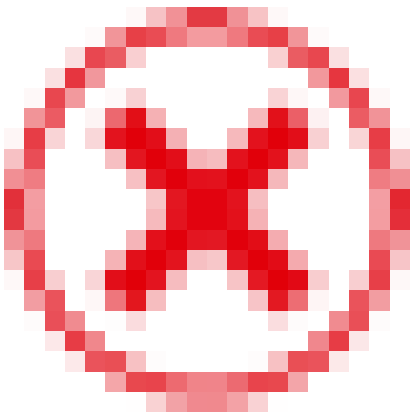
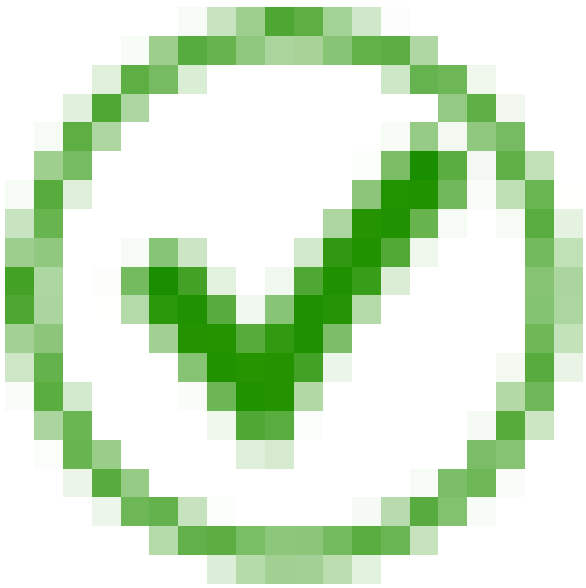
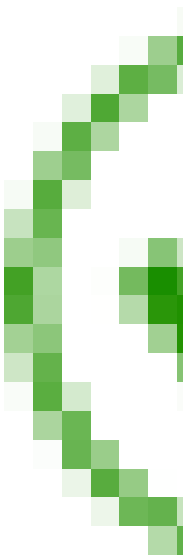
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較：**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア UI、HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア **UI**	**HR** サービスデリバリエージェントワークスペース **(Classic)**	HR ケース管理の可能)
カスタムの自分のリスト			
ドキュメントテンプレート			

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較：**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア UI、HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	**HR** サービスデリバリ **(HRSD)** コア **UI**	**HR** サービスデリバリエージェントワークスペース **(Classic)**	HR ケース管理の 可能)
応答テンプレート			

開始

探索

HR ケース管理のエージェントワークスペースの詳細について説明します。

構成

実装を計画し構成します。

使用方法

HR エージェントワークスペースの使用方法について説明します。

参照

フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

HR ケース管理のエージェントワークスペース の探索

HR ケース管理のエージェントワークスペース を使用して 1 か所から従業員の HR 要求を管理します。

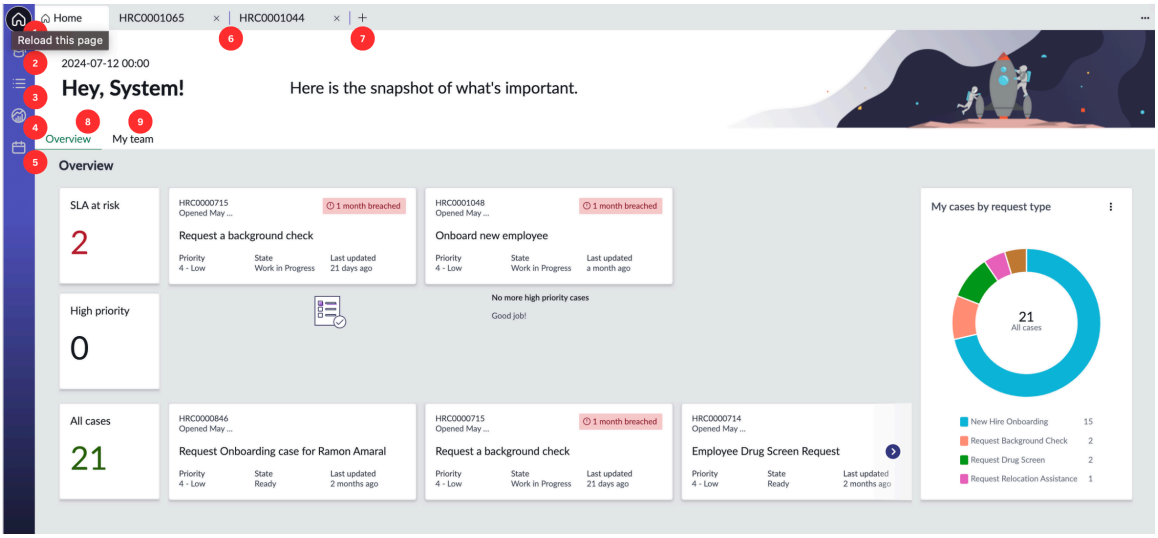
HR ケース管理のエージェントワークスペース ホームページ

ホームページは、HR ケース管理のエージェントワークスペース の探索の開始点です。左側にアイコンのリストが表示されます。これらのアイコンにはどの画面からもアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ホームページには、最優先ケース、Service Level Agreement (SLA) に違反するリスクのあるケース、および最近の変更を含むケースが表示されます。



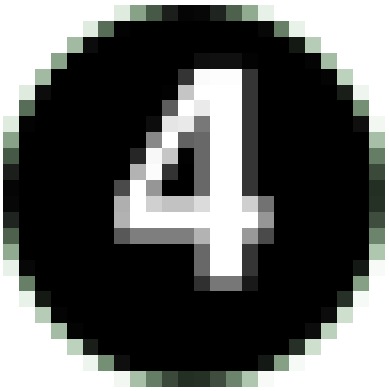
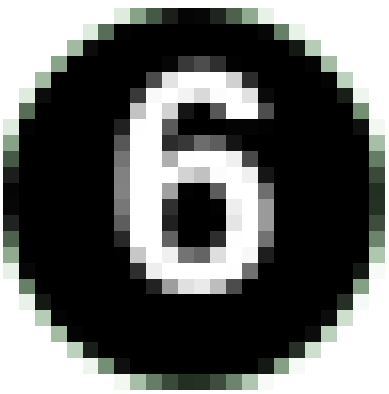
エージェントワークスペースホームページのコールアウトの説明

番号	エージェントワークスペースの要素	説明
1	[ホーム] アイコン	ホームページでは、作業の概要がひと目でわかります。HR ケースや、チームに影響を与えるアイテムなど、最初に対処すべき事項を決定するのに役立つ情報を提供します。
2	[ラーニング] アイコン	[ラーニング] では、さまざまなソースからのカスタマイズ可能なカタログによって、コースワークの探索と管理、コースアクティビティと履歴の表示、キャリア開発コンテンツの利用を行うことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

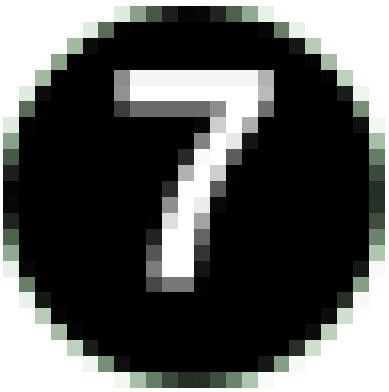
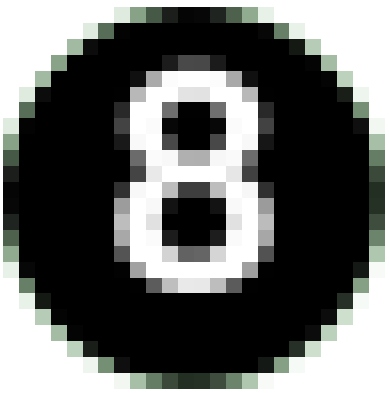
エージェントワークスペースホームページのコールアウトの説明 (続く)

番号	エージェントワークスペースの要素	説明
	リストアイコン	リストには、すべての HR ケースが表示されます。自分に関連するものをフィルターしてソートできます。HR ケース、インタラクション、人事タスクなどのリストを表示する場合に選択します。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース のリスト」を参照してください。
	アナリティクスセンター	[アナリティクスセンター] には、最も重要なダッシュボードとデータの視覚化の概要と、アナリティクスに関する質問を行う場所が表示されます。詳細については、「Analytics Center」を参照してください。
	[カレンダー] アイコン	[カレンダー] を使用して、作業スケジュールとアサインを確認したり、個人のイベント、シフト交替要求、承認を追加したりします。
	タブ	タブには、リスト、HR ケース番号、および [追加] アイコンが表示されます。HR ケース番号にマウスを合わせると、ケースに関連する詳細 (ケースの説明、HR サービス、対象者など) をすばやく確認できます。 複数のタブを開いている場合、デフォルトではタブにケース番号のみが表示されます。ただし、タブに表示する情報を設定することもできます。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース の

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントワークスペースホームページのコールアウトの説明 (続く)

番号	エージェントワークスペースの要素	説明
		タブラベルのカスタマイズ」を参照してください。
	アイコンを追加	選択して、次のいずれかをすぐに作成できます。 • **HR** ケースを作成。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペースでのケースの作成」を参照してください。 • インタラクションを作成。インタラクションとは、従業員が HR エージェントに問い合わせをした際のやり取りのことで、希望した場合は、そのインタラクションは確実に文書化され、記録されます。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース でのインタラクションの使用」を参照してください。
	概要	HR ケース全体に基づくデータがグラフィカルに表示されます。このダッシュボードを使用して、優先する必要があるケース、または SLA (サービスレベルアグリーメント) ステータス、一般的な情報、お知らせなどを把握できます。
	自分のチーム	所属するチームに関連するデータがグラフィカルに表示されます。このタブを使用して、チームにアサインされ、優先度または SLA ステータスが必要なケースを把握します。

自分のチーム

HR エージェントが属するチームに関連する情報は、[自分のチーム] セクションに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ランディングページの下部には、会社情報、リンク、および利用可能なツールが表示されます。このセクションは、コンテンツ配信の一部です。詳細については、「ポータルコンテンツ」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペースでのガイド付きツアーの使用

HR ケース管理のエージェントワークスペースでガイド付きツアーを使用して、タスクの実行方法に関する指示を得ます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.writer

このタスクについて
ガイド付きツアーは、ワークスペース内でユーザーのトレーニングとオンボーディングを支援します。各ツアーは、概要を説明し、タスクをガイドして、プロセスを完了するように設計されています。必要に応じて、アドミニストレーターはさらにツアーを作成できます。詳細については、「Guided Tours」を参照してください。

ガイド付きツアーがあるページに初めてアクセスすると、ようこそ画面が表示されます。ツアーを表示するか、スキップするかを選択できます。ツアーは、ヘルプセンターのメニューから再アクセスできます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. 次のいずれかのページに移動します。
   - ホームページ
   - リストページ
3. [ヘルプを表示] アイコン ( ) を選択します。
4. オプション: [ヘルプセンターメニューを固定] アイコン ( ) を選択して、ヘルプセンターのサイドパネルをページに固定します。
5. [ツアーを表示] を選択します。
6. 必要なアクションを実行し、[次へ] を選択してツアーを進めます。
   ツアーを終了するには、サイドパネルで [ツアーを終了] を選択するか、ポップアップウィンドウで [閉じる] ボタンを選択してツアーの終了を確定します。
7. ツアーが終了したら [完了] を選択します。

HR ケース管理のエージェントワークスペース を設定する

HR ケース管理のエージェントワークスペース をセットアップし、エージェントが従業員とのやり取り、質問への回答、ケースの作成、および問題解決を行えるようにします。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [sn_hr_agent_ws] HR ケース管理のエージェントワークスペース アプリケーションをインストールします。
- 次のコンポーネントを設定します。
  - コミュニケーションチャネルとルーティング。
  - HR サービスデリバリ (HRSD) 固有の追加コンポーネントと設定。
  - ワークスペース内のフォーム。「HR ケース管理のエージェントワークスペース でフォームのフィールドをカスタマイズする」を参照してください。
  - ワークスペースのセットアップ。「Configuring Configurable Workspace」を参照してください。

インストールされているロール

HR サービスデリバリ (HRSD)構成可能ワークスペース [sn_hr_agent_ws] をインストールすると、次のロールがインストールされます。

HR ケース管理のエージェントワークスペース のロール

HR ロールタイトル [名前]	説明	ワークスペースロールを含める
人事マネージャー [sn_hr_core.manager]	すべての HR ケース、プロファイル、保護情報へのアクセス権限を付与します。 このロールを使用すると、HR ケース管理のエージェントワークスペース リストとカテゴリを管理できます。 このロールには、昇格したロールであるワークスペースリストのアドミニストレーターが含まれています。昇格したロールの詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。 ワークスペースユーザー [workspace_user] ロールを使用すると、HR ケース管理のエージェントワークスペース へのアクセス、インタラクションの作成およびアクセスができるようになります。	ワークスペースリストのアドミン [workspace_list_admin] ワークスペースユーザー [workspace_user]
人事ケースライター [sn_hr_core.case_writer]	すべての HR ケースに対する書き込みアクセス権限を付与します。 このロールでは、HR ケース管理のエージェントワークスペース にアクセスして既存のケースの表示、作成、および処理を行うことができます。ケースとナレッジ管理 のすべての領域にアクセスすることもできます。	ワークスペースユーザー [workspace_user] インタラクションエージェント [interaction_agent]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケース管理のエージェントワークスペース のロール (続く)

HR ロールタイトル [名前]	説明	ワークスペースロールを含める
	このロールにはワークスペースユーザーロールが含まれています。これにより、インタラクションエージェントとインタラクションキューの転送を実行できます。	
HR エージェント [sn_hr_core.basic]	基本的な HR エージェントに HR ケース管理のエージェントワークスペース モジュールへのアクセス権を付与します。 このロールには、高度なワークアサインメントエージェント [awa_agent] ロールが含まれています。これにより、HR エージェントは複数のサービスチャネルにわたって顧客とのやり取りを行い、作業負荷を管理できます。	• 高度なワークアサインメントエージェント [awa_agent] • HR エージェント [sn_hr_core.basic] ロール内に含まれるすべてのロールを表示するには、「ケースとナレッジ管理とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。
ワークスペースコンテンツマネージャー [sn_cd.workspace_content_manager]	ワークスペースへのコンテンツをスケジュールすることができます。 • uxframework_user ロールでは、アクセス可能な任意のテーブルでコンポーネント参照フィールドを設定できるように、UX コンポーネントレコードのライブラリーから参照および選択することができます。 • sn_cd.content_manager ロールにより、コンテンツ公開 へのアクセス権が付与されます。 ◦ sn_esign.config_manager ロールは、電子署名構成を管理できます。 ◦ sn_cd.content_approver ロールは、従業員センター に表示されるようにスケジュール設定されたコンテンツを承認できます。	• UX フレームワークユーザー [uxframework_user] • コンテンツ配信コンテンツマネージャー [sn_cd.content_manager] ◦ 電子署名構成マネージャー [sn_esign.config_manager] ◦ コンテンツ配信承認者 [sn_cd.content_approver]
HR ワークスペースアドミニストレーター [sn_hr_agent_ws.admin]	HR ケース管理のエージェントワークスペース のすべての側面を設定できます。 workspace_admin ロールではエージェントワークスペース を設定できます。	ワークスペースアドミニストレーター [workspace_admin] • チャットアドミン [chat_admin] • UX フレームワークデザイナー [uxframework_designer] • エージェントワークスペースユーザー [agent_workspace_user]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケース管理のエージェントワークスペース のロール (続く)

HR ロールタイトル [名前]	説明	ワークスペースロールを含める
	• chat_admin ロールは、チャットテーブルを管理します。 • uxframework_designer ロールには、UI を設計するための UX ページ要素レコードへの書き込みアクセス権があります。 • agent_workspace_user ロールでは、インタラクションエージェントとインタラクションキューの転送を実行できます。 • sn_agent_recommend.recommendation_admin ロールは、エージェントアシストの推奨設定を管理します。 • interaction_admin ロールでは、インタラクション管理システムを管理できます。 • workspace_list_admin ロールでは、ワークスペースリストとカテゴリを管理できます。 • ui_action_admin ロールでは、UI アクションを管理できます。 • ui_builder_admin ロールは、UX ページの作成、更新、読み取り、および削除を行うための UI ビルダー API を使用する権限を付与します。 • uxframework_user ロールでは、アクセス可能な任意のテーブルでコンポーネント参照フィールドを設定できるように、UX コンポーネントレコードのライブラリーから参照および選択することができます。 • sn_intel_analyzer.similarity_analyzer_admin ロールでは、類似性アナライザーを管理できます。類似性アナライザーは、レコードの解決に役立つパターンと傾向を定義します。 • form_admin ロールは、フォーム、フォームセクション、およびセクション要素を管理します。	• エージェントの推奨事項のアドミン [sn_agent_recommend.recommendation_admin] • インタラクションアドミン [interaction_admin] • ワークスペースリストのアドミン [workspace_list_admin] • UI アクションアドミン [ui_action_admin] • UI ビルダーアドミン [ui_builder_admin] • UX フレームワークユーザー [uxframework_user] • 類似性アナライザー [sn_intel_analyzer.similarity_analyzer_admin] • フォームアドミン [form_admin] • フォームのカスタマイズ [personalize_form] • UI 通知アドミン [ui_notification_admin]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケース管理のエージェントワークスペース のロール (続く)

HR ロールタイトル [名前]	説明	ワークスペースロールを含める
	• personalize_form ロールでは、フォームをカスタマイズできます。 • ui_notification_admin ロールでは、通知トリガーを構成できます。	

HR ケース管理のエージェントワークスペース ガイド付きセットアップ

ガイド付きセットアップを使用すると、HR ケース、タスク、およびコミュニケーションのすべてに 1 つの場所からアクセスできるように、エージェントの HR ケース管理のエージェントワークスペース を構成できます。

HR ケース管理のエージェントワークスペース ガイド付きセットアップは、構成を開始するための導入部分の役割を果たします。また、構成アクティビティをカテゴリに整理しています。各カテゴリのアクティビティを完了して、ヒューマンリソース (HR) 組織のワークスペースをカスタマイズします。各カテゴリには、計画ガイダンス、セットアップ前の手順、役立つ情報へのリンクなどの情報が表示されます。各カテゴリでは、構成を実行するインスタンス内のページへのリンクも提供しています。

HR ケース管理のエージェントワークスペース ガイド付きセットアップにアクセスするには、**[HR ケース管理]** に移動し、 [HR ケース管理のエージェントワークスペース ガイド付きセットアップ] を選択します。ランディングページで [開始] ボタンを選択して構成を開始します。

[HR ケース管理のエージェントワークスペース ガイド付きセットアップ] ページには、さまざまなカテゴリのリストが表示されます。各カテゴリの下にある [開始] ボタンを選択して、構成を開始します。

ガイド付きセットアップ の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース をインストール

ServiceNow Store から HR ケース管理のエージェントワークスペース (sn_hr_agent_ws) をインストールします。

始める前に
に移動 ServiceNow ストア をクリックし、 HR ケース管理のエージェントワークスペース アプリをダウンロードします。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることもあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリース

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

次のタスク

検索項目 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペースのガイド付きセットアップ. 各カテゴリのアクティビティを完了して、組織のワークスペースをカスタマイズします。

HR ケース管理のエージェントワークスペース での **RCA** 承認

ServiceNow Store から最新の HR ケース管理のエージェントワークスペース をインストールまたはアップグレードすると、HR エージェントワークスペースに制限付き発信者アクセス (RCA) の承認メッセージが表示される場合があります。

始める前に

必要なロール：admin

HR ケース管理のエージェントワークスペースアプリケーションをインストールします。インストール後に生成される RCA は [要求済み] ステータスであるため、RCA に手動で [許可] にする必要があります。これには時間がかかる場合があります。

任意のレコードの RCA 承認を自動化するには、ソーススコープが HR ケース管理のエージェントワークスペースアプリケーションである、HR エージェントワークスペース一括 RCA 承認スクリプトを実行できます。ServiceNow Store から HR エージェントワークスペース一括 RCA 承認ファイルをダウンロードします。

次の手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 修復スクリプト.
2. ヘッダーを右クリックし、**[XML** のインポート] を選択します。
3. [ファイルを選択してください] をクリックし、ダウンロードした XML ファイルを選択します。
4. HR エージェントワークスペース一括 RCA 承認スクリプトレコードを検索して見つけます。
5. [スクリプトを実行] をクリックして、要求されたすべての RCA を承認します。

> **注:**
> RCA 修復スクリプトは、実行時に存在する RCA を承認できます。RCA スクリプトを実行した後 (ServiceNow Store からドキュメントテンプレート、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ: ライフサイクルイベント、およびヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ: 労務 (ER) プラグインをインストールした場合)、RCA スクリプトを再実行して新しい RCA を承認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UI ビルダー 用 HR ケース管理のエージェントワークスペース

UI ビルダー を使用して、HR ケース管理のエージェントワークスペース で Next Experience とカスタム Web コンポーネントを用いてページをビルドします。

UI ビルダー の詳細については、「UI Builder」を参照してください。

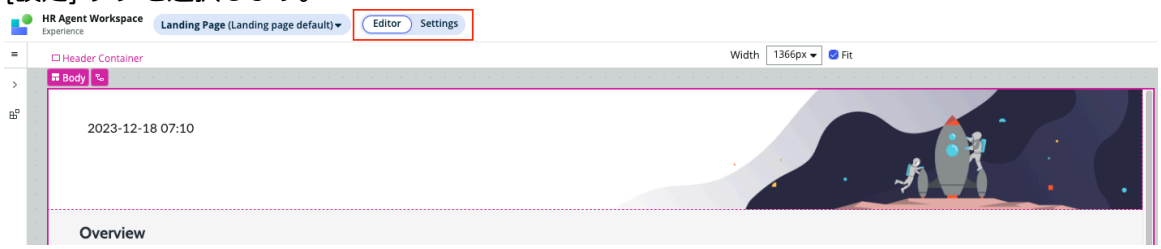
ランディングページのバリアントを作成する

ランディングページのバリアントを作成して、ユーザー向けのカスタムポータルエクスペリエンスをビルドします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_agent_ws.admin および sn_hr_core.basic

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペースの **UI** ビルダー.
2. [ランディングページ] のデフォルトを選択します。
3. [設定] タブを選択します。



4. [複製] を選択します。

   [アクション] 列の [重複] アクションを選択できず、別のアプリケーションスコープに関するメッセージが表示される場合は、[元のスコープで編集] ボタンを選択します。

5. バリアントの名前を入力します。
6. オプション: [対象者を追加] を選択し、対象者を選択または定義することで、ページを表示できるユーザーを定義します。
   詳細については、「Learn about audiences」を参照してください。
7. [作成] を選択します。
8. [順序] フィールドで、バリアントの順序を、ランディングページのデフォルトよりも低い数値に設定します。
   バリアントの順序によって、使用するコピーが定義されます。

ランディングページ構成の例

構成プロセスの例を使用して、ランディングページを構成する方法について説明します。

始める前に
ランディングページのバリアントを作成します。詳細については、「ランディングページのバリアントを作成する」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_agent_ws.admin および sn_hr_core.basic

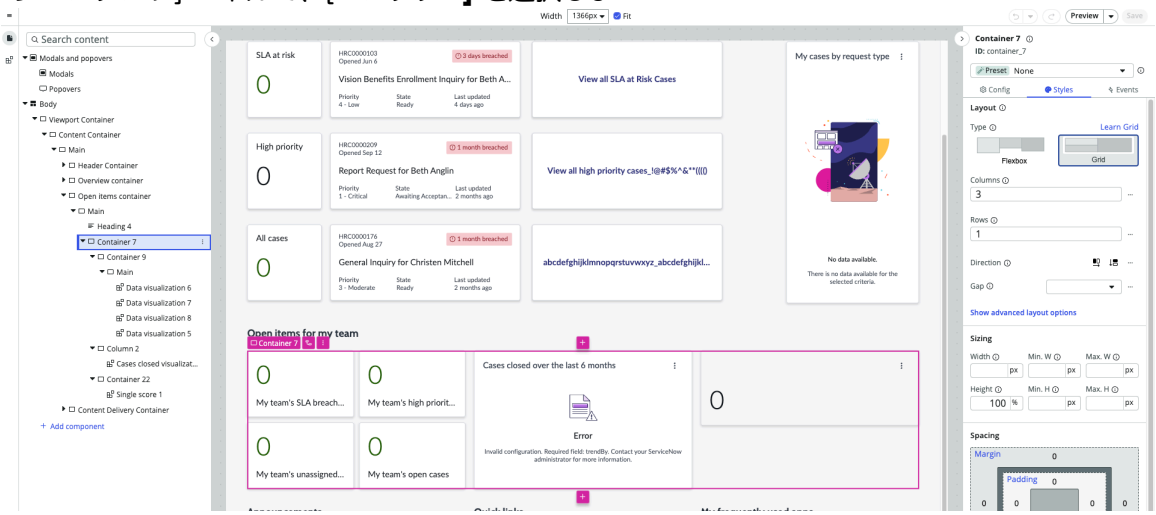
このタスクについて
構成例は、ランディングページ上の [過去 **6** か月間にクローズされたケース **(HR cases closed in the last week)]** レポートの横にある、[先週にクローズされた **HR** ケース **(HR Cases closed in the last week)]** レポートの構成方法を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

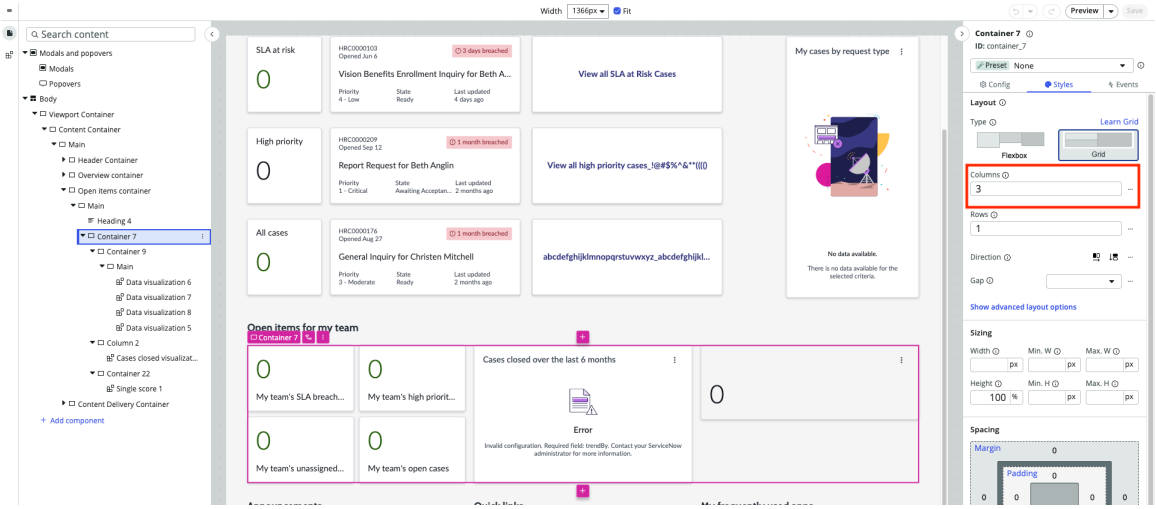
手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペースの **UI** ビルダー.
2. バリアントを選択します。
3. [エディター] タブを選択します (まだ選択されていない場合)。
4. [ページコンテンツ] パネルで、[コンテナ **7**] を選択しま



す。

5. [構成] パネルで、[列] フィールドに「3」と入力して 3 つの列を作成しま



す。

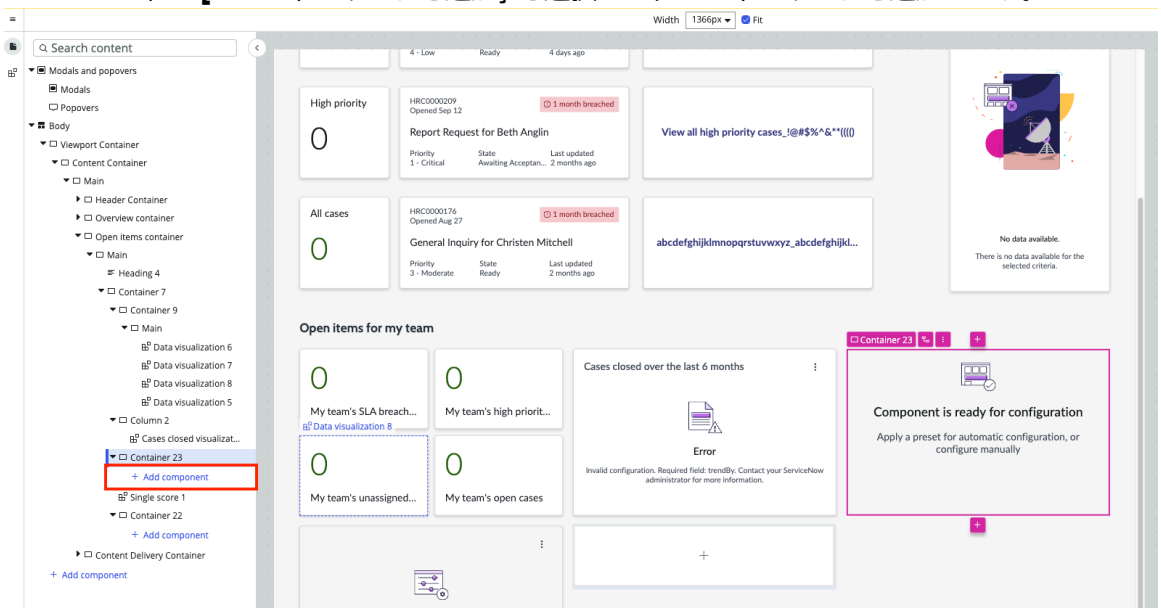
6. 列 **2** の横にある [その他] アイコン (⋮)。
7. [後に追加] を選択します。
8. [コンポーネント] タブを選択してから、[コンテナ] を選択します。

コンテナは、情報、画像、または機能 (コンポーネント) を追加するページの領域です。ページに複数のコンテナを配置し、コンテナ内にコンテナを入れ子にし、コンテナ内に複数のコンポーネントを含めることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. コンテナの下で **[+** コンポーネントを追加] を選択して、コンポーネントを追加します。

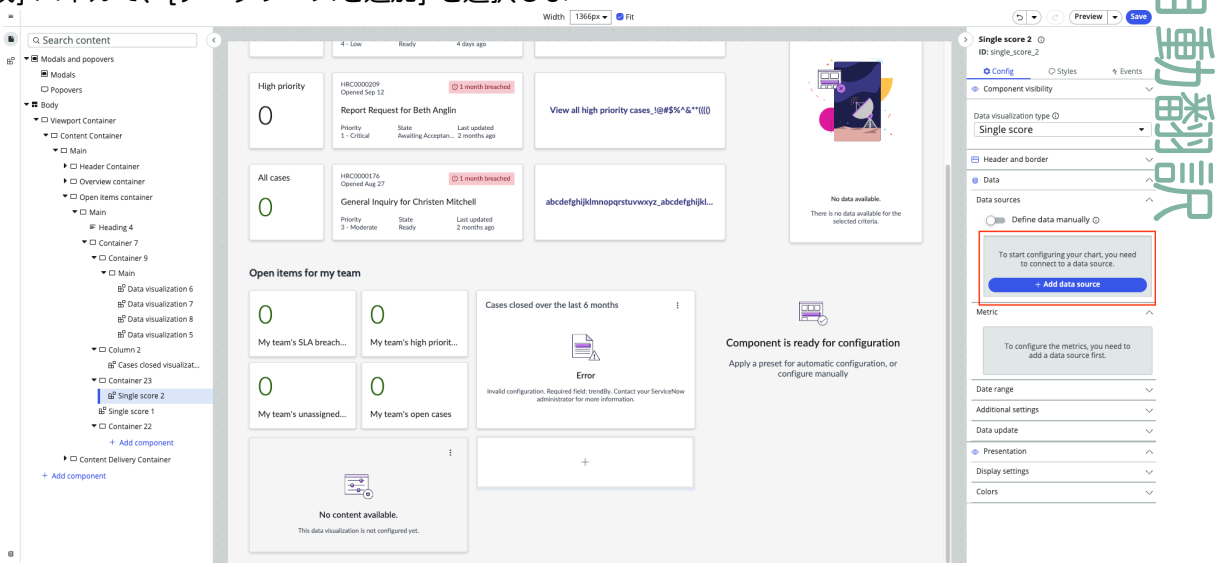


この例では、コンテナ **23** を使用します。

10. [データ可視化] コンポーネントを選択します。

11. データソースを追加します。

    a. [構成] パネルで、[データソースを追加] を選択しま



す。

    b. [ソースを選択] フィールドに、「HR ケース」と入力します。

    c. **sn_hr_core_case** テーブルを選択します。

    d. [カスタム条件を追加 **(+Add custom conditions)]** を選択します。

    e. 次の値を持つ条件を追加します。

    - フィールドを選択：アサイン先グループ
    - 演算子を選択：次の条件に一致
    - 値を入力：自分のグループの 1 つ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

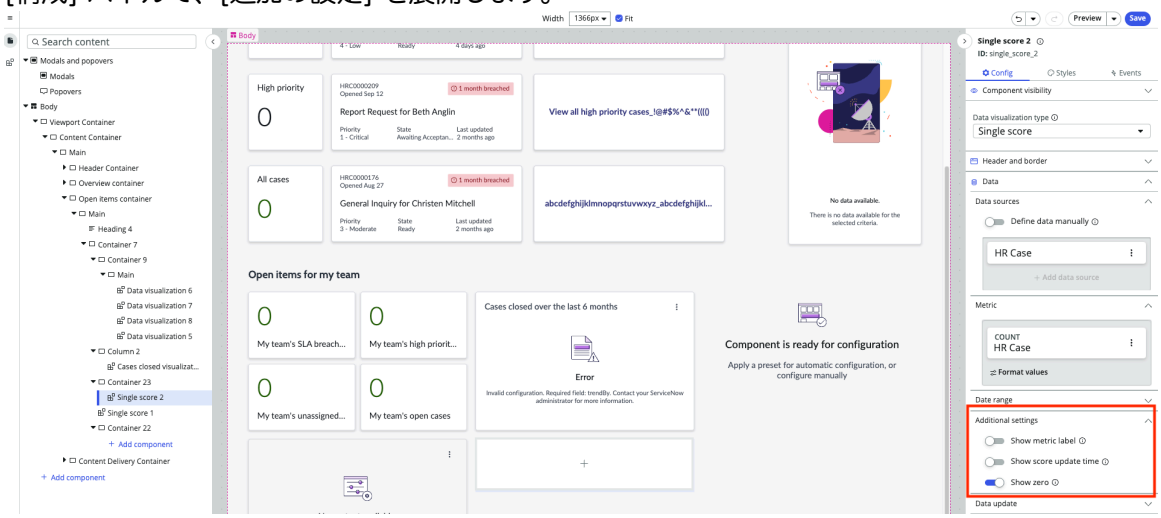
f. **[AND]** を選択して条件を絞り込みます。
[AND] または **[OR]** を選択して、依存条件を作成します。

g. 次の値を持つ条件を追加します。

- フィールドを選択：クローズ済み
- 演算子を選択：次の値以後
- 値を入力：先週

h. [このソースを追加] を選択します。

12. [構成] パネルで、[追加の設定] を展開します。



13. [メトリクスラベルを表示 **(Show metric label)]** と [スコア更新時間を表示 **(Show score update time)]** を有効にして、表示するデータを追加します。

14. [保存] を選択します。

15. 元のランディングページの順序を変更して、バリアントをデフォルトのランディングページにします。

a. ドロップダウンリストから [ランディングページのデフォルト] を選択します。

b. [設定] タブを選択します。

c. [順序] フィールドに 0 より大きい数値を入力します。

d. [保存] を選択します。

レポート内で詳細なデータ表示を有効にする

ユーザーがレポートデータのサブセットを可視化できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_agent_ws.admin および sn_hr_core.basic

手順

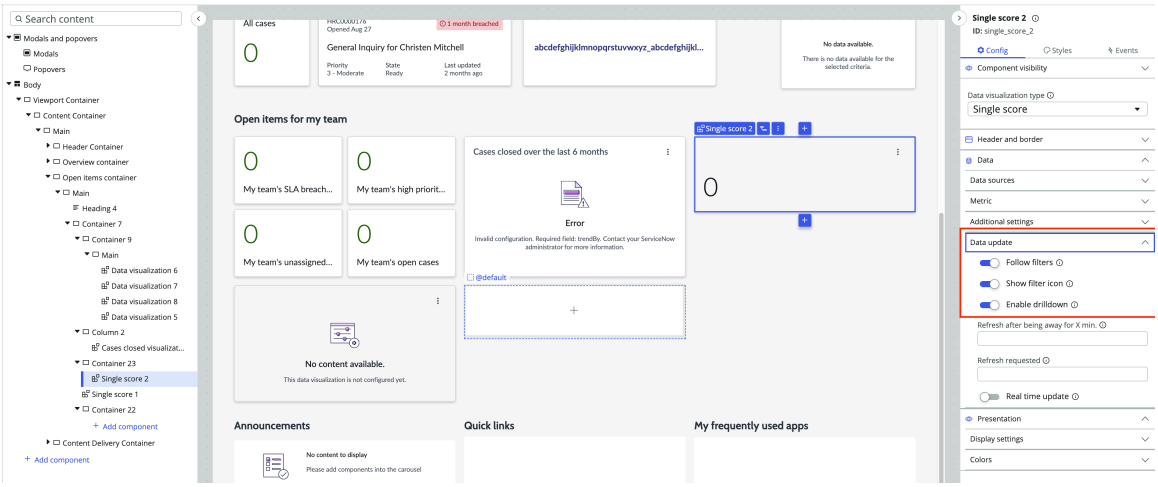
1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペースの **UI** ビルダー.

2. バリアントを選択します。

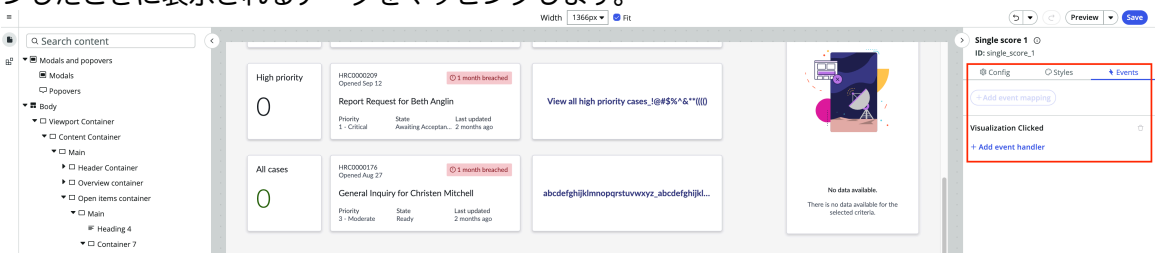
3. レポートを含むコンテナを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 構成パネルで、[データの更新] を選択します。
5. [ドリルダウンを有効にする] オプションをオンにします。



6. [イベント] パネルで、[イベントハンドラーを追加] を選択して、ユーザーがレポートをドリルダウンしたときに表示されるデータをマッピングします。



7. [検索項目] フィールドに、「ケースを開く - 簡易リストページ」と入力します。
8. [ケースを開く - 簡易リストページ] を選択します。
9. [追加] を選択します。
10. [保存] を選択します。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でクイックリンクを構成する

クイックリンクを構成して、組織内の特定部門に関連する内外のリソースにすばやくアクセスします。

始める前に

従業員センタープロをインストールする必要があります。詳細については、「従業員センタープロのインストール」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_agent_ws.admin および sn_hr_core.basic

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > 再利用可能なコンポーネント > コンテンツのリンク.
2. リンクを作成します。
   a. [新規] を選択します。
   b. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[コンテンツのリンク] フォーム

フィールド	説明
名前	コンテンツへのリンクの名前。 注: で作成されたコンテンツがあることを確認します。 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ > すべて表示.
タイプ	コンテンツのタイプ。クイックリンクの場合は [リンク] です。
URL	サービスポータルに表示されるコンテンツへの URL リンク。

c. [リンクのロード先 **(Load link in)]** フィールドで、[現在のページ] を選択して現在のポータルページにリンクをロードします。

d. [送信] を選択します。

3. コンテンツを利用可能にするタイミングと場所を定義します。

a. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > スケジュールコンテンツ.

b. [New (新規)] を選択します。

c. フォームのフィールドに入力します。

スケジュールコンテンツフォーム

フィールド	説明
コンテンツ	リンク定義で設定されているとおりに利用できるようにするコンテンツまたは情報。
有効	フォームを有効にするオプション。
役職	スケジュールコンテンツレコードの名前。
対象者	コンテンツの対象者。
コンテンツの場所	スケジュール設定しているコンテンツが表示される場所。
承認者	コンテンツを利用可能にする前に承認できるユーザー。
コンポーネントタイプ	[クイックリンク] に設定する必要があります。
利用開始日	コンテンツが初めて対象者に利用可能になる日。
利用終了日	コンテンツが有効である最終日。

d. 次のテーブルのフィールド値を入力または確認します。

自動翻訳

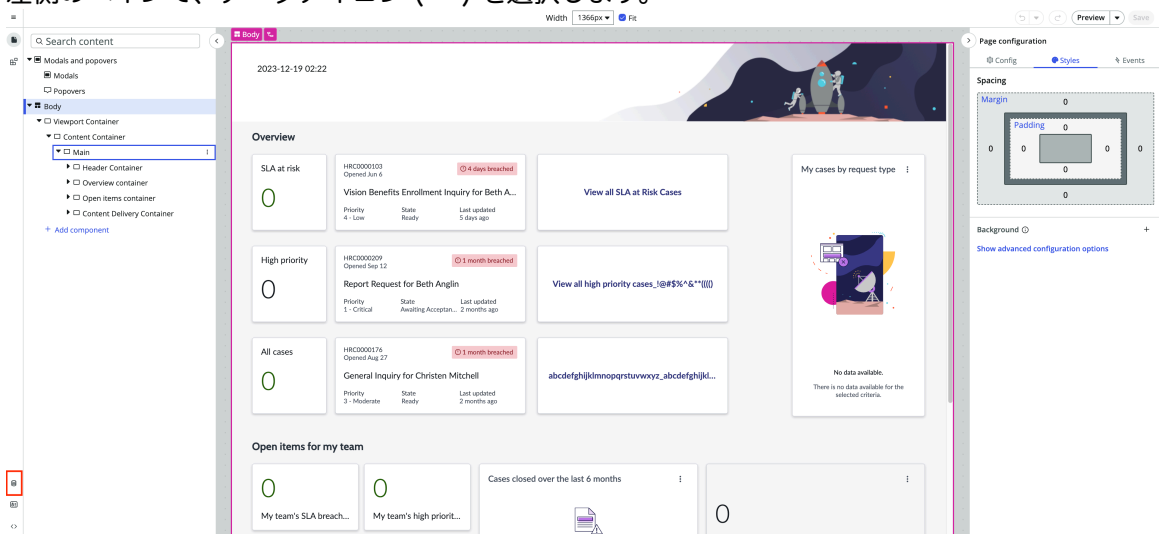
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[スケジュールコンテンツ] フォーム

フィールド	値
コンテンツ	新しく作成されたレコード
コンテンツの場所	UIB ワークスペース
コンポーネントタイプ	クイックリンク

e. [送信] を選択します。

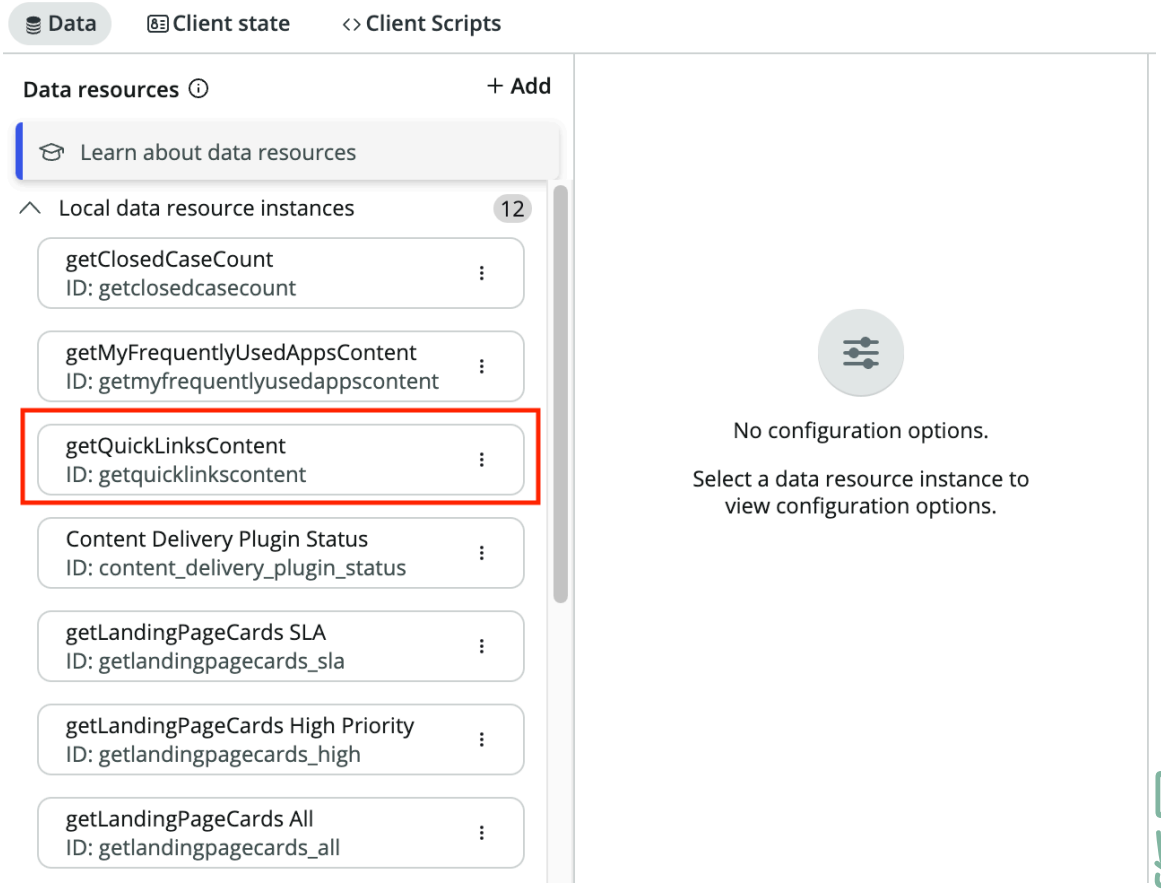
4. 上記で作成したリンクを、UI ビルダーのクイックリンクコンポーネントにマッピングします。
   a. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペースの **UI** ビルダー.
   b. オプション: ランディングページのバリアントを構成していない場合は、[ランディングページのデフォルト **(Landing page default)**] を選択します。
   c. オプション: ランディングページのバリアントを選択します。
   d. 左側のペインで、データアイコン ( ) を選択します。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

e. **[getQuickLinksContent]** を選択しま



す。

f. **[content_id]** フィールドに、コンテンツグループに付ける名前を入力します。

g. [保存] を選択します。

HR エージェントワークスペースのナビゲーションペインモジュールの並べ替え

HR エージェントワークスペースのナビゲーションペインモジュールにすばやくアクセスします。たとえば、ホーム、リスト、受信ボックスなどです。

始める前に

必要なロール：admin または ui_builder_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. [エクスペリエンス] リストから **[HR** エージェントワークスペース] を選択します。
3. [**UI** ビルダーで開く] を選択します。
4. [HR エージェントワークスペースエクスペリエンス] ページで、[サイドナビゲーション] セクションに移動します。
   このセクションでは、HR ケース管理のエージェントワークスペースの左側のナビゲーションペインにすべてのモジュールが表示されます。
5. 必要な順序でモジュールをドラッグします。

HR エージェントワークスペースのケースレコードページタブのカスタマイズ

HR エージェントワークスペースのケースレコードページのタブとコンテキストサイドパネルをカスタマイズできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、または admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペースの **UI** ビルダー.
2. [ページとバリアント] リストで、 ケース **SRP** レコードを選択します。
3. [設定] に移動し、[バリアントの複製] を選択します。
   ケースレコードページのコピーが作成されます。
4. [コンテンツ] の [本文] レベルで、[メインタブ] を選択します。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でコンテキストサイドパネルタブを構成する

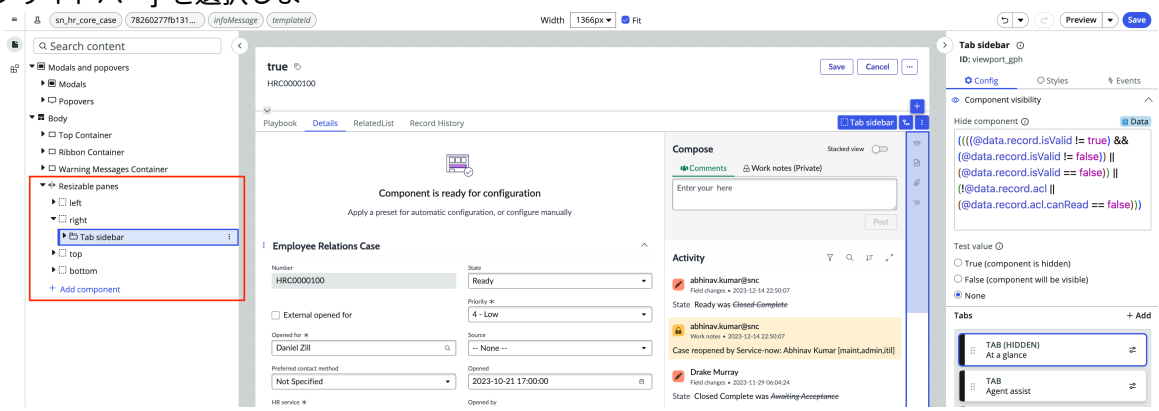
HR ケース管理のエージェントワークスペース のすべてのレコードページで使用可能なコンテキストサイドパネルのタブを追加または削除します。

始める前に
ケース SRP レコードバリアントが必要です。詳細については、「ランディングページのバリアントを作成する」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_agent_ws.admin および sn_hr_core.basic

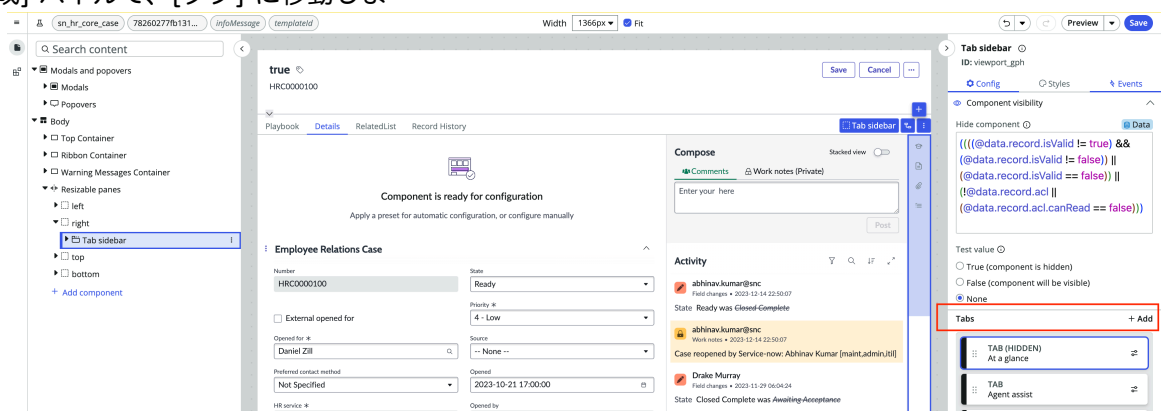
手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペースの **UI** ビルダー.
2. [ページとバリアント] リストで、[ケース **SRP]** レコードバリアントを選択します。
3. [ページコンテンツ] パネルで、 本文 > サイズ変更可能なペイン > 右.
4. [タブサイドバー] を選択しま



す。

5. [構成] パネルで、[タブ] に移動しま



す。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. サイドバーのタブを追加、非表示、または削除します。

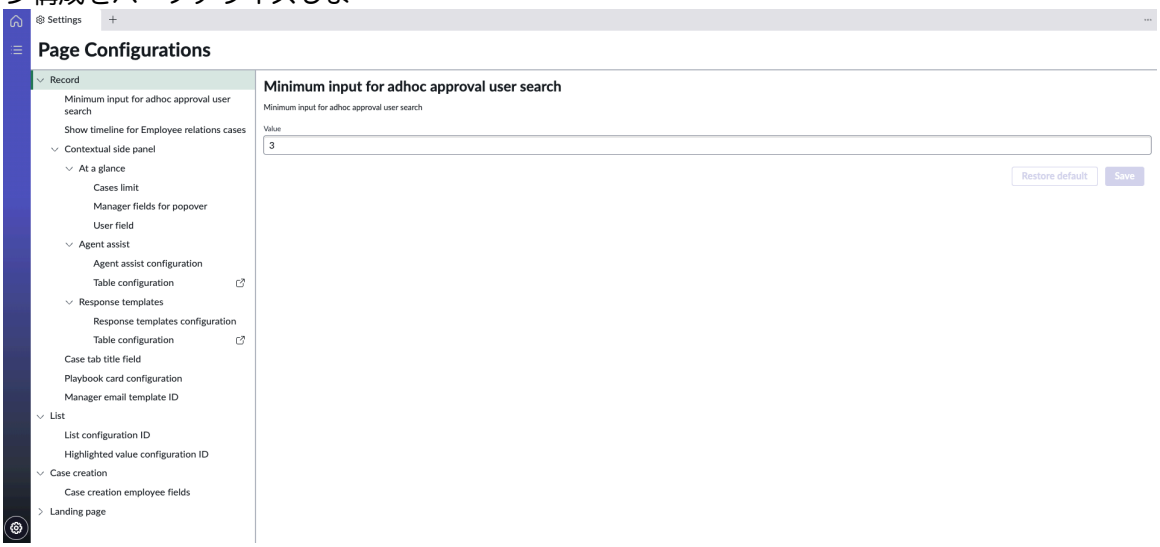
ページ構成

HR ケース管理のエージェントワークスペース のページ構成を使用して、カスタマイズされたエクスペリエンスをユーザーに提供します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. [設定] アイコン ( ) を選択します。
3. ページ構成をパーソナライズしま



す。
フィールドの説明については、「ページ構成設定」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース の使用

HR エージェントは、従業員との対話、問い合わせへの応答、問題の解決のために、HR ケース管理のエージェントワークスペース を使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
利用可能な COE は、保有している HR パッケージによって異なることがあります。

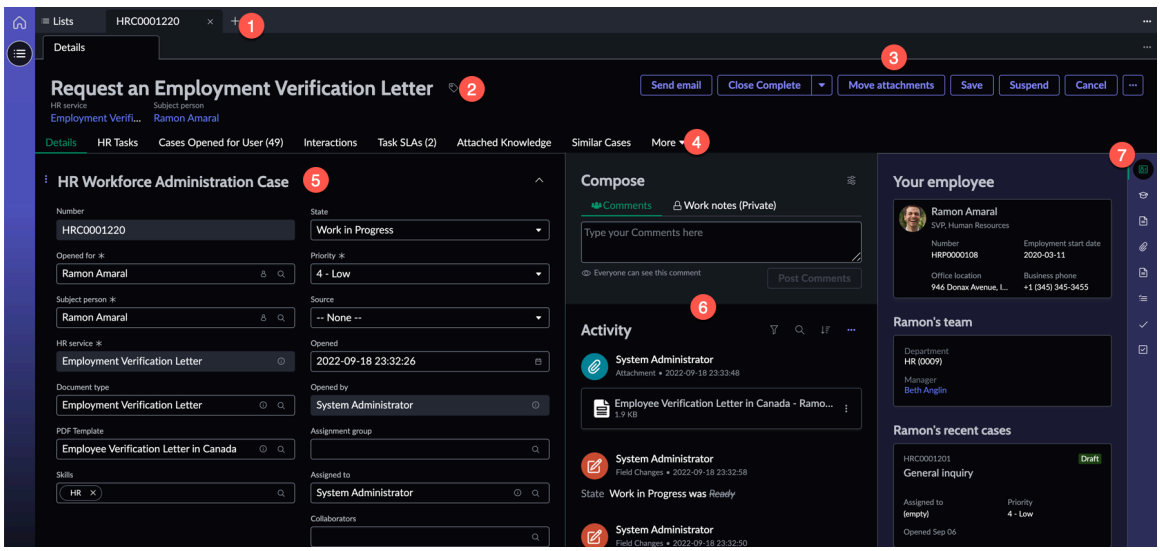
- HR カタログアイテムの分類は従業員向けのみであり、HR センターオブエクセレンス (COE) データモデルの HR サービスの分類とは無関係です。
- 新規の HR サービスを作成し、従業員セルフサービスで利用できるようにする場合は、「HR カタログアイテムの構成」を参照してください。新規 HR カタログアイテムを作成すると、対応する HR サービスが自動的に作成され、重複するサービスの作成を回避することができます。
- 従業員セルフサービスに利用する既存の HR サービスがある場合は、HR カタログアイテムを作成しないでください。(HR カタログアイテムを作成すると対応する HR サービスが自動的に作成されます。) HR サービスカタログに既存のサービスを HR カタログアイテムとして追加するには、代わりに「HR サービスのレコードプロデューサーの構成」を参照してください。
- HR ケース管理の エージェントワークスペース は、HR エージェント向けに高度な構成が可能です。クラシック HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース と同じ機能をサポートしています。

次のいずれかの領域から HR ケース管理のエージェントワークスペース で作業を開始できます。

- ランディングページ
- リストキュー
- エージェント受信ボックス
- チャット
- 電話
- グローバル検索

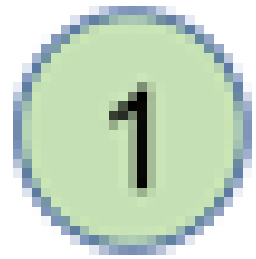
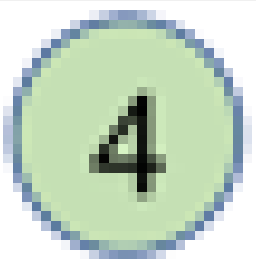
エージェントワークスペース 内で作業する方法の詳細については、「ワークスペースの使用」を参照してください。

HR ケースフォームを使えば、複数のケースの管理し、ケースに関連する情報の表示、ナレッジ記事または類似のケースを使用したケースの管理を行えます。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

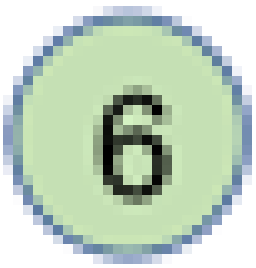
エージェントワークスペースケースフォームのコールアウトの説明

番号	**Agent Workspace** の機能	説明
	タブ	タブを使用して、ケースの詳細やタスクなど、HR ケースに関連付けられているレコードを表示します。タブを選択し、情報にジャンプすることができます。子タブは、トップタブの下に表示され、ケースの詳細、HR プロファイル情報、およびタスクを表示します。 **注:** 親タブで選択した参照は、子タブとして開きます。
	フォームヘッダー	HR サービス、優先度、ステータス、および担当者のエージェントなど HR ケースの簡単な説明が表示されます。
	UI アクション	ケースに対して加えた変更の保存、ステータスの変更、キャンセル、またはその他の関連アクションを行うことができるアクションボタン。 **注:** 表示されるボタンは、ネイティブプラットフォームの UI に似ています。 表示されるボタンタイプは、HR ケースのタイプとステータスによって異なります。
	関連アイテム	[関連アイテム] メニューを使用して、ケースに関連付けられている詳細、タスク、およびその他の情報に関する情報を表示します。また、HR ケースと関係がある他のテーブルからレコードに関する詳細を表示します。このメニューを利用すると、ケースと対象者に関する情報をすばやく簡単に検索できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントワークスペースケースフォームのコールアウトの説明 (続く)

番号	Agent Workspace の機能	説明
		注: HR ケースのタイプによって、メニューに表示されるタブが決まります。ケースが [プレイブック] に表示されると、これらのタブが変わります。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) プレイブックの探索」を参照してください。
	ケース詳細	ケースに関する追加情報。 • 対象者 • 要求済み HR サービス • アサインされた優先度 • アサイン先グループ • アサイン済みエージェント • 説明 • コメントと作業メモ
	アクティビティストリーム	ケースのコメント、作業メモ、現在および過去の状況。
	コンテキストサイドパネル	さまざまなタスク指向のアイコンを使用して、ケースを管理および処理します。コンテキストサイドパネルに表示されるアイコンは、作業しているケースのタイプによって異なります。詳細については、「」を参照してください。

[HR プロファイル] アイコン

オープン対象者および対象者に関する情報にすばやくアクセスできるようにするためのアイコン。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- : HR ケースのユーザーに関連する詳細情報にアクセスするには、**[HR** プロファイルを開く] アイコンを選択します。HR プロファイル、従業員情報、連絡先情報、そのユーザーに対してオープンされたケースなどの詳細が表示されます。概要サイドパネルにも同じ情報が簡潔に表示されます。
- : 会社内のすべての関連レコードのリストにアクセスするには、[レコードの検索] アイコンを選択します。検索しているフィールドに関連するリストが表示されます。リストをフィルターまたはソートして、検索結果を絞り込むことができます。
- : アプリケーション外の情報にアクセスしてケースの履行に役立てるには、[ディープリンクを開く (Open deep link)] アイコンを選択します。ディープリンクの構成の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD)のリンクジェネレーター」を参照してください。

注:
レコードフィールドにカスタムアクションを設定する方法については、「Set up custom actions on record fields in Workspace (ワークスペースのレコードフィールドにカスタムアクションを設定する)」 を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース のリスト

リストは、さまざまなカテゴリのケースにアクセスする簡単な方法です。たとえば、ライフサイクルイベントの HR ケースや給与に関連するケースのリストをすばやく取得できます。

デフォルトの [リスト] には、次のように分類された HR ケースが表示されます。

HR ケースリスト

リストのタイプ	説明
すべての HR ケース	HR ケースの次のカテゴリが表示されます。 • [自分にアサイン済み]：自分にアサインされたケースのリスト • [コラボレーション]：アクティブなコラボレーションがあるケースのリスト • [オープン]：すべてのオープンケースのリスト • [オープン - 未アサイン]：すべての未アサインのオープンケースのリスト • [クローズ済み]：すべてのクローズ済みケース • [最近更新された]：アサイン先エージェント以外のエージェントまたは従業員によって更新されたケースのリスト • [ケース **SLA]**：HR ケースのサービスレベルアグリーメントの詳細
手動	設定が関連付けられていないシンプルな履行タイプです。たとえば、医療に関する福利厚生の照会の場合、HR エージェントは従業員の質問に回答することで従業員のリクエストを履行します。
サービスアクティビティ	サービスアクティビティは、HR サービスを履行します。[HR サービス] フォームの下部にある

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケースリスト (続く)

リストのタイプ	説明
	[サービスアクティビティ] セクションで、1 つまたは複数のサービスアクティビティを追加して HR サービスを履行します。 **注:** これらのサービスアクティビティは、Approvals、タスク、または子の HR サービスにすることができます。詳細については、「HR サービスのサービスアクティビティの構成」を参照してください。
ライフサイクルイベント	ライフサイクルイベントによって履行される HR ケース。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース でのライフサイクルイベントケース」を参照してください。
その他	次のカテゴリの HR ケース： • HRIT ケース • 給与ケース • 人材管理ケース • 総合報酬ケース • 人員管理ケース • 労務 (ER) ケース
HR タスク	[オープン]、[クローズ済み]、[自分にアサイン]、または [オープン - 未アサイン] カテゴリのすべての HR タスク。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース を使用したケースのタスクの作成」を参照してください。
HR プロファイル	さまざまなタイプの HR プロファイル。
従業員ドキュメント	従業員に属するドキュメント。
ナレッジ	HR チームが使用および公開するナレッジ記事。
リマインダー	HR エージェントによって作成されたリマインダー。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース でのリマインダーの作成」を参照してください。
委任	自分に委任されたケース、または自分が他の HR エージェントに委任したケース。委任リストは、詳細な委任 (com.glide.granular_service_delegation) プラグインをアクティブ化した場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[自分のリスト **(My Lists)]** タブで、独自のリストを作成して、自分に関連する特定のケースを表示できます。カスタムの [自分のリスト **(My Lists)]** を使用すると、作業をより迅速かつ効率的に行うことができます。詳細については、「自分のリストの作成」を参照してください。リストの使用に関する一般的な情報については、「Using lists to find work to do」を参照してください。

自分のリストの作成

[自分のリスト **(My Lists)]** を使用して、すぐにアクセスして作業を開始できる HR ケースのカスタムリストを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. [リスト] アイコン ( ) をクリックします。
3. [自分のリスト **(My Lists)]** をクリックします。
4. [新しいリストを追加] をクリックします。
5. [既存のものから開始する] または [独自に作成する] をクリックします。
   [既存のものから開始する] をクリックすると、カスタムの [自分のリスト **(My Lists)]** を作成するために選択できる、既存の HR ケースリストが表示されます。[独自に作成する] をクリックすると、リストを作成できるすべてのテーブルのリストが表示されます。
6. [自分のリスト **(My Lists)]** の作成方法を選択し、フィールドに入力します。

既存のものから開始する

フィールド	説明
リスト	[自分のリスト **(My Lists)]** の元にする HR ケースカテゴリを選択します。
リスト名	[リスト] から選択した内容に基づいて入力します。表示内容を上書きして名前を変更できます。
列を選択	列は事前に表示されています。**[X]** をクリックして、表示しない列を削除します。
フィルターを追加	フィルターを追加して、[自分のリスト **(My Lists)]** に表示するケースをさらに定義します。 **注:** [リスト] で選択した内容に基づいて、基準が事前入力されています。デフォルトを編集、追加、または削除できます。

独自に作成する

フィールド	説明
リスト名	[自分のリスト **(My Lists)]** を識別する名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	リストの名前を入力します。
ソースを選択	[自分のリスト **(My Lists)**] の元になるテーブル。 文字またはテーブルの名前を入力して検索を開始し、テーブルを選択します。
列を選択	[自分のリスト **(My Lists)**] に表示する列。 選択したテーブルに基づいて列のリストが表示されます。**[X]** をクリックして、表示しない列を削除します。
フィルターを追加	フィルターを追加して、[自分のリスト **(My Lists)**] に表示するケースをさらに定義します。 **注:** [リスト] で選択した内容に基づいて、基準が事前入力されています。デフォルトを編集、追加、または削除できます。

7. [作成] をクリックします。

タスクの結果
新しいリストが作成されます。[順序を変更] ボタンを使用してリストの順序を変更します。詳細については、「Create My Lists in workspace」を参照してください。このキーボードショートカット **Ctrl + Shift +** 左/右矢印 を使用して、リストのタブを並べ替えることもできます。

注:
一部のユーザー (特にアドミン以外) は、ワークスペース内のリストにアクセス/表示できない場合があります。トラブルシューティングの詳細については、「https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1325208」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースの作成

HR ケース管理のエージェントワークスペース で新しい HR ケースを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. HR ケースを作成するには、[追加] アイコン (プラス記号) を選択します。
3. 検索フィールドに、名前、名前の一部、またはケース番号を入力します。

   従業員を検索することで、正しいユーザーのケースを作成していることを確認することができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- HR ケース管理のエージェントワークスペース で非アクティブなユーザーのケースを検索または作成できます。
- 会社が 労務 **(ER)** を使用している場合は、 [検証をスキップ] リンクを選択して、オープン対象者を特定せずに ER ケースを作成できます。労務 (ER) の詳細については、「コア UI での労務 (ER) ケースの作成」を参照してください。

4. [次へ] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「[新規ケースの作成] フォーム」を参照してください。
6. [ケースを作成] を選択します。
   作成中のケースと同じ対象者や HR サービスがある場合、およびケースが 3 日以内に作成された場合 (日数は HR 管理/プロパティから構成可能) は、類似のケースがすでに存在するとの警告が表示されます。 [新規ケースを作成] または [キャンセル]を選択できます。

注:
sn_hr_core.duplicate_hr_case_time_out プロパティについては、「HR プロパティ」を参照してください。

検索条件の拡大

ユーザー検索の対象とする列を指定して、検索条件を絞り込みます。HR エージェントがケースの作成時にユーザーを検索する場合は、より正確な検索結果を提供します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **HR** 管理 > ケース作成の構成.
2. [部分検索を強制] オプションを有効にします。
3. 優先度テーブル名で、テーブルを選択します。
4. 優先度列で、最初に検索を適用する列を選択します。
   たとえば、優先度列で姓を選択したとします。HR エージェントが従業員を検索すると、まず姓で検索が実行され、次に他の列で検索が実行されます。

HR ケース管理のエージェントワークスペース を使用したケースのタスクの作成

ケース内でタスクを作成するときは、タスクタイプを選択します。従業員センターでタスクを従業員にアサインする際に、従業員がタスクの完了を確認する方法を要求することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース) をクリックし、タスクを追加するケースを選択します。
2. [ケースの詳細] セクションの上にある子タブから、**[HR** タスク] タブを選択します。
3. [新規] を選択します。
4. **[HR** タスクタイプ] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択できるタスクタイプは次のとおりです。

HR タスクタイプ

タスクタイプ	説明
HR サービス：	HR サービスが HR タスクを履行します。**[HR** サービス] フィールドで、HR サービスを選択します。 **注:** [一括親ケース] は、子一括ケースの親ケースの作成時にのみ選択肢として表示されます。「一括ケース要求の作成」を参照してください。
カタログアイテムの送信：	カタログアイテムが HR タスクを履行します。[カタログアイテム] フィールドで、カタログアイテムを選択します。
注文ガイドを送信：	注文ガイドが HR タスクを履行します。[注文ガイド] フィールドで、注文ガイドを選択します。
従業員入力を収集：	従業員から入力された情報を収集します。[従業員フォーム] フィールドで、そのユーザーに入力または確認させる従業員フォームを選択します。 **注:** 社員フォームは、サーベイデザイナーを使用して作成され、社員から情報を収集するアンケートです。詳細については、「従業員入力を収集」を参照してください。
チェックリスト：	[チェックリストアイテム] フィールドで、チェックリストアイテムを提供します。チェックリストは、タスクを完了するための指示または手順です。 **注:** 詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペースでのチェックリストの使用」を参照してください。
認証情報：	ユーザーに対して、ログイン認証情報を使用してログインして、ドキュメントの読み取りを確認するよう求めます。[確認応答テキスト] および [応答ドキュメント] フィールドが表示されます。これらのフィールドを使用すると、ログイン認証情報の上にチェックボックスとテキストが表示されます。[確認応答ドキュメント]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクタイプ	説明
	フィールドで、ユーザーに読むことを求めるドキュメントを選択します。 **注:** このオプションは、電子署名にまだ移行していない既存の顧客に対してのみ使用できます。詳細については、「既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクの電子署名への移行」を参照してください。
電子署名：	ユーザーがドキュメントに電子署名を行います。[電子署名テンプレート] フィールドで、使用する電子署名テンプレートを選択します。 **注:** ○ 電子署名は、ドキュメント管理、ナレッジ記事、または HR ドキュメントテンプレートに対して署名できるようにする、スコープ対象のアプリケーションです。署名、認証情報、または確認応答を入力または描画できます。詳細については、「HR の電子署名」を参照してください。 ○ HR ドキュメントテンプレートが電子署名テンプレートのドキュメントタイプの場合は、[HR ケース] フォームで署名者が署名する HR ドキュメントテンプレートを選択してください。詳細については、「電子署名タスクに対する HR ドキュメントテンプレートの選択」を参照してください。
完了時にマーク：	[完了] ボタンが HR サービスポータルに表示されることを、ユーザーに通知します。[簡単な説明] を使用して、このタスクの詳細情報を提供します。 **注:** 完了時にマーク を使用すると、タスクの状態を 完了してクローズ に変更します。
ドキュメントに署名：	ユーザーに対し、ドキュメントへの署名を要求します。例としては、奨学制度に関して署名が必要な教育契約書を送信することなどが挙げられます。[確認応答テキスト] フィールドが表示されます。このフィールドを使用すると、署名の上にチェックボックスとテキストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクタイプ	説明
	注: ○ このオプションは、電子署名にまだ移行していない既存の顧客に対してのみ使用できます。詳細については、「既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクの電子署名への移行」を参照してください。 ○ ユーザーがドキュメントに署名すると、署名付きのドキュメントが生成され、タスクに添付されます。タスクがクローズされ、ドキュメントがケースに添付されます。
会議のスケジュール	HR ケースでの作業中に、従業員の会議への招待を作成できます。たとえば、オンボーディングプロセスの一環として、新入社員との会議をスケジュールすることができます。 ○ 従業員の利用可能なスロットを表示し、会議をスケジュールすることができます。従業員は Microsoft Outlook で会議への招待を受信します。 ○ 外部の出席者に会議への招待状を送信することもできます。 注: 会議への招待とスケジューリング機能を使用するには、ServiceNow Microsoft Outlook スポークをインストールする必要があります。
サーベイ実施：	[サーベイ] フィールドで、ユーザーに実施が割り当てられているサーベイを選択します。
ドキュメントのアップロード：	タスクに割り当てられているユーザーに、ドキュメントのアップロードをリクエストします。たとえば、領収書や、コースの登録、奨学制度のための成績証明書などです。[簡単な説明] フィールドを使用して、説明を入力します。 注: タスクは [準備完了] または [対応中] である必要があります。
URL：	**[URL]** フィールドが表示されます。アクセス時にユーザーが確認する URL リンクを入力します。
ビデオを表示：	**[URL]** フィールドが表示されます。タスクにアサインされているユーザーに、ビデオの視聴を要求します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

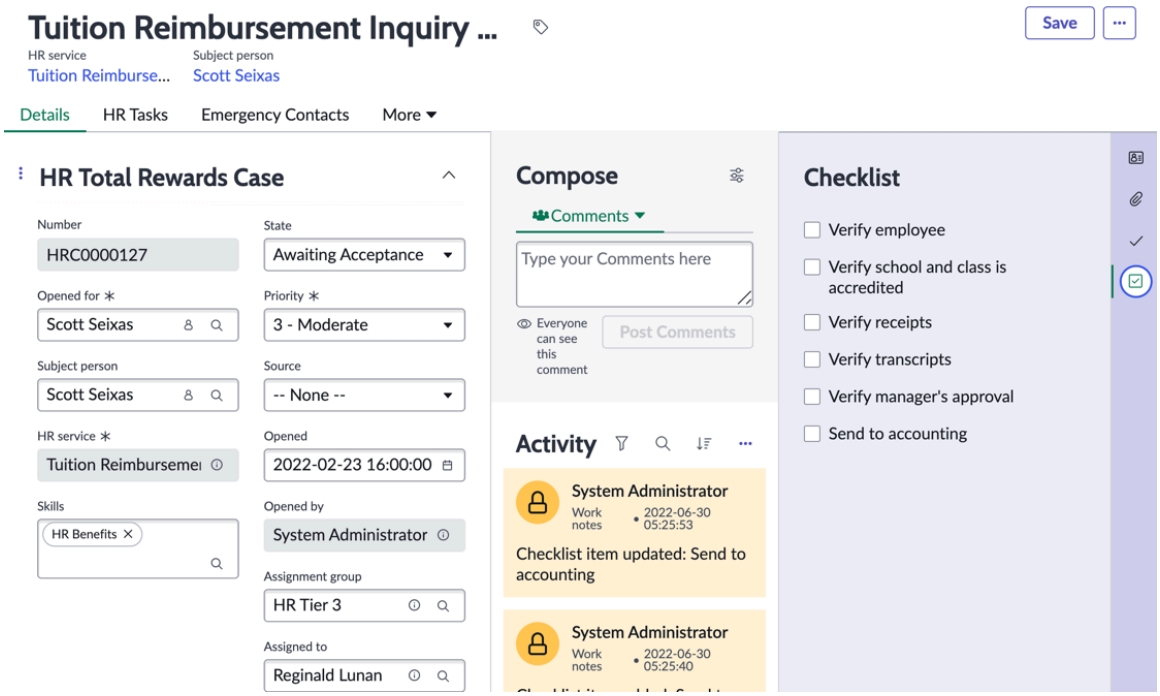
注:
すべてのフィールドの詳細については、「HR ケースへの HR タスクの追加」を参照してください。

5. [保存]を選択します。
   [詳細] の ··· から [タスクを追加] を選択してタスクを追加することもできます。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でのチェックリストの使用

HR ケースまたはタスクのチェックリストを作成して使用すると、問題をより迅速かつ効率的に解決することができ、エラーも減らすことができます。

チェックリストは、コンテキストサイドパネルにタブとして表示されます。

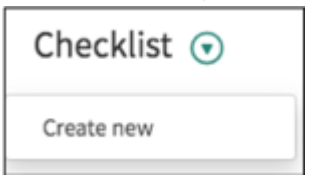


HR サービスまたは HR タスクテンプレートの構成にチェックリストがある場合、チェックリストは自動的に表示されます。HR サービスまたは HR タスクテンプレートのチェックリストにより、問題を解決する際の一貫性が確保されます。チェックリストの設定については、「HR サービスの構成」および「HR タスクテンプレートの構成」を参照してください。

HR ケースに直接チェックリストを作成する

1 回限りのチェックリストを HR ケースに直接作成するには、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース にケースを作成します。

- プラットフォーム [HR ケース管理] に移動し、作成したケースを開きます。
- 下にスクロールして下向き矢印を選択し、[新規作成] を選択します。



- 説明を入力します。

自動翻訳

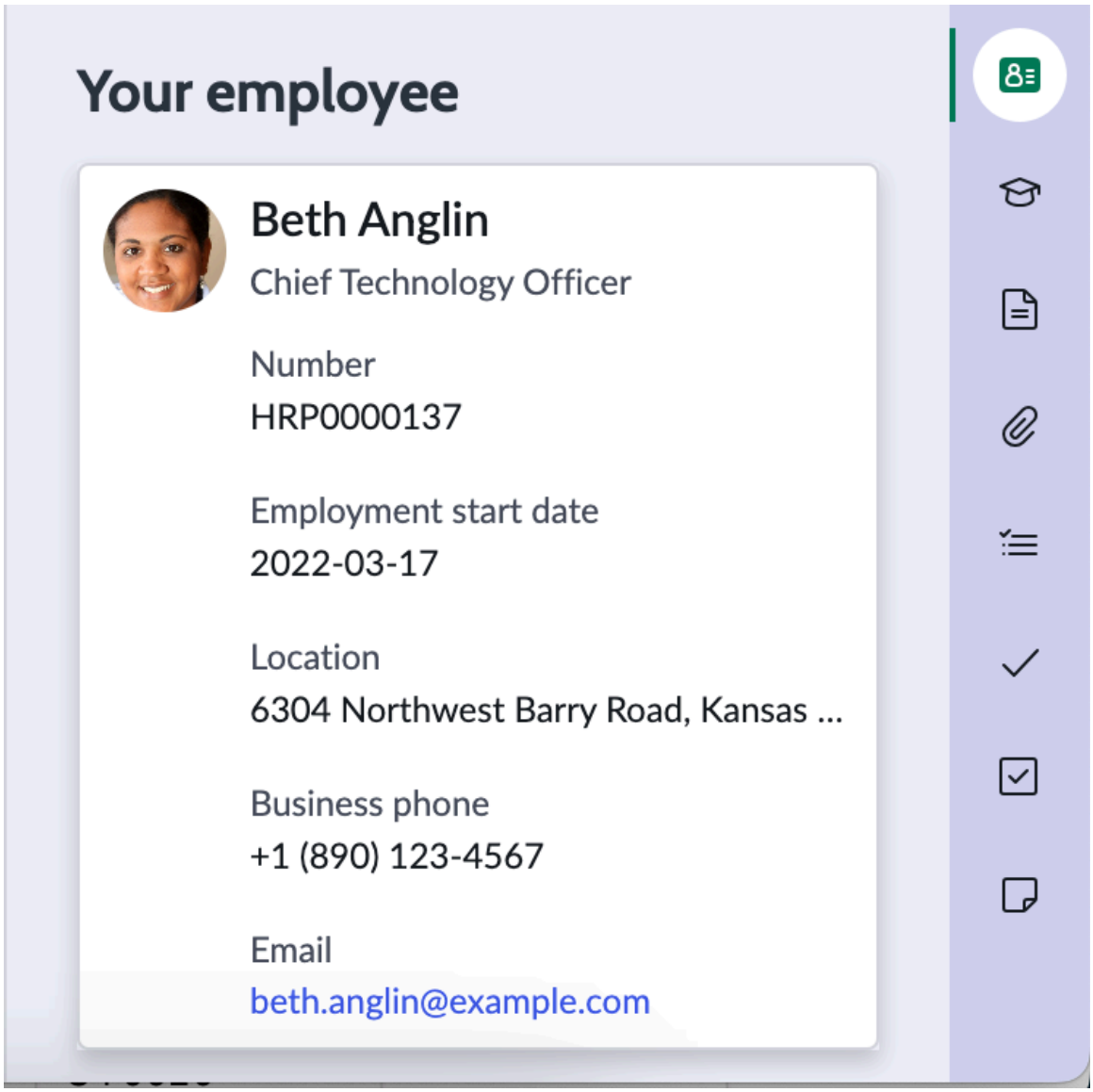
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
これらのタイプのチェックリストは 1 回のみ使用できます。特定のケースまたはタスクに対してのみ表示されます。

HR ケース管理のエージェントワークスペース コンテキストサイドパネル

HR ケース管理のエージェントワークスペース のコンテキストサイドパネルは、HR ケースの処理や従業員とのやり取りに役立つ情報を提供します。

コンテキストサイドパネルには、情報を提供するアイコンの列があります。従業員とやり取りするとき、またはケースを完了するときに、この情報を使用します。



表示されるアイコンは、見ている HR ケースのタイプによって異なります。

エージェントワークスペースのコンテキストサイドパネルアイコンの説明

アイコン	説明
	概要：主要な HR プロファイルの詳細を迅速に呼び出すことができます。この情報をすぐに利用できるようにすると、エージェントは、従業員とコミュニケーションをとるときに支援しようとしている相手を理解するのに役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントワークスペースのコンテキストサイドパネルアイコンの説明 (続く)

アイコン	説明
	エージェントアシスト：ケースに関連するナレッジ記事を提供します。コメント (従業員に表示される) または作業メモ (従業員に表示されない) を提供したり、ケースに関連するすべてのアクティビティを表示したりすることもできます。 **注:** エージェントアシストは、HR インタラクションにも使用できます。
	従業員ドキュメント：取り組んでいるケースに関連するドキュメントをリストします。ドキュメントを選択すると、それをダウンロードしたり、名前を変更したりすることができます。 **注:** コンテキストサイドパネルでは、従業員ドキュメントを表示するに従業員ドキュメント管理 [com.sn_employee_document_management] プラグインのアクティブ化が必要です。詳細については、「従業員ドキュメント管理」を参照してください。
	添付ファイル：HR ケースに関連するドキュメントが添付ファイルとして表示されます。これらのドキュメントは、アーカイブおよび履歴目的で、従業員ドキュメント管理 (EDM) に移動できます。たとえば、奨学制度の領収書は HR ケースの添付ファイルです。添付ファイルを従業員ドキュメント管理に移動すると、従業員ドキュメントになります。「」を参照してください。 • ケースに添付ファイルを追加するには、[ファイルを選択] をクリックします。 • すべての添付ファイルを一度にダウンロードするには、[ ] を選択し、[すべてダウンロード] を選択します。 • 特定の添付ファイルのみをダウンロードするには、特定の添付ファイルを選択し、[] を選択して、[ダウンロード] を選択します。 • すべての添付ファイルを一度に削除するには、[ ] を選択し、[すべて削除] を選択します。 • 特定の添付ファイルのみを削除するには、特定の添付ファイルを選択し、[] を選択して、[削除] を選択します。 **注:** 小さな緑色の点は、添付ファイルがあることを示します  。
	テンプレート:ケースの特定のフィールドを自動入力するために使用できる再利用可能なテンプレートを表示します。 必要なテンプレートを選択して、テンプレート値がケースに自動入力されるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントワークスペースのコンテキストサイドパネルアイコンの説明 (続く)

アイコン	説明
	応答テンプレート:ケースについて質問がある従業員に応答するときに使用できる再利用可能なメッセージを表示します。 使用する応答テンプレートからテキストをコピーし、HR ケースのコメントまたは作業メモセクションにテキストを貼り付けます。 HR サービスは応答テンプレートを構成して、HR ケースに関連する一般的な質問に迅速かつ一貫性をもって効率的に対応できます。 詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) の応答テンプレート」を参照してください。
	履行手順：より迅速かつ効率的に HR ケースを完了する方法に焦点を絞った具体的な情報が記載されています。 具体的な手順、KB 記事、またはケースに対する処理のチェックリストを含めることができます。 詳細については、「HR 実行手順」を参照してください。
	チェックリスト：チェックまたは実行する必要がある事項のリストを提供します。チェックリストは、問題を効率よく迅速に解決するのに役立ちます。 詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でのチェックリストの使用」を参照してください。
	個人的なメモを使用して、ケース履歴内で追跡されないようにする必要がある未確定の情報を追加します。 詳細については、「個人的なメモの追加」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース の [概要] を使用する

コンテキストサイドパネルの [概要] 機能を使用すれば、HR ケースの [依頼者] に関する HR プロファイル情報をすばやく表示でき、HR エージェントは従業員リクエストをよりよくサポートし、解決できるようになります。

一目でわかるパネルには、従業員の役職、雇用開始日、勤務地、連絡先情報、組織の詳細など、従業員に関する HR プロファイルの重要な詳細が表示されます。エージェントは、この情報にすばやくアクセスして、支援対象の従業員をよりよく理解することができます。

HR プロファイル

[従業員] セクションに表示される内容は、HR プロファイルの設定によって異なります。任意の HR プロファイルを開き、フィールドを追加または削除することで、表示されるフィールドを編集できます。選択したフィールドはすべての HR プロファイルに表示されますが、データのあるフィールドは [従業員] セクションにのみ表示されます。詳細については、「[概要] パネルの構成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
HR ケースの対象者に HR プロファイルレコードがない場合、コンテキストサイドパネルの [概要] アイコンは表示されません。

対象者を変更すると、対象者のプロファイル情報も [従業員] セクションで即座に更新されるため、変更を保存する前でも適切な対象者を確認できます。

詳細については、「HR プロファイルの編集可能なフィールドの構成」を参照してください。

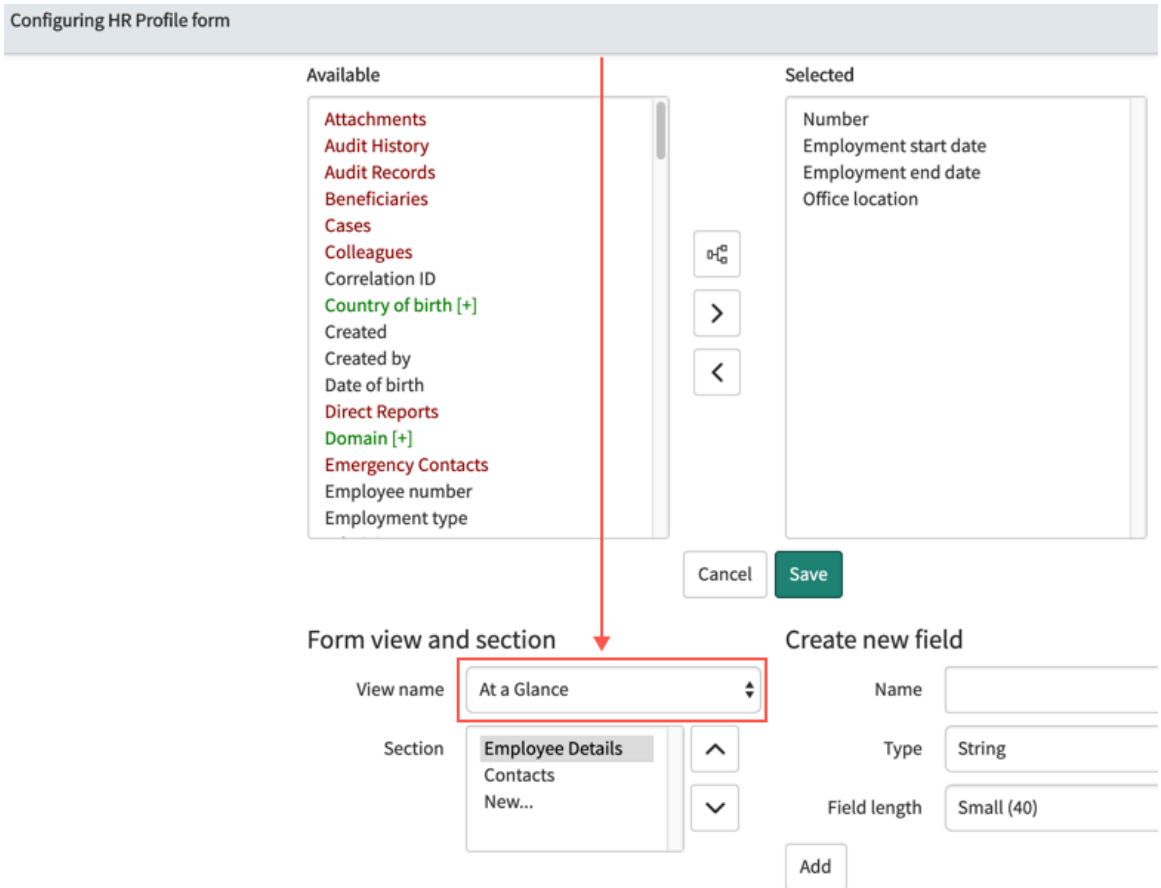
[概要] パネルの構成

[概要] パネルは、[従業員の詳細] セクションと [連絡先] セクションの [HR プロファイル] フィールドを追加または削除することで構成できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** プロファイル > **HR** プロファイル.
2. 任意の HR プロファイルレコードを開きます。
3. フォームヘッダーを右クリックし、次に移動します: 構成 > フォームレイアウト.
4. [フォームビューとセクション] で、[ビュー名] ドロップダウンをクリックし、[概要] フィールドを選択します。



5. [従業員の詳細] と [連絡先] セクションから設定するフィールドを選択します。
デフォルトでは、[概要] パネルは従業員の基本情報を表示するように構成されています。[従業員の詳細] セクションと [連絡先] セクションからフィールドを選択し、[概要] パネルにフィールドを追加または削除できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
[概要] パネルは、Customer 360 リボンコンポーネントに代わるものです。

6. そのセクションのフィールドを追加または削除します。

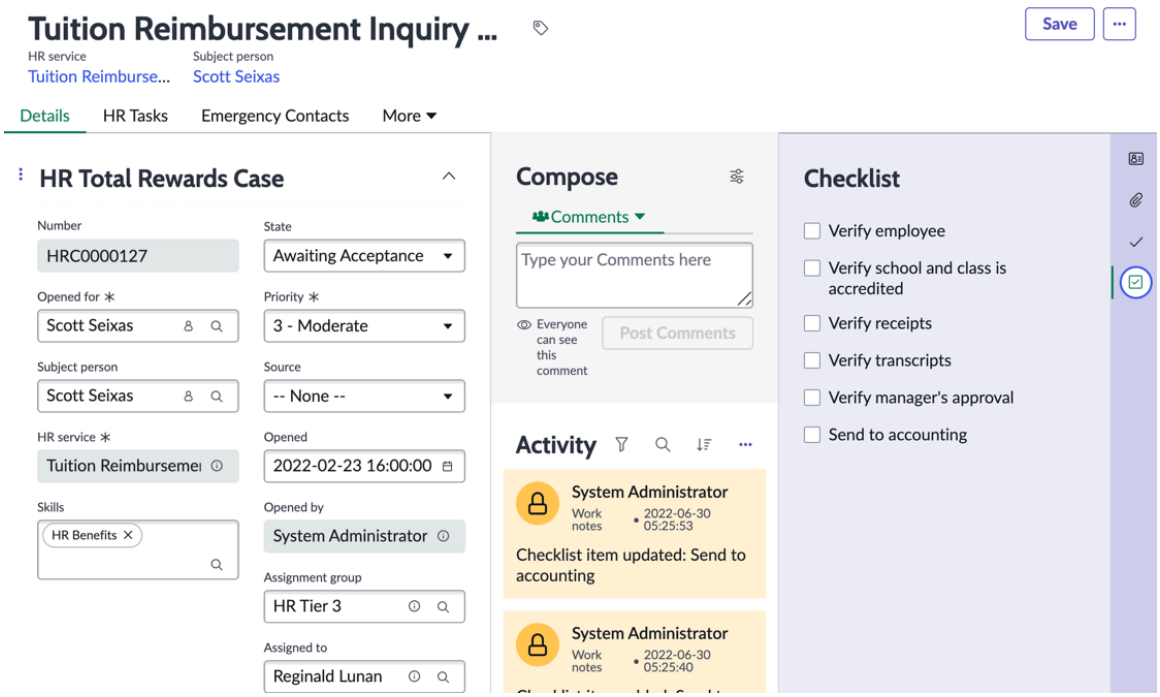
   フィールドに対応する値がない場合、パネルには表示されません。

7. [保存] をクリックします。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのチェックリストの使用

HR ケースまたはタスクのチェックリストを作成して使用すると、問題をより迅速かつ効率的に解決することができ、エラーも減らすことができます。

チェックリストは、コンテキストサイドパネルにタブとして表示されます。



HR サービスまたは HR タスクテンプレートの構成にチェックリストがある場合、チェックリストは自動的に表示されます。HR サービスまたは HR タスクテンプレートのチェックリストにより、問題を解決する際の一貫性が確保されます。チェックリストの設定については、「HR サービスの構成」および「HR タスクテンプレートの構成」を参照してください。

HR ケースに直接チェックリストを作成する

HR ケースに直接チェックリストを作成するには、[チェックリスト] を選択します。

1. [アイテムを追加] をクリックします。
   a. [チェックボックステキスト] に指示を追加します。
   b. [リンクを追加] を選択して、リンクテキストとリンクを追加します。
   c. [適用] と [保存] を選択します。
2. チェックリストアイテムの名前を変更するには、[編集] を選択します。必要な変更を加えて [保存] を選択します。
3. チェックリストアイテムの順序を変更するには、[編集] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. [アイテムの並べ替え] を選択します 。

b. アイテムを必要な位置にドラッグして配置します。

c. [保存] を選択します。

4. チェックリストアイテムを削除するには、[アイテムを削除] を選択します 。

注:
これらのタイプのチェックリストは 1 回のみ使用できます。特定のケースまたはタスクに対してのみ表示されます。

HR ケース管理のエージェントワークスペース の応答テンプレート

応答テンプレートは、HR ケースまたは HR タスクの解決に関する情報や、問い合わせを行っている従業員を支援する方法を提供します。

応答テンプレートを使用すると、類似の HR ケースで作業するときに効率的かつ一貫性を保つことができます。

応答テンプレートによりメッセージを繰り返し使用できるようになります。これらのメッセージをメール、チャット、コメント、作業メモにコピーして貼り付けるか、電話での論点として使用します。

応答テンプレートチャネル

応答テンプレートチャネルは、応答テンプレートをメディアカテゴリに分離します。チャット応答では、メール応答とは少し異なるテキストを含めることができます。または、特定のテンプレートをチャットに表示しないようにすることもできます。ベースシステムには、次のチャネルが用意されています。

- チャット
- メール
- フォーム

注:
フォームには、HR ケースのコメントまたは作業メモで使用できるテキストが表示されます。

応答テンプレートチャネルの設定の詳細については、「応答テンプレートチャネルの作成」を参照してください。

応答テンプレートの設定の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) の応答テンプレート」を参照してください。

HR ケースまたは HR タスクレコードでの応答テンプレートの使用

再利用可能なメッセージとして応答テンプレートを使用し、それをコピーして HR ケースまたは HR タスクのコメントまたは作業メモに貼り付けることができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. HR ケースまたは HR タスクを選択します。
4. コンテキストサイドパネルで、[応答テンプレート] アイコン ( ) をクリックします。
5. [応答テンプレートを表示] アイコン ( ) を選択して、選択したユーザーの言語設定に基づいてテンプレートを表示します。
   たとえば、アサイン先のユーザープロファイルの [言語] フィールドでフランス語が選択されているため、アサイン先ユーザーにはフランス語の応答テンプレートのみが表示されます。
6. 応答テンプレートを選択します。
7. [クリップボードにコピー] ボタンを選択し、[コメント/作業メモ] 領域にテキストを貼り付けます。
8. **[Post Comments** (コメントを投稿)] を選択します。
   再利用されたメッセージは、対象者の [コメント/作業メモ] セクション下に表示されます。

チャットでの応答テンプレートの使用

再利用可能なメッセージとして応答テンプレートを使用し、それをコピーしてチャットに貼り付けることができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

チャットで応答テンプレートを使用するには、HRSD 向けの高度なワークアサインメント (com.sn_hr_awa) プラグインをアクティブ化する必要があります。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) の応答テンプレート」を参照してください。

注:
現在、チャットは HR ケース管理のエージェントワークスペース のインタラクションでのみ使用できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. [受信トレイ] のステータスが [利用可能] に設定されていることを確認します。
3. チャットがルーティングされたら、[承認]を選択します。
4. インタラクションレコードが自動的に作成され、従業員とのチャットを開始できます。
   応答テンプレートを表示するには、チャットエリアに「/r」と入力すると、応答テンプレートのリストが表示されます。
5. 応答テンプレートを選択すると、テキストがチャットウィンドウに表示されます。
6. [送信] ボタンを選択してメッセージを送信します。

メールでの応答テンプレートの使用

再利用可能なメッセージとして応答テンプレートアイコンを使用し、それをコピーしてメールに貼り付けることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

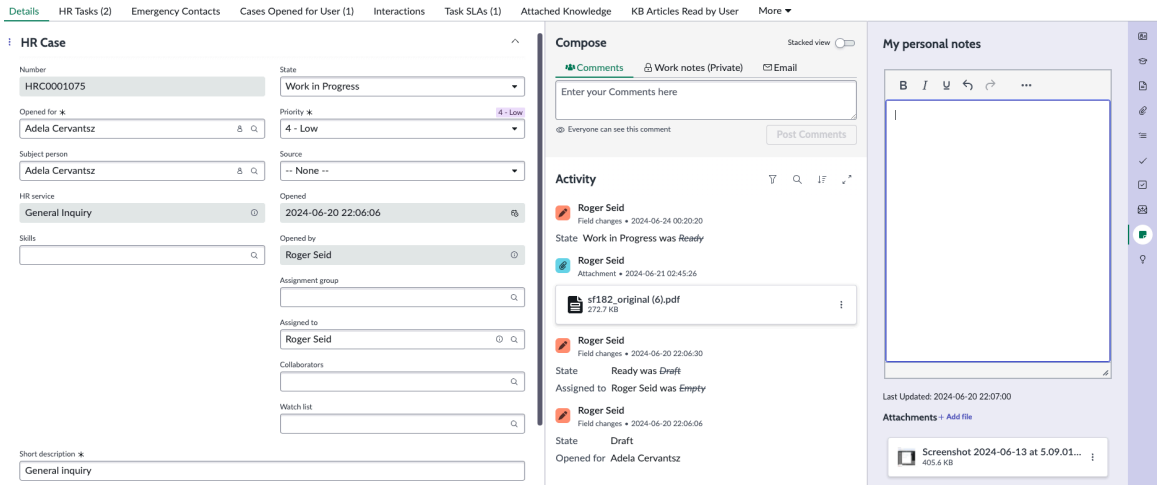
1. HR ケースの [詳細] タブで、[その他のアクション] ボタンを選択し、[メールの作成] を選択します。
2. [新規メールドラフト] タブで、[応答テンプレート] アイコン ( ) をクリックします。
3. 応答テンプレートを開き、テキストをコピーしてメールの本文に貼り付けます。
   [宛先] フィールドには、対象者のメールアドレスで自動的に入力されます。ただし、メールアドレスを変更して別の人にメールを送信することはできます。
4. [メール送信] をクリックします。

個人的なメモの追加

個人的なメモを使用して、ケース履歴内で追跡されないようにする必要がある未確定の情報を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
作業メモには、ケースを処理しているすべてのエージェントがアクセスできます。エージェントは、個人的なメモやケースの不確定情報 (労務ケースなど) を、他のエージェントに見られたくない場合があります。このような場合、エージェントは個人的なメモを使用できます。



手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. HR ケースを選択します。
4. コンテキストサイドパネルで、[個人的なメモ **(Personal Notes)]** アイコン ( ) を選択します。

> **注:**
> ケースがアサインされたエージェントのみが、個人的なメモを編集できます。ケースが転送された場合、最後のエージェントは個人的なメモに読み取り専用でアクセスできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. メモを入力します。
6. オプション: **[+** ファイルを追加] を選択して、添付ファイルを追加します。

HR ケース管理のエージェントワークスペースでのガイド付きディシジョンツリーを使用した **HR** ケースの解決

従業員のケースをトリアージするための事前定義された一連の質問を提供するガイド付きディシジョンツリーを使用して、HR ケースを迅速に解決します。

始める前に

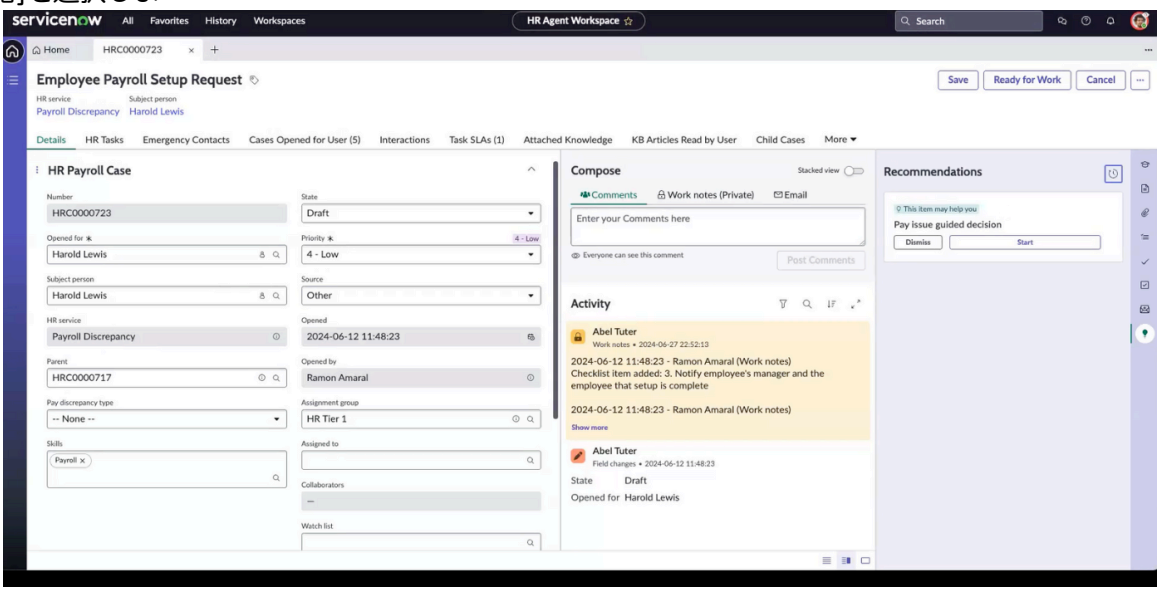
必要なロール：sn_hr_core.admin または sn_hr_core.case_writer

このタスクについて

ガイド付きディシジョンツリーの詳細については、「 Configuring Guided Decisions 」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. リストアイコン ( ) を選択します。
3. HR ケースを選択します。
4. コンテキストサイドパネルから、推奨事項アイコン ( ) を選択します。
5. [開始]を選択します。

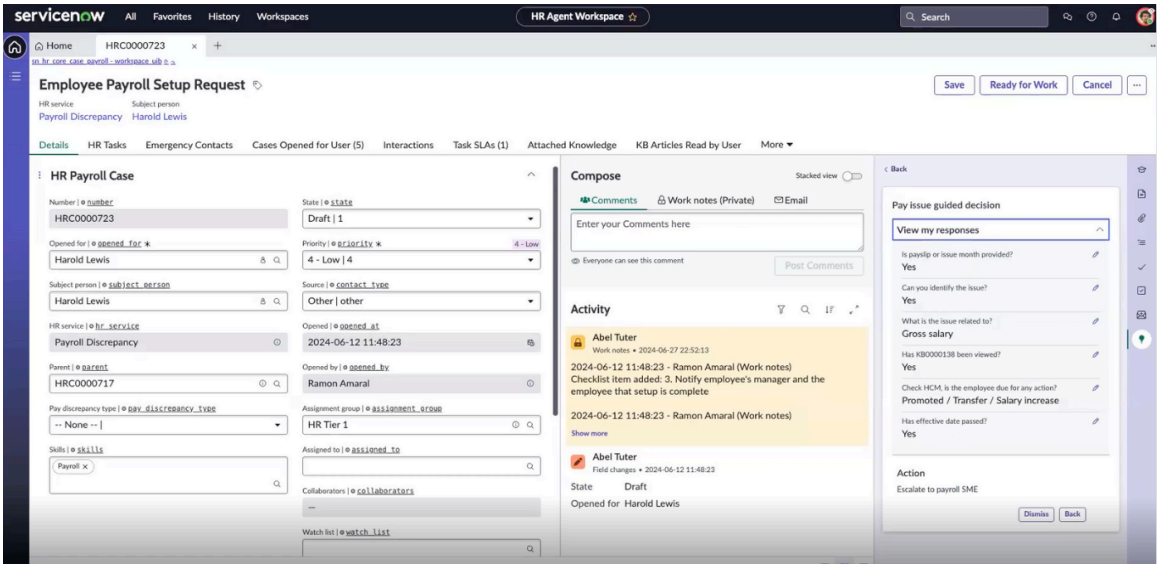


6. 応答を選択し、[次へ **]** を選択してディシジョンツリーを進めます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. ディシジョンツリーを終了する場合は、[却下] を選択します。
8. オプション: [応答を表示] を選択して、ディシジョンツリーで選択したすべての応答を表示します。



HR ケース管理のエージェントワークスペースでのサンプルディシジョンツリーの表示

HR ケース管理のエージェントワークスペースで一般的な問い合わせまたは給与ケースをトリアージするサンプルツリーを表示します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > ガイド付きディシジョン > ディシジョンツリー.
2. 次のいずれかを選択します。
   - 一般的な福利厚生ツリー
   - 支払に関する問題のガイド付きディシジョン
3. [ビルダーで開く] を選択して、**[Decision Tree Builder]** でツリーを表示します。
   詳細については、「Configuring decision trees in Decision Tree Builder」を参照してください。

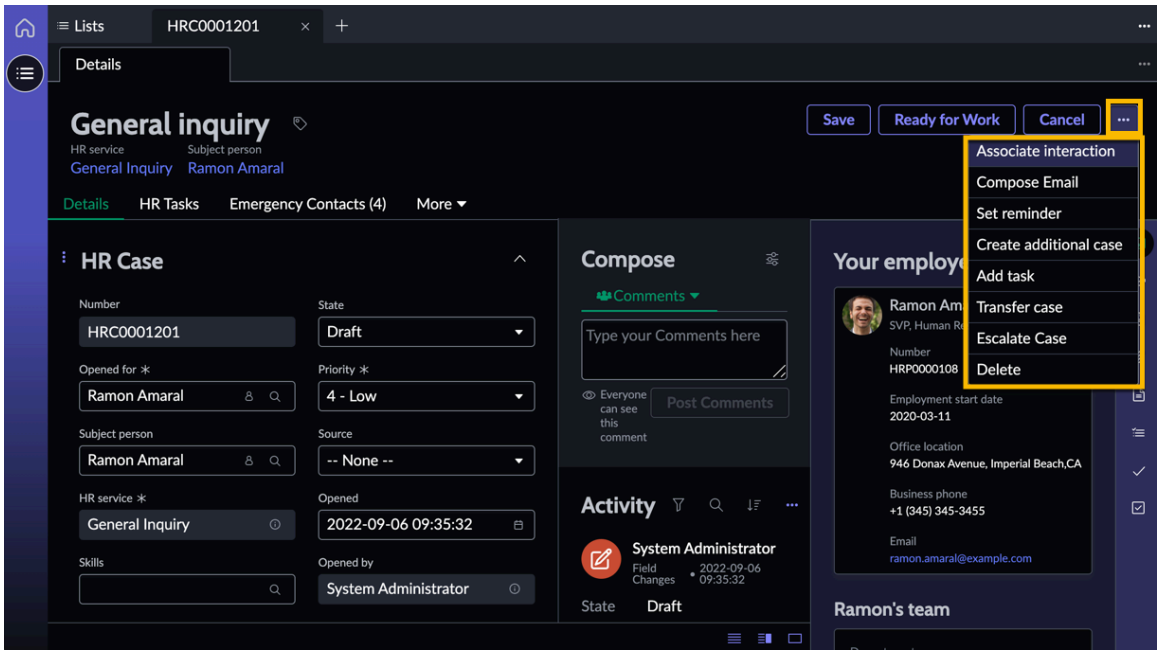
HR ケース管理のエージェントワークスペース で [その他] アイコンを使用する

HR ケース管理のエージェントワークスペース から [その他] アイコンを使用して、HR ケースの作業に関連する多くの職務を実行できます。

[その他] アイコンは、ケースの作業中に [詳細] タブの右上隅に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



次の操作を行うことができます。

- インタラクションの関連付け：表示されているケースをインタラクションに関連付けます。詳細については、「」を参照してください。
- メールの作成：HR ケースからメールを送信します。[新規メールの下書き] タブが開き、メールを作成して送信できます。[宛先] フィールドは、対象者のメール ID で自動的に更新されます。エージェントは、メールを保持することも、新しいメールを追加することもできます。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース でのメールの送信」を参照してください。
- リマインダーを設定：リマインダーを作成して、特定の日付までに確実にフォローアップできるようにします。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース でのリマインダーの作成」を参照してください。
- 追加のケースの作成：表示中または作業中のケースを離れることなく、別の HR ケースを作成します。詳細については、「HR ケースからケースを作成する」を参照してください。
- タスクを追加：ケースに HR タスクを追加します。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース を使用したケースのタスクの作成」を参照してください。
- ケースを転送：別の HR サービス向けにケースを再分類します。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースの転送」を参照してください。
- ケースをエスカレート：別の階層またはより多くの専門知識を持つエージェントに、重要なケースをアサインします。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースのエスカレート」を参照してください。
- 削除：作業中のケースを削除します。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのリマインダーの作成

HR ケースまたはタスクからリマインダーを作成して、特定の日付までにフォローアップできるように通知を受信することができます。リマインダーにより、タイムリーなコミュニケーションが可能になり、アクションが確実に実行されるようになります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. リマインダーを追加するケースを検索します。
   HR ケースの検索の詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース の使用」を参照してください。
3. ••• [その他] アイコンを選択します。
4. [リマインダーを設定] を選択します。
5. フィールドに入力します。

新しいリマインダーの作成

フィールド	説明
簡単な説明	リマインダーについて説明したテキスト。
日時	リマインダーを受信する日時。
タスク	リマインダーに関連付けられたタスクまたはケース。リマインダーの作成時に表示していたケースまたはタスクに基づいて自動的に表示されます。
ユーザー	リマインダーを作成したログインユーザーの名前。
リマインダー	リマインダーのステータス。

6. [保存] をクリックします。
   下にスクロールして [リマインダー]を選択すると、HR ケースリストからリマインダーを表示できます。

注:

- アラートが有効になると、[通知] アイコン () 内に数字が表示され、リマインダーの通知メッセージが画面上をスクロールします。
- リマインダー通知は、リマインダーを設定したユーザーにのみ表示されます。

HR ケースからケースを作成する

HR ケース管理のエージェントワークスペース で作業している HR ケースから直接、追加のケースを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

HR ケース管理のエージェントワークスペース では、1 か所に HR エージェントとして必要なものがすべて備わっており、時間を節約して便利に使用できます。

ケースの作成の際、作業中のケースから移動して、後で探す必要はありません。別の HR ケースは次の場所から作成できます：

- 表示している HR ケースから。
- 表示しているケースに表示されている HR プロファイルから。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. 追加のケースを作成するケースを選択します。
3. [詳細] タブの右上隅にある  アイコンをクリックします。
4. [追加ケースを作成] を選択します。
5. 新しいタブで、名前またはケース番号で検索して、このケースを要求している従業員を確認します。
6. [次へ] をクリックします。
7. [COE]、[HR サービス]、[依頼者] などの詳細を入力します。
8. [ケースを作成] をクリックします。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースの転送

一般の問い合わせケースとして多くのケースが作成されます。従業員のニーズを調査した後、既存のケースを別の HR サービスに転送できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer
HR ケースの転送または分類のプロパティの詳細については、「HR ケースの転送」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. 転送するケースを見つけます。
   HR ケースの検索の詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース の使用」を参照してください。
3. [その他] アイコンを選択します。
4. [ケースを転送] を選択します。
5. [転送タイプ] から 2 つのオプションのいずれかを選択します。
   - [既存のケース番号で転送]：HR ケース番号は変更されず、リンクは新しいケースにリダイレクトされ、作業メモは新しいケースに転送されます。
   - [新しいケース番号に転送]：HR ケース番号は変更され、リンクはリダイレクトされず、作業メモは転送されません。参照のために、HR ケースには両方の HR ケース番号が表示されます。元のケースのステータスが [完了してクローズ] に変更され、キャンセルされます。
6. 適切な COE を選択します。
7. [新しい **HR** サービス] で、ケースにアサインする HR サービスを選択します。
8. **[OK]** をクリックします。

   ある HR サービスから別の HR サービスに HR ケースを転送した場合は、一部のフィールド値が新しいケースに転送されません。現在のケースとその子タスクがクローズされます。

   注:
   優先度は元のケースから転送されますが、新規 HR ケースの HR テンプレートより優先されることはありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対象者には、クローズ済みのケースおよび転送されたケース情報の通知メールが送信されます。そのメールへの返信は、HR ケースの [コメント] セクションに表示されます。対象者がクローズ済みのケースに関連したメールに返信すると、その返信はクローズ済みケースと転送済みケースの両方のコメントに表示されます。

注:
sn_hr_core.restrict_guest_email システムプロパティが [False] の場合、従業員が個人メールアカウントから応答すると、メールのテキストが [作業メモ] フィールドに表示されます。False がデフォルトのプロパティです。

「メールのセットアップ」を参照してください。

でのケースのコピー **HR** ケース管理のエージェントワークスペース

ケースのコピーを作成して、フィールドに手動で入力せずにケースの値を自動入力します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. コピーを作成するケースを選択します。
3. [詳細] タブの右上隅にある ･･･ アイコンを選択します。
4. [ケースをコピー] を選択します。
   - ケースのコピーが [ドラフト] ステータスで作成されます。アクティビティストリームには、このケースが作成された前のケースに関する情報が表示されます。
   - デフォルトでは、opened_for、subject_person、hr_service、スキル、優先度、assignment_group、assigned_to、short_descriptionが新しいケースにコピーされます。新しいケースにコピーするフィールドは、 ページ構成の [ケース属性をコピー] 設定で設定できます。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースのエスカレート

問題を解決できず、ケースの重要性を高める必要がある場合は、HR ケースをエスカレートします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

実装した一致ルールにより、ケースがエスカレートされるグループとエージェントが決定します。詳細については、「HR のアサインルールと一致ルール」と「エスカレーションルールの追加または変更」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. 転送するケースを見つけます。
   HR ケースの検索の詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース の使用」を参照してください。
3. ••• [その他] アイコンを選択します。
4. [ケースをエスカレート] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [作業メモ] に、ケースをエスカレートする理由を入力します。
6. **[OK]** をクリックします。
   フォームが更新され、次の階層のアサイン先グループに割り当てられるようになりました。

ドキュメントの保護

ケースにリンクされているドキュメントにセキュリティレイヤーを追加します。グループ、ユーザー、ユーザー基準、またはロールに対し、機密データまたはプライベートデータが含まれるドキュメントへのアクセス権を付与します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

> **注:**
> ドキュメント管理 [com.snc.platform_document_management] プラグインがインストールされていることを確認します。

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. リストから HR ケースを選択します。
3. 移動先 その他 > ドキュメント.
4. 必要なドキュメントを選択します。
5. 次のタブを確認して、必要なアクションを実行します。

[ドキュメント] タブの説明

タブ	ステップ
Details (詳細)	アクセス設定を [参照レコード別] から [権限の共有] に変更します。 **注:** これは必須ステップです。
ロールの権限	ロールに基づいてドキュメントへのアクセス権を付与するには： **a. [New** (新規)] をクリックします。[ロールの権限 (Role Permissions)] モーダルが開きます。 **b.** [権限] リストで、[読者] または [ライター] を選択します。 **c.** [ユーザーロール] フィールドで値を選択します。 **d.** [保存] をクリックします。
ユーザー基準の権限	ユーザー基準に基づいてドキュメントへのアクセス権を付与するには： **a. [New** (新規)] をクリックします。[ユーザー基準の権限] モーダルが開きます。 **b.** [権限] リストで、[読者] または [ライター] を選択します。 **c.** [ユーザー基準] フィールドで値を選択します。 **d.** [保存] をクリックします。
ユーザー権限	ユーザー権限に基づいてドキュメントへのアクセス権を付与するには、以下の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タブ	ステップ
	a. [その他 **(More)]** をクリックします。 **b.** [ユーザー権限] を選択します。 **c. [New** (新規)] をクリックします。[ユーザー権限 (User Permissions)] モーダルが開きます。 **d.** [権限] リストで、[読者] または [ライター] を選択します。 **e.** [ユーザー] フィールドで値を選択します。 **f.** [保存] をクリックします。
グループの権限	グループの権限に基づいてドキュメントへのアクセス権を付与します。 **a.** [その他 **(More)]** をクリックします。 **b.** [グループの権限 **(Group Permissions)]** を選択します。 **c. [New** (新規)] をクリックします。[グループの権限 (Group Permissions)] モーダルが開きます。 **d.** [権限] リストで、[読者] または [ライター] を選択します。 **e.** [ユーザーグループ **(User Group)]** フィールドで値を選択します。 **f.** [保存] をクリックします。

HR ケース管理のエージェントワークスペースのケースからのナレッジギャップの報告

一般的な HR ケースに関する文書化された解決策を取得するために、ケースのナレッジギャップを報告します。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. HR ケースを選択します。
4. [その他] アイコン [ ] を選択し、ドロップダウン リストから [ナレッジ ギャップの報告] を選択します。
5. [ナレッジフィードバックタスク] フォームで、[説明] フィールドに説明を入力します。
6. [保存] を選択します。
7. オプション: [結果] フィールドからナレッジベース記事を選択して、既存のナレッジベース記事の更新に関する通知を要求します。
8. [保存] を選択します。

タスクの結果

ナレッジギャップが作成され、ケースレコードページの [ナレッジフィードバックタスク] 関連リストに一覧表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケース管理のエージェントワークスペースでのアサインされたナレッジタスクの表示

ケースでナレッジギャップが報告されたときに、アサインされたナレッジタスクを HR ケース管理のエージェントワークスペースで表示します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.kb_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [ナレッジ] にある [自分のタスク - フィードバック] を選択します。
4. 作業するナレッジタスクを選択します。

でアドホック承認者を HR ケースに追加する HR ケース管理のエージェントワークスペース

HR サービスの一部であるケースにアドホック承認者を追加できる柔軟性をエージェントに提供します。

始める前に
たとえば、従業員の要求が標準プロセスの範囲外である場合、またはエージェントが追加の承認を行う必要がある場合、HR エージェントはその履行を続行する前にアドホック承認を要求する必要があります。

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 ワークスペース > **HR** エージェントワークスペース.
2. 自分にアサインされているケースを開きます。
3. [その他のアクション] を選択し、[承認を追加] を選択します。

   注:
   - アドミニストレーターは、HR ケースが関連付けられている HR サービスで、[エージェントが承認を追加可能 **(Agent Can Add An Approval)]** のオプションを設定しておく必要があります。
   - このオプションは、ケースが [準備完了] または [対応中] ステータスの場合にのみ [アサイン先] ユーザーに表示されます。

4. [承認を追加] ウィンドウで必須フィールドに入力してください。

承認を追加するためのフォームフィールド

フィールド	説明
承認者ユーザー	要求を承認する必要があるユーザー。
待機	承認フローに対して設定する条件。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 任意の人が承認:承認者のいずれかが要求を承認すると、承認フローが完了します。 ○ 全員が承認:すべての承認者が要求を承認した場合に限り、承認フローが完了します。 ○ 任意の人からの最初の回答:任意の承認者の最初の回答が考慮されます。たとえば、承認者の 1 人が先に要求を却下した場合、フローは却下されます。承認者の 1 人が最初に要求を承認すると、フローは承認されます。
却下時	たとえば、承認者が要求を却下した場合、承認の再提出を許可するのか、あるいは未完了でクローズとしてマークするのかを設定する条件。
理由	承認フローを開始する理由。
追加コメント	承認者と共有するその他の情報。

5. **[Submit** (送信)] を選択します。

HR ケース管理のエージェントワークスペース のテンプレート

ドキュメントテンプレート を使用してテンプレートを作成し、HR ケース管理のエージェントワークスペース の汎用ワークフローで使用することで、一貫性があり繰り返し使用できるドキュメントを作成します。

証明書やオファーレターなどの従業員への連絡用のテンプレートを使用します。テンプレートを HR ケースに関連付けて、[処理中] などの適切な作業ステータスに移行すると、ケースからデータが取得され、テンプレートと統合されます。ドキュメントテンプレートを構成して使用する方法の詳細については、「 ドキュメントテンプレート」を参照してください。

エージェントは、テンプレートを使用してドキュメントタスクを生成し、ステークホルダーから署名を得ることができます。すべての参加者がテンプレートに署名すると、署名済みドキュメントが生成されます。詳細については、「」を参照してください。

> **注:**
> この機能を使用するには、ドキュメントテンプレートプラグインをインストールします。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのドキュメントタスクの作成と署名

ドキュメントテンプレートを使用して HR ケース管理のエージェントワークスペース でドキュメントタスクを直接作成し、エージェントワークスペース からドキュメントに署名できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

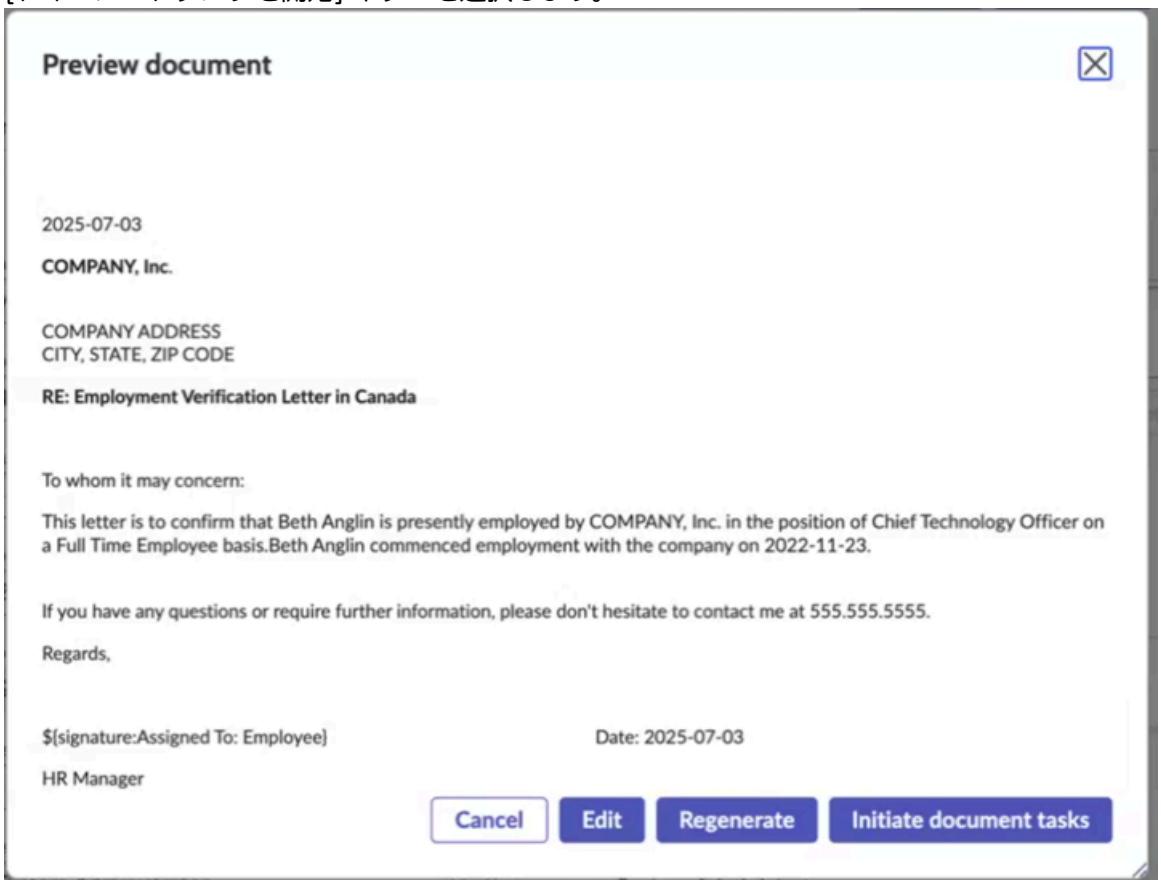
1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. ドキュメントタスクの HR ケースを選択します。
   [HR サービス] フィールドで、ドキュメントテンプレートのある HR サービスが選択されていることを確認します。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースの作成」を参照してください。
3. [作業を開始] ボタンをクリックします。
4. [文書をプレビュー] オプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントタスクのキャンセル、編集、生成、または開始のオプションとともにドキュメントが表示されます。

5. [ドキュメントタスクを開始] ボタンを選択します。



詳細については、「ドキュメントテンプレートでのドキュメントタスクの生成」を参照してください。

選択した HR ケースの一部であるドキュメントタスクが生成され、[ドキュメントタスク] タブに一覧表示されます。参加者は、テンプレートで構成されているドキュメントタスクを受け取ります

6. 自分に割り当てられているドキュメントタスクを選択します。
7. 表示されたとおりに [ドキュメントに署名] または [ドキュメントに入力] を選択します。

> **注:**
> [文書に入力] ボタンは、PDF ドキュメントテンプレートにのみ表示されます。

8. 表示されるダイアログボックスで、ドキュメントに署名するか (HTML テンプレート)、必須フィールドに入力してドキュメントに署名します (PDF テンプレートで構成)。

> **注:**
> テンプレートの 署名タイプ が [Adobe Sign] または [DocuSign] の場合、[ドキュメントに署名] をクリックすると、ドキュメントに署名するためのそれぞれのアプリケーションページにリダイレクトされます。

9. [署名] をクリックして署名プロセスを完了します。
ドキュメントタスクのステータスは自動的に [クローズ済み] に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
ケースに関連付けられたすべてのドキュメントがクローズされると、ドキュメントが生成され、[添付ファイル] に一覧表示されます。

HTML ドキュメントを編集する

[文書をプレビュー] の編集モードでは、変数、スクリプト、およびブロックの値をレンダリングできます。変数またはブロック名のみを表示するのではなく、変数、スクリプト、またはブロックの内容を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

> **注:**
> この機能は、ドキュメントがドキュメントテンプレートプラグインのテンプレートから生成された場合にのみ使用できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. [リスト] をクリックします。
3. 自分にアサインされている HR ケースを開きます。
4. [文書をプレビュー] をクリックします。
5. [文書をプレビュー] ウィンドウで、次の操作を行います。
   a. [編集] をクリックします。署名トークンを除き、他のすべての変数、スクリプト、およびブロックは、その値とともにレンダリングされます。
   b. テキスト、有効なトークン、または署名トークンを追加します。

      > **注:**
      > 無効なトークンは保存中に削除されます。

   c. [保存] をクリックします。
   ドキュメントは保存され、参加者用に作成されたドキュメントタスクの添付ファイルとして送信されます。

サマリーレポートの生成

ServiceNow ドキュメントテンプレート アプリケーションを使用して、必要な数のテンプレートを作成して保存します。レポートのドキュメントテンプレートを選択してサマリーレポートを作成します。文書化および共有の目的で、ケースの詳細を PDF 形式でエクスポートします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

ケースにアサインされる必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > ケース管理のエージェントワークスペース.
2. 追加アイコン (プラス記号) を選択して、労務 (ER) COE 内に HR ケースを作成します。
   詳細な手順については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースの作成」を参照してください。
   労務 (ER) ケースが作成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [サマリーレポート] を選択します。
4. [サマリーレポート] ウィンドウで、ケースの詳細がキャプチャされる事前定義済みのドキュメントテンプレート形式を選択します。
   ドキュメントテンプレートを作成して使用する方法の詳細については、「ドキュメントテンプレート」を参照してください。
5. [生成] を選択します。
   作業メモをはじめとする、ケースの詳細を含むサマリーレポートが生成され、添付ファイルとしてケースに追加されます。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのメールの送信

HR ケースに関連する連絡を、[メール送信] 機能を使用し、ドキュメントを添付して送信します。(ケースの) 対象者のメールアドレスがメールに自動入力されるため、入力エラーを最小限に抑えることができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. メールを送信するケースを選択します。

   注:
   ケースのドキュメントをメールとして直接送信する場合は、ケースタブの [メール送信] ボタンをクリックします。

3. タブの右上隅にある ··· アイコンをクリックします。
   - [雇用の検証] サービス HR サービスの場合は、[ドキュメントテンプレートカテゴリ]、[ドキュメントテンプレート]、[対象者] フィールドに入力します。
   - [雇用証明書 **(Employee Verification Letter)]** HR サービスの場合は、[ドキュメントタイプ]、**[PDF** テンプレート]、[対象者] フィールドに入力します。

   [文書をプレビュー] をクリックします。ウィンドウで、[生成] をクリックします。ドキュメントが生成され、ケースへの添付ファイルとして追加されます。
4. [メールの作成] を選択します。
   [新規メールの下書き] が別のタブで開きます。
   [宛先] フィールドには、対象者のメール ID が自動的に入力されます。ただし、メールの受信者は変更できます。
5. メールの [件名] フィールドがケースのタイトルで更新されます。
6. 指定されたスペースでメールを作成します。
   メールのコンテンツに応答テンプレートを使用できます。
7. [メール送信] をクリックします。
   生成されたドキュメントとともにメールが対象受信者に送信されます。

   まだメールを送信する準備ができていない場合は、[下書きとして保存する] をクリックします。

再アサイン後にメール通知を送信する

エージェントを HR ケースに再アサインした後、エージェントに通知するメールを送信できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. メールを送信するケースを選択します。
3. [アサイン先 **(Assigned to)**] フィールドの横にある を選択します。
4. エージェントを選択します。
5. エージェントの名前の横にある [レコードを開く] アイコン ( ) をクリックします。
   エージェントの詳細が新しいタブに表示されます。
6. [メール] フィールドで、メールアイコン ( ) をクリックします。
7. 件名を追加し、指定されたスペースにメールを作成します。
8. [送信] をクリックします。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのインタラクションの使用

インタラクションレコードを使用して HR ケースを作成または従業員情報を参照して、別のタイプの従業員コミュニケーションからケースまたは要求を作成することを決定します。

インタラクションは、チャット、電話、または対面で行ったサポートの要求です。インタラクションをスキル、グループによってか、または直接、HR エージェントにルーティングすることができます。

また、HR ケースも関連タスクも作成しない場合は、簡単な要求用のインタラクションを作成することもできます。

インタラクションレコードは、エージェントチャットを使用すると自動的に作成されます。

注:
エージェントアシストは、インタラクションに使用できます。

インタラクションの詳細については、「エージェントワークスペースのインタラクションレコード」を参照してください。

HR ケース管理の エージェントワークスペース でインタラクションを作成する

構成可能な HR ケース管理のエージェントワークスペース フォームからインタラクションレコードを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. インタラクションを作成するには、[追加] アイコン (プラス記号) を選択し、 [インタラクションを作成] を選択します。
3. このインタラクション内の従業員を確認するために名前またはケース番号を入力して、[次へ]を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [詳細] セクションで、インタラクションに関する情報を入力します。

インタラクション詳細フィールド

フィールド	説明
タイプ	インタラクションの作成を開始したコミュニケーションのタイプ： ○ なし ○ チャット ○ メッセージング ○ 電話
オープン対象者	インタラクションの対象となる従業員
簡単な説明	インタラクションに関する簡単な説明。
アサイン先	インタラクションを担当する HR エージェント。
作業メモ	他の HR エージェントに役立つインタラクションに関連した情報。作業メモは、オープン対象者には表示されません。

5. [インタラクションを作成] を選択します。

次のタスク
エージェントは、インタラクションを使用して、タスクやケースの完了および作成を支援します。

インタラクションレコードタブ

タブ	説明
関連タスク	インタラクションから開いたあらゆるタスクまたはケース (新規インシデントまたは新規ケースなど)。
ユーザーのタスク	インタラクションに関連するインシデント。
ユーザーのインタラクション	インタラクションがオープンされている従業員に関連付けられたすべてのインタラクションをログに記録します。
「オープン対象者」向けにオープンされたケース	オープン対象者に関連するすべての HR ケースを表示します。

ボタン

ボタン	説明
HR ケースを作成	インタラクションから HR ケースを作成し、インタラクションのディスカッションとドキュメントを HR ケースにコピーします。インタラクションのドキュメントがケースレコードの [添付ファイル] セクションに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのライフサイクルイベントケース

HR ケース管理のエージェントワークスペース を使用してライフサイクルイベントケースを管理します。

ライフサイクルイベントケースは、ライフサイクルイベントによって履行される HR ケースです。たとえば、新規雇用オンボーディング用の HR サービスにより、新規雇用オンボーディングのライフサイクルイベントが履行されます。

> **注:**
> このセクションでは、Enterprise Onboarding and Transitions がアクティブ化されていることを前提としています。詳細については、「エンタープライズ向けライフサイクルイベントの理解」を参照してください。

すべてのライフサイクルイベントケースは、[ライフサイクルイベント] セクションの List リストで確認できます。

HR ケース管理のエージェントワークスペース を使用してライフサイクルイベントケースを作成する

ライフサイクルイベントケースを作成するには、複数の方法があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. [ライフサイクルイベントケース] リストから、[新規] ボタンを選択します。
   または、[新しく追加] アイコンをクリックし、**[HR** ケース] を選択します。
3. 従業員名またはケース番号を入力します。
4. 従業員がケースの正しい人物であることを確認します。
5. **[HR** サービス] フィールドに [新規雇用オンボーディング] を入力します。
6. [ケースを作成] を選択します。
7. [作業準備完了] を選択します。
   [ステータス] が [準備完了] に変わります。[詳細] セクションでは、[アサイン先グループ] と [担当者] フィールドが、ケースのアサインルールまたは HR ケーステンプレートに基づいて入力されます。詳細については、「HR のアサインルールと一致ルール」と「HR テンプレート」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でアクティビティストリームを使用する

HR ケース管理のエージェントワークスペース のアクティビティストリームセクションを使用して、作業メモ (プライベート) またはコメントの文書化、メールの返信、または HR ケースのステータスの表示を行います。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. [作成] セクションで、[コメント] (対象者に表示されます) または [作業メモ] (対象者には表示されません) を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 指定されたスペースに入力します。
4. [コメントを投稿 **(Post Comments)**]をクリックします。

> **注:**
> フォームの左下には [コメント/作業メモ] セクションもあります。このセクションはデフォルトでオフになっていますが、メニューアイコン ( ) をクリックしてテキストを入力するために使用できます。テキストを入力したら、[保存] をクリックします。

HR ケース管理のエージェントワークスペース の機械学習ソリューション

機械学習ソリューションを使用して、HR ケース管理のエージェントワークスペース 内のケースの正しい HR サービスとアサイン先グループを自動決定します。

HR ケース管理のエージェントワークスペース での HR サービスの自動決定

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースの正しい HR サービスを自動決定します。HR エージェントが、膨大な時間をかけてケースを適切な HR サービスに手動でトリアージするのではなく、適切な HR サービスに転送できるようにします。

> **重要:**
> この機能は、HR ケース管理のエージェントワークスペース および 予測インテリジェンス アプリケーションをアクティブ化した場合に、HR Professional および HR Enterprise パッケージでのみ使用可能です。この機能を使用しない場合は、*sn_hr_core.case_auto_categorization* システムプロパティを無効にします。

ケースを作成した後、HR ケース分類ソリューション定義により、ケースの簡単な説明に基づき、HR サービスが自動的に決定されます。ケースに対する適切な HR サービスがバナーに表示されます。

> **重要:**
> 次の場合、バナーは表示されません。
> - ケースを正しい HR サービスに記録した
> - ケースを手動で転送するか、または自動転送した
> - ケースが準備完了ステータスまたはドラフト状況ではない

予測モデルの自動トレーニング

次の条件がすべて満たされた場合にのみ、HR ケース分類ソリューション定義が設定され、予測モデルが自動的にトレーニングされます。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ワークスペース (com.sn_hr_agent_workspace) プラグインがインストールされている。
- 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。
- HR ケーススタディの 1 万件のレコードが、ソリューション定義で定義されたフィルターに一致しています。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが [true] に設定されている。

> **注:**
> 前述のいずれかの条件が満たされていない場合、自動トレーニングは行われません。このような場合、HR 予測モデルを手動でトレーニングしてください。**[HR AI** 構成] モジュールに移動し、HR ケース分類レコードを開き、手動で構成されたソリューション定義をマップします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのアサイン先グループの自動決定

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースのアサイン先グループを自動的に決定します。HR エージェントが、膨大な時間をかけて HR ケースに対処するグループを手動で識別することなく、適切なアサイン先グループにケースを転送できるようにします。

重要:
この機能は、HR ケース管理のエージェントワークスペース および 予測インテリジェンス アプリケーションを有効にした場合に、HR Professional および HR Enterprise パッケージで使用可能です。この機能を使用しない場合は、*sn_hr_core.case_auto_assignment* システムプロパティを無効にします。

ケースを作成すると、HR ケースの自動アサイン先グループソリューション定義によって、ケースの簡単な説明、説明、オープン対象タイトル、オープン対象場所名、HR サービスに基づいて、ケースのアサイン先グループが自動的に決定されます。ケースに対する適切なアサイン先グループがバナーに表示されます。

重要:
次の場合、バナーは表示されません。

- 手動でケースをアサイン先グループにアサインした場合。
- ケースのアサイン先グループが識別されていない場合。
- ケースが準備完了ステータスまたはドラフト状況ではない場合。

予測モデルの自動トレーニング

デフォルトでは、次の条件がすべて満たされた場合に HR ケースの自動アサイン先グループソリューション定義が構成され、予測モデルが自動的にトレーニングされます。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ワークスペース (com.sn_hr_agent_workspace) プラグインがインストールされている。
- 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。
- HR ケーススタディの 1 万件のレコードが、ソリューション定義で定義されたフィルターに一致しています。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが [true] に設定されている。

注:
前述のいずれかの条件が満たされていない場合、自動トレーニングは行われません。この場合は、HR 予測モデルを手動でトレーニングします。**[HR AI 構成]** モジュールに移動し、ケースアサイン先グループレコードを開き、手動で構成されたソリューション定義をマップします。

HR ケース管理のエージェントワークスペース での類似のクローズ済みケースの表示

同様のクローズ済みケースを表示して、HR エージェントが現在のケースを解決できるようにします。

重要:
この機能は、HR ケース管理のエージェントワークスペース および 予測インテリジェンス アプリケーションを有効にした場合に、HR Professional および HR Enterprise パッケージで使用可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

類似のクローズ済み **HR** ケース

同様のクローズ済み人事ケース (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) が設定され、予測モデルがトレーニングされている場合：

- 同様のクローズ済みケースは、[関連検索結果] セクションの [類似のクローズ済み **HR** ケース] に表示されます。COE が現在のケースの COE と一致する同様のクローズ済み HR ケースが 3 つ以上ある場合、信頼性が最も高いケースが推奨 HR ケースとして表示されます。
- 推奨 HR ケースがない場合は、3 つを超える同様のクローズ済みケースに添付されたナレッジ記事が推奨記事として表示されます。推奨記事は、現在の HR ケースに添付できます。

予測モデルの自動トレーニング

同様のクローズ済み人事ケース (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) が設定され、次の条件をすべて満たす場合は予測モデルが自動トレーニングされます。

- HR ケース管理のエージェントワークスペース プラグインがインストールされます。
- 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが [true] に設定されている。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースの承認者の操作

HR ケースは、完了まで進める前に承認を要求するように設定できます。

HR サービスは、承認に関連するアクションを構成します。HR サービスの構成の詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。

ケースに承認者が必要な場合、承認の要求は、承認者の 従業員センター またはポータルの [To Do] に表示されます。

HR ケース管理のエージェントワークスペース では、子タブ [承認者] に、要求されたすべての承認者がリストされます。

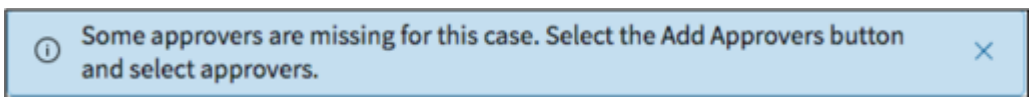
複数の承認者

HR サービスには複数の承認者を含めることもできます。HR サービスを設定するときに、オプションの構成で、HR ケースのフィールドから承認者を選択します。たとえば、対象者のマネージャーを承認者として選択することができます。ケースのフィールドを使用すると、承認者をアサインするときに最大限の柔軟性が得られます。例：

ケースから承認者をアサインするとき、承認者が見つからない場合があります。承認者が欠落する可能性がある状況は次のとおりです。

- 対象者のマネージャーが承認者の場合。
- 対象者の HR プロファイルにマネージャーが含まれていない場合。
- 対象者のマネージャーが最近退職した場合。

承認者がみつからない場合、次のメッセージが表示されます。



ケースに承認者を追加する、または代理を立てる

HR ケース管理のエージェントワークスペース を使用して、承認を必要とするケースについて、承認者を追加したり、欠落している承認者の代理を立てたりすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. 承認者を必要とする HR ケースを検索して開きます。
3. UI アクションのリストから [承認者を追加] を選択します (フォームの上部にあるタブ)。
4. 代替承認者を選択するか、新しい承認者を追加します。
5. **[OK]** を選択します。
6. [保存] を選択します。

HR ケースへのアドホック承認者の追加

HR サービスの一部であるケースにアドホック承認者を追加できる柔軟性をエージェントに提供します。

始める前に
たとえば、従業員の要求が標準プロセスの範囲を超えている、またはエージェントが追加承認を取得する必要がある特定のシナリオで、HR エージェントは履行を続行する前にアドホック承認を要求する必要が生じる場合があります。

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. 自分にアサインされているケースを開きます。
3. [その他のアクション] をクリックし、[承認を追加] を選択します。

   注:
   - アドミニストレーターは、HR ケースが関連付けられている HR サービスで、[エージェントが承認を追加可能 **(Agent Can Add An Approval)]** のオプションを設定しておく必要があります。
   - このオプションは、ケースが [準備完了] または [対応中] ステータスの場合、[アサイン先 **(Assigned to)]** ユーザーにのみ表示されます。

4. [承認を追加] フォームで必須フィールドに入力します。

[承認を追加] フォーム

フィールド	説明
承認者ユーザー	要求を承認する必要があるユーザー。
待機	承認フローに対して設定する条件。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ [任意の人が承認]：いずれかの承認者が要求を承認すると、承認フローが完了します。 ○ [全員が承認]：承認者全員が要求を承認した場合に限り、承認フローが完了します。 ○ [任意の人からの最初の回答]：任意の承認者の最初の承認が考慮されます。たとえば、承認者の 1 人が最初に要求を却下すると、フローは却下されます。承認者の 1 人が最初に要求を承認すると、フローは承認されます。
却下時	承認者が要求を却下したときに設定する条件。
理由	承認フローを開始する理由。
追加コメント	承認者と共有するその他の情報。

5. [送信] をクリックします。

HR ケース管理のエージェントワークスペース での承認履歴の表示

アクティビティストリームの承認履歴を確認します。承認要求がいつ作成されたか、承認者は誰か、いつ要求が却下または承認されたかを把握しやすくなります。

始める前に

- 必要なロール：sn_hr_core.case_writer
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ライフサイクルイベント、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ライフサイクルイベント for Enterprise、HRSD Configurable Workspace、およびヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ワークスペースプラグインがインストールされていることを確認します。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. [準備完了] ステータスのケースを開きます。
3. アクティビティストリームには、承認要求がいつ作成されたか、誰が承認したか、いつ要求が却下または承認されたかなどの承認履歴が含まれています。

注:

- 承認履歴がアクティビティストリームに表示されるのは、**sys_properties.list** の **glide.workflow.user_approval_history** プロパティが true に設定されている場合のみです。
- HR サービスデリバリ (HRSD) ワークスペースでこのプロパティを true に設定すると、ServiceNow AI Platform 内の他のすべてのインストールでも true になります。

HR ケース管理のエージェントワークスペース のタブラベルのカスタマイズ

いずれかのケースフィールド値に基づいて HR ケース管理のエージェントワークスペース で HR ケースのタブタイトルを変更すると、複数のタブが開いている場合にタブの詳細を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > エクスペリエンス.
2. HR エージェントワークスペース を選択します。
3. [ユーザーエクスペリエンスページプロパティ] タブで、**caseTabTitleField** プロパティを選択します。

   タブのタイトルに表示されるフィールド値は、ここで設定できます。
4. [値] フィールドに、キーと値のペアを入力します。

   キーはテーブル名で、値はフィールド値です。例："sn_hr_core_case": "opened_for"。値フィールドは有効な JSON である必要があります。

   タブのタイトルには複数のフィールドを含めることもできます。キー値はテーブル名のままですが、値は文字列のリストにすることができます。例："sn_hr_core_case": ["opened_for", "number"]。
5. [更新] をクリックします。

HR ケース管理のエージェントワークスペース での関連リストのカスタマイズ

HR ケース管理のエージェントワークスペースでユーザーに表示される関連リストをカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > すべての **HR** ケース > すべて.
2. 関連リストをカスタマイズするケースを選択します。
3. [他のアクション (additional actions)] アイコン ( ) を選択します。
4. 移動先 構成 > 関連リスト.
5. 関連リストと希望する順序を選択します。
6. [ビュー名 **(View name)]** で [ワークスペース **UIB]** を選択します。
7. [保存] を選択します。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのアクティビティストリームのカスタマイズ

アクティビティストリームをカスタマイズして、ケースのコンテキストを理解するためのエージェントの労力を軽減します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > すべての **HR** ケース.
2. アクティビティストリームをカスタマイズするケースを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. アクティビティストリームアイコンを選択します。
4. フィルターアクティビティアイコン を選択します。
5. 必要なアクティビティと希望する順序を選択します。
6. [保存] を選択します。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でフォームのフィールドをカスタマイズする

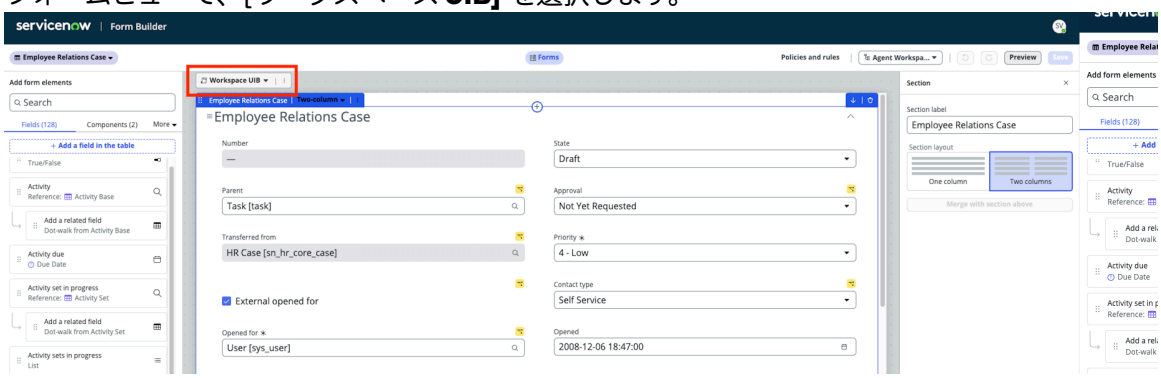
HR ケース管理のエージェントワークスペース のフォームビルダーを使用して、フォームの要件に合わせてフォームレイアウト内にフィールドを追加および配置します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > すべての **HR** ケース > すべて.
2. フォームフィールドをカスタマイズするケースを選択します。
3. [他のアクション (additional actions)] アイコン ( ) を選択します。
4. 移動先 構成 > フォームビルダー.
5. フォームビューで、[ワークスペース **UIB]** を選択します。



6. 次のいずれかのアクションを実行して、フィールドをカスタマイズします。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でフィールドをハイライト表示する

ワークスペースのフィールドをハイライト表示して、エージェントに注意を促します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > アドミニストレーション > ハイライト表示される値.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ハイライト表示される値フォーム

フィールド	説明
テーブル	ハイライト表示するフィールドを含むテーブルの名前。
フィールド	トリガー条件が満たされた場合にハイライト表示するフィールドの名前。
アプリケーション	このハイライト表示に関連するアプリケーションのスコープ。
ワークスペース	このハイライト表示が適用されるワークスペース。 [エージェントワークスペース] を選択します。

4. ヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
5. [ハイライト表示される値の条件 **(Highlighted Value Conditions)]** で、[新規] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「ハイライト表示される値の条件フォーム」を参照してください。
7. [送信] を選択します。

HR ケース管理のエージェントワークスペース の 従業員ドキュメント管理

従業員ドキュメント管理 には、ストレージ領域、ファイルシステム、ドキュメントを簡単に取得する機能、機密性の高いドキュメントを閲覧できるユーザーを定義する機能、ドキュメントを消去する条件を指定する機能があります。

従業員ドキュメント管理 の詳細については、「従業員ドキュメント管理」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース を使用した従業員ドキュメントの作成またはアップロード

HR ケース管理のエージェントワークスペース を使用して、HR ケースに従業員ドキュメントを作成またはアップロードします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ef.document_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. [リスト] アイコン ( ) をクリックします。
3. [従業員ドキュメント] をクリックします。
4. [すべて] をクリックします。
5. [新規] をクリックします。
   または、 **[HR** プロファイル] から従業員ドキュメントを作成することもできます。[HR プロファイル] を選択し、[その他のアクション] メニューから [新しいドキュメント] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員ドキュメントフォーム

フィールド	説明
従業員ドキュメント	アップロードする従業員ドキュメントです。 [参照] をクリックして、従業員ドキュメントをアップロードします。 デフォルトでは、許可されているドキュメントの最大サイズは 30 MB です。デフォルトは、従業員ドキュメントプロパティの [アップロードファイルの最大サイズ **(MB)]** フィールドで変更できます。詳細については、「従業員ドキュメント管理アプリケーションのプロパティ」を参照してください。 ドキュメントを選択した後、読み取り専用フィールドにファイルサイズ、ファイル形式、作成日時、作成者が表示されます。 この UI 内のビューアーは .pdf ドキュメントの表示のみをサポートしています。その他の種類のドキュメントは、ダウンロードした後で表示できます。 最適な検索結果を得るには、ドキュメントの名前にダッシュ (-) を使用しないでください。全文をスペースまたはアンダーバーで区切って使用すると、より良い検索結果が得られます。 .pdf ドキュメントを表示するには、従業員ドキュメントプロパティで [[ドキュメントビューアー] を有効にして **PDF** ドキュメントをプレビューする] の [はい] をオンにします。 **注:** FedRAMP、オンプレミスの顧客、モバイルデバイス、エッジ暗号化または暗号化のサポートを利用している顧客には、ドキュメントの表示はサポートされていません。
説明	従業員ドキュメントの説明です。
従業員	関連付けられている従業員ドキュメントの名前です。
ドキュメントタイプ	従業員ドキュメントに関連付けられているドキュメントタイプです。 ドキュメントタイプは、カテゴリ化、セキュリティおよび保持ポリシーを提供します。
HR ケース	従業員ドキュメントが HR ケースから移動されたときに関連付けられた HR ケースの番号です。
消去保留	ドキュメントの消去保留ステータスです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 消去承認待ち：ドキュメントの削除の承認を待機しています。 ○ 削除承認：ドキュメントの消去をスケジュールする承認を受けています。 ○ 消去却下：ドキュメントの消去承認が得られませんでした。 **重要:** ドキュメントタイプのセキュリティポリシーにより、消去承認が決定します。次のロールには、消去許可を変更する権限があります。 ▪ EF アドミン [sn_hr_ef.admin] ▪ 従業員ファイル管理マネージャー [sn_hr_ef.manager]

7. [保存] をクリックして従業員ドキュメントレコードを作成します。
[監査記録] タブが表示されます。

   従業員ドキュメントが作成またはアップロードされてから消去されるまでの、すべてのアクションを表示します。

HR ケース管理のエージェントワークスペース での従業員ドキュメントの移動

従業員ドキュメントを、HR ケース管理のエージェントワークスペース のケースから従業員ドキュメントリポジトリに移動します。従業員ドキュメントリポジトリにより、集中管理リポジトリで、さまざまなソート機能を使用して迅速かつ簡単にドキュメントを識別できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.document_writer、sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. 従業員ドキュメントが添付されているケースを選択します。

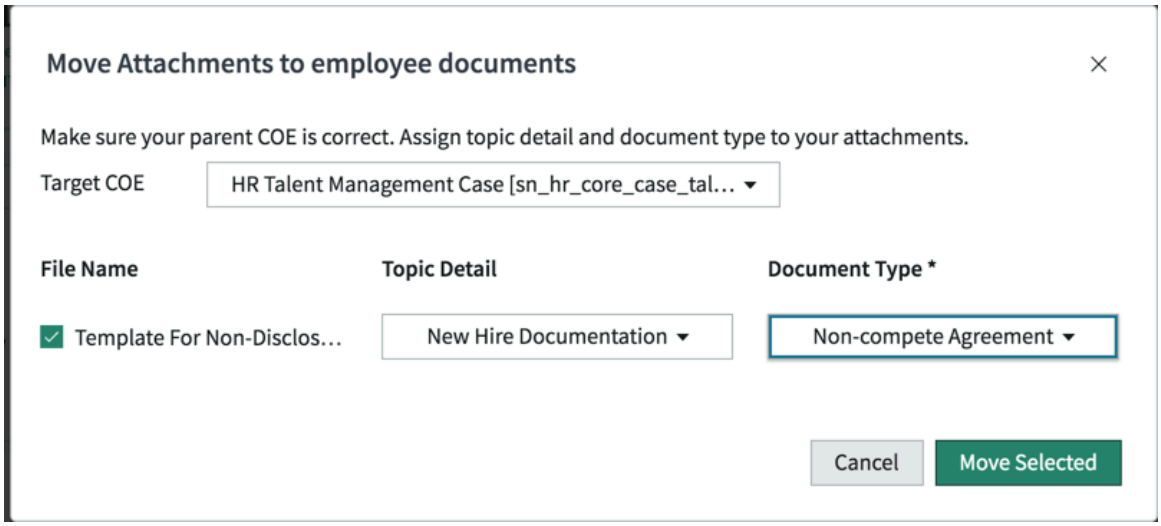
   注:
   リストビューから従業員ドキュメントが関連付けられている HR ケースを識別する方法はありません。HR ケースを検索するには、HR ケース番号またはオープン対象者が必要です。

3. [添付ファイルを移動] をクリックします。
4. [添付ファイルを従業員ドキュメントに移動] ウィンドウで、次のようにします。
   a. 移動するドキュメントの隣にあるチェックボックスをオンにします。
   b. 各ドキュメントの [ドキュメントタイプ] を選択します。ドキュメントタイプは、カテゴリ化、アクセス可能なユーザー、保持ポリシーを決定します。関連するトピックの詳細になにも表示されない場合は、ドキュメントタイプを作成します。ドキュメントタイプを作成すると、正しい分類が保証されます。
   c. [選択項目を移動] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
[ターゲット **COE]** と [トピック詳細] フィールドは変更できますが、ドキュメントが間違ったタイプの HR ケースの下に追加されていた場合にのみ可能です。



タスクの結果

- 従業員ドキュメントが、HR ケースから従業員ドキュメントリポジトリに移動します。
- リスト列のすべての従業員ドキュメントのリストを表示するには、[従業員ドキュメント] を選択します。
- 移動された添付ファイルは、ケース内の [従業員ドキュメント] アイコンのコンテキストサイドパネルに表示されます。

HR ケース管理のエージェントワークスペース での電子署名

HR ケースまたは HR タスクで作業する場合は、電子署名を使用して署名が必要なドキュメントに署名することができます。

従業員が雇用証明書を要求するケースを作成した場合、次のことが可能です。

- ドキュメントのプレビュー - 正しいドキュメントに署名していることを確認します。この手順は、複数の雇用証明書がある場合に便利です。
- 電子署名を使用して署名する - 複数の方法で署名できます。名前を入力するか、マウスを使用して署名を描画するかを選択できます。詳細については、「」を参照してください。

  必要に応じて、署名が承認される前に、ユーザーに承認ボックスをオンにするよう求めることができます。

- ドキュメントを生成する - ドキュメントテンプレートが署名と結合され、ケースへの添付ファイルが作成されます。従業員ドキュメント管理 を使用する場合は、添付ファイルをドキュメントリポジトリに移動して保存することができます。

  注:
  詳細については、「電子署名テンプレートの構成」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース で署名してドキュメントを生成する

ドキュメントに電子署名します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. HR ケースを検索して開きます。
   ケースのステータスが [対応中] であることを確認します。
3. [ドキュメントに署名] ボタンを選択します。
4. ドキュメントをプレビューする。
   ケースのドキュメントが正しいことを確認してください。
5. [書名を入力] を選択して、書名を入力します。または、[署名を描画] を選択して、マウスを使用して署名を描画します。
6. 署名をドキュメントに添付するには、[生成] を選択します。
   生成されたドキュメントは、コンテキストサイドパネルの [添付ファイル] の下に表示されます。
   会社が 従業員ドキュメント管理 (EDM) を使用している場合は、 ドキュメントを EDM リポジトリに移動できます。EDM の詳細については、「」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でディープリンク機能を使用する

ディープリンクは、HR ケース管理のエージェントワークスペース の外部から情報にアクセスするための手段です。

ディープリンクを使用すると、HR ケース管理のエージェントワークスペース 内ですぐに利用できない情報またはアプリケーションにアクセスできます。たとえば、ディープリンクを使用して、よく使用するサードパーティアプリケーションにアクセスします。

ディープリンクの設定の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD)のリンクジェネレーター」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でチャットを使用する

HR ケース管理のエージェントワークスペース のエージェントチャットでは、ライブチャットまたは仮想エージェントチャットを使用して質問したり、情報を受信したりできます。

アクティブ化

この機能を使用する前に、エージェントチャット [com.glide.interaction.awa] プラグインがアクティブ化されていることを確認してください。チャットのセットアップの詳細については、「エージェントワークスペースチャット」を参照してください。

HR グループ

HR エージェントが HR グループまたはサブグループに含まれていることを確認します。サブグループを持つことで、従業員がチャットを開始したときに、正しいスキルとナレッジを持つ HR エージェントと確実に組み合わせることができます。

たとえば、従業員が会社の福利厚生についての情報を要求するチャットを開始したとします。会社の福利厚生に特化したエージェントを含む福利厚生サブグループを持つことで、従業員のチャットが適切なエージェントに送信されるようになります。

HR グループの詳細については、「HR グループの管理」を参照してください。

インタラクションレコード

エージェントチャットでは、インタラクションレコードが自動的に作成されます。従業員が HR エージェントとのチャットを開始すると、インタラクションケースが自動的に作成されます。

クイックアクション

クイックアクションを使用すると、次のことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- HR ケースを作成する。
- 該当する応答テンプレートを表示する。
- チャットを別のエージェントに転送する。
- チャットを別のキューに転送する。

仮想エージェント

チャットを自動化すると、問い合わせにすぐに対応でき、従業員エクスペリエンスを向上できます。仮想チャット中の任意の時点で、従業員はライブ HR エージェントとのチャットをリクエストできます。

仮想エージェントの詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 対応の仮想エージェント」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのエージェント受信トレイからの作業

エージェント受信ボックスを使用して、チャット、HR ケース、インタラクションなどの受信した作業を管理します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2.  [受信ボックス] アイコンを選択します。
3. [ステータス] から [利用可能] を選択します。
4. チャットがチャットキューから届いた場合は、[承認] を選択します。
5. アクティブなチャットパネルからチャットを開始できます。
6.  クイックアクションアイコンを選択するか、チャットエリアにバックスラッシュ (/) を入力します。
7. クイックアクションを選択して、HR ケースをすばやく作成したり、関連する応答テンプレートを表示したり、チャットを別のエージェントに転送したり、チャットを別のキューに転送したりできます。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の SLA の表示

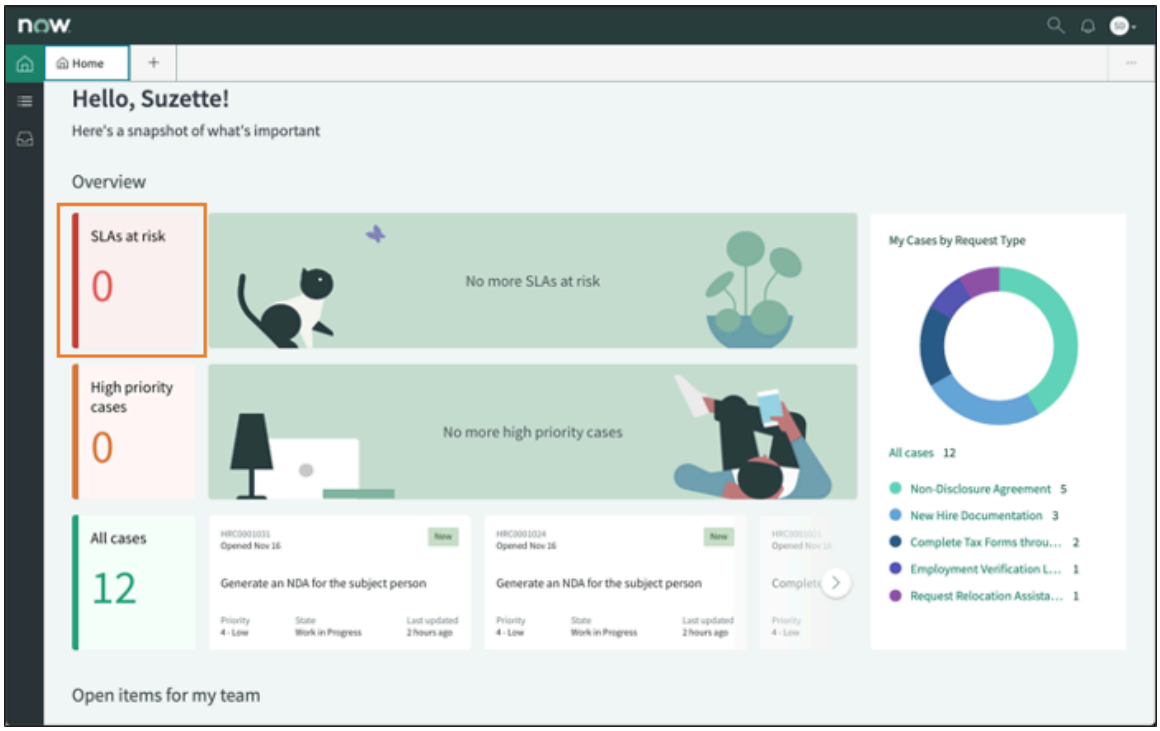
ケースまたはタスクのサービスレベルアグリーメント (SLA) を表示し、進捗情報を確認できます。

HR エージェントワークスペースの SLA

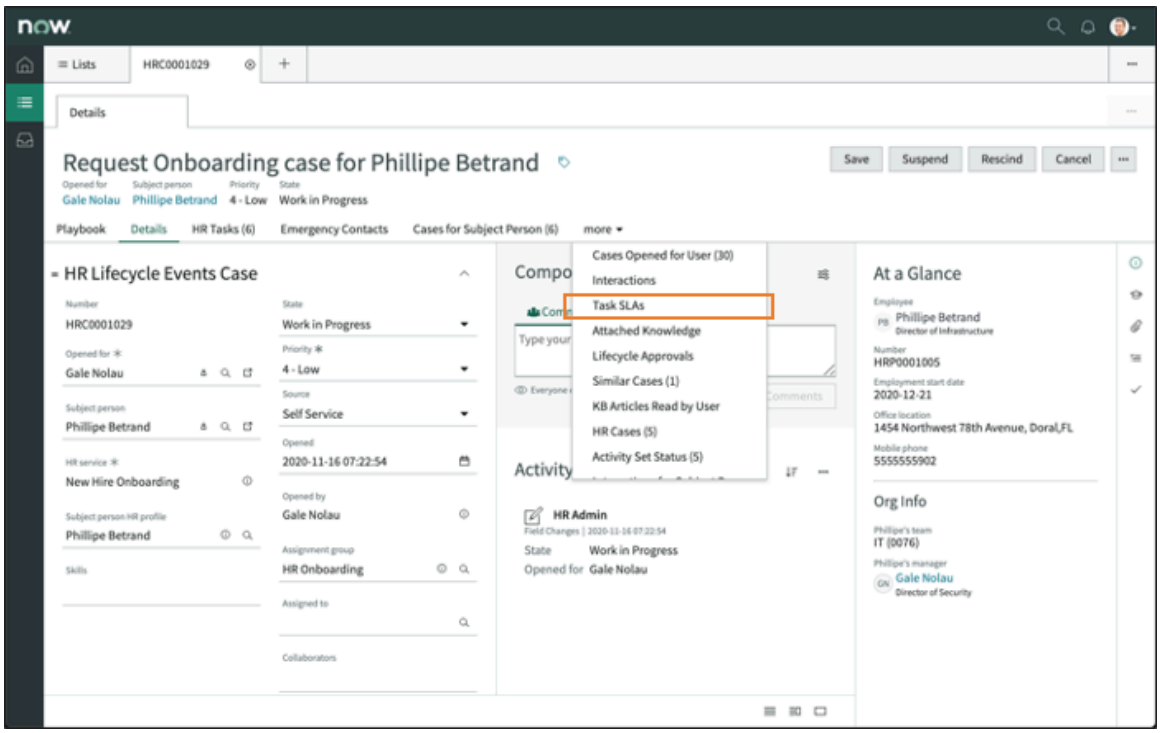
エージェントワークスペースホームページから HR ケースの SLA を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



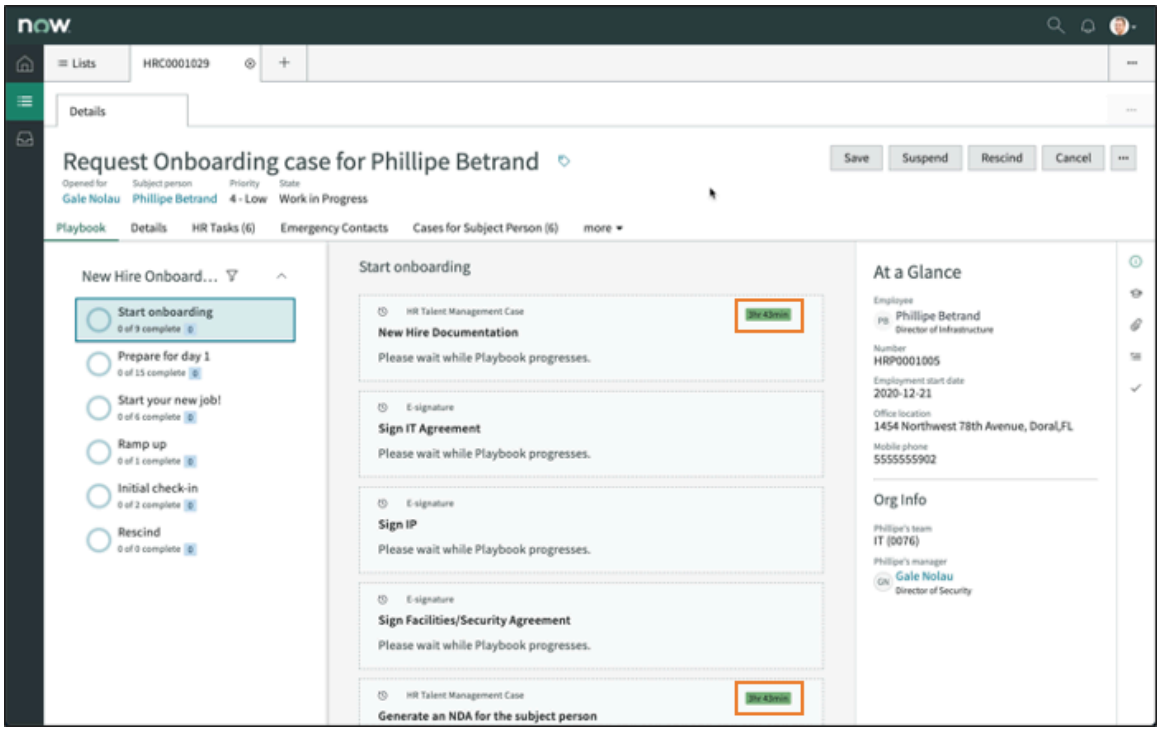
[関連アイテム] メニューから HR タスクの SLA を表示します。



HR プレイブック SLA

ケースカードから HR プレイブックの SLA を表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注:
SLA の詳細については、「サービスレベル管理」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース での SMS 会話

ServiceNow Store で利用可能な対話型 SMS サービスチャネルアプリを使用すると、HR エージェントは HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を介して長時間の SMS 会話をサポートできます。要求者は、SMS を通じて HR サポートの会話を開始できます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

SMS サポート会話

SMS サポート会話は長くなることがあります。このため、HR サービスデリバリ (HRSD) ワークスペースエージェントには、HR SMS サービスチャネルで進行中の会話を追跡する機能が必要です。HR サービスデリバリ (HRSD) ワークスペースエージェントは、SMS 会話を開始または続行でき、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース 受信ボックスから SMS 作業アイテムを承認することもできます。

SMS サポート会話の ワークスペース チャットパネルでは、インタラクションタイプが [メッセージング] の場合、インタラクションサブタイプの **[SMS]** が [アクティブ **SMS]** として示されます。

SMS サポート会話、関連するサービスチャネル、要求者が開始およびエージェントが開始した SMS 会話の詳細については、「対話型 SMS サービスチャネル」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェント向けの SMS サポート会話

HR エージェントは、新しい SMS メッセージングインタラクションにアクセスしたり、進行中の SMS メッセージング会話にアクセスしたりできます。エージェントは、チャットなど進行中のメッ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セージングインタラクションから新しい SMS メッセージングインタラクションに切り替えることができます。

高度な作業アサイン HR エージェントとマネージャーは、SMS メッセージング会話を終了できます。awa_agent ロールを持つ HR エージェントは、[会話を終了] アクションボタンを使用して、自分にアサインされたアクティブな SMS メッセージング会話を終了できます。awa_manager ロールを持つユーザーは、インタラクションで自分にアサインされていない場合でも会話を終了できます。エージェントが会話を終了すると、インタラクションをクローズするための確認が表示されます。

HR AWA エージェントとマネージャーは、進行中のメッセージングインタラクションから新しいメッセージング会話に切り替えることができます。新しいメッセージングインタラクションに切り替えても、元のメッセージングインタラクションはクローズされず、エージェントは複数のメッセージング会話を続行できます。AWA エージェントは、HR AWA エージェントとマネージャーに進行中のメッセージング会話に対するアクセス権がある場合に進行中のメッセージング会話にアクセスできます。また、アサインされた長時間のインタラクションに新しいメッセージが追加されると通知されます。進行中のメッセージング会話に注意が必要な新しいメッセージがある場合は、アイコンが HR サービスデリバリ (HRSD) ワークスペース の受信トレイアイコンの後に表示されます。新しいタブには、未読メッセージのあるメッセージング会話の数を示すカウンタバッジが表示されます。AWA エージェントとマネージャーは、メッセージング会話のカードを表示できます。

HR AWA エージェントとマネージャーは、他のエージェントにアサインされているすべての [処理中] または [保留中] のメッセージ作業アイテムのリストを表示できます。リストには、サービスチャネル、インタラクション番号、および最終更新日が表示されます。エージェントは、リストアイテムをクリックして ワークスペース タブで開くことができます。エージェントは、サブタブでメッセージングインタラクションを開くことができ、そのインタラクションがアクティブな場合はインタラクションレコードのチャットパネルを表示できます。エージェントは、チャットパネルにメッセージを入力して、従業員と SMS で会話できます。

エージェント向けのクイックアクション

SMS メッセージング向けの既存のチャットベースのクイックアクションにアクセスします。詳細については、「エージェントチャット」を参照してください。

会話デスクトップ通知

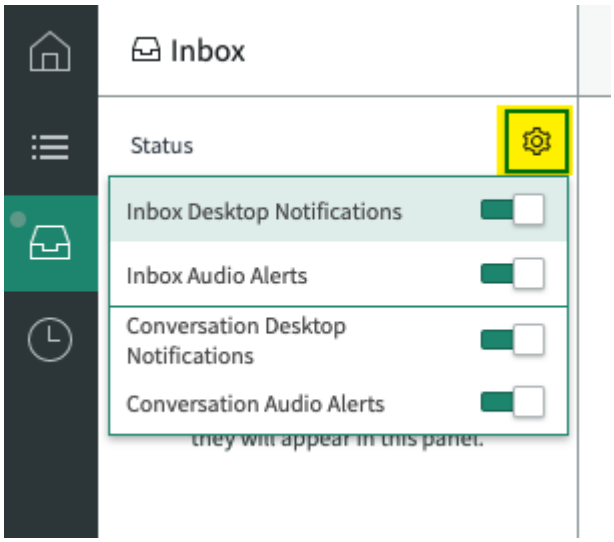
HR エージェントは、会話デスクトップ通知、オーディオアラート、および Google Chrome ブラウザトーストを受信するように設定できます。オーディオアラートとデスクトップ通知は、エージェントが HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース 受信ボックス設定で [会話オーディオアラート] と [会話デスクトップ通知] の受信をオプトインした場合に発生します。

オプトインすると、ワークスペースタブで現在開いていてもフォーカスがない会話で新しいメッセージが発生したときに、エージェントにはオーディオアラートが聞こえます。オーディオアラートは、長時間の会話がエージェントにアサインされていても現在ワークスペースタブで開いていないときにも鳴ります。エージェントは、これらのアラートと通知を有効にするかどうかを決定します。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース 受信ボックスの編集メニュー を使用して、アラートと通知を有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



エージェントは、次の条件が満たされたときに Google Chrome ブラウザートーストを受信できます。

- エージェントが [会話デスクトップ通知] の受信をオプトインした。
- エージェントが Google Chrome ブラウザーを使用している。
- ワークスペース ブラウザータブにフォーカスがない。
- エージェントにアサインされた既存の会話の新しいメッセージは、次のいずれかの場所にあります。
  - 現在開いている ワークスペース タブ。
  - 現在開いている ワークスペース タブではなく、ワークスペース の進行中のセクションにおける長時間の会話。

従業員が開始した **SMS** 会話

従業員は、SMS を通じて HR サポートの会話を開始できます。エージェントは、システムによって送信者の電話番号がチャネルユーザープロファイルに自動的に関連付けされることを想定できます。存在しないチャネルユーザープロファイルの SMS メッセージを受信すると、新しいチャネルユーザープロファイルが自動的に作成されます。従業員の HR プロファイルの [携帯電話] フィールドに対してクエリが実行され、一致が確認されます。一致が見つかると、従業員は新しく作成されたチャネルユーザープロファイルに関連付けされます。複数の一致が見つかった場合、チャネルユーザープロファイルで関連付けは行われません。一致が見つからない場合、チャネルユーザープロファイルで関連付けは行われません。

従業員が SMS メッセージングインタラクションに電話番号を追加するか、インタラクションの電話番号を更新すると、インタラクションの [番号] フィールドが null から従業員の名前に更新されます。その従業員の HR プロファイルが電話番号に関連付けられます。指定された電話番号に対して、アクティブなチャネルユーザープロファイルは常に 1 つしか存在できません。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** 対話型 **SMS** サービスチャネルのセットアップ

HR サービスデリバリ (HRSD) で対話型 SMS サービスチャネルストアアプリを設定します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

HR サービスデリバリ (HRSD) ベースシステムにはデフォルトの **[HR SMS** サポートグループ **(HR SMS Support Group)]** アサイン先グループを持つ **[HR SMS]** サービスチャネルキューが含まれて

自動翻訳

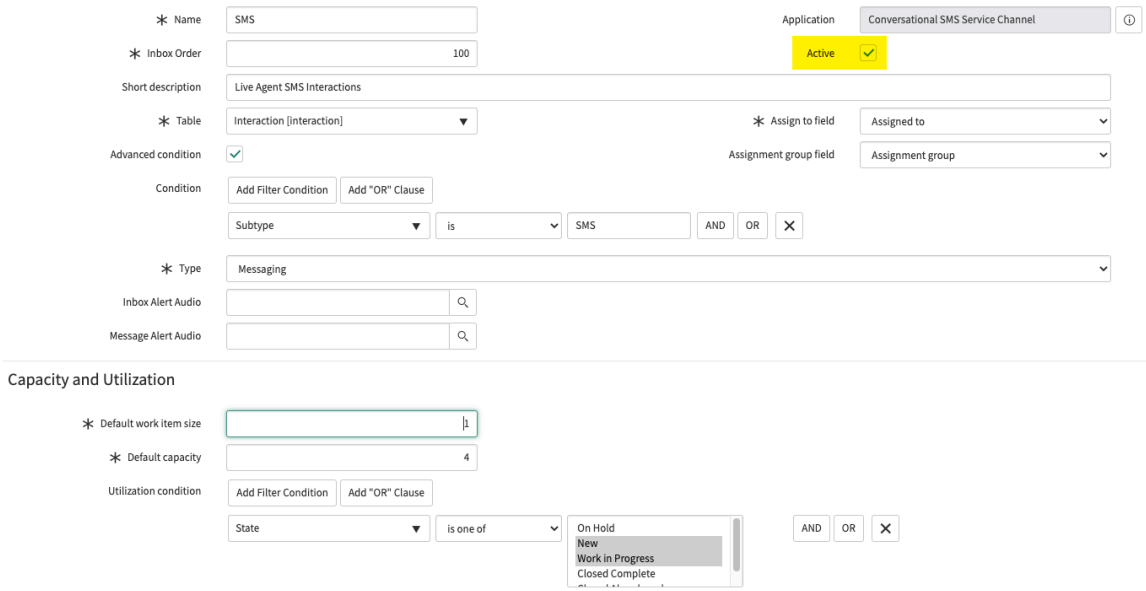
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

います。[エージェントアサインルール] は、デフォルトではキャパシティベースです。HR サービスデリバリ (HRSD) では、HR SMS キューの SMS サービスチャネルを設定します。

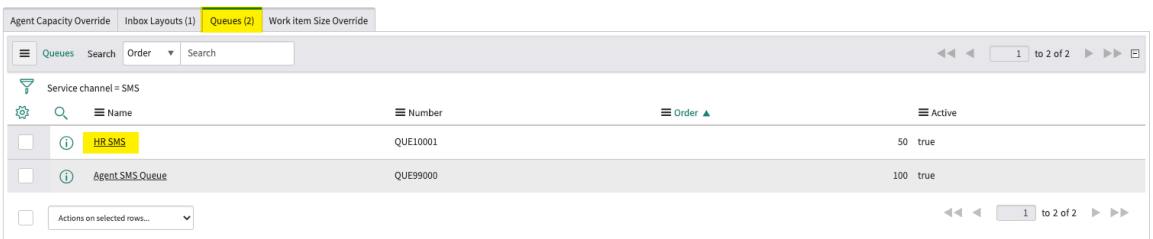
手順

1. 移動先 すべて > 高度な作業アサイン > サービスチャネル.
2. **[SMS]** サービスチャネルをクリックします。
3. [サービスチャネル SMS (Service Channel SMS)] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにしてサービスチャネルをアクティブ化します。

   注:
   デフォルトでは、フォームのほとんどが入力されています。[キャパシティと使用率] のフィールドは、[デフォルトの作業アイテムのサイズ] が 1 に、[デフォルトのキャパシティ] が 4 に設定されています。必要に応じて、これらの値やフォームの値を変更できます。

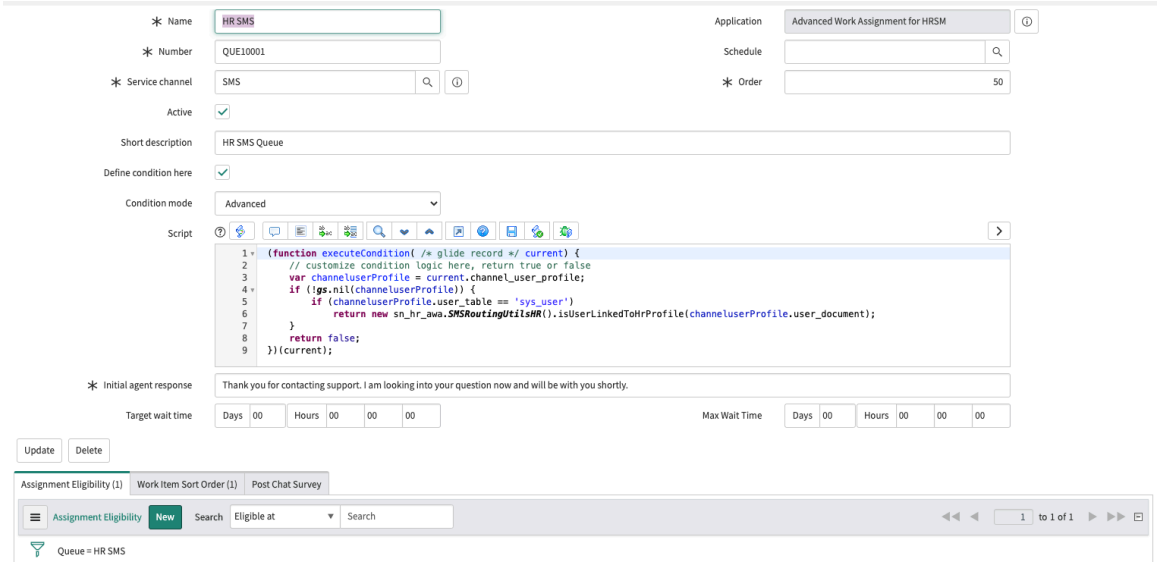


4. [キュー] 関連リストをクリックして、HR SMS キューを表示および設定します。



5. [キュー HR SMS (Queue HR SMS)] フォームにデフォルトの構成を表示し、[アクティブ] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
6. 必要に応じて値を変更します。

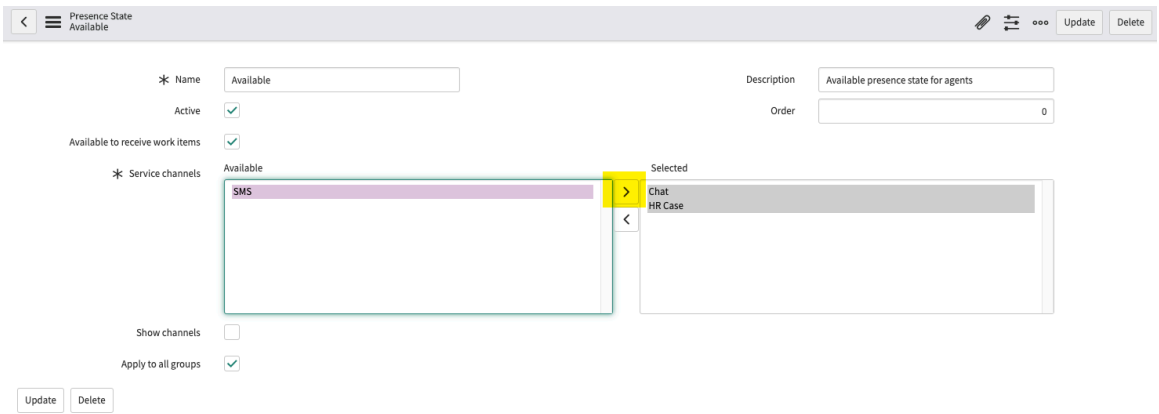
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. 関連リストのいずれかをクリックして、デフォルトの設定値を表示または変更します。

> **注:**
> [割り当ての適格性] 関連リストのデフォルトは、**[HR SMS サポートグループ (HR SMS Support Group)]** です。このグループにユーザーを手動で追加して、アサインをルーティングします。このグループにユーザーを追加する方法については、「グループにユーザーを追加」を参照してください。

8. [更新] をクリックして変更を保存します。
9. に移動して 高度な作業アサイン 在席状況を更新します 高度な作業アサイン > 設定 > 在席状況.
10. [プレゼンス状況] リストで [利用可能] をクリックします。
11. [プレゼンス状態] の [利用可能]フォームで、[サービスチャネル] の [利用可能] 列から **[SMS]** を選択し、右向き矢印を使用して [選択済み] 列に移動します。



12. [更新] をクリックします。

> **注:**
> 対話型 SMS サービスチャネルとセットアップガイダンスの詳細については、「対話型 SMS サービスチャネル」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でチャットからの SMS メッセージの作成

チャットインタラクションから直接、送信 SMS メッセージを作成して受信者に送信します。従業員からさらに詳細が必要な場合は、SMS メッセージを介してフォローアップするためにアサインされたインタラクションにアクセスします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

このタスクについて

インタラクションは、チャット、電話、または対面で行ったサポートの要求です。インタラクションレコードは、エージェントチャットを使用すると自動的に作成されます。
[SMS を作成] オプションは、アクティブなチャットインタラクションに対してのみ有効です。HR サービスデリバリ (HRSD) でのインタラクションの詳細については、「」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2.  [HR ケースリスト] アイコンを選択し、 インタラクション > 自分にアサイン済み.
3. SMS メッセージで受信者に応答するアクティブなチャットインタラクションを選択します。
4. チャットインタラクションモーダルで、  [その他のオプション] アイコンをクリックし、**[SMS** を作成] を選択して受信者との SMS 会話を開始します。
   [SMS からの送信 **(Send via SMS)]** モーダルが起動し、[送信元] および [送信先] フィールドが表示されます。
5. [送信先] ドロップダウンフィールドを使用して、SMS 受信者を選択します。
   自動的に入力される電話番号を選択するか、[その他] を選択して [その他の番号 **(Other number)]** フィールドに手動で電話番号を入力できます。自動的に入力された電話番号は、次の基準に基づいて表示されます。

   [オープン対象者] フィールドは、電話番号が含まれるインタラクションで入力されます。

   HR プロファイルレコードで指定された電話番号。**[SMS** からの送信 **(Send via SMS)]** モーダルの各電話番号のラベルは、HR プロファイルレコードの [電話番号] フィールドのラベルと一致します。

   手動で追加された電話番号が既存のアクティブなチャネルユーザープロファイルレコードに関連付けられていない場合、SMS メッセージを送信するとレコードが自動的に作成されます。

   注:
   インタラクションが既存の HR プロファイルに関連付けられていない電話番号 p1 で作成されると、チャネルユーザープロファイルがゲストとして作成されます。ユーザーが HR プロファイル HRP1 を電話番号 p1 で更新すると、ユーザーは HRP1 として扱われます。

6. SMS メッセージを作成し、必要に応じて添付ファイルを追加し、従業員に送信します。
   また、  クイックアクションアイコンを選択するかチャットエリアにバックスラッシュ (/) を入力して、SMS メッセージングのクイックアクションを使用することもできます。詳細については、「エージェントチャット」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SMS メッセージが送信されると、確認が送信されてきます。必要に応じて、確認をクリックしてインタラクションの詳細を表示します。

> **注:**
> エージェントワークスペース における SMS 会話の開始に関する詳細については、「エージェントが開始した SMS 会話」を参照してください。HR サービスデリバリ (HRSD) でエージェントワークスペース を使用する方法の詳細については、「」を参照してください。

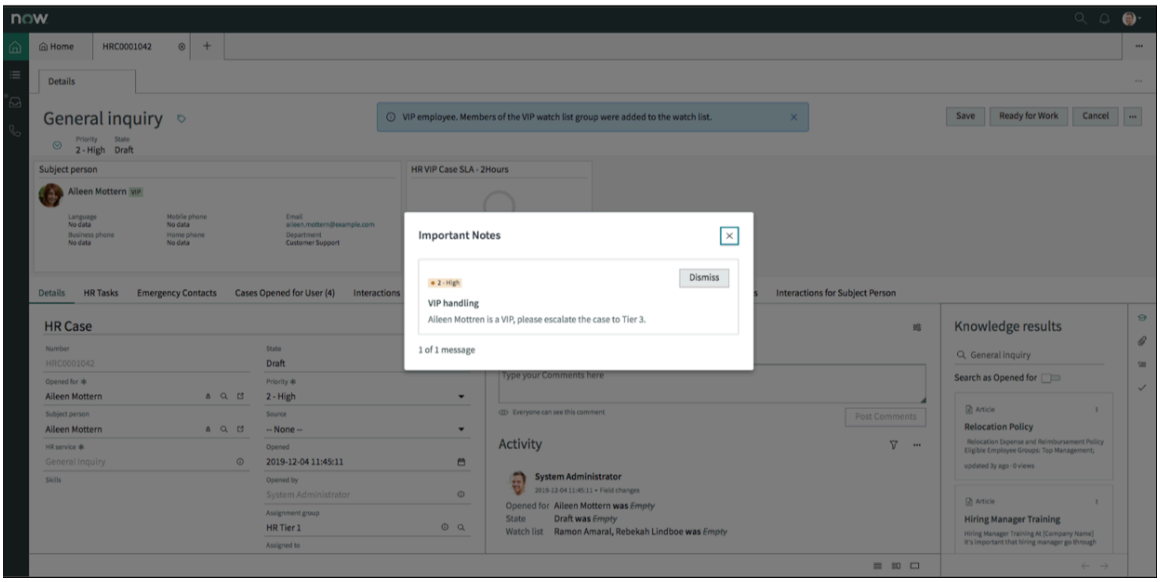
HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース で特記事項を表示する

構成すると、特別な注意が必要な HR ケースに対して特記事項が表示されます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. HR ケースを検索して表示します。
   HR ケースが特記事項を表示するように設定されている場合、ポップアップとして表示されます。



3. メモを読み、[却下] を選択します。

HR ケース管理のエージェントワークスペースを使用した一括ケース要求の作成

HR ケース管理のエージェントワークスペースを使用して一括ケース要求を作成すると、同じケースを複数回作成せずに、複数の従業員に対して同じタイプの HR ケースを作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core_admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. 移動先 一括ケース > 一括ケース要求.
4. **[New** (新規)] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. フォームのフィールドに入力します。
詳細については、「[一括ケース要求] フォーム」を参照してください。
6. [保存] を選択します。

[詳細] タブ、[ユーザーセグメントグループ] タブ、および **[Cases created]** タブが表示されます。

7. ユーザーセグメントグループを作成します。
詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペースでの一括ケース要求のユーザーセグメントグループの指定」を参照してください。

> **注:**
> ケース作成の構成フォームでフィールドを設定して、ユーザーセグメントグループフォームに表示するフィールドを構成することもできます。移動先 すべて > **HR** 管理 > ケース作成の構成.

8. オプション: セグメントのステータスが [処理済み] に変更されたときに [詳細] タブを選択して、一括ケース要求の詳細を表示します。
9. [ケースを作成] を選択して、フィルター条件を満たす [包含済み] ステータスを持つすべてのユーザーのケースを作成します。

> **注:**
> [ケースを作成] ボタンを選択した後、ステータスが [包含済み] のすべてのユーザーは、使用されるフィルター基準に照らして再確認されます。フィルター基準に一致しなくなったユーザーのケースは作成されません。ユーザーセグメントが作成された後は、基準に一致するユーザーのケースも作成されません。

10. オプション: [作成されたケース **(Cases created)]** タブを選択して、作成されたケースのリストを表示します。

HR ケース管理のエージェントワークスペースでの一括ケース要求のユーザーセグメントグループの指定

ユーザーセグメントグループを作成して、ケースが作成されるユーザーを一括ケース要求で指定します。ユーザーグループの値を指定したり、複数のセグメントでさまざまなユーザーグループにさまざまな値を指定したりすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core_admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [一括ケース要求] を選択します。
4. 一括ケース要求を選択します。
5. [セグメントグループの作成 **(Create segment group)]** を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーセグメントグループの作成：詳細テーブル

フィールド	説明
ラベル	ユーザーセグメントグループを説明するラベル。
オープン対象者 (Opened for)	各ケースのオープン対象者としてアサインされた従業員。 たとえば、オンボーディング一括ケース要求で、雇用マネージャーを選択できます。
作業メモ	ユーザーセグメントに関する詳細。

7. [次へ] を選択します。
8. [フィルター基準] フィールドで、一括ケース要求でケースを作成するユーザーを指定する方法を示します。
9. [セグメントグループの作成 **(Create segment group)**] を選択します。
   [一括ケース要求] フォームに、作成したユーザーセグメントグループが表示されます。

> **注:**
> ユーザーセグメントグループは引き続き確認および編集できます。詳細については、「ユーザーセグメントグループ内のユーザーの確認」を参照してください。

ユーザーセグメントグループ内のユーザーの確認

ユーザーグループセグメントを作成したら、ケースを作成する前にユーザーを確認して編集します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core_admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース).
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [一括ケース要求] タブを選択します。
4. 一括ケース要求を選択します。
5. [ユーザーセグメントグループ] タブを選択します。
6. ユーザーセグメントグループを選択します。
7. [ユーザーセグメント] タブを選択します。
8. フィルター基準を満たすユーザーのリストを確認します。
   ケース作成ステータスは次のとおりです。
   - 包含済み (Included)：ユーザーはフィルター基準に一致しており、そのユーザーのケースが作成されます。
   - 除外済み (Excluded)：ユーザーはクライテリアに一致せず、ケースは作成されません。
   - 重複 (Duplicate)：ユーザーは複数回リストされています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ウォークアップ

HR Walk-up 機能は、ユーザーが HR 関連の問題についてすぐにサポートを求めるための便利で効率的な方法を提供します。指定されたウォークアップセンターを使用すると、ユーザーは対面またはリモートのサポートを求めたり、問題を報告したり、HR エージェントからガイダンスを受けたりすることができます。

注:
HR ウォークアップ機能は、ウォークアップエクスペリエンス (com.snc.walkup) プラグインと従業員センタープロ (sn_ex_sp_pro) プラグインがインストールされている場合に利用できます。

Walk-up Experience

ウォークアップエクスペリエンスは、IT 関連のニーズに対してパーソナライズされたサポートを即時に提供することで、ユーザーの満足度と生産性を向上させます。

従業員またはゲストは全員、確立された Walk-up サービスセンターにチェックインしてサポートを受けることができます。

従業員センタープロキオスク

従業員センタープロキオスクを使用すると、デスクを持たないすべての従業員がセルフサービスで情報やサービスに簡単にアクセスして生産性を向上させることができます。

- 情報にアクセスし、サービスを使用します。
- 要求の作成や追跡などのセルフサービスオプションを提供します。

HR ウォークアップリスト

HR ウォークアップリストは、次のカテゴリで構成されています。

HR ウォークアップリストカテゴリ

名前	説明
ウォークアップ場所	HR エージェントは、サポートのために自分にアサインされているウォークアップキューのリストを表示できます。場所キューには、キューを効率的に運用するために HR エージェントが知っておく必要のある情報がすべて表示されます。 リストから場所を選択すると、やり取り、予約、アクセスする理由などの詳細が表示されます。
キオスクのロケーション	場所キオスクは、技術的な問題、質問、または要求で要求者をサポートすることで、要求者に即時支援を提供します。要求者は、人事関連の問題について、その場でガイダンスや解決策を受けることができます。
あなたにアサインされたウォークアップ	アクティブなやり取りを受け入れたときに自分自身にアサインしたやり取り、または自分にアサインされたやり取り。 HR エージェントは、キューに入れられたやり取りを受け入れるときに、やり取りを自分自身にアサインします。マネージャーは、やり取りを

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ウォークアップリストカテゴリ (続く)

名前	説明
	特定の HR エージェントにアサインすることができます。
オープン - 未アサインのウォークアップ	自分固有の Walk-up キューの場所に関連付けられているオープンであるが未アサインのすべてのやり取り。インタラクションは、エージェントが受け入れるまで、またはレコードがアサインされるまで、「キューに格納」状態です。
クローズ済みウォークアップ	特定のウォークアップ順番待ちリストにアサインされたすべての「完了してクローズ」または「破棄してクローズ」のやり取り。要求者がサポートを受ける前にキューを退出した場合、HR エージェントはやり取りを放棄できます。
予約	要求者が従業員センターから予約要求を作成したときに作成されるウォークアップ予約レコード。

HR ウォークアップを使用

HR Walk-up を使用して、デスクを持たないワーカーによって発生した HR 要求をサポートします。

始める前に

- 必要なロール：sn_hr_core.case_writer
- ウォークアップエクスペリエンス (com.snc.walkup) プラグインと従業員センタープロ (sn_ex_sp_pro) プラグインがインストールされていることを確認します。
- 従業員はウォークアップ予約要求を出す必要があります。詳細については、「Plan your walk-up experience visit with Employee Center」を参照してください。サービスと場所に基づいて、予約が HR エージェントにアサインされます。

手順

1. HR エージェントワークスペースを開きます。
2. リストから、[HR ウォークアップ] に移動します。
3. HR ウォークアップ予約から、ウォークアップ予約レコードを選択します。
   ウォークアップ予約の読み取り専用ビューが表示されます。[添付ファイル] から、Outlook の招待を Outlook カレンダーにダウンロードできます。
4. [インタラクションを開く] を選択します。
   インタラクションレコードを使用すると、要求者とコミュニケーションを取ることができます。ユースケースに基づいて、インタラクションからさらにケースを作成できます。
5. インタラクションの作業を開始するには、[承認] を選択します。
6. 要求に関する追加情報を取得している間、インタラクションを保留にするには、[保留] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. 要求者がサポートを受ける前にキューを退出したときにやり取りまたは予約をキャンセルするには、[破棄] を選択します。

> **注:**
> 要求者が従業員センターから要求をキャンセルすると、インタラクションレコードと HR ウォークアップレコードの両方が自動的にクローズされます。

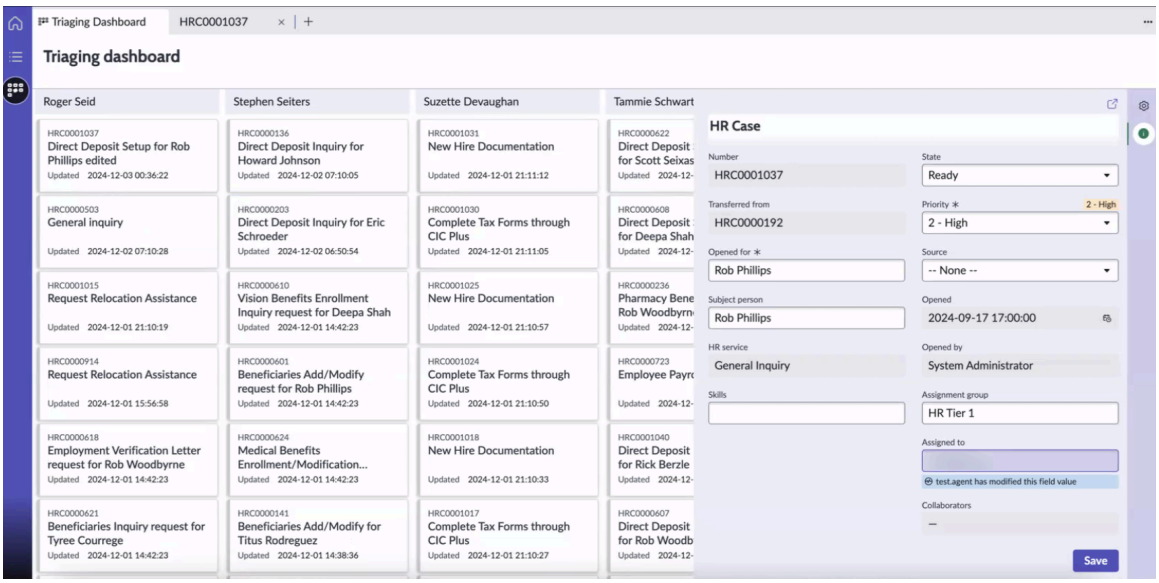
HR トリアージダッシュボード

HR トリアージダッシュボードを使用すると、ケースがカードとして表示されるレイアウトで、チームのケースアサインをレビューできます。このレイアウトにより、レーン間でケースカードを簡単に移動でき、HR サービス、ユーザー、または優先度を自動更新してケースをレビューおよび再アサインできます。

主な機能

- チームの HR ケースを表示する レーン (優先度、アサイン先グループ、または HR サービス) を構成する機能。
- ケースフィールドと、ケースカードにケースフィールドを表示する順序を設定する機能。
- ケースカードをあるレーンから別のレーンに移動することで、HR ケースの優先度、アサイン、または HR サービスを自動更新します。

HR トリアージダッシュボード



HR トリアージダッシュボードの構成

HR サービス、優先度、またはアサイン先グループ別に分類されたチームのケースアサインを表示できるように、トリアージダッシュボードで設定を構成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

> **注:**
> カンバンコンポーネント [sn_knbn_comp] とカンバンボードコンポーネント [sn_visual_board] がインストールされていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. HR エージェントワークスペースを開きます。
2. [トリアージダッシュボード] アイコンを選択します。 トリ  。
3. [設定] アイコン  を選択します。
4. [設定] セクションで、次の手順を実行します。
   - COE (センターオブエクセレンス) を選択すると、その COE に固有の HR ケースのみが表示されます。HR センターオブエクセレンスは、給与や労務 (ER) など、独自の機能や分野に基づいてケースを分類します。
   - フィルター基準を指定して、HR ケースカードに表示するフィールドを選択します。[フィルター基準] を使用するか、[ケースカードに表示するフィールド] を展開してフィールドを手動で選択します。
   - [垂直レーン] リストから値 (HR サービス、優先度、または HR アサイン先グループ) を選択して、レーンを選択します。
     a. [垂直レーン] リストで **[HR** サービス] を選択します。
     b. HR トリアージダッシュボードで垂直レーンとして表示する HR サービスを選択します。
     c. [転送方法] フィールドで必要な値を選択します。

転送方法フィールド値

フィールド値	説明
常に尋ねる	ケースカードを別のレーンに移動すると、[ケースを転送] ウィンドウが表示されます。
既存のケース番号で転送	ケースカードを別のレーンに移動すると、ケースは既存のケース番号で新しい HR サービスにアサインされます。
新しいケース番号で転送します。	ケースカードを別のレーンに移動すると、ケースは新しいケース番号で新しい HR サービスに割り当てられます。

     d. **[Apply** (適用)] を選択します。
     または
     a. [垂直レーン] リストで [アサイン先グループ] を選択します。
     b. ユーザーを選択します。
     c. **[Apply** (適用)] を選択します。
     または
     a. [垂直レーン] リストで [優先度] を選択します。
     b. **[Apply** (適用)] を選択します。

次のタスク

1. 構成された設定に基づいて HR ケースを表示します。
2. カードをそれぞれのレーンにドラッグして移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. レーン見出しとしての **HR** サービス:ケースをあるレーンから別のレーンにドラッグすると、[転送方法] フィールドで選択された値に基づいてケースの転送が行われます。
b. レーン見出しとしての優先度:ケースをあるレーンから別のレーンにドラッグすると、ケースの優先度がそれぞれのレーンの値に更新されます。
c. レーン見出しとしてのアサイン先グループ:ケースをあるレーンから別のレーンにドラッグすると、ケースがそれぞれのレーンユーザーにアサインされます。

HR ケース管理のエージェントワークスペースの参照

参照トピックには、HR ケース管理のエージェントワークスペース のコンポーネントおよびフォームに関する追加情報が記載されています。

[新規ケースの作成] フォーム

[新規ケースの作成] フォームを使用すると、HR ケース管理のエージェントワークスペースで新規ケースを作成できます。

[新規ケースの作成] フォーム

フィールド	説明
COE	作成する HR ケースに関連付ける [センターオブエクセレンス] を選択します。COE を選択すると、HR サービスの選択肢がフィルターされます。詳細については、「HR センターオブエクセレンスデータモデル」を参照してください。 **注:** 最初に HR サービスを選択し、関連付けられている COE を自動的に設定することもできます。
HR サービス	選択した COE、または従業員の要求に関するやり取りに応じて選択した内容に基づく HR サービス。従業員が利用できる HR サービスは、以下でフィルターされます。 • 選択した COE • HR サービス構成に基づいた [対象者] の HR 基準 [ケース作成の構成] フォームでサービスを制限するフィルターを設定します。[HR サービス] フィールドが空の場合、[依頼者] フィールドが削除されていないことを確認します。
HR サービスの説明	**[HR** サービス] フィールドで選択した HR サービスの説明。 HR サービスの設定の詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。
オープン対象者 (Opened for)	作成されたケースの対象従業員。この人物は、対象者とは別の人物でもかまいません。たとえば、対象者のマネージャーなどが該当します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[新規ケースの作成] フォーム (続く)

フィールド	説明
対象者	HR ケースを通じて履行された HR サービスの受信者/受益者。 **注:** ケース作成設定ページでは、参照フィールドの詳細参照修飾子はサポートされていません。ユーザー検索フィルターを従業員検索に適用する場合、 [依頼者] と [対象者]には適用されません。
作業メモ	他の HR エージェントに役立つケースの関連情報。作業メモは、オープン対象者には表示されません。

ページ構成設定

HR ケース管理のエージェントワークスペース のページ構成設定の説明。

構成設定

プロパティ	説明
レコード	
アドホック承認ユーザー検索の最小入力	[承認を追加] ポップアップで検索を開始するために必要な英数字値の最小数。
ER ケースのタイムライン	レコードページでのケースタイムラインの表示を構成するオプション。ER (労務 (ER) エージェントは、ケースタイムラインを使用して ER ケースを追跡します。 ケースに適用する前に構成設定をプレビューするには、[プレビュー] を選択します。
[ケース] タブのタイトルフィールド	HR ケースごとに表示されるタブタイトルです。 **注:** [ケース] タブのタイトルフィールドが指定されていない場合、sn_hr_core_case プロパティは関連するすべての拡張に適用されます。 ケースに適用する前に構成設定をプレビューするには、[プレビュー] をクリックします。
プレイブックカード構成	インストールされているバージョンに応じて切り替えて、プレイブックカード構成テーブルを決定します。 ケースに適用する前に構成設定をプレビューするには、[プレビュー] を選択します。
マネージャーメールテンプレート ID	[概要] サイドバーのマネージャー名のポップオーバーからマネージャーのメール ID が選択されている場合に表示されるメールテンプレートの Sys_id。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成設定 (続く)

プロパティ	説明
ケース属性をコピー	ケースのコピー時に自動入力される属性を編集するオプション。
コンテキストサイドパネル	
サイドバータブの表示	コンテキストサイドパネルのサイドバータブに関連付けられているテーブルのリスト。コンテキストサイドパネルでサイドバータブを非表示にするには、対応するテーブルエントリを JSON ファイルから削除します。
概要	
ケース制限	[概要] パネルに表示される最近のケースの最大数。 ケースフォームに適用する前に構成した設定をプレビューするには、[プレビュー] を選択します。
ポップオーバーの [マネージャー] フィールド	[概要] サイドバーからマネージャーの名前が選択されている場合にポップオーバーに表示されるフィールド。 ケースフォームに適用する前に構成設定をプレビューするには、[プレビュー] をクリックします。
ユーザーフィールド	[概要] パネルに表示されるユーザーを決定するフィールドと値のペア。 ケースフォームに適用する前に構成した設定をプレビューするには、[プレビュー] を選択します。
従業員情報を更新	[HR プロファイル] フォームで設定を構成するために移動するためのオプション。このオプションには、[概要] パネルの従業員に関連する情報が含まれます。 ケースフォームに適用する前に構成した設定をプレビューするには、[プレビュー] を選択します。
エージェントアシスト	
エージェントアシストの構成	関連するエージェントアシスト設定レコードのテーブル名と sys_id のリスト。 **注:** sys_id は、インスタンス内の各レコードを識別する一意の 32 文字の GUID (グローバル一意識別子) です。詳細については、「Unique record identifier (sys_id)」を参照してください。 ケースフォームに適用する前に構成した設定をプレビューするには、[プレビュー] を選択します。
テーブル構成	[テーブル構成] フォームでエージェントアシスト関連の検索結果を構成するオプション。
応答テンプレート	
応答テンプレート構成	関連する応答テンプレート設定レコードのテーブル名と sys_id のリスト。 ケースフォームに適用する前に構成した設定をプレビューするには、[プレビュー] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成設定 (続く)

プロパティ	説明
テーブル構成	[テーブル構成] フォームで応答テンプレート設定を構成するオプション。
実行手順	
実行手順の構成	[HR 実行手順] フォームに移動して、HR ケースの [実行手順] セクションを構成するオプション。
メールクライアントテンプレート	
メールクライアントテンプレートの構成	HR ケースの [メールテンプレート] セクションを構成するための [メールクライアントテンプレート] フォームに移動するオプション。
リスト	
リスト構成 ID	UX リストメニュー構成テーブルのリスト構成 [sys_ux_list_menu_config] レコードのsys_id。
ハイライト表示される値の構成 ID	UX ハイライト値の構成テーブルでハイライト表示される値の構成 [sys_ux_highlighted_value_config] レコードの Sys_id。
ケース作成	
ケース作成従業員フィールド	ケース作成ページに表示される従業員フィールド
ランディング ページ	
HR ケースカードの構成	
高優先度 HR ケース	ランディングページに表示される優先度の高いケースを決めるためのフィルター。 ユーザーがレコードを表示したとき、またはリストが空のときに表示されるテキストを設定することもできます。
最近更新された HR ケース	ランディングページに表示される最近更新された HR ケースを決めるためのフィルター。 ユーザーがレコードを表示したとき、またはリストが空のときに表示されるテキストを設定することもできます。
リスクのある HR ケース SLA	ランディングページに表示される優先度の高いケースを決めるためのフィルター。 ユーザーがレコードを表示したとき、またはリストが空のときに表示されるテキストを設定することもできます。
アナウンスメント	[スケジュールコンテンツ] ページに移動して、ランディングページの [お知らせ] セクションを構成するオプション。
クイックリンク	[スケジュールコンテンツ] ページに移動して、ランディングページの [クイックリンク] セクションを構成するオプション。
よく使用するアプリ	[スケジュールコンテンツ] ページに移動して、ランディングページの [よく使用するアプリ] セクションを構成するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ハイライト表示される値の条件フォーム

[ハイライト表示される値の条件 (Highlighted value condition)] フォームを使用して、フィールドをハイライト表示する条件を作成します。

ハイライト表示される値の条件フォーム

フィールド	説明
条件	ハイライト表示されるフィールドをトリガーする条件。
色	ハイライト表示されたフィールドの色。
アプリケーション	このハイライト表示に関連するアプリケーションのスコープ。
順番	条件が評価される順番。 同じフィールドをハイライト表示する条件が複数ある場合は、条件の低いものから高いものの順に評価されます。
ラベルを非表示	ラベル名を非表示に切り替えます。
ラベル	条件を満たすと表示されるハイライト表示されたフィールドの名前。
アイコンを表示	フィールドがハイライト表示されている時に行頭文字が表示されるように切り替えます。 例： 
値の上書き	テーブルのフィールド値を置き換えるテキスト。 [値の上書き (Value Override)] を指定しない場合、ワークスペースでテーブルのフィールド値がハイライト表示されます。値を指定すると、ワークスペースでフィールド値がテキストに置き換わり、ハイライト表示されます。例 - 

[一括ケース要求] フォーム

[一括ケース要求] フォームには、一括ケース要求を作成して同じタイプの HR ケースを作成できるようにするための情報が表示されます。

[一括ケース要求] フォーム

フィールド	説明
番号	自動的に生成される一括ケース要求番号。
名前	一括ケース要求を表す名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[一括ケース要求] フォーム (続く)

フィールド	説明
HR サービス	一括ケース要求に関連付けられた HR サービス。
ステータス	一括ケース要求のステータス。 一括ケース要求のステータスは次のとおりです。 • ドラフト：デフォルトのステータス。 • 準備完了：一括ケース要求のユーザーセグメントグループが作成されました。 • 進行中：要求は一括ケース要求の作成プロセス内です。
親ケースを作成 (Create parent case)	一括ケースに関連付けられる親ケースを作成するオプション。
作成者	一括ケース要求を作成するユーザーの名前。
選択されたユーザー数 (Selected user count)	一括ケース要求に対して選択されたユーザーの数。このフィールドの値は、ユーザーグループセグメントの作成時にユーザー選択フィールドから取得されます。
要求日時 (Requested time)	ケースを作成するために一括ケース要求が送信された日時。このフィールドの値は、ユーザーセグメントグループの作成時に自動入力されます。

HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook

現在、 HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook では、ライフサイクルイベントケースを解決するために必要なすべてのタスクとステップを表示して作業できる単一ペインを提供しています。

重要:

- HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース (クラシック) は現在廃止されており、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しています。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。
- HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic) の既存のユーザーの場合は、HR ケース管理向けエージェントワークスペース (構成可能) に移行して機能を拡張できます。「移行の指針」を参照してください。

注:
現時点では、ライフサイクルイベントケースのみがサポートされています。

すべてのケース情報を 1 つのペインに表示することで、最も優先度の高いものを迅速かつ簡単に決定できます。最優先度のケースがある場合は、次のことができます。

- さまざまな部門にまたがるすべての進行中のステップを表示できるため、さまざまなフォームを検索して開く時間の無駄がありません。
- すべての完了したアクションを表示できます。
- 次に何をすべきかを簡単かつ迅速に確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ライフサイクルイベントケース

1 つのライフサイクルイベントケースには複数のアクティビティセットが存在しており複数のアクティビティも含む場合があるため、すべてのアスペクトを表示できることは HR エージェントにとって非常に重要です。

[メニュー] ボタンを使用して、アクティビティセットを展開または折りたたみ、アクティビティセット内のアクティビティを表示できます。

アクティビティセット内で、すべてのタスク、ステータス、オーナーを表示し、アクションを実行できるようにすることができます。

注:
ライフサイクルイベントの詳細については、「エンタープライズ向けライフサイクルイベント」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) プレイブックの探索

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用して、ライフサイクルイベントケースを管理します。

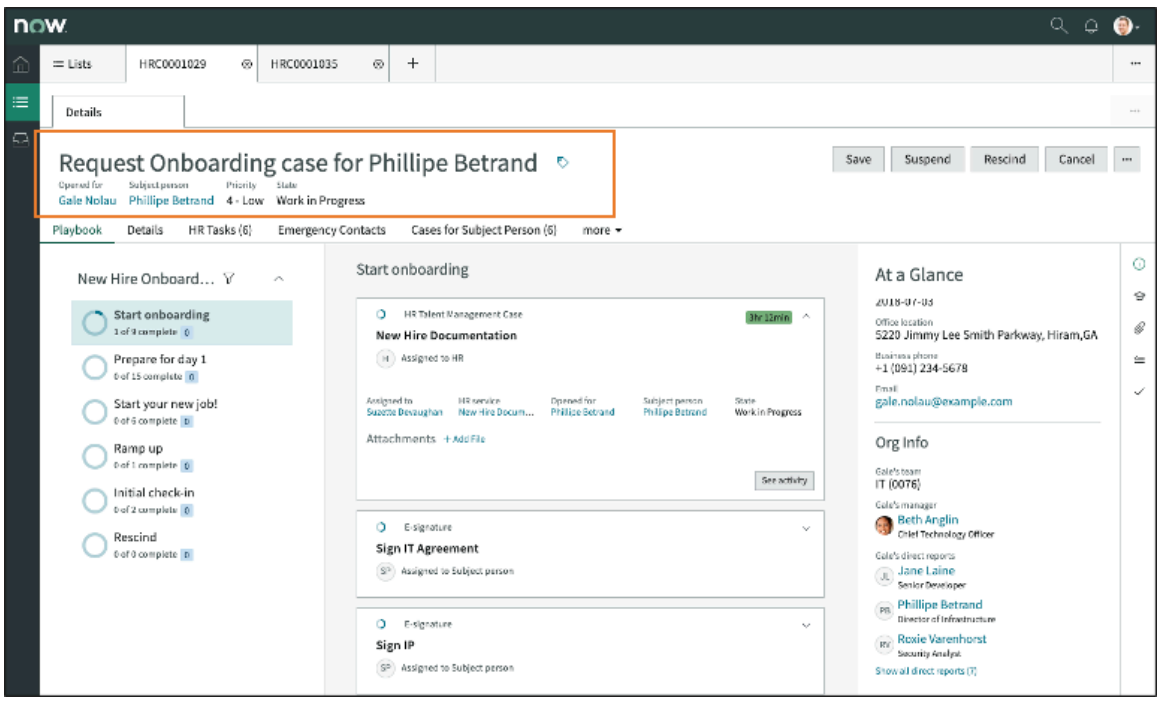
プレイブックを使用した HR エージェントワークスペース ケースフォーム

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でプレイブックをアクティブ化すると、[関連アイテム] メニューに **[Playbook]** タブが表示されます。

プレイブックヘッダー

プレイブックヘッダーには、アクティビティセットのタイトルが表示されます。

注:
ライフサイクルイベントの構造の詳細については、「ライフサイクルイベントの設定」を参照してください。



ステージパネル

プレイブックフォームの左側に、ライフサイクルイベントと各アクティビティセットを示すステージパネルが表示されます。各アクティビティセットの下には、完了したアク

自動翻訳

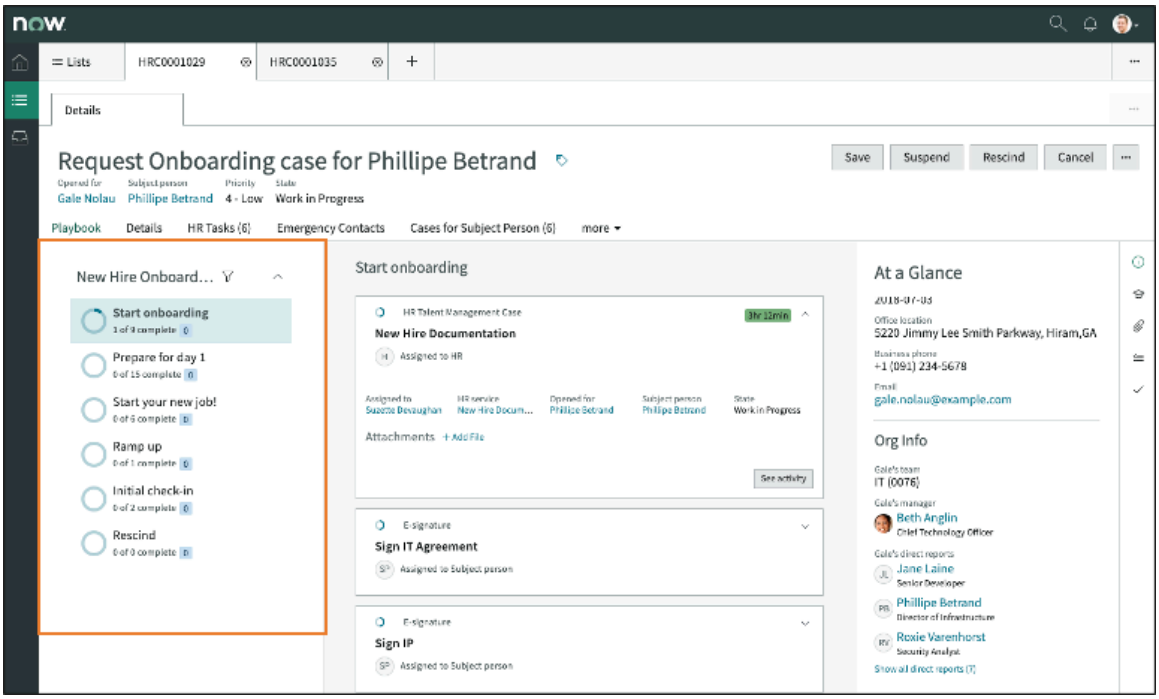
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ティビティの数とステータスサークルが表示されます。円内のチェックは、完了したアクティビティセットを示します。

プレイブックヘッダー内のチェックマークは、アクティビティセットが完了したことを示します。

アクティビティセットのアクティビティの数と完了したアクティビティの数をすばやく確認できます。

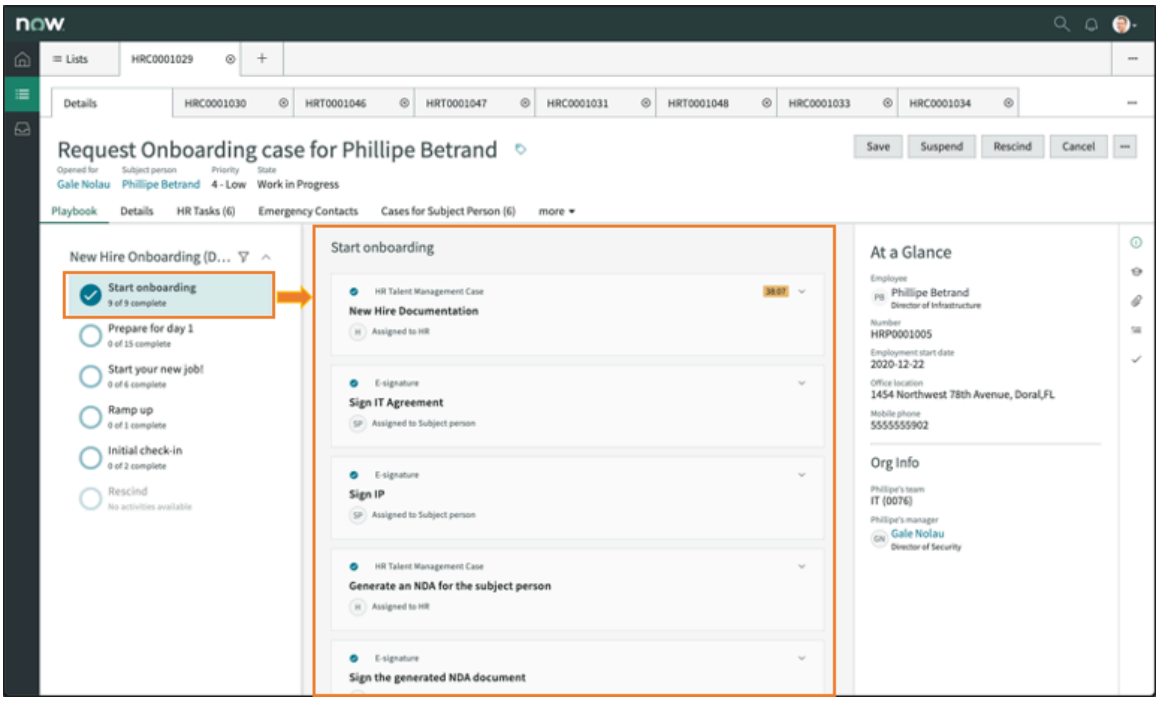
例では、アクティビティセット [オンボーディング開始 (Start onboarding)] に合計 9 件のアクティビティがあり、完了したアクティビティは 1 件 (1/9) です。



アクティビティストリーム

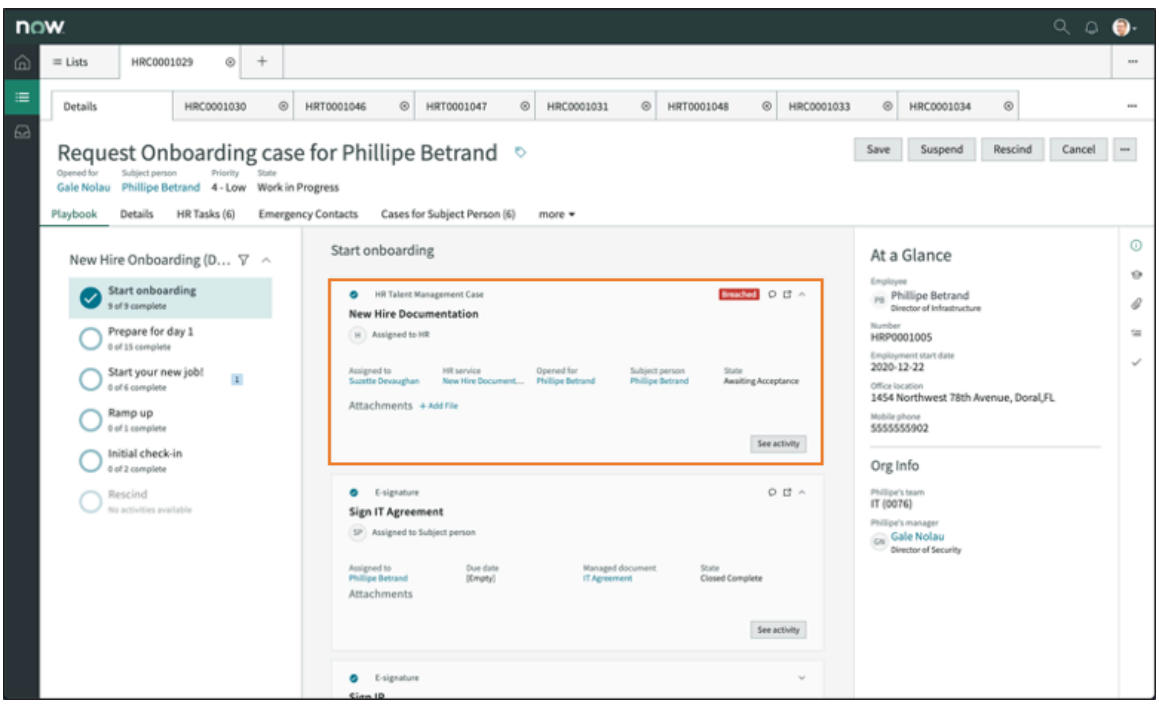
ステージパネル内のアクティビティセットをクリックすると、アクティビティセット内のすべてのアクティビティが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



HR カード

アクティビティをクリックしてアクティビティストリームからアクティビティにドリルダウンし、ケースまたはタスクに関する詳細を表示できます。



HR ケースは、別のウィンドウとタブで開かれます。

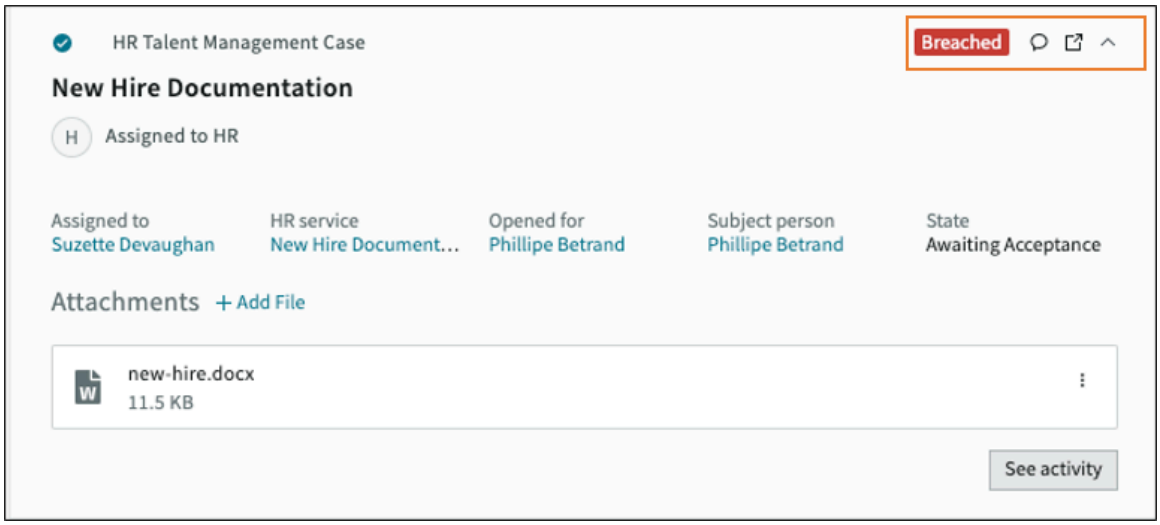
HR カードの詳細

アクティビティをクリックすると、[担当者]、**[HR** サービス]、[オープン対象者]、[対象者]、[状態]、および添付ファイルが表示されます。

画面上部にある HR プレイブックカードの右側には、一連のアイコンがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



左から 1 つ目のアイコンは、HR ケースまたはタスクのステータスを示します。カーソルを合わせると、SLA の詳細が表示されます。

[メモまたはコメントを追加] ( ) アイコンをクリックして、アクティビティに関連するコメントまたはメモを追加します。

コメントまたはメモを表示するには、[アクティビティの参照] ボタンをクリックします。

[オープンタスク] ( ) アイコンをクリックすると、HR ケースまたはタスクの詳細が表示されます。HR ケースまたはタブが表示された新しいタブが開きます。

[タスクを最小化] ( ) アイコンをクリックすると、HR ケースまたはタスクの詳細が閉じられます。

Playbook の他のエリアについては で説明します。

HR サービスデリバリ (HRSD) プレイブックの設定

エージェントがライフイベントケースの管理、追跡を簡単に行うことができるように、HR サービスデリバリ (HRSD) プレイブックを設定します。

アクティブ化

HR プレイブックをアクティブ化するには、ServiceNow Store に移動してインスタンスで使用できるようにする必要があります。

次のプラグインをアクティブ化します。

プレイブックエクスペリエンス Core [com.glide.playbook_experience.config]

次の 2 つのアプリケーションはストアから取得します。

- プレイブックエクスペリエンス [sn_playbook_exp]
- プレイブックエクスペリエンスコンポーネント [now_playbook_exp]

詳細については「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

HR カード

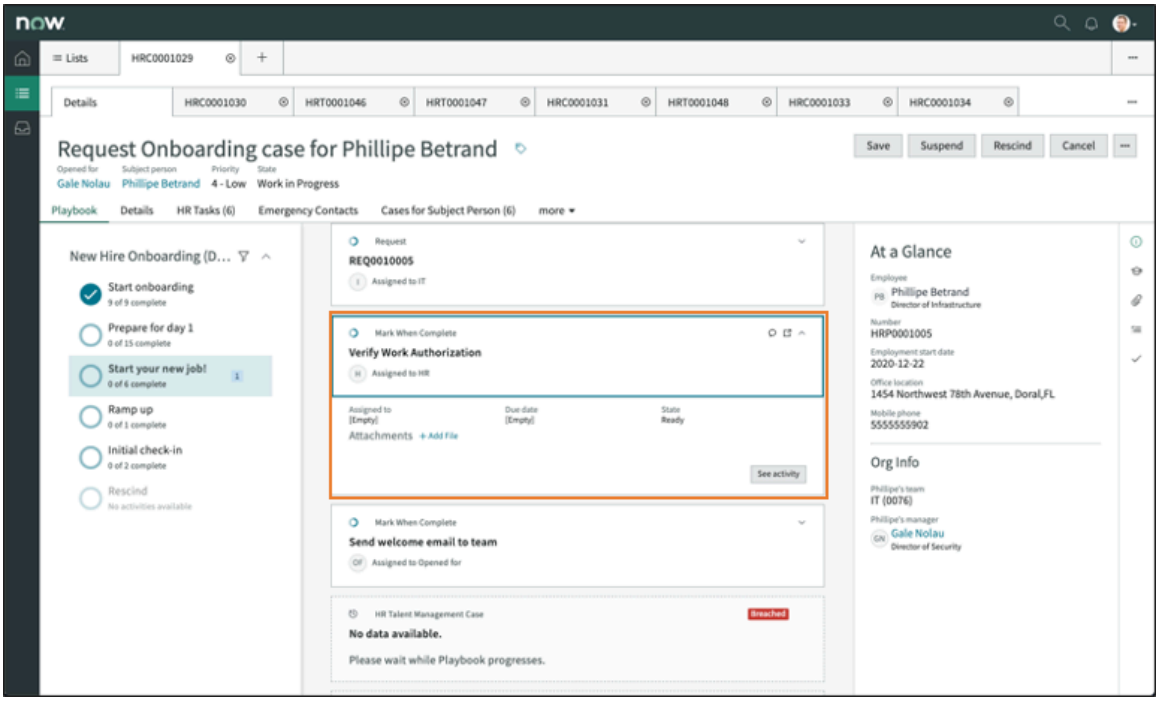
HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の下の [プレイブック] タブには HR カードがあります。

自動翻訳

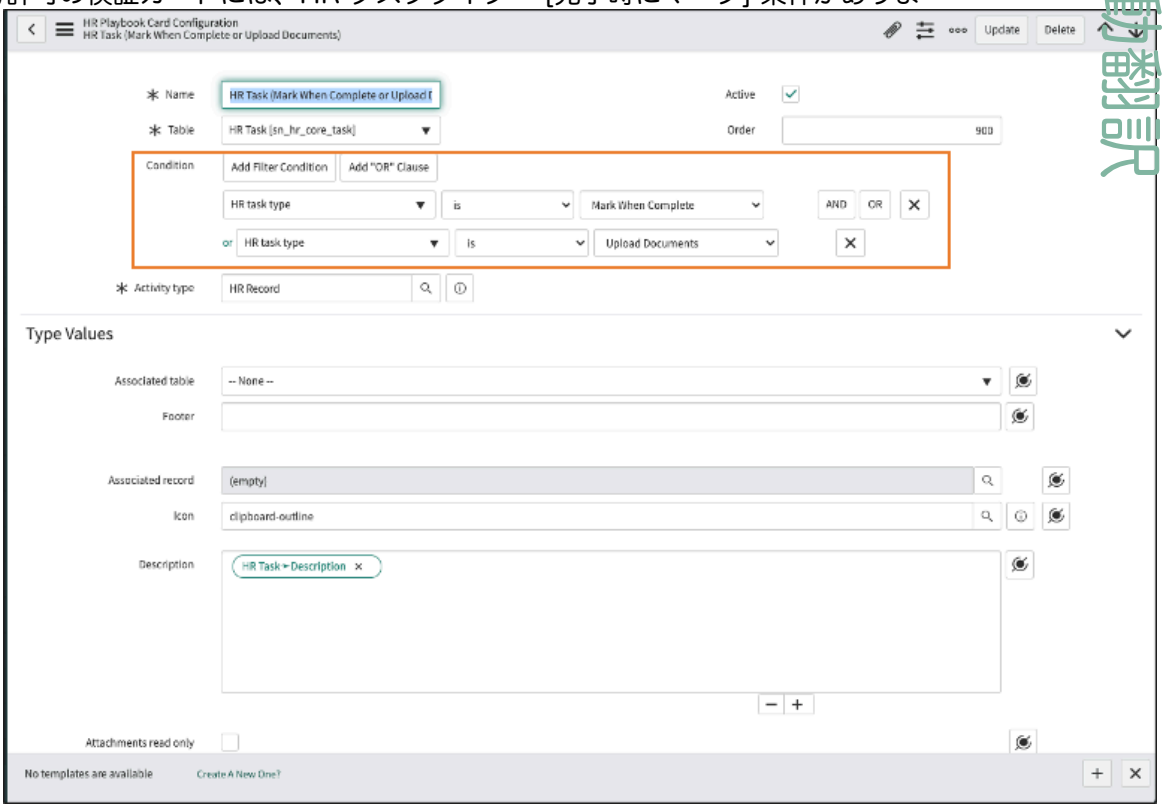
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR カードは、HR タスク、HR ケース、要求、インシデント、承認などのさまざまなレコードを表すことができるアクティビティセット内の各アクティビティを表します。

以下は、HR タスクレコードを示す HR カードの例です。



- 就労許可の検証カードには、HR タスクタイプ = [完了時にマーク] 条件がありま



す。

- 各アクティビティには、HR タスク、ケース、要求などが表示されます。アクティビティは、最も低いオーダーレコードと照合するように HR プレイブックカード構成テーブルを参照します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- HR プレイブックカード構成には、表示する値を決定するためのフィルターを含めることができます。
- カードを構成するには、HR プレイブックカード構成を使用します。
- 詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) プレイブックカードを構成する」を参照してください。

HR アドミニストレーターとして、これを使用して、各プレイブックがさまざまなタイプのレコード (HR ケース、タスクなど) について HR サービスデリバリ (HRSD) プレイブックを確認する方法を設定します。レコードタイプによって、表示する関連情報が異なります。

ベースシステムには、19 のレコードが用意されています。

注:
プレイブック構成の詳細については、「Set up a playbook (プレイブックの設定)」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) プレイブックカードを構成する

アクティビティセット内の各カードに表示される内容を表示および管理するには、プレイブックカード構成を使用します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ws.admin
各アクティビティは、レコード (HR タスク、HR ケース、要求など) の表示を試み、カード構成を実行して、テーブル内の最も低い順序番号のレコードを照合します。たとえば、「就労許可の検証」は、ベースシステムが提供する「完了時にマーク」カードです。

カード構成レコードのプロパティは、レコード (HR タスク、HR ケース、要求など) から入力されます。

注:
クラシック HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース および エージェントワークスペース for HR ケース管理 の場合、2 つの別々のデフォルトカード構成とアクティビティの上書きがあります。プロパティ *sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config* (デフォルト値 = false) は、それぞれの エージェントワークスペース がインストールされている場合に HR サービスデリバリ (HRSD) プレイブックに使用するカード構成を決定します。デフォルトでは、クラシックカード構成がカード構成で選択されます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **Playbook** カード構成.
2. フォームのフィールドに入力します。

[HR プレイブックカード構成] フォーム

フィールド	説明
名前	HR プレイブックカード構成を識別する名前。
テーブル	構成のレコードタイプ。 アクティビティセット (レーン) 内の各アクティビティに対してどのカードが表示されるかを決定します。カードが使用するプロパティも決定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
条件	タイプ値を HR プレイブックカードにレンダリングするかどうかを決定する条件。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
アクティビティタイプ	ライフサイクルイベントアクティビティからのアクティビティタイプ。アクティビティタイプには、承認、従業員アクティビティ、履行者アクティビティ、または通知などがあります。 **注:** 詳細については、「ライフサイクルイベントのサポートコンポーネントの設定」を参照してください。
有効	レコードが有効で使用可能かどうかを示します。
順序	アクティビティがこのレコードを照合する順序。最小値から評価されます。

[タイプ値] セクションでは、各カードの表示内容を決定します。

タイプ値

フィールド	説明
関連テーブル	現時点では適用されません。
フッター	HR プレイブックカードのフッターに表示する情報。 テキストを入力するか、[ピルピッカー] アイコン をクリックして、情報の配置を自動化するために選択できる参照を表示します。
関連レコード	現時点では適用されません。
アイコン	カードの左上に表示するアイコンが表示されます。 [リストから参照] アイコン をクリックして、表示するアイコンを選択します。
説明	カードに説明を表示するには、[ピルピッカー] アイコン を選択します。 **注:** これは自由形式のフィールドではありません。利用可能なものから選択する必要があります

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
添付ファイルは読み込み専用	オンにすると、既存の添付ファイルの読む込みのみが可能であることを示します。 **注:** これは読み込み専用フィールドで、アクティビティに添付ファイルを追加するためのものではありません。[添付ファイルソース] フィールドを参照してください。
役職	カードのタイトル。自由形式のテキストを入力するか、[ピルピッカー] アイコン をクリックした後にリストから選択することができます。
フォームのフィールド	レコードフィールドの行の下に表示されるフィールドの垂直列を表示します。 **注:** フィールドは、カードの少なくとも 1 つのボタンに [フォームフィールドが必要] と表示される場合に編集できます。 カンマ区切りのテキストを入力するか、[ピルピッカー] アイコン をクリックしてフィールドを選択することができます。 選択したフィールドは、カードの左側に列として表示されます。
SLA の表示	オンにすると、[SLA] アイコンがカードの右上に表示されます。 このアイコンは、SLA のステータスを表示します。
キャッチコピー	カード上部のタイトルの上に表示される情報を入力するか、選択します。
添付ファイルソース	添付ファイルのアップロードを許可する場合に使用します。 [associated_record] を選択すると、ユーザーはカードから添付ファイルをアップロードすることができます。
レコードフィールド	カードの上部のセクションに表示するフィールド。 カードに表示するフィールドのカンマ区切りリストを入力するか、[xx] アイコンをクリックして参照を選択します。
チェックリストの表示	オンにすると、アクティビティのチェックリストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ユーザーは、ケースフォームと同様にタスクを完了できます。
アサイン先	[担当者] エージェントを識別します。 自由形式のテキストを入力するか、[ピルピッカー] アイコン をクリックした後に参照から選択することができます。 名前はタイトルの横に表示されます。
フォームビュー	[フォームフィールド] と連携して、カードに表示するセクション全体を定義できます。

3. [送信] または [更新] をクリックします。

HR プレイブックエクスペリエンス

プレイブックエクスペリエンスを使用して、会社が使用するプレイブックを選択します。

基本的な HR サービスデリバリ (HRSD) プレイブックには、事前構成済みのプレイブックエクスペリエンスが含まれています。

プレイブックエクスペリエンスは、プレイブック構成とプレイブックアクティビティの上書きに関連付けられています。

プレイブック構成

- カードに [アクティビティステータス] アイコンを表示するかどうかを決定します。
- プレイブックフィルターで使用するフィールドを決定します。
- モデルを使用する前に 1 つのカード上に許可されるフォームフィールドの最大数を決定します。
- [SLA 時間] アイコンをカードに表示する条件を定義します。

プレイブックエクスペリエンス

プレイブックユーザーエクスペリエンスを制御します。

- 表示とアクティビティのフィルターを設定します。
- SLA 統合を提供します。
- アクセス制御を提供します。

アクティビティ上書き

ベースシステムでは、アクティビティ上書きを使用して、要求のリストカードと、タスクの折りたたみおよび展開を行うためのデフォルトレコードカードを表示します。アクティビティ上書きは、ユーザーに割り当てられたカード、期限切れのカード、SLA 違反のカードなど、エージェントにデフォルトで表示されるカードの展開にも使用されます。

アクティビティ上書きでは、展開されたカードと折りたたまれているカードのロジックと条件を制御します。

カードごとに次の 3 つのデフォルトを上書きすることができます ([上書き対象] タブから)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 使用されているカードのタイプ (デフォルトカード、リストカード、レコード作成カード、ナレッジカードなど)。
- 展開ステータス (デフォルトでは、プレイブックがロードされるとこのカードを開きます)。
- 必要なロール (このカードを特定のロールに制限します)。

アクティビティアクション

フォーム、条件、およびスクリプトを使用して追加するなどのプレイブックアクション、およびどのボタンをカードに表示するかを定義します。次のボタンを構成できます。

- ボタンが表示される場所。
- ボタンのタイプと色。
- ボタンの実装方法 (サーバースクリプト、クライアントアクション、または UI コンポーネントモーダル)。

アクティビティアクションでは、次のような機能を持つボタンとアイコンを表示することもできます。

- コンポーネントを表示する (承認者を追加、または完了してクローズ)。
- レコードを更新する (ステータスの変更)。

デフォルト構成を変更するには、「プレイブックエクスペリエンス構成を更新する」を参照してください。

HR プレイブックエクスペリエンスの構成

プレイブックエクスペリエンスを使用して、デフォルトの プレイブックエクスペリエンス構成を変更します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ws.admin

注:
変更するには、まず HR プレイブックエクスペリエンスレコードをクローンします。

手順

1. 移動先 すべて > プレイブックエクスペリエンス > プレイブックエクスペリエンス.
2. **[HR** プレイブック] を選択します。
3. [プレイブック構成] タブを選択し、**[true]** を選択します。
   フォームフィールドの詳細については、「プレイブックエクスペリエンス構成を更新する」を参照してください。
4. [プレイブックアクティビティの上書き] タブとアクティビティ上書きを選択します。
   フォームフィールドの詳細については、「プレイブックアクティビティの上書きのセットアップ」を参照してください。
5. 編集または作成したら、[更新] または [送信] をクリックします。

HR プレイブックアクティビティの上書きの構成

HR プレイブック内のアクティビティのデフォルトの動作に対して、オプションのアクティビティ上書きを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ws.admin

注:
アクティビティの上書きは、システムプロパティ *sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config* の影響を受けます。

このシステムプロパティが true の場合、エージェントワークスペース for HR ケース管理プレイブックカード構成が使用され、そのアクティビティの上書きが適用されます。このシステムプロパティが false (デフォルト値) の場合、Classic HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース プレイブックカード構成が使用され、そのアクティビティの上書きが適用されます。

プレイブックエクスペリエンスからプレイブックアクティビティの上書きにアクセスすることもできます。「HR プレイブックエクスペリエンスの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > プレイブックエクスペリエンス > アクティビティ上書き.
2. アクティビティ上書きまたは [新規] を選択します。
   フォームフィールドの詳細については、「プレイブックアクティビティの上書きのセットアップ」を参照してください。
3. 編集または作成したら、[更新] または [送信] をクリックします。

HR プレイブックアクティビティアクションの構成

プレイブックアクションを使用して、ユーザーがアクティビティを完了 (ボタンとリストの追加) し、アクティビティをスキップできるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ws.admin

手順

1. 移動先 すべて > プレイブックエクスペリエンス > アクティビティアクション.
2. フォームフィールドを入力または編集します。
   フォームフィールドの詳細については、「Customize Playbook actions (プレイブックアクションのカスタマイズ)」を参照してください。
3. 編集または作成したら、[更新] または [送信] をクリックします。

HR サービスデリバリ (HRSD) プレイブックの使用

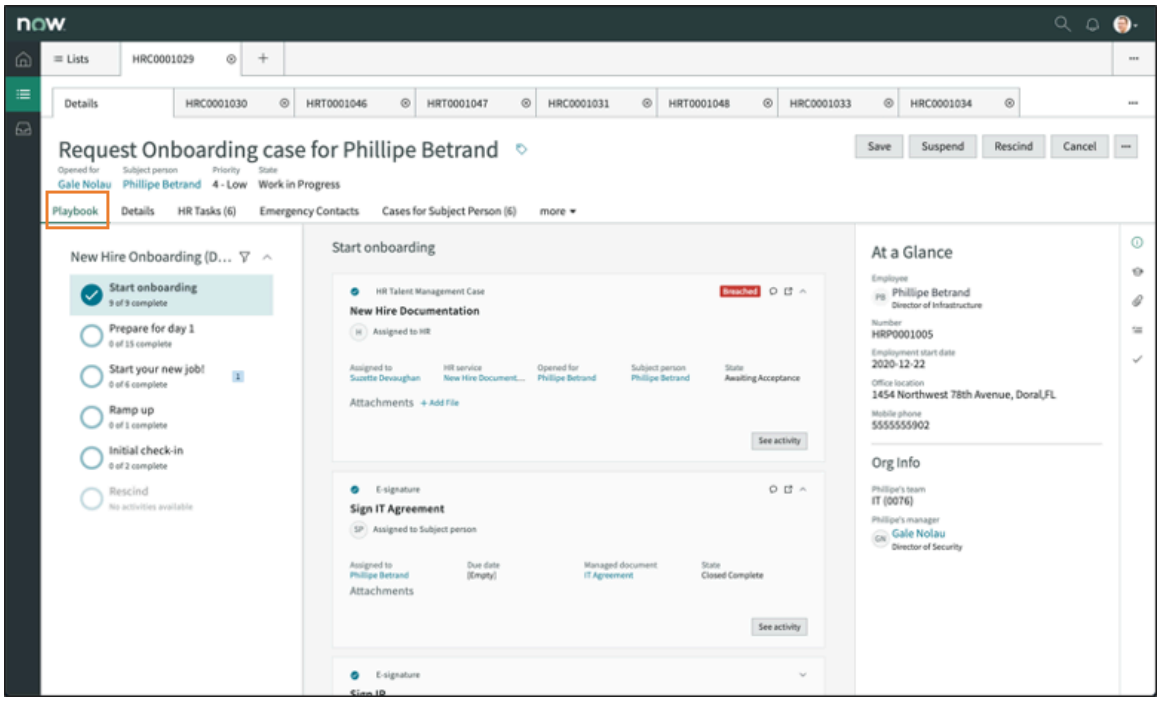
現在、HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook はライフサイクルイベント HR ケースでのみ使用できます。

プレイブックは、LE ケースを表示した後、[HR エージェントワークスペース] フォームのタブとして表示されます。

注:
[プレイブック] タブは、HR ケースが [準備完了] または [対応中] に移動された後にのみ表示されます。これにより、ライフサイクルイベントがトリガーされ、すべての起動済みアクティビティに対してデータが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[プレイブック] タブを選択すると、すべてのライフサイクルイベントアクティビティとその子タスクを 1 つのペインで表示し、作業することができます。

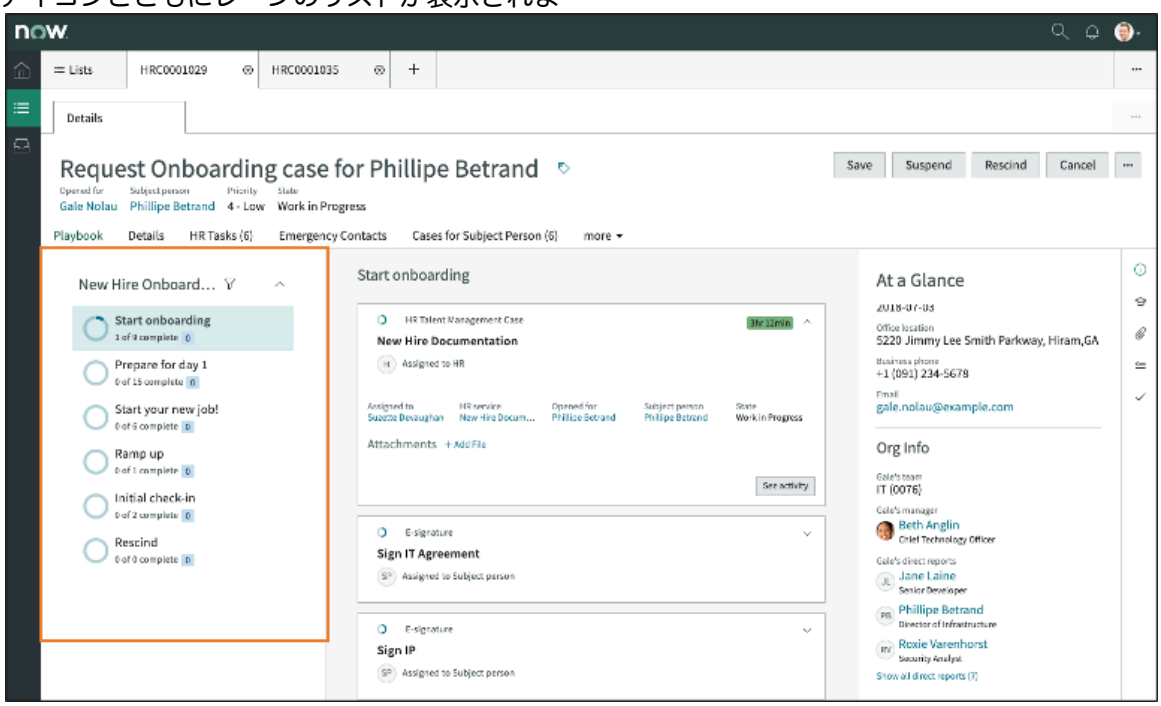
注:
ワークフローの一部ではない、アドホックに作成されたタスクはタブには表示されませんが、通常の関連リストでアクセスできます。

ライフサイクルイベント

ライフサイクルイベントのタイトルは、ステージパネル上部の [プレイブック] タブの下に表示されます。

アクティビティセット

ライフサイクルイベントの説明の下に、[ステータス] アイコンとともにレーンのリストが表示されます。



自動翻訳

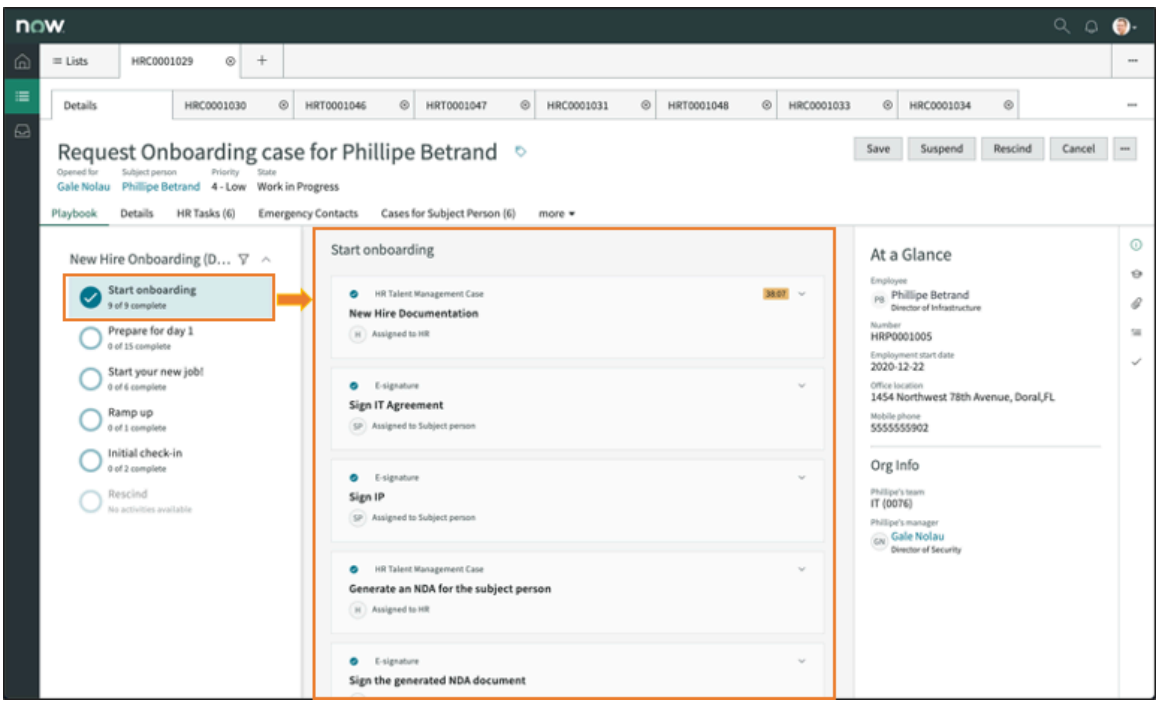
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規雇用オンボーディング (デモ) のライフサイクルイベントには、次の 5 つのアクティビティセットがあります。

- オンボーディングの開始
- 1 日目の準備
- 新しいジョブを開始します。
- ランプアップ
- 最初のチェックイン

アクティビティ

アクティビティセットをクリックして、関連付けられたアクティビティを表示します。



HR プレイブックでメモまたはコメントを追加する

プレイブックから HR ライフサイクルイベントケースに作業メモまたはコメントを追加できます。

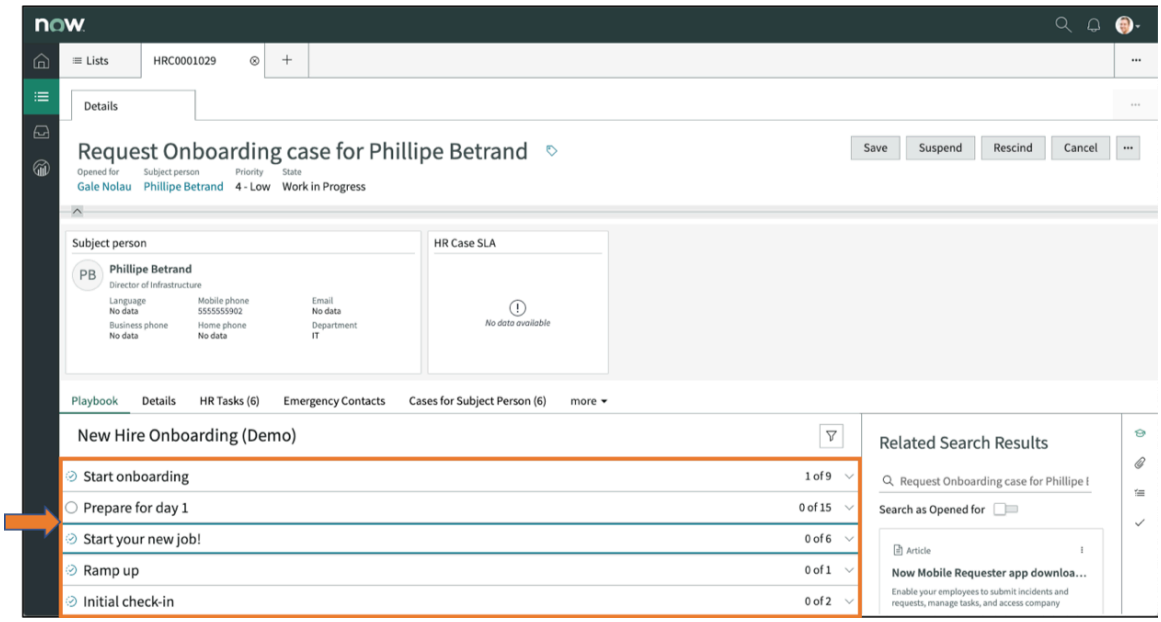
始める前に

必要なロール：sn_hr_le case_writer

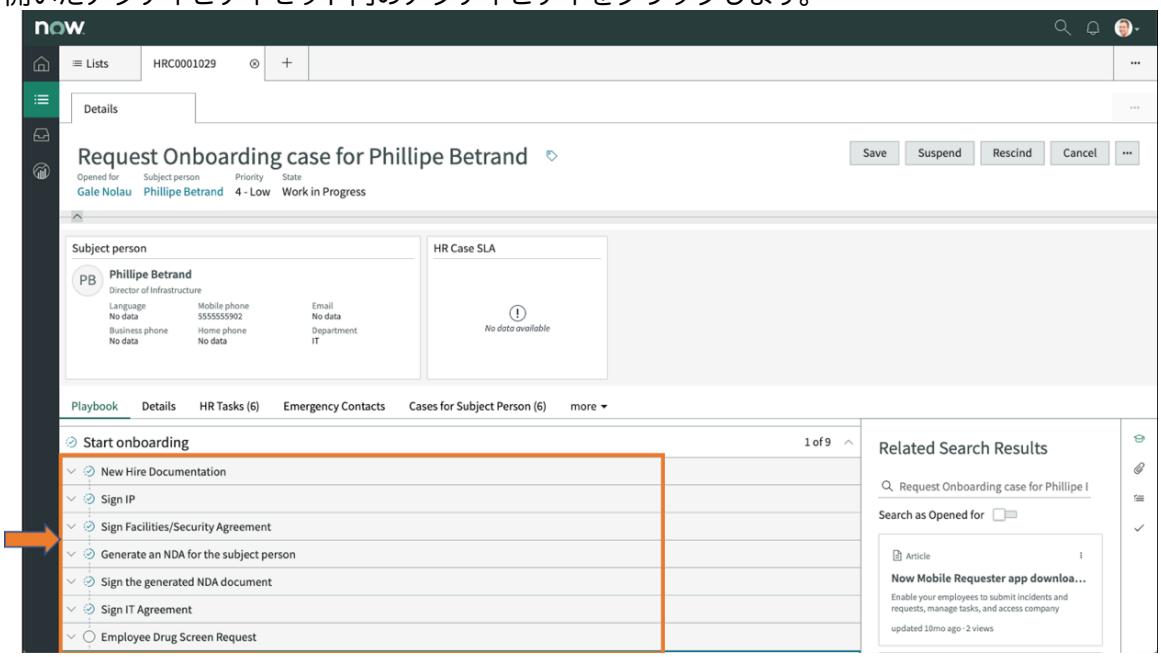
手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. ライフサイクルイベントケースを選択します。
3. アクティビティセットをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



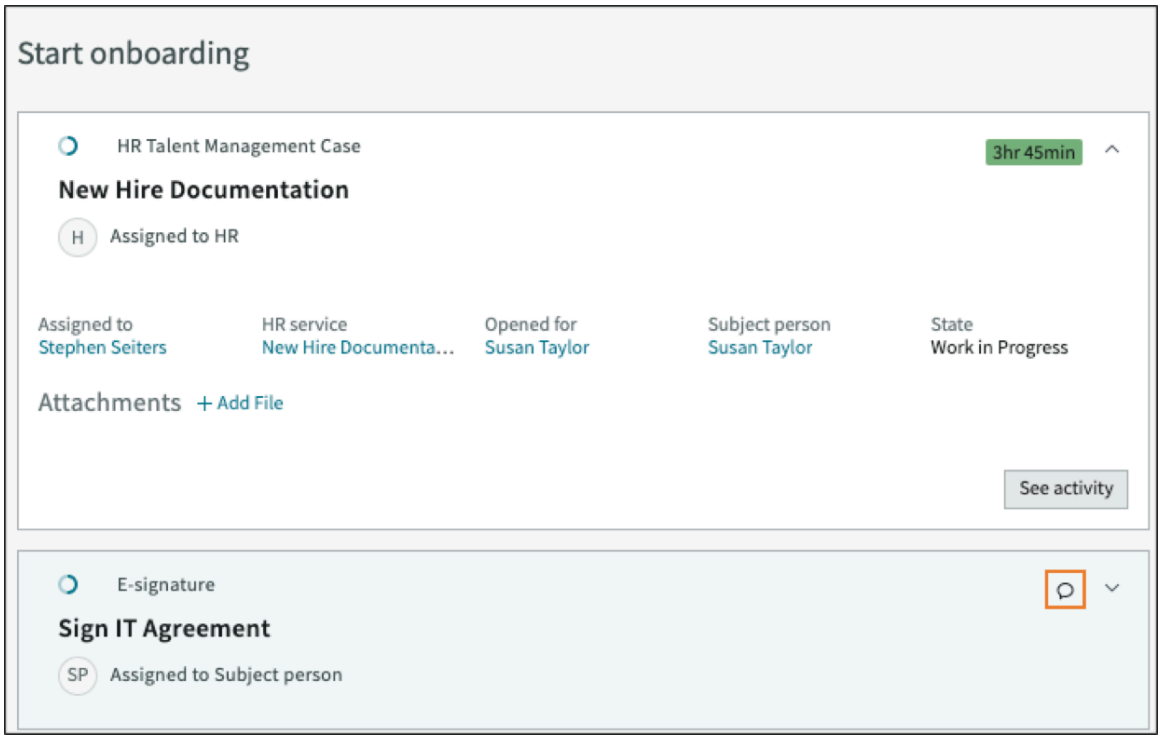
4. 開いたアクティビティセット内のアクティビティをクリックします。



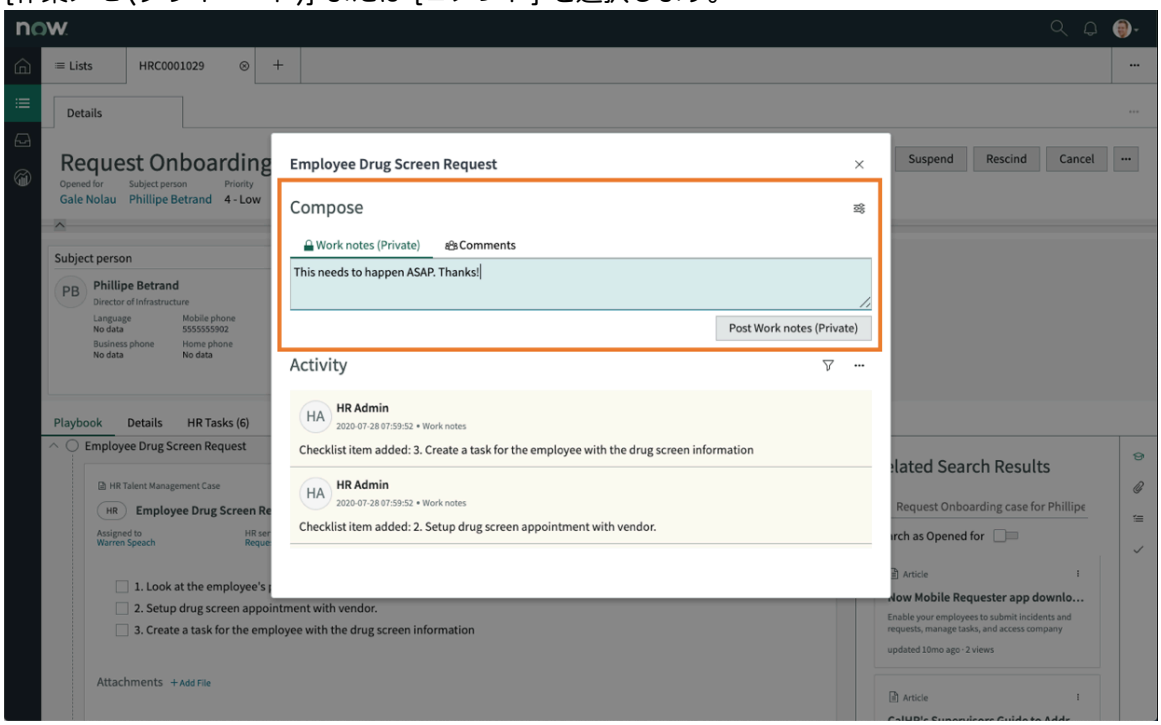
5. [メモまたはコメントを追加] アイコン をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. [作業メモ (プライベート)] または [コメント] を選択します。

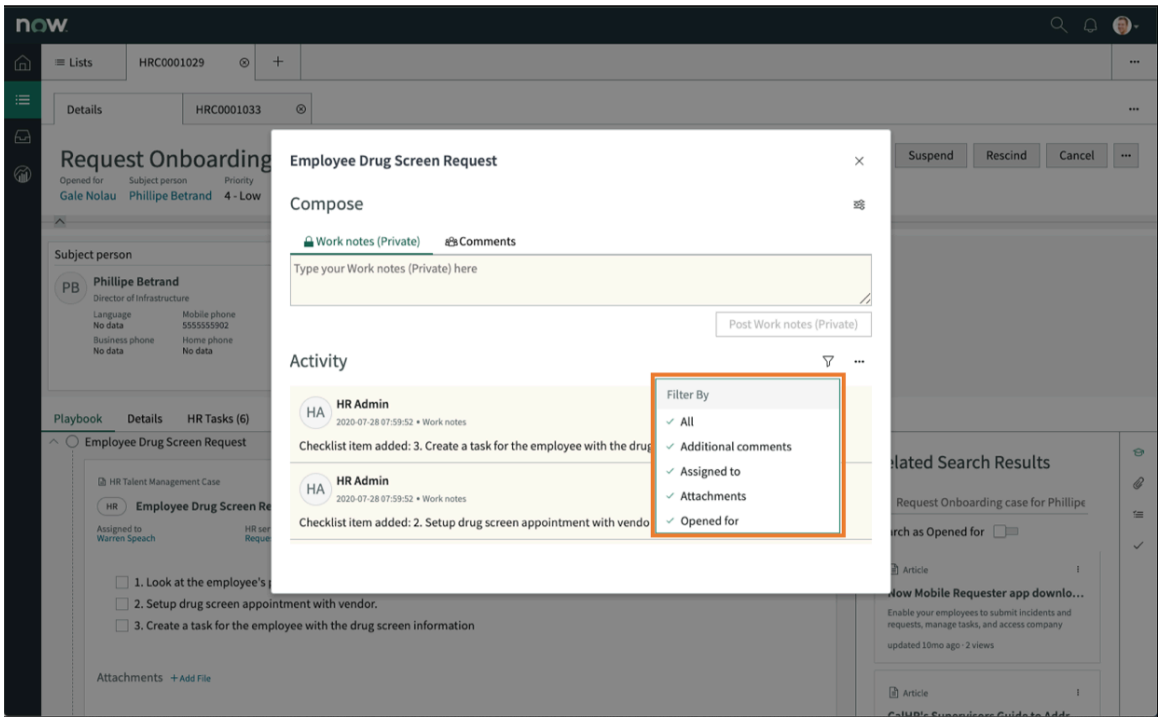


7. テキストを入力し、[作業メモ (プライベート) を投稿する **(Post Work notes (Private))]** または [コメントを投稿 **(Post Comments)]** をクリックします。

8. アクティビティ別にフィルタリングするには、[フィルター基準] アイコン をクリックします。

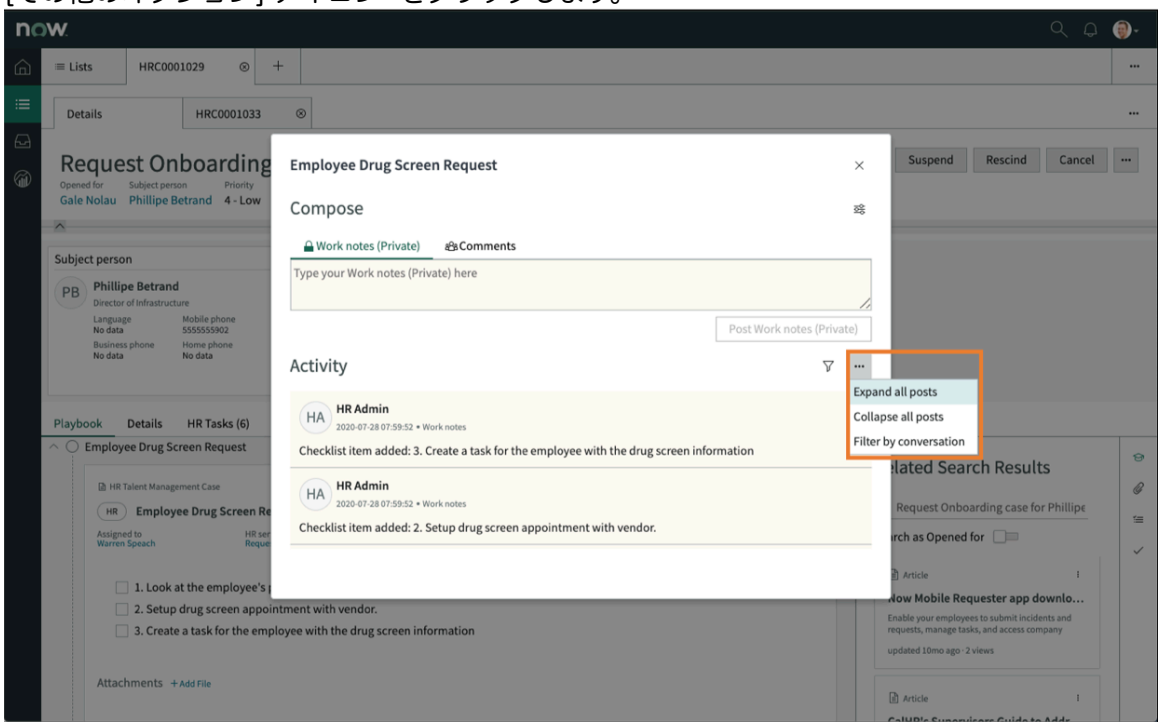
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. アクティビティを表示するフィルターをオンにします。

10. [その他のオプション] アイコン をクリックします。



11. アクティビティを表示するために使用するフィルターを選択します。

HR プレイブックでケースまたはタスクを開く

プレイブックから HR ライフサイクルイベントケースでサブケースまたはタスクを開くことができます。

始める前に

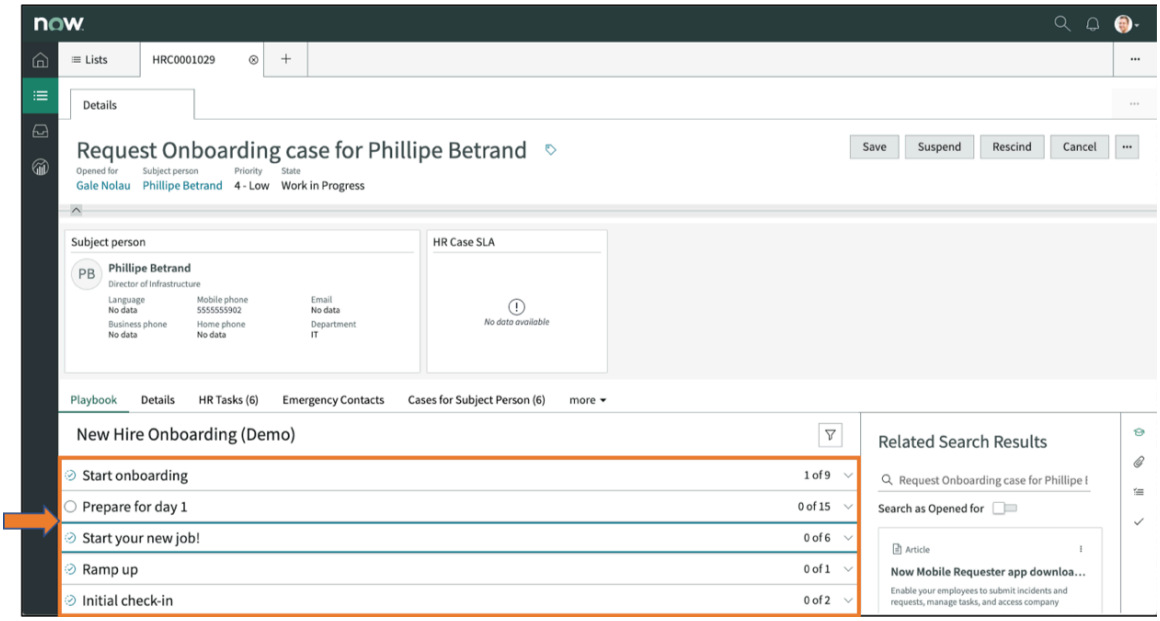
必要なロール：sn_hr_le case_writer

自動翻訳

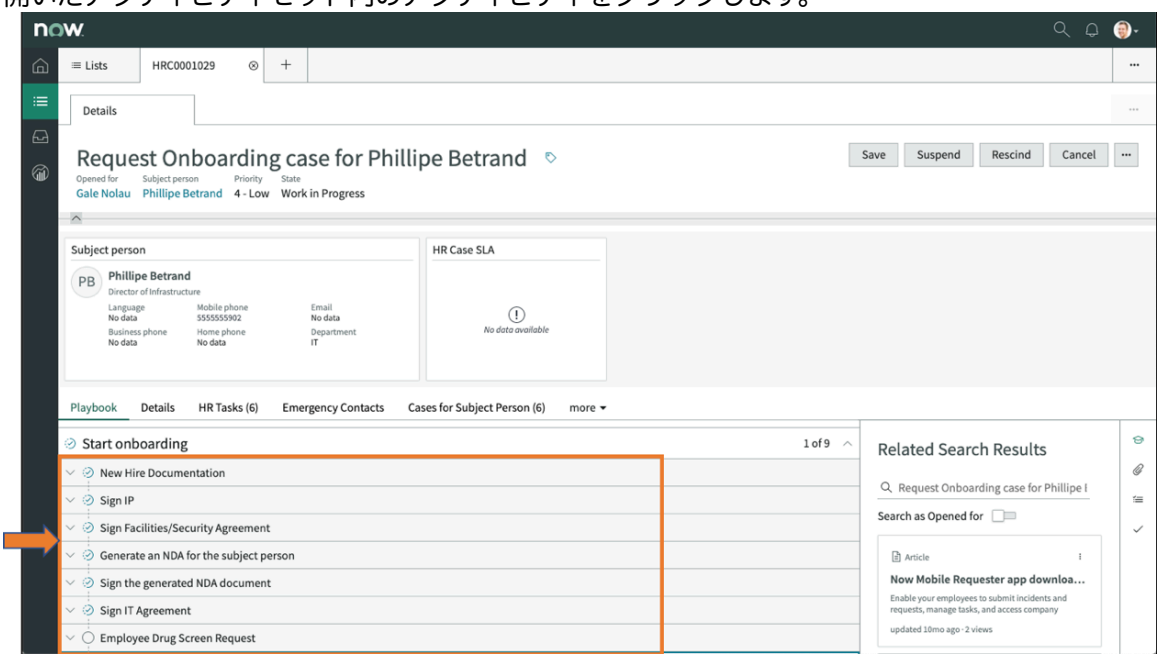
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. ライフサイクルイベントケースを選択します。
3. アクティビティセットをクリックします。



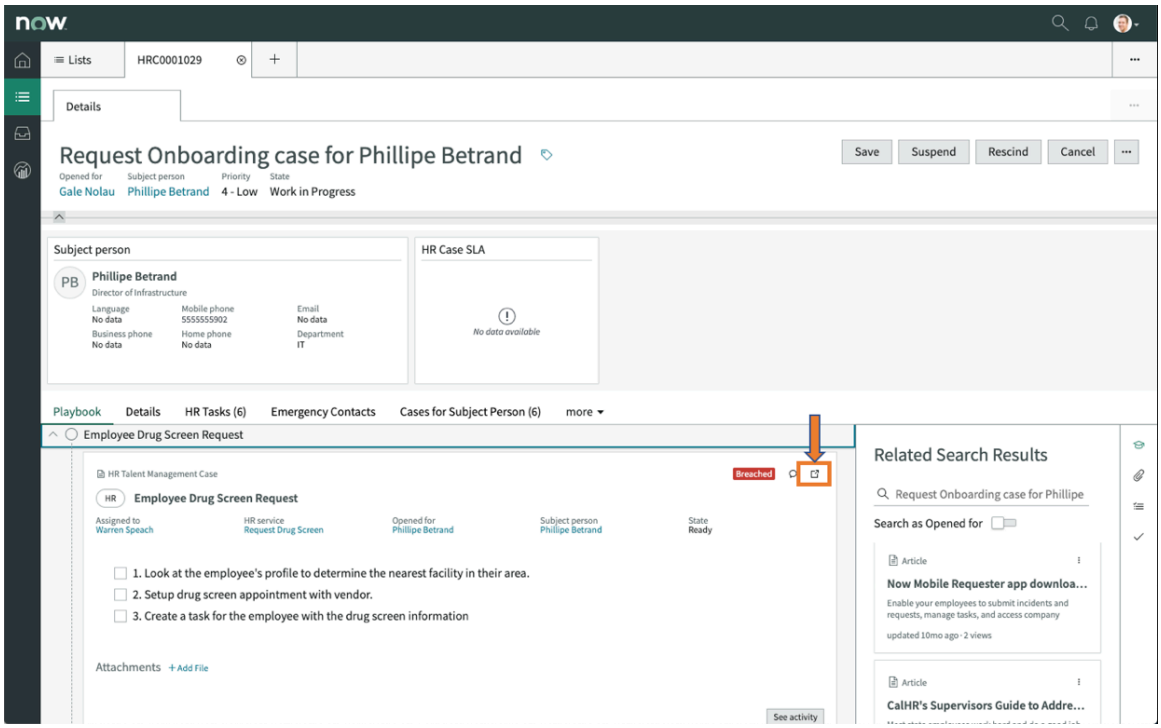
4. 開いたアクティビティセット内のアクティビティをクリックします。



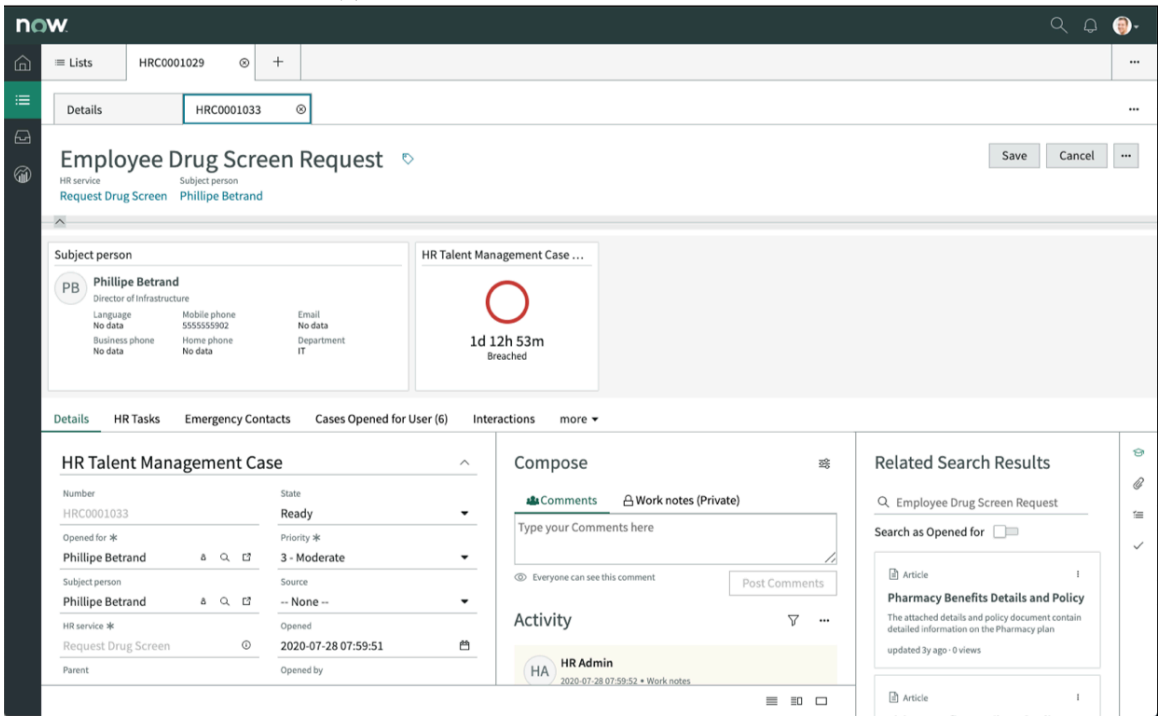
5. [オープンタスク] アイコン をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. サブケースまたはタスクの詳細が表示されます。



7. 編集して [保存] をクリックすることができます。

8. プレイブックに戻るには、[詳細] タブをクリックします。

HR プレイブックアクティビティの参照

アクティビティストリームは、HR プレイブックからモーダルで表示できます。

始める前に

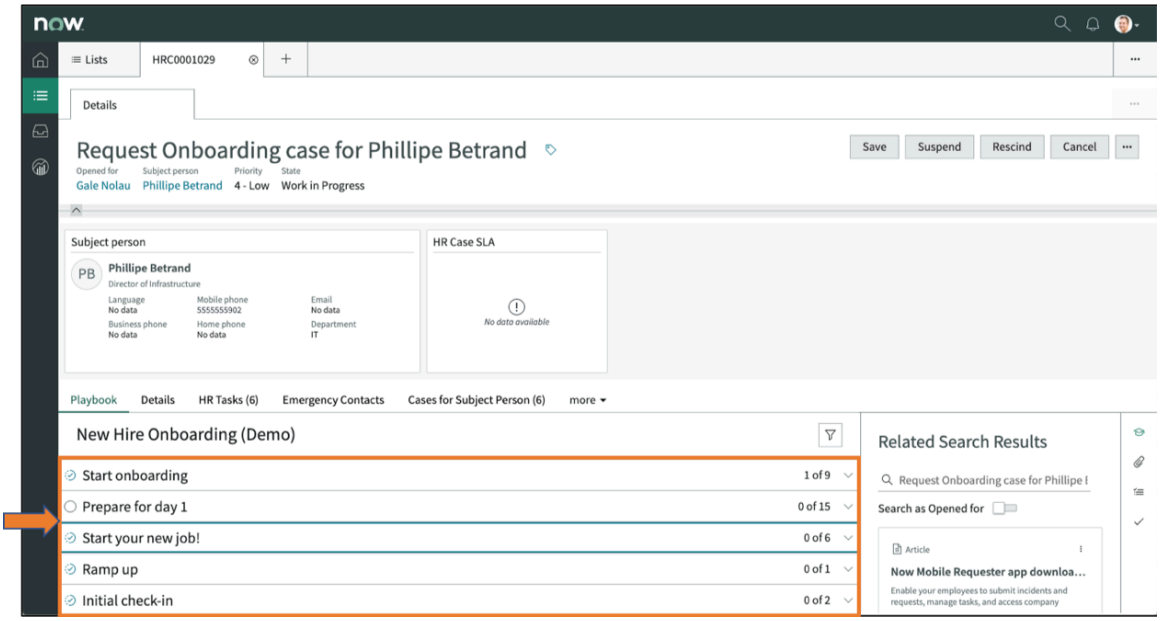
必要なロール：sn_hr_le case_writer

自動翻訳

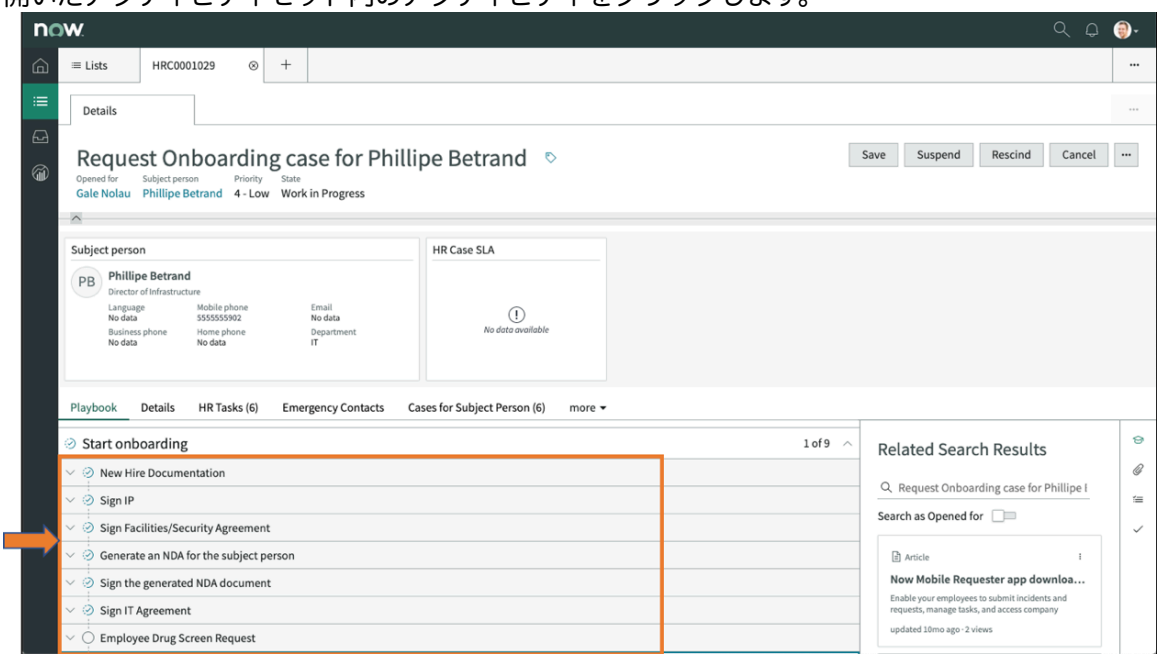
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. ライフサイクルイベントケースを選択します。
3. アクティビティセットをクリックします。



4. 開いたアクティビティセット内のアクティビティをクリックします。

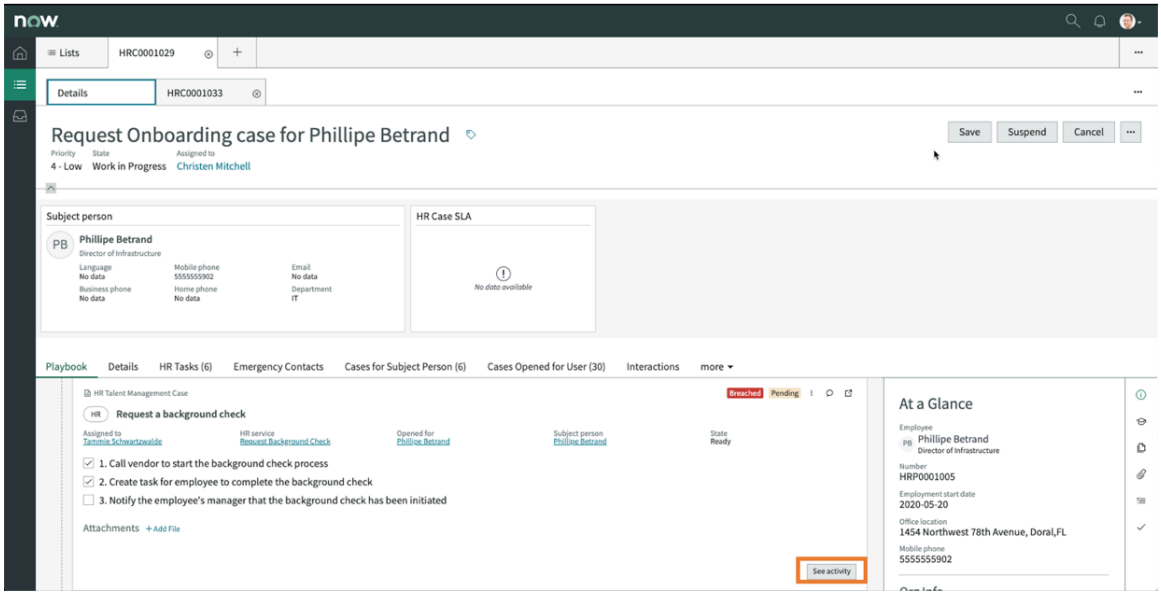


5. [アクティビティの参照] ボタンをクリックします。

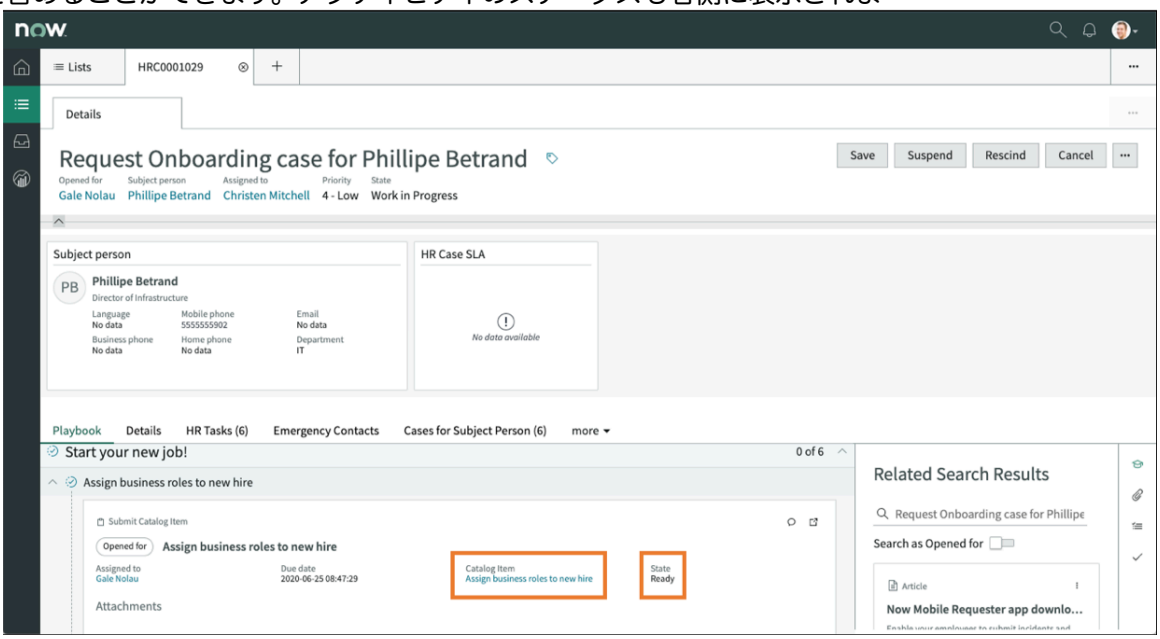
> **注:**
> ケースカードにアクセスでき、ケースにアサインされていないエージェントのみがこのボタンを表示できます。担当者エージェントにはこのボタンは表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



アクティビティには、トレーニング、ビデオ、またはカタログアイテムへのリンクを含めることができます。アクティビティのステータスも右側に表示されます。



注:
[カタログアイテム] リンクをクリックすると、一般的なカタログページが開きます。

HR プレイブック添付ファイルの追加

アクティビティに応じて、プレイブックから添付ファイルを追加できます。

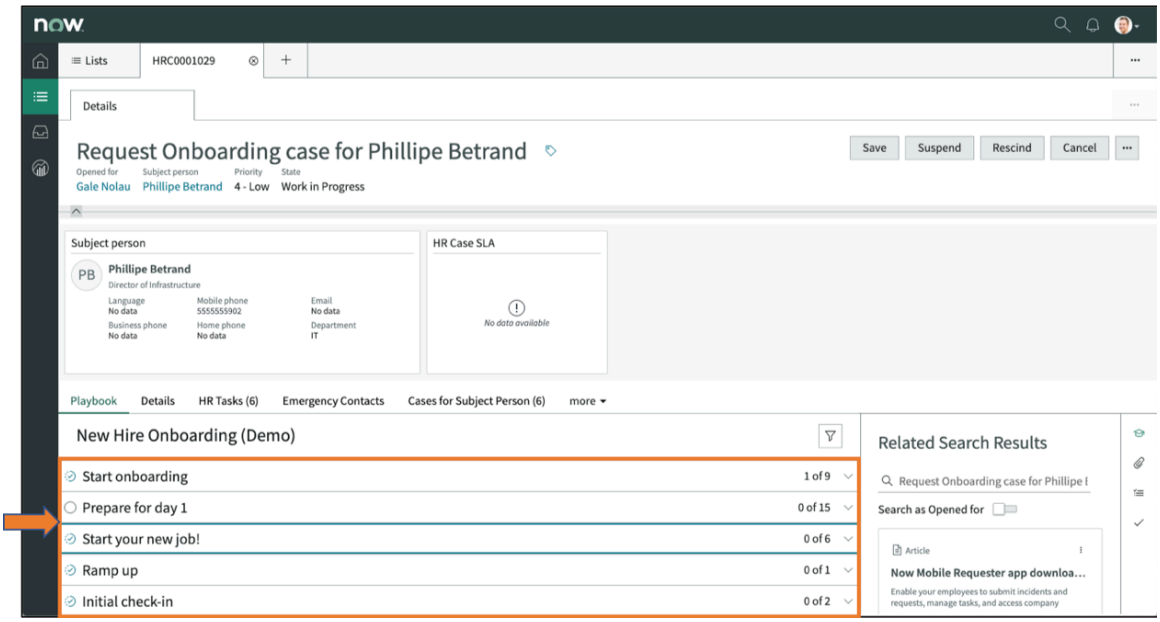
始める前に
必要なロール：sn_hr_le case_writer

手順

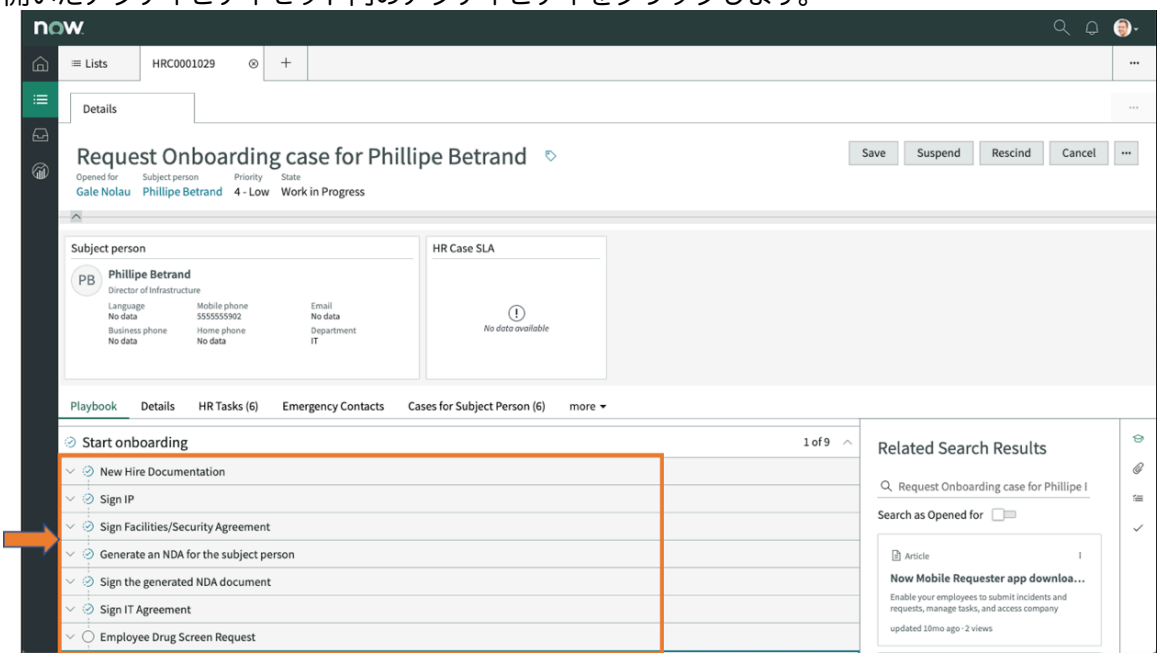
1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. ライフサイクルイベントケースを選択します。
3. アクティビティセットをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



4. 開いたアクティビティセット内のアクティビティをクリックします。



5. **[+** ファイルを追加 **(+Add File)]** をクリックします。

6. アップロードするファイルを選択し、[開く] をクリックします。

HR プレイブックアクティビティの取り消し

取り消しプロセスを使用して、ライフサイクルイベントケースで行った作業をキャンセルして元に戻すことができます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le case_writer
詳細については、「ライフサイクルイベントの取り消しプロセスを設定する」を参照してください。

手順

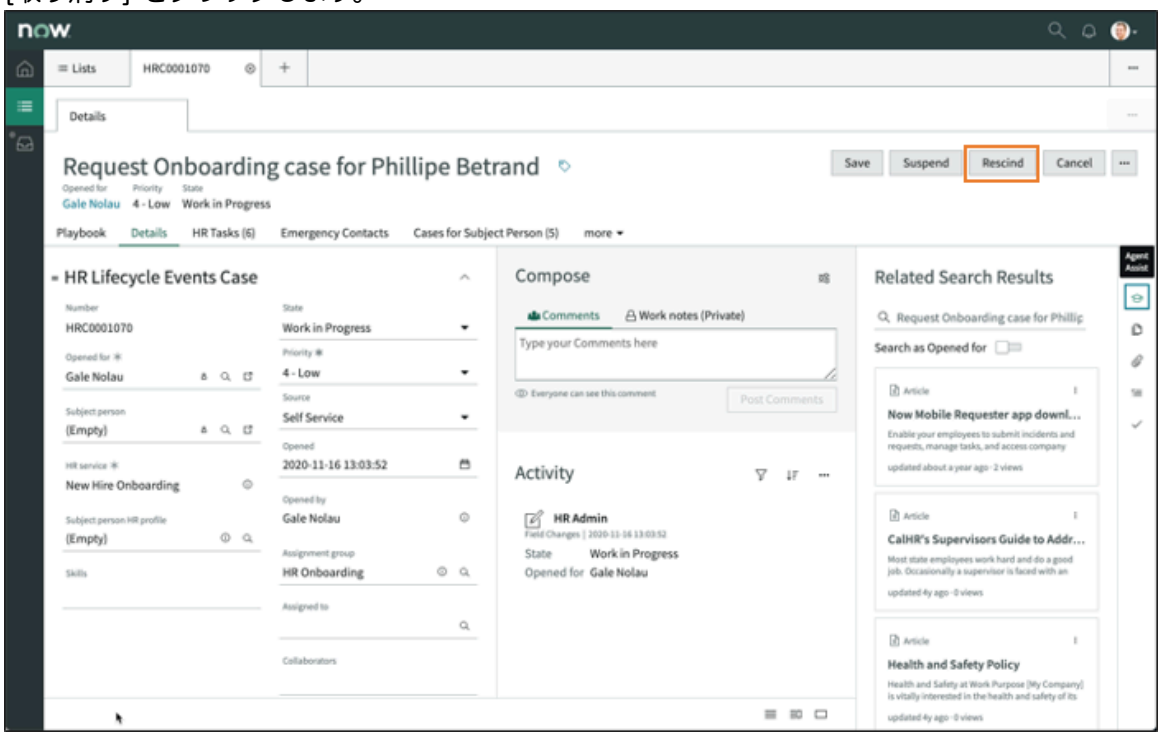
1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.

2. ライフサイクルイベントケースを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [取り消す] をクリックします。



4. ケースを取り消す理由を入力します。

> **注:**
> 取り消しを元に戻すことはできないため、注意して続行してください。

5. [**OK**] をクリックします。
   取り消しアクティビティが表示され、以降のアクティビティセットがキャンセルされます。

オープン対象者または対象者に送信されたメールの表示

HR エージェントは、ライフサイクルイベントケースのオープン対象者または対象者へのメールを表示できます。

始める前に

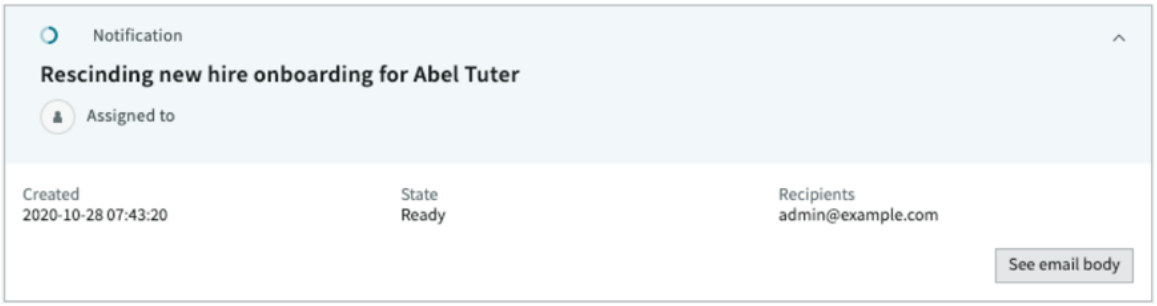
必要なロール：sn_hr_le case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. ライフサイクルイベントケースを選択します。
3. アクティビティセットを選択します。
4. 任意のアクティビティで [メール本文を表示] ボタンがある場合は、そのボタンをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. メールの右上隅にある **[X]** をクリックして、メールを閉じます。

HR サービスデリバリエージェントワークスペースとのデータ連携 ユニバーサル要求

HR サービスデリバリエージェントワークスペースと ユニバーサル要求 アプリケーションを統合することで、サービス要求の作成中に従業員に一貫したユーザーエクスペリエンスを提供できます。

重要:

- HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース (クラシック) は現在廃止されており、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しています。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。
- HR サービスデリバリエージェントワークスペース (Classic) の既存のユーザーの場合は、HR ケース管理向けエージェントワークスペース (構成可能) に移行して機能を拡張できます。「移行の指針」を参照してください。

概要

従業員が 従業員センター で [ヘルプの要求] オプションをクリックすると、ユニバーサル要求が作成されます。ユニバーサル要求ルーティングエージェントは、(HR 部門関連として) 問題を分析し、そのユニバーサル要求から HR ケースを作成します。HR エージェントによってケースが解決されると、HR ケースのステータスが [承認待ち] に変わります。自動的に、ユニバーサル要求状況が [応答待ち] に変わります。最後に、従業員が解決を受け入れると、ユニバーサル要求はクローズされ、HR ケースがクローズされます。

HR エージェントは、解決の有無にかかわらずいつでもユニバーサル要求キューに HR ケースをルーティングすることができます。

問題、部門間転送、および作業メモに取り組んでいるユーザーといった重要な詳細はすべてユニバーサル要求チケットに記録されるため、要求を作成した従業員は詳細に把握できます。

必要なプラグインのアクティブ化

ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：ワークスペース (com.sn_hr_agent_workspace) およびユニバーサル要求 (com.snc.universal_request) プラグインをアクティブ化すると、次のことがわかります。

- ユニバーサル要求 フォームには、HR ケースを作成するための UI アクションがあります。
- [ユニバーサル要求] フィールドは、HR ケースがユニバーサル要求レコードに関連付けられている場合にのみ、HR ケースフォームに表示されます。
- [転送] ボタンが HR ケースフォームに表示され、HR エージェントは HR ケースをユニバーサル要求、別の部門、またはサービスにルーティングできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

での ユニバーサル要求 からの **HR** ケースの作成 **HR** サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース

ユニバーサル要求レコードから HR ケースを作成し、顧客へのサービスをできるだけ早く復旧します。HR ケースレコードを作成した後、潜在的なソリューションを調査できます。

始める前に
必要なロール：routing_agent および sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** エージェントワークスペース.
2. 移動先 ユニバーサル要求 > すべて.
3. HR ケースを作成するユニバーサル要求レコードを開きます。
4. **[HR** ケースを作成] をクリックします。
5. HR ケースフォームの必須フィールドに入力します。

   注:
   [従業員情報] フィールドの値は、ユニバーサル要求から HR ケースに自動的にコピーされます。

   [新規ケースの作成] フォーム

フィールド	説明
COE	センターオブエクセレンス
HR サービス	HR サービスタイプ
オープン対象者	チケットのオープン対象者
対象者	対象者
作業メモ	その他のメモ (ある場合)

6. [送信] をクリックします。
   HR ケース番号がユニバーサル要求フォームの [プライマリチケット] フィールドに表示され、チケットが [関連チケット] 関連リストに表示されます。また、HR ケースの作成元のユニバーサル要求番号は、HR ケースフォームの [ユニバーサル要求] フィールドに表示されます。

での ユニバーサル要求 の **HR** ケースの作業 **HR** サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース

ユニバーサル要求から開始された HR ケースの解決策を提供します。

始める前に
必要なロール：routing_agent および sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
手順に記載されているステータス変更は、要件に合わせて構成できます。詳細については、「ユニバーサル要求状況のマッピング」を参照してください。

手順

1. ユニバーサル要求から作成された HR ケースを開きます。
2. [作業を開始] をクリックします。
   ケースのステータスが [対応中] に変更されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 解決が提供されたら、[完了してクローズ] をクリックします。
   HR ケースのステータスが [承認待ち] に変更され、ユニバーサル要求状況が [応答待ち] に自動的に変更されます。従業員センター 上：
   - ユーザーが解決を受け入れると、ユニバーサル要求状況が [クローズ済み] に変更されます。HR ケースのステータスが自動的に [完了してクローズ] に変更されます。
   - ユーザーが解決を却下すると、ユニバーサル要求状況が [処理中] に変更されます。HR ケースのステータスが自動的に [対応中] に変更されます。

> **重要:**
> 何らかの理由で HR エージェントが HR ケースをユニバーサル要求にルーティングせずに [未完了でクローズ] をクリックした場合、動作は次のようになります。
> - ユニバーサル要求の [追加レビューが必要] チェックボックスがオンの場合、ユニバーサル要求が [処理中] ステータスになり、HR ケースが [未完了でクローズ] ステータスになります。
> - ユニバーサル要求の [追加レビューが必要] チェックボックスがオフの場合、ユニバーサル要求はステータスマッピングに基づいてクローズされます。

への **HR** ケースの転送 ユニバーサル要求 **HR** サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース

HR ケースをユニバーサル要求キューに戻すか、または解決の有無にかかわらず別の部門に転送します。

始める前に
必要なロール：routing_agent および sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
ユニバーサル要求のプロパティページで *sn_uni_req.transfer_type* プロパティを設定して、プライマリチケット転送の処理方法を決定します。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

手順

1. 転送する HR ケースを開きます。
2. [転送] をクリックします。

> **注:**
> [転送] オプションは、自分がアサイン先グループに含まれる場合、またはケースが自分にアサインされている場合にのみ表示されます。

3. 転送ダイアログボックスで、次の詳細を入力します。

> **注:**
> 転送タイプ構成に基づいて、特定のフィールドが表示されます。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

   - アクション：ケースを別の部門に転送するか、ユニバーサル要求 に戻すかを選択します。
   - 部門：リストから部門を選択します。
   - サービス：選択した部門の特定のサービスを選択します。
   - 転送理由：リストから理由を選択します。
   - 転送メモ：UR ルーティングエージェントに渡すプライマリチケットをルーティングするための簡単な説明。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 追加のコメントと添付ファイルをコピー：追加のコメントや添付ファイル付きのチケットを転送しない場合は、選択を解除します。デフォルトでは、すべての添付ファイルとコメントが転送されます。

  注:
  転送中に作業メモはコピーされません。

4. [転送] をクリックします。

タスクの結果

- HR ケースフォームでは、転送理由と転送メモを表示できます。
- HR ケースのステータスが [未完了でクローズ] に変更され、転送理由と転送メモがユニバーサル要求にコピーされます。
- ユニバーサル要求状況は [処理中] のままです。

注:
上記のステータス変更は構成できます。詳細については、「転送構成」を参照してください。

アルムナイセンター

この アルムナイセンター は、元従業員や、ボランティアや請負業者などの非従業員とのつながりを維持する方法を提供します。

アルムナイセンターは、独自のコンテンツ、サービス、およびコミュニティを提供するポータルとして機能します。

離職従業員やその他の外部ユーザーとの関係を維持することで、士気、生産性、トレーニングの改善、および雇用コストの削減に役立ちます。

アルムナイセンター のメリット

離職従業員がアクセスできるポータルがあると、次のような多くのメリットがあります。

- 離職従業員は、次のようなサービス要求を作成できます。
  - 給与情報の要求
  - 税務書類の要求
  - COBRA 福利厚生に関する情報へのアクセス
- 離職従業員は、次のカタログアイテムを使用して HR ケースを作成できます。
  - Payroll Discrepancy (給与支払の不一致)
  - 雇用証明書
  - 一般の問い合わせ
- 離職従業員は次の操作も実行できます。
  - 個人の連絡先情報を最新に保つ
  - コミュニティとつながり、人脈作りの機会を得る
  - 会社のニュースとお知らせを継続して入手する
  - ジョブリストにアクセスする
- アドミニストレーターは、以下の操作を実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 離職従業員の要求を管理する従業員をアサインする
- 離職従業員にタスクをアサインする

コンテンツアナリティクス

アルムナイセンター は、個別のコンテンツアナリティクス追跡プロファイルを提供します。詳細については、「コンテンツアナリティクス追跡プロファイルの作成」を参照してください。

社員から離職従業員への移行

従業員から離職従業員に移行するには、個人メールが必要です。

この移行は、個別または一括で実行できます。アルムナイセンターにアクセスするには、ユーザーに次のいずれかのロールが必要です。

- [sn_hr_core.hrsm_alumni]
- [sn_hr_sp.hrsp_alumni]

注:
離職従業員ロール (sn_hr_core.hrsm_alumni) および (sn_hr_sp.hrsp_alumni) を任意のユーザーに追加できます。詳細については、「Assign a role to a user」を参照してください。

離職従業員が **UU** ライセンス数に含まれていないことを確認する

従業員が離職従業員に移行し、無制限ユーザー (UU) ライセンスを使用している場合は、離職従業員にサービスを提供するときにユーザー数が増加しないようにする必要があります。[sys_user] テーブルの次のパラメーターが更新されていることを確認します。

- HR または無制限ユーザーを使用する HRSD Enterprise があり、 アルムナイセンター を使用している場合は、退職プロセスの一環として [sys_user] テーブルでユーザーを非アクティブにする必要があります。レコードが非アクティブ化されると、UU カウントにカウントされません。

  注:
  アルムナイセンター退職ワークフローでは、ユーザー [sn_asc_user] プロファイルが非アクティブの場合に、離職従業員にアルムナイセンターサービスとリソースへのアクセスを提供する新しい離職従業員レコードが離職従業員ユーザー [sys_user] テーブルに作成されます。

- HR または無制限ユーザーを使用する HRSD Professional があり、 アルムナイセンター の外部で離職従業員サービスを提供している場合、元従業員が UU カウントに含まれないようにするには、カスタム離職従業員テーブルを作成する必要があります。カスタム離職従業員テーブルは [sys_user] テーブルを拡張します。従業員が退職する場合は、[sys_user] テーブルの従業員のユーザークラスを [ユーザー] から、カスタム離職従業員テーブルに対応するシステムクラス名に変更できます。

  注:
  アルムナイセンター の外部で離職従業員にサービスを提供するカスタム離職従業員テーブルを作成することは、カスタム実装と見なされます。詳細については、「Create a table」を参照してください。

詳細については、Now Support ナレッジベース記事「DEF1000205 | HR ユーザー [KB1125071]」を参照してください。

アルムナイセンター の詳細

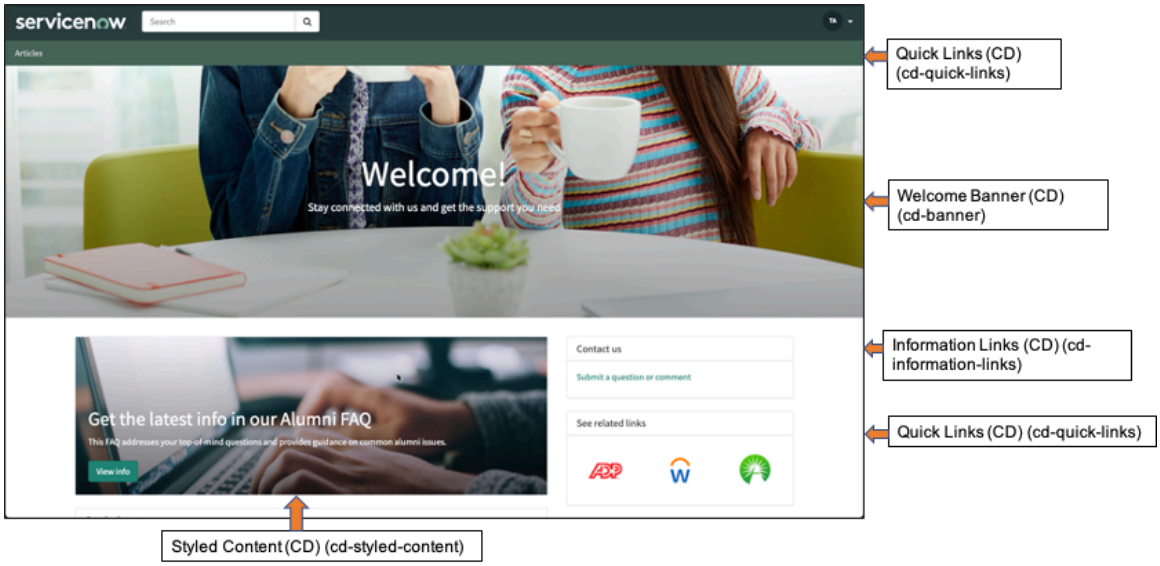
アルムナイセンターを使用して元従業員または非従業員とコミュニケーションを取り、将来の雇用機会を促進します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

基本システムでは、 コンテンツ配信の一部のウィジェットを使用しています。詳細については、「コンテンツ公開」を参照してください。

ベースシステムで提供される アルムナイセンター の例:



サービスポータルの詳細については、「サービスポータル」を参照してください。

従業員センター の詳細については、「従業員センター」を参照してください。

アルムナイセンターの設定

元従業員または非従業員とコミュニケーションできるように アルムナイセンター を設定します。

アルムナイセンター (sn_asc) プラグインを有効にする前に、次のプラグインを有効にする必要があります:

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core (com.sn_hr_core)
- 従業員センター (sn_ex_sp)

プラグインのアクティブ化を要求する方法の詳細については、「プラグインの要求」を参照してください。

アルムナイセンターを設定するには、明示的なロール (com.glide.explicit_roles) のアクティブ化を要求する必要があります。アルムナイセンターはこのプラグインを使用して、外部ユーザーを内部ユーザーから分離します。

注:
アルムナイセンター (sn_asc) をアクティブ化する前に、Explicit Roles (com.glide.explicit_roles) プラグインをアクティブ化する必要があります。ServiceNow Store アプリケーションのインストールの詳細については、「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

インストールされているロール

アルムナイセンター [sn_asc] プラグインをアクティブ化すると、次のロールがインストールされ、アルムナイセンターの構成に必要になります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アルムナイセンターとともにインストールされるロール

アルムナイセンター ロール	説明	ロールを含む
アルムナイセンター アドミン [sn_asc.admin]	アルムナイセンター のすべての側面を設定できます。	• ロール委任者 [role_delegator] • スキルユーザー [skill_user] • アルムナイセンター マネージャー [sn_asc.manager] • ライブフィードアドミニストレーター [live_feed_admin] • チャットアドミン [chat_admin] • サービスポータルアドミニストレーター [sp_admin] • サービスカタログアドミニストレーター [catalog_admin]
アルムナイセンター 離職従業員 [sn_asc.alumni]	離職従業員として アルムナイセンター にアクセスできます。	外部 アルムナイセンター ユーザー [snc_external]
離職従業員マネージャー [sn_asc.manager]	離職従業員レコードと一部のインポートプロセスを含む アルムナイセンターを管理できます。	コンテンツ配信マネージャー [sn_cd.content_manager]

ユーザーへの離職従業員ロールの追加

離職従業員ロール ([sn_hr_core.hrsm_alumni] および [sn_hr_sp.hrsp_alumni]) を任意のユーザーに追加できます。詳細については、「Assign a role to a user」を参照してください。

カタログアイテム

ベースシステムでは、次のカタログアイテムを提供します。

- 給与不一致：離職従業員
- 雇用証明書：離職従業員
- 一般照会：離職従業員

サポートされているタスクのタイプ

ベースシステムでは、次のタスクタイプをサポートしています。

- 従業員入力を収集
- チェックリスト
- 電子署名 (HR コアのみ)
- 完了時にマーク

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サーベイ実施
- ドキュメントのアップロード
- URL
- 動画視聴

コンテンツの追加

アルムナイセンターはHR サービスデリバリ (HRSD) 従業員センターと同じウィジェットを使用します。詳細については、「従業員センターウィジェットインスタンスオプション」を参照してください。

コンテンツ公開を使用して、アルムナイセンターにコンテンツを追加して表示します。詳細については、「コンテンツ公開」を参照してください。

コンテンツをキャンペーンの一部として追加するには、 コンテンツ自動化を使用します。詳細については、「キャンペーンでの作業」を参照してください。

データのロード

離職従業員ユーザーを一括で追加するには、システムインポートセットを使用します。詳細については、「インポートセットのキーコンセプト」を参照してください。

少なくとも、アップロードするファイルには、各離職従業員のヘッダーと個人用メールが必要です。

注:
ユーザーをインポートする場合は、インポートされた離職従業員 [sn_asc_user_imp] テーブルを使用します。

変換と編集

ファイルをロードした後:

- インポートセットがステージングに移行するように変換します。
- [ステージング済みの離職従業員]に移動し、ファイルからロードされたものを表示します。
- ロードされたユーザーを編集したり、一意のユーザー ID を確認したり、有効であるかどうかを承認できます。
- ステージング済み離職従業員のリストビューから、 [承認済みをすべてインポート] をクリックし、[承認およびステージング済みを離職従業員にインポート (Import Approved Staged to Alumni)] スケジュール済みジョブを開始します。

離職従業員作成の設定

アドミニストレーターは、さまざまな構成可能な方法を使用して、従業員から離職従業員へのシームレスな移行を可能にします。

始める前に
必要なロール: sn_asc.admin

- 個人情報のレビュー:退職する従業員が個人情報を確認および更新して、シームレスなコミュニケーションを促進できるようにします。
- 自動オンボーディング:従業員の退職時に指定された基準を満たす従業員の離職従業員レコードを自動的に作成する構成。たとえば、アクティブステータスではなく、雇用終了日が 5 日前の従業員などです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アドミンインポート:データインポートを使用して離職従業員レコードを一括アップロードする構成。
- 離職従業員の自己登録:離職従業員ポータルで自己登録を使用して作成された離職従業員プロファイルを自動承認するか手動で承認する構成。

手順

1. 移動先 すべて > アルムナイサービスセンター > アドミニストレーション > 設定.
2. [個人の詳細の確認 (Personal Details Review)] タブで、[フィルター条件の追加] を選択して、退職ステージ中に従業員のタスクを作成するトリガー条件を設定します。
   この HR タスクを使用すると、組織を離れる従業員は、個人のメール、電話番号、出荷先などの個人情報を検証および更新できます。これらの詳細は、雇用後のコミュニケーションに不可欠です。従業員は、次の 2 つの方法で詳細を確認できます。
   - 個人情報の検証アクティビティ - 退職 ジャーニーライフサイクルイベント
   - 個人情報の検証タスク: 従業員センター To Do。
3. [自動作成] タブで、[フィルター条件の追加] を選択して、離職従業員レコードを自動的に作成するための特定の条件を設定します。

   a. [デフォルト状態] フィールドで、[承認] または [承認が必要] を選択します。
   離職従業員レコードがステージングテーブルに自動的に作成されます。[承認済み] を選択すると、[承認済み] ステータスの離職従業員ステージングレコードが作成され、[承認が必要] を選択すると、手動承認が必要な離職従業員ステージングレコードが作成されます。

   > **注:**
   > スケジュール済みジョブ (承認済みステージング済みを離職従業員にインポート) は、[承認済み] ステータスのステージングエントリの離職従業員レコードを生成します。

4. [アドミンインポート] タブで、関連するプロパティを選択して、Excel シートを介してデータをインポートするときの離職従業員レコードのステータスを設定します。

アドミンインポートプロパティフォーム

プロパティ	説明
デフォルトのステータス (sn_asc.import.default.state)	インポートセットとデフォルトの変換マップによって作成されたステージング済み離職従業員レコードのデフォルトステータス。 デフォルトのステータスは [承認済み] です。
離職従業員のサフィックス (sn_asc.import.alumni.suffix)	離職従業員レコードのユーザー名の末尾にサフィックスが追加されました。サフィックスが付いていると、現在の人員と離職従業員が区別されます。 **注:** 添付されるデフォルトのサフィックスは .alum です。サフィックスは要件に応じてカスタマイズすることもできます。
ユーザー名の最大試行回数 (sn_asc.import.user_name.max.tries)	アプリケーションが離職従業員ユーザー ID に数字を追加して一意の ID を作成しようとした回数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	たとえば、同じ名前のユーザーが複数いる場合、各ユーザー名の末尾に一意の番号が追加されます。このプロパティにより、類似したユーザー ID に一意の番号を追加する回数が決定されます。 注: デフォルト値は 50 です。ゼロ (0) を入力すると、同じ名前のユーザーの区別に使用されるのがサフィックスのみになります。

5. [自己登録] タブでデフォルトの承認ステータスを選択して、ユーザーが離職従業員ポータルに自己登録するときに、手動介入なしで離職従業員ユーザーを作成します。
   - デフォルトステータス:このステータスは、自己登録ユーザーの詳細が HR プロファイルの詳細と一致しない場合に使用します。[承認済み] を選択すると、[承認済み] ステータスの離職従業員ステージングレコードが作成されます。
   - デフォルトステータス (確認済みの離職従業員) - このステータスは、自己登録ユーザーの詳細が HR プロファイルの詳細と一致する場合に使用します。[承認済み] を選択すると、[承認済み] ステータスの離職従業員ステージングレコードが作成されます。

   注:
   スケジュール済みジョブ (承認済みステージング済みを離職従業員にインポート) は、これらの承認済みエントリの離職従業員レコードを自動的に生成します。

6. **[Update** (更新)] を選択します。

アルムナイセンター のプロパティ

プロパティを使用して、 アルムナイセンターの動作を制御します。

始める前に
必要なロール: sn_asc.admin

手順
1. 移動先 すべて > アルムナイサービスセンター > アドミニストレーション > プロパティ.
2. 個人のメールドメイン (sn_asc.self_registration.personal.email.domains) で、離職従業員が自己登録するときに考慮されるドメイン名を選択します。
3. **[Save** (保存)] を選択します。

元従業員のインポートセットを アルムナイセンター に追加します。

システムのインポートセット を使用して、元従業員のファイルをアップロードします。

始める前に
必要なロール: import_set_loader

手順
1. 移動先 すべて > システムインポートセット > データのロード.
2. インポートセットテーブルから既存のテーブルを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. インポートセットテーブルからインポートされた元従業員 **[sn_asc_user-imp]** テーブルを選択します。
4. インポートのソースフィールドからファイルをチェックします。
5. [ファイルを選択] をクリックします。
6. 元従業員リストが含まれているファイルを検索して選択します。
7. [開く] をクリックします。
8. [送信] をクリックします。
9. [変換を実行] をクリックします。
10. [変換] をクリックします。
11. インポートセットを表示するには、インポート (ISET) セット番号リンクをクリックします。ステージング済みの離職従業員のリストを表示するには、「アルムナイセンター のステージング済みユーザーを編集」を参照してください。

アルムナイセンター のステージング済みユーザーを編集

[ステージング済み離職従業員] を使用して、インポートセットのアップロードと変換プロセスが正しく実行されたことを確認します。また、アップロードされた離職従業員が正しいユーザー ID で構成されていることも確認します。

始める前に
必要なロール: sn_asc.admin

手順
1. 移動先 すべて > アルムナイサービスセンター > アドミニストレーション > ステージング済みのアルムナイ.
2. ステージング済み離職従業員のリストを確認します。
3. 重複する名前と重複するユーザー ID を検索して修正します。
4. ユーザーに関連付けられている番号をクリックして編集します。
5. ユーザーのフォームのフィールドに入力するか、フィールドを編集します。

[ステージング済みの離職従業員] フォーム

フィールド	説明
番号	自動的にアサインされたユーザーのステージング番号。
状況	ユーザーのステータス。 ○ 承認が必要 ○ 承認済み ○ 作成された離職従業員 ○ 複製 ○ 無効 ○ 拒否
個人のメール	ユーザーの個人用メール。会社がユーザーに連絡する手段。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
内部ユーザー	ユーザー [sys_user] テーブルに含まれる、離職従業員のユーザーレコード。
内部プロファイル	ユーザーの HR プロファイル。
離職従業員	離職従業員 [sn_asc_user] テーブルに含まれるユーザーの名前。
名	ユーザーの名前 (名)。
姓	ユーザーの名前 (姓)。
日付形式	システムの日付形式を上書きする日付形式。
タイムゾーン	ユーザーの居住地のタイムゾーン。
提案されたユーザー ID	フィールドに入力し、[提案されたユーザー **ID** の生成] をクリックした後に作成されるユーザー ID。 ユーザー ID は、個人用メールアドレスとプロパティ由来のサフィックスに基づいて作成されます。サフィックスの詳細については、「アルムナイセンター のプロパティ」を参照してください。

6. [保存] を選択します。
7. [提案されたユーザー **ID** の生成] を選択します。
8. [更新] を選択します。
9. 編集後、有効なユーザーが承認済みステータスになっていることを確認します。
10. [ステージング済み離職従業員] リストビューに戻ります。
11. [インポート] を選択するか、[ステージング済み離職従業員] リストから下部にある [承認済みをすべてインポート] を選択します。
12. [すべてインポート] を選択します。
    ステージング済み元従業員のデフォルト状態の詳細については、「アルムナイセンター のプロパティ」を参照してください。
    [承認およびステージング済みを離職従業員にインポート (Import Approved Staged to Alumni)] スケジュール済みジョブが実行されます。

アルムナイセンター のシステム通知

この アルムナイセンター は、システム通知を使用して、ユーザー ID を記載したメールとパスワードを記載した別のメールを離職従業員に通知します。

離職従業員が初めてログインすると、提供されたパスワードを変更するように要求されます。

基本システムは次のメール通知を提供します:

- 離職従業員を招待するメール - ユーザー名
- 離職従業員を招待するメール - 一時パスワード

メッセージをカスタマイズして、会社の要件を満たすことができます。

詳細については、「メール通知と SMS 通知」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アルムナイセンター のメールとパスワードのリセットを設定する

通知を使用して、離職従業員のユーザー ID とパスワードリセットを送信するメールを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

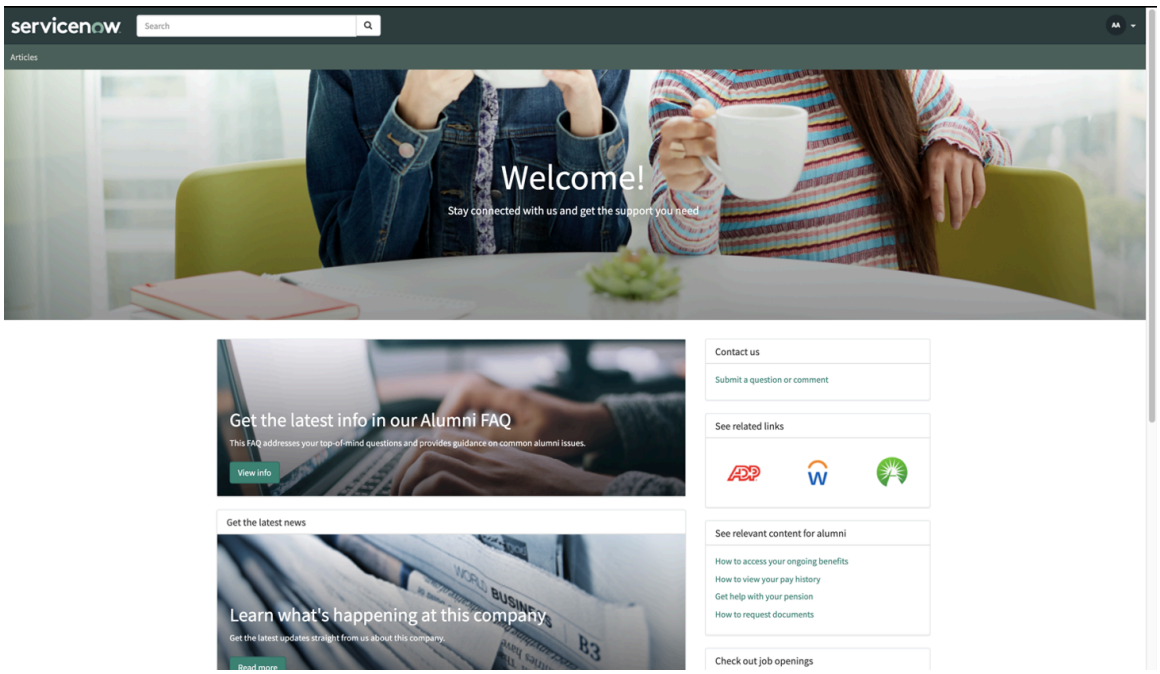
1. システム通知 > メール > 通知.
2. 離職従業員を招待するメール - ユーザー名をクリックし、メッセージ **HTML** を編集して、離職従業員へのユーザー ID の提供に関する会社のメッセージを反映します。
3. メッセージをプレビューするには、通知をプレビューをクリックします。
4. [更新] をクリックします。
5. 離職従業員を招待するメール - 一時パスワードをクリックし、メッセージ **HTML** を編集して、離職従業員への一時パスワードの提供に関する会社のメッセージを反映します。
6. メッセージをプレビューするには、通知をプレビューをクリックします。
7. [更新] をクリックします。

アルムナイセンター の使用

会社の離職従業員または元従業員は、 アルムナイセンター を使用して情報を取得したり、以前の会社とのコミュニケーションを維持したりできます。

アルムナイセンター **Web** サイトへのアクセス

必要なロール:alumni (sn_asc.alumni)。



記事

[記事] タブには、FAQ セクションとナレッジベース (KB) 記事があります。詳細については、「HR ナレッジ管理」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サービス

[サービス] タブでは、離職従業員がサービス要求を行うことができます。詳細については、「HR サービス」および「従業員リクエストページ」を参照してください。

タスク

[To Do] タブを使用して要求に応答します。従業員は、To Do リストのタスクとして利用可能な自分の個人情報を確認して、今後のコミュニケーションのために自分の情報を最新に保つことができます。詳細については、「従業員タスクページ」を参照してください。

要求

[要求] タブを使用して、過去に行ったすべての要求を表示します。詳細については、「従業員リクエストページ」を参照してください。

プロファイル

リストから [プロフィール] を選択し、連絡先情報を編集します。詳細については、「HR プロファイルを使用」を参照してください。

アルムナイセンターウェブサイトに登録する

外部ユーザーとして、個人のメールアドレスとその他の詳細を使用してサインアップし、離職従業員として自己登録します。

始める前に
必要なロール：ユーザー

手順

1. アルムナイセンター Web サイトに移動します。
2. ログインページで [離職従業員として登録] を選択します。
3. 離職従業員自己登録フォームのフィールドに入力します。

離職従業員自己登録フォーム

フィールド	説明
名	名。
姓	姓。
個人用メールアドレス	個人のメールアドレス。 **注:** [名]、[姓]、および [個人用メールアドレス] フィールドは必須です。ここで入力したメールアドレスは、離職従業員レコードを作成するために HR プロファイル内の既存の個人用メールアドレスと照合されます。
従業員番号	以前の組織の従業員番号。
雇用開始年	雇用の開始年。
雇用終了年	雇用の終了年。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
生年月日	生年月日。
国	携帯電話番号の国コード。
携帯電話番号	携帯電話番号。

4. プライバシーポリシーと契約条件に同意するには、このチェックボックスをオンにします。
5. [サインアップ] を選択します。

タスクの結果

確認リンクを含むメールが個人のメールに送信されます。リンクをクリックすると、ステージングレコードが作成されるため、アドミンは詳細を確認してレコードを [承認] または [却下] ステータスに移行できます。

- 承認されると、ユーザー ID とパスワードが記載された個人用メールアドレスに送信されます。
- 却下された場合は、再登録を選択して必要な詳細を入力するためのメールが送信され、検証プロセスが繰り返されます。

マネージャーハブ

ServiceNow® マネージャーハブ は、チームの成功を促進するための最も緊急かつ重要な事項に関するインサイトと推奨アクションを提供して、マネージャーのセルフサービスやチームとの積極的なエンゲージメントを向上させます。キュレーションされカスタマイズされたリソースを通じて、マネージャーがリーダーとして成長できるようにします。

マネージャーは、ビジネスの成果を達成することに集中しながら、従業員の能力開発と成長も支援するという複雑な仕事を担っています。マネージャーハブ は、マネージャーの時間、労力、およびアクションを軽減し、チームのサポートとエンゲージメントを維持するための仕事に集中できるように支援します。

マネージャーハブ の主な機能は次のとおりです。

チームとの関わり

チームの要求を承認し、注意が必要なタスクにはすぐに対応します。

従業員の誕生日、仕事の記念日、新規雇用者の入社日のリマインダーなど、今後のチームイベントに関する情報を常に把握することで、チームとの関わりを深めます。

世界中にいる従業員のタイムゾーンを表示します。会議のスケジュールを組む時間帯や、特定の要求をチームに送信する時刻を意識します。

チームのニーズへの集中

世界中に分散し、それぞれ直属の上司が異なるチームのほかに、直属の部下を持つマネージャーも効果的に管理します。従業員、インターン、派遣就業者を含むすべての就業者のデータと、就業者のさまざまな異動について把握できます。

ジャーニーアクセラレーターテンプレートを使用して、キャリアアップ、社内の異動、昇格など、従業員の主な異動に関するカスタマイズした計画を作成および公開します。ジャーニーデザイナーを使用して新規雇用者のオンボーディングプロセスを自動化します。

従業員のジャーニーのプロセスにおける進捗状況を把握します。複数の部門にまたがるチームの要求が従業員の生産性を妨げているかどうかを特定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チームのインサイトを得る

チームと組織に関する過去の傾向と統計情報を表示します。ヒントやツールによるプロセスの改善、迫っている期日、従業員のジャーニーのサポートの改善に関するインサイトに基づく提案を取得します。

チーム、サービス要求、ジャーニー、および学習に関するデータを可視化します。

ピープルリーダーとしての成長

Manager Library で提供される資料とリソースを使用して、スキルを向上させ、ピープルリーダーとして成長します。

キャリア開発、リーダーイネーブルメント、採用と異動、従業員パフォーマンス評価に関するリソース、今後の管理イベント、ナレッジベース記事と管理ツールを使用して効率的に仕事ができるようにします。

ユーザーエクスペリエンスのカスタマイズ

Manager Hub アドミニストレーターは、組織のマネージャーの要件に合わせてフィールドを構成し、表示テキストとアイコンをカスタマイズできます。詳細については、「マネージャーハブ の構成」を参照してください。

事前定義された構成セットも、ServiceNow Store から Manager Hub をアクティブ化した後で使用できます。

開始するには

探索	構成	使用
Manager Hub の詳細情報	開始するためのアプリケーションの構成	チームをサポートし、リーダーとして成長するためのリソースを見つける
統合	**参照**	
他のアプリケーションとの統合による Manager Hub 機能の拡張	Manager Hub でユーザーロール、テーブル、デフォルト構成の詳細を取得	

マネージャーハブ の探究

マネージャーハブ を設定して使用を開始する方法について説明します。

1. アプリケーションのアクティブ化

ServiceNow マネージャーハブ から ServiceNow Store をアクティブ化します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
マネージャーハブ は 従業員センタープロ アプリケーションで利用できます。マネージャーハブ の一部の機能は、HR サービスデリバリ (HRSD) および従業員ジャーニー管理アプリケーションが有効になっている場合にのみ機能します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

2. データの設定

ロール、チームデータ、チーム要求、重要な日付、チーム列データ、チームフィルター、日次統計、従業員センター およびその他のサービスポータルを構成します。マネージャーハブ で、キュレーションおよびパーソナライズされたデータをマネージャーに表示します。

詳細については、「マネージャーハブ の構成」および「マネージャーハブ の参照」を参照してください。

3. 従業員センター での マネージャーハブ の使用

チームとのエンゲージメントの向上：早急に対応が必要なアイテムを処理し、今後のチームイベントや従業員の異動について最新情報を把握し、リーダーシップスキルを向上させましょう。

詳細については、「マネージャーハブ の使用」を参照してください。

マネージャーハブ の構成

組織内の人事マネージャーのニーズに適したデータを設定して、マネージャーハブ を構成します。

マネージャーハブ の **RCA** 承認

Manager Hub をインストールした後、アクセス要求の更新を求める制限付きの申請者アクセス (RCA) 承認メッセージが表示される場合があります。

始める前に

- 必要なロール：admin
- インストール後に生成される RCA は [要求済み] ステータスであるため、RCA を手動で [許可] にする必要があります。これには時間がかかる場合があります。

  任意のレコードの RCA 承認を自動化するには、ソーススコープが Manager Hub である **MH** 一括 **RCA** 承認スクリプトを実行できます。ServiceNow Store の [サポートリンクおよびドキュメント] セクションから MH 一括 RCA 承認ファイルをダウンロードします。このファイルはスタンドアロンのスクリプトであり、手作業を軽減するものです。スクリプトファイルをダウンロードした後で、次の手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 修復スクリプト.
2. ヘッダーを右クリックし、**[XML** のインポート] を選択します。
3. [ファイルを選択してください] をクリックし、ダウンロードした XML ファイルを選択します。
4. **MH** 一括 **RCA** 承認スクリプトレコードを検索して見つけます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. [スクリプトを実行] をクリックして、要求されたすべての RCA を許可します。

> **注:**
> 修復スクリプトは、実行時に存在する RCA を承認できます。RCA スクリプトを実行した後、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ [com.sn_hr_core]、ヒューマンリソース (HR):統合 [sb_hr_integration]、ジャーニーアクセラレーター [sn_ja]、ジャーニーデザイナー [sn_jny]、ドキュメントテンプレート [sn_doc] などの新しいプラグインをインストールする場合は、RCA スクリプトを再実行して新しい RCA を承認します。

でのスケジュール済みジョブのアクティブ化 マネージャーハブ

[Manager Hub ユーザーロールの追加 (Add Manager Hub user role)] スケジュール済みジョブをアクティブ化して実行し、新しいピープルマネージャーに Manager Hub ユーザーロールを割り当てます。スケジュール済みジョブが実行されると、デルタ変更が考慮され、新しいマネージャーにのみ Manager Hub ユーザーロールが割り当てられます。

始める前に

- 必要なロール：admin
- アドミニストレーターは、マネージャーに Manager Hub ユーザーロールを割り当てる前に、基準を確認する必要があります。デフォルトの基準：sys_user テーブルの manager フィールドを考慮して、Manager Hub ユーザーロールを割り当てます。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. [Manager Hub ユーザーロールの追加 (Add Manager Hub user role)] スケジュール済みジョブを開きます。
3. スケジュール済みジョブを実行する時刻とスケジュールを設定します。
4. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
5. [更新] をクリックします。

での重要な日付の構成 マネージャーハブ

従業員センター の マネージャーハブ の [今後のチームイベント **(Upcoming team events)]** ウィジェットに表示する重要な日付 (従業員の退職日、従業員の誕生日や記念日など) を設定します。

始める前に

必要なロール：sn_mh.admin

手順

1. 移動先 すべて > マネージャーハブ > アドミニストレーション > 重要な日付構成.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

重要な日付構成フォーム

フィールド	説明
テーブル	フィルター条件を適用するテーブル。
条件	選択したテーブルに適用する条件。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
有効	重要な日付構成レコードをアクティブ化または非アクティブ化するオプション。
ユーザーフィールド	名前やメールなど直属の従業員の詳細をフェッチするためにマネージャーフィルターが適用されるテーブルのフィールド。
詳細を表示	
毎年繰り返されるイベント	イベントが毎年発生する場合 (誕生日や記念日など) は、このチェック ボックスをオンにします。 **注:** 毎年 1 回発生するイベントの場合、オフセット日付範囲は 365 日未満である必要があります。
日付オフセット単位	日数、週数、または月数のオフセット単位を指定します。例：週、日、月。
数量の前に日付オフセット	オフセットを、選択した開始日フィールド (1 など) より前にするかどうか。
数量の後に日付オフセット	オフセットを、指定した開始日フィールド (1 など) より後にするかどうか。
開始日フィールド	重要な日付をプルする開始日を示します。 例：チームメンバーの誕生日を表示するために、重要な日付構成レコードが作成されているとします。[日付オフセット単位] は [週]、[数量の前に日付オフセット] と [数量の後に日付オフセット] は **1** です。 開始日の 1 週間前後のすべての誕生日がプルされ、従業員センター の マネージャー ハブ の重要な日付ウィジェットに表示されます。
終了日フィールド	重要な日付をプルする終了日を示します。
データソースを表示	選択したフィールドに基づいてグループ化のソースを表示します。たとえば、PTO は PTO タイプ別にグループ化できます。
順番	重要な日付構成レコードが従業員センターの Manager Hub に表示される順番。ユーザーインターフェイスで、順序番号が最も小さい重要な日付構成レコードが最初に表示され、順序番号が最も大きい重要な日付構成レコードが最後に表示されます。
アクションタイプ	従業員センター の Manager Hub の重要な日付レコードに対して表示されるアクションのタイプ (URL やメールなど)。
URL	従業員センター の Manager Hub の重要な日付レコードに対して表示される URL。
アクション	従業員センター の Manager Hub の重要な日付レコードに対して表示される表示アイコン。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アイコン	
アクションツールヒント	従業員センター の Manager Hub の重要な日付レコードに対するアクションアイコンをポイントすると表示されるテキスト。
単一レコード表示ラベル	単一の重要な日付構成レコードが 従業員センター の マネージャーハブ に表示される場合にのみ表示する必要があるテキスト。例：${employee_name} の記念日。 注: 表示ラベルでトークンを使用して、動的変数をエンドユーザーに表示します。利用可能なトークン：${employee_name}、${display_data}
複数レコード表示ラベル	複数の重要な日付構成レコードが 従業員センター の マネージャーハブ に表示される場合にのみ表示する必要があるテキスト。例：${count} 人の従業員が記念日を迎えます。 注: 表示ラベルでトークンを使用して、動的変数をエンドユーザーに表示します。利用可能なトークン：${display_data}、${count}

4. [送信] をクリックします。

でのチーム要求の構成 マネージャーハブ

従業員センター の マネージャーハブ の の [チームによってオープンされた要求] ウィジェットに表示するチーム要求のタイプを設定します。

始める前に

必要なロール：sn_mh.admin

これにより、特定の承認またはタスクがアサインされていない場合でも、認識してもらいたいチームのサポート要求をマネージャーに通知できます。

ログインしているマネージャーは、sn_mh.manager_hub_user ロールに加えて、特定のチーム要求を表示するために必要な ACL またはロールも持っている必要があります。たとえば、人事ケースに関連する未解決の要求がある場合、ログインしているマネージャーがそれらの要求を表示するには、sn_hr_core.case_reader ロールも必要です。

手順

1. 移動先 すべて > マネージャーハブ > アドミニストレーション > チームの要求構成.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

チームの要求構成フォーム

フィールド	説明
テーブル	条件が適用されるテーブルの名前。例：要求アイテム

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
要求タイプ	条件が適用されるテーブルのフィールド。例： cat_item このフィールドを使用して、要求をグループ化し、単一および複数のレコードラベルで ${request_type} を表示することができます。
要求ステータス	要求のステータス。
ユーザーフィールド	要求の対象となるユーザー。例：要求元
有効	チームの要求構成レコードをアクティブ化または非アクティブ化するオプション。
詳細を表示	
アクションタイプ	従業員センター の Manager Hub のチーム要求に対して表示されるアクションのタイプ (URL またはメールなど)。
URL	従業員センター の Manager Hub のチーム要求に対して表示される URL。
アクションアイコン	従業員センター の Manager Hub のチーム要求に対して表示される表示アイコン。
順序	チームの要求構成レコードが 従業員センター の Manager Hub に表示される順序。ユーザーインターフェイスで、順序番号が最も小さいチーム要求構成レコードが最初に表示され、順序番号が最も大きいチーム要求構成レコードが最後に表示されます。
単一レコード表示ラベル	単一の要求が 従業員センター の Manager Hub に表示されるときに表示する必要があるテキスト。 例：${employee_name} が ${request_type} を要求しました **注:** 表示ラベルでトークンを使用して、動的変数をエンドユーザーに表示します。利用可能なトークン：${employee_name}、${request_type}
複数レコード表示ラベル	複数の要求が 従業員センター の Manager Hub に表示されるときに表示する必要があるテキスト。 例：${count} 人の従業員が ${request_type} を要求しました **注:** 表示ラベルでトークンを使用して、動的変数をエンドユーザーに表示します。利用可能なトークン：${request_type}、${count}

4. [送信] をクリックします。

でのチームデータの構成 マネージャーハブ

従業員センター の の [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブで従業員カードとモーダルに表示するチームデータを構成します。列構成とフィルター構成をサポートするには、チームのデータ構成が必要です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_mh.admin

手順

1. 移動先 すべて > マネージャーハブ > アドミニストレーション > チームのデータ構成.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

チームのデータ構成フォーム

フィールド	説明
名前	チームのデータ構成レコードの名前。たとえば、**[Leave** (休暇)] に対するチームデータ構成レコードを作成しています。
テーブル	フィルター条件を適用するテーブル。たとえば、テーブルは [休暇] にすることができます。
ユーザーフィールド	条件を適用するテーブルのフィールド。たとえば、ユーザーフィールドは [従業員] にすることができます。
条件	必要な値を表示するために選択されたテーブルに適用される条件。たとえば、必要な詳細をプルするために [休暇] テーブルに条件が適用されています。後で、従業員の sys_ID がプルされます。
代替ラベルを使用	レコードがチームのデータ構成と一致する場合、または一致しない場合にテキストを表示するオプション。 例： ○ 代替ラベルを使用して休暇を表示します。 ○ 代替ラベルを使用して、任意の従業員によって報告されたインシデントの件数を表示します。
代替ラベル	設定された条件に一致するレコードが 1 つ以上あった場合に表示される値。 例： ○ 代替ラベル：休暇中 ○ 代替ラベル：${count} 件のインシデントが見つかりました
データ代替ラベルなし	設定された条件に一致するレコードがない場合に表示される値。 例： データ代替ラベルなし ： インシデントが見つかりません
詳細	優先レコードを取得するスクリプトを追加するオプション。このオプションを使用すると、複数のデータソースから表示値を設定し、値を制御し、表示値へのハイパーリンクを提供できます。

4. [送信] をクリックします。

でのチーム列データの構成 マネージャーハブ

従業員センター の [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブで表示する列タイトルを構成します。たとえば、新規雇用や休暇など、従業員の現在のステータスを示す列タイトルを構成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_mh.admin

手順

1. 移動先 すべて > マネージャーハブ > アドミニストレーション > チームの列構成.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

チームの列構成フォーム

フィールド	説明
列タイトル	チームの列構成レコードの名前。例：勤務地。
順序	従業員センター の [あなたのチーム] メニュー の [チームメンバー] タブに列が表示される順序。
アクティブ	チームの列構成をアクティブ化または非アクティブ化するオプション。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク
レコードをチームの列データ構成に関連付けます。

1. [チームの列データ構成] 関連リストで、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

チームの列データ構成フォーム

フィールド	説明
チームの列構成	チームの列構成レコードの名前。例：勤務地。
チームのデータ構成	チームの列構成レコードを関連付けるチームデータ構成。たとえば、User などです。
テーブル	チームのデータ構成に関連付けられているテーブル。このフィールドは、チームのデータ構成を選択すると自動入力されます。例：sys_user
列表示フィールド	従業員センター の [あなたのチーム] メニュー の [チームメンバー] タブで表示するテーブルのフィールド。 たとえば、従業員センター の [あなたのチーム] メニュー の [チームメンバー] タブの [所在地] 列に、sys_user テーブルから (従業員の) タイムゾーン、市区町村、都道府県、国のフィールドを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
順序	従業員センター の [あなたのチーム] メニュー の [チームメンバー] タブに列表示フィールドを表示する順序。ユーザーインターフェイスで、順序番号が最も小さい列表示フィールドが最初に表示され、順序番号が最も大きい列表示フィールドが最後に表示されます。 **注:** コンパクトカード (リストまたはグリッドビュー) は表示件数が制限されますが、従業員モーダルにはすべてのデータが表示されます。さらに、いずれかのチームデータレコードで従業員に関するデータがない場合は、順序で次に該当するデータが表示されます。

3. [送信] をクリックします。

でのチームフィルターの構成 マネージャーハブ

従業員センター の [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブで表示するチームフィルターを構成します。たとえば、チームフィルターを [従業員タイプ] にすると、それに応じて職務や勤務地タイプなどの他のフィルターが含まれます。

始める前に
必要なロール：sn_mh.admin

手順

1. 移動先 すべて > マネージャーハブ > アドミニストレーション > チームのフィルター構成.

2. [**New**] をクリックします。

3. フォームのフィールドに入力します。

チームフィルターグループフォーム

フィールド	説明
フィルタータイトル	フィルターグループレコードの一意のタイトル。例：従業員タイプ。
順序	従業員センター の [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブにグループフィルターが表示される順序。
すべてのフィルターをグループ化	フィルターをグループ化するオプション。たとえば、[従業員タイプ] という 1 つのフィルターの下に、職務や勤務地タイプなどのフィルターをグループ化できます。
有効	フィルターグループレコードをアクティブ化または非アクティブ化するオプション。フィルターグループレコードを非アクティブ化すると、そのレコードはユーザーインターフェイスに表示されません。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク
フィルターをチームのデータ構成に関連付けます。フィルターグループは、表示値を設定し、関連するものを並べ替えることができる UI シェルです。フィルターグループに表示されるデータは、チームのデータ構成からフェッチされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. [チームフィルターグループデータ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

チームフィルターグループデータフォーム

フィールド	説明
ラベル	フィルターグループの一意の名前。
チームフィルターグループ	チームフィルターグループの名前 (例：従業員タイプ)。
チームのデータ構成	テーブルやテーブルのフィールドなどに適用される構成が含まれます。たとえば、従業員タイプの場合、チームのデータ構成は HR プロファイルと従業員プロファイルです。
テーブル	チームのデータ構成に関連付けられているテーブル。チームのデータ構成を選択すると、これがデフォルトで選択されます。
列	[あなたのチーム] タブに表示される列。
順序	従業員センター の [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブにフィルターが表示される順序。
すべてを選択オプションを表示 (Show select all option)	従業員センター の [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブのフィルターに **[{}** のすべてを選択] を表示するオプション。 フィルターに 10 個の都市があるとして、単一のリンクですべての都市を選択するオプションをユーザーに提供する場合は、[[すべて選択] オプションを表示] を有効にします。
すべての値が同じ場合は非表示	従業員センター の [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブで同一フィルター値を非表示にするオプション。 [すべての値が同じ場合は非表示] オプションが選択され、[空のフィルターオプションを表示] オプションの選択が解除されているものとします。たとえば、すべての従業員が同じ都市 (ロンドンなど) に居住しているとします。 この場合、[ロンドン] フィルターは、従業員センター の[あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブに表示されません。
空のフィルターオプションを表示	マネージャーが、利用可能なデータを持たないユーザーで従業員リストをフィルタリングできるように、フィルター値として [データなし] を表示するオプション。 [すべての値が同じ場合は非表示] と [空のフィルターオプションを表示] のオプションが選択されているものとします。たとえば、すべての従業員が同じ都市 (ロンドンなど) に居住しているとします。 この場合、[ロンドン] および [データなし] の値はどちらも、従業員センター の [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブの [所在地] フィルターに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 従業員に対して利用可能なデータ値でのみマネージャーがフィルタリングできるようにする場合は、[空のフィルターオプションを表示] を選択しないでください。たとえば、このオプションが選択されておらず、ほとんどの従業員がロンドンに居住していても、一部の従業員はユーザーレコードに勤務地が設定されていない場合、マネージャーが選択できるオプションは [ロンドン] のみです。

3. [送信] をクリックします。

での直属の部下としての表示の設定 マネージャーハブ

[直属の部下として表示 (View as Direct reports)] を設定すると、マネージャーは、直属の部下がマネージャーハブ で閲覧するように記事を表示して、チームメンバーを導くことができます。

始める前に

必要なロール：admin

注:

- *glide.knowman.enable_view_as_user* のデフォルト値を **True** に変更すると、表示機能が動作します。このシステムプロパティのデフォルト値は **False** です。
- ポータルをカスタマイズした場合は、*ec_portal_viewas_association* システムプロパティのポータルシステム ID を更新します。デフォルトのポータル ID がカスタマイズされた ID に変更されない限り、機能は動作しません。
- この機能は、 Tokyo 以降のファミリリリースで動作します。

このタスクについて

[直属の部下として表示 (View as Direct reports)] 機能は、直属の部下を持つマネージャーにとって便利な機能です。多くの場合、マネージャーは、勤務地固有または役職固有の ナレッジベース 記事にアクセスすることはできません。そのため、ナレッジベース 記事をそれぞれの直属の部下と同様に表示できれば、マネージャーがそれぞれのチームメンバーを支援するのに役立ちます。

直属の部下を持つ従業員のエクスペリエンスとして [表示] をカスタマイズするには、次の手順に従います。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. 画面の左上隅にある マネージャーハブ を選択し、リストから [あなたのチーム] を選択します。チーム全体をリストビューで確認できます。
3. 好みに応じてページビューを [プライマリ] または [セカンダリ] に変更するには、ページを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
4. オプション: 検索エンジンのエクスペリエンスを得るには、[プライマリ] を選択し、[保存] を選択します。

自動翻訳

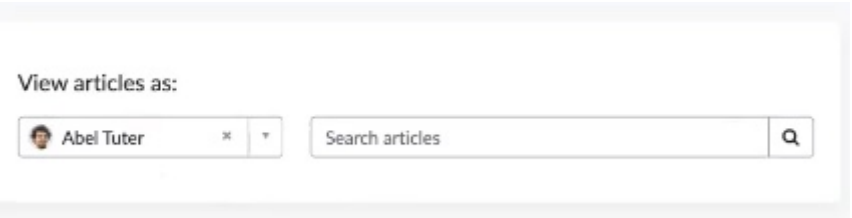
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[次のユーザーとして記事を表示 **(View article as:)]** のプライマリビューオプション



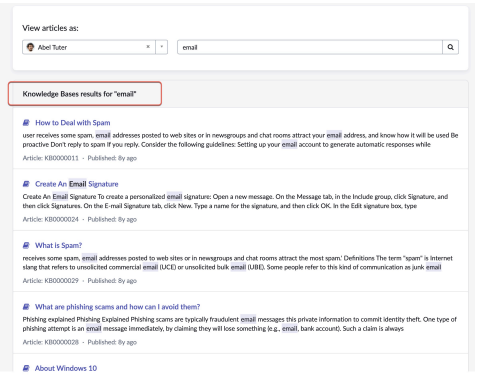
5. オプション: コンパクトなユーザーエクスペリエンスを得るには、[セカンダリ] を選択し、[保存] を選択します。

[次のユーザーとして記事を表示 **(View article as:)]** ページのセカンダリビューオプション



6. オプション: 検索結果として表示される ナレッジベース 記事の数を管理するか、[検索結果] インスタンスオプション を使用して、ページネーションを追加します。
デフォルトの結果は 15 記事です。

ビュー **(View as)** 機能の検索結果



タスクの結果
[ビュー (View as)] ページのエクスペリエンスを設定し、ページネーションを追加し、検索結果として表示される記事の数を調整して、この機能で ナレッジ 記事を検索するマネージャーに最適なユーザーエクスペリエンスを提供します。

での日次統計の構成 マネージャーハブ

従業員センター の Manager Hub および [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブで表示する日次統計レコードを設定します。日次統計情報は、従業員の PTO、従業員の勤務地などに関連する情報です。

始める前に
必要なロール：sn_mh.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > マネージャーハブ > アドミニストレーション > チームの日次統計.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

チームの日次統計フォーム

フィールド	説明
名前	日次統計設定レコードの名前。
Display label (表示ラベル)	従業員センター の Manager Hub および [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブに、日次統計レコードの名前を表示します。
アクティブ	日次統計設定レコードをアクティブ化または非アクティブ化するオプション。
順序	従業員センター の Manager Hub および [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブで、日次統計レコードを表示する順序。ユーザーインターフェイスで、順序番号が最も小さい日次統計設定レコードが最初に表示され、順序番号が最も大きい日次統計設定レコードが最後に表示されます。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク

1. [フィルターソース] 関連リストで、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

フィルターソースフォーム

フィールド	説明
フィルターソース	日次統計情報フィルターを関連付けるフィルター設定レコード。
アクティブ	フィルターグループレコードをアクティブ化または非アクティブ化するオプション。
すべて	ソースのすべてのフィルター値を一度に選択するオプション。たとえば、[市区町村] はフィルターソースです。シカゴ、ハイデラバード、マディソン、ニューヨークなどの都市が含まれています。すべての都市を一度に選択する場合は、[すべて] を選択します。いくつかの都市のみを選択する場合は、[オプション] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
オプション	ソースの特定のフィルター値のみを選択するオプション。

3. [送信] をクリックします。

でマッピングを実行するように構成する マネージャーハブ

追加の条件またはマッピングを作成して、従業員センター の マネージャーハブ に管理タスクと要求を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_mh.admin

注:

- この Utah リリースより前は、 従業員センター の To Do 設定フォームを使用して、To Do マッピングの追加条件を作成できました。この Utah リリース以降は、マネージャーハブ の To Do マッピングモジュールを使用して、To Do マッピングの追加条件を作成できます。
- Utah リリースにアップグレードする場合は、従業員センター の To Do 設定フォームで To Do マッピング用に作成された追加条件を、マネージャーハブ の To Do マッピングモジュールで再度作成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > マネージャーハブ > アドミニストレーション > **To Do** マッピング.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[To Do マッピング] フォーム

フィールド	説明
To Do フィルター条件	追加の条件が適用される To Do フィルター条件。To Do フィルター条件の詳細については、「To Do フィルターの作成または変更」を参照してください。
テーブル	To Do 設定テーブルから選択された読み取り専用フィールド。たとえば、HR タスク [sn_hr_core_task] です。
親をマップ	To Do 設定テーブルまたはその親テーブルから報告者フィールドを選択できるようにするオプション。
親マッピング参照フィールド	親テーブルから参照フィールドを選択するためのオプション。 注: このオプションは、[親をマップ] フィールドが有効になっている場合にのみ表示されます。
親報告者フィールド	親テーブルから報告者フィールドを選択するためのオプション。たとえば、HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルから報告者フィールドを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このオプションは、[親をマップ] フィールドが有効になっている場合にのみ表示されます。
報告者フィールド	To Do 設定テーブルから報告者フィールドを選択するためのオプション。たとえば、HR タスク [sn_hr_core_task] テーブルから報告者フィールドを選択します。
有効	追加のフィルター条件の使用を有効にするオプション。
順番	追加のフィルター条件が適用される順番。

4. [送信] をクリックします。

でのウィジェットの構成 マネージャーハブ

ビジネス要件に従って、従業員センター の [あなたのチーム] メニューの [Manager Hub] ページと [チームインサイト] ページのウィジェットを構成します。

始める前に

必要なロール：sn_mh.admin、sp_admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
   [従業員センター] ポータルページが開きます。
2. 移動先 マネージャーハブ > チームインサイト.
3. **Ctrl** キーを押しながら任意のウィジェットを右クリックし、[デザイナーのページ] を選択します。
   サービスポータルデザイナーページが開きます。
   a. Manager Hub プロンプトウィジェットで、[編集] アイコンをクリックします。
      - [タイトル] で、ウィジェットに適切なタイトルを入力します。
      - [提案カテゴリ] で、設定を適用するカテゴリを指定します。
      - [プレゼンテーション] の [行あたりの提案 **(Suggestion per row)]**で、ウィジェットの行に表示するプロンプトの数を指定します。
      - [保存] をクリックします。
   b. [チームについて] または [従業員の過程] で、[編集] アイコンをクリックします。
      - [セクションのタイトル]で、ウィジェットに適切なタイトルを入力します。
      - [レポート] で、ウィジェットに表示するレポートを選択します。ウィジェットにレポートを表示する順序を指定します。
      - **[PA** ウィジェット] で、ウィジェットに表示する PA レポートを選択します。

        注:
        高度なチャート構成には、 レポートまたは PA ウィジェットテーブルの sysID を使用します。

      - [提案カテゴリ] で、設定を適用するカテゴリを指定します。
      - [チャートレイアウト]で、1 行のチャート数を指定します。デフォルト値は、1 行あたり 2 つのチャートです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [チャートの高さ] で、チャートの高さを示します。
- [詳細] で、ウィジェットのコンテンツをカスタマイズして表示するスクリプトを追加します。
- [保存] をクリックします。

マネージャーハブ の使用

マネージャーハブ アプリケーションを使用して、チームをサポートし、リーダーとして成長するためのリソースを見つけます。

始める前に

- 必要なロール：sn_mh.manager_hub_user
- ServiceNow Store から Manager Hub をアクティブ化します。マネージャーハブ は 従業員センタープロ アプリケーションで使用できます。マネージャーハブ の一部の機能は、HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションおよび従業員ジャーニー管理アプリケーションがアクティブ化されている場合にのみ機能します。
- マネージャーハブ の構成。

手順

1. チームの概要の表示。
2. チームメンバーの把握。
3. チームのインサイトを得る。
4. マネージャーライブラリの活用。
5. 従業員成長計画を表示および編集する

チームの概要の表示

最も重要な情報と重視すべきアクションをまとめて示します。注目すべきアイテム、今後のチームイベント、およびチームメンバーがオープンした要求を表示します。

始める前に

必要なロール：sn_mh.manager_hub_user

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
   [従業員センター] ポータルページが開きます。
2. 移動先 あなたのチーム > マネージャーハブ.
3. 世界中にいる従業員のタイムゾーンを表示します。
   会議のスケジュールを組む時間帯や、要求をチームに送信する時刻には気を遣うようにしましょう。
4. [管理タスク] ウィジェットに、承認を必要としているタスクの合計数が表示されます。
   [すべてのタスク] を選択すると、従業員センターの To Do ページに移動します。必要なアクションを完了します。
5. [今後のチームイベント **(Upcoming team events)**] ウィジェットで、従業員の誕生日、従業員の記念日、新規雇用者の入社日などの今後のイベントを確認します。
   [メール] アイコンを選択すると、mail-to リンクが開き、[宛先] フィールド (デフォルトのメールクライアント) に目的のレポートの仕事用メールが表示されます。件名は空白です。
6. [チームによってオープンされた要求] ウィジェットに、チームメンバーがオープンしたすべての要求が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

時間的制約があり、企業全体でのコラボレーションを必要とする要求には、特に注意してください。

> **注:**
> ログインしているマネージャーは、sn_mh.manager_hub_user ロールに加えて、特定のチーム要求を表示するために必要な ACL またはロールも持っていなければなりません。たとえば、人事ケースに関連する未解決の要求がある場合、ログインしているマネージャーがそれらの要求を表示するには、sn_hr_core.case_reader ロールも必要です。

7. [あなたとチームへの提案] ウィジェットで、注意が必要なアイテムを処理します。
このウィジェットは、プロンプトが生成された場合にのみ表示されます。詳細については、「マネージャーのためのプロアクティブプロンプト」を参照してください。
8. 休暇中の従業員数、オンボーディング中の従業員数など、チームの日次統計情報を確認します。詳細については、[すべてのチーム メンバー] を選択してください。[チームメンバー] タブに移動します。

マネージャーのためのプロアクティブプロンプト

収集されたデータとベストプラクティスに基づいてマネージャーにアクションを推奨し、マネージャーがチームのインサイトを理解できるようにし、次のステップへ導きます。マネージャーが潜在的な問題に積極的に対処できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_mh.manager_hub_user

ServiceNow Store から プロアクティブプロンプト アプリケーションをアクティブ化したことを確認します。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > あなたのチーム > マネージャーハブ.
2. [あなたとチームへの提案] ウィジェットで、アクション可能なアイテムを操作します。

インサイトベースの提案

提案	説明
新入社員をサポート	新規雇用の従業員を表示します。より適切にサポートします。 ○ 提案を完了としてマークするには、 ✔ を選択します。 ○ 提案を却下するには、 ✖ を選択します。 ○ Outlook から新規雇用者にメールを送信するには、[従業員にメール **(Email Employee)]** を選択します。
ワークライフバランスの推進	休暇を取得していない従業員を表示します。従業員のワークライフバランスを推進します。 ○ 提案を完了としてマークするには、 ✔ を選択します。 ○ 提案を却下するには、 ✖ を選択します。 ○ Outlook から従業員にメールを送信するには、[リマインダーを送信] を選択します。 ○ ワークライフバランスの推進に関する詳細が記載されている KB 記事を開くには、[その重要性を学ぶ **(Learn why its important)]** を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

提案	説明
従業員の学習をサポート	アサインされた学習を完了していない従業員を表示します。集中する時間が必要かどうかを確認します。 ○ 提案を完了としてマークするには、 ✔ を選択します。 ○ 提案を却下するには、 ✖ を選択します。 ○ Outlook から従業員にメールを送信するには、[サポートが必要かどうかを尋ねる] を選択します。
従業員のキャリアアップを支援	しばらくジョブが変更されていない従業員を表示します。 ○ 提案を完了としてマークするには、 ✔ を選択します。 ○ 提案を却下するには、 ✖ を選択します。 ○ キャリア対話について学ぶには、[キャリア対話について学ぶ **(Learn about career conversations)]** をクリックします。

3. プロンプトの表示を設定するには、次の手順を実行します。
   a. [あなたとチームへの提案] ウィジェットで [メニュー] アイコンを選択します。
   b. **[Manage Preferences** (設定の管理)] を選択します。
   c. ウィジェットに表示しないプロンプトをオフにします。
   設定が保存され、オフにされたプロンプトは、次回 Manager Hub ページにログインしたときにウィジェットに表示されません。設定はいつでも変更できます。

チームメンバーの把握

世界中に分散しているチームを効果的に管理します。チームのニーズとアクティビティを理解して、チームをより適切にサポートします。

始める前に

必要なロール：sn_mh.manager_hub_user

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   [従業員センター] ポータルページが開きます。
2. [あなたのチーム] ドロップダウンリストから、[チームメンバー] を選択します。
3. オプション: 直属のチームタブを選択して、直属の従業員の詳細を表示します。
4. オプション: 間接チーム タブを選択して、直属の部下明細行に含まれていない従業員の詳細を表示します。
5. 従業員の詳細を表示します。
   ○ ジャーニー、成長と開発 (人材開発 がインストールされている場合) などの複数のアクティビティでチームが行っていることに焦点を当てます。
   ○ [ソート基準] フィルターを使用して、従業員の名前、タイプ、場所、または要注意でデータをフィルタリングします。人材開発がインストールされている場合は、成長計画の結果タイプと、チームメンバーが現在追求している学習にフィルターを適用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [検索] フィールドに少なくとも 2 文字を入力して、特定の従業員を検索します。
- [カードビュー] アイコン ( ) を選択して、従業員の詳細をカードビューで表示します。
- [リストビュー] アイコン ( ) を選択して、従業員の詳細をリストビューで表示します。

6. 休暇などで直属のマネージャーが不在の場合に、スキップレベル (部下の部下) の従業員をサポートします。
   直属の従業員とともにスキップレベルの従業員の詳細を表示するには、[直属のチーム] タブで [設定] アイコン ( ) を選択し、[スキップレベルのレポートを表示] オプションを有効にします。

   直属の部下品目に含まれていない従業員のスキップレベルの部下を表示することはできません。

7. 直属のチーム タブで 組織図の表示 を選択して、従業員のレポート構造を表示します。
8. 従業員カードで従業員の名前を選択すると、従業員の詳細モーダルが表示されます。
   詳細については、「従業員の詳細の表示」を参照してください。
9. 従業員カードまたは従業員モーダルで [メニューを表示] アイコン ( ) を選択し、会話をスケジュールしたり、学習を割り当てたりします。
   詳細については、「で [メニューを表示] アイコンを使用する マネージャーハブ」を参照してください。

   注:
   従業員カードのアクションは構成可能です。詳細については、「Action Framework in Employee Center (Employee Center のアクションフレームワーク)」を参照してください。

での直属の部下としての表示の設定 マネージャーハブ

[直属の部下として表示 (View as Direct reports)] を設定すると、マネージャーは、直属の部下がマネージャーハブ で閲覧するように記事を表示して、チームメンバーを導くことができます。

始める前に
必要なロール：admin

注:

- `glide.knowman.enable_view_as_user` のデフォルト値を **True** に変更すると、表示機能が動作します。このシステムプロパティのデフォルト値は **False** です。
- ポータルをカスタマイズした場合は、`ec_portal_viewas_association` システムプロパティのポータルシステム ID を更新します。デフォルトのポータル ID がカスタマイズされた ID に変更されない限り、機能は動作しません。
- この機能は、 Tokyo 以降のファミリリリースで動作します。

このタスクについて
[直属の部下として表示 (View as Direct reports)] 機能は、直属の部下を持つマネージャーにとって便利な機能です。多くの場合、マネージャーは、勤務地固有または役職固有の ナレッジベース 記事にアクセスすることはできません。そのため、ナレッジベース 記事をそれぞれの直属の部下と同様に表示できれば、マネージャーがそれぞれのチームメンバーを支援するのに役立ちます。

直属の部下を持つ従業員のエクスペリエンスとして [表示] をカスタマイズするには、次の手順に従います。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. 画面の左上隅にある マネージャーハブ を選択し、リストから [あなたのチーム] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チーム全体をリストビューで確認できます。

3. 好みに応じてページビューを [プライマリ] または [セカンダリ] に変更するには、ページを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
4. オプション: 検索エンジンのエクスペリエンスを得るには、[プライマリ] を選択し、[保存] を選択します。

[次のユーザーとして記事を表示 **(View article as:)**] のプライマリビューオプション



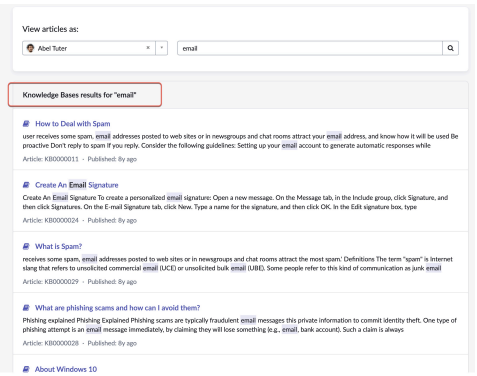
5. オプション: コンパクトなユーザーエクスペリエンスを得るには、[セカンダリ] を選択し、[保存] を選択します。

[次のユーザーとして記事を表示 **(View article as:)**] ページのセカンダリビューオプション



6. オプション: 検索結果として表示される ナレッジベース 記事の数を管理するか、[検索結果] インスタンスオプション を使用して、ページネーションを追加します。
デフォルトの結果は 15 記事です。

ビュー **(View as)** 機能の検索結果



タスクの結果
[ビュー (View as)] ページのエクスペリエンスを設定し、ページネーションを追加し、検索結果として表示される記事の数を調整して、この機能で ナレッジ 記事を検索するマネージャーに最適なユーザーエクスペリエンスを提供します。

従業員の詳細の表示

従業員モーダルを使用して、従業員の詳細の概要をすばやく把握します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_mh.manager_hub_user

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   [従業員センター] ポータルページが開きます。
2. [あなたのチーム] ドロップダウンリストから、[チームメンバー] を選択します。
3. 従業員リストから従業員を選択します。
4. カードの詳細を表示します。

従業員の詳細モーダル

フィールド	説明
場所	従業員が報告する現地の時間と場所。
ステータス	従業員のステータス。
連絡先	従業員の連絡先情報。
レポート	従業員に報告する直属および間接の部下の数。
進行中	現在進行中の従業員の共有された学習、会話、および成長計画。
予定されているイベント	スケジュール済みイベントのリスト。
要求	レビューまたはアクションのために送信された要求のリスト。 これには、[承認済み]、[処理中]、[待機中] など、各要求の現在のステータスが含まれます。
注意が必要なこと	早急な対応が必要な学習、成長計画、ジャーニーのリスト。
タスクを開く	[オープン] ステータスのタスクと要求のリスト。

チームのインサイトを得る

チーム、サービス要求、過程、および学習に関するデータを可視化します。

始める前に
必要なロール：sn_mh.manager_hub_user

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
   [従業員センター] ポータルページが開きます。
2. 移動先 あなたのチーム > チームインサイト.
3. [チームについて] ウィジェットには、次のスキップレベルのレポートと直属の部下が表示されます：従業員の休暇 (使用および未使用の PTO)、 従業員在職期間、および現在のロールで従業員が費やした時間。
4. [サービスとサポート] ウィジェットには、チームから出された要求 (IT 要求、ライフサイクル要求を除く HR 要求) のタイプと数、要求の解決に要した時間、組織レベルでの未解決の要求、あなたとあなたによってアサインされた要求が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [従業員のジャーニー] ウィジェットには、次のスキップレベルのレポートと直属の部下が表示されます：従業員ジャーニーのステータス (リスクまたはドラフトまたは処理中) および今年開始されたジャーニー。
ジャーニーのブレークダウンをタイプ (キャリアの成長またはオンボーディング) 別に取得します。

   注:
   このウィジェットは、ジャーニーデザイナーアプリケーションをインストールした場合にのみ表示されます。

6. [従業員のジャーニーについて理解する] ウィジェットで、[ジャーニーを開始 **(Start a journey)]** をクリックします。
テンプレートを使用して、チームメンバーの特定のエクスペリエンスをカスタマイズして、移行、成長、個人、およびキャリアイベントに役立てることができます。

   注:
   このウィジェットは、ジャーニーデザイナーアプリケーションをインストールした場合にのみ表示されます。

チームのスキルを把握する

チームの現在のスキルとターゲットスキルを把握することで、現在および将来のビジネス要件に対応する適切なスキルセットをチーム内で開発できるようにします。従業員が人材開発のさまざまなツール (学習、成長計画、メンタリングなど) を活用して、新しいスキルをビルドしたり、既存のスキルギャップを埋めたりできるように支援します。

始める前に

- 必要なロール：sn_mh.manager_hub_user
- スキル基盤 アプリケーションがインストールされていることを確認します。
- スキルまたはジョブロールの実装は必須です。これはシステムプロパティによって管理されます。これが false に設定されている場合、[スキル] タブは Manager Hub に表示されません。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
[従業員センター] ポータルページが開きます。
2. オープン あなたのチーム > スキル.
3. [スキルサマリー (Skills Summary)] セクションには、チームのすべてのスキル、最大の強み、成長分野が表示されます。
詳細については、「チームのスキルのサマリー」を参照してください。
4. [スキルの分布 (Skills distribution)] セクションで、すべての習熟度でチームが持つスキルを職務別に表示します。
[スキルの分布 (Skliis distribution)] ページでスキルについて深く理解します。詳細については、「チームのスキル分布を表示する」を参照してください。
5. [スキルの予想 (Skills Expectations)] セクションで、従業員の検証済みのスキルと習熟度に基づいて従業員のスコアパーセンテージを表示し、ロールベースのスキル要件と比較します。
詳細については、「[スキルの予想] セクションで従業員カードを表示する」を参照してください。
6. [学習中のスキル (Skills being learned)] セクションで、特定のスキルを追求している従業員を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

学習中のスキルの詳細については、を選択し、[スキルの詳細を表示] を選択します。すべてのスキル学習カードを表示するには、[すべて表示] を選択します。

> **注:**
> [学習中のスキル (Skills being learned)] セクションでデータを確認するには、ラーニングアプリケーションおよび人材開発アプリケーションをインストールし、スキルに関連付ける必要があります。

チームのスキルのサマリー

チームのスキルをより深く分析します。チームの最大の強みと成長分野を理解します。

[スキル] ページの [スキルのサマリー (Skills Summary)] セクションには、次の詳細が表示されます。

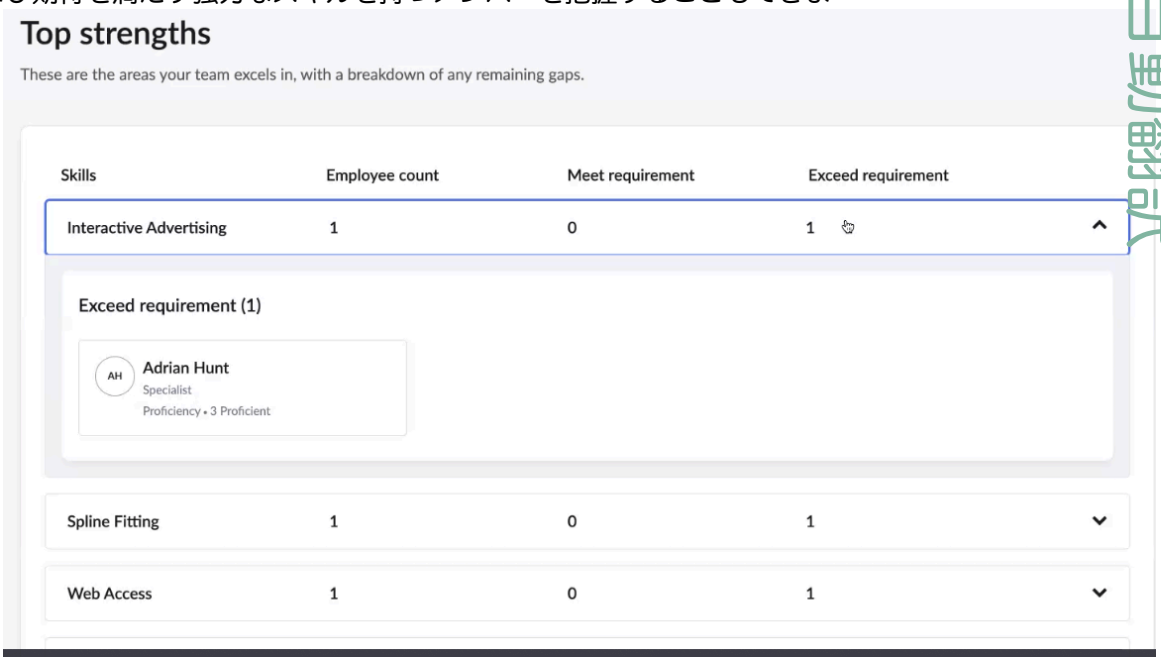
すべてのスキル

チームのスキルの合計数、およびチームメンバーに必要なスキル合計の内訳と、チームメンバーの追加スキルの合計を把握するのに役立ちます。

上位の強み

チームの強力なスキルをハイライト表示し、そのような強力なスキルを持つチームメンバーの詳細を提供します。

[すべて表示 **(View all)]** オプションを選択すると、強力なスキルに関する個人の習熟度などの詳細が表示されます。マネージャーはまた、期待を超える、および期待を満たす強力なスキルを持つメンバーを把握することもできます。

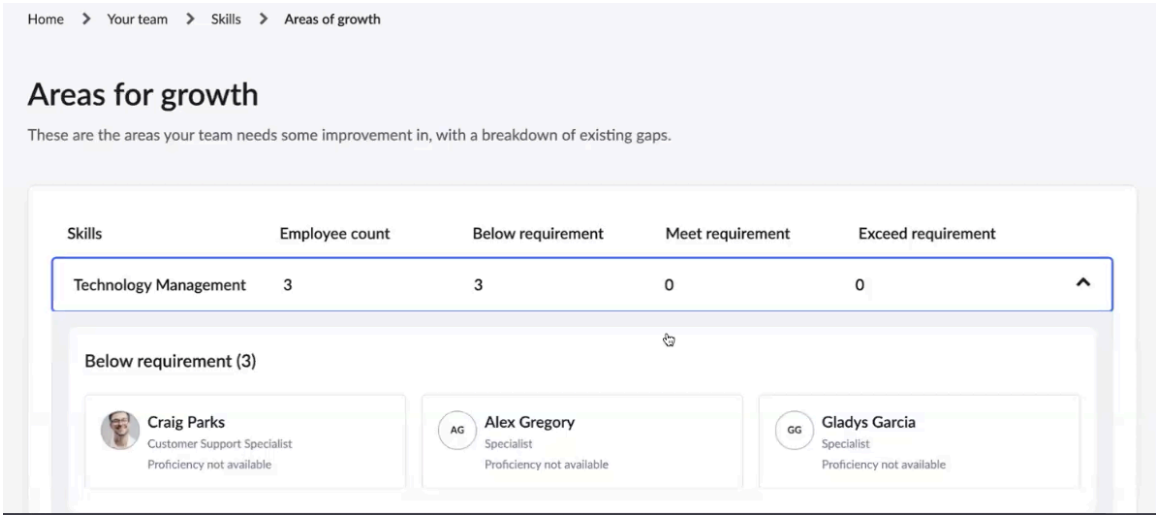


Areas for growth (成長分野)

注意が必要なチームのスキルと、スキルアップが必要な可能性のあるチームメンバーの詳細を理解するのに役立ちます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[すべて表示 **(View all)]** オプションを選択すると、これらのスキルに関する個人の習熟度などの詳細が表示されます。



注:
従業員は自分のスキルに習熟度を追加する必要があります。このデータは、上位の強みと成長分野を計算するのに役立ちます。

チームのスキル分布を表示する

チームのスキルを深く理解します。チームメンバーが持つさまざまなスキルの概要と、チーム内の各スキルの人数を確認します。

始める前に
必要なロール：sn_mh.manager_hub_user

注:
従業員は自分のスキルに習熟度を追加する必要があります。このデータは、スキル分布の詳細を表示するのに役立ちます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
   [従業員センター] ポータルページが開きます。
2. オープン あなたのチーム > スキル.
3. [スキルの分布 (Skills distribution)] セクションで、[すべて表示 **(View all)]** を選択します。
   [スキルの分布 (Skills distribution)] ページが開きます。
4. チームメンバーにさまざまな職務の部下がいる場合は、[リストを表示] で職務別にスキルの分布をフィルタリングできます。
5. [リストを表示] タブでは、次のアクションを実行できます。

スキルビュータブの機能

カードの名前	ステップ
従業員カード	従業員カードで、⋮を選択します。次のオプションのいずれかを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カードの名前	ステップ
	○ スキルの検証：[従業員のスキルを検証] ページが表示されます。 **a.** 従業員の現在のスキル習熟度を確認して、検証するスキルを選択します。 **b.** [選択したスキルを検証 **(Validate selected skills)]** を選択します。 注: Credly の従業員の認証情報もアクティビティストリームに表示されます。 ○ スキルを表示：スキルの詳細ページが表示されます。詳細については、「従業員のスキルの詳細」を参照してください。 ○ プロファイルを表示：従業員プロファイルページが表示され、フィードバック構造、同僚、従業員の指定などの詳細が表示されます。
スキルカード	スキルカードで、[ ]を選択し、[スキルの詳細を表示] を選択します。スキルの詳細を示すモーダルが開きます。

6. [従業員を表示] タブでは、次のアクションを実行できます。

従業員ビュータブの機能

カードの名前	ステップ
従業員カード	従業員カードで、を選択します。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ スキルの詳細の表示:[スキルの詳細] ページには、従業員のスキル、習熟度レベル、ギャップの詳細が表示されます。詳細については、「従業員のスキルの詳細」を参照してください。 ○ 従業員の検証：スキルの検証ページが表示されます。 **a.** このスキルを検証する従業員を選択し、その従業員の習熟度ランキングを確認します。 **b.** [選択した従業員を検証 **(Validate selected employees)]** を選択します。
スキルカード	スキルカードで、[ ]を選択し、[スキルの詳細を表示] を選択します。スキルの詳細を示すモーダルが開きます。

[スキルの予想] セクションで従業員カードを表示する

従業員の検証済みのスキルと習熟度に基づいて従業員のスコアパーセンテージを表示し、ロールベースのスキル要件と比較します。

始める前に

必要なロール：sn_mh.manager_hub_user

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
[従業員センター] ポータルページが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. オープン あなたのチーム > スキル.
3. [スキルの予想] セクションで、従業員カードの ⋮ を選択し、次のいずれかのオプションを選択します。

メニューオプションを表示

オプション	ステップ
スキルを検証	**a.** 従業員の現在のスキル習熟度を確認してから、検証するスキルを選択します。 **b.** [選択したスキルを検証 **(Validate selected skills)**] を選択します。 **注:** スコア分析では、スキルを検証する必要があります。
スキルを表示	[スキルの詳細] ページには、従業員のスキル、習熟度レベル、ギャップの詳細が表示されます。詳細については、「従業員のスキルの詳細」を参照してください。
プロフィールの表示	従業員プロファイルページに、レポート構造、同僚、従業員の指定などの詳細が表示されます。

4. スキルの予想 セクションで、従業員カードの スコア分析 を選択して、従業員の検証済みスキルのスコア率を表示します。
   a. オプション: フライアウトのツール ヒントにカーソルを合わせると、スキルの習熟度レベルの基準が表示されます。
   b. [検証済みスキル] セクションで [学習の割り当て] を選択して、期待される習熟度レベルを満たしているスキルと満たしていないスキルの進捗状況バーを表示します。
   c. スキルのスキルピルアイコン (⋮) を選択して、次のいずれかを実行します。
      - スキルの詳細を表示:スキルの詳細な説明を表示します。
      - 学習をアサイン:従業員に学習コースをアサインします。詳細については、「学習アサインフォーム」を参照してください。
5. すべての従業員カードを表示するには、[すべて表示] を選択します。
6. さまざまな職務から報告するチームメンバーがいる場合は、職務別にスキルの分布をフィルタリングできます。

従業員のスキルの詳細

従業員のスキルの詳細、習熟度レベル、ギャップについて理解を深めます。

従業員カードで ⋮ を選択してから [スキルを表示] オプションを選択すると、[スキルの詳細] ページが表示されます。このページでは、次のことができます。

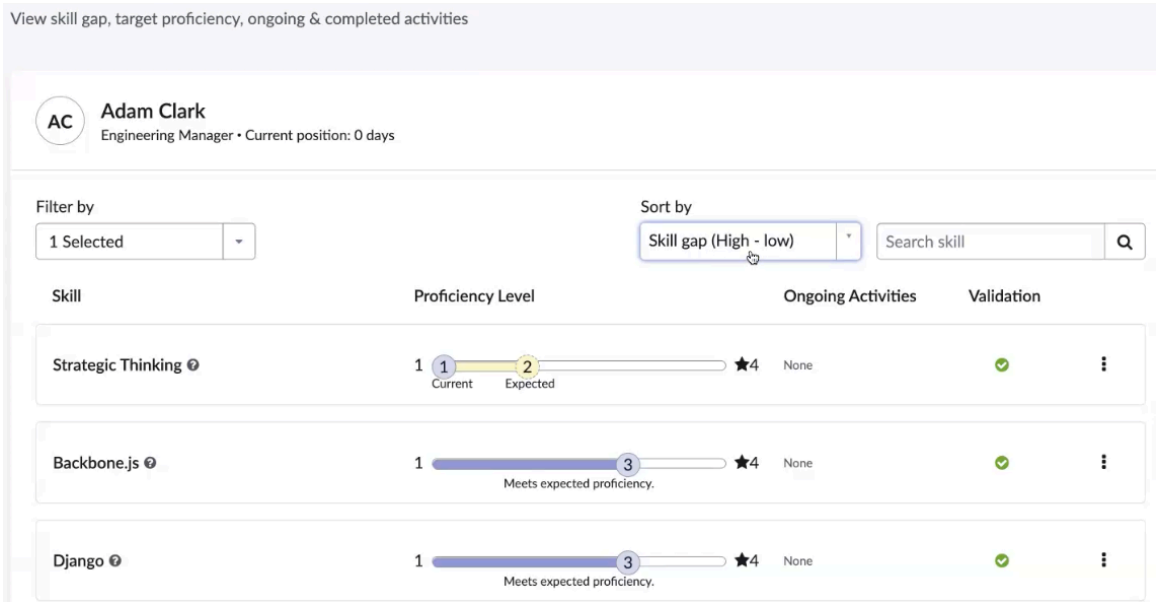
- 従業員が持つスキルと各スキルの習熟度の表示。
- 検証済みスキルと未検証スキルでスキルをフィルタリングします。
- スキルを名前またはスキルギャップ (高から低) または (低から高) でソートします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スキルの習熟度が低い場合の従業員への学習コースのアサイン。 を選択してから、[学習をアサイン] を選択します。そのスキルに関連するコースのみが選択対象として表示されます。
- スキルを選択すると、スキルアクティビティのフライアウトが表示されます。スキルアクティビティフライアウトを使用すると、スキルの習熟度に貢献するコース、展望、成長計画などのアクティビティをレビューできます。

例：従業員のスキル習熟度



マネージャーライブラリの活用

複数の部門やシステム向けにキュレーションされカスタマイズされたリーダーシップリソースを検出します。チームと自分自身を効率的に管理するためのツールとリソースを入手できます。

始める前に

必要なロール：sn_mh.manager_hub_user

このタスクについて

ターゲットコミュニケーションやキャンペーン、ナレッジまたはカタログアイテム (ServiceNow)、共有ポイントサイト、またはその他のサードパーティアプリケーションからのカスタマイズされた季節ベースのコンテンツもマネージャーライブラリに追加できます。必要な構成は、sn_mh.admin ロールを持つユーザーが行うことができます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
   [従業員センター] ポータルページが開きます。
2. 移動先 あなたのチーム > **Manager Library** (マネージャーライブラリ).
3. 年間目標やフィードバックなど、四半期に焦点を当てる企業としてのイニシアチブに関する情報を検索します。
4. キャリア開発、リーダーイネーブルメント、採用と異動、管理イベント、従業員のパフォーマンス評価に関するリソース、またはその他の管理ツールを使用して、効率的に作業できるようにします。
5. クイックリンクをクリックして、マネージャーハブ と統合されている ServiceNow アプリケーション間を移動します。
   詳細については、「マネージャーハブ の統合」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

での従業員サマリー 仮想エージェント トピックの使用 マネージャーハブ

[従業員サマリー] 仮想エージェント トピックをアクティブ化して使用し、従業員負担のサマリーへのアクセス、統合プロファイルの表示、従業員の進捗状況の追跡を行います。

始める前に
従業員サマリレポートトピックにアクセスして使用するには、次のプラグインを有効にする必要があります。

- HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist (sn_hr_gen_ai)

次のプラグインはオプションです。

- 従業員の関係 (sn_ecn)
- キャリア対話 (sn_egd_act)
- ラーニング (sn_lep)
- ラーニングコア (sn_lc)
- マネージャーハブ (sn_mh)
- 従業員のゴール (sn_egd_goals)

必要なロール：admin

手順

1. ペルソナアシスタントスキルをオンにします。
   a. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル.
   b. ナビゲーションパネルで、[従業員]、[**HRSD]** の順に選択します。
   c. ペルソナアシスタントカードで、オンにする を選択します。
2. 従業員サマリー 仮想エージェントトピックを公開します。
   詳細については、「Publish a Virtual Agent topic」を参照してください。
3. [従業員サマリーレポート] トピックを表示します。
   詳細については、「従業員サマリレポートの表示」を参照してください。

マネージャーハブ の統合

他のアプリケーションと統合することで マネージャーハブ 機能を拡張します。

ジャーニーアクセラレーターとの統合

ジャーニーアクセラレーターテンプレートを使用して、主要な従業員の異動に対応するカスタマイズされた計画を作成および公開します。従業員センターの Manager Hub からジャーニー計画を作成してアクセスします。

この統合を機能させるには、Manager Hub、ジャーニーアクセラレーター、および従業員センタープロアプリケーションをインストールする必要があります。

ジャーニーデザイナーとの統合

さまざまな部門横断型のプロセスや部門間の日常のアクティビティを促進し、新規雇用者のオンボーディングなどのプロセスを自動化します。

この統合を機能させるには、Manager Hub、ジャーニーデザイナー、および従業員センタープロアプリケーションをインストールする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Enterprise Employee Experience Pack との統合

会社の安全要件に沿った方法で、従業員の職場復帰を管理して調整します。従業員センターの [マネージャーライブラリー] タブで [職場復帰の管理 (Manage return to office)] リンクをクリックします。

この統合を機能させるには、Manager Hub、Enterprise Employee Experience Pack、および従業員センタープロアプリケーションをインストールする必要があります。

労務 (ER) COE との統合

不適切な行為の問題や配慮を要する問題は、労務 (ER) アプリケーションを介して報告します。これにより、従業員のプライバシーを保護するためのセキュリティが強化されます。従業員センターの [マネージャーライブラリー] タブで従業員の [不適切な行為を報告] クイックリンクをクリックします。

この統合を機能させるには、Manager Hub、労務 (ER)、および従業員センタープロアプリケーションをインストールする必要があります。

ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリとの統合

従業員センターの [マネージャーライブラリー] タブで [人事に質問 (Ask HR)] クイックリンクをクリックして、人事担当者に連絡します。

この統合を機能させるには、Manager Hub、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリアプリケーション、および従業員センタープロプラグインをインストールする必要があります。

コンテンツエクスペリエンスとの統合

ピープルリーダーとしてのスキルを高めるのに役立つ記事とリソースを検索します。従業員センターの Manager Hub の [マネージャーライブラリー] タブを使用します。

ターゲットコミュニケーションやキャンペーン、ナレッジまたはカタログアイテム (ServiceNow)、共有ポイントサイト、またはその他のサードパーティアプリケーションからのカスタマイズされた季節ベースのコンテンツもマネージャーライブラリに追加できます。

マネージャーライブラリは、コンテンツエクスペリエンスアプリケーションで使用できます。

従業員センターコアとの統合

従業員センターの Manager Hub の [概要] タブから、タスクを完了し、チーム要求を承認します。

チームのタスクと要求は、従業員センター Core アプリケーションがインストールされている場合にのみ表示されます。

プロアクティブプロンプトとの統合

Manager Hub の [チームインサイト] ページでプロンプトを表示します。マネージャーまたは従業員が迅速にアクションを実行できるようにします。

この統合を機能させるには、Manager Hub、プロアクティブプロンプト、および従業員センタープロアプリケーションをインストールする必要があります。

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラーニングとの統合

コースをアサインし、チームメンバーがキャリアのあらゆる面で成長するためのトレーニングを受けるのを支援します。Manager Hub でチームのメニューの [チームメンバー (Team members)] タブから、学習コースをチームメンバーにアサインします。

[End]

[store-future: BEGIN review]

Employee Growth Plan and Development との統合

チームが次のキャリアマイルストーンを達成するのを支援します。チームメンバーの開発計画をレビューし、Manager Hub でチームのメニューの [Manager Hub] および [チームメンバー (Team members)] タブから承認を完了します。

[End]

マネージャーハブ の参照

参照トピックには、Manager Hub のユーザーロール、テーブル、およびデフォルト構成に関する追加情報が記載されています。

マネージャーハブとともにインストールされるコンポーネント

Manager Hub [sn_mh] プラグインがアクティブ化されると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

マネージャーハブ でのロール

ロールタイトル [名前]	説明	含んでいるロール
Manager Hub アドミン [sn_mh.admin]	Manager Hub コンテンツへの書き込みアクセス権を付与します。Manager Hub アドミニストレーターは次のことができます。 • [Manager Hub ユーザーロールの追加 (Add Manager Hub user role)] スケジュール済みジョブをアクティブ化して実行し、新しいピープルマネージャーに Manager Hub ユーザーロールを割り当てます。 • Manager Hub ユーザーロールを新しいピープルマネージャーに手動で割り当てます。 • チームデータ、チーム要求、重要な日付レコード、チーム列データ、チームフィルター、日次統計レコードを構成して、データを マネージャーハブ に表示します。	• sn_mh.manager_hub_user • sn_mh.content_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マネージャーハブ でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含んでいるロール
Manager Hub コンテンツマネージャー [sn_mh.content_manager]	Manager Hub コンテンツへの読み取りアクセス権を付与します。マネージャーハブコンテンツマネージャーは、チームデータ、チーム要求、重要な日付、チーム列データ、チームフィルター、および日次統計構成情報レコードを表示できます。	
Manager Hub ユーザー [sn_mh.manager_hub_user]	マネージャーハブ で部下の従業員に関する情報を表示できます。	ナレッジビューロール

インストールされるテーブル

マネージャーハブとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
重要な日付構成 [sn_mh_important_dates_config]	重要な日付の構成レコードを保存します。
チームの列構成 [sn_mh_team_column_config]	チーム列の構成レコードを保存します。
チームの日次統計 [sn_mh_team_daily_stat]	チームの日次統計の構成レコードを保存します。
チームのデータ構成 [sn_mh_team_data_config]	チームデータの構成レコードを保存します。
チームの列データ構成 [sn_mh_team_data_m2m_column]	列とチームデータのマッピングを保存します。
チームフィルターグループデータ [sn_mh_team_data_m2m_filter_group]	チームフィルターグループデータの構成レコードを保存します。
チームフィルターグループ [sn_mh_team_filter_group]	チームフィルターグループの構成レコードを保存します。
フィルターソース [sn_mh_team_m2m_filter_sources]	フィルターソースの構成レコードを保存します。
チームの要求構成 [sn_mh_team_requests_config]	チーム要求の構成レコードを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

のキャンペーン構成 マネージャーハブ

デフォルトのキャンペーン構成は、Manager Hub をアクティブ化すると使用できるようになります。キャンペーンでは、マネージャーハブ で事前定義されたコンテンツが表示されます。

マネージャーライブラリキャンペーンはデフォルトで公開されています。従業員センター の [あなたのチーム] メニューの [マネージャーライブラリ (Manager Library)] タブに、次のコンテンツを含むバナーが表示されます。

マネージャーライブラリキャンペーン

キャンペーンコンテンツ	説明
従業員の声	従業員の声のサーベイ (EVS) に関する情報を表示します。チームの EVS 結果を確認し、スコアの低い領域に焦点を当てます。
年間目標	年間目標の設定に役立つガイドまたはツールを使用します。
コーチングとフィードバック	フィードバックの提供とコーチングスタイルの改善に関するベストプラクティスを学びます。

注:
Manager Hub のサンプルキャンペーンも使用できます。従業員センター で [あなたのチーム] メニューの [Manager Hub] ページにバナーを表示するには、キャンペーンを公開する必要があります。

これらのキャンペーンの詳細については、次に移動してください: すべて > コンテンツエクスペリエンス > 構成 > キャンペーンコンテンツ.

重要な日付のデフォルト構成

ServiceNow Store から マネージャーハブ をアクティブ化すると、事前定義された一連の重要な日付構成を使用できます。

重要な日付構成

名前	説明
従業員の誕生日 (Employee birthday)	マネージャーハブ に従業員の誕生日を表示する構成。
従業員の記念日 (Employee anniversary)	マネージャーハブ に従業員の記念日を表示する構成。
従業員の休暇	マネージャーハブ に従業員の休暇を表示する構成。
従業員の休職 (Employee leave of absence)	マネージャーハブ に育児休暇など従業員の長期休暇を表示する構成。
従業員の入社日 (Employee joining date)	マネージャーハブ に従業員の入社日を表示する構成。
従業員の退職日 (Employee leaving date)	マネージャーハブ に従業員の退職日を表示する構成。

詳細については、次に移動してください: すべて > マネージャーハブ > アドミニストレーション > 重要な日付構成.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チーム要求のデフォルト構成

ServiceNow Store から Manager Hub をアクティブ化すると、事前定義された一連のチーム要求構成を使用できるようになります。

OOB チーム要求構成

要求タイプ	説明
cat_item	マネージャーハブ で従業員が要求するアイテム (ハードウェアタイプおよびソフトウェアタイプ) を表示する構成。
hr_service	マネージャーハブ で従業員が開くケース (労務 (ER) ケースを除く) を表示する構成。

詳細については、次に移動してください: すべて > マネージャーハブ > アドミニストレーション > チームの要求構成.

チームデータのデフォルト構成

ServiceNow Store から Manager Hub をアクティブ化すると、事前定義された一連のチームデータ構成を使用できるようになります。

列構成とフィルター構成をサポートするチームデータ構成は、ジャーニー、メール、従業員のジャーニー、従業員プロファイル、HR プロファイル、複数のジャーニー、移動、すぐに休暇、新規雇用、PTO、休職予定、ユーザー、電話 (勤務先) です。

詳細については、次に移動してください: すべて > マネージャーハブ > アドミニストレーション > チームのデータ構成.

チーム列データのデフォルト構成

ServiceNow Store から マネージャーハブ をアクティブ化すると、事前定義された一連のチームデータ構成を使用できるようになります。

チームの列構成

名前	説明
ステータス	従業員センターの [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブに従業員のステータスを表示する構成。たとえば、従業員のステータスは新規雇用または退職です。
ロケーション	タイムゾーン、市区町村、都道府県、または国に基づいて従業員の勤務地の詳細を表示する構成。
アクティブなジャーニー	オンボーディングやキャリアアップなど、従業員のアクティブなジャーニーを表示する構成。
連絡先	メールや勤務先電話など、従業員の連絡先の詳細を表示する構成。

詳細については、次に移動してください: すべて > マネージャーハブ > アドミニストレーション > チームの列構成.

フィルターグループのデフォルト構成

ServiceNow Store から マネージャーハブ をアクティブ化すると、事前定義された一連のフィルターグループ構成を使用できるようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チームのフィルターグループ構成

名前	説明
ジャーニー	従業員センター の [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブの [ジャーニー] フィルターで、キャリアの成長とオンボーディング従業員のジャーニーをグループ化する構成。
従業員タイプ	従業員センター の [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブの [従業員タイプ] フィルターグループで、従業員タイプ、役職、および勤務地タイプをグループ化する構成。
場所	従業員センター の [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブの [勤務地] フィルターグループで、市区町村をグループ化する構成。
ステータス	マネージャーハブ のステータスフィルターグループで従業員の PTO、休暇、または新規雇用を表示する構成。

詳細については、次に移動してください: すべて > マネージャーハブ > アドミニストレーション > チームのフィルター構成.

日次統計のデフォルト構成

ServiceNow Store から マネージャーハブ をアクティブ化すると、事前定義された一連の日次統計構成を使用できるようになります。

チームの日次統計構成

名前	説明
ジャーニー中	マネージャーハブ に従業員のアクティブなジャーニーの合計数を表示する構成。
オンボーディング	マネージャーハブ にオンボーディング中の従業員の合計数を表示する構成。
PTO 中	マネージャーハブ に PTO 中の従業員の合計数を表示する構成。
休暇中	マネージャーハブ に育児休暇などの長期休暇中の従業員の合計数を表示する構成。

詳細については、次に移動してください: すべて > マネージャーハブ > アドミニストレーション > チームの日次統計.

To Do のデフォルト構成

デフォルトの一連の To Do 構成は、従業員センター Core をアクティブ化すると使用できるようになります。こうした構成では、マネージャーハブ に管理タスクと要求が表示されます。

To Do フィルターは、従業員センター内のモジュールです。フィルターの設定方法の詳細については、「 タスクフィルターの作成または変更 」を参照してください。

To Do フィルター

名前	説明
承認	Manager Hub でマネージャーの承認が必要な要求を表示するためのフィルター。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

To Do フィルター (続く)

名前	説明
自分のチームのタスク	Manager Hub でマネージャーにチームタスクを表示するためのフィルター。

フィルター条件として、HR の承認、HR タスク、UR の HR タスク、ジャーニーアクセラレーターの To Do、ジャーニーアクセラレーターの To Do：アドホック、承認を要求、ユニバーサルタスク、および UR の承認も使用できます。

フィルターの詳細については、次に移動してください: 従業員センター > アドミニストレーション > **To Do** 構成 > **To Do** フィルター.

フィルター条件の詳細については、次に移動してください 従業員センター > アドミニストレーション > **To Do** 構成 > **To Do** 設定フィルター条件.

マネージャーハブ のデフォルトのプロアクティブプロンプト

デフォルトのシグナル構成、シグナルカテゴリ、アクション URL は、マネージャーハブ と プロアクティブプロンプト をアクティブ化するときに使用できます。

プロアクティブプロンプト の使用方法については、プロアクティブプロンプト のドキュメントを参照してください。

シグナル構成

プロアクティブプロンプトでシグナルを構成する方法の詳細については、「プロアクティブプロンプトの構成」を参照してください。

デフォルトのシグナル構成

フィールド	説明
アサインされた学習のエンゲージメント不足 (Assigned learning lack of engagement)	[Manager Hub] ページに [学習で従業員をサポート **(Support employees with learning)]** ウィジェットを表示するためのデフォルトのシグナル構成。 この構成は、ラーニングコア アプリケーションがインストールされている場合にのみ使用できます。 スケジュールジョブは 2 週間ごとに実行され、次の基準に基づいてユーザーを識別します。これらのユーザーは、[学習で従業員をサポート **(Support employees with learning)]** ウィジェットでマネージャーに表示されます。 • 学習コースまたはパスがマネージャーによってアサインされた • アサイン日から 1 か月以上経過している • 学習コースが対応中または完了ステータスになっていない
ジョブ変更後の時間 (Time since job change)	[Manager Hub] ページに [従業員のキャリアアップを支援 **(Help your employee grow their career)]** ウィジェットを表示するためのデフォルトのシグナル構成。 この構成は、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core プラグインがインストールされている場合にのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトのシグナル構成 (続く)

フィールド	説明
	スケジュール済みジョブは 6 か月ごとに実行され、「現在のジョブロールの開始日から 36 か月以上経過」という基準に基づいてユーザーを識別します。
従業員が PTO を取得していない (Employee hasn't taken PTO)	[Manager Hub] ページに [ワークライフバランスの推進 **(Encourage work-life balance)]** ウィジェットを表示するためのデフォルトのシグナル構成。 この構成は、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core プラグインがインストールされている場合にのみ使用できます。 スケジュール済みジョブは 3 か月ごとに実行され、次の基準のいずれかを使用してユーザーを識別します。 • 休暇残日数が利用可能な合計の 50% 以上で、現在の日付が 10 月 1 日以降 • 休暇取得が過去 6 か月以上前で、休暇残日数が存在する (ゼロより大きい)
平均要求以上の新規雇用 (New hire above average requests)	[Manager Hub] ページに [新入社員をサポート] ウィジェットを表示するためのデフォルトのシグナル構成。 この構成は、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core プラグインがインストールされている場合にのみ使用できます。 スケジュール済みジョブは 14 日ごとに実行され、次の基準に基づいてユーザーを識別します。 • 従業員の就業日が過去 30 日以内 • 従業員が過去 14 日間に 6 件以上の要求をオープンした • 要求が HR ケース (ライフサイクルイベントケースを除く) であるか、カタログアイテムがソフトウェアまたはハードウェア要求、または高優先度の単一の要求である • 要求が完了してクローズになっていない

シグナルカテゴリ

シグナルカテゴリは、シグナルを分類するための論理グループです。シグナルカテゴリを使用すると、プロンプトウィジェットにカテゴリ固有のプロンプトをプルできます。

キャリア、従業員サービス、新規雇用、チームインサイト、および健康 (Well-being) が、 マネージャーハブで利用可能なデフォルトのシグナルカテゴリです。これらのシグナルカテゴリの詳細については、「プロアクティブプロンプト でのシグナルカテゴリの構成」を参照してください。

シグナルアクション

シグナルアクションを使用すると、プロンプトを受信したエンドユーザーがそれに基づいて行動を起こせます。**[URL** を開く] は、 マネージャーハブで使用できるデフォルトのシグナルアクションです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シグナルアクションの詳細については、「プロアクティブプロンプト のシグナルアクションの構成」を参照してください。

で [メニューを表示] アイコンを使用する マネージャーハブ

[メニューを表示] アイコン ( ) を使用して、組織メニューを表示したり、従業員とやり取りしたり、学習コースを割り当てたりします。

メニューアクションを表示

アクション	説明
組織図の表示	従業員のレポート構造を表示します。
会話をスケジュールする	従業員との会話をスケジュールします。 Microsoft Outlook Integration for マネージャーハブ がある場合は、[会話をスケジュール] フォームが開きます。詳細については、「[会話をスケジュール (Schedule a conversation)] フォーム」を参照してください。 マネージャーハブ の Microsoft Outlook 統合がない場合は、[会話を作成] フォームが開きます。詳細については、「[会話を作成] フォーム」を参照してください。
プロファイルを表示	従業員のプロファイルを表示します。
メール送信	従業員にメールを送信します。 このアクションにより、[宛先] フィールド (デフォルトのメールクライアント) に従業員の仕事用メールと空の件名を含むリンクが開きます。
呼び出し	従業員を呼び出します。
ラーニングのアサイン	従業員に学習コースをアサインします。 詳細については、「学習アサインフォーム」を参照してください。 **注:** 直属の部下にのみ学習を割り当てることができます。
従業員として記事を表示	従業員に表示される記事を表示します。 **注:** 直属の部下に表示される記事のみを表示できます。

学習アサインフォーム

学習をアサインフォームを使用して、従業員に学習コースをアサインします。

学習のアサインフォーム

Field (フィールド)	説明
このラーニングのアサイン先	学習コースをアサインする従業員。
アサイン済みの教材	従業員にアサインする学習コース。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

学習のアサインフォーム (続く)

Field (フィールド)	説明
アサインの説明	学習コースに関する追加情報。
このタスクはオプションです	学習アサインがオプションであることを示すオプション。
期限	従業員にコースを完了してもらいたい日付。

[会話を作成] フォーム

Microsoft Outlook 統合がマネージャーハブで有効になっていない場合、[会話を作成] フォームを使用して従業員との会話をスケジュールします。

[会話を作成] フォーム

フィールド	説明
主催者	会話をスケジュールしているマネージャーの名前。
次のユーザーとこの会話をする	会話する従業員の名前。
会話のタイトル	会話の名前。 この値は更新できます。
日付	会話の日付。 形式は <YYYY-MM-DD> です。[日付のカレンダーを表示] アイコンを使用して日付を選択できます。
再発生	会話が交わされる頻度。
招待を送信	[招待を送信] を選択して、会話をスケジュールします。 スケジュール済みの会話が新しいタブに表示されます。会話に必要な論点、アクションアイテム、またはその他のメモを更新できます。
キャンセル	この会話を終了します。

[会話をスケジュール **(Schedule a conversation)**] フォーム

Microsoft Outlook統合でマネージャーハブが有効になっている場合は、[会話をスケジュール] フォームを使用して従業員との会話をスケジュールします。

[会話をスケジュール **(Schedule a conversation)**] フォーム

フィールド	説明
主催者	会話をスケジュールしているマネージャーの名前。
次のユーザーとこの会話をする	会話する従業員の名前。
会話のタイトル	会話の名前。 この値は更新できます。
日付	会話の日付。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

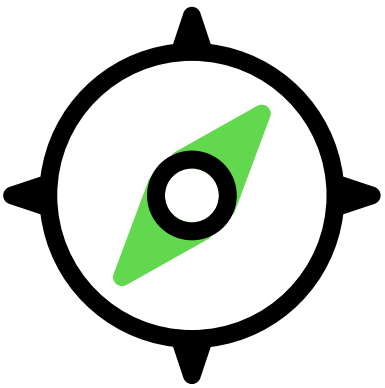
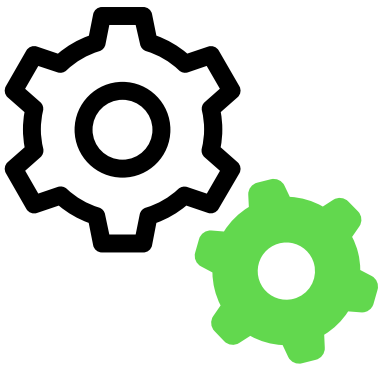
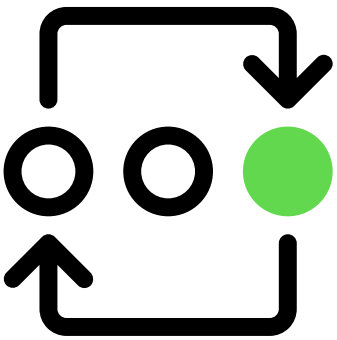
[会話をスケジュール **(Schedule a conversation)**] フォーム (続く)

フィールド	説明
	形式は <YYYY-MM-DD> です。[日付のカレンダーを表示] アイコンを使用して日付を選択できます。
再発生	会話が交わされる頻度。
利用可能な日時を選択	利用可能なタイムスロットに基づいて会議をスケジュールするための、自分と従業員のカレンダーの視覚的表現。
その他詳細	追加の詳細を含めて、スケジュールされた会話に関する詳細情報を受信者に提供します。
招待を送信	[招待を送信] を選択して、会話をスケジュールします。 スケジュール済みの会話が新しいタブに表示されます。会話に必要な論点、アクションアイテム、またはその他のメモを更新できます。
キャンセル	この会話を終了します。

リーダーハブ

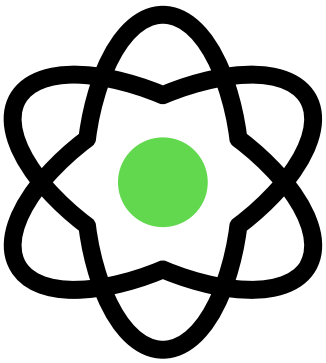
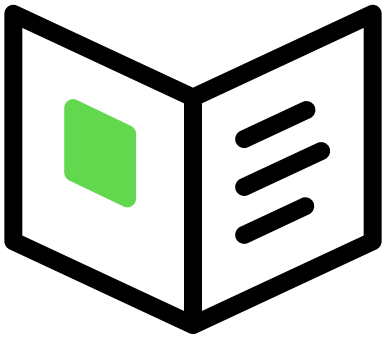
リーダーハブ は、組織のリーダーがチームの強みを理解し、スキルのギャップを特定し、従業員と望ましいビジネス成果の達成を同時に促進する変更を促進することを可能にします。

開始するには

探索	のインストールと構成	統合
		
リーダーとサポーターが Leader Hub を使用する方法について説明します。	ServiceNow Store から Leader Hub アプリをインストールします。アドミニストレーターは、組織が設定した仕様に基づいてアプリケーション機能を構成できます。	人材開発 スイート内のアプリケーションと統合することで、Leader Hub アプリの機能を拡張します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用中	参照	
		
組織の人材に関するデータを表示および分析して、パフォーマンスを向上させ、成長を促進します。	フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。	

トラブルシューティングとサポート

- について質問し、他のリソースを調べる Leader Hub の ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

リーダーハブ の探索

リーダーハブアプリを使用すると、組織と人事のリーダーは組織の人材を可視化できるため、従業員の状況を包括的に把握できます。このアプリケーションは、リーダーがチームの長所と短所を評価し、従業員が現在および将来の成功に必要な適切なスキルと専門知識を持っていることを確認するのに役立ちます。

リーダーハブの概要

リーダーハブ は、組織のリーダーに、チームの能力を把握し、スキルギャップを認識し、主要なビジネス目標を推進しながら従業員をサポートする変更を実装するためのツールを提供します。

リーダーハブ ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
組織または HR のリーダー	組織と HR のリーダーは、 リーダーハブ を使用して、組織の人材に関連するデータを分析します。このデータを活用することで、組織の文化、生産性、全体的な成功を形作る情報に基づいた意思決定を行うことができます。
組織のサポーター	タスクと責任を委託された組織のサポーターは、 リーダーハブ を使用して、指定されたリーダーの組織を表示します。リーダーハブにアクセスすることで、組織の成功に必要な能力でサポートを提供できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リーダーハブ のメリット

リーダーハブのメリット

メリット	機能	ユーザー
組織の人材の包括的な概要にすばやくアクセスできます。このカプセル化されたデータには、重大なスキルギャップを特定できる、さまざまなチーム間のスキル能力の測定基準と、人材開発アプリケーションスイートで提供される成長ツールに関する従業員のエンゲージメント測定基準が含まれます。	概要	組織または HR のリーダー
組織内に存在する各チームのスキルと人材構成を可視化します。組織内のさまざまなチーム間の報告関係を示す組織図を使用して、任意のレベルの詳細度で人材データを表示します。	組織の才能	組織または HR のリーダー
組織に関連付けられたスキル構成の全体像を把握します。組織に関連するスキルと、重大なスキルギャップを特定するために使用できる測定基準を表示します。このデータを使用して、マネージャーにチーム内の人材育成の責任を持たせることができます。	組織スキル	組織または HR のリーダー
リーダーが責任を委任した組織のサポーターに、 リーダーハブへのアクセス権を付与します。サポーターは、自分が指定したリーダーの組織を確認し、それに応じてサポートを提供することができます。	サポートする組織	組織のサポーター

次に探索する内容

リーダーハブを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- リーダーハブ のインストールと構成
- リーダーハブ の使用
- リーダーハブの参照

概要ページ

[概要] ページでは、組織と HR のリーダーが組織の人材の包括的な概要にすぐにアクセスできます。このページでは、従業員のエンゲージメントとスキル習熟度を測定するデータを一目で確認し、組織を構成するチームを垣間見ることができます。

概要ページは リーダーハブ のホームページであり、リーダーは組織内のチームに関する次の情報にすばやく簡単にアクセスできます。

- スキルスコア
- 重大なスキルギャップ
- 人材開発 アプリケーションスイートで利用可能な成長ツールを使用した従業員のエンゲージメント。

[概要] ページにアクセスするには、 従業員センター に移動し、[Leader Hub] ドロップダウン リストから [概要] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

概要ウィジェット

概要ページウィジェット

ウィジェット	説明
インサイトベースの提案	ウィジェットにはプロアクティブプロンプトが含まれており、アクション可能なインサイトをプロンプトとして作業フローに取り込むことで、リーダーのプロアクティブエンゲージメントを可能にします。 デフォルトでは、リーダーに重大なスキルギャップを確認するよう促すように 1 つのシグナルが構成されます。
組織の才能	[組織の人材 (Org talent)] ページに表示されるデータを一目で確認できます。ウィジェットには、従業員のチームに関連付けられた人材に関するデータを提供するカードの短いリストが含まれています。[組織の人材 (Org talent)] ページにすべてのチームを表示するためのリンクが用意されており、人材構成データセット全体にすばやくアクセスできます。
スキル成長領域	[組織スキル (Org skills)] ページに表示されるデータを一目で確認できます。ウィジェットには、スキルギャップが最も大きい上位 5 つのスキルが含まれています。[組織スキル (Org skills)] ページにすべてのスキルを表示するためのリンクが用意されており、スキル構成データセット全体にすばやくアクセスできます。
成長エンゲージメント	ウィジェットには、 人材開発 アプリケーションスイートで提供される成長ツールに対する従業員のエンゲージメントを測定するノーススターメトリクスとドリルダウンメトリクスが含まれています。

[組織の人材 **(Org talent)**] ページ

[組織の人材 (Org talent)] ページでは、組織のリーダーは、組織内に存在する各チームの人材を一元的に表示できます。

リーダーは、インタラクティブな組織図を通じて、人材データを任意のレベルの詳細度で表示できます。この組織図は、リーダーの組織の構造と、組織内のさまざまなチーム間の報告関係を示しています。

組織図には、リーダーの組織内の各従業員のカードが表示されます。走査エクスペリエンスを向上させるために、各従業員のカードが組織階層に表示されます。組織図の従業員カードは、上から下に次の順序で表示されます。

1. 組織のリーダー
2. リーダーの組織内のチームを率いる従業員
3. 個人貢献者である従業員

リーダーは、組織図または [組織内の従業員を検索] フィールドを使用して、組織で働く従業員を検索して選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[組織の人材 (Org talent)] ページにアクセスするには、 従業員センター に移動し、[Leader Hub] ドロップダウンリストから [組織の人材 **(Org talent**)] を選択します。

組織の人材ウィジェット

[組織の人材 **(Org talent)]** ページウィジェット

ウィジェット	説明
組織内の従業員を検索する	ウィジェットは、組織図の上に表示される検索バーです。検索結果は、3 文字以上入力すると表示されます。検索結果には、従業員に関する次の情報が含まれます。 • 名前 • 職務名 • 部門

チームの詳細ページ

[チームの詳細] ページでは、組織のリーダーは、リーダーの組織内に存在するチームのスキルと人材構成を可視化できます。

[チームの詳細] ページは、[組織の人材 (Org talent)] ページに埋め込まれています。[チームの詳細] ページにアクセスするには、 従業員センター に移動し、[Leader Hub] ドロップダウン リストから **[Org talent**] を選択した後、次の手順を実行します。

1. リーダーの組織内のチームを率いる従業員のカードを選択します。
2. 選択した従業員のカードで [チームの詳細を表示] ボタンを選択します。

チーム詳細ウィジェット

チーム詳細ページウィジェット

ウィジェット	説明
成長エンゲージメント	ウィジェットには、 人材開発 アプリケーションスイートで提供される成長ツールに対する従業員のエンゲージメントを測定する測定基準が含まれています。
チームスキルスコア	ウィジェットには、リーダーの組織内のチームに関連付けられたスキルスコアが表示されます。このスコアは、特定のチーム内で、そのチームのロールに必要な各スキルに必要な習熟度レベルを達成した人の数を測定します。スコアが 100 の場合は、要件が満たされていることを意味します。 このウィジェットには、チームが最も改善する必要があるスキルのリストも反映されます。
従業員の勤務形態	ウィジェットには、作業の取り決め (オンサイト、リモート、ハイブリッドなど) 別のチームメンバーの分布が反映されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チーム詳細ページウィジェット (続く)

ウィジェット	説明
在籍年数の範囲	ウィジェットには、会社での在職期間別のチームメンバーの分布が反映されます。アドミニストレーターは、このウィジェットに表示されるデータに対して次のコンポーネントを構成できます。 • 最大 6 つのセグメント • 各セグメントの時間範囲 ヒント: 構成プロセスの詳細については、「 在職期間ウィジェットでの時間範囲データの構成」を参照してください。 デフォルトでは、次の時間範囲が指定されています。 • >6年 • 2～6年 • 1 ～ 2 年 • <1 年 毎週実行されるスケジュール済みジョブでは、従業員プロファイルレコードの [雇用開始日] フィールドの日付を使用して、このウィジェットに表示される在職期間データが計算されます。
現在の職種で費やした時間	ウィジェットには、現在のポジションでの在職期間別のチームメンバーの分布が反映されます。アドミニストレーターは、このウィジェットに表示されるデータに対して次のコンポーネントを構成できます。 • 最大 6 つのセグメント • 各セグメントの時間範囲 ヒント: 構成プロセスの詳細については、「 在職期間ウィジェットでの時間範囲データの構成」を参照してください。 デフォルトでは、次の時間範囲が指定されています。 • >6年 • 2～6年 • 1 ～ 2 年 • <1 年

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チーム詳細ページウィジェット (続く)

ウィジェット	説明
	毎週実行されるスケジュール済みジョブでは、従業員ジョブプロファイルレコードの [開始日] フィールドの日付を使用して、このウィジェットに表示される在職期間データが計算されます。
従業員エクスペリエンスの範囲	ウィジェットには、経験レベル別のチームメンバーの分布が反映されます。棒グラフには、チームマネージャーを含む各エクスペリエンスレベルで、特定のチームの従業員数が表示されます。 横軸は経験レベルを表し、縦軸は各経験レベルの従業員数を表します。 リーダーハブ は、従業員ジョブプロファイル [sn_employee_position] テーブルのジョブプロファイルレコードのジョブレベルフィールドを使用して、このウィジェットに表示されるデータを取得します。

リーダーハブ のインストールと構成

リーダーハブアプリケーションをインストールして、組織のリーダーとそのサポーターが、組織内のチームを指導し、影響を与え、やる気を起こさせるのに役立つリソースにアクセスできるようにします。アドミニストレーターは、組織の仕様を満たすようにアプリケーションのコンポーネントを構成できます。

インストールと構成の概要

リーダーハブアプリケーションのインストール

リーダーハブ アプリケーションをインストールして、組織と HR のリーダーが、成長を促進し、人材を育成し、組織を長期的な繁栄に導く重要な意思決定を行うために必要なツールを利用できるようにします。リーダーハブアプリを使用すると、リーダーは従業員センターから組織の人材に関するデータにアクセスできます。

始める前に
リーダーハブ アプリは UI 共有ライブラリ [sn_ui_lib] に依存しています。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることもあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

従業員のエンゲージメント測定基準の構成

リーダーハブメトリクス構成テーブルを使用して、人材開発スイート内の特定のアプリケーションに関する従業員のエンゲージメント測定基準を構成します。構成可能なオプションは、[成長エンゲージメント (Growth engagement)] ウィジェットに表示される測定基準と、[組織の人材 (Org talent)] ページの従業員カードに適用されます。

始める前に

必要なロール:admin [sn_egd_lh.admin]

手順

1. 移動先 すべて > **Leader Hub** > リーダーハブ測定基準構成.
2. リスト内のレコードを選択して既存の構成を変更するか、[新規] を選択して構成を作成します。
3. [名前] フィールドに、測定基準を作成するアプリケーションの名前を指定します。

   ヒント:
   [測定基準] フィールドのオプションを参照して、測定基準を作成するアプリケーションを決定します。

4. [アクティブ] フィールドに関連付けられたチェックボックスをオンにして、リーダーが従業員のエンゲージメント測定基準を使用できるようにします。
5. [順序] フィールドに数値を入力して、従業員のエンゲージメント測定基準が表示される順序を指定します。

   ヒント:
   [測定基準] フィールドで指定したアプリケーションに対して構成した従業員のエンゲージメント測定基準は、[順序] フィールドの最小値から最大値の順に、[成長エンゲージメント (Growth engagement)] ウィジェットに表示されます。

6. [アイコン] フィールドで [リストから参照] アイコンを選択して、作成した従業員のエンゲージメント測定基準の画像を追加します。
7. [測定基準] フィールドに関連付けられたドロップダウンリストから、[名前] フィールドで指定したアプリケーションと一致するアプリケーションを選択します。
8. [測定基準計算の基礎 **(Metric Calculation Base)]** フィールドに関連付けられたドロップダウンリストからオプションを選択して、測定基準計算の基礎を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. [説明] フィールドに説明を入力して、[測定基準] フィールドで指定したアプリケーションに対して構成する測定基準について説明します。

   ヒント:
   <personnel> は、[メトリクス計算ベース] フィールドで指定したロール (従業員、マネージャー、個人の貢献者) を表します。入力した説明は、作成する従業員のエンゲージメント測定基準に対して計算される割合の下に表示されます。展望 (Aspirations) アプリの説明を使用して、[成長エンゲージメント (Growth engagement)] ウィジェットに「アクティブな展望を持っている (<percentage> of <personnel> have active aspirations (積極的な展望を持っている人員の割合) というメッセージが表示されます。

10. [ツールヒント] フィールドに代替テキストを入力して、構成している従業員のエンゲージメント測定基準の詳細を指定します。

    ヒント:
    ツールヒントを使用して、構成している測定基準の計算に関するテキストを表示します。たとえば、展望 (Aspirations) アプリの測定基準を構成していて、少なくとも 1 つの進行中の展望を持つ従業員の数に基づいて測定基準が計算される場合は、[ツールヒント] フィールドに「Employees with at least one-in-progress aspiration」と入力します。このテキストは、説明の最後に表示されたアイコンにカーソルを合わせると表示されます。

11. [アナリティクス **URL (Analytics URL)]** フィールドに「now/leader-hub-analytics/<UIB page>」と入力します。

    ヒント:
    <UIB page> は、ユーザーインターフェイスビルダー (UIB) ページの名前を表します。測定基準を構成するアプリケーションの名前は、デフォルトでは UIB ページ名です。たとえば、展望 (Aspirations) アプリの測定基準を構成していて、デフォルトの UIB ページを使用している場合は、「now/leader-hub-analytics/aspirations」と入力します。

12. [人材の可視化を有効にする **(Enable on Talent Visibility)]** フィールドに関連付けられたチェックボックスをオンにして、従業員に関する情報を含むカードを表示したときに、従業員のエンゲージメント測定基準が [組織の人材 (Org talent)] ページに表示されるようにします。
13. [ドメイン] フィールドを使用して、測定基準構成データが利用可能なドメインを指定します。

タスクの結果
構成した従業員のエンゲージメント測定基準が [成長エンゲージメント (Growth engagement)] ウィジェットに表示されます。[成長エンゲージメント (Growth engagement)] ウィジェットが [概要] ページに表示されます。

在職期間ウィジェットでの時間範囲データの構成

[リーダーハブチーム構成構成] テーブルを使用して、次のウィジェットに表示される時間範囲データを構成します。 会社での滞在年数と現在の職歴での経過時間。これらのウィジェットは [チームの詳細] ページに表示されます。

始める前に
必要なロール:admin [sn_egd_lh.admin]

このタスクについて
アドミニストレーターは、前述のウィジェットに表示されるデータについて、次のコンポーネントを構成できます。

- 各ウィジェットの最大 6 つのセグメント
- 各セグメントの時間範囲

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. [すべて] メニューに移動し、ナビゲーションフィルターに「sn_egd_lh_team_composition_config.list 」と入力します。
リーダーハブチーム構成構成 [sn_egd_lh_team_composition_config] テーブルが表示されます。
2. リスト内のレコードを選択して既存の構成を変更するか、[新規] を選択して構成を作成します。
3. [テニュアタイプ] フィールドに関連付けられたドロップダウンリストからオプションを選択し、セグメントがポジションまたは会社のテニュアに適用されるかどうかを指定します。

   ヒント:
   このフィールドで選択したオプションによって、セグメントが表示されるウィジェットが決まります。[会社] を選択して、[会社での支出年数の範囲] ウィジェットに表示されるセグメントを作成します。逆に、[位置] を選択して、[現在の位置で費やされた時間] ウィジェットに表示されるセグメントを作成します。

4. [開始単位] フィールドに関連付けられたドロップダウンリストから時間単位を選択して、時間範囲の開始日を月でするか年でするかを定義します。
5. [終了単位] フィールドに関連付けられたドロップダウンリストから時間単位を選択して、時間範囲の終了を月でするか年で定義します。
6. [範囲開始] フィールドに時間範囲を開始する月数または年数を入力します。
7. 時間範囲が終了する月数または年数を [範囲終了] フィールドに入力します。
8. [表示順序] フィールドに数値を入力して、ウィジェット内でセグメントが表示される順序を指定します。

   ヒント:
   構成したセグメントは、 表示順序 フィールドの値が最も小さいものから高いものの順にウィジェットに表示されます。

9. [アクティブ] フィールドに関連付けられたチェックボックスをオンにして、時間範囲セグメントをリーダーに表示します。
10. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
構成したセグメントは、 *LH get team composition tenure counts* スケジュール済みジョブの実行後に次のいずれかのウィジェットに表示されます。

- 在籍年数の範囲
- 現在の職種で費やした時間

次のタスク

1. このタスクの手順を繰り返して、前述のウィジェットに追加のセグメントを作成します。
2. 前述のウィジェットのデータを更新するために、 *LH get team composition tenure counts* スケジュール済みジョブが毎週実行されていることを確認します。このスケジュール済みジョブによって生成された計算値は、リーダーアグリゲート値 [sn_egd_lh_aggregate_values] テーブルにも保存されます。

リーダーまたはサポーターロールのユーザーレコードへのアサイン

組織のリーダーとサポーターに必要なロールをユーザーレコードに割り当てることで、組織のリーダーとサポーターに リーダーハブ へのアクセスを提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
アクティブな従業員定義を作成して、従業員プロファイルを生成する必要があります。このプロセスの詳細については、「アクティブな従業員定義の作成」を参照してください。

リーダーハブへのアクセスを有効にするには、組織の従業員にライセンスを提供する必要があります。従業員にライセンスを付与する方法の詳細については、「人材開発コア のユーザーライセンスの付与」を参照してください。

必要なロール:admin [sn_egd_lh.admin]

手順
1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > ユーザー.
   ユーザー [sys_user] テーブルが表示されます。
2. 組織のリーダーまたはサポーターである従業員に関連付けられたレコードのリストからレコードを選択します。
   ユーザーレコードのフォームが表示されます。
3. [ロール] タブで [編集] を選択します。
4. [コレクション] フィールドに「sn_egd」と入力します。
   「sn_egd」で始まるロールのリストが表示されます。
5. 組織内の従業員の職業に対応するロールをダブルクリックします。
   ロールが [ロール] リストに表示されます。
6. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果
組織のリーダーとサポーターには、 リーダーハブにアクセスするために必要なロールがユーザーレコードにアサインされています。従業員のロールに対応するナビゲーションパスを使用して、リーダーまたはサポーターロールがユーザーレコードにアサインされている従業員のリストを表示します。

選択肢テーブル

ロール	パス
組織のリーダー	すべて > **Leader Hub** > リーダー
組織のサポーター	すべて > **Leader Hub** > 支持者

サポート関係の作成
[組織サポート関係 (Org Support Relationships)] テーブルを使用して、組織のリーダーと組織のサポーター間の関係を作成します。関係が確立されると、サポーターは リーダーハブ を使用して、指定されたリーダーの組織を表示し、それに応じてサポートを提供できます。

始める前に
組織のリーダーは複数の組織のサポーターからサポートを受けることができ、組織のサポーターは複数の組織のリーダーをサポートすることができます。組織の関係ごとに個別のレコードを作成する必要があります。

必要なロール:admin [sn_egd_lh.admin]

手順
1. 移動先 すべて > **Leader Hub** > 組織サポート関係.
   [組織サポート関係 (Org Support Relationships)] テーブルが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

2. [新規] を選択します。
3. [リーダー] フィールドに組織のリーダーの名前を入力します。
4. [サポーター **(Supporter)**] フィールドに組織のサポーターの名前を入力します。
5. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果

[サポーター] フィールドで指定した組織のサポーターは、リーダーハブにアクセスするときに、[リーダー] フィールドで指定したリーダーに関連付けられた組織を表示できます。

リーダーハブのクイックスタートテスト

アップグレードの適用やアプリケーションの開発などの構成変更を行った後も、リーダーハブ が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

危険:
デフォルトでは、自動テストを実行するためのシステムプロパティは、実稼働システムでは実行できないように無効になっています。データの破損や機能停止を避けるため、開発、テスト、および他の非本番インスタンスでのみテストを実行してください。「自動テストフレームワーク (ATF) テストの実行を有効または無効にする」を参照してください。

デフォルトの実装で、すべてのテストスイートとテストに合格する必要があります。カスタム実装を検証するには、自動テストをコピーしてカスタム実装用に構成します。

クイックスタートテストは無効でテストテンプレートは読み取り専用です。デフォルトでは、アプリケーションまたは機能プラグインで提供されているデフォルトのデモデータを使用して実行した場合にのみ、成功結果が生成されます。

自分のインスタンス固有のデータを使用してクイックスタートテストを実行したときに合格結果が得られるようにするには、テストをコピーして、インスタンスデータを使用できるように構成します。

パフォーマンスプロファイリングを使用してテストを比較し、インスタンスのアップグレード時のパフォーマンスの低下を検出することで、問題を調査して修正することができます。「Performance profiling」を参照してください。

Agile Development 2.0 (com.snc.sdlc.agile.2.0) および Agile Development 2.0 - ATF テスト (com.snc.sdlc.agile.2.0.atf) プラグインを有効にする必要があります。

注:
実行する場合はデモデータが必要です。

リーダーハブ

リーダーハブ クイックスタートテストでは、 リーダーハブ プラグイン (sn_egd_lh) をアクティブ化して、デモデータをロードする必要があります。

リーダーハブ クイックスタートテスト

テスト	説明	リリースバージョン
[リーダーハブ]:LH フローを検証	• ユーザー Maria Davies の [概要] ページに次のウィジェットが存在することを確認します。	Xanadu

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リーダーハブ クイックスタートテスト (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	○ 組織の才能 ○ スキル成長領域 ○ 成長エンゲージメント • にアクセスしたリーダーの従業員カードが [組織人材 (Org talent)] ページの組織図の上部に表示される リーダーハブを確認します。 • 従業員のカードの [チームの詳細を表示] ボタンを選択すると、リーダーが [チームの詳細] ページに移動することを確認します。 • スキルウィジェットが [組織スキル] ページに存在することを確認します。 注: デモデータが必要です。	

リーダーハブ の詳細については、「リーダーハブ」を参照してください。

関連情報

クイックスタートテスト

リーダーハブ のクイックスタートテストの実行

クイックスタートテストを実行して、新しいアプリケーションまたは統合の各アップグレードおよび展開後も、 リーダーハブ アプリが引き続き機能していることを確認します。リーダーハブをカスタマイズした場合は、カスタマイズと互換性があることを確認するためにクイックスタートテストを構成する必要があります。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 自動テストフレームワーク **(ATF)** > テスト.
2. 実行するクイックスタートテストを検索して選択します。
   利用可能なクイックスタートテストの詳細については、「リーダーハブのクイックスタートテスト」を参照してください。
3. [テストを実行] をクリックします。
   [テストステップ] タブは、クイックスタートテストの各手順を提供します。
   テストの実行後、各テストステップのステータスが [ステップ結果] タブに表示されます。スクリーンショットも添付ファイルとして、フォームの上部に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
パフォーマンスプロファイリングを使用してテストを比較し、インスタンスのアップグレード時のパフォーマンスの低下を検出することで、問題を調査して修正することができます。「Performance profiling」を参照してください。

リーダーハブ の使用

リーダーハブアプリを使用して組織内の人材に関する関連データにアクセスすることで、従業員のエンゲージメントを強化し、変化する状況に適応し、組織を成功に導くデータ主導の意思決定を行うことができます。

リーダーハブ の統合

人材開発アプリケーションスイートと統合してリーダーハブアプリケーションの機能を拡張し、組織内の人材に関する関連データを取得します。

リーダーハブ は、 人材開発 スイートの特定のアプリケーションと統合して、従業員のエンゲージメント測定基準を生成します。組織のリーダーは、Leader Hub が生成するデータを使用して、パフォーマンスを効果的に改善し、成長を促進し、チームの可能性を伸ばします。リーダーは、従業員センターから組織の人材に関連付けられたデータを表示および分析できます。

リーダーハブ は、次のアプリケーションとの統合を提供します。

人材開発コア

人材開発コア(sn_egd_core) には、リーダーハブを使用するには有効にする必要があるスキル基盤 プラグイン (sn_skills_int) が含まれています。人材開発コア は、Leader Hub が従業員のエンゲージメントを測定するために生成する測定基準で使用される成長ツールである次のモジュールも提供します。

- キャリア志向
- 成長計画

スキル基盤

リーダーハブ は、スキルコンピテンシースコアと重大なスキルギャップを生成する測定基準で スキル基盤 からのスキルデータを使用します。

キャリア対話

オプションで キャリア対話 プラグイン (sn_egd_act) をインストールすると、過去 30 日間に従業員と会話した組織内のマネージャーの割合など、キャリア対話 アプリに対する従業員のエンゲージメント測定基準がリーダーハブ生成されます。

メンタリング

必要に応じて Employee Connections プラグイン (sn_ecn) をインストールすると、現在メンターシップに従事している組織内の従業員の割合など、 リーダーハブ は メンタリング アプリに対する従業員のエンゲージメント測定基準を生成します。

ラーニング

オプションで ラーニング プラグイン (sn_lep) をインストールすると、過去 30 日間にコースを完了した組織内の従業員の割合など、 リーダーハブラーニング アプリに対する従業員のエンゲージメント測定基準が生成されます。

ノーススターメトリクスとドリルダウンメトリクスの表示

[成長エンゲージメント (Growth engagement)] ウィジェットで、ノーススターメトリクスとドリルダウンメトリクスを表示します。このデータを使用して、人材開発アプリケーションスイートで提供される成長ツールに関する従業員のエンゲージメントのレベルを測定します。

始める前に
必要なロール：組織リーダー [sn_egd_lh.leader]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. [Leader Hub] ドロップダウンリストから、[概要] を選択します。
3. [成長エンゲージメント (Growth engagement)] ウィジェットで、表示および分析する人材開発スイート内のアプリケーションに関連付けられたノーススターメトリクスを選択します。

   ヒント:
   ノーススターメトリクスには、人材開発スイート内の特定のアプリケーションに対する従業員のエンゲージメントについて計算されたパーセンテージが表示されます。ノーススターメトリクスは、[成長エンゲージメント (Growth engagement)] ウィジェットに表示される測定基準の最初の行です。

   選択したアプリケーションのドリルダウンメトリクスが表示されます。
4. ドリルダウンメトリクスでデータを表示し、選択したアプリケーションに関する従業員のエンゲージメント詳細情報を取得します。

   ヒント:
   ドリルダウンメトリクスは、対応するノーススターメトリクスの詳細を表示するグラフです。ドリルダウンメトリクスは、ノーススターメトリクスの下に表示されます。

チームの詳細の表示

組織内の各チームのスキルと人材構成を可視化します。このデータを使用して各チームの長所と短所を判断することで、従業員を成功に導く変更を推進できるようになります。

始める前に
必要なロール：組織リーダー [sn_egd_lh.leader]

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. リーダーハブドロップダウンリストから、[組織の人材 **(Org talent)**] を選択します。
   [組織の人材 (Org talent)] ページが表示されます。
3. 組織図または [組織内の従業員を検索 **(Search for employees in your org)**] フィールドを使用して、組織内のチームを率いる従業員を選択します。

   ヒント:
   各従業員のカードには、部下がいるかどうかが反映されます。従業員がチームのリーダーであるかどうかは、従業員カードにある直属の部下の数を表示することで判断できます。
4. 選択した従業員のカードで [チームの詳細を表示 **(View team details)**] を選択します。
   [チームの詳細] ページが表示されます。
5. [チームの詳細] ページでデータを表示し、チームの成長と能力開発を評価します。

   ヒント:
   [チームの詳細] ページには、選択したチームについて次の情報が反映されます。
   - チームスキルスコア
   - 最も改善が必要なスキル
   - 人材開発で提供される成長ツールに関する従業員のエンゲージメント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

で [メニューを表示] アイコンを使用する リーダーハブ

表示メニューアイコン ( ) を使用して、従業員のキャリアプロファイルの表示、会話のスケジュール設定や作成、またはメールの送信を行います。

始める前に
必要なロール：組織リーダー [sn_egd_lh.leader]

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. [Leader Hub] ドロップダウンリストから、[組織の人材 **(Org talent)]** を選択します。
   [組織の人材 (Org talent)] ページが表示されます。
3. 組織図または [組織内の 従業員を検索] フィールドを使用して、組織内の従業員を選択します。

   ヒント:
   各従業員のカードには、部下がいるかどうかが反映されます。従業員がチームを率いているかどうかは、従業員カードにある直属の部下の数と合計の部下の数を表示することで判断できます。

4. [表示] メニューアイコン ( ) を選択して、次のいずれかの手順を実行します。

スキルの詳細の表示

組織に関連するスキルと、重大なスキルギャップを特定するために使用できる測定基準を表示します。このデータを使用して、マネージャーにチーム内の人材育成の責任を持たせることができます。

始める前に
必要なロール：組織リーダー [sn_egd_lh.leader]

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. [リーダーハブ] ドロップダウンリストから [組織のスキル] を選択します。
   [組織のスキル (Org skills)] ページが表示されます。デフォルトでは、スキルはスキルスコアが低いものから高いものの順にリストされます。検索バー、[表示] および [ソート基準] フィルターを使用して、選択した基準に基づいてスキルをソートします。ツールヒントにカーソルを合わせると、列の説明が表示されます。
3. レビューするスキルを選択します。
4. [スキルの詳細] ページでデータを表示し、選択したスキルに関する詳細情報を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヒント:
[スキルの詳細] ページには、選択したスキルに関する次の情報が反映されます。

- スキルの説明
- スキルタイプ
- 社内の傾向 (上昇または下降)
- スキルを必要とするロール
- スキルスコア
- スキルコンプライアンス率
- 組織に対するスキルの関連性
- 平均習熟度レベル
- スキルスコアが最も低いチームと最も高いチーム
- トップエキスパート(習熟度が最も高い個人)

5. オプション: 注意が必要なチームまたはスコアが最も高いチームのチームリーダーとの会話をスケジュールするには、[会話をスケジュール] を選択します。

注:
このオプションは、Leader Hub で Microsoft Outlook 統合が有効になっている場合にのみ表示されます。詳細については、「[会話をスケジュール (Schedule a conversation)] フォーム」を参照してください。

6. オプション: [会話を作成] を選択して、注意が必要なチームまたはスコアが最も高いチームについて、チームリーダーとの会話を作成します。

注:
このオプションは、Leader Hub で Microsoft Outlook 統合が有効になっていない場合にのみ表示されます。詳細については、「[会話を作成] フォーム」を参照してください。

サポート対象組織の表示

指定されたリーダーの組織を表示して、組織の成功に必要なキャパシティでサポートを提供できるようにします。リーダーがタスクと責任を委任したサポーターは、それに応じてサポートを提供するために リーダーハブ にアクセスできます。

始める前に
必要なロール：組織サポーター [sn_egd_lh.supporter]

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. メガメニューから、[サポートする組織 **(Orgs you support)]**を選択します。
   [サポートする組織 (Orgs you support)] ページが表示されます。
3. [サポートする組織 (Orgs you support)] ウィジェットで、サポートを提供するリーダーを選択します。
4. [組織の人材 **(Org talent)]** タブを選択します。
5. 組織図または [組織内の従業員を検索 **(Search for employees in your org)]** フィールドを使用して、リーダーの代わりに連絡する必要がある従業員を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 選択した従業員のカードで [メニューを表示] アイコンを選択します。
7. [メール送信] を選択して、連絡を要求した従業員にメッセージを送信します。

での従業員サマリー 仮想エージェント トピックの使用 リーダーハブ

[従業員サマリー] 仮想エージェント トピックをアクティブ化して使用し、従業員負担のサマリーへのアクセス、統合プロファイルの表示、従業員の進捗状況の追跡を行います。

始める前に

従業員サマリレポートトピックにアクセスして使用するには、次のプラグインをアクティブ化する必要があります。

- HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist (sn_hr_gen_ai)

次のプラグインはオプションです。

- 従業員の関係 (sn_ecn)
- キャリア対話 (sn_egd_act)
- ラーニング (sn_lep)
- ラーニングコア (sn_lc)
- マネージャーハブ (sn_mh)
- 従業員のゴール (sn_egd_goals)

必要なロール：admin

手順

1. ペルソナアシスタントスキルをオンにします。
   a. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル.
   b. ナビゲーションパネルで、[従業員]、[**HRSD]** の順に選択します。
   c. ペルソナアシスタントカードで、オンにする を選択します。
2. 従業員サマリー 仮想エージェントトピックを公開します。
   詳細については、「Publish a Virtual Agent topic」を参照してください。
3. [従業員サマリーレポート] トピックを表示します。
   詳細については、「従業員サマリレポートの表示」を参照してください。

リーダーハブの参照

参照トピックは、リーダーハブ を構成および管理するために使用しているリストとフォームの追加情報を提供しています。

リーダーハブ メトリクス構成テーブル

[リーダーハブ メトリクスの構成] テーブルのレコードに関連付けられたフォームを使用すると、 人材開発 スイート内の特定のアプリケーションに対する従業員のエンゲージメント測定基準を構成できます。構成可能なオプションは、[成長エンゲージメント (Growth engagement)] ウィジェットに表示される測定基準と、[組織の人材 (Org talent)] ページの従業員カードに適用されます。

[Leader Hub 測定基準の構成 (Leader Hub Metric Configurations)] テーブルでレコードを作成するときに表示されるフォームには、次のフィールドが含まれています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[Leader Hub 測定基準の構成 **(Leader Hub Metric Configurations)]** フォーム

フィールド	説明
名前	測定基準を作成するアプリケーションの名前。このフィールド値は、[測定基準] フィールドで選択した値と一致する必要があります。
アナリティクス **URL**	[測定基準] フィールドで選択したアプリケーションのグラフを含むユーザーインターフェイスビルダー (UIB) ページの URL。
測定基準計算の基礎	[測定基準] フィールドで選択したアプリケーションの測定基準計算のベース。オプションは次のとおりです。 • [従業員数] を選択すると、[測定基準] フィールドで指定したアプリケーションを使用している従業員の人数に基づいて測定基準が計算されます。 • [マネージャー数] を選択すると、[測定基準] フィールドで指定したアプリケーションを使用しているマネージャーの人数に基づいて測定基準が計算されます。 • **[IC** 数] を選択すると、[測定基準] フィールドで指定したアプリケーションを使用している一般社員の人数に基づいて測定基準が計算されます。
ツールヒント	構成している従業員のエンゲージメント測定基準の詳細を提供する代替テキスト。
アイコン	作成する従業員のエンゲージメント測定基準の画像。この画像は、[測定基準] フィールドで選択したアプリケーションに関連付けられています。
アプリケーション	フィールド値はデフォルトで **[Leader Hub]** に設定されています。
ドメイン	測定基準構成データが利用可能なドメイン。
説明	[測定基準] フィールドで選択したアプリケーションに対して構成している測定基準を説明するテキスト。
Active (アクティブ)	リーダーが リーダーハブにアクセスしたときに、従業員のエンゲージメント測定基準を利用できるかどうかを示すオプション。
タレントの可視化を有効にする **(Enable on Talent Visibility)**	従業員に関する情報を含むカードを表示するときに、従業員のエンゲージメント測定基準を [組織の人材 (Org talent)] ページに表示するかどうかを示すオプション。 アドミニストレーターは、構成する最大 3 つの従業員のエンゲージメント測定基準に対してこのオプションを選択します。このオプションが

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[Leader Hub 測定基準の構成 **(Leader Hub Metric Configurations)]** フォーム (続く)

フィールド	説明
	許可されるメトリクスの最大数を超えると、次のエラーメッセージが生成されます。 人材可視化カードに表示する測定基準は最大 3 つまで選択できます。
測定基準	メトリクスを設定する 人材開発 スイート内のアプリケーション。オプションは次のとおりです。 • 展望 **(Aspitations)** • 会話 **(Conversations)** • 成長計画 **(Growth Plans)** • ラーニング • メンタリング
順序	従業員のエンゲージメント測定基準が [成長エンゲージメント (Growth engagement)] ウィジェットに表示される順序。

[組織サポート関係 **(Org Support Relationships)]** テーブル

[組織サポート関係 (Org Support Relationships)] テーブルのレコードに関連付けられたフォームを使用すると、組織のリーダーと組織のサポーター間の関係を作成できます。関係が確立されると、サポーターは リーダーハブ を使用して、指定されたリーダーの組織を表示し、それに応じてサポートを提供できます。

[組織サポート関係 (Org Support Relationships)] テーブルでレコードを作成するときに表示されるフォームには、次のフィールドが含まれています。

[組織サポート関係 **(Org Support Relationships)]** フォーム

フィールド	説明
リーダー	組織内のユーザーのリストから組織のリーダーを選択します。
サポーター	組織内のユーザーのリストから組織のサポーターを選択します。

[会話を作成] フォーム

Microsoft Outlook 統合がリーダーハブで有効になっていない場合、[会話を作成] フォームを使用して従業員との会話をスケジュールします。

[会話を作成] フォーム

フィールド	説明
主催者	会話をスケジュールしているマネージャーの名前。
次のユーザーとこの会話をする	会話する従業員の名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[会話を作成] フォーム (続く)

フィールド	説明
会話のタイトル	会話の名前。 この値は更新できます。
日付	会話の日付。 形式は <YYYY-MM-DD> です。[日付のカレンダーを表示] アイコンを使用して日付を選択できます。
再発生	会話が交わされる頻度。
招待を送信	[招待を送信] を選択して、会話をスケジュールします。 スケジュール済みの会話が新しいタブに表示されます。会話に必要な論点、アクションアイテム、またはその他のメモを更新できます。
キャンセル	この会話を終了します。

[会話をスケジュール **(Schedule a conversation)]** フォーム

Microsoft Outlook統合でリーダーハブが有効になっている場合は、[会話をスケジュール] フォームを使用して従業員との会話をスケジュールします。

[会話をスケジュール **(Schedule a conversation)]** フォーム

フィールド	説明
主催者	会話をスケジュールしているマネージャーの名前。
次のユーザーとこの会話をする	会話する従業員の名前。
会話のタイトル	会話の名前。 この値は更新できます
日付	会話の日付。 形式は <YYYY-MM-DD> です。[日付のカレンダーを表示] アイコンを使用して日付を選択できます。
再発生	会話が交わされる頻度。
利用可能な日時を選択	利用可能なタイムスロットに基づいて会議をスケジュールするための、自分と従業員のカレンダーの視覚的表現。
その他詳細	追加の詳細を含めて、スケジュールされた会話に関する詳細情報を受信者に提供します。
招待を送信	[招待を送信] を選択して、会話をスケジュールします。 スケジュール済みの会話が新しいタブに表示されます。会話に必要な論点、アクションアイテム、またはその他のメモを更新できます。
キャンセル	この会話を終了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal プラグイン

ServiceNow, Inc. Federal プラグインは、人材情報モデル (HCIM) に準拠した追加のデータ要素を公共部門の顧客に提供します。HCIM は、Office of Personnel Management (OPM) の Human Resources Line of Business (HRLOB) によって開発された、連邦人材管理のための一連のデータ標準です。

このプラグインは、連邦、州、地方の公共部門に関連する追加のフィールドとテーブルを使用して、HR プロファイル、場所、ポジションなどのテーブルを拡張するためのものです。

主な特長

Federal プラグインの主なメリットは次のとおりです。

- 機関やシェアードサービスプロバイダーとのデータフローをシームレスにするデータ構造を提供することで、相互運用性を促進します。
- 機関が政府職員に提供するサービスで一般的に使用される追加のデータ要素を提供します。
- 提供された HR サービスデリバリ (HRSD)テーブルと ServiceNow AI Platform テーブルを拡張します。

  たとえば、デフォルトの場所テーブル (cmn_locations) を構成して、勤務地テーブル (sn_fedtables_duty_station) の参照フィールドを含めたり、勤務地をフィールドとして HR プロファイルに追加して、従業員の勤務地の位置情報を表示したりすることができます。

- サービスとワークフローの構成を容易にし、カスタマイズのニーズを最小限に抑えるビルド済みの機能を提供します。

重要:
Federal プラグインとともにインストールされるテーブルはスタンドアロンです。Federal プラグインテーブルが作業ストリームに含まれるまで、HR サービスデリバリ (HRSD)テーブルと Federal プラグインテーブルの間に依存関係はありません。

開始

Federal プラグイン のセットアップ	Federal プラグイン の使用	Federal プラグインの参照
プラグインを構成して開始する	プラグインを使用して、機関またはシェアードサービスプロバイダー間の相互運用性を促進します。	プラグインのテーブルに関する詳細を取得する

Federal プラグイン のセットアップ

Federal プラグイン を設定します。

Federal プラグイン のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、Additional tables for Federal Agencies プラグイン [com.snc.fedtables] をアクティブ化できます。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
テーブルはプラグインとともにインストールされます。詳細については、「Federal プラグイン」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Additional tables for Federal Agencies プラグイン [com.snc.fedtables] を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

Federal プラグイン 用の **Excel** テンプレートのインポート

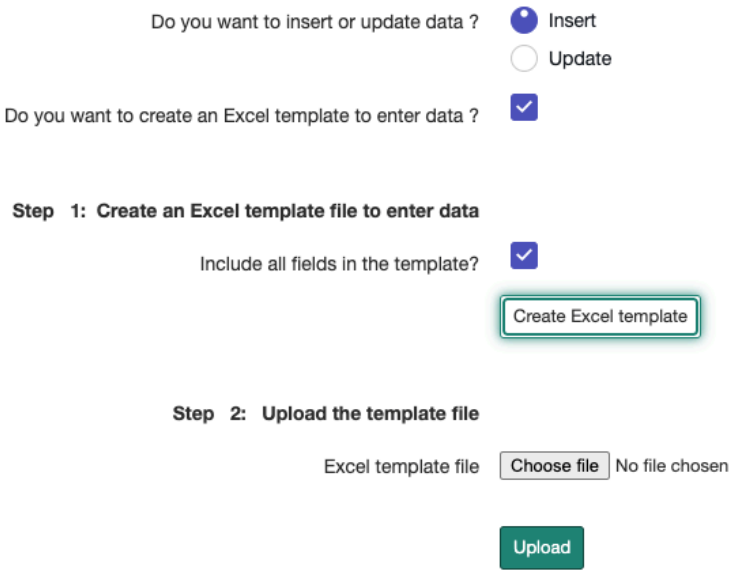
Federal プラグイン に含まれる一部のデータ要素では、参照データをインポートできます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. [名前] 列で、テーブルを **sn_fedtables** でフィルタリングします。
3. データをインポートする [連邦] テーブルを選択します。
4. [関連リンク] の [リストを表示] を開きます。
5. 参照データを追加するデータ要素の列見出しを右クリックします。
6. メニューから [インポート] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. インポートタイプとして [挿入] または [更新] を選択します。
8. [ファイルを選択] を選択して Microsoft Excel スプレッドシートを選択します。
9. [アップロード] を選択して、Microsoft Excel スプレッドシートをアップロードします。
10. [アップロードの進行状況] ページで、[インポートされたデータを プレビュー] を選択して、インポートされたデータ を確認します。
11. テンプレートが検証に合格し、インポートされたプレビューが期待どおりである場合は、[インポートを完了] を選択してステージングテーブルにレコードをインポートします。

> **注:**
> テンプレートが検証に失敗した場合は、テンプレート内のレコードを確認し、プロセスをもう一度繰り返します。

Federal プラグイン の使用

Federal プラグイン を使用して、機関またはシェアードサービス間の相互運用性を促進し、提供される HR サービスデリバリ (HRSD)テーブルと ServiceNow AI Platform テーブルを拡張します。

始める前に
必要なロール：admin

- Federal プラグイン のアクティブ化。
- Federal プラグイン 用の Excel テンプレートのインポート。
- この KB 記事を確認します。

> **注:**
> KB 記事にアクセスできない場合は、ServiceNow コミュニティ で「Federal Data table プラグイン」を検索してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
Federal プラグイン：

- HR プロファイルテーブルから拡張されたデータ要素が含まれているため、HR サービスデリバリソリューションでのみ使用できます。HR サービスデリバリ (HRSD)なしでプラグインをダウンロードすると、テーブルが空になり、テーブルを使用できなくなります。
- Washington DC リリース以降のお客様のみが利用できます。
- ビジネスルール、クライアントスクリプト、または追加のロールは含まれません。

手順

HR サービスの構成。

Federal プラグインの参照

参照トピックは、Federal プラグインのテーブルに関する追加情報を提供します。

Federal プラグイン とともにインストールされるコンポーネント

Federal (連邦機関の追加テーブル) プラグインをアクティブ化すると、テーブルを含む、いくつかのタイプのコンポーネントが一緒にインストールされます。

Federal プラグインとともにインストールされるテーブル

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト

テーブル	ビジネス名	HCBRM 機能
sn_fedtables_agency	機関/サブ要素	すべて
sn_fedtables_grade_level_class_rank_or_pay_band	等級レベルクラスランクまたは給与帯	すべて
sn_fedtables_legal_authority	法務当局	すべて
sn_fedtables_nature_of_action	アクションの性質	すべて
sn_fedtables_pay_plan	支払計画	すべて
sn_fedtables_personnel_office_identifier	HR オフィス識別子	すべて
sn_fedtables_record_action	レコードアクション	すべて
sn_fedtables_remarks	注釈	すべて
sn_fedtables_citizenship_country_code	市民権の国コード	-
sn_fedtables_continued_service_agreement_required_indicator	継続的なサービス	-

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
	合意の必須インジケーター	
sn_fedtables_reading_proficiency	読解力	-
sn_fedtables_special_population_code	特定人口コード	-
sn_fedtables_writing_proficiency	文章力	-
sn_fedtables_agency_personnel_action_data	機関の人事アクションデータ 1	すべて
sn_fedtables_agency_subelement_name	エージェンシーサブ要素名	すべて
sn_fedtables_country_state_city_code	地域コード	すべて
sn_fedtables_country_state_city_code	市コード	すべて
sn_fedtables_country_state_city_code	ステータスコード	すべて
sn_fedtables_country_state_city_code	郡コード	すべて
sn_fedtables_fiscal_year_begin_end_dates	会計年度の開始日	すべて
sn_fedtables_fiscal_year_begin_end_dates	会計年度の終了日	すべて
sn_fedtables_fiscal_year_begin_end_dates	会計年度コード	すべて
sn_fedtables_nature_action_legal_authority_desc	アクションの性質法務権限 1 の説明	すべて
sn_fedtables_nature_action_legal_authority_desc	アクションの性質法務権限 2 の説明	すべて
sn_fedtables_nature_action_legal_authority_desc	アクションの性質機関の拡張コード	すべて
sn_fedtables_nature_of_action_legal_authority_code2	アクションの性質法務権限 2 コード	すべて

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
sn_fedtables_organization_code	機関部門	すべて
sn_fedtables_organization_code	組織名	すべて
sn_fedtables_organization_code	組織コード	すべて
sn_fedtables_organization_code	組織コード行 1	すべて
sn_fedtables_organization_code	組織コード行 2	すべて
sn_fedtables_organization_code	組織コード行 3	すべて
sn_fedtables_organization_code	組織コード行 4	すべて
sn_fedtables_organization_code	組織コード行 5	すべて
sn_fedtables_organization_code	組織コード行 6	すべて
sn_fedtables_organization_code	組織コード行 7	すべて
sn_fedtables_organization_code	組織コード行 8	すべて
sn_fedtables_agency_personnel_action_data	機関の人事アクションデータ 1	
sn_fedtables_agency_personnel_action_data	機関の人事アクションデータ 2	すべて
sn_fedtables_agency_personnel_action_data	機関の人事アクションデータ 3	すべて
sn_fedtables_agency_personnel_action_data	機関の人事アクションデータ 4	すべて
sn_fedtables_agency_personnel_action_data	機関の人事アクションデータ 5	すべて

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
sn_fedtables_tenure	在職期間	A1-2 人員計画 A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング
sn_fedtables_computer_position	コンピューター位置	A1-3 ポジション分類とポジション管理
sn_fedtables_cybersecurity_category	サイバーセキュリティカテゴリ/専門分野	A1-3 ポジション分類とポジション管理
sn_fedtables_functional_classification	機能分類	A1-3 ポジション分類とポジション管理
sn_fedtables_occupation	職業	A1-3 ポジション分類とポジション管理
sn_fedtables_occupational_category	職業上のカテゴリ	A1-3 ポジション分類とポジション管理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
sn_fedtables_position_sensitivity_and_risk	位置の感度とリスク	A1-3 ポジション分類とポジション管理
sn_fedtables_supervisory_status	監視ステータス	A1-3 ポジション分類とポジション管理
sn_fedtables_position_occupied	占有された位置	A1-3 ポジション分類とポジション管理 A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_flsa_category	FLSA カテゴリ	A1-3 ポジション分類とポジション管理 A5-1 報酬管理
sn_fedtables_language_identification	言語識別	A2-3 候補の

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
		アセスメントと選択
sn_fedtables_listening_proficiency	聴解力	A2-3 候補のアセスメントと選択
sn_fedtables_speaking_proficiency	会話力	A2-3 候補のアセスメントと選択
sn_fedtables_us_citizenship	米国市民権	A2-3 候補のアセスメントと選択
sn_fedtables_instructional_program	教育プログラム	A2-3 候補のアセスメントと選択 A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング
sn_fedtables_education_level	教育レベル	A2-3 候補のアセスメントと選択 A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
		A3-3 学習管理
sn_fedtables_veterans_preference	復員軍人優遇措置	A2-3 候補のアセスメントと選択 A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_security_clearance_level	セキュリティ検査レベル	A2-4 候補のスクリーニング、相互関係、および調査要求 A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング
sn_fedtables_current_appointment_authority	現在の予約権限	A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
sn_fedtables_ethnicity_and_race_identification	民族および人種の識別	A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング
sn_fedtables_race_or_national_origin	人種または国籍	A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング
sn_fedtables_veterans_status	復員軍人ステータス (アクティブな兵役)	A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング
sn_fedtables_service_obligation_type_code	サービス義務タイプコード	A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング A3-3 学習管理
sn_fedtables_type_of_appointment	予約のタイプ	A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング A3-3 学習管理
sn_fedtables_annuitant_indicator	年金受給者インジケーター	A2-6 新規雇用の処

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
		理とオンボーディング A5-1 報酬管理 A5-3 福利厚生管理 A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_sex	性別	A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング A5-3 福利厚生管理
sn_fedtables_disability	障がい	A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング A5-3 福利厚生管理 A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_training_accreditation_indicator	トレーニング認定インジケーター	A3-3 学習管理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
sn_fedtables_training_credit_designation_type_code	トレーニングクレジット指定タイプコード	A3-3 学習管理
sn_fedtables_training_credit_type_code	トレーニングクレジットタイプコード	A3-3 学習管理
sn_fedtables_training_delivery_type_code	トレーニング配信タイプコード	A3-3 学習管理
sn_fedtables_training_purpose_type_code	トレーニング目的タイプコード	A3-3 学習管理
sn_fedtables_training_source_type_code	トレーニングソースタイプコード	A3-3 学習管理
sn_fedtables_training_type_code	トレーニングタイプコード	A3-3 学習管理
sn_fedtables_training_type_sub_code	トレーニングタイプサブコード	A3-3 学習管理
sn_fedtables_rating_of_record_pattern	レコードの評価 (パターン)	A4-1 従業員パフォーマンス管理 A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング A6-2 退職の

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
		計画と処理
sn_fedtables_rating_of_record_level	レコードの評価 (レベル)	A4-1 従業員パフォーマンス管理 A4-3 SES および SL/ST の業績評価システム認定
sn_fedtables_special_pay_table_identifier	特別給与テーブル識別子	A5-1 報酬管理
sn_fedtables_duty_station	勤務地	A5-1 報酬管理 A1-3 ポジション分類とポジション管理 A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング A5-3 福利厚生管理
sn_fedtables_pay_rate_determinant	支払レート決定要因	A5-1 報酬管理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
		A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング
sn_fedtables_pay_basis	支払基準	A5-1 報酬管理 A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_pay_status	支払ステータス	A5-1 報酬管理 A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_work_schedule	作業スケジュール	A5-2 作業スケジュールと休暇管理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
		A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング A6-1 離職カウンセリング A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_alternate_work_schedule_code	代替作業スケジュールコード	A5-2 作業スケジュールと休暇管理 A5-1 報酬管理
sn_fedtables_benefits_continuation_fed_emp_group_life_insurance_fegli_flag	福利厚生の継続を伴う連邦政府職員団体生命保険 (FEGLI) インジケーター	A5-3 福利厚生管理
sn_fedtables_benefits_continuation_fed_emp_health_benefits_fehb_flag	福利厚生の継続を伴う連邦政府職員医療保障 (FEHB) インジケーター	A5-3 福利厚生管理
sn_fedtables_benefits_continuation_retirement_indicator	福利厚生の継続を伴う退	A5-3 福利厚生管理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
	職インジケーター	
sn_fedtables_benefits_payment_type_code	福利厚生の継続を伴う解雇の不足分手当支払いタイプコード	A5-3 福利厚生管理
sn_fedtables_designation_of_fegli_beneficiaries_indicator	FEGLI 福利厚生対象者の指定インジケーター	A5-3 福利厚生管理
sn_fedtables_federal_employees_group_life_insurance	連邦政府職員団体生命保険	A5-3 福利厚生管理
sn_fedtables_federal_employees_group_life_insurance_fegli_life_change_code	連邦政府職員団体生命保険 FEGLI の生活の変化コード	A5-3 福利厚生管理
sn_fedtables_federal_employees_health_benefits_plan	連邦政府職員医療保障計画	A5-3 福利厚生管理
sn_fedtables_court_orders_for_fegli_purposes_indicator	FEGLI 目的の裁判所命令インジケーター	A5-3 福利厚生管理 A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_eligibility_to_participate_in_telework_indicator	テレワークに参加する適格性インジケーター	A5-4 ワークライフウェルネス/従業員支援プログラミング

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
sn_fedtables_retirement_plan	年金制度	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_previous_coverage_indicator	退職の以前の補償範囲インジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_fers_coverage	FERS 補償範囲	A6-2 退職の計画と処理 A2-6 新規雇用の処理とオンボーディング A5-3 福利厚生管理
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	現役軍務制服兵役コード	A2-人材獲得
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	従業員の最初の予約期間開始日	A2-人材獲得
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	雇用適格性追加情報テキスト	A2-人材獲得
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	雇用適合性連邦債務延滞インジケーター	A2-人材獲得
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	「1959 年 12 月 31 日以降に生まれた男性」イ	A2-人材獲得

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
	ンジケーター	
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	軍除隊タイプコード	A2-人材獲得
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	兵役部門タイプコード	A2-人材獲得
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	兵役終了日	A2-人材獲得
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	兵役開始日	A2-人材獲得
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	最新の調査が完了したタイプコード	A2-人材獲得
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	最新の調査の完了の日付	A2-人材獲得
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	その他の名前タイプコード	A2-人材獲得
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	使用されている他の名前の終了日	A2-人材獲得
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	使用されている他の名前の開始日	A2-人材獲得
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	その他のセキュリティ調査の説明テキスト	A2-人材獲得
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	処理待ちの調査機関実施者名	A2-人材獲得
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	処理待ちの調査の開始日	A2-人材獲得
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	処理待ちの調査タ	A2-人材獲得

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
	イプコード	
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	「同じ機関または政府機関に勤務する親族」インジケーター	A2-人材獲得
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	選択的サービス登録インジケーター	A2-人材獲得
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	アセスメントコンピテンシータイプコード	A2-人材獲得
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	応募完了インジケーター	A2-人材獲得
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	応募資格終了日	A2-人材獲得
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	応募資格開始日	A2-人材獲得
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	応募のフォローアップが必要なインジケーター	A2-人材獲得
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	「応募が有効期限切れ」インジケーター	A2-人材獲得
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	応募の最終送信日のタイムスタンプ	A2-人材獲得
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	応募の最終更新日のタイムスタンプ	A2-人材獲得

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	応募の元の送信日のタイムスタンプ	A2-人材獲得
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	応募プロセス退役軍人優先コード	A2-人材獲得
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	応募受領日のタイムスタンプ	A2-人材獲得
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	応募レコードステータスコード	A2-人材獲得
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	応募レコードステータスの説明テキスト	A2-人材獲得
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	応募ステータステキスト	A2-人材獲得
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	アセスメントコンピテンシー定義テキスト	A2-人材獲得
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	アセスメントコンピテンシー識別子	A2-人材獲得
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	「アセスメントコンピテンシーが評価済みである」インジケーター	A2-人材獲得
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	アセスメントコンピテンシー名	A2-人材獲得

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	アセスメントコンピテンシータイトルテキスト	A2-人材獲得
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	アセスメントパッケージテンプレートコンピテンシー識別子	A2-人材獲得
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	市民権移民ステータスコード	A2-人材獲得
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	二重国籍コード	A2-人材獲得
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	二重国籍インジケーター	A2-人材獲得
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	学歴または証明書取得日	A2-人材獲得
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	獲得した教育レベルの暦年	A2-人材獲得
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	レビュー済み応募者の名	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	外国人番号タイプコード	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	外国人登録番号 (A 番号)	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	外国人登録番号の有効期限	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	任務 NTE 日数制限番号	A2-人材獲得

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	在職期間終了日	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	在職期間開始日	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	年次有給休暇の対象兵役日数の発生番号	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	年次有給休暇の対象兵役の終了日	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	年次有給休暇の対象兵役の開始日	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	年次有給休暇の対象非連邦兵役日数の発生番号	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	年次有給休暇の対象非連邦兵役の終了日	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	年次有給休暇の対象非連邦兵役の開始日	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	従業員キャリア在職権限コード	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	従業員の最初の任務試用期間開始日	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	「エージェンシーロールの従業員」イ	A2-人材獲得

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
	ンジケーター	
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	従業員トレーニングサービス義務の有効期限	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	従業員トレーニングサービス義務の有効期限テキスト	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	雇用適格性ドキュメント番号	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	雇用適格性ドキュメントタイトルテキスト	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	雇用適格性作成者または翻訳者認定インジケーター	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	ID 雇用ドキュメントの有効期限	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	ID 雇用ドキュメント発行機関テキスト	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	ID 雇用ドキュメントタイトルテキスト	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	休暇の対象外インジケーター	A2-人材獲得

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	管理職任務試用期間終了日	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	管理職任務試用期間開始日	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	管理職試用期間免除インジケーター	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	管理職試用期間未完了インジケーター	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	兵役現役任務開始日	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	兵役シリアル番号	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	兵役年終了日	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	兵役年開始日	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	SES 任務試用期間終了日	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	SES 任務試用期間開始日	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	SES 職試用期間免除インジケーター	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	SES 職試用期間未完了インジケーター	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	SSP 任務 NTE 日付	A2-人材獲得

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	監督任務試用期間終了日	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	監督任務試用期間開始日	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	監督職試用期間免除インジケーター	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	監督職試用期間未完了インジケーター	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	制服予備役コンポーネントコード	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	制服予備役ステータスコード	A2-人材獲得
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	自主退職奨励金 (VSIP) インジケーター	A2-人材獲得
sn_fedtables_talent_acquisition_management	応募者アサイン済み識別子	A2-人材獲得
sn_fedtables_talent_acquisition_management	応募者プロファイル識別子	A2-人材獲得
sn_fedtables_talent_acquisition_management	応募コントロール番号	A2-人材獲得
sn_fedtables_talent_acquisition_management	応募番号	A2-人材獲得
sn_fedtables_talent_acquisition_management	Time to Hire (採用にかかる期間) の数	A2-人材獲得

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
sn_fedtables_talent_acquisition_management	現在の雇い入れ率	A2-人材獲得
sn_fedtables_talent_acquisition_management	応募開始日タイムスタンプ	A2-人材獲得
sn_fedtables_personnel_action	機関使用コードの説明テキスト	A2-人材獲得
sn_fedtables_personnel_action	人事アクション要求番号	A2-人材獲得
sn_fedtables_personnel_action	人事アクション要求テキスト	A2-人材獲得
sn_fedtables_td_planning	詳細 NTE 日付	A3-1 人材開発計画
sn_fedtables_td_planning	サバティカル NTE 日付	A3-1 人材開発計画
sn_fedtables_td_planning	一時昇格 NTE 日付	A3-1 人材開発計画
sn_fedtables_learning_administration	トレーニングコースタイトルテキスト	A3-3 学習管理
sn_fedtables_learning_administration	トレーニング開始日	A3-3 学習管理
sn_fedtables_learning_administration	トレーニング終了日	A3-3 学習管理
sn_fedtables_learning_administration	トレーニングクレジット単位番号	A3-3 学習管理
sn_fedtables_learning_administration	トレーニング任務時間数	A3-3 学習管理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
sn_fedtables_learning_administration	トレーニング非任務時間数	A3-3 学習管理
sn_fedtables_learning_administration	ベンダー名	A3-3 学習管理
sn_fedtables_learning_administration	トレーニングコース番号	A3-3 学習管理
sn_fedtables_learning_administration	スキルトレーニング目標テキスト	A3-3 学習管理
sn_fedtables_learning_administration	トレーニングの授業料と手数料の金額	A3-3 学習管理
sn_fedtables_learning_administration	トレーニングブックと教材費の金額	A3-3 学習管理
sn_fedtables_learning_administration	トレーニング合計直接金額	A3-3 学習管理
sn_fedtables_learning_administration	トレーニング出張費	A3-3 学習管理
sn_fedtables_learning_administration	トレーニング日当金額	A3-3 学習管理
sn_fedtables_learning_administration	トレーニング合計間接金額	A3-3 学習管理
sn_fedtables_learning_administration	非政府貢献トレーニング合計額	A3-3 学習管理
sn_fedtables_learning_administration	発注書 (PO)/要求事項番号	A3-3 学習管理
sn_fedtables_learning_administration	ベンダー Web サイト	A3-3 学習管理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
	URL テキスト	
sn_fedtables_learning_administration	ベンダー連絡先 (POC) 名	A3-3 学習管理
sn_fedtables_learning_administration	学生/会員識別子	A3-3 学習管理
sn_fedtables_learning_administration	機関使用専用 (トレーニング) テキスト	A3-3 学習管理
sn_fedtables_learning_administration	トレーニング請求処理指示テキスト	A3-3 学習管理
sn_fedtables_emp_performance_mgt	レコードのパフォーマンス評価のパターンコード	A4-1 従業員パフォーマンス管理
sn_fedtables_emp_performance_mgt	パフォーマンス計画インジケーター	A4-1 従業員パフォーマンス管理
sn_fedtables_emp_performance_mgt	パフォーマンス要素タイプコード	A4-1 従業員パフォーマンス管理
sn_fedtables_emp_performance_mgt	パフォーマンス一般測定コード	A4-1 従業員パフォーマンス管理
sn_fedtables_emp_performance_mgt	従業員の署名拒否インジケーター	A4-1 従業員パフォー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
		マンス管理
sn_fedtables_emp_performance_mgt	パフォーマンス進捗状況レビューインジケーター	A4-1 従業員パフォーマンス管理
sn_fedtables_emp_performance_mgt	パフォーマンスサイクル開始日	A4-1 従業員パフォーマンス管理
sn_fedtables_emp_performance_mgt	パフォーマンスサイクル終了日	A4-1 従業員パフォーマンス管理
sn_fedtables_emp_performance_mgt	パフォーマンス計画開始日	A4-1 従業員パフォーマンス管理
sn_fedtables_emp_performance_mgt	パフォーマンス計画終了日	A4-1 従業員パフォーマンス管理
sn_fedtables_emp_performance_mgt	パフォーマンス要素のラベルテキスト	A4-1 従業員パフォーマンス管理
sn_fedtables_emp_performance_mgt	パフォーマンス要素の重み付け/優先ポイント数	A4-1 従業員パフォーマンス管理
sn_fedtables_emp_performance_mgt	パフォーマンス標準/ゴー	A4-1 従業員パ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
	ルテキスト	フォーマンス管理
sn_fedtables_emp_performance_mgt	パフォーマンス標準達成度テキスト	A4-1 従業員パフォーマンス管理
sn_fedtables_emp_performance_mgt	パフォーマンス評価完了インジケーター	A4-1 従業員パフォーマンス管理
sn_fedtables_emp_performance_mgt	レコードのパフォーマンスサマリー評価のコード	A4-1 従業員パフォーマンス管理
sn_fedtables_emp_performance_mgt	推奨されるレコードのパフォーマンス評価のコード	A4-1 従業員パフォーマンス管理
sn_fedtables_emp_performance_mgt	上司のパフォーマンスレビュー日	A4-1 従業員パフォーマンス管理
sn_fedtables_emp_performance_mgt	従業員パフォーマンスレビュー日	A4-1 従業員パフォーマンス管理
sn_fedtables_emp_performance_mgt	パフォーマンス導出合計スコア番号	A4-1 従業員パフォーマンス管理
sn_fedtables_emp_performance_mgt	パフォーマンスの	A4-1 従業

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
	改善計画 (PIP) /機会期間インジケーター	員パフォーマンス管理
sn_fedtables_emp_performance_mgt	パフォーマンス要素評価レベル番号	A4-1 従業員パフォーマンス管理
sn_fedtables_emp_performance_mgt	従業員が署名を拒否した理由のテキスト	A4-1 従業員パフォーマンス管理
sn_fedtables_emp_performance_mgt	パフォーマンス進捗状況レビュードキュメントテキスト	A4-1 従業員パフォーマンス管理
sn_fedtables_emp_performance_mgt	レコードのパフォーマンス評価のサマリードキュメントテキスト	A4-1 従業員パフォーマンス管理
sn_fedtables_emp_performance_mgt	パフォーマンス要素の戦略的計画との調整テキスト	A4-1 従業員パフォーマンス管理
sn_fedtables_emp_performance_mgt	パフォーマンス評価期間延長インジケーター	A4-1 従業員パフォーマンス管理
sn_fedtables_recognition_management	アワード配布コード	A4-2 認識管理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
sn_fedtables_recognition_management	コード	A4-2 認識管理
sn_fedtables_recognition_management	提案/発明ベネフィットコード	A4-2 認識管理
sn_fedtables_recognition_management	アワードアクションの実行コード	A4-2 認識管理
sn_fedtables_recognition_management	提案/発明の測定不可能なベネフィットスケールコード	A4-2 認識管理
sn_fedtables_recognition_management	休暇付与休暇時間数	A4-2 認識管理
sn_fedtables_recognition_management	アワード支払額	A4-2 認識管理
sn_fedtables_recognition_management	従業員の品質ステップ増加日	A4-2 認識管理
sn_fedtables_recognition_management	SSP アワード配布コード	A4-2 認識管理
sn_fedtables_recognition_management	SSP アワードコード	A4-2 認識管理
sn_fedtables_recognition_management	アワード理由テキスト	A4-2 認識管理
sn_fedtables_recognition_management	アワードケース番号	A4-2 認識管理
sn_fedtables_recognition_management	アワード達成開始日	A4-2 認識管理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
sn_fedtables_recognition_management	アワード達成終了日	A4-2 認識管理
sn_fedtables_recognition_management	アワード提案/発明開始日	A4-2 認識管理
sn_fedtables_recognition_management	アワード提案/発明終了日	A4-2 認識管理
sn_fedtables_recognition_management	アワード率	A4-2 認識管理
sn_fedtables_recognition_management	有形/無形のアワードインジケーター	A4-2 認識管理
sn_fedtables_recognition_management	提案/発明の現在の状況のナラティブテキスト	A4-2 認識管理
sn_fedtables_recognition_management	提案/発明の推奨のナラティブテキスト	A4-2 認識管理
sn_fedtables_recognition_management	有形の初年度節減額	A4-2 認識管理
sn_fedtables_recognition_management	グループアワード：受賞者の合計数	A4-2 認識管理
sn_fedtables_perf_appraisal_sys_cert_ses_sl_st	パフォーマンス要素政府全体の SL-ST タイプコード	A4-3 SES および SL/ST の業績評価システム認定
sn_fedtables_perf_appraisal_sys_cert_ses_sl_st	より高いレベルの	A4-3 SES お

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
	パフォーマンスレビュー要求インジケーター	および SL/ST の業績評価システム認定
sn_fedtables_perf_appraisal_sys_cert_ses_sl_st	より高いレベルのパフォーマンスレビュー完了インジケーター	A4-3 SES および SL/ST の業績評価システム認定
sn_fedtables_perf_appraisal_sys_cert_ses_sl_st	パフォーマンス要素スコア番号	A4-3 SES および SL/ST の業績評価システム認定
sn_fedtables_perf_appraisal_sys_cert_ses_sl_st	パフォーマンス標準/ゴールの政府全体のテキスト	A4-3 SES および SL/ST の業績評価システム認定
sn_fedtables_perf_appraisal_sys_cert_ses_sl_st	パフォーマンス要素コンピテンシー：政府全体の SL-ST コード	A4-3 SES および SL/ST の業績評価システム認定
sn_fedtables_separation_counseling	インディアン部族組織のアサインインジケーター	A6-1 離職カウンセリング
sn_fedtables_separation_counseling	FEHB 給付終了日	A6-1 離職カウンセリング

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
sn_fedtables_separation_counseling	従業員離職インジケーター	A6-1 離職カウンセリング
sn_fedtables_separation_counseling	FEHB 健康保険給付終了インジケーター	A6-1 離職カウンセリング
sn_fedtables_separation_counseling	FEHB 健康保険給付加入者の死亡日	A6-1 離職カウンセリング
sn_fedtables_separation_counseling	FEHB 健康保険給付移行インジケーター	A6-1 離職カウンセリング
sn_fedtables_separation_counseling	DoD 買収支払条件テキスト	A6-1 離職カウンセリング
sn_fedtables_separation_counseling	OWCP 給付死亡インジケーター	A6-1 離職カウンセリング
sn_fedtables_separation_counseling	上司が辞職または退職の代替理由を認識しているインジケーター	A6-1 離職カウンセリング
sn_fedtables_separation_counseling	辞職、定年、転勤または再アサインの受け入れの失敗の理由テキスト	A6-1 離職カウンセリング
sn_fedtables_separation_counseling	従業員の離職日	A6-1 離職カウンセリング

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
sn_fedtables_separation_counseling	FEHB 保険給付終了日	A6-1 離職カウンセリング
sn_fedtables_separation_counseling	離職率	A6-1 離職カウンセリング
sn_fedtables_separation_counseling	現在の離職率	A6-1 離職カウンセリング
sn_fedtables_retirement_planning_processing	退職プランコード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	退職サービス計算日	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	退職の継続医療保険給付補償コード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	FERS 退職補償コード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	兵役喪失日数	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	退職障がい手当停止日	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	退職システムの払戻しサービス終了日	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	退職システムの払戻しサービス日数	A6-2 退職の計画と処理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
sn_fedtables_retirement_planning_processing	サービス振込/クレジット有効日	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	サービス振込/クレジット選択日付	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	サービス振込/クレジット選択コード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	サービス振込/クレジット従業員年金適格性コード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	サービス振込/クレジット従業員年金増額コード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	サービス振込/クレジット終了日	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	サービス振込/クレジット開始日	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	サービス振込/クレジット利息計算日	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	サービス振込/クレジット利息期間開始日	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	サービス振込/ク	A6-2 退職の

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
	レジット利率	計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	サービス振込/クレジット支払金額	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	サービス振込/クレジット支払日	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	サービス振込/クレジット支払番号	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	サービス振込/クレジット元本額	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	サービス振込/クレジット合計請求額	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	退職特定人口コード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	連絡先 FAX 番号	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	兵役振込額	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	作業スケジュール時間レポートコード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	退職レコードタイプコード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	退職控除開始日	A6-2 退職の

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
		計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	退職 FERCCA コード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	FERS 補償選択有効日	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	一般的ではない任務ツアーの凍結病気休暇の有効期限	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	退職の手動送信理由コード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	退職請求番号	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	合計退職時算定基本給率	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	退職時算定調整後基本給率	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	追加の退職時算定基本給率	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	追加の退職時算定基本給率コード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	消防士の年換算基本給率インジケーター	A6-2 退職の計画と処理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
sn_fedtables_retirement_planning_processing	USPS 国際機関開始日	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	USPS 国際機関終了日	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	兵役現役任務終了日	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	州兵兵役インジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	州兵兵役規定コード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	兵役振込合計収益額	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	兵役振込支払いステータスコード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	兵役振込元本額	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	兵役振込利息発生日	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	兵役振込 USERRA インジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	兵役振込合計支払額	A6-2 退職の計画と処理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
sn_fedtables_retirement_planning_processing	兵役振込全額支払日	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	兵役振込退職プランコード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	兵役振込残高額	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	兵役振込最終支払日	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	累積兵役振込合計支払額	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	電子退職レコード認定日	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	退職口座振込インジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	任意早期退職権限コード引用テキスト	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	退職法定規定コード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	兵役振込選択インジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	障がい年金申請日	A6-2 退職の計画と処理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
sn_fedtables_retirement_planning_processing	障がい年金任務ステータスインジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	軍事予備役技術者障がいインジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	兵役振込生存者支払コード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	退職指定受給者送信インジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	政府請求インジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	FEGLI オプション A 生命保険給付インジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	退職で生命にかかわる優先度インジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	軍の退役または艦隊予備役への異動コード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	軍の退役または艦隊予備役への異動日付	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	退職日	A6-2 退職の

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
		計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	公務員年金給付の退職システムテキスト	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	受領または適用された退職支払いインジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	兵役振込合計額	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	FEGLI 基本生命保険給付退職適格性インジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	軍リテーナー支払タイプコード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	軍リテーナー支払免除インジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	NAF サービス開始日	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	NAF サービス終了日	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	NAF サービス作業スケジュールコード	A6-2 退職の計画と処理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
sn_fedtables_retirement_planning_processing	NAF サービスコンポーネントコード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	NAF サービスクレジット選択法引用テキスト	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	NAF サービスポータビリティ選択法引用テキスト	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	FEHB 健康保険給付退職適格性コード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	FEHB 健康保険給付 OPM 変更インジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	OPM フォーム 1510 送信インジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	機関特別サービス認定書インジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	機関年金見積インジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	兵役振込カウンセリングインジケーター	A6-2 退職の計画と処理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
sn_fedtables_retirement_planning_processing	非控除サービス開始日	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	非控除サービス終了日	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	非控除サービス収益開始日	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	非控除サービス収益終了日	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	非控除サービス断続的開始日	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	非控除サービス断続的終了日	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	非控除サービス振込支払いステータスコード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	軍メンバーシップの失われた医療の理由のインジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	CSRS 退職コンポーネントインジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	NAF サービス合計作業時間数	A6-2 退職の計画と処理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
sn_fedtables_retirement_planning_processing	退職申請フォーマットコード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	DD214 送信インジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	FEHB 健康保険給付の以前の補償範囲のドキュメント送信インジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	デュアルポジション予約インジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	退職年金制度名	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	連邦所得税源泉徴収のインジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	存命中の元配偶者の裁判所命令退職年金コード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	存命中の元配偶者の裁判所命令退職 OPM 検証要求インジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	FERS 退職補償選	A6-2 退職の

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
	択インジケーター	計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	累積兵役振込未払額	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	兵役退職ランクコード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	CSRS 凍結サービスの対象日数番号	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	FEGLI 基本生命保険給付退職控除レベルコード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	退職サービス申請インジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	申請タイプコード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	サービスクレジット支払タイプコード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	サービス期間の支払インジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	公務員退職補償範囲インジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	FERS 有効選択日	A6-2 退職の計画と処理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
sn_fedtables_retirement_planning_processing	FEGLI 基本生命保険給付退職選択コード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	FEGLI オプション B 生命保険給付退職全減額番号	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	FEGLI オプション C 生命保険給付退職選択コード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	定年退職 NTE 日付	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	特別退職サービス計算日	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	障がい年金通知日	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	CSRS から除外された予約のインジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	FERS から除外された予約のインジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	FICA 補償 1 インジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	FICA 補償 2 イ	A6-2 退職の

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
	ンジケーター	計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	凍結された病気休暇時間の残高数	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	FEGLI オプション B 生命保険給付退職選択コード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	障がい年金申請インジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	結婚日	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	結婚執行者コード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	年金選択タイプコード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	離婚日	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	遺族年金の割合	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	年金選択パーセンテージ合計	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	以前に送信された退職申請インジケーター	A6-2 退職の計画と処理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
sn_fedtables_retirement_planning_processing	兵役 1956 年以前振込支払済みインジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	軍人障がい者手当戦闘/戦争インジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	その他の生年月日インジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	CSRS オフセット適格性インジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	軍人退職金インジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	サービス認定コード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	年金からの連邦所得税源泉徴収のインジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	連邦所得税源泉徴収率インジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	連邦退職申請タイプコード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	予備役軍人手当イ	A6-2 退職の

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
	ンジケーター	計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	外国住所インジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	従業員/配偶者が同住所のインジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	FERS/軍属従業員インジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	退職適格性率	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	退職適格性インジケーター	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_retirement_planning_processing	サービス振込/クレジットタイプコード	A6-2 退職の計画と処理
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_performance	パフォーマンスの改善計画 (PIP) のサクセスインジケーター	A7-1 行動とパフォーマンスに対する従業員の説明責任
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_performance	グレード内の従業員の格上げ拒否日	A7-1 行動とパフォーマンスに対する従業員の説明責任

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_performance	一時停止 NTE 日付	A7-1 行動とパフォーマンスに対する従業員の説明責任
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_performance	パフォーマンスの改善計画 (PIP) の通知日	A7-1 行動とパフォーマンスに対する従業員の説明責任
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_performance	提案されたアクションの通知日	A7-1 行動とパフォーマンスに対する従業員の説明責任
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_performance	決定通知日	A7-1 行動とパフォーマンスに対する従業員の説明責任
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_performance	不服申し立てを行う権利の通知日	A7-1 行動とパフォーマンスに対する従業員の説明責任
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_performance	パフォーマンスの改善計画	A7-1 行動とパフォー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
	(PIP) の開始日	マンスに対する従業員の説明責任
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_performance	パフォーマンスの改善計画 (PIP) の終了日	A7-1 行動とパフォーマンスに対する従業員の説明責任
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_performance	パフォーマンスの改善計画 (PIP) の延長日	A7-1 行動とパフォーマンスに対する従業員の説明責任
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_performance	パフォーマンスの改善計画 (PIP) の完了日	A7-1 行動とパフォーマンスに対する従業員の説明責任
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	EEO 差別に関する苦情の根拠となる規定	A7-2 行政上の苦情と第三者手続
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	EEO 苦情ヒアリング要求インジケーター	A7-2 行政上の苦情と第三者手続
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	EEO 苦情却下インジケーター	A7-2 行政上の苦情と第三者手続

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	EEO 苦情取り下げインジケーター	A7-2 行政上の苦情と第三者手続
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	EEO 苦情 (会計年度番号)	A7-2 行政上の苦情と第三者手続
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	EEO 苦情申立人 (会計年度番号)	A7-2 行政上の苦情と第三者手続
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	EEO 苦情ケース番号	A7-2 行政上の苦情と第三者手続
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	EEO 苦情却下日	A7-2 行政上の苦情と第三者手続
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	EEO 苦情の取り下げ日	A7-2 行政上の苦情と第三者手続
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	EEO 苦情調査開始日	A7-2 行政上の苦情と第三者手続
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	EEO 苦情調査終了日	A7-2 行政上の苦情と第三者手続
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	EEO 苦情最終アクション開始日	A7-2 行政上の苦情と第三者手続

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	EEO 苦情最終アクション終了日	A7-2 行政上の苦情と第三者手続
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	EEO 苦情ヒアリング要求調査開始日	A7-2 行政上の苦情と第三者手続
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	EEO 苦情ヒアリング要求調査終了日	A7-2 行政上の苦情と第三者手続
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	EEO 苦情ヒアリング要求最終アクション開始日	A7-2 行政上の苦情と第三者手続
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	EEO 苦情ヒアリング要求最終アクション終了日	A7-2 行政上の苦情と第三者手続
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	EEO 苦情ヒアリング要求なし調査開始日	A7-2 行政上の苦情と第三者手続
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	EEO 苦情ヒアリング要求なし調査終了日	A7-2 行政上の苦情と第三者手続
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	EEO 苦情ヒアリング要求なし最終アクション開始日	A7-2 行政上の苦情と第三者手続
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	EEO 苦情ヒアリング要求なし最終	A7-2 行政上の苦情

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
	アクション終了日	と第三者手続
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	問題タイプコード別の EEO 苦情結果	A7-2 行政上の苦情と第三者手続
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	EEO 差別に関する苦情の問題となる規定	A7-2 行政上の苦情と第三者手続
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	EEO 苦情ヒアリング要求なし結果番号	A7-2 行政上の苦情と第三者手続
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	EEO 苦情ヒアリング要求結果番号	A7-2 行政上の苦情と第三者手続
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	基準タイプコード別の EEO 苦情結果	A7-2 行政上の苦情と第三者手続
sn_fedtables_admin_grievances_third_party_proceedings	EEO 苦情ステータスコード	A7-2 行政上の苦情と第三者手続
sn_fedtables_labor_relations	労働組織名	A8-1 労務関係管理
sn_fedtables_labor_relations	労働組織組合費キャンセル理由のコード	A8-1 労務関係管理
sn_fedtables_labor_relations	労働組織組合費キャンセル有効日	A8-1 労務関係管理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Federal とともにインストールされるテーブルと詳細のリスト (続く)

テーブル	ビジネス名	**HCBRM** 機能
sn_fedtables_labor_relations	労働組織の地方/支店/ロッジ番号または名前	A8-1 労務関係管理
sn_fedtables_labor_relations	ポジション交渉単位ステータスコード	A8-1 労務関係管理
sn_fedtables_emp_recordkeeping	OPF 場所コード	A9-5 従業員記録の記録管理
sn_fedtables_emp_recordkeeping	OPF が NPRC に送信された日付	A9-5 従業員記録の記録管理
sn_fedtables_reference_data	参照データ	単一のテーブルですべてのドメイン値を格納する

自動翻訳

ラーニングコア

ServiceNow ラーニングコアアプリケーションでは、Cornerstone OnDemand、Udemy、PluralSight、Sumtotal、Saba などのサードパーティ製学習管理システムと統合することにより、学習コンテンツのリポジトリをビルドできます。これにより、外部学習システムと内部学習システム の両方からのコースアイテムを含む学習カタログを構成できます。

ラーニングコアは、Learning Posts アプリケーションやその他のコーチングアプリケーションで使用されるテーブル、コンテンツ、学習ベース、ロール、およびアクセス設定の基本セットを提供します。ラーニングコアは依存プラグインとしてのみアクティブ化できます。

ラーニングコアは、Cornerstone OnDemand、Pluralsight、Udemy、Sumtotal、Saba の各学習システムと統合されています。使用を計画している学習システムのみを有効にします。詳細については、「ラーニングコアとサードパーティ学習管理システムとの統合 (Integrate Learning Core with third-party learning management systems)」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始

探索  ラーニングコアの仕組みについて説明します。	構成  実装を計画し構成します。	統合  サードパーティの学習管理システムとの統合。
使用方法  学習コンテンツを作成、キュレーション、および管理します。	アナリティクスおよびレポートのソリューション  各リポジトリのレポート、コースカタログ、および学習タスクを統合します。	参照  ラーニングコアとともにインストールされるその他のコンポーネントの詳細。

ラーニングコアの詳細

ServiceNow® ラーニングコア アプリケーションでは、Cornerstone OnDemand、Udemy、PluralSight、Sumtotal、Saba 学習システムなどのサードパーティ製学習管理システムと統合することにより、学習コンテンツのリポジトリをビルドできます。これにより、外部学習システムと内部学習システム の両方からのコースアイテムを含む学習カタログを構成できます。

ラーニングコアは、Learning Posts アプリケーションやその他の コーチングアプリケーションで使用されるテーブル、コンテンツ、学習ベース、ロール、およびアクセス構成の基本セットを提供します。ラーニングコアは依存プラグインとしてのみアクティブ化できます。

デフォルトでは、ラーニングコアは、Cornerstone OnDemand、Pluralsight、Udemy、Sumtotal、Saba の各学習システムと統合されて います。使用を計画している学習システムのみを有効にします。詳細については、「ラーニングコアとサードパーティの学習管理システムの統合」を参照してください。

主な機能

予測インテリジェンスワークベンチ を有効にすると、従業員センター で推奨される学習コースがユーザーに表示されます。

ラーニングコア ホームページ

ラーニングコア ホームページには、ラーニングコア アプリケーションで設定された学習カタログと学習管理システムの統合ビューが表示されます。

学習カタログ

タイルをクリックすると、そのタイルに含まれるコースアイテム、カタログを表示できるマネージャー、カタログがアサインされているユーザーなど、特定のカタログの詳細が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

学習ソース

ソースリンクをクリックして、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク で学習システムソースレコードを開きます。

カタログ

カタログを使用すると、アクセス制御を行うことができます。

アクセス制御には次の 2 つのレベルがあります。

- カタログレベル
- コースレベル

[カタログ] の [関連リスト] を使用して、コースとカタログを閲覧できるユーザー、閲覧できないユーザー、寄稿できるユーザー、寄稿できないユーザーを定義できます。

コレクション

コレクションは、ServiceNow 内でオーケストレーションされたコースをグループ化したものです。

ラーニングコアの構成

学習管理システムを使用して ラーニングコア を設定して構成し、学習コンテンツリポジトリをビルドします。

ラーニングコア の管理タスク

学習アドミン [learning_admin] ロールを使用して、ラーニングコア で管理タスクを完了します。

始める前に

必要なロール：learning_admin

手順

1. ラーニングコア と統合する学習管理システムのソースレコードを作成します。
   詳細については、「学習システムのソースを作成」を参照してください。

   > **重要:**
   > ラーニングコアアプリケーションをセットアップすると、Cornerstone On Demand、Pluralsight、Udemy、Sumtotal、Saba の各アプリケーションのソースレコードが、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のソースモジュールに自動的に作成されます。これらのソースレコードには、Cornerstone OnDemand、Pluralsight、Udemy、Sumtotal 、Saba の各アプリケーションから ServiceNow インスタンスに学習コースをプルするのに役立つ、プロパティと統合サービスの事前定義セットが含まれています。

2. ラーニングコア で使用されるさまざまな設定のプロパティを設定します。
   詳細については、「ラーニングコア のプロパティの設定」を参照してください。
3. 各ソースのコースに関する統合レポート、各ソースに関連付けられたカタログの数、およびソース別の学習タスクのステータスを表示します。
   詳細については、「ラーニングコアのレポートソリューション」を参照してください。

学習システムのソースを作成

サードパーティ製学習システムを ServiceNow インスタンスと統合させるためのソースレコードを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に

- 必要なロール：learning_admin
- ラーニングコアは、Cornerstone OnDemand、Pluralsight、Udemy、Sumtotal、Saba の各学習システムとデフォルトで統合されています。使用を計画している学習システムのみを有効にします。詳細については、「ラーニングコアとサードパーティの学習管理システムの統合」を参照してください。

手順

1. 移動先 統合フレームワーク > ソース.
2. [**New**] をクリックします。
3. [名前] フィールドにデータ連携ソースの名前 (Pluralsight など) を入力します。
4. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
5. [データ連携サービス] 関連リストで、[新規] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

統合サービスフォーム

Field (フィールド)	説明
名前	データ連携サービスの名前 (Pluralsight など)。
インポートセットテーブル	サードパーティシステム由来のレコードを保存する中間テーブルのリスト。 **注:** このフィールドは、[サービスタイプ] フィールドで、[スケジュール済みプル] サービスが選択されている場合にのみ有効になります。
フロー	サードパーティシステムとやり取りし、必要なデータをプルするフロー。
アクティブ	データ連携サービスが使用できることを示すオプション。
アプリケーション	データ連携サービスレコードが含まれているアプリケーション。
ソース	アプリケーションとデータ連携するサードパーティシステムの名前。
順序	変換スクリプトを実行する順序。
サービスタイプ	サービスのタイプ、[スケジュール済みプル] または [オンデマンドプッシュ] を示すオプション。
再試行ポリシー	前のプッシュが失敗した場合にレコードをプッシュするように設定された構成 **注:** このフィールドは、[サービスタイプ] フィールドでオンデマンドプッシュサービスが選択されている場合にのみ表示されます。

7. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラーニングコア のプロパティの設定

ラーニングコア で使用されるさまざまな設定のプロパティを設定します。

始める前に

必要なロール：learning_admin

手順

1. 移動先 ラーニング > アドミニストレーション > プロパティ.
2. メールで学習タスクがクリックされたときに開く必要があるポータルの名前を設定します。
3. [システムのプロパティ] に移動し、次のプロパティ値を設定します。

ラーニングコアのプロパティ

プロパティ	説明
com.glide.transform.json.max-partial-length	JSON オブジェクトを内部オブジェクトに変換し、API 呼び出しを通じてフェッチされるレコードのワード制限を設定します。 ○ タイプ：整数 ○ デフォルト値：16384 ○ 推奨値：1638400 **注:** 目的の値を設定するには、このシステムプロパティを追加する必要があります。 サードパーティ製学習コンテンツを ServiceNow インスタンスと同期させる際に、インスタンスにプルされるコンテンツのワードカウントが、このプロパティの設定値を超えた場合、同期は失敗します。
com.snc.process_flow.reporting.serialized.value_size_limit	フロー実行の詳細の各ステップでランタイム値に許されるバイト数を指定します。切り捨てを防ぐには、値をゼロ以下の整数に設定します。 ○ タイプ：整数 ○ デフォルト値：16384 ○ 推奨値：1638400

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	注: サードパーティ製学習コンテンツを ServiceNow インスタンスと同期させる際に、インスタンスにプルされるコンテンツのワードカウントが、このプロパティの設定値を超えた場合、同期は失敗します。

注:
これらのプロパティは、API 呼び出しを介してフェッチされるレコードの語数制限を設定します。語数が上限の **1638400** を超えると、API 呼び出しは失敗します。

学習システムの構成

スケジュールフローがサードパーティシステムから ServiceNow インスタンスに学習コンテンツをプルするように、学習システムを構成します。

始める前に
必要なロール：learning_admin

手順

1. 移動先 ラーニング > アドミニストレーション > ラーニングシステム構成.
2. 必要な学習ソースを選択し、[アクティブ] フィールドを「true」に設定します。

学習システム構成

フィールド	説明
学習ソース	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク の学習管理システムのレコード
有効	ソースが使用できることを示すオプション。
学習システム	レコードが関連付けられている外部学習管理システム。
完了したコースを再アサイン (Reassign completed course)	完了したコースを再アサインするオプション。
コースのアサインをサポート (Support assign course)	特定の外部システムがコースアサイン API を許可するかどうかを示すオプション。
コースアクティビティ日数を同期 (Sync course activity days)	外部学習管理システムと ServiceNow アプリケーションの間でコースの進捗状況を同期する場合に考慮される日数を指定するオプション
ロゴ	ソースのロゴを含めるオプション。

3. [更新] をクリックします。

ラーニングコアとサードパーティの学習管理システムの統合

ServiceNow インスタンスをサードパーティ製学習システムに接続し、学習コンテンツを単一のリポジトリにプルします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：learning_admin

ラーニングコア の (sn_lc) プラグインを起動することで、次のプラグインが自動的に有効になります。

- エンタープライズサービス管理統合フレームワーク

以下のプラグインはデフォルトではアクティブではないため、ラーニングコア で使用するにはこれらのプラグインをインストールする必要があります。

手順

1. ServiceNow インスタンスを、使用を計画しているサードパーティ製学習ソースアカウントと統合させます。
   API 呼び出しを使用して、サードパーティコンテンツのレコードが ServiceNow インスタンスにプルされます。この API の呼び出しを正常に実行するには、*com.glide.transform.json.max-partial-length* と *com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit* のプロパティを設定する必要があります。これらのシステムのプロパティの詳細については、「 ラーニングコア のプロパティの設定 」を参照してください。
2. サードパーティ製学習コンテンツを ServiceNow のインスタンスに同期するために必要なスケジュールフローを有効にします。
   詳細については、「ラーニングコア フローのアクティブ化」を参照してください。
3. ServiceNow のインスタンスと統合させる学習システムを構成します。
   詳細については、「学習システムの構成」を参照してください。

   注:
   ラーニングコア アプリケーションをセットアップすると、Cornerstone OnDemand、Pluralsight、Udemy の各アプリケーションのソースレコードが エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のソースモジュールで自動的に作成されます。これらのソースレコードには、事前に設定されたプロパティと統合サービスのセットが含まれます。詳細については、「ラーニングコア のソース」を参照してください。

4. サードパーティコンテンツ全体を更新するか、新規および更新されたサービスコンテンツを ServiceNow のインスタンスに同期させます。
   - コンテンツ全体を更新するには、*full_pull* プロパティを **true** に設定します。

     注:
     スケジュールフローが初めて実行されるとき、プロパティに設定された値に関係なく、常にフルプルになります。

   - 新しいサービスと更新されたサービスのコンテンツを同期するには、*full_pull* プロパティを「**false**」に設定します。

   a. コンテンツをプルする統合ソースを開きます。

   b. [ジョブを実行] をクリックして、データを手動で同期します。
   統合フレームワークは、対応するサードパーティ学習コースを ServiceNow インスタンスの学習外部コンテンツ [sn_lc_external_content] テーブルにプルします。

   新しいサービスと更新されたサービスを同期すると、次の表に示すようにコンテンツが入力されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サードパーティのコンテンツプロバイダーおよび対応するサービス

サードパーティコンテンツ	新しいサービスと更新されたサービスの同期
Udemy	○ コース ○ ユーザーアクティビティ
Cornerstone	○ ユーザー ○ コース ○ ユーザーアクティビティ ○ コース割り当てサービス
Pluralsight	○ コース ○ パーセンテージなどのコースの進捗状況
Sumtotal	○ ユーザー ○ コース ○ ユーザーアクティビティ ○ Sumtotal でのコースの割り当て
Saba	○ コース割り当てサービス ○ Saba からのコースのプル ○ Saba ユーザーの同期 ○ Saba ユーザーコースアクティビティのプル
Workday ラーニング	○ ユーザー ○ コース ○ ユーザーアクティビティ ○ Workday ラーニングでのコースのアサイン
SuccessFactors ラーニングスポーク	○ 学習情報の取得 ○ ユーザーデータ ○ コースデータ ○ ユーザーアクティビティを同期

自動翻訳

次のタスク
ラーニングコアを新しいサードパーティ製学習 システムと統合するには、「学習システムのソースを作成」の指示に従ってください。

ラーニングコア のソース

ラーニングコアアプリケーションをセットアップすると、Cornerstone On Demand、Pluralsight、Udemy、Sumtotal、Saba の各アプリケーションのソースレコードが、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のソースモジュールに自動的に作成されます。エンタープライズサービス管理統合フレームワーク アプリケーションのソースレコードには、事前定義されたされたプロパティと統合サービスのセットが含まれます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

統合ソースレコード：**Cornerstone Ondemand**

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク 内のレコード名：Cornerstone。
プロパティ	Cornerstone OnDemand アプリケーション用に事前定義されたプロパティのセット。 • **page_size**：Cornerstone OnDemand アプリケーションからの API 呼び出しを通じてプルされたレコードの数。 • **full_pull**：**True** に設定すると、Cornerstone OnDemand システムのすべてのアクティブなユーザーと学習コースが ServiceNow アプリケーションにプルされます。 **False** に設定すると、変更されたユーザー、変更された転写、および更新されたコースが、Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow インスタンスにプルされます。 • **url_prefix**：実行時に Cornerstone OnDemand システムから学習オブジェクトをプルするディープリンクプリフィックス。 • **pull_offset_hours**: 変更されたレコードをプルするために考慮される値。 たとえば、前回成功した実行は 2021 年 12 月 12 日 17:00:00 で、pull_offset_hours が 5 に設定され、full_pull は False に設定されています。次のプルでは、2021 年 12 月 12 日 12:00:00 から現在の日時までに変更されたすべてのレコードをフェッチします。
統合サービス	Cornerstone OneDemand アプリケーションとやり取りして、学習コースをプルまたはプッシュするサービス。 • コースアサインサービス：Cornerstone Ondemand アプリケーションで従業員にコースをアサインします。 • **Sync users**：Cornerstone OnDemand システムのユーザーを、メール ID を使用して ServiceNow システム内のユーザーにマップします。 **注:** user_id または user_name フィールドをユーザーのマッピングに使用する場合は、sn_lc.UserMappingUtil スクリプトの **getCornerstoneUser** メソッドを上書きします。 • コース：学習コースを Cornerstone OnDemand アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。 • ユーザーアクティビティ：学習コースでのユーザーアクティビティの詳細を Cornerstone OnDemand アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

統合ソースレコード：**Pluralsight**

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク 内のレコード名：Pluralsight。
プロパティ	Pluralsight システム用に事前定義されたプロパティのセット。 • **page_size**：Pluralsight からの API 呼び出しを通じてプルされたレコードの数。 • **full_pull**：**True** に設定すると、すべての学習コースが Pluralsight から ServiceNow インスタンスにプルされます。**False** に設定すると、更新された学習コースの進捗状況が Pluralsight から ServiceNow インスタンスにプルされます。 • **pull_offset_hours**：変更されたレコードをプルするために考慮される値。 たとえば、前回成功した実行は 2021 年 12 月 12 日 17:00:00 で、pull_offset_hours が 5 に設定され、full_pull は False に設定されています。次のプルでは、2021 年 12 月 12 日 12:00:00 から現在の日時までに変更されたすべてのレコードをフェッチします。
統合サービス	Pluralsight アプリケーションとやり取りして、学習コースを ServiceNow アプリケーションにプルするサービス。 • コース：学習コースを Pluralsight アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。 • コースの進捗：学習コースの進捗状況を Pluralsight アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。

統合ソースレコード：**Udemy**

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のレコード名：Udemy
プロパティ	Udemy アプリケーション用に事前定義されたプロパティのセット。 • **page_size**：Udemy から ServiceNow アプリケーションに API 呼び出しを通じてプルされたレコードの数。 • **full_pull**：**True** に設定すると、すべての学習コースが Udemy から ServiceNow アプリケーションにプルされます。**False** に設定すると、更新された学習コースおよび学習コースの進捗状況が Udemy から ServiceNow アプリケーションにプルされます。 • **pull_offset_hours**: 変更されたレコードをプルするために考慮される値。 たとえば、前回成功した実行は 2021 年 12 月 12 日 17:00:00 で、pull_offset_hours が 5 に設定され、full_pull は False に設定されています。次のプルでは、2021 年 12 月 12 日 12:00:00 から現在の日時までに変更されたすべてのレコードをフェッチします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

統合ソースレコード：**Udemy** (続く)

フィールド	説明
統合サービス	Udemy アプリケーションとやり取りして、学習コースを ServiceNow アプリケーションにプルするサービス。 • コースのプル：学習コースを Udemy アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。 • ユーザーアクティビティのプル：学習コースでのユーザーアクティビティの詳細を Udemy アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。

統合ソースレコード **Sumtotal**

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のレコードの名前：Sumtotal
プロパティ	Sumtotal アプリケーション用に事前定義されたプロパティのセット。 • **full_pull**：**True** に設定すると、すべての学習コースが Sumtotal から ServiceNow アプリケーションにプルされます。**False** に設定すると、更新された学習コースおよび学習コースの進捗状況が、Sumtotal から ServiceNow アプリケーションにプルされます。 • **url_prefix**：実行時にSumtotal から学習オブジェクトをプルするディープリンクプリフィックス。
統合サービス	サービスは、Sumtotal アプリケーションとやり取りして、学習コースをプルまたはプッシュします。 • **Sumtotal** でのコースの割り当て：Sumtotal アプリケーションで従業員にコースを割り当てます。 • コースのプル：学習コースを Sumtotal アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。 • **Sync users**：Sumtotal システムのユーザーを、ユーザー ID を使用して ServiceNow システム内のユーザーにマップします。 • ユーザーアクティビティ：学習コースでのユーザーアクティビティの詳細を Sumtotal アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。

統合ソースレコード：**Saba**

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のレコードの名前：Saba

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

統合ソースレコード：**Saba** (続く)

フィールド	説明
プロパティ	Saba アプリケーション用に事前定義されたプロパティのセット。 • **full_pull**：**True** に設定すると、すべての学習コースが Saba から ServiceNow アプリケーションにプルされます。**False** に設定すると、更新されたユーザー、学習コース、および学習コースの進捗状況が、Saba システムから ServiceNow アプリケーションにプルされます。 • page_size：ページごとにプルされるレコードの数。
統合サービス	Saba アプリケーションとやり取りして、学習コースをプルまたはプッシュするサービス。 • コースアサインサービス：Saba アプリケーションで従業員にコースをアサインします。 • **Saba** からのコースのプル：学習コースを Saba アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。 • **Saba** ユーザーの同期：メール ID に基づいて、Saba システムのユーザーを ServiceNow アプリケーションのユーザーにマッピングします。 • **Saba** ユーザーコースアクティビティのプル：学習コースでのユーザーアクティビティの詳細を Saba アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。

ラーニングコア フローのアクティブ化

学習コースアイテムを Cornerstone OnDemand、Udemy、Pluralsight、Sumtotal 、および Saba アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルするために、スケジュールに基づいて実行するフローをアクティブ化します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 プロセス自動化 > フローデザイナー > デザイナー.
2. [フロー] セクションで、必要なフローを有効にします。
   フローを実行する頻度と時間を変更するには、[トリガー] をクリックします。

ラーニングコア のフロー

フロー	説明
Cornerstone 学習同期をトリガー	デフォルトでは、コースアイテムを Cornerstone Ondemand から ServiceNow アプリケーションにプルするために、スケジュールに基づいて実行されます。 **重要:** [学習システム構成] で Cornerstone Ondemand レコードをアクティブにしないと、フローは実行されません。
Pluralsight 学習同期をトリガー	デフォルトでは、コースアイテムを Pluralsight から ServiceNow アプリケーションにプルするために、スケジュールに基づいて実行されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フロー	説明
	重要: [学習システム構成] で Pluralsight レコードをアクティブにしないと、フローは実行されません。
Udemy 学習同期をトリガー	デフォルトでは、コースアイテムを Udemy から ServiceNow アプリケーションにプルするために、スケジュールに基づいて実行されます。 **重要:** [学習システム構成] で Udemy レコードをアクティブにしないと、フローは実行されません。
Sumtotal 学習同期をトリガー	デフォルトでは、コースアイテムを Sumtotal から ServiceNow アプリケーションにプルするために、スケジュールに基づいて実行されます。 **重要:** [学習システム構成] で Sumtotal レコードをアクティブにしないと、フローは実行されません。
Saba 学習同期をトリガー (Trigger Saba Learning Sync)	デフォルトでは、コースアイテムを Saba システムから ServiceNow アプリケーションにプルするために、スケジュールに基づいて実行されます。 **重要:** [学習システム構成] で Saba レコードをアクティブにしないと、フローは実行されません。

コースとカタログのコンテンツの管理

ラーニングコア で学習コンテンツを作成、キュレート、管理します。

コースカタログの作成

コースカタログを作成して、1 つのカテゴリでコースを管理し、アクセスを制御します。

始める前に

必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lc.learning_course_catalog_admin

手順

1. 移動先 ラーニング > アドミニストレーション > コースカタログ.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「コースカタログフォーム」を参照して ください。
4. [送信] をクリックします。

関連情報

- コースカタログに追加するコースの作成
- コースカタログへのユーザーアクセスの定義

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コースカタログに追加するコースの作成

コースカタログの作成後は、コースカタログに追加する新しいコースアイテムを作成し、適宜分類します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lc.learning_course_catalog_admin

コースカタログを作成します。詳細については、「コースカタログの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 ラーニング > アドミニストレーション > コースカタログ.
2. コースを追加するコースカタログを開きます。
3. [学習コースアイテム] タブで、[新規] をクリックします。
4. 作成するコースアイテムのタイプを選択します。
   - 内部学習コンテンツを作成するには、「内部学習コンテンツの作成」を参照してください。
   - コンテンツコレクションを作成するには、「コンテンツコレクションの作成」を参照してください。
5. [送信] をクリックします。

コースカタログへのユーザーアクセスの定義

コースカタログの作成後は、コースカタログレベルでユーザーアクセス基準を定義します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lc.learning_course_catalog_admin

コースカタログを作成します。詳細については、「コースカタログの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 ラーニング > アドミニストレーション > コースカタログ.
2. ユーザーアクセスを定義するコースカタログを開きます。
3. [読込可能] タブで、[編集] をクリックします。
4. コースカタログへのアクセス権を必要とするユーザーを追加します。
5. [読込不可] タブで、[編集] をクリックします。
6. コースカタログへのアクセス権を必要としないユーザーを追加します。

   注:
   ユーザーが [読込可能] と [読込不可] の両方の関連リストに存在する場合は、[読込不可] が優先され、ユーザーはそのコースカタログへの読込アクセスが制限されます。

7. [寄稿可能] タブで、[編集] をクリックします。
8. コースカタログに寄稿できるユーザーを追加します。
9. [寄稿不可] タブで、[編集] をクリックします。
10. コースカタログに寄稿できないユーザーを追加します。

コンテンツコレクションの作成

ラーニングコア でコンテンツコレクションを作成して、複数の内部および外部のコースを含む学習コンテンツを動的にグループ化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lc.learning_course_catalog_admin

すべてのコレクションがコースカタログに含まれている必要があります。コレクションを作成する前にコースカタログを作成します。詳細については、「コースカタログの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 ラーニング > コンテンツ > コレクション.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「コレクションフォーム」を参照して ください。
4. [送信] をクリックします。

関連情報

コレクションフォーム

コレクションへのコースアイテムの追加

学習コースセクションの追加

コレクションへのコースアイテムの追加

コレクションの作成後は、ServiceNow® 内でオーケストレーションされたコースのグループとしてコースアイテムを追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lc.learning_course_catalog_admin

コンテンツコレクションを作成します。詳細については、「コンテンツコレクションの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 ラーニング > コンテンツ > コレクション.
2. コースアイテムを追加するコレクションを選択します。
3. [コースコレクションアイテム (Course Collection Items)] タブで、[追加] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

コレクションのコースアイテム

フィールド	説明
コレクション	関連コースコレクション。
コース	選択したコレクションに追加するコースアイテム。
順番	新しいセクションの開始を定義する順番。 この定義された順序よりも順序の数値が大きいすべての学習コースが、このセクションの下に表示されます。
必須	コースアイテムをコレクションに追加することが必須かどうかを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コレクション内のコースへのユーザーアクセスの定義

コレクションへのユーザーアクセスを定義して、コレクションに読み取りアクセスできるユーザーを定義します。

始める前に
必要なロール：admin

コレクションを作成します。詳細については、「コンテンツコレクションの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 ラーニング > コンテンツ > コレクション.
2. ユーザーアクセスを定義するコレクションを開きます。
3. [読込可能] タブで、[編集] をクリックします。
4. コースカタログへのアクセス権を必要とするユーザーを追加します。
5. [読込不可] タブで、[編集] をクリックします。
6. コースカタログへのアクセス権を必要としないユーザーを追加します。

> **注:**
> ユーザーが [読込可能] と [読込不可] の両方の関連リストに存在する場合は、[読込不可] が優先され、ユーザーはそのコースカタログへの読込アクセスが制限されます。

学習コースセクションの追加

学習コースセクションをコレクションに追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_admin

コレクションを作成します。詳細については、「コンテンツコレクションの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 ラーニング > コンテンツ > コレクション.
2. 学習コースセクションを追加するコレクションを開きます。
3. [学習コースセクション] タブで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

学習コースセクション

フィールド	説明
タイトル	学習コースセクションの名前
コースアイテム	関連コースアイテム
順番	コレクション内の学習コースアイテムの順序
簡単な説明	学習コースアイテムの説明

5. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

内部学習コンテンツの作成

従業員が新しいコンテンツを学習し、スキルセットを強化できるように、内部学習コースを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.catalog_manager

手順

1. 移動先 ラーニング > コンテンツ > ラーニングコンテンツ.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「ラーニング 内部コンテンツフォーム」を参照して ください。
4. [送信] をクリックします。

次のタスク
スキルを学習コンテンツに関連付けます。

関連情報

ラーニング 内部コンテンツフォーム

外部学習コンテンツの表示

外部ソースから ServiceNow アプリケーションにプルされたすべてのコースアイテムの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール：sb_lc.learning_admin

手順

1. 移動先 ラーニング > コンテンツ > 外部コンテンツ.
2. フォームで、フィールドを表示します。
   フィールド値の説明については、「外部コンテンツの学習フォーム」を参照してください。

学習ライブラリの作成

内部および外部のコンテンツリポジトリからの学習コンテンツを含む学習ライブラリを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.catalog_manager、sn_lc.catalog_group_manager

手順

1. 移動先 ラーニング > コンテンツ > ラーニングライブラリ.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「学習ライブラリフォーム」を参照して ください。
4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

学習ライブラリフォーム

学習ライブラリへのコースアイテムの追加

学習ライブラリへのユーザーの追加

学習ライブラリへのコースアイテムの追加

コースアイテムをカタログに追加するには、次の手順を実行します。

始める前に
必要なロール：admin

学習ライブラリを作成します。詳細については、「学習ライブラリの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 ラーニング > コンテンツ > ラーニングライブラリ.
2. コースアイテムを追加する学習ライブラリを選択します。
3. [コンテンツ] タブで、[追加] をクリックします。
4. [コンテンツを選択] ウィンドウで、コースを選択し、[選択項目を追加] をクリックします。

学習ライブラリへのユーザーの追加

該当するユーザーを学習ライブラリに追加できます。

始める前に
必要なロール：admin

学習ライブラリを作成します。詳細については、「学習ライブラリの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 ラーニング > コンテンツ > ラーニングライブラリ.
2. コースアイテムを追加する学習ライブラリを選択します。
3. [適用可能ユーザー (Applicable Users)] タブで、[編集] をクリックします。
4. [メンバーの編集] ウィンドウでコースを選択し、[保存] をクリックします。

学習タスクの作成

従業員センター の To-do ページから完了できる学習タスクを従業員に割り当てます。

始める前に
必要なロール：sn_lc.task_creator

手順

1. 移動先 ラーニング > タスク > 学習タスク.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「学習タスクフォーム」を参照して ください。
4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

学習タスクフォーム

ラーニングコアのレポートソリューション

学習エクスペリエンスダッシュボードは、各リポジトリのコース、コースを含むカタログ、学習タスクのステータスに関する統合レポートを提供します。

学習エクスペリエンスダッシュボード



学習リポジトリウィジェット

各ソースに関連付けられたコースの数を表示します。ソースは、ServiceNow アプリケーションと統合されたサードパーティの学習管理システムを示します。

カタログ

各ソースに関連付けられたカタログの数を表示します。特定のソース (サードパーティの学習管理システム) からカタログに追加されるコースの数を示します。

タスクステータス

各ソース内のすべての学習タスクのステータスを表示します。

ラーニングコアの参照

参照トピックには、ラーニングコアに関する追加情報が記載されています。

ラーニングコアとともにインストールされるコンポーネント

ユーザーロールおよびテーブルを含むいくつかのタイプのコンポーネントが、ラーニングコア の [sn-lc] プラグインを有効にすることでインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
学習アドミン [sn_lc.learning_admin]	カタログ、学習コンテンツ、学習コースカタログ、ロールの CRUD (作成、読み取り、更新、削除) を行い、学習ソースを構成するための管理権限を付与します。	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
学習コースカタログアドミニストレーター [sn_lc.learning_course_catalog_admin]	学習コースカタログを管理するためのアドミン権限を持ちます。	[sn_lc.learning_course_catalog_admin]
学習コンテンツライター [sn_lc.content_writer]	学習コースの読み取りまたは書き込みアクセス権限を付与します。	sn_lc.content_creator
学習タスク作成者 [sn_lc.task_creator]	学習タスクの読み取りまたは書き込みアクセス権限を付与します。	[sn_lc.task_creator]
学習カタログマネージャー [sn_lc.catalog_manager]	学習ライブラリの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
学習カタログググループマネージャー [sn_lc.catalog_group_manager]	グループに基づいて学習ライブラリの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

テーブル

テーブル	説明
外部コンテンツの学習 [sn_lc_external_content]	サードパーティシステムからプルされた外部コースアイテムの詳細を保存します。
ユーザーコースアクティビティの学習 [sn_lc_user_course_activity]	コースが割り当てられているユーザー、ステータス、期日、学習コースの名前など、学習コースアクティビティの詳細を保存します。
コレクション [sn_lc_collection]	内部および外部の学習コンテンツのコレクションの詳細を保存します。
学習コースカタログ [sn_lc_course_catalog]	コースを 1 つのカテゴリで管理し、アクセス制御を推進するコースカタログの詳細を保存します。
学習コンテンツ [sn_lc_content]	ServiceNow アプリケーションで作成されたナレッジ記事やビデオなどの内部学習コンテンツの詳細を保存します。
学習コースアイテム [sn_lc_course_item]	学習コースが属するソースなど、学習コースアイテムの詳細を保存します。
学習タスク [sn_lc_learning_task]	学習タスクを割り当てられたユーザーなどの学習タスクの詳細と、その学習タスクの完了を必要とする期日を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル (続く)

テーブル	説明
学習システム構成 [sn_lc_learning_system_configuration]	ソース (サードパーティ製学習管理システム) の設定パラメーターを保存します。

コースカタログフォーム

コースカタログフォームを使用して、新しい学習コースカタログを作成します。

コースカタログフォーム

フィールド	説明
役職	カタログの名。
アクティブ	カタログが使用できることを示すオプション。
所有者	コースカタログの所有者。
説明	カタログの説明
公開フロー	コースを公開するためのフロー。コースカタログをすぐに公開するには、[インスタ公開フロー **(Insta publish flow)]** を使用します。
廃止フロー	コースを公開するためのフロー。コースカタログをすぐに廃止するには、[インスタ廃止フロー **(Insta retire flow)]** を使用します。
Management	
アドミン	コースカタログに適したアドミンロール。
コンテンツのプロパティ	
延長期間 (日)	カタログ内のコースを延長できる日数。
廃止処理待ち期間 (日数)	コースの廃止までの残り日数。

学習ライブラリフォーム

学習ライブラリフォームを使用して学習ライブラリを作成します。

学習ライブラリフォーム

フィールド	説明
役職	カタログの名。
アクティブ	カタログが使用できることを示すオプション。
グループに適用可能 (Applicable to groups)	グループへのコースのアサインを有効にするオプション。 **注:** このフィールドは、WFO/コーチングアプリケーションにのみ適用されます。
説明	カタログの説明
タイプを制限 (Restrict Type)	カタログを利用可能な従業員。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

学習ライブラリフォーム (続く)

フィールド	説明
マネージャーアクセスを制限 (Manager Access Restrict To)	カタログが表示される従業員、またはカタログ内のアイテムをキュレートできる従業員。 **注:** このフィールドは、[タイプを制限 **(Restrict Type)**] フィールドで [ユーザー基準] が選択されている場合にのみ表示されます。

学習タスクフォーム

従業員センター の To-do ページから完了できる学習タスクを従業員に割り当てます。

学習タスクフォーム

フィールド	説明
番号	学習タスクの一意の識別子。
担当者	学習タスクをアサインするユーザー。
学習ライブラリ	学習タスクを介してアサインされた学習ライブラリの名前。
コースアイテム	学習タスクを介してアサインされたコースアイテムの名前。
オプション	学習タスクを任意にするオプション。
状況	タスクの現在のステータス。
期日	アサイニーが学習タスクを完了する必要がある日付。
開始者	学習タスクを作成したユーザーの名前。
簡単な説明	学習タスクのその他の詳細。

ラーニングコア のコンテンツコレクションのライフサイクルステージ

コレクションのステータスの移行によって、ライフサイクルの各ステージが示されます。

コレクションのライフサイクルステージ

ライフサイクルステージのステータス	説明
ドラフト	新しいコレクションのデフォルト値
レビュー中	レビュー待ちのコレクション
公開予定	公開予定のコレクション
公開	公開されているコレクション
廃止処理待ち	廃止の処理待ちになっているコレクション
廃止	廃止されたコレクション

ラーニング 内部コンテンツフォーム

ラーニング 内部コンテンツフォームを使用して、従業員が新しいコンテンツを学習し、スキルセットを強化できるように、内部 ラーニング コースを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラーニング 内部コンテンツフォーム

フィールド	説明
内部ソース	作成される ラーニング コンテンツのタイプ。 • ナレッジ記事 • **URL** • 自由形式 • クイズ
ナレッジ記事	ラーニング コンテンツに含めるナレッジ記事。 このフィールドは、[内部ソース] フィールドで [ナレッジ記事] が選択されている場合にのみ使用できます。
URL ドメイン	内部 ラーニング コンテンツに含めるリンク。 • **Youtube** • **Vimeo** • その他 このフィールドは、[内部ソース] フィールドで **[URL]** が選択されている場合にのみ使用できます。
URL	選択したドメインの URL。 このフィールドは、[内部ソース] フィールドで **[URL]** が選択されている場合にのみ使用できます。
タイトル	ラーニング コンテンツのタイトル。
コースカタログ	内部 ラーニング コースに関連付けられたコースカタログ。
レベル	ラーニング コンテンツの難易度。
状況	内部 ラーニング コースの現在のステータス。
作成者	ラーニング コンテンツを作成したユーザーの名前。
有効期限までの日数	コンテンツの有効期限までの日数。
有効	コンテンツが使用できることを示すオプション。
予定期間	日数と時間単位でのコースコンテンツの合計期間。たとえば、ビデオの場合は再生時間になります。ナレッジ記事の場合、期間は記事の長さに応じて推定されます。
画像	内部 ラーニング コースに関連付けられた画像。
詳細	
簡単な説明	内部コンテンツの簡単な説明。
説明	内部コンテンツの詳しい説明。
目標	作成される内部コンテンツの最終目標。
対象者	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラーニング 内部コンテンツフォーム (続く)

フィールド	説明
検出不可能	対象者がコースを検出できるかどうかを決定します。コースが検出不能の場合、そのコースはアサインできず、ポータルの検索結果に表示されません。
メトリクス	
平均評価	コンテンツに与えられた評価。
リリースライフサイクル	
公開	内部コンテンツの公開日。
公開予定日	内部コンテンツの公開予定日。
有効期限	内部コンテンツがこの日まで有効であるという日付。

外部コンテンツの学習フォーム

[外部コンテンツの学習] フォームのフィールド値の説明。

外部コンテンツの学習フォーム

フィールド	説明
タイトル	サードパーティの学習システムからプルされたコンテンツのタイトル。
説明	外部学習システムからプルされたコースアイテムの説明。
URL	外部システムでコースアイテムを開くための URL。
タイプ	外部学習システムとやり取りするサービスのタイプ (オンデマンドプッシュまたはスケジュール済みプル)。
更新日時	コースアイテムが最後に更新された日時。
外部ソース	コースアイテムがプルされた外部学習システムの名前。
相関 ID	外部システムから生成されたコースアイテムの一意の識別子。
有効	コースアイテムがアクティブで使用できることを示すオプション。
モバイルディープリンク	外部システムから生成されたディープリンク。ディープリンクを使用すると、ネイティブアプリケーションからコースに移動できます。
予定期間	コースアイテムの完了に要した合計時間。

コレクションフォーム

コレクションフォームを使用して ラーニングコア でコンテンツコレクションを作成し、複数の内部および外部のコースを含む学習コンテンツを動的にグループ化します。

コレクションフォーム

フィールド	説明
タイトル	コレクションの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コレクションフォーム (続く)

フィールド	説明
コースカタログ	コレクションに関連付けられたコースカタログ。
レベル	コレクション内のコンテンツの難易度。 • 初心者 • 中間 • 詳細
コースタイプ	コレクション内のコンテンツのタイプ。 • コレクション • **Path**
状況	コレクションの現在のステータス。
有効	コレクションを有効にするオプション。 チェックボックスをオンにすると、ユーザーはコレクションにアクセスできます。
画像	コレクションに関連付けられた画像。
予定期間	コレクションの推定期間 (日、時間、分、および秒)。
詳細	
簡単な説明	コレクションに関する簡単な説明。
説明	コレクションに関する詳しい説明。
承認	コレクションの承認ステータス。
対象者	
検出不可能	コレクションの可視化。 このチェックボックスをオンにすると、コレクションはラーニングポータルの検索結果に表示されません。デフォルトでは、すべてのコースが検出可能です。
メトリクス	
平均評価	コレクション内のコンテンツの平均評価。
リリースライフサイクル	
公開日	コンテンツの公開日。
公開予定日	コンテンツの公開予定日。
有効期限	コレクションの廃止日。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR のワークフォース最適化概要

HR のワークフォース最適化 は、スケジュールとワークアサインメントを最適化し、臨時の変更にリアルタイムで対応し、休暇要求を管理し、成功するために必要なスキルを提供し、それらすべてを 1 つのワークスペースにまとめることで、HR エージェントマネージャーの日常業務を簡素化します。

HR のワークフォース最適化

HR のワークフォース最適化 を使用すると、1 つのアプリケーションから人員の生産性を管理および維持できます。このアプリケーションでは、作業をチームに効率的にルーティングし、チームのスキルとスケジュールを管理し、パフォーマンスを監視します。

アプリケーションは、構成可能なワークスペースで利用できます。アドミニストレーターは、 アプリケーション機能を使用してワークスペースを構成およびカスタマイズし、サービス目標を効率的に完了することができます。

HR のワークフォース最適化 WFO により、次のタスクを実行できます。

- 作業アイテム、エスカレーション、KPI をチャネルごとにリアルタイムで可視化して、最適なパフォーマンスを管理できるようにします。
- 1 つの一元化されたエクスペリエンスから通常の作業シフトとオンコールシフトを管理します。シフトカバレッジ、スワップ、および休暇要求を追跡します。
- デマンドシナリオを正確にモデル化してエージェントのデマンドを予測し、エージェントのスケジュールへの影響を分析し、デマンドの急増に適切に対応できるように予測を更新します。
- 内部および外部の学習管理プラットフォームを使用して、成功するために必要なスキルをエージェントに提供します。

HR のワークフォース最適化 の主な機能

社員のコーチングとトレーニングの自動化

チームのパフォーマンスを評価し、スキルを向上させるためのコーチング計画を設定します。

統合アプリケーションデータ

チームのスケジュール、シフト、およびキューを管理することで、ワークフォース最適化を効果的に推進します。スキルを評価し、それらのスキルに基づいてエージェントの推奨事項を自動化し、j従業員にメンタリングの機会を提供できます。

スケジュール

一元的な場所から組織のスケジュールを管理します。シフト計画を作成し、計画をスケジュールし、エージェントをシフトにアサインして、スケジュールを公開することができます。チームの承認を管理し、エージェントのシフトを入れ替え、エージェントの人員配置シナリオを予測します。

チームパフォーマンス

各チームをアサイン先グループに整理することができます。重要業績評価指標 (KPI) のセットを定義して、そのチーム内のすべてのグループのパフォーマンスを分析できます。一元的な場所から、そのチーム内のグループ、エージェント、またはインシデントのメトリクスにドリルダウンできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始

探索	構成	使用方法
 マネージャーが HR のワークフォース最適化を使用する方法について説明します。	 実装を計画し構成します。	 エージェントのスケジュール設定、コーチング、トレーニングを行います。
参照		
 HR のワークフォース最適化とともにインストールされるコンポーネントとロールについて説明します。		

自動翻訳

HR のワークフォース最適化 の探索

HR のワークフォース最適化 は、人員を最適化し、チームを効率的に管理するために使用します。

エージェントがさまざまなチャネルやキューで行っているリアルタイム作業を管理および監視します。チームをコーチし、顧客からの要求に対応できるスキルを習得させます。統合チャネル管理により、スケジュールを効率的に設定し、チームがより良いカバレッジを提供できるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マネージャーは、組織内のエージェントとスキルのデマンドを監視して、問題を解決できます。エージェントスキルを評価し、改善が必要な領域を特定し、スキルセットを強化するためのトレーニングを提供します。チームのパフォーマンスの追跡から、アサイン先グループ内のすべてのエージェントのスケジュール設定まで、すべてを統一された場所から管理します。

エージェントは、自分のスケジュールを管理したり、ピアのスケジュールにアクセスしたり、休暇やシフトスワップを要求したりできます。

マネージャーワークスペースのランディングページ

ランディングページには、現在の作業負荷とチームのパフォーマンスのリアルタイムの概要が表示されます。高度なスコアカード、コンボカード、および複数のデータセットを持つ線グラフを使用して、次のメトリクスを表示します。

- KPI：今日のケース、ステータス別の今週のケースボリューム、サービス別のオープンケース、経過時間 (日数) 別の最終更新オープンケース
- クローズ済みケース - SLA 適合とSLA 違反：バックログ別のオープンケース (クローズ済みケースの線グラフ)、経過時間別のオープンケース (10 ～ 15 日、15 ～ 30 日、30 日超のグラフ)
- 承認：休暇の承認リストを表示できます。

Scheduling

チームのカレンダーにアクセスして、どのエージェントがカバレッジにスケジュールされているか、どのエージェントが休暇を取っているかを確認します。

Scheduling を使用すると、次のこともできます。

- エージェントをシフトにアサインする。
- 休憩時間を定義する。
- チームスケジュールをプレビュー、公開する。
- エージェントの休暇またはシフトスワップ申請を承認する。
- オンコールシフトを作成し、プライマリ、セカンダリのローテーショングループを割り当てて、エスカレーションシナリオを処理する。

詳細については、「HR のワークフォース最適化 のスケジュール」を参照してください。

スケジュール遵守

チームのカレンダーにアクセスして、計画されたスケジュールを遵守しているエージェントを把握し、予期される遵守目標を設定することで、チームのパフォーマンスを向上させるためのタイムリーな決定を行います。

スケジュール遵守を使用すると、次のこともできます。

- スケジュール遵守率と適合率の式とプロパティを構成して調整し、組織に合わせてカスタマイズできるようにする。
- 1 つの場所からすべてのチームのスケジュールにアクセスし、チームが公開されたスケジュールに準拠しているかどうかに関するインサイトを得る。
- チームメンバーの過去の出席時間を分析する。
- チームと個々のエージェントの予定と実際の履歴データを表示する。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チーム

KPI グループを使用して、チームのパフォーマンス傾向を監視します。KPI のセットを作成し、チーム内のすべてのグループに適用し、チームのパフォーマンスを 1 つの場所から評価します。

Teams を使用すると、次のこともできます。

- 自分が管理しているまたは自分が見ることのできるすべてのチームを識別する。
- チームにとって重要な KPI を分析する。
- 各チーム内のエージェントにドリルインし、パフォーマンスを監視する。
- 各エージェントのプロファイルにアクセスして、マネージャー、ピア、アサイン先グループなどの詳細を表示する。
- 各エージェントのスキルにドリルダウンしたり、エージェントにコーチングを勧める。

詳細については、「HR のワークフォース最適化 の Teams」を参照してください。

コーチングとスキルアセスメント

コーチングを使用すると、エージェントによる作業の品質を上げることができます。エージェントスキルを評価し、問題解決に必要なスキルを推奨します。推奨に基づいてコーチング機会を識別し、エージェントをトレーニングしてそれらのスキルを習得させます。

Coaching を使用すると、次のこともできます。

- エージェントスキルのスコアリング、成績付け、アセスメントを自動化する。
- コーチング機会を使用してアセスメントを作成する。
- アセスメントに基づいてエージェントにアサインされたトレーニングを追跡する。
- スキルギャップを分析し、トレーニングを推奨する。
- マネージャーは、Udemy、Pluralsight、Cornerstone OnDemand などのサードパーティ学習管理システム (LMS) からエージェントにコースをアサインすることができます。

詳細については、「HR のワークフォース最適化 のコーチング」を参照してください。

HR のワークフォース最適化 マネージャーワークスペースのランディングページ

Manager Workspace のランディングページには、進行中の作業のメトリクスが表示されており、マネージャーは情報に基づいた意思決定を行うことができます。

HR のワークフォース最適化 ランディングページでは、主要なメトリクスと KPI を 1 つのペインで表示できます。

- KPI

  本日のケース

  顧客による最初の連絡でエージェントによって解決されたケースの数を表示します。

  ステータス別の今週のケースボリューム

  30 日間同じステータスのケースの数を表示します。

  P1 ケース

  解決後に顧客によって再オープンされたケースの数を表示します。

  SLA 違反ケース

  顧客によって、または内部的にエスカレートされたオープンケースの数を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

未アサインのケース

未アサインのケースの数を表示します。

リスクのある SLA ケース

SLA にリスクがあるケースの数を表示します。

各スコアカードには、クリックしてケースをさらに分析できるグラフも表示されます。

- 作業アイテム

  サービス別のオープンケース

  オープンケースの総数を表示します。コンボカードには、現在のステータス ([新規]、[オープン]、および [情報待ち]) に従ったオープンケースの内訳も表示されます。

  経過時間 (日数) 別の最終更新オープンケース

  過去 10 ～ 15 日、15 ～ 30 日、および 30 日超に作成されたオープンケースのグラフを表示します。

- エージェント

  クローズ済みケース - SLA 適合とSLA 違反

  チーム内のエージェントの数と現在のステータス ([対応可能]、 [オフライン]、 [休憩]、 [離席中]) に従ってエージェントの内訳を表示します。

  Approvals

  マネージャーの承認待ちのエージェントによる休暇要求の数を表示します。

  シフトスワップ要求

  マネージャーの承認待ちのエージェントによるシフトスワップ要求の数を表示します。

  チームパフォーマンス

  過去 12 か月間のオープンケースと未アサインのケースのグラフを表示します。

  再アサインされたケース

  再アサインされた要求の数を表示します。

  線グラフをクリックすると、ケースのリストをさらに表示できます。

- 重大なオープンケース：最近更新された重大なオープンケースのリストを表示します。[すべて表示] をクリックして、すべての重大なケースを表示します。

マネージャーワークスペースのランディングページの概要を確認し、ビジネスニーズに従って UI ビルダー を使用して構成する方法についても説明します。

HR のワークフォース最適化の構成

HR のワークフォース最適化 を有効にして、Scheduling、Teams、およびコーチングアプリケーションを使用するための構成を行います。

HR のワークフォース最適化 のアクティブ化

HR のワークフォース最適化 ソリューションは高度にモジュール化されており、マネージャーワークスペースでスケジューリング、コーチング、および Teams アプリケーションなどの幅広い機能を提供します。Configurable Workspace (sn_hr_wfo_workspa) プラグインは、他のすべての依存プラグインをアクティブ化して、ユーザーが HR のワークフォース最適化 の スケジューリング、コーチング、および Teams アプリケーションにアクセスできるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。
   プラグインは名前または ID で検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者に要求する必要が生じることがあります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミニストレーターがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます：別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

HR のワークフォース最適化 での RCA 承認

ServiceNow Store から最新の HR のワークフォース最適化 をインストールまたはアップグレードすると、制限付き発信者アクセス (RCA) の承認メッセージが表示される場合があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 修復スクリプト.
2. ヘッダーを右クリックし、**[XML** のインポート] を選択します。
3. [ファイルを選択してください] をクリックし、ダウンロードした XML ファイルを選択します。
4. HR エージェントワークスペース一括 RCA 承認スクリプトレコードを検索して見つけます。
5. [スクリプトを実行] をクリックして、要求されたすべての RCA を承認します。

   注:
   RCA 修復スクリプトは、実行時に存在する RCA を承認できます。RCA スクリプトを実行した後 (ServiceNow Store からドキュメントテンプレート、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ: ライフサイクルイベント、およびヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ: 労務 (ER) プラグインをインストールした場合)、RCA スクリプトを再実行して新しい RCA を承認します。

HR のワークフォース最適化 ドメインセパレーション

HR のワークフォース最適化 ではドメインセパレーションがサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

概要

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の目標は、スケジュールとワークアサインメントを最適化し、臨時の変更にリアルタイムで対応し、休暇要求を管理し、成功するために必要なスキルを提供し、それらすべてを 1 つのワークスペースにまとめることで、チームのパフォーマンスを向上させ、HR エージェントマネージャーの日常業務を簡素化することです。

HR のワークフォース最適化 におけるドメインセパレーションの仕組み

ドメインセパレーションがサポートされています

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

HR のワークフォース最適化 のスケジュールの設定

チームカレンダーを使用してイベントを管理します。スケジュール計画、シフト計画、イベントカテゴリ、およびイベントタイプを作成します。

イベントカテゴリの構成

マネージャーワークスペースでイベントカテゴリを追加し、イベントのフィールド構成を作成または更新します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

次のイベントカテゴリ構成をデフォルトで使用できます。

- 実際の作業
- ブレーク
- 会議
- オンコール
- オンコール休暇
- 休暇
- トレーニング
- 勤務先

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 向けワークフォース最適化 > スケジュール > イベントカテゴリ.
2. [イベントカテゴリ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. [名前]フィールドで、イベントカテゴリの名前を入力します。
4. エージェントのカバレッジ計算でこのイベントカテゴリを除外するには、[カバレッジから除外] チェックボックスをオンにします。
5. [イベントフィールド構成] ダイアログボックスで、必要に応じて次の構成を編集します。

注:
イベントのタイプに適用されない任意のプロパティを削除できます。

```
{
        "create": {             //Creates an event type form
           "attendees": {       //Adds the Attendees field
           "mandatory": true,     //Sets this field as mandatory
           "readOnly": false,     //Sets this field as read-only
           "allowAllUsers": false //Allows you to only add users managed by the logged-in
user; to add any user, set this value to true
           },
           "startDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "endDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "additionalSelectors": [    //Add custom fields to the form
           {
              "fieldLabel": "Select Shift", //Name of the field that displays on the form
              "table": "sn_shift_planning_shift_plan", //Name of the table referenced by the
field
              "field": "name", //Any field from the selected table whose display values must be
shown in the custom field
              "value": "",
              "mandatory": true,
              "additionalQueryString": ""
           }
           ]
        },
        "edit": {               //Edit an event type form
           "attendees": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false,
           "allowAllUsers": false
           },
           "startDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "endDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            "additionalSelectors": [
            {
               "fieldLabel": "Select Shift",
               "table": "sn_shift_planning_shift_plan",
               "field": "name",
               "value": "",
               "mandatory": true,
               "additionalQueryString": ""
            }
            ]
         }
      }
```

6. [送信] をクリックします。

イベントタイプの作成

複数のイベントを作成し、チームカレンダーに追加します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 向けワークフォース最適化 > スケジュール > イベント設定.

2. [**New**] をクリックします。

3. フォームのフィールドに入力します。

イベント構成フォーム

フィールド	説明
名前	イベントタイプの名前。
カテゴリ	イベントのタイプ (会議、休憩、休暇など)。
優先順位	カバレッジから除外するイベントタイプの優先度。数値が大きいほど、優先度が高くなることを意味します。
色	チームカレンダーでこのタイプのイベントを識別する色。

4. [送信] をクリックします。

スケジュール遵守率プロパティの構成

スケジュール遵守率プロパティを構成して、遵守率を計算し、組織の運用効率を向上させます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて
遵守率と適合率のしきい値設定は、エージェントが非遵守と見なされずにスケジュールされた作業シフトまでに出勤または退勤できる時間 (分) を示します。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 向けワークフォース最適化 > スケジュールの順守 > 設定

2. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール遵守プロパティフォーム

フィールド	説明
スケジュールの遵守を有効にします	スケジュールに対するエージェントの遵守に関する計算と情報。
予定シフトの早期チェックインのしきい値 (分)	時間設定された早期チェックイン。この時間は、エージェントが実際のシフト時間の前に作業シフトを開始することを許容される時間です。デフォルト値は 60 分です。たとえば、エージェントの予定作業シフトが午前 8 時から午後 5 時で、エージェントが午前 7 時に出勤する場合、しきい値の時間によって柔軟性が生まれるため、エージェントは非遵守エージェントと見なされません。
作業時間サマリーの遵守率 (%) のしきい値	遵守率のしきい値に設定されるパーセンテージ。定義されたしきい値 (70%) を超えないエージェントは、非認定エージェントと見なされます。
作業時間サマリーの適合率 (%) の下限しきい値	適合性に柔軟性を持たせるために設定される下限しきい値のパーセンテージ。定義された下限および上限の適合率しきい値 (80 ～ 120) に該当しないエージェントは、不認定エージェントと見なされます。デフォルト値は 80% です。
作業時間サマリーの適合率 (%) の上限しきい値	適合性に柔軟性を持たせるために設定される上限しきい値のパーセンテージ。定義された下限および上限の適合率しきい値 (80 ～ 120) に該当しないエージェントは、不認定エージェントと見なされます。デフォルト値は 120% です。
退勤イベント生成のデフォルトのしきい値時間 (分)	エージェントが退勤しなかった場合に自動退勤イベントを生成するデフォルトのしきい値時間。デフォルト値は 60 分です。たとえば、エージェントの予定作業シフトが午前 8 時から午後 5 時で午後 5 時に退勤しなかった場合、システムはしきい値時間として 60 分間待機し、自動退勤イベントを生成します。

3. [保存] をクリックします。

拡張ポイントを使用してスケジュールの遵守率と適合率の計算式を変更する

スクリプト化された拡張ポイントを使用して、スケジュールの遵守率と適合率の計算式を構成して調整し、組織に合わせてカスタマイズできるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて

sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt 拡張ポイントを使用し、計算式を構成するための実装を作成します。複数の実装を作成できます。ただし、順序番号が最も小さい実装が実行されます。

手順

1. 移動先 すべて > システム拡張ポイント > スクリプト化拡張ポイント.
2. sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt を検索します。
3. フォームバナーで、[ここ]に記載されているリンクをクリックしてレコードを編集します。
4. 拡張ポイントスクリプトを作成するには、関連リンクで [実装を作成] をクリックします。
5. getAdherencePercentage と getConformancePercentage メソッドでスケジュール遵守率と適合率を計算するための式を変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
var ScheduleAdherenceExtPt = Class.create();
ScheduleAdherenceExtPt.prototype = {
    initialize: function() {
    },

    getAdherencePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var adherencePercentage;
        return adherencePercentage;
    },

    getConformancePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var conformancePercentage;
        return conformancePercentage;
    },

    type: 'ScheduleAdherenceExtPt'
};
```

6. [更新] をクリックします。

タスクの結果

スケジュールの遵守率と適合率の計算は、実装の式に基づいています。

HR のワークフォース最適化 のイベントタイプ拡張ポイント

拡張ポイントを使用すると、会議、休暇、作業時間などのイベントカテゴリのスクリプトを呼び出すことができます。

HR のワークフォース最適化に使用できる拡張ポイントのリストを表示するには、次に移動します: システム拡張ポイント > スクリプト化拡張ポイント. [拡張ポイント] リストで、`sn_shift_planning.EventManager` 拡張ポイントを開きます。

スクリプト化された拡張ポイントを使用することで、アプリケーションコードのコアコンポーネントを変更することなくカスタマイズを統合できます。基本アプリケーションをカスタマイズする場合は、カスタムスクリプトインクルードを作成してスクリプト拡張ポイントに対して登録することによって、スクリプト拡張ポイントを実装します。

イベントタイプの拡張ポイント

拡張ポイント	説明
`sn_shift_planning.EventManager`	この拡張ポイントを実装して、作成するイベントカテゴリのロジックをカスタマイズします。

拡張ポイントを使用して、会議、トレーニング、および休暇要求などのイベントを作成できます。拡張ポイント実装例については、[実装] 関連リストの次の拡張インスタンスを参照してください。

拡張インスタンス

カテゴリ	拡張スクリプト
会議	`AgentScheduleMeetingEventManager`
ブレーク	`AgentScheduleBreakEventManager`
トレーニング	`AgentScheduleTrainingEventManager`
休暇	`AgentScheduleTimeOffEventManager`
作業	`AgentScheduleWorkEventManager`
オンコール	`AgentScheduleOnCallEventManager`
オンコール休暇	`AgentScheduleOnCallTimeOffEventManager`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

拡張インスタンス (続く)

カテゴリ	拡張スクリプト
実際の作業	`AgentScheduleActualWorkEventManager`

HR のワークフォース最適化 の Teams の設定

チームをアサイン先グループに整理し、それらのグループのレポートを作成することで、チームのパフォーマンスを可視化できます。

アドミニストレーターは、KPI と子 KPI を設定できます。トップレベル KPI に向かってドリルダウンしていくと、子 KPI が表示されます。たとえば、クローズ済みケース KPI には、子 KPI として P1 ケース、P2 ケースがあります。

パフォーマンスを監視する KPI グループの作成

チームにとって重要な重要業績評価指標 (KPI) を設定した KPI グループを作成します。KPI グループをアサイン先グループに関連付けると、チームのパフォーマンスを監視できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. KPI グループを作成します。
   a. 移動先 **HR** 向けワークフォース最適化 > チームパフォーマンス > **KPI** グループ.
   b. [**New**] をクリックします。
   c. [名前] に KPI グループの名前を入力します。
   d. [タイプ] メニューで、 **[Teams]** を選択します。
   e. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。

      1 つの KPI グループに最大 5 つの KPI を追加できます。

2. KPI グループに KPI を追加します。
   a. **[KPI]** 関連リストで、[新規] をクリックします。
   b. [**KPI**] フィールドで、このグループに適用する KPI を選択します。
   c. [送信] をクリックします。
3. KPI アサイン先グループを KPI グループに追加します。

   注:
   - KPI タイプを関連付けられる KPI グループは 1 つだけです。
   - 各アサイン先グループに追加のマネージャーを追加できます。
   - KPI グループは、ユーザーのプライマリアサイン先グループとして、そのユーザーに関連付けることができます。

   a. [アサイン先グループ] タブで、[編集] をクリックします。
   b. 目的のアサイン先グループをコレクションからアサイン先グループリストに移動します。
   c. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

KPI アサイン先グループへのマネージャーの追加

KPI アサイン先グループにマネージャーを追加します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて
ユーザー でグループを選択することで、ユーザーをプライマリアサイン先グループに関連付けることができます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 向けワークフォース最適化 > チームパフォーマンス > 追加のマネージャー.
2. [**New**] をクリックします。
3. [アサイン先グループ] フィールドでアサイン先グループを選択します。
4. [マネージャー] フィールドで、このアサイン先グループに追加するマネージャーを選択します。
5. [送信] をクリックします。

HR のワークフォース最適化 でのコーチングの設定

エージェントのスキルを管理し、完了したタスクの品質を評価します。予測インテリジェンスを使用して、エージェントにスキルを推奨します。内部および外部の学習コンテンツでエージェントをトレーニングします。

HR のワークフォース最適化 の [コーチングの概要] タブに表示するインジケーターを設定します。

システムプロパティを追加して、 コーチング アプリケーションの [コーチング の概要] タブに目的のインジケーターを表示します。

始める前に

> **重要:**
> この機能は、ServiceNow Store からの HR のワークフォース最適化 で利用できます。この機能を有効にするには、「HR のワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

マップアプリケーションのスコープを [コーチング] に設定します。スコープの設定方法の詳細については、「マップアプリケーションスコープの設定 」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて
既存のインジケーターを、コーチング アプリケーションの [コーチング の概要] タブに表示する [担当者] および [アサイン先グループ] ブレークダウンを持つ任意の パフォーマンスアナリティクス インジケーターで置き換えます。

手順

1. アプリケーションナビゲーターで、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. 次のフィールド値を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インジケーターフォームの構成

Field (フィールド)	値
名前	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
アプリケーション	コーチング
タイプ	文字列
値	{"title": "<名前>", "sys_id": "<システム ID>"} ここで <名前> は、[コーチング の概要] タブに表示するインジケーターの名前で、<システム ID> は一意のレコード識別子 です。例： ○ 名前：最初のコールで解決された P1 インシデントの割合 ○ システム ID：0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "最初のコールで解決された P1 インシデントの割合", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
読み込みロール	sn_coaching.coach

4. [送信] をクリックします。
この設定済みインジケーターで、HR のワークフォース最適化 の コーチング アプリケーションの [概要] タブにある既存のインジケーターが置き換えられます。

HR のワークフォース最適化 のスキル予測の設定

エージェントがケース解決に使用したスキルに基づいてスキルデータを収集します。類似のオープンケースを解決するため、教師あり学習を使用して、これらのスキルをエージェントに推奨します。ケース解決にスキルを使用する方法のパターンを解明し、教師なし学習を使用してエージェントにスキルを推奨することもできます。

始める前に

スキルを設定します。詳細については、「スキル管理 」を参照してください。

モデルをトレーニングするには、予測インテリジェンス をインスタンスに設定して構成する必要があります。詳細については、「予測インテリジェンス 」を参照してください。

推奨スキルアプリケーションプラグイン (com.snc.sre) を有効にして、予測インテリジェンスを使用してスキルを推奨します。

必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. スキル予測プロパティを構成します。
2. *Recommend similar skills for cases*、*Recommend skills from similar cases* などのソリューション定義モデルを実行し、教師ありおよび教師なしソリューションをトレーニングします。
ソリューションのトレーニングの詳細については、「類似性ソリューションの作成とトレーニング 」を参照してください。
3. *Start skill prediction* スケジュール済みジョブを毎日実行し、ケースまたはエージェントのスキル予測を開始します。
このスケジュール済みジョブは、デフォルトでは非アクティブです。これを有効にすると、前日に解決されたすべてのケースに対して、毎日午前 1 時にジョブが実行されます。その後

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ジョブは、ユーザー予測スキル [sn_sre_user_predicted_skill] テーブルとタスク予測スキル [sn_sre_task_predicted_skill] テーブルにスキルを追加します。

注:
[sn_sre_task_predicted_skill] テーブルのレコード数が [sn_sre.user_predicted_skill_threshold] で定義された値を超えると、推奨スキルが表示されるようになります。

HR のワークフォース最適化 のスキル予測で拡張ポイントを使用する

スクリプト化された拡張ポイントを使用して、タスクのスキル予測をカスタマイズします。

始める前に

推奨スキル拡張ポイントは、推奨スキル (com.snc.sre) プラグインに含まれています。
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて

各拡張ポイントに対して複数の実装を作成し、各実装に順序番号を指定できます。順序番号が最も小さい実装が実行されます。

手順

1. 移動先 すべて > システム拡張ポイント > クライアント拡張ポイント.
2. [拡張ポイント] リストから [推奨スキル] (sn_sre.SkillPredictionAPI) を選択します。
3. 次のいずれかの操作を行います。
   - 新しい推奨スキルの実装を作成するには、[実装を作成] をクリックします。
   - 既存の実装を変更するには、[実装] 関連リストからクラスを選択します。
4. 必要に応じてスクリプトを変更します。
5. [更新] をクリックします。

HR のワークフォース最適化 の [ラーニング] タブに表示するリストメニューの設定

HR のワークフォース最適化 の の コーチングアプリケーションでリストまたはリストのカテゴリを追加すると、ラーニングのコーチングのリストメニューを変更できます。

始める前に

重要:
この機能は、ServiceNow Store からの HR 構成可能ワークスペース向け ワークフォース最適化 で利用できます。この機能を有効にするには、「HR のワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

マップアプリケーションのスコープを [ラーニングのコーチング] に設定します。スコープの設定方法の詳細については、「マップアプリケーションスコープの設定」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. アプリケーションナビゲーターで、「sys_ux_list_menu_config.list」と入力します。
2. [学習リスト] レコードをクリックします。
3. [UX] リストカテゴリで、 [新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リストカテゴリフォーム

フィールド	値
タイトル	リストカテゴリの名前を入力します。
説明	リストカテゴリについての簡単な説明を入力します。
順番	値を入力して、現在のリスト内のリストカテゴリの位置を設定します。
有効	リストカテゴリを表示するには、このチェックボックスをオンにします。

5. [送信] をクリックします。
6. [UX リスト] で [新規] をクリックし、そのリストカテゴリの下にリストを作成します。
7. 次のフィールド値を入力します。

UX リストカテゴリフォーム

フィールド	値
タイトル	リストの名前を入力します。
テーブル	リストに表示するデータのテーブルを選択します。
構成	[学習リスト] を選択します。
列	テーブルに表示する列を選択します。

8. [送信] をクリックします。
9. [更新] をクリックします。

HR のワークフォース最適化 での **Demand Forecast** の設定

収集するデータを構成し、Demand Forecast を使用して予測パラメーターを変更し、手動調整を行います。

デマンド予測のためのデータ収集の構成

ケース、インタラクション、またはテーブルに対して収集するデータを定義して、人員配置のニーズに必要なエージェントの数を予測します。

始める前に

Demand Forecast を使用するには、HR のワークフォース最適化 でメトリックベースプラグイン [com.snc.clotho] を有効にする必要があります。詳細については、「Requesting the MetricBase product (メトリックベース製品を要求する)」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 向けワークフォース最適化 > デマンド予測.
2. 予測エージェントがケースを解決するために収集するデータを定義します。
   a. [データ収集の定義] をクリックします。

      デフォルトで利用可能な構成のリストについては、「HR のワークフォース最適化とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. [新規] をクリックします。

c. フォームのフィールドに入力します。

予測構成フォーム

フィールド	説明
名前	収集予測構成の名前。
テーブル	データを収集するために使用されるテーブル。
タイプ	[データ収集定義] タイプはデフォルトで [収集] に設定され、スケジュール済みジョブを使用してデータを収集します。
日付フィールド	将来の予測に追加できるデータ。
条件	必要なデータをキャプチャできるように設定できる条件。

d. [送信] をクリックします。

e. テーブルに追加した日付フィールドと条件を使用して、作成したテーブルのインデックスを作成します。テーブルインデックスの作成の詳細については、「テーブルインデックスの作成」を参照してください。

式で定義するパラメーターを追加 **(Add parameters to be defined in the formula)**

1 日に 1 時間あたりのエージェント数を計算するために、計算式で定義するパラメーターを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 向けワークフォース最適化 > デマンド予測 > 式パラメーター.

2. [名前] フィールドにパラメーターの名前を入力します。

3. 次のいずれかの操作を実行します。

- 計算する値を式に追加する必要がある場合は、[値] フィールドに値を入力します。
- パフォーマンスアナリティクススコアカード API またはカスタム API を使用する場合は、[詳細] を選択し、スクリプトを追加します。

デフォルトで指定されたケースの平均作業時間予測パラメーターおよび平均チャット作業時間は、スクリプトを使用してパラメーターを追加する方法の例です。デフォルトで指定されたパラメーターのリストについては、「HR のワークフォース最適化とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

4. [送信] をクリックします。

リソース変換式の構成

リソース変換式を構成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 向けワークフォース最適化 > デマンド予測 > リソース変換式.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

予測構成フォーム

フィールド	説明
名前	リソースの予測構成の名前。
タイプ	タイプを [リソース変換式] に設定します。
計算式	必要なエージェントの予測数を計算するための式。 [関連リンク] セクションで、次の操作を行います。 ○ [予測構成の参照] をクリックし、式に追加する予測構成を選択して、[追加] をクリックします。 ○ [予測パラメーターの参照] をクリックし、式に追加する予測パラメーターを選択して、[追加] をクリックします。 注: **FC** は予測構成を表し、**FP** は予測パラメーターを表します。

4. [送信] をクリックします。

グループの予測構成

アサイン先グループをリソース変換式に関連付けます。予測構成を複数のアサイン先グループに割り当てることはできますが、アサイン先グループには 1 つの予測構成のみを含めることができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 向けワークフォース最適化 > デマンド予測 > グループ予測構成.
2. [新規] をクリックし、グループの予測構成フォームのフィールドに入力します。
   - [アサイン先グループ] フィールドで、予測構成を関連付けるグループを参照して、選択します。
   - [予測構成] フィールドで、[リソース変換式] を参照して選択します。

予測パラメーターを変更して予測データを可視化する

期間の長さ、予測する期間、またはアルゴリズムを変更したときの予測の動作を確認するには、予測パラメーターを構成して調整します。変更された予測は、時系列の視覚化で表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin、sn_hr_wfo.manager

これらのロールを持つユーザーは、リソース変換式に関連付けられているアサイン先グループのマネージャーでもある必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
予測データを視覚化する開始日と終了日を定義できます。予測構成の開始日は、データの視覚化のために考慮する履歴日数に基づいています。*sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart* を使用して設定します。

公開された予測は、[将来のリソースの予測] ジョブが実行されたときにのみチームカレンダーに反映されます。

デフォルトの開始日は、当日の前日から 3 日前に設定されます。終了日は、期間の長さと予測期間 (日数) に基づいて計算されます。たとえば、期間の長さが 1 日で予測期間が 30 の場合、終了日は当日を含めて 30 日になります。最大 90 日間の予測を生成できます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [予測] をクリックします。
4. 時系列データを表示する予測モデルを選択します。
   予測モデル用に作成された各予測パラメーターを視覚化できます。
5. 歯車 ( ) アイコンをクリックします。
6. プラス (+) 記号をクリックします。
7. 予測パラメーターを構成します。
   a. [期間の長さの単位] リストから、予測する期間の長さの単位を選択します。
   b. [期間の長さ] フィールドに、予測する期間の長さを入力します。
   c. [予測期間] フィールドに、予測したい期間の長さを季節数で入力します。
   d. [アルゴリズム] フィールドで、予測の計算に使用するアルゴリズムを選択します。
   e. [更新] をクリックします。
   予測は [ドラフト] ステータスで作成されます。予測が計算され、予測モデルに表示されます。公開する前に、新しい予測パラメーターを使用して予測を分析できます。
8. 予測を公開する前にプレビューするには、[プレビュー] をクリックします。
   予測は、予測パラメーターで構成されたアルゴリズムとパラメーターを使用して計算されます。手動調整を作成して将来のリソースを予測する場合、デマンド予測 は時系列グラフの調整をオーバーレイします。
9. 予測パラメーターを公開します。
   - 新しく作成された予測パラメーターを公開するには、[保存] をクリックし、[公開] をクリックします。
   - アクティブな予測パラメーターを公開するには、[公開] をクリックします。

   注:
   リソースの計算に使用される [公開済み] ステータスの予測は 1 つのみです。

   予測パラメーターが公開されると、次のようになります。
   - レコードのステータスが [公開済み] に変わります。
   - [将来のリソースの予測] ジョブは毎日実行され、公開された予測パラメーターを使用してエージェントフォーキャストが計算されます。計算では、リソース変換式を使用して、現在のポイ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ント以降の予測データが計算されます。更新されたリソースは、チームカレンダーで表示できます。

- 作成された他の予測パラメーターは公開されず、非アクティブになります。

予測の手動調整の作成

予測を手動で調整し、精度を高めるために微調整します。指定された期間の調整を作成し、それが予測にどのように影響するかを分析します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_wfo.admin

これらのロールを持つユーザーは、リソース変換式に関連付けられているアサイン先グループのマネージャーでもある必要があります。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [予測] をクリックします。
4. 手動調整を行う予測モデルを選択します。
5. [手動調整] () アイコンをクリックします。
6. 手動で調整します。
   a. プラス（+）記号をクリックします。
   b. フォームのフィールドに入力します。

予測の手動調整

フィールド名	説明
名前	手動調整の名前
開始日時	予測の手動調整を開始する日時
終了日時	予測の手動調整を終了する日時
調整単位	手動調整の単位 利用可能な単位： ▪ パーセンテージ：パーセンテージによる調整値。たとえば、予測データにケース数が表示され、調整値が 15 の場合、手動調整では予測データよりもケース数が 15% 多く表示されます。 ▪ 数値 - 数量による調整値。たとえば、予測データにケース数が表示され、調整値が 15 の場合、手動調整では予測データよりも 15 多いケースが表示されます。
調整値	予測を調整する数値。値は、グループ [sys_user_groups] テーブルの各グループに適用されます。時系列グラフの手動調整による視覚化では、グループのデータが表示されます。たとえば、値が 15 で単位が数値であるとします。予測モデルに 2 つのグループがあり、手動オーバーレイを実行する前の時点で、どちらにも 2 人のエージェントがいる場合、値を 15 と入力すると、2 つのグループのそれぞれに適用され、合計値は 34 と表示されます。 これは次のように計算されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド名	説明
	▪ グループ A の 2 人のエージェント + 調整値 15 = 17 ▪ グループ B の 2 人のエージェント + 調整値 15 = 17 合計は 34 です。 予測モデルに 2 つのグループがあり、手動オーバーレイを実行する前の時点で、どちらにもボリュームが 2 つ (たとえば、ケース/チャット) ある場合、値を 15 と入力すると、2 つのグループのそれぞれに適用され、合計値は 34 と表示されます。これは次のように計算されます。 ▪ グループ A の 2 つのケース/チャット + 調整値 15 = 17 ▪ グループ B の 2 つのケース/チャット + 調整値 15 = 17 合計は 34 です。

c. [保存] をクリックします。
手動調整は [ドラフト] ステータスで作成されます。手動調整が計算され、予測モデルに緑色の線で表示されます。公開する前に、この手動調整を使用して予測を分析または更新できます。

7. 手動調整を公開します。

a. 予測リソースに使用する保存済みの手動調整をクリックします。

b. [公開] をクリックします。ステータスが [公開準備完了] に変わります。
[将来のリソースの予測] ジョブが実行されると予測が計算され、手動調整がチェックされます。手動調整がある場合は、その値が適用され、 [公開済み] ステータスに移行します。

注:

- 予測を非公開にすると、[ドラフト] ステータスに移行します。[ドラフト] ステータスの予測は削除できます。
- 手動調整を開始してから終了日に到達する前に終了する場合は、[今すぐ終了] をクリックします。

予測はリソース変換式で使用されなくなります。

手動調整が公開された場合：

- レコードのステータスが [公開済み] に変わります。
- 調整された値は、カレンダーに表示されるリソース変換式とデマンド予測で使用されます。
- 作成された他の手動調整構成は公開されず、 [ドラフト] ステータスに移行します。

HR のワークフォース最適化 の使用

スマートスケジュール、チーム構造、およびリアルタイムの単一スコアの更新を使用して、チームの質と効率を向上させます。チャットの会話を監視し、ケースでエージェントを支援します。完了したタスクの品質を評価し、エージェントにスキルを推奨し、スキルギャップに対処できるようエージェントをトレーニングします。

HR のワークフォース最適化 マネージャーワークスペース

チームの作業と組織のパフォーマンスを HR のワークフォース最適化 使用して監視します。特定の時間にチームが取り組んでいるケースのステータスを常に把握します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ランディングページ

エンドユーザーとロール

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
ワークスペースマネージャーは、次のことを行うことができます。 • チームが現在取り組んでいるケースや、まだアサインされていないケースを分析する。 • SLA に違反したケース、エスカレーションされたケース、または過去 30 日間オープンになっているケースを監視する。 • チームの作業、チャット、およびワークアサインメントを追跡して、組織全体のパフォーマンスを分析する。	sn_hr_wfo.manager

1 日を開始したときにエージェントの作業を監視し、注意が必要なレポートを表示し、アクションを実行するケースに移動します。チームリストからチームを選択し、希望する日付範囲も選択して、特定のチームのパフォーマンスを、希望する期間分析します。

本日のケース

エージェントによる作業を待機しているオープンケースの合計数。合計数は、新規、オープン、情報待ちのケースに分けられます。

ステータス別の今週のケースボリューム

その週のキューにあるケースとインタラクションの合計数。

サービス別のオープンケース

オープンで未アサインのケースのグラフ、および 10 ～ 15 日、15 ～ 30 日、30 日超のオープンケースのグラフ

サービス別のオープンケース

タイトル	タイプ	説明
本日のケース	単一スコア	エージェントによる作業を待機しているオープンケースの合計数。合計数は、新規、オープン、情報待ちのケースに分けられます。
ステータス別の今週のケースボリューム	単一スコア	エージェントにアサインされるキューにあるケースとインタラクションの合計数。
P1 ケース	単一スコア	P1 ケースの数。
SLA 違反ケース	単一スコア	管理するすべてのエージェント。合計数は、対応可能、ブ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス別のオープンケース (続く)

タイトル	タイプ	説明
		レーク、退席中、およびオフラインのエージェントに分割されます。
休暇要求	単一スコア	作業から休暇を取るようにエージェントによって行われた要求。
未アサインのケース	単一スコア	
リスクのある SLA ケース		
サービス別のオープンケース	単一スコア	エージェントが他のエージェントとシフトを入れ替える要求。
クローズ済みケース	線および積み重ね棒グラフ	オープンで未アサインのケースのグラフ、および 10 ～ 15 日、15 ～ 30 日、30 日超のオープンケースのグラフ
チームパフォーマンス	リスト	最近更新された重大なオープンケースすべてのリスト。

HR のワークフォース最適化 の Teams

Teams を使用して、1 つの場所からチームのパフォーマンス傾向を追跡および分析します。チーム内の各エージェントの傾向を監視し、エージェントまたはチームメンバーを互いに比較することができます。

Teams では、次のことができます。

- スキルギャップを特定して、エージェントの指導に必要なスキルを推奨します。
- チームをアサイン先グループに編成します。重要業績評価指標 (KPI) のセットを追加して、グループ全体でチームのパフォーマンスを一貫して測定することができます。
- 同じ KPI グループに属する複数のチーム間で KPI を比較します。
- 選択した日付範囲間の KPI を表示します。
- チームレベル KPI にドリルダウンして、個々のチームメンバー全員の KPI のスプリットを表示します。
- 日付範囲に最新の値がある場合は、KPI の傾向を表示して、各 KPI の将来の予測を分析します。
- グローバルまたは個人レベルのチームパフォーマンスページを通じて KPI のターゲットを設定できます。このようなターゲットが設定されると、トレンドラインにターゲットが反映されます。
- 個々のエージェントレベルにドリルダウンして、現在の作業、履歴 KPI、在席履歴、チャネルキャパシティ使用率、スキル、および予定されている休暇の 360 度ビューを表示します。

パフォーマンス傾向の分析

傾向を分析し、KPI グループ内のチームのパフォーマンスと遵守を監視します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_wfo.admin、sn_hr_wfo.manager

このタスクについて

チーム、特定のチームメンバー、インジケーター、またはケースのデータにドリルダウンしてデータを分析します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [チーム] アイコンをクリックします。
3. 日付範囲を選択して、その期間のチームのパフォーマンスを表示します。
   sn_team_perf.default_date_range を使用して、デフォルトの日付範囲を設定できます。
4. チームのパフォーマンスを分析します。
   a. チームを選択します。
   b. [パフォーマンス] タブで、チーム内のすべてのメンバーの全体的なインジケーターパフォーマンスを追跡および分析します。
   c. このチームのデータにドリルダウンします。

チームのパフォーマンスの分析

ターゲット	操作
インジケーターパフォーマンスを分析する	▪ チームのインジケーターパフォーマンスを分析するには、ヘッダー行のチームのインジケーター値をクリックします。 ▪ チームメンバーのインジケーターパフォーマンスを分析するには、チームメンバーのインジケーター値をクリックします。
ケースの追跡	[タスク] タブをクリックし、チームに関連するすべてのケースを分析します。 ▪ ケースの詳細を表示するには、ケースを選択します。 ▪ チームメンバーの詳細を表示するには、チームメンバーを選択します。

ケース、アサイン先グループの詳細、追加のマネージャー、およびチームに関連する情報を確認することもできます。

HR のワークフォース最適化 のスケジュール

スケジュールを使用して、チーム全体のスケジュール、人員配置、およびシフトを 1 つの場所から計画して管理し、人員リソースを効率的に管理できます。また、オンコールスケジューリングと統合して、オンコールローテーションのシフトとスケジュールを作成することもできます。

スケジュールでは、次のことができます。

- チームカレンダーを使用して、会議、トレーニング、休暇申請、またはアドホック作業シフトを追加する。
- チームカレンダー内のエージェントを、エージェントの場所、地域、アサイン先グループ、またはエージェントのレコード内の任意のフィールドに基づいてフィルタリングする。
- エージェントのシフトとスケジュールの計画を作成する。
- エージェントの休暇申請とシフトスワップ申請を承認または却下する。
- 選択した日または週の計画されたシフトと実際の出勤時間および退勤時間を表示することで、チームカレンダーでチームのスケジュールを追跡および管理する。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- チームメンバーがスケジュールに従っているかどうかを分析する。潜在的な問題が発生した場合は、チームに対するアラートをすぐに作成できるため、迅速に対応してもらうことができます。
- 遵守の履歴レポートを使用して、エージェントのコーチング機会を分析および推奨する。

重要業績評価指標、フィルター、およびサイドバーの詳細については、「KPI 詳細のインジケーターについて」を参照してください。

シフト計画の作成

チームのシフトをスケジュールして、すべての作業のアサインと休憩を確実にカバーできるようにします。スケジュール設定済みシフトを上書きする必要がある曜日を指定することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて
[シフト] タブでは、シフトはアクティブなシフトと非アクティブなシフトによってグループ化されます。コンテキストサイドパネルには、アクティブなシフトと非アクティブなシフトが [シフト] タブに表示される順序で表示されます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン () をクリックします。
3. [シフト] タブをクリックします。
4. [プラス (+)] アイコンをクリックします。
   - 作業シフトを作成するには、「作業シフトの作成」を参照してください。
   - オンコールシフトを作成するには、「オンコールシフトの作成」を参照してください。

作業シフトの作成

作業シフトを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

シフト計画を作成します。 シフト計画の作成

手順

1. [作業シフト] をクリックします。
2. [名前] フィールドに、シフトの名前を入力します。
3. シフトのタイムウィンドウを選択します。
   a. [タイムゾーン] フィールドで、シフトに割り当てるユーザーのタイムゾーンを選択します。

      注:
      ローカルタイムゾーンで働いているエージェントのシフトを追加するには、[エージェントのタイムゾーンを使用 **(Use agent time zone)**] オプションを選択します。システムは、エージェントのユーザーレコードに指定されたタイムゾーンを使用します。

   b. [開始時間] フィールドに、シフトを開始する時刻を入力します。
   c. [終了時間] フィールドに、シフトを終了する時刻を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. このシフトに追加する曜日を選択します。
5. [保存] をクリックします。

シフトに休憩のスケジュールを追加する

作業シフトを作成した後、シフトに休憩のスケジュールを追加できます。

始める前に
必要なロール：admin

シフトに休憩のスケジュールを追加する前に、シフト計画と作業シフトを作成します。「シフト計画の作成」を参照してください。作業シフトを作成します。「作業シフトの作成」を参照してください。

手順

1. 作成したシフトを選択します。
2. [ブレークを追加] をクリックします。
3. [名前] フィールドに、休憩の名前を入力します。
4. 休憩の長さを設定します。
   - [期間] フィールドに、休憩の長さを入力します。
   - [最も早い開始時間] フィールドに、休憩を開始する最も早い時間を入力します。
   - [最も遅い終了時間] フィールドに、休憩を終了する最も遅い時間を入力します。

     たとえば、最も早い開始時間を 11:00、最も遅い終了時間を 15:00、休憩の長さを 1 時間として設定できます。この作業シフトに 4 人のエージェントを追加すると、スケジュールアプリケーションは各エージェントの休憩時間を自動的に調整します。4 人のエージェントがシフトスパン全体をカバーできるように、休憩をずらします。
5. [保存] をクリックします。

オンコールシフトの作成

オンコールシフトを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

シフト計画を作成します。 シフト計画の作成

手順

1. [オンコールシフト] をクリックします。
2. [名前] フィールドに、シフトの名前を入力します。
3. [グループ] フィールドから、シフトに割り当てるグループを選択します。
4. シフトのタイムウィンドウを選択します。
   a. [開始時間] フィールドに、シフトを開始する時刻を入力します。
   b. [終了時間] フィールドに、シフトを終了する時刻を入力します。
   c. [タイムゾーン] メニューから、シフトに割り当てるユーザーのタイムゾーンを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. このシフトに追加する曜日を選択します。
6. [保存] をクリックします。

オンコールローテーションを作成します。

オンコールシフトを作成した後、オンコールローテーションを作成して、従業員間でシフトをローテーションできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

オンコールローテーションを作成する前に、オンコールシフトを作成します。「オンコールシフトの作成」を参照してください。

手順

1. 作成したシフトを選択します。
2. [ローテーションを作成] をクリックします。
3. [エージェント] フィールドから、シフトの対象とするエージェントの名前を選択します。
   フィールドをクリックすると、オンコールシフトを作成中のグループに属するすべてのエージェントの名前が表示されます。
4. [ローテーション間隔] フィールドで、ローテーションを日次にするか週次にするかを選択します。
5. [保存] をクリックします。

   注:
   ローテーションに対して複数のシフト表が作成されている場合、[エスカレーションタイプ] フィールドには [シフト表でローテーション] フィールド値が自動的に入力されます。そうでない場合は、[メンバーでローテーション] フィールド値が入力されます。

6. [公開] をクリックしてシフトをアクティブにし、スケジュールに従って公開します。

スケジュール計画を作成する。

時間範囲をカバーし、チームの作業シフトを含むスケジュール計画を作成することで、チームのスケジュールを管理します。スキルと可用性に基づいて、エージェントをシフトにアサインすることもできます。このようにして、組織にとって可能な限り最善の方法でリソースを使用できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache を使用して、エージェントスケジュールをキャッシュする日数を設定できます。[合計カバレッジ/デマンド] 行には、1 日の各シフトを網羅するエージェントの数が表示されます。日ビューには、1 日に 1 時間ごとのエージェントの予測数のデマンドが表示されます。たとえば、4/5 では、午前 11 時～午後 12 時の時間ごとのタイムスロットに 4 名のエージェントがスケジュールされており、エージェントのデマンド予測が 5 であることを示しています。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. スケジュール計画を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [チームカレンダー] タブをクリックします。

> **注:**
> 1 日または 1 週間のスタッフ配置を分析できます。

b. コンテキストサイドパネルで、スケジュール表示アイコン ( ) をクリックして、スケジュールを表示します。

c. [スケジュール] パネルで、 アイコンをクリックします。

d. [名前] フィールドに、スケジュールの名前を入力します。

e. [開始日] フィールドから、スケジュール計画を開始する日付を選択して、**[OK]** をクリックします。

f. [終了日] フィールドから、スケジュール計画を終了する日付を選択して、**[OK]** をクリックします。

g. 必要なアサイン先グループを選択します。管理しているグループにスケジュールをアサインする場合は、[自分が管理するグループ] を選択します。グループを指定する場合は、 [グループの指定] を選択してグループを参照します。

h. [スケジュールを保存] をクリックします。
直接管理または追加管理するアサイン先グループ内の、すべてのエージェントのスケジュールを表示できます。

4. 作業シフトをスケジュール計画に追加します。

> **注:**
> 既存のスケジュール計画にさらにシフトを追加するには、スケジュール計画を選択してから作業シフトを追加します。

a. コンテキストサイドパネルで、[シフトを追加] をクリックします。

b. [シフト] フィールドで、スケジュール計画に追加する作業シフトを選択します。

5. エージェントを作業シフトに追加します。

a. [エージェント] フィールドで、エージェントを検索し、1 つ以上のエージェントを追加してシフトに追加します。

b. [保存] をクリックします。

> **注:**
> 画面の更新に数分かかる場合があります。

チームのカバレッジを可視化するためのスケジュール計画を公開する

スケジュール計画のプレビューを生成して公開して、エージェントが自分のシフトとスケジュールがどの程度進んでいるかを確認できるようにします。スケジュールの公開を中止してから、変更を加え、更新して、もう一度公開することができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて
スケジュールのコピーを作成して更新し、新しいスケジュールを作成することができます。更新には、スケジュールの開始日と終了日の変更、シフトまたはエージェントの追加または削除が含まれる場合があります。
スケジュールのコピーを作成すると、次の更新がスケジュールのコピーに自動的に作成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 開始日は現在の日付、終了日は現在の日付から 30 日間に設定されます。
- スケジュールステータスが [ドラフト] に変更されました。シフトに必要な変更を行うことができます。その後、[保存] をクリックします。
- スケジュールには、現在ログインしているユーザーのアサイン先グループ内のエージェントのみが表示されます。

スケジュールの公開を中止してから、変更を加え、更新して、もう一度公開することもできます。

- 開始日が現在の日付であるか、過去に発生した場合、スケジュールステータスは [公開済み] として残り、終了日が明日に変更されます。
- 開始日が将来の場合、スケジューラはスケジュールステータスとエージェントスケジュールを [ドラフト]に変更します。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. スケジュールのプレビューを生成します。
   a. [チームカレンダー] タブをクリックします。
   b. [スケジュールを表示] ( ) アイコンをクリックして、コンテキストサイドパネルに表示します。
   作業シフトを保存すると、チームカレンダーが更新され、プレビューが生成されます。
4. スケジュールを公開します。
   a. スケジュールを選択し、必要に応じてスケジュールを編集します。
   b. 必要に応じてスケジュールを編集し、[保存] をクリックします。
   c. [公開] をクリックします。

   注:
   [ドラフト] ステータスで [削除] をクリックすると、不要になったスケジュールを削除できます。

タスクの結果
[ドラフト] ステータスのすべてのスケジュールが [公開済み] ステータスに移行します。公開済みのスケジュールは、チームカレンダーで確認できます。

チームのスケジュールの追跡と管理

1 つの場所からチームのスケジュールを作成、更新、または監視します。アサイン先グループ内のエージェントについて、シフトスワップや休暇の要求を承認または却下することができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて
カレンダーを使用すると、次のことができます。

- アサイン先グループごとにすべてのエージェントを表示する。
- 公開されたスケジュールを使用して、チームのコンプライアンスに関するインサイトを得る。
- 実際のシフト時間であるエージェントの作業スケジュールと出勤および退勤時間を表示する。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- カスタマイズされたビューの [アサイン先グループ]、[場所]、[スキル]、[シフト計画]、および [イベント] に基づいてチームカレンダーをフィルタリングする。
- 必要に応じて、エージェントのシフト、出勤、退勤のタイミングを変更する。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. エージェントのシフトのタイミングを変更します。
   このシフトを含むスケジュールは、[プレビュー] または [公開済み] ステータスである必要があります。
   a. [チームカレンダー] タブで、スケジュールを変更するエージェントのシフトを探してポイントします。
   b. シフトポップアップウィンドウで、[編集] ( ) アイコンをクリックします。
   c. 必要に応じて、エージェントのシフト時間を変更します。

      注:
      既存のシフトに休憩がある場合は、シフトに休憩をさらに追加できます。

   d. [保存] をクリックします。

   次のスナップショットは、選択したエージェントの作業時間のサマリーを表示するのに役立ちます。
4. エージェントの休暇要求または別のエージェントとのシフトスワップ要求を承認または却下します。

   注:
   休暇またはシフトスワップ開始日の 2 日前に要求を承認する必要があります。そうでない場合、承認は自動的に却下されます。アドミニストレーターはこのデフォルト設定を変更できます。詳細については、「エージェントによる重複する休暇要求は却下される」の「休暇要求とシフトスワップ要求の承認の期日を設定する」を参照してください。

   a. [承認] をクリックします。キュー内のすべてのエージェント要求と、各要求の詳細を表示できます。
   b. 承認または却下する要求を選択し、次のいずれかを実行します。
   ○ 要求を承認するには、[承認] をクリックします。
   ○ 要求を却下するには、[却下] をクリックします。
   要求を承認すると、承認に基づいてチームカレンダー内でスケジュールが更新されます。

スケジュール遵守の監視

スケジュール遵守を使用して、エージェントが割り当てられたスケジュールを遵守しているかどうかを評価します。価値の低いアクティビティを排除または削減可能な領域を探し、1 日を通したスタッフレベルをさらに分析できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

- 遵守は、エージェントがワークアサインメントを完了する際にスケジュールにどの程度厳密に従っているかを分析するためのメトリクスです。適合率は、完了した作業の測定値であり、いつ完了したかは問われません。
- 高い遵守率は、エージェントがスケジュールに従い、期待どおりにカスタマーサービスを提供していることを示しています。遵守率が低い場合は、チームを効率的に管理するためのプロセスや意思決定を変更することをお勧めします。非遵守エージェントの数字は赤で強調表示されます。
- スケジュール遵守率と適合率の計算は、式、エージェントの実際の作業および予定された作業のタイミングに基づいています。エージェントの遵守率と適合率を計算するために使用されるデフォルトの式は次のとおりです。ただし、アドミニストレーターは必要に応じて式を変更できます。遵守率と適合率の計算には、次の構成要素と式が使用されます。
  - *shift_planning_clock-in* および *shift_planning_clock-out* スクリプトは、ログインおよびログアウトセッションからエージェントの出勤および退勤イベントを生成します。ビジネスルール *Agent Time Work Event Trigger* は、エージェントの在席状況が変更されるたびに出勤イベントと退勤イベントを生成します。
  - スケジュール遵守率 = (シフトで作業した時間 (分)/シフト予定時間 (分) + 時間外)
  - 適合率 = (シフトで作業した時間 (分)) + 時間外/シフト予定時間 (分)
- デフォルトの理想的な遵守率は 70 以上で、適合率は 80 ～ 120 です。ただし、アドミニストレーターはしきい値を変更できます。定義されたしきい値に該当しないエージェントは非遵守と見なされ、赤で強調表示されます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. エージェントのスケジュール遵守を監視します。

スケジュール遵守

ターゲット	操作
組織またはチームレベルでスケジュール遵守を表示する	**a.** [スケジュール遵守 **(Schedule Adherence)]** タブをクリックします。棒グラフには、チームのスケジュール遵守率と適合率が表示されます。 **b.** バーをクリックしてグラフを表示し、さらにドリルダウンして、チームメンバーのアナリティクスを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ターゲット	操作
チームメンバーの予定されたスケジュールと実際のスケジュールを分析する	**a.** [チームカレンダー] タブをクリックします。 **b.** 日付を選択します。 **c.** エージェントの実際の作業時間を表すバーをクリックして、[作業時間] サマリーを表示します。 **注:** 出勤および退勤のタイミングは、エージェントの実際の作業のタイミングです。イベントは、エージェントのログインおよびログアウトアクションと、在席状況に基づいて生成されます。エージェントが退勤し忘れた場合、デフォルトでは 60 分後に退勤イベントが自動的に生成されます。ただし、アドミニストレーターは *Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)* を使用して、このイベントを変更できます。 例：エージェントがログインするか、在席状況を [勤務中 **(Available)**] に変更すると、出勤イベントが生成されます。同様に、エージェントがシステムからログアウトするか、在席状況を [オフライン] または [ブレーク] に変更すると、退勤イベントが生成されます。エージェントがシフト終了時間から 60 分経過しても退勤しなかった場合、退勤イベントが自動的に生成されます。

遵守率と適合率の分析

チームメンバーの作業時間サマリを表示して、チームが予定されたスケジュールを遵守しているかどうかを判断します。また、リアルタイムの遵守率をレポート表示できるスケジュール遵守の履歴を使用して、エージェントが過去にどの程度スケジュールに従っていたかを確認することもできます。

始める前に

s
必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて

遵守率と適合率の計算は、定義された構成およびエージェントの実際の作業スケジュールと予定された作業スケジュールに基づいています。

注:
アドミニストレーターは、スケジュール遵守を無効にしたり、遵守率と適合率の構成を変更したりできます。詳細については、「スケジュール遵守率プロパティの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.

2. ドリルダウンして、エージェントの出席時間と作業時間のサマリーを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

勤務時間と作業時間を表示する

ターゲット	操作
チームの作業時間サマリを分析する	**a.** [リスト] アイコン (☰) をクリックします。 **b.** [スケジュール遵守] で、[作業時間サマリー **(Time Worked Summary)]** をクリックします。 注: [利用可能な予定外時間] は、エージェントのスケジュールされた作業イベントの範囲外でエージェントが対応可能で、出勤処理がされている時間を取得します。たとえば、エージェントが午後 1 時から午後 2 時までトレーニングに出席するようにスケジュールされていた場合、その出席のための退勤処理を忘れていても、その時間が出勤時間と見なされます。したがって、午後 1 時から午後 2 時までのトレーニング時間は、利用可能な予定外の時間として取得されます。
エージェントの出席時間を表示する	**a.** [リスト] アイコン (☰) をクリックします。 **b.** [スケジュール遵守] で、[出席時間] をクリックします。

Example:
作業時間サマリーのフィールドの計算を理解するために、Fatima Alonzo の作業日について考えてみましょう。

- シフト時間は午前 8 時から午後 5 時まで = 8 時間
- 予定時間 = 8 時間 = 480 分
- 午前 8 時に出勤し、ブレークのため午後 12 時に退勤します。ブレークから戻って、午後 12 時 30 分に出勤し、午後 5 時 5 分に退勤します。
- シフトの作業時間 (分) = 480 - 30 = 450 分
- スケジュール遵守率 = (シフトで作業した時間 (分)/シフト予定時間 (分) + 時間外) = 450/(480 + 65) = 82.57 %
- 適合率 = (シフトで作業した時間 (分) + 時間外/シフト予定時間 (分)) = (450 + 65) / 480 = 107.29 %。

注:
スケジュール遵守率と適合率がしきい値内であるため、Fatima Alonzo は遵守しているとみなされます。非遵守エージェントを確認するには、赤で強調表示されている数字を探します。

HR のワークフォース最適化 のデマンド予測を使用したスタッフ配置の分析

Demand Forecast を使用して、ジョブを実行するのに十分なエージェントを確保できるように、必要なスタッフメンバーの数を計画します。

始める前に
必要なロール: sn_agent_forecast.user

このタスクについて
Demand Forecast を使用すると、次のことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 任意の日または週のエージェントまたはチームのカバレッジを監視する。
- 過剰な人員配置、不十分な人員配置、適切な人員配置、またはニーズに沿わない人員配置かどうかを分析する。
- 必要なカバレッジとチームのスケジュールに応じて、人員配置を調整する。
- スケジュールを作成しているときに、人員配置を分析する。
- 1 日のアサイン先グループと作業シフトに基づいて、エージェントのカバレッジとエージェント数の実際のデマンドを分析できます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [チームカレンダー] タブをクリックします。
4. 各シフトの人員配置を分析します。
5. フィルターアイコンをクリックすると、スタッフの配置を表示するアサイン先グループとシフト計画を選択できます。

チームカレンダーへのイベントの追加

チームカレンダーから会議、トレーニング、休暇申請、またはアドホック作業シフトを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [チームカレンダー] タブをクリックします。
4. [新規] をクリックします。
5. イベントを作成

6. [保存] をクリックします。

HR のワークフォース最適化 でのエージェントのシフトスワップ

アサイン先グループのエージェントのシフトを、そのシフトで作業できる別のエージェントと入れ替えて、承認プロセスをスキップします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [チームカレンダー] タブで、スケジュールを別のエージェントと交換させたいエージェントのシフトを探してポイントします。
4. シフトポップアップウィンドウで、[シフトスワップ] アイコン (↑↓) をクリックします。
5. [要求されたシフト] セクションで [エージェント] フィールドをクリックし、そのシフトで作業できるエージェントを選択します。
6. [送信] をクリックします。
   更新されたスケジュールがチームカレンダーに表示されます。

HR のワークフォース最適化 のコーチング

HR のワークフォース最適化 のコーチングでは、重要な瞬間の作業をレビューすることで、チームの能力を評価し、ケースを効率的に解決できます。

コーチングでは次のことを行えます。

- スキルギャップに対処するためにエージェントにトレーニングを推奨する。
- 利用可能なコーチング機会を使用して、エージェントを指導する。また、エージェントのニーズに固有の コーチング アプリケーションを使用して、コーチング機会 を作成することもできます。
- アセスメントとサーベイを使用して、チーム全体で一貫性のある測定可能なスコアを適用する。
- 予測インテリジェンス を使用して、エージェントにスキルを推奨し、それらのスキルギャップを解決するためのトレーニングを提供する。

HR のワークフォース最適化 のスキルの概要

スキルの概要を使用して、ユーザーやタスクに割り当てられているスキル数など、スキルデータを分析します。また、特定のスキルについてのエキスパートの人数と、チームによる全体的なスキル範囲を確認することもできます。

Teams アプリケーションからスキルの概要にアクセスします。

1. 検索項目 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. チームアイコンをクリックします。
3. チームを選択します。
4. [スキル] タブをクリックします。
5. スキルを選択します。

どの HR のワークフォース最適化 アプリケーションからでも、ユーザープロファイルページでスキルをクリックすると、Skills Overview ページにアクセスできます。

ユースケース

ユースケース

ユーザー	ランディングページの用途
スキルアドミン [skill_admin]	• 各スキルで利用可能なすべてのエキスパートの分析。 • スキル階層へのドリルダウン。 • ユーザーとタスクに割り当てられたスキルの数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユースケース (続く)

ユーザー	ランディングページの用途
	• そのスキルに対応するインシデントの解決に要した平均時間。 • さまざまなスキルレベルのユーザー数の視覚化。

インジケーター

スキルによるインシデントの MTTR - そのスキルでインシデントの解決に要した平均時間。

ブレークダウン

インジケーターはスキル別に分類されます。

コンポーネント

コンポーネント

コンポーネント名	タイプ	説明
スキル概要コンテナー [sn-manager-skill-overview-container]	可視化コンポーネント	次のコンポーネントが含まれています。 • レポート • 平均解決時間 (MTTR) インジケーター • スキル範囲の円グラフ • コンテンツツリー • スキルエキスパートコンポーネント
スキルツリー接続済み [sn-manager-skill-tree-connected]	ツリー	スキル階層を表示します。選択したスキルにスキル階層がない場合、コンポーネントは [スキルの概要] ページに表示されません。
スキルエキスパート [sn-manager-skill-experts-connected]	リスト	スキルのエキスパートレベルのすべてのユーザーを表示します。
スキル範囲 [now-uxf-visualization-connected]	円グラフ	スキルに対するさまざまなレベルの専門知識を持つユーザーのパーセンテージと数を表示します。

レポート

重要:
ServiceNow® Store からラーニングのコーチングアプリケーションを有効にすると、処理待ちのユーザーと割り当てられたタスクのレポートが表示されます。このアプリケーションを有効にするには、「HR のワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レポート

役職	タイプ	ソーステーブル	説明
割り当てられたユーザー	単一スコア	ユーザースキル [sys_user_has_skill]	選択したスキルがアサインされているユーザーの数。
割り当てられたタスク	単一スコア	タスクスキル [task_m2m_skill]	このスキルがアサインされたタスクの数。
処理待ちのユーザー	単一スコア	保留中のユーザー [sn_lc_learning_task]	選択したスキルを学習タスクからまだ割り当てられていないユーザーの数。
コースアイテム	単一スコア	学習コースアイテム [sn_lc_course_item]	コースアイテムに関連付けられたスキルを持つ内部および外部コースの数。

HR のワークフォース最適化 での学習

Coaching with Learning を使用して、内部および外部の学習コンテンツでエージェントをトレーニングします。類似のコンテンツを学習ライブラリに整理します。学習タスクをエージェントにアサインし、完了を追跡します。一連のスキルに関連付けられた特定のトピックに関する一連のコースを含むラーニングパスを作成します。

HR のワークフォース最適化 でのコースカタログを作成する

コースカタログを作成してユーザー基準を設定し、コースアイテムとそれに関連付けられたラーニングパスへのユーザーアクセスを定義します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコンをクリックします。
3. [ラーニング] タブを選択します。
4. 検索項目 ラーニングコースカタログ > すべてのコースカタログ.
5. **[New** (新規)] を選択します。
6. コースカタログを作成します。
   詳細については、「コースカタログの作成」を参照してください。

HR のワークフォース最適化 で学習ライブラリを作成する

学習ライブラリを作成して、関連するコンテンツをカテゴリに整理します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 向けワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコンをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [ラーニング] タブを選択します。
4. [学習ライブラリ] を選択し、[自分の学習ライブラリ] を選択します。
5. 学習ライブラリを作成します。
   a. [新規] を選択します。
   b. [タイトル] フィールドに、学習ライブラリの一意の名前を入力します。
   c. [説明] フィールドに、学習ライブラリの説明を入力します。
   d. [保存] を選択します。

   注:
   学習ライブラリは、直接または追加で管理するすべてのグループに表示されます。

6. 学習ライブラリに学習コースを追加します。
   a. [コンテンツ] タブを選択します。
   b. [追加] を選択します。
   c. [学習コースを追加 **(Add Learning Courses)]** ポップアップウィンドウで、学習ライブラリに追加するすべてのコースアイテムを選択します。
   d. [追加] を選択します。コースアイテムが学習ライブラリに追加されます。

   注:
   追加したコースアイテムを削除するには、コースアイテムを選択して [削除] を選択します。

7. 学習ライブラリにグループを追加します。
   a. [適用可能なグループ **(Applicable Groups)]** タブを選択します。
   b. [新規] を選択します。
   c. [グループ] フィールドで、学習ライブラリに関連付けるグループを選択します。
   d. [保存] を選択します。

HR のワークフォース最適化 での内部学習の作成

エージェントが新しいコンテンツを学習してスキルセットを強化できるように、内部コースを追加します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 向けワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコンをクリックします。
3. [学習コース] を選択し、[内部コース] を選択します。
   [コースを検索] フィールドを使用してキーワードに基づいてコースを検索したり、[スキルでコースをフィルター **(Filter course by Skill)]** フィールドを使用してスキルに基づいてコースの表示を絞り込むことができます。
4. 内部学習コースを作成します。
   a. [新規] を選択します。[学習内部コンテンツ] 画面が表示されます。
   b. 次のフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

内部コンテンツの学習フォーム

名前	説明
役職	コースの名前。
内部ソース	コースの内容のタイプを選択します。 利用可能なコースのタイプは次のとおりです。 ▪ URL：YouTube、Vimeo、またはビデオへのリンク ▪ ナレッジ記事 ▪ 自由形式
完了までの日数	コースを完了するために必要な日数。デフォルト値は 5 に設定されています。
コースカタログ	コースに関連付けられているカタログ。
ナレッジ記事	内部ソースがナレッジ記事の場合は、記事を選択します。
URL ドメイン	内部ソースが URL の場合は、URL のドメインを選択します。 使用可能な URL ドメインタイプは次のとおりです。 ▪ Youtube ▪ Vimeo ▪ その他
URL	内部ソースが URL の場合は、選択したドメインの URL を入力します。
予定期間	この間にコースを完了しなければならない期間。たとえば、ビデオの場合は再生時間になります。ナレッジベース記事の場合、期間は記事の長さに応じて予測されます。

5. [保存] をクリックします。
6. 内部コンテンツにスキルを追加します。
   a. [関連するスキル **(Associated skills)**] タブを選択します。
   b. [新規] を選択します。
   c. [スキル] フィールドで、内部コンテンツに関連付けたいスキルを選択します。
   d. [スキルレベル] フィールドで、選択したスキルのレベルを選択します。
   e. [保存] を選択します。
7. 内部コンテンツに学習タスクを追加します。
   a. [学習タスク] タブを選択します。
   b. [新規] を選択します。
   c. [アサイン先] フィールドで、この学習タスクをアサインする研修生を選択します。
   d. [コースアイテム] フィールドで、学習タスクに関連付けるコースアイテムを選択します。
   e. [期日] フィールドでカレンダーアイコンを選択し、研修生に学習タスクを完了させたい日時を選択します。
   f. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR のワークフォース最適化 の外部コースにアクセスする

Udemy、Pluralsight、Cornerstone などの外部ソースからコースを追加して、ユーザーが外部コンテンツからスキルを獲得できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 向けワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコンをクリックします。
3. [ラーニング] タブをクリックします。
4. 検索項目 学習コース > 外部コース.
   [コースを検索] フィールドを使用してキーワードに基づいてコースを検索したり、[スキルでコースをフィルター **(Filter course by Skill)]** フィールドを使用してスキルに基づいてコースの表示を絞り込むことができます。
5. コースを選択します。
6. [コースに移動 **(Go to course)]** をクリックします。
   外部コースの確認と学習ができます。

エージェントにコースアイテムをアサインする

コースアイテムを 1 人以上のエージェントにアサインし、コースを完了する期日を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて
チームメンバーが最も受講したコースアイテムを分析することができます。過去 5 日間に作成されたコースを確認することもできます。

> **注:**
> 直接または追加で管理するチームメンバーのコースアイテムのステータスをクローズするには、そのコースアイテムに対して [完了としてマーク] を選択します。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 向けワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコン () をクリックします。
3. [ラーニング] タブを選択します。
4. 選択 学習コース > すべてのコース.
   - [コースを検索] フィールドを使用してキーワードに基づいてコースを検索したり、[スキルでコースをフィルター **(Filter course by Skill)]** フィールドを使用してスキルに基づいてコースの表示を絞り込むことができます。
   - コースアイテムカードでは、コースに関連付けられたスキルなど、各コースの詳細を表示できます。コースに複数のスキルがある場合は、スキルの横にあるカウントを選択して、すべてのスキルを表示できます。スキルを削除するには、スキルを選択して [削除] を選択します。
   - 直接または追加で管理するチームメンバーのコースアイテムのステータスをクローズするには、そのコースアイテムに対して [完了としてマーク] を選択します。
5. エージェントにアサインするコースアイテムのアサインアイコンを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [学習コースのアサイン] 画面で、学習コースをグループまたはチームメンバーにアサインします。

   a. エージェントが指定日までにコースアイテムを完了する必要がある場合は、[必須 **(Mandatory)**] チェックボックスをオンにします。

   b. [期日] フィールドで、それまでに完了する必要がある日付を選択します。

   c. [アサイン] を選択します。

   注:
   - エージェントが最も受講しているコースは、[最多取得] のハイライトで示されます。
   - 現在の日付から 5 日以内に作成されたコースは、[新規] のハイライトで示されます。

HR のワークフォース最適化 でラーニングパスを作成する

ラーニングパスを作成し、関連するスキルとコースアイテムを追加して、パスを公開します。エージェントがパスを完了すると、パスに関連付けられたスキルがエージェントのプロファイルに自動的に追加されます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコンをクリックします。
3. [ラーニング] タブを選択します。
4. 移動先 ラーニングパス > すべてのラーニングパス.
   - [検索] フィールドを使用してキーワードに基づいてパスを検索したり、[スキルでフィルター] フィールドを使用してスキルに基づいてパスの表示を絞り込むことができます。
   - ラーニングパスを選択して詳細を表示できます。パスの目標、コースアイテムに関連付けられたスキル、パスの合計コース数、完了までの期間などを分析できます。
   - スキルを表示するリンクを選択し、ラーニングパスに関連付けられているすべてのスキルを表示できます。5 つを超えるスキルがラーニングパスに関連付けられている場合は、スキルのリストが表示されます。
5. [新しいパスを作成] を選択します。
   [新しいラーニングパス] 画面が表示されます。
6. フォームのフィールドに入力します。

ラーニングパスフォーム

Field (フィールド)	説明
パス名	ラーニングパスの一意の名前。
コースカタログ	ラーニングパスに関連付けるカタログ
目標	ラーニングパスの目標。
簡単な説明	ラーニングパスの簡単な説明。
説明	ラーニングパスの詳しい説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [次へ] をクリックします。
作成されたラーニングパスは [ドラフト] ステータスです。これは後で完了することもできます。
8. コースアイテムを追加または削除します。
   - [検索] フィールドを使用してキーワードに基づいてコースを検索したり、[スキルでフィルター] フィールドを使用してスキルに基づいてコースの表示を絞り込むことができます。
   - コースを選択して詳細をプレビューできます。

   a. ラーニングパスに追加または削除するコースアイテムのチェックボックスを有効または無効にします。

   b. [アイテムを追加] を選択します。
   [レビュー **(Review)]** 画面が表示されます。
9. ラーニングパスをレビューします。
選択したコースに関連付けられたスキルが [コーススキル] フィールドに自動的に入力されます。

   a. 要求の詳細を確認して編集します。
   ラーニングパスにスキルを追加することもできます。

   b. オプション: ラーニングパスに関連付けられなくなったアイテムを削除するには、アイテムを選択してから [選択アイテムを削除] を選択します。

   c. [次へ] をクリックします。
      - 画面には、ラーニングパスのエージェントビューが表示されます。
      - [カリキュラム] セクションには、[レビュー] 画面で選択した順序でコースアイテムが表示されます。
      - ラーニングパスを公開しない場合は、[保存] を選択して後で戻ることができます。
10. [送信] をクリックしてラーニングパスを公開します。
ラーニングパスは公開フローに基づいて公開されます。

ラーニングパスをエージェントにアサインする

ラーニングパスを 1 人以上のエージェントにアサインし、パスを完了する期日を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて

手順
1. 移動先 すべて > **HR** 向けワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコン ( ) を選択します。
3. [ラーニング] タブを選択します。
4. 選択 ラーニングパス > すべてのラーニングパス.
   - [検索] フィールドを使用してキーワードに基づいてパスを検索したり、[スキルでフィルター] フィールドを使用してスキルに基づいてパスの表示を絞り込むことができます。
   - 各パスには、[ドラフト] ステータスか [公開済] ステータスかを示すハイライトが表示されます。[ドラフト] ステータスのパスを選択して完了することができます。[公開済] ステータスにあるパスを選択して、パスの詳細を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. エージェントにアサインするパスのアサインアイコンを選択します。
   アサインアイコンは、パスが [公開済] ステータスの場合にのみ使用できます。
6. [ラーニングパスのアサイン] ウィンドウで、ラーニングパスをグループまたはチームメンバーにアサインします。
   a. エージェントが指定日までにパスを完了する必要がある場合は、[必須 **(Mandatory)**] チェックボックスをオンにします。
   b. [期日] フィールドで、パスを完了する必要がある日付を選択します。
   c. [アサイン] をクリックします。
   パスで作業する際に、エージェントの進捗状況を確認できます。

学習タスクの作成

エージェントが学習アクティビティを追跡するための学習タスクを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて
exclude_weekends_on_learning_task_due_date システムプロパティを使用して、学習タスクの完了期日を設定し、週末を含めるか除外します。

手順
1. 移動先 すべて > **HR** 向けワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコンをクリックします。
3. [ラーニング] タブをクリックします。
4. [学習タスク] をクリックして、[すべてのタスク] を選択します。
5. 学習タスクを作成します。
   a. [新規] をクリックします。
   b. フォームのフィールドに入力します。

学習タスクフォーム

名前	説明
担当者	学習タスクをアサインするエージェントの名前。
学習ライブラリ	学習タスクのコースアイテムを含む学習ライブラリ。
コースアイテム	エージェントが完了しなければならないコース。
期日	エージェントがコースを完了するための期日。デフォルトは、学習タスクの作成後 5 日です。この値は、コースアイテムの [完了までの日数] フィールドから計算されます。アサイン済みまたは進行中の学習タスクの場合、期日フィールドは次のように強調表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
	▪ 緑色：タスクの期限が当日より後。 ▪ 黄色：タスクの期限が当日。 ▪ 赤色：タスクの期限が当日より前。

6. [保存] をクリックします。

HR のワークフォース最適化の参照

HR のワークフォース最適化 参照には、インストールされているロール、システムプロパティ、およびテーブルに関する情報が含まれています。

HR のワークフォース最適化とともにインストールされるコンポーネント

HR のワークフォース最適化 アプリケーションがアクティブ化されと、いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、重要業績評価指標 (KPI)、スケジュール済みジョブ、プロパティ、テーブルなど) がインストールされます。

HR のワークフォース最適化

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
ワークフォース最適化ユーザー [sn_hr-wfo.user]	通常、Workforce Optmization for HR を使用します。	sn_hr-wfo.user
ワークフォース最適化アドミン [sn_hr-wfo.admin]	追加のマネージャーを作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	sn_hr_wfo.admin
ワークフォース最適化 HR マネージャー [sn_hr_wfo.manager]	コーチング、スケジューリング、Teams、またはチャネル管理アプリケーションを作成、読み取り、更新する権限を付与します。	sn_hr_wfo.manager

プロパティ

プロパティ	説明
sn_hr_wfo.hr_group_type	チームパフォーマンスモジュールのレコードに適切な HR 関連リストが表示されるようにするシステムプロパティ。ログインユーザーは、このプロパティで指定されたグループタイプ (sysId) のグループに属している必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィルター構成

モジュール名	モジュールテーブル/データベースビュー
Manager Workspace	スケジュールやコーチングなどのすべてのアプリケーションのフィルター構成を保存します。[sn_mgr_workspace_filter_configuration]
スケジュール	• ユーザー [sys_user] • ユーザースキル [sys_user_has_skill] • エージェントスケジュール [sys_shift_planning_agent_schedule] • スケジュールイベント [sn_shift_planning_event] • マネージャーグループデータベースビュー [sn_wfo_manager_group]
コーチング	• スキル [cmn_skill] • スキルカテゴリ M2M [cmn_skill_m2m_category] • グループメンバー [sys_user_grmember]

Manager Workspace

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Manager Workspace ユーザー [sn_mgr.workspace.user]	ホームおよびリストモジュールへの読み取りアクセスを付与します。	workspace_user
Manager Workspace マネージャー [sn_mgr_workspace.manager]	プライマリグループ、追加のマネージャー、および承認ボタンに対する読み取りアクセスを付与します。	• sn_mgr_workspace.user • sn_wfo.user
Manager Workspace アドミン [sn_mgr_workspace.admin]	Manager Workspace 内のすべてのアプリケーションと設定を作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_mgr_workspace.manager • workspace_admin • ui_builder_admin

プロパティ

プロパティ	説明
cnm_skills ws_max_users_swap_skill_matrix	スキルマトリクスで軸を入れ替えるユーザー数の上限です。 • タイプ：整数 • デフォルト値:50

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パフォーマンスアナリティクスインジケーター

インジケーター名	説明
解決済みケースの数	最初の処理時に解決されたケースの数。
過去 30 日間更新されていないケースの数	過去 30 日間更新されていないケースの数。
再オープンされた解決済みケースの数	問題が適切に処理されなかったために再オープンされたケースの数。
エスカレーションされたオープンケースの数	未処理でエスカレーションされたケースの数。

スケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
日次データ収集	毎日ジョブを実行し、すべてのチームのインジケーターのデータを収集します。
履歴データ収集	ジョブを実行し、すべてのチームのインジケーターの履歴データを収集します。
週次データ収集 (Weekly Data Collection)	毎週ジョブを実行し、Manager Workspace 内のすべてのインジケーターのデータを収集します。

スケジューリング

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Shift Planning ユーザー [sn_shift_planning.user]	スケジュールとシフトを表示する機能を含む、Scheduling の読み取りアクセスを付与します。	
Shift Planning エージェント [sn_shift_planning.agent]	エージェントに自分のカレンダーおよびシフトスワップまたは休暇要求へのアクセスを付与します。	sn_shift_planning.user
Shift Planning アドミン [sn_shift_planning.admin]	スケジュールと作業シフトの作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) のための管理アクセスを付与します。	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

テーブル

テーブル	説明
sn_shift_planning_time_worked_summary	エージェントの作業時間のサマリーを格納します。
sn_shift_planning_agent_time_work	出勤および退勤のタイミングなど、エージェントの作業時間を格納します。エージェントが早い時間にログイン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル (続く)

テーブル	説明
	するか、遅い時間にログアウトすると、出勤および退勤のタイミングの代わりにシフト開始時間とシフト終了時間が格納されます。
sn_shift_planning_agent_time_attendance	エージェントの出勤および退勤のタイミングを格納します。エージェントがログイン、ログアウト、または在席ステータスの変更を行うと、データが取得されます。

プロパティ

プロパティ	説明
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	エージェントスケジュールをキャッシュする日数。 • タイプ:整数 • デフォルト値：5
sn_shift_planning.enable_schedule_adherence	エージェントのスケジュール遵守情報を計算して表示します。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値:True
sn_shift_planning.early_clockin_threshold	しきい値設定は、エージェントが非遵守と見なされずにスケジュールされた時間に出勤または退勤できる時間 (分) を示します。これは、柔軟性を持たせるために設けられた期間で、エージェントがスケジュールされた開始時間より前に作業を開始することを許容される時間です。 • タイプ:整数 • デフォルト値： 60 分
sn_shift_planning.adherence_threshold	遵守率のしきい値をパーセンテージで設定します。定義されたしきい値 (70%) を超えないエージェントは、非認定エージェントと見なされます。 • タイプ:整数 • デフォルト値：70%
sn_shift_planning.conformance_lower_threshold	適合率に柔軟性を持たせるために、下限しきい値のパーセンテージを設定します。定義された下限および上限の適合率しきい値 (80 ～ 120) に該当しないエージェントは、不認定エージェントと見なされます。 • タイプ:整数 • デフォルト値：80%
sn_shift_planning.conformance_upper_threshold	適合率に柔軟性を持たせるために、上限しきい値のパーセンテージを設定します。定義された下限および上限の

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
	適合率しきい値 (80 ～ 120) に該当しないエージェントは、不認定エージェントと見なされます。 • タイプ:整数 • デフォルト値：120%
sn_shift_planning.auto_clockout_threshold	エージェントが退勤を忘れたときに、システムが自動退勤イベントを生成するまで待機するしきい値時間。たとえば、エージェントの予定作業シフトが午前 8 時から午後 5 時で午後 5 時に退勤しなかった場合、システムはしきい値時間として 60 分間待機してから、自動退勤イベントを生成します。 • タイプ:整数 • デフォルト値： 60 分

スケジュール済みジョブ

名前	説明
シフト計画 - すべてのエージェントスケジュールのキャッシュを削除 (Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache)	sn_shift_planning_agent_availability テーブルからキャッシュを削除します。 • 毎日午前 2 時 30 分に自動的に実行されます。 • データをインポートする際に、このジョブをオンデマンドで実行します。
退勤イベント生成 (退勤イベントがトリガーされないシナリオ用)	エージェントが退勤していない場合、退勤イベントを 4 時間ごとに生成します。 **注:** たとえば、エージェントの作業シフトのタイミングが午前 8 時から午後 5 時で、*sn_shift_planning.auto_clockout_threshold* プロパティ値が 60 分に設定されているとします。エージェントが出勤操作を行い、退勤操作は行わなかった場合、スケジュール済みジョブは午後 6 時 (午後 5 時 + 60 分) まで待機し、午後 6 時まで退勤がなかった場合は、エージェントのシフト終了時間とともに退勤イベントが生成されます。
エージェント作業時間サマリーの入力	前日のエージェントの予定および実際の作業シフトのタイミングに基づいて、作業時間、遵守率、および適合率を計算するために毎日実行されます。値は [sn_shift_planning_time_worked_summary] テーブルに格納されます。
実際の作業イベントのラッパー終了時間を更新	実際の作業ラッパーの終了時間が最後の退勤時間と等しくなるように、毎日実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール済みジョブ (続く)

名前	説明
[スケジュール遵守] 日次データ収集	毎日ジョブを実行し、すべてのチームのインジケーターのデータを収集します。
[スケジュール遵守] 履歴データ収集	ジョブを実行し、すべてのチームのインジケーターの履歴データを収集します。
[スケジュール遵守] 週次データ収集	毎週ジョブを実行し、Manager Workspace 内のすべてのインジケーターのデータを収集します。

休暇要求とシフトスワップ要求の承認の期日を設定する：アドミニストレーターは、休暇要求とシフトスワップ要求の承認フローの期日ロジックを構成できます。承認期日は、要求開始日の前の日数として設定されます。デフォルトは 2 日に設定されています。つまり、承認が要求開始日の 2 日前に承認されない場合、自動却下されます。フローの構成の詳細については、「フローデザイナーで最初のフローをビルドする」を参照してください。

Demand Forecast

予測構成

名前	説明
アサインされたケース	ケースのデータを収集します。
作成されたチャットインタラクション	チャットインタラクションのデータを収集します。

WFO 予測時系列評価指標保持ポリシーは、すべての予測構成に対してデフォルトで利用できます。この保持ポリシーでは、デフォルトで、すべての zboot ユーザーの過去 3 年間にわたる 15 分間隔のデータを保存します。

リソース変換式

名前	このリソース予測構成を作成するための計算式
セールスサポートのリソース	([FC：作成されたチャットインタラクション] * [FP：平均チャット作業時間 - セールスサポート]
サービスサポートのリソース	([FC：アサインされたケース] * [FP：ケースの平均作業時間 - サービスサポート]) + ([FC：作成されたチャットインタラクション] * [FP：平均チャット作業時間 - サービスサポート])
テクニカルサポートのリソース	([FC：アサインされたケース] * [FP：ケースの平均作業時間 - テクニカルサポート]) + ([FC：作成されたチャットインタラクション] * [FP：平均チャット作業時間 - テクニカルサポート])

予測パラメーター

名前	説明
サービスサポート：ケースの平均作業時間	サービスサポートエージェントがケースに対して作業した平均時間。時間は時間単位で測定します。デフォルト値は 0.5 です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測パラメーター (続く)

名前	説明
サービスサポート：平均チャット作業時間	サービスサポートエージェントが各インタラクションに費やしたチャットの平均期間。時間は時間単位で測定します。デフォルト値は 0.25 です。
テクニカルサポート：ケースの平均作業時間	テクニカルサポートエージェントがケースに対応した平均時間。時間は時間単位で測定します。デフォルト値は 1 です。
テクニカルサポート：平均チャット作業時間	テクニカルサポートエージェントが各インタラクションに費やしたチャットの平均期間。時間は時間単位で測定します。デフォルト値は 0.5 です。
セールスサポート：平均チャット作業時間	セールスサポートエージェントが各インタラクションに費やしたチャットの平均期間。時間は時間単位で測定します。デフォルト値は 0.5 です。

予測構成の予測パラメーターを作成すると、予測プロパティセクションにリストされているデフォルトの予測パラメーターの代わりに、構成で設定された値が使用されます。予測パラメーターの構成については、「予測パラメーターを変更して予測データを可視化する」を参照してください。

予測プロパティ

名前	説明
sn_agent_forecast.forecast_interval	履歴データが収集され、予測が生成される最小間隔 (分)。有効な値は 15 と 60 です。
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart	エージェントワークスペースの時系列グラフにプロットされる履歴日数

デマンド予測のロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
予測管理者 [sn_agent_forecast.admin]	予測構成テーブルを作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_agent_forecast.users • clotho_admin
予測ユーザー [sn_agent_forecast.user]	予測構成テーブルに対する読み取りアクセスを付与します。	

Demand Forecast のテーブル

テーブル	説明
予測構成 [sn_agent_forecast_configuration]	データ収集定義とリソース変換式の構成を定義します。
予測パラメーター [sn_agent_forecast_parameter]	式に必要な予測パラメーターを定義します。
予測構成グループ [sn_agent_forecast_configuration_m2m_sys_user_group]	アサイン先グループをリソース変換式に関連付けます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

デフォルトでは、次のグループに対して予測構成を使用できます。

- セールスサポート
- サービスサポート
- テクニカルサポート

Demand Forecast のスケジュールジョブ

名前	説明
デマンド予測データ収集定義のために日次データを収集する	毎日午前 2 時に実行されます。データ収集定義構成で定義されているテーブルでは、すべてのグループで 1 時間ごとに前日のレコードの数をカウントし、メトリックベースに保存します。
将来のリソースの予測	毎日午前 3 時に実行されます。収集されたデータに基づいて将来の予測リソースを計算し、メトリックベースでエージェントフォーキャストメトリクスにデータを保存します。
前日のケースとチャットを作成	前日のデモケースとチャットを作成する日次ジョブ。
ケースデモデータを削除	90 日以上経過したケースを削除します。デフォルトでは有効ではありません。
インタラクションのデモデータを削除	90 日以上経過したチャットを削除します。デフォルトでは有効ではありません。

デマンド予測のオンデマンドジョブ

デマンド予測データ収集定義のために履歴データを収集する	オンデマンドで実行されます。自動予測構成について過去 3 年間の履歴データを毎日、毎時間収集します。
予測デモデータの生成	オンデマンドで実行されます。過去 90 日間のデータ収集定義のデータを収集します。将来のジョブのリソース予測を実行して、次の 30 日間のボリューム予測と人員配置計画を生成します。前日のケースとチャットの作成ジョブをアクティブ化して、ケースとチャットを作成します。

チーム

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Teams ユーザー [sn_team_perf.team_performance_user]	KPI テーブルの読み取りアクセスを付与します。	• sn_wfo.user • pa_analyst

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Teams アドミン [sn_team_perf team_performance_admin]	Teams モジュールで KPI、KPI グループ、およびアサイン先グループを作成および構成するためのアクセスを付与します。	• sn_wfo.admin • sn_team_perf.team_performance_user

プロパティ

プロパティ	説明
sn_team_perf.kpi_group.max_parent_kpis	1 つの KPI グループに追加できる親インジケーターの最大数 • タイプ:整数 • デフォルト値：5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	親 KPI に定義できるサポート KPI の最大数 • タイプ:整数 • デフォルト値:10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	アサイン先グループをオーダー番号で優先順位付けして、Manager Workspace の Teams アプリケーションに表示するときの最大数 • タイプ:整数 • デフォルト値：15
sn_team_perf.default_date_range	日付範囲ピッカーに設定するデフォルト日付範囲 • タイプ:整数 • デフォルト値：30

コーチング

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Coaching アドミン [sn_coaching.admin]	コーチング機会、アセスメント、トレーニング、およびスキルを作成、読み込み、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
コーチングコーチ [sn_coaching.coach]	コーチング機会、アセスメント、トレーニング、およびスキルを作成、読み取り、または更新するためのアドミン権限を付与します。	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
コーチング研修生 [sn_coaching.trainee]	トレーニング、アセスメント、およびスキルレコードを追加するためのアクセスを付与します。	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

重要:
この機能は、ServiceNow Store からの ワークフォース最適化 for HR で利用できます。この機能を有効にするには、「CS の構成可能ワークスペースのワークフォース最適化のアクティブ化」を参照してください。

ビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
コーチングサーベイスコアの計算	アセスメントインスタンス [asmt_assessement_instance]	サーベイスコアに基づいてフィードバック評価を設定します。

コーチング機会

コーチング機会名	説明	テーブル
SLA 違反のコーチング機会	SLA に違反している重大で優先度の高いケースに取り組んだエージェントのコーチング機会。	タスク SLA [task_sla]
低 CSAT のコーチング機会	顧客満足度スコアが 4 未満のケースに対して対応したエージェントのコーチング機会。	ケースレポート [sn_customerservice_case_report]
スキル付与検証のコーチング機会	エージェントに付与されたスキルの検証のコーチング機会。	ケース [sn_customerservice_case]
ナレッジ管理プロセス：ナレッジ記事の品質に関するコーチング	アセスメントをレビューして、ナレッジ記事の品質を向上させる必要があるエージェントのコーチング機会。	ケース [sn_customerservice_case]
高 TTR のコーチング機会	解決時間が 3 日を超えるケースに対応したエージェントのコーチング機会。	ケースレポート [sn_customerservice_case_report]
インタラクション：処理時間に関するコーチング機会	処理時間が 10 分以上のインタラクションに対応したエージェントのコーチング機会。	インタラクション [interaction]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ビジネスニーズに基づいて、低 CSAT、高 TTR、SLA 違反、および処理時間のコーチング機会をカスタマイズできます。

重要:
この機能は、ServiceNow Store からの ワークフォース最適化 for HR で利用できます。この機能を有効にするには、「CS の構成可能ワークスペースのワークフォース最適化のアクティブ化」を参照してください。

コーチングのサーベイ

名前	説明
チャット品質サーベイ (Chat Quality Survey)	チャットインタラクションのコーチング機会に関連付けられたサーベイ。コーチは、エージェントがチャットインタラクションを完了した後に、このサーベイを使用してエージェントを評価します。
ケース品質サーベイ	ケースインタラクションのコーチング機会に関連付けられたサーベイ。コーチは、エージェントがケースインタラクションを完了した後に、このサーベイを使用してエージェントを評価します。

プロパティ

プロパティ	説明
sn_coaching.learning_default_duration	ナレッジ記事を読むか、トレーニングを完了する日数。アドミン (sn_wfo admin) が研修生が記事を読み終えるか、トレーニングを完了する日数を設定します。日数は、研修生がトレーニングを完了する期日に変換されます。これは、研修生のタイムゾーンを考慮して現在の日付から計算されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	研修生にトレーニング完了期日が設定されている場合に週末を除外します。 • タイプ：True | False • デフォルト値:True

ラーニングのコーチング

重要:
この機能は、ServiceNow Store からの ワークフォース最適化 for HR で利用できます。この機能を有効にするには、「CS の構成可能ワークスペースのワークフォース最適化のアクティブ化」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
学習アドミン [sn_lc.learning_admin]	カタログ、学習コンテンツ、ロールの作成、読み取り、更新、削除、および学習ソースの構成を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
学習カタログマネージャー [sn_lc.catalog_manager]	学習カタログの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
学習カタロググループマネージャー [sn_lc.catalog_group_manager]	グループに基づいて学習カタログの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
学習コンテンツ作成者 [sn_lc.content_creator]	内部コースの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	sn_lc.content_reader
学習コンテンツライター [sn_lc.content_writer]	学習コースの読み取りまたは書き込みアクセス権限を付与します。	sn_lc.content_creator
学習コンテンツリーダー [sn_lc.content_reader]	学習コースの読み取りアクセス権限を付与します。	sn_lc.content_reader
学習コンテンツアドバイザー [sn_lc.learning_advisor]	学習タスクをアサインできます。	sn_lc.learning_advisor
学習タスク作成者 [sn_lc.task_creator]	学習タスクの読み取りまたは書き込みアクセス権限を付与します。	sn_lc.task_creator

テーブル

テーブル	説明
外部コンテンツの学習 [sn_lc_external_content]	サードパーティシステムからプルされた外部コースアイテムの詳細を保存します。
ユーザーコースアクティビティの学習 [sn_lc_user_course_activity]	コースが割り当てられているユーザー、ステータス、期日、学習コースの名前など、学習コースアクティビティの詳細を保存します。
学習コンテンツ [sn_lc_content]	ServiceNow で作成されたナレッジ記事、ビデオなどの内部学習コンテンツの詳細を保存します。
学習コースアイテム [sn_lc_course_item]	学習コースが属するソースなど、学習コースアイテムの詳細を保存します。
学習カタログ	コースアイテムとともに学習カタログアイテムの詳細を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_lc_catalog]	
学習タスク [sn_lc_learning_task]	学習タスクを割り当てられたユーザーなどの学習タスクの詳細と、その学習タスクをいつまでに完了しなければならないかという期日を保存します。
学習システム構成 [sn_lc_learning_system_configuration]	ソース (サードパーティ学習管理システム) の設定パラメーターを保存します。

プロパティ

プロパティ	説明
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity_fields	コーチングアクティビティを編集します。 • タイプ：文字列 • デフォルト 値：assigned_to、cmdb_ci、state、impact、priority、opened_by、work_notes、co
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	コーチングが推奨	deprecated は廃止され、Coaching with Learning による学習タスクとコースアイテムに置き換えられました。 • タイプ：文字列 • デフォルト値： true
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	学習タスクの期日を設定するときに週末を除外するプロパティを有効にします。 • タイプ：true|false • デフォルト値： true
sn_coach_lrn.learning_tab_menu_prop	[学習タスク] タブで、[コーチング] モジュールの now-list-menu コンポーネントのデータアレイプロパティ。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：データ配列のスクリプト
com.glide.transform.json.max-partial-length	JSON オブジェクトを内部オブジェクトに変換し、API 呼び出しを通じてフェッチされるレコードのワード制限を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：16384 **注:** 目的の値を設定するには、このシステムプロパティを追加 する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
com.snc.process_flow.reporting.detail.var_size_limit	フロー実行の詳細の各フィールドのランタイム値に許されるバイト数を指定します。切り捨てを防ぐには、値をゼロ以下の整数に設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：16384

重要:
この機能を使用するには、ServiceNow Store から ワークフォース最適化 for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) が必要です。この機能を有効にするには、「CS の構成可能ワークスペースのワークフォース最適化のアクティブ化」を参照してください。

推奨スキル

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
推奨スキルユーザー [sn_sre.user]	推奨スキルテーブルを表示する権限を付与します。	wfo.user
推奨スキルアドミン [sn_sre.admin]	推奨スキルのプロパティを編集するための管理権限を付与します。	• wfo.admin • sn_sre.user

移動先 スキルの推奨 > 設定 これらのプロパティを構成します。

プロパティ

プロパティ	説明
推奨スキルを有効にします。 sn_sre.enable_skill_recommendation	エージェントのスキル推奨を開始するには、このプロパティを有効にします。 • タイプ：True | False • デフォルト値:True
教師あり学習に基づいて予測するスキルの最大数 sn_sre.max_supervised_skills	各インシデントについて、教師あり学習を使用し、予測の信頼性によって順序付けして予測するスキルの最大数 • タイプ:整数 • デフォルト値：3
教師あり学習に基づいて予測するスキルの最大数 sn_sre.max_unsupervised_skills	各インシデントについて、教師なし学習を使用し、予測の信頼性によって順序付けして予測するスキルの最大数

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ:整数 • デフォルト値：3
エージェントにスキルを推奨する前に、Predictive Intelligence がエージェントに対して同じスキルを予測する必要がある回数 sn_sre.user_predicted_skill_threshold	エージェントにスキルを推奨する前に、予測インテリジェンスがエージェントに対して同じスキルを予測する必要がある回数 • タイプ:整数 • デフォルト値:20
類似ケースからスキルを推奨する類似性ソリューション定義。 sn_customerservice.unsupervised_solution_definition_for_cases	予測インテリジェンスソリューション定義の名前。教師なし学習を使用してケースを解決するスキルを予測するために使用されます。独自のソリューション定義を作成した場合は、デフォルトの定義を作成した定義で置き換えることができます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_similar_s
ケースのスキルを推奨する類似性ソリューション定義。 sn_customerservice sn_customerservice.supervised_solution_definition_for_cases	予測インテリジェンスソリューション定義の名前。教師あり学習を使用してケースを解決するスキルを予測するために使用されます。独自のソリューション定義を作成した場合は、デフォルトの定義を作成した定義で置き換えることができます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_skills_fro

スケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
スキル予測の開始	前日にクローズされたすべてのインシデントを対象に毎日午前 1 時にジョブを実行します。類似のオープンインシデントを解決し、インシデントをクローズするために使用するスキルを推奨します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル

テーブル	説明
ユーザー予測スキル [sn_sre_user_predicted_skill]	• ユーザーに対してスキルが予測された回数を保存します。 • 過去 60 日間に推奨されなかったスキルは、このテーブルから自動的に削除されます。
タスク予測スキル [sn_sre_task_predicted_skill]	• 各タイプのインシデントを解決するために予測されたスキルを保存します。 • 作成されてから 60 日間を超えたレコードは、このテーブルから自動的に削除されます。

サービスプロバイダーのアドミンワークスペースの概要

HR アドミンサービスプロバイダーは、顧客のサービスの使用状況と消費の統合ビューです。これにより、サービスプロバイダーアドミンはデータに基づく意思決定を行うことができます。

SP アドミニストレーターは次の機能を実行できます。

- 顧客あたりの消費されたサービス数やサービスごとのチケット数など、サービス消費のさまざまな側面の表示。
- サービスの数や HR ユーザーの数など、顧客の詳細の表示。
- ドメインや顧客の作成、ユーザー管理などの日常業務タスクに関連するクイックリンクへのアクセス。
- 顧客の詳細ページでの特定のドメインのクイックリンクへのアクセス。

> **注:**
> SP アドミン (sn_sp_admin_ws.admin) は、ワークスペースにアクセスして、顧客に提供されるサービスのデマンドと消費の統合ビューを表示できます。これにより、データに基づいて意思決定を下したり、ポートフォリオレベルのリンクにアクセスしたりすることができます。

サービスプロバイダーのアドミンワークスペースでは、SP アドミニストレーターが KPI を使用して、顧客に提供されるサービスのデマンドと消費の統合ビューを一元的なワークスペースで確認できます。

ページの概要の詳細

ページ	説明
ランディングページ	サービスの概要、顧客ケース、顧客の詳細、SLA 違反、経時的な傾向が表示されます。顧客データ、KPI、ポートフォリオレベルの便利なリンクが含まれています。
クライアント詳細ページ	ケースやサービスの概要、SLA 違反、経時的な傾向が表示されます。クライアント (ドメイン) 固有の KPI、連絡先の詳細、便利なリンクが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
HR サービスリストがクライアントの詳細ページに表示されない場合は、SP アドミンの sn_hr_core_service テーブルに読み取り ACL を追加することが必要な場合があります。

機能とアプリケーションの詳細

機能	説明
語彙分類名	サービスプロバイダー (SP) のアドミンワークスペース
リリース媒体	ストア
PRB 管理グループ	Dev-App-HR
モバイルインターフェイスのサポート	なし
プラグインまたはスコープ対象アプリ	スコープ対象アプリ
ライセンス要件	あり
オンプレミスサポート	あり
トラブルシューティングへのリンク	NA
FAQ へのリンク	NA
ドメインセパレーション	あり

注:
KPI を表示するには、SP アドミンのワークスペースダッシュボードのすべてのドメインの傾向が、グローバルドメインにある必要があります。

トラブルシューティングの詳細

アイテム	説明
アプリケーション (UI) の問題	アプリケーション (UI) の問題が発生した場合は、まず MSP ダッシュボードと MSP クライアントページで SP アドミンワークスペースと 2 つのコントローラーのビルダーを確認します。
データ頻度の変更	KPI、傾向、インジケータースコアカードなどのデータ可視化コンポーネントには、当月のデータを収集するものと収集しないものがあります。そのため、一部のデータが変更される可能性があります。 **注:** インジケータージョブを月初に実行し、当月ではなく、前月のデータのみを収集することをお勧めします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

既存のテーブルの詳細

テーブル	説明
ドメイン (domain)	ドメインに関するすべてのデータが含まれており、ドメインと顧客データがプルされます。
会社 (core_company)	会社に関するすべてのデータが含まれており、複数の会社が関連付けられている場合があります。これにより、ドメインデータ内のすべての連絡先がプルされます。
HR サービス (sn_hr_core_service)	すべてのサービスデータが含まれ、クライアントの詳細ページにドメインに関するサービスが表示されます。

注:
Domain Support - Domain Extensions Installer にプラグインの依存関係があります。

SP admin ロールの詳細

ロール	説明
SP アドミン (sn_sp_admin_ws.admin)	SP アドミニストレーターは、アプリケーションのスコープ対象アドミンで、ワークスペース、ダッシュボード、KPI、インジケーター、およびポートフォリオレベルの便利なリンクにアクセスできます。

ACL の詳細

ACL	説明
エクスペリエンス (4 つの ACL)	• UX ページアクセスの読み取り/書き込み用の 2 つの ACL • UX ルートアクセスの読み取り/書き込み用の 2 つの ACL
SP アドミンの読み取り (4 つの ACL)	• sn_hr_core_service 用の 1 つの ACL • report_view 用の 1 つの ACL • sn_hr_core_case テーブル用の 1 つの ACL • sp_admin ロール用の 1 つの ACL
PA タグの読み取り (2 つの ACL)	• pa_tag および pa_m2m_indicator_tags テーブル用の 1 つの ACL • pa_indicators_breakdowns m2m テーブル用の 1 つの ACL
実行 (1 つの ACL)	データブローカー sn_sp_admin_ws.MSPUtil 用の 1 つの ACL

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ACL にはアクセスレベルが適用され、SP アドミンのみがアプリケーション、ワークスペース、モジュールにアクセスできます。

UIB コントローラーの詳細

ページ	説明
サービスプロバイダー	MSP ダッシュボードに表示する必要がある KPI、データ、リンクの作成または更新など、MSP ダッシュボード機能のすべてのビジネスロジックをカプセル化するプライマリコントローラー。
サービスプロバイダークライアント	クライアント詳細ページに表示する必要がある KPI、データ、リンクの作成または更新など、MSP ダッシュボードクライアント詳細ページ機能のすべてのビジネスロジックをカプセル化するコントローラー。

サービスプロバイダーのアドミンワークスペースでのガイド付きツアーの使用

サービスプロバイダーのアドミンワークスペースでガイド付きツアーを使用して、ワークスペースの概要を把握します。

始める前に
必要なロール：sn_sp_admin_ws.admin

このタスクについて
ガイド付きツアーは、ワークスペース内でユーザーのトレーニングとオンボーディングを支援します。各ツアーは、概要を説明し、タスクをガイドして、プロセスを完了するように設計されています。必要に応じて、アドミニストレーターはさらにツアーを作成できます。詳細については、「Guided Tours」を参照してください。

ガイド付きツアーがあるページに初めてアクセスすると、ようこそ画面が表示されます。ツアーを表示するか、スキップするかを選択できます。ツアーは、ヘルプセンターのメニューから再アクセスできます。

手順

1. 移動先 すべて > **SP** アドミンワークスペース.
2. [ヘルプを表示] アイコン ( ) を選択します。
3. オプション: [ヘルプセンターメニューを固定] アイコン ( ) を選択して、ヘルプセンターのサイドパネルをページに固定します。
4. [ツアーを表示] を選択します。
5. 必要なアクションを実行し、[次へ] を選択してツアーを進めます。
   ツアーを終了するには、サイドパネルで [ツアーを終了] を選択するか、ポップアップウィンドウで [閉じる] ボタンを選択してツアーの終了を確定します。
6. ツアーが終了したら [完了] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR Success Dashboard indicators

HRサクセスダッシュボードインジケーターは、HR リーダーシップチームとプロセス所有者にサービスとパフォーマンスに関するインサイトを提供します。さまざまな KPI を使用して HR 実装のパフォーマンスを測定できます。

サクセスダッシュボードは、次のアプリケーションを介して HR Service Delivery および IT Service Management で利用できます。

- HR サクセスダッシュボードインジケーター
- ITSM サクセスダッシュボードインジケーター

  ITSM ダッシュボードの詳細については、「ITSM サクセスダッシュボードインジケーター」を参照してください。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

開始

探索	構成
	
HRサクセスダッシュボードインジケーターの概念と機能について説明します。	環境、ツール、およびユーザーアクセスを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用方法	参照
 サクセスダッシュボードインジケーターの使用方法について説明しますHR	 ロールや依存アプリケーションなどのHRサクセスダッシュボードインジケーターコンポーネントITSM サクセスダッシュボードに関する詳細を取得します。

自動翻訳

トラブルシューティングとサポート

連絡先 カスタマーサービス & サポート

HR サクセスダッシュボードインジケーターの探索

HR サクセスダッシュボードインジケーターの概要を理解して、ダッシュボードのさまざまなコンポーネントと、組織に合わせたダッシュボードの使用方法を把握します。

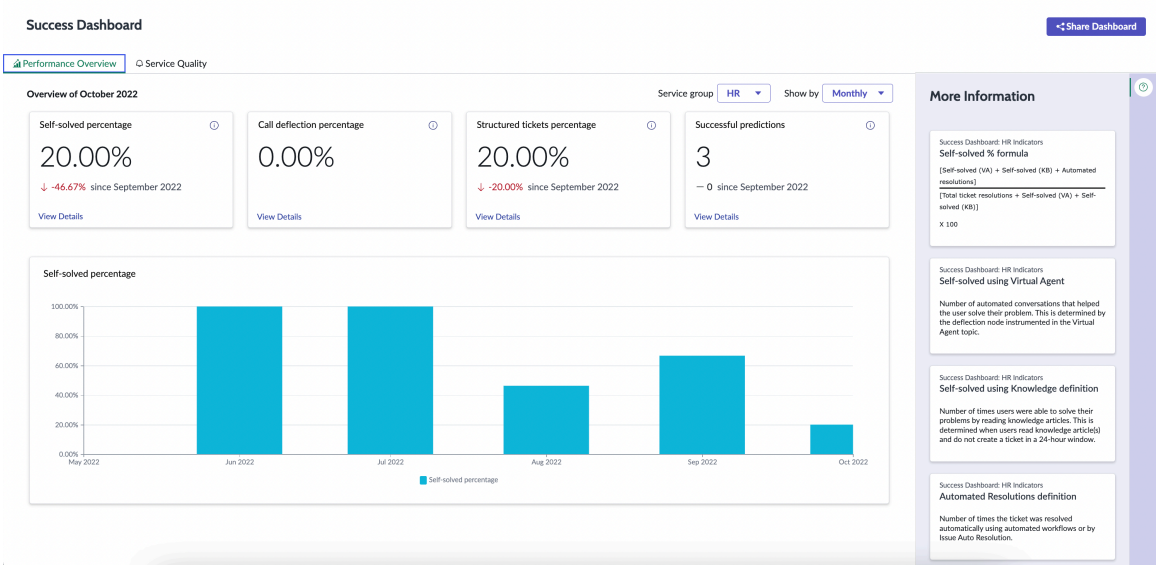
HR チームは、コールの転送、セルフサービスなどの主要なメトリクスを分析および理解して、HR 実装の成功を測定できます。IT リーダーシップチームは、次のインサイトを表示できます。

- ユーザーが自分で問題を解決できる回数。
- ユーザーが階層 1 エージェントの支援なしで要求や問題を送信できる回数。
- 自己解決やコール転送に貢献しているチャネル (ナレッジベース 記事、仮想エージェント 会話、カタログ送信)。
- 予測インテリジェンスが HR チケットフィールドを正常に予測し、それが下流の解決時間に影響を与えた回数。
- データの計算式と定義。
- 前月比、前四半期比、または前年度比でのデータ傾向。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

また、プロセスオーナーは、これらのインサイトに貢献するレコードを表示し、深く掘り下げて分析を行い、改善計画を推進することができます。

HR サクセスダッシュボードの概要



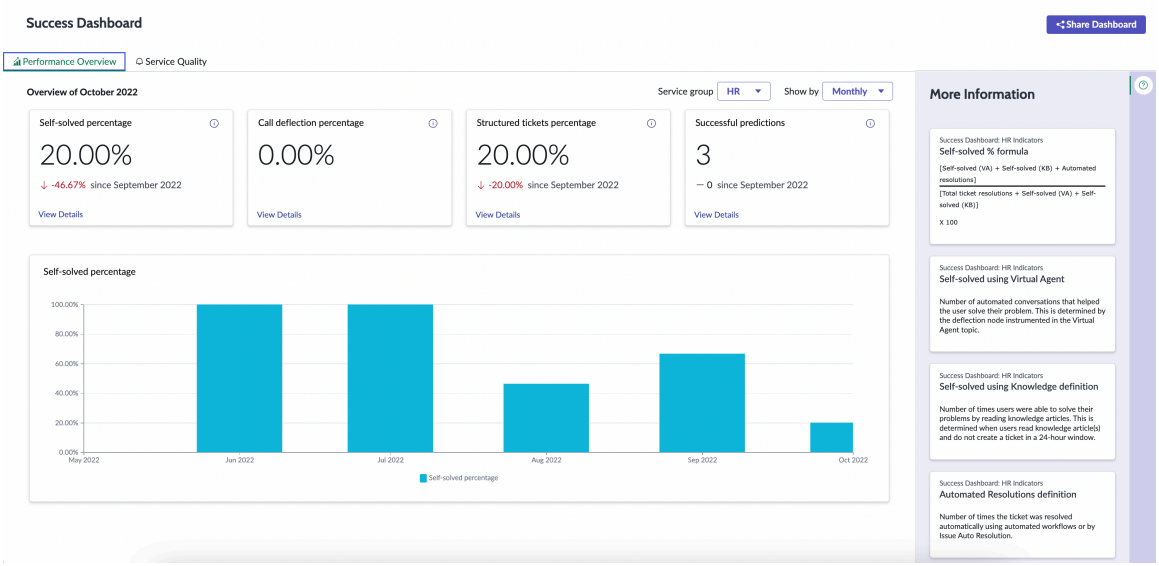
HR サクセスダッシュボードインジケーターのコンポーネント

ダッシュボードコンポーネントを使用して、パフォーマンスを分析し、データを視覚的に自己解決し、ビジネスの成果を推進します。

HR サクセスダッシュボードインジケーターのパフォーマンスの概要

[パフォーマンスの概要] タブで、自己解決率、コール転送率、構造化チケットの割合、成功予測などの重要業績評価指標 (KPI) を測定します。詳細については、次を参照してください。 HR サクセスダッシュボードインジケーターの KPI 定義と式.

HR サクセスダッシュボードインジケーターの概要



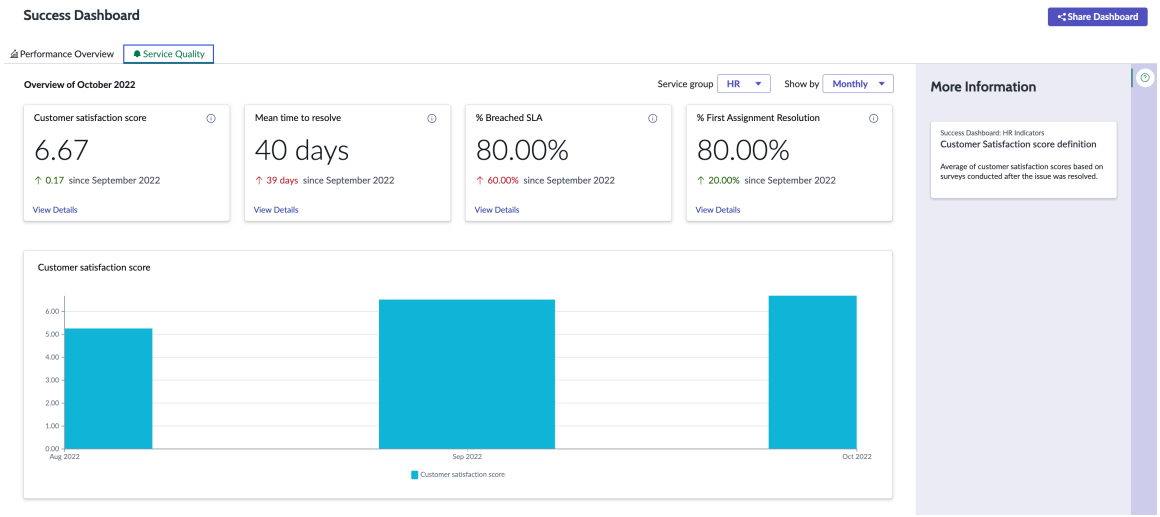
HR サクセスダッシュボードインジケーターのサービス品質

[サービス品質] タブで、顧客満足度スコア、平均解決時間、SLA 違反の割合 (%)、% 最初のアサイン解決などの重要業績評価指標 (KPI) を測定します。詳細については、次を参照してください。 HR サクセスダッシュボードインジケーターの KPI 定義と式

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス品質



HR サクセスダッシュボードインジケーターのスコアカード

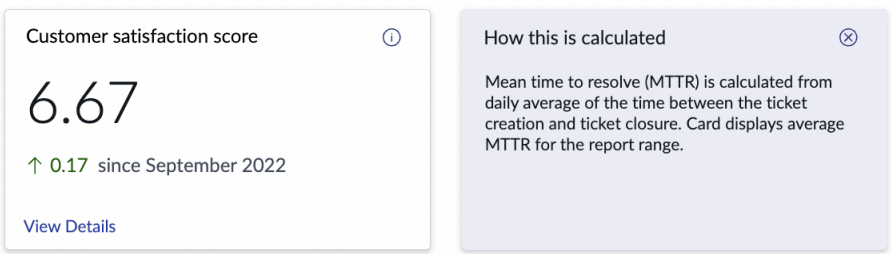
スコアカードには選択した期間の KPI の日次値の集計が表示されます。

- 現行期間のスコア：現在の期間のアグリゲートスコアを表示します。次のオプションのいずれかを選択します。
  - 月次：月次集計されたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の月次合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの月次平均です。
  - 四半期ごと：四半期ごとに集計されたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の四半期合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの四半期平均です。
  - 年次：年次ごとに集計されたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の年次合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの年次平均です。
- 前の期間との比較：前の期間のアグリゲーションと比較した変化率を表示します。データは、データの可用性に基づいて、前月比、前四半期比、および前年比でデータが表示されます。

HR サクセスダッシュボードインジケーターの情報アイコン

インジケーターの簡単な説明を表示し、インジケーター値がどのように計算されるかを理解します。

情報アイコンとカード



HR サクセスダッシュボードインジケーター内の傾向

メトリクススコアカードを選択し、そのアグリゲートスコアの傾向を表示します。

- コール転送の傾向
- 構造化チケットの傾向

自動翻訳

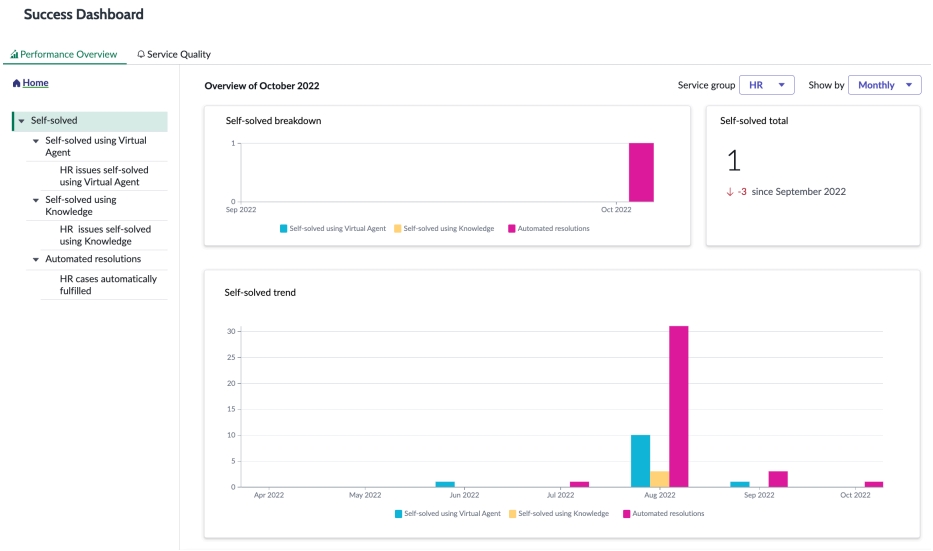
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サクセスダッシュボードインジケーターの詳細の表示

構成要素のドリルダウンビューと KPI のコンテキストの説明を参照してください。詳細情報を表示するには、[詳細を表示] を選択します。

- プライマリインジケーターを表示します。

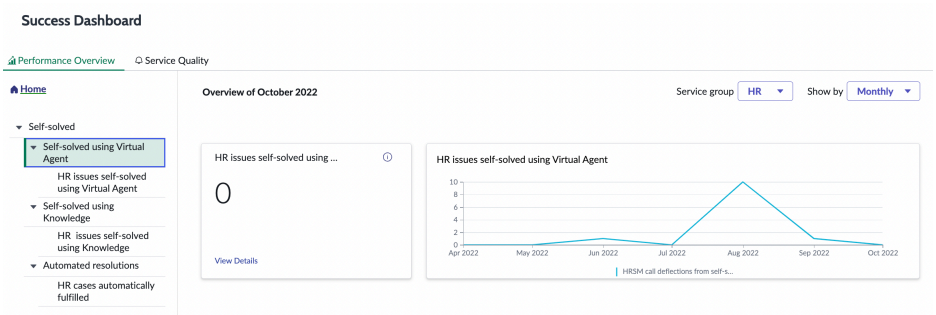
  プライマリインジケーター

  ベースシステムインジケーターに加えて、実装に合わせて新しいインジケーターを置換または追加できます。詳細については、次を参照してください。 HR サクセスダッシュボードインジケーターの KPI 定義と式.

- 貢献インジケーターを表示します。

  セカンダリインジケーター

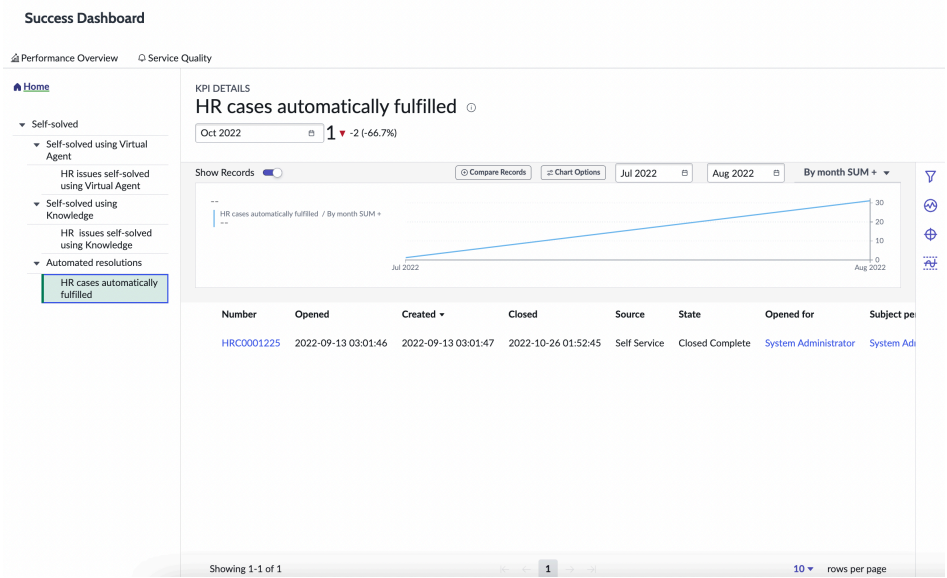
  経時的なインジケータースコアのグラフを KPI 値とともに表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- レコードレベルのブレークダウンを表示する

第 3 レベルのブレークダウンインジケーター

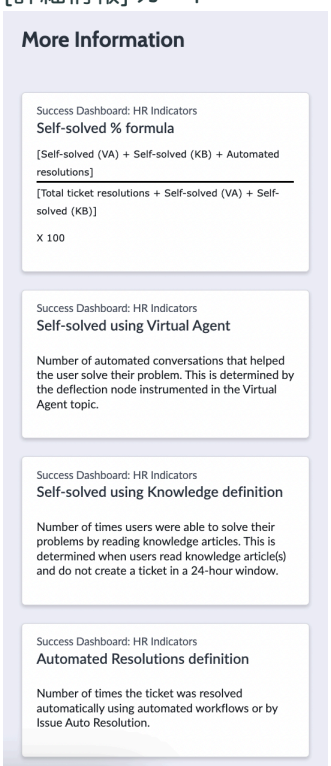


このレベルのドリルダウンは、sn_sd.success_dashboard_details_read ユーザー権限がある場合にインジケーターのレコードレベルの詳細を表示するのに役立ちます。詳細については、「KPI 詳細」を参照してください。

HR サクセスダッシュボードインジケーターの [詳細情報] パネル

選択したメトリクスや KPI に関するコンテキスト式、定義、またはその他の情報が表示されます。

[詳細情報] カード



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サクセスダッシュボードインジケーターの構成

IT リーダーシップチームとプロセスオーナーがダッシュボードを使い始められるように、HR サクセスダッシュボードを設定します。

HR サクセスダッシュボードインジケーターの開始

1. ServiceNow HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションの HRSM Pro ライセンスを取得します。
2. HR サクセスダッシュボードインジケーターアプリケーション (com.snc.success_dashboard_hrsm) をインストールします。
3. ナレッジベース for HR サービスデリバリ (HRSD) を構成します。
4. プロパティー 仮想エージェント VA 転送ノードを含むトピック。
5. HR カタログアイテムのフルフィルメント自動化レベルを設定します。
6. HR サクセスダッシュボードインジケーターで重要業績評価指標 (KPI) を構成します。
7. UpdateFormulasSD スクリプトを実行して式を再計算します。
8. パフォーマンスアナリティクスジョブをアクティブ化します。

HR サクセスダッシュボードインジケーターのインストール

HR サクセスダッシュボードインジケーターアプリケーションをインストールして、組織のパフォーマンスとサービスに関するインサイトを取得します。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- HR サクセスダッシュボードインジケーターアプリケーションをインストールする前に、次のプラグインをインストールします。
  - パフォーマンスアナリティクス - Content Pack for HR
  - パフォーマンスアナリティクス - プレミアム版
  - セルフサービスアナリティクスコア
- HR HR サクセスダッシュボードは、サクセスダッシュボードコアアプリケーションに依存しています。これは別途購入する必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 HRサクセスダッシュボードインジケーター アプリケーション (sn_sd_hrsm) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

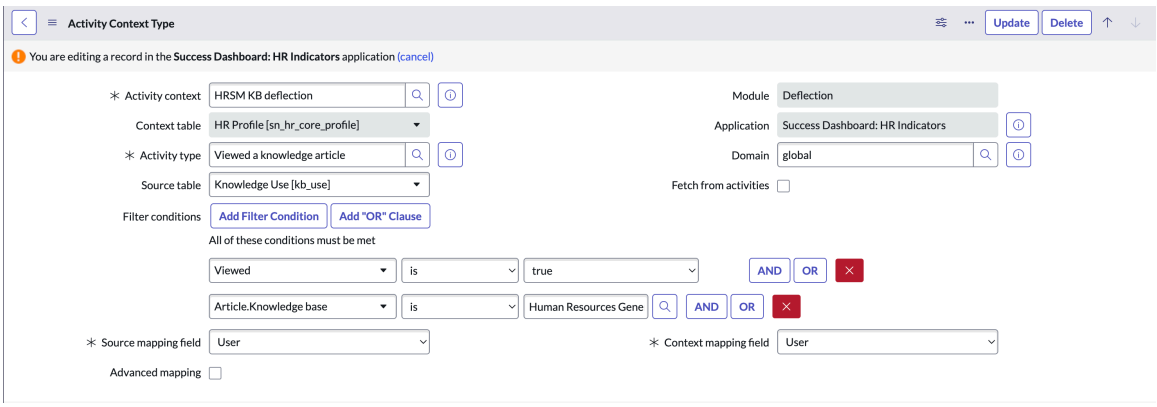
ナレッジベース記事の設定

HR サクセスダッシュボードインジケーターで [ナレッジを使用した自己解決] KPI を決定する場合は、HR のみのナレッジベース記事を含めます。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. 移動先 すべて > セルフサービス分析 > アクティビティコンテキスト.
2. リストから **[HRSM KB** 転送 **(HRSM KB deflection)]** を選択します。
3. [アクティビティコンテキストタイプ] タブで、 [ナレッジ記事を閲覧 (Viewed a knowledge article)] アクティビティタイプに対応する [プレビュー] アイコンを選択します。
4. [レコードを開く] を選択します。
5. [アクティビティコンテキストタイプ] フォームで、関連するナレッジベースを含めるようにフィルター条件を変更します。

アクティビティコンテキストタイプ



6. [更新] を選択します。

仮想エージェント トピックの構成

HR サクセスダッシュボードインジケーターの 仮想エージェント (VA) トピックを構成して、ベースシステムトピック以外のトピックがある場合にデータが正しく表示されるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[HR VA デフォルト] 転送トラッカーの転送パターンを使用してトピックをマッピングします。転送トラッカーは、会話のパフォーマンスと、仮想エージェントのトピックがユーザーにとってどの程度役立つかを分析するうえで役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべての>仮想エージェント>デザイナー.
2. 転送トラッカーを追加する HR トピックを選択します。
3. [テーブルビュー] トグルスイッチを無効にして、フローチャートビューを有効にします。
4. 転送ノードを [ユーティリティ] セクションから、転送パターンを追加するフローチャート内の場所にドラッグアンドドロップします。
5. 右側の [転送プロパティ (Deflection Properties)] ペインに次の詳細を入力します。

転送入力パラメーター

フィールド	値
転送構成	HR VA デフォルト
回避パターン	**HR VA -** 自己解決：トピック内のノードが、仮想エージェントが IT チケット (インシデントまたは要求) を作成せずにユーザーの問題を完全に解決し、結果的に自己解決 KPI に貢献していることを示している場合。
アクティビティテーブル	転送アクティビティが発生するテーブル。このテーブルは、プライマリアクティビティテーブルに関連付けられています。詳細については、「転送の構成とパターンの作成」を参照してください。
アクティビティ ID	カンマ区切りのアクティビティシステム ID のリスト。

6. [保存] を選択します。

次のタスク
HR カタログアイテムのフルフィルメント自動化レベルを設定します。「カタログアイテムのフルフィルメント自動化レベルの設定」を参照してください。

必要に応じて、ダッシュボードインジケーター KPI を設定したり、貢献インジケーターを追加したり、詳細情報カードを更新したりすることもできます。

1. サクセスダッシュボードインジケーター KPI の構成の詳細については、「サクセスダッシュボードインジケーター KPI の構成」を参照してください。
2. 貢献インジケーターの追加の詳細については、「貢献インジケーターの追加」を参照してください。
3. 詳細情報カードの更新の詳細については、「詳細情報カードの更新」を参照してください。

関連情報

転送トピックブロックを使用した転送のトラッキング

転送の構成とパターンの作成

HR サクセスダッシュボードインジケーターの更新式スクリプトを実行する

ダッシュボードに古いデータが表示されている場合は、更新式スクリプトを実行して、HR サクセスダッシュボードインジケーター内のすべての式を再計算します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
このアクションは、カスタム変更の場合にのみ必要です。

手順

1. 移動先 すべて > スクリプトの実行を予定.
2. リストから [UpdateFormulasSD] リストを開きます。
3. [今すぐ実行] を選択します。

パフォーマンスアナリティクスジョブのアクティブ化

HR サクセスダッシュボードインジケーターのパフォーマンスアナリティクス (PA) ジョブをアクティブ化して、日次データおよび履歴データを収集します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [パフォーマンスアナリティクス] > [データコレクター] > [ジョブ] に移動します。
2. 日次ジョブを実行するには、次の手順を実行します。
   a. ジョブのリストをフィルタリングして、以下を選択します。
   [SD HRSM] 日次データの収集
   b. ジョブに対応する [アクティブ] チェックボックスをオンにして、スケジュール済みジョブをアクティブ化します。
3. 履歴データ収集のスケジュール済みジョブを実行するには、次の手順を実行します。
   a. ジョブのリストをフィルタリングして、以下を選択します。
   [SD HRSM] 履歴データの収集
   b. [今すぐ実行] を選択すると、過去 60 日間のデータがダッシュボードに表示されます。

HR 実装のパフォーマンスの測定

HR サクセスダッシュボードインジケーターを使用し、さまざまな KPI を使用して HR 実装のパフォーマンスを測定します。

ダッシュボードをリーダーシップと共有する方法の詳細については、「サクセスダッシュボードインジケーターを共有する」を参照してください。

サクセスダッシュボードインジケーターのベンチマーク KPI の表示方法の詳細については、「サクセスダッシュボードインジケーターのベンチマーク)」を参照してください。

HR 実装の KPI の監視

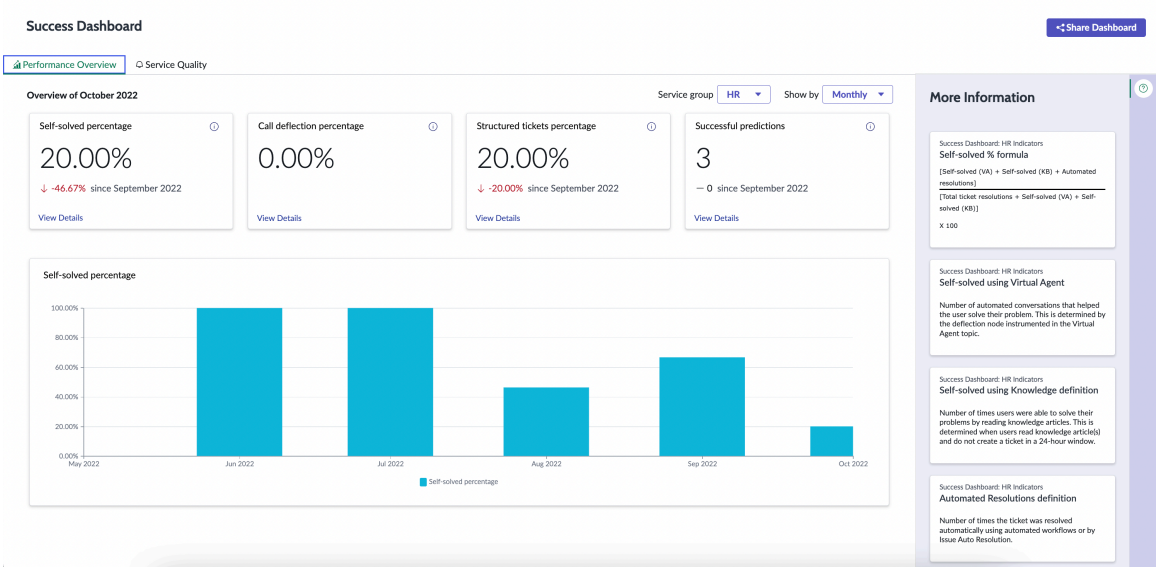
HR サクセスダッシュボードインジケーターの表示と監視により、さまざまな KPI を使用して HR 実装のパフォーマンスを測定します。

HR サクセスダッシュボードインジケーターの集計された KPI データにアクセスします。に移動する すべて> > サクセスダッシュボード > サクセスダッシュボード ユーザーが sn_sd.success_dashboard_admin、sn_sd.success_dashboard_read、または sn_sd.success_dashboard_details_read ロールを持っている場合。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サクセスダッシュボードインジケーター



月次、 四半期ごと、または 年次 の時間集計でデータを監視できます。

- 月次：月次集計されたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の月次合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの月次平均です。
- 四半期ごと：四半期ごとに集計されたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の四半期合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの四半期平均です。
- 年次：年次集計されたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の年次合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの年次平均です。

集計期間が設定されると、すべてのスコアカードにその期間のデータが表示されます。

ダッシュボードコンポーネントの詳細については、「HR サクセスダッシュボードインジケーターのコンポーネント」を参照してください。

詳細については、 KPI 定義および計算式については、「HR サクセスダッシュボードインジケーターの KPI 定義と計算式」を参照してください。

HR サクセスダッシュボードインジケーターの参照

HR サクセスダッシュボードインジケーターとともにインストールされたコンポーネントに関する追加情報を確認します。

さまざまなタスクを実行するために必要なロールと責任の詳細については、「ユーザーロールと責任」を参照してください。

注:

ロールは ITSM と HRの両方、つまりサクセスダッシュボードインジケーターのすべてのサービスグループに共通です。

KPI と式を使用するためのダッシュボード構成を決定する方法の詳細については、「HR サクセスダッシュボードインジケーターの KPI 定義と計算式」を参照してください。

HR サクセスダッシュボードインジケーターの KPI 定義と計算式

重要業績評価指標 (KPI) と計算式を使用するには、 HR サクセスダッシュボードインジケーターを有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パフォーマンスの概要

HR サクセスダッシュボードインジケーターでは、次の KPI と定義を使用します。

- 自己解決： レポート範囲内でユーザーが階層 1 エージェントの介入なしに解決を達成した日次平均回数から計算されます。仮想エージェントを使用した自己解決、ナレッジを使用した自己解決、および自動解決 (たとえば、仮想エージェントを介した HR チケットの自動解決) の数が含まれます。次の式を参照してください。

  ```
  [Self-solved using Virtual Agent + Self-solved using Knowledge + Automated resolutions] /
  [Total ticket resolutions + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)] x 100
  ```

  - 仮想エージェントを使用して自己解決：ユーザーが問題を解決するのに役立った自動会話の数。ベースシステム内。これは、VA トピックに組み込まれた転送ノードによって決定されます。
    - 仮想エージェントを使用して自己解決した **HR** 問題： 仮想エージェントの会話でユーザーが問題または要求を解決した回数。これは、会話に組み込まれた **HR VA** 自己解決転送パターンによって転送メトリクステーブルに記録されます。

    - **注:**
      別の方法でこの KPI を決定するには、「サクセスダッシュボードインジケーター KPI を構成する」を参照してください。

  - ナレッジを使用した自己解決： ユーザーが ナレッジ 記事を読んで問題を解決できた回数。これは、ユーザーが ナレッジ 記事を読み、24 時間以内にチケットを作成しなかった場合に判定されます。
    - ナレッジを使用して自己解決した **HR** 問題：ナレッジベース 記事を読むことによってユーザーが自分で問題や要求を解決した回数。これは、ユーザーが提供された記事を開き、24 時間以内にケースを作成しなかった場合に判定されます。これは、 ナレッジを使用した **HR** ケースの転送転送パターンとともに、転送メトリクステーブルに記録されます。

    - **注:**
      別の方法でこの KPI を決定するには、「サクセスダッシュボードインジケーター KPI を構成する」を参照してください。

  - 自動解決の定義：自動ワークフローを使用するか、または [イシュー自動解決] によってチケットが自動的に解決された回数。
    - [イシュー自動解決] の値は、「イシュー自動解決仮想エージェント」トピックで構成された転送ノードによって決定されます。
    - [要求の自動的履行 (Request Fulfilled Automatically)] の値は、自動ワークフローを使用して実行される要求アイテムの数です。カタログアイテムが自動ワークフローを使用する場合、このメトリクスに含めるには、カタログアイテムの [フルフィルメント自動化レベル] フィールドを [全自動] に設定する必要があります。
      - **HR** ケースの自動履行：自動ワークフローを使用して履行された HR ケース。カタログアイテムが自動ワークフローを使用する場合、レコードプロデューサーレベルアイテムの [フルフィルメント自動化レベル] フィールドを [全自動] に設定する必要があります。このようなアイテムが送信されると、自動化レベルが記録されます。

      - **注:**
        別の方法を使用してこの KPI を判定する場合や、さらにソースを追加するには (自動化カタログワークフローなど)、「サクセスダッシュボードインジケーター KPI を構成する」を参照してください。

  - 合計チケット解決数： 解決された HR 問題の数。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- コール回避： 要求者がアクションを実行した 1 日あたりの回数、サービスカタログを使用したチケット送信数、仮想エージェントを使用したチケット送信数、階層 1 エージェントの介入なしで達成された、仮想エージェントを使用した自己解決数およびナレッジを使用した自己解決数から計算されます。次の式を参照してください。

  ```
  [Catalog ticket submissions + VA ticket submissions + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)]/
  [Total tickets submitted + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)] x 100
  ```

  - カタログチケット送信：サービスポータル または Now Mobile アプリ で サービスカタログ を使用して送信された HR ケース。
    - サービスカタログを使用して送信された **HR** ケース：サービスポータル または Now Mobile アプリからの HR ケース送信の数。ソースを [セルフサービス] として HR ケーステーブルに記録されます。
    - **注:**
      別の方法を使用してこの KPI を判定する場合や、さらにソース (自動化カタログワークフローなど) を追加する場合は、「サクセスダッシュボードインジケーター KPI を構成する」を参照してください。
  - **VA** チケット送信：仮想エージェントを使用してチケットが送信された回数。これは、仮想エージェントトピックに組み込まれた転送ノードによって決定されます。
    - **VA** を使用して送信された **HR** ケース：サービスポータル または Now Mobile アプリ からの HR ケース送信の数。ソースを 仮想エージェント として HR ケーステーブルに記録されます。
    - **注:**
      別の方法を使用してこの KPI を判定する場合や、さらにソース (自動化カタログワークフローなど) を追加する場合は、「サクセスダッシュボードインジケーター KPI を構成する」を参照してください。
  - 自己解決済み転送：仮想エージェント および ナレッジベース の記事を使用してユーザーが自分で解決した問題または要求の数。

    ```
    [Self-solved using Virtual Agent + Self-solved using Knowledge Articles]
    ```

    - 仮想エージェントを使用して自己解決した **HR** 問題： 仮想エージェントの会話でユーザーが問題または要求を解決した回数。これは、会話に組み込まれた HR **VA** 自己解決転送パターンによって転送メトリクステーブルに記録されます。
    - ナレッジを使用して自己解決した **HR** 問題：ナレッジベース 記事を読むことによってユーザーが自分で問題や要求を解決した回数。これは、ユーザーが提供された記事を開き、24 時間以内にケースを作成しなかった場合に判定されます。これは、 ナレッジを使用した **HR** ケースの転送転送パターンとともに、転送メトリクステーブルに記録されます。
    - **注:**
      別の方法を使用してこの KPI を判定する場合や、さらにソース (自動化カタログワークフローなど) を追加する場合は、「サクセスダッシュボードインジケーター KPI を構成する」を参照してください。

- 完了した構造化チケット：レポート範囲内で正常に完了した HR ケースの合計数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- クローズ済み構造化 **HR** ケース： 関連付けられた HR サービスの履行タイプが [手動] 以外で、[完了してクローズ] ステータスになった HR ケースの数。

- 注:
  別の方法でこの KPI を決定する場合は、「サクセスダッシュボードインジケーター KPI を構成する」を参照してください。

- 成功予測：予測インテリジェンスソリューションによる作業の成功予測。ソリューションによって行われた予測が最終値と同じである場合にカウントされます。ベースシステムでは、システムが分類を使用して予測し、ケーステーブルの最終値が予測値と同じである場合に、この値が判定されます。
  - 成功予測： 予測インテリジェンスおよび自然言語理解 (NLU) ソリューションによる成功した予測の合計。
  - 成功 **NLU** 予測： NLU 予測モデルが、ユーザーの会話のインテントを正確に理解した回数、またはトピックを自動選択した回数に基づく、予測が成功した回数。
    - 成功した **HR** ケース予測：予測インテリジェンスソリューションによって予測が成功した回数。ソリューションによる予測が HR ケーステーブルのフィールドの最終値と同じである場合にカウントされます。

    - 注:
      別の方法でこの KPI を決定する場合は、「サクセスダッシュボードインジケーター KPI を構成する」を参照してください。

サービス品質

- 顧客満足度スコア：問題が解決された後に実施されたサーベイに基づく顧客満足度スコアの平均。

  HR 平均 CSAT：HR ケースの正規化された満足度スコアまたは HR サービスデリバリ (HRSD) サーベイインスタンス。

- 平均解決時間：チケットの作成からクローズまでの時間の平均。

  HR ケース MTTR： クローズ済み HR ケースの合計期間またはクローズ済み HR ケースの数。

- **SLA** 違反の割合 (%)：Service Level Agreement (SLA) に違反した後に解決された問題の割合。

  HR ケース違反 **SLA**%：

  ```
  (Number of Closed HR cases with Breached SLAs / Number of Closed HR cases) * 100
  ```

- 再アサインなしで解決されたチケットの割合： 別のユーザーにチケットを再アサインせずに解決されたチケットの割合。

  再アサインなしでクローズされた **HR** ケースの割合：クローズ済みで、再アサイン回数がゼロの HR ケースが表示されます。

プロアクティブプロンプト

プロアクティブプロンプト は、アクション可能なインサイトをプロンプトとして作業フローに取り込むことで、マネージャーと従業員に対する、状況に応じた積極的なエンゲージメントを可能にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンゲージメントの促進

メッセージングチャネルから継続的に届く小さなアクションの積み重ねによって、プロアクティブなエクスペリエンスを促進し、マネージャーと従業員が前向きな習慣を習得できるよう促します。たとえば、プロアクティブプロンプト は、マネージャーがジャーニーやその他の ServiceNow 機能を採用することを推奨しています。

生産性の向上

マネージャーがタイムリーに簡単に理解できるインサイトを受け取り、積極的なアクションを促進できるように定義し支援します。マネージャーハブ ポータルにインサイトやアクションを投稿するなど、従業員がワークフローで協力しながら仕事を続行できるようにします。従業員ジャーニー管理にリマインダーを作成し、従業員のワークフローでプロンプトを表示することで、従業員が仕事を続行できるようにします。

アクセシビリティ

Microsoft Teams のような最も到達しやすいチャネルに表示されるプロンプトを使用して、マネージャーと従業員を支援します。自然なワークスペースで簡単に理解できるプロンプトを送信することで、従業員の意欲を高め、自分たちのワークフローで協力できるようにします。

開始するには

探索 プロアクティブプロンプトの詳細情報	構成 アプリケーションを設定して開始する
使用方法 プロアクティブプロンプトの使用方法を理解する	参照 プロアクティブプロンプトのトークン、データソース、アクション、およびチャネルの詳細を取得する

プロアクティブプロンプト の探索

組織での プロアクティブプロンプト アプリケーションの使用方法、プロンプトのシグナルの設定方法、プロンプトの生成方法、および選択したチャネルでのアクションでプロンプトを表示する方法について説明します。

プロアクティブプロンプト のワークフロー

スケジュール済みジョブは、シグナル構成を評価する プロアクティブプロンプト スクリプトをトリガーします。シグナル構成には 2 つの部分が含まれています。

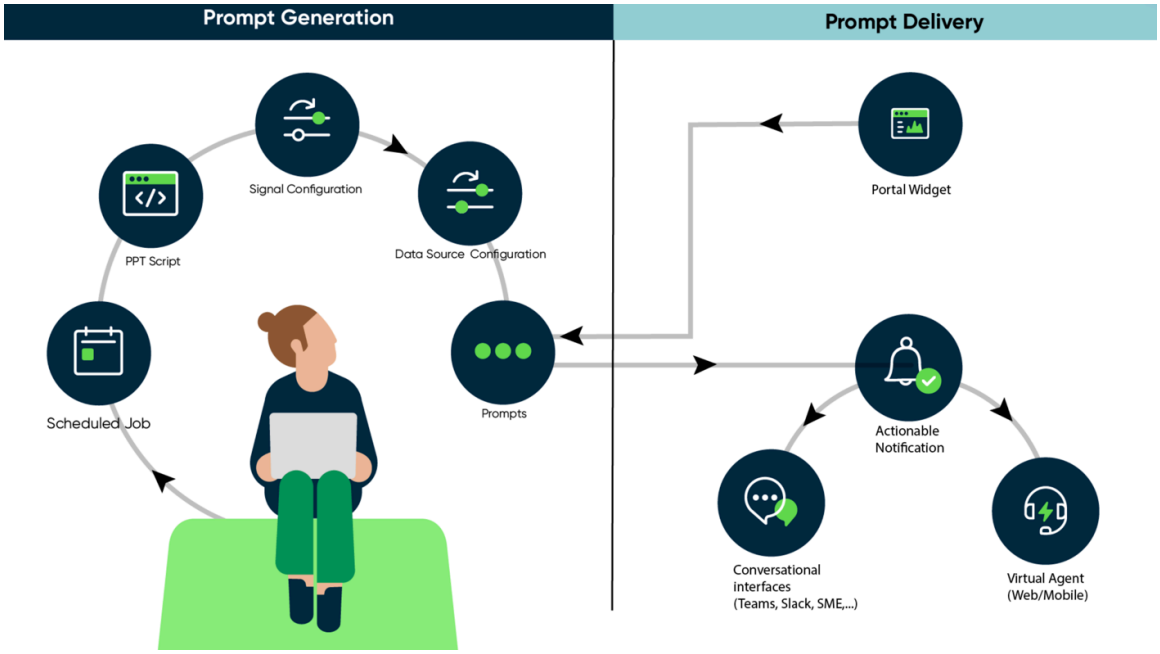
- プロンプトの送信先、利用されるチャネル、利用可能なアクション、ユーザーに表示されるプロンプトメッセージのテンプレートなどのシグナルの詳細。
- データテーブルと条件を含むシグナルデータソース。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロンプトが生成され、 サービスポータル、Microsoft Teams、Slack、仮想エージェント などの設定されたプラットフォームに送信されます。

次の図は、プロアクティブプロンプト ワークフローを示しています。



プロアクティブプロンプト のチャネル

チャネルは、ワークフローの中でエンドユーザーにプロンプトを表示するための手段です。

次の表で、プロアクティブプロンプト で使用可能なチャネルについて説明します。

プロアクティブプロンプトで使用されるチャネル

チャネル	説明
ポータルウィジェット	プロンプトは、従業員ポータル のウィジェットを介して表示されます。 **注:** ポータルでプロンプトを表示するには、プロンプトウィジェットをポータルページに追加する必要があります。ポータルページの構成の詳細については、「サービスポータルデザイナーを使用したページの作成および編集」を参照してください。ページへのウィジェットの追加については、「サービスポータルウィジェット」を参照してください。
仮想エージェント	プロンプトは、Microsoft Teams や Slack などの 仮想エージェント を介して、さまざまな Conversational Interface (CI) チャネルに配信することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
詳細については、「プロアクティブプロンプト での配信チャネルの構成」を参照してください。

データの構成

シグナル、データソース、チャネル、カテゴリ、アクション、およびスケジュールを構成して、ワークフロー内のマネージャーと従業員にプロンプトを表示します。詳細については、「プロアクティブプロンプトの構成」を参照してください。

プロアクティブプロンプト 入力 マネージャーハブ

プロアクティブプロンプト を介して マネージャーハブ を使用して、マイクロインサイトを生成してマネージャーに表示します。インサイトには、チームのサービス要求、ジャーニー、および学習に関するリマインダーと、従業員に情報を伝えるための関連アクションが含まれています。詳細については、次を参照してください。 プロアクティブプロンプト マネージャー向け.

プロアクティブプロンプト をインストール

admin ロールを持っている場合には、 プロアクティブプロンプト アプリケーション (com.sn_pp) をインストールできます。

始める前に
必要なロール：admin

注:
アプリケーションの使用を開始するには、プロアクティブプロンプト プラグインをインストールする前に、Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) プラグインをインストールする必要があります。

プロアクティブプロンプト の依存プラグインとアプリ：

- 従業員センタープロ (com.snc.employee_center_pro) - ポータルアクションとウィジェット。
- Microsoft Integrations – Core (com.snc.ms_teams) - [チャットを開始] アクションを使用するため。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 プロアクティブプロンプト アプリケーション (com.sn_pp) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

6. **[Install** (インストール)] を選択します。

プロアクティブプロンプトの構成

admin ロールを持っている場合は、 プロアクティブプロンプト アプリケーションをインストールし、組織内のマネージャーと従業員に関連するプロンプトを表示するように構成できます。これらの手順を使用すると、ワークフローの効率を高め、所要時間を短縮できます。

シグナルは、プロンプトのための構成で、その送信日時、送信内容、送信先、送信場所、およびプロンプトを生成および展開するための関連アクションについて設定されています。誰に、どのくらいの頻度で、どのチャネルでシグナルを送信するかを定義できます。プロアクティブプロンプト アプリケーションは、ポータル以外のすべての Conversational Interface (CI) チャネルをサポートしています。

> **注:**
> ベースシステムの機能とプロンプトを使用するには、 プロアクティブプロンプト と HRSD 向け Now Assist アプリケーションの両方をインストールしてアクティブ化する必要があります。使用可能な 2 つの新しいシグナルは、[承認待ち] プロンプトと [過多の休暇残日数] プロンプトです。

プロアクティブプロンプト の構成は、次のような複数ステップのプロセスです。

- シグナルを作成します。シグナルは、プロンプトの送信日時、送信内容、送信先、送信場所、およびプロンプトを生成および展開するための関連アクションを決定します。
- シグナルのデータソースを作成します。シグナルデータソースは、マネージャーまたは従業員にとって最も関連性の高い情報をもたらします。
- チャネルを構成します。ユーザーにとって最もメリットとなる、プロンプトの表示場所を選択します。
- アクションを構成します。プロンプトを生成して配信するためのアクションを決定します。
- スケジュールを構成します。データソースでデータを処理し、選択したチャネルでプロンプトを生成する頻度を選択します。

プロアクティブプロンプトでのシグナルの作成

シグナルを構成して、どのプロンプトを送信するか、誰に送信するか、どこにいつ送信するかを決定し、ユーザーに送信するプロンプトを生成します。

始める前に

> **注:**
> ベースシステムの機能とプロンプトを使用できるようにするには、プロアクティブプロンプト アプリケーションと HRSD 向け Now Assist アプリケーションの両方をインストールしてアクティブ化する必要があります。使用可能な 2 つのシグナルは、[承認待ち] プロンプトと [過多の休暇残日数] プロンプトです。

必要なロール：sn_pp.admin

手順

1. 移動先 すべて > プロアクティブプロンプト > シグナル構成.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [名前] フィールドに、シグナル構成の名前を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [説明]フィールドに、シグナルに関する簡単な説明を入力します。
5. [アクティブ] オプションを選択することで、シグナルを有効にします。
6. [スケジュール] フィールドで、ユーザーへのプロンプト送信頻度を決定するスケジュールを選択します。
   スケジュールの詳細については、「プロアクティブプロンプト でのシグナルスケジュールの構成」を参照してください。
7. [優先度] フィールドでプロンプトウィジェットでのプロンプトの表示順序を決定する優先度を選択します。
   使用可能な値は、 [高]、 [低]、または [中] です。
8. [順序] フィールドでシグナルに関連付ける順序を選択します。
9. [カテゴリタグ] フィールドで、プロンプトウィジェットで特定のプロンプトをプルするために使用されるシグナルのカテゴリを選択します。
   詳細については、「プロアクティブプロンプト でのシグナルカテゴリの構成」を参照してください。
10. [チャネルとアクション] フィールドで、プロンプトを表示するチャネルと、そのチャネルに関連付けるアクションを選択します。
    詳細については、「プロアクティブプロンプト での配信チャネルの構成」を参照してください。
11. [受信ユーザー] フィールドで、プロンプトを受け取るユーザー (マネージャーまたは従業員) を選択します。

    注:
    - 従業員の値は、[データソース] フィールドで指定されたデータ ソースの [ユーザー] フィールドから取得されます。
    - 従業員のマネージャーは、ユーザー [sys_user] テーブルの [マネージャー] フィールドから派生されます。

12. [シグナルソース] タブで、[データソース] フィールドのデータを取得するデータソースメソッドを選択します。
    詳細については、「プロアクティブプロンプト のデータソースのタイプ」を参照してください。
13. [プロンプトテンプレート] タブのフィールドに入力します。

    テンプレートのコンテンツは、プロンプトのコンテンツとしてユーザーに表示されます。

プロンプトテンプレートのフィールド

Field (フィールド)	説明
プロンプトヘッダー	プロンプトのヘッダー、またはヘッダーを作成します。新しいヘッダーの追加については、「プロンプトを識別するための新しいプロンプトヘッダーを追加する」を参照してください。 ヘッダーは、 従業員ポータル上のプロンプトのタイプを識別するためにプロンプトに表示されるアイコンとラベルです。たとえば、スキル、学習、ロールなどのヘッダーを含めることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
	注: ヘッダーが選択されていない場合は、デフォルトとしてマークされたヘッダーがプロンプトに追加されて表示されます。
タイトル	ユーザーにプロンプトが表示されるときのメッセージのタイトル。
単一レコード表示	単一のレコードに対してプロンプトが生成されるときにユーザーに表示されるメッセージのテンプレート。
複数レコード表示	複数のレコードに対してプロンプトが生成されるときにユーザーに表示されるメッセージのテンプレート。 詳細については、「プロアクティブプロンプトのトークン」を参照してください。
URL	従業員ポータル の [詳細を表示] オプション または 仮想エージェント の [アクションを実行] アクションでユーザーがアクセスできる URL。 詳細については、「プロアクティブプロンプトのアクションとアクショングループ」を参照してください。

プロンプトでユーザーへのメッセージとして配信されるテンプレートを作成しました。

14. **[Submit** (送信)] を選択します。
スケジュールした頻度でユーザーにプロンプトメッセージを配信するシグナルを構成しました。

プロンプトを識別するための新しいプロンプトヘッダーを追加する

従業員ポータルに表示されるプロンプトに直感的なヘッダーを追加して、ユーザーがプロンプトのタイプを簡単に識別できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
事前定義されたデフォルトのヘッダーは [提案] です。

手順

1. 移動先 すべて > プロアクティブプロンプト > アドミニストレーション > シグナル構成.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [名前] フィールドに、シグナル構成の名前を入力します。
4. [スケジュール] フィールドで、ユーザーにプロンプトを送信する頻度を決定します。
5. [プロンプトテンプレート] タブを選択します。
6. [プロンプトヘッダー **(Prompt header)]** フィールドの横にある [リストから参照 (Lookup using list)] アイコン ( ) を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

7. [プロンプトヘッダー構成 (Prompt Header Configurations)] ページで [新規] を選択します。
8. [ラベル] フィールドに、ヘッダーを説明する名前を入力します。
9. [アクティブ] を選択してジョブをアクティブにします。
10. オプション: ヘッダーに添付するアイコンを追加します。

    a. [アイコン **(icon)]** フィールドで、[クリックして追加] リンクを選択します。

    b. [ファイルを選択] を選択して、ローカルドライブから画像を選択します。
    サポートされているファイルタイプには、.jpg、.png、.bmp、.gif、.jpeg、.ico、.svg があります。

    c. **[OK]** を選択します。

11. オプション: [デフォルトである **(Is default)]** フィールドを選択して、ヘッダーをデフォルトのヘッダーとしてマークします。
    このヘッダーは、[プロンプトヘッダー **(Prompt header)]** フィールドに値が指定されていない場合に選択されます。

    デフォルトのヘッダーが既に選択されている場合は、エラーメッセージが表示されます。このヘッダーをデフォルトとして設定するには、その選択をクリアする必要があります。

    注:

    (Optional) [デフォルトである **(Is default)]** フィールドが表示されない場合は、レイアウトに追加できます。

12. [送信] を選択します。
13. オプション: 手順 4 ~ 10 を繰り返して、さらにヘッダーを追加します。

タスクの結果
追加された最新のヘッダーが [プロンプトヘッダー **(Prompt header)]** フィールドで選択されます。

プロアクティブプロンプト でシグナルのデータソースを作成する

ユーザーにインサイトを送信するために使用するデータを取得する場所と方法を指定します。

始める前に
必要なロール：sn_pp.admin

手順
1. 移動先 すべて > プロアクティブプロンプト > シグナルデータソース.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. シグナルデータソースフォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「シグナルデータソースフォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

プロアクティブプロンプト での配信チャネルの構成

ワークフローでエンドユーザーにプロンプトを表示するようにチャネルを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_pp.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > プロアクティブプロンプト > シグナルチャネル構成.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

シグナルチャネル構成フォーム

フィールド	説明
名前	シグナルチャネル構成の名前。
アプリケーション	アプリケーションを作成するスコープ。
ポータル	プロンプトを表示するチャネルとして 従業員ポータル を選択するオプション。
ポータルアクショングループ	ポータルに表示されるプロンプトに適用されるアクショングループ。 アクショングループには、エンドユーザーにすばやくアクセスできるように、頻繁に使用されるいくつかのアクションが含まれています。詳細については、「アクショングループ」を参照してください。
仮想エージェント	プロンプトを表示するチャネルとして 仮想エージェント を選択するオプション。
仮想エージェントアクション	エンドユーザーが実行できるシグナルアクション [sn_pp_signal_action] テーブルの 仮想エージェント アクション (NLU タイプと LLM タイプの両方)。詳細については、「プロアクティブプロンプト のシグナルアクションの構成」を参照してください。 **注:** チャネル構成情報レコードごとに選択できるのは、最大 3 つの NLU ベースの仮想エージェントアクションと、3 つの LLM ベースの仮想エージェントアクションです。

4. [送信] をクリックします。

プロアクティブプロンプト でのシグナルカテゴリの構成

同じカテゴリでグループ化されたプロンプトを効率的に検索できるように、カテゴリを作成して構成します。

始める前に

必要なロール：sn_pp.admin

このタスクについて

シグナルカテゴリは、シグナルをラベル付けして分類するために使用される論理グループです。カテゴリを使用すると、プロンプトウィジェットにカテゴリ固有のプロンプトをプルすることもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > プロアクティブプロンプト > シグナルカテゴリ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

シグナルカテゴリフォーム

フィールド	説明
名前	シグナルカテゴリの名前。
説明	シグナルカテゴリの簡単な説明。
有効	シグナルカテゴリレコードをアクティブ化するオプション。

4. [送信] を選択します。

プロアクティブプロンプト のシグナルアクションの構成

仮想エージェント を介してプロンプトを受信したエンドユーザーがアクションを実行できるように、シグナルアクションを設定します。

始める前に

注:
シグナルアクションは 仮想エージェント で使用されます。従業員ポータル はアクションのアクショングループを使用します。

必要なロール：sn_pp.admin

手順

1. 移動先 すべて > プロアクティブプロンプト > シグナルアクション.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

シグナルアクションフォーム

フィールド	説明
名前	シグナルアクションの名前。
モデルタイプ	[VA トピック] フィールドで、通常の NLU ベースの仮想エージェントトピックを使用するか、LLM ベースの仮想エージェントトピックを使用するかを選択します。オプションは次のとおりです。 ○ NLU/キーワード ○ LLM
仮想エージェントトピック	シグナルアクションに関連する 仮想エージェント トピック。仮想エージェント トピックの作成方法の詳細については、「Create a Virtual Agent topic」を参照してください。トピッ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	クの公開方法については、「 Publish a Virtual Agent topic 」を参照してください。
アクティブ	シグナルアクションレコードをアクティブ化するオプション。

4. [送信] を選択します。

プロアクティブプロンプト でのシグナルスケジュールの構成

シグナル構成を実行してユーザーにアクションを実行するように通知するプロンプトを生成するタイミングを決定するスケジュール。

始める前に

シグナルスケジュールは、構成を評価してユーザーに展開されるプロンプトを生成する、プロンプトのワークフロー内のトリガーアクションです。

必要なロール：sn_pp.admin

手順

1. 移動先 すべて > プロアクティブプロンプト > シグナルスケジュール.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

シグナルスケジュールフォーム

フィールド	説明
名前	シグナルスケジュールジョブの名前。
有効	シグナルスケジュールジョブをアクティブ化するオプション。
条件付き	関連づけられたスクリプトで特定の条件が満たされた場合にスケジュール済みジョブを実行するオプション。
条件	スケジュール済みジョブを実行する必要があるかどうかを決定する条件付きスクリプト。スクリプトの最後の式はブール値 (true または false) で評価されます。 **注:** このフィールドは、[条件付き] オプションを選択した場合にのみ表示されます。
実行	ジョブを実行するスケジュールのタイプ。使用可能なオプションは、次のとおりです。 ○ 日次 ○ 週次 ○ 月次 ○ 定期的 ○ 1 回

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ オンデマンド ○ ビジネスカレンダー: エントリ開始 ○ ビジネスカレンダー: エントリ終了
タイムゾーン	シグナルスケジュールジョブのタイムゾーン。 [システムタイムゾーンを使用] オプションが選択されている場合は、ジョブを実行するインスタンスのタイムゾーンで実行されます。タイムゾーンが選択されていない場合、ジョブは時刻を入力したユーザーのタイムゾーンで実行されます。
時刻	スケジュールを実行する必要がある時刻 (24 時間形式)。 **注:** このフィールドは、[実行] フィールドの値が [日次]、[週次]、または [月次] の場合にのみ表示されます。

4. [送信] を選択します。

プロンプトウィジェットの追加と構成

ポータル上の プロアクティブプロンプト にアクセスするためのプロンプトウィジェットを追加して構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ページ.
2. プロンプトウィジェットを追加するページを検索して選択します。
   新しいページを作成してから、ウィジェットを追加することもできます。詳細については、「サービスポータルデザイナーを使用したページの作成および編集」および「サービスポータルウィジェット」を参照してください。
3. [デザイナーで開く] 関連リンクを選択します。
   サービスポータルデザイナーが表示されます。
4. [ウィジェット] タブでプロンプトを検索し、プロンプトウィジェットを [編集] エリアにドラッグします。
5. ウィジェットの右上隅にある (編集アイコン) を選択します。
6. フォームを編集します。

プロンプトコンテナフィールド

フィールド	説明
プロンプトカテゴリ	カテゴリ固有のプロンプトを取得してプロンプトウィジェットに追加するカテゴリ。シグナル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	カテゴリの詳細については、「プロアクティブプロンプト でのシグナルカテゴリの構成」を参照してください。
ペルソナ	ウィジェットでプロンプトをフィルタリングして表示するペルソナ。オプションは、[マネージャー] または [従業員] です。
タイトル	ウィジェットに表示するタイトル。
メニューを表示	プロンプトの表示を個別にオンまたはオフにできるウィジェットの [プリファレンスを管理 (Manage Preferences)] メニューを表示します。
最大プロンプト数	ウィジェットに表示されるプロンプトの最大数。
行あたりのプロンプト数	ウィジェットに一度に表示されるプロンプトの数。次の一連のプロンプトには、ウィジェットのスライダーを使用してアクセスできます。

7. [保存] を選択します。

プロアクティブプロンプト の使用

プロアクティブプロンプト アプリケーションを使用すると、情報を提供し続け、すぐに行動するように促すことで、有益でアクション可能なインサイトをマネージャーと従業員に提供できます。

プロアクティブプロンプト のシグナル構成が正常に完了すると、構成のスケジュールに従ってプロンプトが生成されます。

プロンプトのリストを表示するには、次に移動します: すべて > プロアクティブプロンプト > プロンプト. 各プロンプトについて、受信者名、シグナル名、ステータス、プロンプトテンプレート、トークン、および作成日が表示されます。関連する [アクション] テーブル や [実行されたアクション] フィールドなどの詳細については、コンテンツの詳細を表示アイコン (ⓘ) を選択します。

注:
プロンプトは、自動フラッシュ機能を使用して、作成されてから 180 日後に自動的に削除されます。

配信チャネルのプロンプト

プロンプトは、従業員ポータル、仮想エージェント、Microsoft Teams などのさまざまなチャネルを介してエンドユーザーに配信されます。

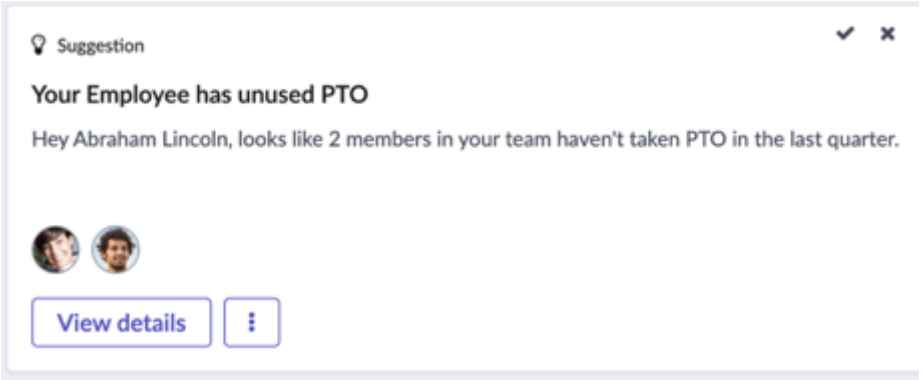
プロンプトの通知とプロンプトの外観は、チャネルによって異なります。

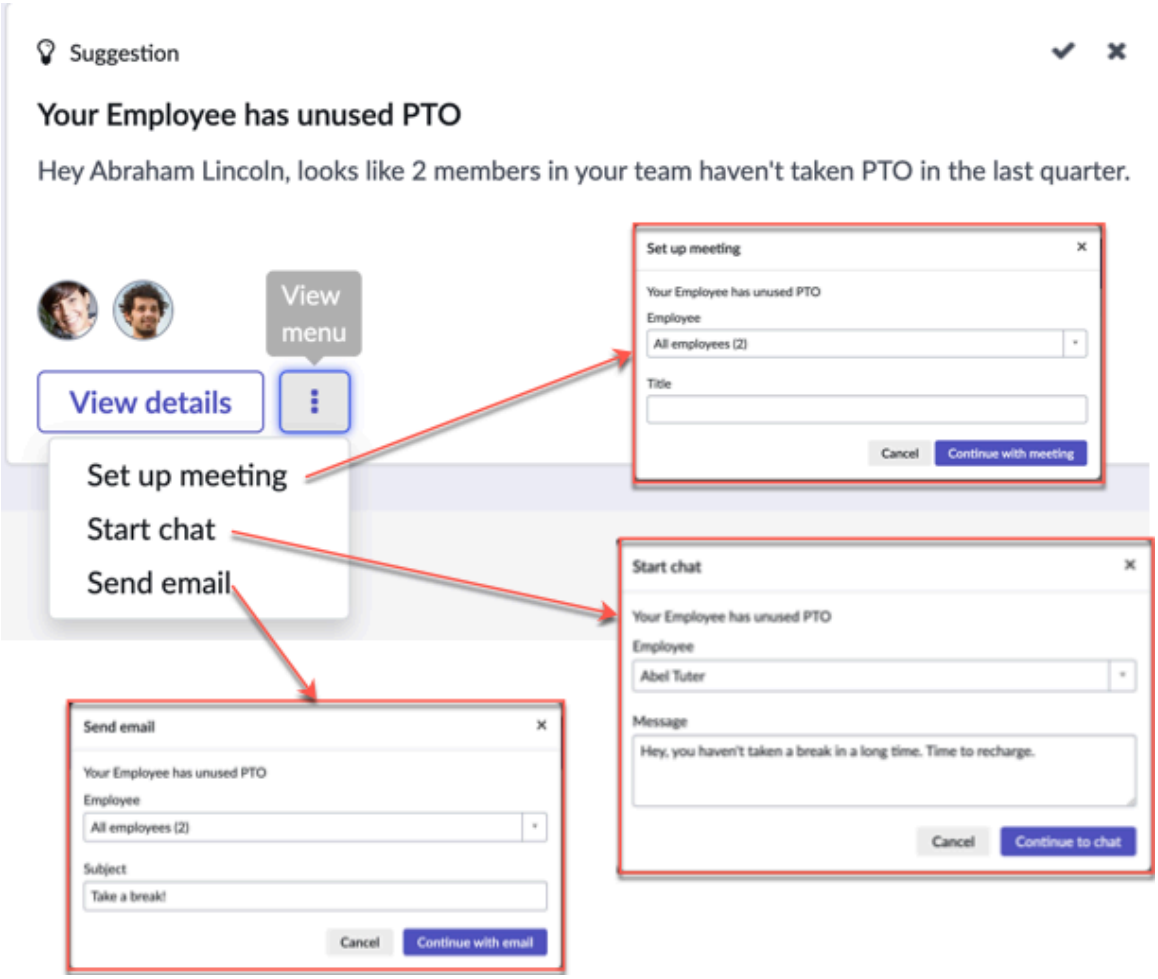
- プロンプトウィジェット - ポータルでは、プロンプトはウィジェットを介して表示されます。プロンプトウィジェットはデフォルトで使用できますが、ポータルに追加する必要があります。詳細については、「プロンプトウィジェットの追加と構成」を参照してください。

  次の画像は、従業員ポータル のプロンプトウィジェットの例を示しています。[詳細を表示 **(View details)]** ボタンで、プロンプトにさらに詳細が表示されます。表示される詳細は、データソースのタイプ、受信ユーザー、選択したテンプレート (単一または複数レコードの表示) によって異なります。詳細については、「プロアクティブプロンプトでのシグナルの作成」を参照してください。ウィジェットのアクションの詳細については、「プロアクティブプロンプト のアクションとアクショングループ」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳





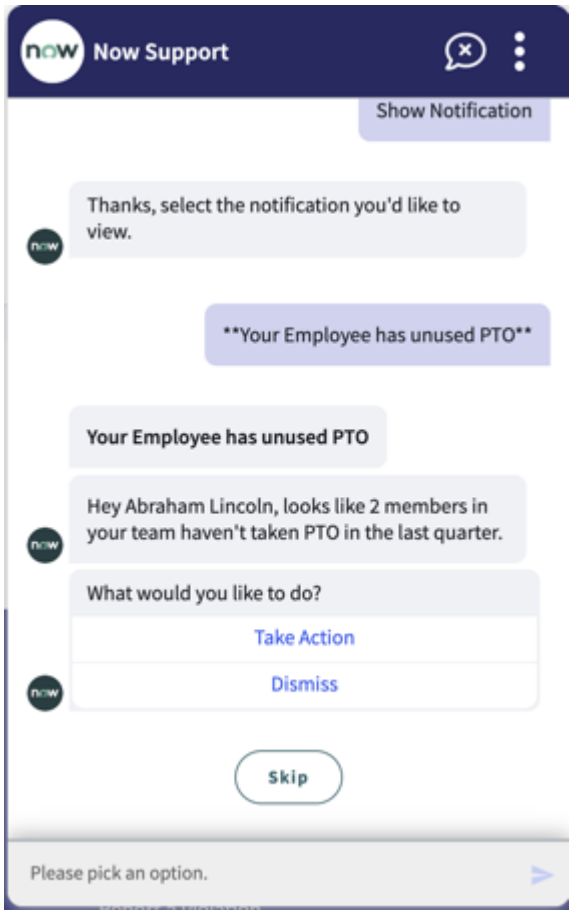
注:
生成されたプロンプトは、ユーザーがポータルを開いた場合にのみウィジェットに配信されます。

- 仮想エージェント - 仮想エージェント チャットアイコンに、プロンプトメッセージがあることを示す通知が表示されます。[チャットウィンドウを開く **(Open chat window)]** ボタンを選択すると、プロンプトメッセージと、アクションを実行するためのオプションが表示され、チャットが開始されます。

  次の画像は、仮想エージェント のプロンプト通知の例を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

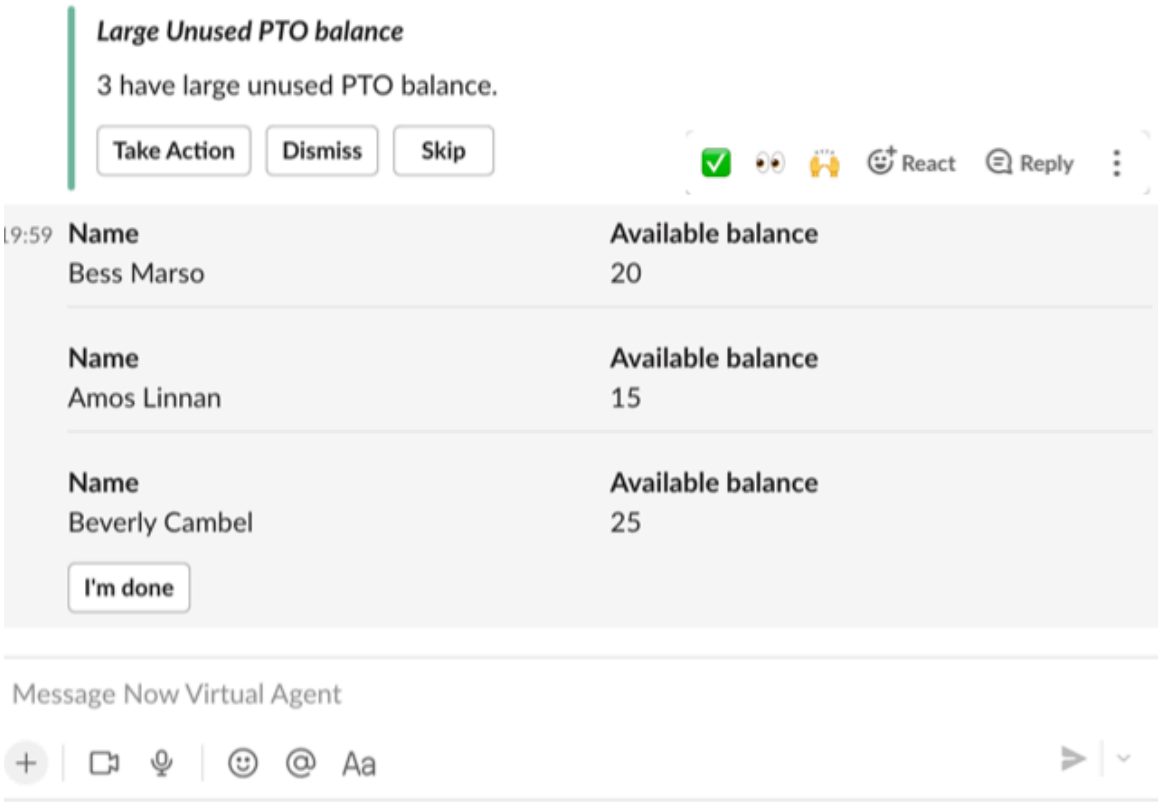


- Microsoft Teams - 仮想エージェント チャットと同様に、チャットペインに通知が表示されます。Now 仮想エージェント の連絡先を選択すると 、チャットが開始されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の画像は、Microsoft Teams のプロンプト通知の例を示しています。



Now Assist で プロアクティブプロンプト

従業員とマネージャー は会話アクションを使用して、プロアクティブプロンプト 統合でNow Assistを使用して、処理待ちの HR タスクと残りの休暇日数を確認できます。

Now Assist 統合をプロアクティブプロンプト 使用 では、大規模言語モデル (Now LLM サービス) を使用して、プロンプトの成功を向上できる自然言語の会話エクスペリエンスを作成します。

> **注:**
> プロアクティブプロンプト よりインテリジェントで柔軟な会話エクスペリエンスのための Now LLM サービス アクションをサポートします。

シグナルは、いつ送信するか、何を送信するか、誰に送信するか、どこに送信するか、およびそれらを生成および配信するための関連アクションに関する指示の構成です。誰に、どのくらいの頻度で、どのチャネルでシグナルを送信するかを定義できます。次の シグナル構成を利用できます従業員とマネージャーがプロアクティブプロンプトのNow LLM サービス機能を体験できるようにするため

- 承認待ち:承認のために保留中の HR タスクに関するプロンプトを従業員に表示します。このシグナル構成に対応するアクションは [承認を表示 **(Show Approvals)]** です。
- 高い PTO 残数:休暇が残っている場合従業員にプロンプトを表示します ir の 80% 以上が残っている場合このシグナル構成に対応するアクションは、**[PTO** を要求 **(Request PTO)]** です。

[承認を表示 **(Show Approvals)]** および **[PTO** を要求 **(Request PTO)]** のアクションは非アクティブであるため、デフォルトではシグナル構成に追加できません。次のアクションを アクティブ化 するには、次の手順に従います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Now LLM サービス トピックを作成して公開します。仮想エージェント トピックの作成については、「Create a Virtual Agent topic」を参照してください。仮想エージェント トピックの公開方法については、「Publish a Virtual Agent topic」を参照してください。
- プロアクティブプロンプトのシグナルアクションを作成します。プロアクティブプロンプト のシグナルアクションの構成の詳細については、「プロアクティブプロンプト のシグナルアクションの構成」を参照してください。
- シグナルチャネル構成でアクションを選択します。プロアクティブプロンプト での配信チャネルの構成の詳細については、「プロアクティブプロンプト での配信チャネルの構成」を参照してください。

> **注:**
> [仮想エージェントアクション] フィールドでは、NLUアクションとNow LLM サービスアクションの両方を選択できます。

1 つのシグナル構成で、NLU と Now LLM サービス の両方のプロンプトとアクションに対応します。プロンプトは、仮想エージェント 構成に応じてポータルに配信されます。たとえば、ポータルに Now Assist が構成されている場合は Now LLM サービス プロンプトとアクションが配信されます。ポータルに NLU が構成されている場合、NLU のプロンプトとアクションは同じシグナル構成から配信されます。シグナル構成の詳細については、 プロアクティブプロンプトでのシグナルの作成を参照してください。

従業員ポータル でのプロンプトのオプトアウト

従業員ポータルに表示されるシグナルをオプトアウトして、特定のプロンプトを受信しないように選択します。

始める前に

必要なロール：なし

- 従業員ポータルのこれらのタブにアクセスするには、マネージャーハブ と 人材開発 がインストールされていることを確認してください。
- 従業員ポータルの他のポータルページでプロンプトにアクセスするには、プロンプトウィジェットを追加する必要があります。ポータルページの構成の詳細については、「サービスポータルデザイナーを使用したページの作成および編集」を参照してください。ページへのウィジェットの追加については、「サービスポータルウィジェット」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. 従業員センター で、マネージャーであるか従業員であるかに応じて、適切なハブに移動します。
   - マネージャーの場合は、次に移動します: あなたのチーム > マネージャーハブ.
   - 従業員の場合は、次に移動します: あなたのキャリア > キャリアハブ.
3. プロンプトウィジェットで、[設定を管理 (Manage preferences)] アイコン ( ) を選択して、すべてのシグナルのリストを表示します。

   > **注:**
   > プロンプトテーブルにプロンプトがあるすべてのシグナルは、ステータスに関係なく一覧表示されます。

4. オプトアウトするシグナルに対して [オフ] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> プロンプトを再度受信する場合は、[オン] を選択します。

5. [更新] を選択します。

タスクの結果
選択したシグナルからプロンプトは表示されません。オプトアウトされたプロンプトが [却下 (Dismiss)] ステータスに移行します。

仮想エージェント でのプロンプトのオプトアウト

仮想エージェントに表示されるシグナルをオプトアウトして、特定のプロンプトを受信しないように選択します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. チャットアイコン ( ) を選択して仮想エージェントを開始します。
3. 「Show notifications」と入力します。
   すべての通知が表示されます。
4. オプトアウトするシグナルを選択します。
5. シグナルから取り消すには、[却下 **(Dismiss)]** オプションを選択します。
6. 次の一連のアクションで、[オプトアウト] を選択してシグナルから登録解除します。

> **注:**
> [自分と関係ない **(Not related to me)]** アクションは、シグナル全体ではなく、現在のプロンプトを却下します。

7. [はい] を選択して確定します。

タスクの結果
選択したシグナルからプロンプトは表示されません。オプトアウトされたプロンプトが [却下 (Dismiss)] ステータスに移行します。

プロアクティブプロンプト ダッシュボード

プロアクティブプロンプトダッシュボードを使用して、作業フローでアクション可能なインサイトを提供するために生成されたプロンプトの使用状況アナリティクスと主要なメトリクスを表示します。

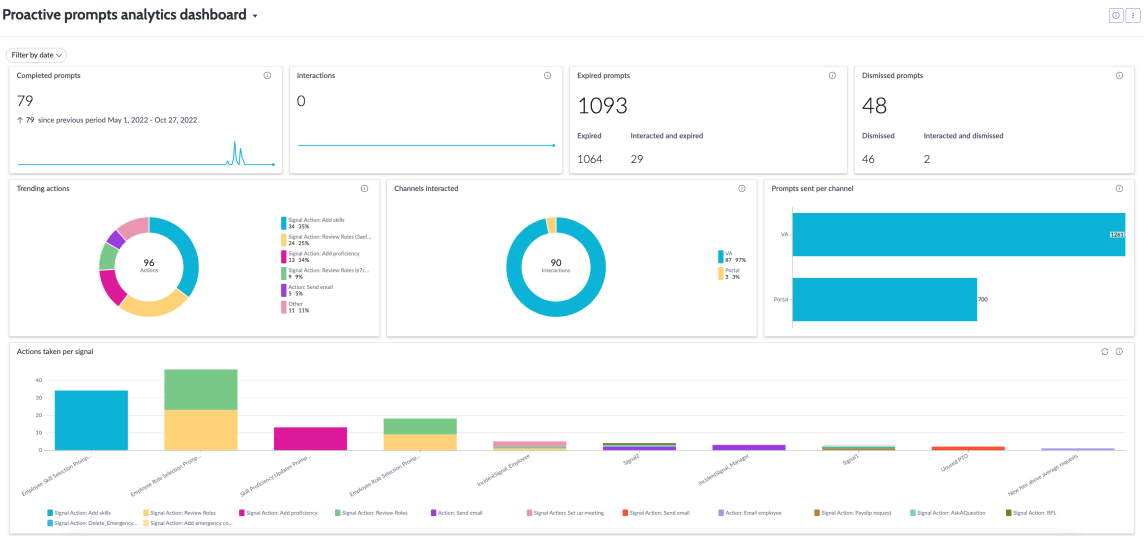
ダッシュボードにアクセスするには、次に移動します: すべて > プロアクティブプロンプト > アドミニストレーション > 使用率アナリティクスダッシュボード.

エンドユーザーとロール

ダッシュボードビューアー (sn_pp.dashboard_viewer) は、選択した期間のさまざまなプロンプトメトリクスを含むダッシュボードを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



レポートとインジケーター

ダッシュボードのウィジェット

タイトル	タイプ	説明
完了したプロンプト	単一スコア	プロアクティブプロンプトユーザーによって「完了」とマークされたプロンプトの数
インタラクション	単一スコア	プロンプトの結果として実行されたインタラクション (アクションのクリック) の数。
期限切れのプロンプト	単一スコア	タイムアウト後に期限切れになったプロンプトの数。この数はさらに、ユーザーのインタラクションがないまま期限切れになった「期限切れのプロンプト」と、ある時点でユーザーのインタラクションがあったが後で期限切れになった「インタラクション後期限切れのプロンプト」に分類されます。
却下されたプロンプト	単一スコア	ユーザーが表示および却下したプロンプトの数。この数はさらに、インタラクションがなく「却下された」プロンプトと、ユーザーのインタラクションが行われた後に無視された「インタラクション後に却下された」プロンプトに分類されます。
注目のアクション	ドーナツグラフ	プロンプトを操作するユーザーが好むアクション。
インタラクションされたチャネル	ドーナツグラフ	ユーザーがプロンプトにインタラクションするチャネル。
チャネルあたりの送信されたプロンプトの数	水平バー	各チャネルに対して生成されたプロンプトの数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードのウィジェット (続く)

タイトル	タイプ	説明
シグナルあたりの実行されたアクション	積み上げ縦棒	シグナルプロンプトに基づいてユーザーが実行するさまざまなアクション。

ウィジェットの詳細ビューと詳細な分析を表示するには、ウィジェットをクリックします。

[日付でフィルタリング] オプションを使用して期間を選択し、所定の期間のアナリティクスを表示します。

プロアクティブプロンプト の参照

参照トピックには、プロアクティブプロンプト のユーザーロール、テーブル、およびデフォルト構成に関する追加情報が記載されています。

プロアクティブプロンプトとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、テーブルなど) が、プロアクティブプロンプト アプリケーションの有効化とともにインストールされます。

プロアクティブプロンプト ロール

プロアクティブプロンプト でのロール

ロール名	運用	含まれるロール
sn_pp.admin	プロアクティブプロンプト のすべての構成と機能を作成および管理できます。すべてのテーブルに対する CRUD (作成、読み取り、更新、削除) アクセス権。	• sn_pp.reader • sn_pp.writer
sn_pp.reader	プロンプト [sn_pp_prompt]、プロンプトユーザー [sn_pp_prompt_users]、およびプロンプトの詳細 [sn_pp_prompt_details] テーブルに対する読み取りアクセス権。	
sn_pp.writer	プロンプトを表示、変更、または作成できます。プロンプト [sn_pp_prompt]、プロンプトユーザー [sn_pp_prompt_users]、およびプロンプトの詳細 [sn_pp_prompt_details] テーブルに対する書き込みアクセス権。	sn_pp.reader

これらのロールを、アプリケーションの適切なロール、グループ、またはユーザーにアサインすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 別のロールにロールを割り当てるには、「既存のロールにロールを追加する」を参照してください。
- グループにロールを割り当てるには、「グループへのロールの割り当て」を参照してください。
- ユーザーにロールを割り当てるには、「ユーザーへのロールの割り当て」を参照してください。

インストールされるテーブル

プロアクティブプロンプト のテーブル

テーブル	説明
シグナル構成 [sn_pp_signal_config]	受信ユーザー、プロンプトの送信頻度、タイトル、プロンプトテンプレート、カテゴリ、優先度、チャネル、アクションなどのシグナル構成データを保存します。
自動シグナル [sn_pp_auto_Signal]	実行するシグナルのスケジュールを保存します。
シグナルチャネル構成 [sn_pp_Signal_channel_config]	このシグナルプロンプトの送信先チャネルや各チャネルのアクションなど、シグナルのチャネル構成を保存します。
シグナルアクション [sn_pp_Signal_action]	ユーザーがプロンプトを受信したときに実行できる 仮想エージェント アクションを保存します。
シグナルデータソース [sn_pp_signal_data_source]	単純な条件、集計または高度なスクリプティング、または パフォーマンスアナリティクス インジケーターのいずれかからの、ソーステーブル定義とデータ抽出ロジックを保存します。データを評価するためのしきい値も含まれます。
シグナルユーザー構成 [sn_pp_signal_user_config]	プロンプトの対象となるユーザーに適用される追加の基準を保存します。
シグナルカテゴリ [sn_pp_signal_category]	プロンプトタイプを識別するために使用されるシグナルカテゴリを保存します。
シグナル実行 [sn_pp_signal_executions]	すべてのプロンプトの実行の詳細を保存します。
プロンプト [sn_pp_prompt]	シグナルによって生成されたすべてのプロンプトを保存します。
プロンプトの詳細 [sn_pp_prompt_details]	受信ユーザーがマネージャーである場合に、プロンプトまたはシグナルの対象となる従業員情報を保存します。
プロンプトユーザー	[レコードの収集] フィールドが選択されている場合に、プロンプトに適したレコードレベルの情報を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロアクティブプロンプト のテーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_pp_prompt_users]	

プロアクティブプロンプト のトークン

トークンプレースホルダーは、実行時に置き換えられるデータを示します。

シグナルを作成すると、ユーザーに表示されるメッセージは [単一レコード表示] フィールドと [複数レコード表示] フィールドに書き込まれます。これらのメッセージでトークンを使用して、実行時に動的に置き換えられるデータを示します。たとえば、「こんにちは ${receiving_user}、前四半期にあなたのチームの ${user_count} 人のメンバーが PTO を取得していないようです」というメッセージは、「こんにちは Abel Tuter、前四半期にあなたのチームの 2 人のメンバーが PTO を取得していないようです」と表示されます。

トークンのタイプ

- receiving_user：プロンプトの受信者の名前。
- user_name：従業員の名前。

> **注:**
> 受信者がマネージャーであり、そのマネージャーの下の 1 人の従業員のみがシグナルの対象となる場合は、このトークンで従業員の名前を直接使用します。

- user_count：シグナルの対象となるマネージャー配下の従業員の数。
- item_count：シグナルの対象となる従業員に属するレコードの数。
- item：シグナルの対象となる従業員に 1 つのレコードのみが属する場合、データソースの [表示] フィールドの値がこのトークンに保存されます。
- score：しきい値評価で使用されるスコア。

> **注:**
> * は、[レコードの収集] フィールドが選択されている場合にのみトークンを使用できることを示します。

プロンプトテンプレートのトークン

データソースタイプ	ペルソナ	トークン (単一レコード)	トークン (複数レコード)
シンプル	マネージャー	なし	receiving_user、user_count
カウントとしてアグリゲート	マネージャー	receiving_user、item_count	receiving_user、user_name、user_count
なしとしてアグリゲート	マネージャー	receiving_user、item_count	receiving_user、user_name、user_count
スクリプト	マネージャー	receiving_user、item_count	receiving_user、user_name、user_count
パフォーマンスアナリティクスインジケーター	マネージャー	receiving_user、score、item_count*	receiving_user、user_name、user_count
シンプル	従業員		

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プロンプトテンプレートのトークン (続く)

データソースタイプ	ペルソナ	トークン (単一レコード)	トークン (複数レコード)
カウントとしてアグリゲート	従業員	receiving_user、score、rank*	receiving_user、item_count
なしとしてアグリゲート	従業員	receiving_user、score、rank*	receiving_user、item_count
スクリプト	従業員	receiving_user、score、rank*	receiving_user、item_count*
パフォーマンスアナリティクスインジケーター	従業員	receiving_user、score、rank*	receiving_user、item_count*

プロアクティブプロンプト のデータソースのタイプ

データソースは、プロアクティブプロンプト のデータテーブルからデータを取得するさまざまなタイプのメソッドです。

プロアクティブプロンプト で使用されるデータソース

データソースタイプ	説明
シンプル	単一のデータテーブルからデータを取得します。たとえば、このタイプのテーブルを使用して、従業員が現在のロールを変更しないことについてマネージャーに指示したり、未取得の PTO 残数が多いことについて従業員に指示したりすることができます。 **注:** データソース出力が [ユーザー] フィールドから選択したユーザーごとに 1 つのレコードを返すことが確実である場合は、[シンプル] タイプのデータソースを使用します。それ以外の場合、フレームワークは最初のレコードのみを考慮し、残りのレコードをスキップします。複数のレコードの場合は、[集計] データソースを選択します。
集計	データソースでの集計関数 (カウントなど) の使用を許可します。たとえば、このタイプのテーブルを使用して、新規雇用者からの多数の要求についてマネージャーに指示したり、期限切れのタスクの数について従業員に指示したりすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロアクティブプロンプト で使用されるデータソース (続く)

データソースタイプ	説明
	注: • [集計] の値が [なし] の場合、アドミニストレーターはしきい値評価で使用するテーブルからスコアフィールドを選択する必要があります。 • 集計 (カウント) は [ユーザー] フィールド別にグループ化されます。
スクリプト	複雑な条件の場合は、このデータソースを使用してコードを記述し、データを取得します。たとえば、このタイプのテーブルを使用して、ケースに関する多数のコメントについてマネージャーに指示できます。 スクリプトは、次のキーと値のペアを含むオブジェクトのカンマ区切りリストを返す必要があります。 • user：sys_user レコードの sys_id。 • score：[レコードを収集] がオンになっている場合の数値スコア文字列。 • record：sourceTable 内の対応するレコードの sys_id。 • sourceTable：スコアの取得元のテーブル。 • displayValue：[ビューの詳細] に表示される名前。 • displayLabel：displayValue を表すラベル名。
パフォーマンスアナリティクスインジケーター	選択したインジケーターとブレークダウンの パフォーマンスアナリティクス ジョブによって収集されたデータを使用します。たとえば、このタイプのテーブルを使用して、多数のオープンインシデントに関してマネージャーに指示できます。 **注:** データを処理するには、パフォーマンスアナリティクス ジョブを実行する必要があります。詳細については、「パフォーマンスアナリティクスジョブのアクティブ化」を参照してください。

プロアクティブプロンプト のアクションとアクショングループ

アクションにより、ユーザーはプロンプトに応じた行動を実行できます。

使用可能なアクションのタイプはチャネルによって異なります。特に記載のない限り、次のテーブルのアクションは 従業員ポータル および 仮想エージェントで使用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プロアクティブプロンプト でのアクション

アクション	説明
詳細を表示	シグナル構成で指定された URL など、ユーザーがプロンプトの詳細を表示できるようにします。ユーザーは、スクリプトデータソースで構成された URL に基づいて、アイテム/タスク/レコードへのリンクに直接アクセスすることもできます。詳細については、「プロアクティブプロンプトでのシグナルの作成」を参照してください。 **注:** • アイテム/タスク/レコードへのリンクの表示は、スクリプトデータソースでのみ機能します。 • 表示される詳細は、 [レコードの収集] フィールドが選択されているかどうかで異なります。 • このアクションは 従業員ポータル でのみ使用できます。仮想エージェント には、デフォルトで詳細が表示されます。
メール送信	ユーザーはプロンプトから直接メールを送信できます。このアクションにより、組織で設定されているデフォルトのメールクライアントに応じて、ユーザーが作成ウィンドウに直接移動されます。ユーザーは、1 人のユーザーまたはすべてのユーザーに同時にメールを送信することを選択できます。 **注:** ユーザー [sys_user] テーブルでメールが設定されているアクティブなユーザーのみを、送信先として選択できます。
会議を設定	ユーザーは、組織の構成に基づいて、Outlook や Gmail などのデフォルトのメールクライアントを介して会議をスケジュールできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロアクティブプロンプト でのアクション (続く)

アクション	説明
	注: • このアクションには、文字列タイプの構成可能なアクションパラメーター *mailClient* があります。デフォルトでは、メールクライアントは Outlook です。これは Gmail に変更できます。 • ユーザー [sys_user] テーブルでメールが設定されているアクティブなユーザーのみを、会議の対象として選択できます。 • このパラメーターは 従業員ポータル アクションにのみ適用されます。
チャットを開始	ユーザーは Microsoft Teams を介してステークホルダーと 1 対 1 で会話できます。 注: • [チャットを開始] アクションでは、com.snc.ms_teams プラグインがインストールされている必要があります。 • ユーザー [sys_user] テーブルでメールが設定されているアクティブなユーザーのみを、チャットを開始する相手として選択できます。

注:
従業員センターアクションフレームワークの [アクション] にある構成可能なアクションパラメーター **selectindividual** によって、[メールの送信]、[会議の設定]、および [チャットの開始] アクションに対してすべての従業員を選択できるか、または個々の従業員を選択できるかが決まります。デフォルト値は false です。このパラメーターは 従業員ポータル のアクションにのみ適用されます。

アクショングループ

アクショングループには、すばやくアクセスできるように、フレームワークで頻繁に使用されるアクションのコレクションが含まれています。アクショングループは 従業員ポータル でのみ使用されます。プロアクティブプロンプト で利用可能なアクショングループは次のとおりです。

- チャットアクショングループ
- メールアクショングループ

詳細については、「アクショングループ」を参照してください。

シグナルデータソースフォーム

シグナルのデータソースを作成するためのフォーム。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

シグナルデータソースフィールド

フィールド	説明
名前	シグナルデータソースの名前。
説明	シグナルデータソースの簡単な説明。
タイプ	作成するデータソースのタイプ。使用可能な値： • シンプル • 集計済み • スクリプト化 • インジケーター (パフォーマンスアナリティクスインジケーター) • サブフロー 詳細については、「プロアクティブプロンプトのデータソースのタイプ」を参照してください。
スクリプト	データソースを取得するスクリプト。スクリプトを正常に実行する方法については、フィールドに表示されるスクリプトの例に従ってください。 **注:** このフィールドは、[タイプ] フィールドで [スクリプト化] オプションを選択した場合にのみ利用できます。
サブフロー	ワークフロースタジオ をデータソースとして使用して作成された公開済みサブフロー。
インジケーター	インジケーターデータソースタイプのパフォーマンス測定のタイプ。 **注:** アナリティクスハブで公開されている自動インジケーターのみがサポートされています。
ブレークダウン	優先度、カテゴリ、アサイン先グループなどの定性的属性別にインジケータースコアをグループ化またはフィルターするためのフィールドです。 **注:** ユーザー [sys_user] テーブルでブレークダウンソースフィールドが利用可能なブレークダウンのみを選択できます。
テーブル	データを取得するソースとして使用されるテーブル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シグナルデータソースフィールド (続く)

フィールド	説明
条件	テーブルからデータを取得するために満たす必要がある基準。たとえば、条件 [利用可能残高] [次の値を超える]**[10]** は、10 日を超える未使用の PTO 残数を取得します。
ユーザーフィールド	データソースレコードをグループ化するために使用されるデータテーブルのフィールド。
適用先	[ユーザー] フィールドのデータをフィルターするためのユーザー構成。
1 人のユーザーに対して評価できます	単一のユーザー実行でソースをサポートできるようにします。このオプションを選択すると、実行時に現在ログインしているユーザーに対するプロンプトが生成されます。 **注:** スクリプトおよびサブフローデータソースタイプの場合、ユーザーを処理するためのパラメーターが追加されます。
特定の日付について評価できます	選択した日付に対してソースを実行できるようにします。このオプションを選択すると、選択した日付にプロンプトが生成されます。 **注:** スクリプトおよびサブフローデータソースタイプの場合、日付を処理するためのパラメーターが追加されます。
レコードの収集	プロンプトメッセージを配信するときにレコードの詳細を取得するオプション。 **注:** • データソースタイプとして [インジケーター] が選択されている場合は、選択したインジケーターレコードで [レコードの収集] オプションも true に設定する必要があります。 • このオプションを選択すると、表示フィールドの値がプロンプトの詳細 [sn_pp_prompt_details] テーブルに保存されます。 • このオプションを選択すると、[詳細を表示] アクションに影響します。 • [ゼロレコードを含める] フィールドが選択されている場合、[レコードの収集] オプションは使用できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シグナルデータソースフィールド (続く)

フィールド	説明
表示フィールド	[詳細を表示] アクションおよびプロンプトメッセージに表示される、テーブルのレコードを表すソーステーブルのフィールド。たとえば、HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルでは、HR ケースをケース番号、簡単な説明、またはテーブル内のその他のフィールドで表すことができます。 **注:** • このフィールドは、[レコードの収集] フィールドが選択されている場合にのみ表示されます。 • item トークンには、このフィールドの値が含まれています。
しきい値条件	
集計	集計タイプ。このフィールドは、選択したデータソースが [集計] の場合にのみ使用できます。
条件	しきい値の条件。使用可能な値： • 次の値未満 • 次の値以下 • 次の値に等しい • 次の値以上 • 次の値を超える
値	[条件] フィールドに指定された条件の値。たとえば、5 件を超える期限切れタスクの数を検索するには、[値] を 5 にし、完全な条件を [期限切れのタスク][次の値を超える]**[5]**にします。
スコアフィールド	スコア評価に使用されるフィールド。 **注:** このフィールドは、選択したデータソースが [集計] で、[集計] フィールドの値が [なし] の場合にのみ使用できます。数値が入力されているフィールドのみを選択できます。
パーセンタイルを使用	固定数に対する静的比較の代わりに相対比較を使用するオプション。
パーセンタイル値	しきい値条件のパーセンタイル値。このフィールドは、[パーセンタイルを使用] フィールドが選択されている場合のみ表示されます。使用可能な値：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シグナルデータソースフィールド (続く)

フィールド	説明
	• 下限外れ値 • 25 パーセンタイル • 中央値 • 75 パーセンタイル • 上限外れ値
ゼロレコードを含める	テーブルにレコードのないユーザーを含めるオプション。たとえば、PTO 残数がない従業員にプロンプトを送信するには、このオプションを選択します。 **注:** [適用先] フィールドでユーザー構成を選択することで、レコードがゼロのユーザーを絞り込むことができます。たとえば、選択したテーブルにレコードがない HR 部門の従業員にプロンプトを送信できます。

シグナル構成フォーム

プロアクティブプロンプトでシグナルを作成 するフォーム

シグナル構成フィールド

フィールド	説明
名前	シグナル構成の名前。
説明	シグナル構成の簡単な説明。
アクティブ	シグナル構成をアクティブ化するオプション。
スケジュール	ユーザーにプロンプトを送信する頻度を決定します。 詳細については、「プロアクティブプロンプトでのシグナルスケジュールの構成」を参照してください。
優先度	プロンプトウィジェットでのプロンプトの表示順序を決定します。使用可能な値は、 [高]、[低]、または [中] です。
順番	シグナルに関連する順序を格納します。
カテゴリタグ	プロンプトウィジェットで特定のプロンプトをプルするために使用されるシグナルのカテゴリ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シグナル構成フィールド (続く)

フィールド	説明
	詳細については、「プロアクティブプロンプトでのシグナルカテゴリの構成」を参照してください。
チャネルとアクション	プロンプトが表示されるチャネルと、そのチャネルに関連付けられたアクション。 詳細については、「プロアクティブプロンプトでの配信チャネルの構成」を参照してください。
受信ユーザー	プロンプトを受け取るユーザー (マネージャーまたは従業員)。 注: • 従業員の値は、[データソース] フィールドで指定されたデータ ソースの [ユーザー **(user)]** フィールドから取得されます。 • 従業員のマネージャーは、ユーザー [sys_user] テーブルの [マネージャー] フィールドから派生されます。
シグナルソース	
データソース	データを取得するためのデータソースメソッド。 詳細については、「プロアクティブプロンプトのデータソースのタイプ」を参照してください。
プロンプトテンプレート	
プロンプトヘッダー	プロンプトのタイプを識別するために従業員ポータルに表示されるアイコンとラベル。たとえば、スキル、学習、ロールなどのヘッダーを含めることができます。 ヘッダーの追加については、「プロンプトを識別するための新しいプロンプトヘッダーを追加する」を参照してください。
タイトル	ユーザーにプロンプトが表示されるときのメッセージのタイトル。
単一レコード表示	単一のレコードに対してプロンプトが生成されるときにユーザーに表示されるメッセージのテンプレート。
複数レコード表示	複数のレコードに対してプロンプトが生成されるときにユーザーに表示されるメッセージのテンプレート。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シグナル構成フィールド (続く)

フィールド	説明
	トークンの詳細については、「プロアクティブプロンプト のトークン」を参照してください。
URL	従業員ポータル の [詳細を表示] アクション または 仮想エージェント の [アクションを実施します。] アクションでユーザーがアクセスできるURL。 詳細については、「プロアクティブプロンプトのアクションとアクショングループ」を参照してください。

Employee Campaigns for Workplace from Facebook

ServiceNow® Employee Campaigns for Workplace from Facebookアプリケーションを使用すると、コンテンツをキャンペーンにパッケージ化し、Workplace from Facebook のグループにコンテンツを公開できます。

重要:

Yokohama リリース以降、 Employee Campaigns for Workplace from Facebook は将来の廃止に備えています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

廃止の詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

ServiceNow 従業員キャンペーンは、サービスポータル、モバイル、およびメール用のマルチチャネルコミュニケーションツールです。Employee Campaigns for Workplace from Facebookアプリケーションは、従業員キャンペーンの機能を拡張して、FacebookグループからWorkplaceに投稿してコンテンツを公開します。主な機能は次のとおりです。

- Workplace from Facebook でのリッチコンテンツ (メッセージ、画像、URL など) の投稿をサポートする新しいコンテンツカテゴリとコンテンツタイプ。
- Workplace from Facebook としてターゲットグループに投稿されたコンテンツ。ターゲットグループは、オープンおよびクローズされた 1 つ以上のグループにすることができます。

アプリケーションの設定

まず、Employee Campaigns for Workplace from Facebook アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化する必要があります。このアプリケーションは、Content Delivery アプリケーションと Content Automation アプリケーション、および Workplace for Facebook スポークを自動的にアクティブ化します。次に、Employee Campaigns for Workplace from Facebook アプリケーションを設定する必要があります。

重要:
Employee Campaigns for Workplace from Facebook アプリケーションは、従業員サービスセンター (ESC) ライセンスがあり、従業員キャンペーンの Paris パッチ 1 リリースにアップグレードしている場合にのみアクティブ化できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Employee Campaigns for Workplace from Facebookアプリケーションを使用してWorkplace from Facebookでコンテンツを公開する方法について詳しくは、「Employee Campaigns for Workplace from Facebookを使用する」を参照してください。

Workplace from Facebook でコンテンツを公開する方法の例

オープン登録キャンペーンの例を次に示します。

人事アドミニストレーターは、今後のオープン登録に関するアウトリーチキャンペーンを実施し、Workplace from Facebook チャネルを通じて従業員に連絡することを望んでいます。HR アドミニストレーターは、メッセージ、画像、および福利厚生 - 従業員サイトへのリンクを含む Workplace from Facebook コンテンツを作成し、Workplace from Facebook コンテンツをキャンペーン内のキャンペーンバンドルに追加して、キャンペーンを公開します。

スケジュールジョブは、Workplace from Facebook でコンテンツを実行し、グループに公開します。ServiceNow スポークは、Workplace from Facebook グループに投稿する際に使用する名前です。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

Employee Campaigns for Workplace from Facebook の設定

Workplace for Facebook スポークを構成し、スケジュールジョブを有効にして、 Employee Campaigns for Workplace from Facebook アプリケーションのセットアップを完了します。

始める前に

- 必要なロール:sn_fb_wp_spoke.workplace_fb_admin
- Employee Campaigns for Workplace from Facebook アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化します。このアプリケーションは、Content Delivery アプリケーションと Content Automation アプリケーション、および Workplace for Facebook スポークを自動的にアクティブ化します。

手順

1. Workplace for Facebook スポークを設定します。
   Workplace for Facebook スポークは、認証情報に関連するセットアップと構成、およびそれらの認証情報の Workplace from Facebook インスタンスへのリンクを管理します。詳細については、「Workplace for Facebook スポークを設定する」を参照してください。
2. 値を **True** に設定して、スケジュール済みジョブ [Facebook Workplace グループを同期] を有効にします。
   スケジュールジョブは、Workplace from Facebook から ServiceNow インスタンスにグループを同期します。

Employee Campaigns for Workplace from Facebook の使用

Employee Campaigns for Workplace from Facebookアプリケーションを使用して、Workplace from Facebookのグループにコンテンツを公開する方法を理解します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- 必要なロール：なし
- ServiceNow StoreからEmployee Campaigns for Workplace from Facebookをアクティブ化します。
- Employee Campaigns for Workplace from Facebook を設定します。

手順

1. Workplace from Facebook のコンテンツを作成します。
2. Workplace from Facebookのキャンペーンを作成します。
3. Workplace from Facebookのキャンペーンバンドルを作成し、キャンペーンコンテンツをWorkplace from Facebookのキャンペーンバンドルに追加します。
4. キャンペーンを公開します。

   注:
   - キャンペーンを公開した後は、キャンペーンを編集してそれ以上のグループや異なるグループをアサインすることはできません。
   - グループを変更しても、変更されたグループにコンテンツを公開するプロセスはトリガーされません。

5. 「コンテンツ自動化:キャンペーンに職場コンテンツを追加」スケジュールジョブを実行します。スケジュールジョブは、Workplace from Facebook グループに投稿としてコンテンツを公開します。デフォルトでは、ServiceNow スポークが Workplace from Facebook に投稿を表示するための名前です。

Workplace from Facebookのキャンペーン用のコンテンツの作成

Workplace from Facebook のグループに公開されるキャンペーンのコンテンツを作成します。Workplace from Facebookのコンテンツには、メッセージ、URL、画像を含めることができます。

始める前に
必要なロール:sn_ca.campaign_admin、sn_fb_wp_spoke.workplace_fb_admin

手順

1. 移動先 **Content Delivery** > **Facebook Workplace** コンテンツ.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[Facebook Workplace コンテンツ] フォーム

フィールド	説明
タイトル	コンテンツを説明するタイトル。
コンテンツタイプ	Facebook Workplace の投稿。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示すオプション。
メッセージ	Workplace from Facebookグループの投稿に含まれているメッセージです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 太字テキスト、斜体テキスト、リンク、箇条書きリスト、番号付きリストのみがサポートされています。
イメージ	Workplace from Facebookグループの投稿に含まれている画像です。 注: ◦ アップロードできるのは、JPG、PNG、および GIF タイプの画像のみです。 ◦ PNG の最大ファイルサイズは 1 MB で、その他の画像タイプの最大ファイルサイズは 4 MB です。
URL	Workplace from Facebook グループの投稿に含まれている URL。外部 Web リンクとビデオリンクを追加できます。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

Workplace from Facebookのキャンペーンを作成する

Workplace from Facebook のグループにコンテンツを公開するキャンペーンを作成します。

始める前に
必要なロール:sn_ca.campaign_admin、sn_fb_wp_spoke.workplace_fb_admin

手順

1. 移動先 **Content Automation** > キャンペーン.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

新しいキャンペーンを追加するためのフォームフィールド

フィールド	説明
役職	キャンペーンの一意の名前。
状況	◦ ドラフト：キャンペーンは作成プロセスに含まれています。コンテンツとバンドルをキャンペーンに添付すると、[公開] ボタンがフォームヘッダーに表示されます。 ◦ 公開：対象者のすべてのコンテンツをアクティブ化します。 ◦ 編集:編集のためにキャンペーンを一時的に停止しました。 注: Workplace from Facebook グループでコンテンツを起動するには、キャンペーンが [公開] ステータスである必要があります。
対象者	キャンペーンのコンテンツを表示する対象者。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドで選択した値は、Workplace from Facebook コンテンツには適用されません。Workplace from Facebook コンテンツの場合、対象者はグループキャッシュ [sn_fb_wp_spoke_group] テーブルから選択された Workplace from Facebook グループです。
承認者	キャンペーンの承認を担当するユーザー。 キャンペーン公開の前に特定のユーザーにコンテンツを承認するよう求めます。 [ユーザーリストをルックアップ] アイコン ( ) をクリックすると、キャンペーン承認者 sn_ca.campaign_approver ロールを持つユーザーのみが表示されます。 承認者を追加した後、[更新] をクリックします。 承認者に通知を送信するには、[承認して公開] をクリックします。 承認が必要であることをメールで承認者に通知します。詳細については、「電子メールテンプレート」を参照してください。 **注:** *sn_ca.all_must_approve* プロパティで [はい] をオンにした場合は、キャンペーン公開の前にすべての承認者が承認する必要があります。[いいえ] を選択した場合は、承認者は 1 人だけ必要です。
説明	キャンペーンについての説明です。
開始時間	キャンペーンを開始する日時。 **注:** キャンペーンを公開するには、開始日時を定義する必要があります。
終了時間	キャンペーンを終了する日時。 **注:** このフィールドは、Workplace from Facebook コンテンツには適用されません。つまり、終了日時が指定されていても、従業員キャンペーンの一環として Workplace from Facebookグループに公開された投稿は削除されません。
キャンペーンの再評価	キャンペーンの対象者を確認し、キャンペーンを再評価するデフォルトの日数を上書きするためのオプション。 **注:** このフィールドは、Workplace from Facebook コンテンツには適用されません。これは、Workplace from Facebook キャンペーンを含むバンドルが再評価されないことを意味します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
再評価の頻度	対象者を再評価する頻度 (日数)。 **注:** このフィールドは、Workplace from Facebook コンテンツには適用されません。これは、コンテンツが従業員キャンペーンの一環としてWorkplace from Facebookグループに公開された後、グループが再評価されないことを意味します。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

Workplace from Facebook のキャンペーンバンドルを作成する

キャンペーンバンドルを使用して、キャンペーン内でキャンペーンコンテンツをグループ化します。このプロセスにより、Workplace from Facebookのグループにコンテンツを公開するタイミングを決定できます。

始める前に
必要なロール:sn_ca.campaign_admin、sn_fb_wp_spoke.workplace_fb_admin

手順

1. 移動先 **Content Automation** > キャンペーン.
2. 必要なキャンペーンを選択します。
3. [キャンペーンバンドル] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

キャンペーンバンドルフォーム

フィールド	説明
タイトル	キャンペーンバンドルの名前。
トリガータイプ	Workplace from Facebook コンテンツでは、次のトリガータイプのみがサポートされています。 ○ 即時:キャンペーンバンドルは、キャンペーンの開始日時に基づいて、キャンペーンを公開した直後にトリガーされます。 ○ 固定タイプ:キャンペーンバンドルは、キャンペーンの特定の開始時間に従ってトリガーされます。
キャンペーン	キャンペーンバンドルに関連付けられたキャンペーン。

[トリガータイプ] フィールドで選択した内容に応じて、[詳細] セクションに表示されるフィールドが決まります。

トリガータイプ：即時

フィールド	説明
オフセッ	開始日を [トリガータイプ] フィールドの値から前後に移動するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
トトリガー開始	注: このフィールドは、Workplace from Facebook コンテンツには適用されません。
終了を指定	キャンペーンバンドルの終了日を指定するオプション。 注: このフィールドは、Workplace from Facebook コンテンツには適用されません。これは、終了日が指定されていても、従業員キャンペーンの一部として Workplace from Facebookグループに公開された投稿は削除されないことを意味します。
説明	キャンペーンバンドルについて説明する情報。 注: このフィールドは、Workplace from Facebook コンテンツには適用されません。

トリガータイプ:日付 (固定)

フィールド	説明
開始時間	キャンペーンバンドルの開始日時。
終了時間	キャンペーンバンドルの終了日時。 注: このフィールドは、Workplace from Facebook コンテンツには適用されません。これは、終了日時が指定されていても、従業員キャンペーンの一環として Workplace from Facebookグループに公開された投稿は削除されないことを意味します。
説明	キャンペーンバンドルについて説明する情報。 注: このフィールドは、Workplace from Facebook コンテンツには適用されません。

自動翻訳

5. [**Submit** (送信)] を選択します。

次のタスク
キャンペーンバンドルにキャンペーンコンテンツを追加します。

1. [キャンペーンコンテンツ] 関連リストで、[新規] をクリックします。

2. フォームのフィールドに入力し、[送信] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[キャンペーンコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
コンテンツ	Workplace from Facebook 用に作成されたコンテンツを追加するためのオプション。
アクティブ	コンテンツがアクティブで利用可能であることを示すオプション。
キャンペーンバンドル	キャンペーンバンドルの名前。
Facebook Workplace グループ	コンテンツが投稿される Workplace from Facebook グループ。オープングループとクローズ済みグループを含む 1 つ以上のグループを選択できます。

Workplace from Facebookの名前とロゴをカスタマイズする

Workplace from Facebook にコンテンツを投稿する際の名前とロゴをカスタマイズします。デフォルトでは、ServiceNow スポークが Workplace from Facebook での投稿に使用される名前です。

始める前に
必要なロール:sn_fb_wp_spoke.workplace_fb_admin

手順

1. Workplace from Facebook インスタンスにログインします。
2. 管理パネルで [統合] を選択します。
   [ServiceNow スポークの設定 (Settings for ServiceNow Poke)] ウィンドウが表示されます。
3. [統合名]フィールドに、Workplace from Facebookに投稿を表示する名前を入力します。
4. [統合ロゴ]で、Workplace from Facebookに投稿を表示するロゴを追加します。
5. 変更内容を保存します。

Employee Campaigns for Workplace from Facebookとともにインストールされるコンポーネント

Employee Campaigns for Workplace from Facebook プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされているロール

職場とともにインストールされるロールの詳細

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
職場グループリーダー [sn_fb_wp_spoke.workplace_group_reader]	グループを Workplace from Facebook のコンテンツに関連付けることができます。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場とともにインストールされるロールの詳細 (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
職場の Facebook アドミン [sn_fb_wp_spoke.workplace_fb_admin]	グループを Workplace from Facebook のコンテンツに同期して関連付けることができます。	なし

インストールされるスケジュール済みジョブ

Workplace とともにインストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
コンテンツ自動化:職場コンテンツをキャンペーンに追加	公開されたキャンペーンのコンテンツを Workplace from Facebook グループに配信します。

インストールされるテーブル

職場とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
Facebook Workplace コンテンツ [sn_fb_wp_campaigns_content]	Workplace from Facebook 用に作成されたコンテンツを保存します。
職場ターゲット [sn_fb_wp_campaigns_target]	公開されたキャンペーンを通じてコンテンツを投稿する Workplace from Facebook グループを保存します。

HR マルチインスタンス統合

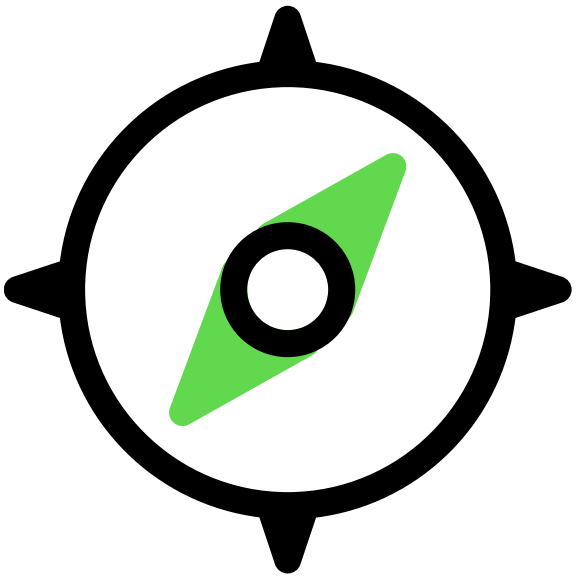
この ServiceNow® HR マルチインスタンス統合 は、HR サービスの提供をシェアードサービスモデルで一元化し、コンシューマーとプロバイダーがインスタンスを接続して、 ServiceNow エコシステム全体でビジネスワークフローを安全にビルドできるようにします。

開始するには

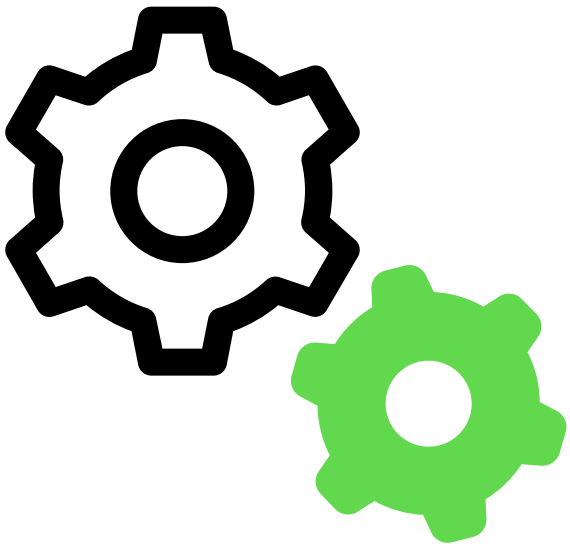
詳細 | 構成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



HR マルチインスタンス統合の機能について説明します。



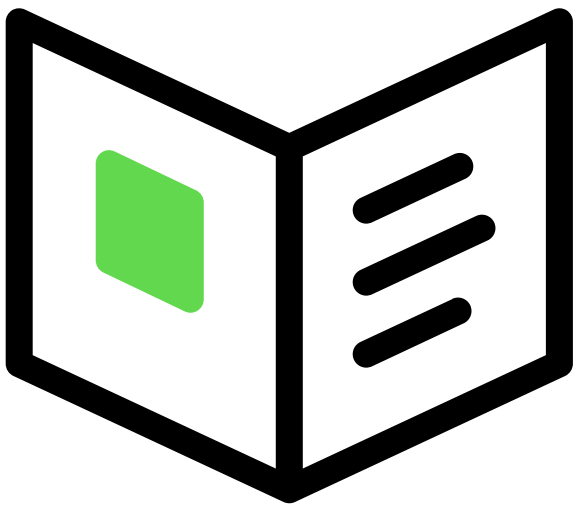
実装を計画し構成します

使用



エンドユーザーが自分のインスタンスで作業しやすいようにしながら、HR 要求を簡単に出して履行できるスムーズなエクスペリエンスを提供します。

参照



フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。

自動翻訳

トラブルシューティングとサポート

- について質問し、他のリソースを調べる HR マルチインスタンス統合 の ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR マルチインスタンス統合 の探究

HR マルチインスタンス統合 アプリケーションのメリットと主なオファリングについて説明します。

HR マルチインスタンス統合の概要

多くの場合、HR サービスフルフィルメントのパートナーとサービスプロバイダーは、独自の HR サービスデリバリ (HRSD) インスタンスを実行しています。 HR マルチインスタンス統合 は、次の機能を通じて、インスタンス間の通信と統一された HR サービスエクスペリエンス (リモート HR サービスおよびローカル HR サービス) を提供し、さまざまなインスタンスで履行します。

- 組織の文化、ブランディング、およびポリシーに従って組織の従業員のエクスペリエンスを制御する機能。
- サービスをアウトソーシングする能力。
- 従業員がローカルでやり取りしているか、サードパーティプロバイダーからリモートでやり取りしているかに関係なく、HR カタログ全体で一貫したユーザーエクスペリエンスを提供します。
- HR ワークフローまたはビジネスプロセスは単一のインスタンスに制限されないため、インスタンス間でシームレスにフローできます。プロバイダーとコンシューマーがケースを部分的に履行する能力。
- プロバイダーインスタンスでの HR エージェントの統一性と標準化により、プロバイダーの ServiceNow AI Platform インスタンスから最小限の学習曲線でローカルケースまたはリモート HR ケースを処理できます。
- プロバイダーインスタンスとコンシューマーインスタンスの両方でセキュリティとコンプライアンスの要件を満たすために、リモートカタログレベルでアクセスを管理および制御します。
- 送信された要求 (プロバイダータスク) のステータス、コメント、添付ファイルなどの関連情報をサービスプロバイダーが同期します。
- コンシューマーインスタンスのリモートタスクメディアとしてユニバーサルタスクを使用します。
- リモートケースの HR タスクと承認タスクを作成する機能。
- ユニバーサルタスクを使用して、リモートユーザーのドキュメント署名タスクを開始します。

注:
HR マルチインスタンス統合 は次のプラグインに依存しています。

- Service Bridge (サービスブリッジ)
- Human Resources Scoped App: Core

HR マルチインスタンス統合 ユーザー

プロバイダーインスタンスのユーザー

ユーザー	説明
プロバイダーアドミニストレーター	• プロバイダーインスタンスに顧客を登録できます。 • プロバイダーインスタンスでリモートカタログを作成して公開できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロバイダーインスタンスのユーザー (続く)

ユーザー	説明
	• プロバイダーインスタンスのトランスポートキュー内のレコードを表示できます。 • コンシューマーユーザーがプロバイダーインスタンスからアサインされたタスクを完了できるようにする Enable magic links できます。
HR エージェントまたはプロバイダーエージェント	• リモートケースをローカルケースと区別し、プロバイダーインスタンスでの基本的なケース履行のために作業できます。 • コンシューマーユーザーの HR タスク、承認タスク、およびドキュメントタスクを作成できます。 • コメントや添付ファイルを介してコンシューマーユーザーとやり取りし、プロバイダーインスタンスでリモート HR ケースのステータス変更を追跡できます。

コンシューマーインスタンスのユーザー

ユーザー	説明
コンシューマーアドミニストレーター	• コンシューマーインスタンスにプロバイダーを登録できます。 • 外部サービスプロバイダーのリモートカタログに登録できます。 • カタログをアクティブ化して、コンシューマー従業員がコンシューマーインスタンスからプロバイダーインスタンスに要求を出せるようにすることができます。 • コンシューマーインスタンスのトランスポートキュー内のレコードを表示できます。 • マジックリンク設定の リダイレクトタイムアウト オプションの値を設定できます。
コンシューマー従業員	• コンシューマー従業員ポータルからサービス要求にアクセスして送信できます。 • アサインされたタスクの URL リンクを介して、HR タスク、承認タスク、およびドキュメントタスクを完了できます。

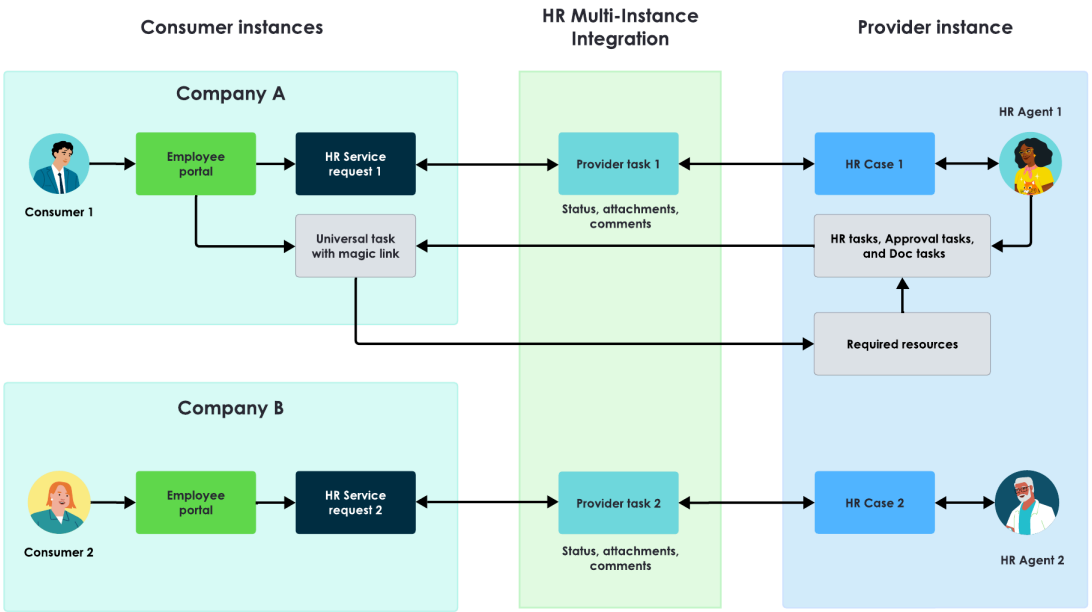
HR マルチインスタンス統合 のワークフロー

次の図は、HR サービス要求がどのようにプロバイダーによって部分的に履行され、コンシューマーによって部分的に履行されるかを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フロー



HR マルチインスタンス統合 のメリット

HR サービスを提供するプロバイダーにとってのメリット

利益	ユーザー
HR ワークフローまたはビジネスプロセスは単一のインスタンスに制限されず、履行のためにインスタンス間をシームレスにフローできます。	プロバイダー
特定のロールを持つユーザーのみがプロバイダーインスタンスでレコードを表示できるようにします。	プロバイダーアドミニストレーター
プロバイダーインスタンスでの HR エージェントの統一性と標準化により、プロバイダーの ServiceNow AI Platform インスタンスから最小限の学習曲線でローカルケースまたはリモート HR ケースを処理できます。	プロバイダーエージェント
リモートユーザーの HR タスク、承認タスク、およびドキュメントタスクを作成します。	プロバイダーエージェント

サードパーティの HR サービスを利用しているコンシューマーにとってのメリット

利益	ユーザー
アウトソーシングサービスの社内専門知識やエージェントを維持する必要はありません (冗長でトランザクション的な性質)。	コンシューマー
HR ワークフローまたはビジネスプロセスは単一のインスタンスに制限されず、履行のためにインスタンス間をシームレスにフローできます。	コンシューマー
特定のロールを持つユーザーのみがコンシューマーインスタンスのレコードを表示できるようにします。	コンシューマーアドミニストレーター

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サードパーティの **HR** サービスを利用しているコンシューマーにとってのメリット (続く)

利益	ユーザー
従業員がローカルでやり取りしているか、サードパーティプロバイダーからリモートでやり取りしているかに関係なく、HR カタログ全体で一貫したユーザーエクスペリエンスを提供します。 コンシューマーインスタンスから HR カタログを介して要求を行い、プロバイダーインスタンスからの要求を実行します。 HR タスク、承認タスク、ドキュメントタスク (存在する場合) をマジックリンクを使用して完了します。	コンシューマー従業員

次に探索する内容

HR マルチインスタンス統合を構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- HR マルチインスタンス統合の構成
- HR マルチインスタンス統合 の使用
- HR マルチインスタンス統合 の参照

のドメインセパレーションのガイドライン **HR** マルチインスタンス統合

HR マルチインスタンス統合 アプリケーションを使用する前に、これらのドメインセパレーションのガイドラインを確認してください。

注:

- HR マルチインスタンス統合 では、基本的なドメインセパレーション (データ分離のみ、プロセス分離は不可) のみがサポートされています。
- ドメインセパレーションは HR マルチインスタンス統合に必須ではありません。組織でドメインセパレーションが必要ない場合は、このセクションを省略できます。

コンシューマー向け **HR** マルチインスタンス統合 のガイドライン

ドメインセパレーションプラグイン [com.snc.pa.domain_support] とカタログドメインセパレーションプラグイン [com.glideapp.servicecatalog.domain_separation] をインストールします。

ドメイン間ですべての従業員がリモートカタログとプロバイダータスクにアクセスできるようにする場合は、プロバイダー接続とプロバイダー会社をグローバルで管理します。

特定のドメインユーザーがリモートカタログとプロバイダータスクにアクセスできるようにする場合は、プロバイダー接続とプロバイダー会社を必要なドメインで維持します。

プロバイダー向け **HR** マルチインスタンス統合 のガイドライン

プロバイダーインスタンスでドメインセパレーションを有効にするには、次のガイドラインを確認してください。

- ドメインセパレーションプラグイン [com.snc.pa.domain_support] とカタログドメインセパレーションプラグイン [com.glideapp.servicecatalog.domain_separation] をインストールします。

  注:
  各コンシューマーに対してドメインセパレーションを有効にする場合は、ドメインを定義します。それ以外の場合は、ドメインセパレーション固有のセットアップを省略します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コンシューマ会社をドメインに関連付けます。各コンシューマーのサービスブリッジ接続レコード、コンシューマー会社、外部システム統合接続、外部システム統合関連フロー、および各コンシューマーユーザーは、必要なドメインに存在する必要があります (ドメインセパレーションが有効な場合)。
- 外部システムからインポートされたユーザーに正しいコンシューマー会社を関連付けます。ユーザーのドメインは、会社レコードから派生します。
- すべてのコンシューマーで同じサービスを使用する場合は、HR サービスとリモートカタログをグローバルで管理します。コンシューマー固有の HR サービスとリモートカタログを作成することで、コンシューマー固有のドメインで HR サービスと HR カタログを管理できます。

> **注:**
> ドメインセパレーションが有効になっている場合、プロバイダータスクとリモート HR ケースはコンシューマー固有のドメインに存在します。HR ケースのドメインは、サービスブリッジインテグレーターユーザーのコンシューマーの会社ドメインから派生します。

HR マルチインスタンス統合の構成

HR マルチインスタンス統合の実装を計画および構成します。

構成の概要

1. ユーザーをインポート。
2. プロバイダーの HR マルチインスタンス統合 の構成

   プロバイダーの場合は、プロバイダーの HR マルチインスタンス統合 の構成を計画して実装します。

3. コンシューマーの HR マルチインスタンス統合 の構成

   コンシューマーの場合は、コンシューマーの HR マルチインスタンス統合 の構成を計画して実装します。

ユーザーをインポート

コンシューマー記録システムからプロバイダーインスタンスにユーザーをインポートします。

始める前に

必要なロール：admin

> **注:**
> プロバイダーインスタンスで必要な ServiceNow 統合を設定します。

手順

1. (ServiceNow でサポートされている方法で) コンシューマー記録システムからプロバイダーインスタンスにユーザーをインポートします。
2. プロバイダーインスタンスにインポートされるユーザーに正しいコンシューマー会社を関連付けます。

プロバイダーの HR マルチインスタンス統合 の構成

プロバイダーの HR マルチインスタンス統合 の構成を計画および実装します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成の概要

1. ServiceNow Store からプロバイダー向け HR マルチインスタンス統合 アプリケーションをアクティブ化すると、次のプラグインがインストールされます。
   - HR マルチインスタンス統合ベース
   - プロバイダー向けサービスブリッジ
   - Human Resources Scoped App: Core

   注:
   さらに、HR ケース管理用の ServiceNow エージェントワークスペースをインストールして、エージェントがプロバイダーインスタンスで HR ケースを処理できるようにすることもできます。

2. 次の手順を実行して、プロバイダーの HR マルチインスタンス統合 を構成します。

   a. サービスブリッジコンシューマーを登録します。コンシューマーの会社またはアカウントがプロバイダーインスタンスに存在し、ユーザーがその会社に関連付けられている必要があります。ドメインセパレーションを有効にする場合は、ドメインを会社に関連付ける必要があります。詳細については、「Register a Service Bridge consumer」を参照してください。

   注:
   サービスブリッジコンシューマーを登録する前に、コンシューマーインスタンスからプロバイダーインスタンスにユーザーをインポートします。詳細については、「ユーザーをインポート」を参照してください。

   b. リモートレコードプロデューサーを作成して公開します。詳細については、「Remote catalogs」を参照してください。

   注:
   - リモートレコードプロデューサーを作成できるのは、プロバイダーアドミニストレーター [sn_hr_mii_provider] ロールと delegated_developer ロールがある場合のみです。
   - HR マルチインスタンス統合ベーススコープ下にリモートレコードプロデューサーを作成し、カタログをコンシューマーインスタンスで使用できるようにします。リモートレコードプロデューサーを変更した後、HR サービスの [レコードプロデューサー] フィールドの値を更新する必要があります。
   - リモートレコードプロデューサーを作成する場合は、 プロバイダータスクから **HR** ケースを作成フローを選択します。この手順は、リモートレコードプロデューサーがトリガーされたときにプロバイダータスクから HR ケースを自動作成するために必要です。

   c. Enable magic links コンシューマーユーザーがプロバイダーインスタンスからアサインされたタスクを完了できるようにします。マジックリンクを使用すると、コンシューマーユーザーは、手動でログインしなくても、プロバイダーインスタンス内のリンクされたリソースに直接アクセスできます。

   d. リモートレコードプロデューサーがトリガーされたときにケースをトリガーするように HR サービスを構成します。HR サービスを作成するときは、[レコードプロデューサー] フィールドで構成されたリモートレコードプロデューサーを選択します。「HR サービスの構成」を参照してください。

プロバイダーの **HR** マルチインスタンス統合 アクティブ化

admin ロールをお持ちであれば、プロバイダー向け HR マルチインスタンス統合 アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインス

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

トールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Storeにあるプロバイダーアプリケーションリストの HR マルチインスタンス統合を確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

次のアイテムは、プロバイダー向け HR マルチインスタンス統合 とともにインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、プロバイダーアプリケーションの HR マルチインスタンス統合 を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

コンシューマーの **HR** マルチインスタンス統合 の構成

コンシューマー向け HR マルチインスタンス統合 の構成を計画および実装します。

構成の概要

1. ServiceNow Store からコンシューマー向け HR マルチインスタンス統合 アプリケーションをアクティブ化すると、次のプラグインがインストールされます。
   - HR マルチインスタンス統合ベース
   - コンシューマー向けサービスブリッジ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Human Resources Scoped App: Core

  注:
  さらに、ServiceNow 従業員センターをインストールして、従業員が従業員センターのカタログを介してサービス要求を出せるようにすることもできます。

2. コンシューマーの HR マルチインスタンス統合 を設定するには、次の手順を実行します。

   a. サービスブリッジプロバイダーを登録します。詳細については、「Connect to a provider」を参照してください。
   b. プロバイダーが組織向けに公開したリモートレコードプロデューサーをアクティブ化します。詳細については、「Activate a remote record producer in Service Bridge」を参照してください。
   c. 従業員ポータルで従業員がリモートカタログにアクセスできるように、適切なカタログカテゴリでリモートカタログを有効にします。詳細については、「カタログカテゴリからトピックへのコンテンツの関連付け」を参照してください。
   d. リモートレコードプロデューサーを使用してカタログを送信するタスクタイプの HR サービスを作成します。

コンシューマーの HR マルチインスタンス統合 のアクティブ化

admin ロールをお持ちであれば、コンシューマー向け HR マルチインスタンス統合 アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Storeのコンシューマーアプリケーションリストに関するHR マルチインスタンス統合を確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

次のアイテムは、コンシューマー向け HR マルチインスタンス統合 とともにインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、コンシューマーアプリケーションの HR マルチインスタンス統合 を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

HR マルチインスタンス統合 の使用

HR マルチインスタンス統合を使用して、コンシューマーインスタンスから HR サービス要求を行い、プロバイダーインスタンスから要求を実行します。

プロバイダー向け HR マルチインスタンス統合 の概要

プロバイダーの場合は、次のセクションを確認してください。

1. プロバイダーの HR マルチインスタンス統合 アクティブ化

   アドミニストレーターとして、ServiceNow Store からプロバイダー向け HR マルチインスタンス統合 アプリケーションをインストールします。

2. プロバイダーの HR マルチインスタンス統合 の構成

   プロバイダーアドミニストレーターは、ユーザーのインポート、接続の作成、リモートカタログアイテムの設定、マジックリンクの有効化、HR サービスの構成を行います。

3. プロバイダーの HR マルチインスタンス統合 の使用

   プロバイダーインスタンスのエージェントは、コンシューマーインスタンスから発信されたリモート HR 要求を実行します。

コンシューマー向け HR マルチインスタンス統合 の概要

コンシューマーの場合は、次のセクションを確認してください。

1. コンシューマーの HR マルチインスタンス統合 のアクティブ化

   アドミニストレーターとして、ServiceNow Store からコンシューマー向け HR マルチインスタンス統合 アプリケーションをインストールします。

2. コンシューマーの HR マルチインスタンス統合 の構成

   コンシューマーアドミニストレーターは、リモートカタログアイテムをアクティブ化して、従業員がサービス要求を送信できるように従業員ポータルに表示されるようにします。特定のロールを持つユーザーのみがリモート要求を行うのを制限します。

3. コンシューマー向け HR マルチインスタンス統合 の使用

   コンシューマー従業員は、コンシューマー従業員ポータルからプロバイダーインスタンスにリモートサービス要求を発生させることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

制限事項

HR マルチインスタンス統合の一般的なガイドラインと制限事項の詳細については、「一般的なガイドラインと制約事項」を参照してください。

プロバイダーの **HR** マルチインスタンス統合 の使用

コンシューマーインスタンスからプロバイダーインスタンスに送信されたリモート HR サービス要求を実行します。

始める前に
必要なロール:HR エージェント

手順

1. 自分にアサインされているリモート HR ケースを確認します。
   リモート HR ケースは、コンシューマーインスタンスから出された HR 要求から作成されます。

   注:
   プロバイダーインスタンスで実行されるリモート HR ケースでは、ケースの転送、ケースの一時停止、およびナレッジ記事の共有はサポートされていません。

2. リモート HR ケースの HR タスクを追加するには:
   a. 関連リストで、[タスクを追加] をクリックします。詳細については 情報、「 HR ケースへの HR タスクの追加」を参照してください。
   b. [アサイン先] フィールドで、タスクをアサインするコンシューマーユーザーを指定します。URL タイプのユニバーサルタスクがコンシューマーユーザーにアサインされます。

   注:

   ユニバーサルタスクはコンシューマーユーザーに対してのみ作成され、プロバイダーインスタンスのローカルユーザーに対しては作成されません。ユニバーサルタスクは、コンシューマーユーザーのメール ID がプロバイダーインスタンスとコンシューマーインスタンスの両方で一致する場合にのみ作成されます。

3. リモート HR ケースの承認タスクを追加するには、[関連リストの承認を追加] をクリックします。
   詳細については、「ケースへのアドホック承認者の追加」を参照してください。

   注:
   - リモート承認のユニバーサルタスクは、承認ユーザーのメール ID がプロバイダーインスタンスとコンシューマーインスタンスの両方で一致する場合にのみトリガーされます。
   - [承認を追加] オプションは、リモートケースが作成される HR サービスで [エージェントが承認を追加できる] オプションが構成されている場合にのみ表示されます。

4. リモート HR ケースのドキュメント署名タスクを開始するには:
   a. [ドキュメントテンプレート] フィールドで、構成されたドキュメントテンプレートを選択します。
   b. [アサイン先] フィールドで、プロバイダーインスタンスの HR エージェントを指定します。アサインされた HR エージェントは、期日を設定し、ドキュメントタスクの説明と簡単な説明を変更できます。URL タイプのユニバーサルタスクがコンシューマーユーザーにアサインされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- ドキュメントタスクを開始するには、 HR マルチインスタンス統合 for Provider アプリケーションに Document Templates プラグインをインストールする必要があります。

  ドキュメントタスクの開始方法の詳細については、「ドキュメントタスク生成」を参照してください。

- HR サービスの追加情報では、 サービステーブルの フィールドにドキュメントテンプレートを追加する必要があります。

5. ケースにコメントまたは添付ファイルを追加して、コンシューマー従業員からの追加情報を要求します。
   要求された詳細は、コンシューマーインスタンスのプロバイダータスクと同期されます。コンシューマーユーザーは、従業員ポータルからカタログ要求の更新を表示できます。
6. HR ケースに関連付けられているすべてのタスクが完了したら、HR ケースをクローズします。

コンシューマー向け HR マルチインスタンス統合 の使用

(リモートサービスプロバイダーがホストしている) リモートカタログアイテムにアクセスし、従業員ポータルから必要な詳細を含むカタログアイテムを送信します。HR ケースはプロバイダーインスタンスで作成され、プロバイダーエージェントによって実行されます。

始める前に
必要なロール:sn_sb.requestor

手順

1. コンシューマー従業員ポータルに移動します。
2. 要求を行う HR カタログまたはカタログを選択します。
   この要求により、管理上の承認のための承認フロー (必須ではないフロー) がトリガーされます。HR 要求がマネージャーによって承認されると、プロバイダータスクが作成され、プロバイダーインスタンスにリモート HR ケースが作成されます。

   注:
   コンシューマーアドミニストレーターによって有効にされたリモートカタログにのみアクセスできます。詳細については、「コンシューマーの HR マルチインスタンス統合 の構成」を参照してください。

3. 自分にアサインされているタスクがあるかどうかを確認します。

   注:
   プロバイダーインスタンスの HR エージェントは、HR 要求を履行するために、追加情報を要求したり、追加タスクを作成したりして完了することができます。

4. 自分に割り当てられているタスクの URL リンクを選択します。
   手動でログインしなくても、URL リンクを使用すると、プロバイダーインスタンス内のリンクされたリソースにアクセスしてタスクを完了できます。プロバイダーインスタンスで HR タスクを完了すると、コンシューマーインスタンスでユニバーサルタスクが自動的にクローズされます。

   プロバイダーインスタンスの HR エージェントによってリモート HR ケースがクローズされると、HR 要求がクローズされます。

HR マルチインスタンス統合 の参照

HR マルチインスタンス統合 の参照。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プロバイダー向け HR マルチインスタンス統合 とともにインストール

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロールなど) が、プロバイダー向け HR マルチインスタンス統合 プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

インストールされているロール

プロバイダーの HR マルチインスタンス統合でアサインされるロールのリスト

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
HR マルチインスタンス統合 プロバイダーアドミン [sn_hr_mii_provider.admin]	コンシューマーインスタンスへの接続、プロバイダーインスタンスでのリモートレコードプロデューサーの作成または更新、プロバイダータスクの読み取りまたは書き込み、リモートアクセス制御のコンシューマー基準の作成、マジックリンクの有効化または無効化を行うことができます。	• sn_hr_mii_base.admin • sn_hr_mii_provider.user
HR マルチインスタンス統合 プロバイダーユーザー [sn_hr_mii_provider.user]	このロールは、プロバイダータスクからリモート HR ケースを作成するための [プロバイダータスクから HR ケースを作成] フローで使用されます。	

コンシューマー向け HR マルチインスタンス統合 とともにインストールされるコンポーネント

HR マルチインスタンス統合 for Consumer プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

インストールされているロール

コンシューマーの HR マルチインスタンス統合でアサインされるロールのリスト

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
HR マルチインスタンス統合 コンシューマーアドミン [sn_hr_mii_consumer.admin]	プロバイダーインスタンスへの接続、コンシューマーインスタンスでのリモートレコードプロデューサーと関連プロパティの有効化、プロバイダータスクの読み取りまたは書き込み、事前承認フローの追加、マジックリンク設定の [リダイレクトタイムアウト] オプションの値の設定を行うことができます。	sn_hr_mii_base.admin

一般的なガイドラインと制約事項

HR マルチインスタンス統合 アプリケーションを使用する前に、これらの一般的な注意事項と制限事項を確認してください。

このKB1808151 してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) とサードパーティシステムとの統合

他のサードパーティシステムと統合することで HR サービスデリバリ (HRSD) 機能を拡張します。

- HR 統合
- エンタープライズサービス管理統合フレームワーク

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合
- Magnit の HR サービスデリバリ統合
- Workday の HR サービスデリバリ統合
- Workday の高度な HR サービスデリバリ統合
- Oracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合
- Oracle HCM の高度な HR サービスデリバリ統合
- SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合
- Ultimate Kronos Group を利用した HR サービスデリバリ
- Document Template integration with AdobeSign
- Document Template integration with DocuSign
- NAVEX EthicsPoint の労務 (ER) 統合

HR 統合

HR サービスデリバリ (HRSD) と HR 管理システムを統合すると、従業員プロファイル、タスク、その他のデータを同期できます。また、経歴チェックシステムを統合すると、経歴チェックを要求できます。電子署名システムを統合すると、電子署名を要求できます。さらに、これらにとどまりません。

特定のシステムで、事前設定された統合を使用できます。SOAP または REST サービスを使用するサードパーティシステムと、独自のカスタム統合を構成することもできます。

重要:
HR 統合 [com.sn_hr_integrations] プラグインで利用可能だった Workday 統合と SuccessFactors 統合は廃止されました。Workday 統合の場合は Workday の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを使用し、SuccessFactors 統合の場合は SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを使用できます。

事前設定された統合

HR サービスデリバリ (HRSD)では、次のサードパーティシステムに対して、事前設定された統合が用意されています。

事前構成された統合の詳細

サードパーティシステム	事前設定された統合
経歴チェックシステム	• First Advantage サービスとの統合 • Accurate Background サービスとの統合 • Sterling 人材ソリューションサービスとの統合
電子署名システム	• DocuSign サービスとの統合 • Adobe Sign サービスとの統合
税フォーム管理システム	CIC Plus サービスとの統合

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートおよびトラブルシューティング情報

HR 統合のサポートとトラブルシューティングに関する情報については、HI ナレッジベースに掲載されているHR 統合のよくある質問 [KB0678031] の記事を参照してください。

> **注:**
> 初期の統合ではサポートされていないシナリオがあります。特に従業員が再雇用された場合や、従業員が臨時雇用からフルタイムに移行された場合は、サポートされません。

アクティベーション情報

HR 統合は、ケースとナレッジ管理を有効にすると自動的に有効化されます。有効になっていない場合は、HR 統合を手動で有効化できます。アプリケーションに付随してインストールされるコンポーネントについては、「HR 統合とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

HR 統合の有効化

admin ロールを持っている場合は、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：統合 [com.sn_hr_integrations] を有効化できます。このプラグインにはデモデータが含まれており、関連プラグインがまだ有効化されていない場合はそれが有効化されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：統合を使用すると、HR サービスデリバリ (HRSD)とサードパーティシステムの統合が可能になります。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   > **注:**
   > ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

HR 統合とともにインストールされるコンポーネント

HR 統合プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この機能ではデモデータを利用できます。

注:
ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：統合 [com.sn_hr_integrations] プラグインは、sn_hr_integrations.min_admin_count システムプロパティ [sys_properties.list] を有効にします。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することによって、唯一の HR 統合アドミンユーザーを削除できないようにします。

インストールされているロール

ロールのプロパティと説明

ロール名	説明	含まれるロール
HR 統合アドミニストレーター [sn_hr_integrations.admin]	HR Integrations アプリケーションにアクセスして構成できます。	sn_hr_integrations.user
HR 統合ユーザー [sn_hr_integrations.user]	HR Integrations アプリケーション内のデータにアクセスして読み込みできます。	なし

インストールされるスケジュール済みジョブ

統合スケジュール済みジョブのリスト

スケジュール済みジョブ	説明
統合ユーザー同期用の HR クライアントロールをアサインします。	統合ユーザー用の HR ロールを毎日アサインします。
HR 統合 - 外部インターフェイスプッシュ再試行ジョブ。	定期的に、サードパーティシステムへのデータプッシュを再試行します。
HR 統合 - Accurate 経歴チェック命令の更新を取得します。	定期的な Accurate 統合のために、経歴チェック命令の更新を取得します。

インストールされるテーブル

インストールされている統合テーブルのリスト

テーブル	説明
HR 統合追加入力 [sn_hr_integrations_additional_inputs]	追加入力用のテーブル
バックグランドチェックパッケージ [sn_hr_integrations_background_check_package]	経歴チェックパッケージのテーブル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされている統合テーブルのリスト (続く)

テーブル	説明
HR 統合経歴チェックステージング [sn_hr_integrations_background_check_staging]	経歴チェックのステージングテーブル
HR 統合部門ステージング [sn_hr_integrations_dept_staging]	部門のステージングテーブル
HR 統合外部インターフェイス [sn_hr_integrations_external_interface]	HR 外部インターフェイスのテーブル
HR 統合ジョブプロファイル [sn_hr_integrations_job_profile]	ジョブプロファイルのステージングテーブル
HR 統合ジョブトラッカー [sn_hr_integrations_job_tracker]	ジョブトラッカーのテーブル
休暇タイプ [sn_hr_integrations_leave_type]	休暇タイプのテーブル
HR 統合場所ステージング [sn_hr_integrations_loc_staging]	場所のステージングテーブル
HR 統合アウトバウンドスキーママッピング [sn_hr_integrations_outbound_schema_mapping]	HR アウトバウンドスキーママッピングのテーブル
HR 統合アウトバウンドサービス [sn_hr_integrations_outbound_service]	HR Integration Outbound Services のテーブル
HR 統合アウトバウンドサービストリガー [sn_hr_integrations_outbound_service_trigger]	アウトバウンドサービストリガーのテーブル
HR 統合スキーママッピング [sn_hr_integrations_schema_mapping]	HR スキーママッピングのテーブル
HR 統合サービス	HR 統合サービスのテーブル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされている統合テーブルのリスト (続く)

テーブル	説明
[sn_hr_integrations_service]	
HR 統合サービスジョブトラッカー [sn_hr_integrations_service_job_tracker]	サービスジョブトラッカーのテーブル
HR 統合サービスマッピング [sn_hr_integrations_service_mapping]	HR サービスマッピングのテーブル
HR 統合ソース [sn_hr_integrations_source]	ソースのテーブル
HR 統合ソースプロパティ [sn_hr_integrations_source_properties]	ソースプロパティのテーブル
HR 統合ソースバージョン [sn_hr_integrations_source_version]	ソースバージョンのテーブル
HR 統合ステージング [sn_hr_integrations_staging]	コア HR 統合のステージングのテーブル **注:** HR 統合のすべてのステージングテーブルは、このコアテーブルの拡張です。
HR 統合ワーカープロファイル [sn_hr_integrations_worker_profile]	ワーカープロファイル、有効なワーカープロファイル、および将来のワーカープロファイルのステージングテーブル

First Advantage サービスとの統合

事前構成済みの First Advantage データ連携では、SOAP サービスを使用して、First Advantage サービス経由でバックグラウンドチェックを要求します。事前設定された統合をそのまま使用することも、ニーズに合わせてカスタマイズすることもできます。

重要:
First Advantage サービスとの統合は廃止される予定です。これは非表示になり、チューリッヒからアクティブ化できなくなりますが、ブラジルまでは引き続きサポートされます。アクティブなサブスクリプションがある場合でも、 プラグインアクティブ化要求 を送信することでプラグインをアクティブ化できます。詳細については、Now Support ナレッジベースの 廃止プロセス [KB0867184] の記事を参照してください。

First Advantage 統合の概要

First Advantage 統合は、次のように経歴チェックを要求するように構成されています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- HR エージェントが First Advantage サービスによる経歴チェックを要求するケースを作成します。
- First Advantage サービスは要求を評価し、次を行います。
  - 経歴チェックの申請者 ID およびステータスでケースを更新します。
  - First Advantage のウェブサイトからサインアップおよび経歴チェック申請を完了する従業員に、タスクを作成してメールを送信します。
- 従業員がタスクを完了すると、First Advantage サービスで経歴チェックが実行されます。
- 経歴チェックが完了したら、経歴チェックのステータスと詳細を使用して、First Advantage サービスでケースが更新されます。

First Advantage 統合のセットアップ

First Advantage 統合を設定するには、ソース認証情報を提供し、統合の設定を確認して、適切な経歴チェックパッケージを追加する必要があります。統合が完了したら、First Advantage サービスによる経歴チェックを要求できます。

First Advantage サービスのソース認証情報の提供

データ連携のためにアクセスできるように、First Advantage サービスにソースと SOAP の資格情報を提供します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_integrations.admin

統合のために First Advantage サービスにアクセスできるようにするには、次の情報を提供する必要があります。

- エンドポイント URL、ユーザー名、およびパスワードを含む、SOAP 認証情報
- 親アカウント
- アカウント
- 要求者のメールアドレス

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 統合 > ソース.
2. **First Advantage** レコードを開きます。
3. [**SOAP** 認証情報] 関連リストで、統合に使用する SOAP 認証情報を入力します。

[HR SOAP 認証情報] 関連リストのフォームのフィールド

フィールド	説明
エンドポイント URL	サードパーティシステムにより提供された一意のエンドポイント URL です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ○ デフォルト値はプレースホルダー URL のみです。必ずサードパーティのプロバイダーから入手した一意のエンドポイント URL に置き換えてください。 ○ 顧客インスタンスとサードパーティシステム間で転送されるデータは、標準の SSL により保護されます。セキュア接続のために、暗号化された HTTPS リンクを提供します。
受信ユーザー名	受信データをプルするユーザーの名前です。
受信パスワード	受信ユーザー名のパスワードです。 注: このフィールドには明示的な値を入力する必要があります。入力した値はインスタンスのキーで暗号化されるため、XML ファイルまたは更新セットを使用して他のインスタンスからインポートされた値は機能しません。
送信ユーザー名	送信データをプッシュするユーザーの名前です。
送信パスワード	送信ユーザー名のパスワードです。 注: このフィールドには明示的な値を入力する必要があります。入力した値はインスタンスのキーで暗号化されるため、XML ファイルまたは更新セットを使用して他のインスタンスからインポートされた値は機能しません。

自動翻訳

4. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
5. **[HR** 統合追加入力] 関連リストで、各キーの値を入力します。
   - parent_account
   - アカウント
   - requestor_email_address
6. **[HR** 統合ソースプロパティ] 関連リストで、次のソースプロパティをオンまたはオフにできます。

プロパティ	説明
sn_hr_integrations.debug	サードパーティシステムからの応答を表示するデバッグログを有効にします。必要に応じて、統合のトラブルシューティングとデバッグをオンにします。 ○ タイプ：true または false ○ デフォルト値：false ○ 場所:移動先 **HR** 統合 > ログ して開発ログを表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

First Advantage サービスの統合の確認

統合は、HR サービスデリバリ (HRSD)の HR サービスと First Advantage サービス間で経歴チェックデータをプッシュするように構成されます。事前設定を確認して、ニーズが満たされているか、追加でカスタマイズが必要かを判断できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_integrations.admin

手順

1. HR サービスを HR Web サービスにマップする、HR サービスマッピングを確認します。
   a. 移動先 **HR** 統合 > **HR** サービスマッピング.
   b. **[HR** 外部ソース] 列を右クリックして、[外部ソースによるグループ化] を選択します。
   c. **[First Advantage]** グループの場合、矢印をクリックしてリストを展開します。
   各レコードに対し、情報アイコンをクリックして、HR サービスが適切な HR Web サービスに正しくマッピングされていることを確認します。

   HR サービスマッピング

HR サービスマッピング	HR サービス	HR Web サービス
First Advantage - First Advantage による経歴チェックの要求	First Advantage による経歴チェックの要求	First Advantage Web サービス

2. HR アウトバウンドスキーママッピングを確認します。
   a. 移動先 **HR** 統合 > **HR** スキーママッピング (アウトバウンド).
   b. [ソーステーブル] 列を右クリックして、[ソーステーブルによるグループ化] を選択します。
   c. HR 人材管理ケース [sn_hr_core_case_talent_management] グループで、矢印をクリックしてリストを展開します。
   d. 各 First Advantage レコードの情報アイコンをクリックし、ソーステーブルからのデータフィールドが First Advantage 内の適切なフィールドに正しくマッピングされていることを確認します。
3. HR スキーママッピングを確認します。
   a. 移動先 **HR** 統合 > **HR** スキーママッピング.
   b. [ソース] 列を右クリックして、[ソースによるグループ化] を選択します。
   c. **[First Advantage]** グループの場合、矢印をクリックしてリストを展開します。
   d. 各レコードついて情報アイコンをクリックし、First Advantage からのデータフィールドが、ステージングテーブル内の適切なフィールドに正しくマッピングされていることを確認します。
4. HR 変換マップを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 **HR** 統合 > **HR** 変換マップ.

b. [テーブル変換マップ] リストで、ステージングテーブルが適切なターゲットテーブルに正しくマッピングされていることを確認します。

ステージングテーブルマッピング

ステージングテーブル	ターゲットテーブル
HR 統合経歴チェックステージング [sn_hr_integrations_background_check_stg]	HR 人材管理ケース [sn_hr_core_case_talent_management]

First Advantage サービスの経歴チェックパッケージの追加

1 つ以上の経歴チェックパッケージをインスタンスに追加して、First Advantage による経歴チェックが要求されたときにアクセスできるようにします。たとえば、経歴チェックパッケージのみを追加することも、経歴チェックと薬物検査の両方のパッケージを追加することもできます。

始める前に
経歴チェックパッケージは、サードパーティシステムによって定義されているアクティビティのセットで、経歴チェックに含められるものです。経歴チェック用のみ、経歴チェックと薬物検査用などのパッケージを保持することができます。各経歴チェックパッケージには、次を指定する必要があります。

- パッケージ ID
- パッケージ名
- パッケージの説明

必要なロール：sn_hr_integrations.admin

手順

1. 移動先 **HR** 統合 > バックグランドチェックパッケージ.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

経歴チェックパッケージフォーム

フィールド	説明
パッケージ ID	経歴チェックパッケージの ID です。
パッケージ名	経歴チェックパッケージの名前です。
説明	経歴チェックパッケージの説明です。
ソース	サードパーティの経歴チェックシステムの名前です。

4. **[Submit** (送信)] または **[Update** (更新)] をクリックします。

次のタスク
.

関連情報

First Advantage サービスのソース認証情報の提供

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Accurate Background サービスとの統合

事前設定された Accurate Background 統合では、Accurate Background サービスによる経歴チェックの要求に REST Services が使用されます。事前設定された統合をそのまま使用することも、ニーズに合わせてカスタマイズすることもできます。

> **重要:**
> Accurate Background サービスとの統合は廃止される予定です。これは非表示になり、チューリッヒからアクティブ化できなくなりますが、ブラジルまでは引き続きサポートされます。アクティブなサブスクリプションがある場合でも、 プラグインアクティブ化要求 を送信することでプラグインをアクティブ化できます。詳細については、Now Support ナレッジベースの 廃止プロセス [KB0867184] の記事を参照してください。

Accurate 統合の概要

Accurate 統合は、次のように経歴チェックを要求するように構成されています。

- HR エージェントが Accurate サービスによる経歴チェックを要求するケースを作成します。
- Accurate サービスは要求を評価し、次を行います。
  - 経歴チェックの申請者 ID およびステータスでケースを更新します。
  - Accurate のウェブサイトにサインアップして経歴チェック申請を完了するためのリンクが記載されたメールを従業員に送信します。
- 従業員が経歴チェック申請を完了すると、Accurate サービスで経歴チェックが実行されます。
- 経歴チェックが完了したら、経歴チェックのステータスと詳細を使用して Accurate サービスでケースが更新されます。

Accurate 統合のセットアップ

Accurate 統合を設定するには、ソース認証情報を提供し、統合の設定を確認して、適切な経歴チェックパッケージを追加する必要があります。統合が完了したら、Accurate サービスによる経歴チェックを要求できます。

Accurate サービスのソース認証情報の提供

Accurate サービスのソースおよび REST の認証情報を提供して、統合のためのアクセスを可能にします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_integrations.admin

統合のために Accurate サービスにアクセスできるようにするには、次の情報を提供する必要があります。

- エンドポイント URL、ユーザー名、およびパスワードを含む、REST 認証情報

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 統合 > ソース.
2. **Accurate** 経歴チェックレコードを開きます。
3. [**REST** 認証情報] 関連リストで、統合に使用するベーシック認証プロファイル認証情報を入力します。

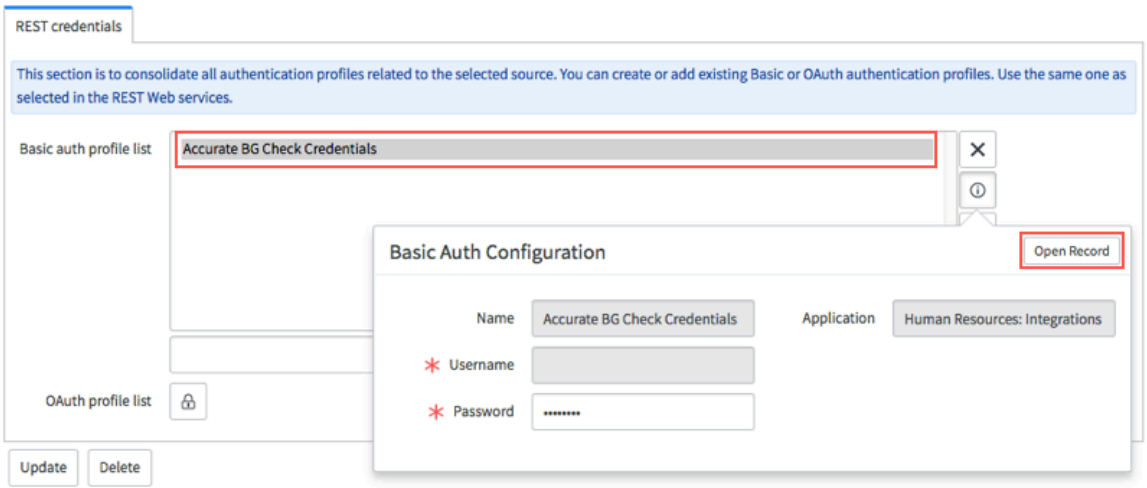
> **重要:**
> 対応する HR REST サービスでは、サードパーティプロバイダーから入手した一意のエンドポイント URL を入力する必要があります。

自動翻訳

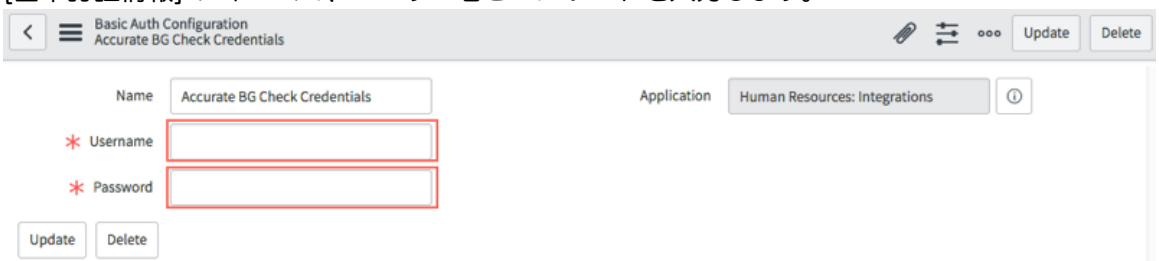
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [基本認証プロファイルリスト] フィールドで、[ロック解除] アイコンをクリックします。

b. **Accurate** 経歴チェック認証情報 プロファイルを選択し、[プレビュー] をクリックしてレコードを開きます。



c. [基本認証情報] フォームで、ユーザー名とパスワードを入力します。



d. [更新] をクリックします。

4. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。

5. **[HR** 統合ソースプロパティ] 関連リストで、次のソースプロパティをオンまたはオフにできます。

Accurate サービスのためのプロパティ

プロパティ	説明
sn_hr_integrations.debug	サードパーティシステムからの応答を表示するデバッグログを有効にします。必要に応じて、統合のトラブルシューティングとデバッグをオンにします。 ○ タイプ：true または false ○ デフォルト値：false ○ 場所:移動先 **HR** 統合 > ログ して開発ログを表示します。

Accurate サービスの統合の確認

統合は、HR サービスデリバリ (HRSD) の HR サービスと Accurate サービス間で経歴チェックデータをプッシュするように構成されます。事前設定を確認して、ニーズが満たされているか、追加でカスタマイズが必要かを判断できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_hr_integrations.admin

手順

1. HR サービスまたは HR Integration Outbound Services を HR Web サービスにマップする、HR サービスマッピングを確認します。

   a. 移動先 **HR** 統合 > **HR** サービスマッピング.

   b. **[HR** 外部ソース] 列を右クリックして、[外部ソースによるグループ化] を選択します。

   c. **[Accurate]** グループの場合、矢印をクリックしてリストを展開します。

   d. 各レコードについて情報アイコンをクリックし、HR サービスまたは HR Integration Outbound Services が、適切な HR Web サービスに正しくマッピングされていることを確認します。

      注:
      [Accurate 経歴チェック **API]** レコードのエンドポイント URL を必ず確認してください。

      HR サービスマッピング

HR サービスマッピング	**HR** サービスまたは **HR** 統合アウトバウンドサービス	**HR Web** サービス
Accurate 経歴チェック - Accurate 経歴チェック - オーダー更新の取得	Accurate 経歴チェック - オーダー更新の取得	Accurate 経歴チェック API
Accurate 経歴チェック - Accurate 経歴チェック - レポートデータの取得	Accurate 経歴チェック - レポートデータの取得	Accurate 経歴チェック API
Accurate 経歴チェック - Accurate 経歴チェック - オーダーを出す	Accurate 経歴チェック - オーダーを出す	Accurate 経歴チェック API
Accurate 経歴チェック - Accurate による経歴チェックの要求	Accurate による経歴チェックを要求	Accurate 経歴チェック API

2. HR アウトバウンドスキーママッピングを確認します。
   a. 移動先 **HR** 統合 > **HR** スキーママッピング (アウトバウンド).
   b. [ソーステーブル] 列を右クリックして、[ソーステーブルによるグループ化] を選択します。
   c. HR 人材管理ケース [sn_hr_core_case_talent_management] グループで、矢印をクリックしてリストを展開します。
   d. 各 Accurate レコードの情報アイコンをクリックして、ソーステーブルからのデータフィールドが Accurate 内の適切なフィールドに正しくマッピングされていることを確認します。
3. HR スキーママッピングを確認します。
   a. 移動先 **HR** 統合 > **HR** スキーママッピング.
   b. [ソース] 列を右クリックして、[ソースによるグループ化] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. **[Accurate]** グループの場合、矢印をクリックしてリストを展開します。

d. 各レコードについて情報アイコンをクリックし、Accurate からのデータフィールドが、ステージングテーブル内の適切なフィールドに正しくマッピングされていることを確認します。

4. HR 変換マップを確認します。

a. 移動先 **HR** 統合 > **HR** 変換マップ.

b. [テーブル変換マップ] リストで、ステージングテーブルが適切なターゲットテーブルに正しくマッピングされていることを確認します。

ステージングテーブルマッピング

ステージングテーブル	ターゲットテーブル
HR 統合経歴チェックステージング [sn_hr_integrations_background_check_stag]	HR 人材管理ケース [sn_hr_core_case_talent_management]

Accurate サービスの経歴チェックパッケージの追加

1 つ以上の経歴チェックパッケージをインスタンスに追加して、Accurate による経歴チェックが要求されたときにアクセスできるようにします。たとえば、経歴チェックパッケージのみを追加することも、経歴チェックと薬物検査の両方のパッケージを追加することもできます。

始める前に
経歴チェックパッケージは、サードパーティシステムによって定義されているアクティビティのセットで、経歴チェックに含められるものです。経歴チェック用のみ、経歴チェックと薬物検査用などのパッケージを保持することができます。各経歴チェックパッケージには、次を指定する必要があります。

- パッケージ ID
- パッケージ名
- パッケージの説明

必要なロール：sn_hr_integrations.admin

手順

1. 移動先 **HR** 統合 > バックグランドチェックパッケージ.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

経歴チェックパッケージフォーム

フィールド	説明
パッケージ ID	経歴チェックパッケージの ID です。
パッケージ名	経歴チェックパッケージの名前です。
説明	経歴チェックパッケージの説明です。
ソース	サードパーティの経歴チェックシステムの名前です。

4. **[Submit** (送信)] または **[Update** (更新)] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

.

関連情報

Accurate サービスのソース認証情報の提供

Sterling 人材ソリューションサービスとの統合

事前設定された Sterling 人材ソリューションの統合では、Sterling サービスによる経歴チェックの要求に REST Services が使用されます。事前設定された統合をそのまま使用することも、ニーズに合わせてカスタマイズすることもできます。

重要:
Sterling 人材ソリューションサービスとの統合は廃止される予定です。これは非表示になり、チューリッヒからアクティブ化できなくなりますが、ブラジルまでは引き続きサポートされます。アクティブなサブスクリプションがある場合でも、 プラグインアクティブ化要求 を送信することでプラグインをアクティブ化できます。詳細については、Now Support ナレッジベースの 廃止プロセス [KB0867184] の記事を参照してください。

Sterling 統合の概要

Sterling 統合は、次のように経歴チェックを要求するように構成されています。

- HR エージェントが Sterling サービスによる経歴チェックを要求するケースを作成します。
- Sterling サービスは要求を評価し、次を行います。
  - 経歴チェックオーダー ID でケースを更新します。
  - Sterling のウェブサイトにサインアップして経歴チェック申請を完了するためのリンクが記載されたメールを従業員に送信します。
- 従業員が経歴チェック申請を完了すると、Sterling サービスで経歴チェックが実行されます。
- 経歴チェックが完了したら、経歴チェックのステータスと詳細を使用して Sterling サービスでケースが更新されます。

Sterling 統合のセットアップ

Sterling 統合を設定するには、ソース認証情報を提供し、統合の設定を確認して、適切な経歴チェックパッケージを追加する必要があります。統合が完了したら、Sterling サービスによる経歴チェックを要求できます。

Sterling サービスのソース認証情報の提供

Sterling サービスのソースおよび REST の認証情報を提供して、統合のためのアクセスを可能にします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_integrations.admin

統合のために Sterling サービスにアクセスできるようにするには、次の情報を提供する必要があります。

- エンドポイント URL を含む、REST 認証情報
- user_id
- client_reference_id
- integration_id

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- パスワード
- アカウント

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 統合 > ソース.
2. **Sterling** 経歴チェックレコードを開きます。
3. [**REST** 認証情報] 関連リストでは、統合に使用する認証情報を入力しないでください。
   そのような認証情報は、ここではなく [人事統合追加入力] 関連リストで入力する必要があります。

   重要:
   対応する HR REST サービスでは、サードパーティプロバイダーから入手した一意のエンドポイント URL を入力する必要があります。

4. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
5. **[HR** 統合追加入力] 関連リストで、各キーの値を入力します。
   - user_id
   - client_reference_id
   - integration_id
   - パスワード
   - アカウント
6. **[HR** 統合ソースプロパティ] 関連リストで、次のソースプロパティを追加できます。

ソースプロパティの説明

プロパティ	説明
sn_hr_integrations.debug	サードパーティシステムからの応答を表示するデバッグログを有効にします。必要に応じて、統合のトラブルシューティングとデバッグをオンにします。 ○ タイプ：true または false ○ デフォルト値：false ○ 場所:移動先 **HR** 統合 > ログ して開発ログを表示します。

Sterling サービスの統合の確認

統合は、HR サービスデリバリ (HRSD) の HR サービスと Sterling サービス間で経歴チェックデータをプッシュするように構成されます。事前設定を確認して、ニーズが満たされているか、追加でカスタマイズが必要かを判断できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_integrations.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. HR サービスを HR Web サービスにマップする、HR サービスマッピングを確認します。

   a. 移動先 **HR** 統合 > **HR** サービスマッピング.

   b. **[HR** 外部ソース] 列を右クリックして、[外部ソースによるグループ化] を選択します。

   c. **[Sterling]** グループの場合、矢印をクリックしてリストを展開します。

   d. 各レコードに対し、情報アイコンをクリックして、HR サービスが適切な HR Web サービスに正しくマッピングされていることを確認します。

      注:
      [Sterling 経歴チェック **API]** レコードのエンドポイント URL を必ず指定してください。

      HR サービスマッピング

HR サービスマッピング	**HR** サービス	**HR Web** サービス
Sterling 経歴チェック - Sterling による経歴チェックを要求	Sterling による経歴チェックの要求	Sterling 経歴チェック API

2. HR アウトバウンドスキーママッピングを確認します。
   a. 移動先 **HR** 統合 > **HR** スキーママッピング (アウトバウンド).
   b. [ソーステーブル] 列を右クリックして、[ソーステーブルによるグループ化] を選択します。
   c. HR 人材管理ケース [sn_hr_core_case_talent_management] グループで、矢印をクリックしてリストを展開します。
   d. 各 Sterling レコードの情報アイコンをクリックし、ソーステーブルからのデータフィールドが Sterling 内の適切なフィールドに正しくマッピングされていることを確認します。
3. HR スキーママッピングを確認します。
   a. 移動先 **HR** 統合 > **HR** スキーママッピング.
   b. [ソース] 列を右クリックして、[ソースによるグループ化] を選択します。
   c. **[Sterling]** グループの場合、矢印をクリックしてリストを展開します。
   d. 各レコードについて情報アイコンをクリックし、Sterling からのデータフィールドが、ステージングテーブル内の適切なフィールドに正しくマッピングされていることを確認します。
4. HR 変換マップを確認します。

   a. 移動先 **HR** 統合 > **HR** 変換マップ.

   b. [テーブル変換マップ] リストで、ステージングテーブルが適切なターゲットテーブルに正しくマッピングされていることを確認します。

      ステージングテーブルマッピング

ステージングテーブル	ターゲットテーブル
HR 統合経歴チェックステージング [sn_hr_integrations_background_check_stag]	HR 人材管理ケース [sn_hr_core_case_talent_management]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Sterling サービスの経歴チェックパッケージの追加

1 つ以上の経歴チェックパッケージをインスタンスに追加して、Sterling による経歴チェックが要求されたときにアクセスできるようにします。たとえば、経歴チェックパッケージのみを追加することも、経歴チェックと薬物検査の両方のパッケージを追加することもできます。

始める前に

経歴チェックパッケージは、サードパーティシステムによって定義されているアクティビティのセットで、経歴チェックに含められるものです。経歴チェック用のみ、経歴チェックと薬物検査用などのパッケージを保持することができます。各経歴チェックパッケージには、次を指定する必要があります。

- パッケージ ID
- パッケージ名
- パッケージの説明

必要なロール：sn_hr_integrations.admin

手順

1. 移動先 **HR** 統合 > バックグランドチェックパッケージ.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

経歴チェックパッケージフォーム

フィールド	説明
パッケージ ID	経歴チェックパッケージの ID です。
パッケージ名	経歴チェックパッケージの名前です。
説明	経歴チェックパッケージの説明です。
ソース	サードパーティの経歴チェックシステムの名前です。

4. **[Submit** (送信)] または **[Update** (更新)] をクリックします。

次のタスク

.

関連情報

Sterling サービスのソース認証情報の提供

DocuSign サービスとの統合

DocuSign の統合を使用して、DocuSign サービスを通して電子署名を要求します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

Yokohama リリース以降、 HR ドキュメントテンプレートは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスでは有効化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

この機能の最新のエクスペリエンスを提供する ドキュメントテンプレート と Document Template integration with DocuSign を使用します。移行の指針については、「HR ドキュメントテンプレートのドキュメントテンプレートへの移行」を参照してください。

廃止の詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

この統合は、統合ハブの DocuSign スポークに依存し、アドホックドキュメント (HR PDF ドキュメントテンプレート) および DocuSign テンプレートの署名に対して有効になっています。アドホックドキュメントフローと DocuSign テンプレートフローの両方に対して、事前設定された HR サービス、フロー、および HR ケーステンプレートを使用できます。

DocuSign スポーク

DocuSign との統合は、IntegrationHub の DocuSign スポークに依存します。開始する前に、アドミニストレーターは、OAuth プロバイダーとしての登録や、認証情報レコードと接続レコードの作成など、DocuSign スポークを設定する必要があります。ServiceNow インスタンスとも DocuSign を同期する必要があります。

- DocuSign スポークを設定します。「Docusign eSignature Spoke」を参照してください。
- DocuSign と ServiceNow との同期

注:

- 新規または更新された DocuSign テンプレートを取得する必要のあるたびに、同期する必要があります。同期するには、次に移動します: **DocuSign** > アカウント をクリックし、[アカウントを取得] 関連リンクをクリックします。
- 組織に複数の DocuSign アカウントがある場合、アドホックドキュメントフローは最初に利用可能なアカウントを使用します。

DocuSign 統合のセットアップ

DocuSign スポークを設定して同期したら、HR の統合を構成できます。ユーザーがアドホックドキュメント (HR PDF ドキュメントテンプレート) または DocuSign テンプレートのどちらに署名するかに応じて、統合で使用できるフローが 2 つあります。DocuSign サービスを通じた署名に使用できるようにする各ドキュメントについて、次のように設定します。

DocuSign 統合の構成要件

フロー	設定要件
アドホックドキュメントフロー	1. 署名に使用できるようにする管理ドキュメントを作成します。詳細については、「ドキュメント管理」を参照してください。 2. アドホックドキュメント用の HR PDF ドキュメントテンプレートの構成 3. DocuSign 統合のための HR サービスの構成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DocuSign 統合の構成要件 (続く)

フロー	設定要件
DocuSign テンプレートフロー	**1.** 署名に使用できるようにする DocuSign テンプレートを作成します。詳細については、『DocuSign 電子署名ユーザーガイド』を参照してください。 **2.** DocuSign テンプレート用の HR PDF ドキュメントテンプレートの構成 **3.** DocuSign 統合のための HR サービスの構成

アドホックドキュメントフローは、 ServiceNow システム内の管理ドキュメントから発生する静的ドキュメントの署名に使用されます。各アドホックドキュメントは、標準的な HR PDF ドキュメントテンプレートとして構成されています。[署名をマーク] が付いたドキュメントに署名者を追加し、各署名フィールドをテーブル内の適切なユーザーフィールドにマップできます。(マーキングの位置は使用されず、DocuSign 統合によって署名者はドキュメント内のどこにでも署名できます)。PDF を解析して対応するテーブルフィールドにドキュメントフィールドをマップし、ドキュメントが署名のために生成されたときにフィールドに自動入力されるようにすることもできます。生成されたドキュメントは静的で、つまり読み取り専用であり、署名者はどのフィールドも更新できません。

DocuSign テンプレートフローは、DocuSign システムから発生するダイナミックドキュメントの署名に使用されます。DocuSign の各テンプレートが ServiceNow システムに取り込まれ、マッピングを有効にするために HR PDF ドキュメントテンプレートに構成されます。DocuSign テンプレートの各署名フィールドをテーブルの適切なユーザーフィールドにマップする必要があります。また、DocuSign テンプレートのフィールドを対応するテーブルフィールドにマップして、署名のためのドキュメントに自動入力することもできます。生成されたドキュメントは動的であり、これは、署名者が編集可能なフィールドに書き込むことができて、たとえばアドレスを更新したり W-4 情報を提供したりできることを意味します。ただし、作成されたすべての更新はドキュメントにのみ保存されます。ソーステーブルにはマップされません。

DocuSign サービスを通じた電子署名の要求

統合のセットアップが完了すると、組織の HR エージェントは、DocuSign サービスから電子署名を要求できます。

詳細については、「DocuSign サービスを通じた電子署名の要求」を参照してください。

アドホックドキュメント用の HR PDF ドキュメントテンプレートの構成

DocuSign 統合を使用している場合は、署名できるようにする必要がある各アドホックドキュメント用に HR PDF ドキュメントテンプレートを構成します。

始める前に
DocuSign システムを通じた署名に使用できるようにする管理ドキュメントを作成します。詳細については、「ドキュメント管理」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_core.admin

既存の HR PDF ドキュメントテンプレートを使用するか、新しい HR PDF ドキュメントテンプレートを作成することができます。[署名をマーク] が付いたドキュメントに署名者を追加し、各署名フィールドをテーブル内の適切なユーザーフィールドにマップできます。また、PDF を解析して、ドキュメントフィールドを対応するテーブルフィールドにマップし、ドキュメントが署名のために生成されたときに自動入力されるようにできます。DocuSign 統合の一環としてのみ、複数の署名者を必要とするドキュメントに対してシリアル署名を有効にすることもできます。

自動翻訳

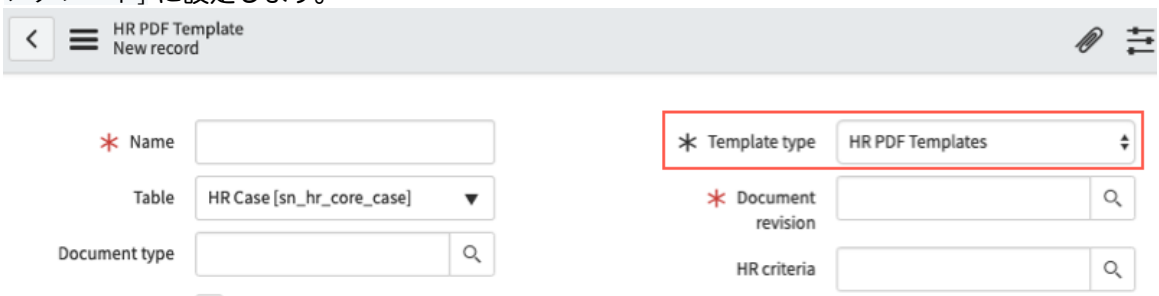
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > ドキュメントテンプレート.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   注:
   新規レコードを作成する場合は、必ず **[PDF** ドキュメントテンプレート] を選択してください。

3. [PDF ドキュメントテンプレート] フォームで、[テンプレートタイプ] フィールドを [HR PDF テンプレート] に設定します。



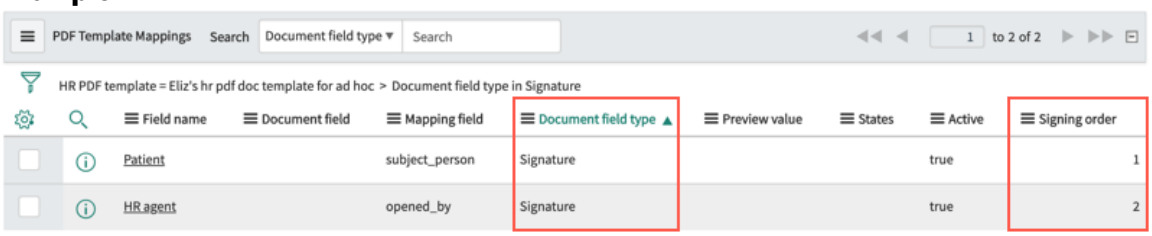
4. 必要に応じて、HR PDF ドキュメントテンプレートを構成します。
   [署名をマーク] が付いたドキュメントに署名者を追加し、各署名フィールドをテーブル内の適切なユーザーフィールドにマップできます。また、PDF を解析して、ドキュメントフィールドを対応するテーブルフィールドにマップし、ドキュメントが署名のために生成されたときに自動入力されるようにできます。HR PDF ドキュメントテンプレートの設定の詳細については、「HR PDF ドキュメントテンプレートの構成」を参照してください。

   注:
   [署名をマーク] の位置は使用されず、統合によって署名者はドキュメント内のどこにでも署名できます。

5. 複数の署名者を必要とするドキュメントに対してシリアル署名を有効にするには、[PDF テンプレートマッピング] セクションで署名フィールドごとに署名順序をアサインします。

   注:
   - デフォルトでは、ドキュメントに複数の署名フィールドがある場合は、パラレル署名が有効になります。
   - [署名順序] 列が表示されていない場合は、歯車のアイコンをクリックしてリスト列をカスタマイズします。[選択済み] 列に [署名順序] フィールドを追加します。

Example



6. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DocuSign テンプレート用の HR PDF ドキュメントテンプレートの構成

DocuSign 統合を使用している場合は、署名できるようにする必要がある各 DocuSign テンプレート用に HR PDF ドキュメントテンプレートを構成します。

始める前に

DocuSign システムを通じた署名に使用できるようにする DocuSign テンプレートを作成します。詳細については、『DocuSign 電子署名ユーザーガイド』を参照してください。また、自分のアカウントを同期して、DocuSign テンプレート (およびその他の新規または更新されたテンプレート) を ServiceNow システムに取り込む必要があります。詳細については、「Synchronize Docusign with ServiceNow」を参照してください。

> **注:**
> 各 DocuSign テンプレートには、関連付けられたドキュメントが 1 つ必要です。テンプレートに対して複数のドキュメントはサポートされません。

必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて

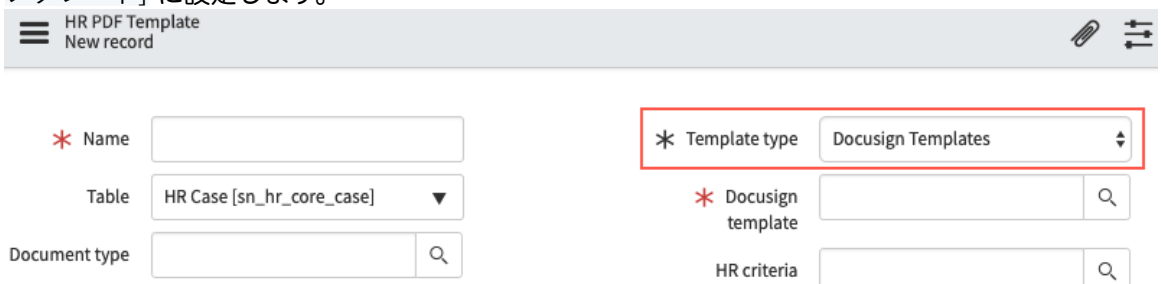
DocuSign テンプレートの各署名フィールドをテーブルの適切なユーザーフィールドにマップする必要があります。また、DocuSign テンプレートのフィールドを対応するテーブルフィールドにマップして、ドキュメントが署名のために生成されたときに自動入力することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > ドキュメントテンプレート.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   > **注:**
   > 新規レコードを作成する場合は、必ず **[PDF** ドキュメントテンプレート] を選択してください。

3. [PDF ドキュメントテンプレート] フォームで、[テンプレートタイプ] フィールドを [DocuSign テンプレート] に設定します。



4. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

[HR PDF テンプレート] フォーム

フィールド	説明
名前	HR ドキュメントテンプレートの名前。
テーブル	その HR ドキュメントテンプレートが関連付けられている HR テーブル。
ドキュメントタイプ	その HR ドキュメントテンプレートが分類されるドキュメントタイプ。
有効	その HR ドキュメントテンプレートを使用できるようにするオプションです。

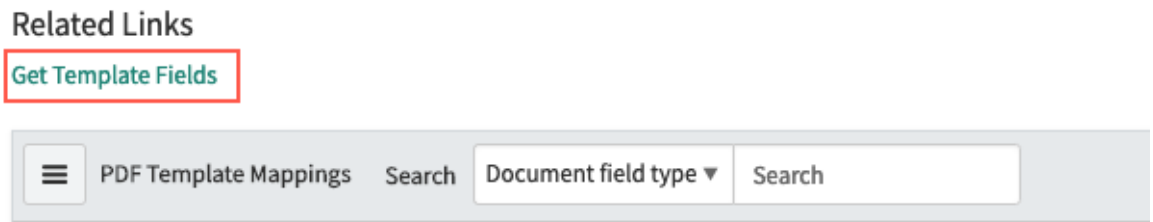
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
テンプレートタイプ	値を [DocuSign テンプレート] に設定します。
DocuSign テンプレート	使用する DocuSign テンプレートを選択します。 **注:** 新規または更新された DocuSign テンプレートを取得する必要のあるたびに、同期する必要があります。同期するには、次に移動します: **DocuSign** > アカウント をクリックし、[アカウントを取得] 関連リンクをクリックします。詳細については、「Synchronize Docusign with ServiceNow」を参照してください。
HR 基準	HR エージェントが代理で HR ドキュメントテンプレートにアクセスできるようにするために、HR ケースの対象者が満たす必要がある条件を定義します。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
[[テンプレートを取得] フィールドのステータス] フィールド、[テンプレートを取得フィールド] 関連リンク、および [PDF テンプレートマッピング] セクションが表示されます。
6. [テンプレートを取得フィールド] 関連リンクをクリックします。

注:
DocuSign テンプレートの署名フィールドまたはドキュメントフィールドに変更が加えられた場合は、[テンプレートを取得フィールド] 関連リンクをクリックしてそれらの変更を同期する必要があります。既存のマッピングは影響を受けません。



7. [[テンプレートを取得] フィールドのステータス] フィールドが [完了] に変更されると、フォームを再ロードします。

注:
Safari ブラウザーを使用している場合は、フォームを再ロードして変更済みの状態を確認する必要があります。

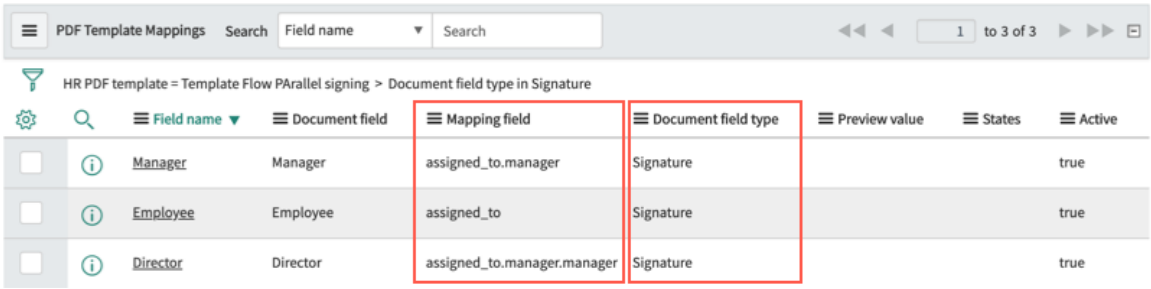
[PDF テンプレートマッピング] セクションに、マップ可能なフィールドのリストが表示されます。

8. **[PDF** テンプレートマッピング] セクションで、DocuSign テンプレートの各署名フィールドをテーブルの適切なユーザーフィールドにマップする必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
パラレル署名やシリアル署名などの署名フィールドの構成は、DocuSign システムで実行する必要があります。HR PDF ドキュメントテンプレート内では、署名フィールドを追加または構成することはできません。

Example



9. **[PDF** テンプレートマッピング] セクションでは、DocuSign テンプレートのフィールドを対応するテーブルフィールドにマップして、ドキュメントが署名のために生成されたときに自動入力されるようにすることもできます。

   注:
   - DocuSign フィールドのデータタイプがテーブルフィールドのデータタイプと一致していることを確認してください。
   - マッピングは、次の DocuSign フィールドタイプでサポートされません。
     - 初期
     - 署名日
     - 支払いアイテム
     - 計算式
     - 添付ファイル
     - 注意
     - 承認
     - 拒否

10. [更新] をクリックします。

DocuSign 統合のための HR サービスの構成

DocuSign サービスを通じて電子署名を要求するように、HR サービスを作成または変更します。アドホックドキュメント (HR PDF ドキュメントテンプレート) または DocuSign テンプレートのいずれかに対して署名を収集するように事前設定されたフローを使用できます。また、関連する HR ケーステンプレートを構成して、署名するためのデフォルトのアドホックドキュメントまたは DocuSign テンプレートを設定することも必要です。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて
ユーザーがアドホックドキュメント (HR PDF ドキュメントテンプレート) または DocuSign テンプレートのどちらに署名するかに応じて、次の事前設定された HR サービス、フロー、および HR ケーステンプレートをそのままおよびサンプルとして使用できます。HR サービス構成の全般的な詳細については、「HR サービス」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

HR 構成の詳細

フロー	コンポーネント	名前
アドホックドキュメントフロー	HR サービス	アドホックドキュメントで DocuSign を使用して署名を要求する
	フロー	DocuSign 統合フロー - アドホックドキュメント
	HR ケーステンプレート	アドホックドキュメントで DocuSign を使用する署名
DocuSign テンプレートフロー	HR サービス	DocuSign テンプレートを使用して署名を要求する
	フロー	DocuSign 統合 - DocuSign テンプレート
	HR ケーステンプレート	DocuSign テンプレートを使用した署名

手順

1. DocuSign 統合のための HR サービスの構成

a. 移動先 **HR** 管理 > **HR** サービスの設定.

b. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

c. [HR サービス] フォームで、次の値を入力します。

HR サービスフォームのフィールド

フロー	フィールド	値
アドホックドキュメントフロー	HR サービス名	<HR サービスの名前>
	実行タイプ	フロー
	フロー	DocuSign 統合フロー - アドホックドキュメント
DocuSign テンプレートフロー	HR サービス名	<HR サービスの名前>
	実行タイプ	フロー
	フロー	DocuSign 統合 - DocuSign テンプレート

d. 必要に応じてフォームの他のフィールドに入力します。
HR サービスの作成に関する詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。

> **注:**
> [HR サービス補足情報] 関連リストで、このサービスのリクエストが行われたときに [HR ケース] フォームに表示されるように **[PDF** テンプレート] フィールドが含まれていることを確認します。詳細については、「HR サービスの HR ケースフォームの構成」を参照してください。

e. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. 付随する HR ケーステンプレートを構成します。

   a. [テンプレート] フィールドで、ルックアップアイコンをクリックします。

   b. **[HR** テンプレート] リストで、[新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   c. [フィールドを追加] リストから、**[PDF** テンプレート] を選択します。

   d. **[PDF** テンプレート] フィールドで、署名のために使用できるようにする HR PDF ドキュメントテンプレートを選択します。

      注:

      - アドホックドキュメントフローの場合は、[テンプレートタイプ] フィールドが [HR PDF テンプレート] に設定されている HR PDF ドキュメントテンプレートを選択していることを確認してください。
      - DocuSign テンプレートフローの場合は、[テンプレートタイプ] フィールドが [DocuSign テンプレート] に設定されている HR PDF ドキュメントテンプレートを選択していることを確認してください。

   e. 必要に応じてフォームの他のフィールドに入力します。
   HR ケーステンプレートの作成に関する詳細については、「HR ケーステンプレートを構成する」を参照してください。

   f. [送信] をクリックします。

   g. [HR サービス] フォームで、[更新] をクリックします。

Adobe Sign サービスとの統合

Adobe Sign の統合を使用して、Adobe Sign サービスを通じて電子署名を要求します。この統合は、IntegrationHub の Adobe Sign スポークに依存し、アドホックドキュメント (HR PDF ドキュメントテンプレート) および Adobe Sign テンプレートの署名に対して有効になっています。

重要:

Yokohama リリース以降、 HR ドキュメントテンプレートは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスでは有効化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

この機能の最新のエクスペリエンスを提供する ドキュメントテンプレート と Document Template integration with AdobeSign を使用します。移行の指針については、「HR ドキュメントテンプレートのドキュメントテンプレートへの移行」を参照してください。

廃止の詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

アドホックドキュメントと Adobe Sign ドキュメントの両方に対して、事前設定された HR サービス、フロー、およびHR ケーステンプレートを使用できます。

注:
Adobe Sign 統合フローは、HR ケースに対して作成されたすべての HR タスクがユーザーによって署名されるか、期限切れになるか、またはキャンセルされた後にのみ完了します (または待機状況ではなくなります)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Adobe Sign スポーク

Adobe Sign との統合は、IntegrationHub の Adobe Sign スポークに依存します。開始する前に、アドミニストレーターは次の準備が必要です。

- Adobe Sign スポークが有効化されていること
- Adobe Sign スポークを設定する

Adobe Sign 統合のセットアップ

一度 Adobe Sign スポークを設定すると、HR の統合を構成できます。統合は、単一のフローからサブフローに分岐します。1 つはアドホックドキュメント (HR PDF ドキュメントテンプレート) への署名用、もう 1 つは Adobe Sign テンプレートへの署名用です。ドキュメントに対してトリガーされるサブフローは、そのドキュメントに構成されている PDF テンプレートタイプによって異なります。

Adobe Sign サービスを通じた署名に使用できるようにする各ドキュメントについて、次のように設定します。

Adobe Sign 統合の構成要件

ドキュメントのタイプ	設定要件
アドホックドキュメント (HR PDF ドキュメントテンプレート)	1. 署名に使用できるようにする管理ドキュメントを作成します。詳細については、「ドキュメント管理」を参照してください。 2. アドホックドキュメントに対する HR サービスを構成します。 3. アドホックドキュメント用の HR PDF ドキュメントテンプレートの構成。
Adobe Sign ドキュメント	1. 署名に使用できるようにする Adobe Sign テンプレートを作成します。 2. Adobe Sign 統合のための HR サービスの構成。 3. Adobe Sign テンプレートに対する HR PDF ドキュメントテンプレートの構成。

各アドホックドキュメントは、標準的な HR PDF ドキュメントテンプレートとして構成されています。[署名をマーク] が付いたドキュメントに署名者を追加し、各署名フィールドをテーブル内の適切なユーザーフィールドにマップできます。マークの位置は使用されず、Adobe Sign 統合によって署名者はドキュメント内のどこにでも署名できます。また、PDF を解析して、ドキュメントフィールドを対応するテーブルフィールドにマップし、ドキュメントが署名のために生成されたときに自動入力されるようにできます。生成されたドキュメントは静的で、つまり読み取り専用であり、署名者はどのフィールドも更新できません。

Adobe Sign の各テンプレートが ServiceNow システムに取り込まれ、マッピングを有効にするために HR PDF ドキュメントテンプレートに構成されます。Adobe Sign テンプレートの各署名フィールドをテーブルの適切なユーザーフィールドにマップします。生成されたドキュメントは動的であり、これは、署名者が編集可能なフィールドに書き込むことができて、たとえばアドレスを更新したり W-4 情報を提供したりできることを意味します。ただし、作成されたすべての更新はドキュメントにのみ保存されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Adobe Sign サービスを通じた電子署名の要求

統合のセットアップが完了すると、組織の HR エージェントは、Adobe Sign サービスから電子署名を要求できます。

詳細については、「Adobe Sign サービスを通じた電子署名の要求」を参照してください。

Adobe Sign スポークの有効化

ServiceNow Store から統合ハブの Adobe Sign スポークを有効化し、アドホックドキュメント (HR PDF ドキュメントテンプレート) および Adobe Sign テンプレートの署名を有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow Store に移動します。
2. ServiceNow Store で、Adobe Sign スポークを検索します。
3. アプリケーションタイルをクリックします。
   インストールしているアプリケーションに関する詳細情報が表示されます。該当する場合は、[他の要件] および [依存関係] セクションを読むことを検討してください。
4. [取得] をクリックし、HI ログイン認証情報を入力します。
5. [インスタンス名] と [要求の理由] を入力し、[インスタンスを検証] をクリックします。
   詳細なインストール手順が記載されたメールが届きます。
6. そのインスタンスにログインし、「Adobe Sign スポーク」を設定します。

アドホックドキュメント用の HR PDF ドキュメントテンプレートの構成

Adobe Sign 統合を使用している場合は、署名できるようにする必要がある各アドホックドキュメントに対して HR PDF ドキュメントテンプレートを構成します。

始める前に
Adobe Sign システムを通じた署名に使用できるようにする管理ドキュメントを作成します。詳細については、「ドキュメント管理」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_core.admin

既存の HR PDF ドキュメントテンプレートを使用するか、HR PDF ドキュメントテンプレートを作成することができます。[署名をマーク] が付いたドキュメントに署名者を追加し、各署名フィールドをテーブル内の適切なユーザーフィールドにマップできます。Adobe Sign 統合の一環として、複数の署名者を必要とするドキュメントに対してシリアル署名を有効にできます。

手順

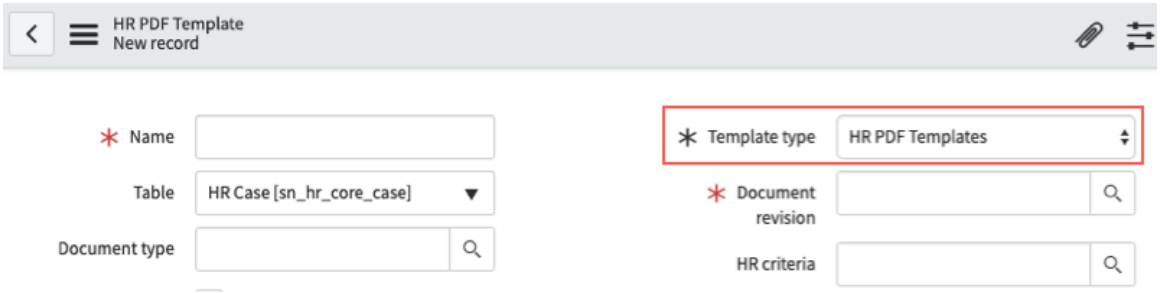
1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > ドキュメントテンプレート.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   注:
   レコードを作成する場合は、必ず [**PDF** ドキュメントテンプレート] を選択してください。

3. [PDF ドキュメントテンプレート] フォームで、[テンプレートタイプ] フィールドを [HR PDF テンプレート] に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

[HR PDF テンプレート] フォーム

フィールド	説明
名前	HR ドキュメントテンプレートの名前。
テーブル	その HR ドキュメントテンプレートが関連付けられている HR テーブル。
ドキュメントタイプ	その HR ドキュメントテンプレートが分類されるドキュメントタイプ。
有効	その HR ドキュメントテンプレートを使用できるようにするオプションです。
テンプレートタイプ	値を [HR PDF テンプレート] に設定します。
ドキュメントリビジョン	使用するアドホックテンプレートを選択します。
HR 基準	HR エージェントが代理で HR ドキュメントテンプレートにアクセスできるようにするために、HR ケースの対象者が満たす必要がある条件を定義します。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
[PDF テンプレートマッピング] セクションが表示されます。

6. 該当する場合は、HR PDF ドキュメントテンプレートの構成。
[署名をマーク] が付いたドキュメントに署名者を追加し、各署名フィールドをテーブル内の適切なユーザーフィールドにマップできます。また、PDF を解析して、ドキュメントフィールドを対応するテーブルフィールドにマップし、ドキュメントが署名のために生成されたときに自動入力されるようにできます。

注:
[署名をマーク] の位置は使用されず、統合によって署名者はドキュメント内のどこにでも署名できます。

7. 複数の署名者を必要とするドキュメントに対してシリアル署名を有効にするには、[PDF テンプレートマッピング] セクションで署名フィールドごとに署名順序をアサインします。
[署名順序] 列が表示されていない場合は、歯車のアイコンをクリックしてリスト列をカスタマイズします。[選択済み] 列に [署名順序] フィールドを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- パラレル署名の場合、[署名する順序] フィールドは空のままです。
- [ドキュメントフィールドタイプ]が「署名」の[フィールド名]が、Participant1、Participant2、Participant3 のように指定されていることを確認してください。
- 最初の参加者の署名する順序が、2 番目の参加者の署名する順序よりも前にあることを確認します。

8. [更新] をクリックします。

Adobe Sign テンプレートに対する HR PDF ドキュメントテンプレートの構成

Adobe Sign 統合を使用している場合は、署名できるようにする必要がある各 Adobe Sign テンプレートに対して HR PDF ドキュメントテンプレートを構成します。Adobe Sign テンプレートの各署名フィールドをテーブルの適切なユーザーフィールドにマップする必要があります。

始める前に
Adobe Sign システムを通じた署名に使用できるようにする Adobe Sign テンプレートを作成します。詳細については、『Adobe Sign ユーザーガイド』を参照してください。また、自分のアカウントを同期して、Adobe Sign テンプレート (およびその他の新規または更新されたテンプレート) を ServiceNow システムに取り込む必要があります。詳細については、「Adobe Sign と ServiceNow との同期」を参照してください。

注:
テンプレートの各 Adobe Sign には、それぞれにドキュメントが関連付けられている必要があります。テンプレートに対して複数のドキュメントはサポートされません。

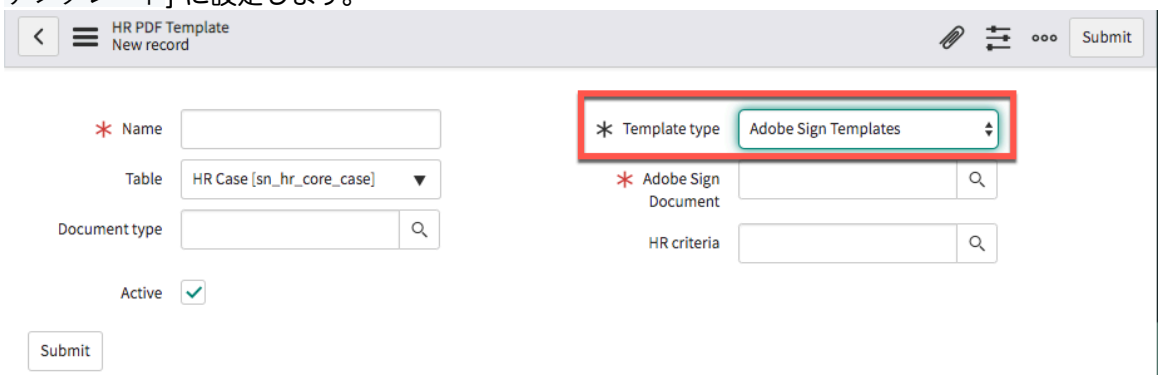
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > ドキュメントテンプレート.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

注:
レコードを作成する場合は、必ず [**PDF** ドキュメントテンプレート] を選択してください。

3. [PDF ドキュメントテンプレート] フォームで、[テンプレートタイプ] フィールドを [Adobe Sign テンプレート] に設定します。



注:
事前入力された Adobe Sign テンプレートはサポートされていません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

[HR PDF テンプレート] フォーム

フィールド	説明
名前	HR ドキュメントテンプレートの名前。
テーブル	その HR ドキュメントテンプレートが関連付けられている HR テーブル。
ドキュメントタイプ	その HR ドキュメントテンプレートが分類されるドキュメントタイプ。
有効	その HR ドキュメントテンプレートを使用できるようにするオプションです。
テンプレートタイプ	値を [Adobe Sign テンプレート] に設定します。
Adobe Sign ドキュメント	使用する Adobe Sign テンプレートを選択します。 **注:** 新規または更新された Adobe Sign テンプレートを取得する必要があるたびに、同期する必要があります。
HR 基準	HR エージェントが代理で HR ドキュメントテンプレートにアクセスできるようにするために、HR ケースの対象者が満たす必要がある条件を定義します。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、「API GlideFilter - スコープ対象、グローバル API API」を参照してください。

5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
[PDF テンプレートマッピング] セクションが表示されます。

6. **[PDF テンプレートマッピング]** セクションでは、Adobe Sign テンプレートのフィールドを対応するテーブルフィールドに手動でマップして、ドキュメントが署名のために生成された時点で自動入力されるようにする必要があります。

Example



PDF テンプレートのマッピング

フィールド	説明
フィールド名	Adobe Sign システムから ServiceNow システムにマッピングされるフィールドの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [ドキュメントフィールドタイプ]が「署名」の[フィールド名]が、Participant1、Participant2、Participant3のように指定されていることを確認してください。
HR PDF テンプレート	HR PDF テンプレートの名前。
ドキュメントフィールド	マップされるフィールドに適した名前。
ドキュメントフィールドタイプ	署名、テキスト、チェックボックスなど、マップされるドキュメントフィールドのタイプ。
マッピングテーブル	すべてのフィールドマッピングを格納する HR テーブル。
マッピングフィールド	[ドキュメント] フィールドに表示される値の参照フィールド。
署名する順序	参加者がドキュメントに署名する順序。 注: ○ [署名順序] 列が表示されていない場合は、歯車のアイコンをクリックしてリスト列をカスタマイズします。[選択済み] 列に [署名順序] フィールドを追加します。 ○ 最初の参加者の署名する順序が、2 番目の参加者の署名する順序よりも前にあることを確認します。 ○ パラレル署名の場合、[署名する順序] フィールドは空のままです。
有効	フィールドマッピングを有効または無効にするためのオプション。

注:
フィールドマッピングは大文字と小文字を区別します。

7. [送信] をクリックします。

Adobe Sign 統合のための HR サービスの構成

Adobe Sign サービスを通じて電子署名を要求するように、HR サービスを作成または変更します。アドホックドキュメント (HR PDF ドキュメントテンプレート) または Adobe Sign テンプレートのいずれかに対して、署名を収集するように事前設定されたフローを使用できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ユーザーがアドホックドキュメント (HR PDF ドキュメントテンプレート) または Adobe Sign テンプレートに署名するために、次の事前設定された HR サービス、フロー、および HR ケーステンプレートを使用できます。

- ケーステンプレート：Adobe Sign を使用した署名
- HR サービス：Adobe Sign を使用した署名
- フロー: Adobe Sign 統合フロー

手順

1. Adobe Sign 統合のための HR サービスを構成します。

   a. 移動先 **HR** 管理 > **HR** サービスの設定.

   b. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   c. [HR サービス] フォームで、アドホックドキュメントおよび Adobe Sign ドキュメントに次の値を入力します。
      - HR サービス名：Adobe Sign を使用した署名
      - 履行タイプ：フロー
      - フロー: Adobe Sign 統合フロー

   d. 必要に応じてフォームの他のフィールドに入力します。
   HR サービスの作成に関する詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。

      注:
      [HR サービス補足情報] 関連リストで、このサービスのリクエストが行われたときに [HR ケース] フォームに表示されるように **[PDF** テンプレート] フィールドが含まれていることを確認します。詳細については、「HR サービスの HR ケースフォームの構成」を参照してください。

   e. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。

2. 付随する HR ケーステンプレートを構成します。

   a. [テンプレート] フィールドで、ルックアップアイコンをクリックします。

   b. **[HR** テンプレート] リストで、[新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   c. [フィールドを追加] リストから、**[PDF** テンプレート] を選択します。

   d. **[PDF** テンプレート] フィールドで、署名のために使用できるようにする HR PDF ドキュメントテンプレートを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- アドホックドキュメントの場合は、[テンプレートタイプ] フィールドが [HR PDF テンプレート] に設定されている HR PDF ドキュメントテンプレートを選択していることを確認してください。
- Adobe Sign テンプレートの場合は、[テンプレートタイプ] フィールドが [Adobe Sign テンプレート] に設定されている HR PDF ドキュメントテンプレートを選択していることを確認してください。

e. 必要に応じてフォームの他のフィールドに入力します。
HR ケーステンプレートの作成に関する詳細については、「HR ケーステンプレートを構成する」を参照してください。

f. [送信] をクリックします。

g. [HR サービス] フォームで、[更新] をクリックします。

CIC Plus サービスとの統合

CIC Plus サービスとの統合により、米国ベースの新規雇用者に、オンボーディングプロセスの一環として関連する税情報を提供できるようにします。

この統合では、ユーザーがすでにサードパーティの ID プロバイダー (IdP) サービスと統合していることを前提にしており、 ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインにデモデータとして含まれている新規雇用オンボーディングのライフサイクルイベントで動作するように構成されます。

CIC Plus 統合の設定

CIC Plus 統合を設定するには、サードパーティの ID プロバイダー (IdP) と CIC Plus アカウント間の SAML 接続を構成する必要があります。続いて、*get_usa_employee_profile* REST エンドポイントを介して米国ベースの従業員のプロファイルを取得し、コールバックが適切に構成されていることを検証するには、CIC Plus パートナーのアカウントを設定する必要があります。最後に、CIC Plus 統合で使用している ID プロバイダーサービスのログイン URL を含めるようにソース認証情報を構成する必要があります。CIC Plus 統合の設定方法の詳細については、「CIC Plus 統合の設定」を参照してください。

CIC Plus 新規雇用オンボーディングとの連携を使用する

統合を設定したら、新規雇用者オンボーディングで CIC Plus サービスを使用できます。使用向けおよびサンプル用に、デモデータに次のコンポーネントが含まれています。

注:
新規雇用者オンボーディングのライフサイクルイベントは、デモデータとして、Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインに含まれています。

統合コンポーネント

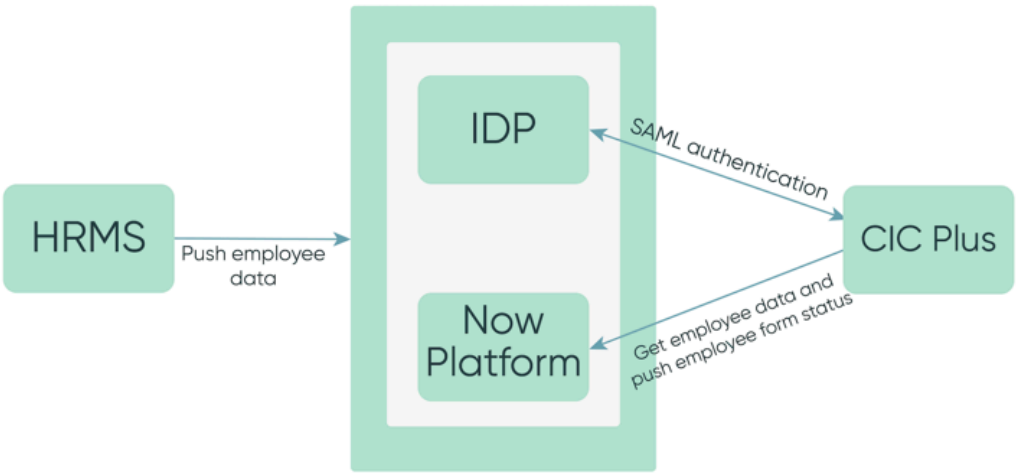
コンポーネント	名前
ライフサイクルイベントアクティビティ	税フォームに入力 (1 日目のアクティビティセット)
HR サービス	CIC Plus を通して税フォームを入力
HR ケーステンプレート	CIC Plus を通して税フォームを入力

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

CIC Plus との統合の仕組み

CIC Plus との統合は、次のように動作します。HR 管理システム (HRMS) は、従業員情報を IdP および ServiceNow AI Platform システムにプッシュします。CIC Plus 統合は、`get_usa_employee_profile` REST エンドポイントを呼び出して、従業員情報をフェッチします。ユーザーがアサインされたタスクを開き、リンクをクリックして CIC Plus サービスに接続すると、CIC Plus 統合によって、IdP サービスを介して SAML の ID を通じてユーザーが認証されます。ユーザーが必要な税フォームに入力すると、ステータスが ServiceNow AI Platform システムにプッシュバックされ、従業員のタスクは自動的にクローズされます。



CIC Plus 統合の設定

CIC Plus サービスと統合するには、サードパーティの ID プロバイダー (IdP) と CIC Plus アカウント間の SAML 接続を構成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

続いて、`get_usa_employee_profile` REST エンドポイントを介して米国ベースの従業員のプロファイルを取得し、コールバックが適切に構成されていることを検証するには、CIC Plus パートナーのアカウントを設定する必要があります。最後に、CIC Plus 統合で使用している ID プロバイダーサービスのログイン URL を含めるようにソース認証情報を構成する必要があります。

CIC Plus サービスとの統合を設定するには、まず次の準備作業が必要です。

- サードパーティの ID プロバイダー (IdP) サービスと統合されていること。そのプロバイダが、システム内の新規雇用者のユーザーレコードを持っている必要があります。
- sn_hr_core.usa_employee_only ロールを持つユーザーを作成します。
- CIC Plus パートナーから、次の情報を収集します。
  - SAML の構成の詳細
  - 会社 ID
- CIC Plus パートナーに次の情報を提供します。
  - IP アドレスの範囲
  - プラットフォームインスタンスの URL
  - sn_hr_core.usa_employee_only ロールを持つユーザーの認証情報

必要なロール：sn_hr_integrations.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. サードパーティの ID プロバイダー (IdP) と CIC Plus アカウント間の SAML 接続を構成します。

   重要:
   従業員番号として名前識別子を使用して SAML 接続を設定していることを確認してください。

   SAML 接続の構成方法については、CIC Plus のドキュメントを参照してください。

2. CIC Plus パートナーは次の操作を行う必要があります。

   a. 自分のアカウントを構成し、 *`get_usa_employee_profile`* REST エンドポイントを通じて、米国ベースの従業員のプロファイルを取得します。
   `get_usa_employee_profile` REST エンドポイントの情報および例については、「get_usa_employee_profile」を参照してください。

   b. コールバックが CIC Plus アカウント内で適切に構成されていることを確認します。

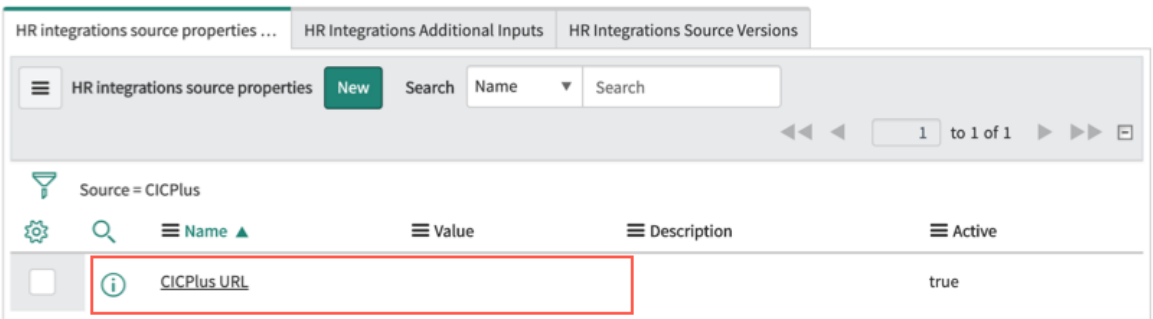
3. ID プロバイダーサービスのログイン URL を含めるようにソース認証情報を構成します。

   a. 移動先 **HR** 統合 > ソース.

   b. **[CIC Plus]** レコードを開きます。

   c. **[HR** 統合ソースプロパティ] 関連リストで、**[CIC Plus URL]** ソースプロパティを開きます。

   d. [値] フィールドに、CIC Plus 統合で使用している ID プロバイダーサービスのログイン URL を入力します。



エンタープライズサービス管理統合フレームワーク

ServiceNow® エンタープライズサービス管理統合フレームワーク アプリケーションには、ServiceNow アプリケーションをサードパーティシステムと統合するために使用できる共通コンポーネントが含まれています。フローデザイナー機能を使用して、外部インスタンスやサードパーティシステムと通信します。

このアプリケーションにより、サードパーティアプリケーションから ServiceNow アプリケーションに従業員プロファイルやタスクをプルしたり、ServiceNow アプリケーションからサードパーティアプリケーションにデータをプッシュしたりといった一般的なユースケースに応じて、一貫した方法で統合をビルドできます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ト情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

開始

構成	使用方法	参照
実装を計画し構成します。	サードパーティ統合にエンタープライズサービス管理統合フレームワーク を使用します。	フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク を設定する

サードパーティシステムとの統合に使用するための エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のセットアップ方法について説明します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_integr_fw.admin
エンタープライズサービス管理統合フレームワーク をセットアップするには、最初に ServiceNow Store から エンタープライズサービス管理統合フレームワークアプリケーションをアクティブ化する必要があります。次に、「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク を設定する」を実行する必要があります。

手順

1. ServiceNow アプリケーションとの統合先のサードパーティアプリケーションを指定して、ソースレコードを作成します。
   詳細については、「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク にソースを作成する」を参照してください。
2. インポートセットテーブルを作成します。
3. フローデザイナーでフローを作成します。
   詳細については、「フローを作成する」を参照してください。

   注:
   フローまたはサブフローを構文解析して統合サービスにするには、テンプレート統合サービスの入出力構造に従う必要があります。

4. サードパーティシステムと接続するための統合サービスを作成します。
   詳細については、「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク での統合サービスの作成」を参照してください。
5. 変換マップを作成します。
   詳細については、「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク での変換マップの作成」を参照してください。

   注:

   - オンデマンドプッシュサービスではなく、スケジュールプルサービスに対してのみ変換マップを作成する必要があります。
   - サードパーティシステムからタスクをプルするために エンタープライズサービス管理統合フレームワーク を使用している場合は、プル To Do 変換マップを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク にソースを作成する

HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションと統合する先のサードパーティシステムを表すソースレコードを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_integr_fw.admin

手順

1. 移動先 すべて > 統合フレームワーク > ソース.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

統合ソース

フィールド	説明
名前	サードパーティアプリケーションの名前を表示します。
プロパティ	統合の要件に従って設定されたプロパティ。
ドメイン	レコードが作成されるアプリケーションの名前。

4. [送信] をクリックします。

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク での統合サービスの作成

サードパーティシステムと接続するための統合サービスを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_integr_fw.admin

手順

1. 移動先 すべて > 統合フレームワーク > ソース.
2. 統合サービスで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

統合サービス

フィールド	説明
アクティブ	統合サービスが使用できることを示すオプション。
インポートセットテーブル	サードパーティシステム由来のレコードを保存する中間テーブルのリスト。 **注:** このフィールドは、[サービスタイプ] フィールドで、スケジュール済みプルサービスが選択されている場合にのみ有効になります。
フロー	サードパーティシステムとやり取りし、必要なデータをプルするフロー。
名前	統合サービスの表示名。
ソース	アプリケーションと統合するサードパーティシステムの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アプリケーション	統合サービスレコードが含まれているアプリケーション。
順番	変換スクリプトを実行する順序。
サービスタイプ	サービスのタイプ、[スケジュール済みプル] または [オンデマンドプッシュ] を示すオプション。
再試行ポリシー	前のプッシュが失敗した場合にレコードをプッシュするように設定された構成。 **注:** このフィールドは、[サービスタイプ] フィールドでオンデマンドプッシュサービスが選択されている場合にのみ表示されます。

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク での変換マップの作成

インポートセットテーブルとターゲットテーブルの間のデータ関係を指定する変換マップを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_integr_fw.admin

このタスクについて
変換ごとに、変換マップを作成するか、既存のマップを選択する必要があります。

手順

1. 移動先 統合フレームワーク > 変換マップ.
2. 既存の変換マップを表示します。

変換マップ

名前	説明
HR プル To Do 変換マップ	HR プル To Do 統合ステージング [sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging] テーブルから HR プル統合 To Do [sn_hr_integr_fw_todo_inbound] テーブルにタスクまたは To Do を移動します。
HR プロファイル変換マップ	HR プロファイルステージング [sn_hr_integr_fw_hr_profile_staging] テーブルから HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルにワーカー、将来のワーカー、有効なワーカーをマッピングします。
ジョブ変換マップ	ジョブステージング [sn_hr_integr_fw_job_staging] テーブルからジョブ [sn_hr_core_job] テーブルにジョブプロファイルをマッピングします。
部門変換マップ	部門ステージング [sn_hr_integr_fw_department_staging] テーブルから部門 [cmn_department] テーブルに部門をマッピングします。
場所変換マップ	場所ステージング [sn_hr_integr_fw_location_staging] テーブルから場所 [cmn_location] テーブルに場所をマッピングします。
ポジション変換マップ	ポジションステージング [sn_hr_integr_fw_position_staging] テーブルからポジション [sn_hr_core_position] テーブルにポジションをマッピングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 変換マップを作成するには、[新規] をクリックします。
   変換マップを作成する方法の詳細については、「変換スクリプト」のテーブルを参照してください。

Template Integration Gateway を使用したサブフローの作成

Template Integration Gateway を参照として使用して、Integration Gateway でサポートされているサブフローを作成します。

始める前に

必要なロール：flow_designer、sn_hr_integr_fw.admin

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > ワークフロースタジオ.
2. [サブフロー] で [テンプレート統合ゲートウェイ (Template Integration Gateway)] を選択します。
3. サブフローのコピーを作成して適切な名前を付け、[コピー] をクリックします。
4. ログを削除します。
5. ロジックを追加し、フロー出力をアサインします。

出力

フィールド	説明
データ	返される結果。
プロバイダー	プロバイダーの名前。
ステータス	結果が返されないときに表示されるコード番号のタイプ。コード番号はシナリオによって異なります。
メッセージ	ステータスに関連付けられたメッセージ。

次のタスク

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > ワークフロースタジオ.
2. [サブフロー] で [統合ゲートウェイ (Integration Gateway)] を選択します。
3. 上記で作成したサブフローのエントリを作成します。詳細については、「統合プロバイダーマッピングの設定 (ディシジョンテーブル)」を参照してください。
4. [**Test**] をクリックします。
   a. [サブフローのテスト (Test Subflow)] で [ユーザー]、[機能名]、[サービス名]、および [ペイロード] を選択します。
   b. [テストを実行] をクリックします。
   生成された出力または結果が正しいかどうかを確認します。正しいサブフローが実行されているかどうかを検証します。

統合プロバイダーマッピングの設定 (ディシジョンテーブル)

入力の選択肢を追加し、統合ゲートウェイサブフローのディシジョンテーブルで条件と結果を定義して、出力結果を確認および生成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist 仮想エージェント のトピックマッピング エンタープライズサービス管理統合フレームワーク を表示します。

必要なロール：decision_table_admin、sn_hr_integr_fw.admin

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > ワークフロースタジオ.
2. ディシジョンテーブルに移動します。
3. [統合プロバイダーマッピング **(Integration Provider Mapping)]** を選択します。
4. [入力] で必要な値を指定します。

入力データの例

ラベル	説明
機能名	[タイプ] で、機能名の選択肢オプションのリストを作成します。たとえば、[機能名] 内のオプションは [休暇管理 (Leave Management)] や [経費管理 (Expense Management)] にすることができます。
サービス名	サービス名の選択肢オプションのリストを作成します。たとえば、[サービス名] 内のオプションは [休暇残日数] や [祝日カレンダーを取得] にすることができます。
ユーザー	ユーザー [sys_user] テーブルのユーザーへの参照が提供されます。

5. 意思決定行を追加するには、[新しい意思決定行を追加 **]** を選択し、入力選択肢に条件を指定して、結果を定義します。

ディシジョンテーブルの条件と結果の例

条件と結果	説明
機能名	[機能名] リストから選択するオプション。たとえば、[休暇管理 (Leave Management)] などです。
サービス名	[サービス名] リストから選択するオプション。たとえば、[休暇残日数] などです。
ユーザーの国	[ユーザーの国] リストに選択するオプション。 条件列を追加して、[ユーザーの国] に条件を追加することもできます。たとえば、ユーザーの部門に基づいてチェックを追加することもできます。
サブフロー	結果を生成するために選択するサブフロー。たとえば、[休暇残日数を取得 (Get time off balance)] サブフローなどです。 従業員センターの [休暇残日数を取得 (Get Time off Balance)] トピックは、[休暇残日数を取得 (Get time off balance)] サブフローを実行して、Oracle HCM システムからユーザーの祝日カレンダーを取得します。
マネージャー	[true] に設定した場合、このサブフローを実行するには、ユーザーがマネージャーである必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件と結果	説明
ロールが必要	
ユーザー認証	[true] に設定すると、OAuth エンティティ値を考慮して、サブフローを実行しているユーザーが検証されます。
OAuth エンティティ	OAuth エンティティの詳細。OAuth エンティティの場合、権限許可タイプが認証コードのプロファイルがサポートされています。

6. 入力選択肢で指定された条件を検証するには、[テスト] をクリックします。
   a. [ディシジョンテーブルをテスト (Test Decision table)] で [機能名]、[サービス名] および [ユーザー] を選択します。
   b. [**Test**] をクリックします。結果には、たとえばユーザーの休暇残日数をフェッチするための [休暇残日数を取得 (Get time off balance)] サブフローなどが表示されます。
7. [公開] を選択します。

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク の使用

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク を使用してサードパーティシステムに接続する方法を理解します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_integr_fw.admin

手順

1. ソースを作成します。
   詳細については、「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク にソースを作成する」を参照してください。
2. ソースの統合サービスを作成します。
   詳細については、「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク での統合サービスの作成」を参照してください。
3. スケジュール済みジョブを作成し、ソースの実行ジョブフローをトリガーします。
   - エントリは、統合ジョブトラッカー [sn_hr_integr_fw_job_tracker] テーブルに作成されます。エントリは、統合サービスジョブトラッカー [sn_hr_integr_fw_service_job_tracker] テーブルのアクティブなスケジュール済みプルサービスに対して作成されます。
   - インポートセットが作成され、サービスジョブトラッカーに添付された後、ロードの開始時間が設定されます。インポートセットテーブルにデータがロードされると、サービスジョブトラッカーのステータスが [ロード済み] に変更され、ロード終了時間が設定されます。
   - すべてのサービスに対してデータがロードされると、統合サービス [sn_hr_integr_fw_service] テーブルで定義されているサービス順序に基づいて変換が開始されます。サービスの状況が [完了] に変更され、ジョブトラッカーレコードの状況が [完了] に変更されます。詳細については、「ジョブトラッカーの詳細の表示」を参照してください。

サードパーティシステムのタスクの表示

サードパーティシステムから エンタープライズサービス管理統合フレームワーク にプルされたタスクを表示します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_integr_fw.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 統合フレームワーク > **To Do**.
2. タスクの詳細を表示します。

プル統合 **To Do**

フィールド	説明
統合 To Do ID	統合 To Do の一意の識別子。
To Do の説明	サードパーティシステム内の To Do またはタスクの説明。
To Do ステータス	「オープン」、「クローズ済み」など、ServiceNow システム内の To Do またはタスクのステータス。
有効	サードパーティシステムで To Do またはタスクがアクティブであるかどうかを示すオプション。
担当者	To Do またはタスクがアサインされているユーザー。
外部ステータス	外部システム内の To Do またはタスクのステータス。
拡張システム	To Do またはタスクの発生元を示すオプション。
ドメイン	このテーブルに対してドメインセパレーションが有効になっていることを示すオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
承認中	ServiceNow システムまたはサードパーティシステムからプルされたドキュメントを承認するオプション。このオプションを選択するとウィンドウが表示され、そこでテーブルを指定して、そのテーブルからドキュメントを選択できるようになります。

重要:

- デフォルトでは、データ保持ポリシーの自動フラッシュにより、7 日後に To Do が削除されます。To Do がテーブルから削除されないようにするには、次の手順に従います。
  a. 移動先 システムのメンテナンス > テーブルのクリーンアップ をクリックし、[**sn_hr_integr_fw_todo_inbound**] を選択します。
  b. 保持ポリシーを無効にするには、[アクティブ] チェックボックスをオフにします。
  c. 保持ポリシーで別の条件を指定するには、[条件] フィールドにスクリプトを追加します。
- プル統合タスクテーブルを使用して、サードパーティシステムから To Do またはタスクをプルしたい場合は、この拡張ポイント sn_hr_integr_fw.TodoTransformHelper を実装する必要があります。

ジョブトラッカーの詳細の表示

ジョブがいつ開始し終了したか、レコードがいつステージングテーブルへのロードを開始したか、ジョブが完全に実行されたか、途中で失敗したかなど、ソースジョブとサービスジョブの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_integr_fw.admin

このタスクについて
スケジュール済みフローがトリガーされるか、ソースモジュールの [ジョブを実行] ボタンがクリックされると、統合ジョブトラッカーと統合サービスジョブトラッカーテーブルにレコードが作成されます。

手順

1. 移動先 すべて > 統合フレームワーク > ジョブトラッカー.
2. ジョブの詳細を表示します。

統合ジョブトラッカー

フィールド	説明
ジョブ名	アプリケーション名が付加されたジョブの名前。
ジョブ開始時間	ソースジョブが開始した日時。
ジョブ終了時間	ソースジョブが終了した日時。
エラーメッセージ	ジョブが失敗したときに表示されるメッセージ。ソースジョブが失敗した場合は、ジョブを再実行する必要があります。
ソース	変換ジョブが実行されるソースの名前。たとえば、Cornerstone On Demand、Pluralsight など。
状況	「失敗」、「完了」、「実行中」などのジョブの現在のステータス。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

HR 統合サービスジョブトラッカー

フィールド	説明
統合サービス	統合サービスの名前。
セット	インポートセットのリスト。
ロード開始日時	レコードがステージングテーブルへのロードを開始した日時を示すオプション。
ロード終了日時	レコードがステージングテーブルへのロードを完了した日時を示すオプション。
最終実行日	サービスが正しくプルされた最後の日時を示すオプション。
エラーメッセージ	ジョブが失敗したときに表示されるメッセージ。サービスジョブが失敗した場合は、ジョブを再実行する必要があります。
状況	「ロード完了」、「実行中」、「完了」などのサービスジョブのステータス。
変換開始日時	変換が開始され、レコードがステージングテーブルからターゲットテーブルに移動した日時を示すオプション。
変換終了日時	変換が終了した日時を示すオプション。
フロー実行 ID	統合サービスに対して実行されるフローの一意の識別子。 **注:** レポート機能は、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク 用に作成されたフロー (大規模な統合に使用される) に対してオフになっています。
同期トークン (Sync token)	特定の統合サービスの API によって返されたトークンを保存します。

自動翻訳

外部インターフェイスを使用してレコードをサードパーティシステムにプッシュする

外部インターフェイスを使用して、ServiceNow からサードパーティシステムにプッシュされるレコードの詳細を表示します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 統合フレームワーク > 外部インターフェイス.
2. フォームで、フィールドを表示します。

[外部インターフェイス] フォーム

フィールド	説明
サービス	サードパーティシステムとやり取りするために呼び出されるオンデマンドプッシュサービス。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ソーステーブル名	レコードが格納されているソース テーブル。
テーブル Sys ID	変更されたテーブルレコードのシステム ID。[ソーステーブル名] と [テーブル **Sys ID]** の組み合わせは、変更されたレコードを識別してサードパーティシステムにプッシュするために使用されます。
ステータス	完了または処理待ちなど、プッシュの現在のステータス。
エラーメッセージ	プッシュが失敗したときに表示されるエラーメッセージ。
エラーコード	プッシュが失敗したときに表示されるエラーコード。

次のタスク
[外部インターフェイスフローをトリガー (Trigger External Interface flow)] は自動的に以下の処理を行います。

- ステータスが処理待ち、サービスがアクティブ、サービスタイプがオンデマンドプッシュである、外部インターフェイス [sn_hr_integr_fw_ext_interface] テーブルからのレコードを識別します。
- 識別されたレコードをサードパーティシステムにプッシュします。

エンタープライズサービス管理統合フレームワークの参照

参照トピックには、リストやフォームを含む エンタープライズサービス管理統合フレームワーク に関する補足情報が記載されています。

エンタープライズサービス管理統合フレームワークとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク [sn_hr_integre_fw] のアクティブ化とともにインストールされます。

ロール

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Framework Integrations アドミン [sn_hr_integr_fw.admin]	エンタープライズサービス管理統合フレームワークにアクセスしてセットアップできます。	フローオペレーター [flow_operator]

テーブル

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
統合ソース	ServiceNow アプリケーションと統合するサードパーティシステムを表すソースレコードを保存します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_hr_integr_fw_source]	
統合サービス [sn_hr_integr_fw_service]	統合サービスのレコードを保存します。統合サービスは、サードパーティシステムからプルされた各エンティティに対して作成されます。
統合ジョブトラッカー [sn_hr_integr_fw_job_tracker]	開始時間、実行終了時間、ステータスなどのソースジョブの詳細を保存します。詳細については、「ジョブトラッカーの詳細の表示」を参照してください。
統合サービスジョブトラッカー [sn_hr_integr_fw_service_job_tracker]	開始時間、終了時間、ステータスなどのサービスジョブの詳細を保存します。詳細については、「ジョブトラッカーの詳細の表示」を参照してください。
プル統合 To Do [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]	サードパーティシステムから エンタープライズサービス管理統合フレームワーク にプルされたタスクを保存します。詳細については、「サードパーティシステムのタスクの表示」を参照してください。
外部インターフェイス [sn_hr_integr_fw_ext_interface]	ServiceNow アプリケーションからサードパーティシステムにプッシュされた変更済みレコードを保存します。

サードパーティシステム由来のタスクを表示するウィジェット

[HRSD Framework Integration] および **[HRSD Integration Framework Complete]** 事前設定済みウィジェットは、サードパーティーシステム由来のタスクを 従業員センター の [To Do] ページに表示するのに役立ちます。

これらのウィジェットは、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core [com.sn_hr_core] アプリケーションが有効になっている場合にのみ使用できます。これらのウィジェットの詳細については、次に移動してください: 従業員サービスセンター **(ESC)** > **To Do** 構成.

HR サービスデリバリ **(HRSD)** 向け **Now Assist** 仮想エージェント のトピックマッピング エンタープライズサービス管理統合フレームワーク

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク との HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist 統合のための仮想エージェントトピック - 機能 - サービスマッピングを表示します。

仮想エージェント **topic-feature-service** マッピング

仮想エージェントトピック	機能名	サービス名
ワーカープロファイルを検索	ワーカー管理	ワーカーを取得
休暇の管理	休暇管理	休暇残日数
		休暇申請を作成
休暇残日数を取得		休暇残日数
Get Holiday Calendar (休日カレンダーの入手)		祝日カレンダー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント **topic-feature-service** マッピング (続く)

仮想エージェントトピック	機能名	サービス名
Get Total Rewards (総合報酬の入手)	福利厚生管理	総合報酬
福利厚生登録を検索		福利厚生を取得
ユーザーの給与受け取りを取得	給与管理	給与を受け取る
フィードバックを検索	フィードバック管理	フィードバックを取得
経費を追加	経費管理	カテゴリと通貨をフェッチ
		経費を追加
• メールアドレスを更新 • 住所を更新 • 電話番号の更新 • 生年月日を更新 • 血液型を更新	人材管理	個人情報の更新
	ワーカー管理	ワーカーを取得

Cornerstone OnDemand® の HR サービスデリバリ統合

ServiceNow Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを使用すると、ServiceNow 従業員センター の To Do タスクの一環として、関連する学習コースを従業員に表示できます。

Cornerstone OnDemand は、従業員向けの学習ビデオ、トレーニング、および認定をホストする学習システムです。Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 を利用して、Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow へ学習タスクをプルすることで、従業員は自分のすべての To do タスクを 従業員センター の 1 箇所で表示できます。

アプリケーションのセットアップ

Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを設定するには、まず ServiceNow Store から Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合プラグイン [sn_hr_cornerstone] を有効にする必要があります。このプラグインは、統合ハブおよび エンタープライズサービス管理統合フレームワークの Cornerstone スポークを有効にします。次に、統合ハブで Cornerstone スポークを設定する必要があります。セットアップを完了する方法の詳細については、「Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 を設定する」を参照してください。

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク の使用

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク は、サードパーティシステム由来の従業員プロファイル情報、To Do、その他のデータのプル、およびそれらの ServiceNow インスタンスへの保存など、一般的なユースケースの統合をビルドする一貫した手段を提供します。これには、統合をビルドするために使用できる共通コンポーネント (ソーステーブル、HR 統合サービステーブル、スケジュール設定済みフロー、変換マップなど) が含まれています。

デフォルトでは、Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションをセットアップすると、ソース、HR 統合サービス、スケジュール設定済みフロー、および変換マップは、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク の Cornerstone OnDemand システムに対して自動的にセットアップされます。エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のスケ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ジュールフローは、Cornerstone OnDemand システムとやり取りして、ユーザー、学習オブジェクト、および成績証明書を ServiceNow にプルします。

学習タスクの従業員へのアサイン

学習タスクが Cornerstone OnDemand システムで従業員にアサインされている場合、それらの従業員の成績証明書が Cornerstone OnDemand システムで作成されます。

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク は、成績証明書同期サービスを使用して Cornerstone OnDemand システムから成績証明書をプルし、従業員センター の To do ページのタスクとして表示します。

従業員センター の学習タスクをクリックすると、タスクを完了するため、従業員は Cornerstone OnDemand システムに誘導されます。従業員が Cornerstone OnDemand システムでタスクを完了すると、Cornerstone OnDemand システムに対してスケジュール済みジョブが実行された後に、タスクのステータスが 従業員センター で更新されます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

開始

構成	参照
実装を計画し構成します。	フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 を設定する

Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow システムに学習コースをプルできるよう Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを設定する方法を確認します。

始める前に

- 必要なロール：sn_hr_cornerstone.admin
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core プラグイン [com.sn_hr_core] を有効にします。
- ServiceNow Store から Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合プラグイン [sn_hr_cornerstone] を有効にします。このプラグインは、統合ハブおよび HR サービスデリバリ統合フレームワーク [sn_hr_integre_fw] プラグインで、Cornerstone スポークを有効にします。

手順

1. 統合ハブで Cornerstone スポークを設定します。
   詳細については、「Cornerstone スポーク」ドキュメントを参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

2. Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 で Cornerstone ソースレコードの URL プリフィックスを設定します。
詳細については、「Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 のディープリンクを使用する」を参照してください。

> **重要:**
> 必要なプラグインを有効にし、Cornerstone スポークを設定したら、HR 統合サービス (Cornerstone OnDemand アプリケーション対応) が自動的に作成されます。詳細については、「Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 の HR 統合サービス」を参照してください。

3. Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 のフローを構成します。
詳細については、「Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 のフローの構成」を参照してください。

Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 のディープリンクを使用する

ディープリンクプリフィックスを使用して、実行時に Cornerstone OnDemand システムから学習オブジェクトをプルします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_cornerstone.admin

手順

1. Cornerstone OnDemand アプリケーションにログインし、ディープリンクを生成します。
詳細については、Cornerstone OnDemand システムのドキュメント を参照してください。

> **注:**
> [ディープリンクジェネレーター **(Deep link Generator)]** タブの [ページの **URL]** リストで **[LO** の詳細 **(LO Details)]** が選択されていることを確認してください。

2. URL プリフィックスをコピーします。
3. 移動先 **HR** コーナーストーン統合 > ソース.
4. **[Cornerstone]** をクリックします。
5. **[** プロパティ] で、コピーされた値を **[url_prefix]** に追加します。

Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 のフローの構成

Cornerstone OnDemand アプリケーションから ServiceNow システムへ学習オブジェクト、ユーザー、および成績証明書をプルする、スケジュール済みのフローを実行する頻度と時間を指定します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_cornerstone.admin

手順

1. 移動先 すべて > フローデザイナー > デザイナー.
2. **[CSOD** 同期のトリガー **(Trigger CSOD Sync)]** スケジュール設定済みフローをアクティブにします。
3. [トリガー] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 日次、週次、月次などの頻度を選択します。デフォルト値は [日次] です。

b. 時刻を指定します。デフォルトの値は **[21:00:00]** です。

Cornerstone OnDemand の **HR** サービスデリバリ統合 の参照

Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 の参照

Cornerstone OnDemand の **HR** サービスデリバリ統合とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、 Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合プラグイン [sn_hr_cornerstone] の有効化とともにインストールされます。

インストールされるロール

ロールと説明

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
HR Cornerstone アドミン [sn_hr_cornerstone.admin]	Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションにアクセスして設定できます。	なし

インストールされるテーブル

テーブルと説明

テーブル	説明
ユーザーマッピング [sn_hr_cornerstone_user_mapping]	Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow システムにマッピングされたユーザーの詳細。
CSOD 学習オブジェクト [sn_hr_cornerstone_lo]	Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow システムにプルされた学習オブジェクトの詳細 (学習タイプ、学習 ID、タイトルなど)。
CSOD ステータス [sn_hr_cornerstone_status]	Cornerstone OnDemand システム内の成績証明書のステータス。

Cornerstone OnDemand の **HR** サービスデリバリ統合 のソース

Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションをセットアップすると、Cornerstone On Demand アプリケーションのソースレコードが エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のソースモジュールに自動的に作成されます。エンタープライズサービス管理統合フレームワーク アプリケーション内の Cornerstone OnDemand ソースレコードには、事前設定済みのプロパティと HR 統合サービスのセットが含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ

フィールド	説明
Full-pull	**[True]** に設定されている場合、Cornerstone OnDemand システムのすべてのアクティブなユーザー、アクティブなトレーニング、完了していないタスクが、ServiceNow インスタンス内の対応するテーブルにプルされます。 **[False]** に設定した場合、Cornerstone OnDemand システムの変更されたユーザー、変更されたトレーニング、変更された成績証明書 (前回の成功したスケジュール実行時間に基づく) のみが、ServiceNow インスタンス内の対応するテーブルにプルされます。 **注:** 前回の成功したスケジュール実行時間に関する情報がない場合、最初のプルは常に完全プルになります。
page-count	Cornerstone OnDemand システムからの API 呼び出しを通じてプルされたレコードの数。デフォルト値は **500** です。 **注:** このプロパティは、[トレーニングの同期] および [成績証明書の同期] HR 統合サービスでのみサポートされ、[ユーザーの同期] HR 統合サービスではサポートされません。
url-prefix	実行時に Cornerstone OnDemand システムから学習オブジェクトをプルするディープリンクプリフィックス。詳細については、「Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 のディープリンクを使用する」を参照してください。

Cornerstone OnDemand の **HR** サービスデリバリ統合 の **HR** 統合サービス

Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションをセットアップすると、Cornerstone の HR 統合サービスが自動的に エンタープライズサービス管理統合フレームワーク で作成されます。HR 統合サービスのフローは、Cornerstone OnDemand システムと通信し、ユーザー、学習オブジェクト、および成績証明書を ServiceNow にプルします。

重要:
Cornerstone OnDemand システムと ServiceNow との間でデータが適切に同期されるように、これらのすべての HR 統合サービスを有効にする必要があります。

Cornerstone 用の **HR** 統合サービス

名前	説明
ユーザーの同期	この HR 統合サービスは、Cornerstone OnDemand システムのユーザーを、メール ID を使用して ServiceNow システム内のユーザーにマップします。[CSOD 同期のトリガー (Trigger CSOD Sync)] スケジュールフローが実行されると、ユーザーは Cornerstone OnDemand システムからユーザーマッピングステージング [sn_hr_cornerstone_user_mapping_staging] テーブルにプルされます。変換スクリプトが実行された後、マッピングされたユーザーは **HR** コーナーストーン統合 > ユーザー.
トレーニングの同期	この HR 統合サービスは、Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow システムに、ビデオやカリキュラムの学習オブジェクトをプルします。[CSOD 同期のトリガー (Trigger CSOD Sync)] スケジュールフローが実行されると、学習オブジェクトが CSOD 学習オブジェクトステージング [sn_hr_cornerstone_lo_staging] テーブルにプルされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Cornerstone 用の **HR** 統合サービス (続く)

名前	説明
	変換スクリプトが実行されると、学習オブジェクトが次の場所に表示されます。 **HR** コーナーストーン統合 > ラーニングオブジェクト.
成績証明書の同期	この HR 統合サービスは、Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow システムに成績証明書をプルします。[CSOD 同期のトリガー (Trigger CSOD Sync)] スケジュール設定済みフローが実行されると、成績証明書が HR 取得済み To do 統合ステージング [sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging] テーブルにプルされます。変換スクリプトが実行された後、トランスクリプトは次の場所に表示されます **HR** 統合フレームワーク > **To Do**.

Cornerstone OnDemand の **HR** サービスデリバリ統合 のユーザー

Cornerstone OnDemand システムのユーザーは、メール ID を使用して、ServiceNow システムのユーザーにマッピングされます。ユーザーマッピングは、ServiceNow システム内の適切なユーザーに学習タスクをアサインするのに役立ちます。

[CSOD 同期のトリガー (Trigger CSOD Sync)] スケジュールフローが実行されると、ユーザーは Cornerstone OnDemand システムからユーザーマッピングステージング [sn_hr_cornerstone_user_mapping_staging] テーブルにプルされます。変換スクリプトが実行されると、マッピングされたユーザーが **HR** コーナーストーン統合 > ユーザー.

ユーザーマッピング

フィールド	説明
CSOD ID	Cornerstone OnDemand システム由来の CSOD ID。
有効	ユーザーが Cornerstone OnDemand システムでアクティブであるかどうかを示すオプション。
ユーザー	ServiceNow システム内のユーザーの名前。
CSOD ユーザー	Cornerstone OnDemand システム内のユーザーの名前。
CSOD ユーザー ID	Cornerstone OnDemand システム内のユーザーの ID。
CSOD メール	Cornerstone OnDemand システム内のユーザーのメール ID。

注:
ユーザーのマッピングに、**[CSOD ID]**、**[CSOD** ユーザー **(CSOD user)]**、および **[CSOD** ユーザー **ID (CSOD User ID)]** フィールドを使用したい場合は、CSODIntegrationsUtil スクリプトの getUser メソッドを無効にする必要があります。

Cornerstone OnDemand の **HR** サービスデリバリ統合 の学習オブジェクト

Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow システムにプルされた学習オブジェクトの詳細を表示します。学習オブジェクトは、適切な学習タスクの詳細にユーザーを誘導するのに役立ちます。

[CSOD 同期のトリガー (Trigger CSOD Sync)] スケジュールフローが実行されると、[トレーニングの同期] サービスのフローが、Cornerstone OnDemand システムから CSOD 学習オブジェクトステージング [sn_hr_cornerstone_lo_staging] テーブルに学習オブジェクトをプルします。変換スクリプトが実行されると、学習オブジェクトが次の場所に表示されます。**HR** コーナーストーン統合 > ラーニングオブジェクト.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ラーニングオブジェクト

フィールド	説明
役職	学習オブジェクトの名前。
有効	学習オブジェクトが使用されていることを示すオプション。
学習 ID	学習オブジェクトの一意の識別子。
学習タイプ	学習オブジェクトのタイプ。
学習タイプ ID	学習タイプの一意の識別子。
ルート LO	学習オブジェクトの親。

注:

- セッション、コホート、プログラム、およびライブラリータイプの学習オブジェクトは、 [学習オブジェクト (Learning Objects)] ページには表示されません。これらのタイプの学習オブジェクトは、CSOD 学習オブジェクトステージング [sn_hr_cornerstone_lo_staging] テーブルに表示されますが、変換後に [学習オブジェクト (Learning Objects)] ページには表示されません。
- 認定自体ではなく、認定の子トピックのみが、従業員センター のタスクページにタスクとして表示されます。

Cornerstone OnDemand システムのステータスマッピング

Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 の設定が完了すると、成績証明書ステータス ID とステータス値の間のマッピングが Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合の [ステータス] ページに表示されます。この情報は、Cornerstone OnDemand システムの HR プル統合 To Do テーブルのタスク外部ステータスを管理するのに役立ちます。

たとえば、ステータス ID **[25]** の成績証明書が Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow システムにプルされたとします。**[25]** は、タスクのステータス値が Cornerstone OnDemand システムで [承認待ち] であることを意味します。

ステータス

フィールド	説明
ステータス	Cornerstone OnDemand システム内のタスクのステータス。
ステータス ID	Cornerstone OnDemand システムのステータスの一意の識別子。

Cornerstone OnDemand の **HR** サービスデリバリ統合 の変換マップ

デフォルトでは、Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 がセットアップされている場合、[CSOD ユーザーマッピング変換] および [CSOD 学習オブジェクトマッピング] 変換マップは、自動的に Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 から使用できるようになります。これらの変換マップは、ソーステーブルとターゲットテーブルのデータの関係を指定します。

変換マップ

名前	説明
CSOD ユーザーマッピング変換 (CSOD	ユーザーマッピングステージング [sn_hr_cornerstone_user_mapping_staging] ソーステーブルからユーザー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

変換マップ (続く)

名前	説明
user mapping transform)	マッピング [sn_hr_cornerstone_user_mapping] ターゲットテーブルにユーザーをマッピングします。
CSOD 学習オブジェクトマッピング (CSOD learning object mappings)	CSOD 学習オブジェクトステージング [sn_hr_cornerstone_lo_staging] ソーステーブルから CSOD 学習オブジェクト [sn_hr_cornerstone_lo] ターゲットテーブルに学習オブジェクトをマッピングします。
HR プル To Do 変換マップ	HR プル To Do 統合ステージング [sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging] テーブルから人事プル統合 To Do [sn_hr_integr_fw_todo_inbound] テーブルにタスクまたは To Do をマップします。詳細については、「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク での変換マップの作成」を参照してください。

Magnit の HR® サービスデリバリ統合

ServiceNow Magnit の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションは、派遣就業者のオンボーディングアクティビティを追跡および管理するためのシームレスなエクスペリエンスを提供します。

主な機能

- 派遣就業者のオンボーディングアクティビティを追跡および管理します。派遣就業者を Magnit アプリケーションから ServiceNow AI Platform インスタンスにプルし、ServiceNow AI Platform インスタンスから派遣就業者のオンボーディングタスクを作成します。
- さまざまなユースケースのカスタムフローを作成します。たとえば、ServiceNow AI Platform インスタンスで HR ケースと通知を作成するライフサイクルイベントをトリガーして、派遣就業者のオンボーディングを管理します。
- 派遣就業者にシームレスなオンボーディングエクスペリエンスを提供します。

アクティブ化情報

まず、Magnit の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化する必要があります。アプリケーションをアクティブ化すると、Magnit スポーク、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク およびヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Lifecycle Events for Enterprise が自動的にアクティブ化されます。

次に、Magnit スポークを設定 します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

開始するには

探索	構成	参照

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Magnit の HR サービスデリバリ統合 の探究

Magnit の HR サービスデリバリ統合 のエンドツーエンドのワークフローを理解します。

エンドツーエンドフロー

1. 派遣就業者情報をプルする前に、ServiceNow AI Platform インスタンスでマネージャープロファイルが利用可能であることを確認してください。
2. 派遣就業者に関連付ける必要がある場所、部門、ジョブを ServiceNow AI Platform インスタンスにインポートします (一括インポートなどで)。対応する ID をインポートしない場合、派遣就業者のこれらの値は null のままになります。
3. sn_hr_magnit.admin ロールを使用して、関連する HR タスクテンプレートを作成し、それらを Magnit インスタンスからプルされたオンボーディングアイテムに関連付けます。詳細については、「Magnit タスクのマッピング」を参照してください。
4. Magnit ソースに次のプロパティを作成します。これらは 1 回限りの構成です。
   - **full_pull_wait_time**：相関 ID を受信してから完全プルアクションを呼び出すまでの待機時間
   - **delta_pull_wait_time**：相関 ID を受信してからデルタプルアクションを呼び出すまでの待機時間

   詳細については、「 Magnit の HR サービスデリバリ統合 のソース」を参照してください。
5. 構成可能なスケジュール済みジョブを介して、派遣就業者を Magnit アプリケーションから ServiceNow AI Platform インスタンスにプルします。「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。

   ライフサイクルイベントがトリガーされ、派遣就業者ごとにライフサイクルケースが作成されます。ライフサイクルケース内の各オンボーディングアイテムに対して HR タスクが作成されます。

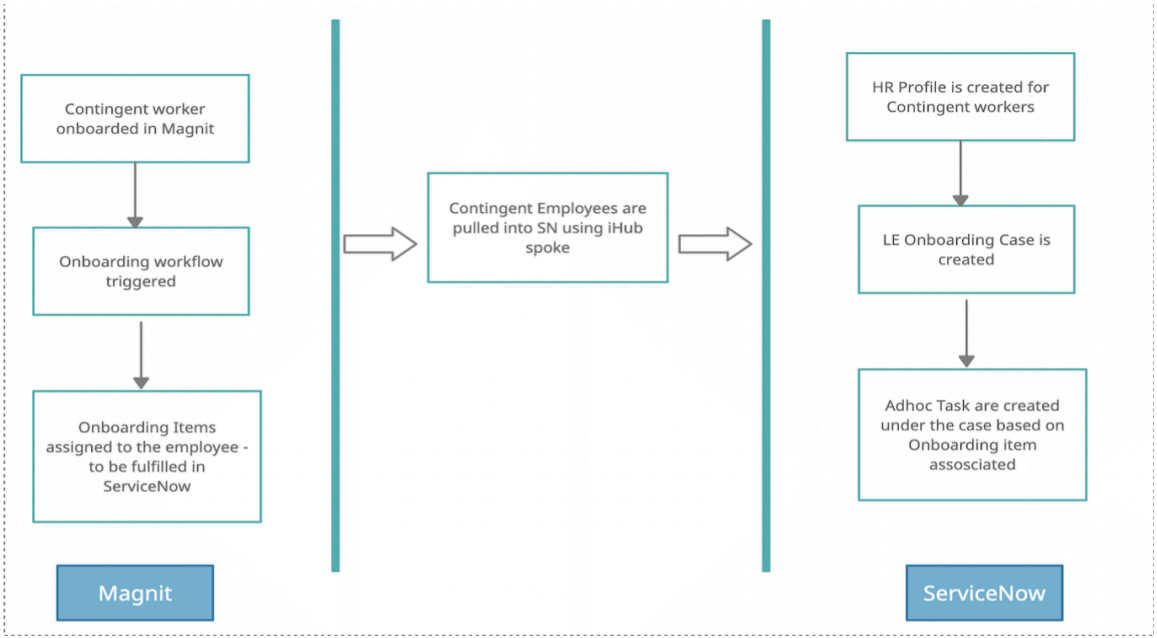
   > **注:**
   > オンボーディングアイテムの HR タスクが作成されていない場合は、そのオンボーディングアイテムに対するアクティブな Magnit マッピングレコードが存在するかどうかを確認します。詳細については、「 Magnit タスクのマッピング」を参照してください。

   派遣就業者は、ServiceNow AI Platform インスタンスからオンボーディングタスクを完了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フロー図



Magnit へのステータスの伝達

ユーザーのオンボーディングタスクのステータスが、ServiceNow® インスタンスから Magnit アプリケーションにどのように伝達されるかを説明します。

フロー

1. HR タスクのステータスを [対応中]、[準備完了]、[ドラフト] のいずれかに変更すると、ユーザーオンボーディングアイテム [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] テーブルで、対応するユーザーオンボーディングアイテムのステータスが [処理待ち] ステータスに自動的に変更されます。HR タスクが [完了]、[未完了でクローズ]、[キャンセル] のいずれかとしてマークされると、ユーザーオンボーディングアイテム [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] テーブルで、対応するユーザーオンボーディングアイテムのステータスが自動的に [送信準備が完了] に変わります。
2. オンボーディングアイテムの添付ファイルを同期フローは、特定のスケジュールと時刻に実行され、ユーザーオンボーディングアイテム [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] テーブルを読み取って、ステータス値が [送信準備が完了] であるレコードを識別します。Magnit スポークのオンボーディングのステータス送信アクションは、これらの詳細を Magnit アプリケーションに渡し、Magnit システムに送信されるすべてのレコードの相関 ID を受信します。ユーザーオンボーディングアイテム [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] テーブルのレコードは、Correlation_ID、status_sent_at、status_sent で更新されます。

   注:

   - [クローズ済み] および [未完了でクローズ] 状況は Magnit で [完了] にマッピングされ、[キャンセル] は Magnit で [却下] にマッピングされます。
   - 5 MB を超える添付ファイルは破棄され、Magnit アプリケーションには送信されません。

3. [オンボーディングアイテムの添付ファイルを同期] フローは、ユーザーオンボーディングアイテム [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] テーブルを読み取り、最後の相関 ID を識別し、Magnit スポークの [オンボーディングステータスの検証] アクションは、最後に送信されたステータス情報を識別します。応答が完了として識別されると、レコードの次のバッチ (レコードのステータスに変更がある場合) が Magnit アプリケーションに送信されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Magnit の HR サービスデリバリ統合 の構成

Magnit の HR サービスデリバリ統合 を構成して、派遣就業者のオンボーディングタスクを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_magnit.admin

派遣就業者情報をプルする前に、ServiceNow AI Platform インスタンスでマネージャープロファイルが利用可能であることを確認してください。派遣就業者に関連付ける必要がある場所、部門、ジョブを ServiceNow AI Platform インスタンスにインポートします (一括インポートなどで)。対応する ID をインポートしない場合、派遣就業者のこれらの値は null のままになります。

手順

1. Magnit タスクのマッピングして、派遣就業者のアドホックタスクを作成します。
2. Magnit の HR サービスデリバリ統合 のソース のプロパティを構成します。
3. スケジュールフローのアクティブ化 で Magnit アプリケーションから派遣就業者を ServiceNow AI Platform インスタンスにプルします。

   ライフサイクルイベントがトリガーされ、派遣就業者ごとにライフサイクルケースが作成されます。ライフサイクルケース内の各オンボーディングアイテムに対して HR タスクが作成されます。

   注:
   - オンボーディングアイテムの HR タスクが作成されていない場合は、そのオンボーディングアイテムに対するアクティブな Magnit マッピングレコードが存在するかどうかを確認します。
   - HR プロファイル、ライフサイクルケース、または HR タスクがオンボーディングアイテムに対して作成されていない場合は、すべての制限付き発信者アクセスが [許可] ステータスであるかどうかを確認します。

Magnit タスクのマッピング

HR タスクテンプレートを使用してオンボーディングアイテム名をマッピングし、派遣就業者のアドホックタスクを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_magnit.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR Magnit** 統合 > **Magnit** タスクマッピング.
2. フォームのフィールドに入力します。

Magnit タスクマッピング

フィールド	説明
オンボーディングアイテム名	Magnit アプリケーションからプルされる (派遣就業者関連の) オンボーディングアイテム。
HR タスクテンプレート	オンボーディングアイテムがマッピングされている HR タスクテンプレート。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
有効	このマッピングの使用をアクティブ化するオプション。

3. [送信] をクリックします。

Magnit の HR サービスデリバリ統合 のソース

Magnit の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションをセットアップすると、Magnit の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションのソースレコードが エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のソースモジュールに自動的に作成されます。エンタープライズサービス管理統合フレームワーク アプリケーションの Magnit ソースレコードには、事前定義されたプロパティと HR 統合サービスのセットが含まれます。

プロパティ

値	説明
full_pull_wait_time	相関 ID を受信してから完全プルアクションを呼び出すまでの待機時間。 注: このプロパティは構成する必要があります。1 回限りの構成です。
delta_pull_wait_time	相関 ID を受信してからデルタプルアクションを呼び出すまでの待機時間。 注: このプロパティは構成する必要があります。1 回限りの構成です。
full pull	**true** に設定すると、Magnit でオンボーディングされたアクティブな従業員は、関連するオンボーディングアイテムとともに ServiceNow AI Platform インスタンスにプルされます。ライフサイクルケースは、オンボーディングアイテムに基づいてアドホックタスクとともに各ユーザーに対して作成されます。 **false** に設定すると、(前回のプル成功以降) Magnit でオンボーディングされた新しい従業員は、ServiceNow AI Platform インスタンスに同期されます。ServiceNow AI Platform に既に存在する、Magnit 内の派遣就業者の詳細の変更は、デルタプルにより ServiceNow AI Platform に同期されます。前回のプル後に従業員に関連付けられた新しいオンボーディングアイテムがある場合は、新しい HR タスクが作成されます。 注: 派遣就業者のアクティブなライフサイクルケースがある場合、同じライフサイクルケース内に新しいオンボーディングタスクが作成されます。派遣就業者に関連付けられたアクティブなライフサイクルケースがない場合、従業員に対して新しいライフサイクルケースが作成され、その中にオンボーディングタスクが作成されます。 注: full pull はオプションのプロパティです。

Magnit の HR サービスデリバリ統合 の HR 統合サービス

Magnit の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションをセットアップすると、Magnit の HR 統合サービスが自動的に エンタープライズサービス管理統合フレームワーク で作成されます。HR 統

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

合サービスのフローは、派遣就業者を ServiceNow AI Platform インスタンスにプルするために Magnit システムと通信します。

Magnit の HR 統合サービス

名前	説明
派遣就業者の取得	Magnit アプリケーションから派遣就業者を ServiceNow AI Platform インスタンスにプルします。

スケジュールフローのアクティブ化

Magnit とやり取りするスケジュールフローをアクティブ化して、派遣就業者を Magnit から ServiceNow AI Platform インスタンスにプルします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_magnit.admin

手順

1. 移動先 フローデザイナー > デザイナー.
2. **[HRSD Magnit 統合の実行 (Run HRSD Magnit Integration)]** を開きます。
   代わりに、Magnit の HR サービスデリバリ統合 のソース の [ジョブを実行] をクリックして、派遣就業者を Magnit から ServiceNow AI Platform インスタンスにプルすることもできます。
3. [アクティブ化] をクリックします。
4. [トリガー] フィールドに、スケジュールされたフローを自動的に実行する時刻と間隔を指定します。

Magnit の HR サービスデリバリ統合 の参照

Magnit の HR サービスデリバリ統合 の参照。

Magnit の HR サービスデリバリ統合とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Magnit の HR サービスデリバリ統合 プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

インストールされるロール

Magnit の HR サービスデリバリ統合とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
Magnit アドミン [sn_hr_magnit.admin]	• Magnit 人の派遣就業者をプルできます • 派遣就業者に対して作成された HR プロファイル、HR ライフサイクルケース、および HR タスクを表示できます。 • Magnit タスクマッピングレコードを作成できます	• sn_hr_le.activity_writer • sn_hr_integr_fw.admin • sn_hr_magnit.reader
Magnit リーダー [sn_hr_magnit.reader]	Magnit タスクマッピングレコードにともに Magnit 派遣就業者に対して作成された HR プロファイル、HR ライフサイクルケース、および HR タスクを表示できます。	• sn_hr_integr_fw.admin • sn_hr_magnit.reader

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

Magnit の **HR** サービスデリバリ統合とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
Magnit タスクマッピング [sn_hr_magnit_task_mapping]	オンボーディングアイテムと HR タスク間のマッピングを保存します。
ユーザーのオンボーディングアイテム [sn_hr_magnit_user_onboarding_item]	HR プロファイルを持つ派遣就業者のオンボーディングアイテムのマッピングを保存します。

デフォルトエンティティ

デフォルトエンティティは、 Magnit の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを有効化するときに使用できます。

デフォルトエンティティ

Magnit の **HR** サービスデリバリ統合 のデフォルトエンティティ

エンティティ	説明
新規雇用オンボーディング (Magnit)	Magnit 派遣就業者用に作成されたアドホックオンボーディングタスクを含むライフサイクルイベント。 デフォルトのライフサイクルアクティビティセットとアクティビティを使用できます。 詳細については、次を参照してください。 ライフサイクルイベント > ライフサイクルイベントの管理
派遣社員のオンボーディング (Magnit)	新規雇用オンボーディング (Magnit) ライフサイクルイベントをトリガーする HR サービス。
派遣就業者オンボーディング (Magnit)	派遣就業者オンボーディング (Magnit) の HR テンプレート

Workday の **HR** サービスデリバリ統合

ServiceNow Workday® の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションは Bristlecone, Inc. によりビルドされています。

このアプリケーションを使用して、次の操作を実行できます。

- ワーカープロファイルを Workday から ServiceNow アプリケーションに同期します。
- Workday タスクを ServiceNow アプリケーションにプルします。従業員がすべての To Do またはタスクを 従業員センター 1 か所で表示できるようにします。

アプリケーションのセットアップ

まず、Workday の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化する必要があります。これにより、Workday HR スポークが自動的にアクティブ化されます。次に、Workday HR スポーク を設定する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:

- Workday の HR サービスデリバリ統合は、Workday HR スポークに依存しています。
- アプリケーションと ServiceNow の [標準チケット] ページを連携するには、これらの更新セット をインストールする必要があります。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

開始

構成	使用方法	参照
実装を計画し構成します。	Workday の HR サービスデリバリ統合を使用。	フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

Workday の HR サービスデリバリ統合の構成

定期スケジュールまたは手動で、指定された日付範囲の Workday タスクまたは To Do を ServiceNow インスタンスにプルします。これにより、従業員がすべての To Do を 従業員センター 1 か所で表示できるようになります。

アプリケーションのセットアップ

- Workday の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化します。これにより、Workday HR スポークが自動的にアクティブ化されます。
- Workday HR スポーク Workday HR Spoke を設定します。
- ServiceNow Store から HR サービスデリバリ統合フレームワークをアクティブ化します。Workday の HR サービスデリバリ統合 は エンタープライズサービス管理統合フレームワーク を使用して Workday からタスクを ServiceNow にプルします。HR サービスデリバリ統合フレームワークの詳細については、「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク」を参照してください。

To Do 設定

Workday から ServiceNow にタスクをプルするための 1 回限りの設定パラメーターを保存します。詳細については、「Workday To Do の設定」を参照してください。

注:
[HRSD フレームワーク統合 **(HRSD Framework Integration)]** および **[HRSD** 統合フレームワークの完了 **(HRSD Integration Framework Complete)]** の To Do 構成は、Workday タスクを 従業員センター の To Do ページに表示するのに役立ちます。これらの To Do 構成の詳細については、次に移動してください: 従業員センター > **To Do** 構成.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュールフローのアクティブ化

タスクを ServiceNow にプルするスケジュールフローをアクティブ化して実行します。詳細については、「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。

ワーカープロファイルの同期

Workday から ServiceNow にワーカープロファイルデータをプルします。Workday から ServiceNow HR サービスデリバリ (HRSD) にワーカープロファイルの詳細を表示します。

以下のセクションでは、アプリケーションを設定し、ワーカープロファイル設定を構成し、スケジュールフローをアクティブ化して実行して、ワーカープロファイルを同期する方法について説明します。

アプリケーションのセットアップ

まず、Workday の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化する必要があります。これにより、Workday HR スポークが自動的にアクティブ化されます。次に、Workday HR スポークを設定する必要があります。

ワーカープロファイルの設定

Workday と ServiceNow の間でデータを同期するための 1 回限りの設定パラメーターを保存します。詳細については、「ワーカープロファイルの設定」を参照してください。

> **注:**
> ワーカープロファイル同期を使用していない場合でも、[Workday ワーカープロファイルの同期設定] フォームで **[Workday** テナントのタイムゾーン] フィールドを設定していることを確認してください。このフィールドは、2 つのシステムである ServiceNow と Workday の間のタイムゾーンを処理します。

スケジュールフローのアクティブ化

ワーカープロファイル情報を ServiceNow にプルするスケジュールフローをアクティブ化して実行します。詳細については、「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。

ワーカープロファイルの設定

ワーカープロファイルが Workday と ServiceNow の間で同期されていることを確認するためのパラメーターを設定します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_workday.admin

手順

1. 移動先 **Workday** ワーカープロファイルの同期 > 構成 > ワーカープロファイルの同期設定.
2. 要件に従ってレコードのフィールドを更新します。

> **重要:**
> フォーム内の各フィールドの値を取得する方法の詳細については、この KB 記事 を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[Workday ワーカープロファイルの同期設定 (Workday Worker Profile Sync Configurations)] フォーム

フィールド	説明
Workday テナントのタイムゾーン	Workday ワーカーのタイムゾーンです。
今後のオンボーディングおよび退職イベントを先読みする日数	今後オンボーディングまたは退職するワーカーのプロファイルをプルするよう考慮された日数。
部門組織タイプ ID	部門組織タイプの一意の識別子。
場所使用 ID	場所使用の一意の識別子。
場所電話デバイスタイプ ID	場所電話デバイスタイプの一意の識別子。
場所 FAX 電話デバイスタイプ ID	場所 FAX 電話デバイスタイプの一意の識別子。
場所通信使用タイプ ID	場所通信使用タイプの一意の識別子。
予行演習を有効にする	有効にすると、データはステージングテーブルにプルされますが、ターゲットテーブルには変換されません。
デバッグを有効にする	有効にすると、追加のログが収集されます。
ワーカー自宅用メール通信使用タイプ ID	ワーカー自宅用メール通信使用タイプの一意の識別子。
ワーカー仕事用メール通信使用タイプ ID	ワーカー仕事用メール通信使用タイプの一意の識別子。
ワーカー仕事用電話通信使用タイプ ID	ワーカー仕事用電話通信使用タイプの一意の識別子。
ワーカー自宅用電話通信使用タイプ ID	ワーカー自宅用電話通信使用タイプの一意の識別子。
ワーカー携帯電話デバイスタイプ ID	ワーカー携帯電話デバイスタイプの一意の識別子。
ワーカー電話デバイスタイプ ID	ワーカー電話デバイスタイプの一意の識別子。
ワーカー自宅用アドレスタイプ参照通信使用タイプ ID	ワーカー自宅用アドレスの一意の識別子。

3. [送信] をクリックします。

次のタスク
[参照 ID タイプの取得 (Get Reference ID Types)] 関連リンクをクリックして、構成フィールドで参照される参照 ID タイプをプルするために Workday とやり取りするフローを実行します。

ワーカープロファイル同期用のプロパティの設定

ワーカープロファイルの同期を制御するプロパティを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday.admin

手順

[システムのプロパティ] に移動し、次のプロパティ値を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワーカープロファイル同期のプロパティ

プロパティ	説明
sn_hr_workday.worker_service_flow_name	Get Worker Service からクローンされたサブフローの名前を指定します。形式は、scope-name.flow-name にする必要があります。
sn_hr_workday.worker_page_size	Get Workers Service のページサイズを指定します。最大ページサイズは 999 です。
sn_hr_workday.exclude_contingent_workers	派遣就業者をワーカープルから除外するには、値を **True** に設定します。デフォルト値は **False** です。

ワーカープロファイルフィールドのマッピング

[Workday 統合フローの実行] スケジュールフローは、Workday のワーカープロファイルフィールドを ServiceNow の HR プロファイルフィールドにマップします。

重要:

- マップされるフィールドの詳細については、この KB 記事 を参照してください。
- パフォーマンスを向上させるために、HR プロファイルの first_name、last_name 列にインデックスを作成します。

プロフェッショナルワーカープロファイル **Workday** 統合

プロフェッショナルワーカープロファイルデータを Workday から ServiceNow に取り込みます。ServiceNow HR サービスデリバリ (HRSD) の Workday からプロフェッショナルワーカープロファイルの詳細を表示します。

注:

- プロフェッショナルワーカープロファイルデータは、既存の従業員プロファイルデータに追加されます。そのため、 ServiceNow インスタンスで従業員データを使用できることを確認してください。
- 従業員プロファイルを生成するには、アクティブな従業員定義が必要です。詳細については、「アクティブな従業員定義の作成」を参照してください。

次の手順は、プロフェッショナル ワーカー プロファイル データが ServiceNow にインポートされる方法を示しています。

- スケジュールフローのアクティブ化と実行 プロフェッショナルワーカープロファイルフローを含む **Workday** 統合フローを実行します 。詳細については、「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。
- [プロフェッショナルワーカープロファイルを取得] サブフローをアクティブ化する [プロフェッショナルワーカープロファイル] チェックボックスをオンにします。
- プロフェッショナルワーカープロファイルサービスの取得のアクティブ化。
- [専門家プロファイルのストリームを検索] アクションを開始します。
- データをステージングテーブルにプルし、変換マップはデータをターゲットテーブルに移動します。詳細については、「変換マップの使用」を参照してください。
- 6 つの制限付き発信者アクセス特権 (RCA) を使用して、HR プロファイルテーブルへのアクセスを制御します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Workday To Do の設定

Workday から ServiceNow アプリケーションにタスクをプルするための 1 回限りの設定パラメーターを保存します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** プル **To Do** > 構成:To **Do** を取得.
   プル To-do レポートの作成については、この「KB 記事」を参照してください。
2. フォームのフィールドに入力します。

Workday 設定：**To Do** を取得

フィールド	説明
Workday To Do RAAS レポート名	Workday からプルされたレポートの名前。 注: 適切な同期のために、レポートの正確な名前を指定してください。
Workday To Do レポート所有者ユーザー名	レポートの所有者。 注: 適切な同期のために、所有者の正確な名前を指定してください。
初期ロード開始日時	Workday から ServiceNow に To Do をプルする日時。
ロード間隔	データをプルする間隔 (日数、月数、時間など)。 例：初期ロードで過去 6 か月のデータをプルする場合は、ロード間隔を 15 日間に設定できます。データは、過去 6 か月 (15 日間のセット) からジョブトラッカーの [ジョブ開始日時] フィールドでキャプチャされた開始時間までプルされます。データが大きい場合、ServiceNow に発信コールタイムアウトエラーが表示されます。この場合、ロード間隔を短くする必要があります。 スケジュールフローが 12 時間ごとに実行される場合、データは常に現在時刻までプルされます。

スケジュールフローのアクティブ化

Workday とやり取りするスケジュールフローを有効にし、ワーカープロファイル情報とタスクを ServiceNow アプリケーションにプルします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday.admin

手順

1. 移動先 フローデザイナー > デザイナー.
2. **[Workday** 統合フローの実行 **(Run Workday Integration Flow)]** を開きます。
3. [トリガー] セクションで、スケジュール済みフローを自動的に実行する時間と間隔を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [アクション] セクションで、[**Workday** サービスの実行サブフローを呼び出す] を展開します。
5. プルするデータを選択します。
   次のオプションがあります。
   - 部門
   - ロケーション
   - ジョブプロファイル
   - ワーカープロファイル
   - 有効なワーカープロファイル
   - 今後のワーカープロファイル
   - すべてのデータを取得
   - **To Do** を取得
   - プロフェッショナルワーカープロファイル

   注:
   - 部分プルの場合は、[すべてのデータを取得 **(Retrieve all data)]** チェックボックスをオフにします。変更されたデータ (前回の成功したスケジュール実行時間に基づく) のみが Workday から ServiceNow インスタンスにプルされます。部門と場所では、部分プルはサポートされていません。これは、HR プロファイルとジョブプロファイルでのみサポートされています。
   - 完全プルの場合は、[すべてのデータを取得] チェックボックスをオンにします。すべてのデータが Workday から ServiceNow インスタンスにプルされます。
   - [すべてのデータを取得] チェックボックスは、**[To Do** をプル] ではサポートされていません。最初のプルは、常に [初期ロード日時 **(Initial Load Date time)]** 設定パラメーターに基づく完全プルになります。それ以降は増分プルです。
   - フローを実行する前に、レポート作成をオフにしてください：**com.snc.process_flow.reporting.level**。
6. **[Done** (完了)] を選択します。
7. **[Activate** (アクティブ化)] を選択します。

タスクの結果
すべてのトリガー条件が満たされると、フローが有効になります。スケジュールフローは、次の順序でデータをプルします。

- ロケーション
- 部門
- ジョブプロファイル
- ワーカー
- 将来のワーカー
- 有効なワーカー
- ジョブ

データがステージングテーブルにプルされると、変換マップはデータをターゲットテーブルに移動します。詳細については、「変換マップの使用」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Workday の HR サービスデリバリ統合 の使用

ServiceNow で Workday の HR サービスデリバリ統合 を使用して従業員情報を処理する方法を理解します。

変換マップの使用

変換マップは、ソーステーブルとターゲットテーブルのデータの関係を指定します。

変換マップの詳細については、次に移動してください: システムインポートセット > アドミニストレーション > 変換マップ.

変換マップ

名前	説明
ジョブプロファイル変換マップ	ジョブプロファイルステージング [sn_hr_workday_job_profile_staging] テーブルからジョブプロファイル [sn_hr_core_job_profile] テーブルにジョブプロファイルをマップします。
場所変換マップ	場所ステージング [sn_hr_workday_location_staging] テーブルから場所 [cmn_location] テーブルに場所をマップします。
HR プロファイル変換マップ	HR プロファイルステージング [sn_hr_workday_hr_profile_staging] テーブルから HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルにワーカー、将来のワーカー、有効なワーカーをマップします。
部門変換マップ	部門ステージング [sn_hr_workday_department_staging] テーブルから部門 [cmn_department] テーブルに部門をマップします。
HR 職務変換マップ	人事ジョブステージング [sn_hr_workday_hr_job_staging] テーブルからジョブ [sn_hr_core_job] テーブルにジョブをマップします。
HRSD Workday 受信ボックスアイテムのプル (HRSD Workday Pull Inbox Items)	Workday 統合 To Do ステージング [sn_hr_workday_todo_staging] テーブルの To Do を Workday To Do [sn_hr_workday_todo] テーブルにマップします。
HRSD Workday プロフェッショナルプロファイル変換マップ	専門家ワーカープロファイルをステージングテーブル [sn_hr_workday_professional_profile_staging] から専門家プロファイルテーブル [sn_professional_profile] にマッピングします。
HRSD Workday 認定機関コード	ボードコードをステージングテーブル [sn_hr_workday_certifying_board_code_staging] から Workday 認定ボードコードテーブル [sn_professional_certifying_board_code] にマッピングします。
HRSD Workday 教育・トレーニング	教育とトレーニングをステージングテーブルから Workday 教育トレーニングテーブル [sn_employee_education_training] にマッピングします。
HRSD Workday の別名	ステージングテーブル [sn_hr_workday_other_name_staging] の別の名前を Workday の別の名前テーブル [sn_professional_other_name] にマッピングします。
HRSD Workday 練習場所	ステージングテーブル [sn_hr_workday_practice_location_staging] から Workday 開業場所テーブル [sn_professional_practice_location] に開業場所をマッピングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変換マップ (続く)

名前	説明
HRSD Workday 従業員の雇用履歴	ステージングテーブルからWorkday従業員の雇用履歴テーブル [sn_employee_employment_history] に雇用履歴をマッピングします。
HRSD Workday Professional 参照	専門家参照をステージングテーブル [sn_hr_workday_professional_reference_staging] から Workday 専門家参照テーブル [sn_professional_reference] にマッピングします。
HRSD Workday Professional 専門分野の詳細	ステージングテーブル [sn_hr_workday_professional_specialty_detail_staging] から Workday プロフェッショナル専門分野詳細テーブル [sn_professional_specialty_detail] に専門分野の詳細をマッピングします。
HRSD Workday 対応言語	ステージングテーブル [sn_hr_workday_languages_spoken_staging] から Workday スポークン言語テーブル [sn_employee_languages_spoken] に対応言語をマッピングします。

Workday のジョブトラッカー詳細の表示

ServiceNow から Workday に対して実行されたすべてのプルを、ジョブのスケジュールまたは手動調整プロセスのいずれかにより追跡します。ジョブがいつ開始し終了したか、レコードがいつステージングテーブルへのロードを開始したか、ジョブが完全に実行されたか、途中で失敗したかなど、ジョブの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** ワーカープロファイルの同期 > ジョブトラッカー > **Workday** 統合ジョブトラッカー.
2. ジョブの詳細を表示します。

[Workday 統合ジョブトラッカー] フォーム

フィールド	説明
ジョブ名	実行されたジョブの名前。
ジョブ開始日時	ジョブを開始した日時。
ジョブ終了日時	ジョブを終了した日時。
状況	[完了]、[失敗] などの、ジョブの現在のステータス。
エラーメッセージ	ジョブが失敗したときに表示されるメッセージ。

3. ジョブレコードを選択します。

[Workday 統合サービスジョブトラッカー] 関連リストで、サービスジョブの詳細を表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[Workday 統合サービスジョブトラッカー] フォーム

フィールド	説明
番号	実行されたサービスジョブの一意の識別子。
Workday 統合サービス	実行されたサービスジョブの名前。たとえば、ワーカープロファイル統合サービスなど。
ジョブステータス	現在のサービスジョブの状態。たとえば、完了または失敗。
ジョブ開始日時	サービスジョブの実行を開始した日時。
ジョブ終了日時	サービスジョブの実行を終了した日時。
エラーソース	エラーが発生したフェーズ：API エラー、変換エラー、または構成エラー。
エラー メッセージ	ジョブが失敗したときに表示されるメッセージ。
開始日時 - API パラメーター	変更されたレコードを Workday から ServiceNow にプルする開始日。
終了日時 - API パラメーター	変更されたレコードを Workday から ServiceNow にプルする最終日。
インポートセット	プルされたインポートセットの名前。

Workday からのタスクの表示

Workday から ServiceNow にプルされた To Do またはタスクの詳細を表示します。

始める前に

必要なロール：admin、sn_hr_workday.admin

手順

1. 移動先 すべて > Workday：**To Do** を取得 > **Workday To Do**
2. フォームで、フィールドを表示します。

Workday To Do

フィールド	説明
統合 To Do ID	Workday タスクの一意の識別子。
アクティブ	Workday でタスクがアクティブかどうかを示すオプション。
担当者	タスクがアサインされているユーザー。
To Do ステータス	ServiceNow のタスクの現在のステータス。たとえば、[オープン] や [完了] などです。
URL	Workday に移動してタスクを完了する URL。
To Do の説明	ServiceNow 従業員サービスセンター (ESC) に表示される Workday タスクの説明。
期日	タスクを完了させる必要のある日時。
外部ステータス	Workday のタスクの現在のステータス。たとえば、[アクション待ち] や [キャンセル] などです。
拡張システム	タスクの作成元 (つまり Workday) を示すオプション。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Workday の HR サービスデリバリ統合 に関する参照情報

参照トピックには、リストやフォームを含む Workday の HR サービスデリバリ統合 に関する補足情報が記載されています。

Workday の HR サービスデリバリ統合とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Workday の HR サービスデリバリ統合 (sn_hr_workday) アプリケーションの有効化とともにインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

Workday の HR サービスデリバリ統合とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
HR Workday アドミン [sn_hr_workday.admin]	• Workday の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションのすべての機能にアクセスできます。 • ワーカープロファイル設定を構成できます。	• flow_operator • import_admin • sn_hr_workday.user

インストールされたスケジュール済みフロー

Workday の HR サービスデリバリ統合 と共にインストールされたスケジュール済みフロー

スケジュール済みフロー	説明
Workday 統合フローの実行	Workday からデータを ServiceNow にプルします。デフォルトでは、フローは非アクティブ状況です。フローをアクティブにする方法については、「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。

インストールされるテーブル

Workday の HR サービスデリバリ統合 と共にインストールされるテーブル

テーブル	説明
Workday ワーカープロファイルの同期設定 [sn_hr_workday_configuration_worker_profile_sync]	Workday の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションの初期設定用の 1 回限りの設定パラメーターを保存します。これらのパラメーターにより、ワーカープロファイル情報が Workday から ServiceNow アプリケーションにプルされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Workday の **HR** サービスデリバリ統合 と共にインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
Workday 統合ジョブトラッカー [sn_hr_workday_job_tracker]	ServiceNow アプリケーションから Workday に対して実行されたすべてのジョブプルを、スケジュール済みジョブまたは手動調整プロセスのいずれかにより追跡します。
Workday 統合サービスジョブトラッカー [sn_hr_workday_service_job_tracker]	ServiceNow アプリケーションから Workday に対して実行されたすべてのサービスジョブプルを、スケジュール済みジョブまたは手動調整プロセスのいずれかにより追跡します。
Workday To Do [sn_hr_workday_todo]	Workday からプルされた To Do を保存します。
Workday 設定：To Do を取得 [sn_hr_workday_pull_todo_config]	To Do 構成の設定に役立つパラメーターまたは入力を保存します。

ワーカープロファイルの同期の制限事項

Workday から ServiceNow に同期されるデータの制限事項。

- 部門と場所では、部分プルはサポートされていません。これは、HR プロファイルとジョブプロファイルでのみサポートされています。
- Workday で組織、場所、およびジョブプロファイルが非アクティブにされても、ServiceNow では非アクティブになりません。これは、ServiceNow の部門テーブル、場所テーブル、およびジョブプロファイルテーブルに、ステータス情報を記録するためのアクティブなフィールドがないためです。
- 次のフィールドは、HR プロファイルの同期中にマッピングされません。
  - 従業員情報：休暇ステータス、場所タイプ、通知期間、試用終了日、試用期間、社会保障番号、ビジネス
  - ジョブ：場所タイプと仕事用メール

Workday の高度な **HR** サービスデリバリ統合

ServiceNow Workday® の高度な HR サービスデリバリ統合 アプリケーションは Bristlecone, Inc. によりビルドされています。

Workday の高度な HR サービスデリバリ統合 では、次のタスクを実行できます。

Workday の上級アドミニストレーターとして

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 構成されたサービスポータルで従業員にカスタマイズされた総合報酬情報を表示するようにテンプレートを構成します。「Workday を使用した総合報酬の設定」を参照してください。
- 従業員が 従業員センター から正式名を変更できるように、正式名変更設定を構成します。「正式名変更構成」を参照してください。
- Workday から ServiceNow アプリケーションに休暇、祝日カレンダー、およびスケジュールカレンダーをインポートして、従業員が 従業員センター から休暇要求を送信できるようにします。「Workday への休暇要求」を参照してください。

従業員として

- 従業員センター から休暇要求を送信します。「休暇を要求」を参照してください。
- 従業員センター の仮想エージェント会話を通じて、正式名を変更します。「仮想エージェントによる正式名の変更」を参照してください。
- 従業員センター から Workday 給与明細書の不一致を報告します。「給与明細書の問題の報告」を参照してください。
- 構成されたサービスポータルで総合報酬情報 (福利厚生、報酬、手当など) を表示します。
- 構成された サービスポータルで祝日カレンダーを表示します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

開始

構成	使用方法	参照
統合を計画し、構成します。	HR Service Delivery Advanced Integration with Workday アプリケーションを使用します。	テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなどのコンポーネントに関する詳細を取得します。

Workday の高度な **HR** サービスデリバリ統合の構成

Workday の高度な HR サービスデリバリ統合 を構成します。

アプリケーションのセットアップ

まず、ServiceNow Storeから Workday の高度な HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを有効にする必要があります。これにより、Workday HR Spoke が自動的に有効になります。次に、Workday HR スポーク Workday HR Spoke を設定し、次のアプリケーションをインストールします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Glide 仮想エージェントプラグイン [com.glide.cs.chatbot]
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：NLU モデル [com.sn_hr_nlu_model]
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core [com.sn_hr_core]

重要:

- Workday の高度な HR サービスデリバリ統合 アプリケーションは、Workday Web サービスバージョン 33.2 に基づいてビルドされており、Workday Web サービスバージョン 33.2 より前または後のバージョンと互換性がない場合があります。
- アプリケーションと ServiceNow の [標準チケット] ページを連携するには、これらの更新セット：**standard_ticket_rca** をインストールする必要があります。
- アプリケーションを Human Resource：Core で動作させるには、これらの更新セット：**human_resources-core-rca** をインストールする必要があります。
- アプリケーションをヒューマンリソース (HR)：サービスポータルで動作させるには、これらの更新セット：**human_resources_portal_rca** をインストールする必要があります。

Workday を使用した総合報酬の設定

計画、セクション、および対象者を選択して、総合報酬テンプレートを構成します。構成されたサービスポータルで従業員にカスタマイズされた総合報酬ウィジェットを表示します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_workday_adv.admin

総合報酬機能に必要なレポートを構成します。「Workday の高度な HR サービスデリバリ統合 レポートの構成」を参照してください。

手順

1. 総合報酬テンプレートのセクションに含める計画を設定します。
   詳細については、「総合報酬の計画の設定」を参照してください。
2. 総合報酬テンプレートに含めるセクションを設定します。
   詳細については、「総合報酬テンプレートのセクションの設定」を参照してください。
3. セクションおよび対象者を選択して、総合報酬テンプレートを構成します。
   詳細については、「総合報酬のテンプレートの設定」を参照してください。

次のタスク

1. 移動先 サービスポータル > **Service Portal** の構成 > デザイナー. 必要なサービスポータルに **[Workday** 総合報酬の表示 **(View Workday Total Rewards)]** ウィジェットを追加して、従業員に [総合報酬] ビューを表示します。
2. システムプロパティ **sn_hr_workday_adv.workday_total_rewards.currency_code** を設定します。このプロパティには、総合報酬 RAAS (サービスとしてのレポート) ベースの API を呼び出すための通貨コードが格納されます。プロパティのデフォルト値は **USD** です。

総合報酬の計画の設定

Workday から ServiceNow アプリケーションに従業員福利厚生計画、報酬制度、保険制度などの計画をプルするためのワンタイムセットアップを完了します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_workday_adv.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** の高度なユースケース > 総合報酬 > 利用可能なプラン.
2. [参照 **ID** を取得 **(Get Reference IDs)]** をクリックして、Workday から ServiceNow テーブルに計画をプルします。

   注:
   Workday からの計画は、Workday 参照 ID リストステージング [sn_hr_workday_adv_reference_id_list_staging] テーブルにプルされ、ステージングテーブルから Workday 参照 ID リスト [sn_hr_workday_adv_reference_id_list] テーブルにプルされます。

3. フォームで、フィールドを表示します。

Workday 参照 **ID** リストフォーム

フィールド	説明
記述子	Workday からプルされた計画の説明。
記述子 ID (Descriptor ID)	Workday からプルされた計画の記述子 ID。
Workday ID (Workday ID)	Workday から生成される一意の識別子。
参照 ID タイプ	Workday からプルされた計画の参照 ID。たとえば、[報酬制度 ID]、[医療保険補償プラン ID]、[保険補償プラン ID] などです。

総合報酬テンプレートのセクションの設定

セクションを作成し、それに計画を関連付けます。こうしたセクションを総合報酬テンプレートに追加します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday_adv.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** の高度なユースケース > 総合報酬 > 利用可能なプラン.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

総合報酬セクションのセットアップフォーム

フィールド	説明
セクション名	セクションの名前。例：「手当」。
プラン	セクションに含める計画。たとえば、「手当 - 自動車」、「手当 - モバイル」、「手当 - 住宅」などです。

4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

総合報酬のテンプレートの設定

セクションを追加してテンプレートを構成します。テンプレートを使用すると、構成されたサービスポータルで従業員にカスタマイズされた総合報酬ビューを表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday_adv.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** の高度なユースケース > 総合報酬 > テンプレートのセットアップ.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

総合報酬テンプレートのセットアップフォーム

フィールド	説明
テンプレート名	テンプレートの適切な名前。
セクション	テンプレートに含めるセクション (基本給、手当、インセンティブ、コミッションなど)。
適用先	テンプレートは、選択したユーザー基準にのみ適用されます。たとえば、テンプレートは、[雇用タイプ] が [フルタイム] の従業員にのみ適用されます。
順番	従業員に複数のテンプレートが適用されている場合、構成されたサービスポータルでは、順序の小さいテンプレートのみが従業員に表示されます。
ドメイン	ドメインへの参照。

4. [送信] をクリックします。

正式名変更構成

従業員が 従業員センター で仮想エージェント会話を通じて正式名を変更できるように、正式名の変更構成を完了します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** の高度なユースケース > 正式名の変更 > ドキュメントカテゴリ.
2. 正式名変更ドキュメントカテゴリを Workday から ServiceNow アプリケーションにプルするには、[参照 **ID** を取得] をクリックします。
   スクリプトが事前に定義されているデータソースによって、ドキュメントカテゴリは Workday 参照 ID リストステージング [sn_hr_workday_adv_reference_id_list_staging] テーブルにインポートされ、ステージングテーブルから Workday 参照 ID リスト [sn_hr_workday_adv_reference_id_list] テーブルにインポートされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

1. 移動先 **Workday** の高度なユースケース > 正式名の変更 > 設定.
2. [正式名変更構成 (Legal Name Change Configurations)] フォームで、[新規] をクリックします。
3. 従業員センター の仮想エージェント会話で従業員が名前変更ドキュメントをアップロードできるようにするには、[ドキュメントのアップロードを有効にする **(Enable document upload)]** オプションをクリックし、関連するドキュメントカテゴリを選択します。
4. [送信] をクリックします。

Workday の高度な **HR** サービスデリバリ統合 レポートの構成

休暇計画、休暇理由、祝日カレンダー WID、作業スケジュールカレンダー WID などのデータを Workday から ServiceNow テーブルにプルするために必要なレポートを構成します。

重要:
Workday アドミンのみが Workday でレポートを作成できます。ServiceNow アドミニストレーターは、Workday アドミンからレポートの詳細を収集する必要があります。

休暇のユースケース

休暇要求機能を使用するには、次のレポートを作成します。

- 休暇テーブルの理由
- 休暇テーブル階層
- 休暇テーブル
- 祝日カレンダー WID を取得
- 作業スケジュールカレンダー WID を取得
- 休暇計画
- 休暇理由
- 休暇タイプ
- 休暇

注:
休暇要求機能については、「Workday への休暇要求」を参照してください。

給与ユースケース

給与明細書不一致機能を使用するには、[給与明細書を検索] レポートを作成します。

注:

- 給与明細書不一致機能の詳細については、「給与明細書の問題の報告」を参照してください。
- ルックアップ給与明細書レポートの作成については、この「KB 記事」を参照してください。

総合報酬ユースケース

総合報酬機能を使用するには、総合報酬レポートを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- 総合報酬機能の詳細については、「Workday を使用した総合報酬の設定」を参照してください。
- 総合報酬レポートの作成については、この「KB 記事」を参照してください。

祝日カレンダーユースケース

祝日カレンダー機能を使用するには、「祝日カレンダー WID を取得」レポートを作成します。

注:

- 休暇要求機能の「祝日カレンダー WID を取得」レポートを既に作成している場合は、別の「祝日カレンダー WID を取得」レポートを作成する必要はありません。
- 祝日カレンダー機能の詳細については、「祝日カレンダー」を参照してください。
- 祝日カレンダーレポートの作成については、この「KB 記事」を参照してください。

Workday の高度な **HR** サービスデリバリ統合の仮想エージェントトピックを構成する

従業員が従業員センターのHRSD 向け Now Assist 仮想エージェントトピックを使用してWorkdayシステムに要求を送信できるようにするには、構成手順を完了します。

始める前に
必要なロール：
flow_designer、decision_table_admin、sn_hr_integr_fw.admin、sn_hr_core.admin

手順

1. ServiceNow Store から Workday の高度な HR サービスデリバリ統合、HRSD 向け Now Assist、および エンタープライズサービス管理統合フレームワーク (v3.6) アプリケーションをインストールします。
2. Workday システムからデータをプルするように Workday HR スポーク を構成します。
3. Template Integration Gateway に合わせてサブフローを作成します。
「Template Integration Gateway を使用したサブフローの作成」を参照してください。

   注:
   Workday 用に作成されたデフォルトのサブフローを、「休暇を申請」および「休暇残日数を取得」 仮想エージェント トピックに使用できます。

4. 統合プロバイダーマッピングの設定 (ディシジョンテーブル) 入力選択肢を追加し、入力の選択肢と結果に関する条件を設定する。
5. 仮想エージェントトピックブロックを作成します。

   注:
   仮想エージェントトピックは、デフォルトで HRSD 向け Now Assist スコープで利用できます。

   a. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
   b. **[LLM** アシスタント] リストで [仮想エージェントの **Now Assist (Now Assist in Virtual Agent)]** を選択します。
   c. 仮想エージェントトピックを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

i. トピックのプロパティを編集し、ノード名や応答メッセージの更新など、トピックで必要な編集を行います。

ii. Integration Gateway で、適切な機能、サービス名、ユーザーを指定し、必要な編集を行います。

次のタスク
仮想エージェントトピックが Integration Gateway サブフローを呼び出すと、サブフローは統合プロバイダーマッピング (ディシジョンテーブル) の入力値を確認して結果を実行します。

用の **HCM AI** エージェントの構成 **Workday** の高度な **HR** サービスデリバリ統合

従業員が HR サービスデリバリ (HRSD) AI エージェントコレクションを使用して Workday システムに要求を送信できるように、HCM AI エージェントを構成します。

始める前に
のサブフローとエージェントのマッピング Workday の高度な HR サービスデリバリ統合 を表示します。

必要なロール：
flow_designer、decision_table_admin、sn_hr_integr_fw.admin、sn_hr_core.admin

手順

1. HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist プラグイン (sn_hr_gen_ai) をインストールします。
   詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist の構成」を参照してください。
2. ServiceNow® Storeから [エンタープライズサービス管理統合フレームワーク] アプリケーションをアクティブ化します。
3. システムからデータをプルするように Workday HR スポーク を構成します Workday 。
4. Template Integration Gateway に合わせてサブフローを作成します。
   詳細については、「Template Integration Gateway を使用したサブフローの作成」を参照してください。

   注:
   Workday用に作成されたデフォルトのサブフローを使用することもできます。

5. 入力の選択肢を追加し、Integration Gateway サブフローのディシジョンテーブルで条件と結果を定義します。
   詳細については、「統合プロバイダーマッピングの設定 (ディシジョンテーブル)」を参照してください。
6. Workday自律的に実行するために使用できる重複した AI エージェント。
   詳細については、「Duplicate an AI agent 」を参照してください。

   注:
   [表示の切り替え] セクションで、[仮想エージェント] の横にある切り替えが有効になっていることを確認します。

Workday の高度な **HR** サービスデリバリ統合 の使用

ServiceNow で Workday の高度な HR サービスデリバリ統合 を使用して詳細な従業員情報を処理する方法について説明します。

Workday への休暇要求

休暇要求を 従業員センター から Workday に送信できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

以下のセクションでは、休暇設定を構成し、従業員センター から休暇要求を作成する方法について説明します。

休暇設定

- 休暇、休暇テーブル、祝日カレンダー、および作業スケジュールカレンダーのレポートを構成します。「Workday の高度な HR サービスデリバリ統合 レポートの構成」を参照してください。
- 休暇のセットアップデータをインポートします。「休暇」を参照してください。
- Workday から祝日カレンダーを取得します。「祝日カレンダー」を参照してください。
- Workday から作業スケジュールカレンダーを取得します。「作業スケジュールカレンダー」を参照してください。

休暇要求

従業員センター から Workday に休暇を要求します。詳細については、「休暇を要求」を参照してください。

制限事項

- Workday でサポートされているカスタム検証は、ServiceNow アプリケーションでは処理されません。たとえば、組織の休暇計画が 2 または 4 の倍数の休暇数量を入力するように構成されている場合、そのような検証は ServiceNow アプリケーションの休暇計画ではサポートされません。
- ServiceNow アプリケーションから、休暇および非営業日を含めて最大 25 日間の休暇を申請できます。

休暇

Workday から ServiceNow アプリケーションに休暇をプルするワンタイムセットアップを完了します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_workday.admin

休暇要求機能に必要なレポートを構成します。「Workday の高度な HR サービスデリバリ統合 レポートの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** の高度なユースケース > 休暇申請 > 休暇タイプ.
2. [休暇セットアップデータをインポート **(Import time off setup data)]** をクリックします。
3. [**Submit** (送信)] を選択します。

次のタスク

1. 移動先 サービスカタログ > カタログ定義 > コンテンツアイテム.
2. Workday の休暇要求ページの URL を設定します。
3. [休暇要求 - Workday へのリンク (Time Off Request – Link to Workday)] レコードを開き、[URL] フィールドを変更します。
4. [従業員サービスセンター (ESC)] に移動します。[カタログ] メニューで、 福利厚生カテゴリ > 休暇申請:Workday へのリンク. [Workday 休暇要求 (Workday Time Off request)] ページに移動します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業スケジュールカレンダー

作業スケジュールカレンダーを Workday から ServiceNow アプリケーションにプルします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** の高度なユースケース > 休暇申請 > 作業スケジュールカレンダー.
2. [作業スケジュールカレンダーを取得 **(Get Work Schedule Calendars)]** をクリックして、Workday から ServiceNow アプリケーションにスケジュールカレンダーをプルするフローを実行します。

作業スケジュールカレンダーフォーム

フィールド	説明
作業スケジュールカレンダー	作業スケジュールカレンダーの名前。たとえば、「標準 40 時間/週」などです。
作業スケジュールカレンダー ID (Work schedule calendar ID)	Workday からプルされた作業スケジュールカレンダーの一意の識別子。
作業週の開始日 (Work week start day)	作業スケジュールカレンダーの開始日。
作業週の開始日 ID (Work week start day ID)	作業スケジュールカレンダーの開始日の ID。
開始時間	当日の作業スケジュールの開始時間。
終了時間	当日の作業スケジュールの終了時間。
曜日	作業スケジュールカレンダーの曜日。
曜日 ID (Day of week ID)	作業スケジュールカレンダーの曜日の ID。
ドメイン	ドメインへの参照。

3. [送信] をクリックします。

祝日カレンダー

祝日カレンダーを Workday から ServiceNow アプリケーションにプルします。構成されたサービスポータルで従業員に祝日カレンダーウィジェットを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday.admin

[祝日カレンダー WID を取得 (Get holiday calendar WID)] レポートを構成します。詳細については、「Workday の高度な HR サービスデリバリ統合 レポートの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** の高度なユースケース > 休暇申請 > 祝日カレンダー.
2. [祝日カレンダーを取得 **(Get Holiday Calendars)]** をクリックして、Workday とやり取りするサブフローを実行し、祝日カレンダーをプルします。
3. 祝日カレンダーを作成するには、[新規] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

祝日カレンダーフォーム

フィールド	説明
カレンダーイベント名 (Calendar event name)	祝日イベントの名前。たとえば、「アルゼンチンの祝日」などです。
祝日カレンダー ID	Workday からプルされた祝日カレンダーの ID。
祝日カレンダー WID	Workday からプルされた祝日カレンダーの一意の識別子。
ドメイン	ドメインへの参照。
開始日	カレンダーイベントの開始日。
開始時間	カレンダーイベントの開始時間。
終了日	カレンダーイベントの終了日。
終了時間	カレンダーイベントの終了時間。
祝日カレンダー名 (Holiday Calendar name)	祝日カレンダーの名前。たとえば、「クリスマス」などです。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク

従業員に祝日カレンダーウィジェットを表示します。

1. 移動先 サービスポータル > **Service Portal** の構成 > デザイナー.
2. ウィジェットで、**[Workday** の祝日カレンダーの表示] を選択し、必要なサービスポータルページに追加します。

休暇を要求

従業員センター から Workday に休暇を要求します。

始める前に

- 必要なロール：なし
- HR プロファイルに有効な従業員番号と雇用タイプがない場合、休暇要求を送信できないことがあります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > カタログ > 福利厚生.
2. [休暇要求 **(Time Off Request)]** をクリックします。
3. [休暇開始日 **(Time Off Start Date)]** フィールドで、休暇を適用する日付を指定します。
4. [休暇タイプ **(Type of Time Off)]** フィールドで、利用する休暇のタイプを指定します。
   たとえば、米国の病欠計画、またはメキシコの休暇計画などです。
5. [休暇を申請したい日数 **(How may days do you want to take off)]** フィールドで、休暇を適用する日数を指定します。
6. [休暇/日 **(Time Off Per Day)]** フィールドで、時間または日単位で休暇の値を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> [時間単位 **(Unit of Time)**] フィールドでは、休暇の時間 (日または時間) の単位が自動入力されます。

7. [送信] をクリックします。
   HR ケースが作成されます。休暇が正常に送信されると、HR ケースのステータスが「完了してクローズ」に変わります。休暇が正常に送信されなかった場合、HR ケースのステータスは「未完了でクローズ」に変わります。

仮想エージェントによる正式名の変更

従業員センター の仮想エージェントチャットを通じて、正式名を変更します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 従業員センター に移動します。
2. [仮想エージェント] をクリックします。
3. テキストを入力します。
   たとえば、「名前の変更」などです。現在の名と姓が表示されます。
4. Workday で正式名の変更を続行するには、[はい] を押します。
5. 名、姓、ミドルネームを入力します。
6. 正式名変更サポートドキュメントをアップロードします。

> **注:**
> アドミニストレーターによって設定されていない場合、このオプションは表示されません。

7. アップロードされた正式名変更ドキュメントの説明を入力します。
8. 更新された正式名変更とサポートドキュメントを確認し、[はい] を押します。
   HR ケースが作成され、チャット会話が終了します。

正式名変更の **VA** トピックテンプレートの公開

Workday 正式名変更テンプレートを公開します。このテンプレートには、従業員の発言、意図 (インテント)、およびアクション (エンティティ) の目的やコンテキストを認識して処理する NLU モデルが含まれています。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday.admin

手順

1. 移動先 すべて > コラボレーション > 仮想エージェント > 全般設定.

> **注:**
> **[NLU** モデルを有効にする **(Enable NLU model)]** トグルスイッチを有効にする必要があります。

2. 移動先 コラボレーション > 仮想エージェント > デザイナー.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. **[Workday** 正式名変更テンプレート **(Workday Legal Name Change Template)]** を選択します。
4. [公開] をクリックします。

給与明細書の問題の報告

Workday 給与明細書の問題を 従業員センター から報告します。

始める前に

- 必要なロール：なし
- HR プロファイルに有効な従業員番号と雇用開始日がない場合、給与明細書不一致を報告できないことがあります。

手順

1. [従業員センター] を開きます。
2. 移動先 カタログ > 給与 > 給与の不一致：**Workday**.
3. [給与年 **(Payroll year)]** フィールドで、給与明細書が生成された年を選択します。
4. [給与月 **(Payroll month)]** フィールドで、給与明細書が生成された月を選択します。
5. [支払日] フィールドで、給与明細書が生成された日を選択します。
6. [この給与明細で困っていることはありますか **(How can we help you with this payslip)]** フィールドで、給与明細書で見つかった不一致を指定します。
7. [送信] をクリックします。
   HR ケースが「準備完了」ステータスで作成されます。

Workday の高度な **HR** サービスデリバリ統合向け **Now Assist** 仮想エージェントトピック

従業員センター のNow Assist 仮想エージェントトピックを使用して、休暇の申請や、従業員センター のWorkdayシステムからの詳細の更新などの申請を行うことができます。

仮想エージェント**Workday** の高度な **HR** サービスデリバリ統合概要のトピック

仮想エージェントトピックにアクセスして使用するには、以下を確認します。

- Workday の高度な HR サービスデリバリ統合の仮想エージェントトピックを構成する。
- 次のいずれかのロールがある:admin、sn_hr_sp.hrsp_alumni、sn_hr_sp.hrsp_contingent、sn_hr_sp.hrsp_employee、sn_hr_sp.hrsp_co
  または sn_hr_sp.admin

の 仮想エージェント トピックで利用可能なスポークサブフロー **Workday** の高度な **HR** サービスデリバリ統合

スポークのサブフローとトピックのマッピング

仮想エージェントトピック	機能名	サービス名	サブフロー
ワーカープロファイルを検索	ワーカー管理	ワーカーを取得	Workday HR:ワーカープロファイルを検索
休暇を申請	休暇管理	休暇残日数	Workday HR:休暇残日数を取得

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スポークのサブフローとトピックのマッピング (続く)

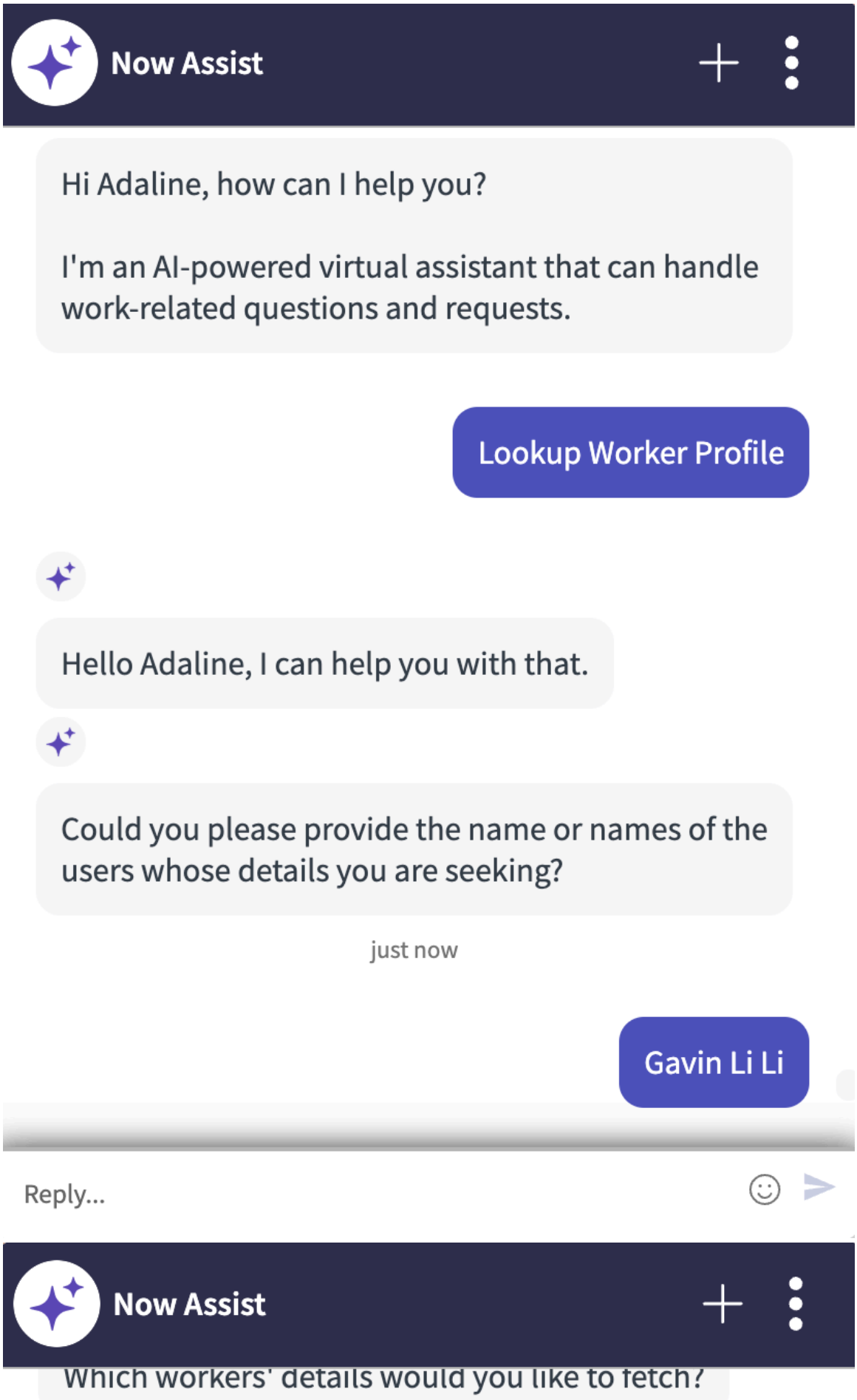
仮想エージェントトピック	機能名	サービス名	サブフロー
		休暇申請を作成	Workday HR:休暇を申請
休暇残日数を取得		休暇残日数	Workday HR:休暇残日数を取得
Get Holiday Calendar (休日カレンダーの入手)		祝日カレンダー	Workday HR:従業員の祝日カレンダーを取得
Get Total Rewards (総合報酬の入手)	福利厚生管理	総合報酬	Workday HR:総合報酬を取得
ユーザーの給与小切手を取得	給与管理	給与を受け取る	Workday HR:従業員の給与明細を取得
• メールアドレスを更新 • 住所を更新 • 電話番号の更新 • 生年月日を更新 • 血液型を更新	人材管理	個人情報の更新	Workday HR:個人情報の更新
	ワーカー管理	ワーカーを取得	Workday HR:ワーカープロファイルを検索

ワーカープロファイルを検索

「ワーカープロファイルを検索」仮想エージェントトピックを使用すると、同僚のプロファイルを表示できます。従業員センターからチャットウィンドウを開き、たとえば、「ワーカープロファイル」などのキーワードを入力します。同僚の詳細を指定すると、1 人または複数のユーザーのワーカープロファイルの詳細が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

個人情報の更新

Workdayシステムから従業員センター次のいずれかのトピックを使用して、仮想エージェントで個人情報を更新できます。

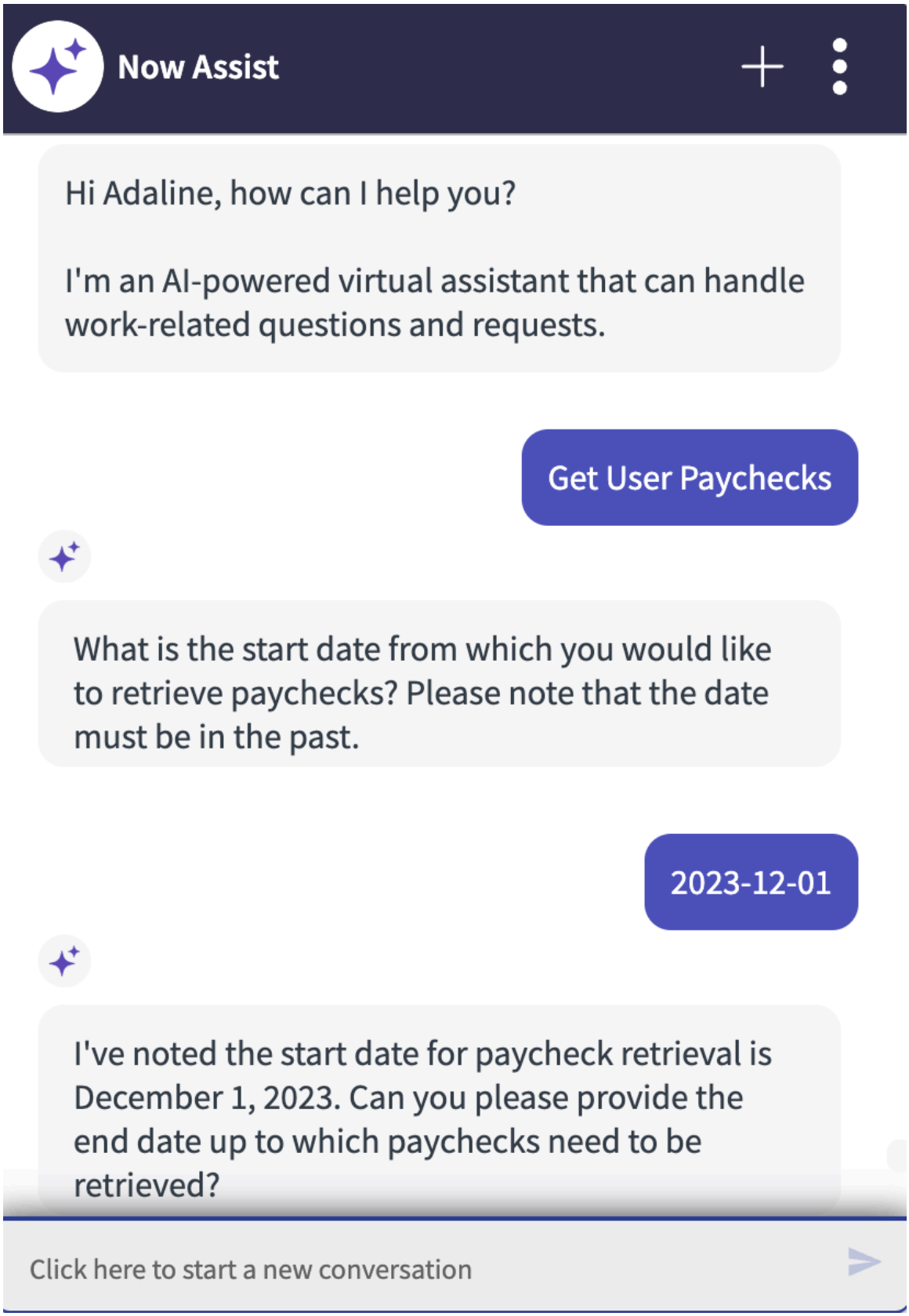
- 住所を更新
- 生年月日を更新
- メールアドレスを更新
- 電話番号の更新
- 血液型を更新

ユーザーの給与受け取りを取得

[ユーザーの給与明細を取得] 仮想エージェント トピックを使用すると、給与明細書の詳細を表示できます。従業員センターからチャットウィンドウを開き、たとえば、「給与明細書の取得」などのキーワードを入力します。開始日や終了日などの必要な詳細を入力すると、給与期間、給与総額、控除額、正味支払額などの給与明細書の概要が表示されます。控除の詳細な内訳も表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

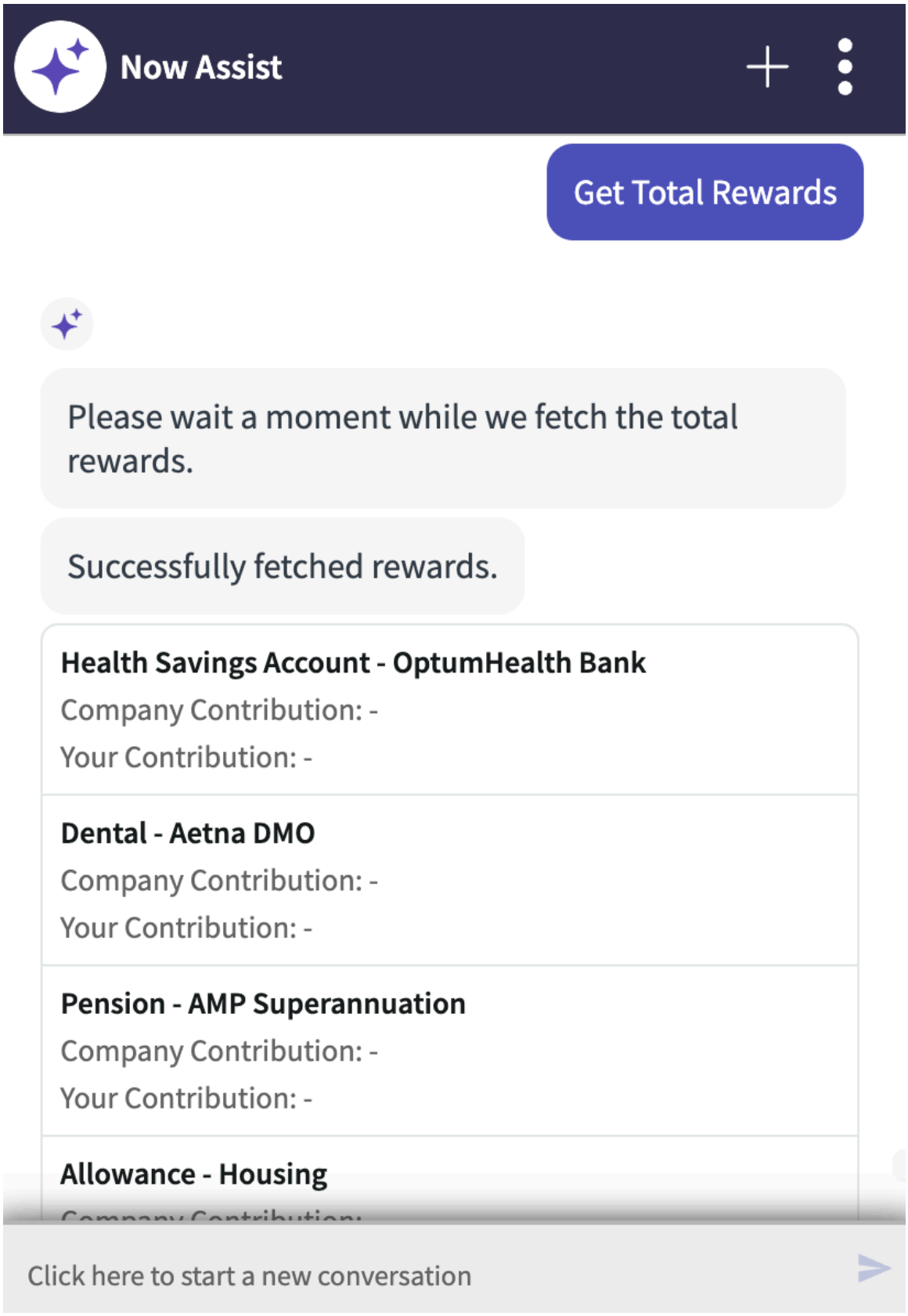


自動翻訳

Get Total Rewards (総合報酬の入手)

「総合報酬を取得」 仮想エージェント トピックを使用すると、報酬を表示できます。従業員センターからチャットウィンドウを開き、たとえば、「報酬」などのキーワードを入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

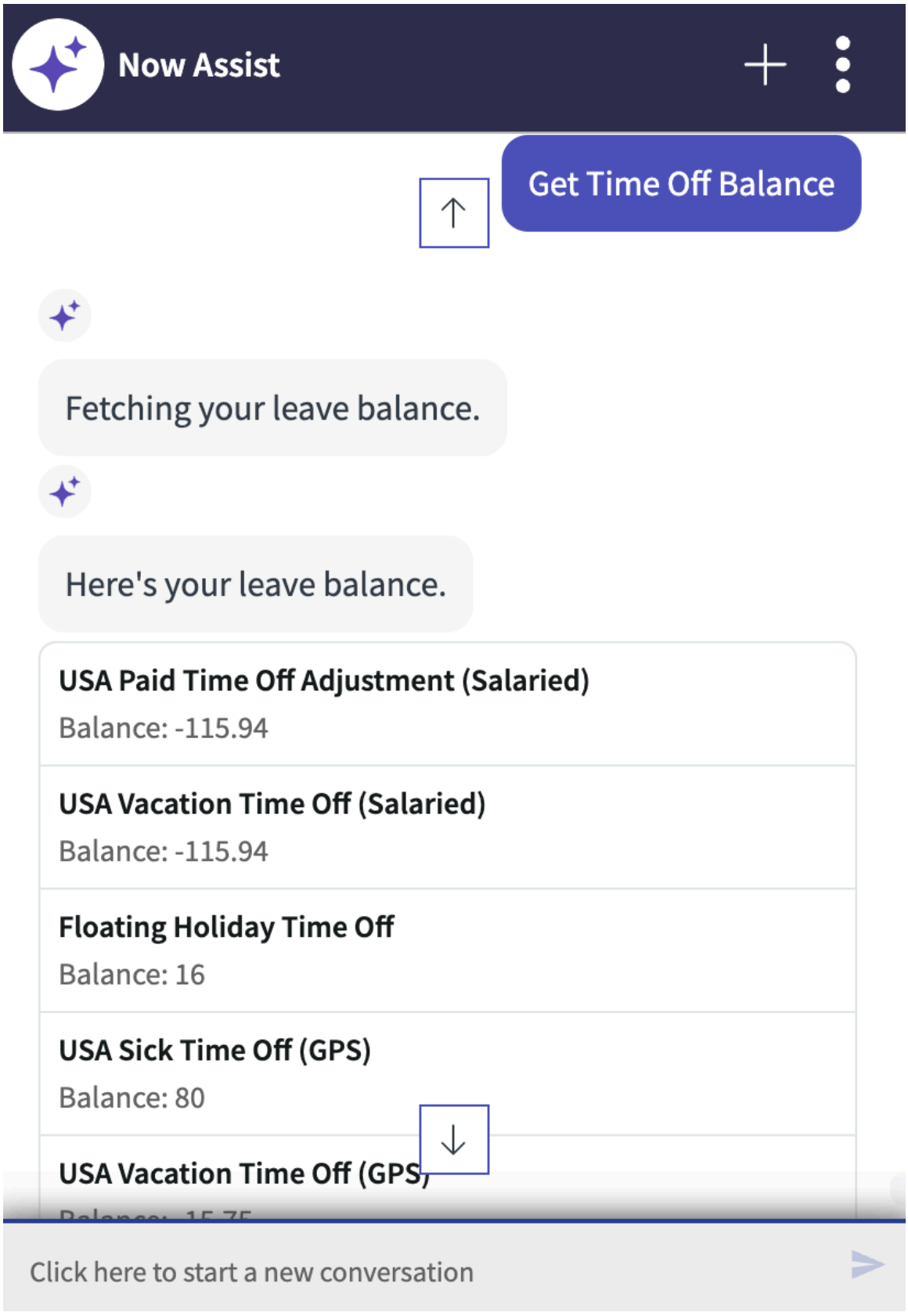


休暇残日数を取得

[休暇残日数を取得] 仮想エージェント トピックを使用すると、休暇残日数を表示できます。従業員センターからチャットウィンドウを開き、たとえば、「休暇残日数」などのキーワードを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

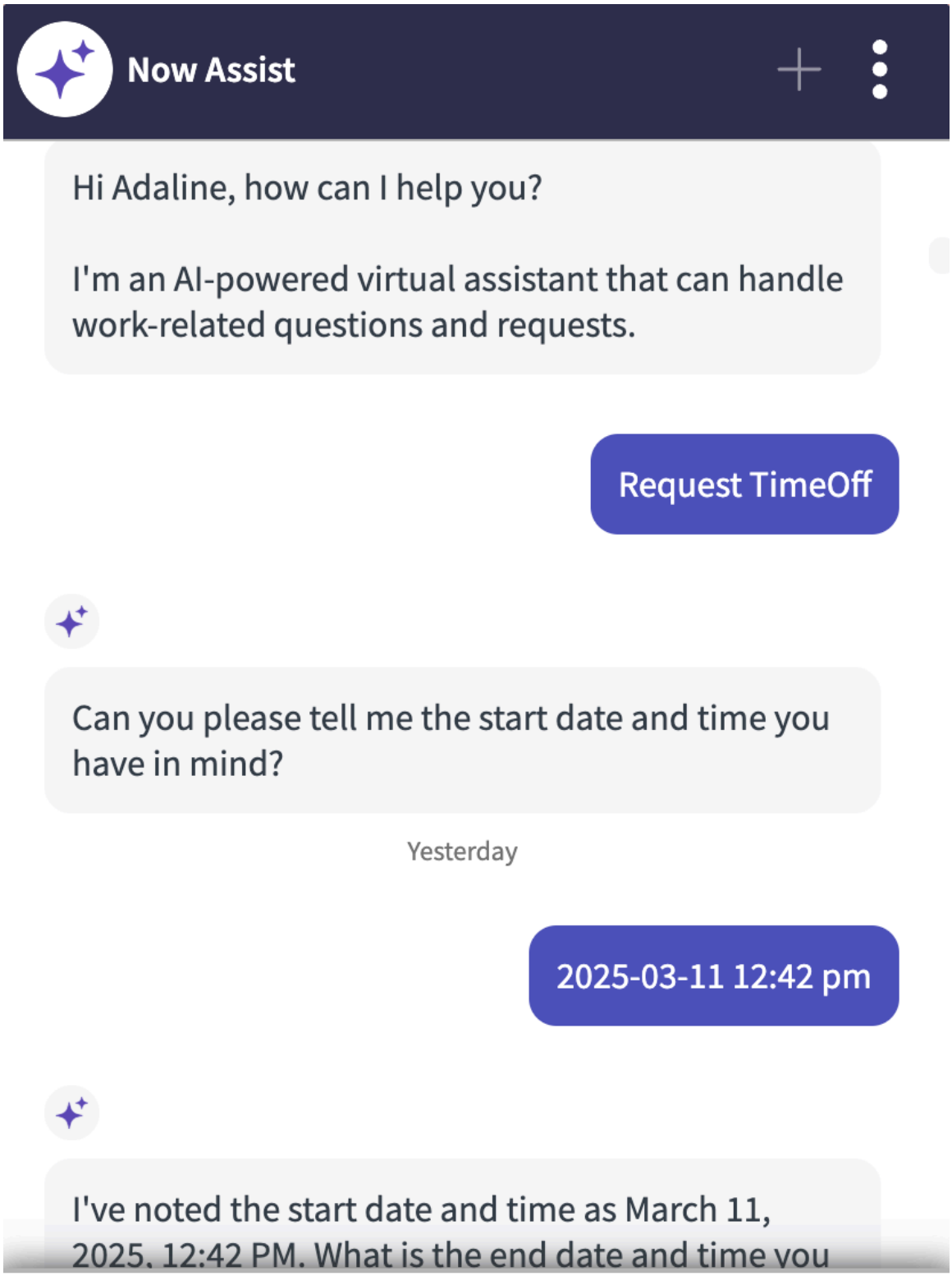


休暇を申請

[休暇申請] 仮想エージェント トピックを使用すると、休暇を申請できます。従業員センターからチャットウィンドウを開き、たとえば、「休暇申請」などのキーワードを入力します。開始日や終了日などの必要な詳細を指定すると、休暇申請が Workday システムに送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

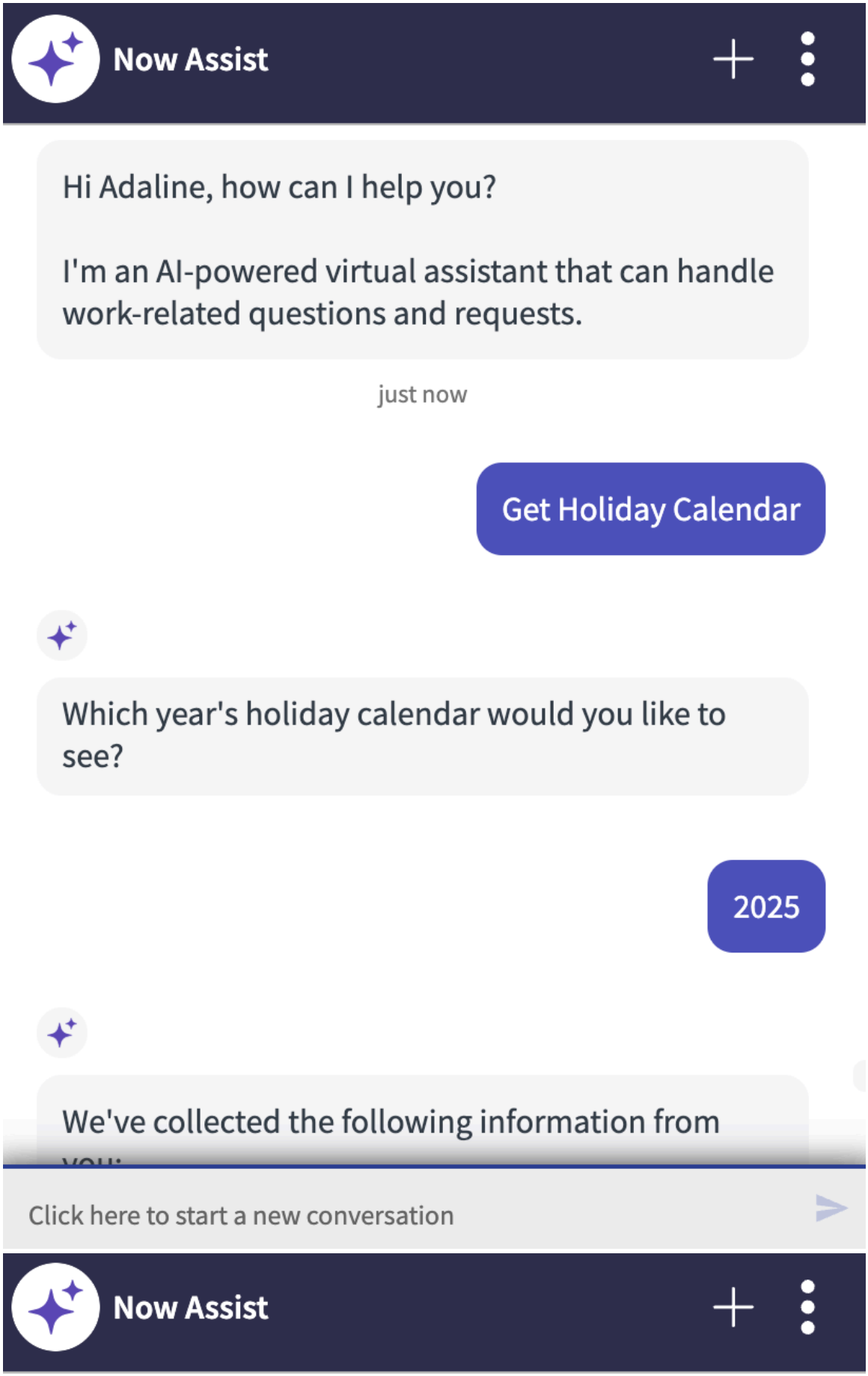
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Get Holiday Calendar (休日カレンダーの入手)

[祝日カレンダーを取得] 仮想エージェント トピックを使用すると、祝日カレンダーを表示できます。従業員センターからチャットウィンドウを開き、たとえば、「休日カレンダー」などのキーワードを入力します。暦年を指定すると、祝日カレンダーがチャットに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

での **HCM AI** エージェントの使用 **Workday** の高度な **HR** サービスデリバリ統合

HR サービスデリバリ (HRSD) AI エージェントコレクションを使用して、Workday システムに要求を送信します。

HCM AI エージェントの概要

従業員センター の HR サービスデリバリ (HRSD) AI エージェントコレクションを使用して、休暇の申請や詳細の更新などの要求をWorkdayシステムに送信することができます。HCM AI エージェントにアクセスして使用するには、必ず 用の HCM AI エージェントの構成 Workday の高度な HR サービスデリバリ統合してください。サブフローとエージェントのマッピングの詳細については、「のサブフローとエージェントのマッピング Workday の高度な HR サービスデリバリ統合」を参照してください。

ワーカープロファイルレトリーバー **AI** エージェント

ワーカープロファイルリトリーバー AI エージェントを使用すると、同僚の詳細を検索できます。詳細には、要求に基づいて、部門、ジョブ、メール、または電話番号が含まれます。

従業員の祝日カレンダーの取得 **AI** エージェント

従業員の祝日カレンダーの取得 AI エージェントは、指定された年の祝日情報を取得します。

休暇要求者 **AI** エージェント

休暇要求者 AI エージェントを使用すると、休暇を申請したり、休暇残日数を取得したりできます。

従業員の総合報酬情報 **AI** エージェント

従業員総合報酬情報 AI エージェントを使用すると、総合報酬の詳細を取得できます。

従業員の詳細アップデーター **AI** エージェント

従業員の詳細アップデーター AI エージェントを使用すると、メールアドレス、電話番号、自宅住所、血液型、生年月日などの個人情報を更新できます。

Workday の高度な **HR** サービスデリバリ統合 に関する参照情報

参照トピックには、リストやフォームを含む Workday の高度な HR サービスデリバリ統合 に関する補足情報が記載されています。

Workday の高度な **HR** サービスデリバリ統合とともにインストールされるコンポーネント

Workday の高度な HR サービスデリバリ統合 が有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

Workday の高度な **HR** サービスデリバリ統合とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Workday の上級アドミン [sn_hr_workday_adv.admin]	• Workday レポートを構成できます。 • 総合報酬テンプレートをカスタマイズできます。 • 正式名の変更設定を構成できます。	• flow_operator • import_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Workday の高度な **HR** サービスデリバリ統合とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• Workday から休暇をインポートできます。 • Workday から祝日カレンダーとスケジュールカレンダーをプルできます。 • Workday 参照 ID をプルできます。	

インストールされるテーブル

Workday の高度な **HR** サービスデリバリ統合とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
休暇 [sn_hr_workday_time_offs]	休暇 ID、休暇計画への参照、および休暇タイプなど、休暇の詳細を保存します。
休暇計画 [sn_hr_workday_time_off_plans]	休暇計画 ID、時間単位、および毎日の時間量など、休暇計画の詳細を保存します。
休暇タイプ [sn_hr_workday_time_off_types]	休暇タイプ ID など、休暇タイプの詳細を保存します。
休暇理由 [sn_hr_workday_time_off_reasons]	休暇理由 ID や休暇への参照など、休暇理由の詳細を保存します。
休暇テーブル [sn_hr_workday_absence_table]	休暇テーブル ID と理由必須フィールドを保存します。
休暇テーブル階層 [sn_hr_workday_absence_table_tiers]	休暇計画と休暇の組み合わせを保存します。たとえば、休暇計画 (USA 病欠計画 (GPS) と休暇 USA 病欠 GPS (Time off USA Sick Time Off GPS)) の組み合わせなどです。
休暇テーブルの理由 [sn_hr_workday_absence_table_reasons]	休暇テーブルの理由を保存します。
祝日カレンダー [sn_hr_workday_holiday_calendar]	Workday からプルされた祝日カレンダーの詳細 (祝日カレンダー名、開始日、終了日など) を保存します。
作業スケジュールカレンダー [sn_hr_workday_work_schedule_calendar]	Workday からプルされた作業スケジュールカレンダーの詳細 (作業スケジュールカレンダー名、ID、パターン開始日など) を保存します。
正式名変更構成	正式名変更のために設定された構成オプションを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Workday の高度な **HR** サービスデリバリ統合とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[n_hr_workday_adv_legal_name_change_configuration]	
Workday 参照 ID リスト [sn_hr_workday_adv_reference_id_list]	Workday からプルされた正式名変更ドキュメントカテゴリと総合報酬 (計画) を保存します。
Workday レポート構成 [sn_hr_workday_adv_report_configuration]	Workday で作成されたレポートの詳細を保存します。たとえば、レポートの名前、レポートの所有者、レポートの作成目的などです。
総合報酬セクションの設定 [sn_hr_workday_adv_total_rewards_section_setup]	総合報酬セクションの詳細とそれに関連付けられた計画を保存します。
総合報酬テンプレートの設定 [sn_hr_workday_adv_total_rewards_template_setup]	総合報酬テンプレートの詳細とそれに関連付けられたセクションおよび計画を保存します。

のサブフローとエージェントのマッピング **Workday** の高度な **HR** サービスデリバリ統合

Workday の高度な HR サービスデリバリ統合のサブフローとエージェントのマッピングを表示します。

スポークサブフローとエージェントのマッピング

AI エージェント	機能名	サービス名	サブフロー
ワーカープロファイルレトリーバー AI エージェント	ワーカー管理	ワーカーを取得	Workday HR:ワーカープロファイルを検索
休暇要求者 AI エージェント	休暇管理	休暇残日数	Workday HR:休暇残日数を取得
		休暇申請を作成	Workday HR:休暇を申請
従業員の祝日カレンダーの取得 AI エージェント		祝日カレンダー	Workday HR:従業員の祝日カレンダーを取得
従業員の総合報酬情報 AI エージェント	福利厚生管理	総合報酬	Workday HR:総合報酬を取得
従業員の詳細アップデーター AI エージェント	人材管理	個人情報の更新	Workday HR:個人情報の更新
	ワーカー管理	ワーカーを取得	Workday HR:ワーカープロファイルを検索

Workday® ラーニングの **HR** サービスデリバリ統合

ServiceNow Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 アプリケーションは Bristlecone, Inc. によりビルドされています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このアプリケーションを使用して、次の操作を実行できます。

- ワーカープロファイルを Workday から ServiceNow アプリケーションに同期します。
- Workday タスクを ServiceNow アプリケーションにプルします。従業員がすべての To Do またはタスクを 従業員センター 1 か所で表示できるようにします。

アプリケーションのセットアップ

まず、Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化する必要があります。これにより、Workday ラーニングスポークが自動的に有効になります。次に、Workday HR スポーク を設定する必要があります。

注:

- Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 は Workday ラーニングスポークに依存します。
- アプリケーションと ServiceNow の [標準チケット] ページを連携するには、これらの更新セット をインストールする必要があります。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

開始

使用方法	構成	参照
Workday の HR サービスデリバリ統合を使用。	実装を計画し構成します。	フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

Workday ラーニングの **HR** サービスデリバリ統合 の構成

定期スケジュールまたは手動で、指定された日付範囲の Workday ラーニングタスクまたは To Do を ServiceNow インスタンスにプルします。これにより、従業員がすべての To Do を 従業員センター 1 か所で表示できるようになります。

アプリケーションのセットアップ

- Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化します。これにより、Workday HR スポークが自動的にアクティブ化されます。
- Workday ラーニングスポーク を設定します。

- ServiceNow Store から HR サービスデリバリ統合フレームワークをアクティブ化します。Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 は エンタープライズサービス管理統合

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フレームワーク を使用して Workday ラーニングからタスクを ServiceNow にプルします。HR サービスデリバリ統合フレームワークの詳細については、「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク」を参照してください。

スケジュールフローのアクティブ化

タスクを ServiceNowにプルする Workday ラーニング統合のトリガーをアクティブ化して実行します。詳細については、「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。

スケジュールフローのアクティブ化

Workday ラーニングとやり取りするスケジュールフローをアクティブ化し、ユーザープロファイル情報とタスクを ServiceNow アプリケーションにプルします。

始める前に
必要なロール：sn_lrn_workday.admin

手順

1. **[Workday** ラーニング統合のトリガーを実行 **(Run Trigger Workday Learning Integration)]** を開きます。
2. 移動先 フローデザイナー > デザイナー.
3. [アクティブ化] をクリックします。
4. [トリガー] フィールドに、スケジュールされたフローを自動的に実行する時刻と間隔を指定します。
   このフローは、タスクを自動化するサブフローをトリガーします。サンプルフローをカスタマイズするには、必要なアプリケーションスコープにコピーします。

   利用可能なサブフローは次のとおりです。

   スケジュールフローのアクティブ化の詳細

サブフロー	説明
Workday ラーニングへのコースのアサイン	ServiceNow 人のユーザーに学習コースをアサインします。
Workday ラーニングからコースをプル	学習コースの詳細を取得し、コースを Workday ラーニング から ServiceNow にマッピングします。
Workday ラーニングからのユーザーアクティビティのプル	Workday ラーニング からユーザーのコースアクティビティデータを取得し、ServiceNow インスタンスに保存します。
Workday ラーニングの承認の追跡	Workday ラーニング から学習 To Do の詳細を取得し、ServiceNow インスタンスに保存します。
Workday ラーニングユーザーマッピング	Workday ラーニング と ServiceNow のインスタンス間でユーザーをマッピングします。

   注:
   これらのサブフローは編集可能です。Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 に同梱されている構成を変更する場合

データがステージングテーブルにプルされると、変換マップはデータをターゲットテーブルに移動します。詳細については、「変換マップの使用」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Workday ラーニングユーザーの同期

Workday ラーニングから ServiceNow にユーザープロファイルデータをプルします。ServiceNow HR サービスデリバリ (HRSD) で、Workday からのユーザープロファイルの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_lrn_workday.admin

手順

1. **[Workday** ラーニング統合のトリガーを実行 **(Run Trigger Workday Learning Integration)]** を開きます。
2. 移動先 フローデザイナー > デザイナー.
3. [アクティブ化] をクリックします。
   このフローは、タスクを自動化するサブフローをトリガーします。サンプルフローをカスタマイズするには、必要なアプリケーションスコープにコピーします。

Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 の使用

ServiceNow で Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 を使用して従業員情報を処理する方法を理解します。

Workday ラーニングのユーザーアクティビティの表示

すべてのユーザーアクティビティデータは Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合とともに出荷されます。ただし、ユーザーアクティビティの詳細を表示または編集する場合は、それぞれのサブフローを編集してから、それぞれのレコードを編集できます。

始める前に
必要なロール：sn_lrn_workday.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** ラーニング > データソース > ユーザーアクティビティを同期.
2. **[Workday** ラーニングのユーザーアクティビティを同期 **(Sync User Activity for Workday Learning)]** を選択します。
3. フォームで、フィールドを編集します。

   フィールド値の説明については、「Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 のレコードの編集」を参照して ください。

Workday ラーニングの承認の追跡の表示

ServiceNow から Workday ラーニングに対して実行されたすべてのプルを追跡します。ジョブがいつ開始し終了したか、レコードがいつステージングテーブルへのロードを開始したか、ジョブが完全に実行されたか、途中で失敗したかなど、ジョブの詳細を表示または編集します。

始める前に
必要なロール：sn_lrn_workday.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** ラーニング > データソース > 承認の追跡.
2. **[Workday** ラーニングの承認の追跡] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フォームで、フィールドを編集します。

   フィールド値の説明については、「Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 のレコードの編集」を参照して ください。

変換マップの使用

変換マップは、ソーステーブルとターゲットテーブルのデータの関係を指定します。

変換マップの詳細については、次に移動してください: システムインポートセット > アドミニストレーション > 変換マップ.

変換マップ

名前	説明
Workday ラーニングユーザーマッピング	ユーザープロファイルステージング [sn_lrn_workday_user_mapping_staging] テーブルからユーザープロファイル [sn_lc_user_mapping] テーブルにユーザープロファイルをマッピングします。
Workday ラーニングコース	Workday ラーニングコースをステージング [sn_lrn_workday_course_staging] テーブルからラーニング外部コンテンツ [sn_lc_external_content] テーブルにマッピングします。
Workday ラーニングオファリングレッスン	ステージング [sn_lrn_workday_offering_lessons_staging] からの Workday ラーニングオファリングレッスンをマッピングします。
Workday ラーニングユーザーコースアクティビティ	ステージング [sn_lrn_workday_user_course_activity_staging] テーブルからユーザーコースアクティビティをラーニングユーザーコースアクティビティ [sn_lc_user_course_activity] テーブルにマッピングします。
Workday ラーニング To Do	Workday ラーニング To Do ステージング [sn_hr_workday_todos_staging] テーブルから To Do を Workday ラーニング To Do [sn_hr_workday_todo] テーブルにマッピングします。
Workday ラーニングユーザーコース自己登録	ステージング [sn_lrn_workday_user_course_self_enrollment_staging] からユーザー自己登録情報をラーニングユーザーコースアクティビティ [sn_lc_user_course_activity] テーブルにマッピングします。
Workday ラーニングコースオファリング	ステージング [sn_lrn_workday_course_offering_staging] から学習コースオファリングをコレクション [sn_lc_collection] テーブルにマッピングします。
Workday ラーニングコレクションコース	ステージング [sn_lrn_workday_course_offering_staging] から Workday ラーニングコレクションをコレクション [sn_lc_collection] テーブルにマッピングします。
Workday ラーニングプログラムコース	ステージング [sn_lrn_workday_program_courses] から学習プログラムコースをコレクションコースアイテム [sn_lc_m2m_collection_course_item] テーブルにマッピングします。

Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 へのセットテーブルのインポート

セットテーブルを Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 にインポートします。

Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 To Do ステージング

Workday ラーニング To Do をインポートします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** ラーニング > システムインポートセット > インポートセットテーブル > **Workday** ラーニング **To Do**.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームで、フィールドを編集します。

   フィールド値の説明については、「Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 To Do ステージング」を参照してください。

4. [送信] を選択します。

Workday ラーニングの **HR** サービスデリバリ統合 ユーザーコースアクティビティステージング

Workday ラーニングユーザーコースアクティビティステージング情報をインポートします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** ラーニング > システムインポートセット > インポートセットテーブル > **Workday** ラーニングユーザーコースアクティビティステージング.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームで、フィールドを編集します。

   フィールド値の説明については、「Workday ラーニングユーザーコースアクティビティステージングフォーム」を参照してください。

4. [送信] を選択します。

Workday ラーニングの **HR** サービスデリバリ統合 の参照

参照トピックには、リストやフォームを含む Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 に関する補足情報が記載されています。

Workday ラーニングと一緒にインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 (sn_lrn_workday) アプリケーションの有効化とともにインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

Workday ラーニングロールのインストールの詳細

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
HR Workday ラーニングアドミン [sn_lrn_workday.admin]	• Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 アプリケーションのすべての機能にアクセスできます。 • ワーカープロファイル設定を構成できます。	[sn_lrn_workday.admin]

インストールされたスケジュール済みフロー

Workday ラーニングスケジュール済みフローインストールの詳細

スケジュール済みフロー	説明
Workday ラーニング統合フローのトリガー	Workday ラーニングからデータを ServiceNow にプルします。デフォルトでは、フローは非アクティブ状況です。フローをアクティブにする方法については、「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。

インストールされるテーブル

Workday ラーニングテーブルインストールの詳細

テーブル	説明
Workday ラーニング構成 [sn_lrn_workday_configurations]	To Do 構成の設定に役立つパラメーターまたは入力を保存します。
Workday ラーニング To Do [sn_lrn_workday_todos]	Workday ラーニングからプルされた To Do を保存します。
ワーカープロファイル同期構成 [sn_lrn_workday_worker_profile_sync_configuration]	Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 アプリケーションの初期設定用の 1 回限りの設定パラメーターを保存します。
Workday ラーニングスキル	Workday ラーニングからアクティブなすべてのスキルをフェッチします。

Workday ラーニングの **HR** サービスデリバリ統合 のレコードの編集

このフォームを使用して、ユーザーアクティビティの同期、自己登録アクティビティ、承認の追跡などの複数のシナリオで Workday ラーニングの HR サービスデリバリ統合 に新しいレコードを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データソースレコード

フィールド	説明
名前	アクティビティの名前
インポートセットテーブルラベル	インポートセットテーブルで使用されるラベル。
インポートセットテーブル名	インポートセットテーブルの名前。
タイプ	アップロードするアイテムのタイプを定義します。ファイルの場合、JDBC、LDAP、OIDC、REST、データストリーム、またはカスタムとなります
フォーマット	アップロードされるファイルの形式。サポートされている形式は、CSV、カスタム (スクリプトによる)、Excel、JSON、または XML です。
アプリケーション	データのアップロード先のアプリケーション。
ファイル取得手法	アップロードされたデータを取得するために必要な方法。
CSV 区切り文字	アップロードされるデータを区切るためにアサインされたラベル。

Workday ラーニング **To Do** ステージングフォーム

このフォームを使用して、Workday ラーニング To Do を作成します。

Workday ラーニング **To Do** ステージングフォーム

フィールド	説明
ドメイン	ドメインの名前。
説明	To Do アクティビティの簡単な説明。
以前のアサイニー	以前に To Do がアサインされていたユーザー。
アドミン別に実行	アドミニストレーターによって完了されたアクティビティ。
統合ユーザー ID	統合ユーザーの一意の識別番号。
URL	To Do の URL。
期日	To Do の期日。
最終機能更新	To Do が最後に更新された日付。
前のステート	現在のステータスより前の To Do のステータス。
完了者	To Do が完了した日付。
作成タイミング	To Do が作成された時刻。
統合 To Do ID	To Do の一意の識別番号。
状況	To Do のステータス。

Workday ラーニングユーザーコースアクティビティステージングフォーム

このフォームを使用して、Workday ラーニング To Do を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Workday ラーニングユーザーコースアクティビティステージングフォーム

フィールド	説明
ドメイン	ドメインの名前。
ワーカー	To Do アクティビティの簡単な説明。
従業員 ID	以前に To Do がアサインされていたユーザー。
Assigned_By	アドミニストレーターによって完了されたアクティビティ。
Assigned_by_WID	統合ユーザーの一意の識別番号。
Assigned_Date	To Do の URL。
アサインメカニズム	To Do の期日。
Assignment_Cancellation_Date	To Do が最後に更新された日付。
Assignment_Status	現在のステータスより前の To Do のステータス。
作成タイミング	To Do が完了した日付。
Assigment_Record_Completion_Moment	To Do が作成された時刻。
Due_date	To Do の一意の識別番号。
Last_Functionally_Updated	To Do のステータス。
学習コンテンツ	関連する学習コンテンツ。

Oracle Cloud HCM の **HR** サービスデリバリ統合

ServiceNow Oracle® Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションは、Bristlecone, Inc. によってビルドされています。この統合により、部門、場所、ポジション、ワーカー、および割り当てのデータを Oracle HCM Cloud から ServiceNow プラットフォームにプルできます。

アプリケーションのセットアップ

まず、Oracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合 [sn_hr_oracle_hcm] アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化する必要があります。これにより、Oracle HCM Cloud スポーク [sn_oracle_hcm_spoke] と エンタープライズサービス管理統合フレームワーク [sn_hr_integr_fw] が自動的にアクティブ化されます。

次の手順については、「Oracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合の構成」を参照してください。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始

構成	使用方法	参照
統合を計画し、構成します。	ServiceNow と Oracle HCM Cloud の統合に取り組みます。	フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

Oracle Cloud HCM の **HR** サービスデリバリ統合の構成

Oracle HCM から ServiceNow インスタンスにワーカーデータをプルするように、HR サービスデリバリ (HRSD) 対応の Oracle HCM を設定します。Oracle HCM Cloud のワーカープロファイルを ServiceNow HR サービスデリバリ (HRSD) に表示します。

始める前に

- 必要なロール：なし
- エンタープライズサービス管理統合フレームワーク と Oracle HCM Cloud スポーク を自動的にアクティブ化する、Oracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合 をアクティブ化します。

> **注:**
> Oracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合 V 1.0.1 以降のバージョンからアップグレードする場合は、この KB 記事 の手順に従ってください。

手順

1. 更新セットをインストールします。
   詳細については、「ServiceNow Store のサポートリンクの更新セット (update sets in supporting links in ServiceNow store) 」を参照してください。
2. Utah リリースで RCA を手動で許可します。

   エンタープライズサービス管理統合フレームワーク 3.3.8 バージョンに既にアップグレードしている場合、この手順は必要ありません。

   ステータスが [要求済み] で、ソーススコープが [エンタープライズサービス管理統合フレームワーク] の制限付き発信者アクセスレコードを許可します。
3. パフォーマンスを向上するために、HR プロファイルテーブルの従業員番号フィールドにインデックスを付け、変換マップの結合フィールドにインデックスを付けます。
   詳細については、「テーブルインデックスの作成 」を参照してください。
4. Oracle HCM Spoke を設定します。
   詳細については、「設定」を参照してください。 Oracle HCM Cloud スポーク .
5. オプション: Oracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合 の統合ソースプロパティの設定
   詳細については、「プロパティの構成」を参照してください。
6. Oracle HCM と ServiceNow HR サービスデリバリ (HRSD) の間でワーカープロファイル情報を定期的に同期するスケジュール設定済みフローを有効にして実行します。
   詳細については、「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティの構成

Oracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合 をセットアップすると、Oracle HCM Cloud アプリケーションのソースレコードが、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のソースモジュールに自動的に作成されます。統合ソースプロパティを使用して、Oracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合 を構成できます。

これらのプロパティはOracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合で利用可能です。

プロパティを設定するには、次に移動します: 統合フレームワーク > ソース > **Oracle HCM** クラウド.

Oracle Cloud HCM の **HR** サービスデリバリ統合 のプロパティ

プロパティ	説明
workers_records_per_page	Oracle HCM Cloud システムからプルされる、ページごとのワーカーレコードの数。 デフォルト値： 100
locations_records_per_page	Oracle HCM Cloud システムからプルされる、ページごとの場所のレコードの数。 デフォルト値： 100
departments_records_per_page	Oracle HCM Cloud システムからプルされる、ページごとの部門のレコードの数。 デフォルト値： 100
position_records_per_page	Oracle HCM Cloud システムからプルされる、ページごとのポジションのレコードの数。 デフォルト値： 100
workers_query	クエリーフィールドのリスト。例： PersonId、PersonNumber、DateOfBirth、ApplicantNumber DisplayName、FullName、および ListName このプロパティは、空白のままにすることも、Oracle HCM で指定された形式で関連するクエリーを指定することもできます。 注: workers_query はオプションのプロパティです。
full_pull	**[True]** に設定されている場合、Oracle HCM システムのすべてのレコードが、ServiceNow インスタンス内の対応するテーブルにプルされます。 **[False]** に設定されている場合、Oracle HCM システムの変更されたレコード (前回の成功したスケジュール実行時間に基づく) のみが、ServiceNow インスタンス内の対応するテーブルにプルされます。 デフォルト値：False

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュールフローのアクティブ化

Oracle HCM とやり取りするスケジュールフローを有効化し、ワーカープロファイル情報を ServiceNow インスタンスにプルします。このフローでは、Oracle HCM のすべての新しい変更が自動的にプルされ、HR サービスデリバリ (HRSD) でワーカープロファイルが最新の状態になります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 プロセス自動化 > フローデザイナー.
2. **[Oracle HCM Integration** をトリガー **(Trigger Oracle HCM Integration)]** を選択します。
3. [トリガー] セクションで、スケジュール済みフローを自動的に実行する時刻と間隔を指定します。
4. [完了] をクリックします。
5. [アクティブ化] をクリックします。

Oracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合 の使用

統合機能を使用して Oracle Cloud HCM から ServiceNow にデータを取得する方法を理解します。

エンティティプロファイルフィールドのマッピング

[Oracle HCM 統合のトリガー (Trigger Oracle HCM Integration)] フローは、Oracle HCM のエンティティプロファイルフィールドを ServiceNow プラットフォームの HR プロファイルフィールドにマッピングします。

> **重要:**
> マップされるフィールドの詳細については、この「KB 記事」を参照してください。

スケジュール済みジョブの実行

スケジュールジョブを手動で実行して、Oracle HCM から ServiceNow プラットフォームにデータをプルします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 統合フレームワーク > ソース.
2. Oracle HCM レコードを開きます。
3. [ジョブを実行] をクリックします。

Oracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合の参照

参照トピックには、リストやフォームを含む Oracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合 に関する補足情報が記載されています。

Oracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合とともにインストールされるコンポーネント

Oracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合 (sn_hr_oracle_hcm) アプリケーションが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブジョブなど) がインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

Oracle Cloud HCM の **HR** サービスデリバリ統合とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
HR Oracle HCM Cloud アドミン [sn_hr_oracle_hcm.admin]	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のすべての機能に Oracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションからアクセスできます。	Enterprise Integrations with Oracle HCM 統合アプリケーションのすべての機能にアクセスできます。 sn_hr_integr_fw.admin ロールが含まれています。

インストールされるスケジュール済みジョブ

Oracle Cloud HCM の **HR** サービスデリバリ統合 とともにインストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みフロー	説明
Oracle HCM Integration フローをトリガー	Oracle HCM Cloud から ServiceNow® インスタンスにデータをプルします。デフォルトでは、このフローのステータスは非アクティブです。フローをアクティブにする方法については、「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。

インストールされるテーブル

Oracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合 に必要なテーブル は、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク から得られます 。Oracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを有効にすると、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のインストールとともにテーブルが自動インストールされます。詳細については、次を参照してください。 次とともにインストールされるコンポーネント： エンタープライズサービス管理統合フレームワーク.

Oracle Cloud HCM の **HR** サービスデリバリ統合 の変換マップ

変換マップは、ソーステーブルとターゲットテーブルのデータの関係を指定します。

HR プロファイル変換マップ、ジョブ変換マップ、部門変換マップ、場所変換マップ、ポジション変換マップは、Oracle Cloud HCM の HR サービスデリバリ統合 で使用される変換マップです。詳細については、「 エンタープライズサービス管理統合フレームワーク での変換マップの作成」を参照してください。

注:
変換パフォーマンスを向上させるために、必ず合体フィールドのインデックスを作成してください。

Oracle HCM® の高度な **HR** サービスデリバリ統合

ServiceNow® Oracle HCM の高度な HR サービスデリバリ統合 は Bristlecone, Inc. によりビルドされています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

これにより、Oracle HCM システムに移動せずに ServiceNow インスタンスから次の Oracle HCM タスクを完了できます。

- ServiceNow インスタンスから、Oracle HCM システム内の口座振込用口座に関連するクエリを送信します。
- ServiceNow インスタンスから、Oracle HCM システム内の休暇残日数に関連するクエリを送信します。
- ServiceNow インスタンスで構成されたポータルで、Oracle HCM システムから祝日カレンダーを表示します。
- ServiceNow インスタンスで構成されたポータルで、Oracle HCM システムから総合報酬情報を表示します。

注:
従業員 ID、個人 ID、および場所の詳細が HR プロファイルに存在しない場合、これらのユースケースは機能しません。

アプリケーションのセットアップ

まず、Oracle HCM の高度な HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化する必要があります。Oracle HCM Cloud スポーク [sn_oracle_hcm_spoke]、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：コア [com.sn_hr_core] および HR サービスデリバリ (HRSD) ポータル UI コンポーネント [com.sn_hr_portal_components] アプリケーションが自動的にインストールされます。

次に、次を設定する必要があります: Oracle HCM Cloud スポーク.

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

Oracle HCM の高度な HR サービスデリバリ統合とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM [sn_hr_oracle_adv] プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

ロールと説明

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
HR Oracle の上級アドミン [sn_hr_oracle_adv.admin]	• セットアップを完了すると、Oracle HCM システムから ServiceNow インスタンスに総合報酬情報を表示できます。 • セットアップを完了すると、Oracle HCM システムから ServiceNow インスタンスに祝日カレンダーをプルできます。	なし

インストールされるテーブル

テーブルと説明

テーブル	説明
祝日カレンダー [sn_hr_oracle_adv_holiday_calendar]	Oracle HCM システムから ServiceNow インスタンスにプルされた祝日カレンダーを保存します。

Oracle HCM の高度な HR サービスデリバリ統合 での総合報酬の構成

ServiceNow インスタンスで構成されたポータルで、従業員に Oracle 総合報酬を表示するように設定を完了します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_oracle_adv.admin

手順

1. Oracle HCM システムで総合報酬 BI レポートを作成します。
   詳細については、この KB 記事 を参照してください。
2. Oracle HCM システムに BI レポートパスを追加します。
   これは、[総合報酬を取得] アクションで Oracle HCM の総合報酬情報を ServiceNow インスタンスにプルするために必要です。詳細については、「設定」を参照してください。 Oracle HCM Cloud スポーク .
3. [**Submit** (送信)] を選択します。

次のタスク
従業員は、[Oracle の総合報酬の表示 (View Oracle Total Rewards)] ウィジェットを任意の ServiceNow ページに追加できます。HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルに個人 ID (Correlation_ID) がない場合、従業員はこのウィジェットを表示できません。

Oracle HCM の高度な HR サービスデリバリ統合 での祝日カレンダーの構成

祝日カレンダーを Oracle HCM システムから ServiceNow アプリケーションにプルします。構成されたサービスポータルで、従業員に適用可能な祝日カレンダーウィジェットを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_oracle_adv.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Oracle HCM システムで祝日カレンダー BI レポートを作成します。
   詳細については、この KB 記事 を参照してください。
2. [祝日カレンダーの表示 (View Holiday Calendar)] ウィジェットを正常に実行するには、Oracle Cloud HCM スポークで BI レポートと接続および資格情報エイリアスを構成します。
   詳細については、「設定」を参照してください。 Oracle HCM Cloud スポーク .
3. 移動先 **Oracle** の高度なユースケース > 祝日カレンダー.
4. [祝日カレンダーを取得] をクリックします。
   今年から次の利用可能な暦年までのすべてのレコードが Oracle HCM システムからプルされ、祝日カレンダー [sn_hr_oracle_adv_holiday_calendar] テーブルに保存されます。

次のタスク
従業員は、[祝日カレンダーの表示 (View Holiday Calendar)] ウィジェットを任意の ServiceNow ページに追加できます。HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルに個人 ID (Correlation_ID) がない場合、従業員はこのウィジェットを表示できません。

Oracle HCM の高度な **HR** サービスデリバリ統合の仮想エージェントトピックを構成する

従業員が従業員センターのHRSD 向け Now Assist 仮想エージェントトピックを使用してOracleシステムに要求を送信できるようにするには、構成手順を完了します。

始める前に
必要なロール：
flow_designer、decision_table_admin、sn_hr_integr_fw.admin、sn_hr_core.admin

手順

1. ServiceNow Store から Oracle HCM の高度な HR サービスデリバリ統合、HRSD 向け Now Assist、および エンタープライズサービス管理統合フレームワーク (v3.6) アプリケーションをインストールします。
2. システムからデータをプルするように Oracle HCM Cloud Spoke を構成します Oracle 。
3. Template Integration Gateway に合わせてサブフローを作成します。
   「Template Integration Gateway を使用したサブフローの作成」を参照してください。

   注:
   Oracle用に作成されたデフォルトのサブフローを使用できます。

4. 統合プロバイダーマッピングの設定 (ディシジョンテーブル) 入力選択肢を追加し、入力の選択肢と結果に関する条件を設定する。
5. 仮想エージェントトピックブロックを作成します。

   注:
   仮想エージェントトピックは、デフォルトで HRSD 向け Now Assist スコープで利用できます。

   a. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
   b. **[LLM** アシスタント] リストで [仮想エージェントの **Now Assist (Now Assist in Virtual Agent)]** を選択します。
   c. 仮想エージェントトピックを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

i. トピックのプロパティを編集し、ノード名や応答メッセージの更新など、トピックで必要な編集を行います。

ii. Integration Gateway で、適切な機能、サービス名、ユーザーを指定し、必要な編集を行います。

用の **HCM AI** エージェントの構成 **Oracle HCM** の高度な **HR** サービスデリバリ統合

従業員が HR サービスデリバリ (HRSD) AI エージェントコレクションを使用して Oracle システムに要求を送信できるように、HCM AI エージェントを構成します。

始める前に
のサブフローとエージェントのマッピング Oracle HCM の高度な HR サービスデリバリ統合 を表示します。

必要なロール：
flow_designer、decision_table_admin、sn_hr_integr_fw.admin、sn_hr_core.admin

手順

1. HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist プラグイン (sn_hr_gen_ai) をインストールします。
詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist の構成」を参照してください。
2. ServiceNow® Storeから [エンタープライズサービス管理統合フレームワーク] アプリケーションをアクティブ化します。
3. システムからデータをプルするように Oracle HCM Cloud Spoke を構成します Oracle 。
4. Template Integration Gateway に合わせてサブフローを作成します。
詳細については、「Template Integration Gateway を使用したサブフローの作成」を参照してください。

   注:
   Oracle用に作成されたデフォルトのサブフローを使用することもできます。

5. 入力の選択肢を追加し、Integration Gateway サブフローのディシジョンテーブルで条件と結果を定義します。
詳細については、「統合プロバイダーマッピングの設定 (ディシジョンテーブル)」を参照してください。
6. Oracle自律的に実行するために使用できる重複した AI エージェント。
詳細については、「Duplicate an AI agent 」を参照してください。

   注:
   [表示の切り替え] セクションで、[仮想エージェント] の横にある切り替えが有効になっていることを確認します。

Oracle HCM の高度な **HR** サービスデリバリ統合 での休暇残日数クエリの送信

ServiceNow インスタンスから、Oracle HCM システム内の休暇残日数に関連するクエリを送信します。

始める前に
必要なロール：なし

[休暇の表示(View Time Off)] ウィジェットは、HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルの個人 ID (Correlation_ID) フィールドに基づいて機能します。HR プロファイルに個人 ID (Correlation_ID) がない場合は、休暇残日数を表示できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 従業員センター > カタログ > 福利厚生 > 休暇残日数.
2. すべての休暇残日数の詳細を表示します。
3. [休暇残日数について質問がありますか？] フィールドに、クエリを入力します。
4. [送信] をクリックします。
   HR サービスの [休暇の表示 - Oracle Cloud HCM] の下に HR ケースが作成されます。

Oracle HCM の高度な HR サービスデリバリ統合 で口座振込のクエリを送信する

ServiceNow インスタンスから、Oracle HCM システム内の口座振込に関連するクエリを送信します。

始める前に
必要なロール：なし

HR プロファイルに従業員番号と個人 ID (Correlation_ID) がない場合、口座振込用口座とその詳細を表示できません。

手順

1. 移動先 従業員センター > カタログ > 給与 > 口座振込の照会.
2. すべての口座振込用口座の詳細を表示します。
3. クエリを送信する口座を選択します。
4. [現在の口座振込について何かお困りですか？] フィールドに、クエリを入力します。
5. [送信] をクリックします。
   HR ケースは、HR サービスの [口座振込の照会 - Oracle HCM Cloud] で作成されます。

Oracle HCM での給与明細書の問題の報告

従業員センター から Oracle HCM での給与明細書の問題をレポートします。

始める前に

- 必要なロール：なし
- HR プロファイルに有効な相関 ID または個人 ID、および雇用開始日がない場合、給与明細書不一致をレポートできません。

手順

1. [従業員センター] を開きます。
2. 移動先 カタログ > 給与 > 給与不一致：**Oracle HCM** クラウド.
3. [給与年 **(Payroll year)**] フィールドで、給与明細書が生成された年を選択します。
4. [給与月 **(Payroll month)**] フィールドで、給与明細書が生成された月を選択します。
5. [支払日] フィールドで、給与明細書が生成された日を選択します。
6. [雇用主] フィールドで、給与明細書の生成元である雇用主を選択します。

> **注:**
> このフィールドは、複数の雇用主から生成された給与明細書がある場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [この給与明細で困っていることはありますか **(How can we help you with this payslip)**] フィールドで、給与明細書で見つかった不一致を指定します。
8. [送信] をクリックします。
   HR ケースは、給与ケースカテゴリの下に作成されます。

HR サービスデリバリ (HRSD) ポータル UI コンポーネント

ServiceNow® HR Service Delivery Portal UI Components アプリケーションには、HR アプリケーションで使用される口座振込、祝日カレンダー、休暇残日数、総合報酬などの一般的なウィジェットが含まれています。

アプリケーションのセットアップ

ServiceNow Store から HR Service Delivery Portal UI Components アプリケーションをインストールするには、HRSD Enterprise および Professional ライセンスが必要です。

HR アプリケーションへのウィジェットの追加

HR アプリケーションで使用される口座振込、祝日カレンダー、休暇残日数、総合報酬などのウィジェットの HR ポータルコンポーネントを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 サービスポータル > ウィジェット.
2. ソースを渡して、アプリケーションのメインウィジェットに HR ポータルコンポーネントウィジェットを埋め込みます。
   ソースは、これらのウィジェットのデータのシステム (Oracle や Workday など) を参照します。HR Service Delivery Portal UI Components アプリケーションは、スクリプト化された拡張ポイントを使用して、外部ウィジェットを介して渡されるソースに基づいてデータをフェッチするように実装されます。ウィジェットの埋め込み方法の詳細については、「埋め込みウィジェット」を参照してください。

Oracle HCM の高度な HR サービスデリバリ統合向け Now Assist 仮想エージェントトピック

従業員センター のNow Assist 仮想エージェントトピックを使用して、休暇の申請や、従業員センター の Oracle HCM システムからの詳細の更新などの要求を行うことができます。

仮想エージェントOracle HCM の高度な HR サービスデリバリ統合概要のトピック

仮想エージェントトピックにアクセスして使用するには、以下を確認します。

- HRSD 向け Now Assist 仮想エージェントトピックの設定
- 必要なロール：sn_hr_oracle_adv.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の 仮想エージェント トピックで利用可能なスポークサブフロー **Oracle HCM** の高度な **HR** サービスデリバリ統合

スポークのサブフローとトピックのマッピング

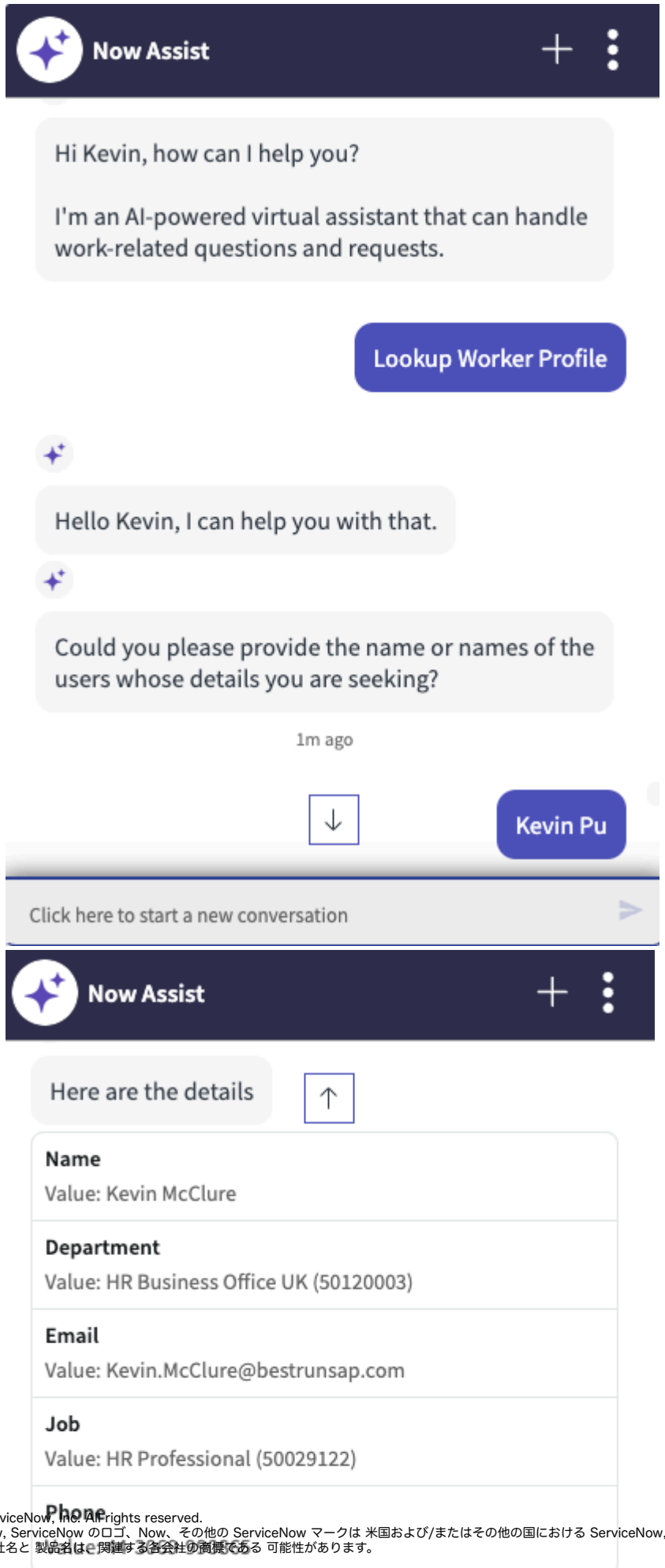
仮想エージェントトピック	機能名	サービス名	サブフロー
ワーカープロファイルを検索	ワーカー管理	ワーカーを取得	Oracle HCM:ワーカープロファイルを取得
休暇を申請	休暇管理	休暇残日数	Oracle HCM:休暇残日数を取得
		休暇申請を作成	Oracle HCM - 休暇を申請
休暇残日数を取得		休暇残日数	Oracle HCM:休暇残日数を取得
Get Holiday Calendar (休日カレンダーの入手)		祝日カレンダー	Oracle HCM:従業員の祝日カレンダーを取得
Get Total Rewards (総合報酬の入手)	福利厚生管理	総合報酬	Oracle HCM:総合報酬を取得
福利厚生登録を検索		福利厚生を取得	Oracle HCM:福利厚生登録のルックアップ
ユーザーの給与小切手を取得	給与管理	給与を受け取る	Oracle HCM:従業員の給与を取得
フィードバックを検索	フィードバック管理	フィードバックを取得	Oracle HCM:フィードバックをルックアップ
• メールアドレスを更新 • 住所を更新 • 電話番号の更新 • 生年月日を更新 • 血液型を更新	人材管理	個人情報の更新	Oracle HCM:個人情報の更新
	ワーカー管理	ワーカーを取得	Oracle HCM:ワーカープロファイルを取得

ワーカープロファイルを検索

「ワーカープロファイルを検索」仮想エージェントトピックを使用すると、同僚のプロファイルを表示できます。従業員センターからチャットウィンドウを開き、たとえば、「ワーカープロファイル」などのキーワードを入力します。同僚の詳細を指定すると、1 人または複数のユーザーのワーカープロファイルの詳細が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

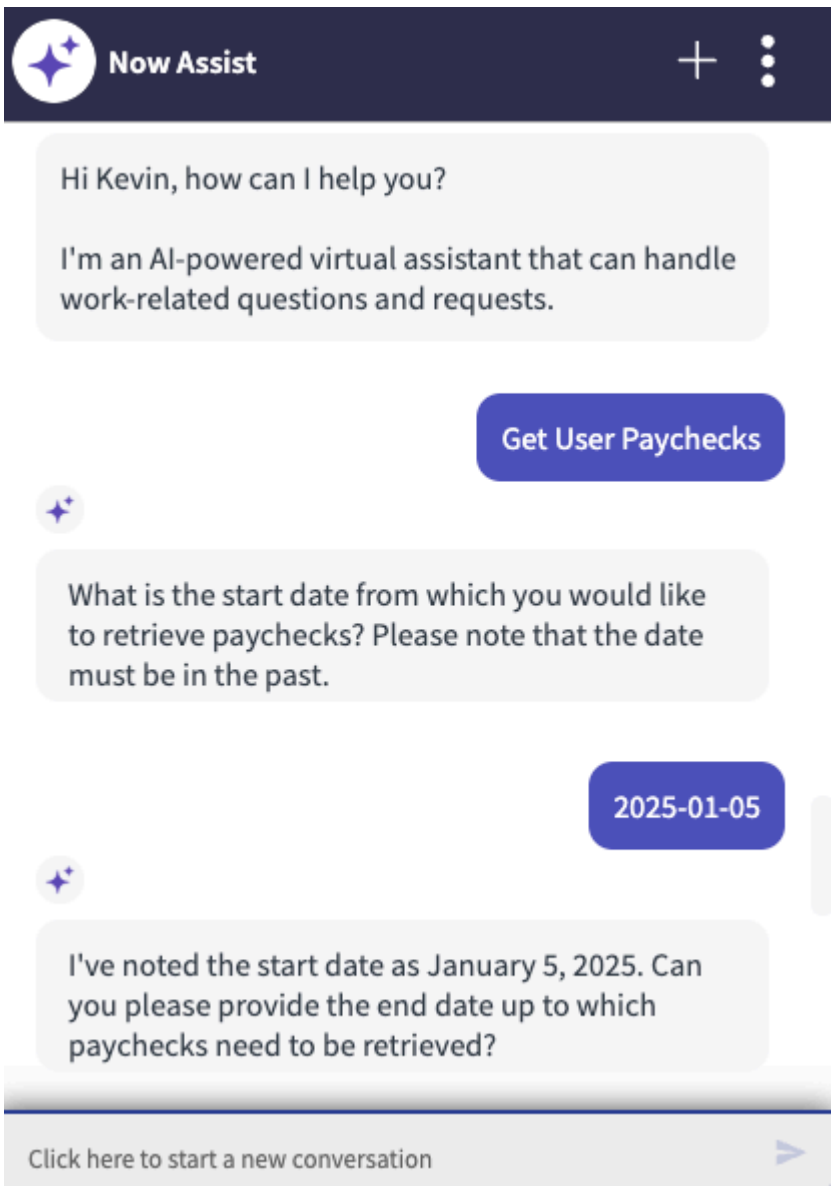
個人情報の更新

Oracle HCM システムから従業員センター次のいずれかのトピックを使用して、仮想エージェントで個人情報を更新できます。

- 住所を更新
- 生年月日を更新
- メールアドレスを更新
- 電話番号の更新

ユーザーの給与受け取りを取得

[ユーザーの給与明細を取得] 仮想エージェント トピックを使用すると、給与明細書の詳細を表示できます。従業員センターからチャットウィンドウを開き、たとえば、「給与明細書の取得」などのキーワードを入力します。開始日や終了日などの必要な詳細を入力すると、給与期間、給与総額、控除額、正味支払額などの給与明細書の概要が表示されます。控除の詳細な内訳も表示されます。

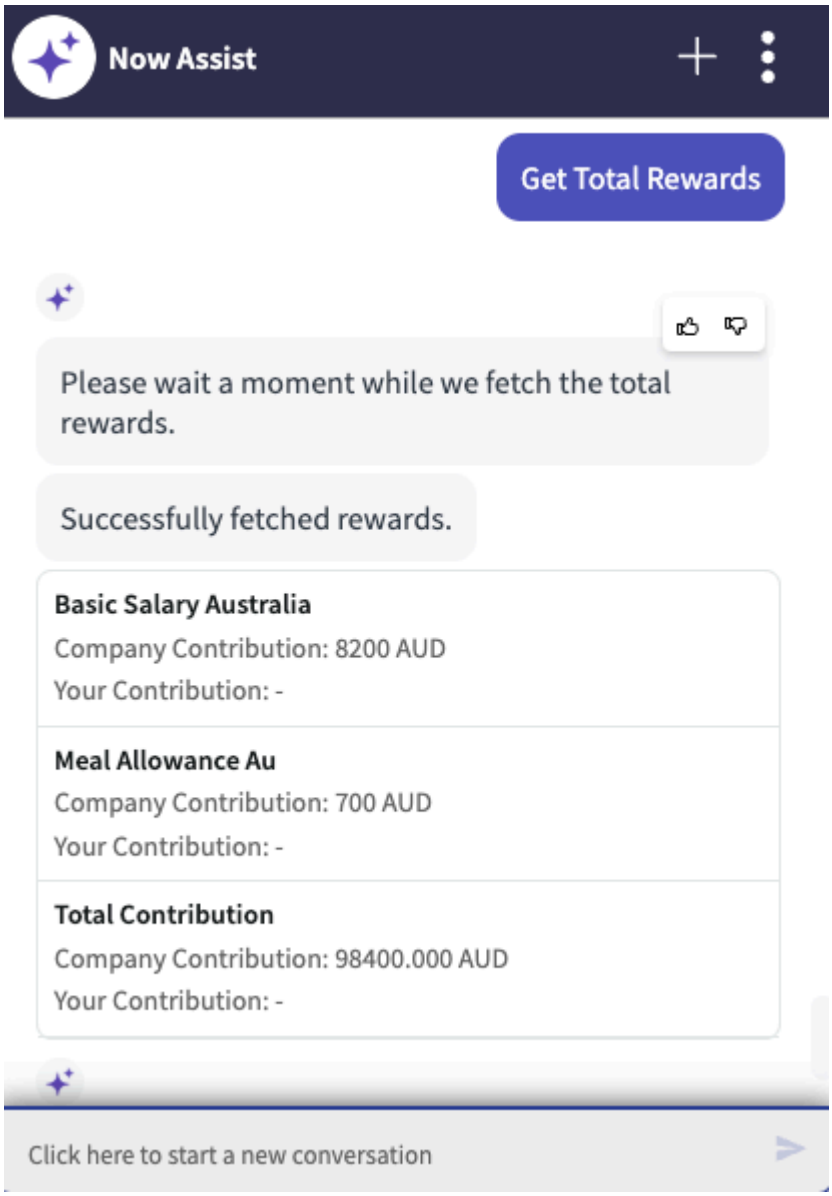


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Get Total Rewards (総合報酬の入手)

「総合報酬を取得」 仮想エージェント トピックを使用すると、報酬を表示できます。従業員センターからチャットウィンドウを開き、たとえば、「報酬」などのキーワードを入力します。

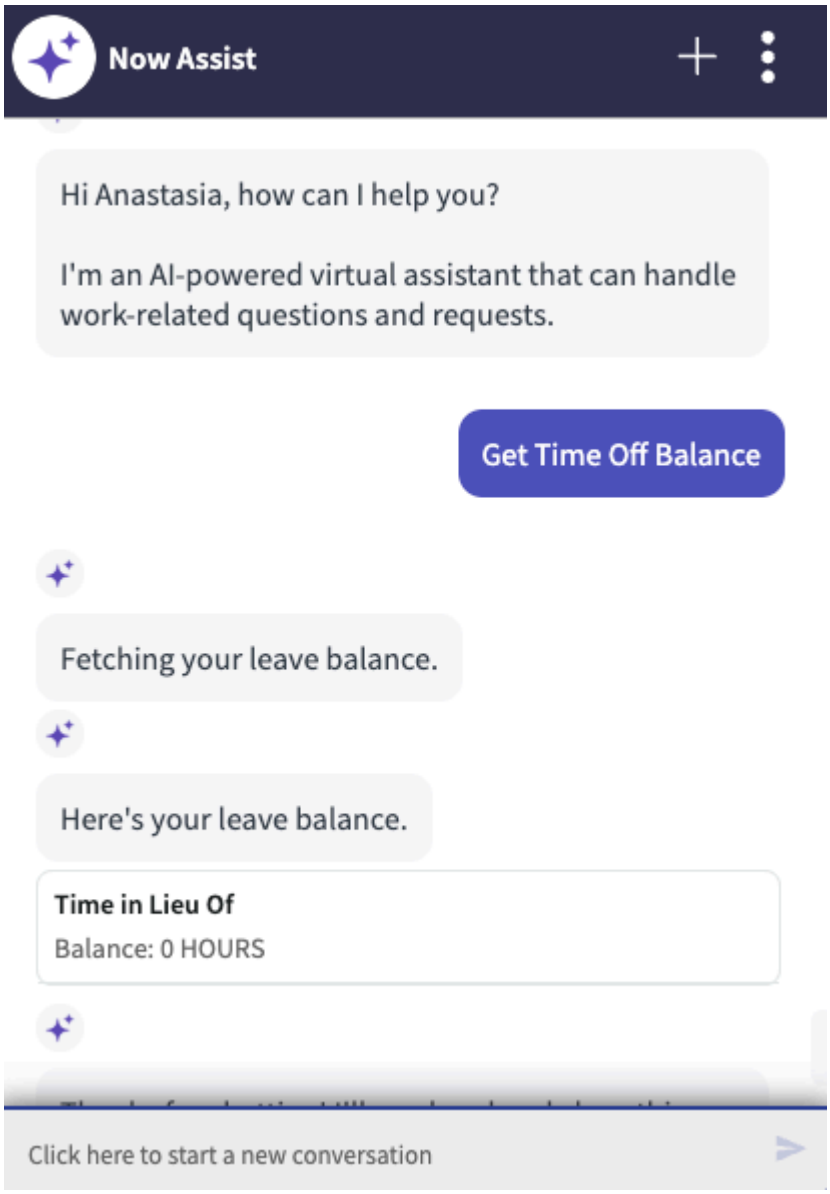


休暇残日数を取得

[休暇残日数を取得] 仮想エージェント トピックを使用すると、休暇残日数を表示できます。従業員センターからチャットウィンドウを開き、たとえば、「休暇残日数」などのキーワードを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

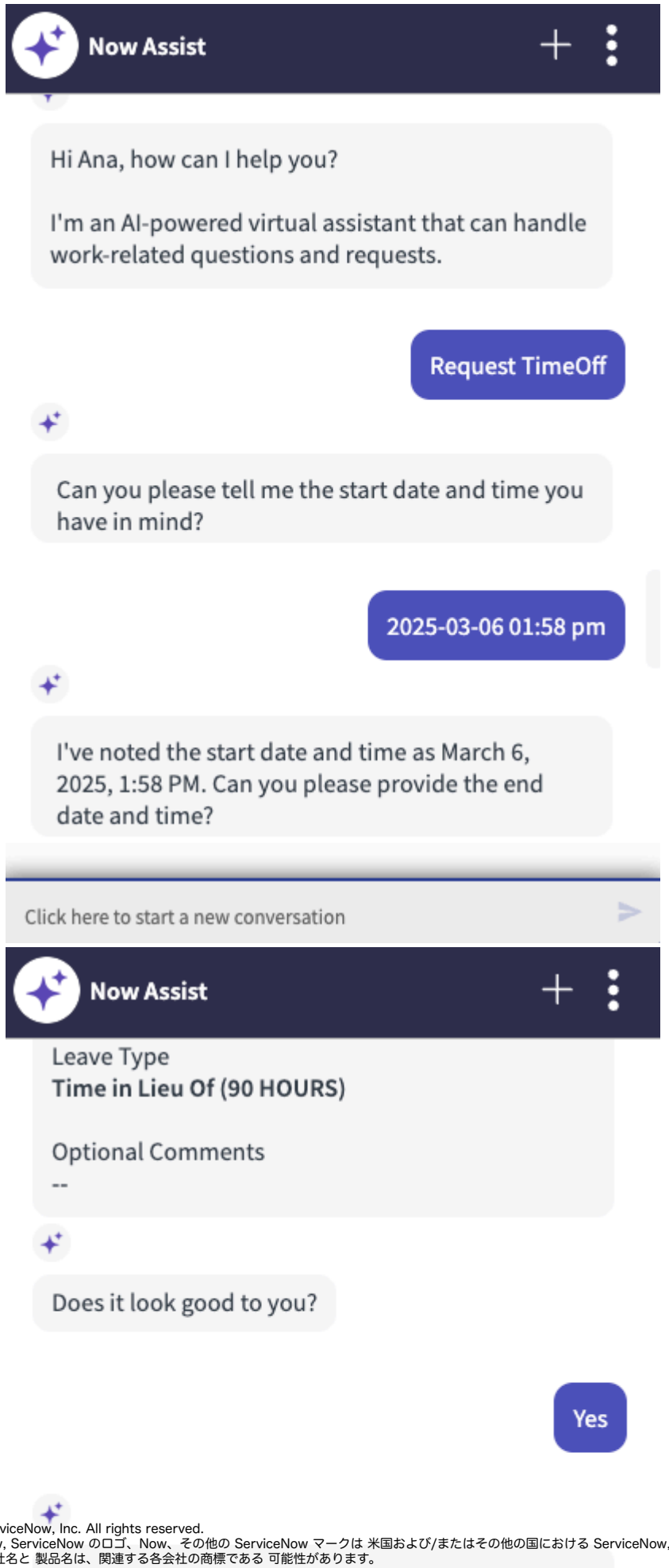


休暇を申請

[休暇申請] 仮想エージェント トピックを使用すると、休暇を申請できます。従業員センターからチャットウィンドウを開き、たとえば、「休暇申請」などのキーワードを入力します。開始日や終了日などの必要な詳細を指定すると、休暇申請が Oracle HCM システムに送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

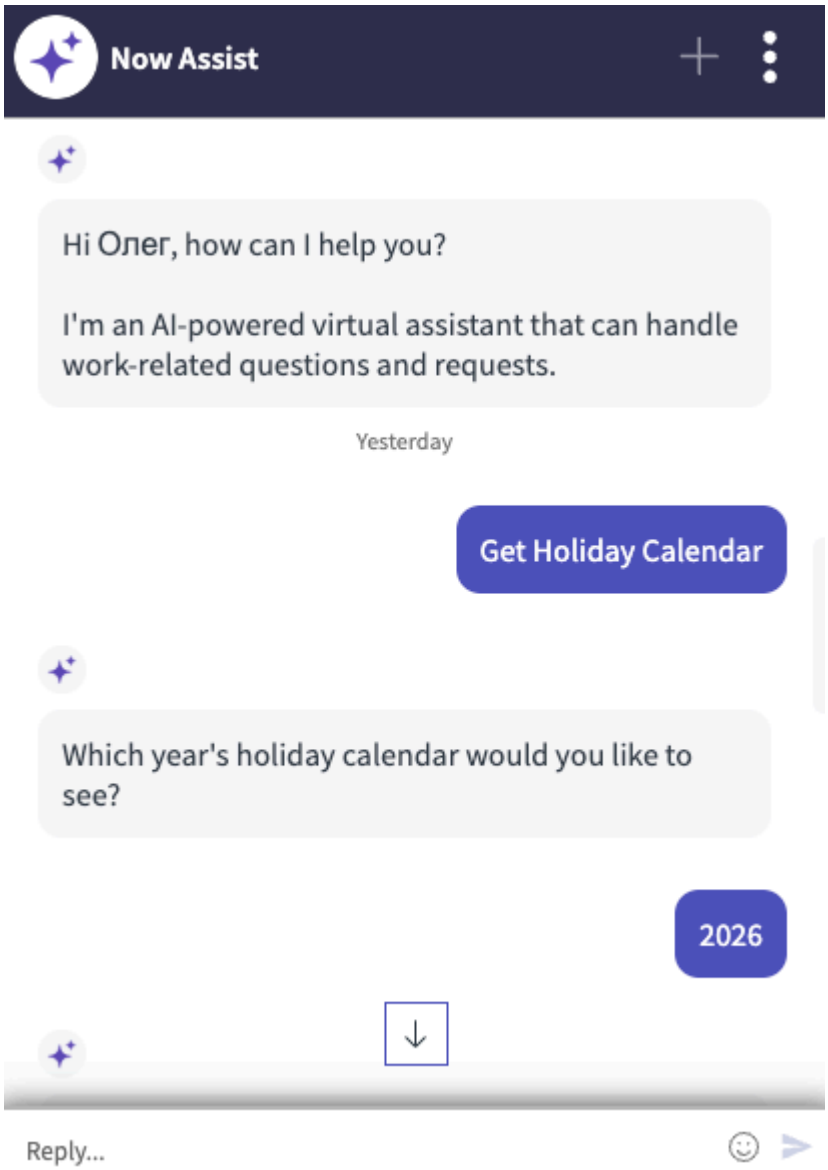
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

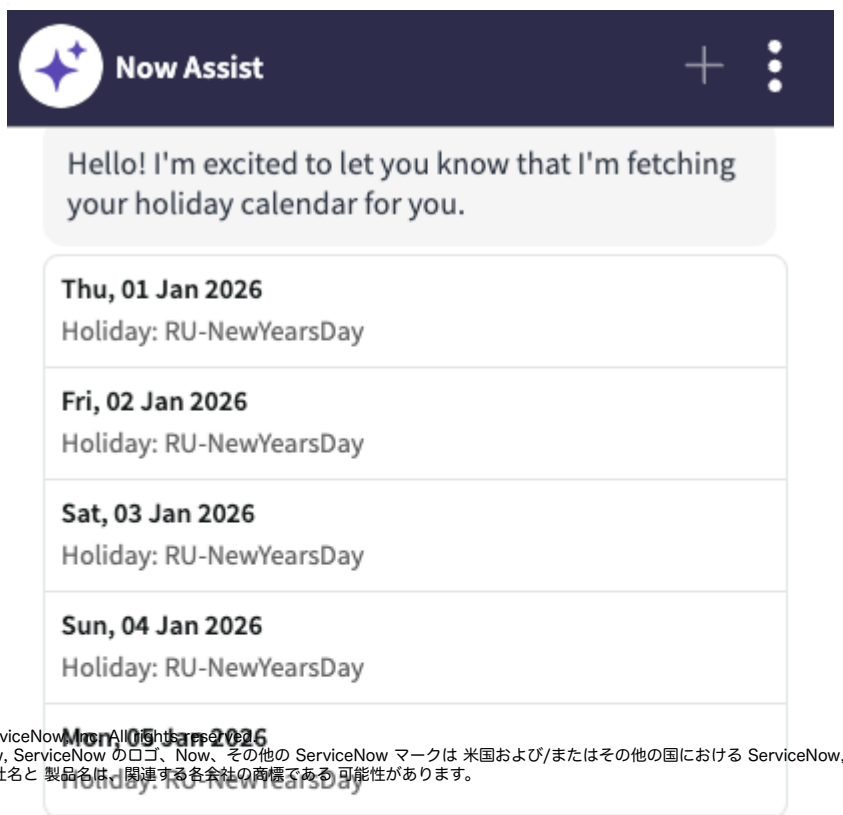
Get Holiday Calendar (休日カレンダーの入手)

[祝日カレンダーを取得] 仮想エージェント トピックを使用すると、祝日カレンダーを表示できます。従業員センターからチャットウィンドウを開き、たとえば、「休日カレンダー」などのキーワードを入力します。暦年を指定すると、祝日カレンダーがチャットに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。





自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

福利厚生の登録を検索

[福利厚生の登録のルックアップ (Lookup Benefit Enrolments)] 仮想エージェントトピックを使用すると、Oracle HCM システムから従業員センター、医療、401(k) などの福利厚生プログラムを表示できます。従業員センターから、チャットウィンドウを開き、「福利厚生の登録のルックアップ」などのキーワードを入力します。福利厚生プログラムがある場合は、表示されます。

フィードバックを検索

[フィードバック仮想エージェントをルックアップ] トピックを使用すると、Oracleシステムの従業員センターで他の従業員から受け取ったフィードバックを表示できます。従業員センターから、チャットウィンドウを開き、「フィードバックの検索」などのキーワードを入力します。フィードバックがある場合は、表示されます。

での **HCM AI** エージェントの使用 **Oracle HCM** の高度な **HR** サービスデリバリ統合

HR サービスデリバリ (HRSD) AI エージェントコレクションを使用して、Oracle システムに要求を送信します。

HCM AI エージェントの概要

従業員センター の HR サービスデリバリ (HRSD) AI エージェントコレクションを使用して、休暇の申請や詳細の更新などの要求をOracleシステムに送信することができます。HCM AI エージェントにアクセスして使用するには、必ず 用の HCM AI エージェントの構成 Oracle HCM の高度な HR サービスデリバリ統合してください。サブフローとエージェントのマッピングの詳細については、「のサブフローとエージェントのマッピング Oracle HCM の高度な HR サービスデリバリ統合」を参照してください。

ワーカープロファイルレトリーバー **AI** エージェント

ワーカープロファイルリトリーバー AI エージェントを使用すると、同僚の詳細を検索できます。詳細には、要求に基づいて、部門、ジョブ、メール、または電話番号が含まれます。

従業員の祝日カレンダーの取得 **AI** エージェント

従業員の祝日カレンダーの取得 AI エージェントは、指定された年の祝日情報を取得します。

休暇要求者 **AI** エージェント

休暇要求者 AI エージェントを使用すると、休暇を申請したり、休暇残日数を取得したりできます。

従業員の総合報酬情報 **AI** エージェント

従業員総合報酬情報 AI エージェントを使用すると、総合報酬の詳細を取得できます。

福利厚生登録取得者 **AI** エージェント

福利厚生登録リトリーバー AI エージェントを使用すると、登録している福利厚生情報を表示できます。

従業員の詳細アップデーター **AI** エージェント

従業員の詳細アップデーター AI エージェントを使用すると、メールアドレス、電話番号、自宅住所、血液型、生年月日などの個人情報を更新できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HCM フィードバック取得者 AI エージェント

HCM フィードバック取得者 AI エージェントを使用すると、HCM システムで受信したフィードバックを表示できます。

のサブフローとエージェントのマッピング Oracle HCM の高度な HR サービスデリバリ統合

Oracle HCM の高度な HR サービスデリバリ統合のサブフローとエージェントのマッピングを表示します。

スポークサブフローとエージェントのマッピング

AI エージェント	機能名	サービス名	サブフロー
ワーカープロファイルレトリーバー AI エージェント	ワーカー管理	ワーカーを取得	Oracle HCM:ワーカープロファイルを取得
休暇要求者 AI エージェント	休暇管理	休暇残日数	Oracle HCM:休暇残日数を取得
		休暇申請を作成	Oracle HCM - 休暇を申請
従業員の祝日カレンダーの取得 AI エージェント		祝日カレンダー	Oracle HCM:ユーザーの祝日カレンダーを取得
従業員の総合報酬情報 AI エージェント	福利厚生管理	総合報酬	Oracle HCM:総合報酬を取得
福利厚生登録取得者 AI エージェント		福利厚生を取得	Oracle HCM:福利厚生登録を検索
従業員の詳細アップデーター AI エージェント	人材管理	個人情報の更新	Oracle HCM:個人情報の更新
	ワーカー管理	ワーカーを取得	Oracle HCM:ワーカープロファイルを取得
HCM フィードバック取得者 AI エージェント	フィードバック管理	フィードバックを取得	Oracle HCM:フィードバックを検索

SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合

ServiceNow SuccessFactors® の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションは Bristlecone, Inc. によりビルドされています。

SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合 を使用すると、従業員が ServiceNow の単一の場所で関連タスクを履行できるようになります。従業員レコードを同期することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始

構成	使用方法	参照
統合を計画し、構成します。	SuccessFactors と ServiceNow HR サービスデリバリ (HRSD) の統合に取り組みます。	テーブル、ユーザーロール、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。

SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合の構成

SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合 をインストールすると、SuccessFactors のサービスが エンタープライズサービス管理統合フレームワーク に自動的に作成されます。

始める前に

- 必要なロール：sn_hr_sf.admin
- エンタープライズサービス管理統合フレームワーク と SuccessFactors スポークを自動的にアクティブ化する SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合 をアクティブ化します。

手順

1. RCA を手動で許可します。
   ステータスが [要求済み] で、ソーススコープが [エンタープライズサービス管理統合フレームワーク] または **[HR Service Delivery Integration with Successfactors]** であるレコードへの制限付き発信者アクセスを許可します。
2. パフォーマンスを向上するために、HR プロファイルテーブルの従業員番号フィールドにインデックスを付け、変換マップの使用 の結合フィールドにインデックスを付けます。
   詳細については、「テーブルインデックスの作成」を参照してください。
3. SuccessFactors スポークをセットアップします。

   注:
   SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合 を使用するには、SuccessFactors スポークバージョン 3.1.2 をセットアップしてください

   詳細については、「SuccessFactors スポーク」のセットアップを参照してください。
4. オプション: SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合 のソース の統合ソースプロパティの構成
5. SuccessFactors と ServiceNow HR サービスデリバリ (HRSD) の間でワーカープロファイル情報を定期的に同期するスケジュール済みフローをアクティブ化して実行します。
   詳細については、「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。

スケジュールフローのアクティブ化

SuccessFactors とやり取りするスケジュールフローをアクティブ化し、ワーカープロファイル情報とタスクを ServiceNow アプリケーションにプルします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_sf.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 フローデザイナー > デザイナー.
2. **[SAP SuccessFactors Integrations** のトリガーを実行 **(Run Trigger SAP SuccessFactors Integrations)]** を開きます。
3. [トリガー] フィールドに、スケジュール済みフローを自動的に実行する時刻と間隔を指定します。
4. [アクティブ化] をクリックします。
5. **[SuccessFactors** サービスの実行サブフローを呼び出す] を展開します。

   データがステージングテーブルにプルされると、変換マップはデータをターゲットテーブルに移動します。詳細については、「変換マップの使用」を参照してください。

   注:

   - 部分プルの場合は、[すべてのデータを取得 **(Retrieve all data)]** チェックボックスをオフにします。部門と場所では、部分プルはサポートされていません。これは、HR プロファイルとジョブプロファイルでのみサポートされています。
   - [すべてのデータを取得] チェックボックスは、[タスクをプル] ではサポートされていません。最初のプルは、常に [初期ロード日時 **(Initial Load Date time)]** 設定パラメーターに基づく完全プルになります。それ以降は増分プルです。
   - フローを実行する前に、レポート作成をオフにしてください：**com.snc.process_flow.reporting.level**。

To Do プルの構成

SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合 から ServiceNow アプリケーションにタスクをプルするための 1 回限りの設定パラメーターを保存します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sf.admin

手順

1. 移動先 すべて > 統合フレームワーク > ソース.
2. **[SAP SuccessFactors]** を選択します。
3. 統合サービスで、**[To Do** を プル]を [true] に設定します。

To Do プッシュの構成

SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合 から ServiceNow アプリケーションにタスクをプルするための 1 回限りの設定パラメーターを保存します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sf.admin

手順

1. 移動先 すべて > 統合フレームワーク > ソース.
2. **[SAP SuccessFactors]** を選択します。
3. 統合サービスで、**[To Do** をプッシュ **(Push Todos)]**を [true] に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

To Do のプッシュフローの有効化

既存の To Do を SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合にプッシュするには、To Do のプッシュフローを有効にします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sf.admin

手順

1. 移動先 すべて > フローデザイナー.
2. **[To Do** をプッシュ **(Push Todos)]** を開きます。
3. [トリガー] フィールドに、スケジュール済みフローを自動的に実行する時刻と間隔を指定します。
4. [アクティブ化] をクリックします。

SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合の仮想エージェントトピックを構成する

従業員が従業員センターのHRSD 向け Now Assist 仮想エージェントトピックを使用してSuccessFactorsシステムに要求を送信できるようにするには、構成手順を完了します。

始める前に
必要なロール：
flow_designer、decision_table_admin、sn_hr_integr_fw.admin、sn_hr_core.admin

手順

1. ServiceNow Store から SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合、HRSD 向け Now Assist、および エンタープライズサービス管理統合フレームワーク (v3.6) アプリケーションをインストールします。
2. システムからデータをプルするように SuccessFactors Spoke を構成します SuccessFactors 。
3. Template Integration Gateway に合わせてサブフローを作成します。
「Template Integration Gateway を使用したサブフローの作成」を参照してください。

   注:
   SuccessFactors用に作成されたデフォルトのサブフローを使用できます。

4. 統合プロバイダーマッピングの設定 (ディシジョンテーブル) 入力選択肢を追加し、入力の選択肢と結果に関する条件を設定する。
5. 仮想エージェントトピックブロックを作成します。

   注:
   仮想エージェントトピックは、デフォルトで HRSD 向け Now Assist スコープで利用できます。

   a. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
   b. **[LLM** アシスタント] リストで [仮想エージェントの **Now Assist (Now Assist in Virtual Agent)]** を選択します。
   c. 仮想エージェントトピックを選択します。
      i. トピックのプロパティを編集し、ノード名や応答メッセージの更新など、トピックで必要な編集を行います。
      ii. Integration Gateway で、適切な機能、サービス名、ユーザーを指定し、必要な編集を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

用に AI エージェントを構成する SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合

従業員が HR サービスデリバリ (HRSD) AI エージェントコレクションを使用して SuccessFactors システムに要求を送信できるように、HCM AI エージェントを構成します。

始める前に
のサブフローとエージェントのマッピング SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合 を表示します。

必要なロール：
flow_designer、decision_table_admin、sn_hr_integr_fw.admin、sn_hr_core.admin

手順

1. HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist プラグイン (sn_hr_gen_ai) をインストールします。
   詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist の構成」を参照してください。
2. ServiceNow® Storeから エンタープライズサービス管理統合フレームワーク] アプリケーションをアクティブ化します。
3. システムからデータをプルするように SuccessFactors Spoke を構成します SuccessFactors 。
4. Template Integration Gateway に合わせてサブフローを作成します。
   詳細については、「Template Integration Gateway を使用したサブフローの作成」を参照してください。

   注:
   SuccessFactors用に作成されたデフォルトのサブフローを使用することもできます。

5. 入力の選択肢を追加し、Integration Gateway サブフローのディシジョンテーブルで条件と結果を定義します。
   詳細については、「統合プロバイダーマッピングの設定 (ディシジョンテーブル)」を参照してください。
6. SuccessFactors自律的に実行するために使用できる重複した AI エージェント。
   詳細については、「Duplicate an AI agent 」を参照してください。

   注:
   [表示の切り替え] セクションで、[仮想エージェント] の横にある切り替えが有効になっていることを確認します。

SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合 プロパティの設定

システムプロパティは、システムの動作を制御します。統合ソースプロパティを使用して、SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合 を構成できます。SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合 のシステムプロパティにアクセスするには、[すべて] > [HRSD SuccessFactors 統合 (HRSD SuccessFactors Integration)] > [システムのプロパティ] に移動します。これらのシステムプロパティは SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合 にのみ適用され、SuccessFactors スポークでは利用できません。

HRSD SuccessFactors のシステムのプロパティ

フィールド	説明
sn_hr_sf.Retrieve Departments Service (Retrieve Departments Service subflow)	部門サービス取得サブフローを顧客が構成できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HRSD SuccessFactors のシステムのプロパティ (続く)

フィールド	説明
sn_hr_sf.Retrieve Effective Workers Service	有効なワーカー取得サブフローを顧客が構成できるようにします。
sn_hr_sf.Retrieve Job Profiles Service	ジョブプロファイル取得サブフローを顧客が構成できるようにします。
sn_hr_sf.Retrieve Jobs Service	ジョブサービス取得サブフローを顧客が構成できるようにします。
sn_hr_sf.Retrieve Locations Service	ロケーションサービス取得サブフローを顧客が構成できるようにします。
sn_hr_sf.Retrieve Todos Service	To Do サービス取得サブフローを顧客が構成できるようにします。
sn_hr_sf.Retrieve Workers Service	ワーカーサービス取得サブフローを顧客が構成できるようにします。

注:
これらのシステムプロパティは SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合 にのみ適用され、 SuccessFactors スポークでは利用できません。OOB サブフローを排他的に使用するようにプロパティが設定されていることを確認します。新しいサブフローを導入した場合は、プロパティ値を更新する前に、HR ユースケースと互換性があることを確認してください。

SuccessFactors の **HR** サービスデリバリ統合 の使用

SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合 を使用して ServiceNow のデータとエンティティを管理する方法を理解します。

ジョブトラッカーの詳細の表示

ServiceNow から SuccessFactors に対して実行されたすべてのプルを、ジョブのスケジュールまたは手動調整プロセスのいずれかにより追跡します。ジョブがいつ開始し終了したか、レコードがいつステージングテーブルへのロードを開始したか、ジョブが完全に実行されたか、途中で失敗したかなど、ジョブの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sf.admin

手順

1. 移動先 すべて > 統合フレームワーク > ジョブトラッカー.
2. **[SAP SuccessFactors]** を開きます。
3. ジョブの詳細を表示します。

統合ジョブトラッカー

フィールド	説明
ジョブ名	実行されたジョブの名前。
ジョブ開始時間	ジョブを開始した日時。
ジョブ終了時間	ジョブを終了した日時。
ソース	ジョブの作成元。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
状況	[完了] または [失敗] などの、ジョブの現在のステータス。
エラーメッセージ	ジョブが失敗したときに表示されるメッセージ。

4. ジョブレコードを選択します。
[統合サービスジョブトラッカー] 関連リストで、サービスジョブの詳細を表示します。

統合サービスジョブトラッカー

フィールド	説明
名前	実行されたサービスジョブの一意の識別子。
サービスタイプ	実行されたサービスジョブの名前。たとえば、ワーカープロファイル統合サービスなど。
フロー	ジョブのフロー。
インポートセットテーブル	利用可能なステージングテーブル。
アクティブ	ジョブトラッカーのステータスがアクティブかどうかを示すオプション。
アプリケーション	このレコードを含んでいるアプリケーション。
ソース	統合サービスのソース
順序	アイテムが同期の一部として実行される順序。

To Do を表示 (View to dos)

SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合 から ServiceNow アプリケーションにプルされたタスクの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sf.admin

手順

1. 移動先 すべて > 統合フレームワーク > **To Do**
2. フォームで、フィールドを表示します。

To Do

フィールド	説明
アクティブ	SuccessFactors でタスクがアクティブかどうかを示すオプション。
統合 To Do ID	SuccessFactors タスクの一意の識別子。
URL	タスクを完了するために SuccessFactors に移動します。
外部ステータス	SuccessFactors のタスクの現在のステータス。たとえば、[アクション待ち] や [キャンセル] などです。
ドメイン	
To Do の説明	ServiceNow 従業員サービスセンター (ESC) に表示される SuccessFactors タスクの説明。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
アサイン先	タスクがアサインされているユーザー。
To Do ステータス	タスクのステータスが次のいずれかであるかを示すオプション。 ○ オープン ○ 完了
拡張システム	タスクの作成元。
期日	タスクを完了させる必要のある日時。

変換マップの使用

変換マップは、ソーステーブルとターゲットテーブルのデータの関係を指定します。

変換マップの詳細については、次に移動してください: 統合フレームワーク > 変換マップ. 詳細については、「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク での変換マップの作成」を参照してください。

注:
変換パフォーマンスを向上させるために、必ず合体フィールドのインデックスを作成してください。

フィールドマッピング

[SAP SuccessFactors 統合フローのトリガー (Trigger SAP SuccessFactors Integration Flow)] は、SuccessFactors のエンティティプロファイルフィールドを ServiceNow プラットフォームの HR プロファイルフィールドにマッピングします。

重要:
マッピングされるフィールドの詳細については、この「KB 記事」を参照してください。

SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合向け Now Assist 仮想エージェントトピック

従業員センター のNow Assist 仮想エージェントトピックを使用して、休暇の申請や、従業員センター のSuccessFactorsシステムからの詳細の更新などの申請を行うことができます。

仮想エージェント**SuccessFactors** の **HR** サービスデリバリ統合概要のトピック

仮想エージェントトピックにアクセスして使用するには、以下を確認します。

- HRSD 向け Now Assist 仮想エージェントトピックの設定
- 次のいずれかのロールがある:sn_hr_sp.admin、sn_hr_sp.esc_admin

の 仮想エージェント トピックで利用可能なスポークサブフロー **SuccessFactors** の **HR** サービスデリバリ統合

スポークのサブフローとトピックのマッピング

仮想エージェントトピック	機能名	サービス名	サブフロー
ワーカープロファイルを検索	ワーカー管理	ワーカーを取得	SuccessFactors HR: ワーカープロファイルを検索
休暇を申請	休暇管理	休暇残日数	SuccessFactors HR: 休暇残日数を取得

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スポークのサブフローとトピックのマッピング (続く)

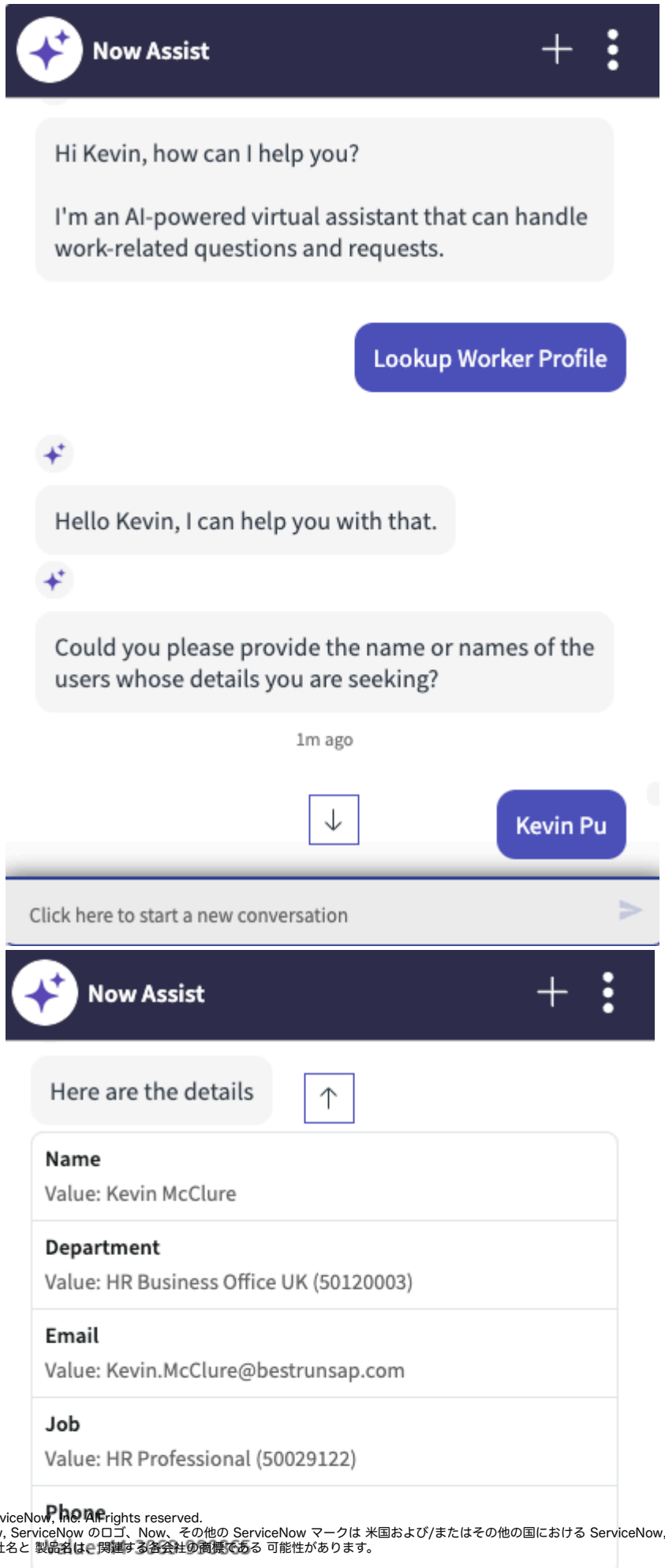
仮想エージェントトピック	機能名	サービス名	サブフロー
		休暇申請を作成	SuccessFactors HR: 休暇を申請
休暇残日数を取得		休暇残日数	SuccessFactors HR: 休暇残日数を取得
Get Holiday Calendar (休日カレンダーの入手)		祝日カレンダー	SuccessFactors HR: 従業員の祝日カレンダーを取得
Get Total Rewards (総合報酬の入手)	福利厚生管理	総合報酬	SuccessFactors HR: 総合報酬を取得
ユーザーの給与小切手を取得	給与管理	給与を受け取る	SuccessFactors HR: 従業員の給与明細を取得
• メールアドレスを更新 • 住所を更新 • 電話番号の更新 • 生年月日を更新 • 血液型を更新	人材管理	個人情報の更新	SuccessFactors HR: 個人情報の更新
	ワーカー管理	ワーカーを取得	SuccessFactors HR: ワーカープロファイルを検索

ワーカープロファイルを検索

「ワーカープロファイルを検索」仮想エージェントトピックを使用すると、同僚のプロファイルを表示できます。従業員センターからチャットウィンドウを開き、たとえば、「ワーカープロファイル」などのキーワードを入力します。同僚の詳細を指定すると、1 人または複数のユーザーのワーカープロファイルの詳細が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

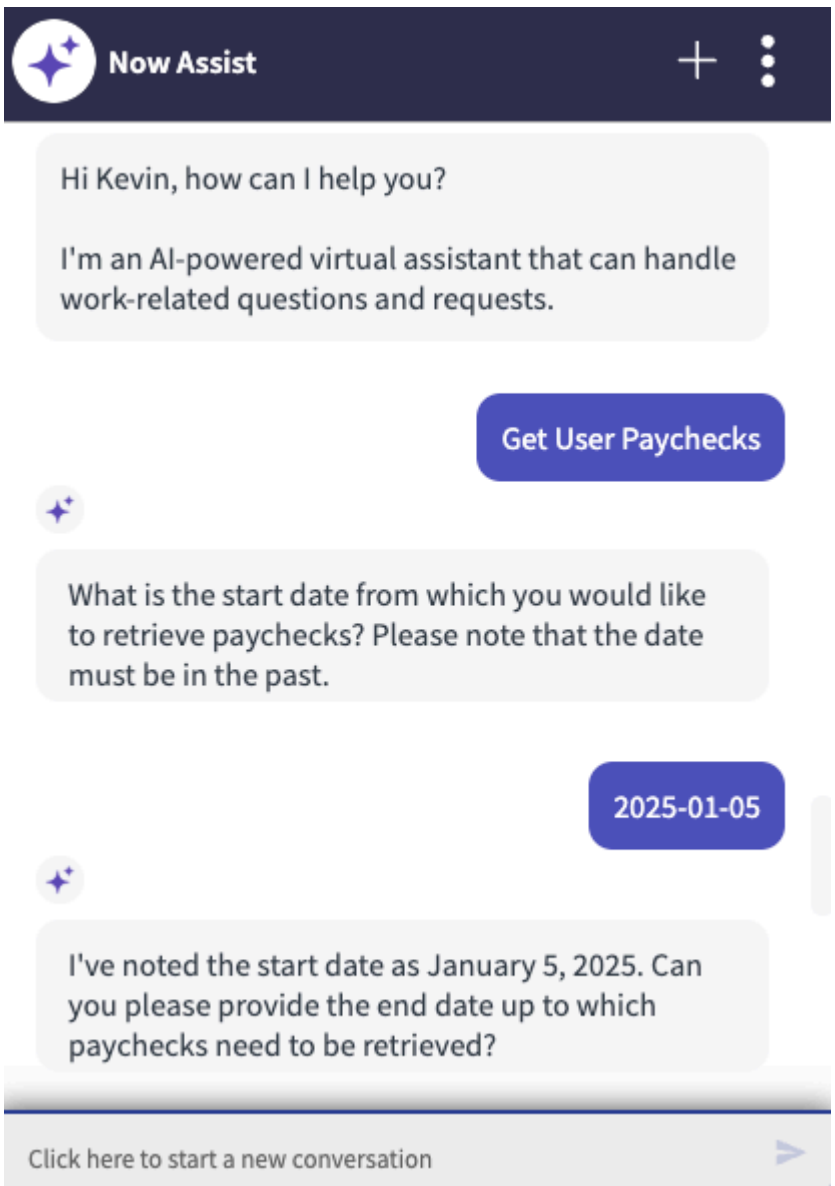
個人情報の更新

SuccessFactorsシステムから従業員センター次のいずれかのトピックを使用して、仮想エージェントで個人情報を更新できます。

- 住所を更新
- 生年月日を更新
- メールアドレスを更新
- 電話番号の更新

ユーザーの給与受け取りを取得

[ユーザーの給与明細を取得] 仮想エージェント トピックを使用すると、給与明細書の詳細を表示できます。従業員センターからチャットウィンドウを開き、たとえば、「給与明細書の取得」などのキーワードを入力します。開始日や終了日などの必要な詳細を入力すると、給与期間、給与総額、控除額、正味支払額などの給与明細書の概要が表示されます。控除の詳細な内訳も表示されます。

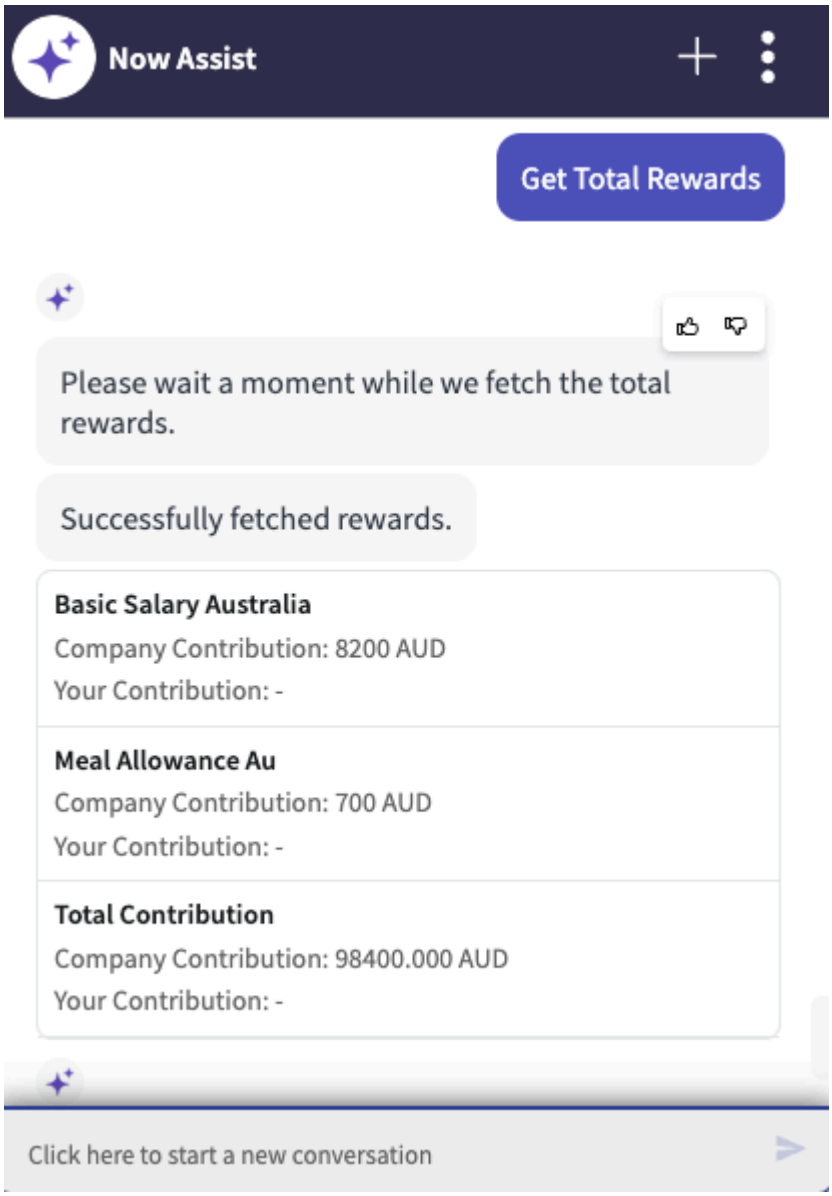


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Get Total Rewards (総合報酬の入手)

「総合報酬を取得」 仮想エージェント トピックを使用すると、報酬を表示できます。従業員センターからチャットウィンドウを開き、たとえば、「報酬」などのキーワードを入力します。

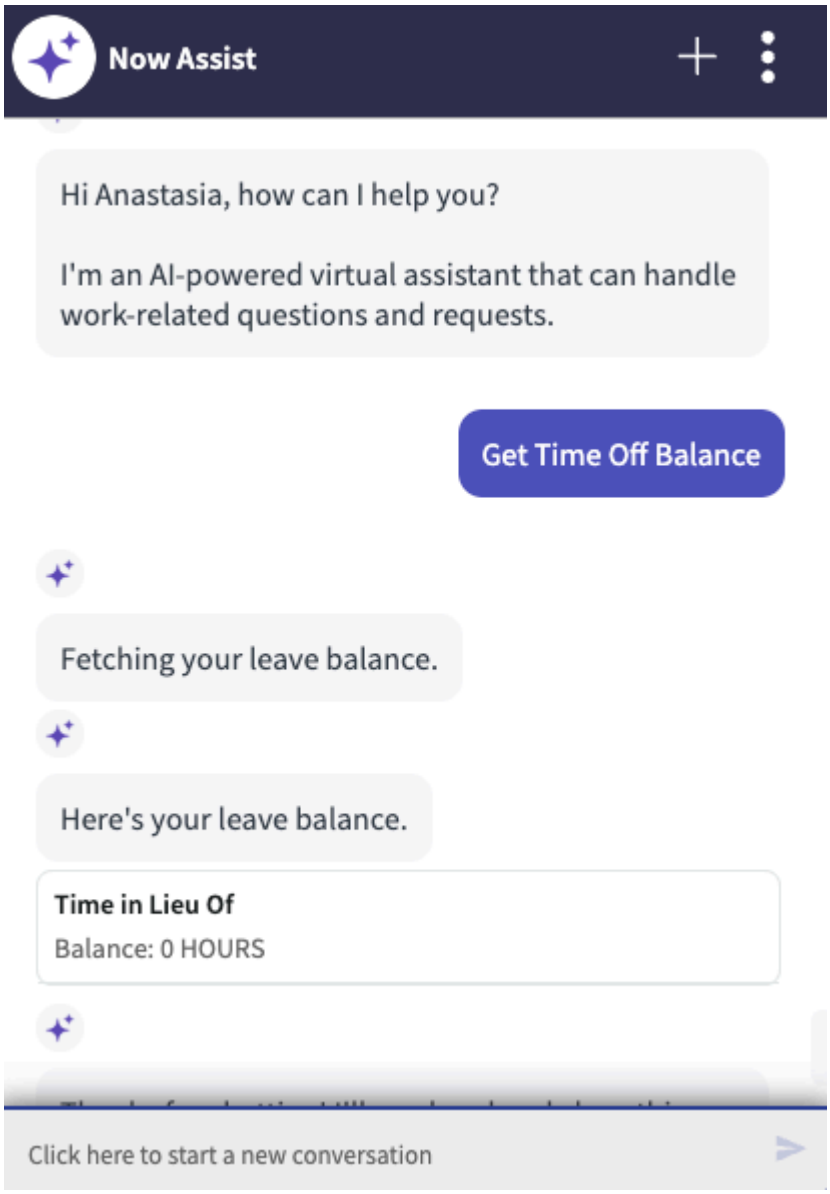


休暇残日数を取得

[休暇残日数を取得] 仮想エージェント トピックを使用すると、休暇残日数を表示できます。従業員センターからチャットウィンドウを開き、たとえば、「休暇残日数」などのキーワードを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

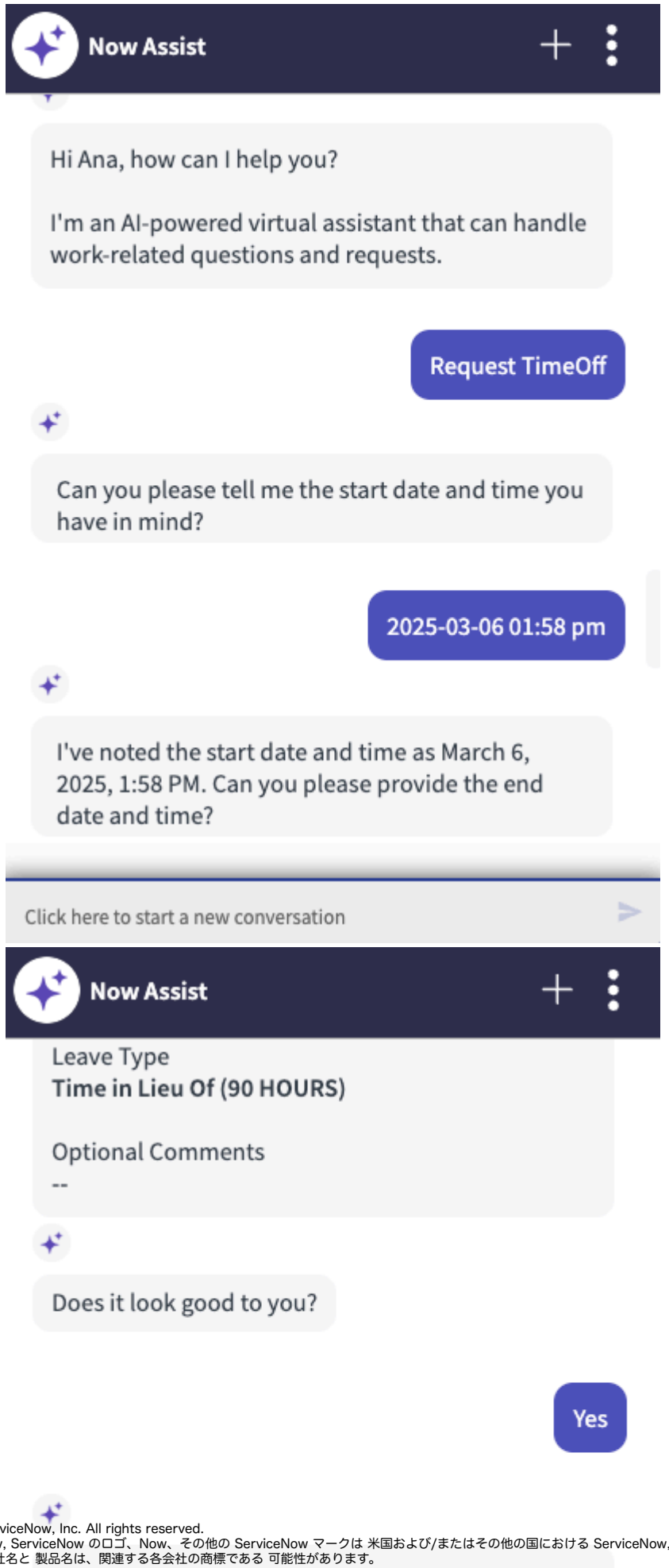


休暇を申請

[休暇申請] 仮想エージェント トピックを使用すると、休暇を申請できます。従業員センターからチャットウィンドウを開き、たとえば、「休暇申請」などのキーワードを入力します。開始日や終了日などの必要な詳細を指定すると、休暇申請が SuccessFactors システムに送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

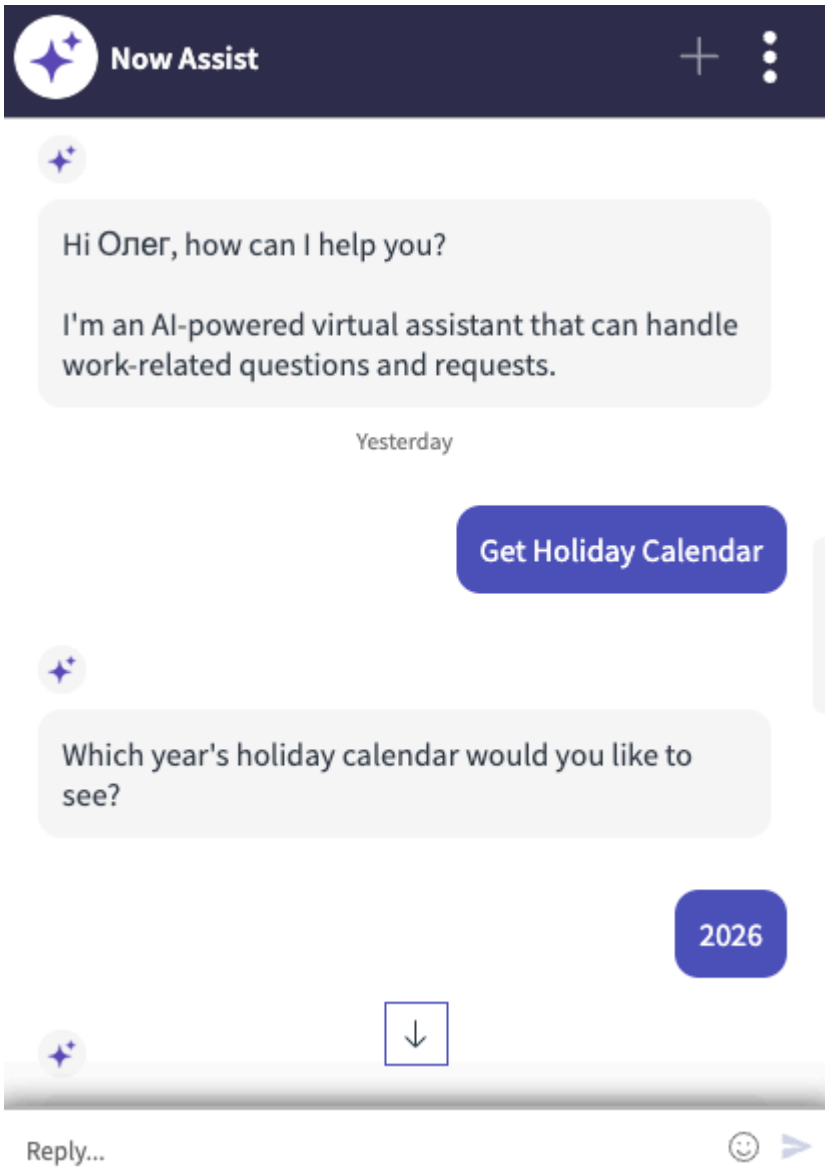
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

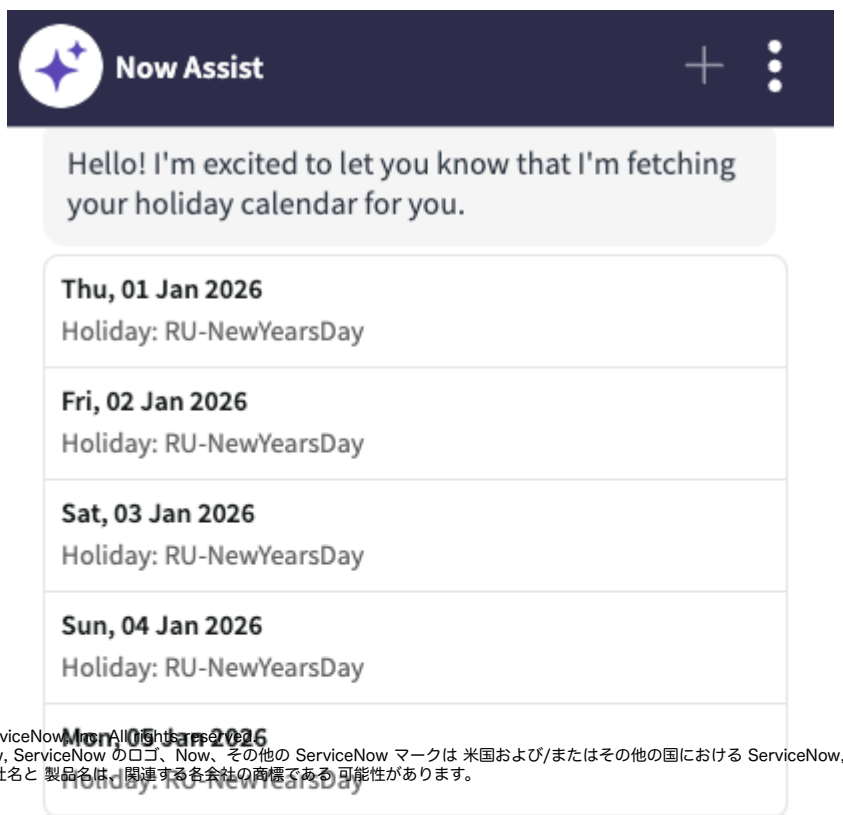
Get Holiday Calendar (休日カレンダーの入手)

[祝日カレンダーを取得] 仮想エージェント トピックを使用すると、祝日カレンダーを表示できます。従業員センターからチャットウィンドウを開き、たとえば、「休日カレンダー」などのキーワードを入力します。暦年を指定すると、祝日カレンダーがチャットに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。





自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

での **HCM AI** エージェントの使用 **SuccessFactors** の **HR** サービスデリバリ統合

HR サービスデリバリ (HRSD) AI エージェントコレクションを使用して、SuccessFactors システムに要求を送信します。

HCM AI エージェントの概要

従業員センター の HR サービスデリバリ (HRSD) AI エージェントコレクションを使用して、休暇の申請や詳細の更新などの要求をSuccessFactorsシステムに送信することができます。HCM AI エージェントにアクセスして使用するには、必ず 用に AI エージェントを構成する SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合してください。サブフローとエージェントのマッピングの詳細については、「 のサブフローとエージェントのマッピング SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合」を参照してください。

ワーカープロファイルレトリーバー **AI** エージェント

ワーカープロファイルリトリーバー AI エージェントを使用すると、同僚の詳細を検索できます。詳細には、要求に基づいて、部門、ジョブ、メール、または電話番号が含まれます。

従業員の祝日カレンダーの取得 **AI** エージェント

従業員の祝日カレンダーの取得 AI エージェントは、指定された年の祝日情報を取得します。

休暇要求者 **AI** エージェント

休暇要求者 AI エージェントを使用すると、休暇を申請したり、休暇残日数を取得したりできます。

従業員の総合報酬情報 **AI** エージェント

従業員総合報酬情報 AI エージェントを使用すると、総合報酬の詳細を取得できます。

従業員の詳細アップデーター **AI** エージェント

従業員の詳細アップデーター AI エージェントを使用すると、メールアドレス、電話番号、自宅住所、血液型、生年月日などの個人情報を更新できます。

SuccessFactors の **HR** サービスデリバリ統合の参照

参照トピックは、SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合 を構成および管理するために使用しているリストとフォームの追加情報を提供しています。

SuccessFactors の **HR** サービスデリバリ統合とともにインストールされるコンポーネント

SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションをアクティブ化すると、テーブルやユーザーロールなど、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

SuccessFactors の **HR** サービスデリバリ統合とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
SuccessFactors アドミン [sn_hr_sf.admin]	• SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションのすべての機能にアクセスできます。 • ワーカープロファイル設定を構成できます。	sn_hr_integr_fw.admin

インストールされたスケジュール済みフロー

SuccessFactors の **HR** サービスデリバリ統合 と共にインストールされたスケジュール済みフロー

スケジュール済みフロー	説明
SAP SuccessFactors Integrations フローのトリガーを実行 (Run Trigger SAP SuccessFactors Integrations Flow)	データを SuccessFactors から ServiceNow にプルします。デフォルトでは、フローは非アクティブ状況です。フローをアクティブにする方法については、「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。

インストールされるテーブル

SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合 に必要なテーブル は、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク から得られます 。SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを有効にすると、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のインストールとともにテーブルが自動インストールされます。詳細については、次を参照してください。 次とともにインストールされるコンポーネント： エンタープライズサービス管理統合フレームワーク.

のサブフローとエージェントのマッピング **SuccessFactors** の **HR** サービスデリバリ統合

SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合のサブフローとエージェントのマッピングを表示します。

スポークサブフローとエージェントのマッピング

AI エージェント	機能名	サービス名	サブフロー
ワーカープロファイル レトリーバー AI エージェント	ワーカー管理	ワーカーを取得	SuccessFactors HR: ワーカープロファイルを検索
休暇要求者 AI エージェント	休暇管理	休暇残日数	SuccessFactors HR: 休暇残日数を取得
		休暇申請を作成	SuccessFactors HR: 休暇を申請

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スポークサブフローとエージェントのマッピング (続く)

AI エージェント	機能名	サービス名	サブフロー
従業員の祝日カレンダーの取得 AI エージェント		祝日カレンダー	SuccessFactors HR: 従業員の祝日カレンダーを取得
従業員の総合報酬情報 AI エージェント	福利厚生管理	総合報酬	SuccessFactors HR: 総合報酬を取得
従業員の詳細アップデーター AI エージェント	人材管理	個人情報の更新	SuccessFactors HR: 個人情報の更新
	ワーカー管理	ワーカーを取得	SuccessFactors HR: ワーカープロファイルを検索

SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合 のソース

SuccessFactors の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションをセットアップすると、SuccessFactors アプリケーションのソースレコードが エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のソースモジュールに自動的に作成されます。エンタープライズサービス管理統合フレームワーク アプリケーションの SuccessFactors ソースレコードには、事前定義されたプロパティと HR 統合サービスのセットが含まれます。

プロパティ

フィールド	説明
Full-pull	**[True]** に設定されている場合、SuccessFactors システムのすべてのアクティブなユーザー、アクティブなトレーニング、完了していないタスクが、ServiceNow インスタンス内の対応するテーブルにプルされます。 **[False]** に設定した場合、SuccessFactors システムの変更されたユーザー、変更されたトレーニング、変更された成績証明書 (前回の成功したスケジュール実行時間に基づく) のみが、ServiceNow インスタンス内の対応するテーブルにプルされます。 注: 前回の成功したスケジュール実行時間に関する情報がない場合、最初のプルは常に完全プルになります。

Ultimate Kronos Group を利用した HR サービスデリバリ

Ultimate Kronos Group を利用した HR サービスデリバリ アプリケーションを使用して、仮想エージェント会話 (クライアント) インターフェイスでの会話を通じて従業員に支援を提供します。従業員は、ServiceNow 従業員センター で Ultimate Kronos Group アプリケーションから、見越休暇残日数、スケジュール、および予定されているシフトを表示できるようになります。

主な機能：

- 従業員によって入力されたキーワードに基づいて会話を作成します。
- 自然言語理解 (NLU) モデルを適用します。これにより、仮想エージェントが従業員の会話の内容を理解し、処理し、応答するための発言を選択できるようになります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アプリケーションのセットアップ

まず、ServiceNow Store から HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group [sn_hr_ukg] アプリケーションを有効にする必要があります。次に、HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group アプリケーションを設定する必要があります。

Ultimate Kronos Group を利用した **HR** サービスデリバリ の概要

HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group の有効化とセットアップが完了すると、 Ultimate Kronos Group を利用した HR サービスデリバリ は会話中に従業員 またはマネージャー が言っている内容に応答し、従業員が 従業員センター で Ultimate Kronos Group アプリケーションから次の詳細を表示できるようになります。

従業員がアクセスできるトピック

従業員は、仮想エージェントを使用して、見越残日数、作業時間、パンチのリスト、スケジュール、休暇要求、予定されているシフトを表示できます。

自分の見越休暇残日数の取得

[自分の見越休暇残日数の取得 (テンプレート) **(Retrieve My Accrual Balance (Template))]** を選択することで、見越休暇残日数の集計を (タイプ別に) 表示できます。NLU モデルがトレーニングされている場合、チャットで質問し (たとえば、「自分の病気休暇を表示」)、単一タイプの休暇の残日数を表示できます。

自分の作業時間の取得

[自分の作業時間の取得 (テンプレート) **(Retrieve My Hours Worked (Template))]** を選択し、シンボリック期間を選択することで、特定の期間の作業時間数を表示できます。

自分のパンチのリストの取得

[自分のパンチのリストの取得 (テンプレート) **(Retrieve My List of Punches (Template))]** を選択し、シンボリック期間を選択することで、パンチのリストを表示できます。

自分のスケジュールの取得

[自分のスケジュールの取得 (テンプレート) **(My Employee Schedule (Template))]** を選択し、シンボリック期間を選択することで、特定の期間の作業スケジュールを表示できます。NLU モデル がトレーニングされている場合、チャットで質問し（たとえば、「前の支払い期間の自分の作業スケジュール」）、そのシンボリック期間の作業スケジュールを表示できます。

また、当日から 3 日間のスケジュールの場所を表示することもできます。

自分の休暇要求の取得

[自分の休暇要求の取得 (テンプレート) **(Retrieve My Time off Requests (Template))]** を選択し、終了日を指定することで、休暇要求のステータスを表示できます。

> **注:**
> 選択した休暇期間が開始日 (当日) から 15 日間であることを確認します。

自分の予定されているシフトの取得

[自分の予定されているシフトの取得 (テンプレート) **(Retrieve My Upcoming Shift (Template))]** を選択することで、次の予定されているシフトを表示できます。NLU モデル がトレーニングされている場合、チャットで質問し (たとえば、「自分のシフトを表示」)、次の予定されているシフトを直接表示できます。

シフトの日時とともに場所を表示することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マネージャーがアクセスできるトピック

マネージャーは、仮想エージェントを使用して、チームの場所、スケジュール、および休暇要求にアクセスして表示できます。

注:
テンプレートは、マネージャーロールを持つユーザーにのみ表示されます。

本日の報告先の場所

[本日の報告先の場所 (テンプレート) **(Reportee's Location Today (Template))**] を選択することで、チームの報告先の場所 (本日分) を表示できます。

報告先のスケジュール変更

シフトカバー、シフトスワップ、空き状況の変更、オープンシフト、セルフスケジュールなどのスケジュール変更要求を表示できます。スケジュール変更の詳細については、画面の指示に従ってください。

注:
変更要求は、提出済み、無効、または処理待ちのステータスで表示できます。

報告先の休暇要求

指定した期間のチームからの処理待ちの休暇要求を表示できます。個々のチームメンバーまたはチーム全体からの要求を確認できます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

開始

構成	参照
統合を計画し、構成します。	フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

Ultimate Kronos Group を利用した **HR** サービスデリバリの構成

見越残日数やシフトなどの情報を Ultimate Kronos Group アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルし始めるように Ultimate Kronos Group を利用した HR サービスデリバリアプリケーションを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group [sn_hr_ukg] アプリケーションを有効化します。これにより、次のプラグインとスポークが自動的に有効になります。

- Glide 仮想エージェント [com.glide.cs.chatbot]
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core [com.sn_hr_core]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 従業員サービスセンター (ESC) [com.sn_hr_service_portal]
- 仮想エージェントサービスポータルウィジェット [com.glide.va.sp_widgets]
- NLU ワークベンチ [com.snc.nlu_studio]
- 予測インテリジェンス [com.glide.platform_ml]
- UKG スポーク

手順

1. Ultimate Kronos Group アプリケーションを ServiceNow インスタンスと統合します。
   OAuth アプリケーションを Ultimate Kronos Group アプリケーションに登録し、ServiceNow からの要求を認証します。詳細については、「UKG スポークを設定」を参照してください。
2. 見越コードを Ultimate Kronos Group から ServiceNow にロードするワンタイムセットアップを完了します。
   詳細については、「見越コードのセットアップ」を参照してください。
3. Ultimate Kronos Group アプリケーションの [個人番号] フィールドは、ServiceNow ユーザーテーブルの [従業員番号] フィールドと一致する必要があります。
   Ultimate Kronos Group アプリケーションの [個人番号] フィールドが ServiceNow ユーザーテーブルの他のフィールドと一致する場合は、HRKronosUtils スクリプトの getPersonNumberBySysID メソッドを上書きする必要があります。

シンボリック期間の設定

デフォルトでは、Ultimate Kronos Group アプリケーションのシンボリック期間は、HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group アプリケーションを有効化すると設定されます。シンボリック期間は、Ultimate Kronos Group アプリケーションによって識別可能な期間を示します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ukg.admin

このタスクについて
従業員が 従業員センター の仮想チャットに質問を投稿した場合、NLU モデルによって質問から発言が選択され、語彙ソースでそのメンションが確認され、シンボリックコードと ID が特定されます。フローでは、ID を使用して Ultimate Kronos Group アプリケーションから要求された情報をプルし、従業員センター の仮想チャットに表示します。

手順

Ultimate Kronos Group でシンボリック期間を変更した場合：

a. 移動先 **HRUKG** 統合 > シンボリック期間 をクリックし、[シンボリック期間の更新] をクリックします。
b. 移動先 **NLU** ワークベンチ > 語彙ソースをクリックし、 **@UKGTimeKeepingSymbolicPeriod**同期します。
c. 移動先**NLU** ワークベンチ > モデルをクリックし、[**UKG** トピックモデル] を選択して [トレーニング] をクリックします。

見越コードのセットアップ

見越コードを Ultimate Kronos Group から ServiceNow アプリケーションにロードするワンタイムセットアップを完了します。見越コードは、従業員の見越休暇残日数を Ultimate Kronos Group アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルするのに役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ukg.admin

このタスクについて
従業員が 従業員センター の仮想チャットに質問を投稿した場合、NLU モデルによって質問から発言が選択され、語彙ソースでそのメンションが確認され、見越コードと ID が特定されます。フローでは、ID を使用して Ultimate Kronos Group アプリケーションから要求された情報をプルし、従業員センター の仮想チャットに表示します。

たとえば、従業員が年次休暇の見越残日数を表示するとします。NLU モデルでは、年次休暇が発言として選択されます。「年次休暇」が見越コード、その Ultimate Kronos Group での ID が **1531** であると特定されます。フローでは、ID **1531** を使用して Ultimate Kronos Group アプリケーションから要求された情報をプルします。

手順

Ultimate Kronos Group で見越期間を変更した場合：

a. 移動先 **HRUKG** 統合 > 見越コード をクリックし、[見越コードの更新] をクリックします。

b. 移動先 **NLU** ワークベンチ > 語彙ソース、同期 **@AccrualCode**。

c. 移動先**NLU** ワークベンチ > モデルをクリックし、 **UKG** トピックモデルを選択して、[トレーニング] をクリックします。

NLU モデルのトレーニング

UKG トピックモデル (自然言語理解 (NLU) モデル) を使用して、従業員の発言、意図 (インテント)、およびアクション (エンティティ) のオブジェクトまたはコンテキストを認識して処理します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ukg.admin

このタスクについて
発言例を使用してモデルデータセットを繰り返しトレーニングし、新しい発言の意図として最適な出力をシステムが予測できます。

手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.

2. **[UKG** トピックモデル **(UKG Topics Model)]** を選択します。

3. [トレーニング] をクリックします。

サブフロー

サブフローを使用して、Ultimate Kronos Group アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにデータをプルします。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > フローデザイナー.

2. [サブフロー] リストで、次を表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サブフロー

サブフロー	説明
従業員の見越残日数 (Employee Accrual Balance)	従業員の見越休暇残日数 (タイプ別) を Ultimate Kronos Group アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。
従業員スケジュールの抽出 (Extract Employee Schedule)	従業員のスケジュールを Ultimate Kronos Group アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。
作業時間の抽出 (Extract Hours Worked)	従業員の作業時間数を Ultimate Kronos Group アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。
休暇要求の抽出 (Extract Time Off Requests)	従業員の将来の休暇要求を Ultimate Kronos Group アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。

参照 **- Ultimate Kronos Group** を利用した **HR** サービスデリバリ

参照トピックには、リストやフォームを含む Ultimate Kronos Group を利用した HR サービスデリバリ に関する補足情報が記載されています。

「Ultimate **Kronos Group** の **HR** サービスデリバリ統合」とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、「Ultimate Kronos Group の HR サービスデリバリ統合」プラグインの有効化とともにインストールされます。

インストールされるロール

「Ultimate **Kronos Group** の **HR** サービスデリバリ統合」とともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
UKG アドミン [sn_hr_ukg.admin]	• シンボリック期間と見越コードを設定できます。 • UKG トピックモデルをトレーニングできます。	なし

インストールされるテーブル

「Ultimate **Kronos Group** の **HR** サービスデリバリ統合」とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
見越コード [sn_hr_ukg_accrual_code]	見越コードを関連付けられた ID とともに保存します。見越コードは、従業員の見越休暇残日数を Ultimate Kronos Group アプリケーションから ServiceNow にプルするのに役立ちます。
シンボリック期間 [sn_hr_ukg_symbolic_period]	シンボリック期間を関連付けられた ID とともに保存します。シンボリック期間は、Ultimate Kronos Group アプリケーションによって識別可能な期間を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Document Template integration with AdobeSign®

ServiceNow® Document Template integration with AdobeSign アプリケーションでは、ServiceNow ドキュメントテンプレート から生成されるドキュメントの署名に Adobe Sign アプリケーションを使用できます。

主な機能

- 複数の参加者が 1 つのドキュメントで共同作業を行うことができます。
- 署名タイプを選択できます。
- 署名パートナーを選択できます。
- モバイルとポータルでどこからでも署名できます。

注:
Document Template integration with AdobeSign アプリケーションは、ドキュメントテンプレートで生成される HTML および PDF ドキュメントテンプレートの署名に対応しています。

アクティベーション情報

まず、Document Template Integration with AdobeSign [sn_dt_adobesign] およびドキュメントテンプレート [sn_doc] アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化します。Document Template integration with AdobeSign アプリケーションをアクティブ化すると、Adobe Sign スポークが自動的にアクティブ化されます。次に、Adobe Sign スポーク を設定します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

Adobe Sign のドキュメントテンプレートの設定

Adobe Sign アプリケーションを使用して署名できるようにドキュメントテンプレートを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_dt_adobesign.admin

手順

1. 移動先 すべてのドキュメントテンプレート.
2. テンプレートを選択します。
3. フォームの必須フィールドに入力します。
   a. [署名タイプ **(Signing type)**] フィールドで、**[Adobe Sign]**を選択します。
   b. 参加者を定義し、参加者のタスクを定義し、署名ブロックをマークします。
   c. サービスの HR テンプレートにドキュメントテンプレートを関連付け、ケースからドキュメントタスクを開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
ドキュメントタスクを受け取ったユーザーは、Adobe Sign アプリケーションを使用してドキュメントに署名できます。

Adobe Sign グループの作成

ServiceNow インスタンスを特定のグループに接続して、ビジネスのユースケースに関する合意を送受信します。

始める前に
必要なロール：sn_dt_adobesign.admin

手順

1. 移動先 ドキュメントテンプレート > **Adobe Sign** 統合 > **Adobe Sign** グループ.
2. フォームのフィールドに入力します。

Adobe Sign グループフォーム

フィールド	説明
グループ ID	レコードに関連付けられた一意の ID。
接続エイリアス	接続に関連付けられているエイリアスレコード。
グループ名	Adobe Sign グループを一意に識別する名前
ロール	Adobe Sign グループに付与されたロール

3. [送信] をクリックします。

Document Template integration with AdobeSign とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Document Template Integration with AdobeSign [sn_dt_adobesign] プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされているロール

Adobe アクティベーションで割り当てられたロール

ロール名	説明	含まれるロール
Adobe Sign アドミン [sn_dt_adobesign.admin]	• Adobe Sign のドキュメントテンプレートを設定できます。 • Adobe Sign グループを作成できます。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

Adobe アクティベーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
ドキュメントテンプレート Adobe Sign グループ [sn_dt_adobesign_group]	Adobe Sign グループを保存します。詳細については、「Adobe Sign グループの作成」を参照してください。

Document Template integration with DocuSign®

ServiceNow Document Template integration with DocuSign アプリケーションでは、DocuSign アプリケーションを使用して、ServiceNow ドキュメントテンプレート から生成されるドキュメントに署名できます。

主な機能

- 複数の参加者が 1 つのドキュメントで共同作業を行うことができます。
- 署名タイプを選択できます。
- 署名パートナーを選択できます。
- モバイルとポータルでどこからでも署名できます。

注:
Document Template integration with DocuSign アプリケーションは、ドキュメントテンプレートで生成される HTML および PDF ドキュメントテンプレートの署名に対応しています。

アクティベーション情報

まず、 Document Template Integration with DocuSign [sn_dt_docusign] および Document Templates [sn_doc] アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化します。Document Template integration with DocuSign アプリケーションをアクティブ化すると、DocuSign スポークが自動的にアクティブ化されます。

次に DocuSign スポークを設定します。詳細については、「Docusign eSignature Spoke」を参照してください。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

DocuSign の ドキュメントテンプレート の構成

DocuSign アプリケーションを使用して署名できるように、ドキュメントテンプレートを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべてのドキュメントテンプレート.
2. テンプレートを選択します。
3. フォームの必須フィールドに入力します。
   a. [署名タイプ **(Signing type)]** フィールドで、**[DocuSign]**を選択します。
   b. 参加者を定義し、参加者のタスクを定義し、署名ブロックをマークします。
   c. サービスの HR テンプレートにドキュメントテンプレートを関連付け、ケースからドキュメントタスクを開始します。

次のタスク
ドキュメントタスクを受け取ったユーザーは、DocuSign アプリケーションを使用してドキュメントに署名できます。

Document Template integration with DocuSignとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロールなど) が、Document Template Integration with DocuSign [sn_dt_docusign] プラグインのアクティベーションとともにインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされているロール

DocuSign とともにインストールされるロールのリスト

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Docusign アドミン [sn_dt_docusign.admin]	署名に DocuSign を使用するようにドキュメントテンプレートを構成できます。	なし

NAVEX EthicsPoint の労務 **(ER)** 統合

ServiceNow NAVEX EthicsPoint の労務 (ER) 統合 アプリケーションは、労務問題ケースを NAVEX EthicsPoint から ServiceNow プラットフォームにプルして、HR エージェントが ServiceNow インスタンスから労務問題ケースを処理できるようにします。

アクティベーション情報

まず、ServiceNow Store から NAVEX EthicsPoint の労務 (ER) 統合 (sn_hr_navex_ep) アプリケーションをアクティブ化します。NAVEX EthicsPoint の労務 (ER) 統合アプリケーションをアクティブ化すると、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク、労務 (ER)、および Navex EthicsPoint スポークが自動的にアクティブ化されます。

次に、NAVEX EthicsPoint の労務 (ER) 統合 を設定 を行います。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

NAVEX EthicsPoint の労務 (ER) 統合 を設定

Navex EthicsPoint システムから ServiceNow システムに労務 (ER) ケースデータをプルおよびプッシュするために NAVEX EthicsPoint の労務 (ER) 統合 アプリケーションを設定する方法について説明します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_navex_ep.admin

手順

1. ServiceNow Store の「サポートリンクおよびドキュメント (Supporting Links and Docs)」セクションから更新セットをインストールします。
2. RCA を手動で許可します。
   [ステータス] = [要求済み] および [ソーススコープ] = **[NAVEX EthicsPoint の労務 (ER) 統合]** の制限付きの発信者アクセスレコードを許可します。
3. パフォーマンスを向上させるには、変換マップ のソースフィールド：[external_id] をターゲットフィールド：[correlation_id] にインデックス付けします。
   詳細については、「テーブルインデックスの作成」を参照してください。
4. Navex EthicsPoint スポーク を設定します。
   詳細については、「Navex EthicsPoint スポークの設定」を参照してください。
5. プロパティの構成。
6. フィールドのマッピング。

プロパティの構成

Navex EthicsPoint システムと ServiceNow システム間でデータが適切にマッピングされるようにプロパティを構成します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_navex_ep.admin

手順

1. 移動先 **ER Navex** 統合 > アドミニストレーション > プロパティ.
2. 以下のプロパティを構成します。

プロパティ

名前	説明
Navex EthicsPoint の階層 ID	Navex EthicsPoint インスタンスを含む階層 ID。
Navex EthicsPoint のコンマ区切りの [プルの準備完了] ステータス ID	Navex EthicsPoint インスタンスから ServiceNow インスタンスにプルされるステータス ID。たとえば、[オープン]、[クローズ済み]、または [レビュー] のステータス ID。
Navex EthicsPoint のクローズステータス ID のコンマ区切りリスト	Navex EthicsPoint インスタンスから ServiceNow インスタンスにプルされるクローズ済みケースのステータス ID。
Navex EthicsPoint のカンマ区切りのプライマリ問題タイプ ID	Navex EthicsPoint インスタンスから ServiceNow インスタンスにプルされるプライマリ問題タイプのケース ID。たとえば、ケースのプライマリ問題タイプは、不適切な行為、差別、または会計です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
Navex EthicsPoint からインポートされたケースに使用される HR サービス	労務 (ER) ケースを関連付ける HR サービス。
添付ファイルのプル。添付ファイルをプルする場合は、MID サーバーを設定してください。	ケースを添付ファイルとともに Navex EthicsPoint インスタンスから ServiceNow インスタンスにプルするオプション。 この機能を使用するには、MID サーバーを有効にする必要があります。詳細については、「Configure MID Server network connectivity」を参照してください。
ケースファイルから添付ファイルをプル。(これを使用する場合は、MID サーバーがオンになっていることを確認してください)	Navex EthicsPoint インスタンスから ServiceNow インスタンスに既にプルされたケースに [添付ファイルを同期する **(Sync attachments)]** ボタンを表示するオプション。[添付ファイルを同期する] ボタンを使用して、ケースの添付ファイルを後でプルできます。 この機能を使用するには、MID サーバーを有効にする必要があります。詳細については、「Configure MID Server network connectivity」を参照してください。

3. [保存] をクリックします。

フィールドのマッピング

ServiceNow フィールドを NAVEX EthicsPoint からプルされたフィールドにマッピングします。HR エージェントが ServiceNow インスタンスから労務 (ER) ケースを処理できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_navex_ep.admin

手順

1. 移動先 **ER Navex** 統合 > アドミニストレーション > フィールド値マップ.
2. **[Navex** フィールド値を取得 **(Get Navex Field Values)]** をクリックします。

   Navex EthicsPoint からすべてのフィールドが ServiceNow インスタンスにプルされます。

   インポートされるフィールドの詳細については、この KB 記事 を参照してください。
3. 表示される各レコードの [値] フィールドと [プライマリ] フィールドに必要な値を入力します。

NAVEX EthicsPoint の労務 **(ER)** 統合 のソース

NAVEX EthicsPoint の労務 (ER) 統合 アプリケーションをセットアップすると、NAVEX EthicsPoint アプリケーションのソースレコードが エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のソースモジュールに自動的に作成されます。エンタープライズサービス管理統合フレームワーク アプリケーションの NAVEX EthicsPoint ソースレコードには、事前定義された HR 統合サービスのセットが含まれます。

HR サービス

NAVEX EthicsPoint の労務 (ER) 統合 アプリケーションのセットアップ後に、Navex EthicsPoint の統合サービスが エンタープライズサービス管理統合フレームワーク に自動的に作成されます。統

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

合サービスのフローは Navex EthicsPoint システムと通信して、労務 (ER) ケースに関連するデータをプルおよびプッシュします。

Navex EthicsPoint の統合サービス

名前	説明
労務 (ER) ケースの更新	ServiceNow プラットフォームから Navex EthicsPoint にデータをプッシュします。たとえば、労務 (ER) ケースがクローズされると、そのステータスが Navex EthicsPoint にプッシュされます。
労務 (ER) ケースの取得	労務 (ER) ケースを Navex EthicsPoint から ServiceNow プラットフォームにプルします。

変換マップ

変換マップは、ソーステーブルとターゲットテーブルのデータの関係を指定します。

変換マップの詳細については、次に移動してください: **ER Navex** 統合 > 変換マップ.

変換マップ

名前	説明
ER ケース変換マップ	労務 (ER) ケースをケースステージング [sn_hr_navex_ep_case_staging] テーブルから 労務 (ER) ケース [sn_hr_er_case] テーブルにマッピングします。
ER 関係者ステージング	参加者ステージング [sn_hr_navex_ep_participant] テーブルから関係者 [sn_hr_er_involved_ party] テーブルに、ケースの関係者をマッピングします。
ER 証拠変換マップ	労務 (ER) ケースの証拠を、ケースファイルステージング [sn_hr_navex_ep_file_staging] テーブルから証拠 [sn_em_evidence] テーブルにマッピングします。

NAVEX EthicsPoint の労務 **(ER)** 統合 とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、NAVEX EthicsPoint の労務 (ER) 統合プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

インストールされているロール

Navex とともにインストールされるロールのリスト

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
アドミン [sn_hr_navex_ep.admin]	• プロパティの構成 可能。 • フィールドのマッピング 可能。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

Navex とともにインストールされるテーブルのリスト

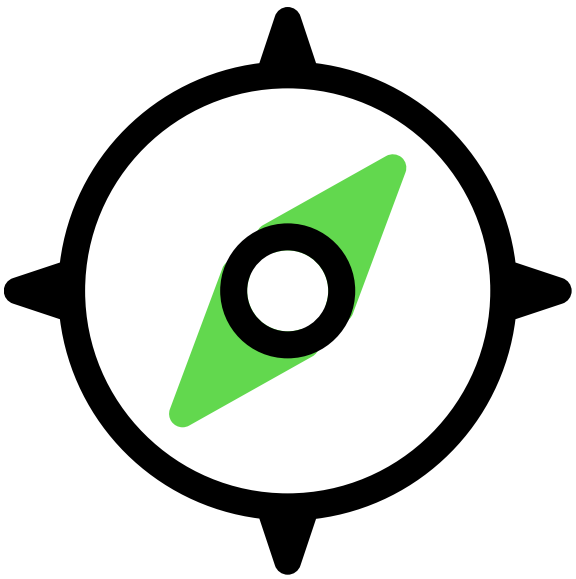
テーブル	説明
フィールド値マップ [sn_hr_integr_fw_field_value_map] 注: このテーブルは エンタープライズサービス管理統合フレームワーク アプリケーションスコープに表示されます。	Navex EthicsPoint フィールドと ServiceNow プラットフォームフィールド間のマッピングを保存します。

医療向け HR サービスデリバリ

ServiceNow® 医療向け HR サービスデリバリ アプリケーションは、医療従事者データモデルを使用して、標準化、デジタル化、自動化された医師のオンボーディングワークフローを作成します。このアプリケーションを使用すると、医師のオンボーディング中およびオンボーディング後に必要なすべてのオンボーディング情報の全体像を把握できます。医療向け HR サービスデリバリ は Yokohama でリリースされた新しいアプリケーションです。

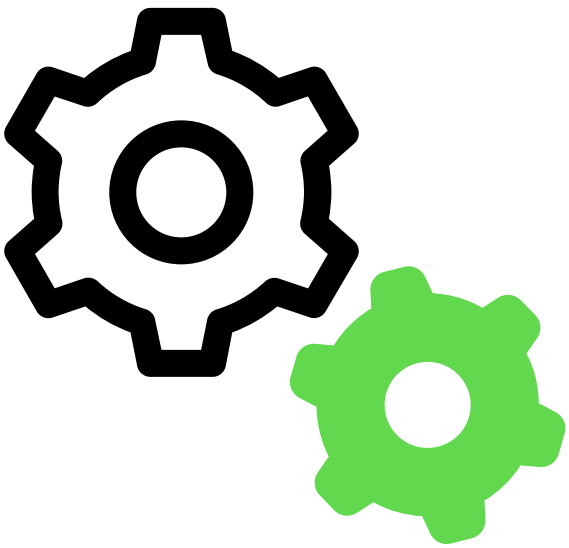
開始するには

詳細



医療向け HR サービスデリバリ の機能について説明します。

構成



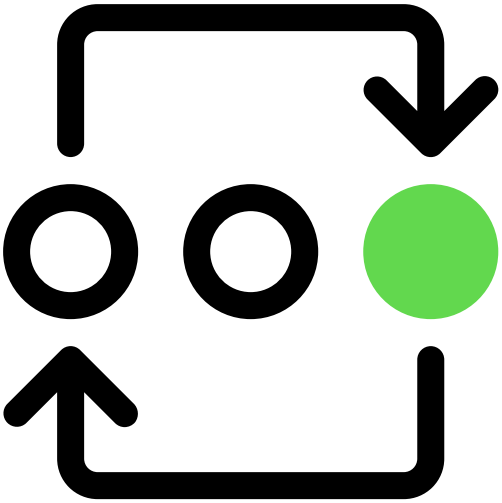
必要なアプリケーションをインストールします。

使用

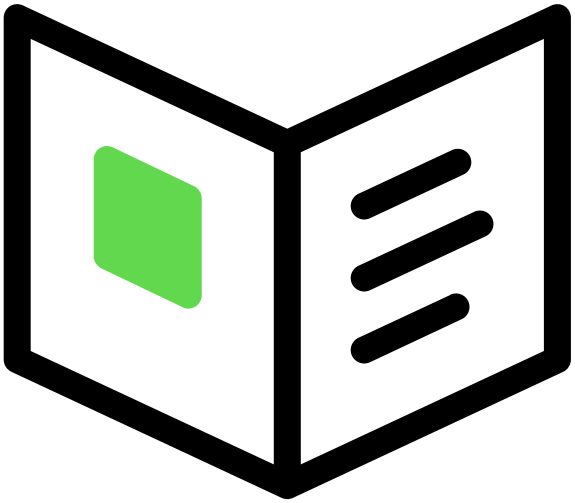
参照

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



医療従事者の詳細に安全にアクセスし、更新し、管理します。



フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

トラブルシューティングとサポート

- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

医療向け **HR** サービスデリバリ の探究

サンプルワークフローを使用して、医療向け HR サービスデリバリ の詳細と、それが医療機関のユーザーにもたらすメリットについて説明します。

医療向け **HR** サービスデリバリ の概要

医療向け HR サービスデリバリ を使用すると、次のことが可能になります。

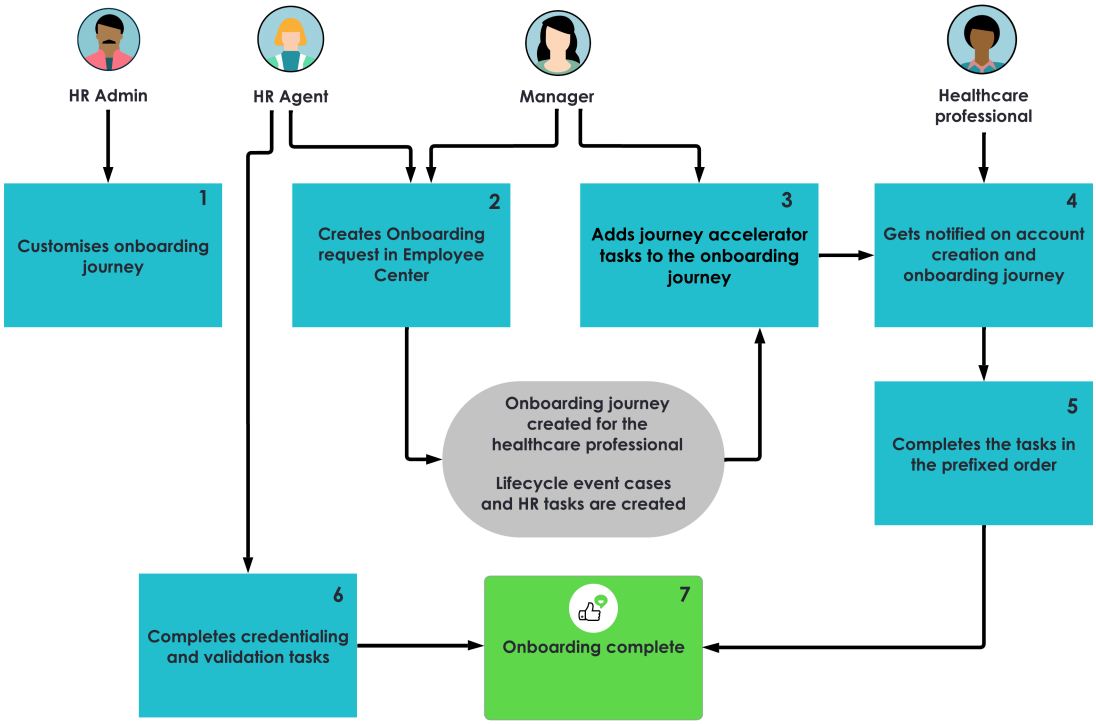
- 医療従事者データモデルを介して医療従事者のデータに安全にアクセス、更新、および管理します。
- 医療従事者を組織にスムーズにオンボーディングするために必要なタスクを設定して自動作成します。

医療向け **HR** サービスデリバリ のワークフロー

次のインフォグラフィックでは、ジャーニーデザイナー および従業員センターとともに 医療向け HR サービスデリバリ アプリケーションを使用する方法についてエンドツーエンドで説明しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



と

ともに 医療向け HR サービスデリバリ を使用する方法についてエンドツーエンドで説明しています。

詳細については、「医療向け HR サービスデリバリ の使用」を参照してください。

医療向け **HR** サービスデリバリ のメリット

主な特長

利益	機能	ユーザー
HR プロファイルおよび従業員プロファイルデータモデルは従業員の一般的な詳細をキャプチャしますが、医療従事者データモデルには、医学の学位と職歴、専門職損害賠償保険の詳細、提携病院、支払人登録の詳細など、医療従事者に関する機密データが保存されます。医療従事者プロファイルデータモデルを使用すると、組織は医療従事者の雇用期間を通じて医療プロファイル情報にアクセス、追跡、更新することができます。医療従事者プロファイルレコードは機密情報として保存され、公開されることはありません。	医療従事者データモデル	HR エージェントとマネージャー
医療従事者を組織にスムーズにオンボーディングできるようにするステップバイステップのガイダンス。 医療機関での新規雇用者 (医療従事者) のタスクを設定および自動化するためのガイダンスとして、ジャーニーデザイナー の医療従業員オ	事前定義されたアクティビティセットを使用した医療オンボーディングジャーニー	医療アドミニストレーターまたは HR アドミン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

主な特長 (続く)

利益	機能	ユーザー
ンボーディングワークフローのデモを使用します。 • 医療従事者のプロファイルを自動作成し、メールアカウントを自動作成して、医療従事者向けの必要なフォーム取り込みタスクを自動的に開始します。 • HR エージェントが医療従事者から送信された情報をレビューおよび検証するための認証情報および検証タスクを作成します。		
医療向け HR サービスデリバリ アプリケーションでは、医療従事者オンボーディングジャーニー、オンボーディング開示に署名、従業員情報の収集と検証、送信された情報の検証、HR タスクなどの HR サービスを使用できます。	新しい HR サービス	HR エージェント

医療向け **HR** サービスデリバリ の構成

医療向け HR サービスデリバリ を計画および構成します。

構成の概要

まず、医療向け HR サービスデリバリ [sn_hr_hc] アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化する必要があります。

医療向け HR サービスデリバリ をアクティブ化すると、次のアプリケーションもアクティブ化されます。

- ジャーニーデザイナー [sn_jny]
- 従業員センタープロ [sn_ex_sp_pro]
- UI 共有ライブラリ [sn_ui_lib]
- ドキュメントテンプレート [sn_doc]
- コンテンツエクスペリエンス [sn_ca]
- コンテンツ公開 [sn_cd]
- Employee experience taxonomy [sn_ect]
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ: Core [com.sn_hr_core]
- 従業員センタープロ [com.sn_ex_employee_center_pro]
- ユーザー基準スコープ付き API [com.glideapp.user_criteria.scoped.api]
- コンテンツ公開 [com.sn_content_delivery]
- Healthcare Professional Data Model [sn_hc_professional]
- アドミンエクスペリエンスフレームワーク [sn_ace]
- ジャーニーアクセラレーター [sn_ja]
- Professional Data Model [sn_professional]
- 従業員センター [sn_ex_sp]
- 従業員センター Core [sn_hr_sp]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Employee Experience Foundation [sn_ex_emp_fd]
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]
- Signature Pad [com.snc.signaturepad]
- スコープ対象のアプリケーションの制限付きの申請者アクセス [com.glide.scope.access.restricted_caller]
- 従業員サービスセンター (ESC) [com.sn_hr_service_portal]

医療向け **HR** サービスデリバリ の使用

医療向け HR サービスデリバリ アプリケーションを使用して、医療従事者を組織にスムーズにオンボーディングするために必要なタスクを設定および自動作成します。さらに、医療従事者データモデルを介して、医療従事者のデータに安全にアクセスし、更新し、管理します。

以下では、ジャーニーデザイナー および従業員センターとともに 医療向け HR サービスデリバリ を使用する方法について詳しく説明します。

1. アプリケーションの構成

   HR アドミニストレーターは、必要なアプリケーションをインストールして 医療向け HR サービスデリバリ を計画および構成します。

2. ワークフローのカスタマイズ

   ヘルスケアアドミニストレーターとして、組織のニーズに合わせて医療従事者オンボーディングワークフローをカスタマイズします。

3. オンボーディングの要求

   採用担当マネージャーまたは HR エージェントとして、従業員センターから医療従事者のオンボーディングジャーニーを要求します。これにより、医療従事者のオンボーディングジャーニーがトリガーされ、医療従事者と HR エージェント向けの一連の HR タスクが作成されます。

   - 医療従事者用に HR プロファイルと医療従事者プロファイルが作成されます。
   - オンボーディングジャーニーが医療従事者向けに自動作成され、メールアカウントが自動作成され、従業員にメールでジャーニーが通知されます。
   - 雇用前タスク、資格情報の照会と検証、バックグラウンドチェック、登録、必須学習などの HR タスクは自動的にトリガーされ、ジャーニーのタスクに定義された順序に基づいてアサインされます。
   - 医療従事者がプロファイル取り込みタスクを完了すると、資格情報の照会と検証のためにデータが HR エージェントに送信されます。ジャーニーのタスクが完了すると、医療従事者のオンボーディング要求は完了とマークされます。

4. 医療従事者データモデルの使用

   医療従事者から提供された情報は、医療従事者データモデルで安全に管理されます。医療従事者プロファイルデータモデルを使用すると、雇用期間を通じて医療従事者の情報にアクセスして追跡できます。医療従事者プロファイルレコードは機密情報として保存され、公開されることはありません。

医療従事者のオンボーディングワークフローのカスタマイズ

組織のニーズに合わせて医療従事者のオンボーディングワークフローをカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：医療アドミン (sn_hr_hc.admin)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR** サービス > **HR** サービスの設定.
2. [医療従事者のオンボーディングジャーニー **(Healthcare Employee Onboarding Journey)]** を選択します。
   デフォルト設定をそのまま使用することも、ビジネス要件に従って値を更新することもできます。
   - ライフサイクルイベントタイプでは、デフォルト値は [医療従業員のオンボーディング (Healthcare Employee Onboarding)] です。レコードを開き、ビジネス要件に従ってアクティビティセットのアクティビティを追加、削除、または更新します。ビジネスニーズに基づいて別のライフサイクルイベントタイプを選択することもできます。
   - ジャーニー構成では、デフォルト値は [医療従業員のオンボーディング (Healthcare Employee Onboarding)] です。レコードを開き、ビジネス要件に従ってアクティビティとステージを追加、削除、または更新します。ビジネスニーズに基づいて別のジャーニー構成を選択することもできます。
3. [更新] をクリックします。

次のタスク
採用担当マネージャーが 従業員センターで [医療従業員のオンボーディング **(Healthcare Employee Onboarding)]** カタログを使用してオンボーディング要求を行うと、[医療従事者のオンボーディングジャーニー (Healthcare Employee Onboarding Journey)] サービスがトリガーされ、HR エージェントと医療従事者の HR タスクが開始されます。

オンボーディングジャーニーの要求

医療従事者のオンボーディングジャーニーを要求します。これにより医療従事者のオンボーディングジャーニーがトリガーされ、医療従事者と HR エージェント向けの一連の HR タスクが作成されます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. オンボーディングから、[医療従業員のオンボーディング] カタログを選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   「[医療従事者オンボーディング (Healthcare Employee Onboarding)] フォーム」を参照してください。
4. [追加のニーズ **(Additional needs)]** で、[就労ビザが必要]、[就労ビザの転送が必要]、[転勤支援が必要] などのオプションを選択できます。
5. 要求にファイルを追加するには、[添付ファイルを追加] をクリックします。
6. [送信] をクリックします。

医療従事者データモデル

医療従事者データモデルには、氏名、個人の連絡先情報、メールアドレス、専門職賠償責任保険の詳細、医学の学位と医療従事者としての雇用履歴、以前の職歴などの機密性の高い HR データが保存されます。

医療従事者プロファイルデータモデルを使用すると、雇用期間を通じて医療従事者の情報にアクセスして追跡できます。医療従事者プロファイルレコードは機密情報として保存され、公開されることはありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

医療従事者プロファイルの自動作成

マネージャーまたは採用エージェントが医療従事者のオンボーディングを要求すると、医療従事者プロファイルが自動作成されます。厳格な編集権限または表示権限を維持して、医療従事者の詳細を保存します。

始める前に
必要なロール：sn_hc_professional.profile_writer

手順

1. 移動先 すべて > 医療従事者プロファイル **(Healthcare professional profile)** > 医療従事者プロファイル.
   または、次の場所に移動して医療従事者プロファイルを表示することもできます: すべて > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース). [リスト] で [医療従事者プロファイル (Healthcare Professional Profiles)] を選択します。
2. フォームの必須フィールドに入力します。
   これらのフィールドのほとんどのデータは、医療従事者オンボーディングフォームに指定された情報と従業員センターのプロファイル入力フォームで医療従事者から提供された詳細に基づいて自動入力されます。「[医療従事者プロファイル (Healthcare Professional Profile)] フォーム」を参照してください。
3. [更新] をクリックします。

専門家 **ID** の詳細の記録

従業員センターのプロファイル入力フォームで医療従事者が入力した専門家 ID の詳細を保存します。

始める前に
必要なロール：sn_hc_professional.profile_writer

このタスクについて
専門家 ID は、医療従事者が医療ネットワークに登録するときに付与される一意の ID です。

手順

1. 移動先 すべて > 医療従事者プロファイル > 医療従事者プロファイル.
   または、次の場所に移動して医療従事者プロファイルを表示することもできます: すべて > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース). [リスト] で [医療従事者プロファイル (Healthcare Professional Profiles)] を選択します。
2. 医療従事者プロファイルを開きます。
3. [専門家 **ID (Professional ID)]** 関連リストで、自動作成されたレコードを開きます。
4. フォームの必須フィールドに入力します。
   これらのフィールドのほとんどのデータは、従業員センターのプロファイル入力フォームで医療従事者から提供された情報に基づいて自動入力されます。。「[専門家 ID (Professional ID)] フォーム」を参照してください。
5. [更新] をクリックします。

専門職損害賠償保険の記録

従業員センターのプロファイル入力フォームで医療従事者が入力した専門職損害賠償保険の詳細を保存します。

始める前に
必要なロール：sn_hc_professional.profile_writer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 医療従事者プロファイル > 医療従事者プロファイル.
   または、次の場所に移動して医療従事者プロファイルを表示することもできます: すべて > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース). [リスト] で [医療従事者プロファイル (Healthcare Professional Profiles)] を選択します。
2. 医療従事者プロファイルを開きます。
3. [専門職損害賠償保険 **(Professional Liability Insurance)]** 関連リストで、自動作成されたレコードを開きます。
4. フォームの必須フィールドに入力します。
   これらのフィールドのほとんどのデータは、従業員センターのプロファイル入力フォームで医療従事者から提供された情報に基づいて自動入力されます。「[専門職賠償責任保険 (Professional liability Insurances)] フォーム」を参照してください。
5. [更新] をクリックします。

専門家の推薦の追加

従業員センターのプロファイル入力フォームで医療従事者が入力した専門家の推薦の詳細を保存します。

始める前に
必要なロール：sn_hc_professional.profile_writer

手順

1. 移動先 すべて > 医療従事者プロファイル > 医療従事者プロファイル.
   または、次の場所に移動して医療従事者プロファイルを表示することもできます: すべて > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース). [リスト] で [医療従事者プロファイル (Healthcare Professional Profiles)] を選択します。
2. 医療従事者プロファイルを開きます。
3. [専門家の推薦 **(Professional Reference)]** 関連リストで、自動作成されたレコードを開きます。
4. フォームの必須フィールドに入力します。
   これらのフィールドのほとんどのデータは、従業員センターのプロファイル入力フォームで医療従事者から提供された情報に基づいて自動入力されます。「[照会先 (Professional reference)] フォーム」を参照してください。
5. [更新] をクリックします。

専門分野の詳細の記録

医療従事者が専門とし、必要なトレーニングと認定を取得した医療分野の詳細を保存します。この詳細は、医療従事者が従業員センターのプロファイル入力フォームで提供します。

始める前に
必要なロール：sn_hc_professional.profile_writer

手順

1. 移動先 すべて > 医療従事者プロファイル > 医療従事者プロファイル.
   または、次の場所に移動して医療従事者プロファイルを表示することもできます: すべて > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース). [リスト] で [医療従事者プロファイル (Healthcare Professional Profiles)] を選択します。
2. 医療従事者プロファイルを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [専門分野の詳細 **(Professional Specialty Details)]** 関連リストで、自動作成されたレコードを開きます。
4. フォームの必須フィールドに入力します。
   これらのフィールドのほとんどのデータは、従業員センターのプロファイル入力フォームで医療従事者から提供された情報に基づいて自動入力されます。「[専門分野 (Professional speciality)] フォーム」を参照してください。
5. [更新] をクリックします。

開業場所の記録

医療従事者の開業場所の詳細を記録します。医療従事者は、従業員センターのプロファイル入力フォームでこの詳細を提供します。

始める前に
必要なロール：sn_hc_professional.profile_writer

手順

1. 移動先 すべて > 医療従事者プロファイル > 医療従事者プロファイル.
   または、次の場所に移動して医療従事者プロファイルを表示することもできます: すべて > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース). [リスト] で [医療従事者プロファイル (Healthcare Professional Profiles)] を選択します。
2. 医療従事者プロファイルを開きます。
3. [開業場所 **(Practice Location)]** 関連リストで、自動作成されたレコードを開きます。
4. フォームのフィールドに入力します。
   これらのフィールドのほとんどのデータは、従業員センターのプロファイル入力フォームで医療従事者から提供された情報に基づいて自動入力されます。
5. [更新] をクリックします。

医療過誤請求履歴の記録

医療従事者の医療過誤請求履歴を記録します。医療従事者は、従業員センターのプロファイル入力フォームでこの詳細を提供します。

始める前に
必要なロール：sn_hc_professional.profile_writer

手順

1. 移動先 すべて > 医療従事者プロファイル > 医療従事者プロファイル.
   または、次の場所に移動して医療従事者プロファイルを表示することもできます: すべて > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース). [リスト] で [医療従事者プロファイル (Healthcare Professional Profiles)] を選択します。
2. 医療従事者プロファイルを開きます。
3. [医療過誤請求履歴 **(Malpractice Claim History)]** 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。
   これらのフィールドのほとんどのデータは、従業員センターのプロファイル入力フォームで医療従事者から提供された情報に基づいて自動入力されます。「[医療過誤の履歴 (Malpractice history)] フォーム」を参照してください。
5. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

教育とトレーニングの記録

医療従事者の教育とトレーニングの詳細を記録します。医療従事者は、従業員センターのプロファイル入力フォームでこの詳細を提供します。

始める前に
必要なロール：sn_hc_professional.profile_writer

手順

1. 移動先 すべて > 医療従事者プロファイル > 医療従事者プロファイル.
   または、次の場所に移動して医療従事者プロファイルを表示することもできます: すべて > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース). [リスト] で [医療従事者プロファイル (Healthcare Professional Profiles)] を選択します。
2. 医療従事者プロファイルを開きます。
3. [教育とトレーニング **(Education and Training)]** 関連リストで、自動作成されたレコードを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   これらのフィールドのほとんどのデータは、従業員センターのプロファイル入力フォームで医療従事者から提供された情報に基づいて自動入力されます。「[教育とトレーニング (Education and Training)] フォーム」を参照してください。
5. [更新] をクリックします。

雇用履歴の記録

医療従事者の雇用履歴の詳細を保存します。医療従事者は、従業員センターのプロファイル入力フォームでこの詳細を提供します。

始める前に
必要なロール：sn_hc_professional.profile_writer

手順

1. 移動先 すべて > 医療従事者プロファイル > 医療従事者プロファイル.
   または、次の場所に移動して医療従事者プロファイルを表示することもできます: すべて > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース). [リスト] で [医療従事者プロファイル (Healthcare Professional Profiles)] を選択します。
2. 医療従事者プロファイルを開きます。
3. [雇用履歴] 関連リストで、自動作成されたレコードを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   これらのフィールドのほとんどのデータは、従業員センターのプロファイル入力フォームで医療従事者から提供された情報に基づいて自動入力されます。「[雇用履歴] フォーム」を参照してください。
5. [更新] をクリックします。

言語の記録

医療従事者が対応する言語を記録します。医療従事者は、従業員センターのプロファイル入力フォームでこの詳細を提供します。

始める前に
必要なロール：sn_hc_professional.profile_writer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 医療従事者プロファイル > 医療従事者プロファイル.
   または、次の場所に移動して医療従事者プロファイルを表示することもできます: すべて > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース). [リスト] で [医療従事者プロファイル (Healthcare Professional Profiles)] を選択します。
2. 医療従事者プロファイルを開きます。
3. [対応言語 **(Languages Spoken)]** 関連リストで、自動作成されたレコードを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   これらのフィールドのほとんどのデータは、従業員センターのプロファイル入力フォームで医療従事者から提供された情報に基づいて自動入力されます。「[対応言語 (Languages Spoken)] フォーム」を参照してください。
5. [更新] をクリックします。

提携病院の記録

医療機関の提携病院の詳細を記録します。医療従事者は、従業員センターのプロファイル入力フォームでこの詳細を提供します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
提携病院は、医療従事者が患者を治療する提携病院の詳細を提供します。

手順

1. 移動先 すべて > 医療従事者プロファイル > 医療従事者プロファイル.
   または、次の場所に移動して医療従事者プロファイルを表示することもできます: すべて > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース). [リスト] で [医療従事者プロファイル (Healthcare Professional Profiles)] を選択します。
2. 医療従事者プロファイルを開きます。
3. [提携病院 **(Hospital Affiliations)]** 関連リストで、自動作成されたレコードを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   これらのフィールドのほとんどのデータは、従業員センターのプロファイル入力フォームで医療従事者から提供された情報に基づいて自動入力されます。「[提携病院 (Hospital Affiliations form)] フォーム」を参照してください。
5. [更新] をクリックします。

支払人登録の記録

医療従事者の支払人登録の詳細を記録します。医療従事者は、従業員センターのプロファイル入力フォームでこの詳細を提供します。

始める前に
必要なロール：sn_hc_professional.payer_writer

このタスクについて
支払人登録は、医療機関が医療保険ネットワークに登録するプロセスです。

- 患者は保険ネットワークに紐付けられている医療機関を選択できます。
- 提供した医療サービスに対する医療機関への期限内の支払いを支援します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 医療従事者プロファイル > 医療従事者プロファイル.
   または、次の場所に移動して医療従事者プロファイルを表示することもできます: すべて > **Agent Workspace for HR Case Management (HR** ケース管理のエージェントワークスペース). [リスト] で [医療従事者プロファイル (Healthcare Professional Profiles)] を選択します。
2. 医療従事者プロファイルを開きます。
3. [支払人登録 **(Payers Enrollment)]** 関連リストで、自動作成されたレコードを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   これらのフィールドのほとんどのデータは、従業員センターのプロファイル入力フォームで医療従事者から提供された情報に基づいて自動入力されます。「[支払人登録 (Payers Enrollment)] フォーム」を参照してください。
5. [更新] をクリックします。

医療向け **HR** サービスデリバリの参照

参照トピックは、医療向け HR サービスデリバリ を構成および管理するために使用しているリストとフォームの追加情報を提供しています。

医療向け **HR** サービスデリバリと一緒にインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、医療向け HR サービスデリバリ プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

ロール

医療向け **HR** サービスデリバリ とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
専門家アドミン [sn_hc_professional.admin]	• 医療従事者プロファイルを作成、編集、削除できます。 • 医療従事者のオンボーディングジャーニーをカスタマイズできます。 • 給与登録レコードの詳細を編集できます。	• sn_hc_professional.payer_writer • sn_hc_professional.profile_writer
専門家支払人リーダー [sn_hc_professional.payer_reader]	給与登録レコードの詳細を表示できます。	なし
専門家支払人ライター [sn_hc_professional.payer_writer]	給与登録レコードの詳細を編集できます。	sn_hc_professional.payer_reader
専門家プロファイルリーダー [sn_hc_professional.profile_reader]	医療従事者プロファイルを表示できます。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

医療向け **HR** サービスデリバリ とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
専門家プロファイルライター [sn_hc_professional.profile_writer]	医療従事者プロファイルを編集できます。	sn_hc_professional.profile_reader

テーブル

医療向け **HR** サービスデリバリ とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
提携病院 [sn_hc_professional_hospital_affiliation]	提携病院に関する医療従事者の詳細を保存します。
支払人登録 [sn_hc_professional_payers_enrollment]	支払人登録に関する医療従事者の詳細を保存します。

[医療従事者プロファイル **(Healthcare Professional Profile)**] フォーム

[医療従事者プロファイル (Healthcare Professional Profile)] フォームを使用して、名前、個人の連絡先情報、メールアドレス、専門職賠償責任保険の詳細、医学の学位など、医療従事者の機密性の高い HR データにアクセスして更新します。

[医療従事者プロファイル **(Healthcare Professional Profile)**] フォーム

フィールド	説明
ユーザー	医療従事者の名前
従業員プロファイル	医療従事者に関連付けられている従業員プロファイル
HR プロファイル	医療従事者に関連付けられている HR プロファイル
名	医療従事者の名
ミドルネーム	医療従事者のミドルネーム
姓	医療従事者の姓
性別	医療従事者の性別
初等教育	医療従事者の教育に関する詳細
医療用ユニフォームのサイズ	医療従事者のユニフォームのサイズ
アクティブ	医療従事者プロファイルレコードをワークフローおよびチーム全体で使用できるようにするオプション
ロック中	プロファイル入力フォームが送信された後に、医療従事者によるプロファイルフィールドの再編集を無効にするオプション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[医療従事者プロファイル **(Healthcare Professional Profile)]** フォーム (続く)

フィールド	説明
	注: デフォルトでは、このオプションは有効になっています。HR エージェントは、レコードの詳細を編集するオプションを無効化できます。
専門家タイプ	専門家のタイプ：医療従事者
プロバイダータイプ	医療従事者に授与された学位の種類たとえば、MD、DMD、DPM などです。
その他のプロバイダータイプ	[プロバイダータイプ **(Provider type)]** フィールドにリストされていないその他の種類の学位を指定するオプション
CAQH プロバイダー ID	Council for Affordable Quality Healthcare (CAHQ) が発行した医療従事者の CAQH ID
優先連絡手段	医療従事者が選択した連絡手段たとえば、電子メール、電話、FAX などです。
携帯電話	医療従事者の携帯電話番号
電子メール	医療従事者のメールアドレス
ファックス	医療従事者のファックス番号

[専門家 **ID (Professional ID)]** フォーム

[専門家 ID (Professional ID)] フォームで医療従事者の専門家 ID の詳細にアクセスし、更新し、検証します。

[専門家 **ID (Professional ID)]** フォーム

フィールド	説明
専門家プロファイル	医療従事者に関連付けられた専門家プロファイル
ID 番号	医療従事者の専門家 ID 番号
発行日	専門家 ID が医療従事者に発行された日付
有効期限	専門家 ID の有効期限が切れる日付
アクティブ	専門家 ID レコードを使用できるようにするオプション
ステータス	専門家 ID レコードのステータス： • 新規：プロファイル入力フォームが入力用に医療専門家に送信された場合 • 検証処理待ち：データが医療従事者によって入力され、資格情報の照会および検証のために HR エージェントに送信された場合 • 無効：HR エージェントがデータをレビューし、詳細が不十分または無効であるために却下した場合 • 有効：HR エージェントが医療専門家から提供された情報を検証して承認した場合
登録場所 (State of registration)	専門家 ID が発行された場所

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[専門家 **ID (Professional ID)**] フォーム (続く)

フィールド	説明
国	専門家 ID が発行された国

[専門職賠償責任保険 **(Professional liability Insurances)**] フォーム

[専門職賠償責任保険 (Professional liability Insurances)] フォームで、医療従事者に関する専門職賠償責任保険の詳細にアクセスし、更新し、検証します。

[専門職賠償責任保険 **(Professional liability Insurances)**] フォーム

フィールド	説明
専門家プロファイル	医療従事者の専門家プロファイル。
キャリア名	医療従事者に専門職賠償責任保険を提供する会社の名前。
保険契約名 (Policy name)	専門職賠償責任保険を提供する会社が発行した保険証書の番号。
発効日 (Effective date)	前回の加入に基づく現在の発効日。
元の発効日 (Original effective date)	保険契約の初回購入または加入に基づく発効日。
有効期限	専門職賠償責任保険の終了日。
補償タイプ	加入する専門職賠償責任保険の種類：[個人] または [共有]
発生ごとの補償額 (Amount coverage per occurrence)	1 回の発生で提出された請求に対して保険会社が支払う金額。
アグリゲート補償額 (Aggregate coverage amount)	一定期間に提出された請求に対して保険会社が支払う最大金額。
アクティブ	専門職賠償責任保険レコードをワークフローとチームが利用できるようにするオプション。
最新 (Is current)	専門職賠償責任保険が現在有効で登録されていることを示すオプション。
自己保険に加入済み (Is self insured)	医療従事者が賠償責任保険として使用するために一定額の個人資金を予備していることを示すオプション。
無制限の補償 (Unlimited coverage)	保険会社から取得した保険契約が無制限に補償されることを示すオプション。
ステータス	専門職賠償責任保険レコードのステータス： • 新規：プロファイル入力フォームが入力用に医療専門家に送信された場合 • 検証処理待ち：データが医療従事者によって入力され、資格情報の照会および検証のために HR エージェントに送信された場合 • 無効：HR エージェントがデータをレビューし、詳細が不十分または無効であるために却下した場合 • 有効：HR エージェントが医療専門家から提供された情報を検証して承認した場合
保険会社の住所	医療従事者が専門職賠償責任保険に加入した会社の住所。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[専門職賠償責任保険 **(Professional liability Insurances)]** フォーム (続く)

フィールド	説明
保険会社の所在都市	保険会社の事務所が所在する市区町村。
保険会社の都道府県	保険会社のオフィスが所在する都道府県。
保険会社の郵便番号	保険会社のオフィスがある地域の郵便番号。
保険会社の所在国	保険会社のオフィスが所在する国。

[照会先 **(Professional reference)]** フォーム

[照会先 (Professional reference)] フォームで、医療従事者の照会先に関する詳細にアクセスして検証します。

[照会先 **(Professional reference)]** フォーム

フィールド	説明
専門家プロファイル	医療従事者の専門家プロファイル。
名	照会先として追加されるユーザーの名。
姓	照会先として追加されるユーザーの姓。
照会タイプ (Reference type)	ユーザーの照会タイプ：[資格情報 (Credentialing)] または [推薦 (Professional)]
連絡設定	照会先として追加されたユーザーの優先連絡手段。
電子メール	照会先として追加されたユーザーのメールアドレス。
電話番号	照会先として追加されたユーザーの電話番号。
ファックス	照会先として追加されたユーザーのファックス番号。
アクティブ	照会先レコードを使用可能にするオプション。
ステータス	照会先レコードのステータス： • 新規：プロファイル入力フォームが入力用に医療専門家に送信された場合 • 検証処理待ち：データが医療従事者によって入力され、資格情報の照会および検証のために HR エージェントに送信された場合 • 無効：HR エージェントがデータをレビューし、詳細が不十分または無効であるために却下した場合 • 有効：HR エージェントが医療専門家から提供された情報を検証して承認した場合
プロバイダータイプ	ユーザーに授与された学位。
その他のプロバイダータイプ	ユーザーに授与されたその他の種類の学位。
住所	ユーザーの住所。
市区町村	ユーザーが居住する市区町村。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[照会先 **(Professional reference)**] フォーム (続く)

フィールド	説明
州/都道府県	ユーザーが居住する州/都道府県。
郵便番号	ユーザーの住所の郵便番号。
国	ユーザーが住居する国。

[専門分野 **(Professional speciality)**] フォーム

[専門分野 (Professional speciality)] フォームで、医療従事者の専門分野の詳細を確認および更新します。

[専門分野の詳細 **(Professional Speciality Details)**] フォーム

フィールド	説明
専門家プロファイル	医療従事者に関連付けられた専門家プロファイル
専門分野 (Professional specialty)	医療従事者が専門とする医療の専門分野、または必要なトレーニングまたは認定を受けた医療の専門分野
最初の認定日 (Initial certification date)	医療従事者が専門の証明書を受領した日付
有効期限	証明書の有効期限が切れる日付
再認定日 (Recertification date)	医療従事者が再認定を受ける必要がある日付
アクティブ	専門分野の詳細レコードを他のワークフローまたはチームが使用できるようにするオプション
タイプ	認定のタイプ：プライマリまたはセカンダリ
ボード認定を受けている (Are you board certified)	医療従事者が専門医認定機関によって認定されていることを示すオプション
認定機関コード (Certifying board code)	認定機関コードの名前。 **注:** このフィールドは、[ボード認定を受けている **(Are you board certified)**] が選択されている場合にのみ表示されます。
ボード認定を受けていない (If not board certified)	ユーザーが専門医認定機関によって認定されていない場合に選択するオプション **注:** このフィールドは、[ボード認定を受けている **(Are you board certified)**] が選択されている場合は表示されません。

[医療過誤の履歴 **(Malpractice history)**] フォーム

[医療過誤の履歴 (Malpractice history)] フォームで、医療従事者の医療過誤履歴の詳細にアクセスし、更新して検証します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[医療過誤請求履歴 **(Malpractice Claim History)]** フォーム

フィールド	説明
専門家プロファイル	医療従事者の専門家プロファイル。
発生日	医療過誤が発生した日付。
請求申請日	医療過誤の申請が提出された日付。
関連する専門職賠償責任保険 (Profession liability insurance involved)	請求に対して選択された保険会社。
説明	医療過誤の申し立てに関するその他の詳細。
アクティブ	医療過誤請求履歴レコードがアクティブであることを示すオプション。
NPDB にある (Is in NPDB)	請求履歴が National Practitioner Data Bank (NPDB) データベースにあることを示すオプション。
ステータス	医療過誤請求履歴レコードのステータス： • 新規：プロファイル入力フォームが入力用に医療専門家に送信された場合 • 検証処理待ち：データが医療従事者によって入力され、資格情報の照会および検証のために HR エージェントに送信された場合 • 無効：HR エージェントがデータをレビューし、詳細が不十分または無効であるために却下した場合 • 有効：HR エージェントが医療専門家から提供された情報を検証して承認した場合
クレームステータス	請求が進行中か解決済みかを示す現在のステータス。
解決方法	請求に対して提示された解決のタイプ (偏見を伴う解決、調停、仲裁など)。
決済金額	請求が解決された金額。
支払済み金額	送信された請求に対して保険会社が支払った合計金額。

[教育とトレーニング **(Education and Training)]** フォーム

[教育とトレーニング (Education and Training)] フォームで、医療従事者の教育とトレーニングの詳細にアクセスし、更新して検証します。

[教育とトレーニング **(Education and Training)]** フォーム

フィールド	説明
従業員プロファイル	医療従事者の従業員プロファイル
専門家プロファイル	医療従事者の専門家プロファイル。
教育タイプ (Education type)	医療従事者が受けた教育の種類：[トレーニング] または [学位 (Degree)] 。
開始日	教育が開始された日付。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[教育とトレーニング **(Education and Training)**] フォーム (続く)

フィールド	説明
終了日	教育が終了した日付。
授与された学位 (Degree awarded)	医療従事者に授与された学位の種類。このフィールドは、[教育タイプ **(Education type)** フィールドで [学位 **(Degree)**] が選択された場合にのみ表示されます。
トレーニングタイプ	研修やインターンシップなど、医療従事者が受けたトレーニングの種類。
トレーニング専門分野 (Training specialty)	医療従事者がトレーニングを受けた医療の専門分野。
ステータス	教育とトレーニングの記録のステータス： • 新規：プロファイル入力フォームが入力用に医療専門家に送信された場合 • 検証処理待ち：データが医療従事者によって入力され、資格情報の照会および検証のために HR エージェントに送信された場合 • 無効：HR エージェントがデータをレビューし、詳細が不十分または無効であるために却下した場合 • 有効：HR エージェントが医療専門家から提供された情報を検証して承認した場合
機関コード	教育機関に関連付けられたコード。
機関名	医療従事者がトレーニングを受講した教育機関の名前。
機関の住所 (Institution address)	医療従事者がトレーニングを受講した教育機関の住所。
機関がある市区町村 (Institution city)	教育機関が所在する市区町村。
機関がある都道府県 (Institution state/ province)	教育機関が所在する都道府県。
機関がある国 (Institution country)	教育機関が所在する国。
機関の郵便番号 (Institution zip/ postal code)	教育機関が所在する地域の郵便番号。

[開業場所 **(Practice location)**] フォーム

[開業場所 (Practice location)] フォームで、医療従事者の開業場所の詳細にアクセスし、更新して検証します。

[開業場所 **(Practice location)**] フォーム

フィールド	説明
専門家プロファイル	医療従事者の専門家プロファイル。
診療所名 (住所録内) (Practice name (in Directory))	医療従事者の診療所名。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[開業場所 **(Practice location)**] フォーム (続く)

フィールド	説明
法人名 (W-9 形式) (Corporation name (in W-9 form))	名前、住所、納税者 ID を確認するための法人名 (W-9 形式)。
プライマリ納税者 ID タイプ (Primary tax ID type)	納税者 ID のタイプ：[プライマリ] または [個人]。
個人納税者 ID (Individual tax ID)	医療従事者が税金を徴収される個人納税者番号。
グループ納税者 ID (Group tax ID)	税金の徴収対象となるグループ納税者番号 (雇用主納税者 ID)。
資格情報の照会先 (Credentialing reference)	照会先を追加するオプション。
オフィスのスケジュール (Office schedule)	医療従事者の勤務スケジュール (24 時間 365 日など)。
新規患者を受け入れる (Accept new patients)	医療従事者が新しい患者を受け入れることができることを示すオプション。
メディケイドの新規患者を受け入れる (Accept new medicaid patients)	医療従事者が新しいメディケイド患者を受け入れることができることを示すオプション。
メディケイドの新規患者を受け入れる (Accept new medicare patients)	医療従事者が新しいメディケア患者を受け入れることができることを示すオプション。
アクティブ	開業場所レコードが使用可能であることを示すオプション。
現在の場所です (Is current location)	現在地が医療従事者の現在の診療場所であることを示すオプション。
電子請求です (Is billing electronic)	医療従事者が提供したサービスに対して、提携病院で電子請求が生成されることを示すオプション。
ここに通信を送信 (Send correspondence here)	医療従事者への通信 (例：紹介状) を提携病院に送信できることを示すオプション。
ステータス	開業場所レコードのステータス： • 新規：プロファイル入力フォームが入力用に医療専門家に送信された場合 • 検証処理待ち：データが医療従事者によって入力され、資格情報の照会および検証のために HR エージェントに送信された場合 • 無効：HR エージェントがデータをレビューし、詳細が不十分または無効であるために却下した場合 • 有効：HR エージェントが医療専門家から提供された情報を検証して承認した場合
住所	開業場所の住所。
市区町村	開業場所の所在地である市区町村。
州/都道府県	開業場所の所在地である都道府県。
郵便番号	開業場所がある地域の郵便番号。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[開業場所 **(Practice location)**] フォーム (続く)

フィールド	説明
国	開業場所の所在地である国。

[雇用履歴] フォーム

[雇用履歴] フォームで、医療従事者の雇用履歴の詳細にアクセスし、更新して検証します。

[雇用履歴] フォーム

フィールド	説明
従業員プロファイル	医療従事者に関連付けられた従業員プロファイル。
専門家プロファイル	医療従事者に関連付けられた専門家プロファイル。
雇用履歴タイプ	雇用中か、職歴にブランクがあったかを示すオプション。
雇用形態	コンサルタント、研修生、請負業者などの雇用の形態。
開始日	組織で雇用が開始された日付。
終了日	組織での雇用が終了した日付。
ステータス	雇用履歴レコードのステータス： • 新規：プロファイル入力フォームが入力用に医療専門家に送信された場合 • 検証処理待ち：データが医療従事者によって入力され、資格情報の照会および検証のために HR エージェントに送信された場合 • 無効：HR エージェントがデータをレビューし、詳細が不十分または無効であるために却下した場合 • 有効：HR エージェントが医療専門家から提供された情報を検証して承認した場合
雇用主名	医療従事者が勤務した組織の名前。
雇用主の住所	医療従事者が勤務していた組織の住所。
雇用主の市区町村	雇用主のオフィスがある市区町村。
雇用主の都道府県	雇用主のオフィスがある都道府県。
雇用主の国	雇用主のオフィスがある国。
雇用主の郵便番号	雇用主のオフィスが所在する地域の郵便番号。
ブランク理由	[雇用形態] フィールドで [[職歴のブランク **(Employment gap)**] が選択されている場合に医療従事者によって表明された理由。

[対応言語 **(Languages Spoken)**] フォーム

[対応言語 (Languages Spoken)] フォームで医療従事者の言語の詳細にアクセスし、更新して検証します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[対応言語 **(Languages Spoken)**] フォーム

フィールド	説明
従業員プロファイル	医療従事者に関連付けられた従業員プロファイル。
専門家プロファイル	医療従事者に関連付けられた専門家プロファイル。
言語コード	言語名を選択するオプション。
アクティブ	対応言語レコードがアクティブであることを示すオプション。
プライマリ	指定された言語が医療従事者の第一言語であることを示すオプション。
ステータス	対応言語レコードのステータス： • 新規：プロファイル入力フォームが入力用に医療専門家に送信された場合 • 検証処理待ち：データが医療従事者によって入力され、資格情報の照会および検証のために HR エージェントに送信された場合 • 無効：HR エージェントがプロファイルデータをレビューし、不十分な日付または無効な詳細のために却下した場合 • 有効：HR エージェントが医療専門家から提供された情報を検証して承認した場合

[提携病院 **(Hospital Affiliations form)**] フォーム

[提携病院 (Hospital Affiliations)] フォームで、医療従事者の提携病院の詳細にアクセスして確認し、検証します。

[提携病院 **(Hospital Affiliations form)**] フォーム

フィールド	説明
医療従事者プロファイル (Healthcare professional profile)	医療従事者のプロファイル。
名前	医療従事者が勤務する提携病院の名前。
特権開始日 (Privilege start date)	医療従事者が提携病院で働くために必要な権限を持つ開始日。 **注:** このフィールドは、[特権タイプ **(Privilege type)**] フィールドで [一時 **(Temporary)**] が選択されている場合にのみ表示されます。
特権終了日 (Privilege end date)	医療従事者が提携病院で働くために必要な権限を持つ期限。 **注:** このフィールドは、[特権タイプ **(Privilege type)**] フィールドで [一時 **(Temporary)**] が選択されている場合にのみ表示されます。
特権タイプ (Privilege type)	医療従事者が提携病院で持っている特権のレベル：[一時 (Temporary)] または [無制限 (Fully unrestricted)]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[提携病院 **(Hospital Affiliations form)**] フォーム (続く)

フィールド	説明
特権承認のタイプ (Type of admitting privilege)	例えば、医療従事者は患者を提携病院に入院させることができるか、または提携病院で入院、治療、手術を受けさせることができるかなどの特権承認の性質。
承認の割合 (Percentage of admissions)	医療従事者が提携病院で受け入れる入院の割合。
アクティブ	提携病院レコードがアクティブで使用できることを示すオプション。
プライマリか	医療従事者が提携する主要病院であることを示すオプション。
ステータス	提携病院レコードのステータス： • 新規：プロファイル入力フォームが入力用に医療専門家に送信された場合 • 検証処理待ち：データが医療従事者によって入力され、資格情報の照会および検証のために HR エージェントに送信された場合 • 無効：HR エージェントがプロファイルデータをレビューし、不十分な日付または無効な詳細のために却下した場合 • 有効：HR エージェントが医療専門家から提供された情報を検証して承認した場合
住所	医療従事者が勤務する提携病院の住所。
市区町村	提携病院が所在する市区町村。
州/都道府県	提携病院が所在する都道府県。
郵便番号	提携病院が所在する地域の郵便番号。
国	提携病院が所在する国。

自動翻訳

[支払人登録 **(Payers Enrollment)**] フォーム

[支払人登録 (Payers Enrollment)] フォームで、医療従事者の支払人登録の詳細にアクセスして確認し、検証します。

[支払人登録 **(Payers Enrollment)**] フォーム

フィールド	説明
医療従事者プロファイル (Healthcare professional profile)	医療従事者に関連付けられたプロファイル。
支払人名	医療提供者への支払いを行う支払人の名前。
支払人プラン名	支払人プランの名前。
計画番号	医療提供者による支払い対象となる計画固有の番号。
アクティブ	支払人登録レコードがアクティブかどうかを示すオプション。
適用開始日	支払人登録が有効になる開始日。
適用終了日	支払人登録の有効期限。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[医療従事者オンボーディング **(Healthcare Employee Onboarding)**] フォーム

採用エージェントまたはマネージャーは、従業員センターの [医療従事者オンボーディング (Healthcare Employee Onboarding)] フォームを使用して、医療従事者のオンボーディング要求を行います。

[医療従事者オンボーディング **(Healthcare Employee Onboarding)**] フォーム

フィールド	説明
名	医療従事者の名
ミドルネーム	医療従事者のミドルネーム
姓	医療従事者の姓。
個人メール	医療従事者の個人メール ID。
携帯電話番号	医療従事者の携帯電話番号。
ファックス	医療従事者のファックス番号。
入社日	医療従事者の入社日。
雇用形態	パートタイム従業員、正社員、臨時雇用などの雇用の形態。
勤務地タイプ	ホットデスク、オフィスベース、リモートなどの勤務場所のタイプ。
市区町村	医療従事者が所在する市区町村。
都道府県	医療従事者が所在する都道府県。
役職	医療従事者の役職。
部門	医療従事者の所属先部門。
マネージャー	医療従事者の直属のマネージャー。
会社の所在地	医療機関の所在地。

自動翻訳

HR サービスデリバリ (HRSD) と ServiceNow アプリケーションとの統合

他の ServiceNow アプリケーションと統合することで HR サービスデリバリ (HRSD) 機能を拡張します。

HR サービスデリバリ (HRSD) の ユニバーサル要求

HR サービスデリバリ (HRSD) と ユニバーサル要求 アプリケーションのデータ連携により、サービス要求を作成しながら、従業員に一貫したユーザーエクスペリエンスを提供することができます。すべての従業員に共通のヘルプデスクを提供することで、部門間要求の転送と複数部門のユースケースの複雑さを隠すことができます。

ユニバーサル要求について**HR** サービスデリバリ **(HRSD)**

従業員が 従業員センター で [ヘルプの要求] オプションをクリックすると、ユニバーサル要求が作成されます。ユニバーサル要求ルーティングエージェントは、(HR 部門関連として) 問題を分析し、そのユニバーサル要求から HR ケースを作成します。HR エージェントによってケースが解決されると、HR ケースのステータスが [承認待ち] に変わります。自動的に、ユニバーサル要求状況が [応答待ち] に変わります。最後に、従業員が解決を受け入れると、ユニバーサル要求はクローズされ、HR ケースがクローズされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR エージェントは、解決の有無にかかわらずいつでもユニバーサル要求キューに HR ケースを戻すことができます。

問題、部門間転送、および作業メモに取り組んでいるユーザーといった重要な詳細はすべてユニバーサル要求チケットに記録されるため、要求を作成した従業員は詳細に把握できます。

必要なプラグインのアクティブ化

ユニバーサル要求 (com.snc.universal_request)、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core (com.sn_hr_core) および 従業員センター (com.sn_hr_service_portal) プラグインを有効にすると、次のことがわかります。

- [ユニバーサル要求] フォームには、HR ケースを作成するための UI アクションが含まれています。
- [ユニバーサル要求] フィールドは、HR ケースがユニバーサル要求レコードに関連付けられている場合に、HR ケースフォームに表示されます。
- [転送] ボタンが HR ケースフォームに表示され、HR エージェントは HR ケースを ユニバーサル要求、別の部門、またはサービスに転送できます。
- レコードプロデューサーから作成された HR ケースは、ユニバーサル要求を自動的に作成します。これは、レコードプロデューサーで [ユニバーサル要求の作成 **(Create Universal Request)**] チェックボックスが有効になっている場合にのみ行われます。

  同様に、[テストケースの作成] トピックブロックにおいて、レコードプロデューサーで [ユニバーサル要求の作成 **(Create Universal Request)**] チェックボックスがオンになっている場合、ユニバーサル要求チケットが作成され、仮想エージェント会話で従業員と共有されます。
- ユニバーサル要求に関連付けられた HR ケースのステータスが変更されると、HR ケース番号ではなくユニバーサル要求番号を含む通知が従業員 (要求者) に送信されます。
- ServiceNow AI Platformでは、ユニバーサル要求に関連付けられている HR ケースが **HR** ケース 管理 > すべて.
- 従業員センターでは、ユニバーサル要求に関連付けられている HR 要求が 従業員センター > 要求.

ユニバーサル要求でのカスタム構成

転送とステータスマッピングは、すべてのベースシステムの HR 状況に対して事前設定されています。これらの構成は、カスタム状況がある場合にのみ実行してください。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて

COE (センターオブエクセレンス) を作成した場合は、サービス構成、ステータスマッピング、および転送構成も作成します。予測インテリジェンスプラグインを有効にした場合は、 アサイン先グループを予測するための分類ソリューションのトレーニングを参照してサービスアサイン先グループを構成します。

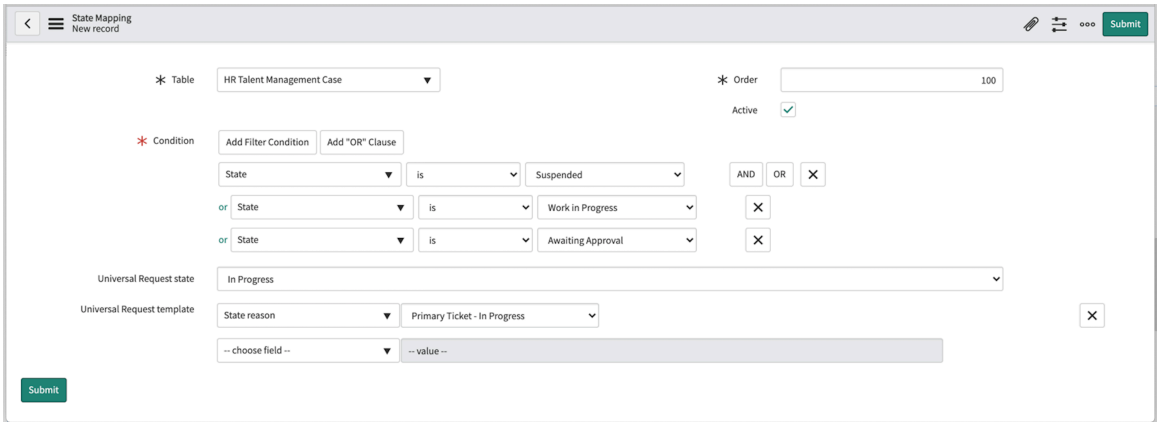
手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > アドミニストレーション.
2. ユニバーサル要求 のサービスセットとサービスを作成します。
3. サービスセットとサービスのアサイン先グループをアサインします。
4. UR ユーザーへのロールのアサイン
5. カスタム状況をユニバーサル要求状況にマップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の図は、デフォルトのステータスマッピングの例です。HR ケースの [停止]、[作業中]、および [承認待ち] 状況は、ユニバーサル要求の [処理中] 状況にマップされます。



6. HR ケースのカスタム状況の転送構成を設定します。

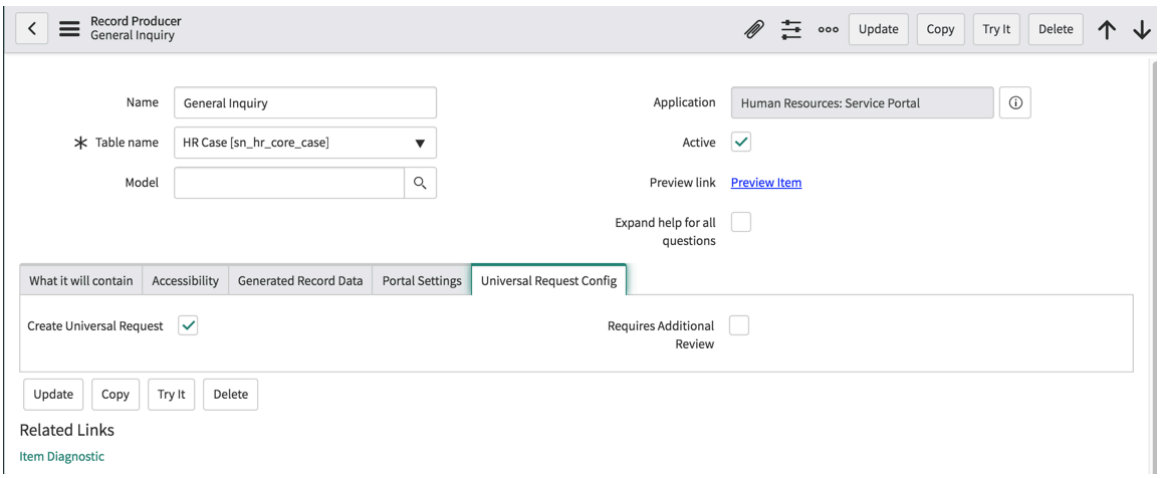
   この転送構成を使用すると、要求が別の部門に転送された場合や UR に戻った場合に、部門チケットの後続の処理を決定できます。

   HR ケースが解決ありで転送されている場合、HR ケースのステータスは自動的に [承認待ち] に変更されます。HR ケースが解決なしで転送されている場合、HR ケースのステータスは自動的に [未完了でクローズ] に変更されます。

7. HR サービスに固有のレコードプロデューサーを作成します。

   レコードプロデューサーは、エンドユーザーがタスクベースのレコードをサービスカタログから作成できる、特定のタイプのカタログアイテムです。レコードプロデューサーで [ユニバーサル要求を作成 **(Create Universal Request)]** チェックボックスをオンにすると、そのレコードプロデューサーから作成された HR ケースによってユニバーサル要求レコードが自動的に作成されます。

   [一般照会] HR サービスのレコードプロデューサーの例を次に示します。ユーザーがカタログアイテムを [一般照会] として選択し、チケットを作成すると、ユニバーサル要求が自動的に作成され、その HR ケースに関連付けられます。



ユニバーサル要求からの **HR** ケースの作成

できるだけ早く顧客へのサービスを復旧します。HR ケースを作成した後、潜在的なソリューションを調査できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- 必要なロール：routing_agent および sn_hr_core.case_writer
- ユニバーサル要求 (com.snc.universal_request) およびヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ: Core (com.sn_hr_core) プラグインをアクティブ化します。

手順

1. 移動先 ユニバーサル要求 > すべて.
2. HR ケースを作成するユニバーサル要求レコードを開きます。
3. **[HR** ケースを作成] をクリックします。
4. HR ケースフォームのフィールドに入力します。

   注:
   [従業員情報] フィールドの値は、ユニバーサル要求から HR ケースに自動的にコピーされます。

   HR ケースフォーム

フィールド	説明
COE	センターオブエクセレンス
HR サービス	HR サービスタイプ
オープン対象者	チケットのオープン対象者
対象者	対象者
作業メモ	その他のメモ (ある場合)

5. [送信] をクリックします。
   HR ケースの作成元のユニバーサル要求番号は、HR ケースフォームの [ユニバーサル要求] フィールドに表示されます。HR ケース番号がユニバーサル要求フォームの [プライマリチケット] フィールド、および [関連チケット] 関連リストにも表示されます。

ユニバーサル要求の **HR** ケースの操作

ユニバーサル要求から開始された HR ケースの解決を提供します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
手順に記載されているステータス変更は、要件に合わせて構成できます。詳細については、「ユニバーサル要求状況のマッピング」を参照してください。

手順

1. ユニバーサル要求から作成された HR ケースを開きます。
2. [作業を開始] をクリックします。
   ケースのステータスが [対応中] に変更されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- HR の別の部門が要求を処理する必要がある場合は、同じ番号または新しい番号でケースを転送できます。新しい番号でケースを転送すると、ユニバーサル要求がその新しいケース番号に関連付けられます。
- この問題が HR 部門に関連していない場合、HR エージェントはケースで [転送] オプションを選択する必要があります。ケースの転送方法の詳細については、「ユニバーサル要求での HR ケースの転送」を参照してください。

3. 解決が提供されたら、[完了してクローズ] をクリックします。
HR ケースのステータスが [承認待ち] に変更され、ユニバーサル要求状況が [ユーザーからの応答待ち] に自動的に変更されます。従業員センター 上：
   - ユーザーが解決を受け入れると、ユニバーサル要求状況が [クローズ済み] に変更されます。HR ケースのステータスが自動的に [完了してクローズ] に変更されます。
   - ユーザーが解決を却下すると、ユニバーサル要求状況が [処理中] に変更されます。HR ケースのステータスが自動的に [対応中] に変更されます。

重要:
何らかの理由で HR エージェントが HR ケースをユニバーサル要求にルーティングせずに [未完了でクローズ] をクリックした場合、動作は次のようになります。

- ユニバーサル要求の [追加レビューが必要] チェックボックスがオンの場合、ユニバーサル要求が [処理中] ステータスになり、HR ケースが [未完了でクローズ] ステータスになります。
- ユニバーサル要求の [追加レビューが必要] チェックボックスがオフの場合、ユニバーサル要求はステータスマッピングに基づいてクローズされます。

ユニバーサル要求での **HR** ケースの転送

HR ケースを ユニバーサル要求 に戻すか、解決の有無にかかわらず別の部門またはサービスに転送します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
ユニバーサル要求のプロパティページで *sn_uni_req.transfer_type* プロパティを設定して、プライマリチケット転送の処理方法を決定します。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

手順

1. 転送する HR ケースを開きます。
2. [転送] をクリックします。

注:
[転送] オプションは、自分がアサイン先グループに含まれる場合、またはケースが自分にアサインされている場合にのみ表示されます。

3. [チケットを転送] ダイアログボックスで、次の詳細を入力します。

注:
転送タイプ構成に基づいて、特定のフィールドが表示されます。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アクション：ケースを別の部門に転送するか、ユニバーサル要求 に戻すかを選択します。
- 部門：リストから部門を選択します。
- サービス：選択した部門の特定のサービスを選択します。
- 転送理由：リストから理由を選択します。
- 転送メモ：UR ルーティングエージェントに渡すプライマリチケットをルーティングするための簡単な説明。
- 追加のコメントと添付ファイルをコピー：追加のコメントや添付ファイル付きのチケットを転送しない場合は、選択を解除します。デフォルトでは、すべての添付ファイルとコメントが転送されます。

  注:
  転送中に作業メモはコピーされません。

4. [転送] をクリックします。

タスクの結果

- HR ケースフォームでは、[転送理由] フィールドに転送理由を表示できます。
- HR ケースのステータスが [承認待ち] または [転送理由に基づき未完了でクローズ **(Closed Incomplete based on transfer reason)]** に変更され、転送理由と転送メモがユニバーサル要求にコピーされます。
- ユニバーサル要求状況は [処理中] のままです。

注:
上記のステータス変更は構成できます。詳細については、「転送構成」を参照してください。

HR ケースからのユニバーサル要求の作成

任意のチャネルを使用して、作成されたすべての HR ケースに対してユニバーサル要求を作成します。作成元のチャネルに関係なく、ユニバーサル要求がすべての HR ケースに提供する統一されたチケットエクスペリエンスを拡張します。

ビジネスルールのアクティブ化

HR ケースからユニバーサル要求を自動作成するには、**[HR** ケースのユニバーサル要求を作成 **(Create Universal Request for HR case)]** ビジネスルールをアクティブ化する必要があります。

フィールドマッピングの設定

HR ケースからユニバーサル要求を自動作成し、HR ケースからユニバーサル要求にプライマリ詳細をコピーするには、フィールドマッピングの設定を実行します。

フィールドマッピングの設定

HR ケースからユニバーサル要求 (その HR ケースから自動作成されたもの) にプライマリ詳細をコピーするには、フィールドをマッピングします。

始める前に

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > マッピング構成.
2. HR サービスを選択します。
3. **[UR** マッピングを作成] 関連リストで、HR ケースのフィールドをユニバーサル要求のフィールドにマッピングします。

フィールドマッピング

HR ケースのソースフィールド	ユニバーサル要求のターゲットフィールド
short_description	short_description
opened_for	opened_for
説明	説明
opened_by	opened_by

HR ケースからの関連チケットの作成

ユニバーサル要求のプライマリチケットである HR ケースから、別の部門のチケットを作成し、HR ケースと同じユニバーサル要求に関連付けます。この機能により、さまざまな部門のエージェントが協力して同時進行でチケットを処理できます。また、組織は 1 件のユニバーサル要求に対する作業を追跡できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer
ログインユーザーは、[アサイン先グループ] または [アサイン先] フィールドのメンバーです。

手順

1. HR ケースを開きます。
2. [関連チケットを作成] をクリックします。
3. [関連チケットを作成] ダイアログボックスで、次の詳細を入力します。

関連チケットを作成するためのフォームフィールド

フィールド	説明
部門	チケットを作成する対象の部門。
簡単な説明	チケットを作成する目的。
説明	チケットに関連する詳細。
作業メモ	チケットの作成対象の部門と共有する最新情報。

4. [作成] をクリックします。
別の部門に対するチケットが作成されます。このチケットは自動的にユニバーサル要求に関連付けられ、ユニバーサル要求の [関連チケット] 関連リストに表示されます。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** 向け **AI** 検索

ServiceNow® AI 検索アプリケーションは、ServiceNow® サービスポータル、従業員センター (EC)、ServiceNow® モバイル、および ServiceNow® 仮想エージェント用に最新の消費者グレードの検索エンジンを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規の顧客には、ServiceNow® AI 検索アプリケーションが EC 専用のベースシステムで自動的に構成されます。

既存の顧客の場合は、ServiceNow® AI 検索アプリケーションを使用するように HR サービスデリバリ (HRSD) を構成できます。

詳細については、「AI 検索」を参照してください。

構成

ServiceNow® AI 検索アプリケーションの構成の詳細については、「AI 検索の構成」を参照してください。

[アプリケーション構成を検索] フォームを使用して、AI 検索エンジンを HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションに関連付けます。

注:
詳細については、「AI 検索の検索アプリケーション構成の作成」を参照してください。

[アプリケーション構成を検索] フォームでは、[検索プロファイル] も選択する必要があります。検索プロファイルは、ユーザー、記事、およびサービスの検索ソースと条件を決定します。

ベースシステムでは、以下のものも変更することができます。

- Mobile：NowMobile のデフォルト検索プロファイル
- EC：EC Portal のデフォルト検索プロファイル
- サービスポータル：サービスポータルのデフォルト検索プロファイル
- VA：サービスポータルのデフォルト検索プロファイル

注:
モバイルの場合、ユーザー検索は EC を持つ顧客のみが利用できます。

検索プロファイルの下には、AI 検索を拡張する一連のタブがあります。ベースシステムでは、以下のものも変更することができます。

- 検索ソース
- 同義語
- ストップワード
- 入力ミスの処理
- Genius 結果
- 結果改善ルール

注:
詳細については、「Defining search profiles (検索プロファイルの定義)」を参照してください。

統合

AI 検索と HR サービスデリバリ (HRSD) の統合の詳細については、「Integrating AI Search into your application (AI 検索とアプリケーションの統合)」を参照してください。

管理

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

AI 検索の機能と動作がインデックス作成と検索にどのように影響するかを説明します。詳細については、「Administering AI Search (AI 検索の管理)」を参照してください。

使用

AI 検索が結果を表示する方法、絞り込みフィルターオプションの使用方法、および Genius 結果の回答を確認します。詳細については、「Using AI Search (AI 検索の使用)」を参照してください。

ServiceNow® モバイル

ServiceNow® Mobile 向けの AI 検索を設定します。詳細については、「Advanced text search in mobile (モバイルでの高度なテキスト検索)」を参照してください。

サービスポータルまたは 従業員センター

ユーザーがこの強力な検索ツールを利用できるように、サービスポータルまたは 従業員センター (EC) の AI 検索を構成します。詳細については、「サービスポータルの AI 検索」を参照してください。

仮想エージェント

表示する関連トピックがない場合、仮想エージェントは AI 検索を使用してボット会話で検索結果を返します。詳細については、「AI 検索との仮想エージェント統合」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) 対応の仮想エージェント

HR サービスデリバリ (HRSD) と仮想エージェントでは、HR サービスを要求している従業員と自動チャットを行えます。従業員の意図を把握して、繰り返される同じ要求を処理するように仮想エージェントをプログラムすることができます。

仮想エージェントは、問い合わせにすぐに対応することで、従業員エクスペリエンスを向上します。

仮想チャット中の任意の時点で、従業員はライブ HR エージェントとのチャットをリクエストできます。

詳細については、次を参照してください。 仮想エージェント.

HR サービスデリバリ (HRSD) についての事前定義済みの 仮想エージェント トピック

ベースシステムには、一般的な HR タスクをセルフサービスで完了できるように顧客を支援するための、事前定義された 仮想エージェント トピック (チャットボット会話) があります。これらのトピックは公開されていないため、仮想エージェントデザイナー で見つかりません。詳細については、「仮想エージェントデザイナー」を参照してください。

事前定義済み仮想エージェントのトピックに関する詳細については、「 Prebuilt Virtual Agent topics, topic blocks, and ServiceNow NLU models」を参照してください。

次に示す事前定義された HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェントトピックを利用できます。

- 緊急連絡先を追加 (テンプレート)
- 質問する (テンプレート)
- 福利厚生の概要 (テンプレート)
- HR 一般問い合わせケースの作成 (テンプレート)
- 緊急連絡先を削除 (テンプレート)
- FAQ 代替トピックの検索 (テンプレート)
- HR に関する一般的な問い合わせ (廃止)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 新規雇用オリエンテーション (テンプレート)
- 支払い不一致 (テンプレート)
- 休暇の申請 (テンプレート)
- アドレスを更新 (テンプレート)
- メールを更新 (テンプレート)
- 緊急連絡先を更新 (テンプレート)
- 電話番号を更新 (テンプレート)
- 給与明細書のダウンロード要求 (テンプレート)
- 新規福利厚生対象者の登録要求 (テンプレート)
- 福利厚生の変更の照会 (テンプレート)
- 奨学制度の要求 (テンプレート)
- HR アカウントアクセス (テンプレート)
- 雇用証明書の要求 (テンプレート)
- 401k の給付に関する照会 (テンプレート)
- HSA の照会 (テンプレート)
- ケースステータスを確認 (テンプレート)
- 従業員情報の更新 (テンプレート)

注:
従業員情報の更新トピックを使用すると、個々のトピックに個別に移動するのではなく、メール、住所、電話番号などの情報を 1 か所で更新できます。

警告:
HR に関する一般的な問い合わせは、事前定義されたトピックの 1 つとして用意されなくなりました。

トピックに応じて、特定の目標を達成するために 仮想エージェント (チャットサポートボット) とユーザーとの対話が定義されます。会話の流れ (ユーザー入力とチャットボット応答) の中で情報を交換することにより、チャットボットはユーザーリクエストを実行したり、ユーザーによるタスクの完了を支援したりできます。

詳細については、「Designing a Virtual Agent topic (仮想エージェントトピックの設計)」を参照してください。

カスタムポータルとチケットページ

会社がカスタムポータルやチケットページを作成していて、(仮想エージェント 内の) HR ケースリンクをポータルやチケットページにリダイレクトする必要がある場合は、仮想エージェント 内の HR ケースを自分のポータルやチケットページにリンクさせるシステムプロパティを作成します。例：

- カスタムポータル名：escServiceNow
- カスタムチケットページ名：new_ticket_page
- sys_property：com.glide.cs.portal_url_mapping.escServiceNow.sn_hr_core_case
- 値：/escServiceNow?id= new_ticket_page&sys_id={{data.sys_id}}
- アプリケーション：グローバル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
「システムプロパティを追加する」を参照してください

自然言語理解 (NLU) のサポート

自然言語理解 (NLU) を使用するように HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント を設定して、単語の意味と単語のコンテキストを理解してユーザーまたはシステムアクションを推測できるようにすることができます。

NLU と NLU ワークベンチ の詳細については、「自然言語理解 (NLU)」および「NLU ワークベンチのアクティブ化)」を参照してください。

「仮想エージェントにおける自然言語理解 (NLU)」も参照してください。

注:
この機能は、HR Professional および HR Enterprise パッケージでのみ使用可能です。

再利用可能な HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェントトピックブロック

トピックブロックを作成および再利用して、HR ケースの作成や検索の実行など、HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント の会話の一般的な機能を実行します。

トピックブロックは、サブフローの重複を最小限に抑えることで生産性を向上させ、維持が容易で、すぐに使用できます。

次に示すのは、事前定義された再利用可能なトピックブロックです。

- コンテキスト検索
- HR ケースを作成
- サーベイ
- ライブエージェントに転送
- HR ケースの更新
- 従業員認証
- エージェントの対応可能性
- FAQ コンテキスト検索
- AI 検索
- カタログアイテムを要求する
- カタログアイテムの検索
- 一時停止

仮想エージェントデザイナーのトピックページには [トピックブロック]と呼ばれるソートタブがあり、再利用可能なトピック機能のみが表示されます。HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェントの詳細については「Prebuilt Virtual Agent topics, topic blocks, and ServiceNow NLU models」を参照してください。

メッセージ アプリケーションとのデータ連携

従業員は Slack (サードパーティのメッセージングアプリケーション) を使用して 仮想エージェント 会話を行うことができます。

詳細については、「仮想エージェントのメッセージングアプリとの統合」を参照してください。

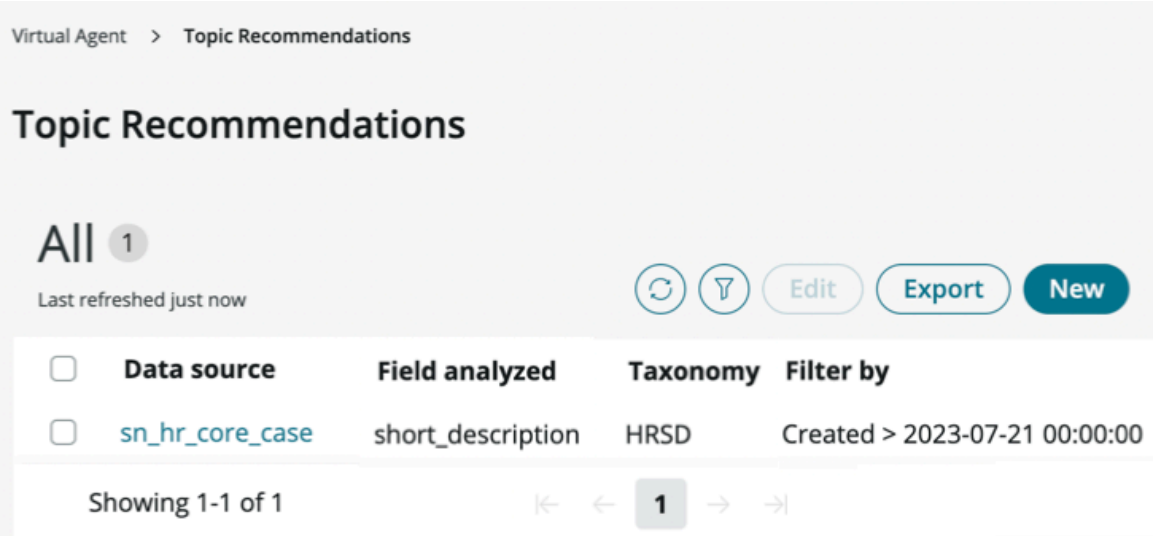
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Slack などの特定のチャネル向けの仮想エージェント通知を設定する方法の詳細については、「仮想エージェント通知の設定」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント 対応の トピックの推奨事項

トピックの推奨事項設定のデフォルト構成 sn_hr_core_case を使用して、HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェントの推奨トピックから構築済みトピックを取得するか、新しいトピックを作成します。詳細については、「Topic Recommendations settings」を参照してください。



HR ケースの場合、このデフォルト設定は [分類] が [HRSD] に事前選択され、[フィルター基準] 設定が過去 90 日以降に作成されたケースを表示するように設定された状態で出荷されます。トピックの推奨事項 の詳細については、「Using Virtual Agent Topic Recommendations」を参照してください。

トピックの推奨事項ページの [新しい推奨事項を取得] で、**[HR** ケース] を選択し、[新しい推奨事項を取得] をクリックします。新しい推奨事項が利用可能になったら、優先する推奨事項を選択し、**[VA** に追加] オプションを使用して仮想エージェントに追加します。詳細については、「Topic Recommendations page」を参照してください。

注:
システムが新しいトピックの推奨事項を提供するのに約 15 分かかります。

注:

- トピックの推奨事項を取得するには、HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント プラグインのインストール後に RCA を受け入れます。
- 推奨トピックを仮想エージェントに追加するには、HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェントスコープ内に存在している必要があります。
- トピックの推奨事項を取得するには、HR ケーステーブルに最低 10,000 件、最大 300,000 件のレコードがあることを確認します。

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け 仮想エージェント のアクティブ化

HR サービスデリバリ (HRSD) 対応の仮想エージェントを有効にすると、会話型メッセージングインターフェイスを介してユーザー支援が実現されます。また、ServiceNow　自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用して HR サービスデリバリ (HRSD) 対応の仮想エージェントを有効にすることもできます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント対話プラグイン (com.sn_hr_virtual_agent) がシステムのプロパティ [sys_properties.list] テーブル内の *sn_hr_va.min_admin_count* システムプロパティを有効にします。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数を要求することによって、唯一の 仮想エージェント アドミンユーザーを削除できないようにします。デフォルトでは、最小値は 2 です。

仮想エージェント を有効にするには、次の手順を実行します。

1. 仮想エージェント フレームワークを提供する Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) を有効にします。
2. 人事のケースとナレッジ管理を提供するヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core プラグイン (com.sn_hr_core) を有効にします。
3. ユーザー支援用の会話ボットプラットフォームを提供する HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント対話プラグイン (sn_hr_va) を有効にします。

NLU で 仮想エージェント も有効にする場合は、前のプラグインを有効にした後に、次のプラグインを有効にします。

1. 機械学習ソリューションの作成を可能にする予測インテリジェンスプラグイン (com.glide.platform_ml) を有効にします。
2. NLU モデルの作成を可能にする NLU ワークベンチプラグイン (com.snc.nlu_studio) を有効にします。
3. アプリケーションファイルの追加と更新に使用するスタジオプラグイン (com.glide.dev-studio) を有効にします。
4. HR 仮想エージェント によって使用される NLU モデルを提供する HR Service Delivery NLU Model for 仮想エージェント Conversations プラグイン (sn_hr_nlu) を有効にします。このプラグインは ServiceNow Store で利用可能であり、英語、ドイツ語、フランス語、スペイン語、日本語 、オランダ語、中国語、およびブラジルのポルトガル語の NLU モデルを提供します。

> **注:**
> オランダ語、中国語、ブラジルのポルトガル語の HR サービスデリバリ (HRSD) NLU モデルは、エンティティ抽出 (インテント一致とエンティティ認識) をサポートしていません。

従業員が HR サービスデリバリ (HRSD)向けの 仮想エージェント を使用して HR ケースをオープンすると、HR ケースの [ソース] フィールドが [仮想エージェント] になります。詳細については、「HR ケースの処理」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

HR 向けの 仮想エージェント のセットアップ

HR サービスデリバリ (HRSD) 向けに 仮想エージェント または NLU がある 仮想エージェント をセットアップするには、複数のステップが必要です。

始める前に

必要なロール：admin、virtual_agent_admin
ベースシステムでは、事前定義された 仮想エージェント および 仮想エージェント NLU トピック (チャットボット会話) を提供します。

> **注:**
> 提供されたトピックを編集できません。提供されたトピックを複製して編集できます。追加のトピックを作成することもできます。「仮想エージェントデザイナー 」を参照してください。

アクティブ化ステップを実行すると、従業員センター またはサービスポータルの **[HR とチャットする (Chat with HR)]** リンクが [チャット] リンクに置き換えられます。

従業員が [チャット] リンクをクリックすると、仮想エージェント が起動し、仮想エージェントとチャットできるようになります。

従業員が使用できるようにするには、事前に 仮想エージェント トピックを有効にして公開しておく必要があります。

既存の 仮想エージェント トピックで NLU を使用できるようにするには、事前にそれらを再公開する必要があります。

> **注:**
> デフォルトでは、ベースシステムはトピックを非アクティブ、未公開として提供します。

会社でカスタムサービスポータルとチケットページを使用する場合は、「HR サービスデリバリ (HRSD) 対応の仮想エージェント」を参照してください。

仮想エージェント デザイナーで HR トピックを表示、複製、プレビュー、公開するには：

手順

1. 移動先 すべて > コラボレーション > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [有効] をクリックすると、ボタンが緑色に変わり、トピックが有効になります。
3. [公開] をクリックします。
4. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタムの HR サービスデリバリ (HRSD) 挨拶エクスペリエンスの構成

ユーザーが 仮想エージェント を実行する特定のコンテキスト向けにカスタムの HR サービスデリバリ (HRSD) 挨拶エクスペリエンスを定義します。挨拶エクスペリエンスを構成して、仮想エージェントを自動的に開始するか、ライブエージェントにすぐに転送するようにします。

始める前に

事前チャットにより、仮想エージェントトピック会話エクスペリエンスまたはライブエージェントエクスペリエンスのどちらにするかを決定できます。事前チャットは、Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) プラグインのアクティブ化から独立しています。

たとえば、インスタンスに IT Service Management Pro と HR サービスデリバリ (HRSD) Pro の両方のサブスクリプションがある場合、ITSM のチャットが開始するときに 仮想エージェント トピック会話を、HR サービスデリバリ (HRSD) のチャットが開始するときに ライブエージェント 転送を実装できます。

仮想エージェント セットアップトピックの挨拶エクスペリエンスのみをカスタマイズできます。セットアップトピックのカスタマイズは、定義した条件に基づきます。条件はコンテキスト変数に基づきます。カスタマイズ可能なセットアップトピックは次のとおりです。

トピックを設定するためのカスタマイズ

セットアップトピックタイプ	セットアップトピック
その他	適用外
ライブエージェント	ライブエージェントサポート
エラー	エラー処理トピック
挨拶	挨拶
クローズ中	会話を終了
サーベイ	適用外
AI 検索のフォールバック	AI 検索のフォールバック
フォールバック	代替トピック
ヘルプを探索	仮想エージェントの機能

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [仮想エージェント] を選択します。
3. [挨拶のカスタム対応とセットアップ] で [すべて表示] を選択します。
4. [新規] を選択します。
5. [挨拶のカスタム対応とセットアップ] フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの説明と詳細については、「Configure a Virtual Agent chat experience」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> [挨拶のカスタム対応とセットアップ] レコードの [コンテキストを指定します] セクションで、カスタムエクスペリエンスを定義します。[条件モード] フィールドを [高度] に設定し、コンテキストを指定する JavaScript を使用して [スクリプト] フィールドの条件ロジックをカスタマイズします。

6. [カスタムエクスペリエンスを作成] を選択します。

タスクの結果
HR サービスデリバリ (HRSD) ユーザー向けのカスタムの挨拶エクスペリエンスを作成しました。

> **注:**
> HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェントユーザーは、挨拶のカスタム対応とチャットエクスペリエンスの HR ESC エクスペリエンスを使用して、HR サービスデリバリ (HRSD) に固有の検索エクスペリエンスに対応できます。このエクスペリエンスはデフォルトでは非アクティブであり、ユーザー向けにアクティブ化する必要があります。

HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント チャットでの解決策提供のキャプチャ

HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント は、仮想エージェント 会話がエンドユーザーに役立ったかどうかを追跡できるビルド済みのパターンを提供します。

回避結果は、仮想エージェント チャットがユーザーに解決策を提供したかどうかを示します。回避パターンにマッピングできる 仮想エージェント トピックに回避点を定義して、適切な回避をキャプチャできます。

HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント ユーザーの場合、デフォルトで 6 つの回避パターンを使用できます。これらは、次の 3 つの回避結果に分けられます。

- 確認済みの回避：ユーザーが HR ケースを作成したり、ライブエージェントに転送したりしないようになる解決策をユーザーに提供します。たとえば、仮想エージェント によって配布リストにユーザーが追加される場合があります。
- 潜在的な回避：ユーザーに部分的な解決策を提供します。たとえば、ユーザーが探している情報が提供されたり、検索結果が返されたりします。
- 回避なし：解決策が提供されなかったか、ユーザーが一般問い合わせケースを作成します。

HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント 回避パターン

回避パターン	アクティビティ	回避の結果
HR VA Search-Served	ナレッジベース記事が提供され、活用されました	確認済みの回避
HR VA Self-Resolving	情報が更新されました	確認済みの回避
HR VA Triage&Created	HR サービスケースが作成されました	潜在的な回避
HR VA Info-Found	情報が見つかりました	潜在的な回避
HR VA サービスケースが作成されませんでした	HR 一般問い合わせケースが作成されました	回避なし
HR VA Info-Not-Found	情報が見つかりませんでした	回避なし

回避が定義されている 仮想エージェント トピックをユーザーが操作した場合、ユーザーエクスペリエンスは変更されずに回避データがバックグラウンドで自動的にキャプチャされます。一致したパ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ターンのこの回避結果は、分析のために記録されます。この情報にアクセスするには、次に移動します: すべて > セルフサービス分析 > 回避測定基準.

> **注:**
> HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント のデフォルトの転送パターンはカスタマイズできません。転送パターンを変更するには、クローンを作成し、必要な変更を加えてアクティブ化してから、パターンを公開する必要があります。

HR サービスデリバリ (HRSD) のパフォーマンスアナリティクス

HR パフォーマンスアナリティクスでは、重要業績評価指標を計測して、HR パフォーマンスを経時的に追跡します。

アクティブ化情報

HR パフォーマンスアナリティクス スコープ対象には、パフォーマンスアナリティクスアプリケーションに別のプレミアムサブスクリプションが必要です。以下をアクティブ化します。

ヒューマンリソース (HR) 管理のパフォーマンスアナリティクスプレミアム [com.snc.pa.premium.hr] プラグイン

また、次のコンテンツパックも、1 つまたは複数アクティブ化します。

- パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ [com.sn_hr_pa]
- パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ヒューマンリソース (HR) ライフサイクルイベントスコープ対象のアプリ [com.sn_hr_lifecycle_pa]
- パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ヒューマンリソース (HR) 従業員ドキュメント管理スコープ対象アプリ [com.sn_hr_employee_files_pa]

パフォーマンスアナリティクス (PA) ダッシュボードを構成するには、HR アドミニストレーター [sn_hr_core.admin] ロールにパフォーマンスアナリティクスアドミン [pa_admin] ロールをアサインします。

> **注:**
> システムアドミニストレーター [admin] のみが、従業員に PA ロールをアサインできます。

「パフォーマンスアナリティクスのロール」を参照してください。

詳細については、アカウントマネージャーにお問い合わせください。

関連情報

パフォーマンスアナリティクス

スコープ対象の HR パフォーマンスアナリティクスの表示

HR サービスデリバリ (HRSD) のスコープ対象バージョンの HR パフォーマンスアナリティクスは、リソースおよびシステムを戦略的目標に配置するのに役立ちます。

組織がパフォーマンスアナリティクスのサブスクリプションを購入し、アドミニストレーターがプラグインを有効にしないと、HR パフォーマンスアナリティクスデータは表示されません。

HR パフォーマンスアナリティクスをアクティブ化すると、収集ジョブがデフォルトで毎日実行されるようになり、構成可能になります。収集されたデータは 30 日間保存されます。パフォーマンスアナリティクスレポート内のデータは日次スケジュールジョブに基づいて収集されます。従って、日付は過去の日になります。時間の経過とともに、履歴傾向に利用できるデータが増加します。

スケジュールされたデータ収集

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ [com.sn_hr_pa] プラグインには、固有のジョブが 2 つあります。

- [PA HR ケース] 日次データ収集
- [PA HR ケース] 履歴データ収集

「データ収集ジョブの作成またはスケジュール」を参照してください。

インジケーター

各ジョブには、データ収集を効率的にし、収集するデータを定義するためのインジケーターがあります。

「ジョブインジケーターの構成」を参照してください。

ダッシュボードの表示

PA ジョブを実行した後、収集されたデータを [ダッシュボード] で表示できます。

「ダッシュボードの概要」を参照してください。

HR マネージャー

マネージャーが迅速にエージェントをアサインし、オープンケースをより詳細に検討するときに役立つ、オープンケースに関する詳細データを提供します。アサイン先グループ別にダッシュボードをソートできます。

- ダッシュボードはグループのみでフィルタリングできます。
- [概要] タブは、すべてのオープンケースの概要を、バックログ、平均解決時間、および未アサインのオープンケース別に提供します。
- [運用中] タブは、オープンケースの数を、バックログ、重大、SL 違反、過去 10 日間更新されていない、未アサインのオープン別に表示します。優先度、ステータス、担当者、トピックカテゴリ、および HR サービスでフィルターすることもできます。
- [バックログモニター] タブは、すべてのオープンケースの数、平均再アサイン、過去 3 日間更新されていないケース、未アサイン、およびオープンケースの平均経過時間を表示します。また、COE、トピックカテゴリ、HR サービス、アサイン先グループ、エージェント、ステータス、ソース、または優先度など、HR ケースのタイプ別にソートできます。データのフォーマットは変更可能です。

HR エージェント

ログイン済みの HR エージェントに詳細データを提供します。オープンケース、SLA 違反のケース、承認要求、および未アサインケースのバックログの数を提供します。

優先度またはステータス別にオープンバックログケースのグループ化と積み重ねを行います。

ステータス、トピックカテゴリ、ソース、および優先度でフィルターできます。

[パフォーマンスアナリティクス] ダッシュボードには、以下のレポートがあります。

カテゴリ別のオープン/クローズされたケースのボリューム

線グラフには、週ごとのオープンおよびクローズされたケースの傾向が過去 4 週間分表示されます。オープンまたはクローズされたケースの期間を見るには、線上のポイントをクリックします。[ブレークダウン] タブには、オープンまたはクローズされたケースの数がカテゴリ別に表示されます。最適なデータフォーマットにするには、選択リストから [積み重ねバー] を選択します。

週あたりのアクティブな HR ケース - 平均

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

棒グラフには、週ごとのアクティブなケースの平均数が、ステータス別に過去 4 週間分表示されます。また、週ごとのケースの合計数も表示されます。[ブレークダウン] タブには、時間が経過したバケットおよび各バケット内のケースの合計数が表示されます。

アクティブな HR ケースステータス別

傾向図には、過去 30 日間に各 HR ケースのステータスに移動されたケースの傾向が表示されます。[傾向] 列の左にあるグレーのバーは、ケースの合計数に対する移動されたケースの比率を表しています。[ブレークダウン] タブには、時間が経過したバケットおよび各バケット内のその日付のケース数が表示されます。

エージェントが管理するアクティブな HR ケース - 週次平均

傾向図には、過去 4 週間に各エージェントにアサインされたケースの数が表示されます。

週あたりのアクティブな HR ケースの SLA インジケーター - 平均

棒グラフには、週ごとの時間が経過したバケット内のケースの平均数が過去 4 週間分表示されます。[ブレークダウン] タブには、選択した時間が経過したバケット内のエージェント、およびその日付のケースの数が表示されます。最適なデータフォーマットにするには、選択リストから [列] を選択します。

1. 要素の意味を参照するには、棒または円グラフのセグメントなどの要素の上にカーソルを置きます。
2. 要素の詳細をさらに参照するには、セグメントをクリックします。上にスクロールして情報を表示します。選択した要素によっては、詳細に、次のタブが含まれています。

- チャート：グラフに表示されている要素の詳細です。右上のコントロールを使用して、コメント、ターゲット、しきい値の追加または変更ができます。
- ブレークダウン：レポートで使用されているバケットのブレークダウンです。他の形式でデータを表示するには、右上の選択リストからグラフのタイプを選択します。
- レコード：選択した要素で構成されるレコードです。各レコードの詳細を表示することができます。
- スコア：レポート内の各週のレコード数です。
- コメント：このレポートに入力されたコメントです。コメントがない場合は、タブが無効になります。
- 詳細情報：レポートを生成するロジック、ジョブを実行する頻度、最後にデータが収集された時期の説明です。
- チャートにカーソルを合わせたときにメニューアイコンが表示される場合は、アイコンをクリックして、チャートを画像ファイルにエクスポートできます。

パフォーマンスアナリティクスと組織のウィジェットの開発および変更方法の詳細については、「パフォーマンスアナリティクスのコンセプト」を参照してください。

HR パフォーマンスアナリティクススコープ対象ソリューション

プラットフォームアナリティクスソリューション には事前構成済みのダッシュボードが含まれます。これらのダッシュボードには、アクション可能なデータ表示方法が豊富に用意されており、ビジネスプロセスとビジネスプラクティスの改善に役立ちます。

プラットフォームアナリティクス データの可視化では、 パフォーマンスアナリティクス インジケーター データを使用してデータを経時的に表示し、ビジネスプロセスを分析して改善が必要な領域を特定するのに役立ちます。プラットフォームアナリティクスソリューション を使用すると、最小限

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

のセットアップで パフォーマンスアナリティクス からアプリケーションに関する値を取得できます。いつでも独自のオブジェクトを作成することもできます。

ソリューションプラグインを有効にするには、アドミンは システム定義 > プラグイン をクリックし、パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリおよびパフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ヒューマンリソース (HR) ライフサイクルイベントスコープ対象のアプリプラグインをアクティブ化します。

注:
このソリューションは、スコープ対象のヒューマンリソース (HR) アプリケーションに適用され、以前のリリースのヒューマンリソース (HR) アプリケーションでは利用できません。

セルフサービスアナリティクスをヒューマンリソース **(HR)** ダッシュボードに追加

セルフサービスアナリティクスをインスタンスでアクティブ化してある場合は、セルフサービスアナリティクスウィジェットを パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードまたはサービスポータルに追加できます。インジケーターとブレークダウンの既製セットを取得するには、セルフサービスアナリティクス PA (`com.snc.pa.self_service_analytics`) プラグインをアクティブ化してください。セルフサービスインジケーターを パフォーマンスアナリティクス アドミンコンソールで検索して、ウィジェットを作成してダッシュボードまたはポータルに追加します。[SSA] セルフサービスアナリティクスデータコレクションジョブもアクティブ化します。

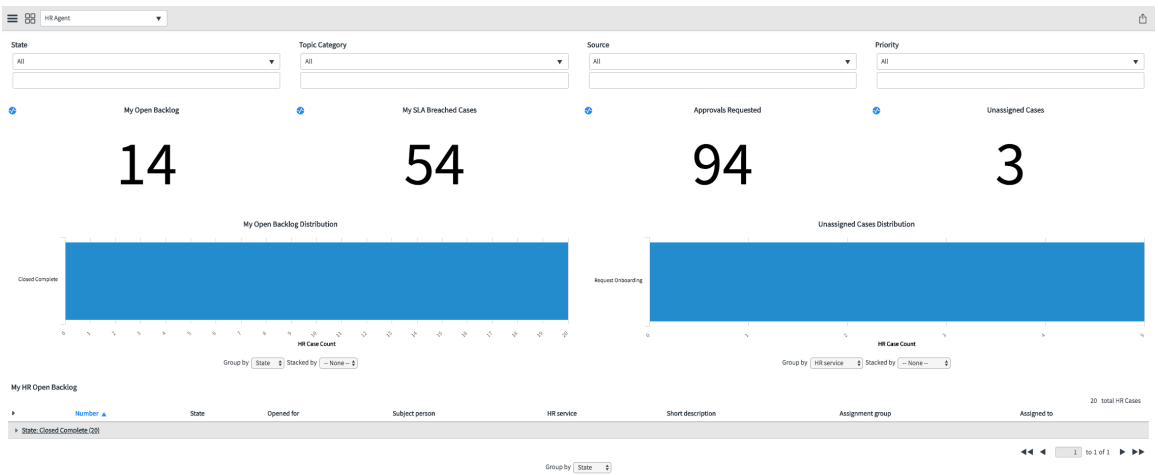
関連情報

パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化

ヒューマンリソース **(HR)** エージェントダッシュボード

HR エージェントのダッシュボードは、バックログの把握に役立つケースロードを監視し、HR エージェントが組織の従業員に効率化されたエクスペリエンスを提供することを可能にします。

注:
このダッシュボードは、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリコンテンツパックで利用可能です。



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
HR エージェント：エージェントは、バックログを把握するた	sn_hr_core.basic、sn_hr_core.case_writer	HR エージェントは、組織の従業員に効率化されたエクスペリ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
めに、担当のケースを監視し、パフォーマンスを測定する必要があります。		エンスを提供することができます。

ユースケース

組織は現代の従業員の期待について理解し、それを満たすか上回る必要があり、また満足な従業員エクスペリエンスを提供する必要があります。このダッシュボードを使用して、HR エージェントは、優先度順にソートされた担当ケースの進捗を追跡できます。

データのビジュアル化

ヒューマンリソース (HR) エージェントダッシュボードには、以下の可視化が含まれています。

タイトル	タイプ
要求された承認	Single Score
担当の HR オープンバックログ	List
担当のオープンバックログ	Single Score
担当のオープンバックログの配布	水平バー
担当の SLA 違反ケース	Single Score
未アサインのケース	Single Score
未アサインケースの配布	水平バー

ヒューマンリソース **(HR)** マネージャーダッシュボード

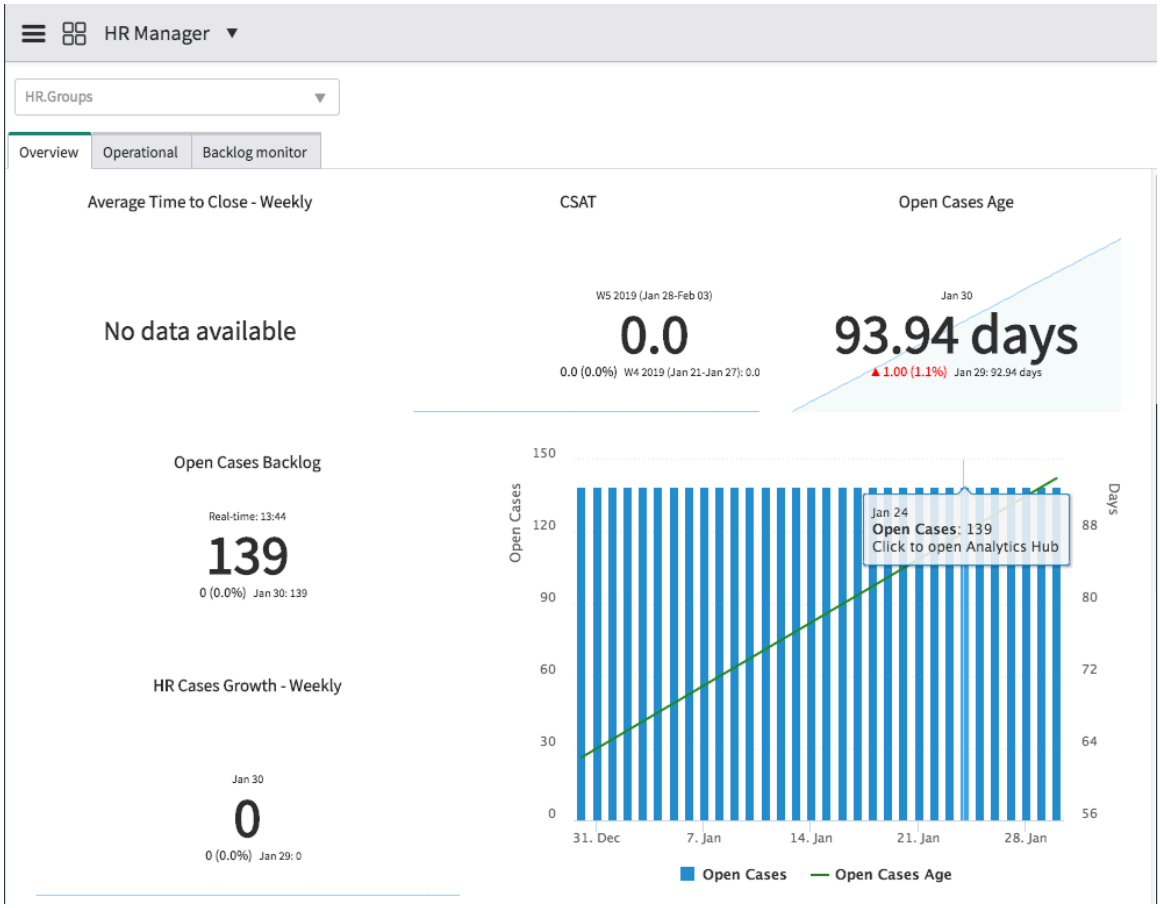
HR マネージャーのダッシュボードは、HR チームが期待を満たす方法についてのインサイトを提供します。HR マネージャーは、従業員の期待を満たすまたは超えることに対するチームの影響を測定し、改善します。

注:
このダッシュボードは、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリコンテンツパックで利用可能です。

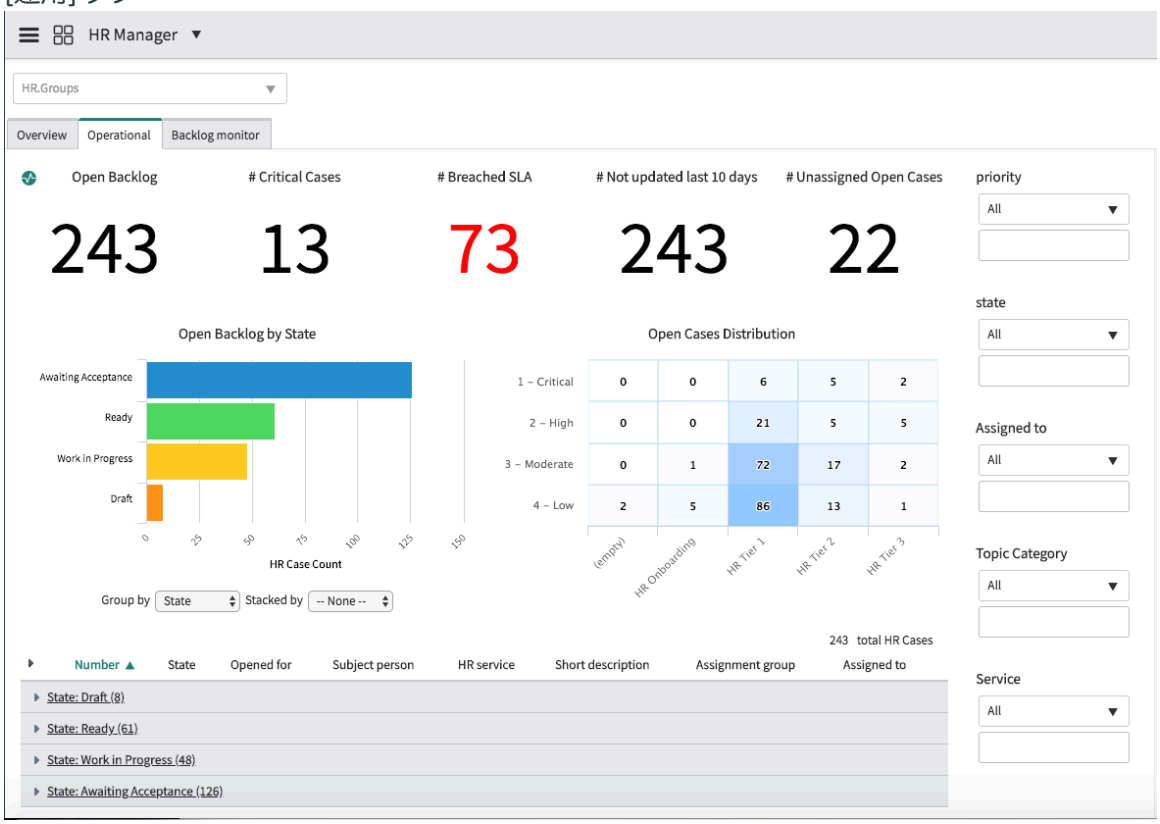
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[概要] タブ

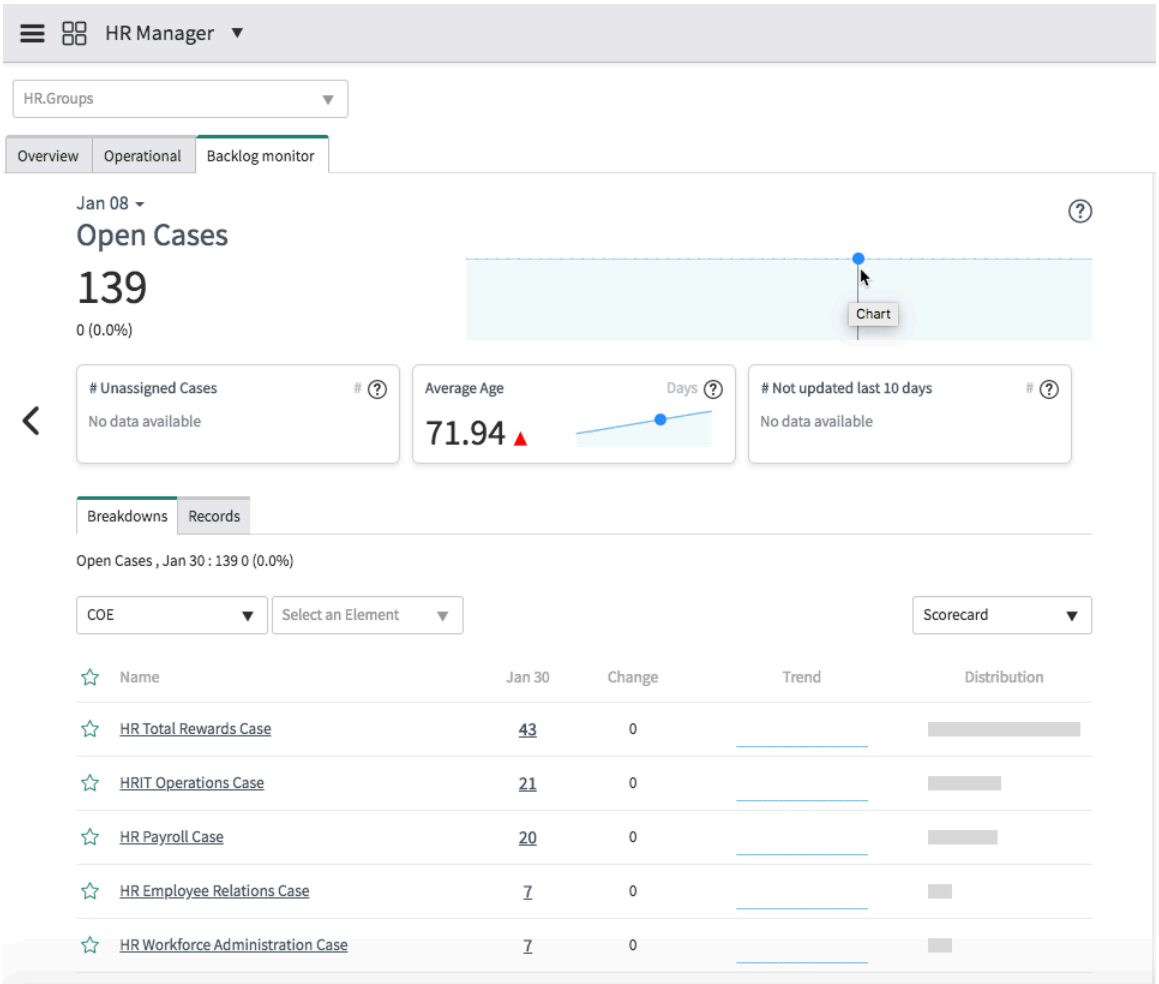


[運用] タブ



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[バックログモニター] タブ



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
HR マネージャー：共有サービスセンターの運用へのクリアな可視化が必要です。	sn_hr_core.manager

ユースケース

組織は現代の従業員の期待について理解し、それを満たすか上回る必要があり、また満足な従業員エクスペリエンスを提供する必要があります。このダッシュボードは、HR マネージャーに、HR ケースの数と解決にかかる時間および困難さの概要を提供します。

インジケーター

HR マネージャーダッシュボードには、次の主要業績評価指標が表示されます。

平均ケースサーベイスコア

ケースがクローズされた後に従業員に送信される、顧客満足度サーベイの平均スコアを測定します。スコアは、時間経過とともに最大化する必要があります。

ダッシュボードの [**CSAT**] ウィジェットには、平均ケースサーベイスコアの過去 7 日間の平均が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケースの増加

ケースバックログのボリュームの変更を測定します。この値は、他のインジケーターから式オープンケースの数 - クローズ済み HR ケースの数を使用して計算されます。

SLA に違反しているオープンケースの数

100 を超える SLA のオープンケースの数を測定します。

オープンケースの平均経過時間

ケースがオープンになっている平均時間を測定します。この値は、他のインジケーターから式オープンケースの合計期間 / オープンケースの数 / 24 を使用して計算されます。

ダッシュボードで、このインジケーターは「オープンケースの経過時間」とラベルされています。

クローズ済みケースの平均経過時間

ケースのクローズに要する平均時間を測定します。この値は、他のインジケーターから式オープンケースの合計期間 / オープンケースの数 / 24 を使用して計算されます。

[クローズまでの平均時間 - 週次] ウィジェットには、クローズ済みケースの平均経過時間の過去 7 日間の平均が表示されます。

オープンケースの数

今日または今日より前にオープンされ、クローズされていないケースの数を測定します。

オープンケースの数は、オープンケースの経過時間に対してプロットされます。

オープンケースの平均再アサイン数

ケースが再アサインされた回数の平均を測定します。この値は、他のインジケーターから式オープンケースの合計再アサイン数 / オープンケースの数を使用して計算されます。

過去 3 日間更新されていないケースの数

過去 10 日間更新されていないケースの数

更新されずにそれぞれ 3 日または 10 日経過したオープンケースの数です。

オープンケースの合計期間

すべてのオープンケースがオープンになっている期間を測定します。

再アサインされたオープンケースの数

0 を超える回数再アサインされたケースの数を測定します。

オープンケースの合計再アサイン回数

ケースが再アサインされた回数を測定します。

アサインされていないオープンケースの数

まだアサインされていないオープンケースの数を測定します。

クローズ済み HR ケースの数

今日クローズされたケースの数を測定します。

クローズされたケースの所要時間合計

すべてのケースのクローズに要した時間を測定します。

新規ケースの数

今日オープンされたケースの数を測定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ブレークダウン

- 経過時間
- エージェント
- アサイン先グループ
- COE
- HR サービス
- 優先度
- ソース
- 状況
- トピックカテゴリ

データのビジュアル化

ヒューマンリソース (HR) マネージャーダッシュボードには、以下の可視化が含まれています。

タイトル	タイプ
SLA 違反の数	Single Score
重大なケースの数	Single Score
過去 10 日間更新されていない数	Single Score
アサインされていないオープンケースの数	Single Score
要求された承認	Single Score
オープンバックログ	Single Score
ステータス別のオープンバックログ	List
ステータス別のオープンバックログ	水平バー
オープンケースの配布	ヒートマップ
各グループの所要時間 (過去 6 か月間)	マルチレベルピボット
未アサインのケース	Single Score

HR オンボーディング担当役員ダッシュボード

このダッシュボードは、新入社員が円滑に新入社員研修のアクティビティを進行する方法について、ヒューマンリソース (HR) 担当者にインサイトを提供します。リアルタイム情報は、満足な従業員エクスペリエンスの提供にチームが与える影響の測定と改善に必要な、すべてのインサイトを人事担当者に提供します。

注:
Yokohama リリース以降、 HR オンボーディング担当役員ダッシュボードは今後の廃止に向けて準備中です。

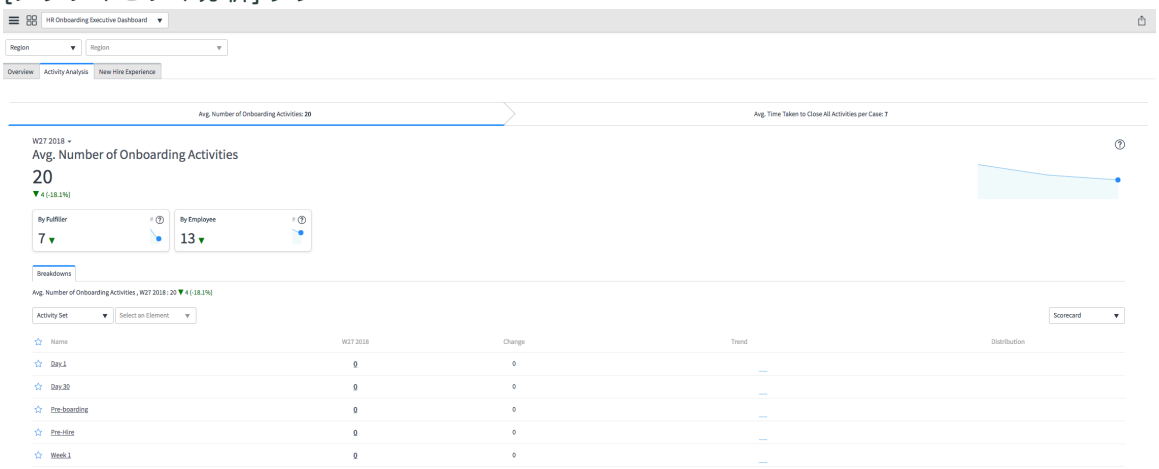
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[概要] タブ



[アクティビティ分析] タブ



[新規雇用経験] タブ



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なパフォーマンスアナリティクスロール
HR 担当役員：従業員エクスペリエンスのクリアな可視化が必要です。	sn_hr_core.manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR オンボーディング担当役員インジケーター

離職する従業員の数

従業員の削減を測定します。[従業員離職率] ウィジェットには、部門、雇用タイプ、または雇用期間別に分類された値が表示されます。

オンボーディングケースごとのオンボーディングアクティビティの平均数

式 [クローズ済み新入社員研修アクティビティ] / [クローズ済みライフサイクルイベントケースの数 > HR サービス = 要求新入社員研修] を使用して、クローズ済み新入社員研修ケースの合計数から、クローズされたアクティビティの平均数を測定します。

新規雇用満足度の平均サーベイスコア

新入社員研修の後で従業員に送信される、新規雇用満足度サーベイの平均スコアを測定します。

オンボーディングアクティビティの平均所要時間

式 [新入社員研修アクティビティの合計期間] / [クローズ済みライフサイクルイベントケースの数 > HR サービス = 要求新入社員研修] / 24 を使用して、各新入社員研修ケースの、新入社員研修アクティビティを終了するまでの平均所要時間を測定します。

雇用後の最初の 30 日間に記録された HR ケースの数

雇用後の最初の 30 日間に従業員によってログに記録された、新入社員研修ではない HR ケースの数を測定します。

オンボーディングケースごとのオンボーディングアクティビティの平均数 - 履行者

式 [クローズ済み新入社員研修アクティビティの数 - 履行者] / [クローズ済みライフサイクルイベントケースの数 > HR サービス = 要求新入社員研修] を使用して、クローズ済み新入社員研修ケースの合計数から、履行者にアサインされたアクティビティがクローズされた数を測定します。

オンボーディングケースごとのオンボーディングアクティビティの平均数 - 従業員

式 [クローズ済み新入社員研修アクティビティの数 - 従業員] / [クローズ済みライフサイクルイベントケースの数 > HR サービス = 要求新入社員研修] を使用して、クローズ済み新入社員研修ケースの合計数から、従業員にアサインされたアクティビティがクローズされた数を測定します。

オンボーディングアクティビティの平均所要時間 - 従業員

式 [新入社員研修アクティビティの合計期間 - 従業員] / [クローズ済みライフサイクルイベントケースの数 > HR サービス = 要求新入社員研修] /24 を使用して、新入社員研修ケースの一部として新入社員研修アクティビティを終了するまでの、従業員の平均所要時間を測定します。

新入社員研修アクティビティの平均所要時間 - 履行者

式 [新入社員研修アクティビティの合計期間 - 履行者] / [クローズ済みライフサイクルイベントケースの数 > HR サービス = 要求新入社員研修] /24 を使用して、新入社員研修ケースの一部として新入社員研修アクティビティを終了するまでの、履行者の平均所要時間を測定します。

クローズ済みライフサイクルイベントケースの数

今日クローズされたライフサイクルイベントケースの数を測定します。

クローズ済み新入社員研修アクティビティの数

式 [クローズ済み新入社員研修アクティビティの数 - 従業員] + [クローズ済み新入社員研修アクティビティの数 - 履行者] を使用して、ライフサイクルケースの一部としてクローズされたすべてのアクティビティの数を測定します。

クローズされたオンボーディングアクティビティの数 - 従業員

新規雇用にアサインされたクローズ済みのアクティビティの数を測定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クローズされたオンボーディングアクティビティの数 - 履行者

履行者にアサインされたクローズ済みのアクティビティの数を測定します。

雇用後の最初の 30 日間に記録された IT 要求の数

雇用後の最初の 30 日間に従業員によってログに記録された、IT 要求の数を測定します。

新規ライフサイクルイベントケースの数

今日オープンされたライフサイクルイベントケースの数を測定します。

オープンライフサイクルイベントケースの数 - 従業員 (今後 7 日以内に開始)

今後 7 日以内に開始する従業員のオープンケースの数を測定します。

オープンライフサイクルイベントケースの数 - ポスト 1 日目

既に開始している従業員のオープンケースの数を測定します。

オープンライフサイクルイベントケースの数 - プレ 1 日目

まだ開始していない従業員のオープンケースの数を測定します。

ブレークダウン

- アクティビティ
- アクティビティセット
- 部門
- 雇用期間
- 雇用タイプ
- ロケーション
- オーナーグループ
- 地域

データのビジュアル化

ダッシュボードには、次の可視化が含まれています。

タイトル	タイプ
期限切れのアクティビティ - 従業員	Single Score
期限切れのアクティビティ - 履行者	Single Score

HR サービスデリバリ (HRSD) のユーザーエクスペリエンス

ユーザーエクスペリエンスアナリティクスダッシュボードは、従業員サービスポータルにビルドされた Web アプリケーションの重要業績評価指標 (KPI) を監視するためのダッシュボードビューを提供します。

[ダッシュボードとレポート (Dashboard and Reporting)] からダッシュボードにアクセスできます。ユーザーエクスペリエンスの重要業績評価指標を監視して、より直感的なユーザージャーニーを作成します。詳細な分析を行うには、それぞれのセッションをクリックします。

- 分析を有効にして、ユーザー数とそのエンゲージメント率を経時的に表示します。
- 地理、セッション、オペレーティングシステムなどを分析します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザーアクションを追跡し、ユーザーフローを確認し、ユーザーの行動を理解します。
- ワークフローを可視化し、より直感的なユーザージャーニーを作成します。

ダッシュボードの概要

ダッシュボードから、次の従業員セッション、ページビュー、およびアクションを追跡できます。次のモジュールとコントロールの詳細については、 [ユーザーエクスペリエンスアナリティクス] > [ダッシュボード] に移動してください。

- 合計アクティブユーザー
- 合計セッション数
- ページの閲覧回数
- 一意のユーザー
- 平均セッション期間
- 保持
- じょうごグラフの完了
- 上位イベント

アクションを追跡するには、最初にアナリティクスを有効にする必要があります。

アナリティクスを有効にする

アプリケーションを初めて起動するときは、ユーザーアナリティクスを追跡するための同意を有効にする必要があります。地理的な場所に基づいて、同意設定が変更される場合があります。

イベント追跡

次のイベント、ステータス、および次のイベントの進行状況を追跡します。詳細については、[ユーザーエクスペリエンスアナリティクス] > [分析] > [イベント] に移動してください。

- オープンされた To Do
- 完了した To Do
- 自分のリクエスト
- 関連分野
- ログインの成功
- 追跡有効
- 追跡無効
- ナレッジ記事の表示
- サーベイ回答時の提出成功
- サーベイ回答時の試行失敗
- レコードプロデューサー要求の送信
- カタログ要求の送信
- 検索

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員の To Do

セッションセクションから、従業員の To Do、タスク、アクション、簡単な説明、およびステータスを追跡します。詳細については、[ユーザーエクスペリエンスアナリティクス] > [セッション] > [タイムライン] に移動してください。

- To Do のタイプ
- オープンされた To Do
- 完了した To Do

関連分野

セッションセクションから [関連分野] の情報を追跡します。たとえば、記事のタイトル、ページ ID などを表示できます。詳細については、[ユーザーエクスペリエンスアナリティクス] > [ダッシュボード] > [セッション] > [タイムライン] に移動してください。

自分の要求

セッションセクションから [自分の要求] 情報の進行状況を追跡します。たとえば、[アクション：質問する **(Action: Ask A Question)**]、[アクション：解決策の承認 **(Accept Resolution)**]、[HR ケース]、[HR サービス] などを表示できます。詳細については、[ユーザーエクスペリエンスアナリティクス] > [ダッシュボード] > [セッション] > [タイムライン] に移動してください。

ナレッジ

従業員がナレッジ記事の進捗状況をどのように使用するかを確認します。詳細については、[ユーザーエクスペリエンスアナリティクス] > [アナリティクス] に移動してください。

分析およびレポート

使用状況、技術、地理的な場所、イベント、保持などに関するアナリティクスを表示します。詳細については、[ユーザーエクスペリエンスアナリティクス] > [アナリティクス] に移動してください。日次、週次、月次など、さまざまなタイムラインのレポートを表示できます。

HR サービスデリバリ (HRSD) の機械学習ソリューション

HR サービスデリバリ (HRSD) の機械学習ソリューションでは、HR ケースに対するアサイン先グループとサービスの自動決定、メールからのケース自動作成、ケースとタスクの迅速な解決に役立つナレッジ記事の検出を支援します。

[HR ケースのデマンドに関するインサイト] ダッシュボード

HR エージェントとして、[HR ケースのデマンドに関するインサイト] ダッシュボードを使用して、どの HR ケースに、ナレッジの範囲がないかまたは不十分であるかを特定できます。その後、そのような HR ケースを回避するために、ナレッジギャップのフィードバックタスクを作成できます。

メールからの自動ケース作成

メールで送信された HR ケースを自動的に分類します。自動ケース作成によって、従業員への応答時間を短縮し、ケースをより良い解決に導くことができます。

HR ケースは、メール、電話、または従業員サービスセンター (ESC)などのセルフサービスのサービスポータルから作成できます。デフォルトでは、HR 要求の一般アドレスに送信されたメールは、一般問い合わせケースとして作成されます。HR エージェントはそのケースをレビューし、手動で適切な HR サービスに分類し直す必要があります。予測インテリジェンスを使用すると、メールで送信された HR ケースを自動的に分類するように、予測モデルが自動トレーニングされます。メールは、件名と本文に基づいて適切な HR サービスにルーティングされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
この機能は、HR サービスデリバリ (HRSD) および 予測インテリジェンス アプリケーションをアクティブ化した場合に、HR Professional および HR Enterprise パッケージでのみ使用可能です。この機能を使用しない場合は、次の場所に移動します。 **HR** 管理 > アプリケーション プロパティ をクリックし、 *Enable HR Case auto categorization* プロパティを無効にします。

予測インテリジェンスとHR サービスデリバリ (HRSD)の両方がアクティブなインスタンス上で、次のソリューション定義とビジネスルールを使用できます。

ソリューション定義とビジネスルール (アクティブ)

ソリューション定義	説明
HR ケースカテゴリー設定	[簡単な説明] および [説明] から **[HR** サービス] を予測します。

ビジネスルールとテーブル (アクティブ)

ビジネスルール	テーブル	説明
COE の予測、挿入後のサービス	人事ケース [sn_hr_core_case]	有効なHR サービスデリバリ (HRSD)ソリューションの予測結果を生成します。メールで送信された新しい HR ケースレコードが挿入されたときに実行されます。

デフォルトでは、次の条件が満たされた場合にソリューション定義が設定され、予測モデルが自動的にトレーニングされます。自動トレーニングは、ソリューション定義の頻度構成に基づいて行われます。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：コア (com.sn_hr_core) プラグインがインストールされている。
- 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。
- HR ケーススタディの 1 万件のレコードが、ソリューション定義で定義されたフィルターに一致している。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが [true] に設定されている。

上記のいずれかの条件が満たされていない場合は、ソリューション定義を手動で設定し、**HR AI** 構成モジュールから予測モデルをトレーニングする必要があります。インスタンスでドメインセパレーションを使用する場合は、追加の構成レコードを作成して、各ドメインに使用するソリューション定義を決めることができます。詳細については、「HR ソリューション定義とドメインの構成」を参照してください。

ソリューション定義をトレーニングしたら、HR 要求の一般メールアドレスにメールを送信して、ソリューション予測をテストできます。該当する HR ケースが適切な HR サービスに自動的にカテゴリー分けされたことを確認できます。詳細については、「HR ソリューション予測のテスト」を参照してください。

HR ソリューション定義とドメインの構成

ソリューション定義を **[HR AI** 構成] モジュールから構成するとともに、トレーニング用のソリューション定義レコードにアクセスします。インスタンスでドメインセパレーションを使用する場合は、

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

追加の構成レコードを作成して、各ドメインに使用するソリューション定義を決めることができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR AI** 構成.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

HR AI 構成フォーム

フィールド	説明
ソリューション機能定義	ソリューション定義の名称です。 ○ ソリューション定義を作成または選択するには、[ルックアップ] ボタンをクリックします。 ○ ソリューション定義を更新またはトレーニングするには、[プレビュー] ボタンをクリックして、ソリューション定義レコードを開きます。 ○ ソリューション定義の作成およびトレーニングについての詳細は、「ソリューション定義の作成とトレーニング」を参照してください。
ユースケース	ユースケースの名前。たとえば、メールの分類や HR サービスの分類などです。
有効	使用する HR AI 構成をアクティブ化するためのチェックボックスです。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

HR ソリューション予測のテスト

HR 要求の一般メールアドレスにメールを送信して、ソリューション予測をテストします。該当する HR ケースが適切な HR サービスに自動的に分類されたことを確認できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin または sn_hr_core.case_reader

手順

1. HR 要求の一般メールアドレスにメールを送信します。

   注:
   HR 要求の一般メールアドレスを確認するには、次に移動します: **HR** 管理 > プロパティをクリックし、 **HR** 要求の [一般メールアドレス] プロパティを表示します。

2. 移動先 **HR** ケース管理 > すべての **HR** ケースをクリックし、[自分にアサイン済み] や [開く] などのモジュールの 1 つを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 該当するレコードを開きます。
4. HR ケースが適切な COE および HR サービスに自動的にカテゴリー設定されたことを確認します。

次のタスク
予測モデルを再度トレーニングおよびレビューする必要がある場合は、「ソリューション定義の作成とトレーニング」および「分類ソリューションの統計情報のレビュー」を参照してください。

HR サービスの自動決定

ケースについての HR サービスを自動決定します。HR エージェントが、膨大な時間をかけてケースを適切な HR サービスに手動でトリアージするのではなく、適切な HR サービスに転送できるようにします。

重要:
この機能は、HR サービスデリバリ (HRSD) および 予測インテリジェンス アプリケーションをアクティブ化した場合に、HR Professional および HR Enterprise パッケージでのみ使用可能です。この機能を使用しない場合は、*sn_hr_core.case_auto_categorization* システムプロパティを無効にします。

バナーに表示される自動決定された **HR** サービス

ケースを作成した後、ケースの簡単な説明に基づいて HR ケース分類ソリューション定義により HR サービスが自動的に決定されます。ケースに対する適切な HR サービスがバナーに表示されます。

重要:
次の場合、バナーは表示されません。

- ケースを正しい HR サービスに記録した
- ケースを手動で転送するか、または自動転送した
- ケースが準備完了ステータスまたはドラフト状況ではない

また、バナー上のリンクを使用して、ケース番号やコンテンツを失うことなく、1 つの HR サービスから別のサービスにケースを転送することもできます。[ケースを転送] ウィンドウでは、自動決定された HR サービスがデフォルトで選択されています。ケースの自動決定された HR サービスを無視するか、ケースを別の HR サービスに転送するか、または以前に提供された HR サービスを続行するかを選択できます。

予測モデルの自動トレーニング

次の条件がすべて満たされた場合に、HR ケース分類ソリューション定義が設定され、予測モデルが自動的にトレーニングされます。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：コア (com.sn_hr_core) プラグインがインストールされている。
- 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。
- HR ケーススタディの 1 万件のレコードが、ソリューション定義で定義されたフィルターに一致している。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが true に設定されている。

デフォルトで自動トレーニングされない場合は 、手動で予測モデルをトレーニングすることができます。後で、**[HR AI** 構成] モジュールに移動し、HR ケース分類レコードを開き、構成されたソリューション定義をマップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR 予測モデルを手動でトレーニング

デフォルトで自動トレーニングされない場合は 、手動で HR 予測モデルをトレーニングします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動 予測インテリジェンス > ホームページ。
2. 必要なソリューション定義を選択します。
3. [トレーニング] をクリックします。
4. ソリューション定義を設定するには：
   a. ソリューション定義を開きます。
   b. ソリューション定義を右クリックし、[ソリューション定義をコピー] をクリックします。

   重要:
   アプリケーションスコープが [ヒューマンリソース (HR)：コア]であることを確認してください。

   ソリューション定義のコピーが作成されます。このソリューション定義で必須フィールド値を更新し、 [送信してトレーニング] をクリックします。

アサイン先グループの自動決定

ケースのアサイン先グループを自動的に決定します。HR エージェントが、膨大な時間をかけて HR ケースのグループを手動で識別するのではなく、適切なアサイン先グループにケースを転送できるようにします。

重要:
この機能は、HR サービスデリバリ (HRSD) および 予測インテリジェンス アプリケーションをアクティブ化した場合に、HR Professional および HR Enterprise パッケージでのみ使用可能です。この機能を利用するには、`sn_hr_core.case_auto_assignment` システムプロパティ有効にします。

自動決定されたアサイン先グループがバナーに表示される

ケースを作成すると、HR ケースの自動アサイン先グループソリューション定義によって、簡単な説明、説明、オープン対象タイトル、オープン対象場所名、ケースの HR サービスに基づいて、ケースの割り当てグループが自動的に決定されます。ケースに対する適切なアサイン先グループがバナーに表示されます。

重要:
次の場合、バナーは表示されません。

- 手動でケースをアサイン先グループにアサインした場合。
- ケースのアサイン先グループが識別されていない場合。
- ケースが準備完了ステータスまたはドラフト状況ではない場合。

予測モデルの自動トレーニング

デフォルトでは、次の条件がすべて満たされた場合に HR ケースソリューション定義の自動アサイン先グループが設定され、予測モデルが自動的にトレーニングされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core (com.sn_hr_core) プラグインがインストールされている。
- 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。
- HR ケーススタディの 1 万件のレコードが、ソリューション定義で定義されたフィルターに一致している。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが [true] に設定されている。

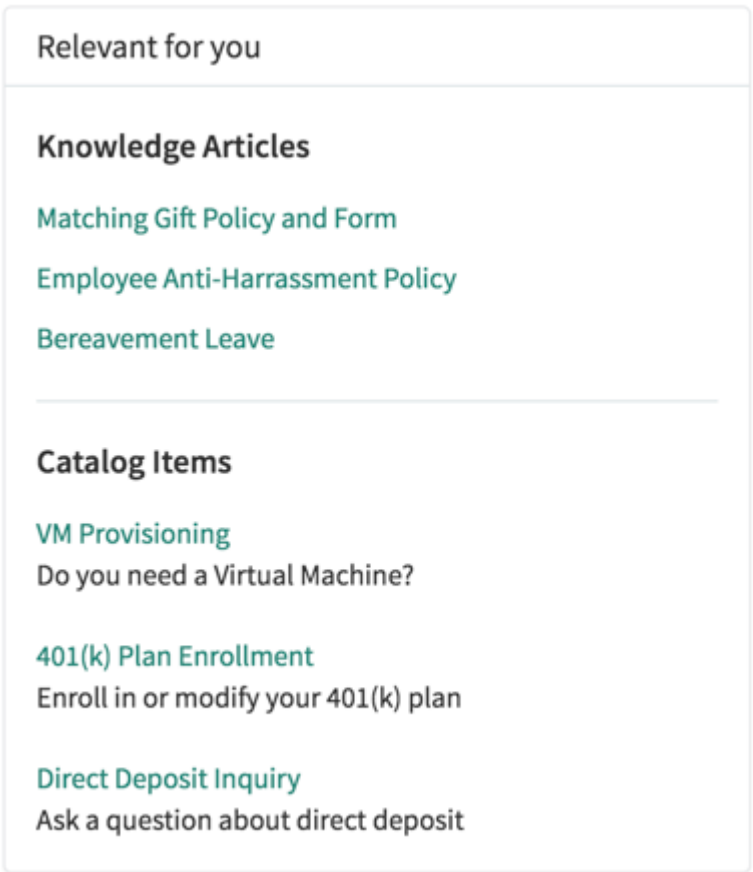
デフォルトで自動トレーニングされない場合は 、手動で予測モデルをトレーニングすることができます。予測モデルを手動でトレーニングした後で、 **[HR AI** 構成] モジュールに移動し、ケースアサイン先グループのレコードを開き、構成されたソリューション定義をマップします。

従業員のナレッジ記事とカタログアイテムの検出

従業員サービスセンター (ESC) にログインした従業員と類似するプロファイルを持つすべてのユーザーを検出します。これらのユーザーによって閲覧された上位のナレッジ記事と、送信された上位カタログアイテムを識別します。上位 3 件のナレッジ記事と上位 3 つのカタログアイテムを従業員に表示します。

上位 **3** 件のナレッジ記事と上位 **3** つのカタログアイテム

ユーザープロファイルに基づく推奨 (ml_sn_sn_hr_core_global_user_profile_based_recommendation) ソリューション定義を構成し、予測モデルをトレーニングすると、上位 3 件のナレッジ記事と上位 3 つのカタログアイテムが、従業員サービスセンター (ESC) および HR チケットページで従業員に表示されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測モデルの自動トレーニング

デフォルトでは、次の条件がすべて満たされた場合に、ユーザープロファイルベース推奨のソリューション定義が設定され、予測モデルが自動的にトレーニングされます。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core (com.sn_hr_core) プラグインがインストールされている。
- 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが true に設定されている。

デフォルトで自動トレーニングされない場合は 、手動で予測モデルをトレーニングすることができます。予測モデルを手動でトレーニングした後で、 **[HR AI** 構成] モジュールに移動し、類似ユーザーグループのレコードを開き、構成されたソリューション定義をマップします。

ウィジェットオプションの設定

次のウィジェットオプションを設定することもできます。

- ユーザー予測数：予測モデルによって検出された類似ユーザーの数。デフォルトでは、類似ユーザー上位 25 人がユーザーに対して検出されます。
- 最近のアクティビティ中止日数：記事とカタログアイテムのクエリーを行うために予測モデルで考慮される日数。デフォルトでは、[ナレッジ使用] テーブル、[要求アイテム] テーブル、および [生成されたアイテムレコード] テーブルの、過去 30 日間のアクティビティがオンになっています。

ウィジェットオプションを設定するには、 **[Service Portal** 構成] モジュールに移動し、ウィジェットエディターを選択し、 関連するものを検索して、[オプションスキーマを編集] をクリックします。

HR ケースの類似ナレッジ記事の検出

HR ケースの簡単な説明と関連する検索結果のテキストに基づいて、ナレッジ記事全体から類似情報を検出します。ケースを解決するために、このような類似のナレッジ記事を HR エージェントに表示します。

類似のナレッジ記事

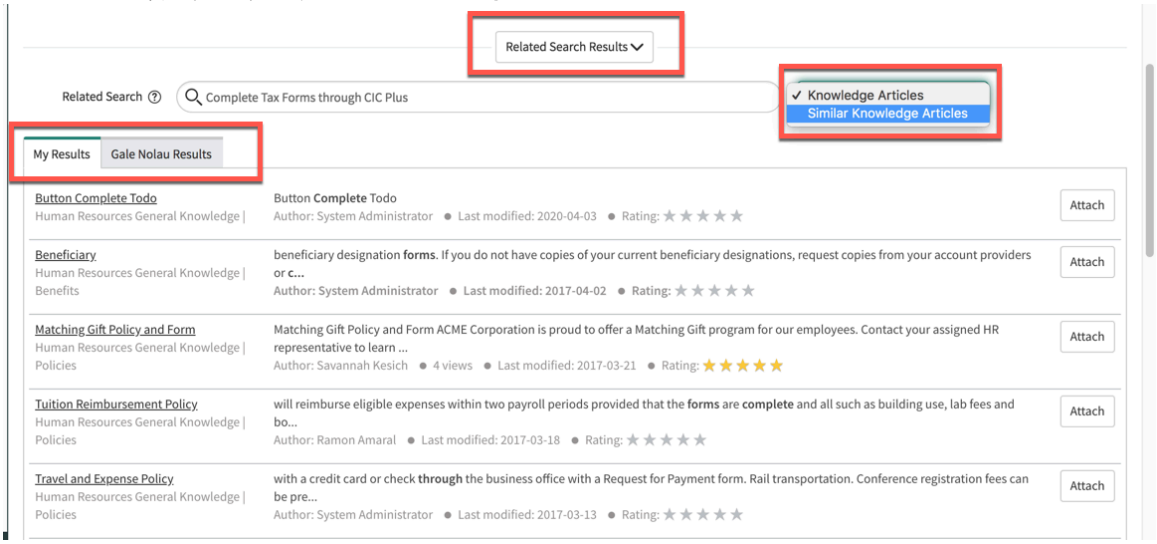
類似性ソリューションは、ケースの簡単な説明を取得し、公開された記事の簡単な説明、説明、およびテキストフィールドと比較して、類似のナレッジ記事を提供します。

人事ケース (ml_sn_sn_hr_core_global_case_to_articles) の類似のナレッジ記事が構成され、予測モデルがトレーニングされると、 [同様のナレッジ記事] オプションが人事ケースに表示されます。このオプションを選択すると、HR ケースを

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

解決するために最も関連性の高いナレッジ記事が HR エージェントに表示されます。



予測モデルの自動トレーニング

次の条件がすべて満たされた場合に、HR ケースソリューション定義のための類似ナレッジ記事が設定され、予測モデルが自動的にトレーニングされます。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core (com.sn_hr_core) プラグインがインストールされている。
- コンテキスト検索の予測インテリジェンプラグイン (com.snc.contextual_search_ml) がインストールされている。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが [true] に設定されている。

デフォルトで自動トレーニングされない場合は 、手動で予測モデルをトレーニングすることができます。

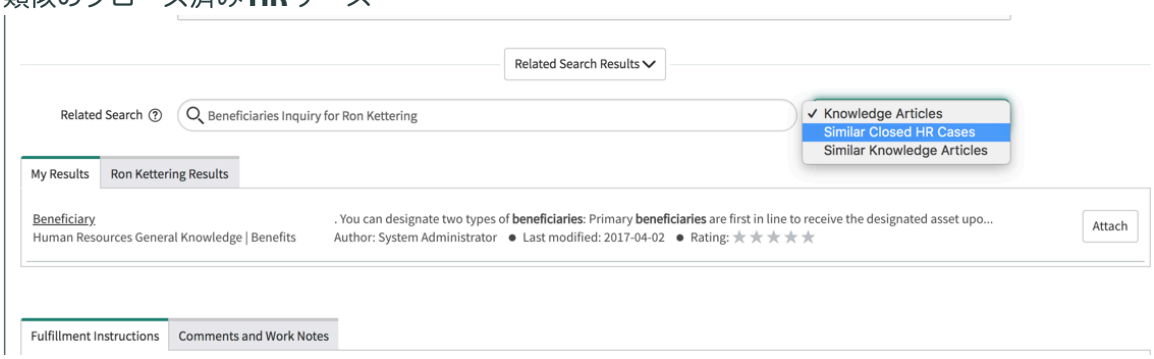
HR ケースの同様のクローズ済みケースの検出

同様のクローズ済みケースを表示して、HR エージェントが現在のケースを解決できるようにします。

類似のクローズ済み HR ケース

同様のクローズ済み人事ケース (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) が設定され、予測モデルがトレーニングされている場合、[同様のクローズ済み人事ケース] オプションが人事ケースに表示されます。このオプションを選択すると、現在の HR ケースを解決するために最も関連性の高いクローズ済み HR ケースが HR エージェントに表示されます。

類似のクローズ済み HR ケース



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測モデルの自動トレーニング

同様のクローズ済み人事ケース (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) が設定され、次の条件をすべて満たす場合は予測モデルが自動トレーニングされます。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core (com.sn_hr_core) プラグインがインストールされている。
- コンテキスト検索の予測インテリジェンプラグイン (com.snc.contextual_search_ml) がインストールされている。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが [true] に設定されている。

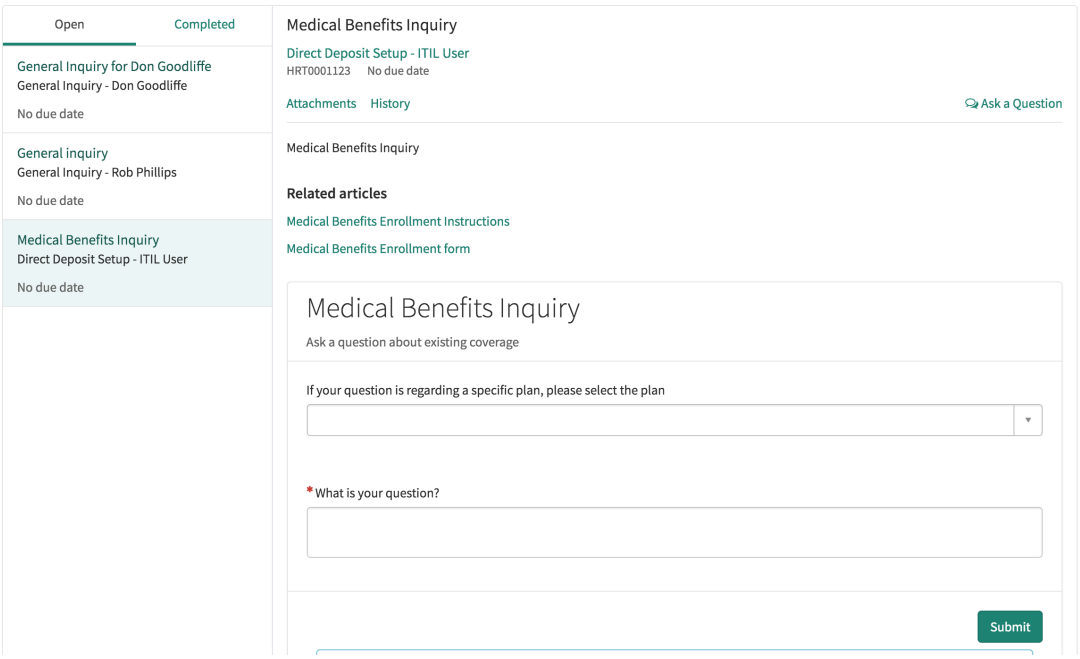
タスクを完了するための関連ナレッジ記事の表示

従業員サービスセンター (ESC) の To Do ページおよび HR チケットページで、HR およびコンテンツタスクの完了に役立つナレッジ記事を表示します。

関連するナレッジ記事

次のソリューション定義が構成され、予測モデルがトレーニングされると、関連するナレッジ記事が従業員サービスセンター (ESC) と HR チケットページで従業員に表示されます。

- HR タスク (ml_x_sn_hr_core_global_similar_knowledge_articles_for_hr_task) ソリューション定義について類似するナレッジ記事をトレーニングすると、HR タスクに関連するナレッジ記事が従業員サービスセンター (ESC) と HR チケットページに表示されます。
- コンテンツタスク (ml_sn_sn_cd_global_similar_knowledge_articles_for_content_task) ソリューション定義について類似するナレッジ記事をトレーニングすると、コンテンツタスクに関連するナレッジ記事が 従業員サービスセンター (ESC) と HR チケットページに表示されます。



予測モデルの自動トレーニング

次の条件が満たされた場合に、HR タスクおよび、コンテンツタスクソリューション定義のための類似ナレッジ記事が設定され、予測モデルが自動的にトレーニングされます。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core (com.sn_hr_core) プラグインがインストールされている。
- 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 人事タスクの関連記事を表示するには、従業員センター (com. sn_hr_service_portal) プラグインが必要です。
- コンテンツタスクの関連記事を表示するには、Content Delivery (com. sn_content_delivery) プラグインが必要です。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが true に設定されている。

デフォルトで自動トレーニングされない場合は 、手動で予測モデルをトレーニングすることができます。予測モデルを手動でトレーニングした後、 **[Service Portal** 構成] モジュールに移動し、ウィジェット編集者を選択します。タスクの推奨記事を検索し、[オプションスキーマを編集] をクリックして、次のウィジェットオプションで構成されたソリューション定義を追加します。

- コンテンツタスクのソリューション名
- HR タスクのソリューション名

HR 予測インテリジェンスワークベンチ

HR 予測インテリジェンスワークベンチ アプリケーションでは事前ビルド済みユースケーステンプレートを提供して、予測される機械学習の実装を通じてインテリジェントな HR プロセスの作成方法をガイドします。ビジネスプロセスアーキテクトでは、ビルド済み機能 (事前トレーニング済みモデルを含む) を使用して機械学習のユースケースを開始します。

概要

HR 予測インテリジェンスワークベンチ には、新しい予測モデルの作成とトレーニング、それらの評価とテスト、および HR 組織に価値をもたらすためのビジネスプロセスへの追加のプロセスを系統的にガイドする、事前ビルド済みユースケーステンプレートが含まれています。

カスタムユースケースはトレーニング後、すぐに使用可能になります。HR 予測インテリジェンスワークベンチ の使用に際して、人工知能や機械学習に関する事前の知識や経験は不要です。

アプリケーションには、独自の予測モデルの作成、トレーニング、評価、テスト、作成に役立つ事前ビルド済みガイダンスを含むテンプレートが含まれています。

> **重要:**
> HR 予測インテリジェンスワークベンチ アプリケーションは、予測インテリジェンスワークベンチおよびヒューマンリソース (HR) 対象アプリ：Core プラグインのアクティブ化に依存します。

HR 予測インテリジェンスワークベンチ 管理

sn_piwb_hr_content.admin ロールを持つユーザーは、アプリケーションをアクティブ化して、特定の要件を満たすように構成できます。

- 予測インテリジェンスワークベンチプロパティの設定。これには、低実績なユースケースを評価するための最小数の予測や自動トレーニングモデルを表示するネット自動化の最低割合などが含まれます。
- 予測インテリジェンスワークベンチのユーザーグループを作成してユーザーに必要なロールを割り当て、モデル実装プロセス内を移動します。
- 新しいモデルがトレーニングされ、評価の準備ができたら、予測インテリジェンスワークベンチユーザーにメールでアラートを送信する通知を設定します。
- ユースケーステンプレートを作成して、予測インテリジェンスワークベンチユーザーが利用できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR 予測インテリジェンスワークベンチ のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、予測インテリジェンスワークベンチ HRSD コンテンツプラグイン [com. sn_piwb_hrsd_content] をアクティブにすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Tokyo)

HR 予測インテリジェンスワークベンチでインストールされたコンポーネント

ユーザーロールを含む数種類のコンポーネントが、人事予測インテリジェンスワークベンチ HRSD コンテンツプラグイン [com. sn_piwb_hrsd_content] プラグインのアクティブ化によりインストールされます。

インストールされているロール

HR 予測インテリジェンスワークベンチと併せてインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
sn_piwb_hr_content.admin	このロールを使用すると、次のことができます。 • 予測インテリジェンスワークベンチプロパティの設定。これには、低実績なユースケースを評価するための最小数の予測や自動トレーニングモデルを表示するネット自動化の最低割合などが含まれます。 • 予測インテリジェンスワークベンチのユーザーグループを作成してユーザーに必要なロールを割り当て、モデル実装プロセス内を移動します。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR 予測インテリジェンスワークベンチと併せてインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• 新しいモデルがトレーニングされ、評価の準備ができたら、予測インテリジェンスワークベンチユーザーにメールでアラートを送信する通知を設定します。 • ユースケーステンプレートを作成して、予測インテリジェンスワークベンチユーザーが利用できるようにします。	

HR 予測インテリジェンスワークベンチ 件の通知

HR 予測インテリジェンスワークベンチ には、ユースケースモデルの実装を通じてユーザーにアラートを送信する複数のメール通知が含まれています。

ユースケースモデルを作成してトレーニングする予測インテリジェンスプロセスアーキテクトは、ユースケースモデルが正常にトレーニングされてバッチテストが正常に完了した際にメール通知を受信します。ユースケースがトレーニングに失敗したかバッチテストでエラーが発生した場合は、ユーザーはこれらのシナリオに関する通知も受信します。

ユーザーはメール通知のリンクをクリックして、新しくトレーニングされたユースケースまたはバッチテスト結果を表示できます。また、必要に応じてテスト結果をダウンロードできます。ユーザーは以下の通知を受け取れます。

通知

名前	説明
ユースケースモデルのトレーニングに成功 テーブル: PI ソリューションモデル [piwb_model]	ユースケースモデルのトレーニングに成功 テーブル: PI ソリューションモデル [piwb_model]
バッチテスト実行完了	バッチテストが完了したときに、メールが指定されたユーザーグループに送信されます。
ユースケースモデルのトレーニングに失敗 テーブル: PI ソリューションモデル [piwb_model]	ユースケースモデルのトレーニングに失敗したときに、メールが指定されたユーザーグループへ送信されます。

予測インテリジェンスワークベンチのメール通知の詳細については、「メール通知のプレビュー」を参照してください。

HR 予測インテリジェンスワークベンチ ユーザーグループを作成

HR 予測インテリジェンスワークベンチ ユーザーグループを作成して、メール通知をユースケースモデルのトレーニングとテストフェーズが完了したときに受信するユーザーまたはロールをグループに追加します。

始める前に

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
メール通知を送信してユースケースモデルのトレーニングとテストフェーズを通じてユーザーをアラートするようにするには、HR 予測インテリジェンスワークベンチ ユーザーグループを作成してユーザーまたはロールのいずれかをグループに追加します。ユーザーは以下の 予測インテリジェンスワークベン イベントの通知を受信できます。

- ユースケーストレーニングに成功
- バッチテスト完了
- ユースケーストレーニングに失敗

手順

HR 予測インテリジェンスワークベンチ ユーザーグループを作成してユーザーを追加するには、「ユーザーグループを作成 ユーザーグループを作成 」を参照してください。

このアプリケーションで提供されたメール通知の詳細については、「HR 予測インテリジェンスワークベンチ 件の通知」を参照してください。

HR 予測インテリジェンスワークベンチ の実装

機械学習を使用してビジネスプロセスを最適化できます。HR 予測インテリジェンスワークベンチ ユースケースをトレーニングして実装することにより、既存のアプリケーションワークフローを強化できます。

一般的なユースケーステンプレートを探索

sn_piwb_hr_content.admin ロールを持つユーザーは、ユースケーステンプレートを探索して予測機械学習モデルを作成できます。機械学習モデルを作成するには、まずビルド済みユースケーステンプレートを選択します。ユースケースを設定するには、次のいずれかのテンプレートを使用できます。

- ガイド付きテンプレートには、実装を補助する包括的なセットアッププロセスが含まれています。利用可能な自動トレーニングモデルを含むテンプレートでは、データに基づく事前生成済みモデルによりセットアッププロセスを高速化します。
- クラシックテンプレートには、実装に役立つ包括的な設定情報が含まれています。既存のテンプレートを活用して、ビジネス要件に基づいてモデルを構成、テスト、トレーニングします。

テンプレートで自動トレーニングモデルが利用可能であることが示されている場合は、ユースケースセットアップの評価フェーズに直接進めることを意味します。自動トレーニングモデルが受け入れ可能である場合は、ビジネスプロセスにモデルを直接統合できます。それ以外の場合は、このモデルを調整するか別のモデルを作成できます。後でユースケースの名前と説明を変更できます。

ソリューション定義

これらのソリューション定義は、予測インテリジェンス と HR の両方が有効なインスタンス上で、テンプレートとして使用できます。独自のソリューション定義レコードを作成して、動作をカスタマイズします。

HR ソリューション定義

ソリューション タイプ	ソリューション定義	説明	実装
分類	受信ケースの HR サービスを予測	ケースの正しい HR サービスを予測します。	ガイド付き

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ソリューション定義 (続く)

ソリューション タイプ	ソリューション定義	説明	実装
分類	受信ケースのアサイン先グループを予測	ケースの正しいアサイン先グループを予測します。	ガイド付き
分類	メールケースの分類	メールケースの HR サービスを自動分類し、時間とコストを節減して生産性を向上させます。	ガイド付き
類似性	類似のクローズ済み HR ケース	過去にクローズした類似のケースを推奨し、HR エージェントが迅速かつ適切に解決できるように支援します。	クラシック
類似性	ユーザープロファイルベースの推奨事項	コンテンツの検出と個別のエクスペリエンスに備え、類似のプロファイルを持つユーザーに基づいて、関連する上位 3 つの記事とカタログアイテムを推奨します。	クラシック
類似性	類似の HR ケースとナレッジ	ナレッジベースのナレッジのギャップの検出を自動化し、デマンドに応じたナレッジの改善に関するインサイトを推奨します。	クラシック
類似性	HR タスクの類似のナレッジ記事	従業員が HR、コンテンツ、またはキャンペーン To Do を完了するのに役立つ関連記事を表示します。	クラシック
類似性	HR ケースの類似のナレッジ記事	ML を使用して最も関連性の高いナレッジ記事を特定し、HR エージェントが迅速かつ適切に解決できるように支援します。	クラシック
回帰	HR ケースの解決時間	過去の類似のクローズ済みケースを分析して可視化と透明性を向上させることで、ケースの予想解決時間を決定します。	クラシック
クラスタリング	デマンドインサイト (Demand Insights)：	ナレッジがないケースクラスターを特定し、ナレッジベースのナ	クラシック

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ソリューション定義 (続く)

ソリューション タイプ	ソリューション定義	説明	実装
	HR ケースクラスターにはナレッジが必要	レッジのギャップを埋めるのに役立ちます。	

ユースケース作成フェーズ

予測機械学習モデルの作成には、いくつかのフェーズが含まれます。モデルを作成してトレーニングした後、評価、調整、予測結果のテスト、モデルとビジネスプロセスとの統合を行う必要があります。ユースケースモデル作成フェーズには、以下が含まれます。

- モデルの作成とトレーニング **(Create and train** models)：一意のデータに基づいてトレーニングするモデルを作成するためのパラメーターを定義します。使用する範囲と精度の適切な組み合わせを定義し、モデルを調整して改良ため、複数のモデルを作成します。
- モデルをテストします：予測結果をモデルから取得して、ビジネスプロセスと統合するのに最適なモデルを決定します。モデルが正しい結果を返すかどうかを確認するには、単一またはバッチテストプロセスを使用できます。
- 最適なモデルを統合 **(Integrate the best** model)：最適なモデルをビジネスプロセスに展開します。どのモデルが最適で正しい結果を返すかを判断したら、本番環境に統合します。

予測精度のメンテナンス

ビジネス状況の変化を反映するために、新しいソリューションを再トレーニング、変更、または作成することによって予測ドリフトを管理できます。時間をかけてビジネスルールをテストして変更し、複数の消費ポイントやユーザーペルソナにわたって目的どおりに機能することを確認します

関連情報

予測インテリジェンス

予測インテリジェンス を開始するには

HR PIWB テンプレート：メールケースの自動分類

機械学習モデルの設定について説明するガイド付きテンプレートを使用して、メールケースを自動的に分類し、生産性を高めコスト節減を促進します。

始める前に

必要なロール：sn_piwb_hr_content.admin

このタスクについて

このテンプレートは、ユースケースモデルをカスタマイズして、メールケースを分類できます。ユースケーステンプレートに [ガイド付き] ラベルが表示されると、いくつかの実装ステップを使用でき、[開始] をクリックすると、モデルの評価と調整に自動で移動します。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

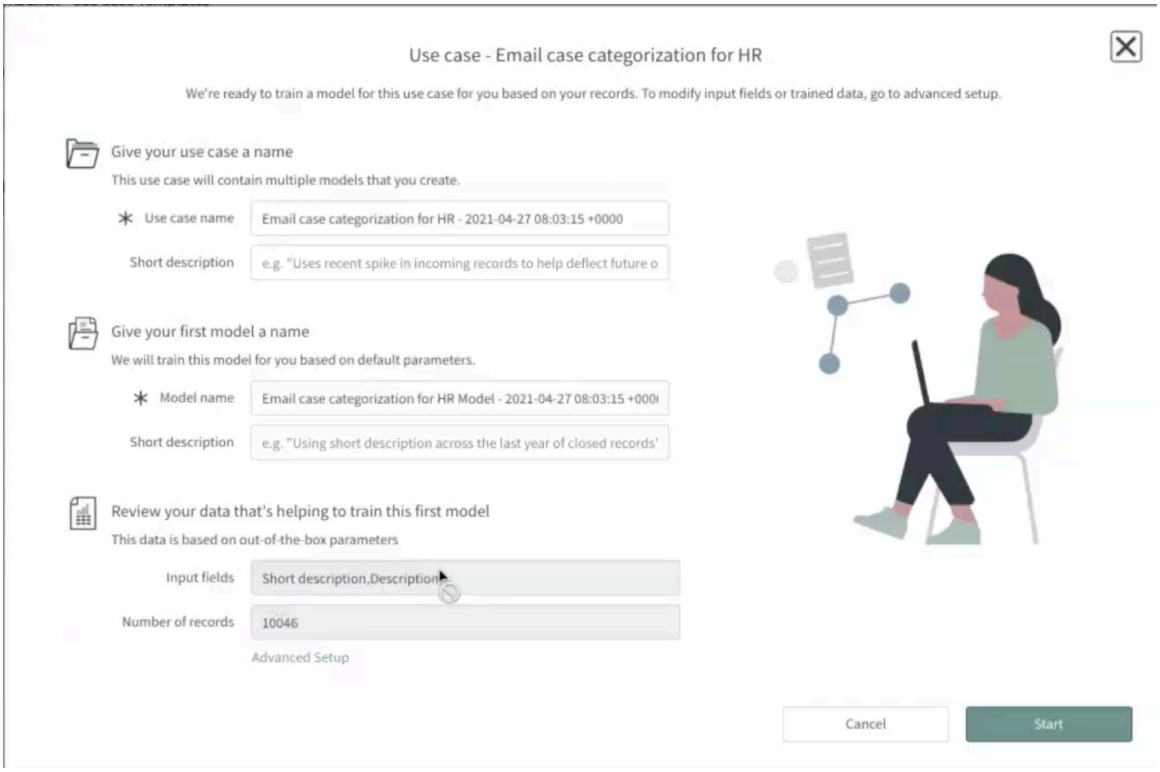
手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンスワークベンチ > ユースケース > テンプレートから新規作成.
2. [人事向けメールケースの分類 **(Email case categorization for HR)]** ガイド付きテンプレートを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メールケースの分類ユースケース



3. [ユースケース名] フィールドに、ユースケースの一意の名前を入力します。

> **注:**
> ユースケースには、作成した複数のモデルが含まれます。必要に応じて、テンプレートと同じ名前を使用できます。

4. [モデル名] フィールドにモデルの名前を入力します。

> **注:**
> モデルは、デフォルトのパラメーターに基づいてトレーニングされます。モデルの名前は、たとえば、「HR 向けメールケースの分類」など、その目的を反映する必要があります。

5. [開始] をクリックします。

> **注:**
> 実装を開始するには、ユースケース名と簡単な説明を入力する必要があります。

[ユースケースセットアップ] ページが開いて、作成したユースケースの名前と説明が表示されます。このページでは、ユースケースモデルを作成して実装するためのすべての実装フェーズを確認できます。

6. セットアップの [モデルを作成してトレーニング **(Create and train models)**] セクションで、[開始] をクリックしてユースケースに関連付けられているモデルを作成します。

7. 必須フィールドに [モデル名] と [簡単な説明]を入力してください。

> **注:**
> データテーブル、予測フィールド、処理言語など、モデルに関連するその他のデータはデフォルトで事前入力されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [このモデルのトレーニングに使用されたフィルターをレビュー] セクションを展開して、デフォルトのフィルターを表示します。

   [入力] フィールドと [レコード数] フィールドで、モデルのトレーニングに役立つベースシステムパラメーターを確認します。このデータを変更するには、[詳細セットアップ] をクリックし、加えた変更を保存します。フィルターをカスタマイズしてビジネスデータを適切に表示するか、[新しい基準] をクリックして新しい基準を追加できます。

   > **注:**
   > [詳細セットアップ] をクリックすると、処理言語の変更や、モデルのトレーニングに使用するフィルターの確認と変更が可能です。フィルターをカスタマイズしてビジネスデータを適切に表示するか、[新しい基準] をクリックして新しい基準を追加できます。予測の生成に使用される入力フィールドを確認して変更します。[利用可能] と [選択済み] のリスト間でフィールドを移動してフィールドをカスタマイズし、ビジネスデータが適切に表示されるようにします。モデルに十分な数のレコードがあることを確認します。行った変更を保存します。

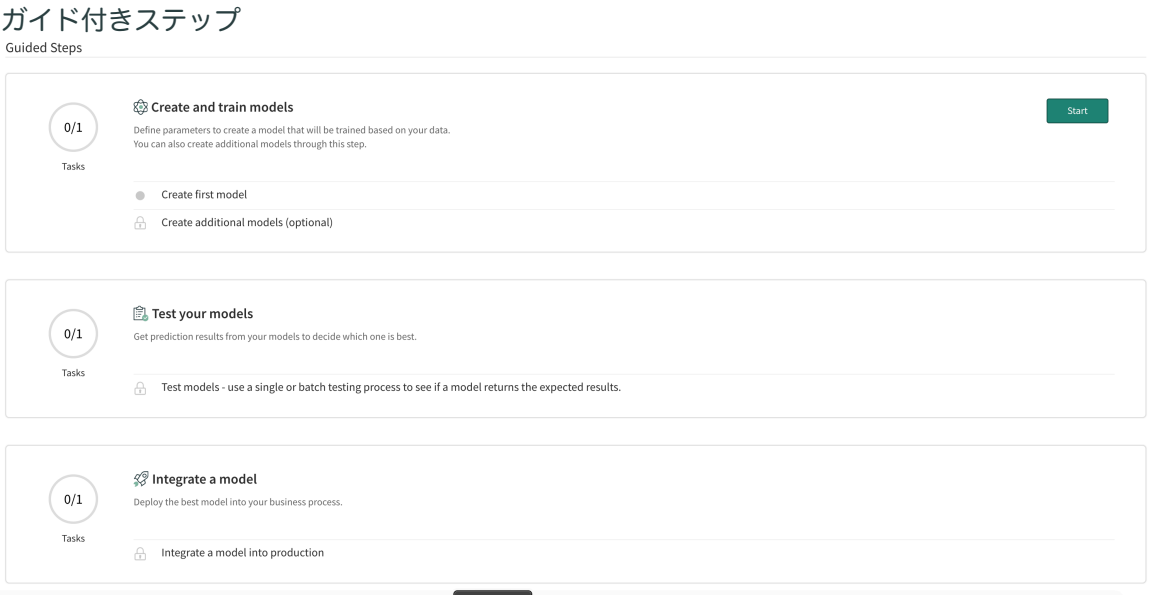
9. [保存] をクリックします。
   ユースケース **[ML Model]** セットアップページが開きます。
10. [続行] を [モデルの作成とトレーニング **(Create and train models)**] セクションでクリックします。
    [モデルを作成] ページが開きます。
11. [このモデルをトレーニング **(Train this model)**] をクリックします。
    このプロセスには時間がかかる場合があります。[このモデルをトレーニング] ウィンドウが表示されて、プロセスに時間がかかることが示されます。
12. [開始] をクリックしてトレーニングを開始します。
    [ML Model] セットアップページが開きます。
13. [ML Model] セットアップページのヘッダーの下にある [進捗状況の表示] をクリックしてトレーニングプロセスを監視し、[閉じる] をクリックします。
14. オプション: [ユースケースセットアップ] ページのヘッダーの下にある [進行状況の表示] をクリックして、トレーニングプロセスを監視します。
15. [開始] をクリックしてトレーニングを開始します。
    ユースケースのセットアップページが開き、トレーニング済みモデルが表示されます。
16. 利用可能なトレーニング済みモデルで、[値を調整] をクリックします。
    ユースケースモデルレコードが開きます。精度 **(%)**、範囲 **(%)**、ネット自動化 **(%)** の各スコアを表示できます。

    > **注:**
    > 範囲と精度の値の適切な組み合わせを定義して、ユースケースモデルを微調整します。

17. ユースケースモデルをテストする準備ができたら、[モデルをテストします] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ユースケースの [モデルをテストしています] ページが開きます。

18. [テストするモデルを選択] セクションで、テストと比較のためにモデルを微調整します。
[利用可能] から [選択済み] にオプションを移動します。選択するモデル数が多いほど、バッチテストの処理時間が長くなることに注意してください。
19. [テストパラメーターを定義] セクションで、1 つのユースケースモデルをテストするかどうかを決定します。

    [単一テスト] テストタイプを選択します。[単一テスト] がデフォルトです。

    > **注:**
    > 複数のユースケースモデルをテストする場合は、[バッチテスト] を選択します。

    表示する上位結果の数を決定します。
20. [入力フィールド] セクションで、ユースケースモデルテストの簡単な説明を入力します。
21. [テストを実行] をクリックします。
[テスト結果を表示] セクションで、予測値や信頼性などの詳細とともにテスト結果データを表示します。
22. [完了としてマーク] をクリックしてテストを完了します。
23. ユースケースモデルをビジネスプロセスと統合する準備ができたら、[モデルの統合] セクションで [開始] をクリックします。
24. [統合するモデルを選択] セクションで、[利用可能] リストからモデルを選択します。
25. [再トレーニングスケジュール] フィールドでは、必要に応じて定義を変更できます。
デフォルト値は [**1** 回実行] ですが、30 ～ 180 日ごとに再トレーニングできます。
26. [統合]をクリックします。
確認ポップアップで、 [統合] をもう一度クリックしてこのアクションを完了します。ユースケースモデルがビジネスプロセスに統合されました。

タスクの結果

構成が完了すると、メールケースの HR サービスが自動分類されるようになります。詳細については、「メールからの自動ケース作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
統合ステータスは以下から確認できます **HR** 管理 > **HR AI** 構成 > ソリューション定義. これで、選択したソリューション定義にユースケースがマッピングされます。

関連情報

予測インテリジェンス

予測インテリジェンス を開始するには

予測インテリジェンスワークベンチの統合とカスタマイズ

HR PIWB テンプレート：受信ケースの **HR** サービスを予測

機械学習モデルの設定について説明するガイド付きテンプレートを使用して、ケースに対する正しい HR サービスを予測します。

始める前に
必要なロール：sn_piwb_hr_content.admin

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンスワークベンチ > ユースケース > テンプレートから新規作成.
2. **[HR** ケースのサービスを予測 **(Predict the Service for HR Cases)]** ガイド付きテンプレートを選択します。
3. [ユースケース名] フィールドに、ユースケースの一意の名前を入力します。
4. [簡単な説明] フィールドに、ユースケースの一意の詳細を入力します。
5. [開始] をクリックします。

   注:
   実装を開始するには、ユースケース名と簡単な説明を入力する必要があります。

   [ユースケースセットアップ] ページが開いて、作成したユースケースの名前と説明が表示されます。このページでは、ユースケースモデルを作成して実装するために作業するすべての実装フェーズを確認できます。
6. セットアップの [モデルを作成してトレーニング **(Create and train models)**] セクションで、[開始] をクリックしてユースケースに関連付けられているモデルを作成します。
7. 必須フィールドに [モデル名] と [簡単な説明]を入力してください。

   注:
   データテーブル、予測フィールド、処理言語など、モデルに関連するその他のデータはデフォルトで事前入力されています。

8. [このモデルのトレーニングに使用されたフィルターをレビュー] セクションを展開して、デフォルトのフィルターを表示します。
   フィルターをカスタマイズしてビジネスデータを適切に表示するか、[新しい基準] をクリックして新しい基準を追加できます。
9. [このモデルの入力フィールドをレビュー] セクションを展開して、事前入力済みフィールドを表示します。
   フィールドを [利用可能] と [選択済み] の各スラッシュバケット間で移動することにより、フィールドをカスタマイズしてビジネスデータを適切に表示できます。
10. [保存] をクリックします。
    ユースケース **[ML Model]** セットアップページが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. [続行] を [モデルの作成とトレーニング **(Create and train models)**] セクションでクリックします。
[モデルを作成] ページが開きます。
12. [このモデルをトレーニング **(Train this model)**] をクリックします。
このプロセスには時間がかかる場合があります。[このモデルをトレーニング] ウィンドウが表示されて、プロセスに時間がかかることが示されます。
13. [開始] をクリックしてトレーニングを開始します。
ML Model セットアップページに戻ります。
14. ML Model セットアップページのヘッダーの下にある [進捗状況の表示] をクリックして、トレーニングプロセスを監視します。
15. [開始] をクリックしてトレーニングを開始します。
[ユースケースセットアップ] ページに戻ります。
16. [ユースケースセットアップ] ページのヘッダーの下にある [進行状況の表示] をクリックして、トレーニングプロセスを監視します。
17. [ユースケースセットアップ] ページで、[モデルを評価して調整 **(Evaluate and tune your models)**] セクションで [開始] をクリックします。
ユースケースの [モデルを評価して調整] ページが開きます。ここでは、使用する範囲と精度の適切な組み合わせを定義するユースケースモデルを微調整できます。
18. 評価して調整するユースケースモデルの横にあるボックスをクリックします。
モデル名の横にある二重山かっこ (>>) アイコンをクリックして詳細を展開すると、ユースケースモデルの評価データを表示できます。
19. [アクションを選択] リストメニューで [モデルレコードを開く] を選択します。
ユースケースモデルレコードが開きます。精度 **(%)**、範囲 **(%)**、ネット自動化 **(%)** の各スコアを表示できます。
20. [再トレーニングスケジュール] フィールドでは、必要に応じて定義を変更できます。
デフォルト値は [**1** 回実行] ですが、30 ～ 180 日ごとに再トレーニングできます。
21. 評価または調整の変更をユースケースモデルに加えた場合は、[更新] または [更新して再トレーニング] をクリックして再トレーニングを 1 回実行します。
ユースケースの [モデルを評価して調整] ページが開きます。
22. ユースケースモデルをテストする準備ができたら、テストするモデルの横にあるボックスをクリックします。
23. [アクションを選択] リストで [このモデルをテスト] を選択します。
ユースケースの [モデルをテストしています] ページが、テストするために選択したユースケースモデルと併せて [選択済み] スラッシュバケットで開きます。
24. [テストするモデルを選択] セクションで、テストするその他のユースケースモデルが利用可能かどうかを決定します。
利用可能な場合は、モデルを [選択済み] スラッシュバケットに移動します。
25. [テストパラメーターを定義] セクションで、1 つのユースケースモデルをテストするかどうかを決定します。

    テストする場合は、[単一テスト] テストタイプを選択します。[単一テスト] がデフォルトです。

    > **注:**
    > 複数のユースケースモデルをテストする場合は、[バッチテスト] を選択します。

26. 表示する上位結果の数を決定します。
27. [入力フィールド] セクションで、ユースケースモデルテストの簡単な説明を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

28. [テストを実行] をクリックします。
29. [テスト結果を表示] セクションで、ユースケースモデルのテスト結果データを表示します。
30. ユースケースモデルをビジネスプロセスに統合する準備ができたら、ユースケースの [モデルを評価して調整] ページに戻って統合するモデルの横にあるボックスを選択します。[最適なモデルを統合 **(Integrate the best model)**] セクションで開始します。
31. [アクションを選択] リストメニューで [このモデルを統合] を選択します。
[統合するモデルを選択] ページが開きます。
32. [統合] をクリックします。
33. このアクションを実行するかどうかを確認するポップアップが表示されたら、もう一度 [統合] をクリックします。
ユースケースモデルがビジネスプロセスに統合されました。

> **注:**
> トレーニング済みユースケース統合実装の詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチの統合とカスタマイズ」を参照してください。

HR PIWB テンプレート：受信ケースのアサイン先グループを予測

機械学習モデルの設定について説明するガイド付きテンプレートを使用して、ケースに対する正しいアサイン先グループを予測します。

始める前に
必要なロール：sn_piwb_hr_content.admin

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンスワークベンチ > ユースケース > テンプレートから新規作成.
2. [人事ケースのアサイン先グループを予測 **(Predict Assignment Group for HR Cases)**] ガイド付きテンプレートを選択し、[開始] をクリックします。
3. [ユースケース名] フィールドに、ユースケースの一意の名前を入力します。
4. [モデル名] フィールドにモデルの一意の名前を入力します。
5. [詳細セットアップ] をクリックします。
[ユースケースセットアップ] ページが開いて、作成したユースケースの名前と説明が表示されます。このページでは、ユースケースモデルを作成して実装するために作業するすべての実装フェーズを確認できます。
6. セットアップの [モデルを作成] セクションで、必須フィールドに [モデル名] と [簡単な説明] を入力します。

> **注:**
> データテーブル、予測フィールド、処理言語など、モデルに関連するその他のデータはデフォルトで事前入力されています。

7. [このモデルのトレーニングに使用されたフィルターをレビュー] セクションを展開して、デフォルトのフィルターを表示します。
フィルターをカスタマイズしてビジネスデータを適切に表示するか、[新しい基準] をクリックして新しい基準を追加できます。
8. [このモデルの入力フィールドをレビュー] セクションを展開して、事前入力済みフィールドを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドを [利用可能] と [選択済み] の各スラッシュバケット間で移動することにより、フィールドをカスタマイズしてビジネスデータを適切に表示できます。

9. [保存] をクリックします。
ユースケース **[ML Model]** セットアップページが開きます。
10. [続行] を [モデルの作成とトレーニング **(Create and train models)**] セクションでクリックします。
[モデルを作成] ページが開きます。
11. [このモデルをトレーニング **(Train this model)**] をクリックします。
[このモデルをトレーニング] ウィンドウが表示されて、プロセスに時間がかかることが示されます。
12. [開始] をクリックしてトレーニングを開始します。
ML Model セットアップページに戻ります。
13. ML Model セットアップページのヘッダーの下にある [進捗状況の表示] をクリックして、トレーニングプロセスを監視します。
14. [開始] をクリックしてトレーニングを開始します。
[ユースケースセットアップ] ページに戻ります。
15. [ユースケースセットアップ] ページのヘッダーの下にある [進行状況の表示] をクリックして、トレーニングプロセスを監視します。
16. [ユースケースセットアップ] ページで、[モデルを評価して調整 **(Evaluate and tune your models)**] セクションで [開始] をクリックします。
ユースケースの [モデルを評価して調整] ページが開きます。ここでは、使用する範囲と精度の適切な組み合わせを定義するユースケースモデルを微調整できます。
17. 評価して調整するユースケースモデルの横にあるボックスをクリックします。
モデル名の横にある二重山かっこ (>>) アイコンをクリックして詳細を展開すると、ユースケースモデルの評価データを表示できます。
18. [アクションを選択] リストメニューで [モデルレコードを開く] を選択します。
ユースケースモデルレコードが開きます。精度 **(%)**、範囲 **(%)**、ネット自動化 **(%)** の各スコアを表示できます。
19. [再トレーニングスケジュール] フィールドでは、必要に応じて定義を変更できます。
デフォルト値は [**1** 回実行] ですが、30 ～ 180 日ごとに再トレーニングできます。
20. 評価または調整の変更をユースケースモデルに加えた場合は、[更新] または [更新して再トレーニング] をクリックして再トレーニングを 1 回実行します。
ユースケースの [モデルを評価して調整] ページが開きます。
21. ユースケースモデルをテストする準備ができたら、テストするモデルの横にあるボックスをクリックします。
22. [アクションを選択] リストで [このモデルをテスト] を選択します。
ユースケースの [モデルをテストしています] ページが、テストするために選択したユースケースモデルと併せて [選択済み] スラッシュバケットで開きます。
23. [テストするモデルを選択] セクションで、テストするその他のユースケースモデルが利用可能かどうかを決定します。
利用可能な場合は、モデルを [選択済み] スラッシュバケットに移動します。
24. [テストパラメーターを定義] セクションで、1 つのユースケースモデルをテストするかどうかを決定します。

テストする場合は、[単一テスト] テストタイプを選択します。[単一テスト] がデフォルトです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 複数のユースケースモデルをテストする場合は、[バッチテスト] を選択します。

25. 表示する上位結果の数を決定します。
26. [入力フィールド] セクションで、ユースケースモデルテストの簡単な説明を入力します。
27. [テストを実行] をクリックします。
28. [テスト結果を表示] セクションで、ユースケースモデルのテスト結果データを表示します。
29. ユースケースモデルをビジネスプロセスに統合する準備ができたら、ユースケースの [モデルを評価して調整] ページに戻って統合するモデルの横にあるボックスを選択します。[最適なモデルを統合 **(Integrate the best model)**] セクションで開始します。
30. [アクションを選択] リストメニューで [このモデルを統合] を選択します。
    [統合するモデルを選択] ページが開きます。
31. [統合] をクリックします。
32. このアクションを実行するかどうかを確認するポップアップが表示されたら、もう一度 [統合] をクリックします。
    ユースケースモデルがビジネスプロセスに統合されました。

> **注:**
> トレーニング済みユースケース統合実装の詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチの統合とカスタマイズ」を参照してください。

HR PIWB テンプレート：ナレッジギャップとインサイトを予測

機械学習モデルの設定について説明するクラシックテンプレートを使用して、ナレッジギャップのディスカバリーを自動化し、デマンドごとにナレッジを改善するためのインサイトを推奨します。

始める前に

必要なロール：sn_piwb_hr_content.admin

手順

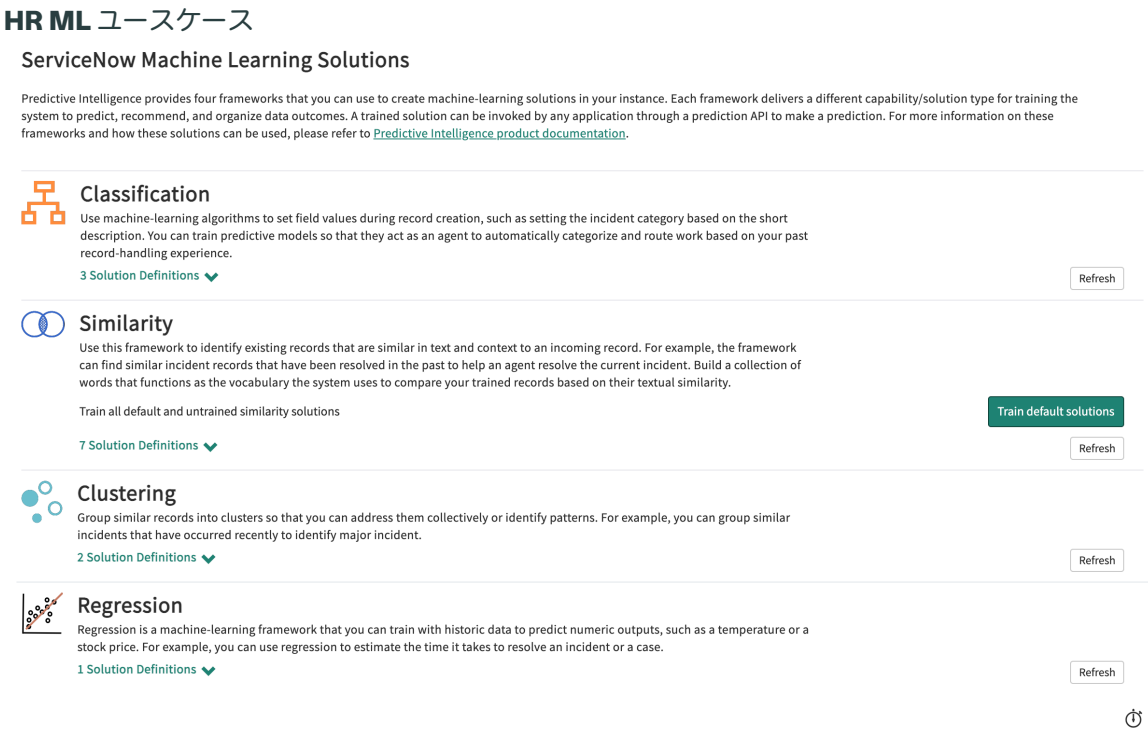
1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンスワークベンチ > ユースケース > テンプレートから新規作成.
2. テンプレートリストから、[ナレッジギャップがある類似の人事ケース **(Similar HR cases with knowledge gap)**] テンプレートに移動し、[開始] をクリックします。
   ポップアップにモデル名が表示されます。このユースケースは、従来の予測インテリジェンスで処理されます。そこに移動してセットアップを完了します。次の手順を実行できます。
   a. [このユースケースの設定については、製品ドキュメントを参照してください] をクリックして、ソリューション定義を構成する方法の説明を確認してください。

   > **注:**
   > ソリューション定義を作成するためのドキュメントを確認して理解してください。

   b. [開始] をクリックして、ソリューションの定義を始めます。
   機械学習ソリューションのランディングページが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 検索項目 類似性 をクリックし、[構成] をクリックします。
   ソリューション定義が表示されます。
4. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。

タスクの結果
構成が完了すると、機械学習アルゴリズムにより、類似の記事やナレッジデマンドインサイトなどのさまざまなナレッジ管理機能が提供されます。

次のタスク
統合ステータスは以下から確認できます **HR** 管理 > **HR AI** 構成 > ソリューション定義. これで、選択したソリューション定義にユースケースがマッピングされます。

関連情報
予測インテリジェンス

予測インテリジェンス を開始するには

PIWB テンプレート:ナレッジケースクラスターとデマンドインサイトを予測

クラシックセットアップテンプレートを使用して、機械学習モデルでクラスターソリューションテンプレートを構成およびトレーニングし、ナレッジがないケースクラスターを予測して、ナレッジデマンドを特定し、ナレッジ記事を改善します。

始める前に
必要なロール：sn_piwb_hr_content.admin

このタスクについて
このテンプレートにより、ユースケースモデルをカスタマイズしてナレッジデマンドインサイト機能を設定し、ナレッジ記事が欠落しているトピックを特定して、欠落しているトピック向けにすぐに使用可能なナレッジギャップを作成できます。「ナレッジデマンドインサイトの設定」の情報を確認します。

自動翻訳

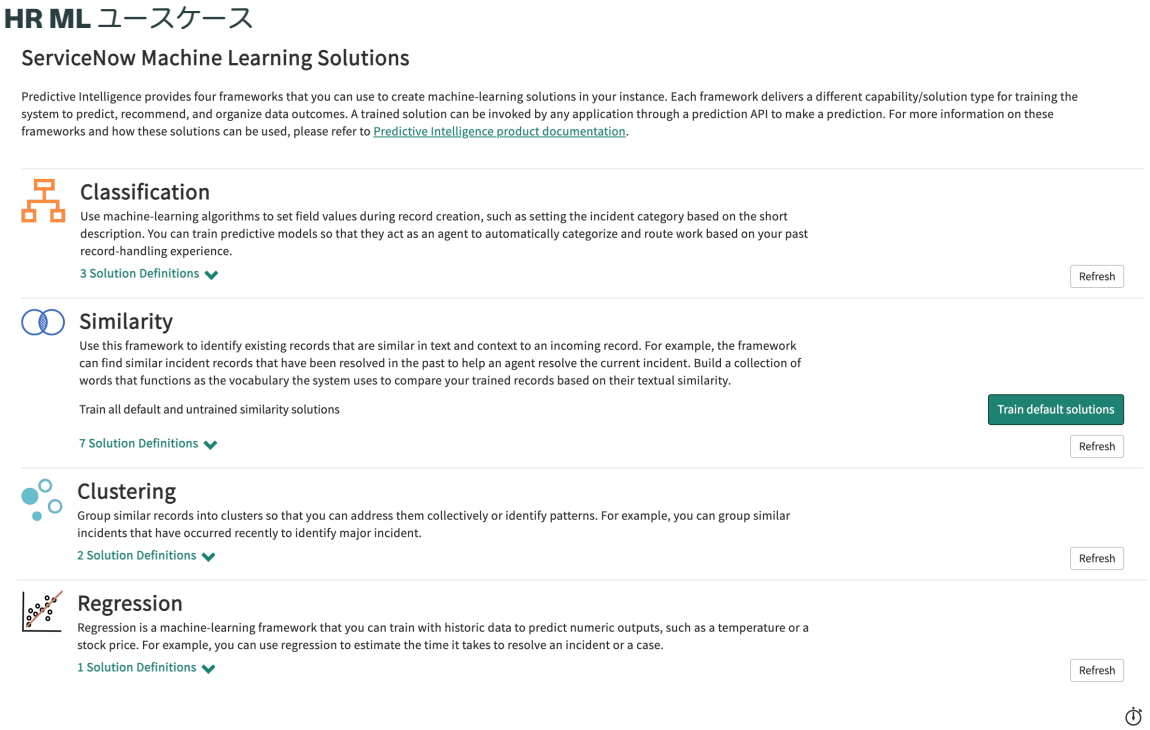
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンスワークベンチ > ユースケース > テンプレートから新規作成.
2. テンプレートリストから、 **[HR** ケースクラスターのナレッジデマンド **(Knowledge demand for HR case clusters)]** テンプレートに移動し、[開始] をクリックします。
   ポップアップにモデル名が表示されます。このユースケースは、従来の予測インテリジェンスで処理されます。そこに移動してセットアップを完了します。次の手順を実行できます。
   a. [このユースケースの設定については、製品ドキュメントを参照してください] をクリックして、ソリューション定義を構成する方法の説明を確認してください。

      注:
      ソリューション定義を作成するためのドキュメントを確認して理解してください。

   b. [開始] をクリックして、ソリューションの定義を始めます。
   機械学習ソリューションのランディングページが表示されます。



3. 「ナレッジデマンドインサイトの設定」の情報を確認します。
4. 検索項目 クラスターリング > **HR** ケースクラスターのナレッジデマンド 利用可能なソリューション定義から、[構成] をクリックします。
   ソリューション定義が表示されます。
5. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。

タスクの結果
ナレッジギャップ分析にデマンドインサイトを使用し、欠落しているトピック向けにすぐに使用可能なナレッジ記事を作成できます。
HR サービスデリバリ (HRSD) の機械学習ソリューションからの対応するユースケース情報を確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
統合ステータスは以下から確認できます **HR** 管理 > **HR AI** 構成 > ソリューション定義. これで、選択したソリューション定義にユースケースがマッピングされます。

関連情報

類似性ソリューションの作成とトレーニング

クラスタリングソリューションを作成してトレーニングする

HR PIWB テンプレート：人事ケース解決のナレッジを予測

クラシックセットアップテンプレートを使用して、機械学習モデルで類似性ソリューションテンプレートを構成およびトレーニングし、HR エージェントがケースを迅速に解決できるよう支援するためのナレッジ記事を推奨します。

始める前に
必要なロール：sn_piwb_hr_content.admin

手順

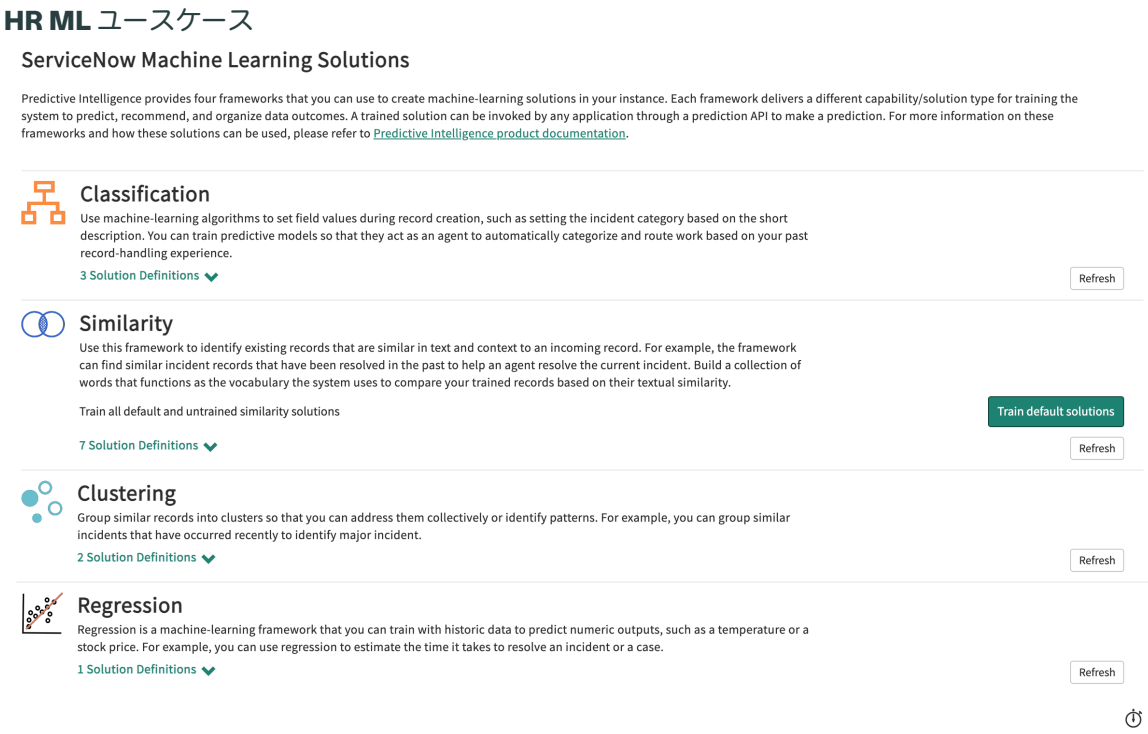
1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンスワークベンチ > ユースケース > テンプレートから新規作成.
2. テンプレートリストから、 [人事ケースを解決するためのエージェント用ナレッジ **(Knowledge for resolving HR Cases for agents)]** テンプレートに移動し、[開始] をクリックします。
   ポップアップにモデル名が表示されます。このユースケースは、従来の予測インテリジェンスで処理されます。そこに移動してセットアップを完了します。次の手順を実行できます。
   a. [このユースケースの設定については、製品ドキュメントを参照してください] をクリックして、ソリューション定義を構成する方法の説明を確認してください。

      注:
      ソリューション定義を作成するためのドキュメントを確認して理解してください。

   b. [開始] をクリックして、ソリューションの定義を始めます。
   機械学習ソリューションのランディングページが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 検索項目 類似性 > エージェントの **HR** ケースを解決するためのナレッジ 利用可能なソリューション定義から、[構成] をクリックします。
   ソリューション定義が表示されます。
4. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。

タスクの結果

構成が完了すると、エージェントが HR ケースの簡単な説明と関連する検索結果のテキストに基づいて、ナレッジ記事全体から類似情報を検出できます。このような類似のナレッジ記事を表示すると、HR エージェントがケースを迅速に解決できるようになります。

次のタスク

統合ステータスは以下から確認できます **HR** 管理 > **HR AI** 構成 > ソリューション定義. これで、選択したソリューション定義にユースケースがマッピングされます。

関連情報

予測インテリジェンス

予測インテリジェンス を開始するには

HR PIWB テンプレート：従業員プロファイル別の類似ケースの推奨

クラシックセットアップテンプレートを使用して、機械学習モデルで類似性ソリューションテンプレートを構成およびトレーニングし、コンテンツの検出と個別のエクスペリエンスに備え、類似の従業員プロファイルに基づいて上位の関連記事とカタログアイテムを推奨します。

始める前に

必要なロール：sn_piwb_hr_content.admin

このタスクについて

従業員と類似のプロファイルを持つすべてのユーザーを検出します。これらのユーザーによって閲覧された上位のナレッジ記事と、送信された上位カタログアイテムを識別します。

自動翻訳

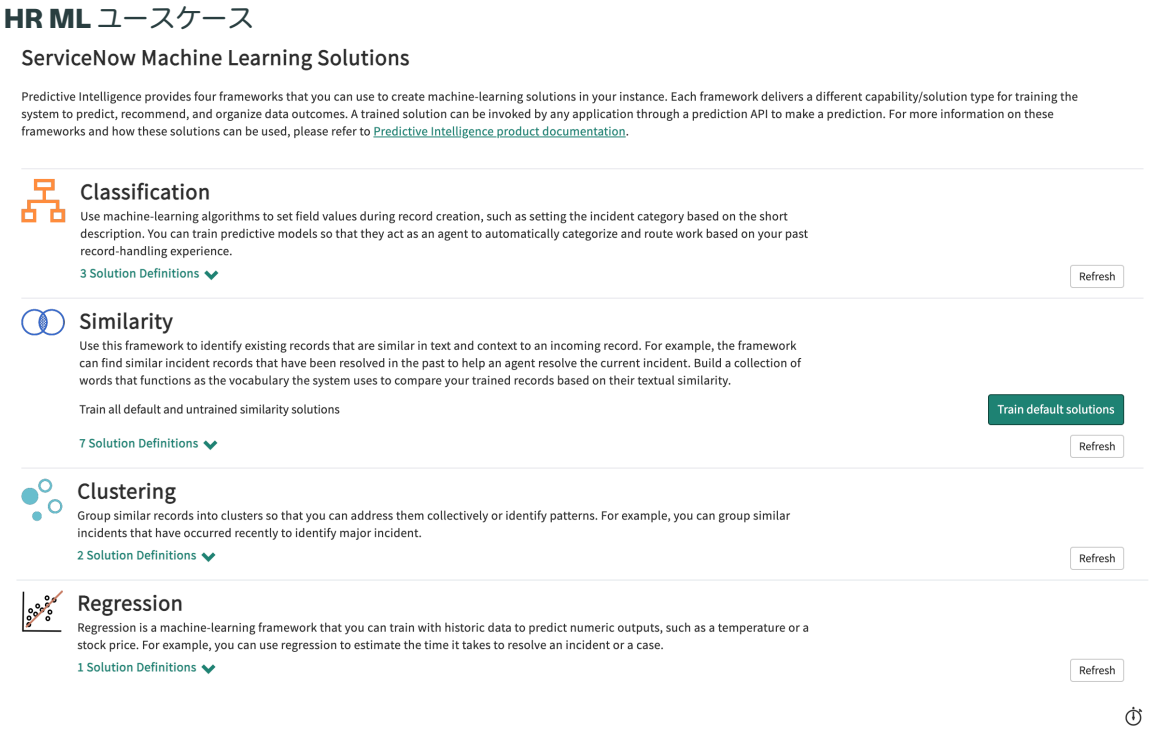
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンスワークベンチ > ユースケース > テンプレートから新規作成.
2. テンプレートリストから、 [従業員プロファイルベースの推奨事項 **(Employee profile based recommendation)]** テンプレートに移動し、[開始] をクリックします。
   ポップアップにモデル名が表示されます。このユースケースは、従来の予測インテリジェンスで処理されます。そこに移動してセットアップを完了します。次の手順を実行できます。
   a. [このユースケースの設定については、製品ドキュメントを参照してください] をクリックして、ソリューション定義を構成する方法の説明を確認してください。

      注:
      ソリューション定義を作成するためのドキュメントを確認して理解してください。

   b. [開始] をクリックして、ソリューションの定義を始めます。
   機械学習ソリューションのランディングページが表示されます。



3. 検索項目 類似性 をクリックし、[構成] をクリックします。
   ソリューション定義セクションが表示されます。
4. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。

   [クラスタリングソリューション定義] フォームフィールドの詳細については、「Create and train a clustering solution」および「Test a classification solution prediction」を参照してください。

   注:
   トレーニング済みユースケース統合実装の詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチの統合とカスタマイズ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
構成が完了すると、類似の従業員プロファイルに基づいて、上位 3 つのナレッジ記事と上位 3 つのカタログアイテムが従業員に表示されるようになります。詳細については、「従業員のナレッジ記事とカタログアイテムの検出」を参照してください。

次のタスク
統合ステータスは以下から確認できます **HR** 管理 > **HR AI** 構成 > ソリューション定義. これで、選択したソリューション定義にユースケースがマッピングされます。

関連情報

予測インテリジェンス

予測インテリジェンス を開始するには

HR PIWB テンプレート：人事タスク完了のナレッジを予測

クラシックセットアップテンプレートを使用して、機械学習モデルで類似性ソリューションテンプレートを構成およびトレーニングして、従業員が HR タスクを完了できるようにナレッジ記事を推奨します。

始める前に
必要なロール：sn_piwb_hr_content.admin

手順

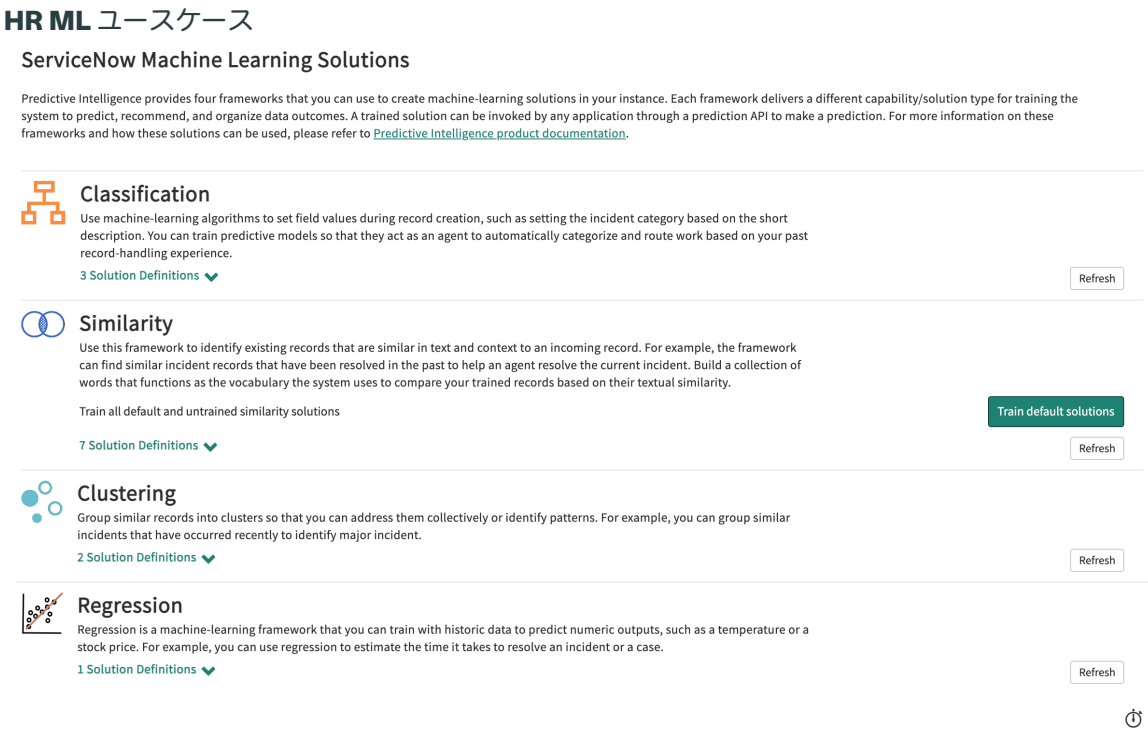
1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンスワークベンチ > ユースケース > テンプレートから新規作成.
2. テンプレートリストから、 [人事タスクを完了するための従業員用ナレッジ **(Knowledge for completing HR tasks for employees)]** テンプレートに移動します。
   ポップアップにモデル名が表示されます。このユースケースは、従来の予測インテリジェンスで処理されます。そこに移動してセットアップを完了します。次の手順を実行できます。
   a. [このユースケースの設定については、製品ドキュメントを参照してください] をクリックして、ソリューション定義を構成する方法の説明を確認してください。

      注:
      ソリューション定義を作成するためのドキュメントを確認して理解してください。

   b. [開始] をクリックして、ソリューションの定義を始めます。
   機械学習ソリューションのランディングページが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 検索項目 類似性 をクリックし、[構成] をクリックします。
   ソリューション定義セクションが表示されます。
4. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。

タスクの結果

構成が完了すると、従業員は、関連記事の推奨事項に基づいて HR、コンテンツ、またはキャンペーン To Do を完了できます。

次のタスク

統合ステータスは以下から確認できます **HR** 管理 > **HR AI** 構成 > ソリューション定義. これで、選択したソリューション定義にユースケースがマッピングされます。

関連情報

予測インテリジェンス

予測インテリジェンス を開始するには

HR PIWB テンプレート：類似ケースを推奨

クラシックセットアップテンプレートを使用して、機械学習モデルで類似性ソリューションテンプレートを構成およびトレーニングして、類似のクローズ済み HR ケースを推奨します。

始める前に

必要なロール：sn_piwb_hr_content.admin

このタスクについて

類似のクローズ済み HR ケースが構成され、予測モデルがトレーニングされている場合、[類似のクローズ済み **HR** ケース] オプションが HR ケースに表示されます。このオプションを選択すると、現在の HR ケースを解決するために最も関連性の高いクローズ済み HR ケースが HR エージェントに表示されます。

自動翻訳

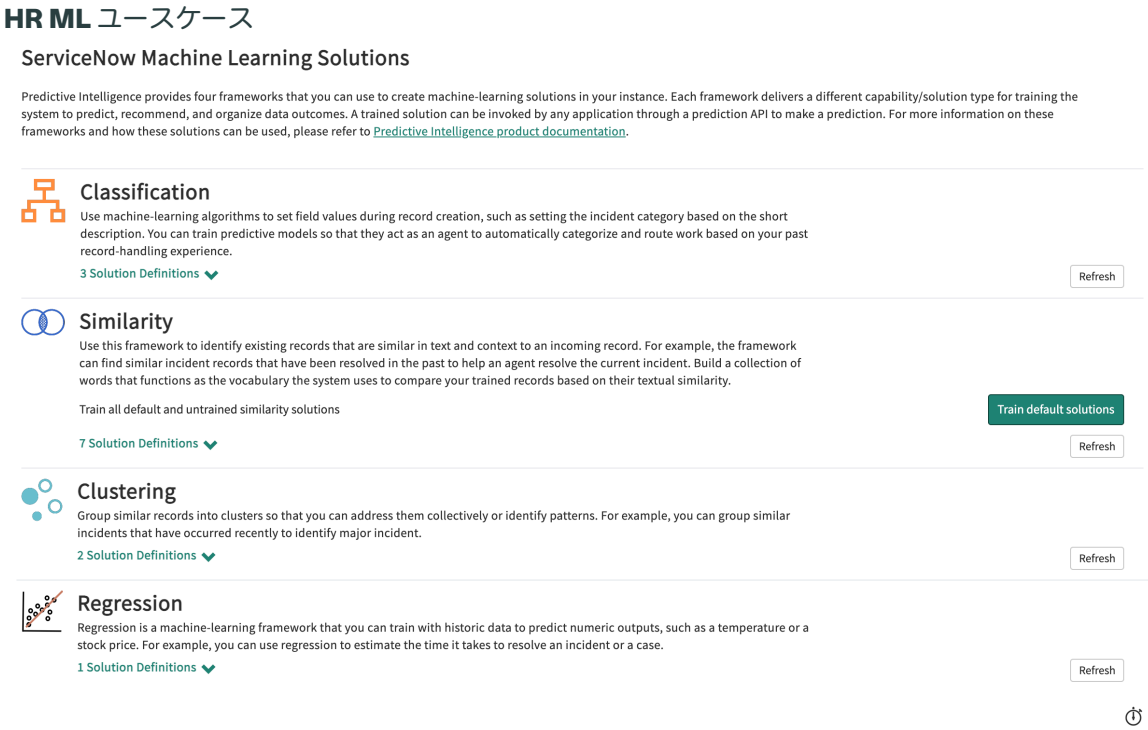
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンスワークベンチ > ユースケース > テンプレートから新規作成.
2. テンプレートリストから、[類似のクローズ済み **HR** ケース] テンプレートに移動し、[開始] をクリックします。
   ポップアップにモデル名が表示されます。このユースケースは、従来の予測インテリジェンスで処理されます。そこに移動してセットアップを完了します。次の手順を実行できます。
   a. [このユースケースの設定については、製品ドキュメントを参照してください] をクリックして、ソリューション定義を構成する方法の説明を確認してください。

      注:
      ソリューション定義を作成するためのドキュメントを確認して理解してください。

   b. [開始] をクリックして、ソリューションの定義を始めます。
   機械学習ソリューションのランディングページが表示されます。



3. 検索項目 類似性 をクリックし、[構成] をクリックします。
   ソリューション定義セクションが表示されます。
4. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。

タスクの結果
構成が完了すると、現在の HR ケースを解決するために最も関連性の高いクローズ済み HR ケースが HR エージェントに表示されるようになります。
HR サービスデリバリ (HRSD) の機械学習ソリューションからの対応するユースケース情報を確認します。

次のタスク
統合ステータスは以下から確認できます **HR** 管理 > **HR AI** 構成 > ソリューション定義. これで、選択したソリューション定義にユースケースがマッピングされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

予測インテリジェンス

予測インテリジェンス を開始するには

HR PIWB テンプレート：解決までの推定時間の推奨

履歴データを使用してソリューションをトレーニングし、履歴データに基づいて数値出力を予測します。HR ケース解決までの推定時間を予測するようにソリューション定義を構成します。

始める前に
必要なロール：sn_piwb_hr_content.admin

このタスクについて
回帰ソリューションを使用すると、ポイント推定と予測間隔を予測できます。予測を行う場合、回帰では、予測間隔 (範囲) の信頼性レベルを指定することもできます。HR ケース解決までの推定時間から ETTR 構成情報を確認します。

手順

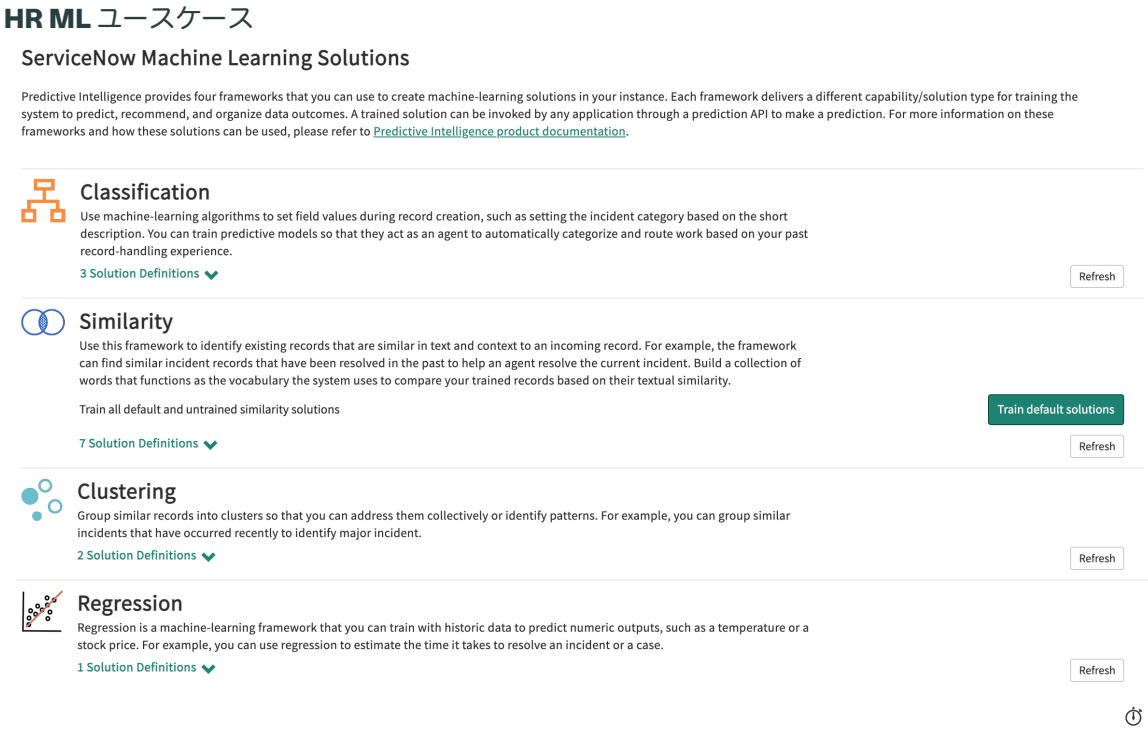
1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンスワークベンチ > ユースケース > テンプレートから新規作成.
2. テンプレートリストから、**[HR** ケース解決までの推定時間 **(Estimated Time to Resolve an HR case)]** に移動し、[開始] をクリックします。
   ポップアップにモデル名が表示されます。このユースケースは、従来の予測インテリジェンスで処理されます。そこに移動してセットアップを完了します。次の手順を実行できます。
   a. [このユースケースの設定については、製品ドキュメントを参照してください] をクリックして、ソリューション定義を構成する方法の説明を確認してください。

      注:
      ソリューション定義を作成するためのドキュメントを確認して理解してください。

   b. [開始] をクリックして、ソリューションの定義を始めます。
   機械学習ソリューションのランディングページが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 検索項目 回帰 > **ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time** 利用可能なソリューション定義から、[構成] をクリックします。
   HR ケースの解決時間の回帰ソリューション定義が表示されます。
4. ソリューション定義フォームで、次のガイドラインに従って、以下のフィールドを設定します。

ソリューション定義のフォームフィールドと構成

フィールド	値
ラベル	回帰ソリューションの一意の名前を入力します。たとえば、「HR ケースの解決時間」と入力します。
名前	ソリューションラベル値を入力すると、このフィールドには、ラベル値 ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time に類似したシステムアサインされた名前が自動的に入力されます。
ワードコーパス	ソリューションに関連する既存のワードコーパスを選択します。たとえば、このユースケースでは、「ワードコーパス回帰」などのタイトルを持つワードコーパスを選択します。 関連するワードコーパスがない場合には、「ワードコーパスの作成」の手順に従います。ワードコーパスが完成したら、[回帰定義] フォームの [ワードコーパス] フィールドでそれを選択できます。 ただし、ワードコーパスの選択はオプションです。入力データにテキスト列があり、ワードコーパスを選択しない場合、回帰ソリューションでは、入力データのテキスト列を使用して新しいワードコーパスモデルのトレーニングが行われます。結果のワードコーパスは、他の回帰ソリュー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
	ションや他の ML ソリューションタイプで再利用できます。 **注:** 回帰ソリューションで使用されるワードコーパスを作成するためのテーブルごとのレコード数は 30 万件に制限されています。
テーブル	回帰を適用するデータベーステーブルを選択します。テーブルには、システムが人事ケース [sn_hr_core_case] データベース復元の所要時間の予測に使用できる履歴レコードが含まれている必要があります。
出力フィールド	予測モデルで値を設定するフィールドを選択します。一般に、適切な出力フィールドは、数値、整数、または浮動小数点フィールドです。 この例のシナリオでは、 **[actual_resolution_time]** フィールドを使用して所要時間を測定します。出力フィールドでは数値を生成する必要があります。
Fields	回帰によりトレーニングするレコードをシステムで特定できるように、1 つ以上のフィールドタイプを選択します。このシナリオでは、*short_description, description, hr_service,assignment_group, topic_detail, topic_category, priority,sys_class_name* を使用します。入力フィールドタイプは、文字列、名目値、または数値です。
フィルター	(オプション) 回帰によりトレーニングする出力フィールドレコードにフィルター条件を追加します。フィルターを調整して、十分なレコードがあることを確認します。 回帰トレーニングの最小レコード数は 10,000 レコードです。 回帰トレーニングの最大レコード数は 30 万レコードです。
処理言語	ソリューション定義でトレーニングしているデータセットの主要言語を選択します。データセット言語が英語である場合は、 [英語] を選択してください。また、デフォルトでは、すべてのデータセットに英語の処理が適用されます。たとえば、イタリア語を選択した場合、システムは英語とイタリア語の両方でデータを処理します。 **注:** 「処理」という用語は、ソリューションのトレーニングの一環として使用される言語固有の手順の一部を示します。たとえば、単語のトークン化、ストップワードの削除、語幹の解釈などがあります。
ストップワード	処理言語を選択した場合、システムは同じ言語を使用しているストップワードリストを自動的に追加します。たと

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
	えば、処理言語がイタリア語の場合、[デフォルトのイタリア語のストップワード **(Default Italian Stopwords)**] リストが表示されます。選択時には、[デフォルトの英語のストップワード **(Default English Stopwords)]** リストも同様に表示されます。カスタムストップワードリストを作成する場合は、[ストップワード] フィールドから選択して、それをソリューションに追加します。このシナリオでは、[デフォルトの英語のストップワード **(Default English Stopwords)]** リストを使用します。
トレーニング頻度	[フィルター] と一致するレコードに基づいて、システムがソリューションを再生成する頻度を選択します。次の選択肢があります。 ◦ 1 回実行 ◦ 30 日ごと ◦ 60 日ごと ◦ 90 日ごと ◦ 120 日ごと ◦ 180 日ごと このシナリオでは、[30 日ごと] を選択します。 デフォルトでは、システムはトレーニングを 1 回実行します。このプラクティスにより、許容される範囲と精度の値が提供されるまで、必要に応じてソリューション定義をレビューして更新する時間が与えられます。 回帰ソリューショントレーニングに必要なレコードの最小数は、1 万レコードです。 ML スケジューラーは、インスタンスがコミットできるトレーニングの数を、24 時間枠でインスタンスあたり 50 件の新規 ML トレーニング要求に制限します。これにより、スケジュール済みの再トレーニング要求は除外されます。さらに、新規トレーニング要求が 24 時間枠内で 50 件を超えた場合でも、クラスタリングと類似性の更新もこの制限から除外されます。

5. ソリューション定義に該当するコンテキストメニューのオプションまたはボタンをクリックします。

6. トレーニング用にソリューションを送信した場合は、[トレーニングのアクティブ化] ウィンドウで **[OK]** をクリックして確定します。
システムは、最寄りのトレーニングサービスでトレーニングを受けるようにソリューションをスケジュールします。トレーニングが完了すると、それを知らせる通知が送信されます。トレーニング中にエラーが発生した場合には、そのエラーも通知に記載されます。他のユーザーは、予測インテ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

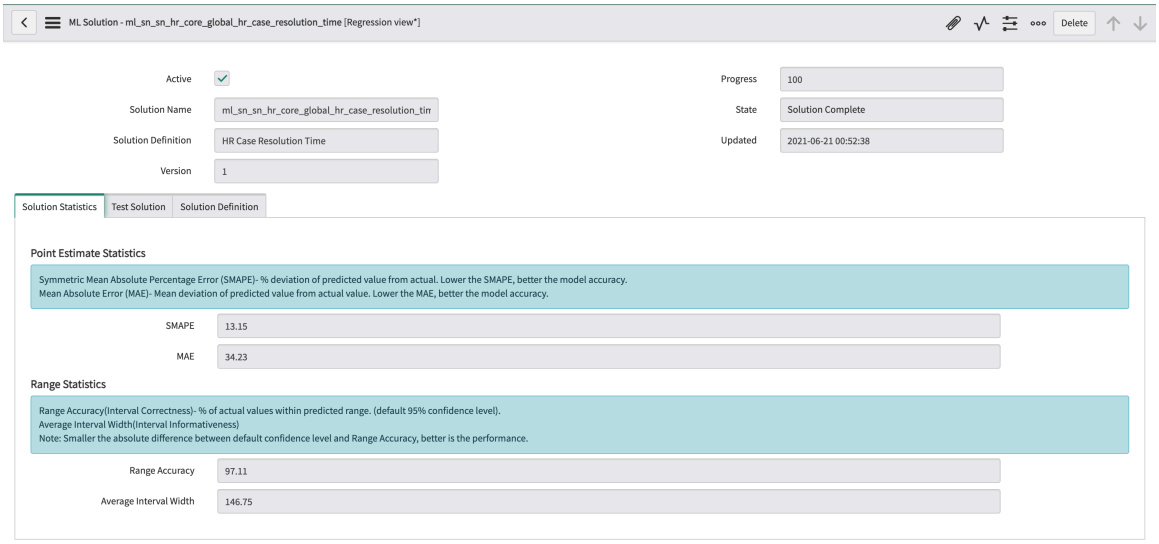
リジェンス通知カテゴリに登録できます。トレーニングが完了すると、ソリューションは添付ファイルレコードとしてアップロードされます。

構成が完了すると、従業員とエージェントは、要求セクションで解決までの推定時間を確認できます。

次のタスク

このシナリオでは、ソリューション定義から ML ソリューションを作成しました。ML ソリューションの [関連リンク] セクションで、[ソリューション統計情報]、[ソリューションをテスト]、[ソリューション定義] タブを確認します。[ソリューション統計情報] タブで、ソリューションにより得られたポイント推定と範囲 (予測間隔) の統計情報を確認します。

回帰ソリューション定義



ソリューションの [ソリューションをテスト] タブで、入力フィールドに値を入力し、予測に対する入力として使用したレコードの予測出力をテストできます。また、デフォルトの予測信頼レベルである 95 を使用するか、0 から 100 までの異なるレベルを入力することができます。値として 95 を使用することは、実際の予測が予測間隔内に収まる確度が 95% であることを意味します。[テストを実行] ボタンをクリックして予測出力を検索します。

テストの実行後に、予測出力の統計情報が表示されます。画面上の [ポイント推定] は、ある時点での単一の値です。構成が完了すると、従業員とエージェントは、要求セクションで解決までの推定時間を確認できます。

統合ステータスは以下から確認できます **HR** 管理 > **HR AI** 構成 > ソリューション定義. これで、選択したソリューション定義にユースケースがマッピングされます。

関連情報

予測インテリジェンス

予測インテリジェンス を開始するには

HR ケース解決までの推定時間

過去の類似のクローズ済みケースを分析して可視化と透明性を向上させることで、ケース解決までの推定時間 (ETTR) を決定します。

機械学習は、簡単な説明、カテゴリ、優先度、アサイン先グループ 、 などのケース属性に基づいて、ケース解決までの推定時間 (ETTR) を予測します。ETTR の機械学習の回帰ソリューション定義を設定する方法の詳細については、「HR PIWB テンプレート：解決までの推定時間の推奨」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測するために、既存の ETTR ソリューション定義を使用することも、フィールド、フィルター、トレーニング頻度などのデフォルト設定の一部を変更することもできます。

過去の類似のクローズ済みケースの解決時間を分析することで、ETTR 機能は次のメリットをもたらします。

- 従業員に対してより高い透明性を実現し、ケースの解決時間の予想を設定します。
- エージェントが作業を優先順位付けし、パフォーマンスを測定できるようになります。
- マネージャーが SLA 管理に関するインサイトとケース解決までの推定時間を把握するのに役立つデータを提供します。

HR ケースの ETTR

[人事ケースの推定解決時間 (Estimated HR Case Resolution Time)] (ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time) の設定と予測モデルのトレーニングでは、[人事ケースの解決時間] オプションを確認できます。次で、[解決までの推定時間] 値を参照してください。

- 従業員ポータルビューと Now Mobile ビュー
- エージェントワークスペース
- ケースのリストを含むプラットフォームビュー
- アドミンのケース構成ビュー

詳細については、「ETTR 予測の表示」を参照してください。

ETTR 予測モデル

[人事ケースの推定解決時間 (Estimated HR Case Resolution Time)] (ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time) が設定され、次の条件をすべて満たす場合は、予測モデルが自動トレーニングされます。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core (com.sn_hr_core) プラグインがインストールされている。
- コンテキスト検索の予測インテリジェンプラグイン (com.snc.contextual_search_ml) がインストールされている。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが [true] に設定されている。

ビジネスルールとシステムのプロパティ

次のシステムのプロパティとビジネスルールを検証します。

- 要件ごとに ETTR 値を表示するには、次のシステムのプロパティと対応する値を使用または設定します。
  - *ml_sn_sn_hr_core.COE_ETTR_display_agent*
  - *ml_sn_sn_hr_core.COE_ETTR_display_employee*
  - *ml_sn_sn_hr_core.estimated_resolution_time_confidence_level*
- ビジネスニーズごとに [推定解決時間の予測 **(Predict Estimated Resolution Time)**] ビジネスルールを使用または設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ETTR モデル

ETTR などの回帰ソリューションを使用すると、ポイント推定と予測間隔を予測できます。この機能は、過去に類似の問題を解決するために要した時間に基づいて、ケース解決までの推定時間をエージェント、従業員、サービスオーナーに通知します。

- 実際の解決時間：特定のケースの実際の解決時間を保存します。このフィールドには、ケースのオープンからクローズまでの解決時間が保存されます。

  注:
  アップグレード時に、この [実際の解決時間を設定 **(Populate Actual Resolution Time)**] スケジュールジョブを 1 回実行して、既存の HR ケースの実際の解決時間を入力します。今後のすべてのケースでは、ビジネスルール [実際の解決時間を設定 **(Populate Actual Resolution Time)**] によって解決時間が自動的に生成されます。

- 最大 **ETTR**：ケース完了までの推定最長解決時間 (日数) を示します。推定は、類似の HR ケースの解決に要した時間に基づいています。
- 最小 **ETTR**：ケース完了までの推定最短解決時間 (日数) を示します。推定は、類似の HR ケースの解決に要した時間に基づいています。
- **ETTR** (日単位)：ケース完了までのポイント推定解決時間 (日数) を保存します。

関連情報

ETTR 予測の表示

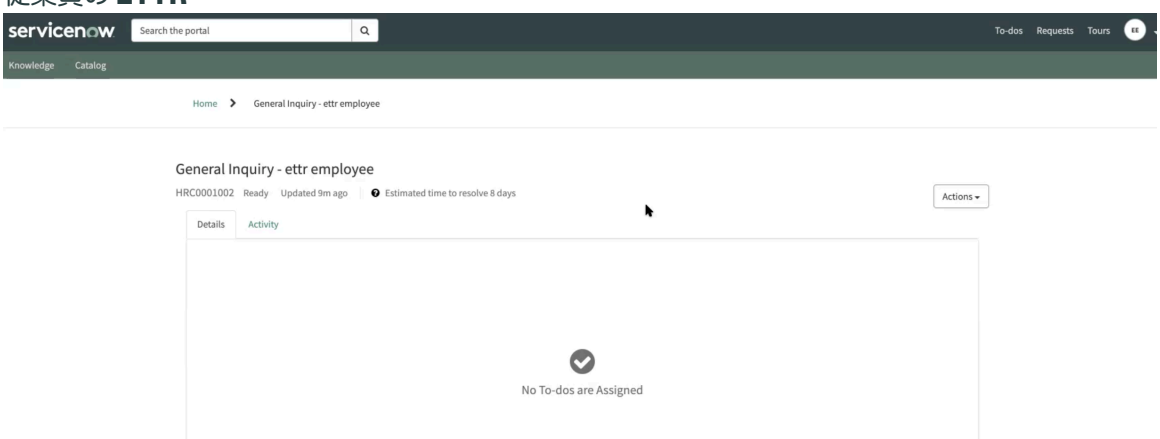
ETTR 予測の表示

ケースの全ジャーニーにおける ETTR ビューの例を表示します。これは、履歴データに基づいて推定解決時間を示します。

ETTR を設定すると、 **[HR** ケースの解決時間 **(HR Case Resolution Time)]** オプションが表示されます。次で、[解決までの推定時間] 値を参照してください。

- 従業員ポータルビュー

  従業員の **ETTR**

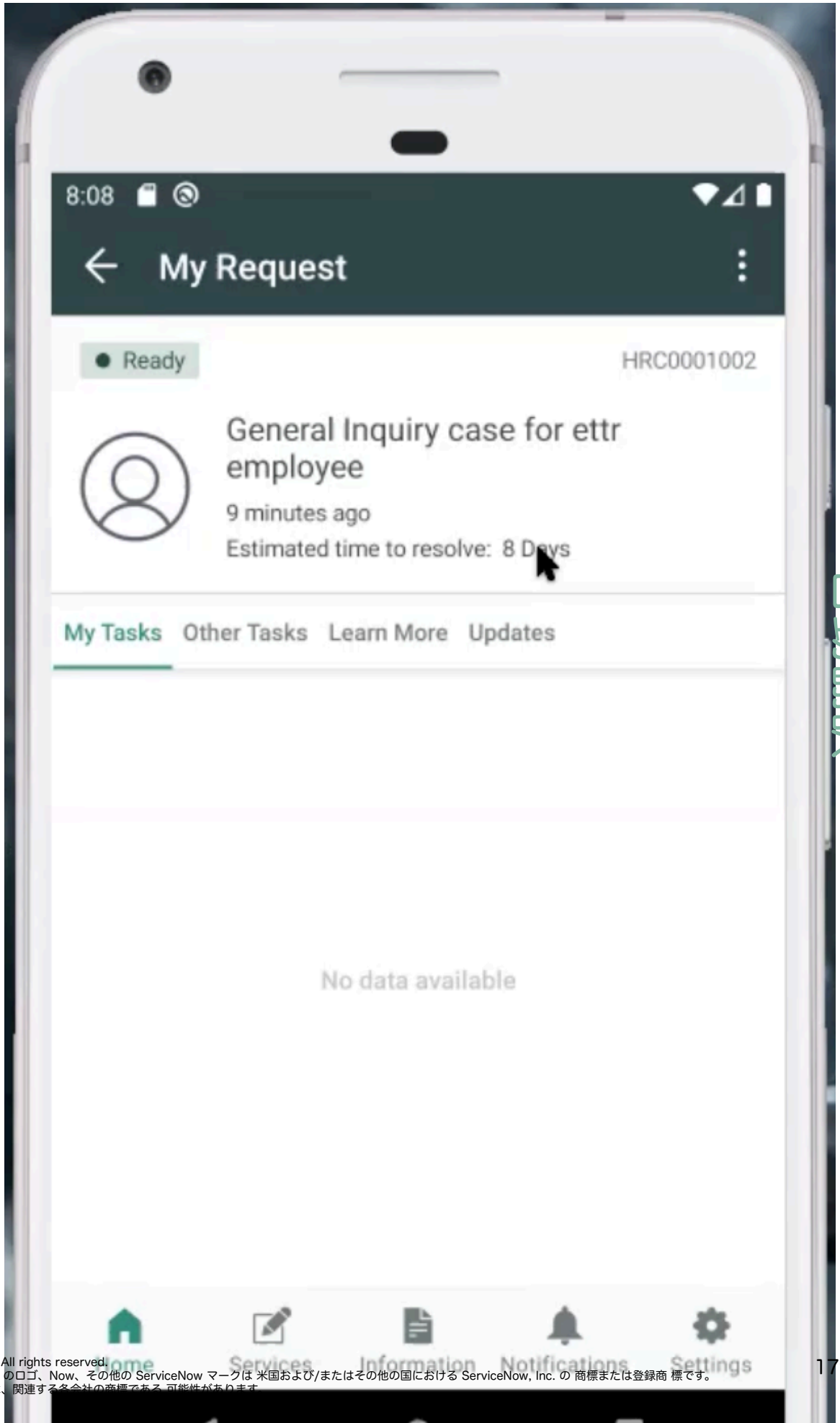


- Now Mobile ビュー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Mobile の ETTR

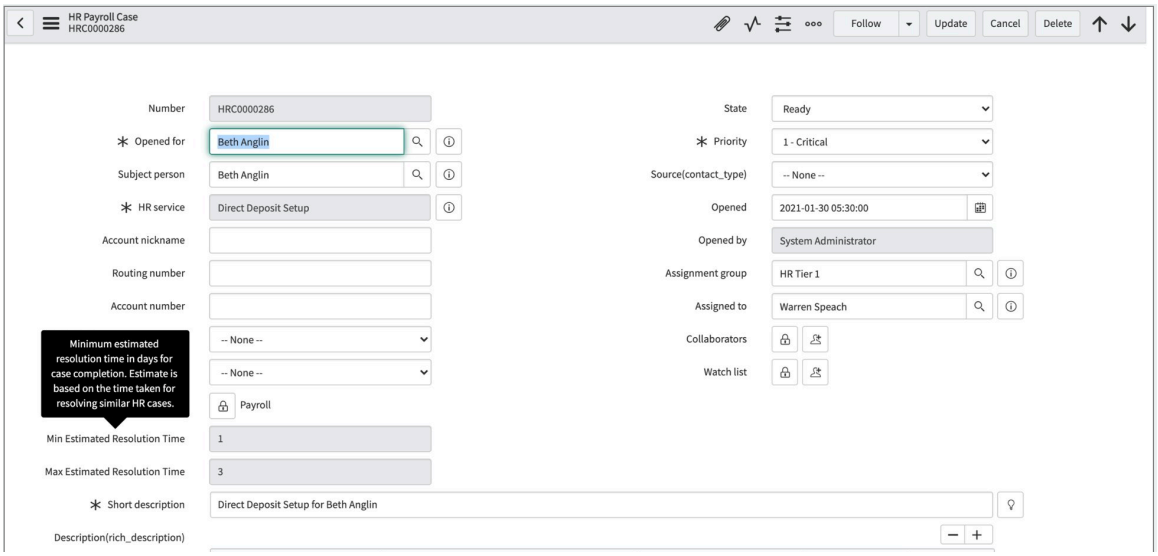


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

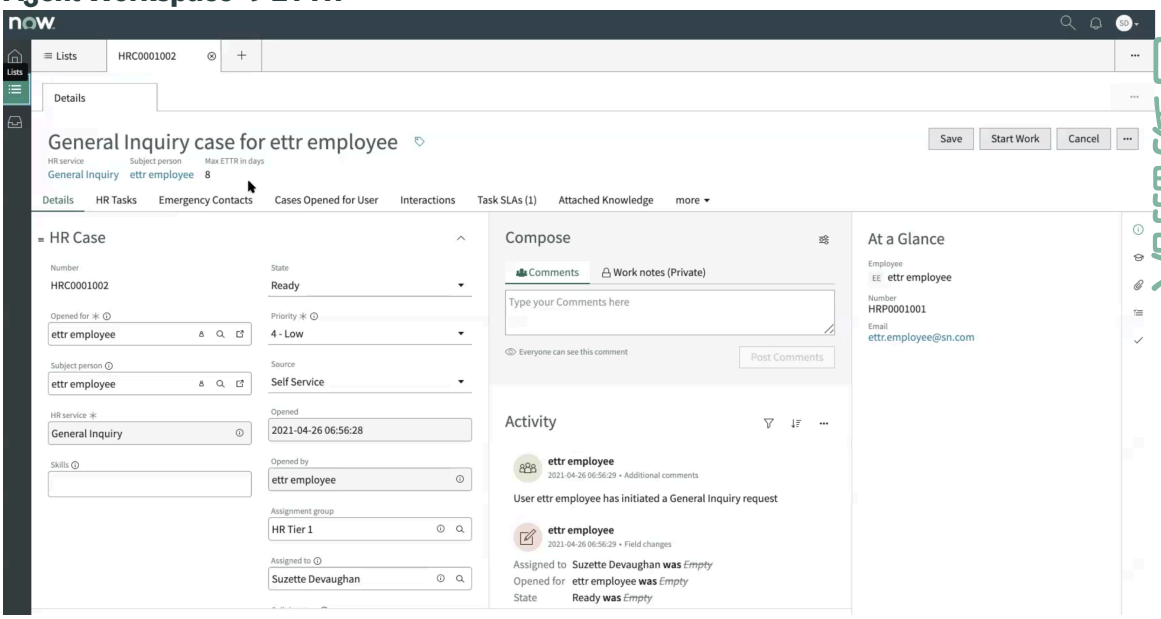
- エージェントのプラットフォームビュー

エージェントのプラットフォームの **ETTR**



- エージェントワークスペース

Agent Workspace の **ETTR**



構成に基づいて、ビューは実装によって異なる場合があります。

関連情報

HR ケース解決までの推定時間

ServiceNow 音声アシスト機能 **for HR** サービスデリバリ **(HRSD)**

ServiceNow 音声アシスト機能 for HR エージェントワークスペースは、クラウドコンタクトセンタープロバイダーと HR ケース管理のエージェントワークスペース の強力な機能を統合することで、従業員とエージェントにシームレスな音声自動応答 (IVR) と通話エクスペリエンスを提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow 音声アシスト機能 を使用して、サービスエージェントの電話の発着信を容易にします 。

- ServiceNow インスタンスをサードパーティの電話システム (Amazon Connect など) と統合します。
- 関連データを表示して、通話中に HR エージェントを支援します。
- 通話記録、メトリクス、トランスクリプトを介して、HR エージェントと従業員間のやり取りを分析します。

詳細については、「Integrating ServiceNow Voice for HR」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) による 従業員センター

ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core [com.sn_hr_core] プラグインをアクティブ化すると、従業員センター を使用できるようになります。

従業員センター は、従業員が情報の入手、ヘルプの参照、必要なサービスまたはアイテムの要求を行う際に、単一の統合されたポータルエクスペリエンスを提供します。詳細については、「従業員センター」を参照してください。

統一された分類マッピング

HR 分類では、従業員エクスペリエンス分類によって提供される人事トピックに対して、人事カタログアイテムおよびナレッジ記事の事前設定済みマッピングを提供します。

従業員は、カタログやナレッジなどのさまざまなタイプのコンテンツを 1 つのトピック内でまとめて検出できます。HR 分類のトピックマッピングは、従業員センター での検索にも役立ちます。

HR サービスデリバリ (HRSD) で 従業員センター を使用するには、次を行います。

- HR 分類 (com.sn_hr_emp_taxonomy) プラグインを有効にします。有効にすると、HR カタログアイテムおよびナレッジ (KB) 記事が、分類のトピックおよびサブトピックにマップされます。
- ベースシステムは人事トピックとサブトピックを提供し、HR 分類 (com.sn_hr_emp_taxonomy) プラグインをアクティブ化すると含まれます。

> **注:**
> 詳細については、以下を参照してください。
>
> - 従業員センターのための統一分類
> - 接続されたコンテンツをトピックに関連付け
> - ナレッジ記事と分類カテゴリの関連付け

従業員センター ウィジェット

構成可能なオプションのウィジェットは次のとおりです。

- 開始日ウィジェット：このウィジェットは、オンボーディングケースの開始日以前の新規雇用者にのみ表示されます。ベースシステムレイアウトを使用する場合は、従業員センター ホームページで、[自分のアイテム (My Items)] ウィジェット上の右ペインにウィジェットを配置します。「ライフサイクルイベントとオンボーディング」および「ウィジェットの設定」の詳細については、以下を参照してください。
  - エンタープライズ向けライフサイクルイベント
  - サービスポータルウィジェット
- 育児休暇ガイド：育児休暇ガイドのポータルページへのリンクを提供します。詳細については、次を参照してください：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ジャーニーデザイナー向け Now Assist 仮想エージェントトピック
- サービスポータルウィジェット

ドメインセパレーションとHR サービスデリバリ

ServiceNow® HR サービスデリバリ (HRSD)アプリケーションは、HR とのやり取りを自動化し、すべての HR サービスに単一のプラットフォームを提供することで、従業員のサービスエクスペリエンスを向上します。HR サービスデリバリ (HRSD)ではドメインセパレーションをサポートしています。

ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、管理タスクを単一の ServiceNow インスタンス内のドメインと呼ばれる論理的なグループに分けます。その後、どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

ドメインセパレーションの詳細については、以下を参照してください。

- KB 記事
- ドメインセパレーションの概要

HR サービスデリバリ (HRSD) は、基本レベルのドメインセパレーションサポートを提供します。基本ドメインセパレーション(データ分離)とは、データと関連するすべての構成が特定のドメイン内に存在する場合、HR サービスデリバリ (HRSD) が期待どおりに機能することを意味します。基本的なドメインセパレーション定義に基づき、HR サービスデリバリ (HRSD) では、階層的なドメイン構造、データ/構成の共有、およびロジックとプロセスの分離はデフォルトでサポートされていません。

サポートレベル：ベーシック

注:
サポートレベルの詳細については、「 Domain separation levels of support 」を参照してください。

- アプリケーションのサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックがあります。
- アプリケーションでは、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、集計など、すべてにおいて、実行時にドメインが考慮されます。
- インスタンスの所有者は、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションを設定できる必要があります。

ユースケース：サービスプロバイダー組織として、システム内のテナントからケースまたはチャットを受信したときに、他のテナントの顧客にケースまたはプロセスを知られることなく、そのケースを確認して解決できるようにする必要があります。

HRSD ドメインセパレーションの概要

ドメインセパレーションは、次のような顧客に最適です。

- ビジネスエンティティ間で絶対的なデータ分離を適用します (データ分離)。
- 各ドメインのビジネスプロセス定義とユーザーインターフェイスをカスタマイズします (委任管理)。
- 単一のインスタンスでグローバルなプロセスとグローバルなレポートを維持します。

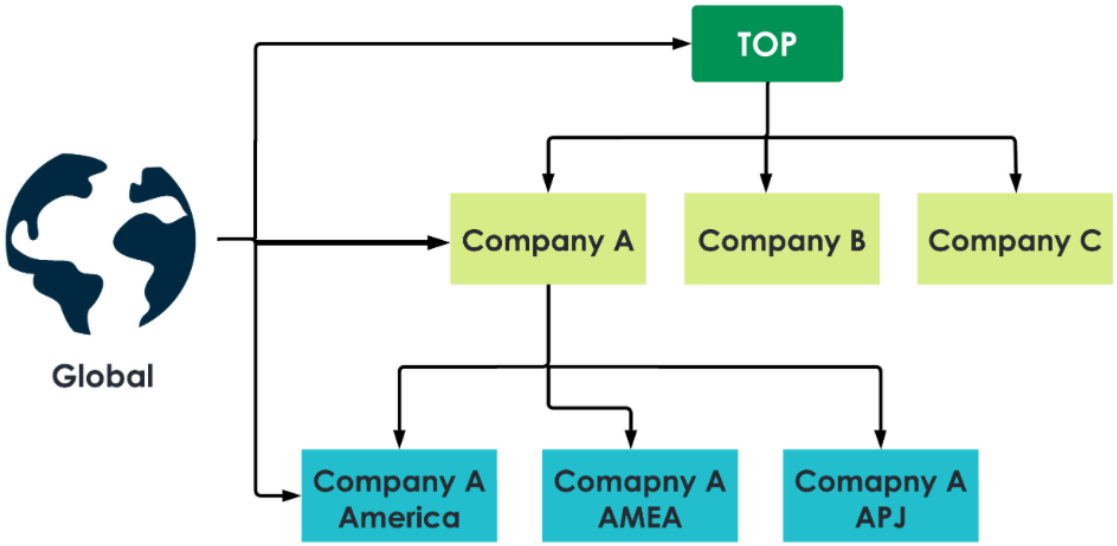
これらのユーザーは、ドメインスコープを展開するか折りたたんで、他のドメインからのデータを表示または非表示にすることができます。たとえば、会社 A のデータを会社 B と会社 C のデータか

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ら分離できます。 HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションを使用する各ドメインは、他のドメインと共有できない個別のデータを持つことができます。

注:
階層に基づいて、ユーザーは自分のホームドメインとそのホームドメインのすべての子ドメインのデータを表示できます。ユーザーは、親ドメイン、ピアドメイン、または階層の他のブランチ内のドメインのデータにアクセスできません。ユーザーは、ドメインのヴィジビリティと含まれるドメインによって明示的に許可されたドメインのデータに常にアクセスできます。



HR サービスデリバリ (HRSD)におけるドメインセパレーションの仕組み

- HR サービスデリバリ (HRSD)はデータの分離をサポートしていますが、ロジックおよびプロセスの分離を完全にはサポートしていません。

  注:

  - HR サービスデリバリでのドメインセパレーションの詳細については、「適切な HR サービスデリバリ (HRSD) ドメインセパレーションのためのガイダンス」を参照してください。
  - プロセス分離の詳細については、この KB 記事 の「データ分離とプロセス分離」セクションを参照してください。

- ドメインセパレーション実装で作業するときは、適切なユーザーセットに表示されるように、適切なドメインレベルでレコードが作成されていることを確認します。

  たとえば、以下のようなドメインの場合：

  - グローバル → TOP
    - ドメイン A
    - ドメイン B

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> グローバルはドメインではありません。
>
> エージェントがドメイン間で共有される場合、エージェントはグローバルに常駐し、オンボーディングされたすべてのコンシューマーのリモート HR ケースにアクセスできる必要があります。

- ドメイン A またはドメイン B のユーザーが HR ケースにアクセスするには、グローバルレベルで HR ケースを作成する必要があります。
- HR ケースがドメイン A で作成された場合、ドメイン B のユーザーはアクセスできません。同様に、HR ケースがドメイン B で作成された場合、ドメイン A のユーザーはアクセスできません。
- トップおよびドメイン A のユーザーに HR ケースを表示するには、HR ケースをドメイン A で作成します。
- トップおよびドメイン B のユーザーに HR ケースを表示するには、HR ケースをドメイン B で作成します。

ユースケース：**HR** サービスデリバリ **(HRSD)**のドメインセパレーション

ドメインセパレーションでの動作がマルチテナントのサポートを提供している間は、マルチテナントはまだ単一のインスタンス内に含まれています。一部のプロパティ、データ、プロセスは常にグローバルで、すべてのドメインで共有されます。たとえば、ログインページのシステムの [記憶する] オプションはグローバルであり、ドメインごとに指定できません。

すべてのシステムのプロパティの完全な分離が必要で、グローバルレポートまたはグローバルプロセスを必要としない場合、インスタンスの分離は最適なオプションです。

適切な **HR** サービスデリバリ **(HRSD)** ドメインセパレーションのためのガイダンス

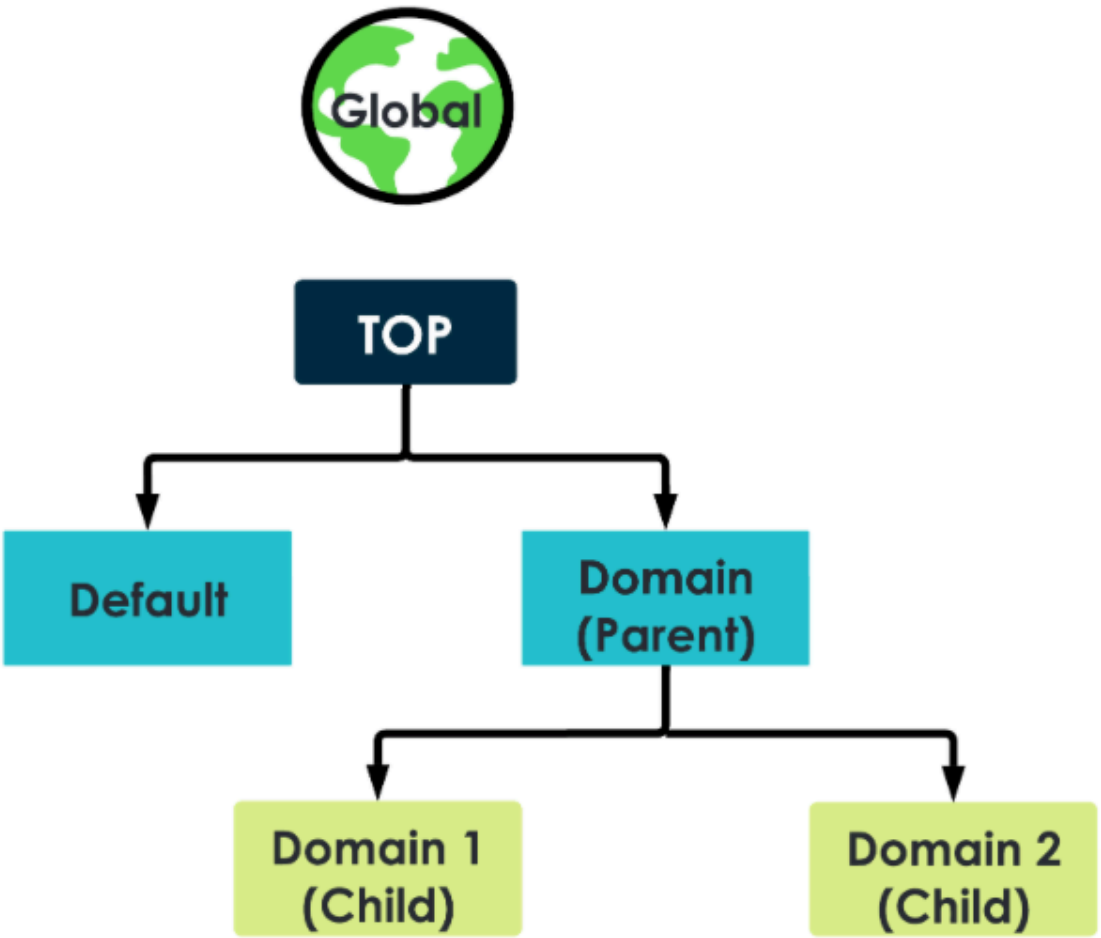
ドメインが分離した環境で HR サービスデリバリ (HRSD) を正常に展開するための追加ガイダンスです。

次のセクションでは、インスタンスでドメインセパレーションを正常に設定する方法について説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドメインセパレーション階層の例



自動翻訳

HR サービス

グローバルドメインで HR サービスを設定する際は、次の点に注意してください。

制限事項

1. どのドメインのアドミニストレーターもグローバル HR サービスを編集できます。これは他のすべてのドメインに影響します。
2. グローバルドメインで作成された HR サービスは、他のすべてのドメインにも存在します。

説明

- この手順は、最初の制限に適用されます:グローバルドメインの HR アドミンのみがグローバル HR サービスを編集できるように、HR サービステーブルの書き込み ACL を作成または更新できます。
- この手順は、2 番目の制限に適用されます。HR 基準を使用することで、グローバル HR サービスを特定のドメインでのみ使用するように制限できます。ただし、これにより、HR アドミニストレーターによるグローバル HR サービスを表示および変更するためのグローバルサービスへのアクセスは停止されません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR の承認

ドメインセパレーションの HR 承認を設定する際は、次の点に注意してください。

制限事項

親ドメインと子ドメインのユーザーが同じ承認グループに追加された場合:

- 親ドメインの HR ケースは、子ドメインのユーザーにケースへのアクセス権がない場合でも、子ドメインへの承認を求めます。たとえば、ドメイン (親) の HR ケースは、ケースへのアクセス権がない場合でも、ドメイン 1 とドメイン 2 のユーザーに対して承認を求めます (ドメイン階層の画像を参照)。
- 子ドメインの HR ケースは、親ドメインのユーザーにケースへのアクセス権がある場合でも、親ドメインへの承認を求めません。たとえば、ドメイン 1 の HR ケースは、ケースへのアクセス権がある場合でも、ドメイン (親) のユーザーに対して承認を求めません。

説明

グローバルグループまたは親ドメインのグループを承認に使用しないでください。これらのグループを承認に使用する場合は、フラットなドメイン階層を使用していることを確認してください。それ以外の場合はドメイン固有の承認グループを使用します。

HR アサインルール

ドメインセパレーションの HR アサインルールを設定する際は、次の点に注意してください。

制限事項

親ドメインと子ドメインのユーザーが同じ承認グループに追加された場合:

- 親ドメインの HR ケースは、子ドメインのユーザーにケースへのアクセス権がない場合でも、子ドメインにアサインされる場合があります。たとえば、ドメイン (親) の HR ケースは、ケースへのアクセス権がない場合でも、ドメイン 1 とドメイン 2 のユーザーにアサインされる場合があります (ドメイン階層の画像を参照)。
- 子ドメインの HR ケースは、親ドメインのユーザーにケースへのアクセス権がある場合でも、親ドメインにアサインされないことがあります。たとえば、ドメイン 1 の HR ケースは、ケースへのアクセス権がある場合でも、ドメイン (親) ユーザーに対して承認を求めないことがあります。

説明

- ドメイン内のアサインルールの場合は、同じドメインのグループを使用します。
- グローバルグループをアサインに使用する場合は、フラットなドメイン階層を使用してください。それ以外の場合はドメイン固有のアサイン先グループを使用します。

HR アサイン先グループ

ドメインセパレーションの HR アサイン先グループを設定する際は、以下に注意してください。

制限事項

親ドメインで作成された HR ケースの場合、子ドメインからのアサイン先グループを選択できます。たとえば、ドメイン (親) の HR ケースの場合、ユーザーはドメイン 1 からアサイン先グループを選択できます。

説明

親ドメインの正しいアサイン先グループを選択します。子ドメインからアサイン先グループを選択しないでください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR SLA

ドメインセパレーションの HR SLA を設定する際は、次の点に注意してください。

アドミニストレーターとして：

- 要件に従って、ドメイン固有の SLA を設 定します。
- すべてのドメインで同じ SLA 定義が必要な場合は、グローバル SLA 定義を設 定します。

HR 応答テンプレート

ドメインセパレーションの HR 応答テンプレートを設定する際は、次の点に注意してください。

応答テンプレートは、グローバルまたは特定のドメインで設定できます。グローバルテンプレートは他のすべてのドメインにアクセスできますが、特定のドメインテンプレートはそのドメインにのみアクセスできます。

HR 向けの高度なワークアサインメント (AWA)

ドメインセパレーションの HR ライブエージェントチャット (AWA) を設定する際は、次の点に注意してください。

制限事項

グローバルグループを使用して AWA を設定すると、そのドメインのエージェントが利用できない場合でも、特定のドメインのユーザーには [ライブエージェントに接続 **(Connect to the live agent)]** オプションが表示されます。たとえば、エージェントがドメイン 1 からのみ利用可能である場合に、ドメイン 2 のユーザーがライブエージェントに接続しようとすると、ユーザーには [ライブエージェントに接続 **(Connect to the live agent)]** するオプションが表示されますが、エージェントへの実際のルーティングは行われません。

説明

AWA は、グローバルグループとドメイン固有グループの両方に設定できます。AWA セットアップにグローバルグループを使用している場合は、少なくとも 1 つのグローバルエージェントが常に利用可能であることを確認します。

エスカレーションルール

ドメインセパレーションのエスカレーションルールを設定する際は、次の点に注意してください。

グローバルまたはドメイン固有のレイヤーのいずれかでエスカレーションルールを設定します。親ドメインのエスカレーションルールの場合は、子ドメインからグループを選択しないでください。

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク

ドメインセパレーションのためにエンタープライズサービス管理統合フレームワークを設定する際は、次の点に注意してください。

- ドメインごとに個別の接続レコードを維持します。
- デフォルトのスケジュール済みフローを各統合のそれぞれのドメインにコピーします。
- デフォルトの「 外部インターフェースフローのトリガー」をそれぞれのドメインにコピーします。

HR の 問題の自動解決

問題の自動解決 for HRアプリケーションは、人工知能 (AI) を使用して、従業員の日常的な問い合わせにほぼリアルタイムで応答します。従業員が要求チャネルと応答チャネルを使用すると、フィードバックを収集して推奨事項の品質を向上させることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

問題の自動解決 for HRアプリケーションを使用すると、従業員は要求チャネルを通じてサポートを求めることができます。その後、応答チャネルを介して要求の解決策を受け取ることができます。さらに、問題の自動解決アプリケーションは重大なケースや機密性の高いケースを識別し、エージェントの注意を引いて、タイムリーにサポートできるようします。

問題の自動解決アプリケーションを使用する主なメリット：

- 従業員の質問を自動的に解決する。
- オムニチャネルまたはマルチチャネルエクスペリエンスにより、従業員は複数のチャネルを使用してサポートを要求して得ることができる。
- 多数のエージェントが質問に回答する必要がなく、セルフサービスによるコスト削減が可能。
- 従業員に対してほぼリアルタイムに応答。
- エージェントとマネージャーが成功メトリクスを監視するために使用できるダッシュボード。

⚠ 警告:
問題の自動解決 for HR は英語でのみサポートされており、独自のモデルの取り込みはサポートされていません。

AI を利用した HR ケースの自動解決

大量の重大でないケースの場合、問題の自動解決アプリケーションは、従業員が関与することを希望する応答チャネルを通じて、ほぼリアルタイムのセルフサービスオプションを提供します。問題の自動解決アプリケーションは、どのケースが重要かを検出し、エージェントの注意を引くことができるため、従業員はタイムリーにサポートを得られます。

オムニチャネルまたはマルチチャネルエクスペリエンス

オムニチャネルまたはマルチチャネルエクスペリエンスにより、従業員は最も便利なチャネルでサポートを要求できるため、希望するチャネルでほぼリアルタイムに応答を受け取ることができます。たとえば、メールで受信する日常的な一般的な問い合わせは、リモートワーカー向けのショートメッセージ/メッセージングサービス (SMS) や、オフィスに出社する従業員向けの Microsoft Teams を通じて自動解決できます。どのように応答してほしいかは、従業員が決定します。

組織のコスト節減

従業員はサポートを求めるために最も簡単で迅速なルートを選ぶことが多いため、従業員の要求の約 50 ～ 80 パーセントが非構造化形式で送信されます。こうした要求のほとんどは、日常的なものか、重大度が低いものです。問題の自動解決アプリケーションを使用すると、組織は大量で価値の低い HR ケースの解決を自動化できます。この自動化により、日常的なケースを手動でトリアージして解決するコストと労力を削減できます。

ほぼリアルタイムの対応

問題の自動解決アプリケーションは、従業員の日常的な問い合わせに対して、ほぼリアルタイムに対応します (多くの場合、3 ～ 5 秒)。従業員は、エージェントが問い合わせに対応するのを 3 ～ 5 日待つ必要はありません。

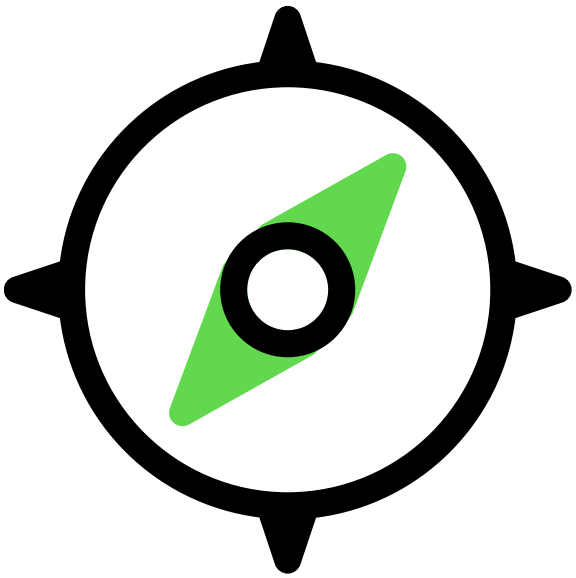
成功メトリクスを監視するためのダッシュボード

アドミニストレーターは、問題の自動解決ダッシュボードを使用して、ダッシュボードの成功メトリクスを監視できます。これらのメトリクスは、 問題の自動解決を通じて自動解決されたケース、推定コスト、および時間の削減の詳細を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索



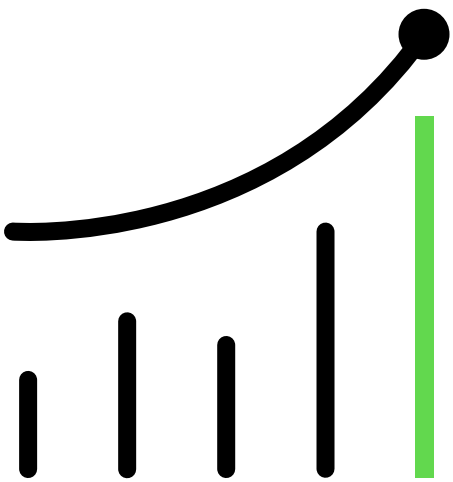
従業員が 問題の自動解決を使用して要求チャネルを使用し、希望する応答チャネルでサポートを受ける方法について説明します。

使用方法



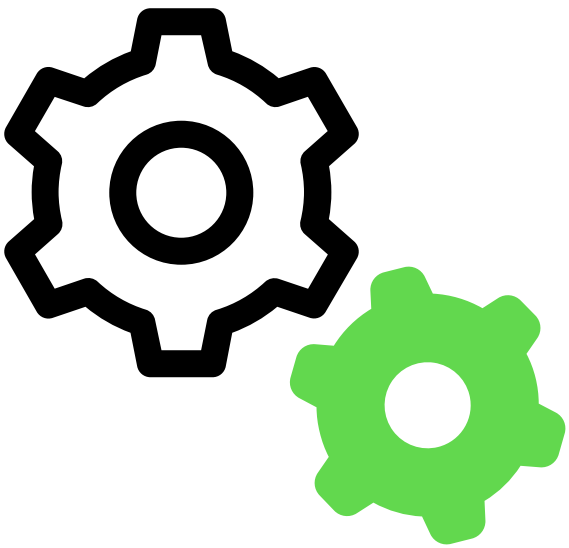
HRケースとフィードバックを問題の自動解決がどのように処理するかを処理します。

プラットフォームアナリティクスソリューション



アプリケーションのケース解決パフォーマンスに基づいて、 問題の自動解決 の成功メトリクスを監視します

構成



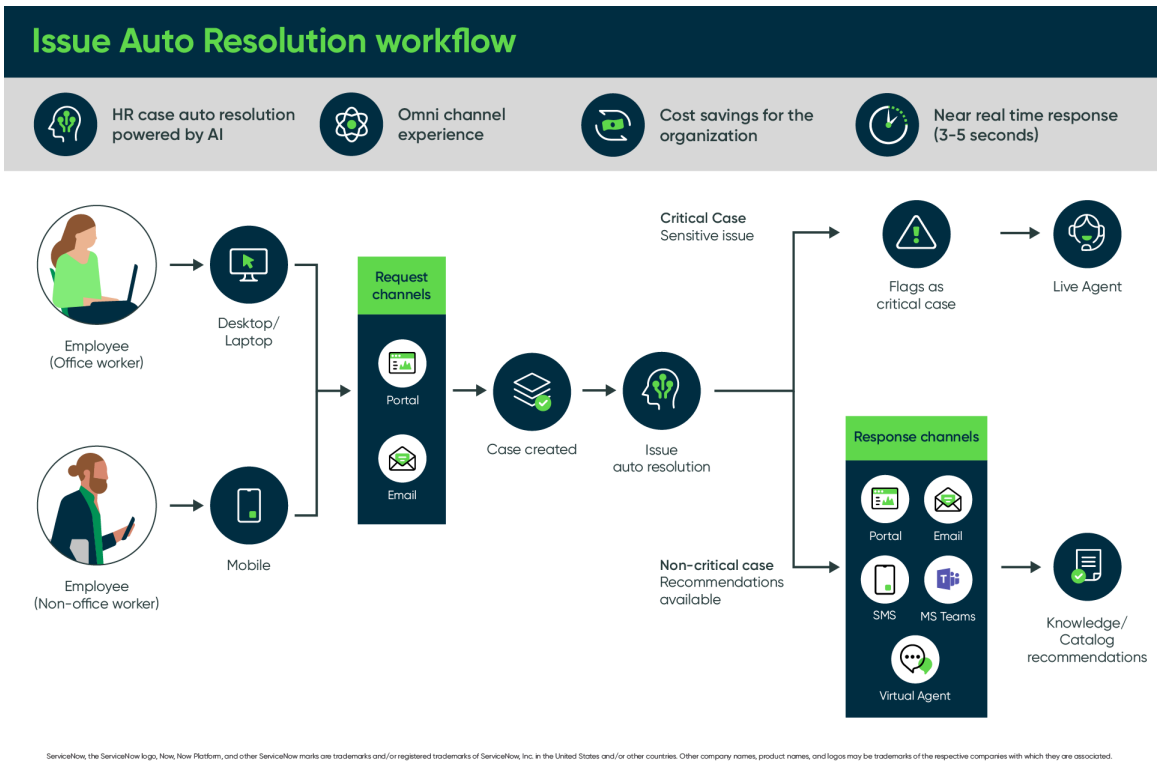
問題の自動解決実装について学ぶ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR の問題の自動解決の詳細

問題の自動解決 for HRにより、従業員のコミュニケーションに要求チャネルと応答チャネルを使用することができ、従業員からのフィードバックを収集し、推奨事項の品質を向上させることができます。



ServiceNow, the ServiceNow logo, Now, Now Platform, and other ServiceNow marks are trademarks and/or registered trademarks of ServiceNow, Inc. in the United States and/or other countries. Other company names, product names, and logos may be trademarks of the respective companies with which they are associated.

問題の自動解決 for HRを使用すると、すべての従業員が簡単にサポートを要求して受けることができます。チャネルにアクセスできるオフィスワーカーは、デスクトップまたはラップトップを介してサポートを要求できます。コンピューターへのアクセスが制限されている非オフィスワーカーは、携帯電話でサポートを要求できます。問題の自動解決 for HRは、AI と自動化を使用して、幅広いチャネルで従業員の要求を解決するための完全なセルフサービスパスを提供します。

要求チャネルと応答チャネル

従業員は、メールや従業員ポータルなどの要求チャネルを使用して、サポートの要求やケースの作成ができます。

従業員は、応答チャネルを介して問題の自動解決からの連絡を受けます。HR ケースが重大ではないと評価され、セルフサービスコンテンツが利用可能な場合、問題の自動解決は、対象の従業員の優先応答チャネルを介して提案を送信します。従業員は、メール、SMS、従業員ポータル、Microsoft Teams、仮想エージェント (Web) などのチャネルを通じてサポートを受けることができます。多様な応答チャネルを提供することで、従業員は希望する通信媒体を介して問題の自動解決からの連絡を受けることができます。

問題の自動解決 の仕組み

一般的な問い合わせが作成されると、問題の自動解決は人工知能 (AI) と自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用してケースの雰囲気と意図を解釈します。AI が HR ケースの内容を分析し、その重大度を特定します。重大なケースには、ライブエージェントがタイムリーにサポートできるようにフラグが付けられます。重大でないケースには、IAR は関連するナレッジ記事とカタログアイテムを参考用に提供して応答します。ケースの解決プロセス中、従業員は任意の時点でエージェントによるサポートを要求できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィードバックの把握

推奨されたナレッジ記事またはカタログアイテムに目を通した後、従業員はそのナレッジ記事とカタログアイテムが問い合わせの解決に役立ったかどうかを示すことができます。推奨事項が役に立った場合、ケースは自動的に解決され、エージェントによる手動介入は行われません。推奨事項が役に立たない場合は、さらにサポートを受けるため、ケースはエージェントのキューに移されます。

重大なケースには、エージェントの注意が向けられ、アサインされたエージェントは予測に関するフィードバックを提供できます。フィードバックを使用して機械学習モデルをトレーニングすることができるため、アプリケーションは時間の経過とともに精度が向上します。

一般的な **HR** 問い合わせに対する拡張 **AI** 検索 支援

従業員センター で利用可能な拡張 AI 検索 支援機能を使用して、検索結果を絞り込みます。インシデントの作成フォームを送信する前に、直感的な推奨事項を使用して軽微な問題を自己解決します。

インシデント作成フォームに入力するときに、関連する推奨事項を提供する拡張検索機能を使用して、問題を自己解決します。コンテキスト検索は、長い形式のテキストを理解し、直感的な提案を提供します。インシデントを作成する前に、提案リソースを使用して問題の解決を試みることができます。

サービスカタログ アイテムと ナレッジベース 記事の両方を検索の推奨事項として検索できます。

この機能は、Yokohama リリース以降で利用できます。

拡張 AI 検索 支援機能の構成方法の詳細については、「Configure AI Search Assist for a record producer」を参照してください。

HR ケースの自動解決の構成

問題の自動解決を設定すると、組織は従業員の日常的な問い合わせにほぼリアルタイムで応答できます。問題の自動解決の設定を表示するには、次に移動します: すべて > 問題の自動解決 > 設定.

問題の自動解決 **for HR**を使用してケースを処理する

問題の自動解決 for HRアプリケーションを使用すると、組織の大量で価値の低い HR ケースを迅速に処理して、エージェントの負荷を軽減し、より多くの経験や手動サポートが必要な問題にエージェントが集中できるようにすることができます。

問題の自動解決の概要**HR**

問題の自動解決 for HRアプリケーションを通じて、日常的な問い合わせに対するセルフサービスコンテンツを従業員に提供することで、HR ケースをより迅速に解決できます。問題の自動解決 for HRアプリケーションがないと、エージェントはこれらのケースを解決するのに 3 ～ 5 日以上かかることになります。

以下 2 つのシナリオは、組織における問題の自動解決アプリケーションの使用例を示しています。

シナリオ **1 -** 正常なカタログ送信

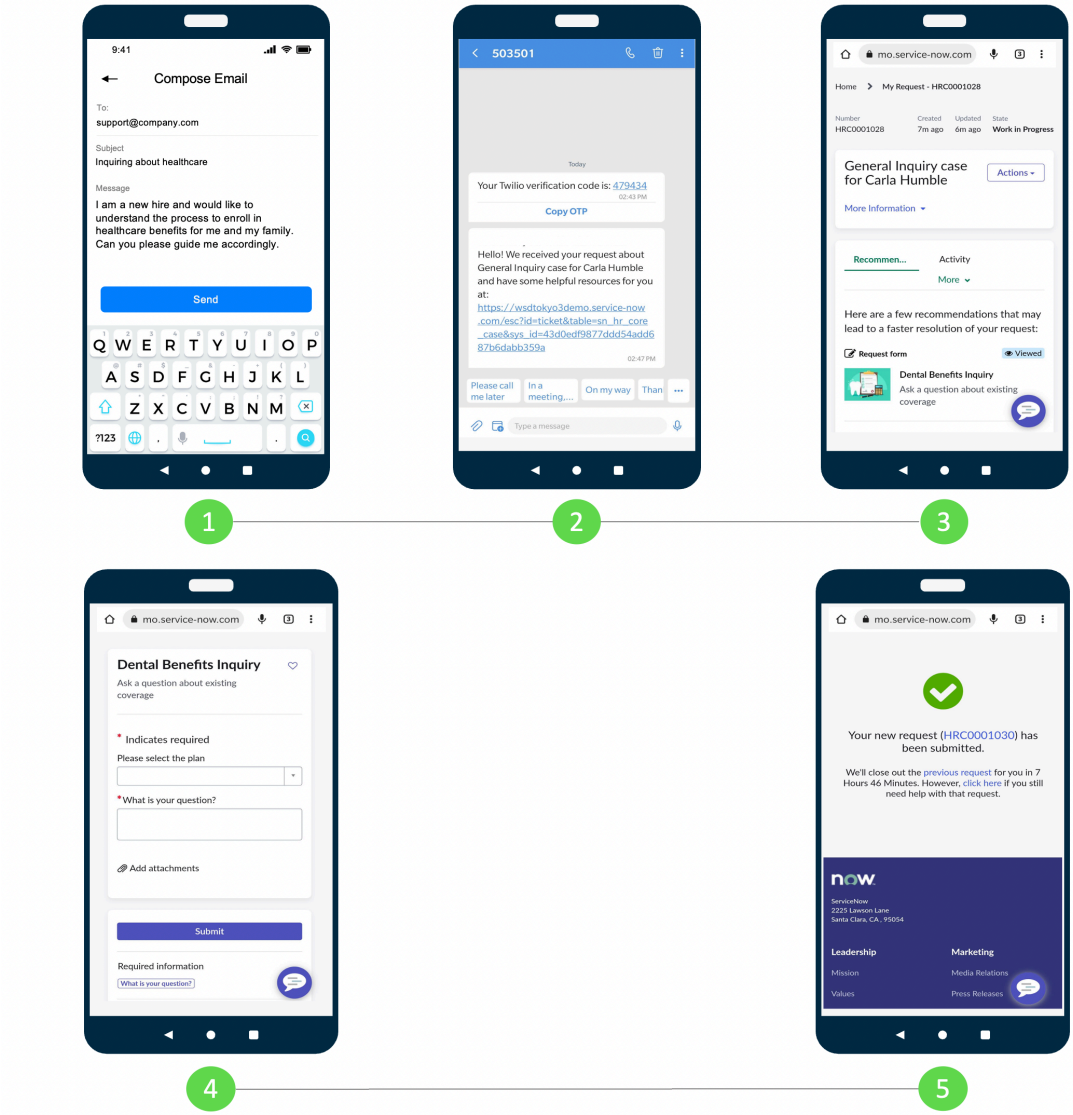
最近入社した従業員がいるとします。従業員は会社のラップトップを持っていません。仕事に関連する要求には、主に会社のサポートメールアドレスを使用します。その従業員は個人の携帯電話を所有しているため、これを従業員の優先連絡手段としています。

次の例は、新しい従業員が個人の携帯電話を使用してヘルスケア関連の要求を出す方法を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員がヘルスケア関連の福利厚生について問い合わせる



1. 従業員は、自分のモバイルデバイスからメールで HR の一般的な問い合わせを送信します。
2. 従業員は、問い合わせ内容に関連する推奨事項が記載された SMS 通知を受信します。
3. 従業員は SMS メッセージのリンクをクリックし、従業員ポータルにログインして推奨事項を表示します。
4. 従業員はすべての推奨事項を確認し、要求フォームとカタログアイテムに入力して送信します。
5. 新しい構造化ケースが作成されます。元のケースは自動的にクローズされます。

> **注:**
> 解決策に満足しない場合、従業員は、さらにサポートを受けるためエージェントに連絡することができます。

従業員は、元の問い合わせに対するフィードバックに関するフォローアップ SMS を受信します。従業員が使い慣れたチャネルを通じて、数分で問題が解決されました。このシナリオではエージェントは必要ありませんでした。

シナリオ 2 - 役に立つナレッジ記事

最近プログラムマネージャーとして入社した従業員がいて、会社のラップトップがアサインされているとします。その従業員は、ほとんどの時間を、メールと Microsoft Teams を介したさまざまなス

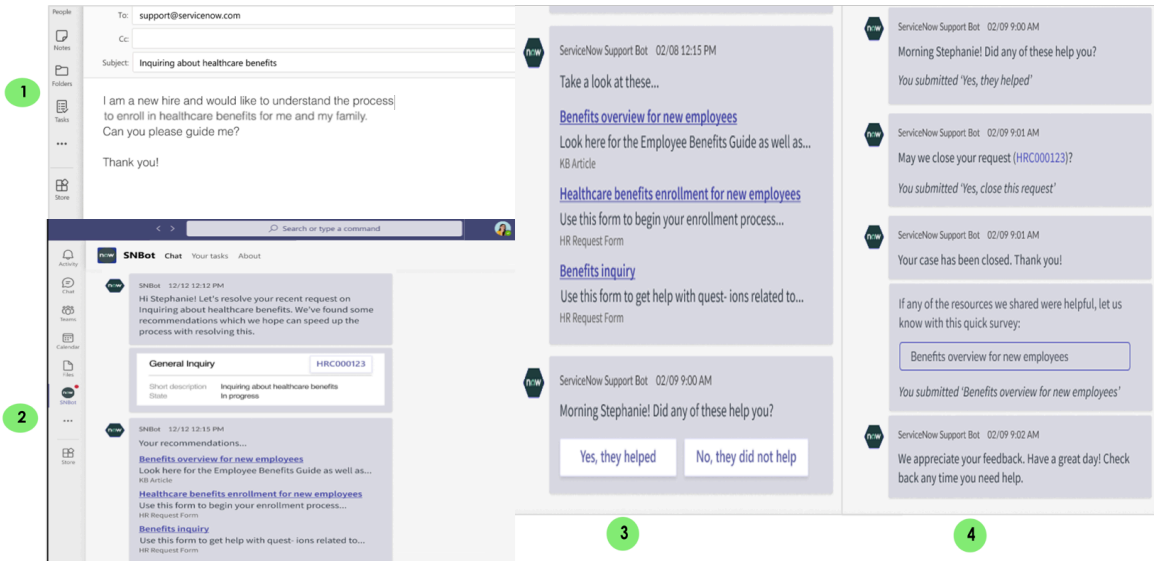
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テークホルダーとの会議や連絡に費やしています。従業員は、質問が発生したときにこれらのチャネルを通じて連絡することを希望します。

次の例は、新しい従業員が会社のラップトップを使用してヘルスケア関連の要求を出す方法を示しています。

メールでヘルスケア関連の福利厚生について問い合わせる



1. 従業員は、デスクトップコンピューターを介してメールで HR の一般的な問い合わせを送信します。
2. 従業員は Microsoft Teams にログインし、問題の自動解決の仮想アシスタントが挨拶します。

   従業員は問題の自動解決 for HRアプリケーションによって推奨されたナレッジベース記事を確認し、情報に満足していますが、後でそのオープンケースのことを忘れてしまいます。
3. 問題の自動解決アプリケーションは追跡により、従業員がいくつかの推奨事項を閲覧したが、ケースに対応していないことを発見します。翌日、従業員は Microsoft Teams でフィードバックを要求するフォローアップメッセージを受信します。
4. 従業員は、回答として肯定的なフィードバックと、ケースのクローズについての同意を送信します。ケースは自動的にクローズされます。

従業員の希望するチャネルを通じて、1 日以内に問題が解決されました。このシナリオではエージェントは必要ありませんでした。

リモート従業員の認証エクスペリエンスの簡素化

問題の自動解決アプリケーションにより、リモート従業員の認証エクスペリエンスを簡素化できます。ユーザー名とパスワードを入力してサービスポータルにアクセスする代わりに、リモートの従業員は、ショートメッセージングサービス (SMS) またはメール内のリンクを介してポータルにアクセスできます。

問題の自動解決アプリケーションを使用することで、企業の認証情報を持っていないリモートの従業員は、ユーザー名とパスワードを入力せずにサービスポータルにアクセスできます。従業員のケースを作成すると、その従業員はテキスト (SMS) またはメールでリンクを取得します。このリンクを使用すると、ユーザー名とパスワードの入力を求めるログインページが表示されます。この簡素化された認証エクスペリエンス機能では、 *sn_iar_hr.digest_link_user_criteria* システムプロパティに記載されているユーザー基準を満たすこれらの従業員は、認証情報を入力せずにポータルにアクセスできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

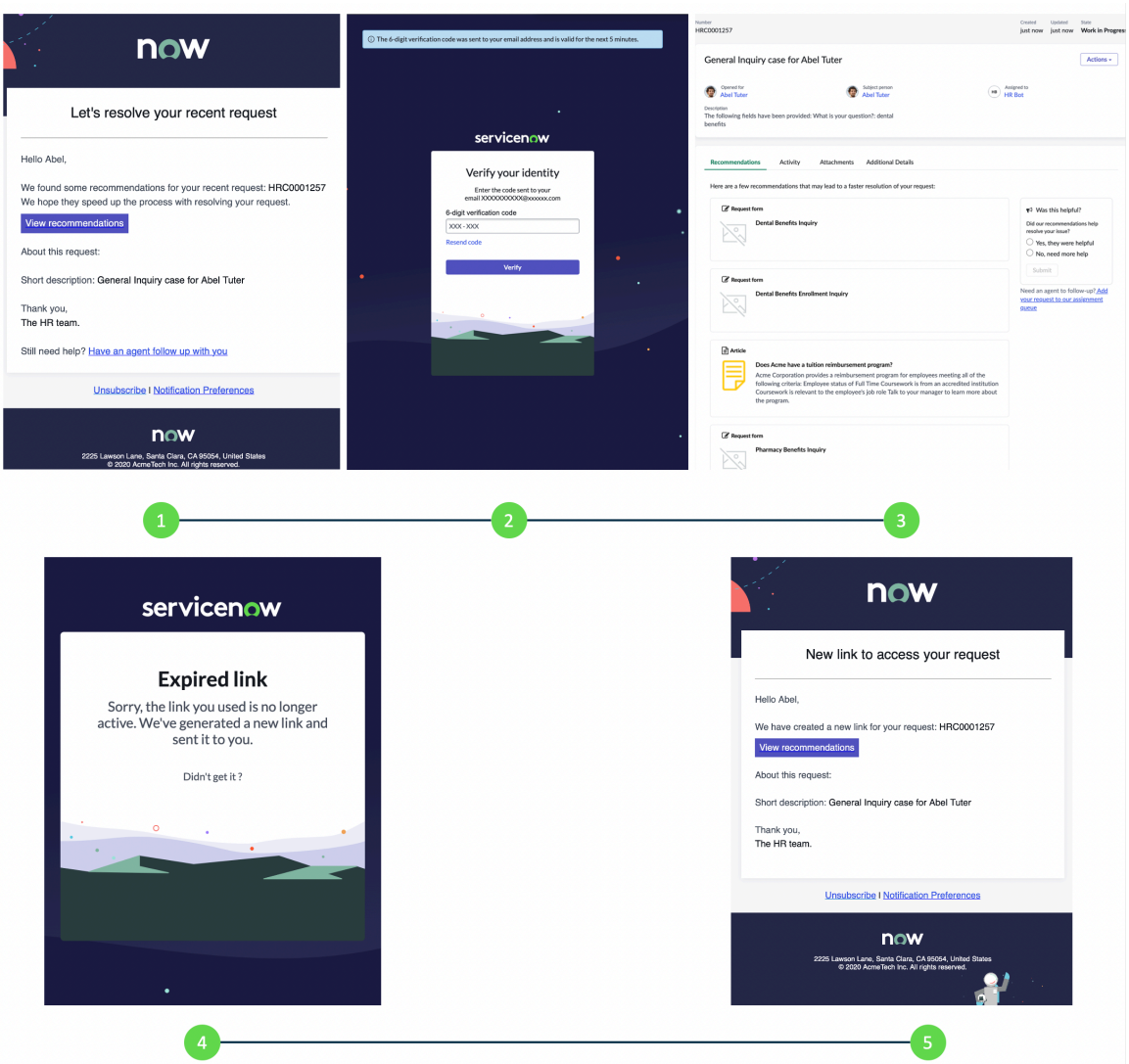
時間制限付き認証 (com.snc.authenticate.time_limited_authentication) プラグインをインストールして、問題の自動解決アプリケーションのコア機能を拡張できます。

正常な簡素化されたログインエクスペリエンス

最近入社したリモート従業員がいるとします。従業員はサービスポータルにアクセスするための企業認証情報を持っていませんが、歯科関連の福利厚生登録についてのクエリーがあります。問題の自動解決アプリケーションを使用すると、従業員は個人のデバイスを使用してメールでサービスポータルにアクセスできます。

次の例は、リモート従業員がダイジェストリンクを使用して認証情報なしでポータルにログインする方法を示しています。

リモートワーカー向けの簡素化されたログインエクスペリエンス



このプロセスは次のようになります。

1. リモート従業員は、メールでダイジェストリンクを取得します。
2. 従業員はこのリンクを使用して、本人確認を行います。その際、メールで受信したワンタイムパスワード (OTP) を入力する必要があります。
3. その後、標準チケットページが表示され、そこで推奨事項を確認できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> リンクの有効期間は、時間制限付き認証の設定レコードで定義された値によって異なります。この場合、従業員がリンクを使用できる最大回数は 1 に設定されます。

4. 従業員が同じリンクを再度使用しようとすると、期限切れリンクのページが表示されます。
5. 従業員は新しいダイジェストリンクを含むメールを取得します。

時間制限付き認証

既存の時間制限付き認証プロパティを設定するには、次のタスクを実行します。

- 時間制限付き認証の glide.authenticate.enable.time_limited_authentication プロパティを有効にします。
- アカウント復旧のプロパティを無効にします。
- 複数プロバイダーのシングルサインオン (SSO) を有効にします。
- 時間制限付き認証のプロパティ設定レコードの [アクティブ] フィールドを有効にします。

プロパティの設定方法については、「時間制限付き認証プロパティフォーム」を参照してください。

時間制限付き認証の詳細については、「時間制限付き認証」を参照してください。

ダイジェストリンクを生成するためのユーザー基準

sn_iar_hr.digest_link_user_criteria システムプロパティを使用して、ダイジェストリンクを生成するためのユーザー基準を取得して検証できます。このリンクは、従業員に送信される SMS またはメールに表示されます。値は、アクティブなユーザー基準の sys_id である必要があります。詳細については、「[ユーザー基準] フォーム」を参照してください。

admin および sn_hr_core.admin ロールを持つユーザーは、sn_iar_hr.digest_link_user ロールをアサインすることができます。このロールは、そのユーザーがダイジェストリンク生成の対象であるかどうかを検証するために、利用可能なユーザー基準に追加されます。

時間制限付き認証プロパティフォーム

イシュー自動解決の時間制限付き認証レコードを使用して、リンクの有効期間、有効期限、および失敗時のリダイレクト先に関連するフィールドを設定します。

時間制限付き認証プロパティフォーム

フィールド	説明
名前	レコードの名前。
1 回のみ使用	ユーザーがログインできる最大回数。
有効	時間制限付き認証プロパティを有効にするオプション。 **注:** プロパティを有効にするにはこのオプションを選択します。
有効期限フィールド	有効期限を分単位で指定します。最小値は 30 です。最大値は 1440 です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

時間制限付き認証プロパティフォーム (続く)

フィールド	説明
	注: 120 分を超える有効期限を設定した場合、最大ログイン試行回数は 1 回に変更されます。
最大ログイン試行回数	ログインを使用できる最大回数。
失敗時のリダイレクト先	ログイン試行の失敗後にユーザーをリダイレクトする URL。このタイプの URL の例は、エラーを説明し、役立つリンクを含む公開ナレッジ記事です。もう 1 つの例は、会社の内部 URL (http://portal.companya.com/logout など) です。 注: ベースリンクをインスタンスベースリンクに変更する必要があります。
外部のログアウトのリダイレクト	ログアウト後にユーザーをリダイレクトする URL。通常はシングルサインオン (SSO) を有効にしたポータルに戻ります (http://portal.companya.com/logout など)。 注: インスタンスベースリンクと一致するように、例のリンクを変更します。

自動翻訳

エージェントフィードバックを使用してケースの重要度予測を改善する

エージェントのフィードバックを使用してケースの重大度を判断することで、問題の自動解決 (IAR) アプリケーションの機械学習 (ML) モデルを改善して、時間経過とともにケースをより正確に予測できるようにします。

エージェントがケースを作成すると、問題の自動解決が問題の重大度を予測します。ただし、過去のこのような予測は、改善が必要な場合がありました。機械学習 (ML) モデルを使用してケースの分類を改善するために、HR エージェントがフィードバックを提供できるように、[解決に必要なもの] フィールドと呼ばれる新しいフィールドが導入されました。問題の自動解決がそのケースの重要度を予測した場合にのみ、HR ケースフォームでエージェントにこのフィールドが表示されます。

[解決に必要なもの] フィールドの使用

[解決に必要なもの] フィールドには、重要度の予測に関して HR エージェントが提供したフィードバックに基づく値が含まれます。[解決に必要なもの] フィールドには、次の表にリストされているオプションが含まれます。

[解決に必要なもの] フィールドの値

名前	説明
緊急エージェントアクション	ケースを解決するため、エージェントが即座に注意を払う必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[解決に必要なもの] フィールドの値 (続く)

名前	説明
セルフサービスコンテンツのみ	ユーザーはセルフサービスコンテンツを使用してケースを解決できました。
非緊急エージェントアクション	ケースは重大ではありません。

エージェントは、フィールドオプションから正しいフィードバックを選択して、問題の自動解決の予測が正しいかどうかを判断できます。

解決優先度マッピング

エージェントは、ケースの解決策の必要性、優先度、またはステータスを変更すると、画面の情報メッセージを確認できます。たとえば、エージェントが [緊急エージェントアクション] オプションを選択したとします。選択されている優先度が [低] の場合、エージェントには次のメッセージが表示されます：[解決に必要なもの] フィールドがケースの優先度と一致していません。確認してください。(Resolution requires field is inconsistent with case priority. Please review.)」解決優先度マッピングを使用することで、エージェントは、優先度がケースの緊急度と一致しない場合に問題を修正できます。

優先度を変更したときも、情報メッセージが表示されます。解決するには、エージェントが変更を加えるか、ステータスを変更する必要があります。

IAR での 仮想エージェント を使用した拡張検索結果

仮想エージェントが IAR パイプラインフローに導入されたことで、HR の 問題の自動解決 アプリケーションの検索結果が拡張されました。従業員は、アプリケーションが一般的な AI 検索を実行する前に、データベースでトピックが利用可能な場合、重大でないケースの推奨事項として一致する仮想エージェントトピックを受け取ることができるようになりました。

問題の自動解決 for HR の以前のバージョンでは、重大でない HR ケースにはすべて、AI 検索結果のみに基づく推奨事項が送信されていました。この拡張バージョンでは、IAR アプリケーションはまず、その特定の人事ケースに一致する 仮想エージェント トピックが利用可能かどうかを確認します。一致する仮想エージェントトピックがある場合、IAR アプリケーションは特定された仮想エージェントトピックを従業員に推奨します。一致する仮想エージェントトピックが見つからなかった場合、アプリケーションは AI 検索を実行し、AI 検索の結果に基づいて推奨事項が従業員に送信されます。

注:
HR問題の自動解決で仮想エージェントトピックの推奨事項を有効にするには、アドミニストレーターが sn_iar_hr.hr_intent_solution_enable プロパティを true に設定する必要があります。ServiceNow　サポートチームは、この機能を 問題の自動解決 フローに更新できます。

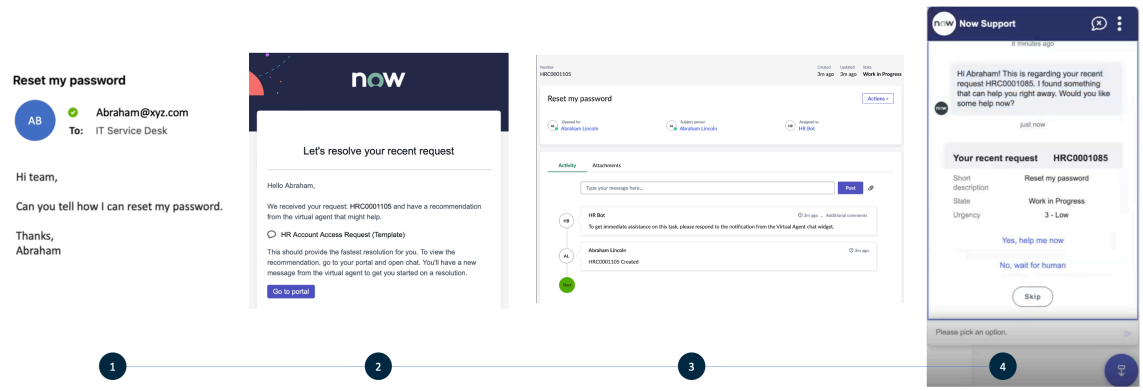
仮想エージェントトピックフロー

従業員がメールまたはポータルを介して人事 (HR) ケースを送信すると、問題の自動解決 はまず *`sn_iar_hr.hr_intent_solution_enable`* プロパティ値が **True** に設定されているかどうかを確認します。プロパティ値が **True** の場合、問題の自動解決 はトピックマップの対応するインテントが自動解決構成レコードでアクティブかどうかを確認します。プロパティ値が **False** の場合、問題の自動解決 は通常の AI 検索の実行を続行します。

次の例は、従業員がメールで人事ケースを送信したときに、仮想エージェントトピックの推奨事項を受信する方法を示しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題の自動解決 フローの **VA** トピック



このプロセスは次のようになります。

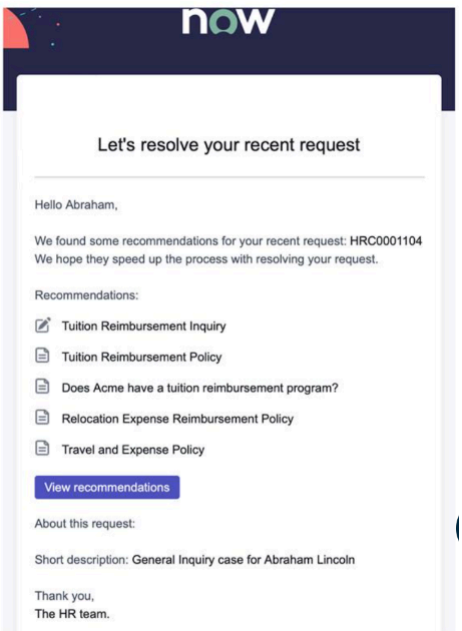
1. HR ケースは、従業員によってメールで送信されます。
2. 従業員は、仮想エージェントトピックの推奨事項を含むメールを受信します。
3. 従業員は [ポータルに移動] を選択して、ポータルでケースの詳細にアクセスします。
4. 従業員は、ポータルの仮想エージェントチャットアイコンを選択し、ケース推奨通知を選択して、仮想エージェントトピックにアクセスします。

AI 検索フローのメールの拡張推奨事項プレビュー

新しい推奨事項セクションには、メール内のナレッジ記事とカタログアイテムのタイトルが表示されます。、推奨事項のタイトルがカタログアイテムであることを示します。アイコンは、推奨事項のタイトルがナレッジ記事であることを示します。

次の例は、人事ケースが AI 検索の結果を推奨事項として取得したときに受信するメールで、新しい推奨事項のプレビューセクションがどのように表示されるかを示しています。

メールの新しい推奨事項のプレビュー



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題の自動解決 **for HR**ダッシュボード

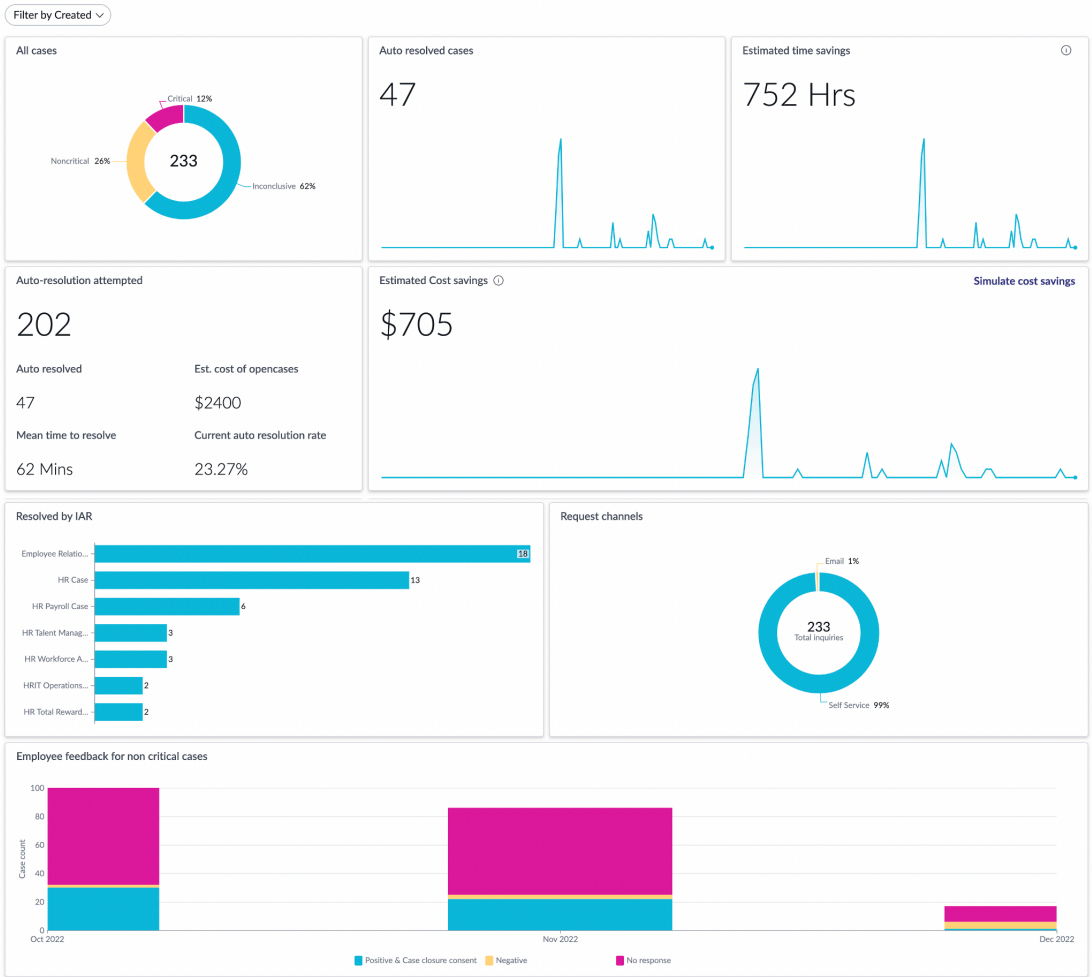
問題の自動解決 for HRダッシュボードを使用すると、問題の自動解決アプリケーションのケース解決パフォーマンスをグラフィカルに表示できます。アプリケーションを使用することで、自動解決されたケース、推定コスト、および節約された時間の成功メトリクスを監視することもできます。

ダッシュボードの概要

ダッシュボードには、重大でないケースを特定して自動解決するアプリケーションのケース解決パフォーマンスが、ほぼリアルタイムで表示されます。

次の例は、ダッシュボードの表示セットを示しています。

ダッシュボードのユーザーインターフェイス



レポートとインジケーター

次の表は、アプリケーションのパフォーマンスを追跡および監視するために使用するレポートとインジケーターを示しています。

グラフのタイプと説明

グラフタイトル	タイプ	説明
すべてのケース	ドーナツグラフ	従業員が作成した一般的な問い合わせの合計数。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

グラフのタイプと説明 (続く)

グラフタイトル	タイプ	説明
		注: このレポートのデータポイントは、基礎となる機械学習 (ML) ソリューションによって予測されるもので、重大でないケースレポートとは異なります。
自動解決 (重大でないケース)	単一スコア	問題の自動解決アプリケーションは、セルフサービスコンテンツを推奨事項としてケースに応答しました。
推定削減時間	単一スコア	問題の自動解決アプリケーションの使用によって節約された合計時間。
コスト節減額の概算	単一スコア	オープンケースを解決するための推定コスト (オープンケースにケースあたりの平均レベル/階層 1 のコストを掛けたもの)。
コスト削減のシミュレーション	単一スコア	コスト節減額の概算。
オープンケースの推定コスト	単一スコア	オープンケースを解決するために組織が費やす必要がある推定金額。
平均解決時間	単一スコア	重大でないケースとして予測されたケースの平均解決時間。 注: ケースの解決時間は、従業員のフィードバックと Service Level Agreement (SLA) によって異なります。
現在の自動解決率	単一スコア	重大ではないと予測されたケースの合計数のうち自動解決されたケースの数。
自動解決が試行されました	単一スコア	AI 予測を介して渡され、転送が試行されたケースの合計数。
IAR によって解決済み	水平バー	各 HR センターオブエクセレンス (COE) の問題の自動解決アプリケーションによって自動解決されたケースの数。
要求チャネル	ドーナツグラフ	要求チャネルを介して受信された一般的な問い合わせの割合。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グラフのタイプと説明 (続く)

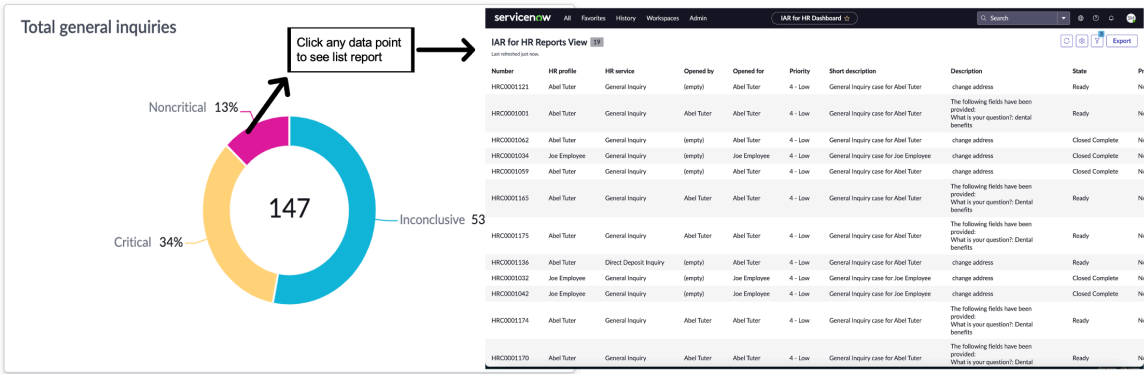
グラフタイトル	タイプ	説明
重大でないケースに関する従業員のフィードバック	垂直バー	問題の自動解決アプリケーションの重大でないすべてのケースの従業員フィードバックパターン。

詳細レポートビュー

各ダッシュボードレポートは、データソース (テーブルまたはインジケーター) に関連付けられています。レポート内の各データポイントを選択すると、データの詳細なリストが表示されます。

次の例は、ダッシュボードでデータポイントを選択し、完全なリストレポートを表示する方法を示しています。

リストレポートの表示



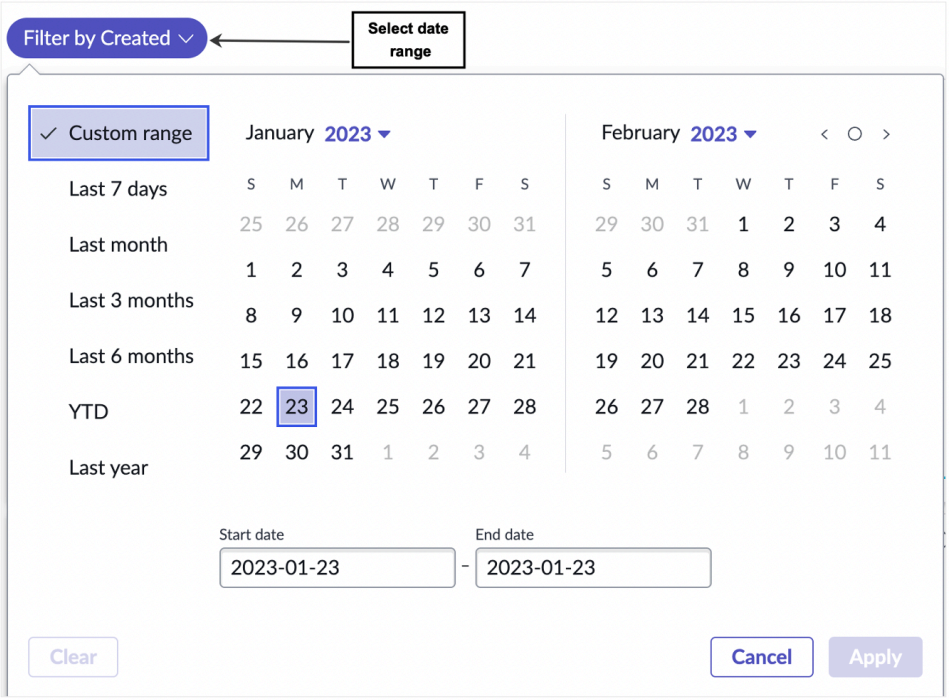
ダッシュボードフィルター

ダッシュボードフィルターを使用して、選択した日付範囲に基づく結果を取得します。

次の例は、日付フィルターオプションがダッシュボードにどのように表示されるかを示しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

日付フィルターの表示



HR サービスデリバリ (HRSD)のクイックスタートテスト

アップグレードなどの構成変更後、またはアプリケーションの開発後に、HR サービスデリバリ (HRSD) の従来からの機能を検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

デフォルトの実装で、すべてのテストスイートとテストに合格する必要があります。カスタム実装を検証するには、自動テストをコピーしてカスタム実装用に構成します。

クイックスタートテストは無効でテストテンプレートは読み取り専用です。デフォルトでは、アプリケーションまたは機能プラグインで提供されているデフォルトのデモデータを使用して実行した場合にのみ、成功結果が生成されます。

自分のインスタンス固有のデータを使用してクイックスタートテストを実行したときに合格結果が得られるようにするには、テストをコピーしてそのインスタンスデータを使用できるように構成します。

Agile Development 2.0 プラグイン (com.snc.sdlc.agile.2.0) および Agile Development 2.0 - ATF テスト (com.snc.sdlc.agile.2.0.atf) プラグインを有効にする必要があります。

注:
実行する場合はデモデータが必要です。

従業員ドキュメント管理

従業員ドキュメント管理クイックスタートテストでは、従業員ドキュメント管理 (com.sn_employee_document_management) プラグインを有効にする必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

従業員ドキュメント管理

テスト	説明	リリースバージョン
EDM：日数オフセットを使用して保持期間を作成	1 日のオフセットで保持期間を作成し、保持ポリシーの計算期間を検証します。	Rome

HR サービスデリバリ (HRSD)ケーステスト

テスト	説明	リリースバージョン
ケース作成の構成	HR サービスにケース作成構成があり、その HR サービスの HR ケースを作成するときに [人事ケース] フォームに入力されることを検証します。	Yokohama
ドキュメントテンプレートのブロックおよびブロックコンテンツの作成	ドキュメントテンプレートのブロックとドキュメントテンプレートのコンテンツがブロックコンテンツ用に作成されていることを確認します。	Yokohama
HR 従業員ドキュメントの作成	従業員ドキュメントを作成し、添付ファイル [sys_attachment] テーブルが従業員ドキュメント [sn_hr_ef_employee_document] テーブル内のレコードをポイントしていることを確認します。 従業員ドキュメントが、従業員人事プロファイルを介して 従業員センター または 従業員センタープロ からアクセス可能であることを確認します。	
アクティブ化されているドキュメントタイプで従業員ドキュメントを作成	次のアイテムの作成を検証します。 • 1 つのアクティブなドキュメントタイプ • 1 つの非アクティブなドキュメントタイプ • アクティブなドキュメントタイプを持つ従業員ファイル	Yokohama

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ **(HRSD)**ケーステスト (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	注: ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：コア (com.sn_hr_core) および従業員ドキュメント管理 (com.sn_employee_document_management) をアクティブ化する必要があります。	
[委任] アドミン - 委任者および委任ユーザーの基準を含む委任ルールを追加	委任ルールのユーザー基準が正しく機能していることを確認します。	San Diego
一括ケース作成の E2E テスト	特定のユーザーセグメントの選択したユーザーに対して一括ケースを作成できることを確認します。	San Diego
ER：ケースの制限	制限付きケースを表示できるのは、sn_hr_er.confidential ロールを持つユーザーのみであることを検証します。	San Diego
人事：従業員に表示されるケースの更新	人事エージェントによって作成され、更新されたケースは、依頼者または対象者に表示されます。	Quebec
人事：ポータルからの 401k 登録ケースの作成	従業員センター または 従業員センタープロ から 401(k) 登録ケースを作成します。 ケースが正常に作成されたことを確認します。	Madrid
人事：ESC ポータルから 労務 (ER) ケースを作成	従業員センター または 従業員センタープロ から懲戒対象問題ケースを作成します。 ケースが正常に作成されたことを確認します。	New York
人事： ESC ポータルから雇用検証レターケースを作成	従業員センター または 従業員センタープロ から雇用確認レターケースを作成します。 ケースが正常に作成されたことを確認します。	Madrid
人事：ESC ポータルから給与ケースを作成	従業員センター または 従業員センタープロ から給与口座セットアップケースを作成します。	New York

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ **(HRSD)**ケーステスト (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	ケースが正常に作成されたことを確認します。	
人事：ポータルからの授業料払い戻し要求の作成	従業員センター または 従業員センタープロ から、奨学金制度のリクエストケースを作成します。 ケースが正常に作成されたことを確認します。	Madrid
HR：実行手順	オープン対象ユーザーの特定の条件に対して、実行手順が作成されることを確認します。 また、ケースの詳細が変更されたときに、実行手順が変更されることを確認します。	Orlando
人事：CoE 固有のフィールドの作業手順条件	CoE 固有の作業手順の条件を確認します。 作業手順は、作業手順で定義された条件に基づいて人事ケースで更新します。	Quebec
人事：一般的な利点問い合わせケースの作成	ネイティブ UI を使用して一般的な福利厚生ケースを作成します。 また、ケースの作成後にケースが開き、更新できることも確認します。	Madrid
人事：給与不一致ケースの作成	ネイティブ UI を使用して給与不一致ケースを作成します。 また、ケースの作成後にケースが開き、更新できることも確認します。	Madrid
HR：ケース転送の再分類	再分類手法を使用して (人事ケース番号は不変)、人事ケースがある COE (人事サービス) から別の COE に転送されることをテストします。	Orlando
人事：応答テンプレート構成	給与ケースの応答テンプレートを作成し、作業メモに応答を貼り付けます。	Quebec
HR：ESC でのカタログアイテムと KB の検索	従業員センター または 従業員センタープロ の検索機能を検証します。	Orlando

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ **(HRSD)**ケーステスト (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
HR：標準ケースの転送	標準ケース転送を使用して (人事ケース番号を作成し、古い番号を削除)、人事ケースがある COE (人事サービス) から別の COE に転送されることをテストします 。	Orlando
人事：ケースフローの一時停止	人事ケースを一時停止し、後でそのケースを再開する機能をテストします。	Rome
HR：奨学金制度ケースの作成	奨学金制度人事ケースをを作成します。	Orlando
HR：人員管理ケースの作成	人員管理ケースを作成し、雇用証明書に署名し、書類を生成します。	Orlando
JA：計画詳細の公開および編集	アクションプランの既存のタスクを削除できるかどうかを確認します。	San Diego
ジャーニーデザイナー：ステージの作成とステージの編集	ユーザーが新しいステージの作成、ステージへのタスクテンプレートの追加、ステージ名の編集、ステージの削除を実行できることを確認します。	Vancouver
ジャーニーデザイナー：タスクテンプレートのゼロからの追加と編集	ユーザーが [ゼロから構築します] オプションを使用してタスクテンプレートを追加でき、その後で編集できることを確認します。	Vancouver
ジャーニーデザイナー：既存のタスクテンプレートの追加と削除	[テンプレートを使用] オプションを使用してタスクテンプレートを Journey テンプレートに追加でき、その後で削除できることを確認します。	Vancouver
ラーニングコアタスクのアサイン	学習カタログの学習タスクをユーザーにアサインできることを確認します。	San Diego

ライフサイクルイベント：ライフサイクルイベントの確認テスト

テスト	説明	リリースバージョン
自動ケースクローズ用に人事サービスを設定	ライフサイクルイベントケースが自動的にクローズされることを確認します。	Orlando
従業員リクエストを作成し、LE ケースに関連付ける	従業員リクエストを作成し、ライフサイクルイベントケースのアクションリストに表示されることを検証します。	Rome

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ライフサイクルイベント：ライフサイクルイベントの確認テスト (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
古いチケットページの従業員リクエストを作成	従来のチケットページから従業員リクエストを作成できるかどうかを検証します。	Yokohama
[委任] アドミン - 委任者および委任ユーザーの基準を含む委任ルールを追加	委任者および委任ユーザーの委任ルールに対してユーザー基準が機能していることを確認します。	Yokohama
人事ライフサイクル：従業員サービスセンター (ESC) の NewHire オンボーディングケースのチケットページにアクセス	新規雇用の作成と、従業員サービスセンター (ESC) のチケットページにアクセスできることを確認します。	Orlando
HR ライフサイクル：ESC チケットページおよびタスクページにアクセスしてアサインされたタスクを完了	従業員サービスセンター (ESC) から奨学金の要求ケースを作成し、対象者から完全な NDA タスクを作成します。	Orlando
人事 LifeCycle ：新入社員研修依頼ケースの作成	ネイティブ UI を使用して新入社員研修依頼ケースを作成し、作成後にケースを更新します。	Madrid
人事ライフサイクル：取り消しトリガーワークフロー	新規雇用オンボーディングライフサイクルイベントケースの取り消しワークフローをトリガーします。	Quebec
HR ライフサイクル：オープンおよびクローズ済みケースの要求ページを確認	[要求] ページでオープンケースとクローズ済みケースを確認します。	Orlando
HR ライフサイクル：[要求] ページで検索を確認	[要求] ページでオープンケースとクローズ済みケースの検索機能を確認します。	Orlando
[LE]：アドホックタスクを追加	ライフサイクルイベントケースのアドホックタスクを追加できることを確認します。	Yokohama

注:
次のプラグインのアクティブ化が必要です。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：コア [com.sn_hr_core]
- 従業員センター [com.sn_hr_service_portal]
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：ライフサイクルイベント [com.sn_hr_lifecycle_events]
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

KB：ナレッジブロックテスト

テスト	説明	リリースバージョン
ナレッジブロックを作成し、ブロックを記事に添付	ナレッジブロックを作成し、ブロックを公開し、ブロックをナレッジ記事に添付します。	New York
ナレッジ記事とナレッジブロックのプレビュー	ナレッジブロックを含むナレッジ記事のプレビューをテストします。	New York

次のプラグインアクティベーションが必要です：ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：コア [com.sn_hr_core]

関連情報

クイックスタートテスト

HR のクイックスタートテストの実行

ベースの HR アプリケーションには、実行可能な複数のクイックスタートテストが用意されています。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin、atf_test_admin、atf_test_designer

手順

1. 移動先 すべて > 自動テストフレームワーク **(ATF)** > テスト.
2. HR サービスデリバリ (HRSD) のテストを検索して選択します。
   クイックスタートテストとその説明のリストについては、「HR サービスデリバリ (HRSD)のクイックスタートテスト」を参照してください。
3. [テストを実行] を選択します。
   [テストステップ] タブは、クイックスタートテストの各手順を提供します。
   テストの実行後、各テストステップのステータスが [ステップ結果] タブに表示されます。スクリーンショットも添付ファイルとして、フォームの上部に表示されます。

HR サービスデリバリ (HRSD)

HR サービスデリバリ (HRSD) は、HR と企業全体のシステムとエクスペリエンスを接続することで、雇用から退職までの従業員の生産性を促進するアプリケーションスイートです。

いずれかのタイルを選択して開始します。

自動翻訳

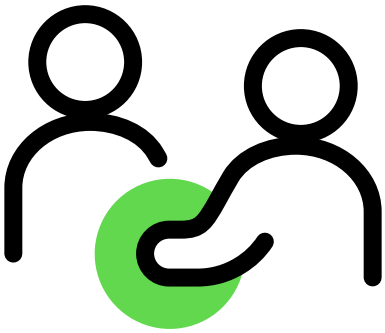
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI を活用したエクスペリエンス



HRSD 向け Now Assist が提供する生成 AI のスキルと機能について説明します

採用経験



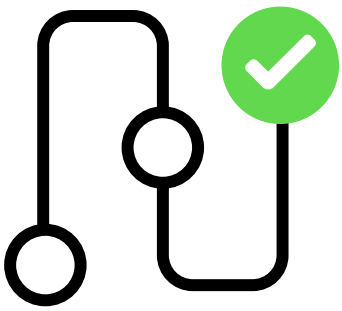
採用担当マネージャー、採用担当者、面接担当者、応募者の採用過程全体を簡素化および強化します。

成長エクスペリエンス



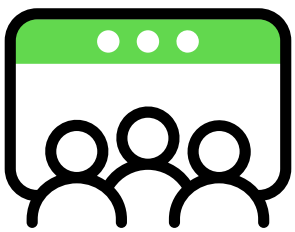
従業員が重要なビジネス成果を伸ばし、成長できるよう支援します

従業員ジャーニー管理



マネージャーと組織が従業員のエンゲージメントと生産性を促進できるようにする

アルムナイサービスセンター



元従業員、ボランティア、請負業者にサービスとリソースへのアクセスを提供する

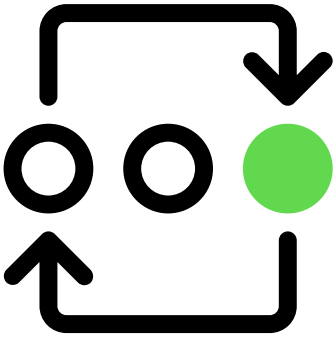
マネージャーハブ



マネージャーがセルフサービスでチームとプロアクティブに連携できるようにする

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェント ワークスペース	ケースとナレッジ管理	HR サービスデリバリ (HRSD) 機能の拡張
		
エージェントが従業員とやり取りし、問い合わせに対応し、問題を迅速に解決できるようにします。	従業員の問い合わせと要求の文書化、やり取り、および実行を標準化します	サードパーティシステムとの統合

ユニファイド 従業員エクスペリエンス

Unified Employee Experience 製品スイートは、 従業員センター、製品の標準バージョンとサブスクリプションベースのアプリケーションである 従業員センタープロ の 2 つの層で利用可能な統合ポータルで構成されており、他の オムニチャネル エクスペリエンスや統合とともに高度な機能を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター



従業員センターは、従業員に最新のセルフサービスエクスペリエンスを提供します

Employee Center Pro
(従業員センタープロ)



従業員センタープロは、従業員のコミュニケーションおよびエンゲージメントツールを使用して、ポータルエクスペリエンスをサービスデリバリを超えて拡張します

自動翻訳

従業員センター 対 従業員センタープロ

従業員センターは、2 つの別々のストアアプリケーションとしてパッケージ化された 1 つのポータルです。

- 従業員センター：従業員が問題を報告し、アイテムまたはサービスを要求し、サービス関連の回答を検索し、To-do を完了できる複数部門のサービスデリバリーこのアプリケーションとその機能は、デフォルトですべてのお客様が利用できます。
- 従業員センタープロ:コンテンツ作成機能、マルチステージおよびマルチチャネルコンテンツ配信、ポータルアナリティクスなど、標準 従業員センター 機能を拡張するサブスクリプションベースのアプリケーション。このアプリケーションには追加のライセンスが必要です。

機能の比較

機能	従業員センター	従業員センタープロ
サービスカタログと ナレッジベース 記事	✓	✓
AI 検索	✓	✓
チャット (ライブエージェント、仮想エージェント)	✓	✓
キュレーションされたエクスペリエンス (従業員センター の統一された分類方法、 動的トピックページ、 メガメニュー)	✓	✓
タスクの完了と要求の管理	✓	✓

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較 (続く)

機能	従業員センター	従業員センタープロ
コンテンツ推奨 (「おすすめ」による)	✓	✓
クロスチャネルのお気に入り	✓	✓
統一された従業員プロファイル	✓	✓
従業員センターのガイド付きセルフサービス	✓	✓
従業員コミュニケーション • ポータルコンテンツ • マイクロサイト • 従業員ニュース • コンテンツエンゲージメント • キャンペーン • コンテンツアナリティクス • コンテンツガバナンス	✗	✓
エンタープライズ検索 (SharePoint Online 検索コネクタによる)	✗	✓
統合による機能 • アプリランチャー • 承認ハブ	✗	✓
マネージャーハブ	✗	✓
組織図と間接的なライン関係	✗	✓
従業員フォーラム	✗	✓

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

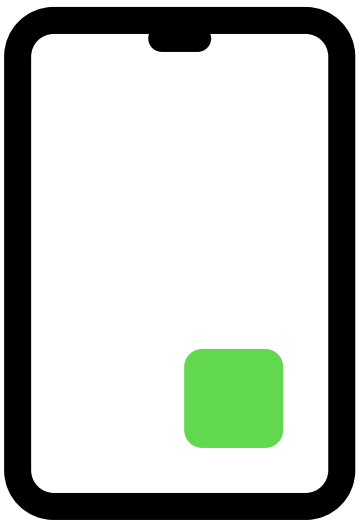
機能の比較 (続く)

機能	従業員センター	従業員センタープロ
従業員センタープロキオスク	✗	✓
エクスペリエンスとサービスフィードバックが統合されました	✗	✓

オムニチャネルエクスペリエンス

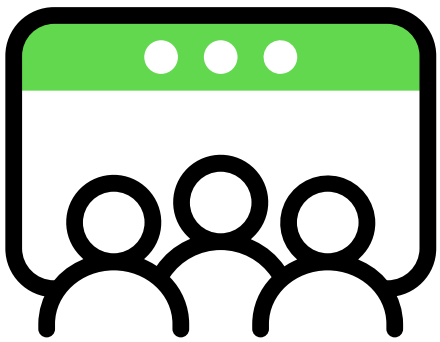
オムニチャネルエクスペリエンスは、統一されたエクスペリエンスでさまざまな情報およびコミュニケーションチャネルを提供します。

Now Mobile



Now Mobile の機能により、従業員は移動中も接続を維持できます。

Employee Center Pro Kiosk (従業員センタープロキオスク)

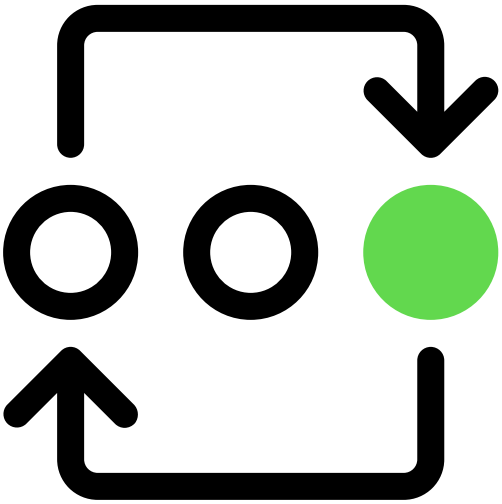


従業員センタープロキオスクを使用すると、デスクを持たない従業員はコンテキスト内の情報を使用して運用効率を高めることができます。

自動翻訳

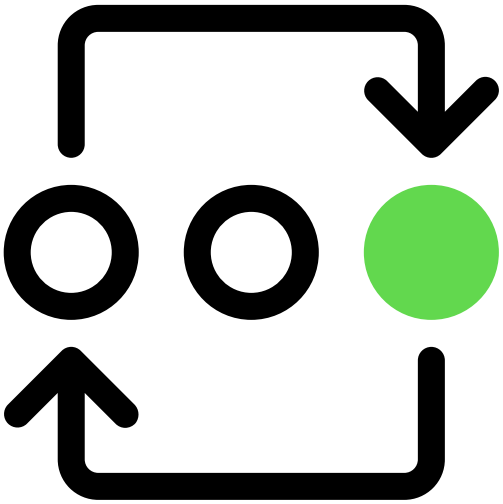
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft 365 の ServiceNow アドイン



Microsoft 365 アドインは、従業員の Office コントロールをカスタマイズするのに役立ちます。

ServiceNow for Zoom



ServiceNow for Zoom は、ユーザーのつながりを生み出すのに役立ちます。

自動翻訳

従業員センター

ServiceNow 従業員センター ポータルは、標準的な複数部門の、サービスデリバリと従業員のエンゲージメントのための動的なポータルです。

従業員センターポータルにより、顧客はデジタルワークフローを使用して、IT、HR、職場、法務、調達などの部門を横断するサービスソリューションを簡単に拡張できるようになります。

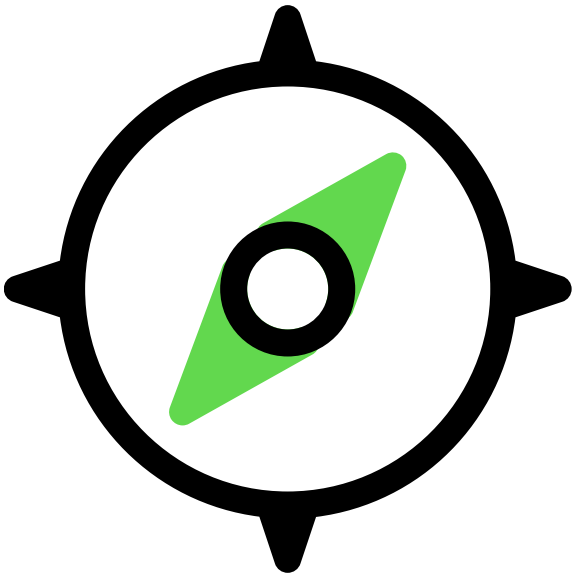
このビデオでは、従業員センターとその機能の概要を視覚的に説明します。

従業員センターの概要ビデオ約 7 分 56 秒です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

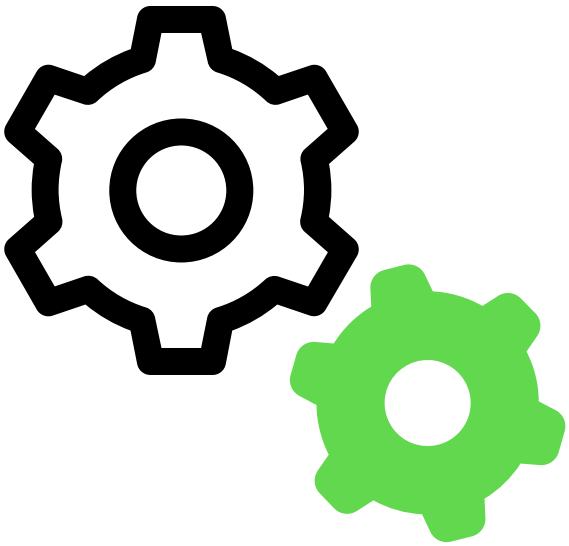
開始

探索



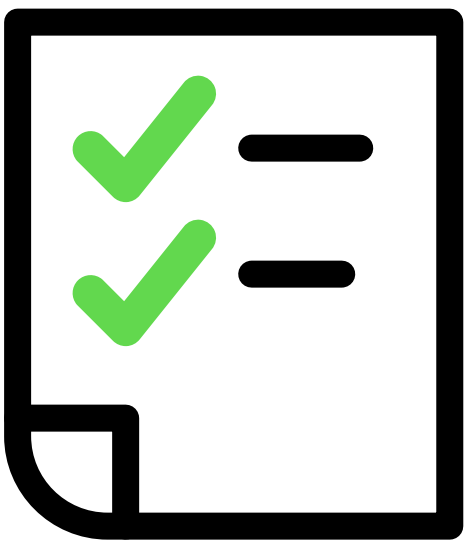
従業員センターの概念と機能について説明します。

構成



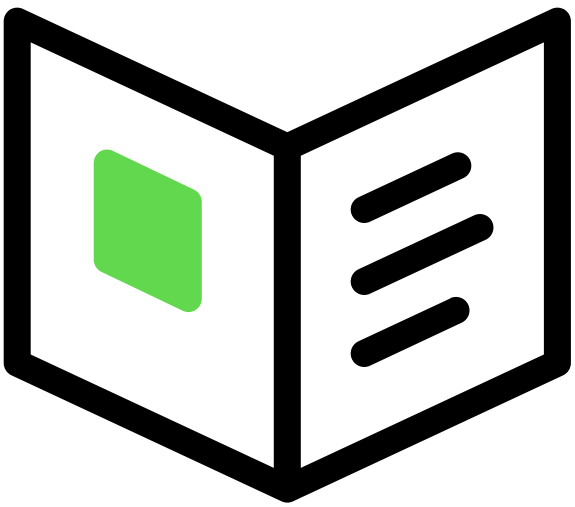
ポータルと従業員センターの機能を設定します。

使用方法



プロファイル、アプリケーション、タスク、記事を表示します。

参照



フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントに関する詳細を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター の探索

従業員センターポータルは、1 つの宛先サイト内で企業全体のシステムを接続し、一元化された従業員ポータルを提供する統合ポータルです。最小限の構成で済み、ポータル機能を拡張するためのさまざまな機能を提供します。

従業員センターの概要

従業員センターポータルを使用すると、組織はサービスデリバリを簡素化し、従業員の生産性を向上させ、情報やサービスへのシームレスなアクセスを実現できます。

統一されたポータルのエクスペリエンス

従業員センターは、サービス、アップデート、情報を探す時間と労力を減らすことで、従業員の生産性を高めます。従業員センター ポータルを使用すると、すべての部門を横断した情報やサービスに簡単にアクセスでき、またどのデバイスからでもアクセスできます。

拡張可能なサービスデリバリプラットフォーム

組織は、単一部門のサービスデリバリのユースケースから、クラス最高のホームページと複数部門のタスク用に設計された専用ウィジェットを含む複数部門のサービスデリバリのユースケースへと簡単に拡張できます。

すべてのお客様にご利用いただけます

従業員センター に関連する追加のライセンス費用はありません。すべての顧客は、 従業員センター ポータルを使用して、 ServiceNow で従業員ポータルの体験を開始できます。



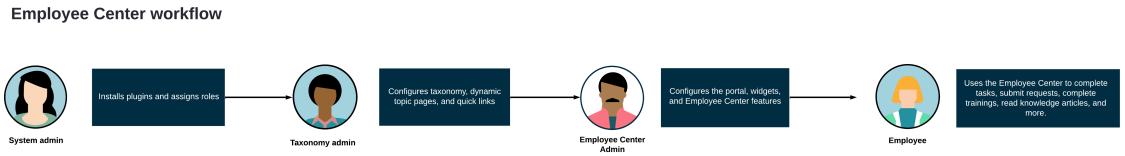
従業員センター のワークフロー

この 従業員センター により、組織はニーズに合わせて従業員ポータルを組み立てることができます。次の図は、概要を示しています 次の図は、ユーザーが 従業員センターを操作する方法の概要を示しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

従業員センターワークフロー



1. システムアドミニストレーターはプラグインをインストールし、ロールをアサインします。
2. 分類アドミニストレーターは、統一された分類、動的トピックページ、およびクイックリンクを構成します。
3. 従業員センターアドミニストレーターは、 従業員センター ポータル、ウィジェット、および機能 (アクションフレームワーク、従業員プロファイル、おすすめ、ガイド付きセルフサービス、クロスチャネルのお気に入りなど) を構成します。
4. 従業員はこの 従業員センター を使用して、タスクやトレーニングの完了、要求の送信、ナレッジ記事の読み取りなどを行うことができます。

IT Service Management 用従業員センター

従業員センター を使用して、IT チケット管理やその他のサービス管理タスクを簡素化します。従業員向けにカスタマイズされた機械学習主導の推奨事項とソリューションによってケース回避率が高まり、エージェントのエクスペリエンスが向上します。詳細については、「従業員センター for IT Service Management」を参照してください。

次に探索する内容

従業員センターを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- 従業員センターの構成
- 従業員センター の使用
- 従業員センターの参照

サービスポータル と 従業員センター のアプリケーション

サービスポータル と 従業員センター の両方のアプリケーションは ServiceNow AI Platform の上にビルドされ、近代的な技術を使用して、ブランディングおよびカスタマイズができ、また 200 を超えるウィジェットを利用できます。ただし、従業員センター は、すべてのサービスニーズに対応できるように、複数の部門に拡張できるようにビルドされています。

次の表では、サービスポータル と 従業員センター のポータルの主な違いを掲載しています。

アプリケーションの比較

従業員センター	サービスポータル
ポータル全体で一貫して編成された事前ロードウィジェットを備えた、ベストプラクティスベースのポータルエクスペリエンス。	顧客が希望するエクスペリエンスの設計をゼロから始めるデモホームページのデザイン。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションの比較 (続く)

従業員センター	サービスポータル
部門全体のすべてのコンテンツタイプに対して統一された分類に基づいて動的に作成されたトピックページ。	個々のトピックページを設計、作成、および維持する必要があります。
高度な拡張性：ウィジェットを含むすべてのポータル要素は、エンタープライズサービスデリバリーに合わせて拡張できるように設計されています。	新しいユースケースまたは部門を追加するたびにポータルを再設計する必要があります。
ページを切り替えることなく、部門を越えたさまざまなコンテンツタイプを参照できる、統一された分類に対応した AI 検索。	コンテンツは、検索エクスペリエンスが不十分なさまざまなコンテンツタイプや部門にまたがってサイロ化されています。
従業員中心のコンテンツ検出を促進する、すべてのコンテンツタイプの統一された分類	効果のないコンテンツ検出は、ポータル間を移動する従業員中心の分類の定義を困難にします。
Now Mobile と統合して、オムニチャネルのユーザーエクスペリエンスを作成します。	

従業員センター **for IT Service Management**

従業員センター for IT Service Management は、セルフサービス機能を改善し、動的に統合された従業員ポータルからさまざまな管理およびサービス管理タスクを実行するのに役立ちます。

日常的なエージェントのやり取りを自動化し、従業員センター ポータルから解決までの時間を短縮します。機械学習に基づく推奨事項により、インシデントの自動分類とアサインが可能になります。これは、IT Service Management ITSM での手動インシデント管理によって発生するボトルネックを解消するのに役立ちます。

従業員センター ポータルおよびその機能の詳細については、「従業員センター」を参照してください。

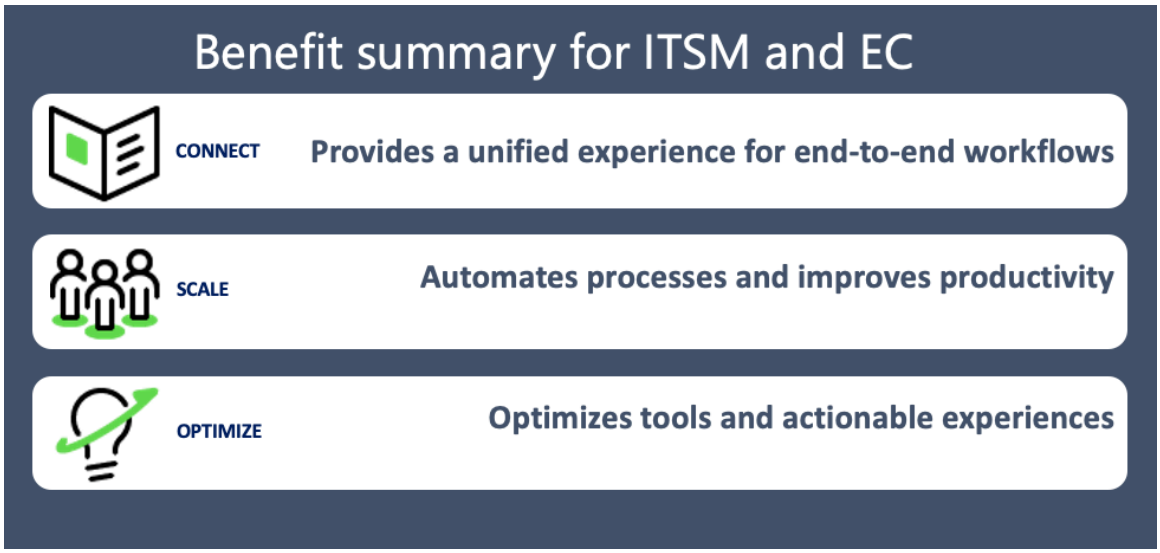
従業員センター **for ITSM**で得られるすべてのこと

すべてを接続し、企業全体で簡単に拡張して、必要なエクスペリエンスを提供します。企業全体に最新の従業員エクスペリエンスプラットフォームを提供して、次のことを行います。

- アドミニストレーターがより複雑なタスクに集中できるようにケース転送を改善
- ITSM の サービスカタログ およびナレッジベース記事の管理など、サービス管理を改善
- 従業員のセルフサービスの改善
- 従業員のエンゲージメントを高める
- 従業員の生産性を高める

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



従業員センター **for ITSM** の使用方法

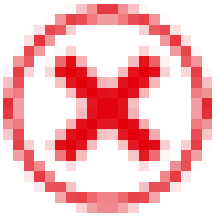
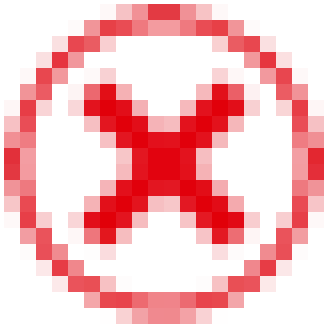
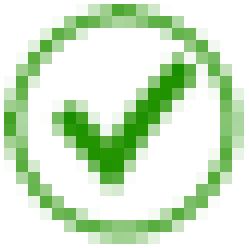
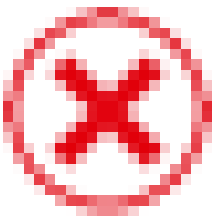
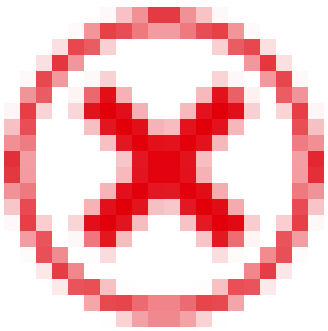
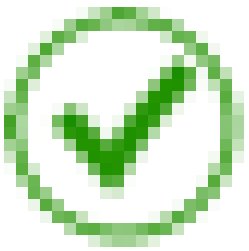
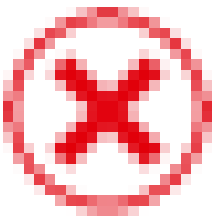
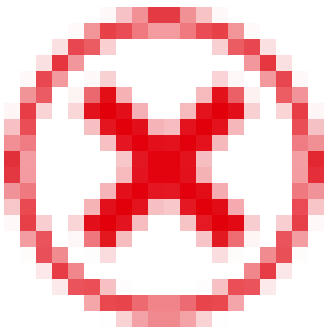
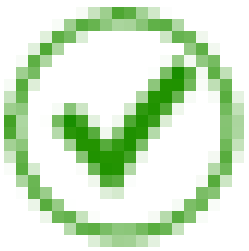
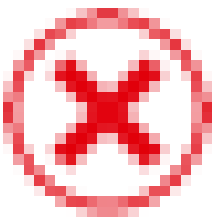
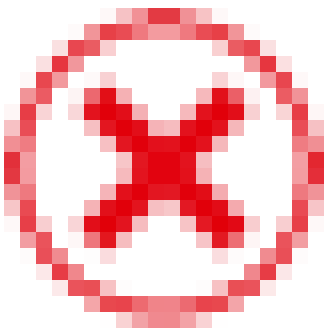
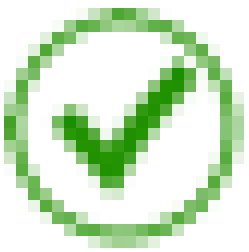
機能の比較

機能	ITSM スタンダード	ITSM Pro/Enterprise	従業員センタープロ
統一された従業員プロファイル	✓	✓	✓
タスクの完了	承認	承認、ユニバーサルタスク	キャンペーンタスク
キュレーションされたエクスペリエンス (リッチコンテンツ、統一された参照オプション) と AI 検索	✓	✓	✓
サービスカタログおよびナレッジベースサポート	✓	✓	✓
コンテンツ推奨	人気	機械学習主導型	人気

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較 (続く)

機能	ITSM スタンダード	ITSM Pro/Enterprise	従業員センタープロ
コンテンツエクスペリエンス (コンテンツ自動化、キャンペーン)			
コンテンツ公開 (コンテンツライブラリ、スケジュールコンテンツ、組織図)			
統合による機能 (SSO および非 SSO アプリを備えたアプリランチャー)			
社員フォーラム			

スタッフをさらに増員することなく増大するデマンドに対応しながら、既存の IT スタッフと管理スタッフがより有意義な仕事に集中できるようにします。従業員により良いエクスペリエンスとサポートを提供します。

従業員センター **for ITSM** のハイライト

セルフサービスの向上、実用的なコミュニケーション、統一されたエクスペリエンスから得られる運用効率をユーザーに提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター の従業員エクスペリエンス

従業員センターを使用して、パーソナライズされたコンシューマーグレードのエクスペリエンスを従業員に提供できます。従業員は 1 か所で次のことができます

- 関連する IT サポート、トピックページ、コミュニケーション、およびアプリケーションを検索
- プロセス、運用効率、従業員の生産性を向上

従業員センター のアドミンエクスペリエンス

推奨事項とセルフサービスを使用して単純なケースを回避する、より簡素化されたユーザーインターフェイスを体験します。ITSM ポータルエクスペリエンス全体を改善する、より複雑な問題に時間を費やします。

リッチコンテンツエディターと統一された参照により、すべてのコンテンツタイプを 1 か所で表示できるため、サービス管理も簡単です。

ITSM の従業員センター機能



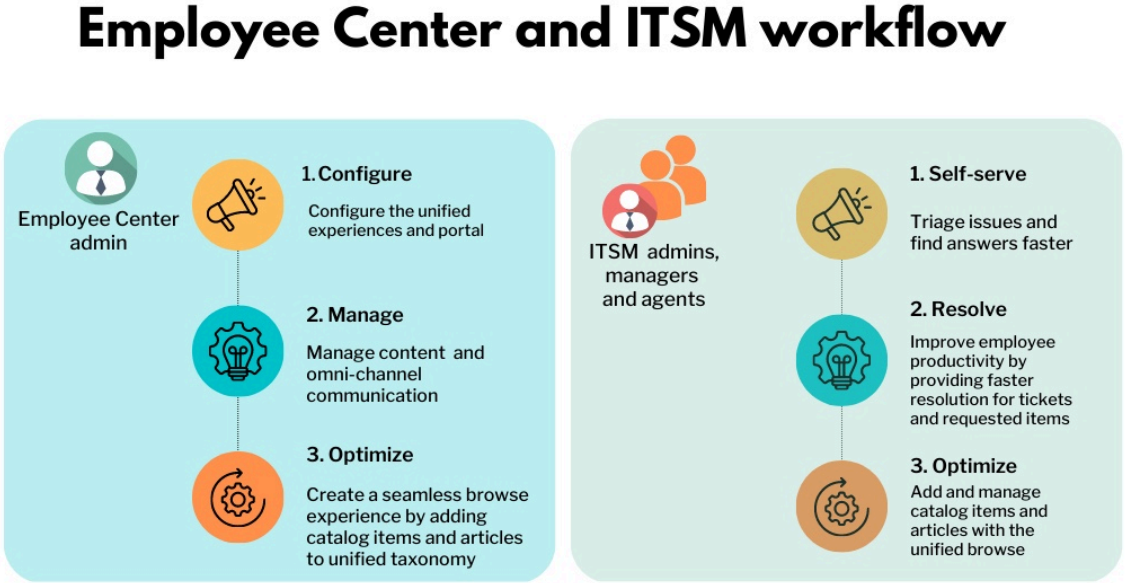
従業員センター と **ITSM** のワークフロー

機能を構成および管理して、セルフサービスと価値実現までの時間を短縮します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM ワークフローの従業員センター



従業員センター **for ITSM** を使用するための前提条件

従業員センター を ITSM で使用するには、次の要件が満たされていることを確認します。

- 従業員センター は ITSM または ITSM Pro サブスクリプションで使用できます。
- ServiceNow ストアとは別に 従業員センタープロ に登録する必要があります。

ITSM 用の 従業員センター 機能の構成

ITSM 用の従業員センターを活用して、従業員、エージェント、およびサービスマネージャーにオムニチャネルエクスペリエンスを提供します。

ITSM 用 従業員センター を開始するには、次の手順に従います。

ITSM 用の **EC** 機能の構成

タスク	できること	ロール
開始するには	EC、EC Pro、プラグイ ンのインストールを完了します。	admin
ポータルの構成	ユーザーエクスペリエンスを最適化するには、以下の機能を構成します。 • 従業員リクエストページ • クイックリンク • おすすめ • 従業員センターのパーソナライズされた回答	admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM 用の **EC** 機能の構成 (続く)

タスク	できること	ロール
	• 従業員リクエストページ • [自分のアクティブなアイテム] ウィジェットの設定	
モバイルコンテンツを設定する	モバイルの構成	[sn_cd.content_manager]
キュレーションされたエクスペリエンスの構成	• 従業員センター の統一された分類方法 • 動的トピックページ • メガメニュー構成	admin
アクションフレームワークの操作	アクションフレームワーク	sp_admin または sn_hr_sp.esc_admin
統一された承認エクスペリエンスの構成	承認ハブ	sn_hr_sp.esc_admin
従業員プロファイル の構成	従業員プロファイル	sn_employee.admin

従業員センター の構成の詳細については、「従業員センター アドミン構成」を参照してください。

ITSM の 従業員センター 機能性を管理する

運用アクティビティを管理して、プロセスとワークフローを改善します。

ITSM の運用従業員センターを管理するには、次の手順を実行します。

ITSM の **EC** 機能を管理する

タスク	できること	ロール
分類の操作	分類の管理	sp_admin、分類アドミン、または taxonomy_manager
コンテンツの管理	コンテンツ要求の管理	コンテンツマネージャー
アプリケーションを管理する	アプリランチャーからのアプリケーションへのアクセス	admin
キャンペーンの管理	キャンペーンの作成	キャンペーンマネージャー
お気に入りの管理	お気に入りの管理	admin

従業員センター の管理についての詳細は、「従業員コミュニケーションの作成と管理」を参照してください。

ITSM 向け 従業員センター の機能を使用する

ITSM 向け従業員センターを一緒に使用して、コストを削減して、高品質のカスタマーエクスペリエンスと従業員エクスペリエンスを提供し、運用のレジリエンスを促進します。

ITSM 向け従業員センターの機能を使用するには、次の手順に従います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM 向け **EC** の機能を使用する

タスク	できること	ロール
従業員からの要求を承認	承認エクスペリエンスの使用	従業員/承認者
すべてのアプリケーションに 1 か所でアクセス	アプリランチャー	従業員/エージェント
統一された従業員プロファイルですべてのタスクを追跡	[自分の To Do] ページの使用	従業員/承認者
サービスカタログアイテムとナレッジベース記事をお気に入りとしてマーク	お気に入りの管理	従業員/エージェント
同じプラットフォームで休暇残日数を追跡	パーソナライズされた回答	従業員/エージェント

従業員センターの使用に関する詳細については、従業員センター の使用を参照してください。

従業員センターの構成

従業員センターを設定するためのガイダンス。

従業員センター は、バージョン Rome 以降の ServiceNow® インスタンスで使用できます。

以下のリンクでは、 従業員センター 機能がカテゴリ別に整理されています。各機能には、構成プロセスをガイドするのに役立つ独自のランディングページがあります。

- 従業員センター アドミン構成

  プラグインをインストールし、ユーザーが 従業員センター 機能を構成できるようにロールを割り当て、テーマ、フッター、右から左に記述する言語のサポートを使用してポータルをカスタマイズします。

- 閲覧エクスペリエンス機能

  従業員がポータル内を移動してコンテンツを簡単に見つけられるようにします。

- 検索エクスペリエンス機能

  検索エクスペリエンスを向上させます。

- タスク管理と統合

  従業員の生産性を向上させ、ポータルの統合を推進します。

関連情報

モバイル用に従業員センターを設定する

従業員センター アドミン構成

システムアドミニストレーターは、 従業員センター プラグインをインストールし、ユーザーにロールをアサインして、 従業員センター 機能の構成、テーマ、ヘッダー、フッターの設定、右から左に記述する言語のサポートの有効化を行います。

従業員センター アプリケーションは、従業員中心のポータルエクスペリエンスを提供するために必要な関連ウィジェットを備えた、すぐに利用可能なポータルページを提供します。

開始するには、次の主要な手順に従ってポータルを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. プラグインのインストール
2. ロールのアサイン
3. ポータルの構成:
   - 従業員センター ポータルテーマのカスタマイズ
   - 従業員センター グローバルヘッダー
   - フッターの設定
   - 右から左に読む言語のサポートを有効にする
   - ホームページなどのポータルページを変更します。

     移動先 サービスポータル > ページ すべてのページを表示します。

     注:
     デフォルトの 従業員センター ホームページは `ec_home` です。

   - 新しいタスクがアサインされたときなど、メール通知の件名と本文を変更します。 メール通知レイアウトの変更

従業員センター プラグイン

新しい ServiceNow® インスタンスにすぐに利用可能なプラグイン従業員センターを確認します。

すぐに利用可能

新しい ServiceNow® インスタンスには、従業員センタープラグインと依存関係プラグインが含まれます。プラグインの詳細については、次の表を確認してください。

ベース従業員センタープラグイン

プラグイン	説明
従業員センター (sn_ex_sp)	アドミニストレーターが従業員に対して優れたセルフサービスエクスペリエンスを提供するセルフサービスポータルをビルドできるように、カスタマイズ可能な複数部門のポータルとフレームワークをインストールします。
従業員センター Core (sn_hr_sp)	アドミニストレーターがユーザーのためにモバイル対応のセルフサービスエクスペリエンスをビルドできるようにする、ポータルフレームワークを有効にします。
Employee experience taxonomy (sn_ect)	複数部門サービスデリバリー用に従業員コンテンツ分類を提供します。
Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)	このプラグインには、従業員エクスペリエンスを向上するベストプラクティスのメールレイアウトなどのコンポーネントが含まれています。
従業員プロファイル (sn_employee)	統一された構成可能なプロファイルにより、包括的な仕事関連の情報、事業部門間の拡張性、パーソナライズされた可視性設定により、従業員エクスペリエンスが向上します。

詳細については、「List of plugins (Zurich)」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター ロール

従業員センタープラグインには、機能を設定して使用するために必要なロールが含まれています。ここでは、ロールと実行できるタスクの詳細について説明します。

ユーザーとロールは、プラットフォームレベルで設定します。詳細については、「Assign a role to a user」を参照してください。

従業員センター

従業員センターのロールと説明

ロール	説明	ロールを含む
従業員センターアドミン [sn_hr_sp.esc_admin]	このロールを持つユーザーは、従業員センター を管理および設定できます。 **注:** sp_admin および esc_admin にはスクリプティング権限があります。これらのロールは、ウィジェットを作成し、クロススコープテーブルを更新するスクリプトを実行できます。	• catalog_admin • chat_admin • live_feed_admin • sn_employee.admin • sn_ex_emp_fd.portal_stats_manager • sn_hr_sp.admin • sp_admin
分類アドミン [taxonomy_admin]	このロールを持つユーザーは、分類名およびトピックテーブル名で作成された分類を更新および変更できます。	user_criteria_admin
分類マネージャー	分類レコードのユーザー基準。分類マネージャーとして割り当てられたユーザーは、トピックと接続済みコンテンツを管理できますが、分類レコードは管理できません。	適用外
分類の貢献者	分類レコードのユーザー基準。分類の貢献者として割り当てられたユーザーは、コンテンツをトピックに関連付けることができます。	適用外
トピックマネージャー	トピック管理を分散するためのトピックレコードのユーザー基準。トピックマネージャーとしてアサインされたユーザーは、割り当てられた権限に応じて、分類内または分類間でトピックを作成、移動、またはクローン作成できます。	適用外
トピックの貢献者	接続されたコンテンツ、機能コンテンツ、 ナレッジベース	適用外

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員プロファイル

詳細については、「従業員プロファイル」を参照してください。

従業員プロファイルのロールと説明

ロール	説明	含まれるロール
従業員プロファイル管理者 [sn_employee.admin]	従業員プロファイルを構成します	• image_admin • ml_admin

従業員センター から サービスポータル に移行

従業員センター ポータルに移行し、統一されたポータルエクスペリエンスを従業員に提供します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. ストアから 従業員センターのインストール。
2. カタログアイテムとナレッジ記事の統一された分類を作成し、統一された参照機能を実装します。
   詳細については、「従業員センター の統一された分類方法」を参照してください。

   注:
   デモデータに付属しているデフォルトの分類をコピーして、ビジネスニーズに合わせて変更します。

3. 各トピックにバナーとサムネイル画像を追加します。
4. 要求タイプを統合するには、すべての要求タイプが、[自分の要求フィルター **(My Request Filters)]** にキャプチャされていることを確認します。
   詳細については、「従業員リクエストページ」を参照してください。
5. **To-do** 設定を使用して、承認を含むタスクを構成します。
   詳細については、「従業員タスクページ」を参照してください。
6. オプション: ポータルテーマを変更します。
   詳細については、「従業員センター ポータルテーマのカスタマイズ」を参照してください。
7. オプション: Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) プラグインに付属のメール通知レイアウトとテンプレートを使用して、一貫性がある通知を配信できます。
   詳細については、「メール通知レイアウトの変更」を参照してください。
8. 移動先 サービスポータル > ポータル をクリックし、既存のポータル URL サフィックスを変更して、従業員が持つ古い URL 参照の破損を防ぎます。
9. カスタムビルドされたページがある場合は、ページルートマップを使用して、新しいポータルの適切なページにリダイレクトします。
10. 新しいポータルのどのページにも相当する古いポータルエクスペリエンスがない場合は、ページルートマップを使用して、適切なページまたはポータルのランディングページにリダイレクトします。
11. Web アナリティクス用のサービスポータルアナリティクスをインストールします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 サービスポータル > ポータル.

b. [従業員センター] をクリックします。

c. **[Create Analytics Settings** (アナリティクス設定の作成)] をクリックします。
分析が既に設定されている場合、ボタンは [アナリティクス設定を表示] に更新されます。

従業員センターのインストール

従業員センターをインストールして、部門やシステム全体で統一された魅力的な従業員エクスペリエンスを提供します。

始める前に

このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.

必要なロール：admin

このタスクについて

従業員センター (sn_ex_sp) は次の依存プラグインをインストールします。

Employee Center Core (sn_hr_sp)
: アドミニストレーターがユーザーのためにモバイル対応のセルフサービスエクスペリエンスをビルドできるようにする、ポータルフレームワークを有効にします。

Employee experience taxonomy (sn_ect)
: 複数部門サービスデリバリー用に従業員コンテンツ分類を提供します。

Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)
: このプラグインには、従業員エクスペリエンスを向上するベストプラクティスのメールレイアウトなどのコンポーネントが含まれています。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して 従業員センター アプリケーション (sn_ex_sp) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、従業員センター をインストールする前にインストールする必要があります。

4. [デモデータのロード **(Load demo data)]** チェックボックスをオンにしてインストールとともにデモデータを含めるか、デモデータをオンにしてインストールを修復します。

   注:
   依存プラグインのデモデータは自動的にはインストールされません。デモデータを使用するには、デモデータをオンにしてプラグインを修復します。「Repair a ServiceNow application」を参照してください。

5. **[Install** (インストール)] を選択します。
6. 修復スクリプト [従業員分類用プライマリトピックを設定] を実行して、キュレーションされたエクスペリエンスのデモデータを検索および推奨コンテンツにインデックス付けします。
   詳細については、「修復スクリプトを実行して 従業員センター を更新」を参照してください。

次のタスク
従業員センターから要求されたすべての RCA (Requested Caller Access) 権限を確認して許可します。RCA 承認の修復スクリプトを実行する方法の詳細については、「RCA 承認のための修復スクリプトの実行」を参照してください。

インストール後のトラブルシューティング

キュレーションされたエクスペリエンスのデモデータを検索および推奨コンテンツにインデックス付けして、すべての RCA 権限を許可するには、修復スクリプトを実行します。

RCA 承認のための修復スクリプトの実行

ServiceNow Store から最新の従業員エクスペリエンスのアプリケーションをインストールまたはアップグレードした後、アクセス要求の更新を要求する制限付きの発信者アクセス (RCA) 承認メッセージが表示される場合があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次の従業員エクスペリエンスのアプリケーションおよびサブスクリプションをインストールします。

- 従業員センター Core
- 従業員センター
- 従業員センタープロ
- コンテンツエクスペリエンス
- コンテンツ公開

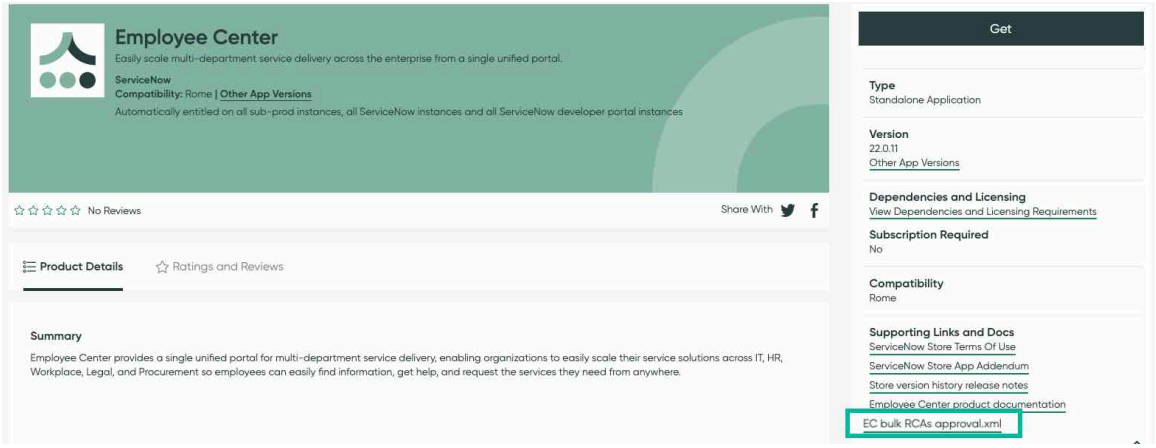
インストール後に生成される RCA は [要求済み] ステータスであるため、RCA を手動で [許可] にする必要があります。これには時間がかかる場合があります。

任意のレコードの RCA 承認を自動化するには、ソーススコープが所定の Employee Experience アプリケーションのいずれかである **[EC** の一括 **RCA** 承認] スクリプトを実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow Store から **[EC** の一括 **RCA** 承認] ファイルをダウンロードしま



す。

> **注:**
> このファイルはスタンドアロンのスクリプトであり、手作業を軽減するものです。

スクリプトファイルをダウンロードした後で、次の手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 修復スクリプト.
2. ヘッダーを右クリックし、**[XML** のインポート] を選択します。
3. [ファイルを選択してください] をクリックし、ダウンロードした XML ファイルを選択します。
4. **[EC** の一括 **RCA** 承認] スクリプトレコードを検索して見つけます。
5. [スクリプトを実行] をクリックして、要求されたすべての RCA を許可します。

修復スクリプトを実行して 従業員センター を更新

修復スクリプトを手動で実行し、分類ベースの最新の従業員センターにアップグレードします。このスクリプトを実行する前に、ServiceNow Store から最新バージョンをダウンロードします。スクリプトは、複数のセットアップや構成ステップを実行することなく、従業員センター に既存のポータルセットアップを更新します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次の場合は、スクリプトを手動で実行します。

- 既存の 従業員サービスセンター (ESC) (HR) 顧客であり、ポータルレコードを変更した場合。
- インストール時にデモデータをインストールしていない場合。「従業員センターのインストール」と「従業員センタープロのインストール」の説明に従って依存プラグインを修復してください。

修復スクリプト

修復スクリプト	説明
従業員センター簡単インストール	従業員センター に分類を取り込むのに役立ちます。このスクリプトはインストールまたはアップグレード中に自動的に実行されます。 従業員センターポータルレコードがカスタマイズされていない場合、以下を変更します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

修復スクリプト (続く)

修復スクリプト	説明
	• カタログ検索ソースを更新します。 • 分類をポータルに関連付けます。 • 従業員センターポータルレコードのダッシュボード、テーマ、およびメニューを更新します。 **注:** このスクリプトを実行すると、ポータル構成に加えられた変更がすべて上書きされてリセットされます。
従業員分類用プライマリトピックを設定 (Set primary topics for Employee taxonomy)	[従業員] 分類がポータルに関連付けられている場合に、[おすすめ] や [直属の部下として表示 **(View as Direct report)**] 検索などの機能を修復します。ナレッジ記事とカタログアイテムの **taxonomy_topic** 列を m2m_Connected_content テーブルにある対応するマッピングで更新します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 修復スクリプト.
2. [従業員センター簡単インストール)] または [従業員分類用プライマリトピックを設定 (Set primary topics for Employee taxonomy)] スクリプトを検索し、クリックして開きます。
3. [スクリプト] フィールドで、[手動で実行 *(runManually)*] パラメーターの値を「**true**」に変更します。
4. [スクリプト修復の実行] を実行します。

タスクの結果
既存のポータルが、統一された分類を使用する最新の 従業員センター ポータルに更新されます。

次のタスク
キュレーションされたエクスペリエンスに合わせて AI 検索を設定します。詳細については、「キュレーションされたエクスペリエンス 向け AI 検索」を参照してください。

従業員センター ポータルテーマのカスタマイズ

テーマは、一連のページの一貫した外観を定義する 1 つ以上のスタイル シート (CSS ファイル) の集合です。デフォルトのポータルテーマをカスタマイズして独自のテーマを適用し、ブランディングに合わせてポータルページのビジュアルデザインを改善します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
従業員センター アプリケーションには、最善のビジュアルデザインエクスペリエンスを備えたデフォルトの **EC** テーマが付属しています。EC テーマは、すべてのポータルページで一貫したエクスペリエンスを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 サービスポータル > テーマ.
2. デフォルトのテーマとして「 従業員センターコーラルテーマ 」を検索します。

   注:
   - ビジュアルとユーザビリティエクスペリエンスを向上させるには、デフォルトのテーマを使用します。ただし、ニーズに合わせて他のテーマを選択することもできます。
   - アップグレード前にカスタマイズされたポータルテーマを削除して、将来のバージョンの従業員センター でリリースされる可能性があるデフォルトのテーマを表示します。

3. オプション: 要件に合わせてテーマのコンテンツをカスタマイズします。
   a. 移動先 サービスポータル > テーマ.
   b. **[EC** テーマ] を選択してページを開きます。
   c. **CSS** 変数フィールドを編集して、ポータルのテキストと背景色をカスタマイズします。
   ポータルテーマを作成するためのフィールド値の説明については、「 ポータルテーマの作成 」を参照してください。
4. 移動先 サービスポータル > ポータル > 従業員センターをクリックし、[試す] をクリックして 従業員センターをプレビューします。
5. **[Update** (更新)] を選択します。

関連情報

従業員センタープロキオスクの設定

のチャットの拡張 従業員センター

Configure portal branding

メール通知レイアウトの変更

Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) プラグインに付属するメール通知レイアウトとテンプレートを変更します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
メール通知にレイアウトを適用してルックアンドフィールを高め、ブランド化された通知を配信します。

注:
Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) プラグインは、従業員センター または 従業員センタープロ とともに依存プラグインとしてインストールされます。ただし、プラグインは ServiceNow Store から引き続き個別にインストールできます。

Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) プラグインは、以下に付属しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

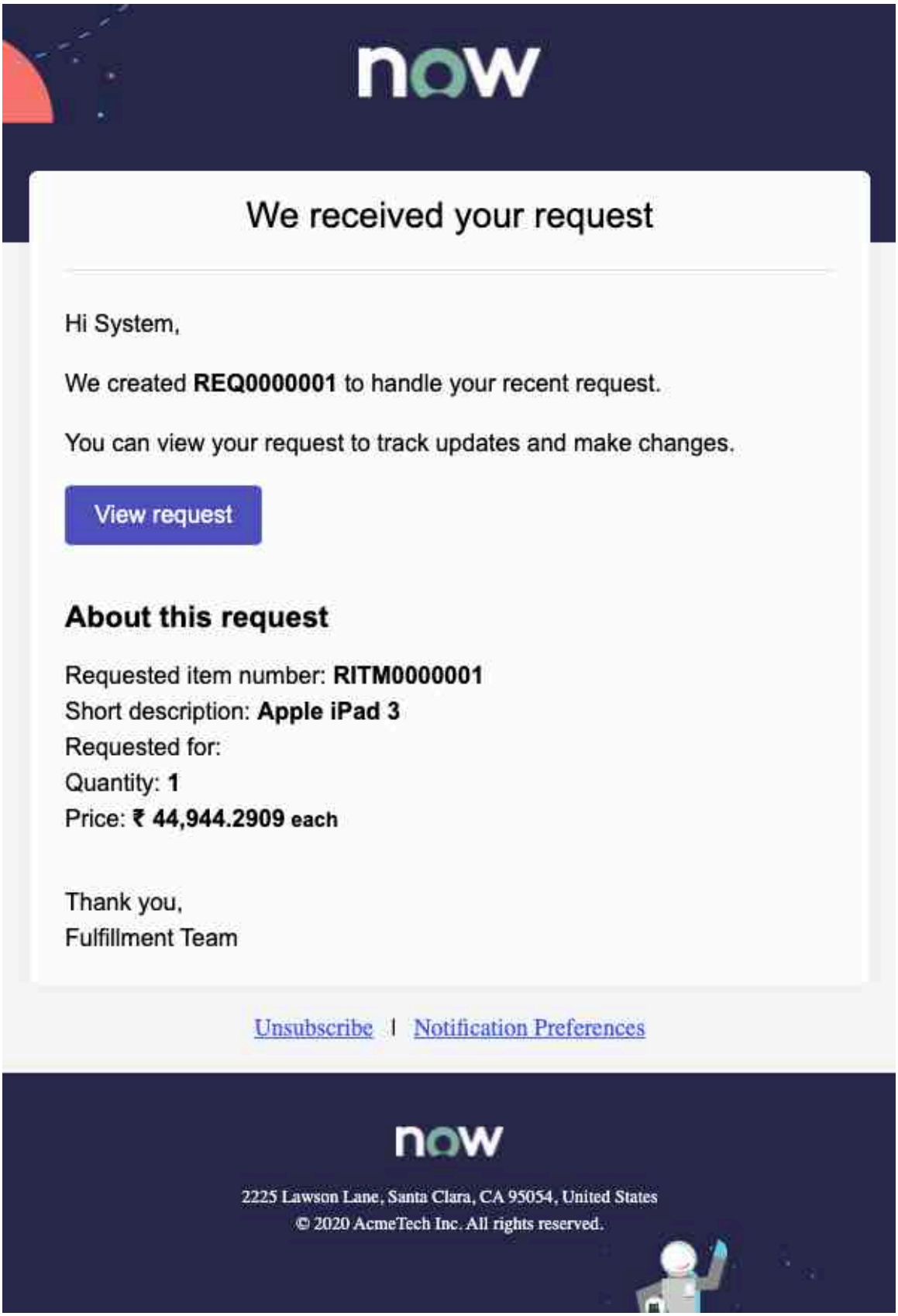
- 従業員通知レイアウト (Employee notification layout)：従業員向けのすべての通知のメールテンプレートに適用する ネクストエクスペリエンス をテーマにしたレイアウトを提供します。このレイアウトには、ベストプラクティス、標準、およびスタイルが含まれています。次のレイアウトアイテムを使用します。
  - ヘッダー
  - フッター
  - 設定リンクの登録解除と変更
  - 簡単に変更可能なブランドロゴ
  - Web の応答性
- 従業員通知テンプレート：件名とメッセージ本文に再利用可能なコンテンツを作成するためのメール通知レイアウトのテンプレートを提供します。従業員向けの通知にテンプレートを適用して、一貫した情報を提供します。

次の例を表示して、メール通知レイアウトがある場合とない場合の通知の外観を理解してください。

レイアウトあり

自動翻訳

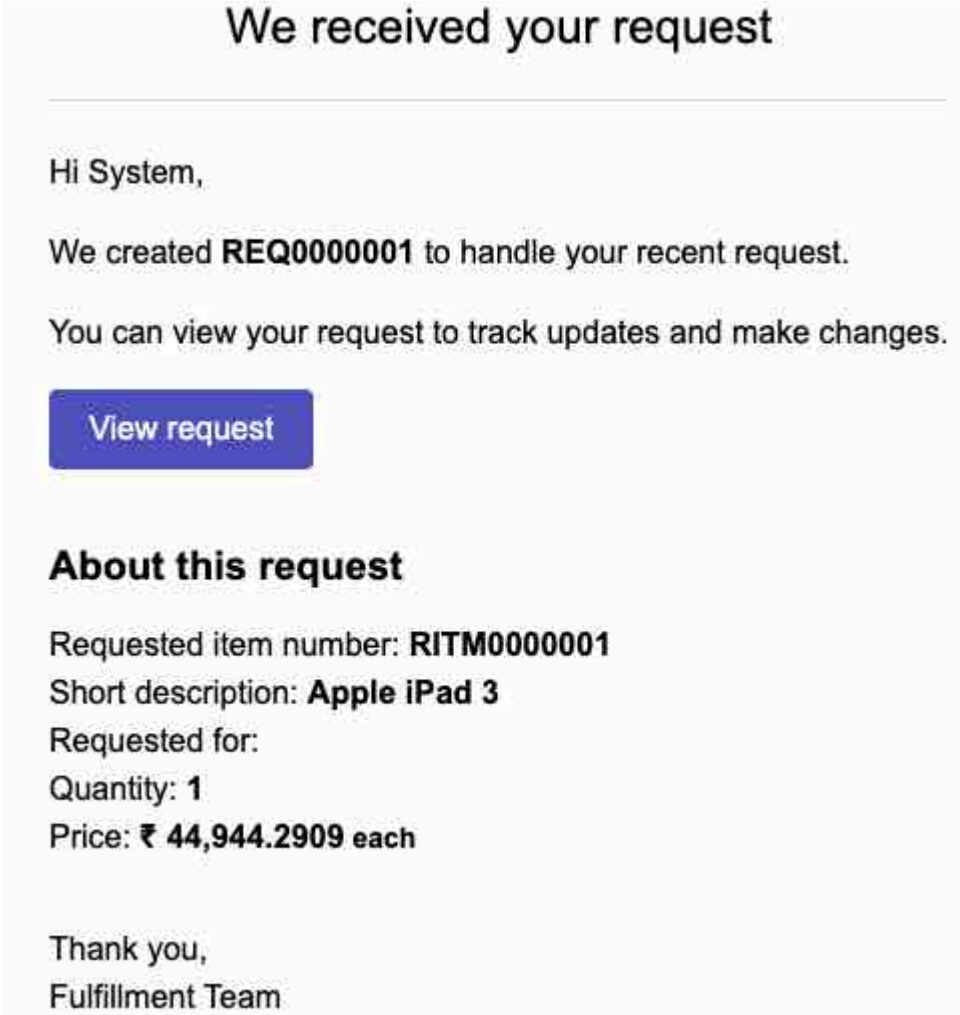
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



レイアウトなし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注:
アップグレードをご利用の場合、最新のメールレイアウトを使用するには、Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) アプリを ServiceNow Store からインストールします。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. テンプレートを適用する通知を検索します。
3. クリックして通知を開き、それが [アクティブ **(Active)]** かどうかを確認します。
4. [内容 **(What it will contain)]** タブで [検索] を選択し、[メールテンプレート] に [メール通知テンプレート (Email notification template)] を適用します。
   テンプレート本文、ロゴ、またはその他の詳細を変更するには、次の手順に従います。
   a. 移動先 すべて > システム通知 > メール > テンプレート
   b. メールレイアウトレコードを開いて変更します。
   c. 変更を行い、レコードを 保存 または 更新 します。
5. メール本文を変更するか、提供されたとおりに使用します。
6. 通知をプレビュー し、[更新] をクリックします。

次のタスク
テンプレートの従業員通知レイアウトを再利用して、一貫性のある通知をビルドします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

自分に送信するようにメールと SMS を設定する

右から左に読む言語のサポートを有効にする

セッション言語が右から左に記述する言語である場合、ポータルユーザーインターフェイスの方向が右から左に表示されるようにミラーリングされます。

始める前に

右から左に記述する言語での UI の動作を理解するには、「ポータルでの右から左に記述する言語の CSS」を参照してください。

必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて

選択した言語設定に基づいて、左から右に記述する言語をスタイリングするための既存のインフラストラクチャ (テーマ、ページ、ウィジェット、ウィジェットインスタンス SCSS) の階層全体が、右から左に記述する言語の CSS に変換されます。

- ヘブライ語など、セッション言語が右から左に記述する言語である場合、ポータルユーザーインターフェイスの方向が右から左に表示されます。
- employee_profile ウィジェットの [組織図の表示]、ec_pro_dashboard の [すべて表示]、従業員分類トピックウィジェット、および 従業員センター の横にある矢印は、RTL 形式に従って左を指しています。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
2. 従業員センター ポータルを選択します。
3. [右から左に読む言語をサポート] オプションを選択します。
4. [更新] を選択します。
   右から左に記述する言語のポータルユーザーインターフェイスの方向をミラーリングした CSS が生成されます。

タスクの結果

セッション言語が右から左に記述する言語である場合、ポータルユーザーインターフェイスの方向が右から左に表示されます。employee_profile ウィジェットの [組織図の表示]、ec_pro_dashboard の [すべて表示]、従業員分類トピックウィジェット、および 従業員センター の横にある矢印は、RTL 形式に従って左を指しています。

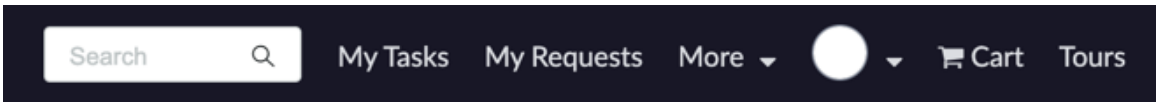
注:
右から左に記述する言語をサポートしている場合は、[カードコンテンツの配置] フィールドの値を [右] に変更します。または、中央揃えを使用して問題を回避します。

詳細については、「クイックリンクウィジェットの表示を変更」を参照してください。

従業員センター グローバルヘッダー

グローバルヘッダーは、従業員センターポータルヘッダーの最初の行です。グローバルヘッダーには、[自分の To do] ページ、[自分の要求 (My Requests)] ページ、[その他 (More)] メニュー、[ユーザープロファイル]、および [ツアー (Tours)] に移動できるメニューが含まれています。

従業員センター のグローバルヘッダー



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グローバルヘッダーは、次のオプションで構成されます。

グローバルヘッダーオプション

オプション	説明
ブランドロゴ	会社のロゴ
検索バー	分類コンテンツを検索できます。このオプションはデフォルトで無効になっています。
自分のタスク	[To-do] ページを開きます。
自分の要求	[自分の要求] ページを開きます。
その他	追加するメニューアイテムを表示します。 注: EC ヘッダーの [その他] オプションに新しいメニュー項目を追加します。フィルター済みまたはスクリプト化されたリストはトップレベルのメニューアイテムでなければならないため、現在、フィルター済みまたはスクリプト化されたメニューアイテムはサポートされていません。 .
カート	カートに追加したアイテムを表示します。このオプションはデフォルトで無効になっています。
ウィッシュリスト	後で購入するアイテムを表示します。このオプションはデフォルトで無効になっています。
ツアー	機能の使用方法を示すガイドツアーを開きます。たとえば、アドミニストレーターは、タスクの実行方法を示す吹き出し付きのタスクデモを作成できます。

これらのオプションを有効または無効にするには、 従業員センター メニューレコードの追加オプションを JSON 形式に設定します。

注:
パフォーマンス上の理由から、[自分の要求] のヘッダー要求数はデフォルトで無効になっています。

メニューアイテムをさらに追加

[その他 **(More)**] メニューに、自分の資産、自分の予約、自分の計画、自分のサーベイ、自分の購入など、ユーザーに関連するアクティビティに対するアイテムの独自のリストを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

[その他] メニューアイテムを設定する前に、スコープを [従業員センター] に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター のグローバルヘッダーの [その他 **(More)]** メニュー



このタスクについて

その他メニューに、自分の資産、自分の予約、自分の計画、自分のサーベイ、自分の購入など、ユーザーに関連するアクティビティのメニューアイテムを追加できます。グローバルヘッダーの [その他 (More)] メニューを有効または無効にできます。[その他 **(More)]** メニューは、複数のメニューアイテムを追加した場合にのみ表示されます。[その他 **(More)]** メニューにメニューアイテムを 1 つだけ追加した場合は、[その他 **(More)]** メニューは表示されず、メニューアイテムの名前がグローバルヘッダーに直接表示されます。詳細については、「グローバルヘッダーオプションを有効または無効にします」を参照してください。

それぞれのプラグインをインストールすることで、[その他 (More)] メニューにメニューアイテムを表示するように構成できます。たとえば、ジャーニーアクセラレータープラグインをインストールすると、[その他 (More)] メニューに [自分のアクションプラン (My Action Plans)] が表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
   サービスポータルモジュールは、利用可能なすべてのポータルのリストを表示します。
2. [従業員センター] をクリックします。
3. [メインメニュー] フィールドの横にある [このレコードをプレビュー **(Preview this record)]** をクリックして、レコードを開きます。
4. [メニューアイテム] 関連リストで、[その他] をクリックします。
5. [メニューアイテム] 関連リストで、[新規] をクリックします。

   注:
   EC ヘッダーの [その他] オプションに新しいメニュー項目を追加します。フィルター済みまたはスクリプト化されたリストはトップレベルのメニューアイテムでなければならないため、現在、フィルター済みまたはスクリプト化されたメニューアイテムはサポートされていません。

6. フォームで、フィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「[メニュー項目] フォーム」を参照してください。
7. [送信] をクリックします。

グローバルヘッダーオプションを有効または無効にします

グローバルヘッダーオプションを有効または無効にするには、 従業員センター メニューレコードの追加オプションを JSON 形式に設定します。

始める前に

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
   サービスポータルモジュールは、利用可能なすべてのポータルのリストを表示します。
2. [従業員センター] をクリックします。
   従業員センターフォームが読み取り専用の場合 、上部に [このレコードを編集するにはここをクリックしてください] というメッセージが表示されます。
3. ここをクリックして、フォームを編集します。
4. [メインメニュー] フィールドの横にある [このレコードをプレビュー **(Preview this record)]** アイコンをクリックし、従業員センターメニューレコードを開きます。
5. [追加オプション、JSON 形式] フィールドを編集します。

   注:
   ヘッダーメニューにトピックを表示するには、トピックにコンテンツを追加します。

6. [更新] をクリックします。

フッターの設定

従業員センター と 従業員センタープロ には、デフォルトで設定可能なフッターが含まれています。

会社に関する次の情報を表示するようにフッターを設定できます。

- 事業所の住所
- メールアドレス
- 契約条件
- プライバシーポリシー
- ソーシャルメディアの扱い

フッターの設定

従業員センター または 従業員センタープロ でフッターを設定し、会社の事業所オフィスの住所、メールアドレスなどを表示します。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 従業員センターフッター.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「フッターフォーム」を参照してください。
4. [保存] または [送信] をクリックします。

次のタスク
[保存] をクリックすると、[従業員センターフッターメニュー] セクションが表示されます。

フッター用のメニューを設定するには、「フッターメニューの設定」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

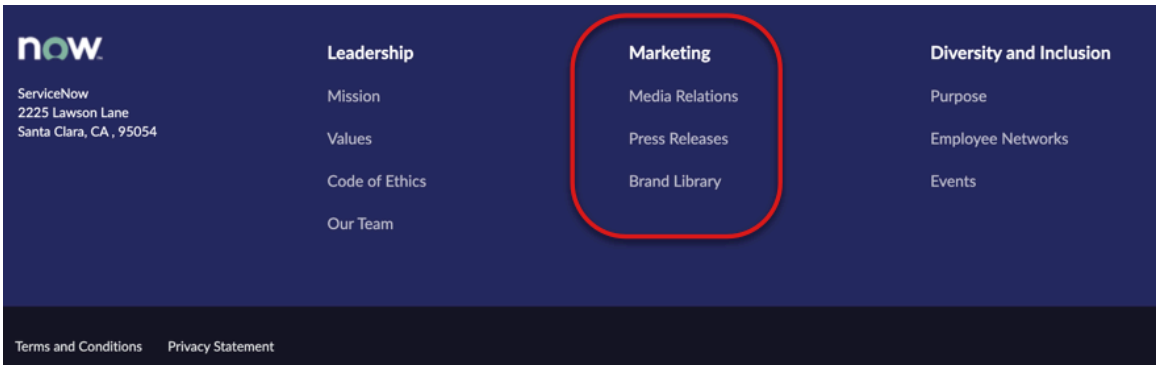
フッターメニューの設定

フッターメニューを使用すると、メニューを作成し、各メニューの下にある内部および外部リソースへリンクを関連付けることができます。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて
フッターを作成したら、フッターのメニューを設定します。たとえば、マーケティングをメニューカテゴリとして作成し、メディア関係、プレスリリース、ブランドライブラリーなどのリンクをこのメニューに関連付けることができます。

フッターに関連リンクがあるマーケティングメニュー



手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 従業員センターフッター.
2. メニューを設定するフッターをクリックします。
3. [従業員センター フッターメニュー] セクションで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「フッターメニューフォーム」を参照してください。
5. [送信] をクリックします。

従業員ライブチャットの概要

従業員は、従業員センター でサポートエージェントとリアルタイムに直接チャットできます。チャットを開始し、会話トピックを選択すると、適切なチャットキューにルーティングされ、サポートエージェントに接続されます。

コネクトサポートは、サポートエージェントがエンドユーザーにリアルタイムでサポートを提供できるようにするメッセージングツールで、従業員センター に付随して自動的に有効化されます。アドミニストレーターは「HR」「IT」「給与」「施設」など、さまざまな部門用の複数のチャットキューを作成できます。チャットキューの設定とコネクトサポートの詳細については、「コネクトサポート」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

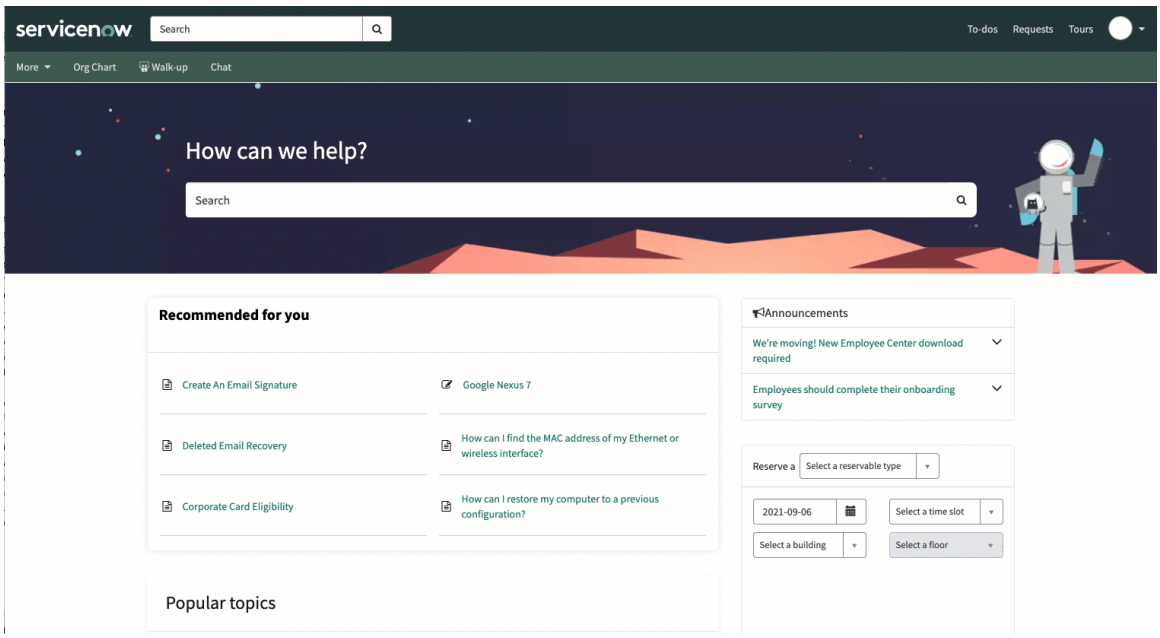
注:

Utah 以降、コネクトサポートは廃止され、新しいアクティベーションではサポートされていないか、使用できません。同様の機能については、高度な作業アサイン および エージェントチャット に移動してください。詳細については、「コネクトサポートから高度なワークアサインメントおよび エージェントチャットに移行」を参照してください。

チャットキューが定義されていない場合、チャットキューのデフォルトは以下になります。

- 仮想エージェントサポート
- (HR サービスデリバリ (HRSD) のみ) HR 部門チャットキュー

従業員センター でチャットを開始すると、プリチャットカテゴリとともにチャット前の会話が表示されます。次の GIF は、チャット開始の例を示しています。



注:
プリチャットカテゴリーは、ライブチャットにのみ使用されます。仮想エージェントを 従業員センター で使用している場合、こうしたプリチャットカテゴリは適用されません。

ライブチャットでのプリチャットカテゴリーの設定

アドミニストレーターは、適切な構成でサーベイの選択肢を追加することによって、チャット前の会話に表示されるプリチャットカテゴリを設定できます。たとえば、アドミニストレーターが、福利厚生、労務 (ER)、出張および経費のカテゴリーを設定すると HR チャットキューにルーティングされ、経理および給与のカテゴリーを設定すると財務チャットキューにルーティングされます。

注:
サーベイオプションが定義されていない場合は、チャット前の会話がデータなしで表示されます。

ポータルパフォーマンスの最適化

高負荷でトラフィックの多いシナリオと、ユーザーエクスペリエンスとポータルのパフォーマンスを最適化する方法の詳細について説明します。

次のパフォーマンス強化により、全体的なユーザーエクスペリエンスを向上させることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 最適化された高負荷エクスペリエンス:ライブイベントや重大アナウンスメントなど、使用率が高いときの従業員エクスペリエンスを最適化します。

  詳細については、「トラフィックの多いエクスペリエンス」を参照してください。

- ウィジェットのロードを延期:最初に重要なコンテンツのみをロードし、重要でない要素を後回しにすることで、最初のページレンダリングを高速化します。メインコンテンツがレンダリングされるまで重要でないリソースのロードを遅らせます。

  詳細については、「従業員センターでロードを保留」を参照してください。

- メガメニュー非同期ロード:メインスレッドをブロックせずに、バックグラウンドでリソースまたはデータを非同期的にロードします。

  詳細については、「メガメニュー非同期ロードシステムプロパティを構成」を参照してください。

- スケルトンロード:実際のコンテンツの読み込み中にプレースホルダー要素(灰色のボックスや線など)を表示することで、体感的なパフォーマンスを向上させます。このプレースホルダー UI は、システムが機能していることを従業員に安心させ、待ち時間を短縮します。

アドミニストレーターは、ウィジェットインスタンスを構成することで、通常モードまたはライトモードを選択できます。

注:

- スケルトンローダーは、カスタマイズされたウィジェットには適用されません。
- SP ポータルレベルでのロードの保留構成は、インスタンスレベルの構成を上書きします。

関連情報

メガメニュー非同期ロードシステムプロパティを構成

ロードの遅延インスタンスオプションの変更

トラフィックの多いエクスペリエンス

トラフィックの多いエクスペリエンス

高負荷でトラフィックの多いシナリオと、ユーザーエクスペリエンスとポータルのパフォーマンスを最適化する方法の詳細について説明します。

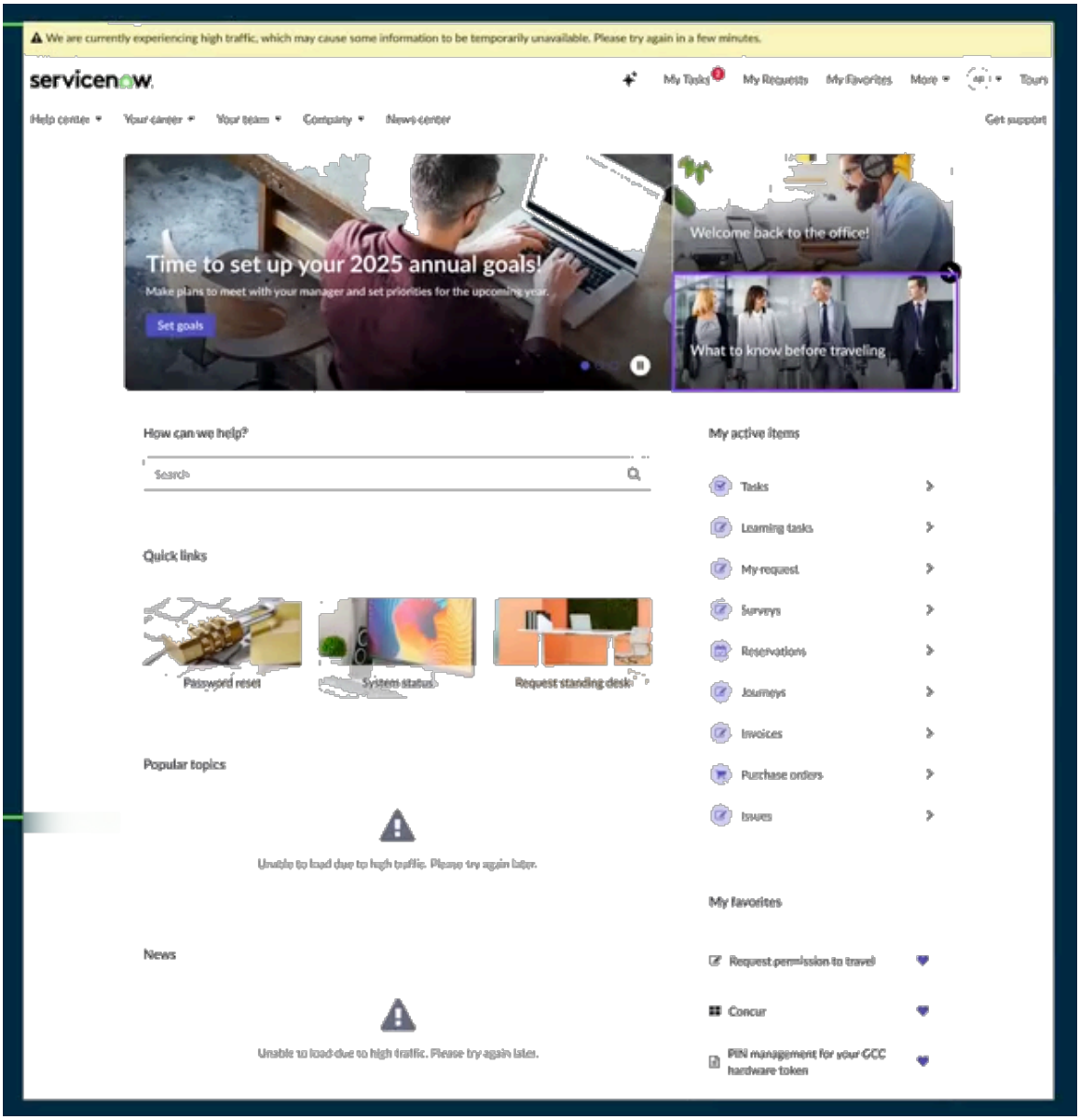
従業員のホームページとウィジェットには、遅いページや応答しないページが表示され、明確なメッセージが表示されます。Lite モードでは、明確なメッセージで使いやすさを向上させるポータルエクスペリエンスを提供できます。詳細については、「 Create and edit a page using the Service Portal Designer 」を参照してください。主なメリットは次のとおりです。

- 明確なコミュニケーションでユーザーエクスペリエンスを向上させます。
- 視覚的な複雑さとリソース使用量を減らして、パフォーマンスを高速化します。木
- タスク、要求、お気に入りに移動し、効果的に検索するのに役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

高負荷またはトラフィックの多いエクスペリエンス



関連情報

トラフィックの多いホームページバナーインスタンスを変更する

トラフィックの多いホームページバナーインスタンスを変更する

インスタンスオプションを設定してウィジェットの表示を制御し、ホームページバナーインスタンスを改善してトラフィックの多いエクスペリエンスを実現できます。

始める前に

必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. 移動先 セルフサービス > 従業員センター.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. キーボードの Control キーを押したままウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
3. インスタンスオプションを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ホームページバナーインスタンスオプション

インスタンスオプション	説明
ヴィジビリティ	選択肢は [はい] と [いいえ] です。高負荷シナリオの場合、デフォルトは [はい] です。
アラートメッセージタイプ	ウィジェットに表示するメッセージのタイプ。以下から選択可能です。 ○ 警告 (デフォルト) ○ 情報 ○ エラー
アラートメッセージテキスト	表示するメッセージテキスト。例: 使用頻度が高いため、一部の情報が一時的に利用できない場合があります。後でもう一度お試しください。(Try again later.)
却下アクションアイコンを表示	アイコンをクリックしてメッセージを閉じます。

4. **[Save** (保存)] をクリックします。

> **注:**
> ホームページバナーメッセージは、EC、EC Pro、およびキオスクのホームページで利用できます。

次のタスク
次のウィジェットでも同様のエクスペリエンスを見つけることができます。

- 人気のトピック:トラフィックが多い場合、ウィジェットにメッセージが表示されます。

  使用頻度が高くなっています。後でもう一度お試しください。(Try again later.)

  詳細については、「[人気のトピック] ウィジェット」を参照してください。
- 自分のアクティブなアイテム:トラフィックが多い場合、ウィジェットにはアイテムの数が表示されません。

関連情報

従業員センターでロードを保留

従業員センターでロードを保留

高負荷でトラフィックの多いシナリオと、ユーザーエクスペリエンスとポータルのパフォーマンスを最適化する方法の詳細について説明します。

サービスポータルデザイナーの [ウィジェットのロードを遅延] オプションは、スケルトンビューでのウィジェットのロードを設定するのに役立ちます。詳細については、「Create and edit a page using the Service Portal Designer」を参照してください。主なメリットは次のとおりです。

- パフォーマンスを向上させ、初期ロード時間を短縮します。
- スケルトンローダーでユーザーエクスペリエンスを向上させます。
- ユーザー満足度を高めることで、読み込みエクスペリエンスを高速化します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- スケルトンローダーを最終的なウィジェットの外観に一致させることで、ロードプロセスが視覚的にまとまり、ページの全体的な使いやすさが向上します。
- ブラウザやデバイス全体のパフォーマンスを向上させます。

関連情報

トラフィックの多いホームページバナーインスタンスを変更する

ロードの遅延インスタンスオプションの変更

遅延ロードは、リソースまたはウィジェットのロードを遅らせ、ページの全体的な使いやすさを向上させるのに役立ちます。

始める前に
遅延ロード動作について理解していることを確認します。詳細については、「Create and edit a page using the Service Portal Designer」と「Configure widget loading order in Service Portal」を参照してください。

必要なロール：admin。

このタスクについて
遅延ロードは、次のウィジェットで使用できます。

- コンテンツエクスペリエンス
- クイックリンク
- ニュースフィード
- 人気のトピック
- 関連性が高い
- アプリランチャー
- 自分のアクティブなアイテム

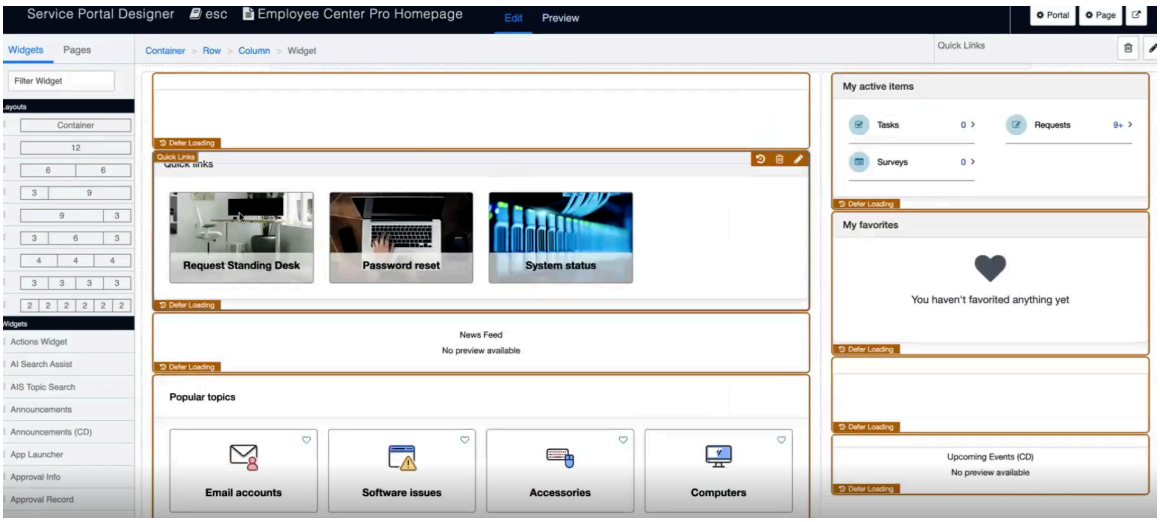
手順

1. 次のいずれかの手順に従います。
   a. 移動先 すべて > サービスポータル > **Service Portal** の構成 > ウィジェットエディター.
   b. 従業員センター ホームページで、Ctrl キーを押しながらウィジェットを右クリックし、[デザイナーのページ] を選択します。
   次のページが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータルデザイナーでのロードの保留

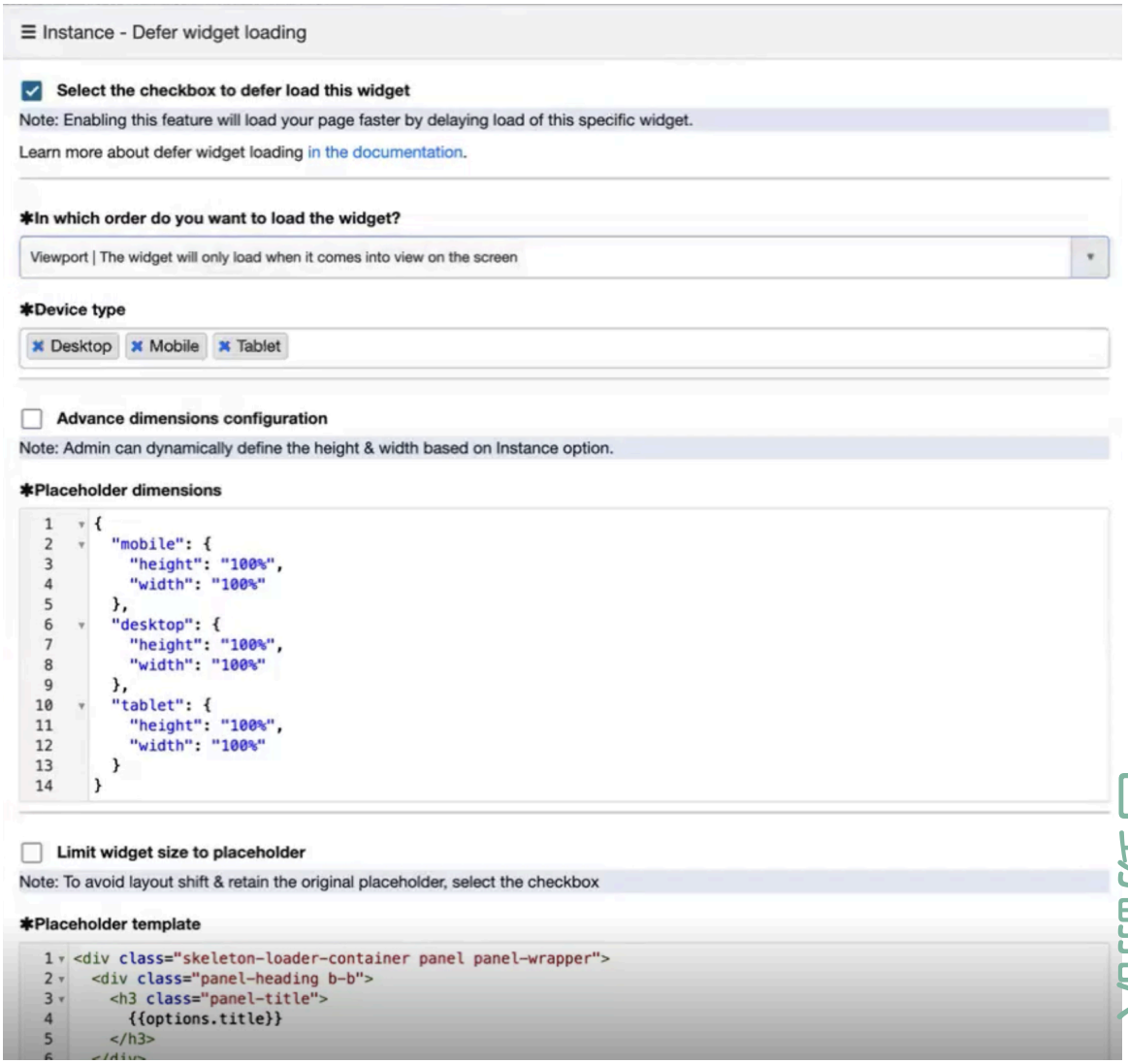


2. [ロードを保留] アイコンをクリックします。
3. Configure widget loading order in Service Portal の説明に従って、次のフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ウィジェットのロードを保留] インスタンスオプション



4. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
ウィジェットのロードの保留が有効になっています。

セットアップ 従業員センター 参照エクスペリエンス機能

従業員がポータル内を移動し、 従業員センターの参照エクスペリエンス機能を使用してコンテンツを簡単に検出できるようにします。

https://player.vimeo.com/video/1070134785?h=51930cab17&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

参照エクスペリエンス機能をセットアップするには、次の手順に従います。

1. 分類を使用してコンテンツ階層を定義します: 従業員センター の統一された分類方法。
2. ポータルページでの分類の表示方法を設定します。 動的トピックページ
3. ナビゲーションメニューの構成:
   - メガメニュー構成
   - 高度なポータルナビゲーション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナビゲーションメニューの詳細については、次を参照してください。 高度なポータルナビゲーションの表示

4. すぐに利用可能なウィジェットを構成します (オプション): 参照エクスペリエンスウィジェットを構成します

   従業員センターとともにインストールされているすべてのウィジェットを表示するには、「従業員センター ウィジェット」を参照してください。

5. 以下の参照エクスペリエンス機能テーブルを確認し、ユースケースに関連する機能を設定してください。

閲覧エクスペリエンス機能

機能	説明
従業員センターのガイド付きセルフサービス	従業員を正しいナレッジ記事または要求に導く一連のプロンプトを展開することで、より簡単なセルフサービス機能で従業員を支援します。
クロスチャネルのお気に入り	クロスチャネルのお気に入りにより、ソートやカスタマイズのオプションを使用して、従業員が頻繁に使用するコンテンツにすばやくアクセスできます
おすすめ	[おすすめ] ウィジェットには、プロファイルや類似ユーザーの間で人気のあるコンテンツに基づいて、従業員に合わせたカタログアイテムとナレッジ記事が表示されます
クイックリンク	クイックリンクを使用すると、従業員は組織内の特定部門に関連する内部および外部のリソースにすばやくアクセスできます。
サポートを受ける	Get Support は、ホームページウィジェットまたはモーダルウィンドウ内でリソースを検索するための中心的な場所を提供します。

従業員センター の統一された分類方法

統一された分類方法とは、要求、記事、クイックリンク、学習コンテンツ、および従業員コミュニケーションなど、さまざまなコンテンツタイプをまとめた階層的なトピックの集まりです。

従業員センターポータルでは、この機能を使用して複数の部門にまたがり、従業員中心の単一の分類を提供できます。統一された分類方法は、従業員センター の参照エクスペリエンスの中核をなすものです。参照エクスペリエンスの可能性を最大限に活用するように 統一された分類方法 を設定します。

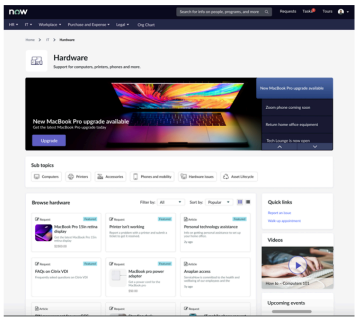
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

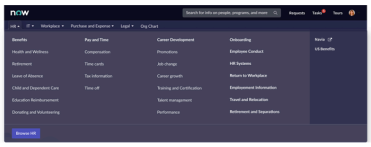
Curated Experiences

It drives employee-centric content discovery experiences across the portal

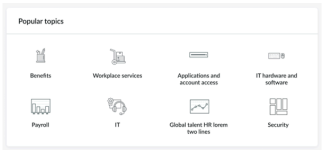
Dynamic Topic Pages



Mega Menu Navigation



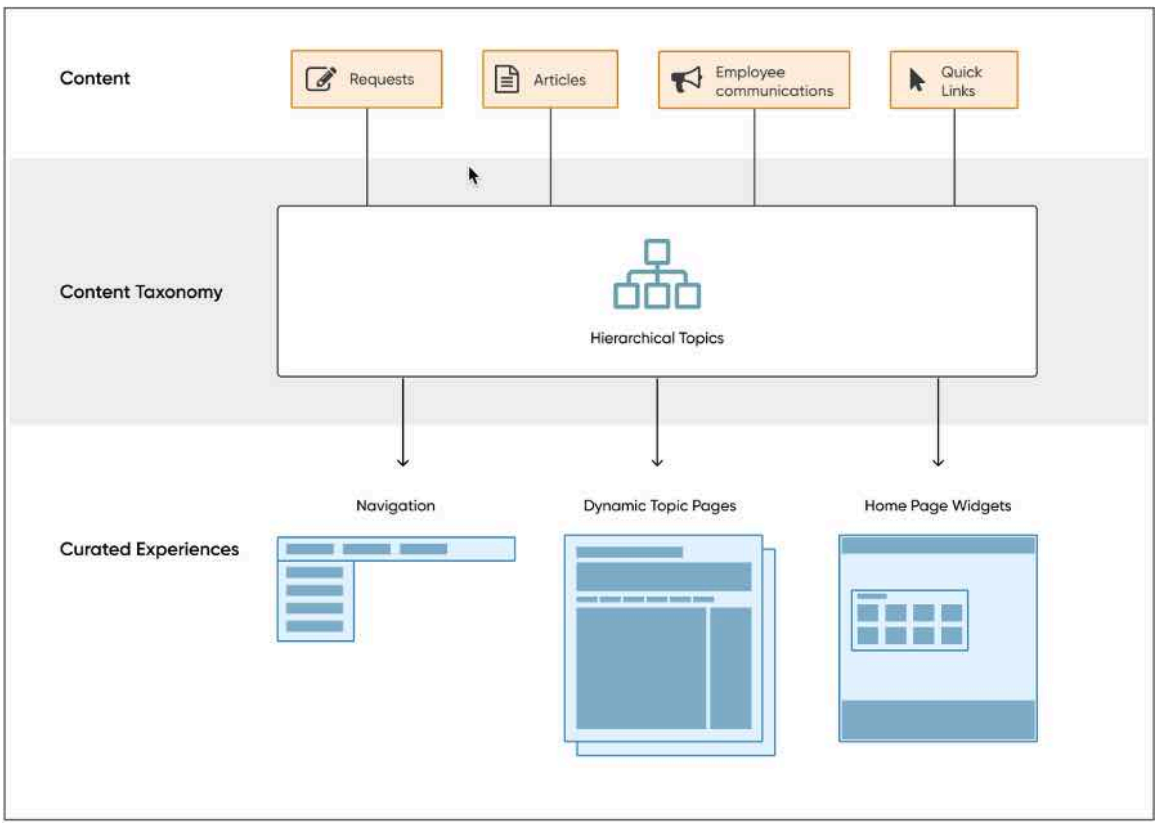
Home Page Widget – Popular Topics



Unified Taxonomy — the foundation of Curated Experiences

統一された分類方法は、これらのモデルに基づいてビルドされています。

- コンテンツ分類 (データモデル)：コンテンツをマッピングするデータモデルまたはフレームワークを提供します。これはトピックの上位 3 レベルです。例えば **IT** > ハードウェア > プリンター.
- コンテンツオーサリング (分類管理)：コンテンツマネージャーと貢献者に、分類に対してコンテンツにタグを付け、分類を管理する機能を提供します。
- 従業員コンテンツの分類：実際のコンテンツが分類にマッピングされます。これにより、IT、HRSD、および法務によって収められているデフォルトのコンテンツの、コンテンツ分類へのマッピングが提供されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

統一された分類方法機能は、ServiceNow AI Platform によって 2 つの別個のプラグインおよびアプリケーションとして提供されます。

コンテンツの分類

統一された分類方法のデータモデルまたはトピック階層と分類管理 (コンテンツオーサリング) 機能を提供するアプリケーション

このアプリケーションは、デフォルトですべてのお客様が利用できます。

従業員エクスペリエンス分類

IT、HR、職場、法務、調達のすべてのデフォルトコンテンツの、デフォルトのコンテンツ分類へのマッピングを提供するプラグイン。デフォルトでマッピングされるコンテンツタイプは、要求、記事、クイックリンク、学習コンテンツ、および従業員コミュニケーションです。プラグインがダウンロードされると、このマッピングはプラットフォームでコンテンツ分類アプリの一部として表示されます。

従業員コンテンツのデフォルト分類を取得するには、ServiceNow Store からダウンロードする必要があります。インストール時、デフォルトのコンテンツ分類には、IT、HR、WSD、PSM、法務など、ライセンスに基づいて製品またはサービスに規定された利用可能なトピックのリストが表示されます。

インストールが完了した後、統一された分類方法エクスペリエンスを達成するために、次の手順を実行します。

- 従業員コンテンツ分類のクローンを作成し、提供されたトピック構造に適切な追加または変更を行います。分類は、用語と利用可能なサービスを反映するように更新されます。詳細については、「従業員コンテンツ分類のクローン作成」を参照してください。
- 既存および新規のすべてのコンテンツを、クローンされた分類トピックに関連付けます。詳細については、「トピックの作成と関連付け」を参照してください。
- ユーザー基準を有効にして、トピックのトピックレベルのセキュリティと可視化の設定を構成します。詳細については、「トピックのユーザー基準を有効にする」を参照してください。
- クローンされた分類に関連付けられたコンテンツに基づいてフィルターするように検索構成を更新します。

関連情報

分類フォーム

従業員コンテンツ分類のクローン作成

すぐに利用可能な状態で提供される分類のクローンを作成し、統一されたポータルのニーズに合わせて、提供されたトピック構造に独自の追加または変更を行います。

始める前に

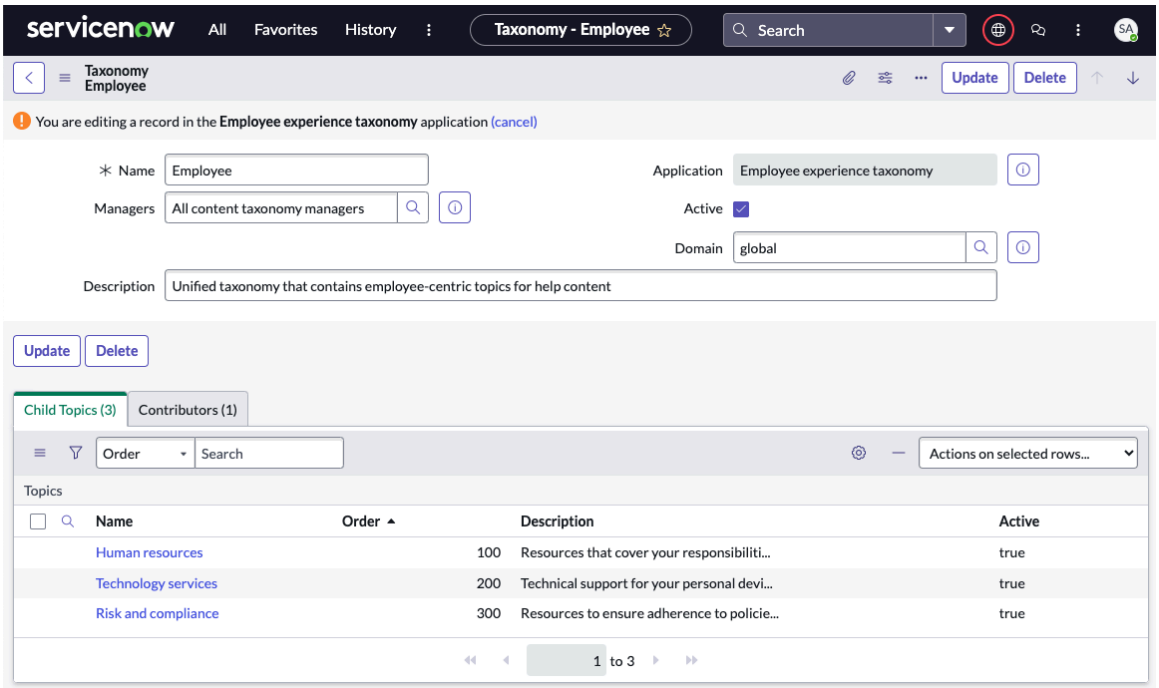
必要なロール：taxonomy_admin

このタスクについて

デフォルトでは、従業員センター アプリケーションは、IT、HR、職場、法務、および調達のための従業員中心の分類および分類トピックを収めます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ分類 > 分類.
2. デフォルトの [従業員] 分類をクリックします。
3. [クローン] をクリックします。
4. 表示されるダイアログボックスの [新しい分類名] に入力し、**[OK]** をクリックします。
   これにより、分類とそのコンテンツが新しい分類にコピーされます。オプションとして、分類を手動で作成し、トピックを追加できます。詳細については、「分類の作成」を参照してください。
5. 分類コンテンツを変更し、[更新] をクリックします。
6. 既存および新規のすべてのコンテンツをクローンされた分類トピックに関連付けます。
7. 作成されたポータルに分類を関連付けます。
8. 既存の分類を非アクティブ化して、検索構成が新しい分類からコンテンツを取得するようにします。

分類の作成

従業員コンテンツの分類を作成し、製品またはサービスのコンテンツを分類階層にマッピングします。

始める前に
必要なロール：taxonomy_admin

> **注:**
> コンテンツ分類モジュールはすべてのユーザーに表示されますが、変更するにはアドミン権限が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ分類 > 分類.
2. [新規] をクリックするか、既存のレコードを編集します。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドと説明の詳細については、「分類フォーム」を参照してください。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク

既存および新規のすべてのコンテンツを、作成された分類に関連付けます。

注:
デフォルトでは、従業員センターおよび 従業員センター Pro Kiosk の分類を使用できます。

トピックの作成と関連付け

新規またはクローンされた分類に関連付けるトピックを作成します。

始める前に

トピックが多数ある場合は、トピックのユーザー基準を必ず設定してください。

必要なロール：taxonomy_admin

必要なユーザー基準：分類マネージャー、分類の貢献者、トピックマネージャー、トピックの貢献者

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ分類 > トピック.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドと説明の詳細については、「トピックフォーム」を参照してください。

   注:
   トピックの検出と検索結果を向上させるには、特殊文字 「/」 を使用せず、トピック名の編集後にコンテンツのインデックスを再作成してください。

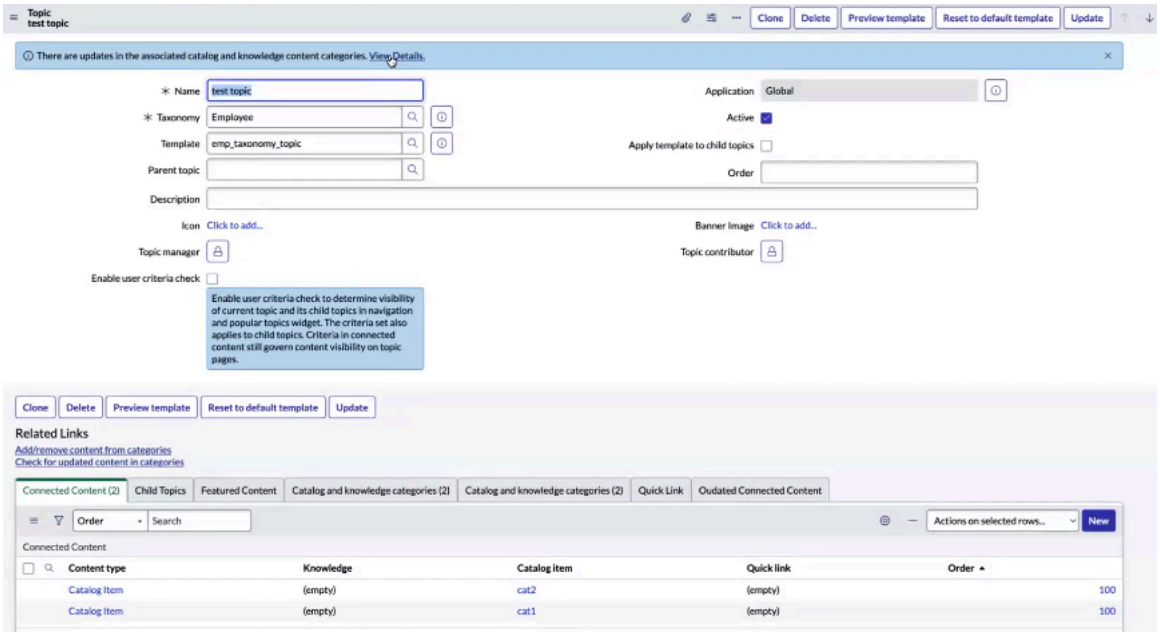
4. [ユーザー設定チェックを有効にする] を選択して、トピックレベルの可視化とセキュリティを設定します。

   重要:
   トピックベースのアクセス制御は、Yokohama ファミリーリリース以降で使用できます。詳細については、「トピックのユーザー基準を有効にする」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー基準と関連タブ



注:
この画像はイメージです。タブの表示は実装によって異なります。

詳細については、「トピックのユーザー基準を有効にする」を参照してください。

注:
トピックをクローンまたは移動すると、関連するガイド付きセルフサービスもそれに応じてクローンまたは移動されます。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。

注:
トピックは、コンテンツが関連付けられている場合にのみ表示されます。

次のタスク
親トピックに対して子トピックを作成します。詳細については、「子トピックを作成」を参照してください。タブに移動して、トピックを適切に関連付けます。

通知とタブから、コンテンツの更新と古い接続されたコンテンツを確認および管理できます。詳細については、「トピックページから接続されたコンテンツを管理する」を参照してください。

関連情報

- 分類と接続されたコンテンツ
- 接続されたコンテンツをトピックに関連付け
- トピックのユーザー基準を有効にする

子トピックを作成

分類で親トピックに対する子トピックを作成します。

始める前に
必要なロール：taxonomy_admin

必要なユーザー基準：分類マネージャー、分類の貢献者、トピックマネージャー、トピックの貢献者

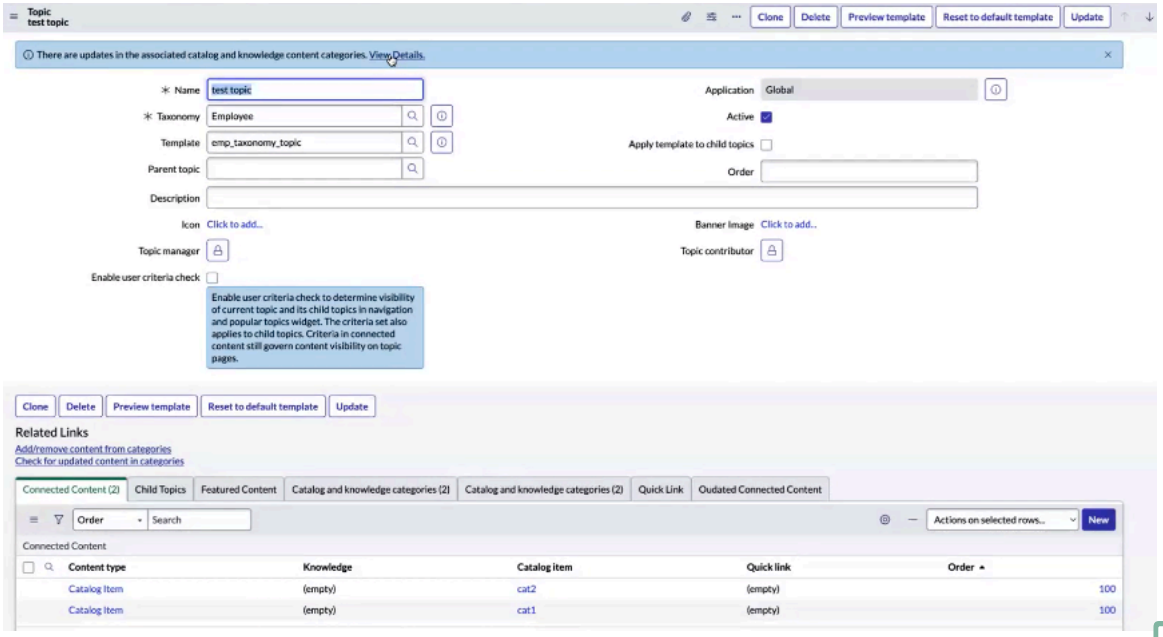
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ分類 > トピック.
2. 子トピックを追加する親トピックをクリックして開きます。

[子トピック] タブ



3. [子トピック] タブで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドと説明の詳細については、「トピックフォーム」を参照してください。
5. [送信] をクリックします。

関連情報

接続されたコンテンツをトピックに関連付け

接続されたコンテンツをトピックに関連付け

既存および新規のすべてのコンテンツをクローンされた分類トピックに関連付けます。カタログアイテム、ナレッジベース、およびトピックへのクイックリンクを追加できます。

始める前に
必要なロール：admin

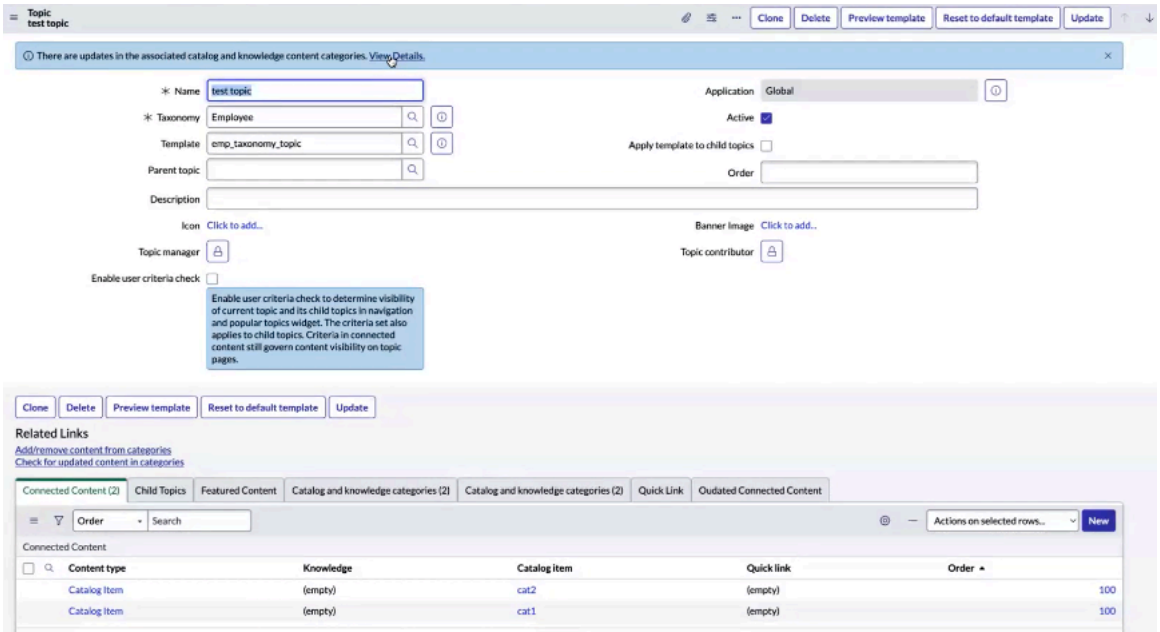
手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ分類 > 接続されたコンテンツ.
2. [**New**] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[接続されたコンテンツ] タブ



3. フォームで、フィールドに入力します。
   フィールドと説明の詳細については、「接続されたコンテンツフォーム」を参照してください。
4. [**Submit** (送信)] を選択します。

次のタスク

詳細については、「分類と接続されたコンテンツ」を参照してください。

コンテンツカテゴリをトピックに関連付ける

複数のコンテンツカテゴリから分類内のトピックにコンテンツを関連付けます。

始める前に

必要なロール：knowledge_admin、taxonomy_admin

必要なユーザー基準：分類マネージャー

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ分類 > トピック.
2. コンテンツカテゴリを関連付けるトピックを選択します。
3. [カテゴリのコンテンツを追加/削除] 関連リンクを選択します。
4. 次のいずれかのコンテンツタイプを選択します
   - ナレッジカテゴリ
   - カタログアイテムカテゴリ
5. 対応するコレクションリストウィンドウで、次のいずれかのアクションを実行します。
   - カテゴリを選択し、右矢印アイコン (>
   - カテゴリをダブルクリックします。

注:
[コレクション] リストで、カテゴリ名を入力するか、ワイルドカード (*) を使用して、ナレッジカテゴリまたはカタログカテゴリを検索できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. **[Save** (保存)] をクリックします。
   カテゴリをトピックに関連付けると、選択したカテゴリに属するすべての ナレッジベース 記事または サービスカタログ アイテムがトピックに関連付けられます。

   注:
   すべてのコンテンツをトピックに関連付けるのにかかる時間は、カテゴリに含まれる ナレッジベース 記事または サービスカタログ アイテムの数によって異なります。これは 1 回限りのアクティビティです。

次のタスク
詳細については、「分類と接続されたコンテンツ」を参照してください。

関連情報

分類と接続されたコンテンツ

ナレッジ記事カテゴリの定義

カタログカテゴリからトピックへのコンテンツの関連付け

複数のカタログカテゴリから分類内のトピックにコンテンツを関連付けます。

始める前に
必要なロール：catalog_admin、taxonomy_admin、または従業員分類の分類マネージャーのユーザー基準を満たすユーザー。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ分類 > トピック.
2. カタログカテゴリからのコンテンツの追加先にするトピックをクリックします。
3. [カタログカテゴリからコンテンツを追加] 関連リンクをクリックします。
4. コレクションリストで、次のいずれかを実行してカタログカテゴリをカタログカテゴリリストに移動します。
   - カタログカテゴリを選択し、右矢印アイコン ( ) アイコンをクリックします。
   - カタログカテゴリをダブルクリックします。

   注:
   コレクションリストで、カテゴリ名を入力するか、ワイルドカード (*) を使用して、カタログカテゴリを検索できます。

5. **[OK]** をクリックします。
   カタログカテゴリリストに移動したカテゴリに属するすべてのカタログアイテムは、トピックに関連付けられます。すべてのコンテンツをトピックに関連付けるのに要する時間は、カテゴリに含まれるカタログアイテムの数によって異なります。これは 1 回限りのアクティビティです。

次のタスク
詳細については、「分類と接続されたコンテンツ」を参照してください。

関連情報

サービスカタログカテゴリ

注目コンテンツをトピックに関連付け

接続されたコンテンツをトピックの注目コンテンツとしてマークできます。注目コンテンツはトピックページの上部に表示され、注意が必要なコンテンツを簡単に表示できます。

自動翻訳

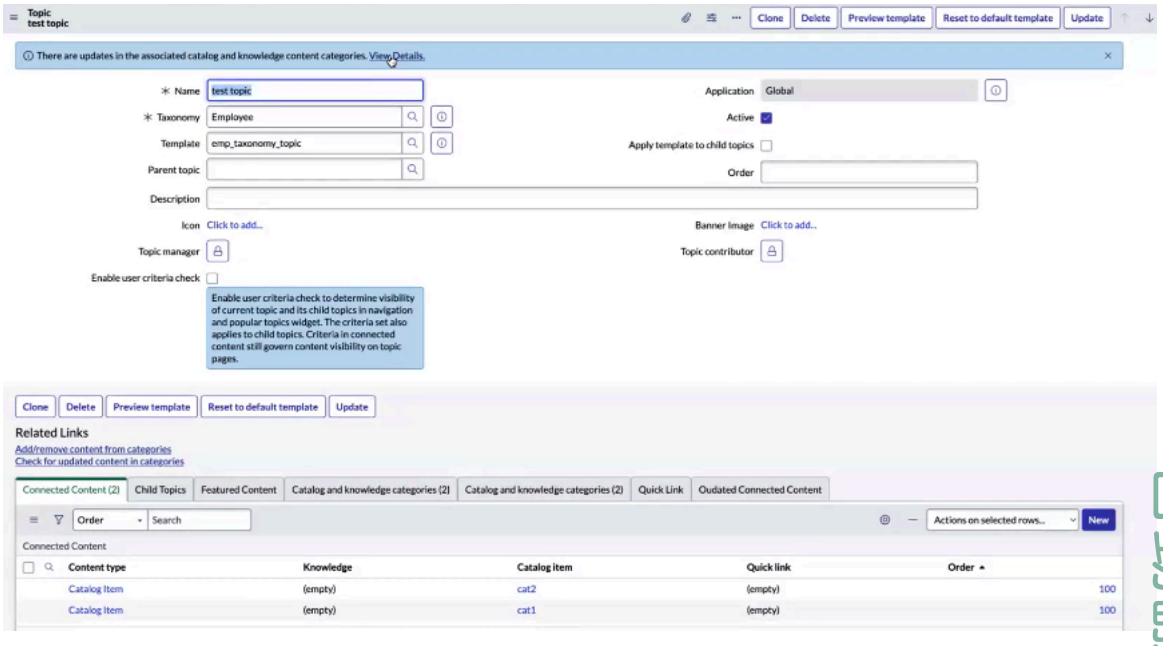
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ分類 > トピック.
2. 注目コンテンツを関連付けるトピックをクリックして開きます。
3. [注目コンテンツ] タブで、[新規] をクリックします。

[主なコンテンツ] タブ



4. フォームで、フィールドに入力します。
   フィールドと説明の詳細については、「注目コンテンツフォーム」を参照してください。

   注:
   クイックリンクを注目のアイテムとして追加することはできません。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。

関連情報

主なコンテンツ

クイックリンクをトピックに関連付け

クイックリンクをトピックに関連付けて、ナレッジ記事、カタログ、アイテム、内部ページ、外部リンクなどの重要コンテンツをすばやく表示します。

始める前に
必要なロール：taxonomy_admin

必要なユーザー基準：分類マネージャー

手順

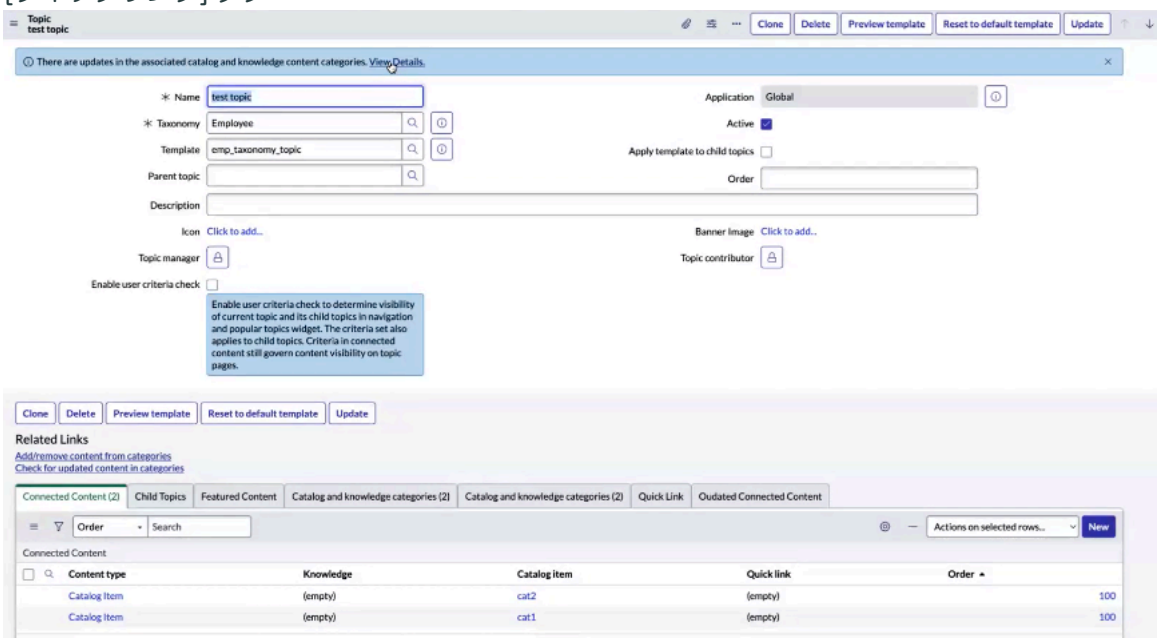
1. 移動先 すべて > コンテンツ分類 > トピック.
2. クイックリンクに関連付けるトピックをクリックして開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [クイックリンク] タブで、[新規] をクリックします。

[クイックリンク] タブ



4. フォームで、フィールドに入力します。
フィールドと説明の詳細については、「クイックリンクフォーム」を参照してください。

> **注:**
> クイックリンクを注目のアイテムとして追加することはできません。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。

関連情報

クイックリンクを作成

トピックをクイックリンクに割り当てる

学習コンテンツをトピックに関連付け

トピックページに学習コンテンツを追加して、従業員がトレーニングとキャリア開発にすばやくアクセスできるようにします。

始める前に
必要なロール：taxonomy_admin

必要なユーザー基準：分類マネージャー、分類の貢献者、トピックマネージャー、トピックの貢献者

次の手順を実行します。

1. 学習 [sn_lep] アプリケーションをインストールします ()。
2. 学習コンテンツにアクセスできるように、従業員に人材開発ライセンスを提供します (人材開発コア のユーザーライセンスの付与)。
3. に移動します スケジュール済みジョブ > すべてのアプリへのアクセスを更新 をクリックし、[今すぐ実行] をクリックします。

   これにより、従業員アプリケーションアクセス [sn_employee_app_access.list] テーブルに新しいレコードが追加されます。

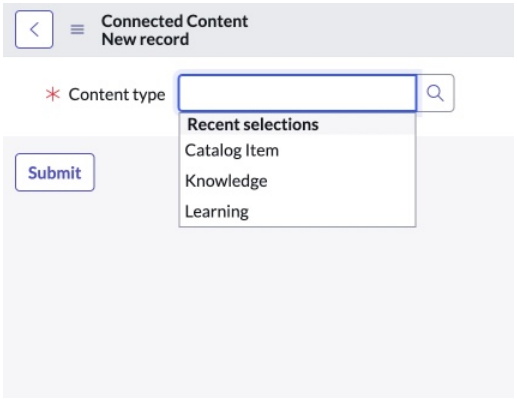
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
[トピックコンテンツ] ウィジェットには、ナレッジベースの記事、コース、 サービスカタログ要求アイテムなど、そのトピックに関連付けられた接続済みコンテンツが表示されます。

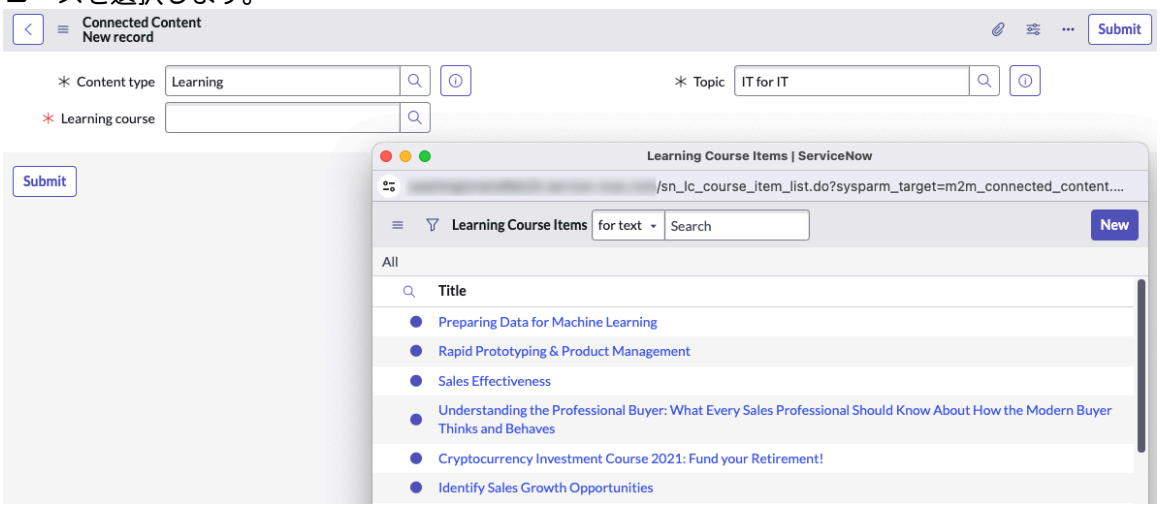
手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ分類 > トピック.
2. 任意のトピックを選択し、[接続されたコンテンツ] に移動して [新規] をクリックします。
3. コンテンツタイプ [ラーニング] を選択します。



[学習コース] フィールドが表示されます。

4. コースを選択します。

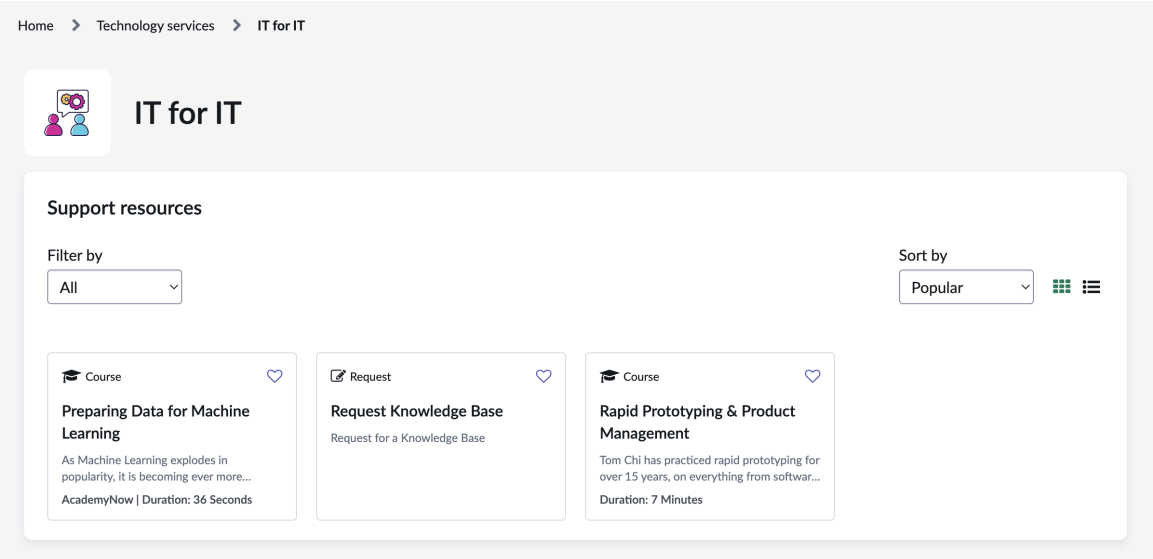


5. [送信] をクリックします。

タスクの結果
人材開発ライセンスを持つ従業員が、トピックページの学習コンテンツにアクセスできるようになりました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ガイド付きセルフサービスプロセスのトピックへの関連付け

ガイド付きセルフサービスをトピックから利用できるようにすることができます。GSS コンテンツがトピックページに表示されるため、従業員が簡単にセルフサービスで利用できるようになります。

始める前に

必要なロール： admin、topic manager、taxonomy manager、または contributor

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ分類 > トピック.
2. GSS コンテンツを関連付けるトピックをクリックして開きます。
3. [ガイド付きセルフサービスプロセス **(Guided Self-Service Process)**] タブで [新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

[ガイド付きセルフサービスプロセス **(Guided Self-Service Process)**] フォーム

フィールド	説明
ガイド付きセルフサービスプロセス (Guided Self-Service Process)	トピックに関連付けられたガイド付きセルフサービスプロセス。トピックに関連付けられたガイド付きセルフサービスプロセスを検索して選択します。
トピック	ガイド付きセルフサービスプロセスを表示するトピック。
順序	ガイド付きセルフサービスプロセスを表示する順序。

注:
ガイド付きセルフサービスプロセスをサブトピックに関連付けると、ガイド付きヘルプがその親トピックにも表示されます。

5. [送信] をクリックします。

タスクの結果

GSS コンテンツがトピックページに表示されるため、従業員が簡単にセルフサービスで利用できるようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

ガイド付きセルフサービスのリファレンス

ガイド付きセルフサービスの使用

トピックのユーザー基準を有効にする

ユーザー基準を有効にして、トピックのトピックレベルのセキュリティと可視化の設定を構成します。

始める前に

重要:
トピックベースのアクセス制御は、Yokohama ファミリリリースから利用できます。

トピックが 多数 ある場合は、パフォーマンスを向上させるためにトピックのユーザー基準を設定します。

必要なロール：taxonomy_admin

必要なユーザー基準：分類マネージャー、分類の貢献者、トピックマネージャー、トピックの貢献者

このタスクについて

組織は、トピックページが利用可能または利用不可のユーザーを各トピックレベルで定義できるため、トピックの可視化を決定するためにコンテンツレベルのアクセスを評価する必要がなくなります。組織は、サブトピックが親トピックと同じアクセスレベルを自動的に継承するようにすることも、独自の基準を定義することもできます。トピックレベルの可視化を設定する前に、次のユーザー基準の基本を理解しておいてください。

- 各トピックページにトピックレベルの階層コントロールを追加し、megamenu のデフォルトのコンテンツベースのセキュリティを上書きします。
- メガメニューと人気のあるトピック でのトピックの可視化は、[ユーザー基準チェックを有効にする] オプションによって制御されることに注意してください。
- 親トピックでこのオプションを有効にすると、サブトピックは同じユーザー基準を自動的に継承します。
- トピックのユーザー基準の切り替えを無効にすると、コンテンツセキュリティモデルが適用されることに注意してください。
- ユーザー基準を簡素化し、ページのロード時間を短縮します。

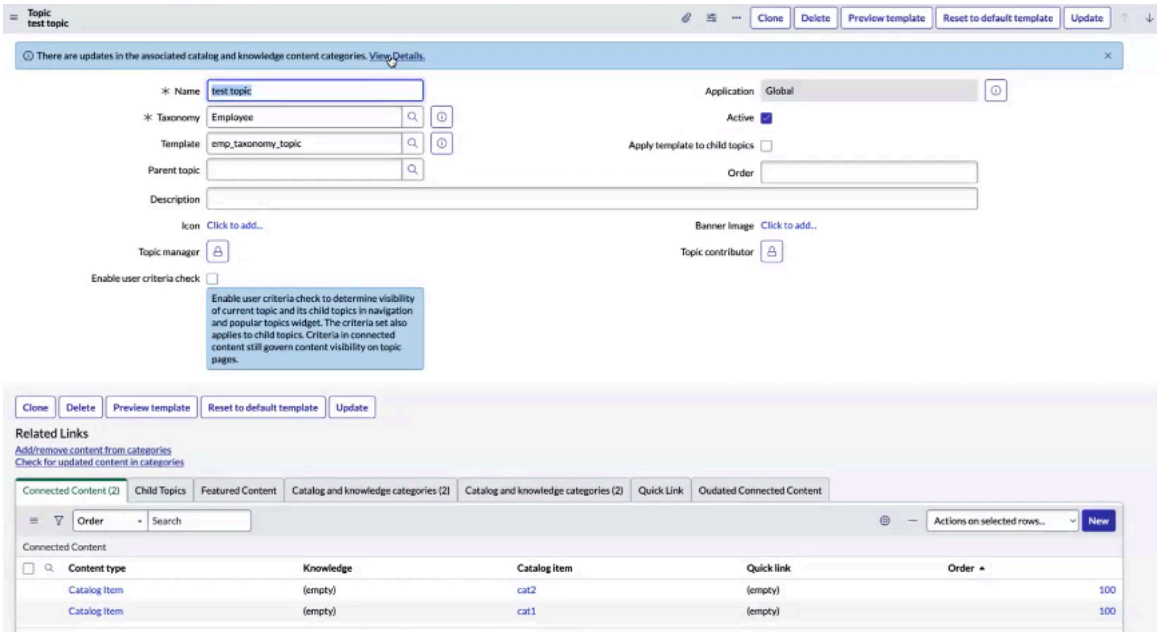
手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ分類 > トピック.
2. [**New**] をクリックします。
3. トピックフォームを設定します。「 トピックフォーム」を参照してください。
4. [ユーザー基準チェックを有効にする] を選択して、トピックレベルでユーザー基準を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー基準と関連タブ



メッセージから、その仕組みを理解します。

> ナビゲーションおよび人気のあるトピックウィジェットでの現在のトピックとその子トピックの可視化を決定するには、ユーザー基準チェックを有効にします。基準セットは子トピックにも適用されます。接続されたコンテンツの基準がトピックページでのコンテンツの可視化を引き続き制御する

をクリックし、次のオプションの基準の追加に進みます。

- 利用可能:トピックが表示されるユーザーまたはユーザーグループ。
- 利用不可:トピックが表示されないユーザーまたはユーザーグループ。

このオプションを有効にすると、ルートトピックとそのすべての子トピックである階層全体でユーザー基準フィールドを使用できるようになります。

注:
この [ユーザー基準チェックを有効にする] オプションを初めてオンにしたときは、[利用可能] と [利用不可] のデフォルト値は空です。これは、どのユーザーもトピックにアクセスできないことを意味します。表示されるトピックのユーザー基準を必ず定義してください。値を指定しない場合、トピックはメガメニューに表示されません。

5. ビジネスニーズに基づいて、ユーザー基準の [利用可能] および [利用不可] オプションを指定します。
次のユースケースでのユーザー基準の仕組みを理解します。

ユーザー基準のユースケース

シナリオ	ユーザー基準の仕組み
親なしで新しいトピックが作成された場合	ユーザー基準と可視化は、作成時に定義されたものと同じままです。
親を指定して新しいトピックが作成されたとき	ユーザー基準と親の可視化が新しいトピックに適用されます。
トピックが新しい親に移動されたとき	ユーザー基準と新しい親の可視化が適用され、古い親基準は削除されます。手動編集はそのまま残ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シナリオ	ユーザー基準の仕組み
トピックが階層から移動され、ルートトピック (新しい階層) になったとき。	ユーザー基準と可視化は、作成時に定義されたものと同じままです。
トピックが空のユーザー基準を持つ新しい親にクローン作成されたとき。	トピックのユーザー基準と可視化が空です。
トピックが空でないユーザー基準を持つ新しい親にクローン作成されたとき。	ユーザー基準と新しい親の可視化によって、クローンされたトピックが上書きされます。
ユーザー基準と親の可視化が変更された場合	変更されたユーザー基準と可視化は、その子に適用されます。
お気に入りのユーザー基準が有効になっている場合	従業員 (トピックを利用できない従業員) は、お気に入りのトピックを表示できません。「 お気に入りのアイテムの <カウント> へのアクセス権がありません (You have have access to count というメッセージが表示されます。詳細については、「お気に入りオプションの構成」を参照してください。
新しいトピックがクローン作成され、ルートトピックになったとき	クローンされたトピックのユーザー基準と可視化が空です。

注:
お気に入りのトピックにユーザー基準が適用され、トピックが [自分のお気に入り] に表示されていない場合。

6. [送信] または [保存] をクリックします。

注:
トピックは、関連付けられているユーザー基準に基づいて表示されます。詳細については、お気に入りオプションの構成 の*Favorites card and access*図を参照してください。

タスクの結果
ユーザー基準の変更は、再ログ記録後にのみ可能になります。従業員センターポータルからのトピックのヴィジビリティの確認に進みます。

次のタスク
親トピックに対して子トピックを作成します。詳細については、「子トピックを作成」を参照してください。タブに移動して、トピックを適切に関連付けます。子トピックは親トピックのユーザー基準を継承しますが、アドミンはビジネスニーズに応じて子トピック基準を個別に更新できます。

注:
トピックをクローンまたは移動すると、関連するガイド付きセルフサービスもそれに応じてクローンまたは移動されます。

分類と接続されたコンテンツ

分類とコンテンツペルソナを使用して、トピックページで新しいコンテンツの更新を追跡および管理できます。トピックにリンクされたカテゴリに新しいコンテンツを接続します。カテゴリを監視して、関連付けられた接続されたコンテンツタイプとして利用可能な新しいコンテンツを追跡します。

新しいコンテンツや無効なコンテンツを可視化し、自動化によってコンテンツのライフサイクルを管理してパフォーマンスを向上させることができます。

トピックページに、従業員が利用できる最新のコンテンツを含めることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 分類マネージャーとトピックマネージャーは、カテゴリに関連付けられた接続済みコンテンツタイプで利用可能な新しいコンテンツを追加、削除、移動、およびレビューできます。
- 通知、 関連するカタログ、KB カテゴリ レコードからコンテンツの更新を手動で確認、追加、または却下できます。
- 専用の [期限切れの接続済みコンテンツ] タブから、古い接続済みコンテンツを追跡および管理します。この機能は、チューリッヒファミリーリリースから利用可能です。
- または、[分類カテゴリコンテンツ自動同期] システムプロパティを有効にして、新しいコンテンツ更新を自動同期することもできます。
- この機能でサポートされている接続済みコンテンツタイプは、ナレッジベース記事とサービスカタログアイテムです。

接続されたコンテンツは 従業員センターのブラウザ拡張機能 で利用できます。詳細については、「従業員センターのブラウザ拡張機能」を参照してください。

トピックページから接続されたコンテンツを管理する

目的のカテゴリをトピックにリンクし、追加と削除を追跡して、接続されていないコンテンツの管理を容易にします。

始める前に

必要なロール：taxonomy_admin

必要なユーザー基準：分類マネージャー、分類の貢献者、トピックマネージャー、トピックの貢献者

このタスクについて

修正スクリプトには、アップグレード時に自動的に実行される機能が付属しています。新規インストールの場合、作成された新しい分類の場合、または既存の分類で必要な新しいカテゴリの場合は、目的のカテゴリをトピックに手動でリンクします。

- スクリプトは、トピックのすべての接続されたコンテンツを調べて、接続されたコンテンツのカテゴリを特定します。
- 修正スクリプトは、すべてのアクティブな分類に対して機能します。
- 修正スクリプトが正常に実行された後、[カタログとナレッジのカテゴリ] タブに、トピックにリンクされる特定されたカテゴリが表示されます。
- カテゴリをトピックにリンクすると、すべての接続済みコンテンツがトピックに一括接続されます。

トピックに関連付けることができるカテゴリに対して追加または削除された新しいコンテンツを認識するために、週次のスケジュール済みジョブが実行されます。

スケジュール済みジョブの実行と変更の詳細については、次を参照してください。

- コンテンツ関連付けのスケジュール済みジョブを実行 各レコードの手動チェックと更新のためのカテゴリの更新コンテンツを確認 。
- 接続されたコンテンツの自動同期システムプロパティを有効にする 自動同期用。

> **重要:**
> 接続されたコンテンツ管理は、チューリッヒファミリーリリースから利用できます。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ分類 > トピック.
2. 目的のトピックページの [カタログとナレッジのカテゴリ] タブに移動し、別のカテゴリを追加し、[編集] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

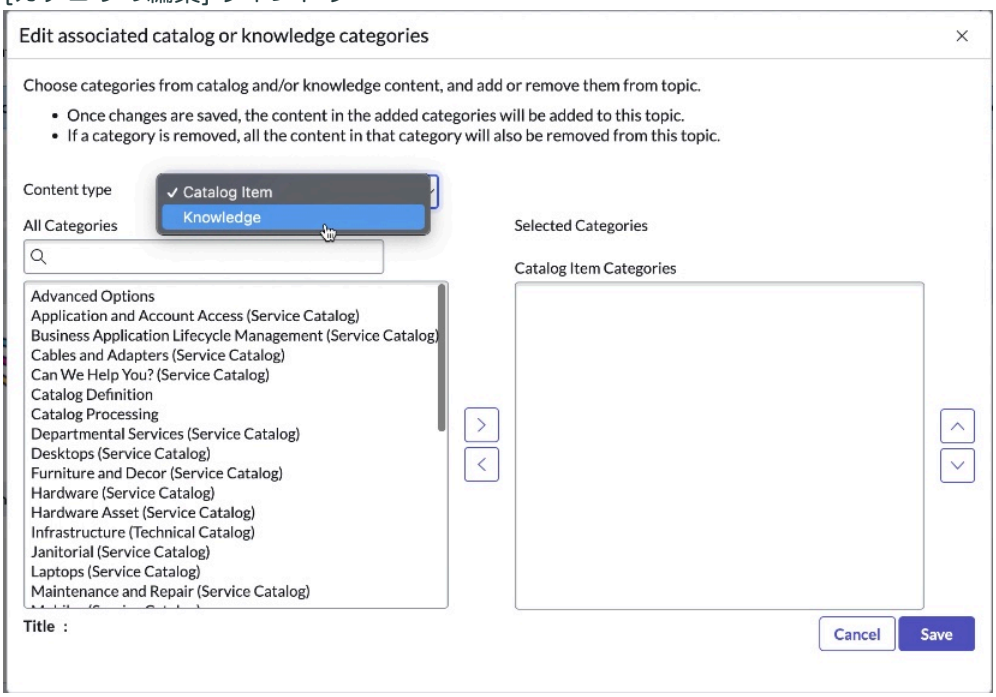
このタブで利用可能なフィールドは次のとおりです。

構成フィールド

Field (フィールド)	値
コンテンツタイプ	カタログアイテム、ナレッジベース
接続されたカテゴリ	コンテンツタイプに基づいてトピックページにリンクされたカテゴリ
関連付けに使用できるコンテンツ	リンクされたカテゴリで検出された新しいコンテンツアイテムの数

3. ポップアップウィンドウで コンテンツタイプ を選択し、トピックページにリンクするカテゴリを選択します。

[カテゴリの編集] ウィンドウ



カテゴリ内のすべてのコンテンツがトピックに関連付けられています。

4. 次のコンテンツアクションを実行できます。

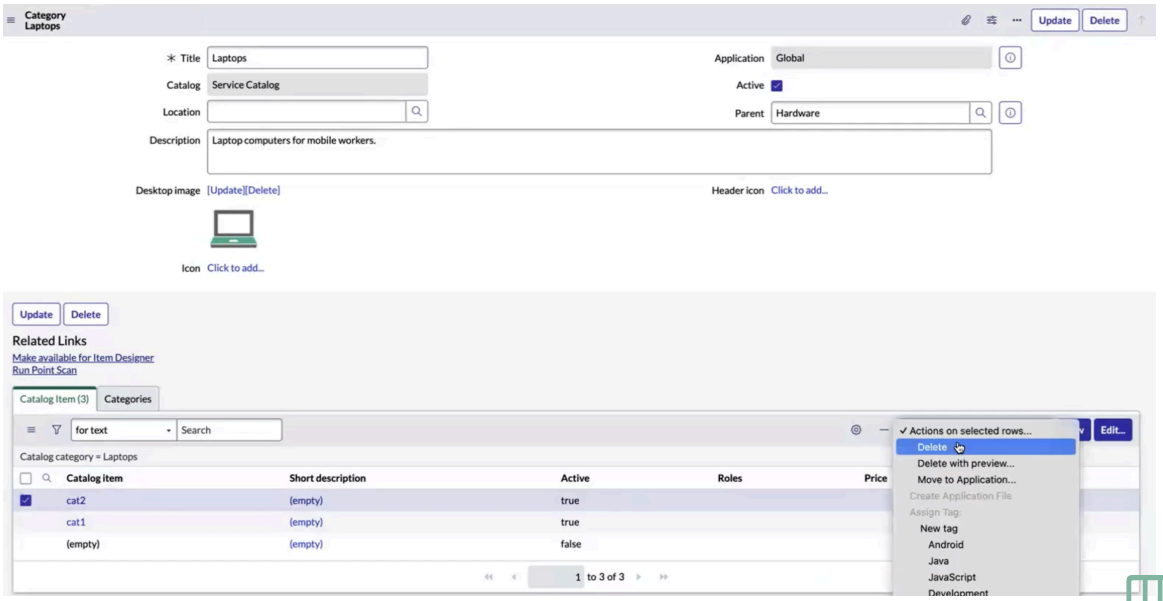
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. カテゴリと関連リストに移動します カタログアイテム > 新規 をクリックしてレコードを追加します。

b. カテゴリと関連リストに移動します カタログアイテム > 選択した行のアクション > 削除 をクリックしてレコードを削除します。

カテゴリの削除

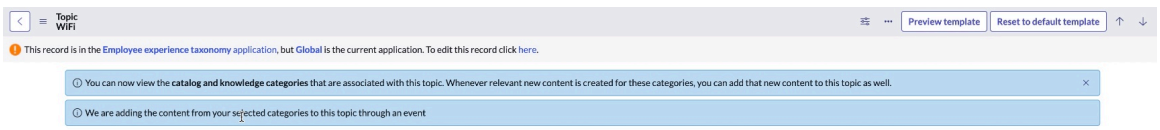


5. コンテンツ関連付けのスケジュール済みジョブを実行 を使用して、カテゴリの未接続コンテンツを表示します。

6. トピックページから [保存] または [リロード] を選択します。

確認メッセージが画面に表示されます。

確認通知



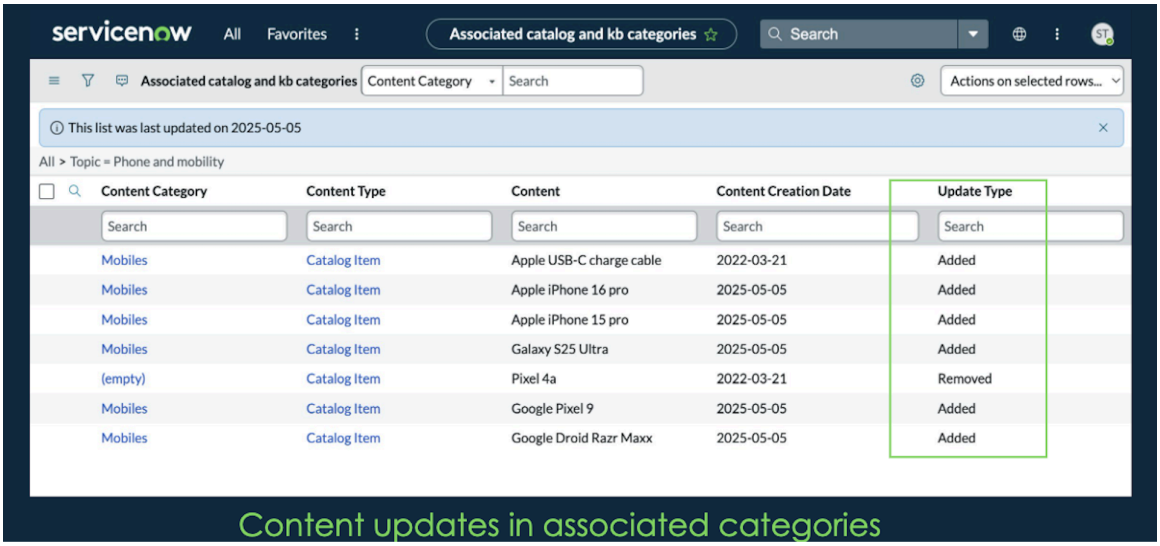
7. トピックページに表示されるポップアップ通知で [詳細を表示] を選択して、利用可能なコンテンツの追加と削除を確認します。

8. オプション: [関連カタログ] および **[kb]** カテゴリ に移動して、カテゴリ内の [コンテンツ] や [削除されたコンテンツ] などの 更新タイプを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

更新タイプ:追加および削除

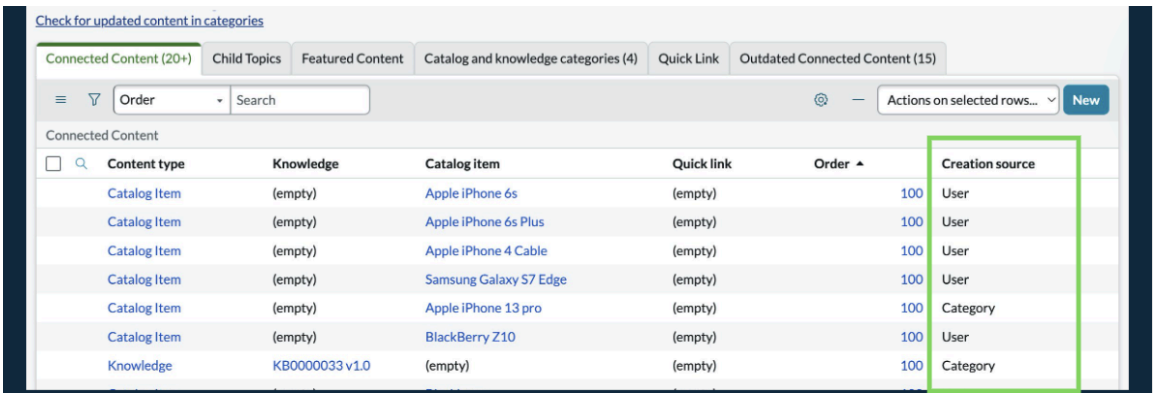


9. [トピックをコンテンツ付きで更新 **(Update topic with content**)] または [コンテンツを却下 **(Dismiss** content)] を使用して、必要に応じてコンテンツを追加または削除します。

タスクの結果
トピックページにリンクされたカテゴリに接続されたすべてのコンテンツにアクセスします。

次のタスク
[カテゴリ内の更新されたコンテンツを確認] 関連リンクをクリックして、コンテンツ作成ソースを表示します。

接続済みコンテンツ作成ソース



作成ソース は、 追加されたコンテンツをカテゴリ 別または ユーザー別に区別して管理するのに役立ちます。

コンテンツ関連付けのスケジュール済みジョブを実行

必要に応じてスケジュール済みジョブの頻度を変更し、トピックページに追加する新しいコンテンツの可用性に関する通知が定期的に送信され、中断されないように確保します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
カテゴリの新しい未接続のコンテンツの表面化は 、新しい未接続のコンテンツを識別するのに役立ちます。

自動翻訳

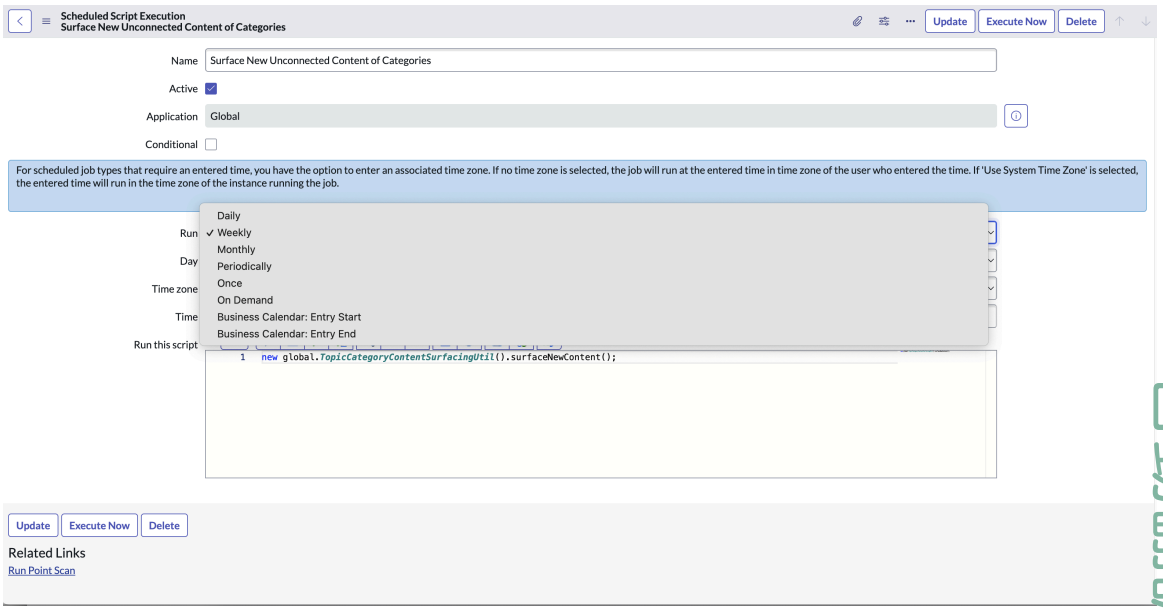
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スケジュール済みジョブを使用して、コンテンツを手動で追加および削除します。
- 接続されたコンテンツの自動同期システムプロパティを有効にする コンテンツの自動追加および削除用。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ > カテゴリの新しい未接続のコンテンツを表面化.
2. フィールドの利用可能なリストから、スケジュール済みジョブの優先 [実行] 時間オプションを選択します。

スケジュール済みジョブの実行時間オプション



> **注:**
> デフォルトのスケジュール済みジョブの実行時間は週次です。必要に応じて、実行頻度を編集して更新します。

3. トピックページに表示されるポップアップ通知で [詳細を表示] を選択すると、関連付けまたは削除に使用できる新しいコンテンツが表示されます。

新しいコンテンツの可用性の通知

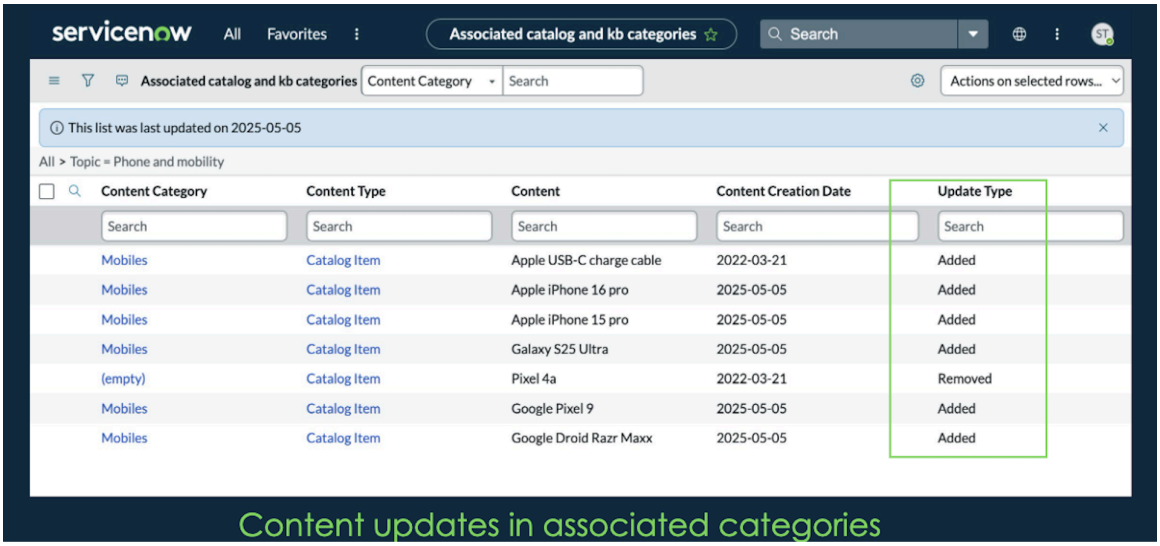


4. オプション: 関連カタログと **KB** カテゴリを表示して、[追加済み] や [削除済み] などの更新タイプを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

更新タイプ:追加および削除



5. [トピックをコンテンツ付きで更新 **(Update topic with content**)] または [コンテンツを却下 **(Dismiss** content)] を使用して、必要に応じてコンテンツを追加または削除します。

接続されたコンテンツの自動同期システムプロパティを有効にする

自動同期システムプロパティを有効にすると、コンテンツの更新が自動的に同期されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このプロパティを有効にすると、新しいコンテンツや古いコンテンツを可視化し、自動化によってコンテンツのライフサイクルを管理してパフォーマンスを向上させることができます。

- トピックページのコンテンツの追加と削除を一括で自動同期します。
- コンテンツの追加や削除を手動で更新する必要がなくなります。詳細については、「コンテンツ関連付けのスケジュール済みジョブを実行」を参照してください。

手順

1. ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティのリスト全体が表示されます。
2. Taxonomy.category.content_auto_syncプロパティを検索して開きます。
3. このプロパティの値を **true** に設定します。

   注:
   デフォルト値は **false** です。

タスクの結果
システムプロパティは更新を自動的に同期します。
ただし、カテゴリ内の更新されたコンテンツを手動で確認するには、「 カテゴリの更新コンテンツを確認」を参照してください。

カテゴリの更新コンテンツを確認

更新されたコンテンツをカテゴリで追跡および管理して、可視化、コンテンツのメンテナンス、パフォーマンスを向上させます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：knowledge_admin、taxonomy_admin

必要なユーザー基準：分類マネージャー

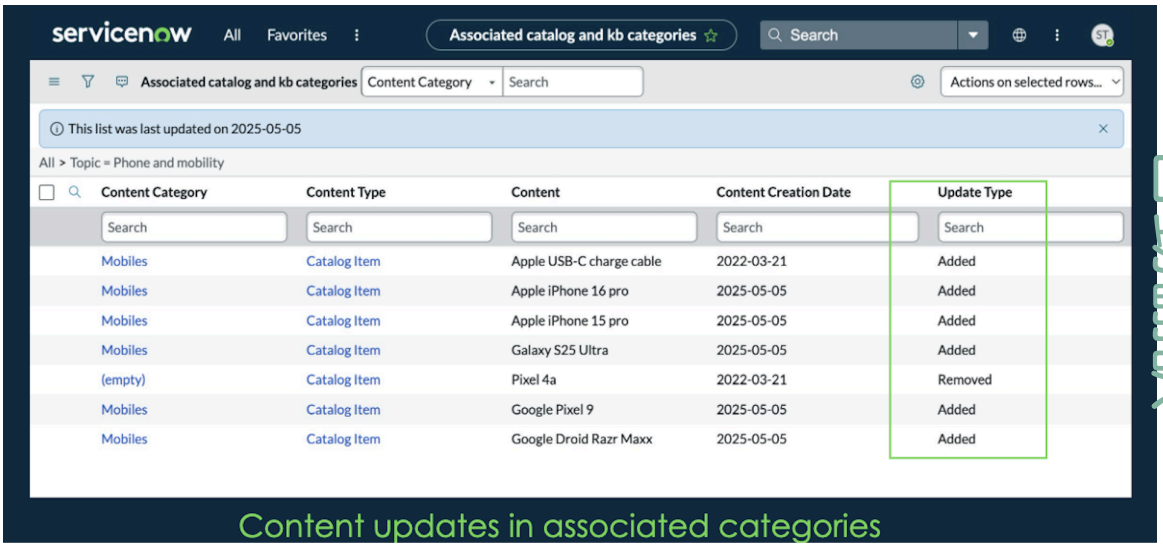
このタスクについて
関連リスト [カテゴリ内の更新されたコンテンツを確認] は、 接続されたコンテンツの自動同期システムプロパティを有効にするしない場合にのみ使用できます。システムプロパティによってコンテンツの更新が自動的に追加または削除されるため、個々の更新を手動で確認することはできません。

更新を手動で確認するには、次の手順に従います。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ分類 > トピック.
2. コンテンツカテゴリを関連付けるトピックを選択します。
3. 追加または削除されたコンテンツを表示するには、[カテゴリ内の更新されたコンテンツを確認] 関連リンクを選択します。

コンテンツの追加と削除



4. [トピックをコンテンツ付きで更新 **(Update topic with content**)] または [コンテンツを却下 **(Dismiss** content)] を使用して、必要に応じてコンテンツを追加または削除します。
5. **[OK]** をクリックします。

関連情報

トピックページから接続されたコンテンツを管理する

古い接続済みコンテンツの管理

専用のタブから接続されたコンテンツから古いコンテンツを追跡して削除することで、パフォーマンスを向上させます。

始める前に

重要:
旧式のコネクテッドコンテンツ管理は、Zurich ファミリーリリースから利用できます。

必要なロール:taxonomy_admin。

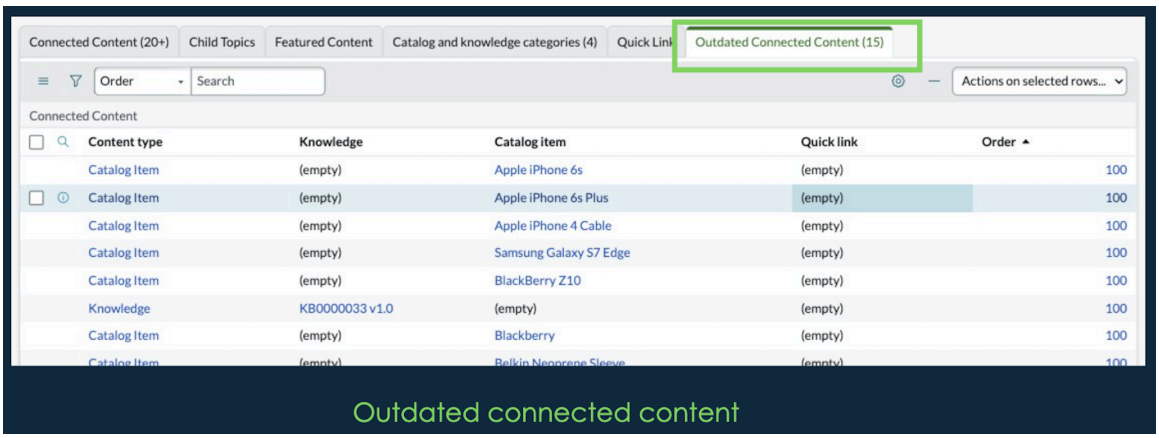
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なユーザー基準：分類マネージャー、分類の貢献者、トピックマネージャー、トピックの貢献者

このタスクについて
古いコンテンツとは、ユーザーのニーズや組織の優先順位に合致していない、古いコンテンツ、無効、または古いコンテンツを指します。

- ワンクリックおよび一括アクションを使用して、ソースコンテンツを保持したまま、古いコンテンツの関連付けをすべて削除します。
- コンテンツの整合性を管理し、システムパフォーマンスを向上させます。
- 可視化を高め、コンテンツ運用を最適化します。

古い接続済みコンテンツのタブとインターフェイス



手順

1. 検索項目 すべて > コンテンツ分類 > コンテンツ構成.
2. 次のいずれかのレコードをクリックします。
   - ナレッジ
   - カタログ
   - クイックリンク

   分類コンテンツの構成情報が関連リストとともに表示されます。
3. 次のいずれかのタブを選択します。

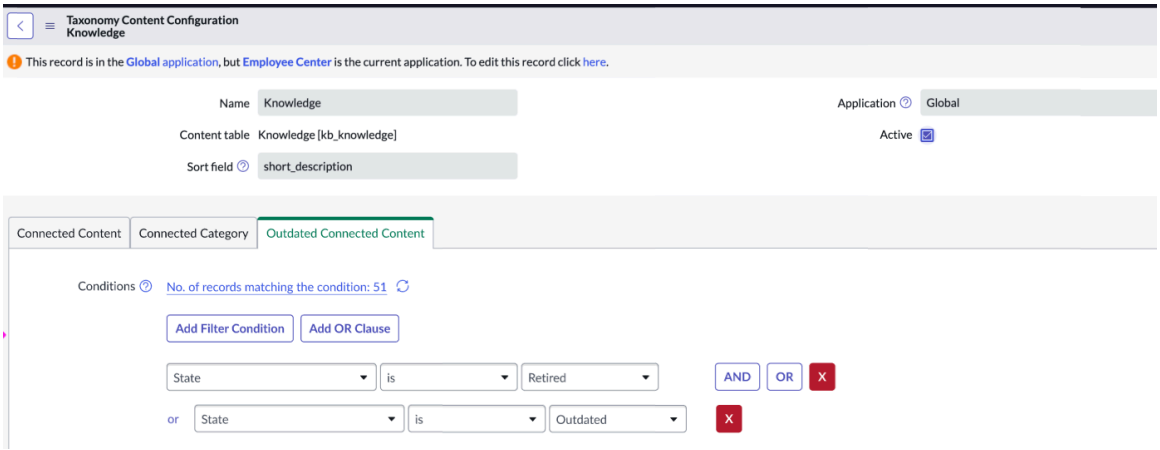
構成フィールド

Field (フィールド)	値
接続されたコンテンツ	選択したレコードの接続されたコンテンツテーブル、参照情報、および表示フィルター。
接続されたカテゴリ	コンテンツタイプに基づいてトピックページにリンクされたカテゴリ。
期限切れの接続されたコンテンツ	リンクされたカテゴリで検出された期限切れコンテンツレコードの数。

4. [期限切れの接続済みコンテンツ] タブに移動して、デフォルトの条件を使用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

期限切れの接続済みコンテンツの条件



5. 要件に合わせてフィルター条件をカスタマイズします。
6. [条件に一致するレコードの数] をクリックして、期限切れのコンテンツを表示します。
   適切な条件を選択すると、一致するレコードに古いコンテンツがすべて表示され、管理できるようになります。

タスクの結果

フィルター条件に基づいて、期限切れ、廃止されたナレッジ、非アクティブなカタログアイテムが [期限切れの接続コンテンツ] 関連リストの下に表示されます。

> **注:**
> カテゴリに古いコンテンツがある場合、そのコンテンツはトピックに関連付けられません。関連付けられるように、接続されているカタログアイテムをアクティブとしてマークしてください。

次のタスク

完全なリストを表示するには、 すべて > コンテンツ分類 > 古いコンテンツ構成接続済みコンテンツの表示 ビュー:期限切れの接続済みコンテンツ リストを表示します。

古いコンテンツは手動または自動で管理できます。実行できることは次のとおりです。

- (トピックレベルの期限切れコンテンツの場合)行きます すべて > コンテンツ分類 > トピックをクリックし、[期限切れの接続済みコンテンツ] タブをクリックして、削除する期限切れのコンテンツを選択します。
- (トピックや分類法全体の古いコンテンツの完全なリストの場合)行きます すべて > コンテンツ分類 > 古いコンテンツ構成をクリックし、削除する古いコンテンツを選択します。

スケジュール済みジョブの自動オプションを使用して、すべてのトピックと分類の古いコンテンツをレビューおよび削除します。

> **注:**
> 削除すると、トピックおよび分類との関連付けのみが削除されます。実際のカタログアイテムまたはナレッジ記事は削除されません。

詳細については、「期限切れコンテンツに対してスケジュール済みジョブを実行」を参照してください。

期限切れコンテンツに対してスケジュール済みジョブを実行

スケジュール済みジョブをアクティブとしてマークすることで、期限切れのコンテンツを自動削除します。スケジュールジョブがアクティブになると、古いコンテンツはすべて自動的に削除されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
スケジュール済みジョブまたは手動で 古い接続済みコンテンツの管理 することで、メンテナンスのオーバーヘッドを削減します。

- スケジュール済みジョブで定期的にクリーンアップを実行します。
- クリーンアップに関するメール通知を分類アドミニストレーターに送信します。
- 無効なコンテンツや古いコンテンツを自動削除して、パフォーマンスを向上させます。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ > 古い接続済みコンテンツの自動クリーンアップ.
2. ステータスを アクティブとしてマークします。

   注:
   デフォルトでは、スケジュール済みジョブは 非アクティブです。

3. フィールドの利用可能なリストから、スケジュール済みジョブの優先 [実行] 時間オプションを選択します。

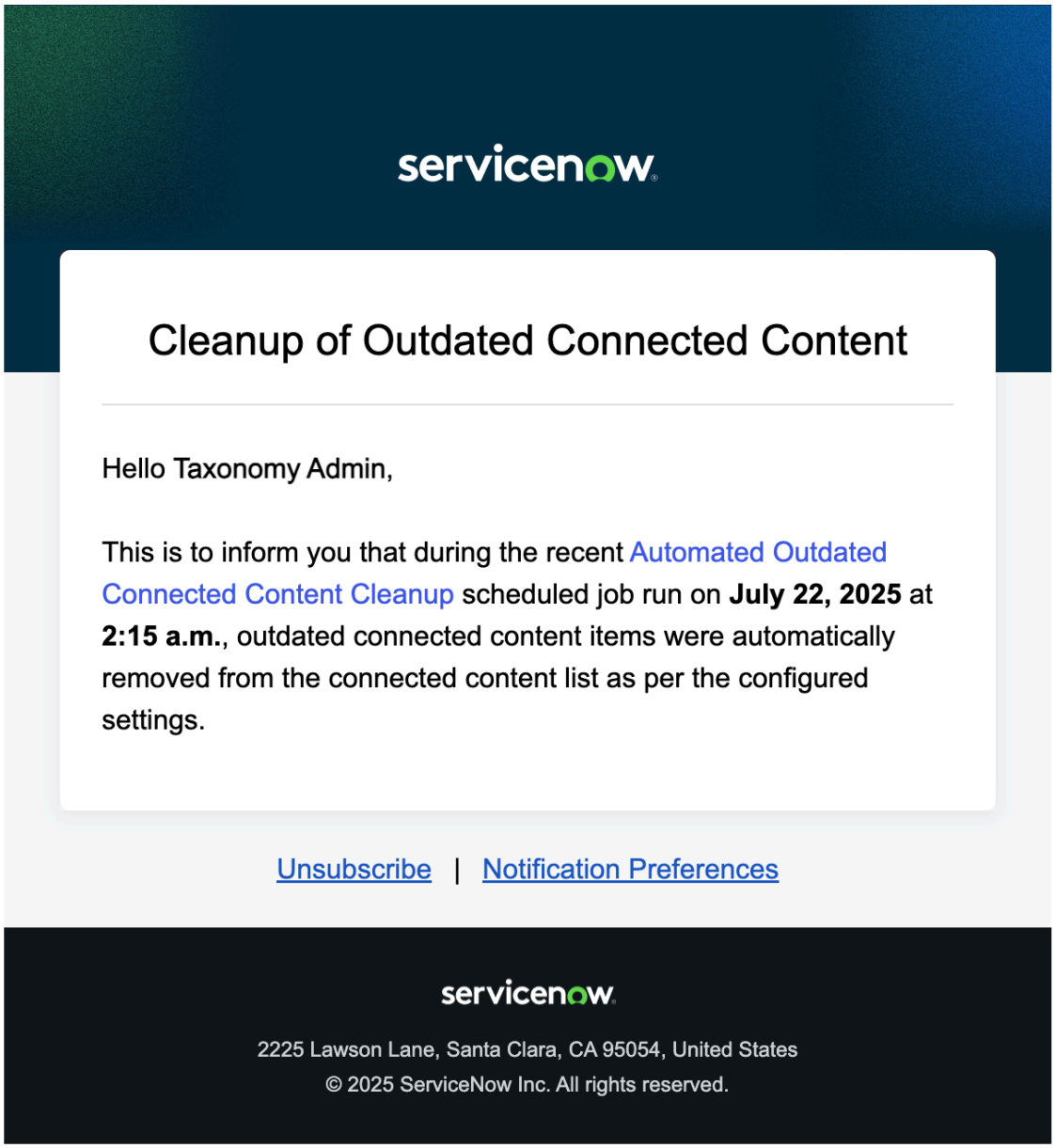
   注:
   デフォルトのスケジュール済みジョブの実行時間は月次です。必要に応じて、実行頻度を編集して更新します。

タスクの結果
ジョブが完了すると、分類アドミニストレーターは 、「古い接続コンテンツのクリーンアップ」 という件名のメール通知と、削除されたアイテムの合計数 (存在する場合) を示す詳細を受信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

古いコンテンツのクリーンアップに関するメール通知



カテゴリに期限切れのデータがある場合、そのデータはトピックに関連付けられません。

注:
削除すると、トピックおよび分類との関連付けのみが削除されます。実際のカタログアイテムまたはナレッジ記事は削除されません。

動的トピックページ

動的トピックページとは、すべての部門を横断した統一分類にタグ付けされたコンテンツを使用して、動的に構成されたトピックページです。

これらのトピックページは、ユーザーがメガメニューナビゲーションまたは人気のあるトピックからトピックをクリックしたときに開く個別のポータルページです。動的トピックページは、ホームページの一部ではありません。メガメニューまたは人気のトピックウィジェットからこれらのページに移動できます。これらのページは、Web と Now Mobile アプリ の両方のトピックおよびチャネルにわたり、一貫したエクスペリエンスを提供するように設計されています。

トピックページは 従業員センターのブラウザ拡張機能で利用できます。詳細については、「従業員センターのブラウザ拡張機能」を参照してください。

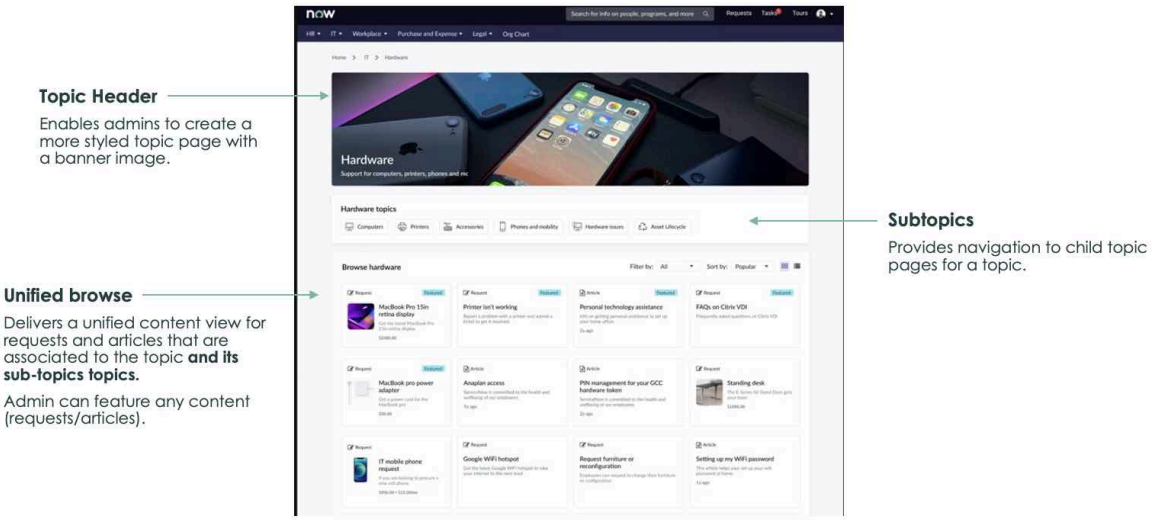
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

動的トピックページは、次のように分類されます。

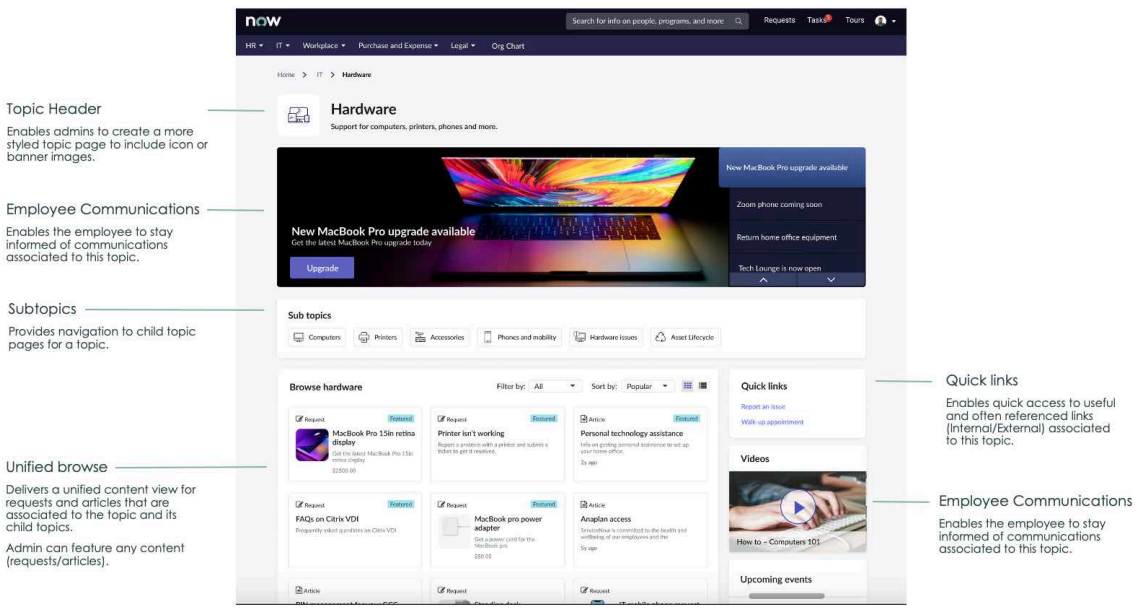
従業員コミュニケーションコンテンツのないトピックページ

要求、記事、クイックリンクなどのさまざまなタイプのコンテンツをまとめて、新しく改善された参照エクスペリエンスを提供する、動的に生成されたトピックページこれらのページは、デフォルトですべてのお客様が利用できます。



従業員コミュニケーションコンテンツのあるトピックページ

要求、記事、クイックリンク、従業員コミュニケーションなどのさまざまなタイプのコンテンツをまとめて、新しい豊富な参照エクスペリエンスを提供する、動的に生成されたトピックページ。従業員コミュニケーションコンテンツは、従業員センタープロ アプリケーションをインストールした後にのみ利用可能になり、個別にライセンス付与されます。



コンテンツ分類を設定し、コンテンツをトピックに関連付けます。従業員センタープロ アプリケーションをインストールしている場合、コンテンツデリバリを使用して、従業員コミュニケーションをトピックの目標として設定できます。コンテンツ分類の詳細については、「従業員センター の統一された分類方法」を参照してください。

動的トピックページのコンテンツ作成の詳細については、「マイクロサイト」を参照してください。リッチコンテンツエディターを使用すると、コンテンツを作成する技術者以外のユーザー向け

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

に、ドラッグアンドドロップ方式を使用してリッチで長い形式のコンテンツを作成してスケジュールできます。コンテンツカテゴリを作成する からのベースシステムを使用して、ポータルコンテンツからコンテンツを作成することもできます。

トピック管理の追加の権限レベルの設定

トピックマネージャーとトピックの貢献者という 2 つの新しい権限レベルを設定することで、トピックの分散管理を体験できます。

始める前に
必要なロール：taxonomy_admin

このタスクについて
[トピックマネージャー] と [トピックの貢献者] という 2 つの新しいユーザー基準を確立して、分散トピック管理を使用します。これらのロールは、既存の分類アドミン、分類マネージャー、および分類の貢献者とともに導入される追加の管理レベルです。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ分類 > トピック.
2. 分類内で目的のトピックを選択し、ユーザー基準、つまり [トピックマネージャー] と [トピックの貢献者] を定義します。

タスクの結果
アドミニストレーターは、追加の権限レベルを設定して、トピック管理レベルのタスクをこの 2 つのユーザー基準に委任できます。2 つのユーザー基準の詳細については、「トピックページ管理のトピックマネージャーと貢献者」を参照してください。

次のタスク

注:

- どちらの権限レベルにも任意の数のペルソナを追加できます。トピックレベルで提供される追加の権限は付加的であり、上書きはしません。
- アクセスの流れはルートトピックからそのサブツリーへのトップダウン式です。

  トピックマネージャーとトピックの貢献者は、アクセス権が付与されたレベルからサブツリーまでにのみ変更を加えることができます。

さまざまなテンプレートを使用したトピックページのカスタマイズ

ユーザーエクスペリエンスを向上するために、トピックのトーンに合わせてさまざまな独自テンプレートを使用して、トピックページをデザインします。

始める前に
必要なロール：taxonomy_admin

このタスクについて
トピックテンプレートをカスタマイズして、ユーザーエクスペリエンスを向上させます。最適な顧客エンゲージメントのためには、トピックごとに異なる表現方法が必要です。

- 親トピックの外観を変更するか、サブツリー全体の外観を変更するかを決定します。
- トピックで必要な場合は、各種トピックサブツリーの外観が異なるようにします。
- 親トピック、サブツリートピック、またはすべてのトピックについて、デフォルトテンプレートに簡単に切り替えることができます。
- 公開する前に外観をプレビューします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

この機能を使用するには、従業員センター アプリのバージョン 24.0.5 とともに San Diego がインストールされていることを確認してください。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ分類 > 分類.
   任意の分類と分類内のトピックを選択して、カスタムテンプレートをアサインすることができます。
2. 選択したトピックページをカスタマイズするには、テンプレートのリストから目的のテンプレートを選択します。
3. オプション: [テンプレートをプレビュー] をクリックして新しいテンプレートのトピックページを表示してから、適用してください。
4. オプション: すべての子トピックにテンプレートを適用するには、 [子トピックにテンプレートを適用] をオンにします。

   注:

   - 新しいテンプレートがトピックページに適用された後、それぞれのトピックを対象としたキャンペーンやコンテンツなど、すべてのスケジュール済みコンテンツを再スケジュールする必要があります。
   - トピックをクローン作成、移動、または作成すると、デフォルトのテンプレートが自動的に使用されます。トピックには、適切なカスタムテンプレートを割り当てる必要があります。

5. オプション: [デフォルトのテンプレートにリセット] をクリックして、カスタマイズを削除してデフォルトのテンプレートにリセットします。
6. [保存して公開] をクリックします。

タスクの結果
トピックページをカスタマイズすると、さまざまなコンテンツをより適切に表現し、自律的に提示できます。

簡素化されたトピックページテンプレートのカスケードルール

キュレーターのデザインエクスペリエンスを向上させる、簡素化されたカスケードルールを使用して、さまざまなテンプレートでトピックページをデザインします。

トピックページのカスタマイズプロセスを簡素化するために、トピックページのカスケードルールにいくつかの変更が加えられています。

- [子トピックにテンプレートを適用] を選択することで、親トピックがテンプレートを子トピックにカスケードすると、子トピックに加えられた変更がトピックレベルで上書きされ、親トピックのカスケードルールに適応します。
- 子トピックを別の親トピックに移動すると、子トピックには新しい親トピックによってカスケードされたテンプレートが反映されます。

  注:
  あるサブツリーから別のサブツリーに子トピックを移動しようとすると、トピックページに存在する現在の変更が失われることを示す警告が表示されます。

  機能のアップグレードでは、トピックのクローン作成時に適用されたテンプレートのクローンが作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックページテンプレートの作成

トピックページテンプレートをカスタマイズして、さまざまなタイプのトピックをそれぞれ異なる方法で表示し、顧客エンゲージメントを強化します。

始める前に

必要なロール：sp_admin

アプリケーションスコープ：従業員センター

このタスクについて

新しいトピックページの作成またはクローン化を行った後、コンテンツに基づいてさまざまなトピックテンプレートを割り当てます。詳細については、「サービスポータルデザイナーを使用したページの作成および編集」を参照してください。

トピックページテンプレートに関するデザインの推奨事項については、「 Curated Experiences –#Topic Page Templates UX Guidance (キュレーションされたエクスペリエンス - トピックページテンプレート UX ガイダンス) [KB1002813]」を参照してください。

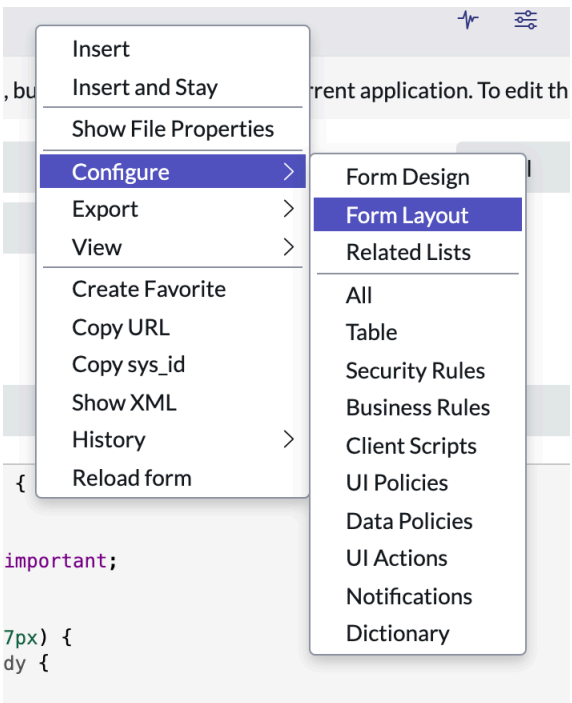
注:
トピックページを作成するのではなく、トピックページのクローンを作成して、必要な変更を行うことをお勧めします。

これにより、トピックページ間で一貫性が確保されます。

手順

1. 移動先 サービスポータル > ページ.
2. 作成したトピックページテンプレートを選択します。
3. ページで カテゴリ を使用可能にするには、右クリックして 構成 > フォームレイアウト をクリックして、デフォルトではアクセスできない カテゴリ を表示します。

カテゴリの表示設定

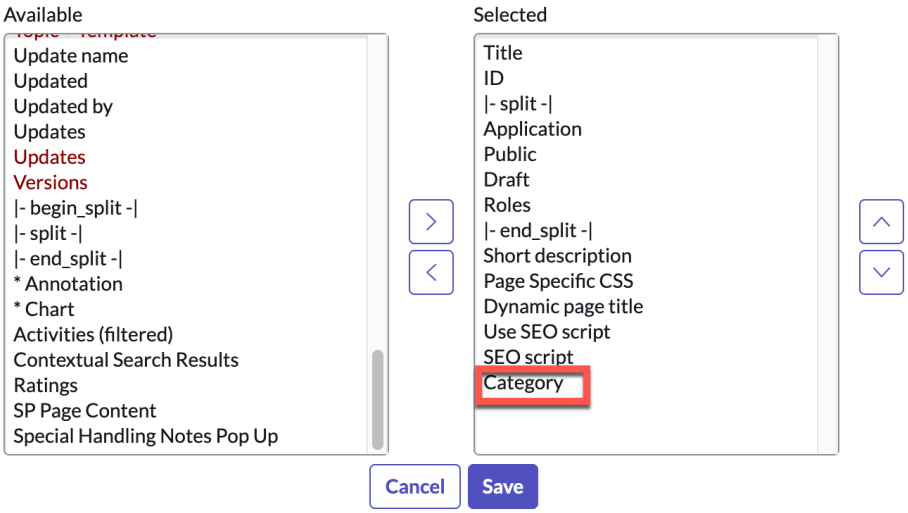


4. [カテゴリ] を [選択済み] リストに追加して、[保存] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択済みリストの [カテゴリ] フィールド



注:
[カテゴリ] を [分類] に設定することは必須です。[カテゴリ] [分類] に設定されたテンプレートのみがトピックフォームテンプレートリストに表示されます。

翻訳済みナレッジベース記事の添付動作

アップグレードされた翻訳済みナレッジベース記事の添付機能を使用して、トピックページで自分の言語のナレッジベース記事を検索します。アドミニストレーターは、すべての翻訳済みバージョンの記事を簡単にリンクできます。従業員は、さまざまな翻訳済みバージョンをすばやく検索できるため、さまざまなトピックページのナビゲーションエクスペリエンスが向上します。

トピックページの [接続されたコンテンツ] セクションは、アドミンユーザーが翻訳済みバージョンのナレッジベース記事を簡単に一括リンクおよび削除できるようにアップグレードされました。

このアップグレードでは、特定のナレッジベース記事の翻訳済みバージョンを追加すると、その記事のすべての翻訳済みバージョンが同じトピックに接続されます。翻訳済みバージョンの記事の 1 つがトピックから関連付け解除された場合も、同様のロジックが適用されます。この場合、その記事のすべての翻訳が自動的に削除されます。

トピックへの最初のリンク後に作成されたナレッジベース記事の翻訳は、それぞれのトピックに自動的に接続されます。

翻訳済みバージョンの関連付けと関連付け解除の両方で、行われた自動変更について警告する通知が画面に表示されます。

自動変更の通知

シナリオ	通知
翻訳済みバージョンの 1 つがリンクされると、すべての翻訳が自動的にトピックに関連付けられます。	すべての翻訳済みバージョンが自動的に追加されます。
翻訳済みバージョンの 1 つが削除されると、すべての翻訳が自動的にトピックから関連付け解除されます。	削除されたナレッジベース記事の翻訳済みバージョンがすべて自動的に削除されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター での翻訳済みナレッジベース記事の表示

従業員ユーザーは、それぞれの 従業員センター 設定を使用して、希望する言語で記事を表示します。どの記事にも希望言語の翻訳済みバージョンがない場合は、デフォルトの言語で表示されます。デフォルトの言語は、*glide.sys.language* システムプロパティによって設定されます。

この機能は、従業員センター ポータルおよび Now Mobile アプリ の [おすすめ] セクションに適用されます。

アップグレード後の翻訳されたすべてのナレッジベース記事の追加

ユーティリティスクリプトを実行して、従業員センター をアップグレードした後に一括タグ付けを完了します。このスクリプトを使用して、関連付けられていないナレッジベース記事の翻訳とリンクされていないトピックの数を判断できます。

始める前に

必要なロール：esc_admin

このタスクについて

すべてのナレッジベース記事の翻訳がそれぞれのトピックに正しく接続されているかどうかをスクリプトを使用して評価するために、従業員センター アプリをバージョン 25.0.3 にアップグレードします。

ユーティリティスクリプトを実行して、ナレッジベース記事のすべての翻訳済みバージョンをすべてのトピックページに一括でタグ付けできます。

手順

1. UI リンク sn_ex_sp_get_unlinked_translated_kb.do をインスタンス URL の末尾に追加します。スクリプトによって設定される次のいずれかのボタンを選択します。
   - [リンクされていないナレッジ記事を含むトピックの数 **(Topic with unlinked knowledge article count)]**。これは、リンクされていないナレッジベース記事の翻訳を含むトピックの数を示します。
   - [リンクが解除された翻訳済みナレッジ記事の数]。リンクされていない翻訳済み記事の正確な数が入力されます。
2. 関連付けを完了するには、[すべての翻訳済みナレッジ記事にリンク] を選択します。
3. オプション: リンクする前にカウントを更新するには、[リストを更新] を選択します。

トピックページの検索

トピックページの新しい検索機能では、従業員センター でのデータの検索を容易にするために、さまざまなフィルターとソートオプションが提供されています。

トピックページの検索機能は、サービスカタログアイテム、ナレッジベース、および学習コンテンツの結果を提供します。

- AI 検索機能で利用可能です。
- 入力しているキーワードに基づいて、スペルチェック、同義語の検出、提案が提供されます。
- フィルターオプションは同じままです。ソートオプションが変更され、検索でコンテンツをより簡単に検出できるようになりました。
- リセットオプションは、以前に選択したすべてのフィルターとソートのオプションをクリアします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- トピックページおよび [統一された参照 (Unified Browse)] ウィジェットでの検索結果のデフォルト数は一度に 12 です。

  デフォルトの結果数の変更方法の詳細については、「返される検索結果の数を変更する」を参照してください。

> **注:**
> トピックページの検索機能を使用するには、従業員センター 28.0.4 を Utah と一緒にインストールする必要があります。

返される検索結果の数を変更する

システムが返す検索結果の最大数を指定します。

始める前に
必要なロール：esc_admin

このタスクについて

- トピックページのコンテンツを検索します。
- この機能では、ナレッジベース記事、ラーニングコンテンツ、サービスカタログ アイテムのコンテンツタイプがサポートされます。
- 組織の要件に応じて、表示される結果のデフォルト数を変更します。

手順

1. 移動先 すべて > **AI** 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索アプリケーション.
2. アプリケーションリストから、[**ESC Portal Default Search Application**] をクリックします。
3. [検索結果の制限] をベースシステム値 12 から目的の数に変更します。

トピックリストセレクターを使用してコンテンツをトピックページに接続する

従業員センター のトピックリストセレクターを使用して、統一された サービスカタログ アイテムとトピックの関連付けのエクスペリエンスを実現します。

始める前に
必要なロール：catalog_builder_editor、taxonomy_admin

必要なユーザー基準：分類マネージャー、分類の貢献者、トピックマネージャー、トピックの貢献者

このタスクについて
トピックセレクターコンポーネントを使用して、任意の サービスカタログ アイテムを複数のトピックページに関連付けることができます。この機能により、カタログビルダーでコンテンツとトピックを簡単に関連付けることができます。

> **注:**
> トピックリストセレクター機能は、 Yokohama リリース以降のお客様が利用できます。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログビルダー をクリックし 、[新しいカタログアイテムを作成] をクリックします。
2. [はじめに] ウィンドウで [続行] をクリックします。
3. サービスカタログ アイテムテンプレートを選択し、[このアイテムテンプレートを使用] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [レコードプロデューサーを作成] ウィンドウの [場所] に移動します。
5. [トピック] カードで [選択したトピックを編集 **(Edit selected topics)]** をクリックして、サービスカタログ アイテムに関連付けられたトピックページを追加または削除します。
   - リストから [分類] および [利用可能なトピック **(Available topics)]** を選択して、選択した サービスカタログ アイテムに関連付けます。
   - サービスカタログ アイテムに関連付けるサブツリートピックの 8 レベルまでドリルダウンします。

タスクの結果

- アクティブな分類で複数のトピックをまとめて選択し、 サービスカタログ アイテムに関連付けます。
- 最大 8 レベルのサブツリートピックを サービスカタログ アイテムに追加します。

メガメニュー構成

メガメニューは、トピックとその子トピックに移動するのに役立ちます。従業員センターポータルレコードに関連付ける分類によって、メガメニューとそのメニューアイテムが決まります。デフォルトでは、分類に作成したトピックと子トピックは、メガメニューアイテムとして表示されます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

従業員エクスペリエンス分類プラグイン (sn_ect) をインストールして有効にすると、分類トピックが利用可能になります。従業員エクスペリエンス分類プラグインをインストールすると、ベースシステム分類 (従業員) がインストールされます。
デフォルトの分類を変更するには、最初にその分類のクローンを作成してから、新しい親トピックとその子トピックを作成します。詳細については、「従業員コンテンツ分類のクローン作成」を参照してください。親トピックはルートメニューに表示されます。最大 2 レベルの子トピックがメガメニューの下に一覧表示され、メガメニューをクリックすると子トピックが表示されます。[参照] <topic_name> をクリックして、親トピックを開きます。たとえば、[すべて参照] をクリックして、IT 親トピックを開きます。次の図は、IT メニューアイテムを示しています。

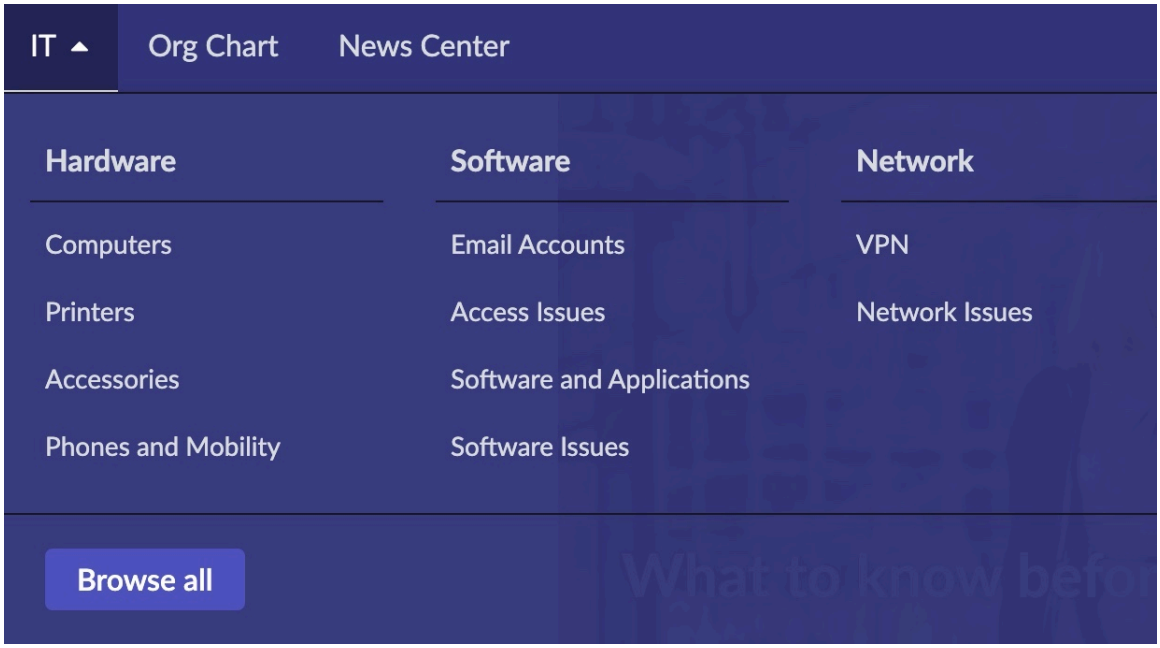
注:
メガメニューには、コンテンツが接続されているアクティブなトピックのみが表示されます。

EC 情報アーキテクチャおよびポータルナビゲーションの構成の詳細については、「高度なポータルナビゲーション」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター ホームページのメガメニュー



注:
CSS 変数からプライマリ色と背景色をカスタマイズできます。

従業員センター のデフォルトの「従業員」分類には、[IT]、[HR]、[職場]、[法務]、および [調達] のメガメニューが含まれます。メガメニューには、3 レベルのトピック (ルートトピック、子トピック 1、および子トピック 2) が表示されます。たとえば、**IT > Hardware >** プリンターです。

- 簡易リスト:ルートトピックに子トピック 1 のレベルが 1 つしかない場合、つまり、子トピック 1 に子トピック 2 がない場合、子トピック 1 はルートトピックメニューの下に簡易リストとして表示されます。
- 1 列:子トピック 2 (第 2 レベルのトピック) が子トピック 1 の下に最大 10 個ある場合、UI は 1 列で表示されます。
- 2 列：子トピック 2 が子トピック 1 の下で 10 個を超える場合、UI は 2 列で表示されます。
- トピックページを含む 2 列：子トピック 2 が子トピック 1 の下で 20 個を超える場合、UI には 20 個の子トピック 2 のみが 2 列で表示されます。残りのトピックについては、子トピック 1 のトピックページに移動し、[サブトピック] ウィジェットで確認します。

注:
変更はセッションキャッシュに保存されるため、必ず再ログインして、トピックの変更をメガメニューに反映してください。

手順

1. 次のいずれかの操作を行います。
   - 従業員コンテンツ分類のクローンを作成します。詳細については、「従業員コンテンツ分類のクローン作成」を参照してください。
   - 分類を手動で作成します。詳細については、「分類の作成」を参照してください。
2. ルートトピックを作成し、クローンまたは新しい分類に関連付けます。
   詳細については、「トピックの作成と関連付け」を参照してください。
3. 子トピックを作成し、親トピックに関連付けます。
   詳細については、「子トピックを作成」を参照してください。この手順を繰り返して、必要な数の子トピックを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 接続されたコンテンツをトピックに関連付けます。
   詳細については、「接続されたコンテンツをトピックに関連付け」を参照してください。

   注:
   少なくとも 1 つの接続されたコンテンツにアクセスできる場合にのみ、メガメニューでトピックを表示できます。

5. トピックのユーザー基準を有効にする トピックレベルの可視化設定を行います。
6. メガメニュー非同期ロードシステムプロパティを構成 負荷とパフォーマンスを改善します。

次のタスク
非分類メニューアイテムをプライマリナビゲーションバーに追加することもできます。詳細については、「メニューアイテムをプライマリナビゲーションに追加」を参照してください。

注:
メガメニューが空の場合は、Employee experience taxonomy アプリのデモデータがインストールされているかどうかを確認します。[デモデータのロード (Load demo data)] チェックボックスをオンにしてインストール時にデモデータを含めるか、修復します。

メニューアイテムをプライマリナビゲーションに追加

従業員センター メニューレコードを構成して、非分類メニューアイテムをプライマリナビゲーションバーに追加します。非分類メニューアイテムは、簡易リストとして表示されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
分類内に作成したトピックと子トピックは、従業員センター ホームページでメガメニューアイテムとして表示されます。表示されるデフォルトの非分類メニューアイテムは、インストールしたプラグインによって異なります。たとえば、コンテンツ配信 (com.sn_content_delivery) プラグインをインストールすると、従業員センター に組織図メニューアイテムが表示されます。Communities (com.sn_communities) プラグインをインストールすると、従業員センタープロに従業員フォーラムのメニューアイテムが表示されます。

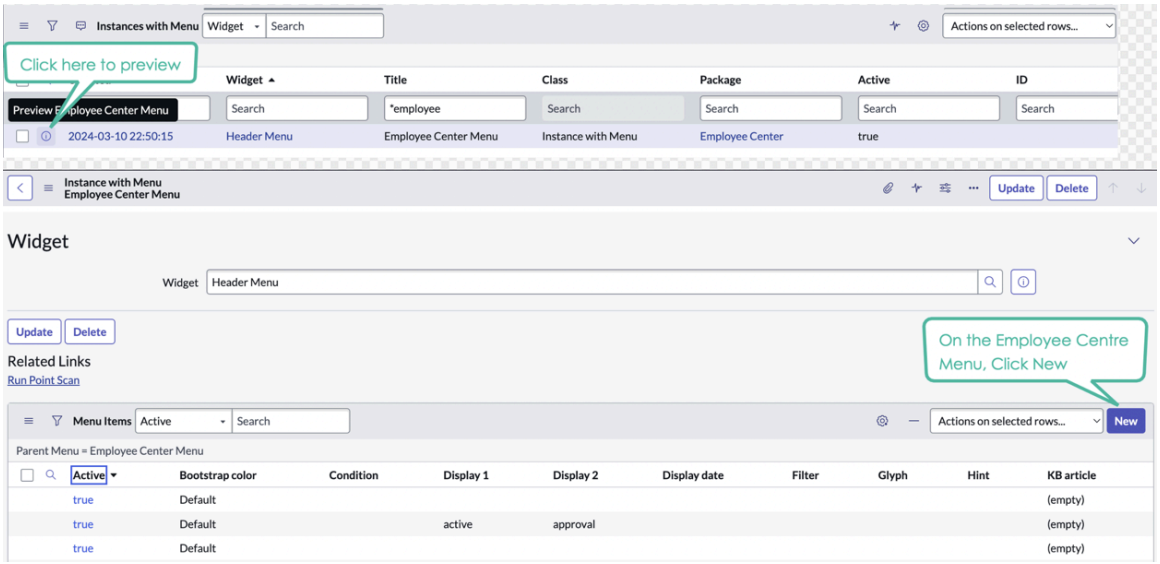
手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > メニュー.
2. [アプリケーションスコープ] を [従業員センター] に変更します。
   メニューアイテムを追加するには、アプリケーションスコープを設定する必要があります。
3. [役職] フィールドの横にある [このレコードをプレビューします] をクリックして、レコードを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メニューアイテム



4. [メニューアイテム] 関連リストで、[新規] をクリックするか、既存のレコードを開きます。
5. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[メニュー項目] フォーム」を参照して ください。
6. [送信] をクリックします。
   非分類メニューアイテムは、プライマリナビゲーションバーの分類メニューアイテムの横に表示されます。

メガメニューでのクイックリンクの表示

ルートトピックに関連付けられたクイックリンクは、メガメニューで表示できます。

始める前に

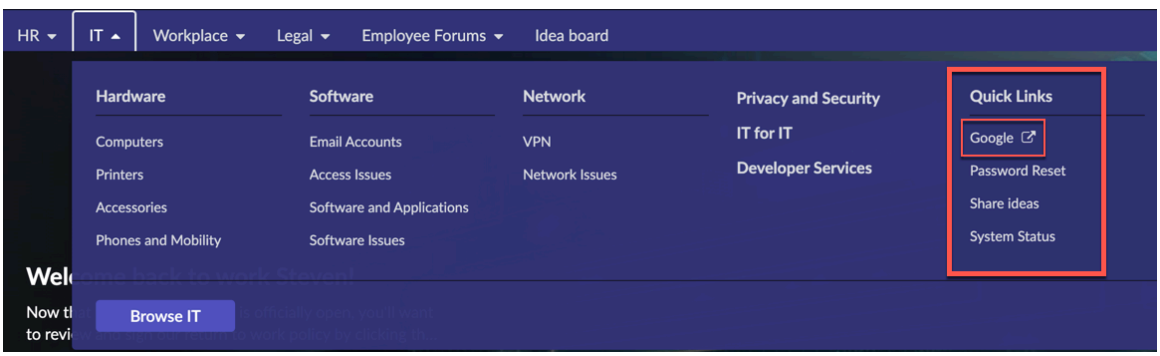
必要なロール：admin

このタスクについて

クイックリンクをルートトピックに関連付けて、メガメニューのクイックリンクに表示することができます。ルートトピックに関連付けたクイックリンクのみがメガメニューに表示されます。詳細については、「クイックリンクをトピックに関連付け」を参照してください。

手順

1. 従業員センターホームページで、ルートトピックをクリックします。
   ルートトピックに関連付けられたクイックリンクがあり、そのクイックリンクへのアクセス権がある場合、そのルートトピックのクイックリンクがメガメニューに表示されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> クイックリンクの横にある外部リンクアイコン ( ) は、外部リンクであることを示します。

2. 表示するクイックリンクをクリックします。
   クイックリンクに関連付けられているコンテンツタイプに応じて、関連するコンテンツが表示されます。

> **注:**
> アクセシビリティのために外部リンクとメガメニューがサポートされています。フィールドにはツールヒントアイコンが含まれ、スクリーンリーダーがツールヒントを読み上げます。

関連情報

- クイックリンクを作成
- トピックをクイックリンクに割り当てる
- クイックリンクへのアクセスを制限

メガメニュー非同期ロードシステムプロパティを構成

メガメニュー非同期は、メガメニューをバックグラウンドでロードすることでホームページのインタラクティブ機能を向上させ、表示されるコンテンツをより迅速に操作できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
非同期プロセスを使用して、ホームページからメガメニューの読み込みを切り離すことができます。

- メガメニューの非同期ロードシステムプロパティを使用して、実際のデータのフェッチ中に最終的なコンテンツレイアウトに似たプレースホルダー要素を表示します。
- 空白の画面またはスピナーを表示するスケルトンローダーは、パフォーマンスとユーザーエクスペリエンスの認識を向上させます。
- メガメニューのロード時間に関係なく、ホームページやその他のウィジェットアイテムの作業を続行します。
- キャッシュを有効にし、ロード時間を短縮し、応答性を向上させます。

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティのリストが表示されます。
2. 次のプロパティを検索し、[開く] をクリックします。

Megamenu 非同期ロードシステムプロパティ

Name	Value	Type	Application	Description
*megamenu	Search	Search	Search	Search
sn_ex_sp.megamenu_async_load	true	true | false	Employee Center	Toggle to enable or disable the asynchro...
sn_ex_sp.megamenu_async_load_skeleton_view	true	true | false	Employee Center	Toggle to enable or disable the Mega Men...
sn_ex_sp.megamenu_async_timeout	15000	integer	Employee Center	Specifies the timeout duration (in milli...

a. **sn_ex_sp.megamenu _async_load**を切り替えて、メガメニューの非同期ロード機能を有効または無効にします。
   - True:スケルトンローダーを表示
   - false:(デフォルト)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. **sn_ex_sp.megamenu_async_load_skeleton_view** を切り替えて、Mega Menu スケルトンローダーを有効または無効にします。
   - True:非同期フローがデータを取得するまでスケルトンローダーを表示します。
   - false:非同期フローがデータを取得するまで前のセッションデータを表示し、UI を更新します。詳細については、「ユーザーポータルのデータマップ」を参照してください。

c. 非同期メガメニューをロードするための **sn_ex_sp.megamenu_async_timeout** タイムアウト時間 (ミリ秒) を指定します。
デフォルト値は 15000 です。15 秒後、UI はデータのロードを中止し、エラーメッセージを表示します

```
メニューのロード中に問題が発生しました。後でもう一度試してください。
```

.

3. [**Save** (保存)] または [**Update** (更新)] をクリックします。

タスクの結果
システムプロパティにより、非同期負荷と全体的なパフォーマンスが向上します。

関連情報
ポータルパフォーマンスの最適化

ユーザーポータルのデータマップ

ユーザーポータルのデータマップ

ユーザーポータルデータマップテーブル テーブルは、maint ユーザーのみがアクセスでき、自動フラッシュジョブによって 30 日後に自動的に削除されます。

始める前に
必要なロール:admin または maint user

このタスクについて
ユーザーポータルデータマップテーブル には、ユーザーがログインしたときのセッションデータが保存されます。マークすると

- **sn_ex_sp.megamenu _async_load**=true および **sn_ex_sp.megamenu_async_load_skeleton_view=**true の場合、ユーザーポータルデータマップ (sn_ex_sp_user_portal_data_map) は、ページ更新なしで最新のメガメニューセッションデータをフェッチ、保存、更新、および表示します。スケルトンローダーが表示され、最新のデータをフェッチするジョブがバックグラウンドで実行され、データが新たにフェッチされるまで、このデータが後続のセッションに表示されます。
- **sn_ex_sp.megamenu _async_load**=trueおよび **sn_ex_sp.megamenu_async_load_skeleton_view**=falseの場合、ユーザーポータルデータマップ (sn_ex_sp_user_portal_data_map) は、最新のセッションからの Megamenu セッションデータを保存します。テーブルデータはログインするたびに更新されます。このデータは、スケルトンローダーのない後続のセッションに表示されます。

> **注:**
> 変更を表示するには、必ず再ログインしてください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

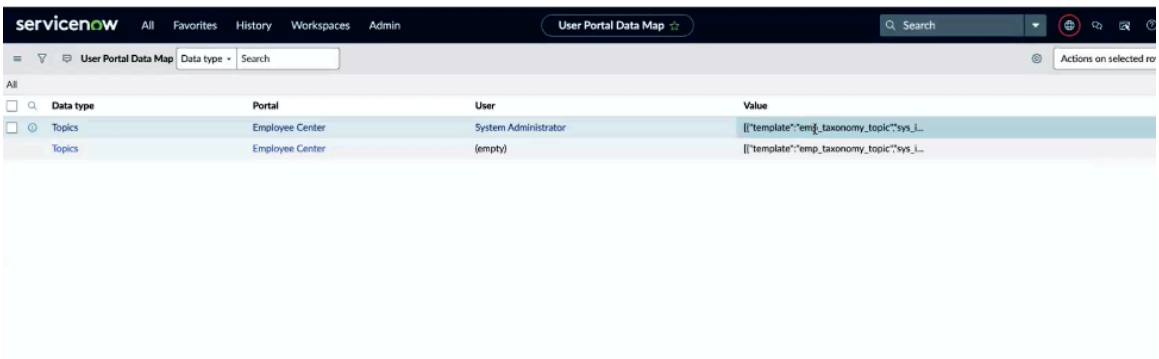
1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル > ユーザーポータルのデータマップ.
2. sn_ex_sp_user_portal_data_mapで、[アプリケーションのアクセス] タブに移動します。
3. すべてのアプリケーションスコープの次のオプションを参照してください。
   - 他のアプリケーションスコープからの読み取りアクセスを許可
   - Can create (作成可能)
   - 更新可能

   [削除可能] を選択しないでください

> **注:**
> ユーザーポータルデータマップテーブルテーブルのデータは、maint ユーザーのみがアクセスでき、自動フラッシュジョブによって 30 日後に自動的に削除されます。

次のタスク
ナビゲーションフィルターに「 sn_ex_sp_user_portal_data_map.list 」と入力してデータを表示します。

ユーザーポータルデータマップセッションデータ



関連情報

メガメニュー非同期ロードシステムプロパティを構成

高度なポータルナビゲーション

高度なポータルナビゲーション (APN) は、情報アーキテクチャとトピックディスカバリーを改善するための直感的なナビゲーションの設計と構成に役立ちます。従業員のニーズに基づいて、トピックとサービスポータルのメニューアイテムを管理できます。コンテンツをより適切に検出できるように強化されたナビゲーションエクスペリエンスを使用します。

高度なポータルナビゲーションを使用して、プライマリナビゲーションメニューを設計し、従業員のニーズとコンテンツの優先度に基づいてナビゲーションセットアップを構成できます。トピック、SP メニューアイテム、およびその両方の組み合わせを管理できます。

> **注:**
> [高度なポータルナビゲーション] を有効にすると、分類または SP メニューアイテムからではなく、このテーブル自体からルートレベルのトピックとメニューアイテムを管理できます。

実行できることの簡単な概要は次のとおりです。

- プライマリナビゲーションバーのデザインと表示を設定および制御します。
- 階層間で同期して、メニューアイテム、ルートトピック、および子トピックをフェッチします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- すべての APN 階層レベルでシングルクリック同期を有効にし、手動のレベルごとの同期を置き換えることで、分類の更新を簡素化します。
- ベースシステムの情報アーキテクチャを使用するか、ビジネスニーズに基づいてカスタマイズします。

注:
アクティブなポータルレコードとそのメニューアイテムのみがナビゲーションに表示されます。

機能の説明を提供するガイド付きツアーを使用して、APN の概要とその構成方法を理解してください。

高度なポータルナビゲーションのメリット

コンテンツへの簡単なナビゲーションを提供できます。

- 検出と使用を向上させるために、ベースシステム構造を使用します。
- 分類または SP ポータルメニューに基づき、設定に基づいてデザインと構造をカスタマイズします。
- 最小限のクリック数で適切なコンテンツに移動します。
- プライマリナビゲーションバーにトピックとメニューアイテムを表示します。
- ニーズに合わせてカスタム提供されるルートレベルのトピックまたはメニューアイテムの表示設定を使用します。

注:
アクセシビリティのために、外部リンクとメガメニューがサポートされています。フィールドにはツールヒントアイコンが含まれ、スクリーンリーダーがツールヒントを読み上げます。

メガメニュー構成

アドミニストレーターは、情報アーキテクチャとナビゲーションを管理できます。柔軟なレイアウトオプションを使用して、SP メニューアイテム、APN メニューアイテム、およびトピックの混合階層を表示するようにメガメニューを構成できます。混合階層を作成し、コンシューマーグレードの参照エクスペリエンスを有効にします。詳細については、「メガメニュー構成」を参照してください。

- コンテンツを標準レイアウトと展開レイアウトに整理します。
- ルートアイテムの位置を左右に設定します。
- メガメニューアイテムからインタラクティブなモーダルウィンドウを呼び出します。
- メニューアイテム、ルートトピック、および子トピックをフェッチする階層を同期します。

注:
デフォルトでは、EC および EC Pro の APN レコードは既存の顧客に対して非アクティブです。最新のリリースにアップグレードする場合は、必ず APN レコードをアクティブ化してください。

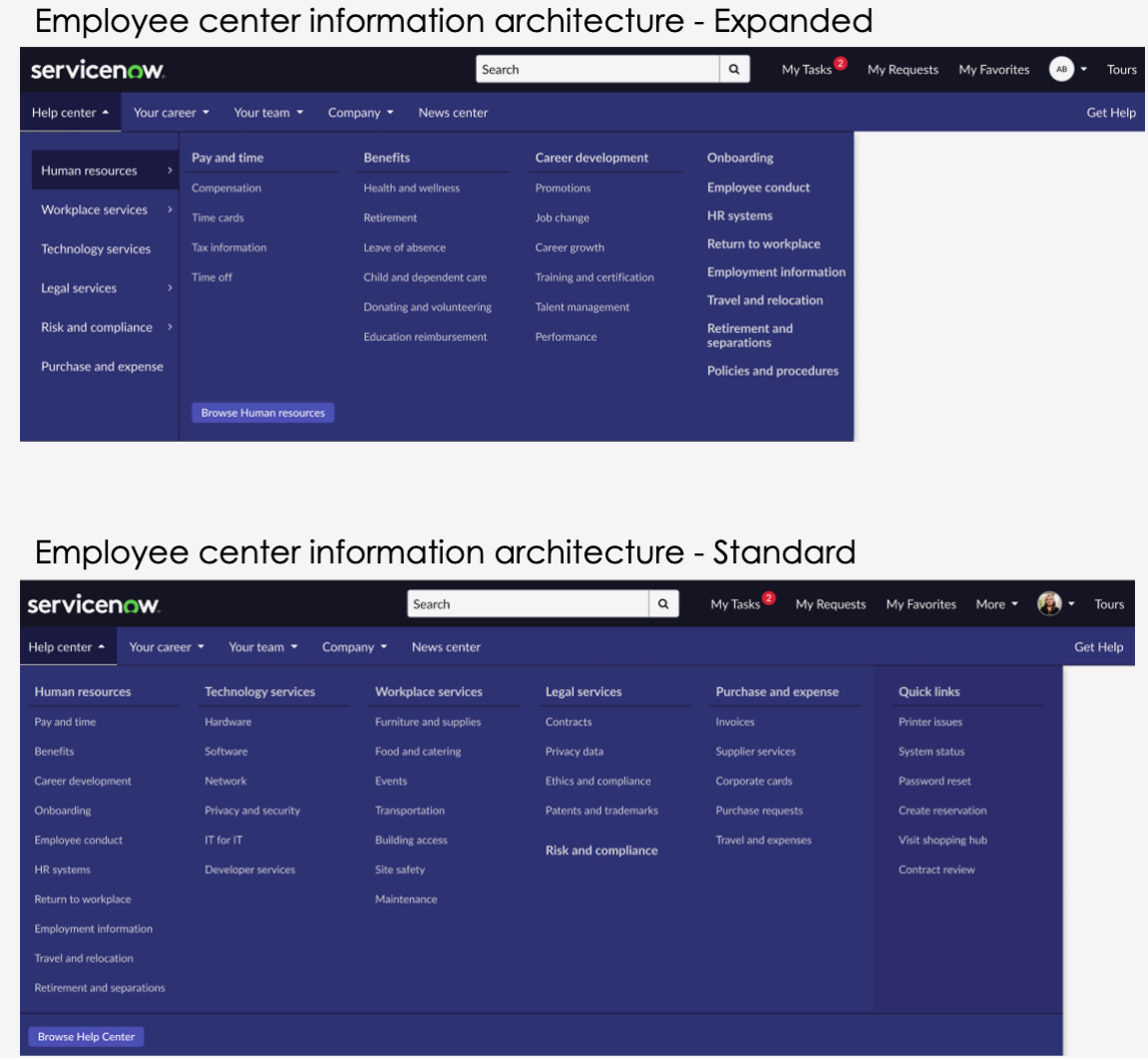
EC 情報アーキテクチャ

すぐに利用可能な強化された情報アーキテクチャを使用して、コンテンツの発見と可視化を向上させることができるようになりました。

高度なポータルナビゲーションを使用して、プライマリナビゲーションメニューを設計し、従業員のニーズとコンテンツの優先度に基づいてナビゲーションセットアップを構成できます。コンテンツをメニューまたはモーダルウィンドウに整理します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

すぐに利用可能なメガメニューアーキテクチャオプション



自動翻訳

この画像は、すぐに利用可能な (OOTB) メガメニューのみを説明することを目的としています。

- OOTB EC Pro メガメニューレイアウトが拡張されました。
- OOTB EC メガメニューのレイアウトは標準です。

> **注:**
> 選択したレイアウトを使用し、ビジネスニーズに基づいて分類にさらに多くのレベルを設定できます。

役に立つヒントと情報

次のガイダンスとヒントのいくつかを使用します。

- [標準ビュー] では、最大 3 つのレベルを設定できます。
- 展開ビューでは、最大 4 つのレベル (階層内に 1 つのメニューアイテム、最大 3 つのレベルのトピック) を設定できます。この例では、 Help Center > Technology Resources > Hardware > Computers に次のものが設定されています。
  - 1 つのナビゲーションメニューアイテム Help Center
  - 3 つのレベルのトピック Technology Resources > Hardware > Computers

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ルートレベルから最大 3 レベルまでトピックを追加します。たとえば、[ヒューマンリソース (HR)] の下にトピックを追加する場合、[ヒューマンリソース (HR)] > [サブトピック 1] > [サブトピック 2] からのみ移動できます。
- ある階層のトピックを別の階層のトピックと混在させることはできません。例を次に示します。
  - [ヒューマンリソース (HR)] > [給与および時間] > [報酬] の場合、ハードウェアを HR の子として追加することはできません。
  - [テクノロジーリソース (Technology Resource)] > [ハードウェア] > [コンピューター] の場合、[テクノロジーリソース (Technology Resource)] または [ハードウェア] または [コンピューター] の子として [給与および時間] を追加することはできません。
  - [給与および時間] は、[テクノロジーリソース (Technology Resource)]、[ハードウェア]、または [コンピューター] の兄弟にすることができます。
- 展開ビューのレベル 3 と標準ビューのレベル 2 は、利用可能なスペースに応じて動的に調整されます。
- 子アイテムまたはアクティブな関連付けられたクイックリンクがないルートアイテムの場合、[参照] ボタンは表示されません。
- [参照] ボタンはトピックのハンバーガービューに表示され、参照ボタンは SP メニューアイテムのハンバーガービューには表示されません。

  注:
  [参照] ボタンは構成できますが、ボタンのテキストはハンバーガービューに表示されません。ハンバーガービューの [参照] ボタンの表示テキストは [すべて参照] です。

- クイックリンク関連リストは、標準ビューのルートレベルで使用できます。
- クイックリンク関連リストは、展開ビューのルートレベルでは使用できません。
- クイックリンクは、ポータルレコードを作成するときにフェッチされます。

  注:
  同期階層を使用すると、クイックリンクはフェッチされません。

- ポータル分類に関連付けられた 3 つのレベルのトピックと 2 つのレベルの SP メニューアイテムのみがフェッチされます。
- メガメニューでのトピックの可視化は、接続されたコンテンツに基づいています。表示の問題を回避するには、ソース (トピックまたは SP メニューアイテム) レベルと高度なポータルナビゲーションのナビゲーションアイテムレベルでアクティブになっていることを確認してください。
- <APN 構成ページ/レコード名>からメガメニューの [参照] ボタンを無効にすると、参照ボタンはデスクトップバージョンでのみ無効になります。モバイル版では、レスポンシブバージョンのナビゲーションが現在このボタンをサポートしていないため、引き続き [参照] ボタンが表示されます。

構成手順については、「高度なポータルナビゲーションを構成する」を参照してください。

高度なポータルナビゲーションを構成する

高度なポータルナビゲーション (APN) は、情報アーキテクチャとトピックディスカバリーを改善するための直感的なナビゲーションの設計と構成に役立ちます。

始める前に

開始する前に、EC 情報アーキテクチャで利用可能な有用な情報を理解しておいてください。

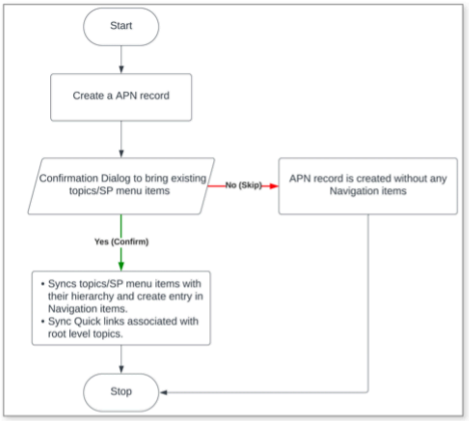
必要なロール：admin および SP Admin

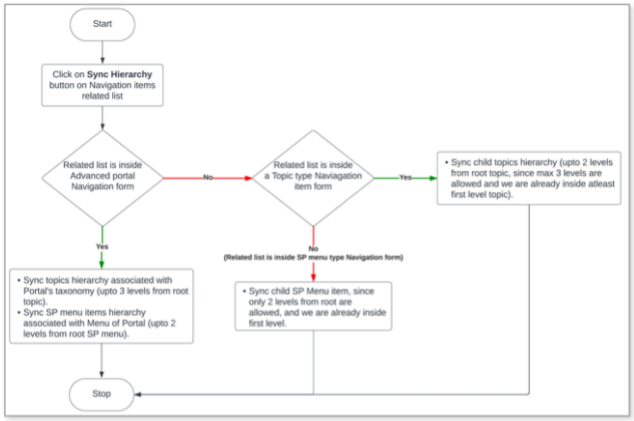
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
高度なポータルナビゲーションを使用すると、すべての APN 階層レベルでシングルクリック同期を有効にして、レベルごとの同期を置き換えることができます。プライマリナビゲーションメニューを設計し、従業員のニーズとコンテンツの優先度に応じてナビゲーションセットアップを構成できます。ナビゲーションワークフローの概要は次のとおりです。

APN アーキテクチャ





手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 高度なポータルナビゲーション.
2. [ツアーを表示] をクリックして、APN プロセスを理解します。
   APN のプロセスと構成の詳細については、説明ツアーを参照してください。
3. [新規] をクリックして新しいレコードを作成するか、使用可能な APN レコードの一覧を表示します。
4. [アクティブ] を選択して、現在の 従業員センター ナビゲーションメニューを新しいナビゲーションメニューに置き換えます。

   注:
   ポータルごとにアクティブにできる高度なポータルナビゲーションレコード [sn_ex_sp_portal_extensible_navigation] は 1 つだけです。アクティブなレコードが 1 つある場合は、まずもう 1 つのレコードを非アクティブ化する必要があります。

5. [送信] または [保存] をクリックします。
   ポップアップに次のメッセージが表示されます。

   > 簡単に開始できるように、既存のナビゲーションメニューアイテムを引き継ぎ、そこから編集できます。これをスキップして最初から始めることもできます。現在のメニューを今すぐ引き継ぎますか？

6. [現在のナビゲーションから開始 **(Start with current navigation menu)]** メニューで、次のいずれかのオプションを選択します。
   - スキップ：[スキップ] をクリックすると、既存の関連付けられているナビゲーションメニューアイテムとトピックはフェッチされず、新たに階層のビルドを開始できます。
   - はい：[はい] をクリックすると、既存の関連するナビゲーションメニューアイテム、トピック、および関連するクイックリンクがすぐにフェッチされ、階層を絞り込むことができます。

   [メニューアイテム] 関連リストが表示されます。

   注:
   スキップオプションをクリックすると、空のリストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

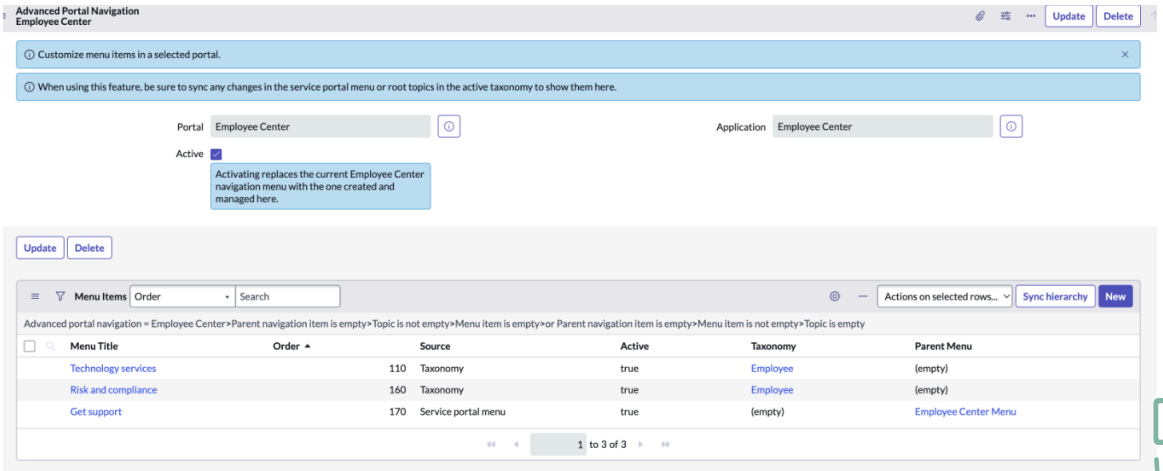
7. いずれかのオプションを使用して、新しい階層を作成するか、既存の階層をフェッチします。

a. [新規] をクリックして、使用可能なリストから作成または追加します。

b. [階層を同期 **(Sync hierarchy)]** をクリックして、既存のアイテムをフェッチします。
アクティブ状態のトピックとメニューアイテムは同期されます。メール通知の情報を含む同期の確認ポップアップが表示されます。

> **注:**
> クイックリンクはフェッチされません。クイックリンクを手動で追加します。

APN メニューアイテムと同期階層



8. [ナビゲーションメニューアイテム] 関連リストで、フォームに入力します。

> **注:**
> ベースシステムでは、次のフィールドを使用できます。 従業員センター バージョン 31。

ナビゲーションメニューアイテム

フィールド	説明
ソース	アイテムのソースは、通常は分類トピックまたはサービスポータルのメニューアイテムです。
アプリケーション	このアクティビティのスコープ内のアプリケーション。
トピック	分類からフェッチされたトピック名。レベルに応じて、使用可能なリストから子トピックを選択できます。 **注:** トピックまたはメニューアイテムが親ナビゲーションに既に関連付けられていることを確認してください。 ナビゲーションの作成に使用できるのは、アクティブなトピックとメニューアイテムのみです。
メニューパス	メニューアイテムのパス。使用可能な APN メニューアイテムを開くと、メニューパスが表示されます。パスは、親子の関連付けを示します (**/Help Center/Technology Services** など)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
メニューアイテム	サービスポータルメニューからフェッチされたメニューアイテム。
順番	この項目が他のメニューアイテムと相対してメニュー上に表示される場所を示す番号を入力します。
アクティブ	レコードのステータス。アクティブなレコードのみが同期されます。
表示方法	必要なレンダリングの種類を示します。 ◦ メニュー：メニューとして表示するには、このオプションを選択します。 ◦ モーダルウィンドウ：モーダルウィンドウとして表示するには、このオプションを選択します。ウィジェットとウィジェットパラメーターを使用してエクスペリエンスをカスタマイズします。
サブメニュー表示タイプ	メニューに表示するレンダリングの種類を示します。このフィールドは、ルートレベルの階層で [メニュー] が選択されている場合にのみ表示されます。 ◦ 展開：展開されたビューに表示するには、このオプションを選択します。 ◦ 標準：標準ビューで表示するには、このオプションを選択します。すぐに利用可能なのは [標準] です。 詳細については、「EC 情報アーキテクチャ」を参照してください。
ウィジェット	利用可能なウィジェットを使用してエクスペリエンスをカスタマイズするには、このオプションを選択します。このフィールドは、[モーダルウィンドウ] が選択されている場合にのみ表示されます。
ウィジェットパラメーター	モーダルウィンドウは、ウィジェットパラメーターの名前と値のペアに基づいてウィジェットコンテンツを表示します。このフィールドは、[モーダルウィンドウ] が選択されている場合にのみ表示されます。
参照ボタン	このオプションを選択すると、[参照] メニューオプションが表示されます。ルートレベルの階層の場合は、[参照] ボタンを選択し、表示テキストを指定します。空のテキストでこのオプションを選択すると、デフォルトの表示は [すべて参照] になります。 **注:** 標準ビューの場合、参照オプションはルートレベルで使用でき、展開ビューのルートレベルと第 1 レベルでのみ使用できます。
参照ボタンの表示テキスト	メニューに参照オプションを表示するには、このオプションを選択します。 ◦ ソースとして分類を選択すると、トピックに基づいて [参照] ボタンの表示テキストが自動的に生成されます。たとえば、トピックとして HR システムを選択すると、表示テキストに **[HR システムを参照 (Browse HR systems)]** と表示されます。 ◦ メニューアイテムの編集時または同期時に、[参照] ボタンの表示テキストを手動で指定します (例：`<your text>` を参照)。 ◦ 表示テキストを指定しない場合、ボタンには [すべて参照] と表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
このテーブルを使用して、プライマリナビゲーションのすべてのアイテムを管理します。分類または SP メニューで加えられた階層の変更は、プライマリナビゲーションには反映されません。

9. 次のフィールドから同期ステータスを追跡します。
   - 同期ステータス は、 *Never synced*、 *In progress*、 *Completed*などの同期のステータスを示します。

     注:
     同期結果とともに、新しいアイテムがある場合はその追加を示すメール通知が送信されます。

     同期の進行中は、APN またはメニューアイテムレコードから [更新] や [削除] などのアクションを実行することはできません。
   - [前回の同期] は、前回の同期の時刻を示します。

     注:
     同期ステータスを表示するには、[同期ステータスを非表示 **(Hide sync status**)] UI ポリシーを非アクティブ化してください すべて > システム **UI** > **UI** ポリシー. 詳細については、「Using UI policies」を参照してください。

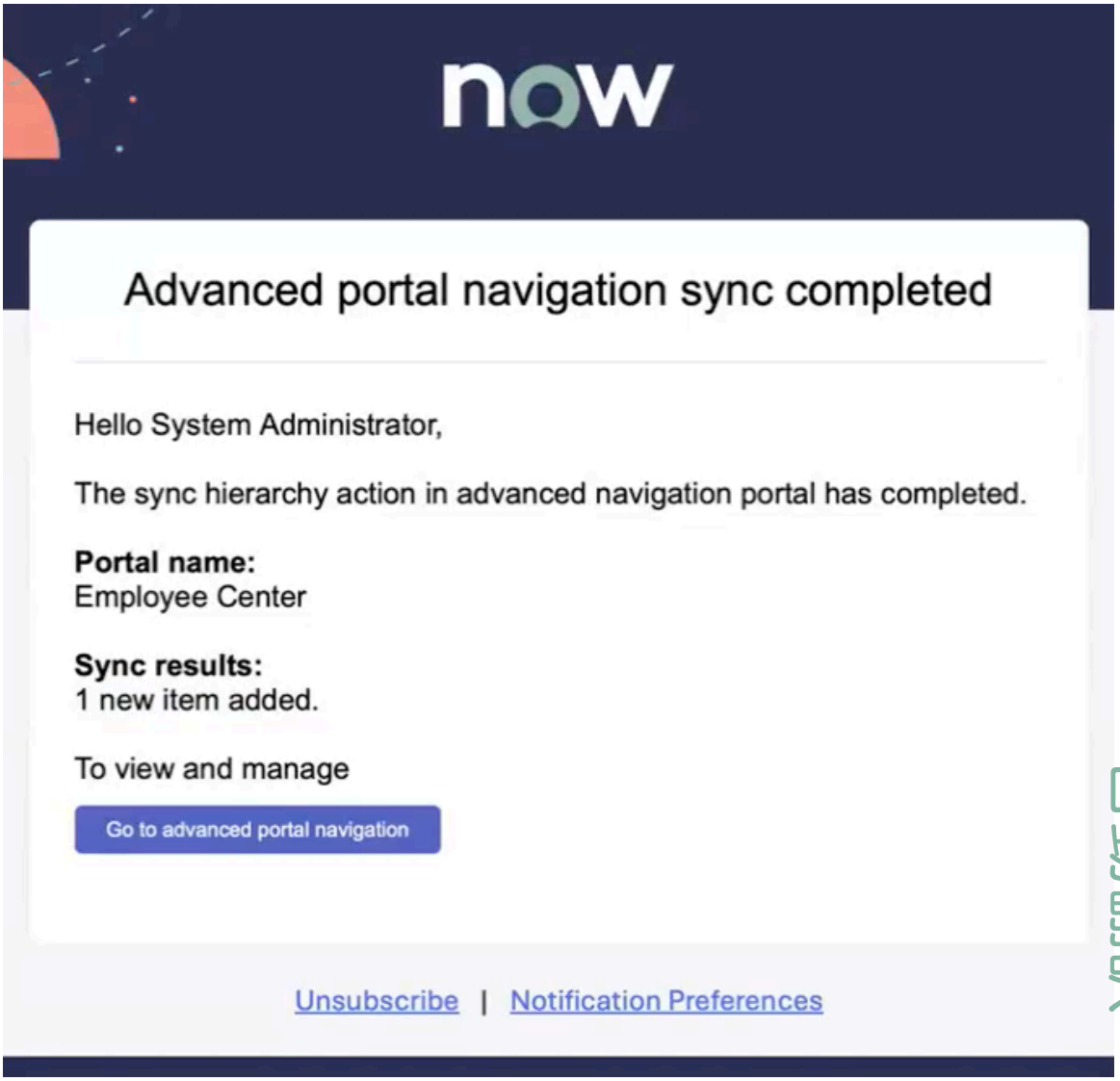
10. メールで同期ステータスを通知します。
    完了すると、同期ステータスの更新に関する情報と変更数が表示されます。

    注:
    同期で問題が発生した場合は、アドミニストレーターにお問い合わせください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

APN 同期ステータスメール



自動翻訳

11. [更新] をクリックして変更を反映します。

タスクの結果
高度なポータルナビゲーションレコードが保存され、従業員は新しいメガメニューデザインを表示できます。

次のタスク
ポータルと分類に関連付けられたすべてのアクティブなナビゲーションアイテムがフェッチされ、関連リストに表示されます。

- レコードの作成中または後続の同期では、フェッチされたすべてのナビゲーションメニューアイテムはデフォルトで [アクティブ] ステータスになります。
- アクティブな分類のサービスポータルメニューまたはルートトピックに将来の変更を含めるには、同期階層 を使用して新しいトピックまたはメニューアイテムを取り込むことができます。
- 新しく同期されたアイテムは、既存のオーダーでデフォルトで アクティブ になります。トピックで順序を利用できない場合、順序は999999になります。
- 同期が完了した後、必要に応じて編集できます。
- すべての APN 階層レベルでのすべての分類の更新が、シングルクリックで同期されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
同期を正常に行うには、SP メニューアイテムが、高度なポータルナビゲーションレコードが構成されているポータルに関連付けられていることを確認します。

詳細については、「EC 情報アーキテクチャ」を参照してください。

高度なポータルナビゲーション順序の構成

高度なポータルナビゲーション (APN) は、情報アーキテクチャとディスカバリーを改善するための直感的なナビゲーションの設計と構成に役立ちます。従業員のニーズに基づいて、トピックおよびトピック以外のメニューアイテムを並べ替えることができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 高度なポータルナビゲーション.
2. [新規] をクリックするか、利用可能なポータルのリストを表示します。
3. [高度なポータルナビゲーション] ページで、[従業員センター] を指定し、[保存] をクリックします。
   ポータルと分類に関連付けられた次のアクティブなナビゲーションアイテムがフェッチされ、関連リストとして表示されます。

高度なポータルナビゲーション **(APN)** の構成

フィールド	説明
トピック	分類からフェッチされたトピック名。
メニューアイテム	メニューアイテムはサービスポータルメニューからフェッチされます。
順序	この項目が他のメニュー項目と相対してメニュー上に表示される場所を示す番号を入力します。
ソース	アイテムのソースは、通常は分類トピックまたはサービスポータルのメニューアイテムです。
分類	ルートトピックの関連付けられたアクティブな分類。
親メニュー	メニューアイテムのフェッチ元となる親。

注:
このテーブルを使用して、プライマリナビゲーションのすべてのアイテムの表示順序を管理します。分類または SP メニューで加えられた順序の変更は、プライマリナビゲーションには反映されません。

4. ニーズに基づいてナビゲーションメニューアイテムの順序を指定します。

注:
順序を決めるときに、増分を 100 にしてください。この方法により、編集が容易になります。たとえば、リンクに 1、2、3、4、5 の番号を付けてから 2 の後に新しいコンテンツを配置する必要が生じたとします。この場合、3、4、 5 の番号を付け直す必要があります。しかし、100、200、300 を使用していれば、100 ～ 200 の間にコンテンツを配置する必要が生じた場合、101 ～ 199 までの任意の数字を使用できます。-100 などの負の数を使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [更新] をクリックして変更を反映します。
   順序とアクティブステータスの設定はこのテーブルから保持されます。
6. [高度なポータルナビゲーション] レコードステータスの値を [アクティブ] に設定して、表示順序とナビゲーション設定を管理します。

タスクの結果
[高度なポータルナビゲーション] レコードが保存されます。複数のレコードを保存できますが、[アクティブ] にできるのは 1 つの [高度なポータルナビゲーション] レコードのみです。ステータスを [アクティブ]に設定すると、テーブル自体から 従業員センター ナビゲーションメニューアイテムの表示順序を制御できます。これにより、既存のメニューの順序が置き換えられます。

次のタスク
アクティブな分類のサービスポータルメニューまたはルートトピックに将来の変更を含めるには、

1. [メニューの変更を同期] をクリックします。以下の確認メッセージが表示されます。

   変更はすぐにナビゲーションメニューの最後に表示されます。同期の完了後に、アイテムの編集や順序の変更を行うことができます。今すぐ同期しますか？

2. [はい] をクリックして、更新をすぐに確定します。

同期が行われると、新しいアイテムが最後に表示されます。表示順序を変更するには、順序を手動で更新します。

サポートを受ける

サポートを受けると、従業員センターからすばやくサポートを受けるための、一元化されたナビゲートしやすいセクションを利用できます。

始める前に
必要なロール：SP admin または ESC admin

このタスクについて
管理者は、従業員がコンテキストを切り替えることなく迅速にサポートを得るための中心的な場所を提供します。従業員が利用できる有用なリソースを含めることができます。

- サポートエクスペリエンスを強化するためのウィジェットを有効にします。
- モーダルにクイックリンク、スタティックコンテンツ、またはカスタムウィジェットを設定します。

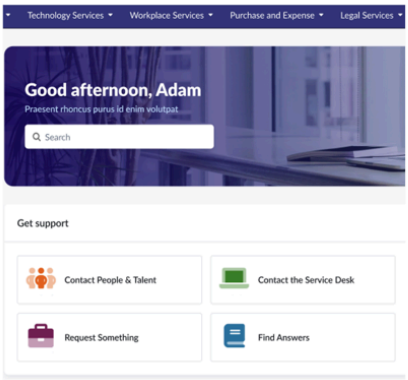
[サポートを受ける **(Get Support)]** は、ホームページのウィジェットまたはモーダルウィンドウとして表示できます。詳細については、「高度なポータルナビゲーションを構成する」を参照してください

自動翻訳

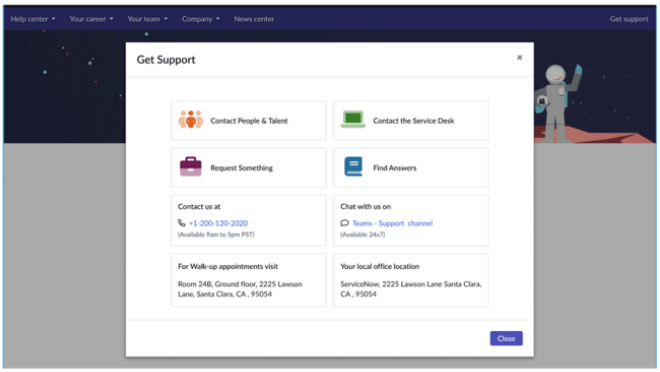
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートを受ける

As a home page widget



As a modal window



手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > サポートを得る.
2. [**New** (新規)] をクリックするか既存のレコードを開きます。
3. 使用可能なオプションから [テーブル] を選択します。
   - クイックリンク
   - スタティック コンテンツ
4. 使用可能なオプションから [コンテンツ] を選択します。
   - [クイックリンク] の場合は、[テーブル名] (sn_ex_sp_quick_link) と [ドキュメント] を選択します。クイックリンクの詳細については、「クイックリンク」を参照してください。
   - [スタティックコンテンツ] の場合は、[テーブル名] (sn_ex_sp_static_content) と [ドキュメント] を選択します。スタティックコンテンツの詳細については、「スタティックコンテンツの設定」を参照してください。

   注:
   アドミニストレーターは任意の数のアイテムを設定できます。すぐに利用可能な [サポートを受ける **(Get Support)]** には、最大 8 つの項目があります。

5. [順序] を指定します。
6. 利用可能なオプションから [ポータル] を選択します。
   たとえば、クイックリンクを従業員センタープロキオスクに関連付けるには、[従業員センタープロキオスク (Employee Center Pro Kiosk)] を選択します。
7. [保存] をクリックします。

タスクの結果

[サポートを受ける (Get Support)] は、ナビゲーションの一部としてデフォルトで構成されています。

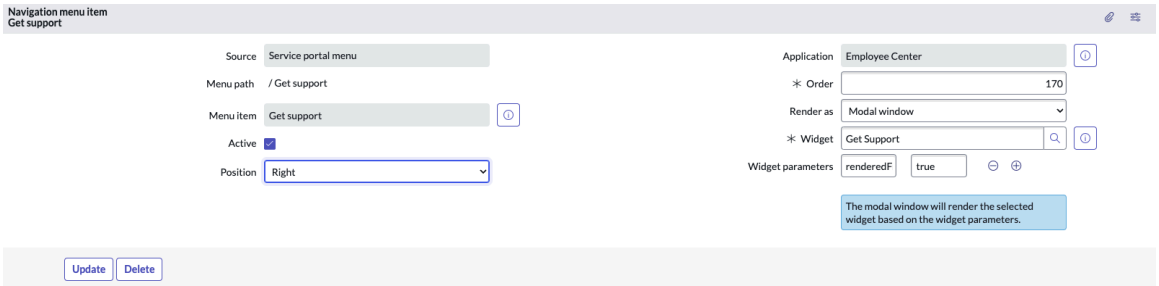
次のタスク

続いてモーダルウィンドウとして表示する [サポートを受ける (Get Support)] セクションを選択するには、「高度なポータルナビゲーションを構成する」で説明されているようにウィジェットを選択し、ウィジェットのパラメーターを指定します。次の図に示すように配置を構成することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートを得るための調整



.

スタティックコンテンツの設定

スタティックコンテンツは、従業員にとって有用なすべてのコンテンツを追加するための一元的な場所を作成するのに役立ちます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > スタティックコンテンツ.

2. [**New** (新規)] をクリックするか既存のレコードを開きます。

3. フォームのフィールドに入力します。

[スタティックコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
タイトル	レコードの名前。
アクティブ	ボックスをオンにして、アクティブ化します。
リッチテキスト	スタティックコンテンツの説明。
利用可能 (Available for)	ユーザー、グループ、ロールなどを選択するためにのみスタティックコンテンツを使用できるようにするオプション。
利用不可	スタティックコンテンツを利用できないようにするオプション。

4. [保存] をクリックします。

次のタスク

有用なスタティックコンテンツを サポートを受ける セクションに追加できます。

従業員センターのガイド付きセルフサービス

ガイド付きエクスペリエンスを通じて、より簡単なセルフサービス機能で従業員を支援し、生産性と効率を向上させます。

従業員センターの新しいプラグインガイド付きセルフサービス (sn_ex_sp_gd_help) を使用すると、従業員は直感的な質問と回答 (QnA) を利用したセルフサービスを利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

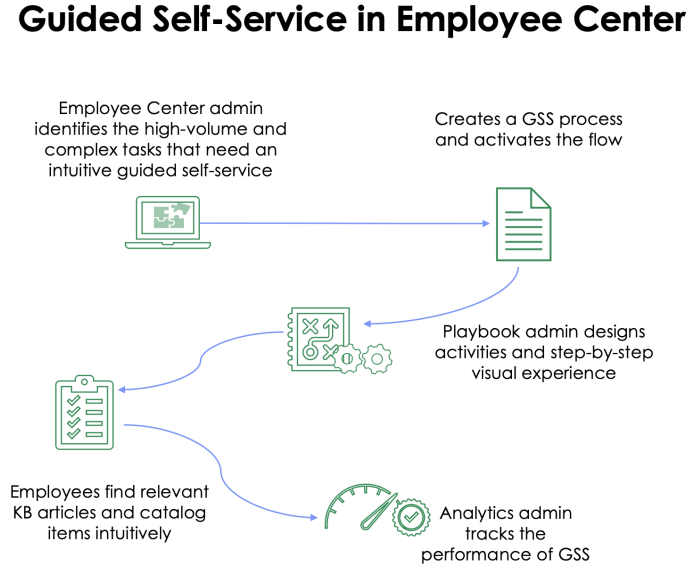
ガイド付きセルフサービス (GSS) の概要

アドミンは、複雑な作業シナリオをコンテキスト内で視覚的にナビゲートする方法により、組織全体の生産性、エンゲージメント、および効率を向上させる適応性のあるセルフサービスワークフローを設計できます。

ガイド付きセルフサービスを使用すると、従業員はセルフサービスでステップバイステップのサポートを受けながら、関連する記事またはカタログアイテムに移動できます。ガイド付きセルフサービスで可能な作業

- セルフサービスで日常業務のための情報、プロセス、解決策に簡単にアクセスできます。
- AI を利用した検索で GSS プロセスを検出して使用します。
- さまざまなレベルの知識や経験を持つ従業員が情報やソリューションに簡単にアクセスできるようにします。
- 視覚的な質疑応答 (QnA) エクスペリエンスを通じて、従業員を関連する記事またはカタログフォームに誘導します。
- プレイブックを利用したセルフサービスヘルプのユースケース向けに、事前に構築されたアクティビティとテンプレートを活用します。
- Playbook Designer の使いやすさの向上により、技術者以外のユーザー向けのオーサリングを簡素化します。
- 複雑で量の多いトピックについて、従業員セルフサービス機能を最適化します。
- Playbook Designer の使いやすさの向上により、技術者以外のユーザー向けのオーサリングを簡素化します。

ガイド付きセルフサービスエクスペリエンス



Intuitive Q&A-powered self-service

Guided Self-Service (GSS) in Employee Center helps employees self-serve easily on high-complexity and high-volume topics.

Key capabilities

- Guide employees to the right article or catalog form through a visual Q&A experience.
- Easy authoring for non-technical users with playbook designer with usability enhancements.
- Leverage pre-built activities and templates for self-service help use cases, powered by playbooks.

従業員の頻繁なニーズに対応するガイド付きセルフサービスを提供します。ガイド付きセルフサービスは、ホームページのウィジェット、クイックリンク、またはトピックページのウィジェットとして表示できます。

注:
タイトルと説明に基づく AI を利用した検索を通じて、GSS プロセスを検出して使用します。

必須条件

従業員センターのガイド付きセルフサービスは、従業員センターとアプリケーションに依存します。GSS を開始する前に、以下のステップを完了してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ServiceNow Store から従業員センターアプリにガイド付きセルフサービスをインストールする前に、まず従業員センターアプリケーションを有効にしてください。
- ワークフロースタジオとそのコンポーネント (プレイブックなど) があることを確認します。
- **sn_hr_sp.esc_admin** ユーザーにプレイブックのデザインを編集するための **playbook.write** ロールと、ガイド付きエクスペリエンスをプレビューするための **playbook_experience.admin** ロールがあることを確認します。

プレイブックとワークフロースタジオの詳細情報

プレイブックは、セルフサービスの従業員のニーズと要件 (*Know your benefits* や *Time off request*など) に関連するステップバイステップのプロセスを視覚的に表現したものです。

- 従業員が関連する記事やカタログアイテムを見つけるようにガイドする視覚的なワークフローを設計します。
- プレイブック機能を使用して、次に何をすべきかというオプションについて従業員を支援します。
- ワークフローを簡易的なタスク指向のビューで可視化して操作するための手段を提供します。

プレイブックとワークフロースタジオの基本を理解します。次のプロセスに関する実用的な知識があることを確認します。

- Exploring playbooks
- Playbook designer
- Using Workflow Studio
- Getting started with Playbooks
- Create a flow in Workflow Studio
- Create a playbook
- Building playbooks

関連情報

ガイド付きセルフサービスのリファレンス

ガイド付きセルフサービスの使用

ガイド付きセルフサービスの設定

ガイド付きセルフサービス (GSS) は、従業員にとって有用なすべてのコンテンツのプレイブックを作成するのに役立ちます。

始める前に

ServiceNow Store から従業員センターアプリにガイド付きセルフサービスをインストールする前に、まず従業員センターアプリケーションを有効にしてください。

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > ガイド付きセルフサービス.
2. [**New** (新規)] をクリックするか既存のレコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

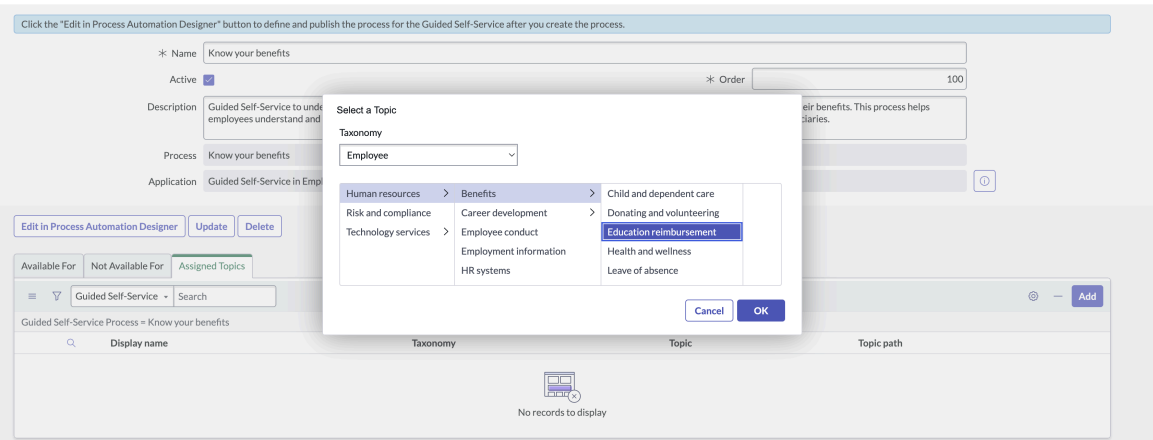
[ガイド付きセルフサービス **(Guided Self-Service)**] フォーム

フィールド	説明
名前	レコードの名前。 **注:** 名前を更新または名前変更する場合は、GSS を (再度) 有効にしてください。
アクティブ	ボックスをオンにして、アクティブ化します。 **注:** アクティブなアイテムのみがウィジェットに表示されます。
オーダー	利用可能な注文ガイド付きセルフサービスプロセスを表示するオプション。
説明	このフィールドに入力した説明によって、GSS のデフォルトの簡単な説明が上書きされます。
プロセス	プロセスの名前。
アプリケーション	アプリケーション スコープです。
利用可能	選択したユーザー、グループ、ロールなどでのみ GSS を使用できるようにするオプション。
利用不可	GSS を利用できないようにするオプション。

4. [**Save** (保存)] または [**Submit** (送信)] をクリックします。
関連タブ [利用可能]、[利用不可]、および [アサインされたトピック] が表示されます。

注:
デフォルトでは、sn_hr_sp.esc_admin ユーザーロールのみがトピックに GSS を追加でき、トピックペルソナユーザー (トピックマネージャーや貢献者など) はアサインされたトピックに GSS を追加できません。

GSS ヘルプトピックの選択



5. [トピックのアサイン (Assign Topics)] タブで、[追加] をクリックし、トピックを選択して **[OK]** をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ガイド付きプロセスをサブトピックにアサインすると、トピックページとその親トピックにヘルププロセスが表示されます。たとえば、[ヒューマンリソース (HR) (Human resources)] > [ベネフィット (Benefits)] では、ガイド付きセルフサービスがベネフィットサブトピックにアサインされると、ガイド付きセルフサービスがその親トピックにも表示されます。

6. [利用可能] タブおよび [利用不可] タブでユーザー、グループ、ロールなどを選択します。
   ガイド付きセルフサービスのユーザー基準が定義されます。

> **注:**
> ユーザーまたはユーザーグループにカタログまたは KB 記事に対する権限がない場合は、「このアイテムへのアクセス権がありません」というメッセージが表示されます。権限については、アドミンにお問い合わせください。

7. [**Save** (保存)] または [**Update** (更新)] をクリックします。
   1 つのアンケート内に複数の質問を設定することはできません。

> **注:**
> 未完了の選択は、スケジュールジョブによって毎日キャンセルされます。

次のタスク

プロセスを作成した後、ガイド付きセルフサービスのプロセスを定義して公開するには、[プロセスオートメーションデザイナーで編集] ボタンをクリックします。ワークフロースタジオからプレイブックの編集に進みます。

> **注:**
> ガイド付きプロセスとプレイブックがアクティブとしてマークされていることを確認します。GSS プロセスをアクティブ化した場合にのみ、[アサインされたトピック] に [追加] ボタンが表示されます。

関連情報

- ガイド付きセルフサービスのリファレンス
- ガイド付きセルフサービスプロセスのトピックへの関連付け
- ガイド付きセルフサービスの使用

ガイド付きセルフサービスのビジュアルフローの構築

アクティビティの視覚的なプレイブックフローを作成して、従業員がより直感的かつ視覚的な方法で情報を検索できるようにします。

始める前に

プレイブックとワークフロースタジオ の基本を理解します (Building playbooks)。

ガイド付きセルフサービスのリファレンス から情報を確認します。

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin、playbook.write

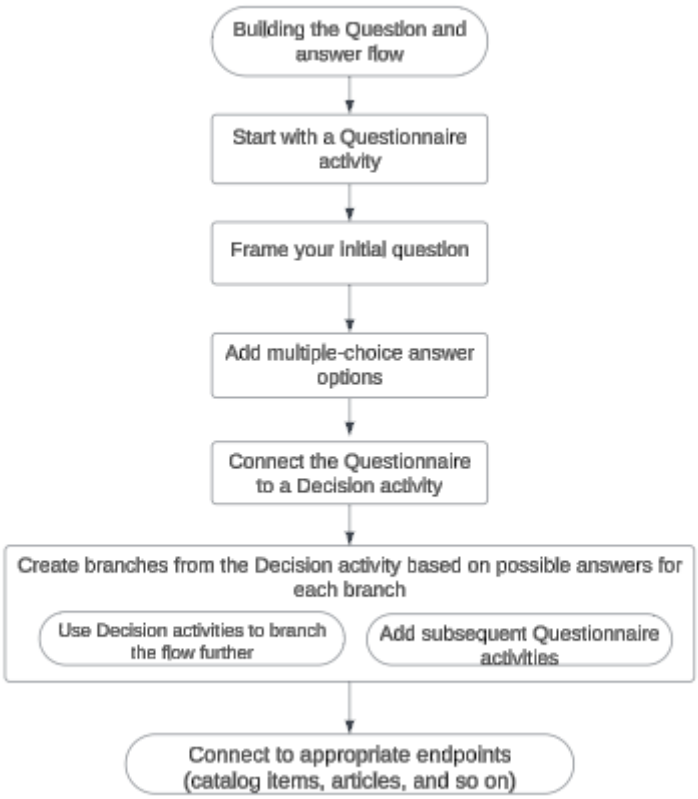
手順

1. 「Create an activity definition 」の指示に従います。
2. ワークフロースタジオで、次から入手できる既存のアンケートアクティビティを使用します。 アクティビティを追加 > 一般的なアクティビティ > アンケート 質問と回答のフローの作成用。
   次にフロー全体の図の例を示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

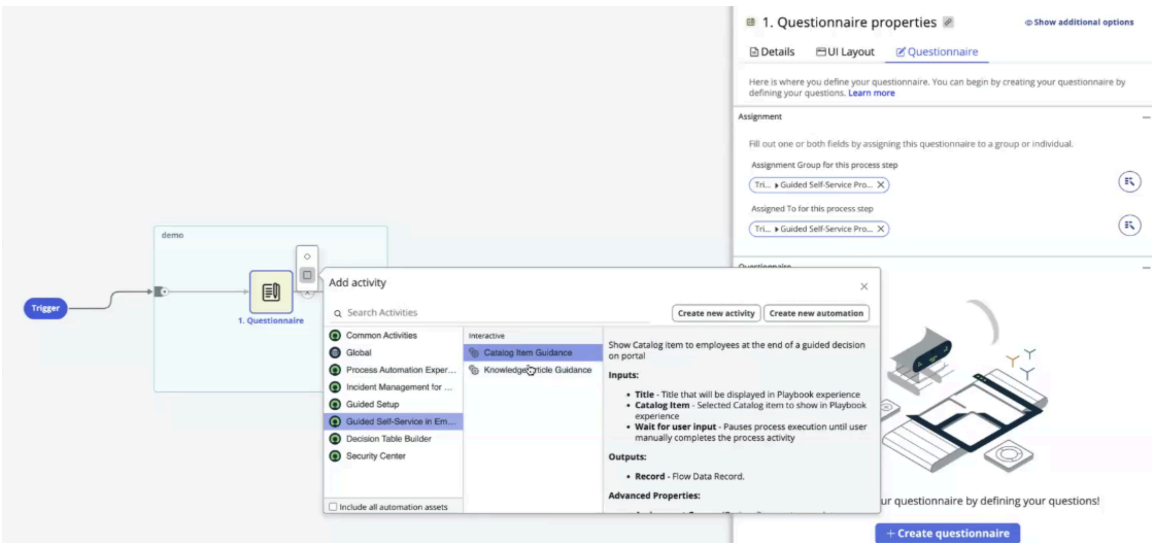
ビジュアルフロー



各アクティビティ定義には、基本的な構成の詳細に加えて、自動化プランとアクティビティエクスペリエンスが含まれています。テーブルは、ガイド付きセルフサービス (GSS) プロセス実行です。

3. ワークフロースタジオで、GSS に固有の新しいアクティビティを使用します。
   - アクティビティを追加 > **Employee Center** (従業員センター) のガイド付きセルフサービス > カタログアイテムガイダンス.
   - アクティビティを追加 > **Employee Center** (従業員センター) のガイド付きセルフサービス > ナレッジ記事ガイダンスを表示.

アクティビティを追加

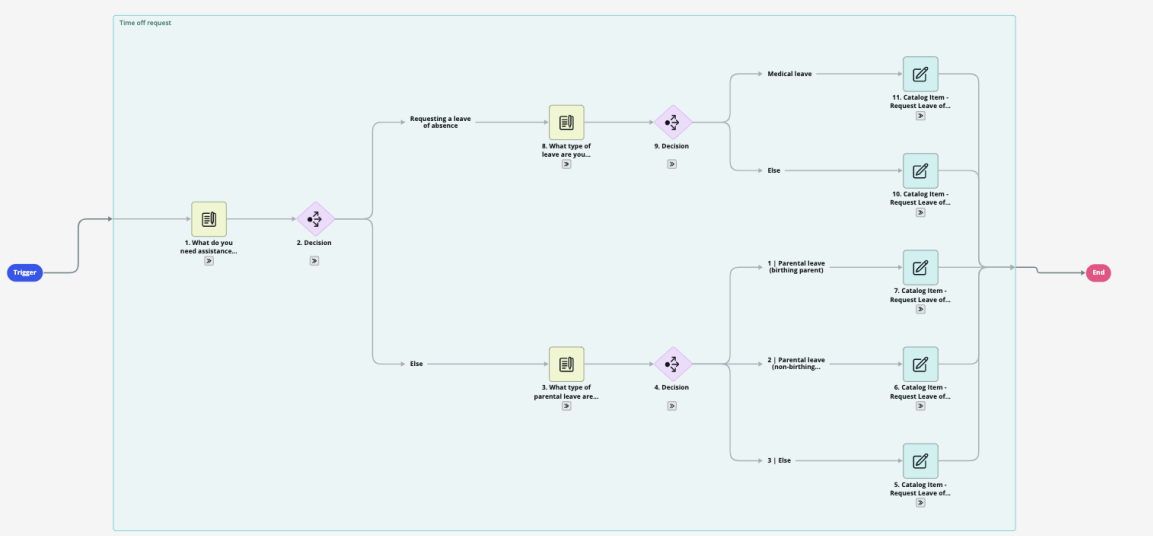


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、入力、出力、UI の詳細プロパティなどのアクティビティ情報を参照してください。

4. ワークフロースタジオで、トリガー、フロー、意思決定などをカスタマイズします。
次に休暇フローの図の例を示します。

ステップバイステップのプレイブックフロー



> **注:**
> フロー内のすべてのアクティビティに対して再起動操作を設定します。再起動操作が 1 つのアクティビティのみに設定されている場合、そのアクティビティは機能しません。

セキュリティアクセスとユーザー権限に基づいて、カタログアイテムと KB が表示されます。詳細については、「Create a playbook」を参照してください。

> **注:**
> アクティビティ定義 [sys_pd_activity_definition] テーブルには、ワークフロースタジオのプレイブックに追加できるアクティビティの定義がリストされています。

5. **[Activate** (アクティブ化)] をクリックします。

> **注:**
> GSS プロセスをアクティブ化した場合にのみ、[アサインされたトピック] に [追加] ボタンが表示されます。

タスクの結果
GSS は従業員をガイドするように設定されています。詳細については、「ガイド付きセルフサービスの使用」を参照してください。

ガイド付きセルフサービス - ユーザーエクスペリエンスアナリティクス

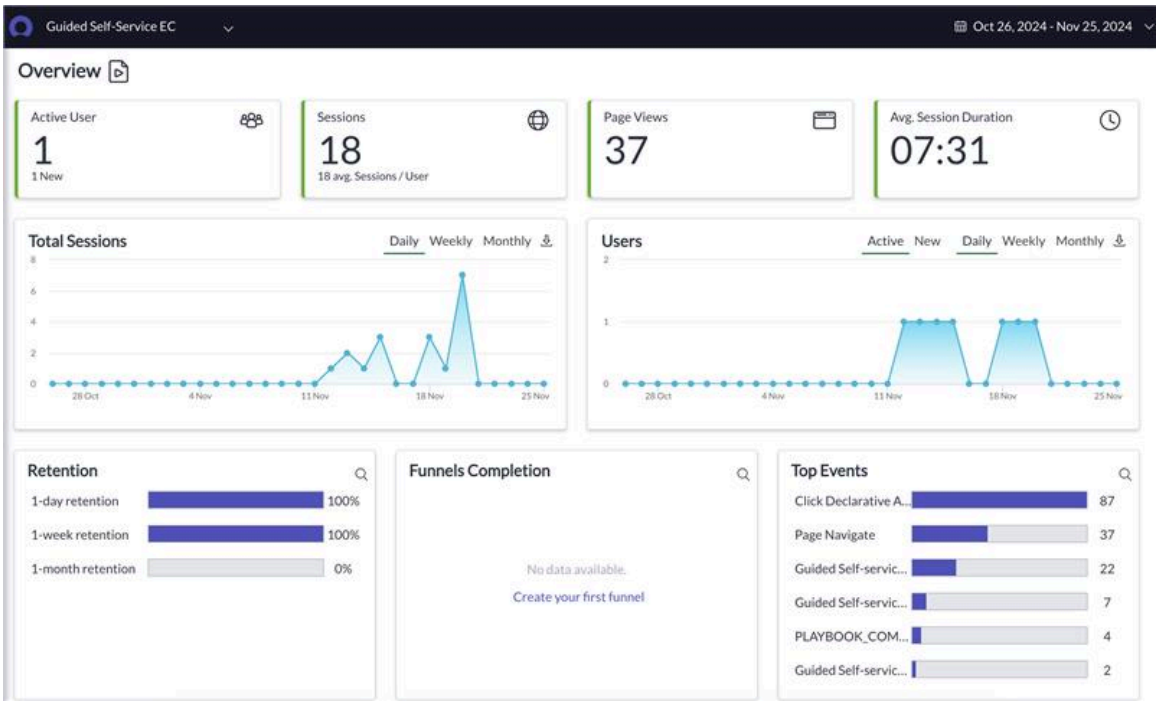
ユーザーエクスペリエンスダッシュボードから、ガイド付きセルフサービスの使用状況、ユーザーの行動、その他の情報を視覚的に分析します。

ダッシュボードを使用して、ガイド付きセルフサービスの使用状況、エンゲージメント、およびアダプションに関する情報を表示できます。

移動先 ユーザーエクスペリエンスアナリティクス > ダッシュボード > ガイド付きセルフサービス 詳細ビューと分析のために。詳細については、それぞれのウィジェットまたはチャートをクリックしてください。じょうごグラフを作成して、セッションの採用と放棄を追跡できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ユーザーエクスペリエンスアナリティクス] ダッシュボード - ガイド付きセルフサービス



ウィジェット

ダッシュボードには、次のメトリクスがあります。

- [ページ **ID**]：ページ ID に基づく発生回数を示します。
- [タイトル]：ガイド付きセルフサービスのタイトルに基づく発生回数を示します。
- [ソース]：クイックリンクなどのソースに基づく発生回数を示します。
- [ユーザー **ID**]：ユーザーに基づく発生回数を示します。
- イベント:ユーザーに基づくイベントを示します。
- 保持:保持情報を示します。
- じょうごグラフ:ユーザーに基づくじょうごグラフの詳細を示します。

ユーザーとロール

[ユーザーエクスペリエンスアナリティクス] ダッシュボードに必要なロール

ユーザー	必要なロール
アナリティクスポータルアドミン	portal_analytics_admin
分析ビューアー	Analytics_viewer、mobile_analytics_viewer、web_analytics_v

ユーザーの行動

ダッシュボードで利用可能な情報を閲覧し、分析します。アプリランチャーでユーザーの行動とアプリの使用状況を追跡できます。

- 従業員が頻繁に起動するガイド付きセルフサービスを表示します。
- 月次および日次のユーザーアクティビティを追跡します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ホームページ、トピックページ、クイックリンクからのユーザークリック数をガイド付きセルフサービス別に表示します。
- ユーザーアクティビティの傾向を定期的に分析します。
- ユーザーの行動とインサイトを評価し、ビジネス上の意思決定を促進します。

イベント

イベントリストは、使用パターン、機能の人気を理解し、改善が必要な領域を特定するのに役立ちます。

- [宣言アクションをクリック]:再起動、やり直し、続行、完了、編集応答など、ユーザーがクリックした宣言アクション。
- ページ移動:ユーザーは [ガイド付きセルフサービス] ページに移動します。
- 表示されるガイド付きセルフサービスカタログアイテム:ユーザーが操作したセルフサービスカタログアイテム。
- ガイド付きセルフサービス 表示されるナレッジ記事:ユーザーが操作したセルフサービスのナレッジベース記事。
- PLAYBOOK_COMPLETED:ユーザーが完了したガイド付きプロセス (プレイブック)。
- ガイド付きセルフサービスアクションがクリックされました:ユーザーがクリックしたアクションボタン。

じょうごグラフ分析

じょうごグラフ分析では、アプリケーションのクリティカルパスに沿って目的のアクションを完了したユーザーの割合が表示されます。

保持

新規ユーザーの人数や戻ってきたユーザーの人数などのデータを表示します。ユーザー維持率データには、特定の期間におけるユーザーセッションの頻度とセッション間の平均時間も表示されます。
ユーザー維持分析が役立ちます

- コホート分析を使用して、月、週、または日のリテンションを特定します。
- 期間、バージョン、デバイス間でリテンションアナリティクスを比較します。

[ガイド付きセルフサービス **(Guided self-service)]** ウィジェットの表示の変更

このウィジェットには、従業員センタープロキオスクユーザーのヘルプコンテンツが表示されます。表示設定に基づいてインスタンスオプションを設定できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 従業員センターまたは従業員センタープロキオスクホームページに移動します。
2. [ガイド付きセルフサービス **(Guided self-service)]** ウィジェットをクリックします。
3. キーボードの Control キーを押したままウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
4. インスタンスオプションを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェットインスタンスオプション

インスタンスオプション	説明
データ ガイド付きヘルププロセス (Guided Help Processes)	ガイド付きセルフサービスのプロセスを選択します。次に例を示します。 Email recovery または Password reset **注:** ガイド付きヘルププロセスが、ウィジェットで表示されるようにアクティブとしてマークされていることを確認します。
ロード構成	ページとウィジェットのデータがロードされる順序を設定します。次のオプションのいずれかを選択します。 非同期：最初にページがロードされ、次にウィジェットデータがロードされます。個々のウィジェットがロードされるとすぐに、ウィジェットにコンテンツが表示されます。 同期：ページとウィジェットのデータが同時にロードされます。すべてのデータがロードされるまで、ページは空白のままになります。
空状況を表示	公開されているニュース記事がない場合にウィジェットの表示を許可します。

注:
これらのオプションは、ホームページウィジェットでのみ使用できます。トピックページウィジェットにはオプションが表示されません。

5. [保存] をクリックします。

関連情報

従業員センターのガイド付きセルフサービス

クロスチャネルのお気に入り

クロスチャネルのお気に入りは、従業員が頻繁に使用するコンテンツにすばやくアクセスできるようにし、BU に拡張性を提供します。

従業員は、従業員センター ホームページの [お気に入り] ウィジェットまたはグローバルナビゲーションバーの [お気に入り] リンクから直接、お気に入りのコンテンツを表示してアクセスできます。

デフォルトでは、お気に入り (sp_favorite) は、 要求、 記事、 およびアプリケーションの コンテンツタイプの従業員センターおよび MESP ポータルで有効になっています。

注:
[アプリランチャー] は EC Pro の機能であるため、[アプリケーション] の [お気に入り] オプションは EC Pro のお客様のみが利用できます。

従業員は、次のタイプのページまたはセクションでお気に入りアイコンを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- トピックページ
- [カタログ] ページの詳細ビュー
- [ナレッジ] ページの詳細ビュー
- サービスカタログのページ
- [自分のアプリケーション] ページ
- [マイ アプリケーション] ウィジェット
- [おすすめ] ウィジェット

お気に入りのカードの詳細を設定し、デフォルトのお気に入りアイコン (♡) を使用して、お気に入りとしてコンテンツをブックマークすることができます。従業員がコンテンツをお気に入りとしてマークすると、お気に入りアイコンの外観が (♥) に変わります。

注:
アイコンを変更するには、次に移動します サービスポータル > ポータル > 従業員センター > クイックスタート構成をクリックし、アイコンを更新します。

自分のお気に入り

従業員センター ホームページヘッダーの [自分のお気に入り] から、ウィジェットのすべてのお気に入りアイテムにアクセスできます。お気に入りのリストを参照し、日付または最新性でソートし、カードビューとリストビューを表示します。

お気に入りウィジェットは、一部のコンテンツを [お気に入り] としてマークした場合にのみ表示されます。ただし、インスタンスオプションから [空ステータスを表示] を選択すると、ホームページに空のお気に入りウィジェットを表示できます。

お気に入りのソート

インスタンスオプションを使用して、お気に入りアイテムのソート順を設定できます。設定時に、従業員は次のいずれかの方法でお気に入りセクションからお気に入りをソートできます。

- 最近アクセスした
- 追加された日付 (最新)
- 追加された日付 (最古)

お気に入りのアルファベット順の並べ替え順序の問題を修正するには、「KB1348001」を参照してください。

お気に入りとトピックのセキュリティ

[利用可能] や [利用不可] などのユーザー権限を設定できます。お気に入りのトピックがユーザーに対して利用可能とマークされていない場合、そのトピックは [お気に入り] にもお気に入りウィジェットにも表示されません。

詳細については、「トピックのユーザー基準を有効にする」を参照してください。

お気に入りのトラブルシューティング

[お気に入り] に関する問題のトラブルシューティングを行うには、次の手順に従います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アップグレードの場合は、お気に入りに関連する RCA を許可できます。
- 最新のプラグインをインストールして更新します。
- sp_portal テーブルで、[お気に入りを有効にする] 値を **True** に設定します。
- カスタマイズを行うと、お気に入りの表示と機能に影響する可能性があることに注意してください。
- お気に入りのアプリケーションを Now Mobile から表示することはできません。

関連情報

お気に入りオプションの構成

お気に入りの管理

お気に入りコンテンツタイプの設定

従業員がコンテンツをパーソナライズし、頻繁に使用するコンテンツに簡単にアクセスできるように、お気に入りオプションを設定します。

始める前に
必要なロール：portal admin および sp_admin

このタスクについて
お気に入りとお気に入りアイコンを設定できます。要求、記事、アプリケーション (EC Pro のみ) などのコンテンツタイプのお気に入りを有効にすると、従業員はコンテンツをお気に入りとしてマークできます。

注:
[アプリケーション] の [お気に入り] は、アプリケーションが 従業員センタープロ 機能であるため、従業員センタープロ のお客様のみが使用できます。

選択したコンテンツタイプのお気に入りを設定できます。

手順

1. 移動先 すべて > お気に入り > お気に入りのコンテンツタイプ.
2. コンテンツタイプを指定します。
   例：[記事]。
3. 使用可能なリストから [バッジアイコン] を選択します。
4. [アクティブ] オプションを選択します。

タスクの結果
コンテンツタイプの表示が設定されます。

モバイルでのお気に入りコンテンツタイプの設定

従業員がコンテンツをパーソナライズし、コンテンツに簡単にアクセスできるように、モバイルのお気に入りオプションを設定します。

始める前に
必要なロール：portal admin および sp_admin

手順

1. 移動先 すべて > システムモバイル > モバイル **UI** > モバイル.
2. ニーズに合わせてモバイル UI ルールを編集します。
   「モバイル UI ルール」を参照して、以下のフィールド値を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイル UI ルール

フィールド	説明
条件	[条件] フィールドには、text_02=sysId を指定します。ここで、sysId は新しい [お気に入りのコンテンツタイプ] レコードの sys_id を示します。このルールは、このコンテンツタイプに属するお気に入りアイテムにのみ適用されます。
親	自分のお気に入り (画像なし)
親テーブル	モバイルビュー
トリガー	OnLoad

モバイル UI ルールのアクション

フィールド	説明
ターゲット	text_01
操作	UI スタイルを設定
値	例：JSON{ "TextDecorator":{ "Type": "Font", "FontName": "now-mobile-icons", "Value": "f15c", "FontColor": "#333E3F" } }

このコンテンツタイプに関連付けられたコンテンツ構成で、お気に入りのカードに画像を表示できる場合は、親値を [自分のお気に入り (画像あり)] にして別のレコードを作成します。

3. ニーズに合わせて関数と関数インスタンスを作成します。
「関数と関数インスタンスの作成」を参照して、以下のフィールド値を設定します。

モバイル関数

フィールド	説明
テーブル	お気に入り (アプリ使用) [sn_ex_sp_st_favorite]。
条件	この関数が目的のコンテンツタイプにのみ適用されるように、適切な条件を追加します。
親	テーブル名を *sys_sg_master_item* に設定し、ドキュメントを [自分のお気に入り (画像なし)] に設定します。

タスクの結果
コンテンツタイプ表示がモバイルに対して設定されます。

関連情報

Now Mobile アプリ

Mobile plugins

お気に入りオプションの構成

従業員がコンテンツをパーソナライズし、頻繁に使用するコンテンツに簡単にアクセスできるように、お気に入りオプションを設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin および sp_admin

このタスクについて

お気に入りのカードの詳細を設定し、デフォルトのお気に入りアイコン (♡) を使用して、お気に入りとしてコンテンツをブックマークすることができます。従業員がコンテンツをお気に入りとしてマークすると、お気に入りアイコンの外観が (♥) に変わります。

手順

1. 移動先 すべて > お気に入り > お気に入りのコンテンツ構成.
2. [新規] をクリックするか、既存の設定を更新します。
3. フォームのフィールドに入力します。

お気に入りのコンテンツ構成フォーム

フィールド	説明
コンテンツタイプ	お気に入りアイコンが表示されるコンテンツタイプ。次のコンテンツタイプには、デフォルトでお気に入りアイコンがあります。 ○ 要求 ○ 記事 ○ アプリケーション ○ トピックページ
テーブル	データのフェッチ元のテーブルの名前。
アプリケーション	アプリケーションのスコープ。
順番	お気に入りのコンテンツを表示する順序。 **注:** お気に入りコンテンツ構成テーブルの順序によって、ESC ポータルの [お気に入りを参照] セクションのナビゲーションにコンテンツタイプが表示される順序は決まりません。「お気に入りの管理」を参照してください。
アクティブ	関連付けられたコンテンツタイプに対してお気に入り機能を有効にするオプション。
条件	お気に入り機能のために満たすべき条件。使用可能な条件は、選択したテーブルによって異なります。
表示設定	お気に入りカードの表示設定。お気に入りのカードに表示する適切な構成を選択します。パフォーマンスを向上させるために、最小限のフィールドを選択してください。 ○ 可用性:使用可能なオプションは、次のとおりです。 ▪ モバイルのみ ▪ デスクトップのみ ▪ デスクトップとモバイル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 表示するプライマリフィールド (必須):名前または簡単な説明を選択します。 ○ 表示するセカンダリフィールド (オプション):記事またはカタログアイテムの説明。 ○ **Image** (画像) ○ 画像 **URL** **注:** コンテンツタイプに画像と画像 URL の両方がある場合は、画像が優先されて表示されます。 **注:** 最適なパフォーマンスを得るには、プライマリフィールドを使用し、他のフィールドは指定しないでください。
ナビゲーション構成	お気に入りアイコンのナビゲーション設定。次のオプションを選択します。 ○ ナビゲーションタイプ ○ 国内 ナビゲーションのポータルページとパラメーターを指定できます。 ○ ポータルページを指定:[ページ ID] や [フィールド] などの利用可能なオプションから選択できます。選択に基づいて、追加のパラメーターを指定します。 ▪ ポータルページ ▪ フィールド ▪ テンプレート ○ **URL** パラメーター:必要に応じてパラメーターを指定します。 ○ 外部：ユーザーは外部ナビゲーションタイプに URL またはフィールドを選択します。*URL* の場合、ユーザーは URL とパラメーター (存在する場合) を指定します。*Field*の場合、ユーザーはテーブルからフィールドを選択します。

注: パフォーマンスの問題が発生した場合は、プライマリフィールドを使用し、画像や画像 URL などの他のフィールドは指定しないでください。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果

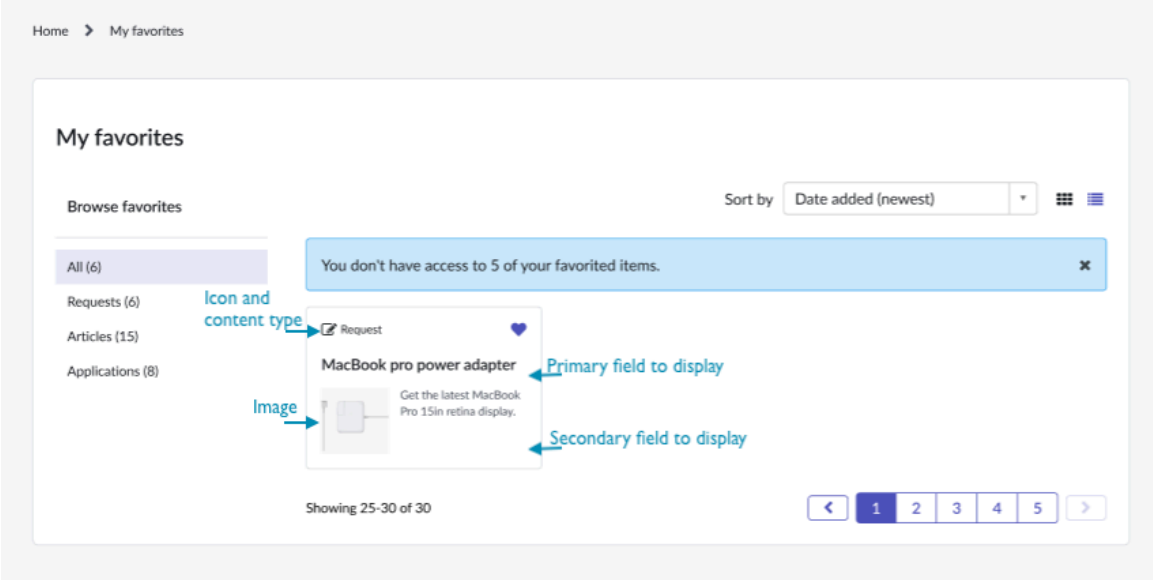
お気に入りは、 従業員センター および MESP ポータルに表示されます。

お気に入りにアクセスできない場合の お気に入り とメッセージの構成のサンプル図を次に示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お気に入りカードとアクセス



お気に入りの表示方法の詳細については、「 お気に入りの管理」を参照してください。

お気に入りの無効化

お気に入りアイコンを表示し、お気に入りリストにアクセスしてすぐに使用できるようにするお気に入りオプションを有効または無効にします。従業員センター および MESP では、お気に入り機能がデフォルトで有効になっています。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

[お気に入り] オプションを使用すると、次のことができます。

- ポータルとアプリでサポートされているコンテンツタイプに対してお気に入りアイコンを表示する。
- ポータルヘッダーに [自分のお気に入り] メニューアイテムを表示する。
- メニュー項目から、すぐに参照できるようにブックマークされたすべてのお気に入りのリストにアクセスする。

[お気に入り] 機能はデフォルトで有効になっています。

> **注:**
> EC と MESP 以外のポータルの場合は、[お気に入り を有効にする **(Enable favorites** from)] を選択することで、お気に入りオプションを有効にできます。 サービスポータル > ポータル > 従業員センター > クイックスタート構成.

お気に入りオプションを無効にするには、次の手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > アドミニストレーション > ポータルの設定.
2. ニーズに合わせてポータルを編集します。
   ポータルフォームのフィールドと説明の詳細については、「ポータルの作成 」を参照してください。
3. 従業員センター ポータルで、[お気に入りを有効にする] オプションの選択を解除して、ポータルの [自分のお気に入り] を無効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MESP では、[お気に入り] はデフォルトで有効になっています。

> **注:**
> MESP で [お気に入り] を無効にするには、サポートにお問い合わせください。

タスクの結果
お気に入り機能がオフになります。

お気に入りを削除

RCA を有効にして、従業員センター からお気に入りオプションを管理します。

始める前に
[テーブル：ポータルのお気に入り] で [アプリケーション制限付きの申請者アクセス] を設定します。

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル > お気に入り.
2. sp_favorite で、[アプリケーションのアクセス] タブに移動します。
3. [すべてのアプリケーションスコープ]で、次のすべてのオプションを選択していることを確認します。
   - 他のアプリケーションスコープからの読み取りアクセスを許可
   - Can create (作成可能)
   - 他のアプリケーションスコープからの書き込みアクセスを許可
   - 他のアプリケーションスコープからの削除アクセスを許可

   > **注:**
   > **sp_favorite**で [削除] 操作を選択しないと、お気に入りのリストからお気に入りを削除できません。次のメッセージが表示されます。
   >
   > テーブルのクロススコープアクセスポリシーが原因で、スコープ「sn_ex_sp」から「sp_favorite」に対する削除操作が拒否されました。このアイテムをお気に入りから削除できません。(Delete operation against 'sp_favorite' from scope 'sn_ex_sp' has been refused due to the table's cross-scope access policy Unable to remove this item from your favorites.)

タスクの結果
[お気に入り] 機能が有効になり、指定した CRUD 操作が実行可能になります。

自分のお気に入りウィジェットの表示変更

[お気に入り] ウィジェットには、お気に入りのコンテンツが表示され、すぐに使用できます。インスタンスオプションを設定して、タイトル、表示するアイテム数など、ウィジェットの外観を制御できます。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

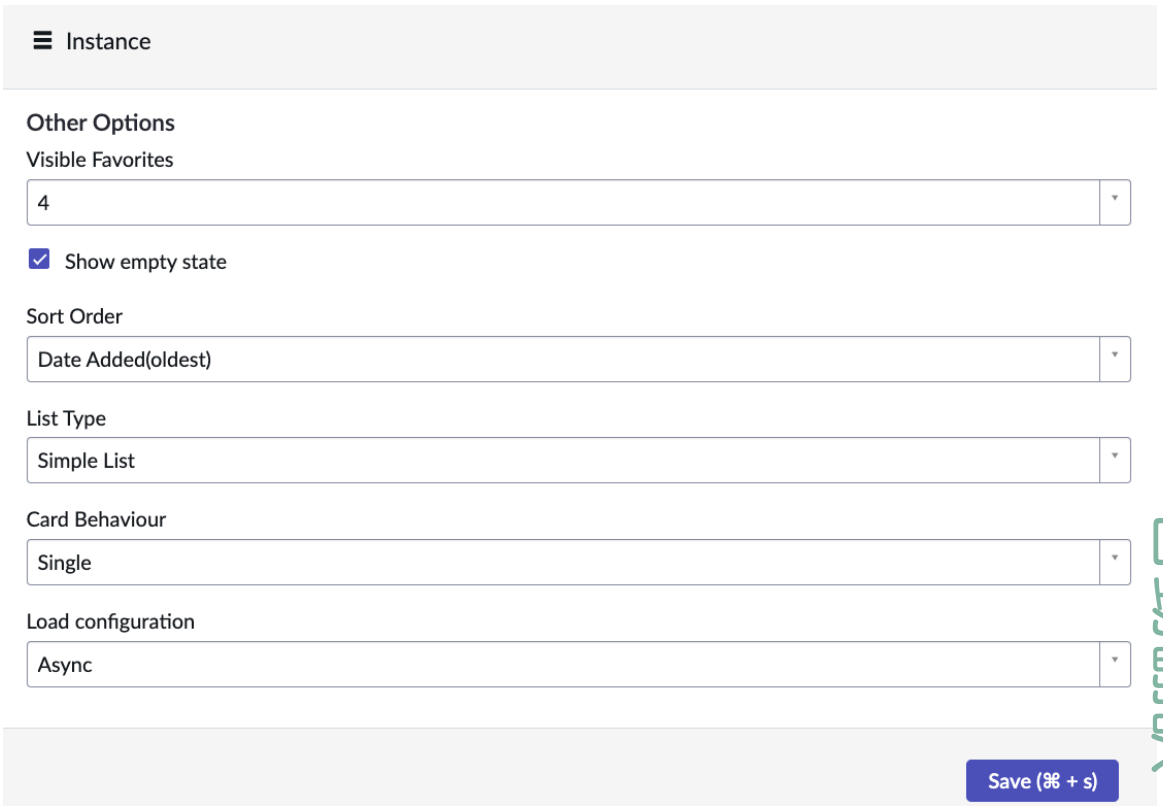
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. コントロールキーを押したまま「お気に入り」ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
   [インスタンスオプション] ページが表示されます。

インスタンスオプション



.

3. インスタンスオプションを設定します。

お気に入りのインスタンスオプション

インスタンスオプション	説明
表示するお気に入り (Visible Favorites)	表示するお気に入りの数。デフォルト値：4。
空ステータスを表示	お気に入りとしてマークされたコンテンツがない場合に、空ステータスのメッセージを含むウィジェットを表示するにはオプトインします。
ソート順	ウィジェットに表示するお気に入りアイテムのソート順。以下から選択可能です。 ○ 最近アクセスした ○ 追加された日付 (最新) ○ 追加された日付 (最古) デフォルト値：最近アクセスした

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスオプション	説明
リストタイプ	アイテムをウィジェットにどのように表示するか。以下から選択可能です。 ○ カードリスト ○ 簡易リスト デフォルト値：シンプルリスト
カードの動作	カードをウィジェットにどのように表示するか。以下から選択可能です。 ○ 単一 **(Single)** ○ 折り返し **(Wrap)** デフォルト値：単一 (Single)
ロード構成	ロード構成オプションのリストを選択します。 ○ 非同期 ○ 同期 ロードエクスペリエンスがより良くなるように、ウィジェットがホームページ上で一目で分かるように、ロード構成を同期することができます。

4. [保存] をクリックします。
   詳細については、「クロスチャネルのお気に入り」を参照してください。

おすすめ

[おすすめ] にはカタログアイテムとナレッジ記事が表示され、最も関連性の高い情報を表示できます。

コンテンツ推奨

このウィジェットは、従業員に最も関連性の高いカタログアイテムとナレッジ記事をハイライト表示します。

- [おすすめ] ウィジェットでは、従業員プロファイルまたは HR プロファイルに基づく ML アルゴリズムを使用して、類似のプロファイルを持つユーザーがアクセスした人気のあるコンテンツを表示できます。
- 推奨アイテムは、ML に基づいて、あるいはライセンスエンタイトルメントに基づくアイテムの人気に基づいて設定されます。類似ユーザーを計算するための基礎となるテーブルは、従業員プロファイルまたは HR プロファイルによって決定されます。

  注:
  従業員プロファイルをインストールすると、従業員プロファイルテーブルに基づいて推奨事項が設定されます。

- アイテムの表示形式には、タイトル、説明、画像を含む詳細なカードビューとタイトルのみのシンプルなリストビューがあります。
- 従業員は、ポータルのホームページと ServiceNow モバイル ページで関連記事とカタログアイテムを表示できます。
- デフォルトでは、上位 5 つの推奨事項がウィジェットに表示されます。ウィジェットには、タイトル、説明、およびその他の有用な情報を含むナレッジ記事のプレビューが表示されます。同様に、カタログアイテムには製品の説明と価格が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必須条件

[おすすめ] を使用するためのバージョン、ライセンス、およびその他の要件について説明します。

- このウィジェットは、従業員センターバージョン 23.0.7 以降で使用できます。

  注:
  ML ベースの推奨事項は、EC Pro のお客様または HRSD Pro、ITSM Pro、LSD、WSD などの PI エンタイトルメントのみが利用できます。

- 最初に 従業員プロファイルを有効にして、従業員プロファイルテーブルに基づく推奨事項を有効にします。従業員プロファイルは、類似のプロファイルユーザーを持つ推奨事項を作成するために使用されます。詳細については、「従業員プロファイルの AI と ML モデルの管理」を参照してください。

従業員センター ホームページにウィジェットを表示するには、次の手順を実行します。

1. アクティブな分類が 従業員センター ポータルレコードに関連付けられていることを確認します。☒
2. アプリケーションのインストール後に *Set primary topics for Employee taxonomy* を手動で実行していることを確認します。
3. [分類トピック] フィールドが空でない記事またはカタログアイテムがあることを確認します。☒

詳細については、「[おすすめ] の設定」を参照してください。

[おすすめ] の仕組み

アドミン、開発者、および上級ユーザーは、ウィジェットオプションを設定できます。[おすすめ] では、ポータルアドミニストレーターが [推奨 (Recommended for you)] ウィジェットの表示を変更で定義した期間に、全従業員を対象に最も閲覧されたナレッジ記事と最も要求されたカタログアイテムがハイライト表示されます。

- ナレッジ記事のおすすめは、記事の閲覧回数に基づいています。
- カタログアイテムのおすすめは、要求された回数に基づいています。
- ポータル分類に関連付けられたおすすめがホームページに表示されます。

注:
システムプロパティ (enable_topic_content_lang_fallback) は、KB 記事、トピック内の機能コンテンツ、推奨ウィジェットの代替言語を無効にします。値が false の場合、コンテンツは代替言語から評価されず、ユーザー設定の言語コンテンツのみが表示されます。

関連情報

[おすすめ] コンテンツの表示

[おすすめ] の設定

[おすすめ] ウィジェットにはカタログアイテムとナレッジ記事が表示され、分類に基づいて最も関連性の高い情報を表示できます。

始める前に

必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > アドミニストレーション > ポータルの設定.
2. ニーズに合わせてポータルを編集します。
   ポータルフォームのフィールドと説明の詳細については、「ポータルの作成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 作成した分類をマッピングするか、デフォルトの [従業員] 分類をポータルレベルで使用します。分類の詳細については、「従業員センター の統一された分類方法」を参照してください。
4. 移動先 システム定義 > 修復スクリプト.
   a. *Set primary topics for Employee taxonomy script* を検索します。
   b. スクリプトを手動で実行して、従業員分類に関連付けられた記事とカタログアイテムの *taxonomy_topic* フィールドを更新します。

タスクの結果
[従業員] 分類がポータルに関連付けられている場合、スクリプトは [おすすめ] と検索を修正します。ナレッジ記事とカタログアイテムの taxonomy_topic 列を m2m_Connected_content テーブルにある対応するマッピングで更新します。

分類に関連付けられたコンテンツから、最も閲覧または推奨された記事やカタログアイテムがフェッチされ、従業員に表示されます。

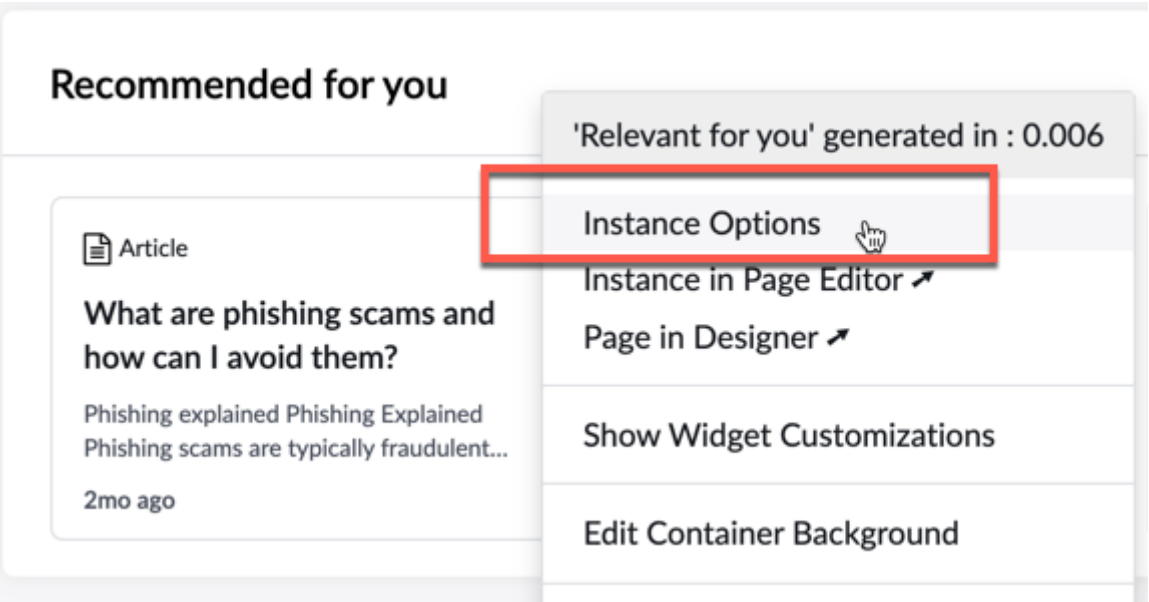
次のタスク
インスタンスオプションの設定に進み、ウィジェットの外観を調整できます。「[推奨 (Recommended for you)] ウィジェットの表示を変更」を参照してください。

[推奨 **(Recommended for you)]** ウィジェットの表示を変更

[推奨 (Recommended for you)] ウィジェットにはカタログアイテムとナレッジ記事が表示され、最も関連性の高い情報を表示できます。インスタンスオプションを設定して、タイトル、表示するアイテム数、表示するアイテムカテゴリなど、ウィジェットの外観を制御できます。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

手順
1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. コントロールキーを押したままウィジェットの [推奨] を右クリックし、[インスタンスオプション **(Instance Options)]** を選択します。



3. インスタンスオプションを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

推奨のインスタンスオプション

インスタンスオプション	説明
予測に使用する類似ユーザー数 (Number of similar users used for prediction)	予測のための類似ユーザーの数。例：25。
最近のアクティビティ中止日数 (Recent activity cut off in days)	最近のアクティビティ中止日数。例：30 日。
タイトル	ウィジェットのタイトル
制限	ウィジェットに表示するアイテムの数デフォルト値：3
カテゴリ	ウィジェットに表示するアイテムのカテゴリ以下から選択可能です。 ○ ナレッジ ○ **catalog** ○ ナレッジとカタログ デフォルト値：ナレッジとカタログ
リストタイプ	アイテムをウィジェットにどのように表示するか。以下から選択可能です。 ○ カードリスト ○ 簡易リスト デフォルト値:簡易リスト
カードの動作	カードをウィジェットにどのように表示するか。以下から選択可能です。 ○ 単一 ○ 折り返し デフォルト値：単一
ロード構成	ページとウィジェットのデータがロードされる順序。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ 非同期：最初にページがロードされ、次にウィジェットデータがロードされます。個々のウィジェットがロードされるとすぐに、ウィジェットにコンテンツが表示されます。 ○ 同期：ページとウィジェットのデータが同時にロードされます。すべてのデータがロードされるまで、ページは空白のままになります。
空ステートを表示	空ステータスのメッセージを含むウィジェットを表示するオプション。

4. **[Save** (保存)] をクリックします。

主なコンテンツ

注目のコンテンツを使用すると、アドミニストレーターは重要なリソース、記事、およびカタログアイテムを従業員にとって目立つように強調できます。

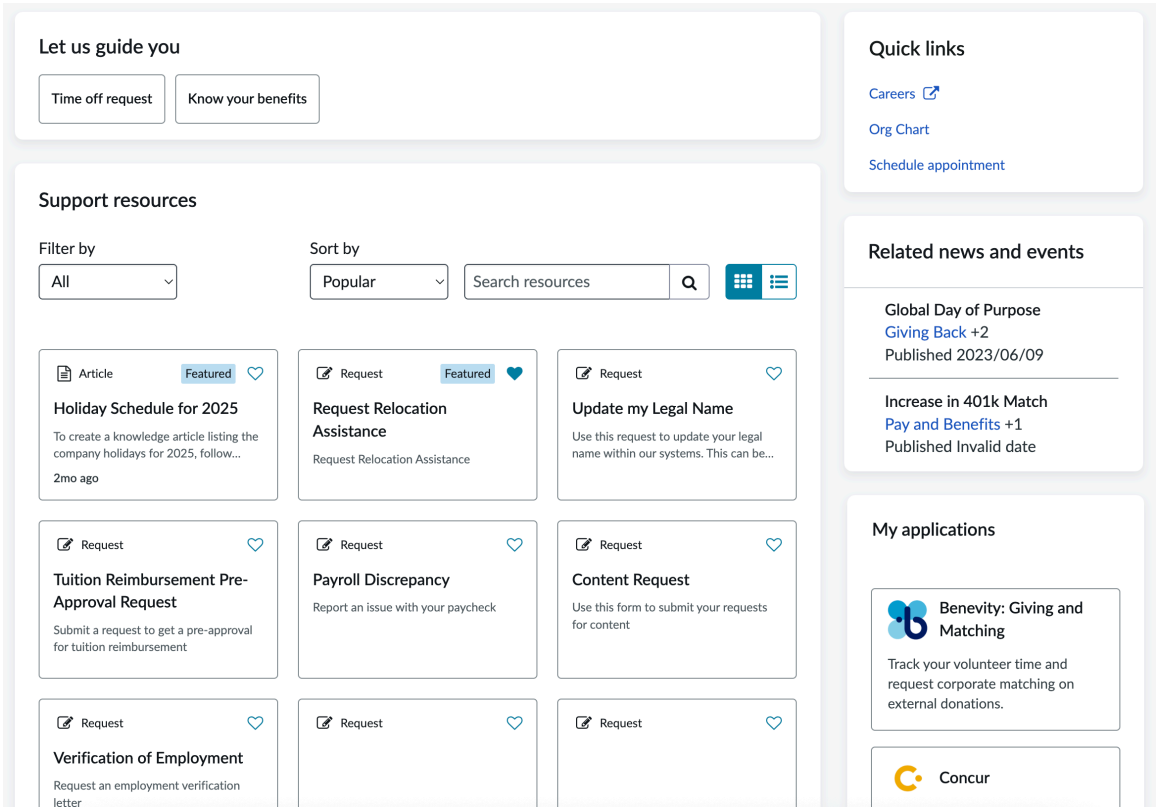
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

新しいコンテンツや無効なコンテンツを可視化し、自動化によってコンテンツのライフサイクルを管理してパフォーマンスを向上させることができます。

最も重要なコンテンツを注目コンテンツとしてマークし、従業員がコンテンツをすばやく見つけて使用できるようにします。

主なコンテンツ



- 記事、カタログアイテム、またはその他のリソースを特定のトピック内の特集としてマークします。
- トピックページの上部にあるアイテムをハイライト表示して、見つけやすさを向上させます。
- 従業員には影響度の高い情報が最初に表示されるようにします。
- ウィジェットのユーザーコンテンツエクスペリエンスをカスタマイズします。詳細については、次を参照してください:
  - 注目コンテンツをトピックに関連付け
  - 注目コンテンツフォーム

注目コンテンツフォーム

注目コンテンツフォームを使用して、関連する接続済みコンテンツをトピックの注目コンテンツとしてマークします。

注目コンテンツフォーム

フィールド	説明
接続済みコンテンツ	トピックに関連付けられた接続済みコンテンツ。トピックに関連付けられた接続済みコンテンツを検索および選択します。詳細については、「 主なコンテンツおよび 注目コンテンツをトピックに関連付け」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注目コンテンツフォーム (続く)

フィールド	説明
	注: クイックリンクを注目のアイテムとして追加することはできません。
トピック	注目コンテンツを表示するトピック
順番	注目コンテンツを表示する順番

関連情報

主なコンテンツ

クイックリンク

クイックリンクは、組織内の特定部門に関連する内部および外部のリソースにすばやくアクセスする方法です。クイックリンクを作成し、クイックリンクをトピックに関連付け、クイックリンクへのアクセスを制限することができます。

クイックリンクは 従業員センターのブラウザ拡張機能 で利用できます。詳細については、「従業員センターのブラウザ拡張機能」を参照してください。

クイックリンクを作成

ナレッジベース、カタログアイテム、ページ、リンクなどの内部および外部リソースにアクセスするために、従業員センター のクイックリンクモジュールを使用して、クイックリンクを作成できます。

始める前に

必要なロール：sp_admin、taxonomy_manager、または taxonomy_admin

このタスクについて

クイックリンクは、分類内のトピック、または 従業員センター および 従業員センタープロ のホームページに関連付けることができます。詳細については、「EC 情報アーキテクチャ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > クイックリンク.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「クイックリンクフォーム」を参照してください。
4. [**Save** (保存)] または [**Submit** (送信)] をクリックします。

   注:
   クイックリンクを注目のアイテムとして追加することはできません。

次のタスク

[保存] をクリックすると、[アサイン済みトピック] タブと [利用可能] タブが表示されます。

- トピックをクイックリンクに割り当てます。クイックリンクへのトピックの割り当てについては、「トピックをクイックリンクに割り当てる」を参照してください。
- クイックリンクへのアクセスを制限します。クイックリンクへのアクセスの制限については、「クイックリンクへのアクセスを制限」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

sp_admin ロールを持つユーザーは、[クイックリンクウィジェットインスタンス] のオプションを使用して、クイックリンクをホームページに追加できます。詳細については、「クイックリンクウィジェットの表示を変更」を参照してください。

注:
クイックリンクの背景画像が外部ユーザーに表示されるようになりました。

関連情報

- クイックリンクウィジェットの表示を変更
- 外部リンクを作成
- 従業員センターのガイド付きセルフサービス

トピックをクイックリンクに割り当てる

クイックリンクを作成したら、トピックをクイックリンクに割り当てることができます。クイックリンクのコンテンツは、従業員センター と 従業員センタープロ のアサインされたトピックに表示されます。

始める前に

必要なロール：sp_admin、taxonomy_manager、または taxonomy_admin

手順

1. 次のいずれかの操作を行います。
   - (sp_adminロールがある場合)移動先 従業員センター > クイックリンク.
   - 移動先 コンテンツ分類 > クイックリンク.

   クイックリンクモジュールは既存のクイックリンクのリストを表示します。
2. トピックをアサインするクイックリンクをクリックします。
3. [アサイン済みトピック] タブをクリックします。
4. [追加] をクリックします。
5. [トピックを選択] ダイアログボックスで、次の操作を行います。

   a. [分類] リストから分類を選択します。
   選択した分類に関連付けられているすべてのトピックのリストが表示されます。

   b. クイックリンクにアサインするトピックを選択します。

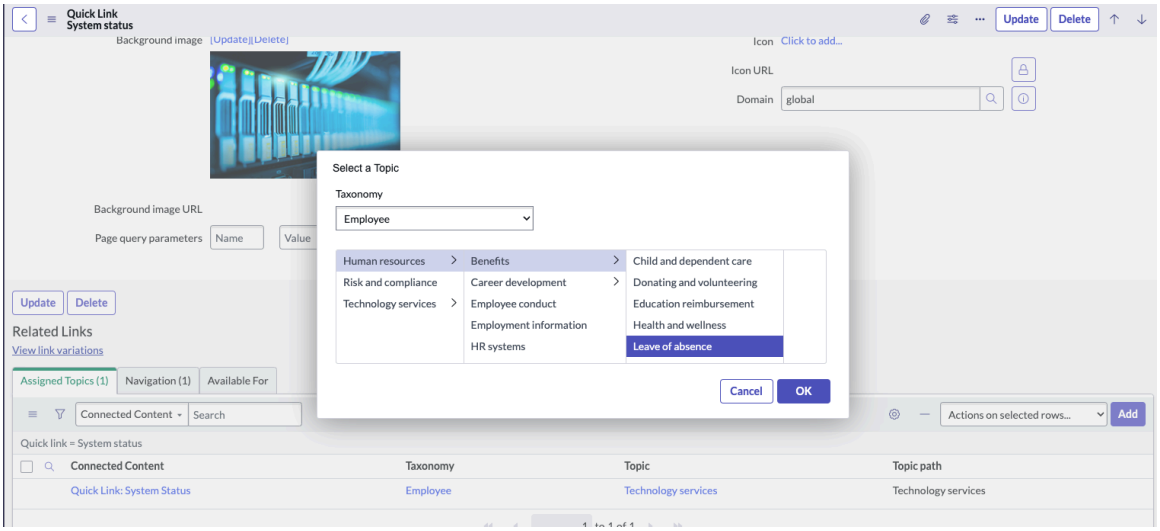
   c. **[OK]** をクリックします。

   注:
   最適なパフォーマンスを実現するには、ルートトピックのみをクイックリンクに追加します。親トピックからサブトピックにアクセスします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックのアサイン



6. [ナビゲーション] タブをクリックして、関連する [高度なポータルナビゲーション] と [メニューアイテム] を確認します。
7. **[Update** (更新)] をクリックします。

次のタスク

新しいクイックリンクを表示するには、必ず再ログインしてください。

関連情報

クイックリンクウィジェットの表示を変更

従業員センターのガイド付きセルフサービス

クイックリンクへのアクセスを制限

ユーザー基準を設定してクイックリンクへのアクセスを制限します。これにより、特定のユーザー、グループ、ロールなどにのみアクセスが許可されます。

始める前に

必要なロール：sp_admin、taxonomy_manager、または taxonomy_admin および user_criteria_admin

手順

1. 次のいずれかの操作を行います。
   - (sp_adminロールがある場合)移動先 従業員センター > クイックリンク.
   - 移動先 コンテンツ分類 > クイックリンク.
     クイックリンクモジュールは既存のクイックリンクのリストを表示します。
2. アクセスを制限するクイックリンクをクリックします。
3. [利用可能] タブをクリックします。

外部リンクを作成

外部リソースおよびコンテンツにアクセスするための外部リンクを作成します。クイックリンクを作成するときに、トピックに表示するコンテンツタイプとして外部リンクを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sp_admin、taxonomy_manager、または taxonomy_manager

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ分類 > 外部リンク.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「外部リンクフォーム」を参照してください。
4. [保存] または [送信] をクリックします。

次のタスク
[保存] をクリックすると、[利用可能] タブと [利用不能] タブが表示されます。詳細については、「外部リンクへのアクセスを許可または制限」を参照してください。

関連情報

クイックリンクを作成

外部リンクへのアクセスを許可または制限

ユーザー基準を設定して外部リンクにアクセスできる人を制限します。これにより、特定のユーザー、グループ、ロールなどにのみアクセスが許可されます。

始める前に
必要なロール：sp_admin、taxonomy_manager、または taxonomy_manager

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ分類 > 外部リンク.
   外部リンクモジュールは、既存の外部リンクのリストを表示します。
2. アクセスを許可または制限する外部リンクをクリックします。
3. 外部リンクへのアクセスを許可するには、[利用可能] タブをクリックします。
4. 外部リンクへのアクセスを制限するには、[利用不可] タブをクリックします。

> **注:**
> [利用不可] の設定は [利用可能] の設定を上書きます。外部リンクに対して [利用不可] リストにあるユーザーは、そのユーザーがその外部リンクの [利用可能] リストにあっても、その外部リンクにアクセスできません。

クイックリンクウィジェットの表示を変更

タイトル、表示スタイル、タイルサイズ、コンテンツ配置など、ウィジェットの外観をデザインして管理します。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

自動翻訳

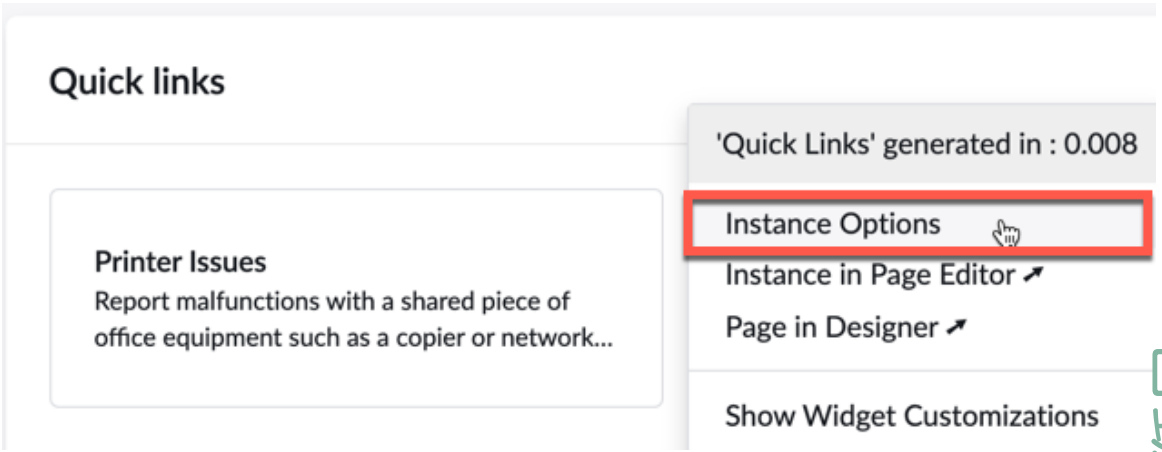
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
これらの構成オプションは、クイックリンク (CD) ウィジェットではなく、クイックリンクウィジェットでのみ使用できます。ポータルに存在するウィジェットを確認するには、サービスポータルデザイナーでページを開きます Create and edit a page using the Service Portal Designer。クイックリンクを構成する方法の詳細については、次を参照してください。 クイックリンクを作成

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 従業員センター ホームページでコントロールキーを押したまま [クイックリンク] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション **(Instance Options)]** を選択します。

クイックリンクのインスタンスのオプション



3. インスタンスオプションを設定します。

クイックリンクのインスタンスのオプション

インスタンスオプション	説明
タイトル	ウィジェットのタイトルを示します。
カード表示スタイル	ウィジェットでのカードタイルの表示方法を示します。以下から選択可能です。 ○ サムネイル ○ シンプル デフォルト値：サムネイル
カードタイルサイズ	ウィジェットでのカードタイルのサイズを示します。以下から選択可能です。 ○ 中 ○ 小 デフォルト値：中
カードコンテンツの配置	ウィジェットでのカードコンテンツの配置方法を示します。以下から選択可能です。 ○ **Center** (中央) ○ デフォルト デフォルト値:デフォルト

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスオプション	説明
	注: 右から左に記述する言語をサポートしている場合は、値を右に変更します。または、中央揃えを使用して問題を回避します。
アイコン画像の表示	カードタイルにアイコン画像を表示します。次の場合にのみ有効です。 ○ サムネイルセンターミディアムカード ○ サムネイル左のミディアムカードとスモールカード
背景画像の表示	カードタイルに背景画像を表示します。サムネイルセンターミディアムカードとスモールカードにのみ有効です。
説明を包含	カードタイルの説明を含めるオプション次の場合にのみ有効です。 ○ サムネイル左のミディアムカード ○ シンプルミディアムカード
背景色	カードタイルの背景色以下から選択可能です。 ○ プライマリ ○ ダーク ○ ライト ○ アクセント ○ **16** 進数コード サムネイルカードにのみ有効です。
背景色 16 進数コード	タイル背景色の 16 進コードを指定します。このフィールドに値を入力するのは、 [タイル背景色] フィールドで **[16** 進数コード] を選択した場合のみです。
アイコンオーバーレイ表示 (Icon Overlay Display)	アイコンの背景を円形で表示するオプション。このオプションは、アイコンが使用可能な場合にのみ表示されます。
アイコンオーバーレイの色の 16 進数コード (Icon Overlay Color Hexcode)	アイコンの円形の背景の色を指定するオプション。[アイコンオーバーレイ表示 **(Icon Overlay Display)]** オプションを選択した後、このフィールドに値を入力します。このフィールドに値を指定しない場合、このフィールドのデフォルトは #FFFFFF (白色) になります。
テキストオーバーレイ表示 (Text Overlay Display)	テキストオーバーレイを表示するオプション。サムネイルセンターミディアムカードとスモールカードにのみ有効です。
テキストオーバーレイの色の 16 進数コード (Text Overlay Color Hexcode)	テキストオーバーレイの色を指定するオプション。[テキストオーバーレイ表示 **(Text Overlay Display)]** オプションを選択した後、この

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスオプション	説明
	フィールドに値を入力します。このフィールドに値を指定しない場合、このフィールドのデフォルトは #FFFFFF (白色) になります。
カスタムテキストの色 (Custom Text Color)	テキストのカスタムの色を示します。サムネイルカードにのみ有効です。
カスタムテキスト色 16 進数コード (Custom Text Color Hexcode)	テキストのカスタムの色を指定します。[カスタムテキストの色 **(Custom Text Color)**] オプションを選択した後、このフィールドに値を入力します。このフィールドに値を指定しない場合、このフィールドのデフォルトは #FFFFFF (白色) になります。
クイックリンク	ウィジェットに表示するクイックリンクを追加または削除します。デフォルトでは 3 つのクイックリンクがありますが、必要に応じてさらに追加することもできます。 **注:** [ロードの保留] には最大 6 つのローダーが表示されます。
ロード構成	ページとウィジェットのデータがロードされる順序。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ なし ○ 非同期：最初にページがロードされ、次にウィジェットデータがロードされます。個々のウィジェットがロードされるとすぐに、ウィジェットにコンテンツが表示されます。 ○ 同期：ページとウィジェットのデータが同時にロードされます。すべてのデータがロードされるまで、ページは空白のままになります。
空ステートを表示	空ステータスのメッセージを含むウィジェットを表示するオプション。

4. **[Save** (保存)] をクリックします。

関連情報

クイックリンクを作成

従業員センター エクスペリエンスウィジェットを参照

組織の 従業員センターニーズに応じて、デフォルトのウィジェット設定を変更します。

ウィジェットは、従業員センターポータル上のServiceNow® アプリケーションおよびプラグインからの動的コンテンツを表示するコンテナです。従業員はウィジェットを使用して、ポータルを離れることなく、会社のお知らせの表示、タスクの完了、SSO 統合アプリへのアクセス、人気のトピックへの移動を行うことができます。ポータルアドミンは、サイズや順序を並べ替えたり、表示を変更したりして、ウィジェットをカスタマイズできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[人気のトピック] ウィジェット

人気のトピックウィジェットを使用すると、最も人気のあるトピックをすばやく表示してアクセスできます。インスタンスオプションを設定して、タイトル、トピック数、表示サイズ、ボーダー色など、ウィジェットの外観を制御できます。

始める前に

必要なロール：sp_admin または admin

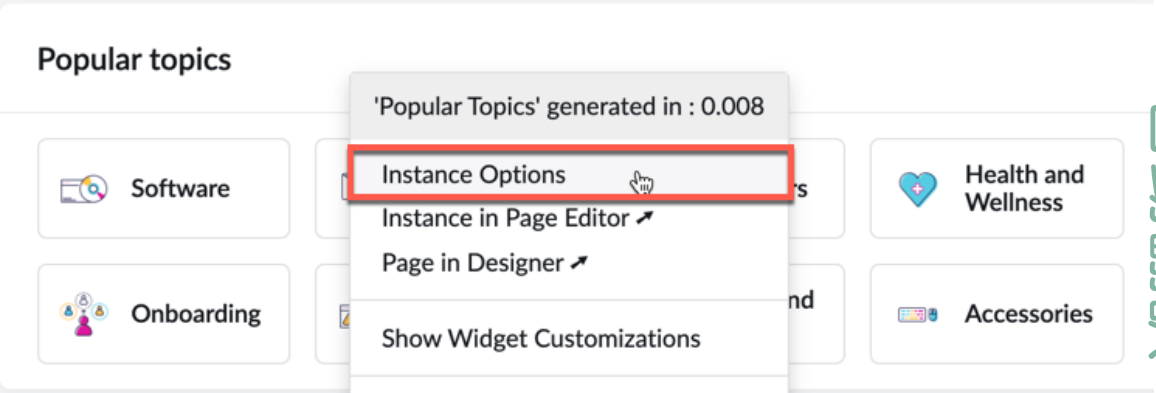
このタスクについて

従業員センターはウィジェットに表示する必要があるトピックを決定するアルゴリズムを使用します。

注:
廃止された記事は、トピックの人気度の計算の対象にはなりません。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. コントロールキーを押したままウィジェットの [人気のトピック] を右クリックし、[インスタンスオプション **(Instance Options)]** を選択します。



3. インスタンスオプションを設定します。

人気のトピックのインスタンスオプション

インスタンスオプション	説明
タイトル	ウィジェットのタイトル例 EC の [人気のトピック] キオスクの [ヘルプコンテンツを参照 **(Browse help content)]**
トピックの数	ウィジェットに表示するトピックの数デフォルト値：8 キオスクの場合、デフォルト値は 6 です。
表示サイズ	ウィジェットのカードタイルのサイズ以下から選択可能です。 ○ 中 (EC のデフォルト) ○ 小

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インスタンスオプション	説明
	キオスクの場合、デフォルトのサイズは小です。
ボーダー色	ウィジェットのボーダー色以下から選択可能です。 ○ ボーダー - プライマリ ○ ボーダー - セカンダリ ○ ボーダー - ターシャリ ○ **16** 進数コード デフォルト値：ボーダー - ターシャリ
16 進数コード	境界線の色の 16 進コードを指定するオプション。このフィールドに値を入力するのは、[ボーダー色] フィールドで **[16** 進数コード] を選択した場合のみです。
トピックアイコンを表示	トピックアイコンを表示するオプションこのオプションがデフォルトで選択されています。このオプションの選択を解除すると、トピックアイコンを非表示にできます。
ロード構成	ページとウィジェットのデータがロードされる順序。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ 非同期：最初にページがロードされ、次にウィジェットデータがロードされます。個々のウィジェットがロードされるとすぐに、ウィジェットにコンテンツが表示されます。 ○ 同期：ページとウィジェットのデータが同時にロードされます。すべてのデータがロードされるまで、ページは空白のままになります。
空ステートを表示	空ステータスのメッセージを含むウィジェットを表示するオプション。
高負荷時のウィジェットの動作	利用可能なオプションからビューを表示するオプション: ○ なし ○ ライトビュー:負荷を最小限に抑え、ポータルで頻繁に使用されていることを示すメッセージを表示するには、このオプションを選択します。 ○ [標準ビュー]:標準ビューの場合はこのオプションを選択します。

4. **[Save** (保存)] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックヘッダーウィジェットの表示を変更

トピックヘッダーウィジェットには、トピックとその子トピックが表示されます。これには、トピックに関連付けられている接続されたすべてのコンテンツが含まれます。インスタンスオプションを設定して、トピックの説明およびトピックのバナーとアイコンなど、トピックヘッダーウィジェットの外観を制御できます。

始める前に

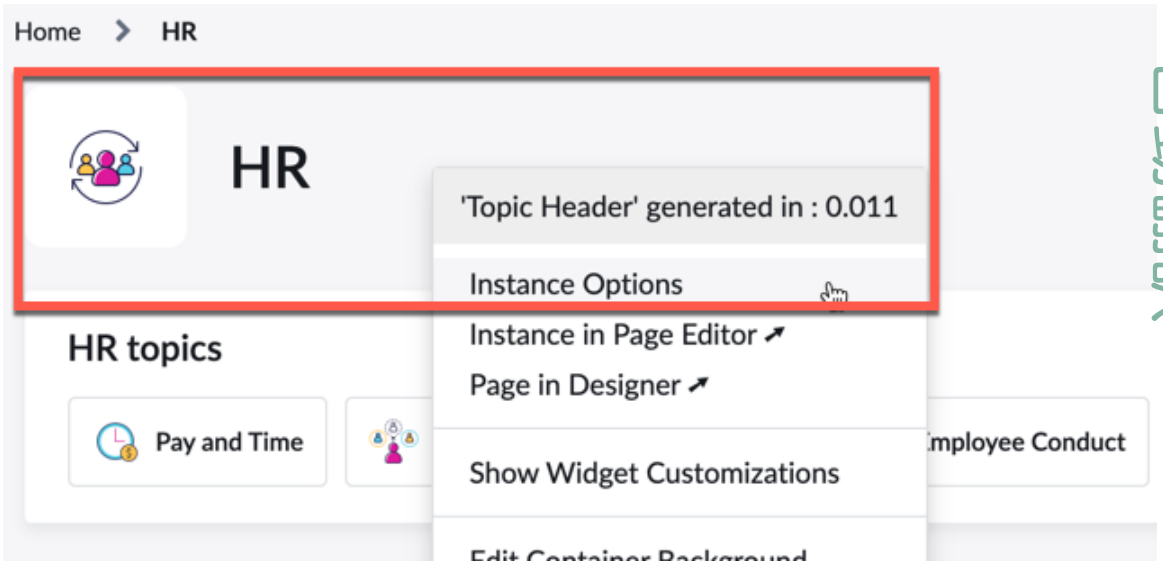
必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて

次の手順を使用して、トピックヘッダーウィジェットの表示を設定できます。バナー画像、ページヘッダー、または説明を編集するには、「トピックの作成と関連付け」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. プライマリナビゲーションバーでトピックをクリックします。
   トピックページが表示されます。
3. コントロールキーを押したまま [トピック] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション **(Instance Options)]** を選択します。



4. インスタンスオプションを設定します。

トピックヘッダーのインスタンスオプション

インスタンスオプション	説明
説明を包含	トピックの説明トピックの説明を表示するには、このチェックボックスをオンにします。このチェックボックスはデフォルトでオンになっています。
プライマリ表示	この設定はすべてのトピックに適用されます。以下から選択可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスオプション	説明
	○ テキストのみ ：トピック名のみを表示する場合に選択します。 ○ アイコン ：トピック名の横にアイコンを表示する場合に選択します。 ○ バナー ：背景にトピック名とともにバナーを表示する場合に選択します。 デフォルト値：アイコン
セカンダリ表示	選択したいくつかのトピックにのみこの設定を適用する柔軟性を提供します。この設定は、プライマリ表示設定を上書きします。以下から選択可能です。 ○ テキストのみ ：トピック名のみを表示する場合に選択します。 ○ アイコン ：トピック名の横にアイコンを表示する場合に選択します。 ○ バナー ：背景にトピック名とともにバナーを表示する場合に選択します。 デフォルト値：バナー
トピックのリストを選択	セカンダリ表示設定を適用するトピックを検索して選択します。
バナーの背景色	バナーの背景色以下から選択可能です。 ○ ブランドプライマリ ○ ブランドプライマリ陰影 ○ ブランドプライマリ光輝 ○ カスタム、16 進コードを入力 デフォルト値：ブランドプライマリ
バナー背景色 16 進数コード (Banner Background Color Hexcode)	バナー背景色に 16 進数コードを指定します。このフィールドに値を入力するのは、 [バナー背景色] フィールドで [カスタム、16 進数コードを入力] を選択した場合のみです。
バナー画像配置	ウィジェットでのバナーの配置方法以下から選択可能です。 ○ 左上 ○ 左中央 ○ 左下 ○ 中央上 ○ 中央中央 ○ 中央下 ○ 右上

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスオプション	説明
	○ 右中央 ○ 右下 デフォルト値：中央中央
バナー画像表示	以下から選択可能です。 ○ スケール適合 ：ウィジェット全体に合わせて画像を拡大縮小します。 ○ 元のサイズ ：ウィジェットに元の画像を表示します。 デフォルト値：スケール適合
バナーテキストオーバーレイ色	バナーテキストのオーバーレイ色以下から選択可能です。 ○ オーバーレイ陰影 ○ オーバーレイ光輝 デフォルト値：オーバーレイ陰影
バナーテキストオーバーレイ不透明度 (Banner Text Overlay Opacity)	バナーテキストオーバーレイの不透明度以下から選択可能です。 ○ **0** ○ **0.1** ○ **0.2** ○ **0.3** ○ **0.4** ○ **0.5** ○ **0.6** ○ **0.7** ○ **0.8** ○ **0.9** ○ **1** 完全な透明度を得るには「**0**」を選択し、透明性なしの場合は「**1**」を選択します。 デフォルト値：0.5
アイコン背景色	アイコンの背景色。以下から選択可能です。 ○ 背景プライマリ ○ 背景セカンダリ ○ 背景ターシャリ ○ カスタム、16 進コードを入力

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスオプション	説明
	デフォルト値：背景プライマリ
アイコン背景色 16 進数コード	アイコン背景色に 16 進数コードを指定します。このフィールドに値を入力するのは、 [アイコン背景色] フィールドで [カスタム、16 進数コードを入力] を選択した場合のみです。

5. [保存] をクリックします。

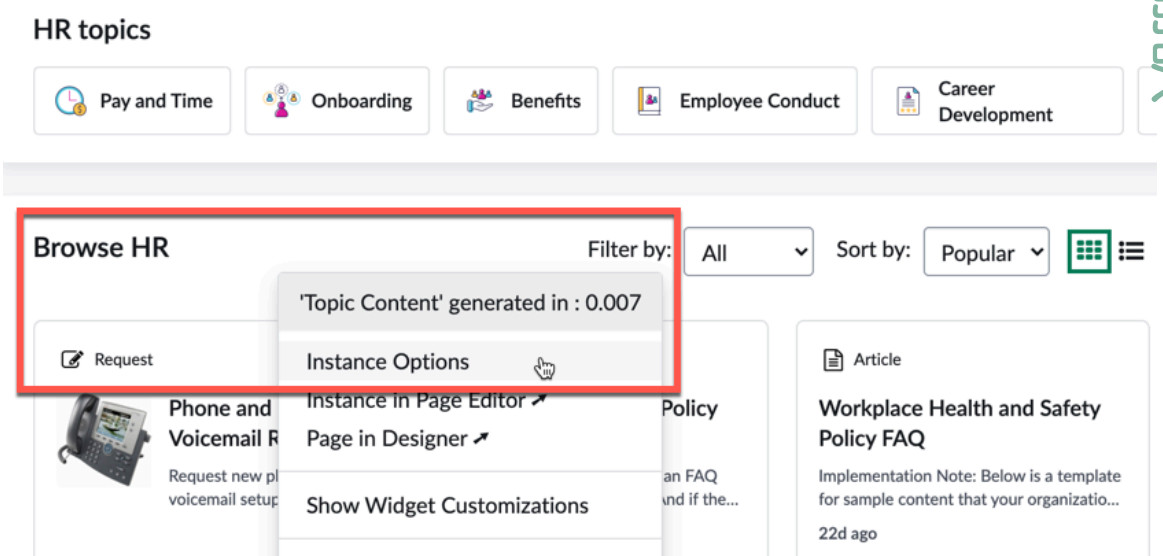
トピックコンテンツウィジェットの表示を変更

トピックコンテンツウィジェットには、分類のトピックに関連付けられたナレッジ記事と要求が表示されます。[ナレッジ記事] または [要求] をクリックして開きます。インスタンスオプションを設定して、ページごとに表示するアイテムの数とそのソート順を制御できます。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. プライマリナビゲーションバーでトピックをクリックします。
   トピックページが表示されます。
3. キーボードのコントロールキーを押したまま [参照トピック (browse topic)] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション **(Instance Options)]** を選択します。



4. インスタンスオプションを設定します。

オプション

インスタンスオプション	説明
ページごとのアイテムの数	1 ページに表示するアイテムの数以下から選択可能です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インスタンスオプション	説明
	○ **12** ○ **24** デフォルト値：12
デフォルトのソート順	アイテムをソートして表示する順番オプションは次のとおりです。 ○ 人気 ○ アルファベット デフォルト値：人気

5. [保存] をクリックします。

サブトピックウィジェットの表示の変更

サブトピックウィジェットには、分類内の親トピックに関連付けられているすべての子トピックが表示されます。[子トピック] をクリックして、子トピックのページを開きます。インスタンスオプションを設定して、ウィジェットの子トピックのトピックアイコンを表示または非表示にすることができます。

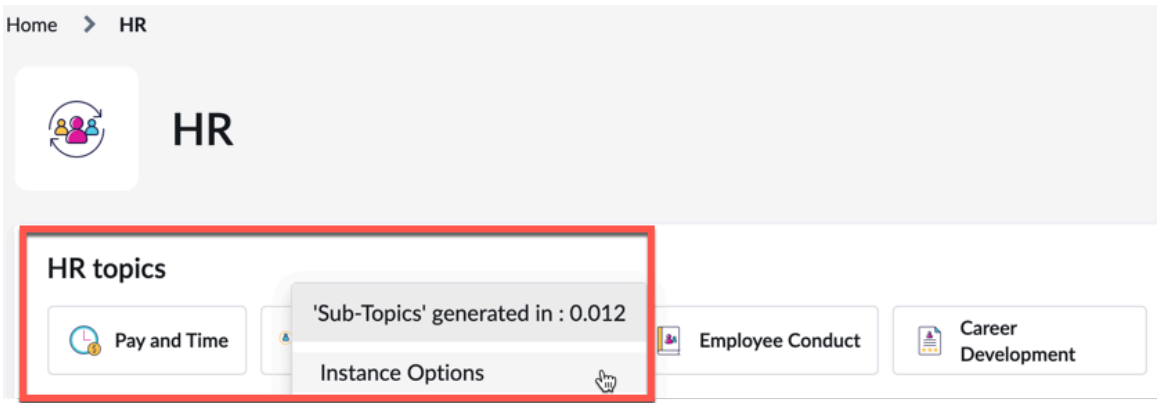
始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
従業員センター ホームページが表示されます。

2. プライマリナビゲーションバーでトピックをクリックします。
トピックページが表示されます。

3. キーボードのコントロールキーを押したまま子トピックウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション **(Instance Options)]** を選択します。



4. 次のいずれかを実行します。

- トピックアイコンを表示するには、[トピックアイコンを表示] チェックボックスをオンにします。
- トピックアイコンを非表示にするには、[トピックアイコンを表示] チェックボックスをオフにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このチェックボックスはデフォルトでオンになっています。

5. [保存] をクリックします。

従業員センター検索エクスペリエンス機能のセットアップ

検索エクスペリエンスを向上させます。

検索エクスペリエンス機能

機能	説明
キュレーションされたエクスペリエンス 向け AI 検索	分類に関連付けられたコンテンツに限定して検索するように AI 検索を調整します。
従業員センターのパーソナライズされた回答	従業員が休暇残日数を迅速に確認できるようにします。
SharePoint Online 検索コネクタ	従業員センターを SharePoint に接続して、従業員がポータルから情報リソースを検索できるようにします。 **重要:** Yokohama リリース以降、 SharePoint Online 検索コネクタ は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。 廃止の詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

キュレーションされたエクスペリエンス 向け **AI** 検索

分類に関連付けられたコンテンツに限定して検索するように、AI 検索を調整します。

始める前に

必要なロール：admin

既存の分類を非アクティブ化して、検索構成が新しい分類からコンテンツを取得するようにします。

このタスクについて

新規顧客の場合、AI 検索がデフォルトで有効になっています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
AI 検索 ユーザーロールに基づいて追加の結果を返します。

- システムアドミニストレーターまたはコンテンツアドミンのいずれかのロールを持つユーザーは、未公開コンテンツを表示できます。
- コンテンツ承認者ロールを持つユーザーの場合、検索結果には自分が対象者ではないコンテンツが含まれる可能性があります。ただし、設定された対象者の一部でない限り、コンテンツを表示することはできません。
- コンテンツアドミンまたはコンテンツマネージャーのロールを持つユーザーの場合、スケジュールされた可用性ウィンドウを満たしていない場合、または構成された対象者ではない場合、検索結果にコンテンツ (ニュース、会社のイベント、リッチコンテンツなど) を AI 検索結果に含めないでください。

手順

1. 移動先 すべて > **AI** 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索ソース.
2. **[ESC** ポータルカタログ] をクリックします。
3. [条件] フィールドで、[分類トピック - 分類] フィルター条件を設定して、分類に関連付けられたコンテンツに検索を集中できるようにします。
4. 他のデフォルトのフィルター条件を変更することも、そのままにしておくこともできます。
5. [更新] をクリックして、AI 検索ソースリストに戻ります。
6. **[ESC** ポータルナレッジベース] をクリックします。
7. [条件] フィールドで、[分類トピック - 分類] フィルター条件を設定して、分類に関連付けられたコンテンツに検索を集中できるようにします。
8. 他のデフォルトのフィルター条件を変更することも、そのままにしておくこともできます。
9. [更新] をクリックします。

改善された検索機能

改善されたグローバル検索は、グローバル検索で参照するコンテンツを絞り込み、より迅速でより固有のコンテンツ参照エクスペリエンスを提供します。

トピックファセットにより改善されたグローバル検索では、トピックとそのサブトピックとの関連付けに基づいてフィルターされたデータが提供されます。

- 検索ファセットでサポートされているコンテンツタイプには、[統一された参照 (Unified Browse)] ウィジェットで利用可能なコンテンツ (サービスカタログ、ナレッジベース 記事、学習コンテンツなど) が含まれます。
- トピックファセットは、階層別にコンテンツをフィルターします。特定の階層データを取得するには、サブトピックを選択します。
- 利用可能なベースシステムのファセットレベルは 2 つあります。最大 10 レベルまで追加できます。

  ファセットレベルの追加方法の詳細については、「トピックファセットによる検索の構成」を参照してください。

- 検索で利用可能な 2 つのソートオプションは、[最も関連性が高い] と [最新]です。
  - [最も関連性が高い] は、ベースシステムのソートオプションです。
  - [最新] は日付でデータをフィルターします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
トピックファセット機能で検索するには、従業員センター 28.0.4 を Utah と一緒にインストールする必要があります。

トピックファセットによる検索の構成

組織の要件に適合するように、トピックファセットで検索を構成します。

始める前に
必要なロール：esc_admin

このタスクについて
トピックファセットは、階層 (トピックとサブトピック) によってコンテンツをフィルターするために役立ちます。単一または複数のファセットを選択して、検索結果を絞り込むことができます。この機能でサポートされているコンテンツタイプは、サービスカタログアイテム、ナレッジベース、および学習コンテンツです。

ベースシステムでサポートされているファセットレベルは 2 つです。最大 10 レベルまでファセットを追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > **AI** 検索 > 検索アプリケーション > **ESC** ポータルのデフォルト検索アプリケーション.
2. [ファセット] タブに移動し、[新規] をクリックします。
3. トピックまたはサブトピックに従って、関連する詳細を使用してファセットを作成します。

AI 検索が無効になっている場合の検索ソースの設定

従業員センターでは、AI 検索がデフォルトで有効になっています。AI 検索が無効になっている状況で、検索結果をフェッチする検索ソースを設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
検索ソース構成では、検索は分類に関連付けられたコンテンツに制限されます。AI 検索が無効になっている場合、従業員センター は Zing 検索エンジンを使用します。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
2. [従業員センター] をクリックします。
3. [検索ソース] 関連リストから、[新規] をクリックして検索ソースを追加します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「検索ソースを定義する」を参照してください。
5. [送信] をクリックします。

Now Assist Genius 結果を有効にする

Now Assist genius 結果を使用するには、AI 検索セットアップでNow Assistを有効にします。

始める前に
必要なロール：esc_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **AI** 検索 > **AI** 検索での **Now Assist** のセットアップ.
2. 各アプリケーションのチェックボックスをオンにして Now Assist Genius 結果を有効にし、[変更を保存] を選択します。

検索プロファイルでの **Genius** 結果

検索プロファイル名	アプリケーション名	**Now Assist Genius** 結果
従業員センタープロ キオスク検索プロファイル	従業員センタープロ Kiosk	Now Assist Q&A; Now Assist アクション
ESC ポータルのデフォルト検索プロファイル (ESC Portal Default Search Profile)	従業員センター	Now Assist Q&A; Now Assist アクション
サービスポータル デフォルトの検索プロファイル	サービスポータル	Now Assist Q&A; Now Assist アクション
NowMobile のデフォルト検索プロファイル	Now Mobile® アドミン - Help Center Now Mobile® アドミン - ホーム Now Mobile® - ヘルプセンター Now Mobile® -家	Now Assist Q&A; Now Assist アクション

タスクの結果
Now Assist Genius 結果機能を使用するには、AI 検索 でNow Assistを有効にしました。

従業員センター®のパーソナライズされた回答

ServiceNow® システム内で、または統合されたサードパーティアプリケーションを使用して、休暇残日数に関するパーソナライズされた回答を取得します。

この機能により、従業員は AI 検索を使用して個人®関連データを検索し、パーソナライズされた回答を取得できます。検索は、データが ServiceNow® にあるか、または他の統合されたサードパーティアプリケーションにあるかにかかわらず機能します。

パーソナライズされた回答 - 休暇では、Kronos と Workday の 2 つのサードパーティ統合がサポートされています。

Kronos は、インド、中国、北米でサポートされています。Workday はオーストラリアでサポートされています。

パーソナライズされた回答と休暇の統合により、従業員は休暇残日数に関する情報を見つけることができます。

具体的な休暇残日数の検索に加えて、従業員は「病気休暇はどの程度残っているか」などの情報を検索することもできます。

PTO のパーソナライズされた回答の設定

従業員センター の休暇残日数について従業員にパーソナライズされた回答を提供するために、サードパーティ統合インスタンスを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：esc_admin

このタスクについて
従業員センター 検索ページで休暇残日数などの情報について、AI 検索対応機能であるパーソナライズされた回答を設定します。

PTO 残日数検索のデフォルトのサードパーティ統合は Kronos および Workday ですが、その他の情報については、希望する統合アプリを追加できます。

注:
従業員センター は、デフォルトで Workday 統合を提供しません。

Kronos 統合インスタンスで OAuth 認証に基づいてライブクエリへの応答が行われます。

Kronos でこの機能を設定するには次のプラグインが必要です。

- sn_kronos_spoke
- app_ex_integrated_answers
- com.glide.hub.action_step.payload

ServiceNow® プラグインの詳細については、「プラグインのリスト」を参照してください。

注:
app_ex_integrated_answers プラグインは、従業員センター バージョン 26.0.1 および Employee Experience Foundation バージョン 25.0.1 で実行されます。プラグインをインストールすると、上記のアプリケーションの該当バージョンがインストールされるというプロンプトが表示されます。

プラグインがインストールされたら、®「UKG スポークを設定」により、Kronos を OAuth プロバイダーとして登録し、ServiceNow からの要求を認証します。

UKG の設定後、NLU モデルをトレーニングして公開する前に、次の前提条件が確立されていることを確認してください。

注:

1. アプリケーションレジストリ、接続、および認証情報が Kronos アプリケーションスコープの範囲内にあること。
2. **sys_user.list** の [パーソナライズされたリスト **(Personalized List)**] 列に [従業員番号] フィールドが含まれていること。従業員センター ポータルの従業員番号が Kronos の従業員番号と同期されます。

両方の前提条件が満たされている場合は、次の手順に進みます。

手順

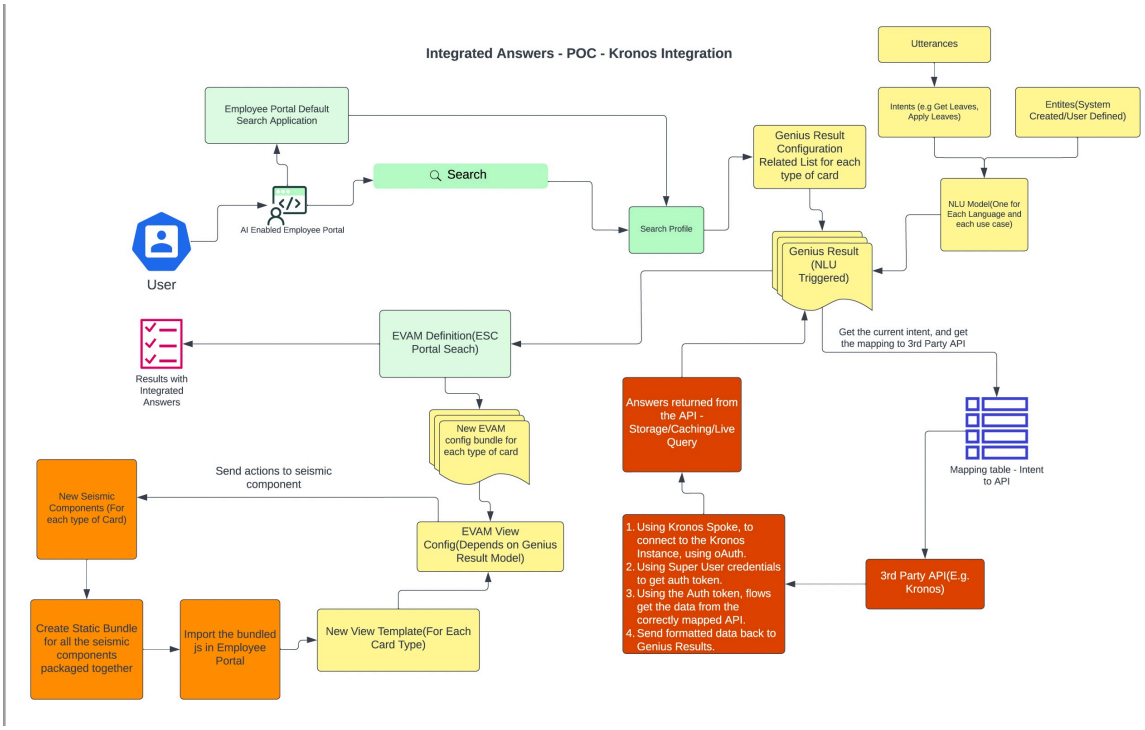
1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル > パーソナライズされた回答の休暇モデル.
   [パーソナライズされた回答休暇モデル **(Personalized Answers Leave Model)**] リンクは [ドラフト] ステータスである必要があります。
2. [英語] を選択します。
3. [パーソナライズされた回答休暇モデル **(Personalized Answers Leave Model)**] ページで [インテント] を選択します。
4. ページの右上隅にある [モデルをトレーニング] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [モデルを公開] ウィジェットを表示するには、トレーニングが終了した後、[パーソナライズされた回答休暇モデル **(Personalized Answers Leave Model)]** ページに戻ります。
6. [フェーズを表示] を選択します。
7. [公開] を選択します。

パーソナライズされた回答 - **Kronos** 統合



8. オプション: 公開されたモデルをテストするには、次に移動します: すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル > パーソナライズされた回答の休暇モデル > インテント > モデルを試す.

タスクの結果
新しい Genius 結果カードは、Kronos データと統合された検索結果ページで利用できます。

Kronos 統合 従業員センター ポータルでパーソナライズされた回答を使用して、休暇残日数に関する情報を検索します。

注:
アドミニストレーターは、**sys_search_event** テーブルで従業員の検索ログを確認できます。

パーソナライズされた回答の関連アクションの設定

休暇残日数関連のアクションや、給与、福利厚生 - 医療などのその他の情報を設定します。データタイプに応じて、関連アクションを設定します。

始める前に
必要なロール：esc_admin

このタスクについて
従業員センター の [パーソナライズされた回答] を使用して見つかった情報に基づいて、[パーソナライズされた回答] の関連アクションを使用します。さまざまなサードパーティ統合、さまざまなタイプの情報を設定し、必要に応じてアクション URL を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > パーソナライズされた回答 > **API** マッピング構成 > 休暇残日数を取得.
2. [パーソナライズされた回答] ページで [ポリシーを表示] と [休暇の申請] を機能させるには、[プライマリアクション **URL]** と [セカンダリアクション **URL]** を設定します。

   注:
   アクション名 [ポリシーを表示] および [休暇の申請] はデフォルトの機能です。必要に応じてアクション URL を設定できます。

3. [複数の場所 **(Multi-location)]** チェックボックスをオンにして、サードパーティ統合の複数の場所のサポートを有効にします。

   注:
   複数の場所の休暇残日数データを取得する場合は、チェックボックスをオンにする必要があります。それ以外の場合は、1 つの場所のデータがデフォルトと見なされます。

データフェッチタイプの設定

従業員センター のパーソナライズされた回答 - 休暇の組織要件に従ってデータフェッチタイプを設定します。

始める前に
必要なロール：esc_admin

このタスクについて
従業員センター のパーソナライズされた回答 - 休暇機能に必要なデータフェッチタイプ、ライブコール、AI 検索、および Glide クエリを使用します。

手順

1. 移動先 すべて > パーソナライズされた回答 > サードパーティ統合.
2. サードパーティ統合、Kronos または Workday を選択します。
3. 組織のニーズに応じて、[ライブコール **(Live Call)]**、 **[AI** 検索]、または **[Glide** クエリ] を選択します。

   注:
   Workday 統合がすでに利用可能な場合、Workday は [ライブコール **(Live Call)]** をサポートします。従業員センター は、デフォルトで Workday 統合を提供しません。

4. オプション: 移動先 すべて > システム定義 > テーブル > 従業員の休暇残日数 で、 **AI** 検索 と **Glide** クエリ データのソースを表示します。

従業員センタータスク管理のセットアップ

従業員の生産性を向上させ、ポータルの統合を推進します。

1. 従業員タスクエクスペリエンスを構成します。
   - 従業員タスクページ
   - 従業員リクエストページ
   - 自分のアクティブなアイテム
2. 従業員情報の設定: 従業員プロファイル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクションフレームワーク

アクションフレームワークには、頻繁に使用されるクイックアクセスのアクションアイテムが含まれています。デフォルトのアクションを複数使用して、カスタムアクションを作成できます。

アクショングループフレームワークを使用すると、ユーザーがコンテキストで実行できるアクションを定義できます。

- ウィジェットとしてすぐに使用可能なアクションとアクショングループを作成します。
- ユーザーが実行できるアクションのグループを構成します。
- デフォルトのアクションとアクショングループを使用するか、ビジネスニーズに合わせてアクションをカスタマイズします。
- 表示設定とユーザー基準を管理します。
- クイックアクションへのアクセスを設定して、従業員の生産性を向上させます。

アクションフレームワークのコンポーネントについて、1 行で説明します。

- アクション:ワークフローまたはプロセス内の定義された単一のステップまたは操作。たとえば、承認や却下などです。
- アクショングループ:フローまたはサブフロー内の関連アクションを整理するための一連のアクション。たとえば、承認アクショングループには、承認ページから使用できる [承認] および [却下] の デフォルトのアクションセット があります。
- アクションタイプ:実行するアクションの種類を指定する分類またはカテゴリ。タイプは、識別と使用を容易にするために使用されます。
- アクションフレームワーク:特定のビジネスゴールを達成するためのアクションを整理して実行するための構造化されたアプローチまたは一連のガイドライン。

ユーザーのジャーニーに沿ったアクションを使用すると、ワークフローを短時間で完成させることができます。たとえば、デフォルトの承認または却下アクションを使用して、承認ページから直接要求を処理できるようにするなどです。

従業員プロファイル アクショングループ

従業員プロファイルアクショングループを使用すると、組織図の表示、メールの直接使用、電話など、頻繁に使用するアクションアイテムにすばやくアクセスできます。アクションのデフォルトの動作は要件に合わせて編集できます。

承認エクスペリエンスアクショングループ

承認エクスペリエンスアクショングループを使用すると、承認ページからすばやくアクセスして直接要求を承認または却下することができます。アクションはビジネス要件に合わせて変更できます。

マネージャーハブ アクショングループ

マネージャーハブ アクショングループを使用すると、従業員カードで利用可能なアクションアイテムにすばやくアクセスして、マネージャーハブ の [あなたのチーム] ページで表示、電話、またはメールでの直接アクセスができます。アクションはビジネス要件に合わせてカスタマイズできます。

アクションを構成する

アクションフレームワークを使用して、アクションを構成し、さまざまなコンテキストで使用するアクショングループとして一連のアクションを連結させます。

始める前に

必要なロール：sp_admin または sn_hr_sp.esc_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
アクションアイテムを使用すると、さまざまなコンテキストで実行するアクションにすばやくアクセスできます。アクションはビジネスニーズに合わせて変更できます。たとえば、デフォルトの承認または却下アクションを使用して、承認ページから直接要求を処理できるようにするなどです。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > アクションフレームワーク > アクション.
2. [新規] をクリックするか、既存のレコードを編集します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[アクション] フォーム

フィールド	説明
アクションラベル	ボタンに表示されるアクションラベルの名前。
アクションタイプ	利用可能なリストからアクションタイプを選択します。
アクティブ	アクションを有効にするには、チェックボックスをオンにします。
アクションアイコン	アクションのアイコン。
テーブル	アクションが関連付けられているテーブルの名前。このテーブルのレコードを開くと、このリストアクションが表示されます。承認については、[sysapproval_approver] を選択します。

4. [保存] または [更新] をクリックします。
5. [アクションパラメーター] 関連リストで、[新規] をクリックするか、既存のレコードを編集します。
6. フォームのフィールドに入力します。

[アクションパラメーター] フォーム

フィールド	説明
アクションパラメーター名	アクションパラメーターの名前。
パラメータータイプ	JSON、文字列、参照などの利用可能なリストからパラメータータイプを選択します。
クライアントパラメーターである	クライアントスクリプトでパラメーターを使用するには、このボックスをオンにします。
表示値である	値を表示するには、チェックボックスをオンにします。デフォルトでは、sn_ex_sp_action_parameter の値は false に設定され、パラメータータイプが参照の場合にのみフォームに表示されます。 ○ true の場合、フィールドの表示値を取得します。 ○ false の場合、フィールドの実際の db 値を取得します。
アクションパラメーター値	このオプションは、*string* を選択した場合にのみ表示されます。文字列のパラメーター値 (例：*approved*)
テーブル	このコンポーネントが関連付けられている参照テーブル。このテーブルのレコードを開くと、このリストアクションが表示さ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	れます。承認については、[sysapproval_approver] を選択します。このオプションは、*Reference* を選択した場合にのみ表示されます。
フィールド	*Sys ID* などの要素ツリーから選択可能な、テーブルのフィールド。このオプションは、*Reference* を選択した場合にのみ表示されます。
JSON パラメーター	指定する JSON 文字列。*{"param": "value"}* など。このオプションは、*JSON* を選択した場合にのみ表示されます。

OOTB アクションでは次のようになります。

- デフォルトでは *isEsignatureEnabled* 値は **true** で、電子署名承認認証ウィンドウが表示されます。
- *broadcastEventName* 値は 、パラメーターで渡されたイベントをブロードキャストして、電子署名が成功したときにボタンを非表示にし、電子署名シナリオの前にコメントを有効にします。

> **注:**
> カスタムアクションの場合は、これら 2 つのパラメーターをカスタマイズできます。

7. [保存] または [更新] を選択します。

タスクの結果
アクションが設定されました。一連の関連するアクションアイテムをグループとして組み合わせることができます。

アクショングループを構成する

一連の関連するアクションアイテムをアクショングループとして構成します。

始める前に
必要なロール：sp_admin または sn_hr_sp.esc_admin

このタスクについて
アクショングループを使用すると、要求の承認や却下などのアクションアイテムに、承認ページから直接すばやくアクセスできます。アクションはビジネスニーズに合わせて変更できます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > アクションフレームワーク > アクショングループ.

2. [新規] をクリックするか、*Approvals action group* などの既存のレコードを編集します。

3. [アクショングループ名] を編集するか、[保存] または [更新] をクリックします。
次に、[アクション m2m グループ (Action m2m group)] テーブルを使用して、複数のアクションをグループに追加します。

4. [アクショングループ **M2M]** 関連リストで、[新規] をクリックするか、既存のレコードを更新します。

a. [承認] や [却下] や アクションを構成する などの利用可能なオプションから、[アクション] を選択します。

b. アクションアイテムの [順序] を編集します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

c. [プライマリ] を選択して、オプションをプライマリとして設定します。

d. 次の [アクションの可視化] のオプションから 1 つ選択します。

- 自分に表示：オーナーまたは自分だけに表示されます
- マネージャーに表示：ユーザーのマネージャーに表示されます
- 全員に表示
- 自分を除くすべてのユーザーに表示：自分を除くすべてのユーザーに表示されます
- ユーザー基準：アクションが表示されるユーザーの基準を選択します
- 詳細：スクリプトを使用して、[詳細] オプションでカスタムの可視化を定義します。
  例：`answer = context.state.toString() === 'requested';`

5. [保存] または [更新] をクリックします。

タスクの結果
アクショングループは、アクションにすばやくアクセスできるように構成されています。たとえば、承認アクショングループには、[承認] と [却下] のアクションのセットがデフォルトで設定されており、承認ページから使用できます。

アクションタイプの構成

アクションタイプとしての動作アクションに基づいてアクションタイプを構成します。

始める前に
必要なロール：sp_admin または sn_hr_sp.esc_admin

このタスクについて
アクショングループを使用すると、承認ページからすばやくアクセスして要求を直接承認または却下することができます。アクションはビジネスニーズに合わせて変更できます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > アクションフレームワーク > アクション.
2. [新規] をクリックするか、既存のレコードを編集します。
3. [アクションタイプ] で、既存のレコードを検索して選択するか、新しいレコードを作成します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[アクションタイプ] フォーム

フィールド	説明
アクションタイプ名	アクションタイプの名前。
サーバースクリプトの前にクライアントスクリプトを実行しますか？	サーバースクリプトの前にクライアントスクリプトを実行する必要がある場合に選択するオプション。
アクティブ	アクションタイプを有効にするには、チェックボックスをオンにします。
サーバースクリプト	サーバースクリプトはサーバーで実行されます。スクリプトは以下で実行されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
サーバーパラメーター	関数を実行するために必要なサーバーパラメーター (例：*State, sys_id*)
クライアントスクリプト	クライアントスクリプトはクライアント側で実行されます。
クライアントパラメーター	関数を実行するために必要なクライアントパラメーター。

5. [保存] または [更新] をクリックします。

タスクの結果
アクションタイプが設定されました。このアクションタイプをアクションに関連付けることができます。

承認アクショングループの更新

承認アクショングループを使用すると、承認ページからすばやくアクセスして直接要求を承認または却下することができます。

始める前に
必要なロール：sp_admin または sn_hr_sp.esc_admin

このタスクについて
デフォルトのアクションのセットを使用するか、ビジネスニーズに合わせてアクションをカスタマイズすることができます。

手順
1. 移動先 すべて > 従業員センター > アクションフレームワーク > アクショングループ.
2. [新規] をクリックするか、既存の *Approvals action group* レコードを編集します。
3. [アクショングループ名] を編集します。
4. [保存] または [更新] をクリックします。
   [アクショングループ M2M] テーブルを使用して、複数のアクションをグループに追加します。
5. [アクショングループ **M2M]** 関連リストで、[新規] をクリックするか、既存のレコードを更新します。

   a. [承認] や [却下] や アクションを構成する などの利用可能なオプションから、[アクション] アイテムを選択します。

   b. アクションアイテムの [順序] を編集します。

   c. [プライマリ] を選択して、オプションをプライマリとして設定します。

   d. 次の [アクションの可視化] のオプションから 1 つ選択します。
   - 自分に表示
   - マネージャーに表示
   - 全員に表示
   - 自分を除くすべてのユーザーに表示

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザー基準：利用可能なオプションからユーザー基準を選択します。
- 詳細：スクリプトを使用して、[詳細] オプションでカスタムの可視化を定義します。
  例：answer = context.state.toString() === 'requested';

> **注:**
> コンテキストは、レンダリングされたアクションの *GlideRecord* パラメーターです。このパラメーターは必要に応じて変更できます。

6. [**Save** (保存)] または [**Update** (更新)] をクリックします。

タスクの結果
承認アクショングループが、承認ページから [承認] や [却下] などのクイックアクションを実行するように構成されます。

従業員プロファイルアクショングループの変更

従業員プロファイルアクションには、すばやくアクセスできるように、フレームワークで頻繁に使用されるアクションアイテムが含まれています。

始める前に
必要なロール：sp_admin または sn_hr_sp.esc_admin

このタスクについて
従業員プロファイルアクションフレームワークを使用すると、組織図を表示したり、[従業員プロファイル] ページから直接メールを使用したり、電話をかけたりといった頻繁に使用するアクションアイテムにすばやくアクセスできます。デフォルトの動作以外に、要件に合わせてアクションを編集できます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > アクショングループ.
   利用可能なデフォルトのアクショングループアイテムは、次のとおりです。
   - 組織図の表示
   - メール
   - 電話
2. オプション: 任意のアイテムを並べ替えて [プライマリ] とし、**[True]** または **[False]** に設定し、そのアイテムにボタンとしてアクセスしたり、すべてのオプションをリストに表示したりすることができます。
3. オプション: [順序 **(Order)]** を優先順位に従って編集し、[プライマリ] ボタンを完全に削除することができます。
4. オプション: 次のデフォルトの [アクションの可視化] を使用できます。
   - 自分に可視化
   - マネージャーに表示
   - 全員に表示
   - 自分を除くすべてのユーザーに表示
5. オプション: 必要に応じて、アクションを変更できる特定のユーザー基準を作成したり、[詳細] オプションを使用してカスタムの可視化を作成したりすることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
優先度に応じてアクションフレームワークを使用およびカスタマイズし、[従業員プロファイル] ページから仕事用メール、電話、その他の組織の詳細にすばやくアクセスできるようにして、従業員エクスペリエンスを向上させることができます。

関連情報

アクションフレームワーク

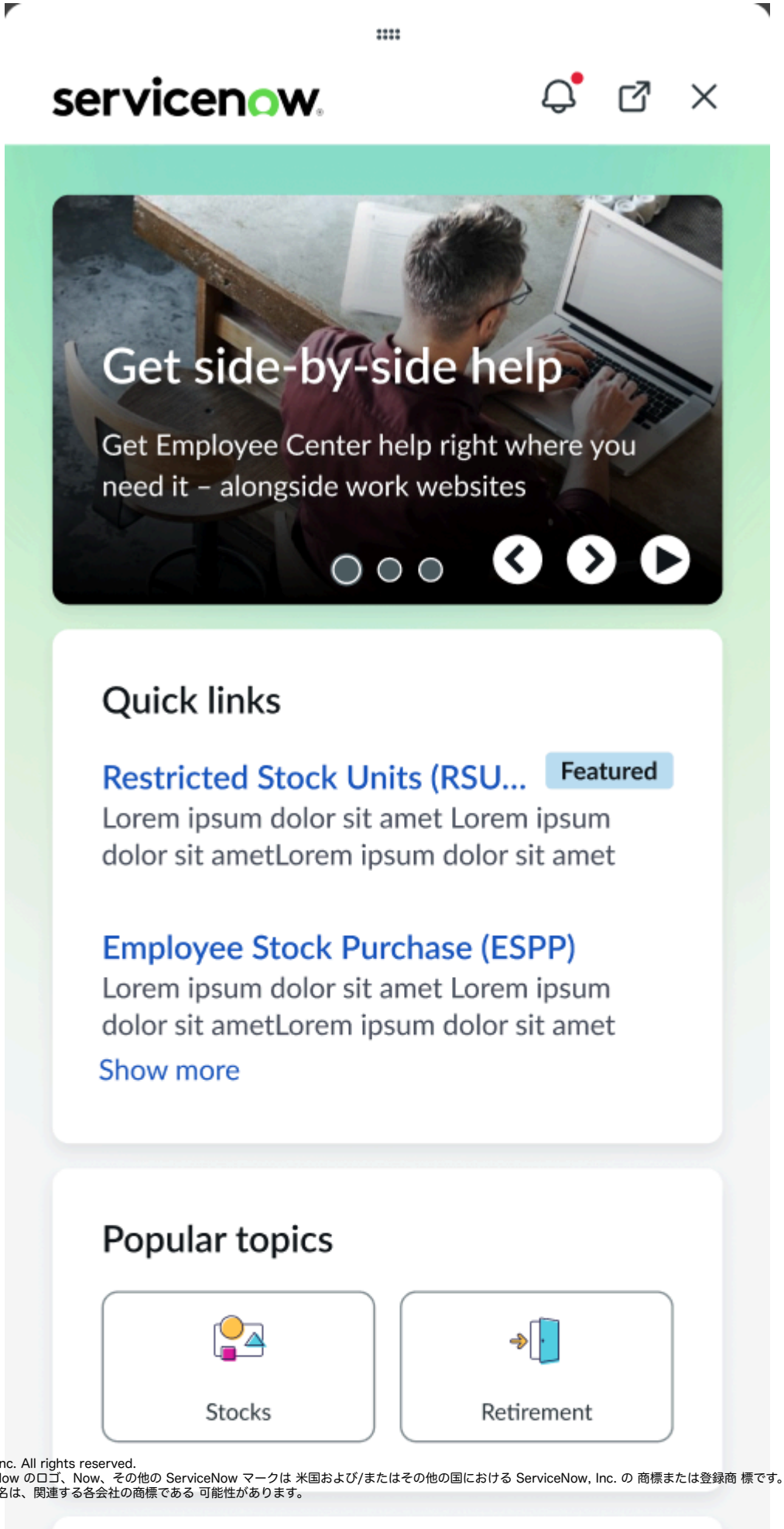
従業員センターのブラウザ拡張機能

移動可能なポップアップブラウザー拡張機能内で、拡張機能でサポートされているすべての 従業員センター コンテンツやその他のリソースにアクセスします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ブラウザ拡張機能



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センターのブラウザ拡張機能を使用するには、Google ChromeまたはMicrosoft Edgeを使用します。

従業員センターポータルから拡張アイコンを使用して従業員センターのブラウザ拡張機能にアクセスできます。また、ブラウザーでサポートされている Web サイトを移動するときに、フローティングアクションボタン (FAB) を使用して新しいページで拡張機能を開くこともできます。

ナレッジベース記事の閲覧、クイックリンクの検索、サービスカタログアイテム要求の送信はすべて従業員センターのブラウザ拡張機能から行います。

従業員センターのブラウザ拡張機能で構成可能なコンテンツのタイプは次のとおりです。

- 従業員コミュニケーション:ポータルからお知らせとバナーを表示します。
- クイックリンク - 注目のコンテンツを表示し、ナレッジベース記事にアクセスします。ポータルで最も閲覧された AI 検索結果を表示します。

  注:
  ブラウザー拡張機能内でNow AssistNow Assistフルページ検索を体験するには従業員センターPro+ バージョンと バージョン 38.0 がインストールされている必要があります。

- ニュース - 拡張機能のクイックビューでポータルニュースを読みます。
- イベント - 拡張機能で予定されているイベントを表示します。
- 関連アプリケーション:[関連アプリ] セクションでアプリケーションにアクセスします。
- エクスペリエンスフィードバック: 従業員センターのブラウザ拡張機能に関するポータルまたは拡張エクスペリエンスのフィードバックを提供します。

組織の要件に応じて、 従業員センターのブラウザ拡張機能 のテーマとスタイルをカスタマイズできます。拡張機能のリンクを使用すると、 従業員センター ポータルに簡単に戻ることができます。

次のロールは、 従業員センターのブラウザ拡張機能 アプリケーション内でさまざまなアクセスレベルで操作できます。

ロール

フィールド	説明
sn_ex_brw_ext.ecbe_admin	従業員センターのブラウザ拡張機能アプリケーションの管理全体を制御します。
sn_ex_brw_ext.ecbe_manager	コンテンツのリンク、コンテンツへの閲覧者のアクセス、および 従業員センターのブラウザ拡張機能 アプリケーションの Web サイトレコードを制御します。
sn_ex_brw_ext.ecbe_contributor	従業員センターのブラウザ拡張機能 アプリケーションのコンテンツへのコンテンツのリンクと閲覧者のアクセスを制御します。

検索と通知

コンテンツを検索して表示するか、 従業員センターのブラウザ拡張機能で通知にアクセスします。

オムニボックス検索機能を使用して、構成された 従業員センター コンテンツにアクセスします。Google Chrome検索バーに「従業員センター」または「EC」と入力し、Tab キーを押すと、従業員センターポータル内に存在するコンテンツを検索できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

拡張機能が有効になっている Web サイトのコンテンツの一部を選択して、コンテキスト検索を実行することもできます。ブラウザー拡張機能内と 従業員センター ポータルの両方で、選択したセクションの検索結果が表示されます。

さらに、いずれかのタブでブラウザ拡張機能を開いている限り、Mac または Windows システムで 従業員センター 通知を受け取ることができます。これにより、作業の更新を効率的に追跡できます。詳細については、「通知 のブラウザー拡張機能 従業員センター」を参照してください。

ブラウザ拡張機能でのフィードバック

従業員センターのブラウザ拡張機能 プラグイン (sn_ex_brw_ext) バージョン 1.0 で利用可能なデフォルトのフィードバック構成とフィードバック定義を使用して、従業員センターのブラウザ拡張機能エクスペリエンスを提供します。従業員センターのブラウザ拡張機能のエクスペリエンスフィードバック機能の詳細については、次を参照してください。ブラウザ拡張機能のエクスペリエンスフィードバック

ブラウザ拡張機能のインターフェイス

インスタンスオプションを使用して、拡張の表示を変更できます。

ウィジェット内に表示されるオプションの数、表示される検索結果の数などの要素を設定できます。

従業員センターのブラウザ拡張機能でNow Assist検索を活用します。詳細については、「での検索 Now Assist の設定 従業員センターのブラウザ拡張機能」を参照してください。

ブラウザ拡張サイトの構成

従業員センターポータルに簡単にアクセスできるように、目的の Web サイトで従業員センターのブラウザ拡張機能を構成します。

始める前に
必要なロール:sn_ex_brw_ext.ecbe_admin / sn_ex_brw_ext.ecbe_manager

このタスクについて
この 従業員センターのブラウザ拡張機能 を使用すると、ブラウザー拡張機能を介して、拡張機能でサポートされている 従業員センター ポータルコンテンツにアクセスできます。

注:

- Web サイトの拡張機能を設定せずに、任意の Web サイトからブラウザー拡張機能にアクセスしようとすると、空ステータスのメッセージが表示されます。
- 従業員センターのブラウザ拡張機能に何も設定されていないときにコンテンツにアクセスしようとすると、空ステータスのメッセージが表示されます。

手順

1. 移動先 従業員センター > ブラウザ拡張機能 > ブラウザ拡張機能サイト.
2. [新規] を選択して、従業員センターのブラウザー拡張機能にアクセスできるサイトを作成します。
3. [構成済み Web サイト] フォームのフィールドに入力し、[送信] を選択します。
   フィールド値の説明については、「Web サイト構成フォーム」を参照して ください。

タスクの結果
目的の Web サイトに 従業員センターのブラウザ拡張機能 を設定しました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ブラウザポリシーの設定

サポートされているブラウザー内で 従業員センターのブラウザ拡張機能 にアクセスできるようにブラウザーポリシーを設定します。

始める前に

必要なロール：なし

> **注:**
> エンタープライズアドミニストレーターは、ブラウザーポリシーを設定する必要があります。

このタスクについて

従業員センターのブラウザ拡張機能には、Google ChromeおよびMicrosoft Edgeブラウザからアクセスできます。

> **注:**
> アドミニストレーターは、使用中のサポートされているブラウザーに応じてブラウザーポリシーを設定する責任があります。
>
> ブラウザー設定とポリシーページは、ブラウザーによって外観が異なる場合があります。

手順

1. サポートされているいずれかの Web ブラウザーで 従業員センターのブラウザ拡張機能 を構成します。
   - Google Chrome で従業員センターのブラウザ拡張機能を設定する方法の詳細については、「https://support.google.com/chrome/a/answer/14749672?hl=e」を参照してください。
   - Microsoft Edgeで従業員センターのブラウザ拡張機能を設定する方法の詳細については、「https://learn.microsoft.com/en-us/deployedge/configure-microsoft-edge」を参照してください。

     ブラウザーでポリシーを表示するために入力する必要がある JSON ファイルのサンプルを次に示します。

```
{
  "Instance": {
    "Value": ""
  },
  "Browser extension portal": {
    "Value": ""
  },
  "Employee portal": {
    "Value": ""
  },
  "Extension title": {
    "Value": ""
  },
  "Extension icon path": {
    "Value": ""
  },
  "Enable notifications": {
    "Value": false
  },
  "Enable context menu": {
    "Value": false
  },
  "Open search in browser extension": {
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    "Value": false
  },
  "Allowed sites": {
    "Value": []
  },
  "Context menu title for search": {
    "Value": ""
  },
  "Context menu title for search in portal": {
    "Value": ""
  },
  "Empty state title": {
    "Value": ""
  },
  "Empty state message": {
    "Value": ""
  },
  "Empty state action label": {
    "Value": ""
  },
  "Empty state header logo": {
    "Value": ""
  }
}
```


2. **ServiceNow** 従業員センターブラウザー拡張ポリシーで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「ブラウザー拡張ポリシーフォーム」を参照して ください。

での検索 **Now Assist** の設定 従業員センターのブラウザ拡張機能

従業員センターのブラウザー拡張機能で Now Assist 仮想エージェント 検索プロファイルを設定します。

始める前に
必要なロール:sn_ex_brw_ext.ecbe_admin

Now Assist 仮想エージェントNow Assist検索機能と従業員センターのブラウザ拡張機能の会話フローを利用するには、プラグイン (sn_nowassist_va) バージョン 9.0 をインストールする必要があります。詳細については、「Display your chat assistant on a portal, channel, or mobile app」を参照してください。

手順

1. 移動先 対話型インターフェース > アシスタント.
2. [アシスタント] ページで、[仮想エージェントの **Now Assist]** (デフォルト) を選択して開きます。
3. Now Assist 仮想エージェント (デフォルト) ページで、[エクスペリエンスを表示] に移動してポータルを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 従業員センターブラウザー拡張機能ポータルを選択し、[検索バーを全ページのチャットエクスペリエンスで開くことを許可する] のチェックボックスをオンにします。

> **注:**
> 従業員センターのブラウザー拡張機能に Now Assist 検索バーを表示するには、[検索バーを全ページのチャットエクスペリエンスで開くことを許可する] チェックボックスをオンにする必要があります。
>
> チェックボックスが選択されていない場合、検索結果には Now Assist Genius カードのみが表示されます。拡張機能には、 Now Assist 検索バーと会話フローは表示されません。AI 検索バーのみが表示されます。

タスクの結果
従業員センターのブラウザ拡張機能のNow Assist検索バーを構成しました。

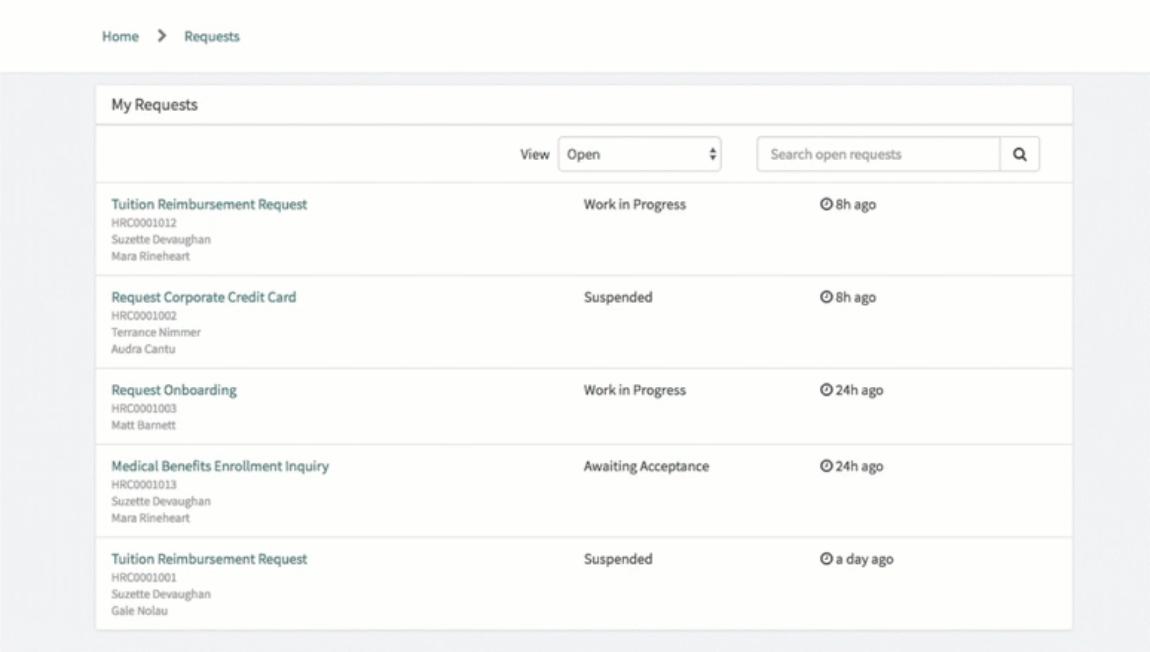
従業員リクエストページ

要求ページでは、従業員が 従業員センター 内の単一のページですべての要求を表示できます。ユーザーのサービスカタログ要求、IT インシデント、HR ケースなどを表示するためのフィルターを適用して要求ページを設定できます。

要求ページの概要

リクエストページには、1 人の従業員のすべてのリクエストが表示されます。次の GIF では、リクエストページでリクエストの表示とオープンを行う従業員の例を示します。

> **注:**
> 拡張要求エクスペリエンスを活用して、従業員センターの構成と要求管理の柔軟性を高めます。詳細については、「拡張要求エクスペリエンス」を参照してください。



要求ページの設定

リクエストフィルターを設定すれば、リクエストをタイプ別に表示できます。このフィルターでは、従業員のリクエストページで表示されるためにリクエストが満たす必要のあるテーブルと条件を定義します。たとえば、リクエストがアクティブになっていることと、リクエストがその従業員によって

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オープンされたかその従業員に対してオープンされたことを条件にして、リクエスト [sc_request] テーブルに関連付けることで、サービスカタログ要求フィルターを設定できます。

注:
HR サービスデリバリ (HRSD) の一部として 従業員センター を使用する場合、HR ケースは、オープンされたケースの対象者であるユーザーの要求ページに表示されます。HR ケースに 1 つまたは複数の子ケースがある場合は、3 世代 (子、孫、ひ孫) まで子ケースが親ケースに付随して自動的にロールアップされます。さらに、以下が適用されます。

- 親に付随してロールアップされた HR 子ケースは、リクエストページに別のリクエストとしては表示されません。
- 非 HR 子ケース (IT、サービスカタログリクエストなど) は、別のリクエストとして、および親ケースでのロールアップの一部としての両方で表示されます。

HR ケースの対象者のビューを構成する方法などの詳細については、「HR ケース管理の使用」を参照してください。

事前設定されたフィルター

以下のフィルターは 従業員センター アプリケーションに含まれています。これらを使用することも、独自のフィルターを設定することもできます。

アプリケーションでフィルター

アプリケーション	フィルター
従業員センター	• インシデントポータル • サービスカタログ要求 • サービスカタログ要求ポータル • サービスオーダーポータル
HR サービスデリバリ (HRSD) とともに使用	• HR - 自分の要求 • クローズ済み HR ケース • HR オープンケース • クローズ済み HR サービスリクエスト • オープン HR サービスリクエスト

リクエストフィルターの作成または変更

従業員センター で要求ページ用の要求フィルターを作成または変更します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

各リクエストフィルターは、タスク [task] テーブルの拡張に関連付けられています。条件ビルダーを使用して、ユーザーのリクエストページに表示されるためにリクエストが満たす必要のある条件を指定できます。リクエストフィルターはチケットページに関連付けることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ管理 > 自分の要求フィルター.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

[自分のリクエストフィルター] フォーム

フィールド	説明
簡単な説明	リクエストフィルターの簡単な説明です。
テーブル名	このリクエストフィルターが関連付けられているテーブルの名前です。 注: テーブルはタスク [task] テーブルの拡張でなければなりません。
アクティブ	使用するリクエストフィルターを有効にするチェックボックスです。
適用先	次のいずれかを選択します。 ○ デスクトップ ○ サービスポータル ○ Desktop/サービスポータル ○ モバイル
フィルター	従業員センター で要求ページに表示されるように要求が満たす必要のある条件です。 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。 注: 使用できる条件は、選択したテーブルによって異なります。
ポータルページ	このリクエストフィルターが関連付けられているチケットページです。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

拡張要求エクスペリエンス

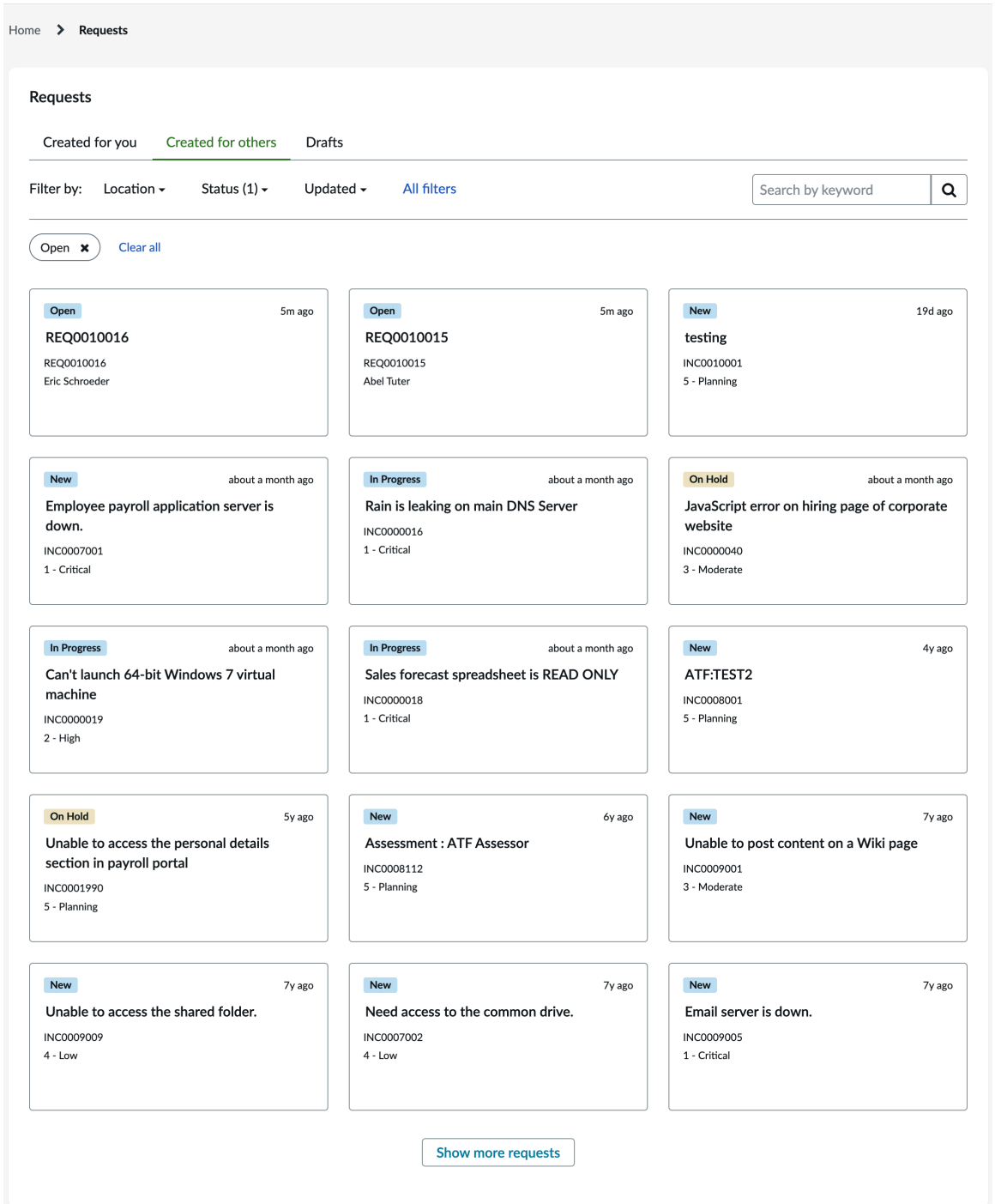
要求を効果的に検索および管理できる拡張要求エクスペリエンスにより、従業員センターの要求管理を改善します。

拡張要求エクスペリエンスでは、要求はタイプ別にセグメント化されます。拡張要求エクスペリエンスには、デフォルトで [作成済み] タブと [他のユーザー用に作成] タブが表示されます。複数タブインターフェイスのサポート内で他のタブを構成することもできます。タブの数が画面サイズを超えると、[その他] タブに残りのタブがリストビューに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求エクスペリエンスの強化



1 ページに表示されるデフォルトの要求数は 15 です。15 を超えると、ページネーションが有効になります。

拡張要求エクスペリエンスを使用すると、要求をすぐに送信するのではなく、ドラフトに保持できます。提出の準備が整うまで 、ドラフト に載せられます。

[ドラフト] はデフォルトで有効になっています。[ドラフト] タブを非表示にする場合は、システムプロパティ [ESC ポータル (glide.sc.enable.save_as_draft.portal.esc) で下書きとして保存できるようにする] を **false** としてマークします。

[フィルター基準] オプションを使用して、要求の可視化を高めます。要求は、デフォルトではカードビューに表示されます。1 つのポータルに対して設定できるフィルタリングビューは 1 つだけです。フィルターオプションは、 要求タイプ、 ステータス、 場所などです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

複数のタブインターフェイスとフィルターオプションは構成可能です。詳細については、以下を参照してください。

- 要求ソースの設定
- 要求フィルター定義の設定

[要求] ページは、レスポンシブビューでも使用できます。フィルターは、ページ長を超えると [さらに表示] オプションとともに表示されます。

拡張要求エクスペリエンスでは、さまざまなペルソナ向けに機能が改善されています。エクスペリエンスはスケーラブルであるため、アドミニストレーターは必要な数のタブを作成できます。

マネージャーは次のことができます。

- チームを代表して自分が作成した要求を表示します。
- 他のユーザーがチーム用に作成した要求を表示します。
- 自分の作業場所に対して作成された要求を表示します。

従業員は次のことができます。

- 自分用に作成した要求を表示します。
- 自分用に作成された要求を表示します。
- 自分の作業場所に対して作成された要求を表示します。

エグゼクティブアシスタントは、他のユーザーのために作成した要求を表示できます。

自動翻訳

要求ソースの設定

アプリケーションごとに異なる要求ソースを作成して、 従業員センターの [要求] セクションですべての要求を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 移動先 従業員センター > 要求 > ソース構成.
2. [新規] を選択して、新しい要求ソースを作成します。
   既存のお客様の場合、アップグレード時に要求ソースおよび要求フィルター条件とデータを同期するための修正スクリプトがバージョン 38.0 従業員センター に付属しています。
3. [要求ソース] フォームでフィールドに入力し、[送信] を選択します。
   フィールド値の説明については、「要求ソースフォーム」を参照して ください。

タスクの結果
優先アプリケーションの要求ソースが作成されました。

要求フィルター定義の設定

要求フィルター定義を使用して、さまざまなポータルまたは各ポータルの個別のフィルター定義を構成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
複数タブインターフェイスをサポートする [要求] ページにさまざまなタブを含めるフィルター定義を作成します。各アプリケーションの各ビューフィルターを使用して、統一された要求の生成と実行のエクスペリエンスを実現できます。

手順
1. 移動先 従業員センター > 要求 > フィルター定義.
2. [新規] を選択してフィルター定義を作成します。
   [ビューフィルター] フィルター定義は、[自分用に作成] タブと [他のユーザー用に作成] タブとともに 従業員センター バージョン 38.0 で使用できます。 [その他] タブは非アクティブとして出荷されます。組織の要件に応じて使用できます。
3. [要求フィルター定義] フォームで、フィールドに入力して [送信] を選択します。
   フィールド値の説明については、「[要求フィルター定義] フォーム」を参照して ください。

タスクの結果
ポータルの要求ビューのフィルター定義が作成されました。

次のタスク
1. 要求フィルター構成の設定
2. 要求フィルター条件の設定

要求フィルター構成の設定

要求フィルター構成を設定して、[要求] タブで利用可能なフィルターオプションを決定します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順
1. 移動先 従業員センター > 要求 > フィルター定義.
2. [要求フィルター定義] リストから、 ビューフィルターなど、フィルター構成を追加して開く場所を選択します。
3. フィルター定義ページで、要求フィルター構成 セクションに移動し、 新規 を選択します。
4. [新しいフィルター構成] フォームで、フィールドに入力し、[送信] を選択します。
   フィールド値の説明については、「[要求フィルター構成] フォーム」を参照して ください。

次のタスク
要求フィルター条件の設定

要求フィルター条件の設定

フィルター条件を設定して、第 1 レベルのフィルターに第 2 レベルのフィルターオプションを提供します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順
1. 移動先 従業員センター > 要求 > フィルター定義.
2. [要求フィルター定義] リストから、必要な定義を選択して開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フィルター定義ページで、 [要求フィルター構成] セクションに移動し、必要なものを選択します ([作成済み] など)。
4. フィルター構成ページで、フィルター条件の要求 セクションに移動し、 新規 を選択してフィルター条件を作成します。
5. [要求フィルター条件] フォームでフィールドに入力し、[送信] を選択します。
   フィールド値の説明については、「[フィルター条件を要求] フォーム」を参照して ください。

拡張機能へのオプトイン 拡張要求エクスペリエンス

既存の顧客として 拡張要求エクスペリエンスにオプトインして、更新された機能のメリットを得てください。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 移動先 従業員センター > 要求 > セットアップ.
2. [はい、拡張要求エクスペリエンスにオプトインします] ボックスをオンにして、[オプトイン] ボタンを選択します。

タスクの結果
拡張要求エクスペリエンスにオプトインしました。

[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットの設定

[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットには、入力またはレビューを必要とするすべてのユーザーアクティビティが表示されます。

[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットでは、従業員センター でタスク、サーベイ、要求のアクティビティをデフォルトで使用できます。タスクアクティビティは、デフォルトでプライマリに設定されています。タスクアクティビティは既存の To-do 設定を使用して表示され、要求アクティビティは既存の要求フィルターを使用して表示されます。

> **注:**
> 構成を追加し、アクティビティを表示できます。たとえば、予約のアクティビティを表示するには、ServiceNow ワークプレイス予約管理 アプリケーションのプラグインをインストールして有効にする必要があります。

アドミニストレーターは、[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットから次のアクションを実行できます。

- 優先度または緊急度に基づいてアイテムを整理します。
- アイテムを垂直または水平レイアウトで表示します。
- [自分のアクティブなアイテム] から、アサインされたタスクに対してアクションを実行します。

[自分のアクティブなアイテム] のアクション
従業員が [自分のアクティブなアイテム] からアクションを実行できるように、アクションフレームワークを構成できるようになりました。

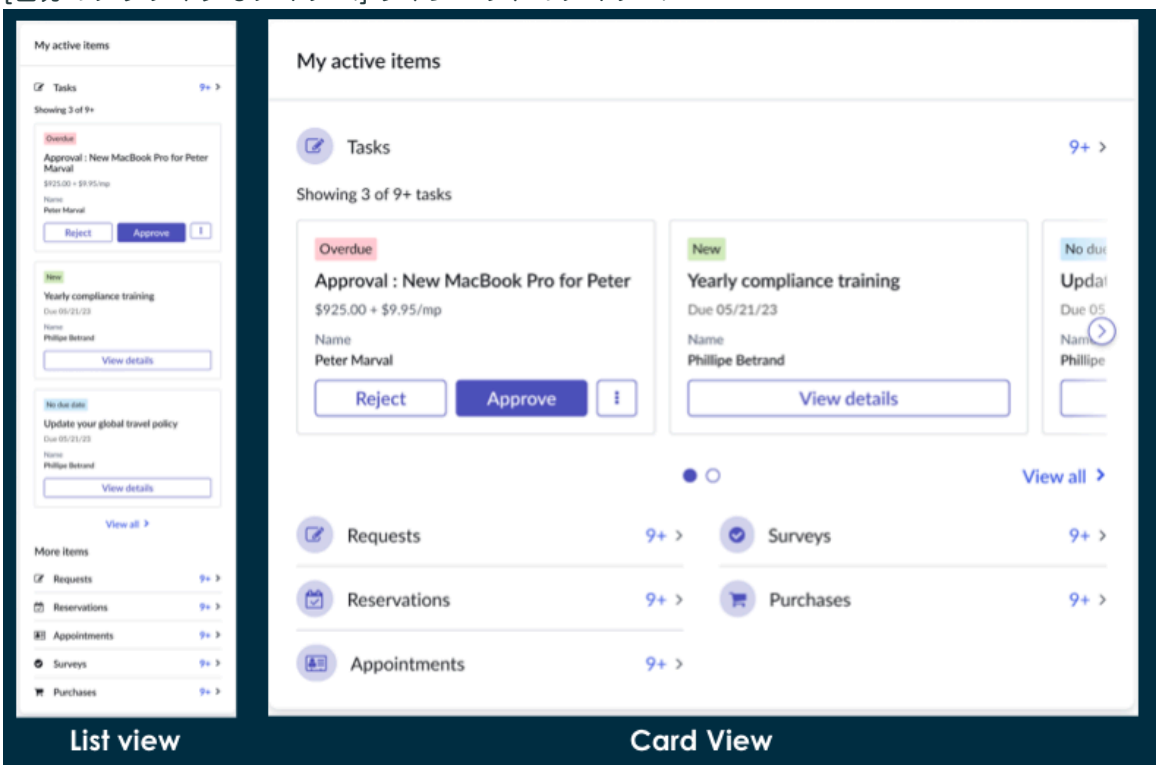
プライマリアクティビティのアクショングループを構成し、適切なアクションを完了します。タスクの場合、承認アクションと却下アクションはすぐに利用可能です。詳細については、「承認のタスク構成を有効にする」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
アクショングループをタスクに関連付けない場合、アクティビティの詳細ページに移動するための [詳細を表示] オプションが表示されます。

[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットのアイテム



表示オプションを変更するには、「 基本アクティビティ設定を実行」を参照してください。

サマリービュー

サマリービューには、すべてのアクティビティのカウントが表示されます。プライマリアクティビティのカウントは、ウィジェットの上部に表示されます。その後、非プライマリアクティビティのカウントが表示されます。たとえば、タスク (9 つのタスク) がプライマリアクティビティで、要求 (9 より多い要求) が非プライマリアクティビティです。アクティビティの数がゼロの場合、サマリービューではアクティビティ名の横に **0** が表示されます。たとえば、タスクがゼロの場合、サマリービューには「0 タスク」と表示されます。タスクの数が 9 を超えると、サマリービューではアクティビティ名の横に「9+」と表示されます。たとえば、タスクが 10 の場合、サマリービューには「9+ タスク」と表示されます。

ウィジェットでアクティビティをクリックすると、[アクティビティ設定] フォームの [内部リンク] フィールドで指定したページが開きます。

リストビュー

リストビューには、プライマリアクティビティの To Do のリストのみが表示されます。タスクアクティビティをプライマリとして設定すると、リストビューにはタスクアクティビティの To Do のみが表示されます。[すべて表示] オプションでは、プライマリアクティビティ用に設定したページが開きます。

アクティビティの詳細設定または基本設定を行うことができます。すぐに利用可能な [承認アクショングループ **(Approvals action group)]**を選択して、[承認] や [却下] などのアクションを表示します。

注:
アクショングループをタスクに関連付けない場合、アクティビティの詳細ページに移動するための [詳細を表示] オプションが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

詳細については、「アクションフレームワーク」を参照してください。

> **注:**
> アクションを自分のアイテムウィジェットに表示するには、以下から OOTB 承認アクショングループを追加します。 すべて > 従業員センター > アドミニストレーション > **To Do** 構成をクリックし、既存の To Do 構成をクリックして **To Do** 構成詳細 レコードに移動し、[フィールドマッピング] で OOTB アクショングループを使用します。

関連情報

- 基本アクティビティ設定を実行
- 基本アクティビティ設定を実行

基本アクティビティ設定を実行

特定の条件が満たされたときにテーブルから取得するレコードを決定するアクティビティを設定します。

始める前に
必要なロール：admin、sp_admin または ESC admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > アクティビティ構成.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「アクティビティ設定フォーム」を参照してください。
4. [保存] または [送信] をクリックします。

次のタスク
[保存] をクリックすると、[アクティビティ構成の詳細] タブが表示されます。基本アクティビティ設定の詳細を入力します。

詳細アクティビティ構成の詳細を入力します。詳細については、「基本アクティビティ設定を実行」を参照してください。

[保存] をクリックすると、[アクティビティ設定の詳細] タブと [アクティビティアクセス] タブが表示されます。アクティビティへのアクセスを制限します。詳細については、「アクティビティへのアクセスの制限」を参照してください。

基本アクティビティ構成の詳細の入力

基本アクティビティ構成を作成した後に、テーブルから取得するアクティビティのレコードを指定する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin、sp_admin または ESC admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > アクティビティ構成.
2. アクティビティ設定モジュールには、既存のアクティビティ設定のリストが表示されます。
3. 基本アクティビティ構成をクリックして、構成の詳細を入力します。
4. [アクティビティ構成の詳細] タブをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [新規] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「アクティビティ設定詳細フォーム」を参照してください。
7. [送信] をクリックします。

基本アクティビティ設定を実行

アクティビティを設定して、その数を表示し、プライマリアクティビティのリストにアイテムを表示します。

始める前に
必要なロール：admin、sp_admin または ESC admin

手順
1. 移動先 すべて > 従業員センター > アクティビティ構成.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「アクティビティ設定フォーム」を参照してください。
4. [詳細] オプションを選択します。
5. [サマリービューのスクリプト] フィールドで、アクティビティの数を表示するスクリプトを追加します。例： `new sn_ex_sp.ActivityConfigurationUtil().getTasksCount();`
   API は整数値を返します。
6. [リストビューのスクリプト] フィールドで、リスト内のアイテムを表示するスクリプトを追加します。例： `new sn_ex_sp.ActivityConfigurationUtil().getMyTodos(recordsLimit);`

   注:
   このステップは、プライマリオプションを選択し、このアクティビティをプライマリとしてマークした場合にのみ実行します。

7. [リストビュー **json]** で、テーブルフィールドからコンポーネントプロパティへのマッピングを含むテンプレートを提供します。
   例: `{ 'badge': '', 'badgeColor': '', 'image': '', 'title': '', 'description': '', 'field1Label': '', 'field1Value': '', 'field2Label': '', 'field2Value': '', 'itemUrl': '', 'target': '' // target is '' if its internal or portal page url. target is '_blank' if url is external }`
8. [保存] または [送信] をクリックします。

次のタスク
[保存] をクリックすると、[アクティビティへのアクセス] タブが表示されます。詳細については、「アクティビティへのアクセスの制限」を参照してください。

アクティビティへのアクセスの制限

アクティビティにユーザー基準を適用して、アクティビティにアクセスできるユーザー、グループ、およびロールを定義します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットでは、そのユーザーがアクセス権を持たないアクティビティは表示されません。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > アクティビティ構成.
   アクティビティ設定モジュールには、既存のアクティビティ設定のリストが表示されます。
2. アクセスを制限するアクティビティ構成をクリックします。
3. [アクティビティへのアクセス] タブをクリックします。

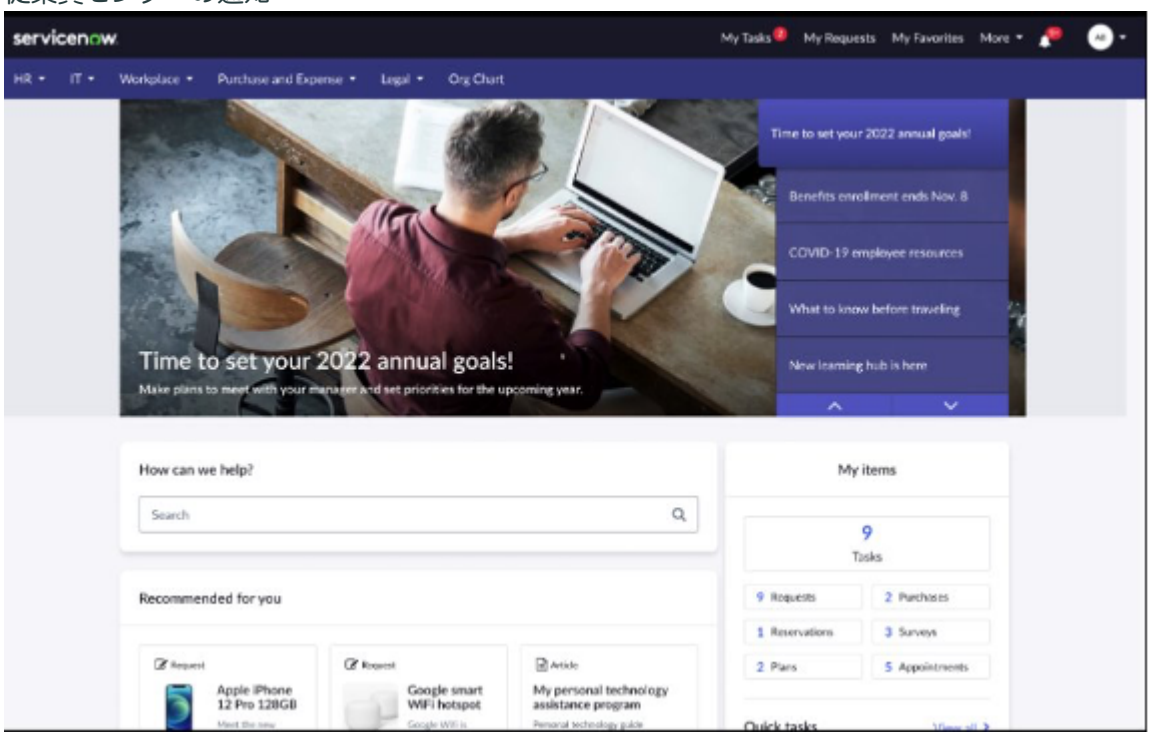
従業員センター の 通知

通知 for 従業員センター 機能は、さまざまなタスク、アクティビティ、およびその他の関連情報について、ポータル上で統一された通知エクスペリエンスを提供します。

通知 for 従業員センター 機能は、 従業員センター プラグイン (sn_ex_sp) バージョン 36.0、 通知 for 従業員センター プラグイン (sn_ex_sp_notifs)、および Yokohama リリースバージョンがインストールされている場合に使用できます。

注:
この機能を利用するには、Notifications for 従業員センター プラグイン (sn_ex_sp_notifs) をインストールする必要があります。

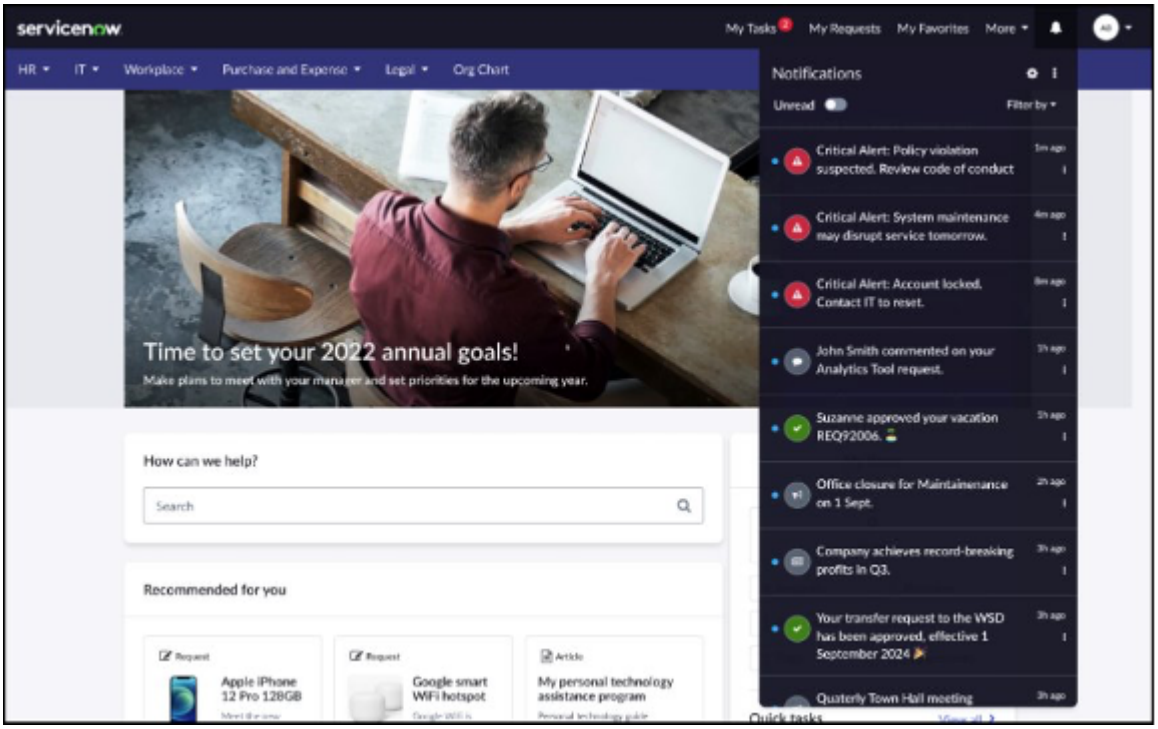
従業員センターの通知



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知リスト



通知従業員センター機能は、従業員センタープロ キオスクなどの他のポータルでも構成できます。

注:
通知Now Mobile ® では従業員センター構成できません。

従業員センターの通知を使用すると、次のことができます。

- デフォルトの構成可能なポータル通知コンテンツを取得します。
- 既読または未読、既読または未表示のインジケーターを取得します。
- 注意を引くために通知を重要としてマークします。
- 複数の通知を同時に配信しながら、通知をグループ化します。

通知ヘッダーオプションを使用すると、次のことができます。

- 追跡のためにポータルヘッダーにベルのアイコンを取得します。
- ベルアイコンに表示される通知数を取得します。
- 通知数の表示をオンまたはオフにします。

自分に関係がない場合は、通知を完全にオフにします。

通知 アクション

長いリストがある場合は、 通知 フィルターを使用して検索を絞り込みます。フィルターは、要件に応じて構成できます。デフォルトのオプションは次のとおりです。

- 重要
- リマインダー

グローバルユーティリティの省略記号オプションで利用可能な [すべて既読としてマーク] オプションを使用して、すべての通知をまとめて既読としてマークします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

通知 各通知で利用可能なアクションは次のとおりです。

- 読み取り専用としてマーク
- 後で通知する
  - 30 分後
  - 1 時間で
  - 翌週
- 通知をクリア

通知の設定の詳細については、「 ポータルの通知の構成」を参照してください。

従業員センタープロ 用のコンテンツエンゲージメントでの通知

従業員センタープロ バージョン 1.3 の コンテンツエンゲージメント では、2 つの事前定義済み通知を使用できます。

- ニュースに反応がある場合に作成者に通知:公開されたニュース記事に誰かが反応すると、ニュース記事の作成者に通知されます。複数のリアクションを受信した場合、通知はグループ化されます。
- ニュースにコメントがある場合は作成者に通知:公開されたニュース記事に誰かがコメントすると、ニュース記事の作成者に通知されます。複数のコメントを受信した場合、通知はグループ化されます。

期限切れの記事のニュース記事通知を作成者がクリックすると、その記事は表示されなくなります。

通知 のブラウザー拡張機能 従業員センター

従業員センター 用ブラウザー拡張機能で 従業員センター の通知を取得します。

デフォルトの 通知 構成 **ECBE** 構成を取得するには、従業員センター プラグインのブラウザ拡張機能 (sn_ex_brw_ext) バージョン 1.0 がインストールされている必要があります。

ECBE 構成で使用可能な表示モードは、ページビューのみです。ポータルの 通知 構成の詳細については、「 ポータルの通知の構成」を参照してください。

ポータル通知構成フォームのフィールド値の詳細については、「 ポータル通知設定フォーム」を参照してください。

ポータルの通知の構成

選択したポータルで通知機能を構成して、すべてのタスクとリマインダーに対して統一された通知システムを取得します。

始める前に

必要なロール:notification_provider_admin

手順

1. 移動先 従業員センター > ポータル通知 > 通知設定.
   Notifications for 従業員センター プラグイン (sn_ex_sp_notifs) およびYokohamaリリースバージョンとともに 従業員センター プラグイン (sn_ex_sp) バージョン 36.0 にアップグレードした場合、通知構成にはデフォルトで従業員センター構成が表示されます。
2. 他の優先ポータルの通知を設定するには、[新規] を選択します。
3. ポータル通知構成フォームの各フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「ポータル通知設定フォーム」を参照して ください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

各通知タイプの通知コンテンツとトリガー条件を設定することもできます。詳細については、「ポータルの通知コンテンツの構成」と「通知トリガーの設定」を参照してください。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
ポータルで 従業員センター 機能するように通知を構成しました。

ポータルの通知コンテンツの構成

従業員センターポータルの通知タイプごとに通知表示メッセージを設定します。

始める前に
必要なロール:notification_provider_admin

手順

1. 移動先 従業員センター > ポータル通知 > 通知コンテンツ設定.
2. [新しいプロバイダーコンテンツ] を選択し、[ポータルコンテンツ] を選択してポータル通知コンテンツを作成します。
   利用可能なオプションは次のとおりです。
   - ポータルコンテンツ
   - 仮想エージェントコンテンツ - チャット
   - 仮想エージェントコンテンツ - メッセージング
   - ワークスペース
   - **Next Experience**

   さまざまなタイプの通知コンテンツの設定の詳細については、「 Provider notifications 」を参照してください。
3. ポータル通知コンテンツフォームで、フィールドに入力して [送信] を選択します。
   フィールド値の説明については、「ポータル通知コンテンツフォーム」を参照して ください。

タスクの結果
ポータルの通知コンテンツを構成しました。

通知トリガーの設定

通知コンテンツトリガーを構成して、ポータルでの表示方法を決定します。

始める前に
必要なロール:notification_provider_admin

手順

1. 移動先 従業員センター > ポータル通知 > ポータル通知.
2. [通知] リストで、トリガーを設定する通知を選択します。
3. [通知トリガー条件] フォームで、フィールドに入力し、[送信] を選択します。
   フィールド値の説明については、「[トリガー条件] フォーム」を参照して ください。

従業員タスクページ

従業員が単一のページ上ですべてのタスクを表示して完了できるようにタスクページを設定します。ユーザーの承認、コンテンツタスクなどを表示するフィルターを適用して、ページを設定できます。

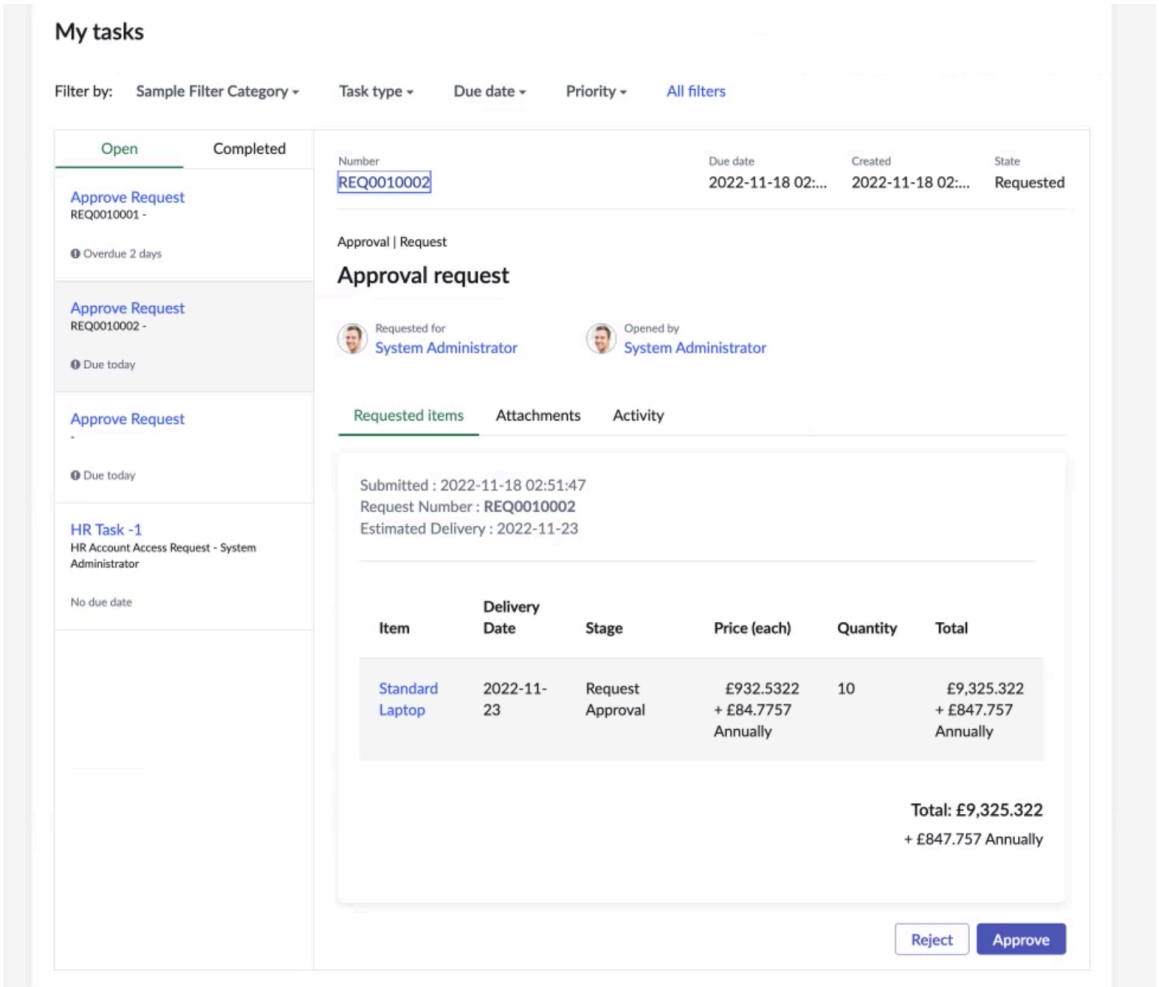
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分のタスクの概要

[自分のタスク] ページには、従業員のすべてのオープンタスクおよび完了したタスクが表示されます。

自分のタスク



タスクページの設定

フィルターを設定することで、表示されるオープンタスクおよび完了したタスクのタイプを制御します。このフィルターでは、従業員のタスクページで表示されるためにタスクが満たす必要のあるテーブルと条件を定義します。テーブルあたり 1 つのフィルターを関連付けることができます。たとえば、次のように Approvals フィルターを設定することができます。

- そのフィルターを承認 [sysapproval_approver] テーブルに関連付け、次の条件を設定する：従業員が承認者であること。
- この承認に対応するエンティティが存在すること。
- 承認がリクエスト済み状態であること。

注:
デフォルトでは、期限日で順序付けされています。フィルターが多すぎてパフォーマンスに影響が生じている場合は、フィルターによってタスクを順序付けできます。フィルター順に順序付けるには、フィルター優先順位付けを有効にして、各フィルターの優先度番号を割り当てる必要があります。

詳細については、「承認のタスク構成を有効にする」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[質問する] の設定

[質問する] は、HR タスクまたはケースについて話し合うために、HR エージェントまたはキューを持つユーザーとのコミュニケーションリンクを確立するウィジェットです。これらの設定によって、コミュニケーションに使用する HR エージェントまたはキューが決まります。HR タスクの場合は、[タスク担当チーム] フィールドで、ユーザーが [質問する] リンクを選択したときにタスクに関するコミュニケーションをピックアップする HR エージェントまたはキューを定義します。このオプションを使用するには、コネクトサービスポータルウィジェット (com.glide.connect.sp_widgets) プラグインを有効にします。

注:
コネクト の詳細については、「コネクト」を参照してください。

HR ケースの場合は、対話型インターフェースで設定を定義します。

注:
対話型インターフェースの詳細については、「対話型インターフェース」および「エージェントチャットの設定」を参照してください。

会社が コネクトサポート を使用していない場合は、[質問する **(Ask a question)]** リンクを非表示にすることができます。[質問する] リンクを非表示にするには、**sys_properties.list** に移動し、**sn_hr_sp.hr_ask_a_question_enabled** プロパティを見つけます。デフォルト値は **true** です。従業員センター の HR ケースおよびタスクに関連した [質問する] を非表示にするには、この設定を **[false]** に変更します。HR タスクについては、[タスク担当チーム] ドロップダウンで [Agent Workspace] が選択されている場合、仮想エージェントが使用されます。[ユーザーとグループ] が選択されている場合は、コネクトサポートが使用されます。詳細については、「HR ケースへの HR タスクの追加」を参照してください。

高度な作業アサイン エージェントワークスペースの高度なワークアサインメント (AWA) を構成するには、「 HR サービスデリバリ (HRSD) 用 高度なワークアサインメント (AWA)」を参照してください。

事前設定されたフィルター

以下のフィルターは 従業員センター アプリケーションに含まれています。これらを使用することも、独自のフィルターを設定することもできます。

詳細については、「自分のタスクのタスクフィルター」を参照してください。

従業員の **To Do** 承認ロール

ロールは、従業員リクエストを承認、却下、またはコメントできる人を決定します。

次のロールを使用して、従業員 To Do ページでの従業員リクエストの処理方法を定義します。

To Do ロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
approver_user	承認者ユーザーに必要なロール。承認者ユーザーは、自分にルーティングされた承認要求を変更できます。また、要求者のすべての機能を使用できます。このロールは有料であることに注意してください。組織に適切なエンタイトルメントがあるこ	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

To Do ロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	とを確認せずにユーザーにアサインしないでください。	
sn_request_read	要求管理アプリケーションおよび関連する機能への読み取りアクセス権を提供します (承認レコードはチェックしません)。 REQ と RITMS を読み取ることができます。	なし
sn_request_approver_read	要求管理アプリケーションおよび関連する機能への読み取りアクセス権を提供します (要求レコードに対する承認レコードがあるユーザーに対してのみアクセスを許可します)。 このロールを持つユーザーは承認を読み取ることができます。	なし
sn_request_write	要求管理アプリケーションおよび関連する機能に対する書き込みアクセス権を提供します。 このロールを持つユーザーは要求にコメントできます。	• task_editor • sn_request_read • dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • sn_request_approver_read
sn_hr_core.case_reader	すべての HR ケースを読み取るアクセス権と機能を提供します。	なし

自動翻訳

To Do の作成または変更

従業員センターで To Do を作成または変更します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

条件ビルダーを使用して、タスクがユーザーの To Do ページに表示されるために満たす必要のある条件を指定できます。タスク設定ヘッダーの外観を定義することもできます。To Do 構成では、タスクテーブルと非タスクテーブルの両方を関連付けることができます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > アドミニストレーション > **To Do** 構成.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[タスク設定] フォーム

フィールド	説明
名前	タスク設定フィルターの名前です。
テーブル	タスク設定が関連付けられるテーブルの名前です。 注: ○ テーブルあたり 1 つのフィルターを関連付けることができます。 ○ テーブルはタスク [task] テーブルの拡張でなければなりません。
タブ	To-do を表示するタブ
条件	従業員センターの To Do ページに表示されるためにタスクが満たす必要がある条件。使用できる条件は、選択したテーブルによって異なります。 注: 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
アクティブ	使用するタスク設定をアクティブにするためのチェックボックスです。
適用先	To-do 設定 が適用されるサービスポータルを示します。

4. [保存] を選択します。
   [タイトルの行] と [詳細の行] タブが表示されます。
5. [タイトルの行] タブで、To-do 設定ヘッダーのタイトル行を設定します。

[タイトル] フォーム

フィールド	説明
タイトルタイプ	タイトルタイプの適用対象を示します。以下から選択可能です。 ○ フィールド：タイトル用に選択したテーブルのフィールドを使用します。 ○ カスタム：To Do 構成タイトルとして表示するカスタムテキストを入力します。
タイトルのフィールド	[タイトルタイプ] リストから **[Fields]** を選択すると表示されます。 選択したテーブルから To-do 設定タイトルとして表示するフィールドをマッピングします。
カスタムタイトル	[タイトルタイプ] リストから [カスタム] を選択すると表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	タイトルに表示するテキストを入力します。

6. [詳細の行]タブで、To-do 設定ヘッダーの詳細行を設定します。

[詳細] フォーム

フィールド	説明
詳細タイプ	To Do に表示する詳細のタイプを示します。 ○ カスタム：To Do 構成の詳細として表示するカスタムテキストを示します。 ○ 親フィールド：親テーブルを選択した後、そのテーブルから、To Do 構成の詳細として表示するフィールドを 1 つ以上マッピングします。フィールドは、ハイフンで区切られます。 **注:** 親チケットページのリンクを表示するには、[親にリンク] チェックボックスを選択してください。 ○ フィールド：関連テーブルから、To Do 構成の詳細として表示するフィールドを 1 つ以上マッピングします。フィールドは、ハイフンで区切られます。 **注:** 対応するチケットページのリンクを表示するには、[タスクにリンク] チェックボックスを選択してください。
カスタムの詳細	To Do リストに表示するカスタムテキストを入力します。 [詳細タイプ] リストから [カスタム] を選択した場合にのみ表示されます。
親テーブル	To Do の詳細行のフィールドを選択するために使用するテーブル。 [詳細タイプ] リストから [親フィールド] を選択した場合にのみ表示されます。
親フィールド	To Do の詳細行に表示するフィールド。選択するフィールドは、選択したテーブルに基づきます。 [詳細タイプ] リストから [親フィールド] を選択した場合にのみ表示されます。
親にリンク	親タスクを開くリンクをチケットページに表示することを示します。 [詳細タイプ] リストから [親フィールド] を選択した場合にのみ表示されます。
詳細フィールド	To-do 設定の詳細として表示するフィールドを示します。複数のフィールドを選択する場合は、ハイフンで区切られます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[詳細タイプ] リストから **[Fields]** を選択した場合にのみ表示されます。
タスクにリンク	チケットページでタスクを開くためにユーザーに選択を促すプロンプトを表示するリンクを示します。 注: タスクへのリンクは、そのテーブルがタスクテーブルを拡張している場合にのみ機能します。 [詳細タイプ] リストから [フィールド] を選択した場合にのみ表示されます。

7. **[To Do** ウィジェットマッピング] リストで、1 つまたは複数のカスタムタスクウィジェットにフィルターをマップできます。

   注:
   ウィジェットのマッピングが提供されない場合は、デフォルトのタスクウィジェットが使用されます。

   a. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   b. フォームのフィールドに入力します。

   [タスクのウィジェットのマッピング] フォーム

フィールド	説明
タスク設定	このフィールドは、ウィジェットのマッピングが関連付けられているタスク設定に自動的に設定されます。
テーブル	このフィールドはタスク、設定が関連付けられているテーブルに自動的に設定されます。
条件	ウィジェットを表示するために、タスクが満たす必要のある条件です。 注: 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
アクティブ	使用するウィジェットマッピングをアクティブ化するチェックボックスです。
ウィジェット	タスク設定が関連付けられているウィジェットの名前です。 注: ウィジェットとそれらの設定方法については、「サービスポータルウィジェット」を参照してください。

   c. [送信] または [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. **[To-do 設定の詳細 (To-dos Configuration Detail)]** リストでは、定義された条件に基づいてソーステーブルフィールドをマップできます。

   a. [新規] をクリックするか既存のレコードを開きます。

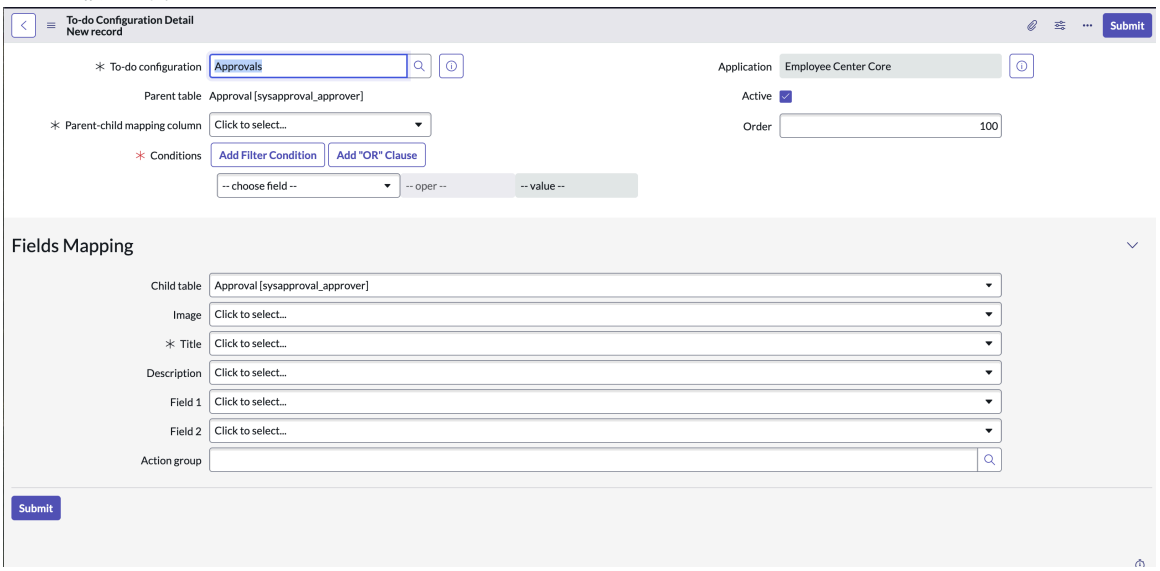
   b. フォームで、フィールドの値を入力または変更します。

To-do 設定の詳細フォーム

フィールド	説明
タスク設定	ウィジェットに関連付ける To-do 設定を選択します。
テーブル	このフィールドはタスク、設定が関連付けられているテーブルに自動的に設定されます。
To-do ターゲット	構成をマッピングするターゲットテーブルを選択します。
条件	構成マッピングに対して To-do が満たす必要がある条件を入力します。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
アクティブ	使用するウィジェットマッピングをアクティブ化するチェックボックスです。
順番	ウィジェットに To-do を表示する順番を入力します。

   c. [フィールドマッピング] で、選択した **To-do** 設定テーブルのフィールドを **To-do** ターゲットテーブルにマッピングします。

To Do 構成詳細フィールドマッピング



   d. **[Submit** (送信)] または **[Update** (更新)] をクリックします。

9. [送信] または [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

承認のタスク構成を有効にする

フィルターによる優先順位付けの有効化

期限日ではなくフィルターによってタスクを順位付けする場合は、**sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority** プロパティを有効にし、タスク設定フォームに [優先度を表示] フィールドを追加し、各タスクフィルターに優先度番号を割り当てる必要があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

そうすれば、タスクは関連付けられているフィルターによってソートされます。各フィルター内では、タスクは期限日でソートされます。

大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

手順

1. **sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority** プロパティを有効にします。
   a. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
   [システムプロパティ] リストが表示されます。
   b. **sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority** プロパティを開きます。
   c. [値] フィールドで、値を true に設定します。
2. [優先度を表示] フィールドをタスクフィルターフォームに追加します。
   a. 移動先 従業員センター > アドミニストレーション > **To Do** 構成.
   b. または、 **Employee Center Pro** (従業員センタープロ) > アドミニストレーション > **To Do** 構成
   c. レコードを開きます。
   d. To Do 設定フォームヘッダーで、メニューアイコンをクリックして 構成 > フォームレイアウト.

   注:
   従業員センター コアアプリケーションを使用中であることを確認します。

   e. [表示優先度] フィールドを [選択済み] 列に移動します。
   f. [保存] をクリックします。
3. 各タスクフィルターの優先度を設定します。
   a. 移動先 従業員センター > アドミニストレーション > **To Do** 構成.
   b. タスクフィルターレコードを開きます。
   c. [優先度を表示] フィールドで、優先度を設定します。
   d. 各フィルターでこの処理を繰り返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成可能なタスクフィルター

従業員は、フィルター、フィルターグループ、およびカテゴリを使用して、数回のクリックでタスクを簡単にフィルター、検出、および履行できます。

フィルターを使用すると、従業員とマネージャーは、一刻を争うビジネスクリティカルなタスクをより詳細に把握できます。アドミニストレーターは、従業員が目的のタスクを検索、フィルター、絞り込むことができるように設定します。従業員がこれらのフィルターを選択し、選択したフィルター条件を認定するレコードを表示できるようにします。

[自分のタスク] ページからアドミニストレーターが設定したフィルターを使用して、従業員がタスクを管理できるようにします。次のオプションを定義して、目的のタスクを絞り込みます。

- 条件：条件を作成して、1 つまたは複数のフィルターにマッピングできます。
- フィルター：フィルターを作成して、カテゴリーまたはフィルターグループにマッピングします。
- フィルターグループ：フィルターグループを作成して、複数のフィルターに関連付けます。
- カテゴリ：カテゴリを作成して、フィルターまたはフィルターグループに関連付けます。

アドミニストレーターは、条件を作成してフィルターにマッピングできます。[カテゴリ] と [フィルターグループ] を使用して表示設定を整理します。表示基準と順序設定を構成できます。条件ビルダーを使用して目的のタスクの条件を指定し、[自分のタスク] ページで簡単に検出できます。

ビジネス要件に合わせて独自のフィルターをカスタマイズできます。たとえば、カスタムフィルターを作成して、SAPConcur や Workday などのサードパーティからの承認を表示できます。

従業員はこれらのフィルターと条件を 自分のタスクのタスクフィルター に使用できます。

> **注:**
> フィルターフレームワークは拡張可能です。ビジネスニーズに合わせて独自のフィルターをカスタマイズできます。

マネージャーハブ から [自分のタスク] ページにリダイレクトされると、マネージャーは、整理するための追加のオプションを使用してチームのタスクや承認をより適確に把握できます。それぞれのマネージャーハブ フィルターが事前に適用されます。

フィルター条件の設定

これらの条件を使用すると、従業員は数回のクリックでタスクを簡単にフィルター、検出、および履行できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 移動先 すべて > *Employee Center* > アドミニストレーション > **To Do** 設定フィルター条件.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

[フィルター条件] フォーム

フィールド	説明
名前	フィルター条件の名前。
アプリケーション	フィルター条件のアプリケーション。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
アクティブ	ボックスをオンにして、使用するフィルター条件を有効にします。
To Do 構成	タスク設定テーブルです。タスクタイプに適した To Do 構成を選択します。
テーブル	タスク設定が関連付けられるテーブルの名前です。テーブルは、選択した To Do 構成に従って自動的に入力されます。
条件	タスクが満たす必要がある条件。これらの追加条件を使用すると、目的のタスクを絞り込むことができます。
条件を追加	スクリプトを使用してさらに条件を追加するには、ボックスをオンにします。

4. [送信] または [更新] をクリックします。
[条件] が作成されます。

フィルターまたはフィルターグループの作成

これらのフィルターとフィルターグループを使用すると、従業員は数回のクリックでタスクを簡単にフィルター、整理、検出、および履行できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 移動先 すべて > *Employee Center* > アドミニストレーション > **To Do** フィルター.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

[フィルター] フォーム

フィールド	説明
名前	フィルターまたはフィルターグループの名前。
アプリケーション	フィルターまたはフィルターグループのアプリケーション。
アクティブ	タスクフィルターまたはフィルターグループを有効にするには、このボックスをオンにします。
フィルターグループである	フィルターグループを作成するオプション。フィルターグループは、フィルターまたはカテゴリにのみ関連付けることができます。
利用可能 (Available for)	ユーザー、グループ、ロールなどを選択するためにのみフィルターを使用できるようにするオプション。 **注:** [フィルターグループである] を選択した場合、このフィールドは表示されません。
利用不可	フィルターを利用できないようにするオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [フィルターグループである] を選択した場合、このフィールドは表示されません。
説明	フィルターに関する説明的な情報。

4. [保存] を選択します。
   [フィルター] または [フィルターグループ] が作成されます。

次のタスク
続けて、関連リストからカテゴリ、フィルター、および条件を関連付けます。関連リストから、フィルターのカテゴリを選択します。ピッカーダイアログボックスの利用可能なリストからカテゴリを選択します。

注:
フィルターを 1 つのカテゴリまたはフィルターグループにのみ関連付けます。

特定のカテゴリまたはフィルターグループを選択しない場合、フィルターは [自分のタスク] ページに表示されません。

要件ごとに次のマッピングを完了します。

- フィルターグループの場合は、[関連カテゴリ] と [フィルター] をマッピングします。また、[関連フィルター] 関連リストに移動し、[新規] をクリックし、フォームに入力してフィルターを追加します。
- フィルターの場合は、[関連カテゴリ] と [関連条件] をマッピングします。サブフィルターはカテゴリにマップできないため、サブフィルターの場合は [関連条件] のみをマップします。

マッピングに基づいて、従業員が [自分のタスク] ページで使用するフィルターを利用可能にします。

フィルターカテゴリの構成

これらのフィルターカテゴリを使用すると、従業員は数回のクリックでタスクを簡単にフィルター、整理、検出、および履行できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順
1. 移動先 すべて > *Employee Center* > アドミニストレーション > **To Do** フィルターカテゴリ.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

[フィルターカテゴリ] フォーム

フィールド	説明
名前	フィルターカテゴリの名前。
アプリケーション	フィルターカテゴリのアプリケーション。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	使用するフィルターカテゴリを有効にするには、ボックスをオンにします。
順番	フィルターカテゴリを表示する順序。
UI に表示	このボックスをオンにすると、UI にカテゴリが表示されます。このオプションを選択しない場合、フィルターはフィルターバーに表示されません。 **注:** このオプションを選択しない場合、カテゴリは [すべてのフィルター] モーダルにのみ表示されます。

4. [保存] を選択します。
   [カテゴリ] が作成され、[関連フィルター] 関連リストが表示されます。
5. [関連フィルター] リストで、[新規] をクリックしてフィルターをカテゴリに関連付けます。
6. フォームのフィールドに入力します。

関連フィルターのカテゴリマッピング

フィールド	説明
カテゴリ	フィルターがマッピングされるカテゴリ。たとえば、[タスクタイプ]、[優先度] などです。
アプリケーション	フィルターカテゴリのアプリケーション。
フィルター	カテゴリとのマッピングに使用できるフィルターまたはフィルターグループ。
順番	フィルターまたはフィルターグループを、カテゴリ内で表示する順序。

7. [送信] または [更新] をクリックします。
   [フィルターカテゴリ] が作成されます。

次のタスク

マッピングに基づいて、従業員が [自分のタスク] ページで使用するフィルターを利用可能にします。

従業員プロファイル

統一された従業員プロファイルには従業員情報が含まれ、BU の拡張性が提供されます。

複数のシステム間を移動することなく仕事に関連する従業員プロファイルにアクセスするには、ServiceNow Store から最新バージョンをダウンロードします。業務関連情報のフィールド、アクション、およびウィジェットを導入するための構成主導型プロファイルデザイン。

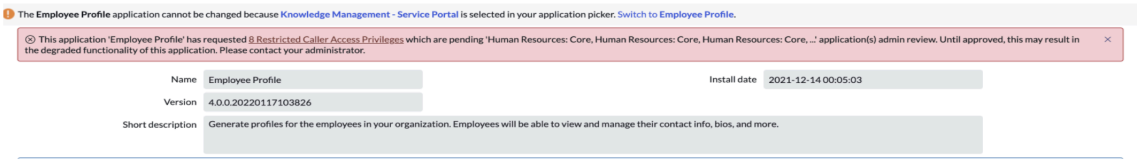
- 名前：従業員プロファイル
- スコープ：sn_employee

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
要求された制限付き発信者アクセス (RCA) を手動で承認するには、ナビゲーターから sys_store_app.list に移動します。ヘッダーには RCA へのリンク付きエラーメッセージが含まれます。

制限付き発信者アクセス



RCA を許可できます。

ビジネス上の意思決定を促進し、インテリジェントなワークフローを作成し、エンドユーザー向けアプリケーション全体でパーソナライズできる従業員情報の包括的なビューを使用できます。従業員プロファイルを使用して次のことを実行できます。

- 従業員プロファイルのデザインと表示設定を構成します。
- ソーシャルニーズおよびエンタープライズニーズに合わせて最新のプロファイル UI を作成します。
- 従業員が 1 つのページから個人情報を作成および管理できるようにします。
- 複数の事業部門にまたがってプロファイルを拡張できるようにします。
- 仕事関連情報をタブとして構成し、パブリックプロファイルの表示設定をカスタマイズします。
- 将来のユースケースに備えて、スケーラブルなプロファイルでデータの可視化と拡張性を管理します。
- 従業員のエンゲージメントとエクスペリエンス全体を向上させます。

従業員プロファイルの設定

アドミニストレーターは、アクティブな従業員定義を作成し、プロファイルコンポーネントを設定できます。従業員プロファイルの更新を一元管理します。次のフォームを参照してください。 従業員プロファイル 概要ウィジェットの構成

従業員プロファイルの使用

従業員は、プライバシー設定のプロファイルを表示、編集、および更新できます。「従業員プロファイルの表示」を参照してください。

アクティブな従業員定義の作成

アクティブな従業員定義を作成して、従業員プロファイルを生成します。

始める前に

従業員プロファイルをインストールした後、新しい統一された従業員プロファイルをオプトインするために、アクティブな従業員定義を作成します。アクティブな従業員定義は、従業員の身元を決定する条件です。アクティブな従業員定義は、ドメインごとに 1 つのみ設定できます。

注:
従業員定義テーブルはドメインで分離されています。

必要なロール：sn-employee.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 従業員プロファイル > 従業員の定義.
2. 従業員定義ページで、[新規] をクリックします。
3. 使用可能な [テーブル] オプションを 1 つ選択します。
   - ユーザーテーブルから従業員定義を作成するには、[ユーザー] を選択します。
   - HR レコードから従業員定義を作成するには、**[HR** プロファイル] を選択します。

     注:
     HR プロファイルテーブルは、ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：コア [com.sn_hr_core] プラグインがインストールされている場合にのみ使用できます。

4. 使用可能なフィルターと節から条件を作成します。
   たとえば、[名] を必ず **All** で始まるようにして、その条件に一致する従業員プロファイルを生成します。

   注:
   従業員定義条件は、インデックス付き列である必要があります。また、フィルター数を少なくして、条件をシンプルに保つようにします。

5. 従業員定義をアクティブとしてマークするには、[アクティブ] を選択します。
6. [保存] をクリックします。
   [従業員プロファイルを生成] オプションが表示され、「更新した定義に従って従業員プロファイルを再生成して従業員プロファイルを生成できる」ことを示すメッセージが表示されます。

   注:
   複数の従業員定義がある場合は、他の従業員定義をアクティブにする前に、現在アクティブな定義を非アクティブ化してください。

7. [従業員プロファイルを生成] をクリックします。
   従業員プロファイルが作成されることについての確認が表示されます。

   従業員プロファイルをインストールした後、新しい統一された従業員プロファイルをオプトインするために、アクティブな従業員定義を作成します。アクティブな従業員定義は、従業員の身元を決定する条件です。アクティブな従業員定義は、ドメインごとに 1 つのみ設定できます。

タスクの結果
従業員プロファイルが生成されると、カウントと、従業員プロファイルを表示するためのリンクが記載されたメールが届きます。**[Employee Profiles]** テーブルのアクティブな従業員定義に基づいて作成された新しい従業員プロファイルを確認します。プロファイルの生成を定期的に同期することもできます。

注:
従業員プロファイルの生成後にユーザーテーブルに追加された新規ユーザーの場合、アクティブな従業員定義が一致すると、従業員プロファイルが段階的に追加されます。

次のタスク
従業員定義ができたら、従業員プロファイルのオプトインの選択に進むことができます。

従業員プロファイルへのオプトイン

従業員プロファイルにオプトインして、新しい従業員の詳細とデザインを有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn-employee.admin

オプトインする前に、アクティブな従業員定義を作成します。詳細については、「アクティブな従業員定義の作成」を参照してください。

> **注:**
> 従業員プロファイル (com.sn_employee) プラグインを使用すると、EC および EC Pro で従業員プロファイルのオプトインを利用できます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > セットアップ.
   [従業員プロファイルへのオプトイン (Opt-in to 従業員プロファイル)] ページが表示されます。
2. [はい、従業員プロファイルにオプトインします] オプションを選択し、[オプトイン] を選択します。
   このオプトインでは、従業員は新しい従業員プロファイルを使用して連絡先情報や略歴などを管理できます。

   > **注:**
   > 従業員プロファイルにオプトインまたはオプトアウトすると、sn_employee.employee_profile_enabled の値が変更されます。

   オプトインは、AI および ML プロファイルデータモデルで従業員プロファイルを使用する際に役立ちます。
   - HR 以外の顧客の場合、AI モデルと ML モデルは従業員プロファイル [sn_employee_profile] テーブルに基づいています。
   - ポータルのプロファイルページ [HR 以外の顧客は user_profile ページ、HR の顧客は hri_user_profile ページ] は、従業員プロファイルテーブルに基づく employee_profile ページを使用します。

     > **注:**
     > HR ライセンスを持つお客様は、最新の従業員プロファイルにオプトインしていなくても、引き続き HR プロファイル ML モデルを使用できます。

3. オプション: いつでも [オプトアウト] を選択して、新しい従業員プロファイルからオプトアウトして前のワークフローに戻ることができます。

タスクの結果
オプトインすると、従業員は次のメリットを得ることができます。

- 連絡先情報やジョブの説明などの詳細が表示されるカスタマイズ可能な [従業員プロファイル] ページを表示できるようになります。
- 組織図、チーム階層、およびより優れた検索を提供する、拡張された組織図エクスペリエンス内を移動します。詳細については、「の組織図 従業員センタープロ」を参照してください。
- AI および ML プロファイルデータモデルの従業員プロファイルを使用します。

従業員プロファイルヘッダーの設定

名、姓、部門など、従業員に関する有用な情報を表示するように従業員プロファイルヘッダーを設定します。ヘッダーを使用すると、従業員をすばやく識別できます。

始める前に
必要なロール：sn-employee.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
従業員プロファイルのヘッダーフィールドを、すべての従業員に表示されるように設定できます。次のヘッダーフィールドを設定できます。

- 名、姓、およびその形式を含むプライマリユーザー情報。
- 役職、連絡先番号、優先代名詞などのセカンダリユーザー情報。
- MS Teams などのチャネル全体でユーザーのステータスを表示するためのユーザープレゼンス情報。

注:
従業員プロファイルバージョン 11.0.3 以降、複数のアクティブなヘッダーの設定を作成できます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > ヘッダー **UI** 構成.
2. [従業員プロファイルのヘッダーの構成] フォームの各フィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「[従業員プロファイルヘッダー構成] フォーム」を参照して ください。

   注:
   デフォルトのプロファイルヘッダーレコードのフィールド値については、「デフォルトの従業員プロファイルヘッダー構成情報レコード」を参照してください。

3. [更新] を選択します。

[従業員プロファイルヘッダー構成] フォーム

[従業員プロファイルヘッダー構成] フォームを使用して、プロファイルのヘッダーを作成します。

[従業員プロファイルヘッダー構成] フォーム

フィールド	説明
名前	デフォルトの名前またはその他の名前。詳細については、「ポータルの従業員プロファイルの設定」を参照してください。
代名詞を表示	ユーザーの代名詞を表示するオプション。
画像を編集	従業員がアバターと背景画像を編集できるようにするオプション。
リンクの無効化	ヘッダーのリンクを無効にするオプション。
背景画像	背景画像を有効にするオプション。
アクショングループ	ヘッダーに追加するアクショングループのレコード。

プライマリユーザー情報

フィールド	説明
ユーザー名の表示形式を選択	プライマリユーザー情報を表示する形式。利用可能なオプションは次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プライマリユーザー情報 (続く)

フィールド	説明
	• FirstName、LastName • LastName、FirstName • FirstName、MiddleName、LastName

セカンダリユーザー情報

フィールド	説明
フィールド	利用可能なオプションのリストから選択するフィールドのリスト。最大 3 つのフィールドを選択できます。

ユーザープレゼンス情報

フィールド	説明
チャネル	利用可能なチャネルのリスト。
プレゼンスステータスを表示	選択したチャネルのユーザープレゼンスステータスを表示するオプション。

自動翻訳

従業員プロファイル 概要ウィジェットの構成

インスタンスオプションを構成して、タイトル、表示するアイテム数、アイコン、表示するアイテムのカテゴリなど、従業員プロファイル 概要ウィジェットの外観をコントロールします。

始める前に

必要なロール：従業員プロファイル管理者

このタスクについて

従業員プロファイル 概要ウィジェットには、従業員に関する有用な情報が表示され、自分にとって最も関連性の高い情報を得ることができます。ビジネス上の意思決定を促進し、インテリジェントなワークフローを作成し、エンドユーザー向けアプリケーション全体でパーソナライズできる従業員情報の包括的なビューを使用できます。従業員プロファイルを使用して次のことを実行できます。

- 従業員プロファイルをセクション別に整理します。
- セクションに表示するフィールドを追加します。
- 従業員、ユーザー、HR プロファイルからフィールドを選択します。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > 概要 **UI** 構成.
2. [概要セクション] リストから、[新規] を選択します。
3. [概要] セクションフォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「概要セクションフォーム」を参照してください。
4. [保存] を選択します。
   [送信] を選択すると、すべてのセクションのリストを含む前のページにリダイレクトされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しいセクションが作成されます。セクションに適した関連付けられたフィールドに進むことができます。

5. [概要セクションフィールド] セクションで、[新規] を選択します。
   新しいレコードページが開きます。
6. [フィールド名] を選択し、設定に基づいてツリーから要素を選択します。
7. 設定に基づいて、適切な [フィールドの可視化] オプションを選択します。

   たとえば、希望する代名詞や個人情報のヴィジビリティを選択できます。

   - 従業員のみ
   - マネージャーのみ (Manager only)
   - 従業員とマネージャー (Employee and Manager)
   - 全員
   - マネージャーとその他のマネージャー
   - 従業員、マネージャー、その他のマネージャー
   - ユーザー基準：ユーザー基準を持つ特定のユーザー、グループ、ロールにのみアクセス権を付与します。フィールドは、次の基準に基づいてユーザーに表示されます。
     - 利用可能：フィールドが表示されるユーザーグループ。ビジネスニーズに基づいてユーザーグループを定義して選択します。
     - 利用不可：フィールドが表示されないユーザーグループ。ビジネスニーズに基づいてユーザーグループを定義して選択します。

   [利用できません] グループで定義された値は、[利用可能] グループで定義された値よりも優先されます。両方の値が定義されていない場合、このフィールドはすべてのユーザーに表示されます。ユーザー基準に基づくフィールドの可視化の詳細については、「ユーザー基準の出力」を参照してください。

   注:
   基準によってはプロファイルページのロード時間が長くなる可能性があるため、ユーザー基準は慎重に使用してください。

8. 利用可能なリストからフィールドに適したアイコンを選択します。
9. [送信] を選択します。

次のタスク

従業員プロファイルに、次のデフォルトセクションと関連フィールドを追加できます。

- 関連情報
- 略歴
- 個人情報
- 連絡先詳細
- 雇用詳細
- 自分のチーム

ビジネスニーズに基づいて、追加のセクションを設定します。

バナーを編集または削除するには、次の場所に移動します。 すべて > 従業員プロファイル > 背景バナー.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

関連情報

従業員プロファイルウィジェットの表示の変更

従業員プロファイル

概要セクションフォーム

概要セクションフォームでは、従業員プロファイル UI のセクションを構成できます。

概要セクションフォーム

フィールド	説明
名前	セクションを識別する一意の名前。たとえば、関連情報や個人情報などです。ナビゲーションおよびその他の情報については、次を参照してください。 従業員プロファイル 概要ウィジェットの構成
レイアウト	レイアウトによってセクションコンテンツの表示方法が決まります。 • 1 列：コンテンツを 1 列レイアウトで表示します。 • 2 列：コンテンツを 2 列レイアウトで表示します。
セクション名を非表示 (Hide section name)	セクション名の表示設定
アプリケーション	セクションが属するドメイン。
順序	セクションが表示される順序。
アクティブ	セクションコンテンツがアクティブかどうかを示すオプション
セクションの可視化	セクションの可視化設定： • モバイルのみ • デスクトップのみ • デスクトップとモバイル

ユーザー基準の出力

[利用可能] および [利用不可] の値に基づくユーザー基準の出力を示します。

ユーザー基準の出力

利用可能	利用不可	結果
未定義	未定義	すべてのユーザーがアクセスできます。詳細については、「従業員プロファイル 概要ウィジェットの構成」を参照してください。
未定義	定義	[利用不可] 基準に該当するユーザーを除くすべてのユーザーがアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー基準の出力 (続く)

利用可能	利用不可	結果
定義	未定義	[利用可能] 基準に該当するユーザーのみがアクセスできます。
定義	定義	[利用可能] 基準に該当するユーザーのみがアクセスできます。
定義	定義 ([利用可能] 基準に該当する一部のユーザーを対象として)	[利用可能] 基準に該当し、かつ [利用不可] 基準に該当しないすべてのユーザーがアクセスできます。

従業員プロファイルウィジェットの表示の変更

従業員プロファイルウィジェットには、タブと仕事関連の情報の階層が表示されます。インスタンスオプションを設定して、表示するタブの数を調整できます。

始める前に

必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. 移動先 セルフサービス > 従業員センター.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. プライマリナビゲーションバーでプロファイルウィジェットをクリックします。
   プロファイルページが表示されます。
3. キーボードの Control キーを押したまま [自分について] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
4. インスタンスオプションを設定します。

従業員プロファイルのインスタンスオプション

インスタンスオプション	説明
表示するタブの数	従業員プロファイルに表示するタブの数 (1 ～ 10 の範囲)。 デフォルト：4
ウィジェットの概要パネル	選択すると、左側のナビゲーションメニュー (ウィジェットの概要パネル) が表示されます。

5. [保存] をクリックします。

関連情報

従業員プロファイル

従業員プロファイルバナーとプロファイル画像の更新

アップグレードされた編集機能を使用して、[従業員プロファイル] ページのバナーとプロファイル画像をアップロードまたは更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：従業員プロファイルユーザー

このタスクについて
拡張された編集オプションを使用して、[従業員プロファイル] ページのバナーとプロファイル画像を更新します。デフォルトのバナー画像を使用することもできます。デフォルトのプロファイル画像のセットアップでは、ユーザーの名前のイニシャルが使用されます。

手順

1. 移動先 セルフサービス > 従業員センター.
2. ユーザーのアバターに移動し、[プロファイル] を選択します。
3. カメラアイコンを選択し、ようこそ画面で [画像の参照] を選択して、アップロードする画像を選択します (初回の場合)。
   [カバー画像を追加 (Add cover image)] のようこそ画面には、バナー画像に使用できるすべてのファイルタイプが表示されます。
4. オプション: [回転]、[ズーム]、[反転]、[ドラッグして画像の位置を変更] などの更新された編集オプションを使用して、画像を編集できます。
   画像に加えた変更を元に戻したり、やり直したりする場合は、[リセット] をクリックして画像を初期アップロード状態に戻します。
5. オプション: 初期アップロード画面には、画像を変更または現在の画像をアップロードするためのオプションがさらに 2 つあります。
   - 画像の変更
   - 適用
6. 初期アップロード後、[カバー画像を編集 (Edit cover image)] 画面には、デフォルトのバナー画像に戻る追加の [画像の削除] オプションが表示されます。
   初期画像アップロード後、右上隅のカメラアイコンが、編集オプションを示す鉛筆アイコンに変わります。

   プロファイル画像でも同様の編集オプションを使用できます。

タスクの結果
ユーザーは、アップグレードされた編集機能を使用して、好みに応じてバナーとプロファイル画像をカスタマイズできます。

従業員プロファイルでのプロファイルのタブと可視化の管理

従業員プロファイルで仕事に関連するコンテンツの表示を有効にし、公開プロファイルの可視化設定をカスタマイズします。

始める前に
プロファイルタブの UI は、次の場合にのみ使用できます。

- アドミンが従業員プロファイルにオプトインする
- 従業員が従業員の定義を満たす
- 従業員が、従業員プロファイルテーブルに対応するプロファイルレコードを持っている

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

このタスクについて
従業員に専門的なランディングページを提供し、組織全体での情報のヴィジビリティを制御します。デフォルトのタブを使用することも、タブを作成することもできます。タブ UI を使用すると、次の操作が可能になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アドミニストレーターがタブでプロファイル情報を設定できるようにする。
- プロファイル情報のタブ、ウィジェット、および可視化を構成する。
- HR ウィジェットや EX ウィジェットなどの他のウィジェットから情報を追加する。
- 可視化の設定を従業員が柔軟にカスタマイズできるようにする。

従業員の場合、タブ UI は、複数のタブが表示可能な場合にのみ表示されます。

注:
従業員以外の場合、プロファイル情報はフラットページとして表示され、従業員プロファイル の概要、従業員プロファイル の自分のチーム、従業員ドキュメント一覧、詳細な委任リスト、HRI 連絡先ウィジェットが表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > プロファイルタブ.
2. [新規 **(New)]** を選択するか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

[従業員プロファイル] タブのフォーム

フィールド	説明
名前	タブの名前。
表示名	ポータルに表示するタブ名。このフィールドが空の場合、[名前] フィールドの値がポータルに表示されます。
アプリケーション	タブのアプリケーション。
有効	タブで使用するウィジェットをアクティブ化するオプション。
順序	タブを表示する順序番号。

複数のタブを構成してアクティブとしてマークすると、その情報がプロファイルにタブとして表示されます。

4. [送信] または [更新] を選択します。
タブが作成または更新されます。
5. [タブウィジェットマッピング (Tab widget mappings)] 関連リストで、[新規 **(New)]** を選択するか、既存のレコードを編集します。
6. [タブウィジェットマッピング (Tab widget mapping)] フォームのフィールドに入力します。フィールド値の説明については、「タブウィジェットマッピングフォーム」を参照して ください。タブウィジェットマッピング **[sys_id]** は、ウィジェットオプションオブジェクトの *`tabWidgetMappingId`* 変数で使用できます。

   注:
   `widgetTitle`、*`tabWidgetMappingId`*、*`isUserSelectionEnabled`* の変数は、従業員プロファイル タブ UI のスコープ内でのみ使用できます。

7. [保存] または [更新] を選択します。

タスクの結果
[プロファイル **(Profile)]** タブには、従業員がヴィジビリティを表示およびカスタマイズするためのウィジェットとヴィジビリティ設定が構成されています。UI では、ユーザーがページをスクロールし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ても、各種のタブが固定形式で表示されます。特定のタブの下にあるすべてのウィジェットは、ナビゲーションメニューアイテムの形式で使用できます。

アドミンは、インスタンスオプションを使用して、[ウィジェットの概要パネル **(Widget overview panel)]** オプションをオンにすることで、ナビゲーションメニューの可視化を構成できます。

関連情報

従業員プロファイル

ポータルの従業員プロファイルの設定

構成情報レコードを作成し、ヘッダーとタブをマッピングして、ポータルの従業員プロファイルを設定します。

始める前に

注:
従業員プロファイルのポータル設定は、従業員プロファイルバージョン 11.0.3 から利用できます。以前のバージョンからアップグレードする場合は、すべてのポータルのプロファイルページがアップグレードシナリオに基づいて更新されます。詳細については、「従業員プロファイルのアップグレードシナリオ」を参照してください。

必要なロール：sn-employee.admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > ポータル設定.
2. 従業員プロファイルポータル設定ページで、[新規] を選択します。
3. [プロファイルポータル設定] フォームの各フィールドに記入します。
   フィールド値の説明については、「従業員プロファイル ポータル設定フォーム」を参照して ください。
4. タブマッピングセクションで、[編集] を選択します。
   タブマッピングページが開きます。
5. 要件に基づいてタブをプロファイルにマッピングします。
   a. 最初のペインでタブを選択します。
   b. 追加矢印を選択して、タブをプロファイルに追加します。
   c. 手順 a と b を繰り返して、プロファイルにタブを追加します。
   d. [保存] を選択します。

   注:
   [新規] を選択すると、タブマッピングセクションからタブ構成を作成できます。詳細については、「プロファイルのタブとヴィジビリティの管理」を参照してください。

6. レコードを保存します。

従業員プロファイルフォーム

従業員プロファイルフィールドのリストを提供する従業員プロファイル構成のオプション。

次の構成可能フィールドのリストは、個人情報、機密情報、雇用情報を示しています。

- 従業員番号
- 雇用終了日
- 雇用開始日

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ニックネーム
- 正式名
- 優先代名詞
- 略歴
- 携帯 (会社)
- 仕事用の電話
- 勤務地
- 場所タイプ
- ポジション
- 職種タイプ
- 背景バナー
- 作成者
- 作成済み
- Sys ID
- 更新 (整数)
- 更新者 (文字列)
- 更新日時 (日付/時刻)
- ユーザーの仕事用電話

HR プロファイルフィールドの構成については、「HR プロファイルの編集可能なフィールドの構成」を参照してください。

関連情報

従業員プロファイル

従業員プロファイル ポータル設定フォーム

[従業員プロファイルポータル設定] フォームを使用して、サービスポータルのプロファイルを設定します。

[従業員プロファイルポータル設定] フォーム

フィールド	説明
名前	プロファイル設定の名前。ナビゲーションおよびその他の情報については、次を参照してください。 従業員プロファイル ポータル設定フォーム従業員プロファイルのアップグレードシナリオ[従業員プロファイルヘッダー構成] フォーム従業員プロファイルフォーム
アクティブ	プロファイル設定を有効にするオプション。
ポータル	構成が適用されるポータル。
ウィジェットの概要パネル	プロファイルの概要パネルを有効にするオプション。
順序	ポータル内のプロファイルの順序番号。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[従業員プロファイルポータル設定] フォーム (続く)

フィールド	説明
ヘッダー構成	プロファイルに表示されるヘッダー。

従業員プロファイルのアップグレードシナリオ

従業員プロファイルをバージョン 11.0.3 にアップグレードすると、すべてのポータルのプロファイルページが次のシナリオに基づいて更新されます。

従業員プロファイルのアップグレードシナリオ

ポータル	アップグレードシナリオ
従業員センター	• すべてのアクティブなタブがプロファイルページに関連付けられます。 • ウィジェットの概要パネルが表示されます。 **注:** ウィジェットの概要パネルを無効にするには、プロファイルポータル設定を作成する必要があります。詳細については、「ポータルの従業員プロファイルの設定」を参照してください。 • 従業員プロファイルヘッダー構成情報レコードが存在しない場合は、デフォルトのレコードが使用されます。 • 従業員プロファイルヘッダー構成情報レコードが存在する場合は、次のフィールドと値で更新されます。 ○ アクショングループ：ウィジェットインスタンスオプションから入力 ○ 背景画像：選択済み ○ 画像を編集：選択済み ○ リンクを無効化：クリア済み
カスタムポータル	• すべてのタブが関連付けられプロファイルページに表示されます。 • ウィジェットの概要パネルが表示されます。 • 従業員プロファイルヘッダー構成情報レコードが存在しない場合は、デフォルトのレコードが使用されます。 • 従業員プロファイルヘッダー構成情報レコードが存在する場合は、次のフィールドと値で更新されます。 ○ アクショングループ：ウィジェットインスタンスオプションから入力 ○ 背景画像：選択済み

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員プロファイルのアップグレードシナリオ (続く)

ポータル	アップグレードシナリオ
	○ 画像を編集：選択済み ○ リンクを無効化：クリア済み

従業員の他のマネージャー関係の追加

従業員の他のマネージャー関係を追加して、点線レポートを設定します。

始める前に

他のマネージャー関係を追加するには、従業員プロファイル定義を作成し、オプトインする必要があります。詳細については、「従業員プロファイルへのオプトイン」を参照してください。

必要なロール：sn-employee.admin

このタスクについて

[他のマネージャー関係 (Other Manager Relationships)] モジュールを使用して、従業員とマネージャーの間に多対多の点線の関係を作成します。スーパーバイザー、プロジェクトリードなどのマネージャーのカスタム関係を定義できます。他のマネージャーとその他のレポートは、従業員プロファイルチームウィジェットと組織図に表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > その他のマネージャーリレーションシップ.
2. [他のマネージャー関係 (Other Manager Relationships)] ページで、[新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[他のマネージャー関係 **(Other Manager Relationship)]** フォーム

フィールド	説明
従業員	従業員の従業員プロファイルレコード。
その他のマネージャー	その他のマネージャーの従業員プロファイルレコード。
関係性タイプ	マネージャーと従業員の関係のタイプ。スーパーバイザー、プロジェクトリードなどのカスタム関係を定義できます。

注:

指定した従業員、マネージャー、関係タイプは、既存の他のマネージャー関係レコードと一致しないようにする必要があります。

4. [送信] を選択します。

アップグレードされたセクションでの従業員プロファイルページの略歴の追加

[従業員プロファイル] ページの [略歴を追加 (add a bio)] セクションで、自己紹介になる略歴を追加します。

始める前に

必要なロール：従業員プロファイルページユーザー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > プロファイル.
2. [概要] セクションで、[略歴を追加 **(Add a bio)]** をクリックすると、詳細を入力するテキストエリアが表示されます。
   最大文字数は 256 文字です。1 文字入力するごとに残りの入力可能文字数を示す目印が表示されます。文字制限を超えている場合は、超過した文字数が赤色で強調表示されます。

タスクの結果
略歴追加テキスト領域により、従業員は [従業員プロファイル] ページの各自の主要な側面を更新し、互いの経歴や関心をよりよく理解することができます。

従業員プロファイルの **AI** と **ML** モデルの管理

従業員プロファイルの人工知能 (AI) と機械学習 (ML) モデルを使用して、類似ユーザーの推奨記事とカタログアイテムを表示します。

始める前に
必要なロール：従業員プロファイルアドミン

従業員プロファイルにオプトインします。詳細については、「従業員プロファイルへのオプトイン」を参照してください。

このタスクについて
従業員プロファイル ML モデルを使用して、類似ユーザーからの推奨事項を検出します。この推奨事項によって、HR プロファイル ML モデルへの依存関係が解消されます。類似ユーザーによって最も閲覧されているナレッジ記事とカタログアイテムを特定します。アドミニストレーターによるインスタンス構成に基づいて、[おすすめ] セクションを表示します。

[推奨 (Recommended for you)] ウィジェットの表示を変更 により、さらに多くの結果を表示できます。

> **注:**
> HR 部門のお客様は、従業員プロファイルにオプトインするかどうかにかかわらず、引き続き HR プロファイル ML モデルを利用します。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > 従業員プロファイルの **AI** 構成.
2. デフォルトの類似性定義でレコードを作成するには、[新規] をクリックします。

Trouble?
従業員プロファイルアドミニストレーターは、従業員プロファイルにオプトインした後に類似のユーザーモデルが自動トレーニングされない場合、従業員プロファイル予測モデルの手動トレーニングができます。

次のタスク
従業員は従業員プロファイル ML モデルを使用して、[おすすめ] セクションで表示可能なナレッジ記事およびカタログアイテムを参照できます。

従業員プロファイル予測モデルの手動トレーニング

自動トレーニングがデフォルトで有効になっていない場合は、手動で従業員プロファイル予測インテリジェンスをトレーニングして、類似ユーザーをモデル化します。

始める前に
必要なロール：sn-employee.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 セルフサービス > > 予測インテリジェンス > 類似性 > ソリューション定義.
2. 従業員プロファイル (*ml_x_snc_sn_employee_global_similar_users_model_for_employee_profile*) の 類似ユーザーモデルのトレーニング を選択します。
   類似性定義レコードは、トレーニングの終了後に作成されます。

   注:

   - 従業員プロファイルで自動トレーニングモデルを使用するには、アプリケーションスコープを [グローバル] に設定して、変数システムプロパティを **True** に設定します。
   - 自動トレーニングモデルを使用するには、最低 10 件のレコードを指定します。

従業員プロファイルの **HR** ウィジェットの更新

従業員プロファイルの HR ウィジェットには、[自分の連絡先]、[自分の委任]、および [従業員ドキュメント] の 3 つの追加機能があります。

従業員プロファイルの HR ウィジェットには、[自分の連絡先]、[自分の委任]、および [従業員ドキュメント] の 3 つの機能が新たに追加されました。

各ウィジェットを機能させるには、個別のプラグインをインストールする必要があります。[自分の連絡先] レコードには、連絡先の詳細を取得するためのヒューマンリソース (HR)：コアプラグインが必要です。[自分の委任] の詳細は、Granular Delegation プラグインからプルされます。さらに、Employee Documents プラグインは、従業員ドキュメント管理プラグインからデータをプルします。

ユーザーは、[自分の委任] ウィジェットの [委任を追加] ボタンを使用して委任を追加し、[新しい連絡先を追加] を使用して連絡先を追加できます。

従業員のドキュメント管理の詳細については、「従業員ドキュメントの管理」を参照してください。

委任の追加の詳細については、「詳細な委任」を参照してください。

従業員プロファイル の [設定] ウィジェット

[ユーザー設定] には、従業員プロファイル を選択したお客様向けの個別の [設定] ウィジェットとしてアクセスできます。

ユーザープロファイルページのユーザー設定は、従業員センターおよび従業員センタープロポータルで、従業員プロファイルにオプトインした顧客の設定ウィジェットとして使用できます。

従業員プロファイルにオプトインしている場合は、ユーザーのアバターを選択すると、リストで使用可能な [設定] オプションが表示されます。

[設定] から、[日付と時刻の形式]、[タイムゾーン]、[言語] などの [表示]オプションを管理できます。必要に応じて、[アクセシビリティ]、[通知]、および [デバッグ] の設定を選択することもできます。

従業員プロファイルのお客様は、ユーザープロファイルページの [ユーザー設定] を使用できなくなりました。

ただし、 従業員プロファイル にオプトインしたことがない場合、またはオプトアウトした場合でも、ユーザープロファイルページに存在する埋め込み機能を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センターのクイックスタートテスト

アップグレードなどの構成変更後、またはアプリケーションの開発後に、従業員センターの従来からの機能を検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

デフォルトの実装で、すべてのテストスイートとテストに合格する必要があります。カスタム実装を検証するには、自動テストをコピーしてカスタム実装用に構成します。

クイックスタートテストは無効でテストテンプレートは読み取り専用です。デフォルトでは、アプリケーションまたは機能プラグインで提供されているデフォルトのデモデータを使用して実行した場合にのみ、成功結果が生成されます。

自分のインスタンス固有のデータを使用してクイックスタートテストを実行したときに合格結果が得られるようにするには、テストをコピーして、インスタンスデータを使用できるように構成します。

パフォーマンスプロファイリングを使用してテストを比較し、インスタンスのアップグレード時のパフォーマンスの低下を検出することで、問題を調査して修正することができます。「Performance profiling」を参照してください。

Agile Development 2.0 (com.snc.sdlc.agile.2.0) および Agile Development 2.0 - ATF テスト (com.snc.sdlc.agile.2.0.atf) プラグインを有効にする必要があります。

注:
実行する場合はデモデータが必要です。

従業員センター

従業員センター クイックスタートテスト

テスト	説明	リリースバージョン
承認タスクのアドホック委任を作成する	従業員センター で [自分のタスク (My Tasks)] フォームから承認タスクのアドホック委任を作成できることを確認します。	San Diego
HR タスクのアドホック委任を作成する	従業員センター で [自分のタスク] フォームから HR タスクのアドホック委任を作成できることを確認します。	San Diego
従業員センター - お気に入り	従業員センター のお気に入り機能を検証します。KB 記事またはカタログアイテムがお気に入りウィジェットに追加された場合も確認します。	San Diego
従業員センター - 承認ハブ 承認要求	従業員センター の承認機能を検証します。また、要求が承認されたときに、ユーザーの [完了] 列に表示されることも確認します。	San Diego
従業員センター - 承認ハブ 却下要求	却下機能を確認します。また、要求が却下されたときに、ユーザーの [完了] 列に表示されることも確認します。	San Diego

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター クイックスタートテスト (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
従業員センター - 従業員プロファイルの生成	従業員プロファイルが従業員の定義に従って生成されていることを確認します。	Xanadu
従業員センター - トピックページ	KB 記事またはカタログアイテムをトピックに関連付け、トピックページに表示されることを確認します。	San Diego
従業員センター： ホームページウィジェットを検証	従業員センター ホームページに次のウィジェットが存在することを検証します。 • 関連分野 • 人気のトピック • 自分のアクティブなアイテム • クイックタスク • ホームページ検索	San Diego
ESC：従業員はチケットの更新を表示できる	従業員はチケットの更新を表示できます。	Quebec
ESC：人事に関する一般的な問い合わせの質問を ESC ポータルに投稿	人事の従業員が一般的な問い合わせケースを作成し、人事に関する一般的な問い合わせの質問を ESC に投稿できることを確認します。	Quebec
ESC:ユニバーサル要求と HR ケースを作成するレコードプロデューサーを送信	ユーザーがユニバーサル要求を作成する人事カタログアイテムを送信できることを確認します。また、ユニバーサル要求および人事ケースが作成およびリンクされていることを確認します。	Quebec
ESC：人事ケースに関する ESC の標準チケットページを確認	サービスポータルから一般的な問い合わせケースを作成し、標準チケットページに表示されていることを確認します。	Quebec
ESC：カタログアイテムのウィジェットのコンテンツの確認	カタログページのウィジェットコンテンツを確認します。	Orlando
ESC：ナレッジページのウィジェットコンテンツの確認	ナレッジページのウィジェットコンテンツを確認します。	Orlando
HR：ESC でのカタログアイテムと KB の検索	ESC の検索機能を検証します。	Quebec
分類とトピックの作成	分類とトピックを作成し、トピックにコンテンツを追加します。	San Diego

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター のクイックスタートテストの実行

従業員センター には、実行可能な複数のクイックスタートテストが用意されています。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 自動テストフレームワーク **(ATF)** > テスト.
2. 実行するクイックスタートテストを検索して選択します。
   利用可能なクイックスタートテストの詳細については、「従業員センターのクイックスタートテスト」を参照してください。
3. [テストを実行] をクリックします。
   [テストステップ] タブは、クイックスタートテストの各手順を提供します。
   テストの実行後、各テストステップのステータスが [ステップ結果] タブに表示されます。スクリーンショットも添付ファイルとして、フォームの上部に表示されます。

次のタスク
パフォーマンスプロファイリングを使用してテストを比較し、インスタンスのアップグレード時のパフォーマンスの低下を検出することで、問題を調査して修正することができます。「Performance profiling」を参照してください。

従業員センター の使用

従業員センター ポータルを使用して、要求の提出、To Do の処理、情報の検索を行います。

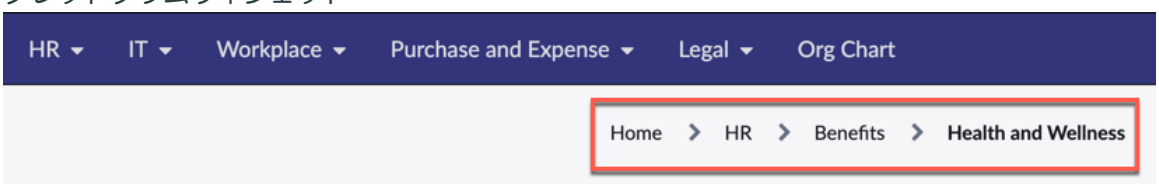
従業員センター トピックページの使用

従業員センター トピックページには、ブレッドクラムウィジェット、トピックヘッダーウィジェット、サブトピックウィジェット、およびトピックコンテンツウィジェットが含まれます。

ブレッドクラムウィジェット

ブレッドクラムウィジェットには、現在のページを開くために移動したページに関する情報が表示されます。たとえば、ホームページで **[HR]** をクリックし、[福利厚生 **(Benefits)]** をクリックして [健康] をクリックすると、ブレッドクラムウィジェットに [ホーム] **> [HR] >** [福利厚生 **(Benefits)] >** [健康] が表示されます。

ブレッドクラムウィジェット



ブレッドクラムウィジェットのページ名をクリックして、そのページに移動します。たとえば、ホームページに戻るには、[ホーム] をクリックします。

トピックヘッダーウィジェット

トピックヘッダーウィジェットには親トピックが表示されます。メガメニューからトピックを選択して、その詳細を表示します。トピックウィジェットには、トピックの説明と、トピックのバナーおよびアイコン画像が表示されます (利用可能な場合)。

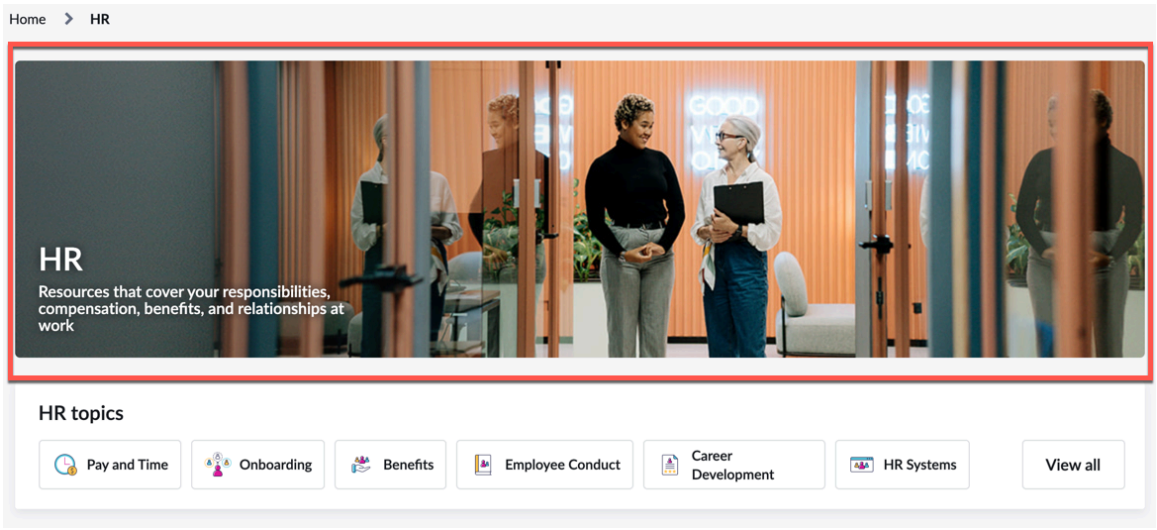
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
スタイルコンテンツまたはバナーコンテンツを emp_taxonomy_topic ページの [コンテンツエクスペリエンス] ウィジェットにスケジュールする場合、スケジュールのトピックには元のトピックバナー画像は表示されません。

コンテンツを作成してスケジュールする方法の詳細については、「従業員コミュニケーションの作成」を参照してください。

トピックヘッダーウィジェット

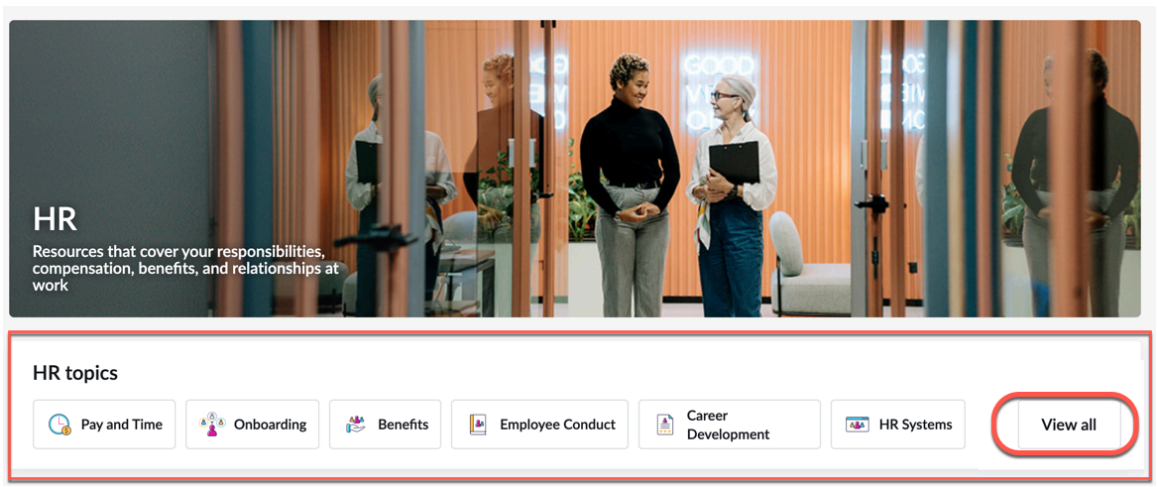


インスタンスオプションを設定してウィジェットの表示を変更できます。詳細については、「トピックヘッダーウィジェットの表示を変更」を参照してください。

サブトピックウィジェット

サブトピックウィジェットには、親トピックのすべての子トピックが表示されます。サブトピックウィジェットには、コンテンツが接続されている子トピックのみが表示されます。

サブトピックウィジェット



サブトピックウィジェットには、デフォルトで 6 つの子トピックのみが表示されます。親トピックにそれより多い子トピックがある場合は、[すべて表示] をクリックしてすべての子トピックを表示し、開くトピックをクリックします。

インスタンスオプションを設定してウィジェットの表示を変更できます。詳細については、「サブトピックウィジェットの表示の変更」を参照してください。

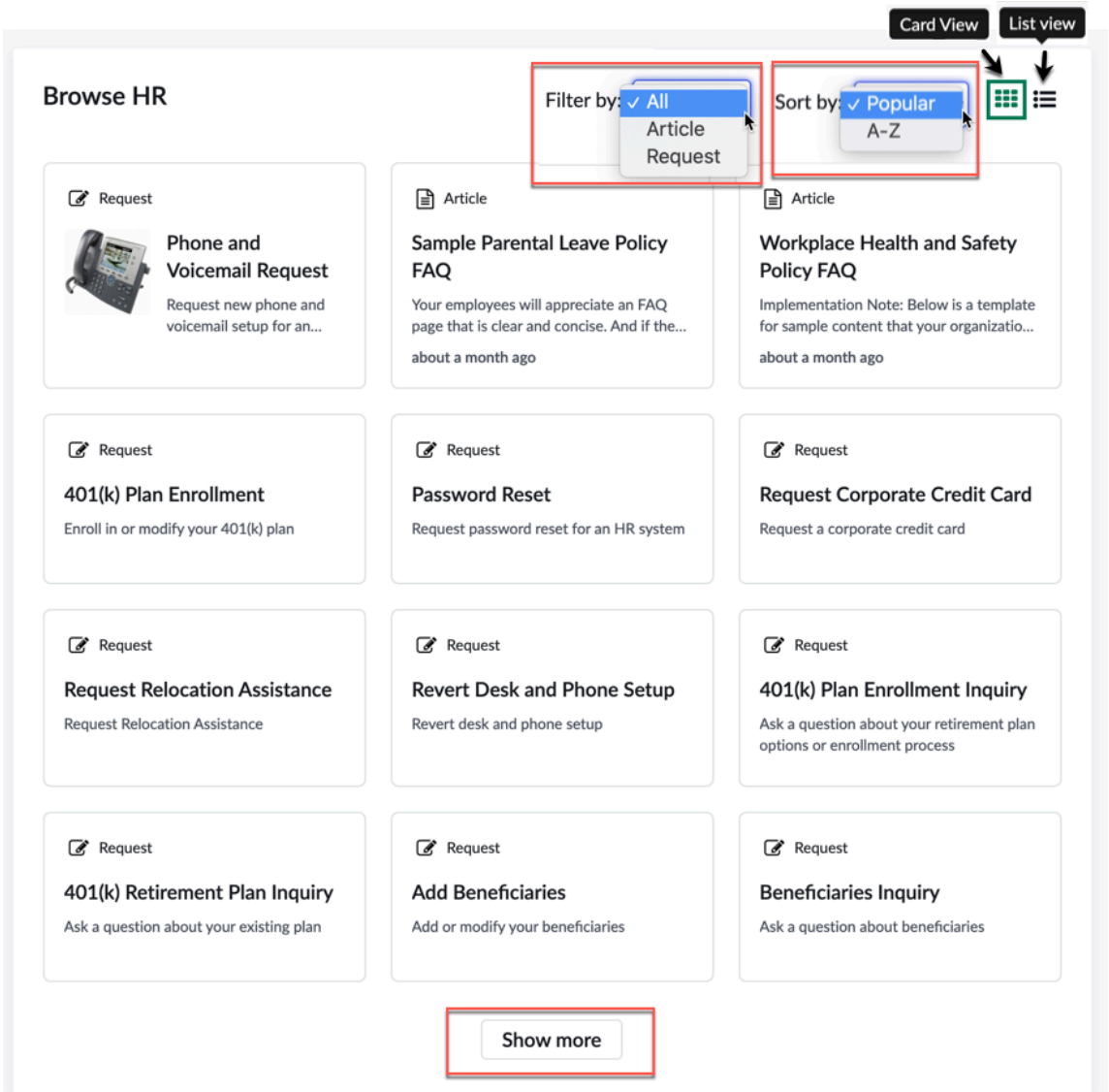
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックコンテンツウィジェット

トピックコンテンツウィジェットには、トピックに関連付けられたナレッジ記事と要求が表示されます。

トピックコンテンツウィジェット



トピックコンテンツウィジェットには、次のオプションがあります。

トピックコンテンツウィジェットのオプション

オプション	説明
フィルター基準	情報をフィルタリングする方法。オプションは次のとおりです。 • すべて：ナレッジ記事と要求の両方を表示します。 • 記事 (Article)：ナレッジ記事のみを表示します。 • 要求：要求のみを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックコンテンツウィジェットのオプション (続く)

オプション	説明
ソート基準	情報をソートする方法。オプションは次のとおりです。 • 人気 (Popular)：最も人気のあるナレッジ記事と要求を表示します。 • **A** ～ Z：ナレッジ記事と要求をアルファベット順に表示します。
カードビュー	ナレッジ記事と要求をカードで表示します。
リストビュー	ナレッジ記事と要求をリストで表示します。
他のを表示	[ソート基準 **(Sort by)**] および [フィルター基準] オプションの設定に基づいて、次の 12 件のコンテンツアイテム (ナレッジ記事と要求) のセットを表示します。デフォルトでは、1 つのトピックに対して 12 件のコンテンツアイテムが表示されます。このオプションは、1 つのトピックに 12 件を超えるコンテンツアイテムが関連付けられている場合にのみ表示されます。

注:
英語以外の場合、A～Z でのソートはサポートされていません。

トピックページの検索

スペルチェック、同義語検出、およびその他の自動提案機能によりコンテンツを参照できるトピックページの検索を使用します。

トピックファセットによる検索

グローバル検索でトピックとサブトピックの階層フィルターを使用して検索を絞り込みます。単一または複数のトピックレベルまたはファセットレベルを選択して、特定の検索結果を取得します。詳細については、「改善された検索機能」を参照してください。

トピックページのコンテンツの学習

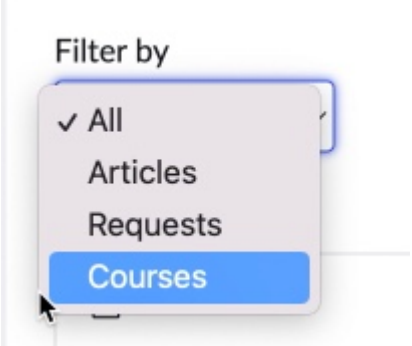
ライセンスされた従業員の場合、トピックページで利用可能な接続されたコンテンツタイプの 1 つとして学習コンテンツを使用します。従業員は、関連するトピックページで利用可能なコースコンテンツを参照、フィルター、ソート、およびお気に入りに追加できます。

[統一された参照 (Unified Browse)] ウィジェットには [フィルター基準] リストオプションへの追加として、[コース] があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[フィルター基準] オプション



ウィジェットインスタンスオプションを設定して、ウィジェットの表示を変更できます。詳細については、「トピックコンテンツウィジェットの表示を変更」を参照してください。

トピックページ管理のトピックマネージャーと貢献者

トピックマネージャーはトピックレベルの決定をコントロールしますが、貢献者はトピックページの接続されたコンテンツ、クイックリンク、アプリケーションの追加、および注目のコンテンツを管理します。

トピックマネージャーレベルの権限は、トップダウン方式で機能します。マネージャーは、アクセス権を付与されたトピックページの詳細をサブツリーとともに移動、コピー、または変更できます。

注:

- トピックマネージャーにはルートトピックを作成する権限がありません。
- トピックマネージャーは、自分が作成したトピックであっても、user_criteria admin ロールを持っていない限り、ユーザー基準を作成も変更もできません。
- マネージャーがトピックをある親から別の親に移動すると、そのトピックはカスケードされた権限構成をすべて失い、新しい親の構成を引き継ぎます。ただし、移動前にトピックレベルで行われた変更は保持されます。
- トピックが新しい親トピックの下でクローン作成またはコピーされると、そのトピックは以前のすべての権限構成を、カスケードされたものもトピックレベルで作成されたものも両方失います。
- トピックマネージャーのユーザー基準は、マネージャーが複数の分類にアクセスできる場合、分類間でトピックを移動できます。
- トピックマネージャーは、トピック貢献者のすべてのアクションおよびトピックの管理と作成を実行できます。

トピック貢献者レベルは、接続されたコンテンツのリンク、クイックリンク、アプリケーションの追加、注目のコンテンツなど、すべてのトピックレベルのタスクを管理するために導入されました。貢献者にはトップダウンのアクセス制御もあります。ユーザー基準は、追加されたトピックから下のサブツリーでのみ機能します。

[自分の **To Do**] ページの使用

[To Do] ページを使用して、自分にアサインされているすべてのタスクをレビューし、優先順位を付けます。

自分のタスク

従業員センター および 従業員センター Pro の [自分のタスク] を使用すると、自分にアサインされたタスクを整理し、従業員にアサインされたすべての作業を 1 つの場所で表示できるようになります。[自分のタスク] タブは右上に、タスク数とともに,表示されます。タスクが 10 を超える場合、タスク数は 9+ と表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オープン：[自分のタスク] を選択すると、フォームの左側に [オープン] タブと [完了] タブが表示されます。完了していないすべての To Do をリストします。

- 必須タスクは、[必須] ラベルが付けられ、タスクの期日までの日数または期日経過日数とともに [オープン] 列に表示されます。
- 期日が現在日から 2 日以内の場合、期日の左側に感嘆符アイコン () が表示されます。
- 期日を過ぎている場合は、[期限切れ] テキストの左側に感嘆符アイコンが表示されます。

完了：完了しているすべてのタスクを一覧表示します。最新の完了したタスクがリストの最も上に表示され、タイムスタンプでソートされます。

オープンおよびクローズ済みの To Do のステータスはそれぞれ次のとおりです。

- 承認済み
- 完了
- クローズ済み
- キャンセル
- スキップ

> **注:**
> 完了ステータスには、その横に緑色のチェックマークアイコンが付き、タスクがいつ完了したかについての情報も表示されます。

コンテンツ要求

新しいコンテンツの承認者としてアサインされている場合は、 [自分のタスク] の下に [コンテンツ要求] が表示されます。コンテンツ要求の詳細については、「コンテンツの要求」を参照してください。

コンテンツ要求アイテムが [レビュー中] ステータスに移行すると、コンテンツ要求の承認は、[開く] 列の下の [自分のタスク **]** の下に表示されます。

コンテンツ要求を選択すると、コンテンツはプレビュー済み、承認済み、または却下のいずれかになります。

自分の要求

従業員センター および 従業員センター Pro の [自分の要求 **(My Requests)]** タブには、自分が行ったすべての要求が表示されます。オープンまたはクローズ済みの要求を表示するフィルターがあります。最新の要求が一番上に表示されます。

To Do のサマリーエリア：[オープン] および [完了] 列の右側に、**[To Do** のサマリーエリア **(To-do Summary Area)]** があります。To Do を強調表示すると、このエリアに詳細が表示されます。**[To Do** のサマリーエリア **(To-do Summary Area)]** には 2 つの列があります。

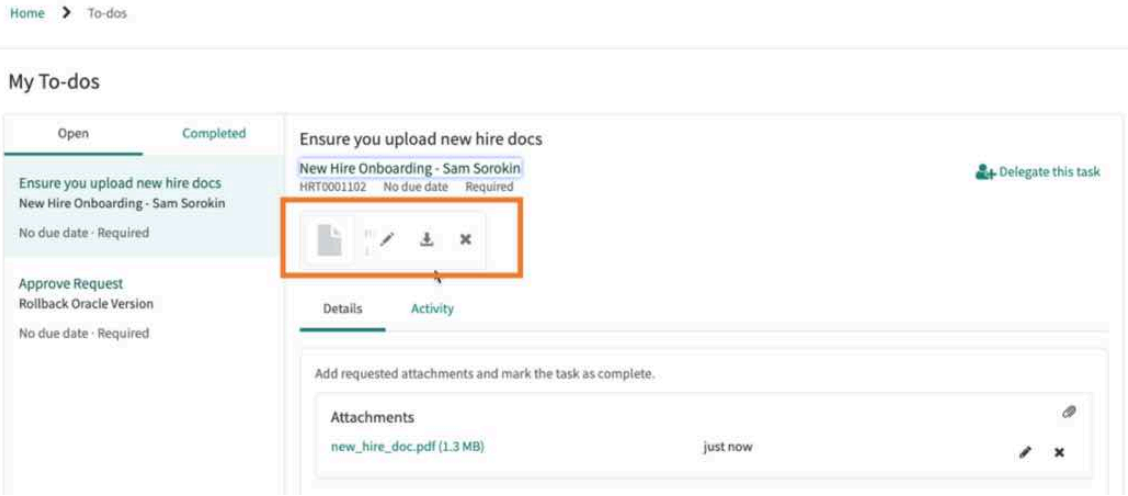
- 詳細：タスクを完了できるように、タスクに関する情報、ボタン、およびフィールドが表示されます。
- アクティビティ：アクティビティを完了できるように、アクティビティに関する情報、ボタン、およびフィールドが表示されます。ライフサイクルイベントチケットページからアクティビティにアクセスすることもできます。

> **注:**
> 以前は、このタブは [履歴] ポップオーバーでした。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

添付ファイルは、フォームの上部に表示されま



す。

添付ファイルにカーソルを合わせると、実行できるアクションのリストが表示されます。

- 添付ファイルの名前を変更
- 添付ファイルをダウンロード
- 添付ファイルを削除

画像の添付ファイルをプレビューすることもできます。

> **注:**
> すべての添付ファイルを表示できるわけではありません。

承認と却下

マネージャーまたは指定された承認者は、従業員センターのメニューバーの [自分のタスク] で、または [セルフサービス] の [自分の承認] から承認タスクを受け取ることができます。

- 要求 (REQ)：要求 (REQ) の下にアイテム (RITM) がある場合、そのアイテムには追加の承認が必要な場合があります。
- アイテムの要求 (RITM):デフォルトのしきい値は $1000 で、サービスカタログ要求 (sc_request) で定義され、ワークフローエディターで見つかります。要求されたアイテムが $1000 以上の場合は、承認が必要です。

  > **注:**
  > 詳細については、「ワークフローエディター」を参照してください。

- HR ケース：関連する HR サービスを通じた一部の HR ケースは、承認を要求するように設定されています。

  > **注:**
  > 詳細については、「HR サービスのサービスアクティビティの構成」を参照してください。

  たとえば、ベースシステムでは、「授業料払い戻し要求」および「企業クレジットカード要求」の HR サービスが提供されており、これらのサービスには承認が必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 詳細な委任：詳細な委任を使用すると、従業員は委任ルールに基づいて、承認などのタスクを他の従業員に特定の日時範囲にわたり委任できます。

  注:
  詳細については、「詳細な委任」を参照してください。

注:
デフォルトでは、承認にコメントは必要ありません。デフォルトでは、却下にコメントが必要です。お客様は、ユーザーが却下のコメントを記述できないようにするアクセス制御ルール (ACL) を追加できます。詳細については、「ServiceNow アクセス制御を設定する」を参照してください。

承認者として、共通情報、プライマリ情報、タブ、およびアクショングループを含むテンプレートを使用して、情報に基づいた意思決定を行います。

- 承認タイプに基づいて適切な情報を表示します。
- 承認エクスペリエンスを向上させるために要求テーブルを理解します。
- 関連する十分な情報とウィジェットの詳細を設定して表示します。
- タスク構成は、デフォルトでコンテキスト内の以下の情報を提供します。
- 承認を委任するか、承認や却下などのクイックアクションを実行します。

すぐに利用可能な承認情報を理解します。

- 要求元
- 作成者
- 開始者
- このタスクを委任
- 要求アイテム
- 添付ファイル
- アクティビティ
- 承認または却下するアクショングループ

または、追加のフィールドをカスタマイズして、承認ワークフローをさらに簡素化することもできます。

高度なポータルナビゲーションの表示

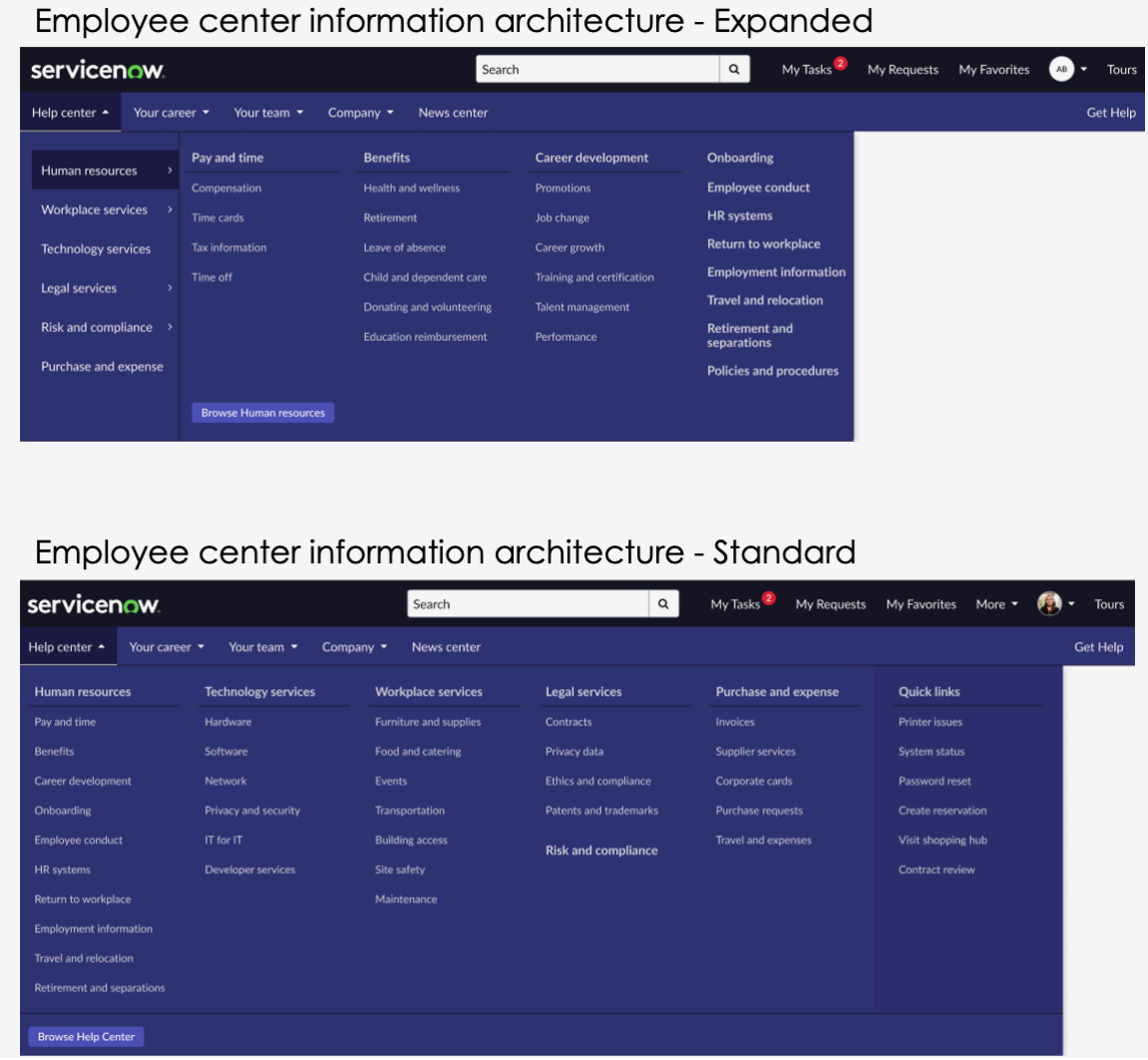
コンテンツをより適切に検出できるように強化されたナビゲーションエクスペリエンスを使用します。

コンテンツのニーズに合わせて整理されたコンテンツに簡単に移動できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

すぐに利用可能なメガメニューアーキテクチャオプション



- 少ないクリック数で適切なコンテンツに移動します。
- プライマリナビゲーションバーにトピックとメニューアイテムを表示します。
- ニーズに合わせてカスタム提供されるルートレベルのトピックまたはメニューアイテムの表示設定を使用します。

高度なポータルナビゲーションを構成する方法の詳細については、「高度なポータルナビゲーション順序の構成」を参照してください。

承認エクスペリエンスの使用

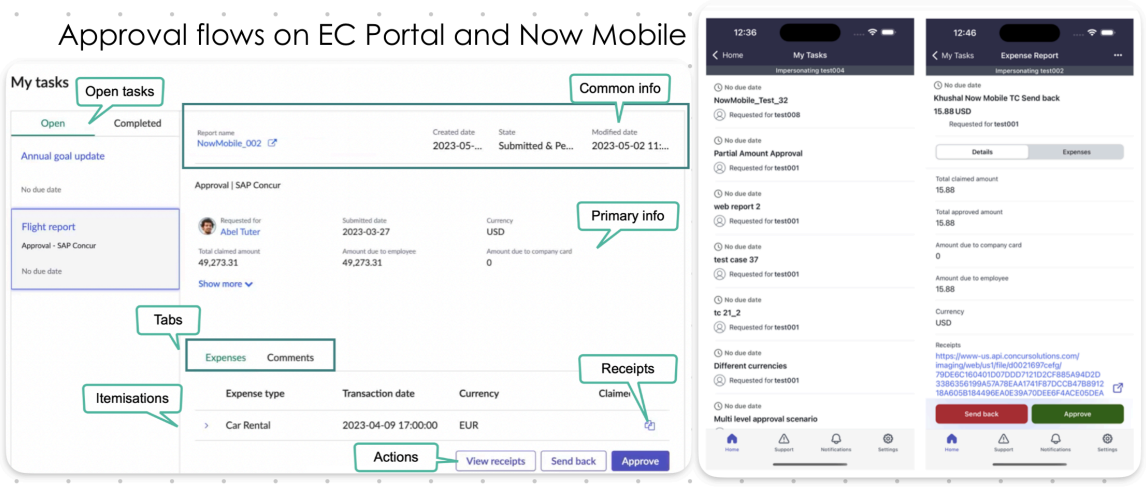
[自分のタスク] セクションを使用して、ポータルと Now Mobile からの要求を追跡して履行します。

承認者は、共通情報、プライマリ情報、タブ、関連付けられているアクショングループなどのコンテキスト内の詳細を含むすべての承認を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認ハブ



ポータルと Now Mobile から以下のアクションを実行できます。

- [自分のタスク] セクションで、アサインされた未解決のタスクと要求を表示します。
- ServiceNow インスタンスから直接、SAP Concur や Workday などの外部ビジネスアプリケーションからの承認要求を表示および追跡します。
- 経費金額、要求元、添付ファイル、ステータス、承認を処理するための最後のコメントなど、コンテキスト内の詳細を把握する。
- [URL] をクリックし、外部ソースに移動して追加のコンテキストと情報を確認します。
- Workday では、サポートされる添付ファイルサイズは最大 12 MB です。添付ファイルのサイズが 12 MB 未満であることを確認します。
- フィルターを適用し、複数の品目を選択し、すべて承認またはすべて却下などのアクションを実行します。
- Workday や SAP Concur などの外部ソースに移動して、レポート全体を表示します。
- 承認、返送、詳細の表示などのクイックアクションを実行します。
- 承認の電子署名を有効にする場合、承認者は正しい認証情報を入力して承認ステータスを変更する必要があります。認証情報に合格した場合にのみ、承認ステータスが変更されます。

詳細については、「承認エクスペリエンスの参照」と「承認ハブ」を参照してください。

Microsoft Teams からの承認の管理

Microsoft Teams でアクション可能な仮想エージェントの通知を使用して Concur の経費承認を管理し、ライブエージェントを介さずに仮想エージェントとの会話で直接承認を解決します。

始める前に

- 仮想エージェントの統合は、ServiceNow インスタンスにユーザーレコードを持つユーザーに対してのみサポートされています。ユーザーは、自分のアカウントを Microsoft Teams にリンクし、仮想エージェントの通知を有効にする必要があります。
- Approvals Hub Integration with SAP Concur (sn_ex_cnc) プラグインをインストールします。

通知の受信の詳細については、「Conversational Integration with Microsoft Teams」および「Enable Virtual Agent notifications」を参照してください。仮想エージェント の詳細については、「Virtual Agent」を参照してください。

必要なロール：approver_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. **[Now** 仮想エージェント] のチャットウィンドウを開きます。
3. チャットウィンドウに「Show notification」と入力します。
4. オプション: [レポートを表示] を選択してレポートを表示します。
   [スキップ] を選択し、チャットウィンドウに「Show notification」と入力することで、後でレポートを表示することもできます。
5. オプション: [経費と受領書] を選択して、経費と受領書のアイテムを表示します。
   最大 12 の経費アイテムがレポートに表示されます。すべてのアイテムを表示するには、[レポート全体を表示 **(View full report)]**を選択します。
6. レポートを承認または却下します。

> **注:**
> アサインされた承認者が変更された場合、またはレポートが更新またはクローズされた場合、レポートを承認または却下することはできません。

Microsoft Outlookメールからの承認の管理

Microsoft Outlook メールメッセージから Concur 経費レポートを承認または却下します。

始める前に
Approvals Hub integration with SAP Concur (sn_ex_cnc) プラグインをインストールする必要があります。

必要なロール：approver_user

手順

1. Microsoft Outlook アプリケーションを起動します。
2. Concur 保留中の承認レポートのメールメッセージを開きます。
3. オプション: [経費と受領書] を選択して、経費と受領書のアイテムを表示します。
   最大 12 の経費アイテムがレポートに表示されます。すべてのアイテムを表示するには、[レポート全体を表示 **(View full report)]**を選択します。
4. レポートを承認または却下します。

> **注:**
> アサインされた承認者が変更された場合、またはレポートが更新またはクローズされた場合、レポートを承認または却下することはできません。

自分のタスクのタスクフィルター

拡張フィルターエクスペリエンスを使用して、タスクを管理および優先順位付けします。フィルターを使用すると、従業員とマネージャーは、一刻を争うビジネスクリティカルなタスクをより詳細に把握できます。

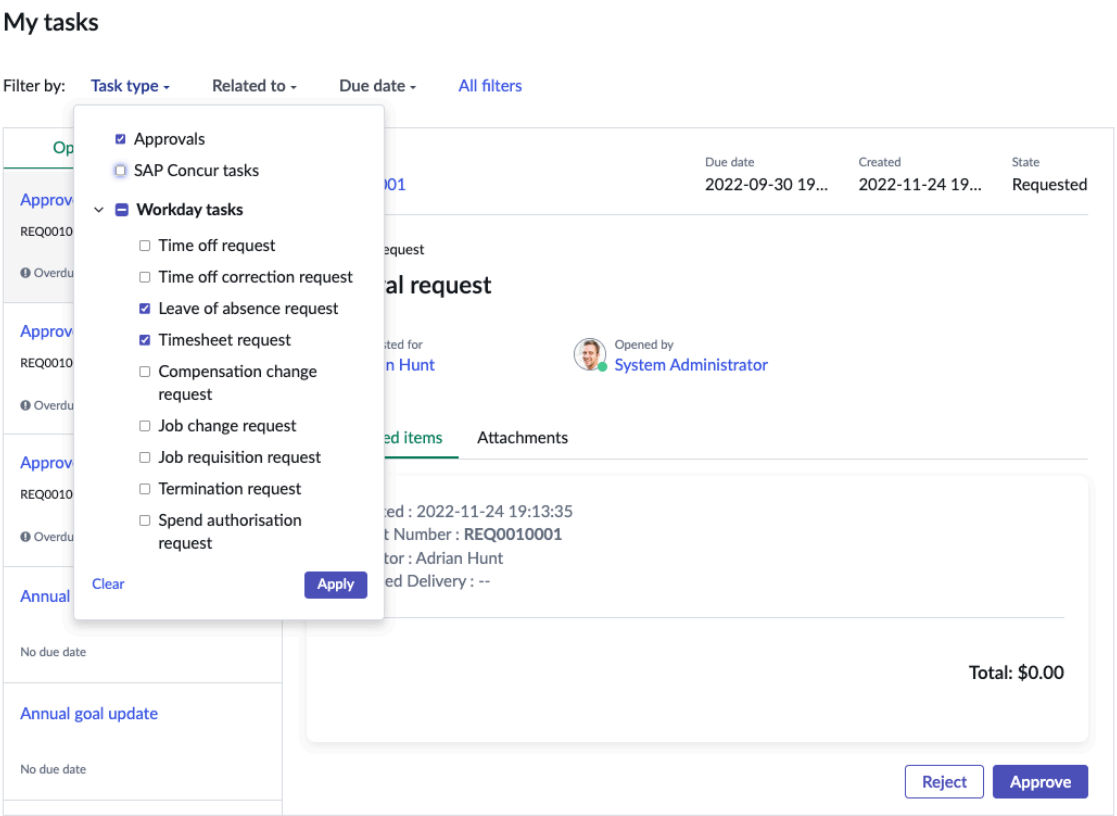
フィルターを使用すると、アドミニストレーターは、従業員が一刻を争うビジネスクリティカルなタスクを検索、フィルター、および絞り込むことができる機能を提供できます。このオプションを使用して、従業員は [自分のタスク] ページからアドミニストレーターが設定したフィルターを使用して、それぞれのタスクを管理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィルターを使用して、数回のクリックでタスクを簡単にフィルタリング、検出、および履行できます。これらのフィルターを選択し、選択したフィルター条件を満たすレコードを表示します。

[自分のタスク] ページのフィルター設定



- タスクタイプ、優先度、期日、自分のチームの承認などのさまざまなフィルターでタスクを整理して表示します。
- タスクタイプフィルターを使用して、承認、SAP Concur タスク、Workday タスク、要求などから選択します。
- フィルターを選択、変更、削除して、タスクを検出します。
- オンボーディング、承認、学習などのタスクを検出して履行します。

構成手順については、「構成可能なタスクフィルター」を参照してください。

[おすすめ] コンテンツの表示

1 か所からワンクリックですべてのおすすめコンテンツにアクセスできます。

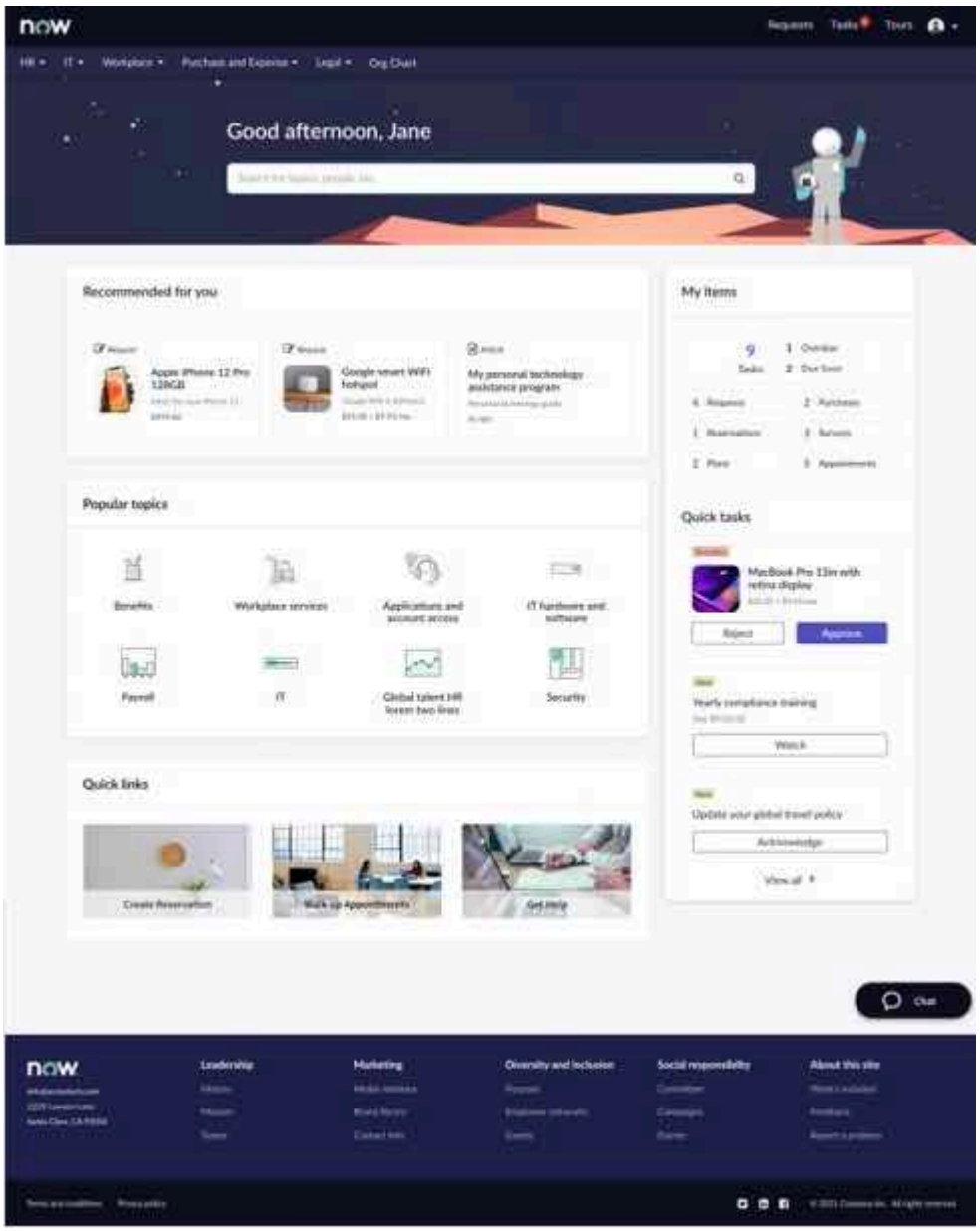
従業員は、[おすすめ] ウィジェットから推奨ナレッジ記事またはカタログアイテムにアクセスできます。

- ナレッジ記事のおすすめは、記事の閲覧回数に基づいています。
- カタログアイテムのおすすめは、要求された回数に基づいています。
- ポータル分類に関連付けられたおすすめがホームページに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

おすすめ



詳細については、「おすすめ」を参照してください。

Zoom から 従業員センター を使用する®

Zoom クライアントから ServiceNow 従業員センター の機能にアクセスして使用します。

始める前に

管理者が Zoom アカウントを ServiceNow インスタンスに接続している場合にのみ、ユーザー (従業員) は Zoom アプリケーションで ServiceNow 従業員センター にアクセスするか、Zoom App Marketplace から ServiceNow 従業員センター をインストールできます。

必要なロール：従業員

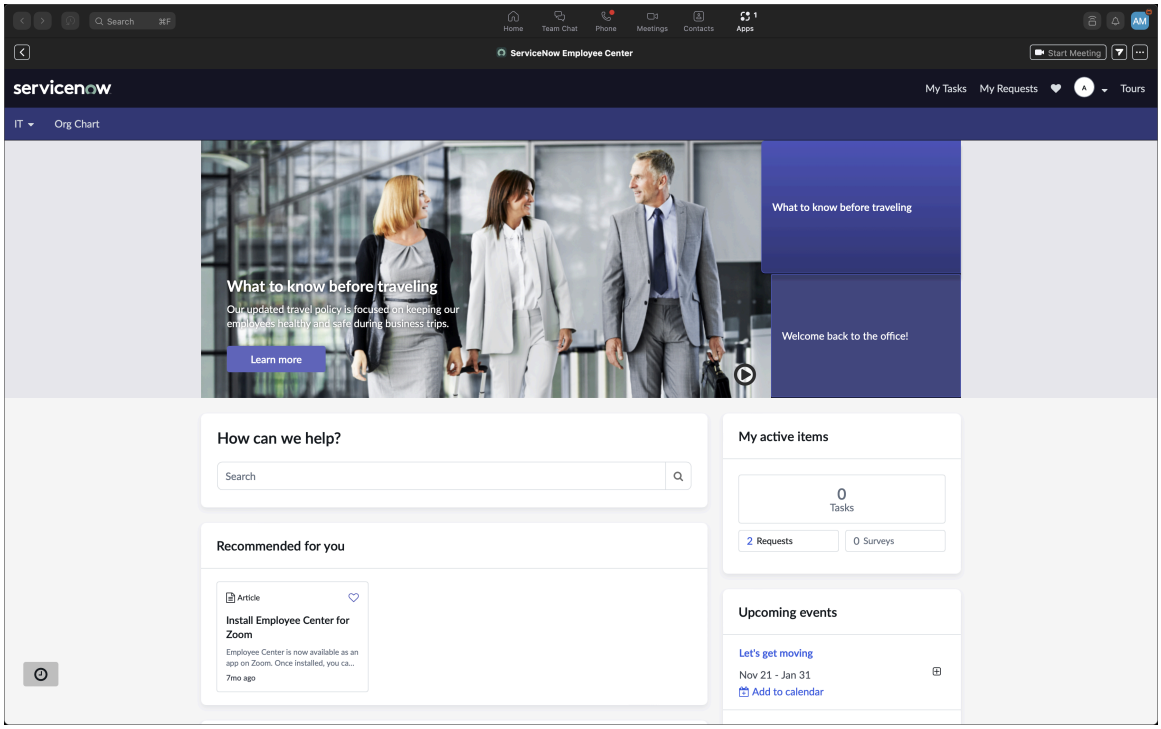
手順

1. Zoom アプリケーションにログインします。
2. 移動先 アプリ > 検出.
3. **[ServiceNow** 従業員センター] を検索して選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. ServiceNow ログイン認証情報を入力し、[ログイン] を選択します。



ServiceNow 従業員センター のホームページが表示されます。

関連情報

Zoom の従業員センター

従業員プロファイルの表示

従業員ポータルおよび Now Mobile から、個人情報を含む従業員プロファイルを表示します。

プロファイルの管理

従業員は、*About, Profile Picture, Add Bio, Personal information, Background Banner, Contact details, Employment details, Preferred Pronoun, and My team* の各フィールドを表示または更新できます。☒

ヘッダーのポータルから従業員プロファイルを表示および編集できます。ユーザーがページをスクロールしても、各種のタブ ([概要]、[キャリア]、[作業アイテム] など) が固定形式で表示されます。特定のタブの下にあるすべてのウィジェットは、左側のナビゲーションメニューアイテムの形式で使用できます。

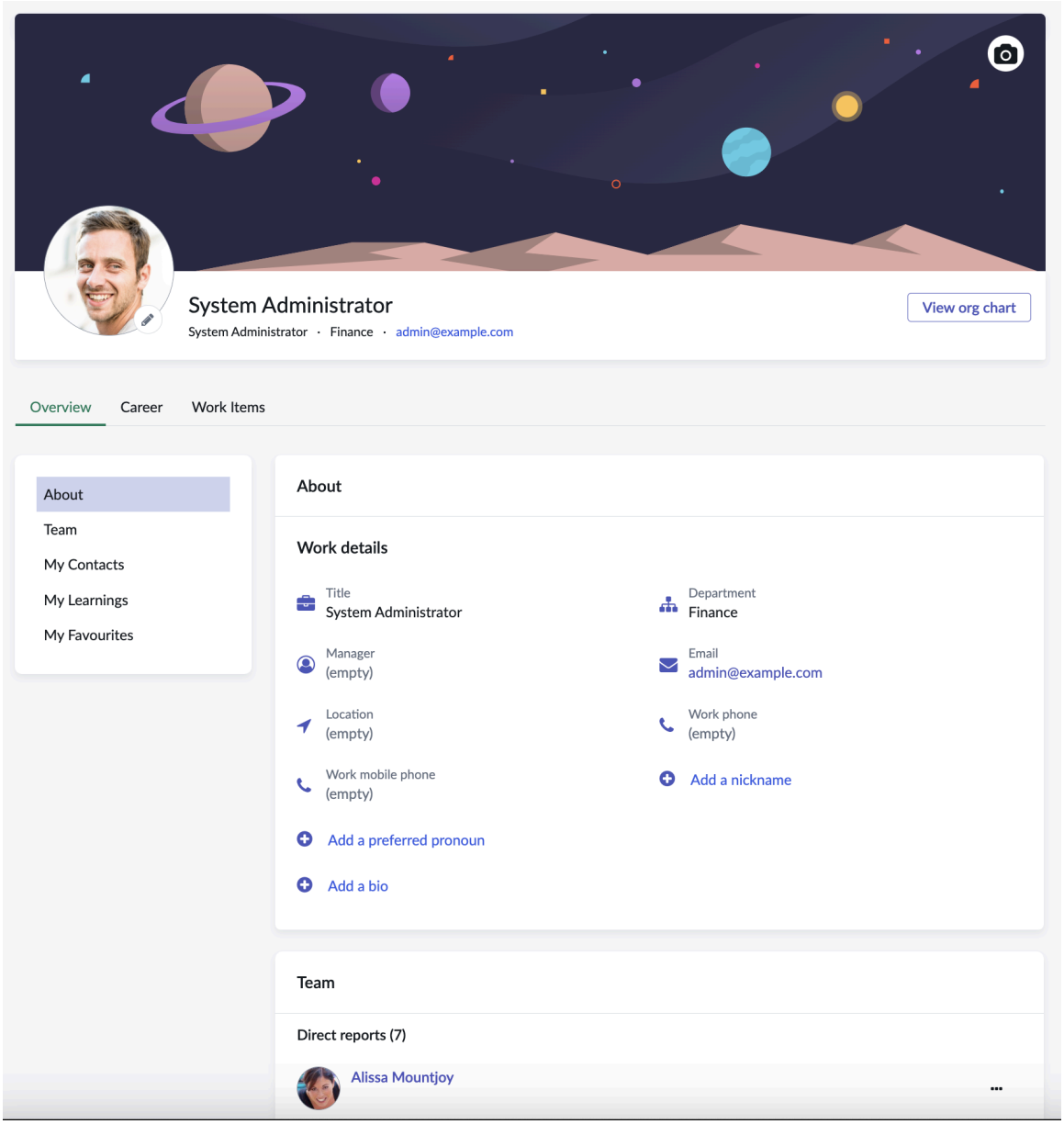
アドミニストレーターは、インスタンスオプションを使用して、[ウィジェットの概要パネル] チェックボックスをオンにすることで、左側のナビゲーションメニューの表示を設定できます。

注:
従業員プロファイルバージョン 11.0.3 以降、[ウィジェットの概要パネル] チェックボックスは [プロファイルポータル構成 (Profile Portal Configuration)] から構成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員プロファイルの概要

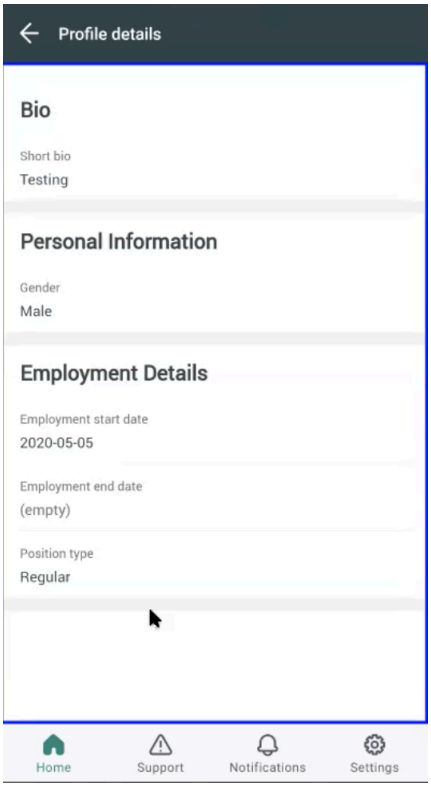


モバイルアプリケーションから従業員プロファイルを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Mobile での従業員プロファイル



公開または非公開配布のフィールド情報をマークすることで、データの可視化とプライバシー設定を指定します。

- プロファイルに仕事に関連するデータを定義します。
- プロファイルデータの可視化とプライバシーを管理します。
- チームおよび組織の構造について学習します。

詳細については、「従業員プロファイル 概要ウィジェットの構成」を参照してください。

関連情報

従業員プロファイルウィジェットの表示の変更

従業員プロファイル

パーソナライズされた回答の使用

従業員は AI 検索対応機能を使用して、従業員センター 検索ページで休暇残日数などの情報を検索できます。

パーソナライズされた回答は、1 つまたは複数のサードパーティ統合と一体化された AI 検索対応の機能であり、従業員センター の検索ページから関連する有益なコンテンツを提供します。

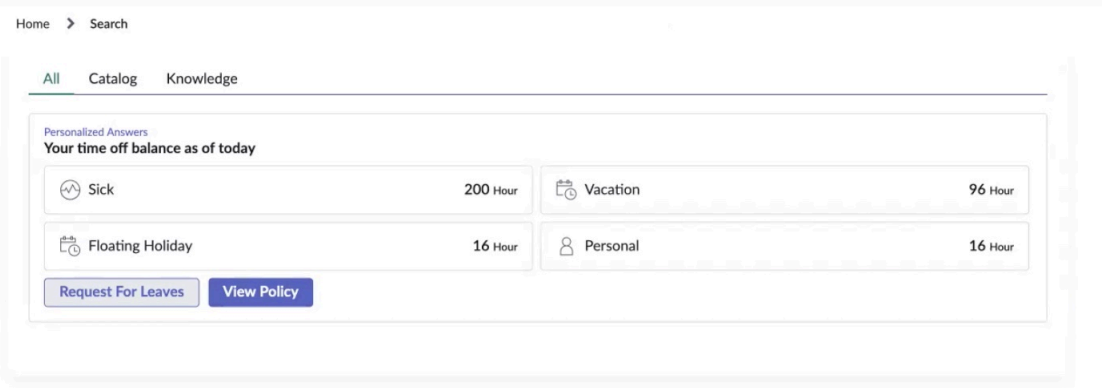
パーソナライズされた回答 - 休暇機能には場所固有のデータがあります。利用可能なデフォルトのサードパーティ統合は、特定の地域の Kronos と Workday であり、その地域の従業員の休暇残日数が表示されます。

従業員は 従業員センター の検索ページに移動して、残りの有給休暇日数を検索できます。あらゆる種類の休暇残日数の検索に加えて、従業員は休暇のタイプに関する情報を検索できます。たとえば、従業員は「自分の残りの病気休暇日数」を検索して、病気休暇に関する情報のみを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

休暇残日数のパーソナライズされた回答ページ



従業員は、その年度の残りの休暇日数を瞬時に確認し、[休暇の申請] を選択して申請することができます。[ポリシーを表示] は完全に会社固有のものです。

従業員プロファイル 組織図ウィジェット

従業員プロファイル 組織図ウィジェットを使用して、組織図内の参照、検索、移動を簡単に行うことができます。

従業員は次のことができます。

- 名前と肩書情報がビジュアル表示される従業員ディレクトリ内を移動します。
- 従業員プロファイルの詳細に移動すると、従業員と組織構造の詳細が表示されます。
- 現在のユーザーの他のマネージャーがポップアップで表示されます。
- ユーザーの直属の部下とその他の部下が表示されます。レポートの合計数がユーザーカードに表示されます。
- 組織図アクショングループに基づいてクイックアクションを実行します。

ウィジェットインスタンスのオプションの詳細については、「 の組織図 従業員センタープロ と 組織図ウィジェットの表示の変更」を参照してください。

従業員センター の **RTL** サポート

従業員は、ユーザーインターフェイスが右から左に表示されるように変更できます。

言語設定に基づいて、左から右に記述する言語の既存のスタイルのインフラストラクチャ (テーマ、ページ、ウィジェット、およびウィジェットインスタンス SCSS) の階層全体が、右から左に記述する言語の CSS に変換されます。

- ヘブライ語など、セッション言語が右から左に記述する言語である場合、ポータルユーザーインターフェイスの方向が右から左に表示されます。
- employee_profile ウィジェットの [組織図の表示]、ec_pro_dashboard の [すべて表示]、従業員分類トピックウィジェット、および 従業員センター の横にある矢印は、RTL 形式に従って左を指しています。

詳細については、「右から左に読む言語のサポートを有効にする」を参照してください。

お気に入りの管理

コンテンツをお気に入りとしてマークすると、すべてのお気に入りに簡単にアクセスできます。

始める前に

必要なロール：従業員

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ポータルまたは Now Mobile から新しいクロスチャネルのお気に入りセクションを使用して、すべてのお気に入りにアクセスします。[自分のお気に入り] リストを使用すると、お気に入りのリストにすばやくアクセスできます。アイテムは、削除するまで [お気に入り] リストに残ります。

お気に入りアイコン (♡)は、次のタイプのページまたはセクションにあります。

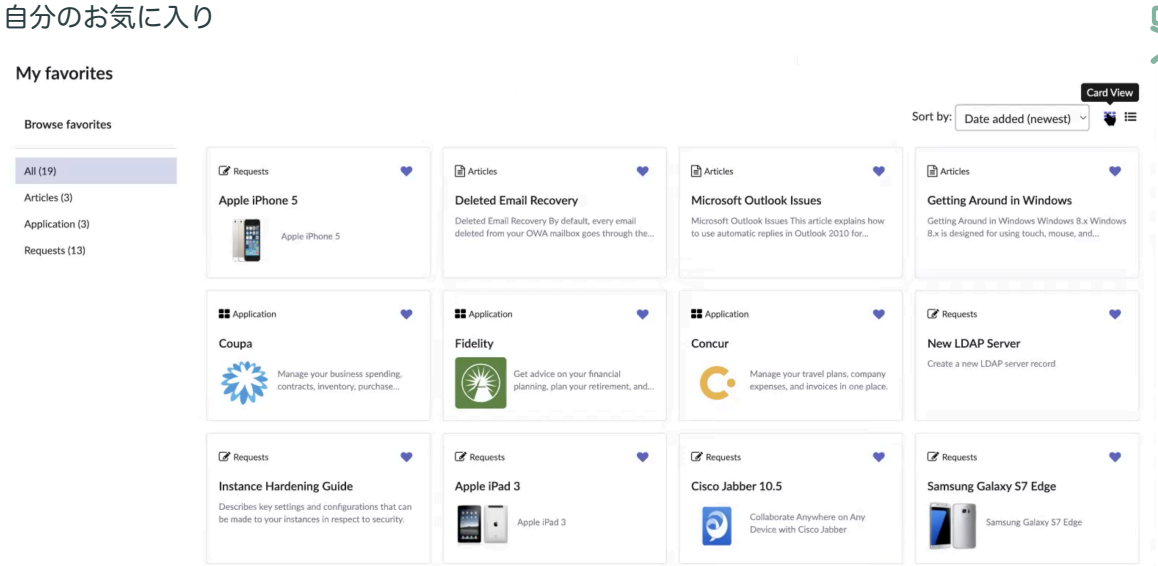
- トピックページ
- [カタログ] ページの詳細ビュー
- [ナレッジ] ページの詳細ビュー
- クローン作成されたカタログページ
- [自分のアプリケーション] ページ
- [マイ アプリケーション] ウィジェット
- [おすすめ] ウィジェット

頻繁に使用するコンテンツをお気に入りリストに追加できます。お気に入りアイコンをクリックすると、アイコンの色が変わります。再度ハートアイコンをクリックすると、お気に入りからアイテムが削除されます。

注:
お気に入りリストには、アクセスできるアイテムが表示されます。

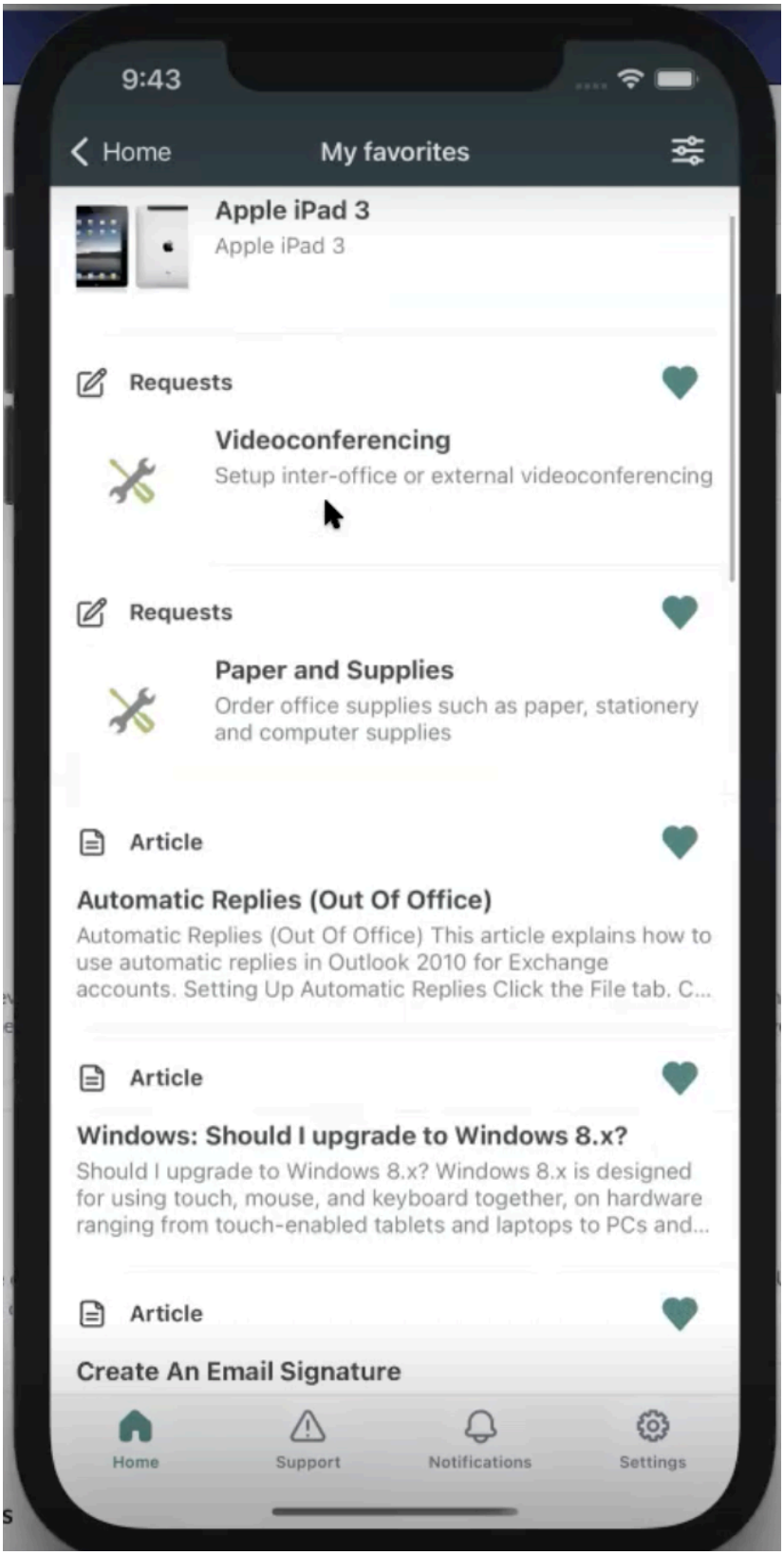
手順

1. 検索項目 お気に入り.
2. お気に入りのリストを表示するには、ヘッダーのお気に入りアイコンをクリックします (♥)。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Mobile ホームのお気に入り



3. 次のアクションを実行します。

- お気に入りとしてマーク
- お気に入りから削除

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- すべてのお気に入りを表示
- お気に入りリストのソート、参照、フィルタリング
- グリッドビューとリストビューでのお気に入りの表示

> **注:**
> [利用可能] や [利用不可] などのユーザー権限を設定できます。お気に入りのトピックが利用可能とマークされていない場合、そのトピックは [お気に入り] にもお気に入りウィジェットにも表示されません。「 お気に入りのアイテムの <カウント> へのアクセス権がありません」というメッセージが表示されます。詳細については、「トピックのユーザー基準を有効にする」を参照してください。

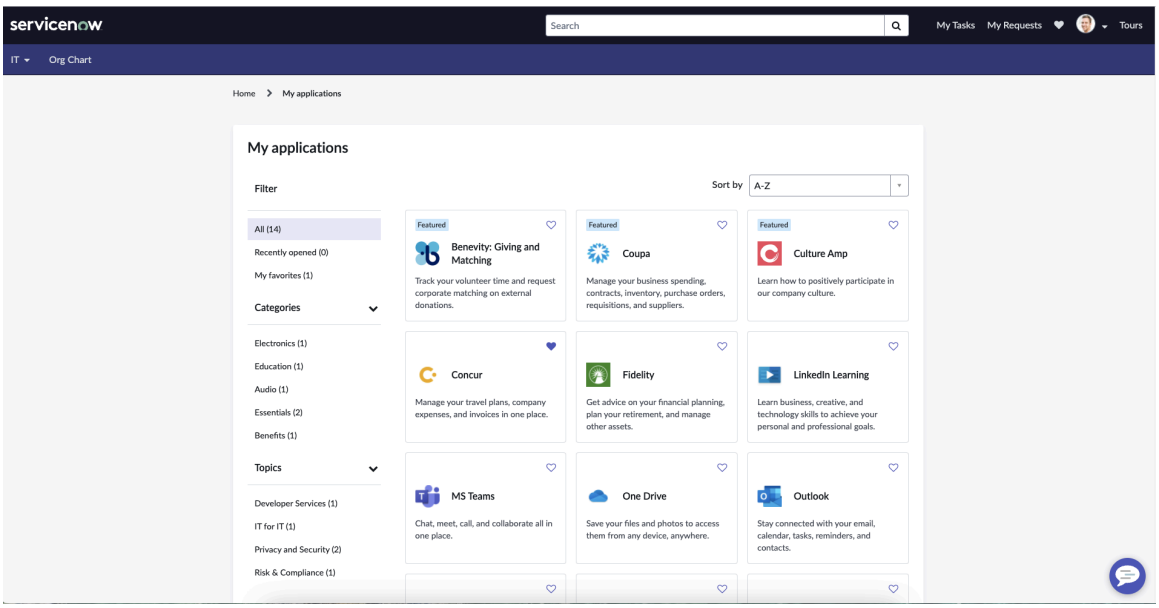
詳細については、「クロスチャネルのお気に入り」を参照してください。

アプリランチャーからのアプリケーションへのアクセス

一元的な場所からワンクリックですべてのアプリケーションにアクセスします。

従業員は、カスタムアプリとサードパーティアプリの統合にアクセスできます。[自分のアプリケーション] で、従業員センタープロ の関連トピックからアプリケーションに移動します。[お気に入り]、[カテゴリ]、および [最近のアクセス] オプションを使用すると、さらに使いやすくなります。

アプリケーションランチャー



- 自分が権限を持っているすべてのアプリを表示および起動します。
- [注目]、[お気に入り]、[カテゴリ]、および [最近のアクセス] オプションにまとめられたアプリケーションにすばやく移動します。
- トピックページからトピック関連アプリケーションにアクセスします。
- カテゴリでタグ付けされたアプリケーションを表示します。
- お気に入りとしてアプリケーションを選択します。
- [すべて表示] に移動すると、SSO アプリケーションと非 SSO アプリケーションの両方の完全なリストが表示されます。

詳細については、「アプリランチャー」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイド付きセルフサービスの使用

ガイド付きセルフサービスエクスペリエンスを使用してセルフサービスを行うことによって、組織の生産性と運用効率が向上します。☒

複雑な作業シナリオをコンテキスト内で視覚的にナビゲートできるため、生産性とエンゲージメントを向上させ、組織全体の効率に貢献できます。

- セルフサービスで日常業務のための情報、プロセス、解決策に簡単にアクセスできます。
- 検索から利用可能な GSS プロセスを検出して使用します。
- ビジュアル Q&A エクスペリエンスを使用して、適切な記事またはカタログフォームに移動します。
- 情報、サービス、テクノロジーに直感的にアクセスできます。

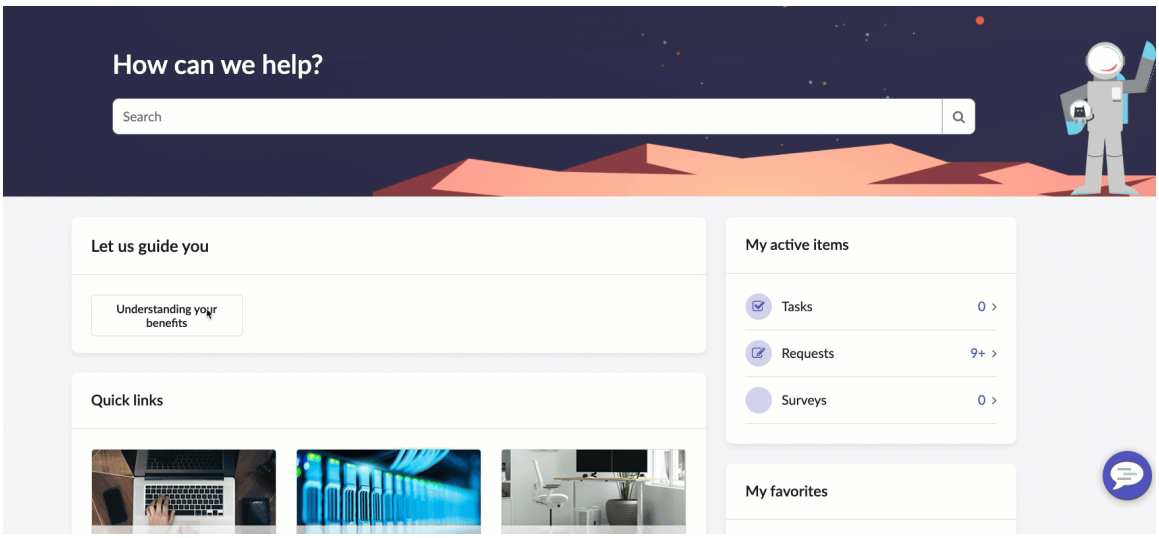
従業員は、オプションの選択、選択肢の表示または変更、アクティビティの再開、プレイブック全体の再開始を行うことができます。次に、ユースケースの直感的なステップバイステップのフローを示します。

- 部分的に完了した GSS フローに戻るときは、コンテキストを使用して新たに開始します。
- GSS フロー全体を一度に完了するようにします。
- 戻って、再開し、表示し、選択内容を修正します。
- 権限に基づいてカタログまたは KB 記事にアクセスします。

注:
未完了の選択は、スケジュールジョブによって毎日キャンセルされます。

次に、ユースケースの直感的なステップバイステップのフローを示します。

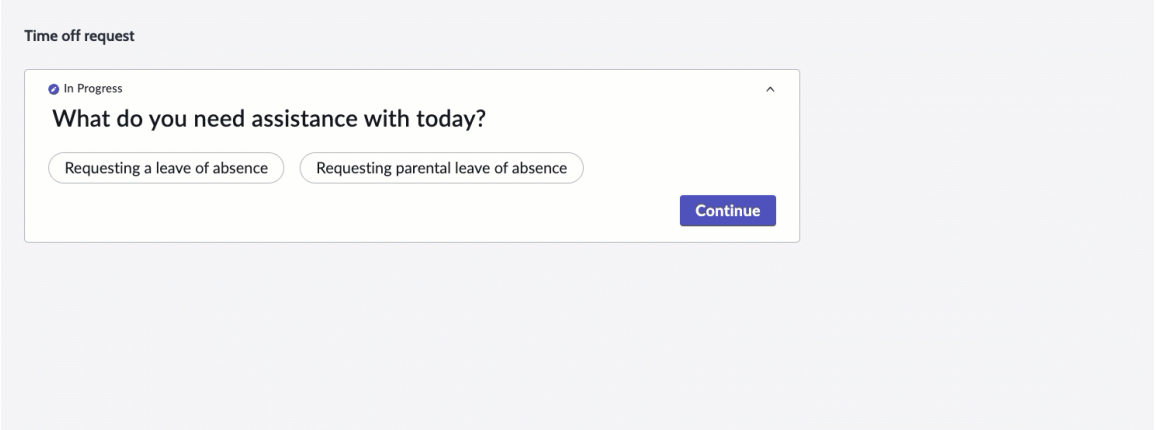
ガイド付きセルフサービス：ベネフィットフローを把握



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイド付きセルフサービス やり直し



詳細については、「従業員センターのガイド付きセルフサービス」を参照してください。

従業員センターの参照

参照トピックには、従業員センター のコンポーネントおよびフォームに関する追加情報が記載されています。

アクティビティ設定フォーム

アクティビティ設定フォームを使用して、アクティビティの基本設定または詳細設定を行います。

アクティビティ設定フォーム

フィールド	説明
アクティビティ名	アクティビティの名前
アクティビティナビゲーション	アクティビティをクリックしたときに開く内部または外部のリソース。以下から選択可能です。 • 内部 • 外部
アクティビティポータルページ	アクティビティをクリックしたときに開く内部ポータルページ。このフィールドは [アクティビティナビゲーション **(Activity navigation)**] フィールドで [内部 **(Internal)**] が選択されている場合にのみ表示されます。
外部 URL	アクティビティをクリックしたときに開く外部 Web サイトの URL。このフィールドは [アクティビティナビゲーション **(Activity navigation)**] フィールドで [外部] が選択されている場合にのみ表示されます。
アプリケーション	アクティビティを設定するアプリケーション
プライマリ	アクティビティをプライマリとして設定するオプション。プライマリとして設定できるアクティビティは 1 つだけです。
有効	使用するアクティビティをアクティブ化するためのオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティ設定フォーム (続く)

フィールド	説明
ソート基準	アクティビティのソート方法このフィールドは、デフォルトで「**sys_created_on**」に設定されています。このフィールドは、[プライマリ] オプションを選択した後の基本設定に対してのみ表示されます。
ソート順	アクティビティをソートする順番以下から選択可能です。 • 昇順 • 降順 デフォルトでは、このフィールドは [昇順] に設定されています。このフィールドは、[プライマリ] オプションを選択した後の基本設定に対してのみ表示されます。
アイコン	利用可能なリストから [アクティビティ名] フィールドに適したアイコンを選択します。
順序	アクティビティを表示する順番
詳細	詳細設定のオプション
サマリービュースクリプト	既存の設定を読み取り、[自分のアクティブアイテム (My Active Items)] ウィジェットの [サマリー] ビューにアクティビティの数を表示するスクリプトこのフィールドは、[詳細] オプションを選択した場合にのみ表示されます。
リストビュースクリプト	既存の設定を読み取り、プライマリアクティビティのタスクのみを表示するスクリプト。これらのタスクは、[自分のアクティブアイテム (My Active Items)] ウィジェットのリストビューに表示されます。このフィールドは、[詳細] オプションを選択した場合にのみ表示されます。

アクティビティ設定詳細フォーム

アクティビティ設定詳細フォームを使用して、基本アクティビティ設定の特定条件が満たされたときにテーブルから取得するレコードを指定します。

アクティビティ設定詳細フォーム

フィールド	説明
アクティビティ設定	アクティビティ設定の名前
ターゲットページ	[自分のアクティブアイテム (My Active Items)] ウィジェットでアクティビティをクリックしたときに開くページ
アクティビティカードマッピング	テーブルから取得するレコードと、その情報の表示方法を指定するセクション以下から選択可能です。 • 基本 • スクリプト化
テーブル	データを取得するテーブル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティ設定詳細フォーム (続く)

フィールド	説明
アプリケーション	アクティビティ設定を作成するアプリケーション
有効	使用するアクティビティ設定をアクティブ化するオプション
順番	アクティビティ設定を表示する順序
条件	アクティビティ設定が適用される条件 選択したテーブルのフィルター条件を指定します。条件には、フィールド、演算子、および値が含まれます。条件を追加するには、フィールドの右側にある **[AND]** または **[OR]** をクリックします。条件を削除するには、条件の隣にある [X] アイコンをクリックします。
基本カードビュー	[テーブル] フィールドで選択したテーブルに対応するフィールドを表示するセクション。次のフィールドに入力し、[自分のアクティビティ] ウィジェットでリストビューに情報を表示する方法を選択します。 • バッジ • バッジの色 • 画像 • タイトル • 説明 • フィールド **1** • フィールド **2** • アクショングループ [アクショングループ] を選択すると、[自分のアクティブなアイテム] セクション自体から直接アクションを実行できます。アクショングループの詳細については、「アクションフレームワーク」を参照してください。 このセクションは、[アクティビティカードマッピング] フィールドで [基本 **(Basic)]** を選択した場合にのみ表示されます。
詳細カードビュー	[カードマッピングスクリプト] セクションで、画面の例に基づいてテーブルからレコードを取得するための JSON スクリプトを追加します。 このセクションは、[アクティビティカードマッピング] フィールドで [スクリプト化済み **(Scripted)]** を選択した場合にのみ表示されます。

承認エクスペリエンスの参照

承認エクスペリエンスを向上させるには、次の参照情報を使用します。

デフォルトのタスク構成

承認に利用可能な次のデフォルトのタスク構成を使用します。

- 参照列が *sysapproval*、参照テーブルが *sc_request* の要求。
- 参照列が *sysapproval*、参照テーブルが *sc_req_item* の要求アイテム。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

要件に合わせてタスク構成をカスタマイズできます。データモデルは、関連リストとしての 従業員センター **To Do** 構成の拡張です。承認エクスペリエンスの構成については、「承認のタスク構成を有効にする」の説明に従ってください。承認の構成方法の詳細については、「承認ハブ」を参照してください。

> **注:**
> 従業員センターで IT 要求 (HR の承認などの他の要求には適用されません) を承認するには、ユーザーに approval_user または business_stakeholder ロールが必要です。UI16 で ACL を変更すると、NowPlatform レベルでより広範な影響を与える可能性があるため、ロール検証は Core UI16 に実装されていません。

承認 **To Do** を表示できない

sc_request または **sc_req_item** アイテムの承認 To Do を表示するには、approver_user または business_stakeholder ロールが設定されていることを確認してください。スクリプトインクルード todoPageUtils の *`_getClosureFunction()`* メソッド：

```
if (tableName == 'sysapproval_approver') {
 if (!(gs.getUser().hasRole('approver_user') || gs.getUser().hasRole('business_stakeholder'))) {
  var queryString =
 "sysapproval.sys_class_name!=sc_request^sysapproval.sys_class_name!=sc_req_item^NQsysa
pprovalISEMPTY";
  grTask.addEncodedQuery(queryString);
 }
}
```

親テーブル構成にフォールバック

子テーブルにタスク構成がない場合、フォールバックはその階層の 1 レベル上で、親テーブルのタスク構成を選択します。タスクの親が利用できない場合、フォールバックはデフォルトの構成を使用します。

SAP Concur 参照情報

SAP Concur 統合には、以下の情報を使用します。

- すべての Concur アクションは、 **SAP Concur Spoke** (sn_sap_concur_spok) プラグインに存在します。
- スケジュールされたジョブ **Concur** レポートのプル **(Pull concur reports)** (sysauto_script) は毎日トリガーされます。このスケジュールされたジョブは、ESM フレームワークの統合ソーステーブル (sn_hr_integr_fw_source) から **Concur** 統合レコードを内部的に呼び出します。
- スケジュールされたジョブが実行され、**Concur** 同期の詳細テーブル (sn_ex_cnc_concur_sync_details) のレコードが最新のタイムスタンプで更新されます。
- ServiceNow の Concur レポートは、**Concur** 経費レポートステージングテーブル (sn_ex_cnc_concur_report_staging) で同期されます。
- ステージングテーブからのレポートは、ESM フレームワークによって **Concur** 経費レポートテーブル (sn_ex_cnc_concur_report) に変換されます。テーブル変換マップテーブル (sys_transform_map) で **Concur** レポート変換マップという変換マップを使用します。
- 承認レコードは、**Concur** 経費レポートテーブルの [承認者] フィールドに基づいて、プルされた統合 **To Do** テーブル (sn_hr_integr_fw_todo_inbound) に作成されます。

Workday 参照情報

Workday 統合には、以下の情報を使用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- Workday は RAAS レポートを使用して外部システムにデータを送信します。RAAS の詳細と、休暇、タイムシート、報酬、ジョブ変更、ジョブ要求、または休暇に関するフィールドレベルの情報については、「 Workday HR Spoke 」を参照して ください。
- 未解決の要求のみが、承認者の [自分のタスク] ページに表示されます。
- 承認および却下アクションは、*Integration System User (ISU)* を使用して実行されます。ISU は、実際のユーザーではなく仮想ユーザーであり、承認者の認証情報を安全に保持するのに役立ちます。ISU を使用すると、承認レコードと却下レコードの機密データは、Workday の構成に従って保護されます。例を次に示します。
  - 承認者 John Doe がコメントとして「タイムシートが承認されました」と入力すると、そのコメントは「John Doe (john.doe@acme.com)：タイムシートが承認されました」と表示されます。
  - John Doe がアクション [承認] を実行すると、Workday に「John Doe (john.doe@acme.com)：アクション – 承認」というコメントが追加されます。
  - John Doe がアクション [却下] を実行すると、Workday に「John Doe (john.doe@acme.com)：アクション – 却下」というコメントが追加されます。
  - John Doe が「コメント付きで却下 - 要求が会社のポリシーに準拠していません」アクションを実行すると、「John Doe (john.doe@acme.com)：アクション– 却下」、「John Doe(john.doe@acme.com) ：要求が会社のポリシーに準拠していません」という 2 つのコメントが追加されます。
- 承認または却下アクションは、すべてのユースケースですぐに利用可能な状態になっています。
- Workday で、ある承認者から別の承認者に承認が委任された場合、レポートデータソースでは、委任されたタスクやその他の委任の詳細などの委任の変更を処理できません。
- Workday と ServiceNow で承認された、レベル 1 でのマルチレベル承認が要求に必要な場合、同じ承認に対して 2 つのエントリが表示されることがあります。これは、ISU の使用に関する制限です。
- サポートされる添付ファイルサイズは最大 12 MB です。添付ファイルのサイズが 12 MB 未満であることを確認します。
- 以下のスクリプトを使用します。
  - WorkdayApprovalToDosClientUtilSNC：Workday 承認の消去プロセスのレコードを取得します。
  - WorkdayApprovalToDosHelperSNC：Workday 承認に関連する定数が含まれています。
  - WorkdayApprovalToDosClientUtil：WorkdayApprovalToDosClientUtilSNC を拡張し、ユーザーがカスタムコードを定義できるようにします。
  - WorkdayApprovalToDosHelperUtils：WorkdayApprovalToDosHelperUtilsSNC を拡張し、ユーザーがカスタムコードを定義できるようにします。
  - WorkdayApprovalToDosHelperUtilsSNC：Workday 承認のための機能を提供します。
- 報酬変更および支出認可のユースケースに対して、適切なユーザーコントロールと権限が設定されていることを確認します。認証されたユーザーのみが、Workday の機密レコードやデータを表示できます。
- データ保護のために、デフォルトの消去ポリシーを使用してデータをより高い頻度で削除します。デフォルトでは、データの消去は 30 日後に行われます。
- 「IT システム管理者から HR アドミニストレーターロールを削除」の説明に従い、機密情報にアクセスできるのは HR アドミニストレーター [sn_hr_core.admin] のみであることを確認します。

承認の構成方法の詳細については、「承認ハブ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルでの承認

テーブルにある承認のみが **sysapproval_approver** Now Mobile の汎用カードを使用して表示されます。

この機能を無効にするには、sys_property の値 sn_me_todos.all_approvals_mobile_enabled を false に変更します。

OOTB アクショングループの使用

すぐに利用可能な [承認アクショングループ **(Approvals action group)**]を選択して、[承認] や [却下] などのアクションを表示します。詳細については、「アクションフレームワーク」を参照してください。

> **注:**
> アクションを自分のアイテムウィジェットに表示するには、以下から OOTB 承認アクショングループを追加します。 すべて > 従業員センター > アドミニストレーション > **To Do** 構成をクリックし、既存の To Do 構成をクリックして **To Do** 構成詳細 レコードに移動し、[フィールドマッピング] で OOTB アクショングループを使用します。

追加情報

- 追加情報とコンテキストの URL をクリックします。
- *`Scripted Extension Points`*、 *`sn_hr_sp.TodoNonTaskTables`*、および *`sn_ex_sp.RefNonTaskTables`* でタスク以外のテーブルをアレイとして渡すことで、BU がタスク以外のテーブルを To Do またはタスク構成参照テーブルのリストに簡単に追加できるようになります。

従業員センターのブラウザ拡張機能 フォーム

従業員センターのブラウザ拡張機能フォームには、拡張の設定に必要なさまざまな構成に関する情報が表示されます。

Web サイト構成フォーム

フィールドの説明は、Web サイトの 従業員センターのブラウザ拡張機能 を構成する際の参照ポイントを提供します。

ブラウザ拡張機能の **Web** サイト

フィールド	説明
サイト名	Web サイトの名前。
親 Web サイト	親 Web サイトは、特定の関連 Web サイトを論理的にグループ化するのに役立ちます。
リソース検索を有効にする	AI 検索結果 (該当する場合)。
サイト URL	構成する Web サイトの URL。
アクティブ	Web サイトのブラウザー拡張機能の構成を有効にするオプション。
アプリが関連付けられました	ブラウザー拡張機能を介した Web サイトからのアクセスに関連付けられるアクティブなアプリケーションのリスト。 **注:** アプリケーションは、アプリケーションページの [関連 **Web** サイト] タブから、構成された Web サイトに追加することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ブラウザ拡張機能の **Web** サイト (続く)

フィールド	説明
クイックリンクが関連付けられました	ブラウザー拡張機能を介した Web サイトからのアクセスに関連付けられる、ポータルからのクイックリンクのリスト。 **注:** クイックリンクは、クイックリンクページの [関連 **Web** サイト] タブから、構成された Web サイトに追加することもできます。
トピックが関連付けられました	ブラウザー拡張機能を介した Web サイトからのアクセスに関連付けられる、ポータルのトピックページのリスト。 **注:** トピックページは、特定のトピックページの [関連 **Web** サイト] タブから、構成された Web サイトに追加することもできます。
コンテンツが関連付けられました	ブラウザー拡張機能を介した Web サイトからのアクセスに関連付けられる、ポータルからの接続されたコンテンツのリスト。 **注:** コンテンツは、特定のコンテンツページの [関連 **Web** サイト] タブから、構成された Web サイトに追加することもできます。

ブラウザー拡張ポリシーフォーム

[ポリシー] フォームには、サポートされているブラウザーでブラウザー拡張機能ポリシーを設定するためのフィールドの説明が表示されます。

Web ブラウザのブラウザ拡張ポリシー

フィールド	説明
インスタンス	ブラウザ拡張機能を ServiceNow インスタンスに接続するための URL。 **注:** URL は、 https:// プリフィックスの有無にかかわらず機能します。
ブラウザー拡張ポータル	従業員センターのブラウザ拡張機能 のポータル識別子。
従業員ポータル	従業員センター のポータル識別子。
拡張タイトル	ブラウザー拡張機能の Web ページのタイトル。
拡張アイコンパス	ブラウザ拡張機能に移動するためのアイコン URL。 **注:** URL には、 https:// プレフィックスを含むファイルパス全体が必要です。
通知を有効にします	true

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Web ブラウザのブラウザ拡張ポリシー (続く)

フィールド	説明
	注: この設定を有効にすると、ブラウザ拡張機能の通知とともに Chrome ブラウザの通知が届きます。
コンテキストメニューを有効にする	true **注:** コンテキストメニューの選択と長押し (または右クリック) を有効にします。
ブラウザ拡張機能で検索を開く	ブラウザー拡張機能または新しいタブで検索を開くオプション。
許可されたサイト	拡張機能が有効になっている Web サイトのリスト。 **注:** 拡張をアクティブにするには、ドメイン名が必要です。たとえば、Google、Amazon、Workday などです。
検索のコンテキストメニュータイトル	コンテキストメニュー検索で表示されるテキスト。
ポータルで検索するためのコンテキストメニューのタイトル	選択して長押し (または右クリック) したコンテキストメニュー検索で表示されるテキスト。
空ステートのタイトル	サポートされていない Web サイトの空ステータスメッセージのヘッダーテキスト。
空ステートのメッセージ	サポートされていない Web サイトに空ステータスのメッセージとして表示されるテキスト。
空ステータスのアクションラベル	従業員センターポータルに移動するボタンに表示されるテキスト。
空ステータスのアクションラベル	従業員センターポータルに移動するためのボタンに空ステータスのメッセージとともに表示されるテキスト。
ステータスヘッダーロゴを有効にする	空ステータスのヘッダーに表示されるロゴ。 **注:** URL には、 https:// プレフィックスを含むファイルパス全体が必要です。

接続されたコンテンツフォーム

接続されたコンテンツフォームを使用して、コンテンツを分類のトピックに関連付けます。

接続されたコンテンツフォーム

フィールド	説明
コンテンツタイプ	トピックに関連付けるコンテンツのタイプ以下から選択可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

接続されたコンテンツフォーム (続く)

フィールド	説明
	• カタログアイテム • ナレッジ • クイックリンク
カタログアイテム	トピックに関連付けるカタログアイテム。このフィールドは、[コンテンツタイプ] フィールドから [カタログアイテム] が選択されている場合にのみ表示されます。
ナレッジ	トピックに関連付けるナレッジ記事。このフィールドが表示されるのは、[コンテンツタイプ] フィールドから [ナレッジ] が選択された場合のみです。
クイックリンク	トピックに関連付けるクイックリンク。このフィールドは、[コンテンツタイプ] フィールドから [クイックリンク] が選択された場合にのみ表示されます。
トピック	コンテンツを関連付けるトピック。

デフォルトの従業員プロファイルヘッダー構成情報レコード

デフォルトの従業員プロファイルヘッダー構成情報レコードには、次のフィールド値が含まれています。

デフォルトの従業員プロファイルヘッダー構成フィールド値

フィールド	値
名前	デフォルト
代名詞を表示	選択済み
画像を編集	クリアー
リンクの無効化	選択済み
デフォルト	選択済み
背景画像	選択済み
アクション	従業員プロファイル グループ

プライマリユーザー情報

フィールド	説明
ユーザー名の表示形式を選択	FirstName、LastName

セカンダリユーザー情報

フィールド	説明
フィールド	user.title、user.department、user.email

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザープレゼンス情報

チャネル	Microsoft Teams
プレゼンスステータスを表示	選択済み

従業員センター ウィジェット

ベースシステムウィジェットは、ポータルでそのまま使用することも、独自のビジネスニーズに合わせてクローンを作成することもできます。

このセクションでは、ウィジェットの概要を簡単に説明します。ウィジェットの完全なリストを表示するには、次に移動します: すべて > サービスポータル > ウィジェット.

従業員センター ウィジェット

ウィジェットのリスト

ウィジェット	メリット	ロール/ユーザー基準
キュレーションされたエクスペリエンス	すべてのコンテンツタイプで統一された分類に基づいて、従業員中心の動的な参照エクスペリエンスを実現します。☒ • 従業員分類：ベースシステムでの従業員中心の分類。ここを出発点として作業を行うことができます。☒ • [メガメニュー] ウィジェット：従業員が利用可能なすべてのトピックを閲覧するためのトップナビゲーションバー。☒ • [人気のトピック] ウィジェット：すべての組織で最も人気のあるトピックがハイライト表示されます。☒ • 動的トピックページ：トピックに関連付けられたすべてのコンテンツにアクセスするための、動的に作成された専用のページ。☒	admin
[従業員プロファイル] ページ	従業員中心の分類が表示されます。ここを出発点として作業を行うことができます。☒	sn_employee.admin
お気に入りページ☒	すべてのお気に入りアイテムにすばやくアクセスできます。 個別のページが開き、すべてのお気に入りのコンテンツをここで管理できます。	admin
[フッター] ウィジェット	拡張性が向上し、より多くの構成オプションを使用できます。☒	admin、sp_admin
最新のポータルテーマ	すべてのポータルページに一貫性を持たせます。☒	admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェットのリスト (続く)

ウィジェット	メリット	ロール/ユーザー基準
[自分のアクティブなアイテム] ウィジェット	従業員にアサインされたすべてのタスクと To Do を表示する統合ビューを提供します。 追加のタスクに構成および拡張できるように設計されています。☒	admin、sp_admin、esc_admin
[クイックリンク] ウィジェット	すべての重要なコンテンツとページ (内部および外部) にすばやくアクセスできます。	sp_admin、user_criteria_admin、分類マネージャー
[おすすめ] ウィジェット	従業員に最も関連性の高いコンテンツをハイライト表示します。 人気度や、従業員プロファイルの類似性を検証して人気のあるコンテンツを表示する ML アルゴリズム (予測インテリジェンス機能を使用できる場合) がベースとなっています。	admin、sp_admin

拡張要求エクスペリエンス フォーム

フォームには、 拡張要求エクスペリエンスを設定するための情報が表示されます。

要求ソースフォーム

フィールドの説明は、要求ソースを作成する際の参照ポイントとなります。

要求ソースフォーム

フィールド	説明
タイトル	タイプを理解するための要求ソースのタイトル。
説明	要求ソースの簡単な説明。
テーブル	要求タイプのソーステーブル。
アプリケーション	要求ソースのスコープ
すべてのポータル	すべてのポータルに要求ソースを適用するオプション。
フィルター	フィルター条件の追加:要求ソースにフィルター条件を追加します。
フィルター	**OR** 節の追加:フィルター条件に OR 節を追加します。
フィルター	ソートを追加:フィルター条件にソート節を追加します。
詳細	ポータルで要求カード構成をカスタマイズするためのスクリプティングを有効にするオプション。
スクリプト	ポータルでの要求カード構成をカスタマイズするためのスクリプティングフィールド。 このセクションは、[詳細] ボックスがオンになっている場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求ソースフォーム (続く)

フィールド	説明
タイトルのフィールド	ポータルの要求カードに表示される要求のタイトル。
説明フィールド	ポータルの要求カードに表示される説明タイプ。 注: サポートされる説明タイプの最大数は 2 つです。
ポータルページ	ポータルで要求カードをクリックしたときにリダイレクトされるページ。
アクティブ	選択済み 要求ソースレコードをアクティブとしてマークするオプション。

[要求フィルター定義] フォーム

フィールドの説明は、要求フィルター定義を作成する際の参照点となります。

要求フィルター定義

フィールド	説明
名前	マルチタブインターフェイス内のポータルに表示されるビューフィルターの名前。
説明	フィルター定義レコードの簡単な説明。
すべてのポータル	すべてのポータルでフィルター定義を有効にするオプション。
ビューとして表示	すべてのポータルのフィルター定義をレンダリングするオプション。 注: [すべてのポータル] チェックボックスを使用して、さまざまなアプリケーションに対して異なるフィルター定義が既に選択されている場合、[ビューとしてレンダリング] チェックボックスでエラーがスローされます。
アプリケーション	フィルター定義レコードが存在するアプリケーションスコープ。
アクティブ	フィルター定義を有効にするオプション。
順序	優先順位を付けるフィルター定義を決定する優先度の順序。
利用可能	フィルター定義を使用できるユーザーを追加するオプション。
利用不可	フィルター定義へのアクセスから除外する対象者を選択するオプション。
フィルター	[自分の要求] ページのビューフィルターで構成しているタブで使用できるフィルターのタイプ。利用可能な 2 つのタイプは次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求フィルター定義 (続く)

フィールド	説明
タイプ	選択肢:[自分の要求] タブで 1 つ以上のフィルターオプションを選択する選択肢。 注: 作成するフィルタータイプごとにフィルター条件を選択する必要があります。 参照:場所などのフィルターオプションとして選択する参照ポイント。
	参照テーブル:場所など、選択された参照ポイントのレコードテーブル。 このフィールドは、[フィルタータイプ] で [参照] が選択されている場合にのみ表示されます。
	参照条件:場所などの参照フィルターに第 2 レベルのフィルター条件を追加するオプション。 このセクションは、[フィルタータイプ] で [参照] が選択されている場合にのみ表示されます。
	検索フィールド:[要求] ページに表示される参照フィルタータイプのラベル。
複数選択	選択肢 フィルタータイプの複数選択を有効にするオプション。

[要求フィルター構成] フォーム

フィールドの説明は、要求フィルター構成を作成する際の参照ポイントとなります。

フィルター構成フォーム

フィールド	説明
ラベル	[要求] ページに表示されるフィルターの名前。
要求フィルター定義	このフィルターが構成されているフィルター定義。
アプリケーション	フィルターレコードが存在するアプリケーションスコープ。
アクティブ	フィルター構成を有効にするオプション。
順序	優先度を決定する優先順位。
ロード時に適用	[要求] ページのフィルターが再ロードされても有効にするオプション。
利用可能	フィルター構成が利用可能なユーザーを追加するオプション。
利用不可	[要求] ページのフィルターへのアクセスから除外する対象者を選択するオプション。
参照テーブル	場所などの参照フィルターのソーステーブル。 このフィールドは、フィルター定義のフィルタータイプで [参照] が選択されている場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィルター構成フォーム (続く)

フィールド	説明
参照フィルター列	データのソースである参照テーブルの列。 このフィールドは、フィルター定義のフィルタータイプで [参照] が選択されている場合にのみ表示されます。

[フィルター条件を要求] フォーム

フィールドの説明は、要求フィルター定義を作成する際の参照点となります。

[フィルター条件] フォーム

フィールド	説明
テーブル	フィルター条件オプションのソースであるレコードテーブル。
フィルター構成	フィルター条件が作成されるフィルター構成。
アプリケーション	フィルター条件レコードが存在するアプリケーションスコープ。
アクティブ	フィルター条件を有効にするオプション。
フィルター	フィルター条件の追加:フィルター条件を追加します。
	OR 節の追加:フィルター条件に OR 節を追加します。
	ソートを追加:フィルター条件にソート節を追加します。

外部リンクフォーム

外部リンクフォームを使用して外部リンクを作成します。

外部リンクフォーム

フィールド	説明
役職	外部リンクのタイトル
簡単な説明	外部リンクの簡単な説明
URL	外部リンクの URL。詳細については、次を参照してください:外部リンクを作成

フッターフォーム

フッターフォームを使用して、従業員センター または 従業員センタープロ に表示する新しいフッターを作成します。

フッターフォーム

フィールド	説明
名前	フッターの名前
ポータル	このフッターを関連付けるポータル
ロゴ	フッターに表示する会社のロゴ
組織コンテンツ	フッターに表示する会社の情報
著作権	フッターに表示する著作権情報

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フッターフォーム (続く)

フィールド	説明
有効	使用するフッターをアクティブ化するためのオプション

フッターメニューフォーム

フッターメニューフォームを使用して、従業員センター または 従業員センタープロ に表示する新しいフッターメニューを作成します。

フッターメニューフォーム

フィールド	説明
フッター	メニューを作成するフッターの名前
メニュー	フッターリンクを表示するメインカテゴリ
リンクタイプ	従業員センター のフッターでのメニューのリンクの表示方法次のオプションのいずれかを選択します。 • ナビゲーションリンク：フッターの上部にリンクを表示します。さまざまな情報リソースやページに移動できるリンクを追加できます。 • ボトムリンク：フッターの下部にリンクを表示します。契約条件、プライバシーステートメントなどの情報へのリンクを追加できます。 • ソーシャルアイコン：Twitter、Facebook、LinkedIn などのソーシャルメディアアイコンを表示します。
順番	フッターに表示するメニューの順序

ガイド付きセルフサービスのリファレンス

ガイド付きセルフサービス機能については、次の参照情報を使用してください。

ガイド付きセルフサービス：注意事項

ガイド付きセルフサービスは、ホームページのウィジェット、クイックリンク、またはトピックページのウィジェットとして表示できます。次の情報を確認してください。

- **sn_hr_sp.esc_admin** ユーザーにプレイブックのデザインを編集するための **playbook.write** ロールと、ガイド付きエクスペリエンスをプレビューするための **playbook_experience.admin** ロールがあることを確認します。
- プレイブックとガイド付きヘルププロセスの状況がアクティブな場合にのみ、ガイド付きヘルププロセスが従業員センターに表示されます。
- ガイド付きセルフサービスをプレイブックページで直接作成することはできません。GSS フォームからプロセスを作成します。「ガイド付きセルフサービスの設定」を参照してください。
- ガイド付きセルフサービスフローは 1 ステージのフローです。
- アクティビティ定義 [sys_pd_activity_definition] テーブルには、ワークフロースタジオのプレイブックに追加できるアクティビティの定義がリストされています。

  アクティビティ定義にアクセスするには、次に移動します: プロセス自動化 > プロセス自動化管理 > アクティビティ定義

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アクティビティ内の選択肢の状況管理は、24 時間のみ保持されます。
- ガイド付きプロセスアクティビティが部分的に完了したか、途中で中断した場合は、残りのプロセスを 24 時間以内に再開して完了できます。
- 現時点ではアクティビティを再開したり、選択を変更したりするオプションは、24 時間後にサポートされなくなります。プロセスが新たに再開されます。
- 完了したセルフサービスは、sys_trigger_list から利用可能な自動フラッシュスケジュールを使用して 30 日後に消去されます。
- 未完了のガイダンスを自動的にキャンセルするためのスケジュール済みジョブ `Cancel incomplete guided help playbook` は、アドミンのみが使用できます。
- `sn_ex_sp_gd_help_process` から GSS プロセスを削除しても、`sys_pd_process_definition` からプロセスは削除されません。

関連情報

ガイド付きセルフサービスの使用

[メニュー項目] フォーム

メニューアイテムフォームを使用して、従業員センター ヘッダーの [その他] メニューのアイテムを設定します。

EC ヘッダーの [その他] オプションに新しいメニュー項目を追加します。

注:
フィルター済みまたはスクリプト化されたリストはトップレベルのメニューアイテムでなければならないため、現在、フィルター済みまたはスクリプト化されたメニューアイテムはサポートされていません。

その他のアイテムフォーム

フィールド	説明
ラベル	メニューのアイテムに表示される名前です。
親メニュー	このフィールドには、アイテムを追加するメニューの名前が既に含まれています。
タイプ	アイテムがリンクするページのタイプ。たとえば、ポータルの別のページや外部 URL にリンクすることができます。フォームフィールドは、このリストから選択したオプションによって異なります。 • ページ • **URL** • **Service Catalog** (サービスカタログ) • カタログカテゴリ • カタログアイテム • ナレッジベース • **KB** トピック • **KB** 記事 • **KB** カテゴリ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

その他のアイテムフォーム (続く)

フィールド	説明
	• フィルター済みリスト • スクリプト化済みリスト
アプリケーション	メニューアイテムのアプリケーション
順序	他のメニュー項目に関連してアイテムがメニューに表示される場所を決定する値です。
HREF/URL	
URL ターゲット	アイテムがリンクするポータルページの名前です。
条件	メニュー アイテムをヘッダーに表示するために必要な条件を決定します。
グリフ	メニューアイテムの横に表示されるアイコン。

ポータル通知設定フォーム

ポータル通知構成フォームを使用すると、希望するポータルの統一された通知システムを作成できます。

通知セットアップフォーム

フィールド	説明
名前	識別のための構成の名前。 名前には、構成するポータルの名前を含めるのが理想的です。
ポータル	統一された通知が構成されているポータル。
順序	レコードの優先度の順序。
アクティブ	構成を有効にするオプション。
トレイ構成	ベルアイコンを有効にする:ポータルでベルアイコンを有効にするオプション。
トレイ構成	通知数を表示:ベルアイコンで累積された通知数の表示を有効にするオプション。
トレイ構成	未読数を表示:未読通知数の表示を有効にするオプション。
トレイ構成	トレイアクション:グローバルユーティリティの省略記号パネルに追加する オプションをすべて既読としてマーク します。
トレイ構成	標準フィルター:デフォルトフィルターのタイプ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知セットアップフォーム (続く)

フィールド	説明
	• 重大:通知を重大としてマークします。 • リマインダー:リマインダー通知を送信します。
トレイ構成	通知分類フィルター:通知で利用可能なフィルター分類のタイプ。 • コメント:コメントが追加されたときに通知を送信します。 • 要求:要求が作成または更新されたときに通知を送信します。 • タスク:タスクが作成または更新されたときに通知を送信します。
カード構成	カードアクション:通知で利用可能なカードアクションのタイプ。 • 既読としてマーク:すべての通知を既読としてマークします。 • 後で通知する: リマインダー通知を送信します。 • 通知をクリア:すべての通知をクリアします。

ポータル通知コンテンツフォーム

ここに記載されているフィールドの説明は、ポータル通知メッセージを構成するために必要です。

ポータル通知コンテンツフォーム

フィールド	説明
名前	通知コンテンツ レコードの名前。
通知	通知コンテンツのタイプ。
ポータル	通知が表示されるポータル。
テーブル	通知タイプのレコードテーブル。 このフィールドは、選択した 通知 タイプに応じて、自動的にレコードテーブルに設定されます。
アクティブ	通知コンテンツ構成を有効にするオプション。
詳細	動的コンテンツテンプレートのサポートと未表示通知のグループ化を有効にするオプション。
コンテンツ構成	コンテンツテンプレート:通知のメッセージを表示します。 このフィールドは、さまざまなパラメーターを設定して使用することで、変数データをサポートします。
コンテンツ構成	コンテンツパラメーター:通知メッセージに変数データを提供するために使用されるパラメーター。
コンテンツ構成	アクション URL:各通知タイプのレコードテーブルにリダイレクトする URL。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータル通知コンテンツフォーム (続く)

フィールド	説明
アイコン構成	ユーザーカスタムアイコン:ポータル通知のカスタマイズされたアイコンを有効にするオプション。
アイコン構成	カスタムアイコン:さまざまな通知コンテンツタイプのカスタマイズ可能なアイコン。 このセクションは、 ユーザーカスタムアイコン が有効になっている場合にのみ表示されます。
アイコン構成	アイコン:さまざまな通知コンテンツタイプに設定するアイコンのリスト。
アイコン構成	アイコンの色の反転:アイコンの色の反転を有効にするオプション。
アイコン構成	アイコンの背景:通知アイコンの背景色。

[トリガー条件] フォーム

ここで説明するフィールドの説明は、ポータル通知メッセージのトリガー条件を作成するために不可欠です。

通知トリガー条件

フィールド	説明
名前	トリガー条件レコードの名前。
カテゴリ	トリガーが設定されている通知のカテゴリ。
アプリケーション	トリガー条件レコードが存在するアプリケーションのスコープ。
アクティブ	トリガー条件セットを有効にするオプション。
送信時	トリガー:設定できるトリガーのタイプ。 • レコードの変更:通知テーブルのレコードが変更または更新されるたびに通知メッセージをトリガーします。 • イベント:特定のイベントタイプが作成されたときに通知メッセージをトリガーします。
送信時	挿入済み:新しいレコードの挿入時に通知トリガーを有効にするオプション。
送信時	更新済み:レコードの更新時に通知トリガーを有効にするオプション。
送信時	テーブル:トリガーが設定されている選択されたレコードテーブル。
送信時	条件:トリガーをオフにする条件。 • フィルター条件の追加:トリガー条件が追加されるフィールド。 • OR 節を追加:トリガー条件にオプションの節を追加するフィールド。 このフィールドは、[テーブル] フィールドからレコードテーブルが選択されている場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知トリガー条件 (続く)

フィールド	説明
送信時	詳細条件:現在のメールアドレス、フィールド値の変更、またはシステムプロパティに基づいて通知を送信する詳細条件スクリプト。
受信者	ユーザー:トリガー条件レコードに追加されるアドミンユーザー。
受信者	フィールドに一覧表示される受信者:トリガー条件レコードに追加されるビューアー。
受信者	アクションが通知をトリガーしたユーザーを含める:受信者のリストに通知のトリガーユーザーを含めるオプション。

クイックリンクフォーム

クイックリンクフォームを使用して、新しいクイックリンクを作成し、クイックリンクのコンテンツタイプを指定します。

クイックリンクフォーム

フィールド	説明
コンテンツタイプ	クイックリンクに表示するコンテンツのタイプ以下から選択可能です。 • ナレッジ • カタログアイテム • ページ • 外部リンク • ガイド付きセルフサービス **(Guided Self-service)**
名前	クイックリンクの名前
ナレッジ	クイックリンクをクリックしたときに開くナレッジ記事このフィールドが表示されるのは、[コンテンツタイプ] フィールドから [ナレッジ] が選択された場合のみです。
カタログアイテム	クイックリンクをクリックしたときに開くカタログアイテム。このフィールドが表示されるのは、[コンテンツタイプ] フィールドから [カタログアイテム] が選択された場合のみです。
ページ	クイックリンクをクリックしたときに開くページ。このフィールドが表示されるのは、[コンテンツタイプ] フィールドから [ページ] が選択された場合のみです。
追加のクエリーパラメーター	[ページ] フィールドで選択したページについて、ここで追加のクエリパラメーターを指定できます。このフィールドが表示されるのは、[コンテンツタイプ] フィールドから [ページ] が選択された場合のみです。
外部リンク	クイックリンクをクリックしたときに開く外部リンク。このフィールドが表示されるのは、[コンテンツタイプ] フィールドから [外部] が選択された場合のみです。 クイックリンクの背景画像が外部ユーザーに表示されるようになりました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クイックリンクフォーム (続く)

フィールド	説明
ガイド付きセルフサービス (Guided Self-service)	クイックリンクをクリックしたときに開くガイド付きセルフサービス。このフィールドが表示されるのは、[コンテンツタイプ] フィールドで [ガイド付きセルフサービス **(Guided Self-service)]** が選択された場合のみです。
アクティブ	使用するクイックリンクをアクティブ化するためのオプション
タイトル	このフィールドに入力したタイトルは、クイックリンクのデフォルトタイトルに上書きされます。
簡単な説明	このフィールドに入力した簡単な説明によって、クイックリンクのデフォルトの簡単な説明が上書きされます。
背景画像	クイックリンクの背景画像
アイコン	クイックリンクのアイコン
ドメイン	機能が実行されるアプリケーションスコープ。

関連情報

クイックリンクを作成

タブウィジェットマッピングフォーム

タブウィジェットマッピングフォームを使用して、タブにウィジェットを表示し、そのヴィジビリティを制御できます。

タブウィジェットマッピングフォーム

フィールド	説明
名前	ウィジェットオプションオブジェクトの **widgetTitle** 変数で利用可能なウィジェットマッピングレコードの名前。この変数値をウィジェットのタイトルとして使用します。
アプリケーション	タブのアプリケーション。たとえば、[従業員センタープロ] や [従業員センタープロキオスク **(Employee Center Pro Kiosk)]** などのいずれかのアプリケーションを選択できます。
アクティブ	タブのウィジェットをアクティブ化するオプション。
順序	タブにウィジェットを表示する順序を表す数値。
タブ	関連付けるタブの一意の名前。
アクセス可能	ウィジェットを表示できるユーザー。 • 従業員のみ • マネージャーのみ (Manager only) • 従業員とマネージャー (Employee and manager) • 全員 • マネージャーとその他のマネージャー • 従業員、マネージャー、その他のマネージャー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タブウィジェットマッピングフォーム (続く)

フィールド	説明
	• ユーザー基準：ユーザー基準を持つ特定のユーザー、グループ、ロールにのみアクセス権を付与します。ウィジェットは、次の基準に基づいてユーザーに表示されます。 ○ [利用可能 (Available For)]：ウィジェットが表示されるユーザーグループ。ビジネスニーズに基づいてユーザーグループを定義して選択します。 ○ [利用不可 (Not Available For)]：ウィジェットが表示されないユーザーグループ。ビジネスニーズに基づいてユーザーグループを定義して選択します。 [利用不可 (Not Available For)] グループで定義された値は、[利用可能 (Available For)] グループで定義された値よりも優先されます。どちらも定義されていない場合、ウィジェットはすべてのユーザーに表示されます。ユーザー基準に基づくウィジェット可視化の詳細は、「ユーザー基準の出力」を参照してください。 **注:** 基準によってはプロファイルページのロード時間が長くなる可能性があるため、ユーザー基準は慎重に使用してください。 選択内容に基づいて、プロファイルのヴィジビリティがロックされたり、従業員が編集できるようになったりします。
従業員が可視化をコントロールできるようにする	このフィールドは、[従業員のみ]、[従業員とマネージャー (Employee and manager)]、または [全員] を選択した場合にのみ表示されます。 **注:** ヴィジビリティ設定を表示および変更するには、構成されたウィジェット内に *`Public Profile Visibility`* ウィジェットを埋め込みます。 値を **true** に選択すると、ヴィジビリティ設定を変更するために使用される編集オプションが従業員の画面に表示されます。変更された可視化設定 *`(employee_profile.widget_visibility)`* は、ユーザー設定テーブルに保存されます。 **注:** [従業員がヴィジビリティをコントロールできるようにする] フィールドの設定は、情報を表示するための [アクセス可能] フィールドの設定よりも優先されます。従業員がアドミン構成を変更し、どの程度までプロファイル情報を公開するかを決定できるようになります。 パブリックプロファイルの可視化ウィジェットを呼び出すためのサンプルコードを次に示します。data.publicProfileWidget = $sp.getWidget("public_profile_visibility", { tabWidgetMappingId: options.tabWidgetMappingId ? options.tabWidgetMappingId : "", isUserSelectionEnabled: options.isUserSelectionEnabled ?

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タブウィジェットマッピングフォーム (続く)

フィールド	説明
	options.isUserSelectionEnabled : "", widgetTitle: options.widgetTitle ? options.widgetTitle : “” }); ウィジェットに埋め込むには、sp-widget ディレクティブを使用します。例：<sp-widget widget="data.publicProfileWidget"></sp-widget> このフィールド値は、ウィジェットオプションオブジェクトの **isUserSelectionEnabled** 変数で使用できます。
ウィジェット	タブに表示するウィジェット。 **注:** ウィジェットをタブにマッピングしないと、従業員プロファイルページのタブの中に情報が表示されません。 ウィジェットが UI に表示されている場合は、サーバースクリプトデータオブジェクトで *isVisible* 変数の値を **true** に設定して、ウィジェットのヴィジビリティを示します。*data.isVisible = true* など。 タブのロード時間を最適化するには、最大 7 つの関連ウィジェットを使用します。これには 250 ミリ秒程度の時間がかかります。 **注:** ウィジェットタイプが 従業員プロファイル の概要の場合は、このウィジェットの下に表示される一連のセクションを選択できます。
ウィジェットパラメーター	デフォルト値が自動入力されるウィジェットパラメーターのカンマ区切りリスト。 [従業員スケジュール] ウィジェットでメールまたは SMS を送信するには、ウィジェットパラメーターの enable_send_email と enable_send_sms の値を true にします。詳細については、「自分に送信するようにメールと SMS を設定する」を参照してください。 デフォルトのカレンダービューの場合は、default_calendar_view の値を日、週、または月に指定します。

関連情報

従業員プロファイルでのプロファイルのタブと可視化の管理

分類フォーム

分類フォームを使用して、 従業員センター ポータルの独自の分類を作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

分類フォーム

フィールド	説明
名前	分類を識別する一意の名前
マネージャー	分類コンテンツのマネージャーまたはマネージャーグループ
アプリケーション	分類が属するアプリケーションスコープ たとえば、従業員センタープロや従業員センタープロキオスクなどです。
アクティブ	分類コンテンツがアクティブかどうかを示します。
ドメイン	分類コンテンツが属するドメイン
説明	分類コンテンツの説明

関連情報

従業員センター の統一された分類方法

トピックフォーム

トピックフォームを使用して、新規またはクローンされた分類のトピックを作成します。

トピックフォーム

フィールド	説明
名前	トピックの名前 **注:** トピックの検出と検索結果を向上させるには、特殊文字 「/」 を使用せず、トピック名の編集後にコンテンツのインデックスを再作成してください。 トピックテーブルの変更が、対応するインデックス付きソースに対して手動でインデックス再作成されていることを確認します。「トピックの作成と関連付け」を参照してください。
分類	トピックを関連付ける分類 たとえば、従業員センタープロや従業員センタープロキオスクなどです。
テンプレート	トピックテンプレートの名前。 使用可能なオプションは、**[emp_taxonomy_topic]** (EC ポータルの場合) と **[eck_taxonomy_topic]** (キオスクの場合) です。
親トピック	トピックを関連付ける親トピック作成するトピックが親トピックである場合は、このフィールドを空白のままにします。 **注:** トピックをクローンまたは移動すると、関連するガイド付きセルフサービスもそれに応じてクローンまたは移動されます。
アプリケーション	デフォルトでは、このフィールドは [従業員センター] に設定されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックフォーム (続く)

フィールド	説明
有効	使用するトピックを利用可能にするオプション
子トピックにテンプレートを適用	子トピックに親トピックテンプレートを適用するオプション。
順序	トピックを表示する順序
説明	トピックの簡単な説明
アイコン	トピックに表示するアイコン[クリックして追加 **(Click to add)]** をクリックし、トピックアイコンとして設定する画像を参照して選択します。サポートされているファイルタイプには、.jpg、.png、.bmp、.gif、.jpeg、.ico、.svg があります。 アイコンの推奨サイズは次のとおりです。 • トピックアイコン：56 x 56 px • サブトピックアイコン：28 x 28 px CoralなどのECテーマに合ったデフォルトのアイコンを使用します。
バナーイメージ	トピックに表示するバナー。[クリックして...を追加 **(Click to add...)]** をクリックし、トピックバナーとして設定する画像を参照して選択します。サポートされているファイルタイプには、.jpg、.png、.bmp、.gif、.jpeg、.ico、.svg があります。 バナーの推奨サイズは次のとおりです。 • ホームページバナー：1440 x 400 px • トピックページ：1258 x 300 px
トピックマネージャー	トピックへのアクセス権を持つトピックマネージャーの名前。
トピックの貢献者	トピックへのアクセス権を持つトピックの貢献者の名前。
ユーザー基準チェックを有効にする	オプトインすると、トピックの可視化に関するユーザー基準を選択できます。ナビゲーションおよび人気のあるトピックウィジェットでの現在のトピックとその子トピックの可視化を決定するには、ユーザー基準チェックを有効にします。基準セットは子トピックにも適用されます。接続されたコンテンツの基準は、トピックページでのコンテンツの可視化を引き続き制御します。 **注:** トピックが多数ある場合は、トピックのユーザー基準を必ず設定してください。 デフォルト:無効化 詳細については、「トピックのユーザー基準を有効にする」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックフォーム (続く)

フィールド	説明
利用可能	トピックが表示されるユーザーグループ。特定のユーザーおよびユーザーグループがトピックを利用できるように、ユーザー基準を指定してください。 **注:** [利用可能] と [利用不可] の両方に値を指定しない場合、トピックは表示されません。 このフィールドは、[ユーザー基準チェックを有効にする] が選択されている場合に使用できます。
利用不可	トピックが表示されないユーザーグループ。特定のユーザーおよびユーザーグループがトピックを利用できないようにするには、必ずユーザー基準を指定してください。 **注:** [利用可能] と [利用不可] の両方に値を指定しない場合、トピックは表示されません。 このフィールドは、[ユーザー基準チェックを有効にする] が選択されている場合に使用できます。

関連情報

トピックの作成と関連付け

[予約をスケジュール] フォーム

[予約をスケジュール] フォームを使用して、予約の理由を選択し、連絡先情報を入力します。

[予約をスケジュール] フォーム

フィールド	説明
予約カテゴリ	予約のカテゴリ。 アドミニストレーターは、インスタンスオプションからこのフィールドを有効にできます。 **注:** エントリーポイントに基づいてカテゴリが既に選択されている場合があります。
予約理由	予約をスケジュールする理由。 アドミンが設定した構成に基づいて理由を選択する前に、カテゴリの選択が必要になる場合があります。 **注:** 理由は、エントリーポイントに基づいて既に選択されている場合があります。
予約タイプ	スケジュールする予約のタイプ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[予約をスケジュール] フォーム (続く)

フィールド	説明
	選択された予約理由は、アドミニストレーターが設定した構成に基づいて、仮想予約または対面予約のみをサポートする場合があります。
予約の場所	予約のオフィスの場所。 予約の最大数に達した場合、場所を選択できない場合があります。
予約	予約のタイムスロット。
優先連絡方法	予約に関連する通知を送信するために使用される連絡方法。
連絡先詳細	予約に関連する通知を受信する電話番号またはメール。

場所の同意フォーム

場所の同意フォームは、予約のコミュニケーションチャネルを設定するのに役立ちます。

場所の同意フォーム

フィールド	説明
名前	設定レコードの名前。
説明	設定レコードの説明。
アプリケーション	設定レコードのアプリケーションスコープ。このフィールドはインスタンスのアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
ドメイン	通信構成のドメイン。
コミュニケーション方法を表示	予約フォームでコミュニケーション方法を有効にするオプション。
自分のプロファイルを更新	ユーザーが予約コミュニケーションの詳細でプロファイルを更新できるようにするオプション。
コメントを追加	ユーザーが予約フォームにコメントを入力できるようにするオプション。
同意を求める	ユーザーに通信の同意を求めるオプション。
テーブル	ユーザーの電話番号フィールドとメールフィールドに使用されるテーブル。
ユーザー参照フィールド	ユーザーレコードを参照するために使用されるテーブルフィールド。
[電話番号] フィールド	ユーザーの電話番号に使用されるテーブルフィールド。
[メール] フィールド	ユーザーのメールアドレスに使用されるテーブルフィールド。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ユーザー基準] フォーム

ユーザー基準レコードを追加して、クイックリンクにアクセスできるユーザー、ロール、およびグループを決定します。

[ユーザー基準] フォーム

フィールド	説明
名前	ユーザー基準の名前
ユーザー	ユーザー基準を適用するときにクイックリンクにアクセスできるユーザー。ユーザーのロック解除アイコンをクリックて、ユーザーを選択します。自分を追加アイコンをクリックして、自分をユーザーとして追加します。[メールアドレスを追加] アイコンをクリックして、ユーザーのメールアドレスを追加します。
グループ	ユーザー基準を適用するときにクイックリンクにアクセスできるグループ。グループのロック解除アイコンをクリックして、グループを選択します。 **注:** データをキャッシュするには、[詳細] ユーザー基準ではなく [グループ] を使用します。
ロール	ユーザー基準を適用するときにクイックリンクにアクセスできるロール。ロールのロック解除アイコンをクリックして、ロールを選択します。
詳細	ユーザー基準のスクリプトを作成するオプション。 **注:** データをキャッシュするには、[詳細] ユーザー基準ではなく [グループ] を使用します。
アプリケーション	このフィールドは自動的に [従業員センター] に設定されます。
有効	使用するこのユーザー基準を有効にするオプション
会社	ユーザー基準を適用するときにクイックリンクにアクセスできる会社。会社のロック解除アイコンをクリックして、会社を選択します。
所在地	ユーザー基準を適用するときにクイックリンクにアクセスできる場所。場所のロック解除アイコンをクリックして、場所を選択します。
部門	ユーザー基準を適用するときにクイックリンクにアクセスできる部門。部門のロック解除アイコンをクリックして、部門を選択します。
すべて一致	ユーザー基準が適用されるときにすべての条件を必須にするオプション。条件は、[会社]、[場所]、[部門] など、前述のフィールドで設定されます。

IT Service Management の 従業員センター

従業員センター for IT Service Management (ITSM) は、セルフサービス機能を改善し、動的に統合された従業員ポータルからさまざまな管理タスクやサービス管理タスクを実行するのに役立ちます。

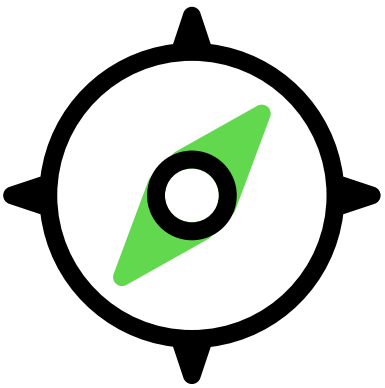
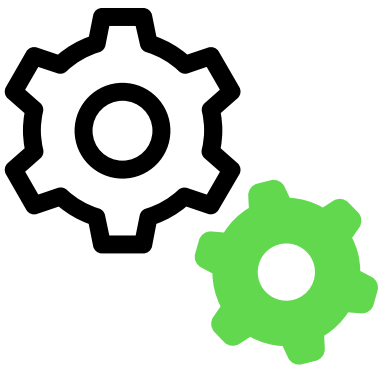
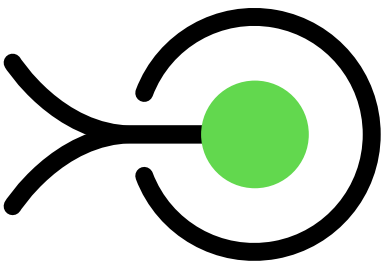
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IT Service Management の従業員センターの機能



開始

探索	構成	使用方法
		
従業員センターと IT Service Management スイートにより、統一されたポータル環境を活用してサービスエクスペリエンスが向上します。	ITSM 向け従業員センターを構成して、ポータルエクスペリエンスを向上させ、サービスデリバリを強化します。	従業員センターを使用して、アドミンと従業員の両方の IT Service Management エクスペリエンスを強化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

役に立つリソース

役立つ情報を提供できる ServiceNow リソースは次のとおりです。

ServiceNow コミュニティ

ServiceNow コミュニティ

ServiceNow Store

http://servicenow.com

支える

- https://support.servicenow.com/now
- 既知のエラーポータル

"?>

ITSM の従業員センターの詳細

セルフサービスの向上、実用的なコミュニケーション、統一されたエクスペリエンスから得られる運用効率をユーザーに提供します。

ITSM の 従業員センター の概要

推奨事項とセルフサービスを使用して単純なケースを回避する、より簡素化されたユーザーインターフェイスを体験します。ITSM ポータルエクスペリエンス全体を改善する、より複雑な問題に時間を費やします。

リッチコンテンツエディターと統一された参照エクスペリエンス機能により、すべてのコンテンツタイプを 1 か所で表示できるため、サービス管理も容易になります。

従業員センター 対象 ITSM ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
ITSM アドミン	ITSM アドミニストレーターは、ITSM アプリケーションの機能とフローを管理します。
ITSM エージェント	ITSM エージェントは、ITSM 関連のサポートチケットとエスカレーションを管理します。

従業員センターITSMワークフロー用

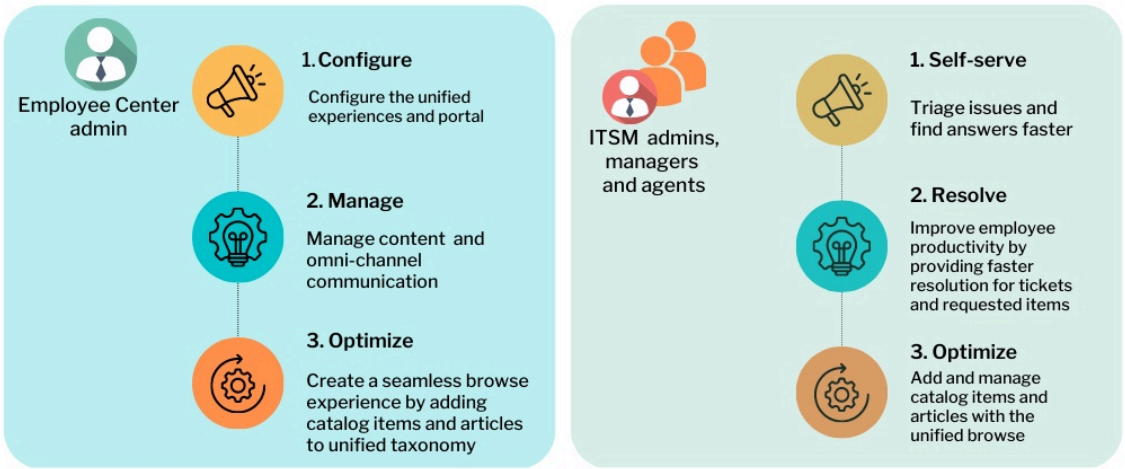
このインフォグラフィックでは、 従業員センター によって ITSM 管理とサービスエクスペリエンスがどのように向上するかが強調されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センターと **ITSM** ワークフロー

Employee Center and ITSM workflow



すべてを接続し、企業全体で簡単に拡張して、必要なエクスペリエンスを展開します。企業全体に最新の従業員エクスペリエンスプラットフォームを提供して、次のことを行います。

- アドミニストレーターがより複雑なタスクに集中できるようにケース転送を改善
- ITSM の サービスカタログ およびナレッジベース記事の管理など、サービス管理を改善
- 従業員のセルフサービスの改善
- 従業員のエンゲージメントを高める
- 従業員の生産性を高める

ITSM で従業員センターを使用するには、次の要件を満たす必要があります。

- 従業員センター は ITSM または ITSM Pro サブスクリプションで使用できます。
- ServiceNow ストアとは別に 従業員センタープロ に登録する必要があります。

従業員センター 対 従業員センタープロ

従業員センターは、2 つの別々のストアアプリケーションとしてパッケージ化された 1 つのポータルです。

- 従業員センター：従業員が問題を報告し、アイテムまたはサービスを要求し、サービス関連の回答を検索し、To-do を完了できる複数部門のサービスデリバリーこのアプリケーションとその機能は、デフォルトですべてのお客様が利用できます。
- 従業員センタープロ:コンテンツ作成機能、マルチステージおよびマルチチャネルコンテンツ配信、ポータルアナリティクスなど、標準 従業員センター 機能を拡張するサブスクリプションベースのアプリケーション。このアプリケーションには追加のライセンスが必要です。

EC と **EC Pro** の機能比較

機能	従業員センター	従業員センタープロ
サービスカタログと ナレッジベース 記事	✓	✓

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

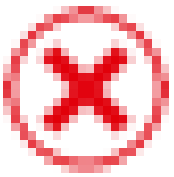
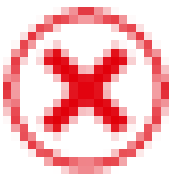
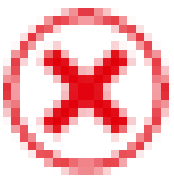
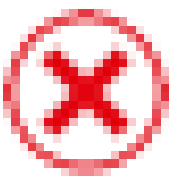
EC と **EC Pro** の機能比較 (続く)

機能	従業員センター	従業員センタープロ
AI 検索	✓	✓
チャット (ライブエージェント、仮想エージェント)	✓	✓
キュレーションされたエクスペリエンス (従業員センター の統一された分類方法、 動的トピックページ、 メガメニュー)	✓	✓
タスクの完了と要求の管理	✓	✓
コンテンツ推奨 (「おすすめ」による)	✓	✓
クロスチャネルのお気に入り	✓	✓
統一された従業員プロファイル	✓	✓
従業員センターのガイド付きセルフサービス	✓	✓
従業員コミュニケーション • ポータルコンテンツ • マイクロサイト • 従業員ニュース • コンテンツエンゲージメント • キャンペーン • コンテンツアナリティクス • コンテンツガバナンス	✗	✓
エンタープライズ検索 (SharePoint Online 検索コネクタによる)	✗	✓
統合による機能 • アプリランチャー • 承認ハブ	✗	✓
マネージャーハブ	✗	✓

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

EC と **EC Pro** の機能比較 (続く)

機能	従業員センター	従業員センタープロ
組織図と間接的なライン関係		
従業員フォーラム		
従業員センタープロキオスク		
エクスペリエンスとサービスフィードバックが統合されました		

次に探索する内容

従業員センター for ITSM の構成と使用の詳細については、以下を参照してください。

- ITSM 向け従業員センターの設定
- ITSM の従業員センターの使用

ITSM 向け従業員センターの設定

従業員センター for ITSMを活用して、統合されたシームレスなエクスペリエンスを従業員、エージェント、およびサービスマネージャーに提供します。

の構成の概要 従業員センター

- 従業員センター アドミン構成

  従業員センターポータルを構成して、その機能を開始します。

- セットアップ 従業員センター 参照エクスペリエンス機能

  従業員に統一された参照エクスペリエンスを提供して、セルフサービスで軽微な問題に取り組み、人間の介入が必要なより複雑な問題の処理をエージェントに任せます。

- 従業員センター検索エクスペリエンス機能のセットアップ

  従業員、エージェント、サービスマネージャーなどのさまざまなペルソナが利用できるさまざまなコンテンツ用のさまざまなアクセスポイントを作成することで、ポータルの検索エクスペリエンスを向上させます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員センタータスク管理のセットアップ

  統合されたタスク管理システムに関与するさまざまなペルソナの生産性を向上させます。

の構成の概要 従業員センタープロ

- 従業員センタープロ アドミン構成

  従業員センタープロポータルを設定し、その機能を活用します。

- 従業員センタープロタスク管理のセットアップ
- 承認ハブなどの強化されたタスク管理機能を提供し、さまざまなタスクマネージャーペルソナのすべての承認要求をまとめて提供します。
- 従業員コミュニケーションのセットアップ

  コンテンツエンゲージメントやリッチコンテンツエディターなどの機能を使用して、動的コンテンツを作成し、さまざまなペルソナとのコミュニケーションを強化します。

ITSM の従業員センターの使用

ITSM 向け従業員センターを一緒に使用して、コストを削減して、高品質のカスタマーエクスペリエンスと従業員エクスペリエンスを提供し、運用のレジリエンスを促進します。

- 従業員センター の使用

  IT Service Managementエクスペリエンスを活用するための 従業員センター の機能の使用方法の概要を確認します。

- 従業員センタープロ の使用

  IT Service Managementエクスペリエンスを活用するための 従業員センタープロ の機能の使用方法の概要を確認します。

Employee Center Pro (従業員センタープロ)

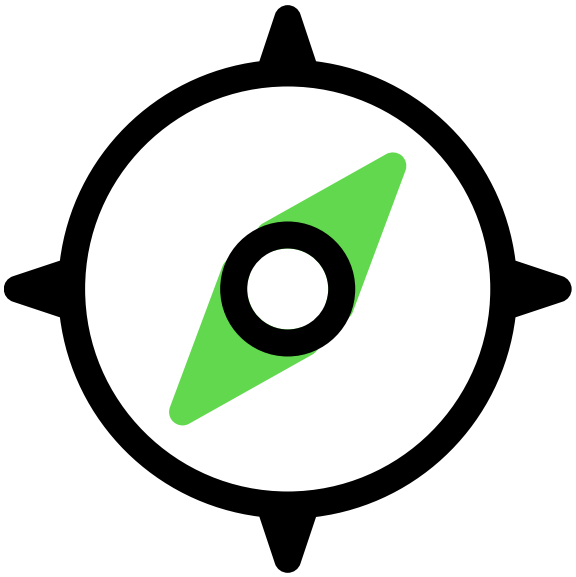
従業員センタープロは、コンテンツ公開、キャンペーン、従業員コミュニティなどの従業員コミュニケーションおよびエンゲージメントツールを使用して、ポータルエクスペリエンスをサービスデリバリを超えて拡張します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

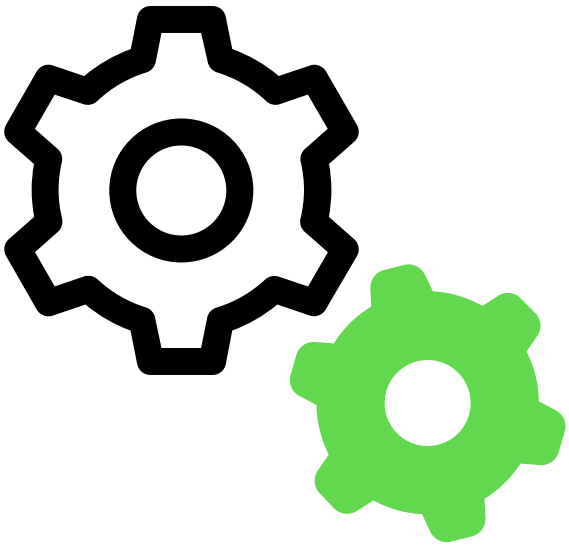
開始するには

探索



従業員センタープロの概念と機能について説明します。

構成



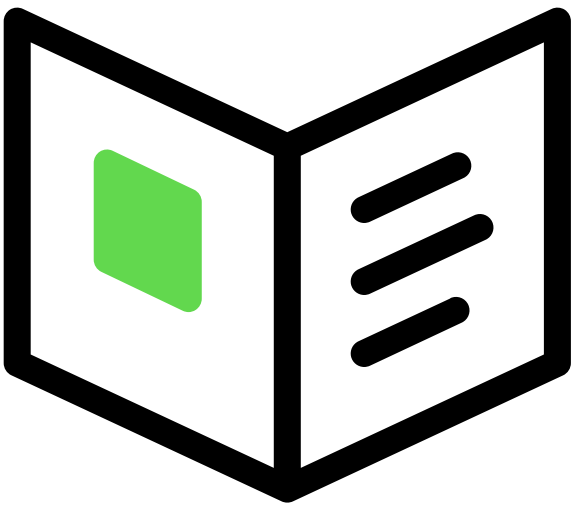
ポータルと従業員センタープロ機能を設定します。

作成と管理



従業員コミュニケーションを作成し、コンテンツ要求を管理します。

参照



フィールド、テーブル、プロパティなどの従業員センタープロコンポーネントの詳細を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センタープロ の探索

従業員センタープロ は、従業員のエンゲージメントと生産性を促進するための、最新の複数部門の従業員デスティネーションサイトです。

従業員センタープロの概要

https://player.vimeo.com/video/1104046295?h=6eeadcf516&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

従業員センタープロ は、コンテンツ公開、キャンペーン、従業員コミュニティなどの従業員コミュニケーションおよびエンゲージメントツールを使用して、ポータルエクスペリエンスをサービスデリバリを超えて拡張します。

統一されたポータルのエクスペリエンス

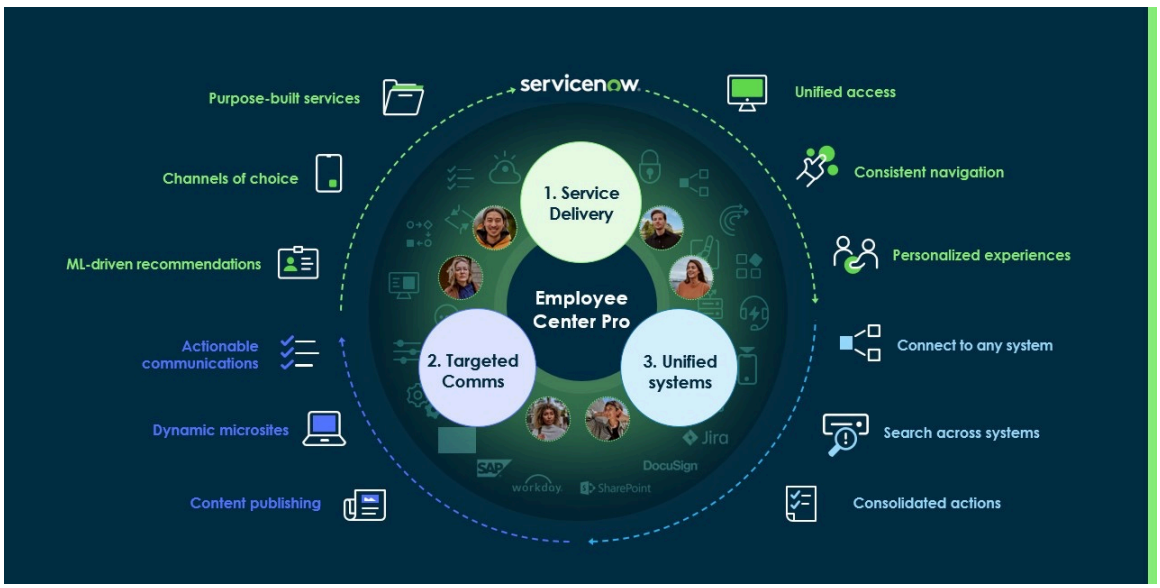
従業員センタープロは、サービス、アップデート、情報を探す時間と労力を減らすことで、従業員の生産性を高めます。従業員センタープロ ポータルを使用すると、すべての部門を横断した情報やサービスに簡単にアクセスでき、またどのデバイスからでもアクセスできます。

拡張可能なサービスデリバリプラットフォーム

組織は、単一部門のサービスデリバリのユースケースから、クラス最高のホームページと複数部門のタスク用に設計された専用ウィジェットを含む複数部門のサービスデリバリのユースケースへと簡単に拡張できます。

従業員のエンゲージメントとコミュニケーション

従業員は、ニュースやイベントに関する最新情報を入手し、同僚やリーダーと交流し、的を絞ったコミュニケーションを受け取り、企業間の解決策を見つけます。



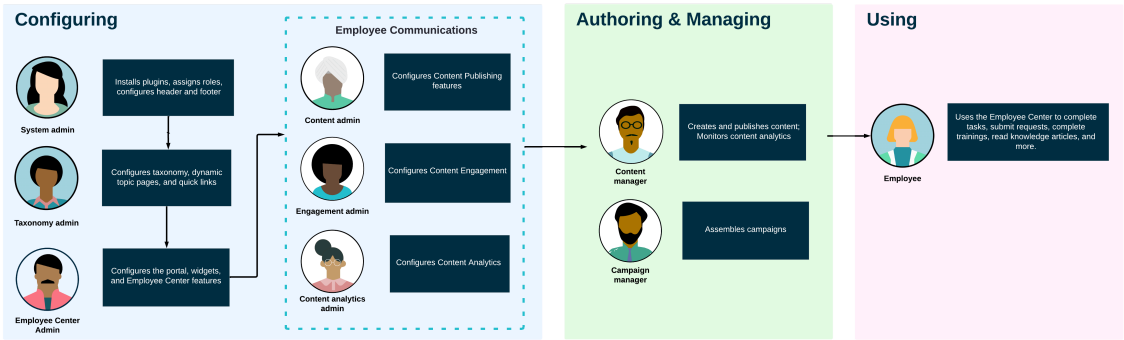
従業員センタープロ のワークフロー

この 従業員センタープロ により、組織はニーズに合わせて従業員ポータルを組み立てることができます。次の図は、ユーザーが 従業員センタープロを操作する方法の概要を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センタープロワークフロー



1. システムアドミニストレーターはプラグインをインストールし、ロールをアサインします。
2. 分類アドミニストレーターは、統一された分類、動的トピックページ、およびクイックリンクを構成します。
3. 従業員センターアドミニストレーターは、 従業員センター ポータル、ウィジェット、および機能 (アクションフレームワーク、従業員プロファイル、おすすめ、ガイド付きセルフサービス、クロスチャネルのお気に入りなど) を構成します。
4. コンテンツアドミン、エンゲージメントアドミン、およびコンテンツアナリティクスアドミニストレーターは、従業員コミュニケーション機能を構成します。
5. コンテンツマネージャーは、コンテンツを作成して公開し、コンテンツパフォーマンスメトリクスを監視します。

   キャンペーンマネージャーは、コンテンツをキャンペーンにまとめて、複数のチャネルにわたって特定の対象者にターゲットコミュニケーションを送信します。
6. 従業員はこの 従業員センター を使用して、タスクやトレーニングの完了、要求の送信、ナレッジ記事の読み取りなどを行うことができます。

次に探索する内容

従業員センタープロを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- 従業員センタープロの構成
- 従業員コミュニケーションの作成と管理
- 従業員センタープロの参照

従業員センタープロの構成

従業員センタープロを設定するためのガイダンス。

以下のリンクでは、 従業員センタープロ 機能がカテゴリ別に整理されています。各機能には、構成プロセスをガイドするのに役立つ独自のランディングページがあります。

- アドミン設定

  プラグインをインストールし、ユーザーが 従業員センタープロ 機能を構成できるようにロールを割り当て、テーマ、フッター、右から左に記述する言語のサポートを使用してポータルをカスタマイズします。

- エクスペリエンスを参照

  従業員がポータル内を移動してコンテンツを簡単に見つけられるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 検索エクスペリエンス

  検索エクスペリエンスを向上させます。

- タスク管理

  従業員の生産性を向上させ、ポータルの統合を推進します。

- 従業員コミュニケーション

  従業員に情報を提供し、エンゲージメントを高めます。

- 継続的改善

  フィードバックと分析を通じて効率とパフォーマンスを向上させます。

関連情報

モバイル用に従業員センターを設定する

従業員センタープロキオスク

従業員センター for Microsoft Viva Connections

Zoom の従業員センター

従業員センタープロ アドミン構成

システムアドミニストレーターは、 従業員センタープロ プラグインをインストールし、ユーザーにロールをアサインして、 従業員センタープロ 機能の構成、テーマ、ヘッダー、フッターの設定、右から左に記述する言語のサポートの有効化を行います。

従業員センタープロ アプリケーションは、従業員中心のポータルエクスペリエンスを提供するために必要な関連ウィジェットを備えた、すぐに利用可能なポータルページを提供します。

1. プラグインのインストール
2. ロールのアサイン
3. ポータルの構成:
   - 従業員センター ポータルテーマのカスタマイズ
   - 従業員センター グローバルヘッダー
   - フッターの設定
   - 右から左に読む言語のサポートを有効にする
   - ホームページなどのポータルページをカスタマイズします。

     移動先 サービスポータル > ページ すべてのページを表示します。

     従業員センタープロ ホームページがec_pro_home

   - 新しいタスクがアサインされたときなど、メール通知の件名と本文を変更します。 メール通知レイアウトの変更

従業員センタープロへのアップグレード

従業員センターから従業員センタープロへのアップグレードの準備と実行に関するガイダンス。

従業員センタープロのインストール

従業員センタープロは標準の従業員センター機能を拡張し、従業員がコミュニケーションとエンゲージメントを行うためのプラットフォームを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
従業員センタープロ では、他の ServiceNow AI Platform とは別のサブスクリプションが必要です。すでに従業員センターを使用していて、従業員センタープロにアップグレードする場合は、ServiceNow アカウントマネージャーに連絡してサブスクリプションを購入してください。

注:
サブスクリプションを購入する前に、Now Support サービスカタログから要求することによって、非本番インスタンスの機能を課金なしに評価できます。詳細については、「プラグインの要求」を参照してください。

このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク (sn_hr_integ_fw) プラグインをインストールして、従業員センタープロをサードパーティシステムと統合できるようにします。「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
従業員センタープロは次の依存プラグインをインストールします。

従業員センター アプリケーション (sn_ex_sp)
: アドミニストレーターが従業員に対して優れたセルフサービスエクスペリエンスを提供するセルフサービスポータルをビルドできるように、カスタマイズ可能な複数部門のポータルとフレームワークをインストールします。

従業員センター Core (sn_hr_sp)
: アドミニストレーターがユーザーのためにモバイル対応のセルフサービスエクスペリエンスをビルドできるようにする、ポータルフレームワークを有効にします。

Employee experience taxonomy (sn_ect)
: 複数部門サービスデリバリー用に従業員コンテンツ分類を提供します。

Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)
: このプラグインには、従業員エクスペリエンスを向上するベストプラクティスのメールレイアウトなどのコンポーネントが含まれています。

従業員センタープロと併せてインストールされるロール、テーブル、ウィジェットの詳細については、「従業員センタープロ とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して 従業員センタープロ アプリケーション (sn_ex_sp_pro) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、従業員センタープロ をインストールする前にインストールする必要があります。

4. [デモデータのロード **(Load demo data)]** チェックボックスをオンにしてインストールとともにデモデータを含めるか、デモデータをオンにしてインストールを修復します。

   > **注:**
   > 依存プラグインのデモデータは自動的にはインストールされません。デモデータを使用するには、デモデータをオンにしてプラグインを修復します。「Repair a ServiceNow application」を参照してください。

5. **[Install** (インストール)] を選択します。

6. 修復スクリプト [従業員分類用プライマリトピックを設定] を実行して、キュレーションされたエクスペリエンスのデモデータを検索および推奨コンテンツにインデックス付けします。
   詳細については、「修復スクリプトを実行して 従業員センター を更新」を参照してください。

次のタスク

- 従業員センターから要求されたすべての RCA (Requested Caller Access) 権限を確認して許可します。RCA 承認の修復スクリプトを実行する方法の詳細については、「RCA 承認のための修復スクリプトの実行」を参照してください。
- プラグインをインストールして、従業員センタープロ機能を拡張します。

  コンテンツエクスペリエンス (sn_ca)

  複数のチャネルを使用してコンテンツをキャンペーンにパッケージ化し、適切なタイミングで適切な対象者に適切なメッセージを伝達できます。このプラグインのアクティブ化については、「コンテンツエクスペリエンスのアクティブ化」を参照してください。

  コンテンツ公開 (sn_sd)

  コンテンツ公開を使用して、従業員に配布するさまざまなタイプの情報を作成します。このプラグインのアクティブ化については、「コンテンツ公開のアクティブ化」を参照してください。

  コンテンツアナリティクス (sn_cda)

  コンテンツアナリティクスを使用すると、古くなったコンテンツや更新が必要なコンテンツのほか、従業員がコミュニケーションにどのように関与しているかを判断することができます。このプラグインのアクティブ化については、「コンテンツアナリティクスのアクティブ化」を参照してください。

  コンテンツガバナンス (sn_cg)

  コンテンツガバナンス を使用すると、従業員は、簡素化された方法でコンテンツの作成を要求し、進捗状況を追跡し、コンテンツをプレビューして、公開する前に承認することができます。このプラグインをアクティブ化する方法の詳細については、「コンテンツガバナンス のアクティブ化」を参照してください。

関連情報

従業員センタープロ とともにインストールされるコンポーネント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員サービスセンター (ESC) (HR) から 従業員センタープロ へのアップグレード

従業員センタープロ ポータルに移行し、統一されたポータルおよびコンテンツエクスペリエンスを従業員に提供します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
従業員センター はデフォルトアプリケーションとしてすべてのお客様に提供され、従業員センタープロ はライセンスアプリケーションで、個別にインストールする必要があります。詳細については、「従業員センタープロのインストール」を参照してください。

> **注:**
> 従業員サービスセンター (ESC) を使用している既存の顧客の場合、拡張コンテンツエクスペリエンス機能を利用するには、ServiceNow Store からの最新の 従業員センタープロ アプリケーションに更新する必要があります。インストール手順の詳細については、「従業員センタープロのインストール」を参照してください。

手順

1. 従業員センタープロのインストール 最新の機能を取得します。
2. 移動先 システム定義 > 修復スクリプト.

   > **注:**
   > 既存のポータルホームページとトピックページをデフォルトの 従業員センター ホームページにリセットする場合にのみ、[修復スクリプト] を実行します。

3. アプリケーションスコープが 従業員センターコア に設定されていることを確認します。
4. [従業員センター簡単インストール] 修復スクリプトをクリックして開きます。
5. 「var runManually = false」 の行で、値を「**false**」 から「**true**」に変更します。
6. 修復スクリプトを実行します。
7. 従業員コンテンツ分類のクローン作成。
8. キュレーションされたエクスペリエンス 向け AI 検索
9. [自分のアクティブなアイテム] ウィジェットを設定します。
   詳細については、「[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットの設定」を参照してください。
10. クイックリンクを設定します。
    詳細については、「クイックリンク」を参照してください。
11. ポータルフッターを設定します。
    詳細については、「フッターの設定」を参照してください。

タスクの結果
これにより、従業員サービスセンター (ESC) が最新の 従業員センタープロ テーマと機能でアップグレードされます。

従業員センタープロ プラグイン

新しい ServiceNow® インスタンスにすぐに利用可能な 従業員センタープロ プラグインと、従業員センタープロ へのアップグレード時にインストールされるプラグインを確認します。

従業員センタープロとともにインストールされる内容

次の依存プラグインが従業員センタープロとともにインストールされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プラグイン 従業員センタープロ

プラグイン	説明
従業員センター (sn_ex_sp)	アドミニストレーターが従業員に対して優れたセルフサービスエクスペリエンスを提供するセルフサービスポータルをビルドできるように、カスタマイズ可能な複数部門のポータルとフレームワークをインストールします。
従業員センタープロ (sn_ex_sp_pro)	従業員センタープロ は標準の 従業員センター機能を拡張し、従業員がコミュニケーションとエンゲージメントを行うためのプラットフォームを提供します。 従業員センタープロのインストール
エンタープライズサービス管理統合フレームワーク (sn_hr_integ_fw)	従業員センタープロをサードパーティシステムと統合できるようになります。 エンタープライズサービス管理統合フレームワーク
Employee Center Core (sn_hr_sp)	アドミニストレーターがユーザーのためにモバイル対応のセルフサービスエクスペリエンスをビルドできるようにする、ポータルフレームワークを有効にします。
Employee experience taxonomy (sn_ect)	複数部門サービスデリバリー用に従業員コンテンツ分類を提供します。
Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)	このプラグインには、従業員エクスペリエンスを向上するベストプラクティスのメールレイアウトなどのコンポーネントが含まれています。
コンテンツ公開 (sn_sd)	コンテンツ公開を使用して、従業員に配布するさまざまなタイプの情報を作成します。 コンテンツ公開のアクティブ化
コンテンツエクスペリエンス (sn_ca)	複数のチャネルを使用してコンテンツをキャンペーンにパッケージ化し、適切なタイミングで適切な対象者に適切なメッセージを伝達できます。 コンテンツ公開 (sn_sd) が必要 コンテンツエクスペリエンスのアクティブ化

インストールされているテーブル、ロール、ウィジェットの詳細については、「 従業員センタープロ とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

従業員センタープロの機能を拡張するプラグイン

次のプラグインは、従業員センタープロをインストールすると利用可能になります。すべてのプラグインをインストールする必要はありませんが、一部のプラグインは他のプラグインに依存して機能します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプションの従業員センタープロ向けプラグイン

プラグイン	説明
従業員プロファイル (sn_employee)	統一された構成可能なプロファイルにより、包括的な仕事関連の情報、事業部門間の拡張性、パーソナライズされた可視性設定により、従業員エクスペリエンスが向上します。
Communities (com.sn_communities)	Communities プラグインは、従業員が互いにつながり、関わり、共同作業できる 従業員フォーラム をサポートしています。 コンテンツ公開 (sn_sd) およびコンテンツエクスペリエンス (sn_ca) が必要 Activate Communities plugins
コンテンツアナリティクス (sn_cda)	コンテンツアナリティクスを使用すると、古くなったコンテンツや更新が必要なコンテンツのほか、従業員がコミュニケーションにどのように関与しているかを判断することができます。 コンテンツ公開 (sn_sd) およびコンテンツエクスペリエンス (sn_ca) が必要 コンテンツアナリティクスのアクティブ化
コンテンツガバナンス (sn_cg)	コンテンツガバナンスを使用すると、従業員は、簡素化された方法でコンテンツの作成を要求し、進捗状況を追跡し、コンテンツをプレビューして、公開する前に承認することができます。 コンテンツ公開 (sn_sd) およびコンテンツエクスペリエンス (sn_ca) が必要 コンテンツガバナンス のアクティブ化

詳細については、「List of plugins (Zurich)」を参照してください。

コンテンツエクスペリエンスのアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、コンテンツエクスペリエンス [sn_ca] プラグインをアクティブ化してターゲットコンテンツとキャンペーンを展開し、従業員に情報を提供し続け従業員のエンゲージメントを維持できます。このプラグインにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は、アクティブ化されます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

次の関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合は、コンテンツエクスペリエンスプラグインによりアクティブ化されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるコンポーネント

コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ

キャンペーンの作成

コンテンツエンゲージメント のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、Content Engagement [sn_ce] プラグインをアクティブ化して、ポータルおよびモバイルコンテンツで従業員のエンゲージメントアクティビティ (反応アイコン、コメント、コンテンツの共有) を有効にすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

コンテンツ公開 [sn_cd] プラグインをアクティブ化する：コンテンツ公開のアクティブ化

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

コンテンツエンゲージメント とともにインストールされるコンポーネント

コンテンツエンゲージメント

コンテンツ公開のアクティブ化

コンテンツ公開 [sn_cd] を有効にして、魅力的な従業員コンテンツを作成して配布します。このプラグインにはデモ データが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。従業員コミュニティ機能を使用するには、顧客コミュニティ [com.sn_customer_communities] プラグインを有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

従業員センタープロのインストール

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

コンテンツ公開とともにインストールされるコンポーネント

コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ

従業員コミュニケーションのセットアップ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツガバナンス のアクティブ化

コンテンツガバナンス アプリケーション (sn_cg) をインストールすることで、簡素化された方法で従業員がコンテンツ公開用にコンテンツの作成を要求できるようになります。

始める前に

必要なロール：admin

次のプラグインを有効にします。

- コンテンツ公開 [sn_cd]
- コンテンツエクスペリエンス [sn_ca]

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることもあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログには、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスを選択します。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
6. [インストール] を選択します。

関連情報

Content Governance とともにインストールされるコンポーネント

コンテンツ要求の管理

従業員センタープロ ロール

従業員センタープロプラグインには、機能を設定して使用するために必要なロールが含まれています。ここでは、ロールと実行できるタスクの詳細について説明します。

ユーザーとロールは、プラットフォームレベルで設定します。詳細については、「Assign a role to a user」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

従業員センター

従業員センターのロールと説明

ロール	説明	ロールを含む
従業員センターアドミン [sn_hr_sp.esc_admin]	このロールを持つユーザーは、従業員センター を管理および設定できます。 **注:** sp_admin および esc_admin にはスクリプティング権限があります。これらのロールは、ウィジェットを作成し、クロススコープテーブルを更新するスクリプトを実行できます。	• catalog_admin • chat_admin • live_feed_admin • sn_employee.admin • sn_ex_emp_fd.portal_stats_manager • sn_hr_sp.admin • sp_admin
分類アドミン [taxonomy_admin]	このロールを持つユーザーは、分類名およびトピックテーブル名で作成された分類を更新および変更できます。	user_criteria_admin
分類マネージャー	分類レコードのユーザー基準。分類マネージャーとして割り当てられたユーザーは、トピックと接続済みコンテンツを管理できますが、分類レコードは管理できません。	適用外
分類の貢献者	分類レコードのユーザー基準。分類の貢献者として割り当てられたユーザーは、コンテンツをトピックに関連付けることができます。	適用外
トピックマネージャー	トピック管理を分散するためのトピックレコードのユーザー基準。トピックマネージャーとしてアサインされたユーザーは、割り当てられた権限に応じて、分類内または分類間でトピックを作成、移動、またはクローン作成できます。	適用外
トピックの貢献者	接続されたコンテンツ、機能コンテンツ、 ナレッジベース	適用外

従業員プロファイル

詳細については、「従業員プロファイル」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員プロファイルのロールと説明

ロール	説明	含まれるロール
従業員プロファイル管理者 [sn_employee.admin]	従業員プロファイルを構成します	• image_admin • ml_admin

コンテンツアナリティクス

詳細については、「コンテンツアナリティクス」を参照してください。

コンテンツアナリティクスのロールと説明

ロール	説明	含まれるロール
コンテンツアナリティクス アドミン [sn_cda.analytics_admin]	追跡プロファイルを構成し、ダッシュボードをカスタマイズします	• sn_cdap.admin • user_admin • sn_cda.analytics_reader
コンテンツアナリティクス リーダー [sn_cda.analytics_reader]	ダッシュボードを表示して操作できます	pa_viewer

コンテンツエンゲージメント

詳細については、「コンテンツエンゲージメント」を参照してください。

コンテンツエンゲージメントのロールと説明

ロール	説明	含まれるロール
コンテンツエンゲージメントアドミン [sn_ce.admin]	ニュース記事のリアクションアイコンを設定します コンテンツエンゲージメント	sn_ce.moderator
コンテンツエンゲージメントモデレーター [sn_ce.moderator]	報告されたコメントをニュース記事から削除できます	なし

コンテンツエクスペリエンス

詳細については、「キャンペーンの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツエクスペリエンスのロールと説明

ロール	説明	含まれるロール
キャンペーンアドミン [sn_ca.campaign_admin]	任意のキャンペーンへのアクセス、変更、削除が可能	• sn_ca_pa.admin • sn_ca.campaign_manager
キャンペーンマネージャー [sn_ca.campaign_manager]	コンテンツを作成し、コンテンツをキャンペーンにまとめ、公開済みコンテンツのパフォーマンスメトリクスを確認します	• pa.viewer • sn_ca.content_manager • sn_ca.campaign_approver
キャンペーン承認者 [sn_ca.campaign_approver]	キャンペーンのレビューと承認	sn_cd.content_approver

コンテンツガバナンス

詳細については、「コンテンツ要求の管理」を参照してください。

コンテンツガバナンスのロールと説明

ロール	説明	含まれるロール
ガバナンスアドミン [sn_cg.governance_admin]	任意のコンテンツ要求に対するアクセス、アサイン、または変更が可能	sn_cg.governance_manager
ガバナンスマネージャー [sn_cg.governance_manager]	オープンコンテンツ要求にアクセスしてステータスを変更できます	なし

コンテンツ公開

詳細については、「従業員コミュニケーションの作成」を参照してください。

コンテンツ公開のロールと説明

ロール	説明	含まれるロール
コンテンツアドミン [sn_cd.content_admin]	• 定義 コンテンツ所有権 • コンテンツ公開とビデオホスティング統合フレームワークの関連付け	• コンテンツマネージャー [sn_cd.manager] • テンプレートオーナー [sn_cd.content_template_owner] • sn_cg.governance_admin • sn_cg.content_request_user • sn_cg.content_request_item_user • sn_cd.content_category_owner

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツ公開のロールと説明 (続く)

ロール	説明	含まれるロール
		• sn_cda.analytics_admin • sn_ex_emp_fd.portal_stats_manager
コンテンツマネージャー [sn_cd.content_manager]	コンテンツ公開でのコンテンツの作成、編集、公開	• localization_requestor • sn_cg.governance_manager • sn_cg.content_request_user • sn_cg.content_request_item_user • sn_esign.config_manager • sn_cd.content_approver • sn_cda.analytics_reader
コンテンツ承認者 [content_approver]	コンテンツをレビューおよび承認	approver_user
コンテンツカテゴリオーナー [sn_cd.content_category_owner]	コンテンツカテゴリの作成、編集、削除	なし
テンプレートオーナー [sn_cd.content_template_owner]	このロールを持つユーザーはニュース記事コンテンツを作成して公開するためのコンテンツテンプレートを作成できます。	[sn_cd.content_manager]

自動翻訳

のチャットの拡張 従業員センター

テーマの更新と拡張チャットの開始方法の詳細 Now Assist ご確認ください。

次の機能拡張により、視覚的に魅力的で効果的で分かりやすい新しいテーマを表示できます。

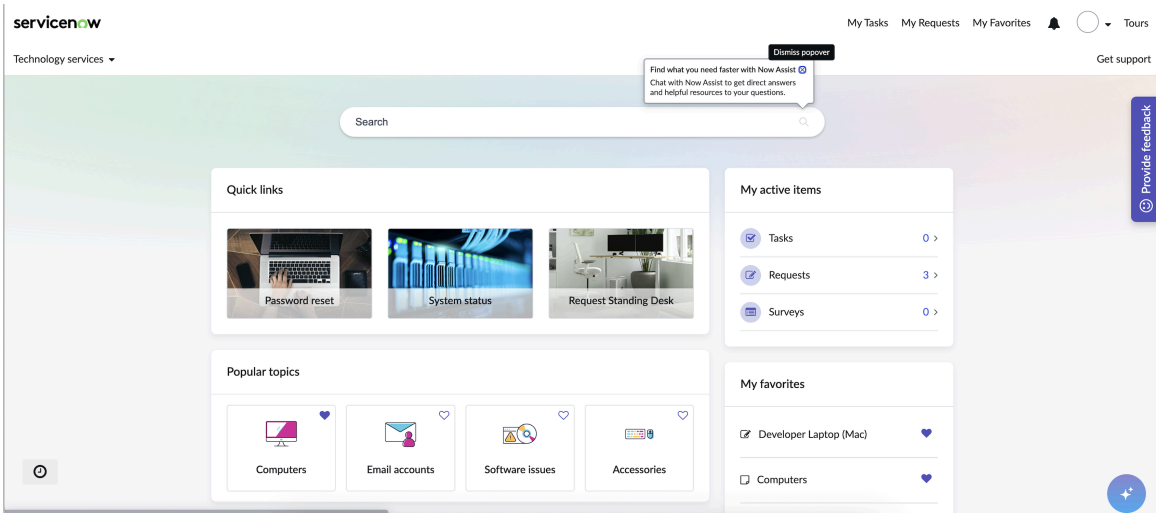
- 強化されたホームページテーマ:要求、記事、クイックリンクなどのさまざまなタイプのコンテンツを統合して、閲覧エクスペリエンスを向上させます。テーマは、最新のセットコンポーネント、新しい配色、ロゴの更新、CSS 変数の調整に合わせて調整され、ブラウジングエクスペリエンスが向上しています。
- 拡張ヘッダー:タスク、要求、お気に入りへの移動、効果的な検索に役立ちます。
- 拡張チャット:動的なダイアログでの会話型検索エクスペリエンスを提供し、検索を使用して情報を収集したり、ヘルプを提供したり、プロセスをガイドしたりします。

の拡張テーマ 従業員センター

このテーマは、ユーザーにとって視覚的に魅力的な、より機能的でクリーンなデザインを提供します。このテーマは、新しいセットコンポーネント、新しい配色、ロゴの更新、CSS 変数の調整に合わせて調整されています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター のテーマ



拡張ヘッダー

拡張されたヘッダーは、自分のタスク、要求、お気に入りに移動し、すばやく検索するのに役立ちます。

拡張チャット

拡張チャットで Now Assist を開始するには 仮想エージェント 次の手順を実行します。

- ストアから仮想エージェントアプリケーションにNow Assistをインストールします。
- virtual_agent_admin によって拡張チャットが 従業員センター ポータル用に構成されていることを確認します。
- [ポータル] タブから [従業員センター] を選択し、拡張チャットを選択します。

  詳細については、「Display your chat assistant on a portal, channel, or mobile app」を参照してください。

重要:
チャットウィンドウを固定すると、次の画面解像度とピクセル範囲で応答性の問題が発生する可能性があります。

- ホームページ、自分のタスクページ、自分のお気に入りページ、および自分のアプリケーションページの場合:600 ピクセルから 800 ピクセルの範囲。
- トピックページの場合:1413px 未満。

これらの画面解像度でチャットウィンドウを固定したり、サイズを変更したりしないようにしてください。

拡張チャット仮想エージェント**Now Assist**に関する詳細情報

もっと詳しく知りたいですか？拡張チャットの Now Assist については 仮想エージェント 次のリソースを参照してください。

重要:
デフォルトでは、チャットウィンドウの固定は サービスポータルに対して有効になっています。他のすべてのポータルでは、アドミンはチャットウィンドウの固定を有効にするシステムプロパティを作成する必要があります。詳細については、「Now Assist in Virtual Agent system properties」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Enhanced chat
- Now Assist in Virtual Agent
- Portal prerequisites for enhanced chat
- Configuring assistants overview
- Using Now Assist in Virtual Agent
- Exploring Now Assist in Virtual Agent

従業員センター検索エクスペリエンス機能のセットアップ

検索エクスペリエンスを向上させます。

検索エクスペリエンス機能

機能	説明
キュレーションされたエクスペリエンス 向け AI 検索	分類に関連付けられたコンテンツに限定して検索するように AI 検索を調整します。
従業員センターのパーソナライズされた回答	従業員が休暇残日数を迅速に確認できるようにします。
SharePoint Online 検索コネクタ	従業員センターを SharePoint に接続して、従業員がポータルから情報リソースを検索できるようにします。 **重要:** Yokohama リリース以降、 SharePoint Online 検索コネクタ は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。 廃止の詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

キュレーションされたエクスペリエンス 向け **AI** 検索

分類に関連付けられたコンテンツに限定して検索するように、AI 検索を調整します。

始める前に
必要なロール：admin

既存の分類を非アクティブ化して、検索構成が新しい分類からコンテンツを取得するようにします。

このタスクについて
新規顧客の場合、AI 検索がデフォルトで有効になっています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
AI 検索 ユーザーロールに基づいて追加の結果を返します。

- システムアドミニストレーターまたはコンテンツアドミンのいずれかのロールを持つユーザーは、未公開コンテンツを表示できます。
- コンテンツ承認者ロールを持つユーザーの場合、検索結果には自分が対象者ではないコンテンツが含まれる可能性があります。ただし、設定された対象者の一部でない限り、コンテンツを表示することはできません。
- コンテンツアドミンまたはコンテンツマネージャーのロールを持つユーザーの場合、スケジュールされた可用性ウィンドウを満たしていない場合、または構成された対象者ではない場合、検索結果にコンテンツ (ニュース、会社のイベント、リッチコンテンツなど) を AI 検索結果に含めないでください。

手順

1. 移動先 すべて > **AI** 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索ソース.
2. **[ESC** ポータルカタログ] をクリックします。
3. [条件] フィールドで、[分類トピック - 分類] フィルター条件を設定して、分類に関連付けられたコンテンツに検索を集中できるようにします。
4. 他のデフォルトのフィルター条件を変更することも、そのままにしておくこともできます。
5. [更新] をクリックして、AI 検索ソースリストに戻ります。
6. **[ESC** ポータルナレッジベース] をクリックします。
7. [条件] フィールドで、[分類トピック - 分類] フィルター条件を設定して、分類に関連付けられたコンテンツに検索を集中できるようにします。
8. 他のデフォルトのフィルター条件を変更することも、そのままにしておくこともできます。
9. [更新] をクリックします。

改善された検索機能

改善されたグローバル検索は、グローバル検索で参照するコンテンツを絞り込み、より迅速でより固有のコンテンツ参照エクスペリエンスを提供します。

トピックファセットにより改善されたグローバル検索では、トピックとそのサブトピックとの関連付けに基づいてフィルターされたデータが提供されます。

- 検索ファセットでサポートされているコンテンツタイプには、[統一された参照 (Unified Browse)] ウィジェットで利用可能なコンテンツ (サービスカタログ、ナレッジベース 記事、学習コンテンツなど) が含まれます。
- トピックファセットは、階層別にコンテンツをフィルターします。特定の階層データを取得するには、サブトピックを選択します。
- 利用可能なベースシステムのファセットレベルは 2 つあります。最大 10 レベルまで追加できます。

  ファセットレベルの追加方法の詳細については、「トピックファセットによる検索の構成」を参照してください。

- 検索で利用可能な 2 つのソートオプションは、[最も関連性が高い] と [最新]です。
  - [最も関連性が高い] は、ベースシステムのソートオプションです。
  - [最新] は日付でデータをフィルターします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
トピックファセット機能で検索するには、従業員センター 28.0.4 を Utah と一緒にインストールする必要があります。

トピックファセットによる検索の構成

組織の要件に適合するように、トピックファセットで検索を構成します。

始める前に
必要なロール：esc_admin

このタスクについて
トピックファセットは、階層 (トピックとサブトピック) によってコンテンツをフィルターするために役立ちます。単一または複数のファセットを選択して、検索結果を絞り込むことができます。この機能でサポートされているコンテンツタイプは、サービスカタログアイテム、ナレッジベース、および学習コンテンツです。

ベースシステムでサポートされているファセットレベルは 2 つです。最大 10 レベルまでファセットを追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > **AI** 検索 > 検索アプリケーション > **ESC** ポータルのデフォルト検索アプリケーション.
2. [ファセット] タブに移動し、[新規] をクリックします。
3. トピックまたはサブトピックに従って、関連する詳細を使用してファセットを作成します。

AI 検索が無効になっている場合の検索ソースの設定

従業員センターでは、AI 検索がデフォルトで有効になっています。AI 検索が無効になっている状況で、検索結果をフェッチする検索ソースを設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
検索ソース構成では、検索は分類に関連付けられたコンテンツに制限されます。AI 検索が無効になっている場合、従業員センター は Zing 検索エンジンを使用します。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
2. [従業員センター] をクリックします。
3. [検索ソース] 関連リストから、[新規] をクリックして検索ソースを追加します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「検索ソースを定義する」を参照してください。
5. [送信] をクリックします。

検索ナビゲーションタブの構成

従業員センター では、AI 検索ナビゲーションタブはデフォルトで有効になっています。検索結果に検索ナビゲーションタブを設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索とインデックス付きソースを理解していることを確認します。詳細については、「 Create an indexed source 」および「」を参照してください。 でのナビゲーションタブの構成 AI 検索 .

このタスクについて
検索ナビゲーションタブを使用すると、検索ソース別に検索クエリ結果を絞り込むことができます。

手順

1. 移動先 すべて > **AI** 検索 > **AI** 検索インデックス > インデックス付きソース.
2. 利用可能な **AI** 検索インデックス付きソース を使用するか、[新規] をクリックします。
   デフォルトでは、次のソースを 従業員センターに使用できます。
   - ガイド付きセルフサービス
   - アプリケーション
   - 記事
   - ニュース
   - イベント

   注:
   必要なアプリケーションをインストールしてください。
3. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
構成されたソースは、タブの AI 検索結果に表示されます。AI 検索でのタブの表示方法の詳細については、「 アプリケーションの可視化とアクセスの構成」を参照してください。

クリックランク検索の関連性の構成

従業員によるトピックのクリックと使用状況に基づいて、トピックページの検索ランクを向上させます。

始める前に
必要なロール：admin

重要:
検索結果のクリックランク入力は、Xanadu ファミリーリリース以降で使用できます。Washington では、制限があるため、この動作は機能しません。

AI 検索と検索提案について理解していることを確認します。

このタスクについて
従業員がトピックページを検索するとき、このようなインタラクションは、組織の今後の検索ランキングとコンテンツ検出に影響を与え、改善します。従業員間でのトピックのクリック数と使用状況から、検索結果のクリックランクの入力を決定します。

手順

1. 検索イベントと Analyze search relevancy からの提案の基本を理解します。
2. 移動先 すべて > 検索提案 > 検索イベント.
3. 検索クエリおよびその他の詳細の クリックランク を確認します。
   ランクをクリックすると、選択した検索結果が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 検索結果のリストの最初の結果をクリックすると、クリックランク値は 1 になります。リストされている 6 番目の結果をクリックすると、クリックランク値は 6 になります。
- 複数の検索結果をクリックすると、クリックランクが最も高い出品情報値になります。たとえば、最初の結果をクリックして検索ページに戻り、6 番目の結果をクリックしてから、検索ページに戻って 4 番目の結果をクリックして回答を見つけた場合、クリックランクは (4 ではなく) 6 になります。

クリックランクが 0 の場合は、検索結果を選択していないか、AI 検索で結果の回答カードを選択したことを意味します。正の値が小さいほど、上位の検索結果が最も関連性が高いことになるため、このフィールドの平均値を減らすことが目標となります。

タスクの結果

この構成に基づいて、従業員はクリックランクとポータル固有の検索結果に基づいて関連するコンテンツを簡単に見つけることができます。

トピック検索フィルターの設定

検索アプリケーションとフィルターを構成して、さまざまなポータルの検索エクスペリエンスをカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ポータル固有の検索アプリケーション用にトピックコンテンツウィジェットを構成できます。これを使用すると、ポータルでトピックページを開くと、同じ検索アプリケーションと検索フィルターが適用されます。

- トピック検索ウィジェットのポータル固有の検索アプリケーションを構成します。
- クローンされたトピックページまたはポータルを使用しながら、各ポータルの検索フィルターと設定をカスタマイズします。
- 検索設定がポータルコンテキストから継承されるため、全体的な検索効率が向上します。
- ポータル固有の検索設定と一致する検索結果を提供します。

手順

1. 移動先 コンテンツ分類 > トピック検索構成.
2. [**New** (新規)] をクリックするか既存のレコードを開きます。
3. フォームで、フィールドに入力します。

トピック検索構成フォーム

フィールド	説明
ポータル	ポータル従業員 センターの名前。
アプリケーション	アプリケーションの名前: グローバル。
ウィジェットインスタンス	トピックコンテンツウィジェットインスタンス (ESC トピックページなど)。ルックアップで、フィルター条件 (widget=Topic content) を追加して、トピックコンテンツウィジェットインスタンスをフィルタリングします。
アプリケーションを検索	デフォルトの検索アプリケーション (ESC ポータル検索アプリケーションなど)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
検索フィルター	ESC ポータルカタログ、ESC ポータルナレッジベース、ガイド付きセルフサービスなどの検索アプリケーションに基づくアクティブな検索フィルターのリスト。
アクティブ	[アクティブ] は、トピック検索構成のステータスを示します。
順序	アイテムをソートして表示する順番デフォルト値:100。

4. **[Save** (保存)] をクリックします。
   これでトピック検索が構成されました。

タスクの結果

この構成に基づいて、従業員は検索フィルターでコンテンツをフィルタリングし、ポータルおよびトピックの検索結果に固有の結果を表示できます。たとえば、ESC ポータルカタログをフィルターとして選択すると、従業員はカタログのみをフィルタリングして表示できます。

従業員センタープロタスク管理のセットアップ

従業員の生産性を向上させ、ポータルの統合を推進します。

1. 従業員タスクエクスペリエンスを構成します。
   - 従業員タスクページ
   - 従業員リクエストページ
   - 自分のアクティブなアイテム
   - 承認ハブ
2. 従業員が Web アプリケーション (SSO 統合アプリケーションと非 SSO カスタムアプリケーションの両方) にワンクリックでアクセスできるようにします。 アプリランチャー
3. 従業員情報の設定:
   - 従業員プロファイル
   - の組織図 従業員センタープロ

[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットの設定

[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットには、入力またはレビューを必要とするすべてのユーザーアクティビティが表示されます。

[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットでは、従業員センター でタスク、サーベイ、要求のアクティビティをデフォルトで使用できます。タスクアクティビティは、デフォルトでプライマリに設定されています。タスクアクティビティは既存の To-do 設定を使用して表示され、要求アクティビティは既存の要求フィルターを使用して表示されます。

> **注:**
> 構成を追加し、アクティビティを表示できます。たとえば、予約のアクティビティを表示するには、ServiceNow ワークプレイス予約管理 アプリケーションのプラグインをインストールして有効にする必要があります。

アドミニストレーターは、[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットから次のアクションを実行できます。

- 優先度または緊急度に基づいてアイテムを整理します。
- アイテムを垂直または水平レイアウトで表示します。
- [自分のアクティブなアイテム] から、アサインされたタスクに対してアクションを実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

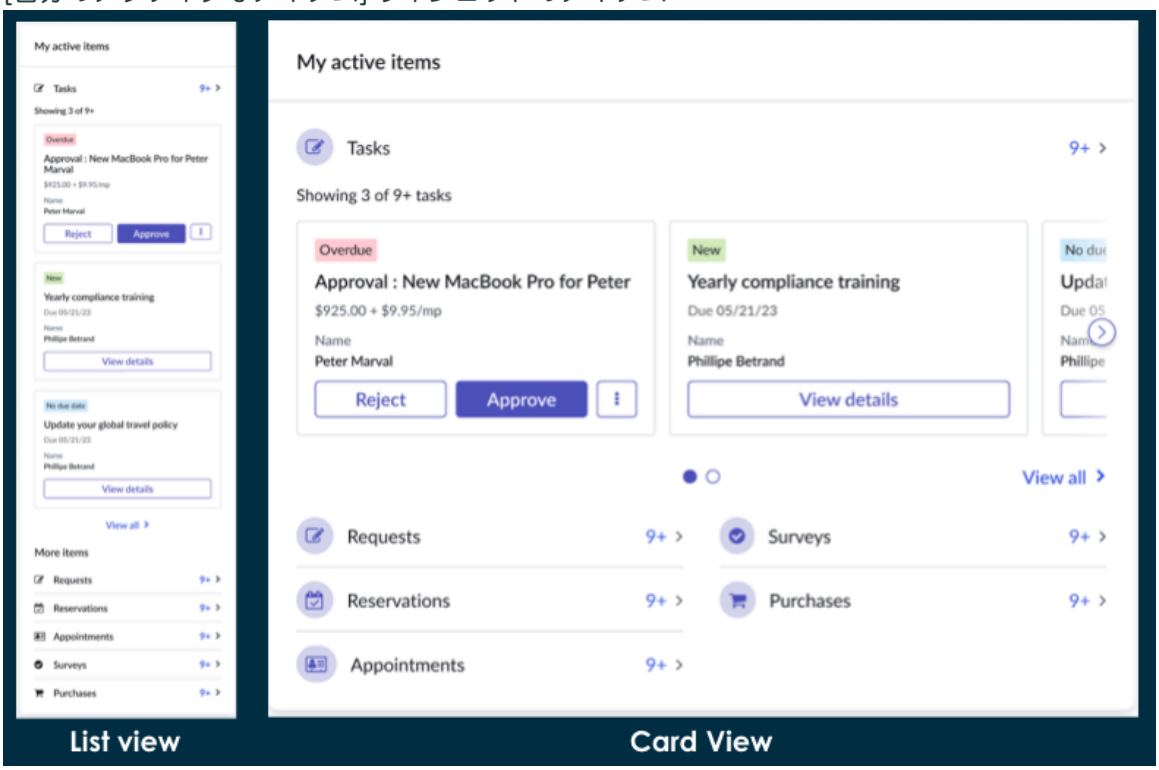
[自分のアクティブなアイテム] のアクション

従業員が [自分のアクティブなアイテム] からアクションを実行できるように、アクションフレームワークを構成できるようになりました。

プライマリアクティビティのアクショングループを構成し、適切なアクションを完了します。タスクの場合、承認アクションと却下アクションはすぐに利用可能です。詳細については、「承認のタスク構成を有効にする」を参照してください。

注:
アクショングループをタスクに関連付けない場合、アクティビティの詳細ページに移動するための [詳細を表示] オプションが表示されます。

[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットのアイテム



表示オプションを変更するには、「 基本アクティビティ設定を実行」を参照してください。

サマリービュー

サマリービューには、すべてのアクティビティのカウントが表示されます。プライマリアクティビティのカウントは、ウィジェットの上部に表示されます。その後、非プライマリアクティビティのカウントが表示されます。たとえば、タスク (9 つのタスク) がプライマリアクティビティで、要求 (9 より多い要求) が非プライマリアクティビティです。アクティビティの数がゼロの場合、サマリービューではアクティビティ名の横に **0** が表示されます。たとえば、タスクがゼロの場合、サマリービューには「0 タスク」と表示されます。タスクの数が 9 を超えると、サマリービューではアクティビティ名の横に「9+」と表示されます。たとえば、タスクが 10 の場合、サマリービューには「9+ タスク」と表示されます。

ウィジェットでアクティビティをクリックすると、[アクティビティ設定] フォームの [内部リンク] フィールドで指定したページが開きます。

リストビュー

リストビューには、プライマリアクティビティの To Do のリストのみが表示されます。タスクアクティビティをプライマリとして設定すると、リストビューにはタスクアクティビティの To Do のみが表示されます。[すべて表示] オプションでは、プライマリアクティビティ用に設定したページが開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アクティビティの詳細設定または基本設定を行うことができます。すぐに利用可能な [承認アクショングループ **(Approvals action group)]**を選択して、[承認] や [却下] などのアクションを表示します。

> **注:**
> アクショングループをタスクに関連付けない場合、アクティビティの詳細ページに移動するための [詳細を表示] オプションが表示されます。

詳細については、「アクションフレームワーク」を参照してください。

> **注:**
> アクションを自分のアイテムウィジェットに表示するには、以下から OOTB 承認アクショングループを追加します。 すべて > 従業員センター > アドミニストレーション > **To Do** 構成をクリックし、既存の To Do 構成をクリックして **To Do** 構成詳細 レコードに移動し、[フィールドマッピング] で OOTB アクショングループを使用します。

関連情報

基本アクティビティ設定を実行

基本アクティビティ設定を実行

基本アクティビティ設定を実行

特定の条件が満たされたときにテーブルから取得するレコードを決定するアクティビティを設定します。

始める前に
必要なロール：admin、sp_admin または ESC admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > アクティビティ構成.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「アクティビティ設定フォーム」を参照してください。
4. [保存] または [送信] をクリックします。

次のタスク
[保存] をクリックすると、[アクティビティ構成の詳細] タブが表示されます。基本アクティビティ設定の詳細を入力します。

詳細アクティビティ構成の詳細を入力します。詳細については、「基本アクティビティ設定を実行」を参照してください。

[保存] をクリックすると、[アクティビティ設定の詳細] タブと [アクティビティアクセス] タブが表示されます。アクティビティへのアクセスを制限します。詳細については、「アクティビティへのアクセスの制限」を参照してください。

基本アクティビティ構成の詳細の入力

基本アクティビティ構成を作成した後に、テーブルから取得するアクティビティのレコードを指定する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin、sp_admin または ESC admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > アクティビティ構成.
2. アクティビティ設定モジュールには、既存のアクティビティ設定のリストが表示されます。
3. 基本アクティビティ構成をクリックして、構成の詳細を入力します。
4. [アクティビティ構成の詳細] タブをクリックします。
5. [新規] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「アクティビティ設定詳細フォーム」を参照してください。
7. [送信] をクリックします。

基本アクティビティ設定を実行

アクティビティを設定して、その数を表示し、プライマリアクティビティのリストにアイテムを表示します。

始める前に
必要なロール：admin、sp_admin または ESC admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > アクティビティ構成.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「アクティビティ設定フォーム」を参照してください。
4. [詳細] オプションを選択します。
5. [サマリービューのスクリプト] フィールドで、アクティビティの数を表示するスクリプトを追加します。例： `new sn_ex_sp.ActivityConfigurationUtil().getTasksCount();`
   API は整数値を返します。
6. [リストビューのスクリプト] フィールドで、リスト内のアイテムを表示するスクリプトを追加します。例： `new sn_ex_sp.ActivityConfigurationUtil().getMyTodos(recordsLimit);`

   > **注:**
   > このステップは、プライマリオプションを選択し、このアクティビティをプライマリとしてマークした場合にのみ実行します。

7. [リストビュー **json**] で、テーブルフィールドからコンポーネントプロパティへのマッピングを含むテンプレートを提供します。
   例: `{ 'badge': '', 'badgeColor': '', 'image': '', 'title': '', 'description': '', 'field1Label': '', 'field1Value': '', 'field2Label': '', 'field2Value': '', 'itemUrl': '', 'target': '' // target is '' if its internal or portal page url. target is '_blank' if url is external }`
8. [保存] または [送信] をクリックします。

次のタスク
[保存] をクリックすると、[アクティビティへのアクセス] タブが表示されます。詳細については、「アクティビティへのアクセスの制限」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティへのアクセスの制限

アクティビティにユーザー基準を適用して、アクティビティにアクセスできるユーザー、グループ、およびロールを定義します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットでは、そのユーザーがアクセス権を持たないアクティビティは表示されません。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > アクティビティ構成.
   アクティビティ設定モジュールには、既存のアクティビティ設定のリストが表示されます。
2. アクセスを制限するアクティビティ構成をクリックします。
3. [アクティビティへのアクセス] タブをクリックします。

アクティブなアイテムウィジェットの表示を変更

インスタンスオプションを設定して、タイトル、トピック数、表示サイズ、ボーダー色など、ウィジェットの外観を制御できます。

このタスクについて
従業員センターホームページでキーボードの Ctrl キーを押しながら、[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットを右クリックして、[インスタンスオプション] を選択します。デフォルトでは、プライマリアクティビティの 4 つのカードのみがリストビューで表示されます。インスタンスオプションを構成して、さらに多くのカードを表示できます。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

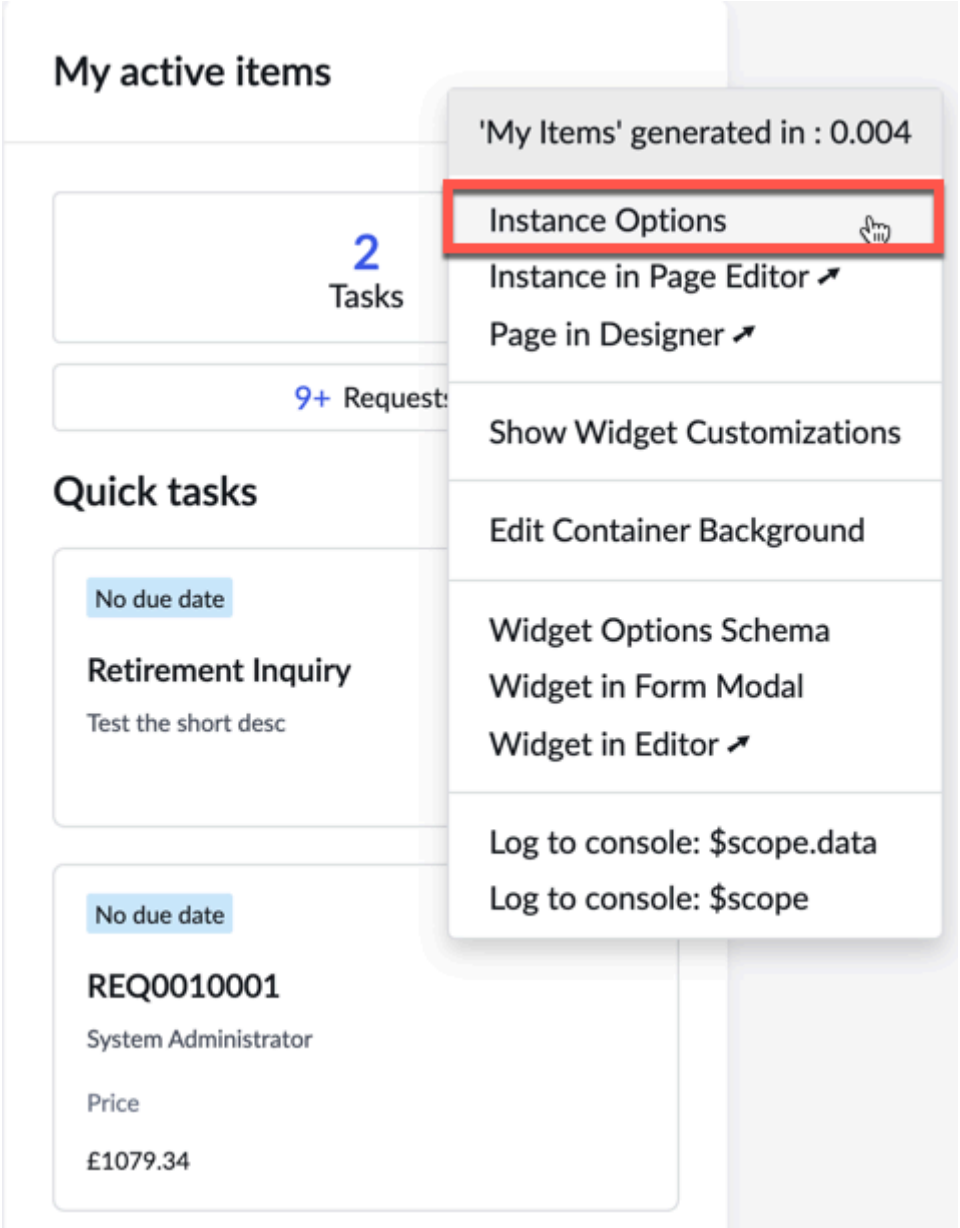
手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. コントロールキーを押したままウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分のアイテムのインスタンスオプション



3. 次のオプションを更新します。

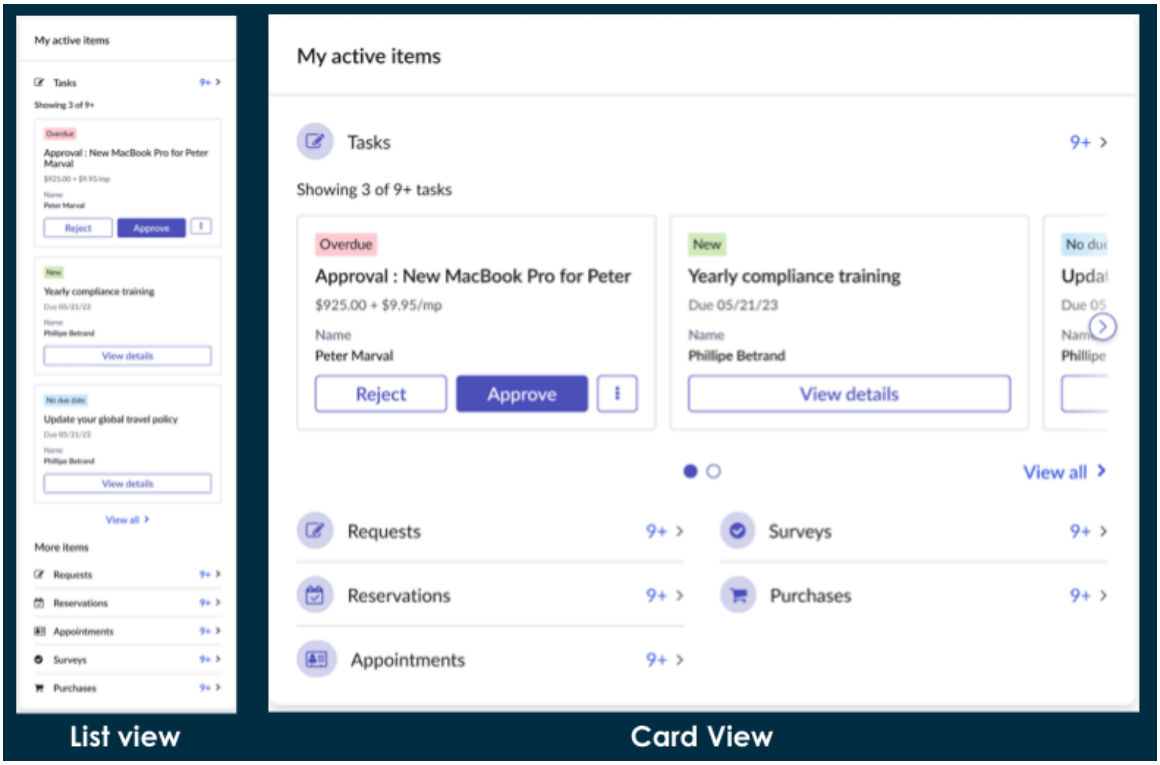
- [リストビューカウント **(List View Count)]** フィールドで、5 枚のカードを表示するには **[5]** を選択して、[保存] をクリックします。
- [ロード構成] フィールドで、[同期] または [非同期] を選択してウィジェットのロード設定を構成します。
- [カードの動作] フィールドで、次のいずれかのオプションを選択します
  - [折り返し] を選択して、5 つのカードをリストとして表示します。
  - [単一] を選択すると、5 つのカードがカルーセルまたはカードビューとして表示されます。

> **注:**
> アクティビティ名 (タスク など) をプライマリ = true としてマークし、インスタンスオプションから [単一] を選択してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットのアイテム



4. [Save (保存)] をクリックします。

関連情報

[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットの設定

承認ハブ

コンテキスト内の情報を使用して、承認者が情報に基づく優先順位付けされた承認決定を行えるようにします。

共通情報、プライマリ情報、タブ、およびアクショングループを含む承認テンプレートを使用して、情報に基づいた意思決定を行います。他の承認タイプと同様の一貫したレイアウトを維持しながら、要求固有の情報を表示するように個々の承認タイプを構成できます。

統一された承認受信受信ボックスで生産性を向上させます。内部および外部のアプリケーションからの要求を 1 か所から管理できます。承認者は、構成可能なオムニチャネルエクスペリエンスによって、従業員センタープロから直接 Concur 経費を承認するか、要求者に返送することができます。

構成可能なエクスペリエンス

各承認タイプの情報とアクションを構成することで、従業員と承認者のエクスペリエンスを向上させます。

統一された承認受信ボックス

ツールを切り替えることなく、SAPConcur や Workday などのビジネスアプリケーション全体で統一された場所からすべての承認を管理します。☒

オムニチャネルでの承認

NowMobile、Outlook、MS Teams などのすべてのチャネルから、承認管理のために従業員と会議します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認ユーザーとロール

ユーザーロール

ユーザーロール	必要なロール
承認アドミン	sn_hr_sp.esc_admin
ESM フレームワークアドミン	sn_hr_integr_fw.admin
Workday アドミン	sn_hr_workday.admin
フローデザイナーアドミン	flow_designer

詳細については、「Approvals Hub Integration with SAP Concur」と「Approvals Hub Integration with Workday」を参照してください。

外部との統合の仕組み

承認ハブ統合により、2 つのプラットフォーム間でデータを共有し、プロセスを自動化して、効率を向上させることができます。ServiceNow と外部アプリケーション (SAPConcur や Workday など) の統合に関する手順を以下に示します。

アドミニストレーターができることは次のとおりです。

アドミニストレーターとして

- ビルド済みの統合とカスタム統合をビルドする機能を使用します。
- 外部データをプルし、従業員センタープロ で表示できるように変換します。
- デフォルトの To Do 構成とタスク構成を使用して、承認フローをカスタマイズします。
- クイックアクションを有効にして要求を処理します。
- アプリケーション間でデータとステータスを同期します。

承認者ができることは次のとおりです。

承認者として

- 統一された場所から、 ServiceNow および外部アプリケーションからの未解決の要求やアサイン済みの要求を表示および管理します。
- To Do 構成とタスク構成で構成されたコンテキスト情報に基づいて、承認の決定を行います。
- クイックアクションを実行して要求を処理します。

従業員ができることは次のとおりです。

従業員として

- 内部および外部の任意のアプリケーションから承認要求を送信します。
- 要求の進捗状況またはステータスを表示します。

詳細については、「承認エクスペリエンスの参照」と「承認エクスペリエンスの使用」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認のタスク構成を有効にする

承認要求に関してコンテキスト内のより多くの情報を提供して、承認者が情報に基づく優先順位付けされた承認ワークフローを遂行できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

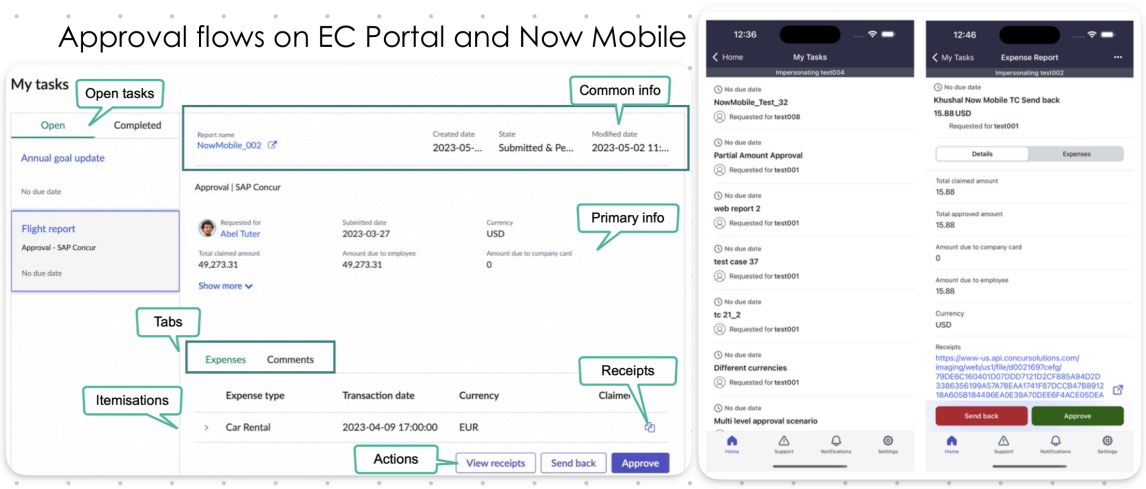
このタスクについて

各タスク構成は、To Do 構成の拡張であるテーブルに関連付けられています。次のタスク構成セクションを定義します。

- タスク構成
- 共通情報
- プライマリ情報
- タブ構成
- アクション

これらの構成が承認ページでどのように表示されるかというサンプル図を次に示します。

従業員センターの承認ハブワークフロー



ページの各セクションに表示される情報は、個々の承認要求タイプによって異なります。構成可能なセクションで値が指定されていない場合、またはユーザーが権限を持っていない場合は、情報が表示されません。

- タスク構成を除き、すべてのセクションにウィジェットを埋め込んで、エクスペリエンスをカスタマイズします。
- 追加情報とコンテキストの URL をクリックします。
- 条件ビルダーを使用すると、To Do ページに表示されるためにタスクが満たす必要のある条件を指定できます。

手順

1. 検索項目 すべて > 従業員センター > アドミニストレーション > **To Do** 構成をクリックし、既存の To Do 構成をクリックして、[タスク構成] 関連リストに移動します。
2. 既存のタスク構成レコードをクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスク構成フォーム

フィールド	説明
名前	タスク構成の名前。
アプリケーション	タスク構成のアプリケーション。
アクティブ	タスク構成を使用できるようアクティブ化する場合に、このボックスをオンにします。
テーブル	タスク構成が関連付けられている To Do 構成で設定されたテーブルの名前。
他の条件	構成を適用するためにタスクが満たす必要がある条件。関連付けられたテーブルにドット連結して、他のテーブル列に条件を定義できます。条件は、To Do 構成からの条件の上に実装されます。要件に合わせて条件を使用します。
参照列	関連付けられていないテーブルに条件を定義するには、選択したテーブルの参照列を使用して、参照テーブルに条件を定義できるようにします。たとえば、承認参照列は **sysapproval** です。 **注:** 送信された基本的な要求が非タスクテーブルに保存されている場合は、*Source table* を選択します。
参照テーブル	上記の [テーブル] の参照テーブルであり、参照テーブルに条件を定義できるようにします。要求の場合、参照テーブルは **sc_request** です。タスク構成で *sn_wsd_rsv_reservation* などのタスクテーブルまたは非タスクテーブルを選択できます。また、スクリプト拡張ポイントを使用して *sn_ex_sp.RefNonTaskTables* を作成します。

4. [共通情報] に移動して、To Do 構成ヘッダーを構成します。

共通情報フォーム

フィールド	説明
共通情報フィールドタイプ	親テーブルまたは参照テーブルから共通情報としてフィールドを選択するには、次のいずれかのオプションを選択します。 ○ フィールド ○ カスタム
共通情報フィールド - [フィールド]	共通情報として表示する親テーブルから選択したフィールド。*Approval for.Number, Due date, Created, State* などの親テーブルから [フィールド] を選択すると、フィールドが共通情報として表示されます。 **注:** 5 つ以上のフィールドを選択すると、エラーメッセージが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
共通情報フィールド - [カスタム]	共通情報として表示する、親や参照テーブルから指定したフィールド。*{reference_table.number},{table.state}* などの [カスタム] フィールドを指定すると、番号フィールドとステータスフィールドが共通情報として表示されます。
タスクにリンク	親タスクまたは外部リンクを開くリンク。タスクテーブルまたは非タスクテーブルの承認にリンクできます ([外部] オプションを選択して、新しいタブでリンクを開く場合)。また、外部リンクを示すアイコンを追加します。 URL として表示するために **[URL** ソース] としていずれかのオプションを選択します。 ○ [カスタム] を選択した場合は、URL を直接指定します。URL には、テーブルと参照テーブルの値を含めることができます。*{table.<fieldname>} or {reference_table.<fieldname>}* など。 ○ [フィールド] を選択する場合は、テーブルからフィールドをマッピングし、ページパラメーター値を指定します。 ○ [ページ] を選択する場合は、ページ (esc_kb_category など) とページパラメーターの値を指定します。 **注:** これらのオプションは、タスク以外のテーブルで、[タスクにリンク] を選択した場合にのみ表示されます。

5. [プライマリ情報] に移動して詳細を設定します。

プライマリ情報フォーム

フィールド	説明
ウィジェットを使用	ウィジェットとウィジェットのパラメーターを使用して [プライマリ情報] のエクスペリエンスをカスタマイズする場合に、このオプションを選択します。
ウィジェット	プライマリ情報セクションに表示するウィジェット。リストからウィジェットを選択します。このフィールドは、[ウィジェットを使用] オプションを選択すると表示されます。プライマリセクション全体にカスタムウィジェットまたは OOTB ウィジェットを埋め込むことができます。
ウィジェットパラメーター	ウィジェットパラメーターのカンマ区切りリスト。ウィジェットのパラメーター値には、静的テキストと動的テキストの組み合わせを指定できます。このフィールドは、[ウィジェットを使用] オプションを選択すると表示されます。
タイトルタイプ	To Do に表示するタイトルのタイプを示します。 ○ カスタム：To Do 構成の詳細として表示するカスタムテキストを示します。 ○ フィールド：タイトルとして表示するために選択したテーブルのフィールドをマッピングします。
タイトル	レコードのタイトル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ [タイトルタイプ] リストから [カスタム] を選択すると表示されます。静的テキストと動的フィールド値の組み合わせをタイトルとして指定します。 ▪ テーブルからタイトルを定義するには、テーブル *{table.field_name}* を使用します。 ▪ 参照テーブルからタイトルを定義するには、参照テーブル *{reference_table.field_name2}* を使用します。 フィールド名は、それぞれのテーブルの列名に置き換えられる変数を示します。 **注:** レンダリングの問題を回避するために、*table.* または *reference_table.* をプリフィックスとして追加してください。 ○ [タイトルタイプ] リストから [フィールド] を選択すると表示されます。タイトルとして表示するために選択したテーブルのフィールドをマッピングします。
ページ	リンクをクリックしたときに開くページ。このフィールド (kb_article_view) は、[参照列] が [ソーステーブル] で、[参照テーブル] が [ナレッジ] (kb_knowledge) の場合にのみ表示されます。
ページパラメーター	一部のページでは、レコード (sysparam_article) を検索するための追加パラメーターが必要です。
フィールド	To Do の詳細行に表示するフィールド。選択するフィールドは、選択したテーブルに基づきます。 [詳細タイプ] リストから [親フィールド] を選択した場合にのみ表示されます。
フィールド (参照テーブル)	To Do 構成の詳細として表示するフィールドを指定します。複数のフィールドを選択する場合は、ハイフンで区切られます。[詳細タイプ] リストから **[Fields]** を選択した場合にのみ表示されます。 **注:** OOTB REQ レコードの [プライマリ] セクションの価格フィールドマッピングが削除されます。ただし、アドミニストレーターは必要に応じて追加できます。

6. フォームのフィールドに入力します。

タブ構成フォーム

フィールド	説明
タイプ	ウィジェットを表示する基準にするタブタイプ。選択できるオプション： ○ アクティビティストリーム：ソースタスクまたは要求からのアクティビティを表示します。 ○ 品目：親子関係を複数行で表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	○ 添付ファイル：ソースタスクまたは要求から添付ファイルを追加または表示します。 ○ カスタム：ウィジェットとパラメーターを選択します。 ○ 変数サマライザー：ユーザーがアイテムを要求するときに選択した変数のみを要約形式で表示します。 ○ 変数エディター (読み取り専用)：タスクに存在するすべての変数を要求の作成時の形式で表示します。 ○ 選択可能な品目：選択してバッチでアクションを実行できる複数の品目を表示します。 **注:** このオプションを使用すると、ステータス別に要求をフィルタリングできます。
ソース	選択したタイプのソース。
テーブル	タブが関連付けられているテーブルの名前。
表示名	タブの表示名。
アプリケーション	承認構成に関連付けられたアプリケーション。
順番	タブがタブセクションに表示される順序。
表示	タブの可視化を決める条件。
スクリプト	タブの可視化に関するスクリプトの追加を有効にするオプション。デフォルトでは、このチェックボックスはオフです。
表示されるスクリプト	タブの可視化に関するスクリプト。 ○ スクリプトが true を返す場合、タブは標準チケットページに表示されます。 ○ スクリプトが false を返す場合、タブは標準チケットページに表示されません。 **注:** このフィールドは、[スクリプト] チェックボックスがオンの場合にのみ表示されます。
ウィジェット	タブセクションに表示されるウィジェット。このフィールドは、[タイプ] で [カスタム] を選択した場合のみ表示されます。
ウィジェットパラメーター	タブウィジェットパラメーターのカンマ区切りリスト。

7. [アクション] をクリックし、必要なアクショングループを検索して選択します。
   [承認] アクショングループを選択して、[承認] や [却下] などの頻繁に使用するアクションを表示します。詳細については、「アクションフレームワーク」を参照してください。
8. オプション: カスタムウィジェットに [コメント] を追加して、コメントを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- [コメント] フィールドへの書き込み権限があることを確認します。ACL を確認し、コメントを追加する権限を付与します。
- 承認要求の却下時にコメントを追加する方法の詳細については、「 https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0760283 」を参照してください。

9. **[Submit** (送信)] または **[Update** (更新)] をクリックします。

タスクの結果
この構成に基づいて、承認者は承認に関するコンテキスト内の重要な情報を確認し、承認を完了します。詳細な参照情報については、「承認エクスペリエンスの参照」を参照してください。

注:
従業員センターで IT 要求 (HR の承認などの他の要求には適用されません) を承認するには、ユーザーに approval_user または business_stakeholder ロールが必要です。UI16 で ACL を変更すると、NowPlatform レベルでより広範な影響を与える可能性があるため、ロール検証は Core UI16 に実装されていません。

すぐに利用可能な [承認アクショングループ **(Approvals action group)]**を選択して、[承認] や [却下] などのアクションを表示します。詳細については、「アクションフレームワーク」を参照してください。

注:
自分のアイテムウィジェットにアクションを表示するには、以下から OOTB 承認アクショングループ を追加できます すべて > 従業員センター > アドミニストレーション > **To Do** 構成をクリックし、既存の To Do 構成をクリックして **[To Do** 構成の詳細] レコードに移動し、[フィールドマッピング] で [OOTB 承認] アクショングループを使用します。

.

関連情報

承認エクスペリエンスの使用

Now Mobile での承認

アクションフレームワーク

承認ハブの統合

承認ハブとさまざまな外部アプリケーションとの統合により、さまざまなアクセスポイントで組織の承認タスクを実施できるようになります。

Approvals Hub Integration with SAP Concur

従業員センタープロ から SAP Concur などの外部ビジネスアプリケーションのすべてのアクティブな承認に簡単にアクセスできるようにします。SAP Concur スポークは Bristlecone, Inc. によりビルドされています。

Approvals Hub Integration with SAPConcur を使用すると、従業員センタープロ から次のアクションを実行できます。

- SAP Concur レポートと経費メタデータを ServiceNow アプリケーションにプルします。
- ServiceNow インスタンスから SAP Concur 経費レポート、領収書、明細、およびコメントを表示します。
- 承認者が 従業員センタープロ から直接タスクを表示、返送、および承認できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必須条件

統合を開始する前に、次の情報を覚えておいてください。

- 以下のプラグインをインストールしていることを確認します。
  - 従業員センタープロ
  - SAP Concur Spoke 2.0.0 以降 *(sn_sap_concur_spok)*
  - Approvals Hub Integration with SAP Concur プラグイン*sn_ex_cnc*
  - エンタープライズサービス管理統合フレームワーク

    注:
    このフレームワークは 従業員センタープロ とともにインストールされます。

- Approvals Hub Integration with SAPConcur は、機能が Utah で動作するためにサポートされる最小リリースとして、従業員センター Utah パッチ 3 でサポートされています。
- エンタープライズサービス管理統合フレームワーク の仕組みを理解します。「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク の使用」および「サードパーティシステムのタスクの表示」を参照してください。
- SAP Concur Spoke の説明に従って、Approvals Hub Integration with SAP Concur と ServiceNow を統合し、認証情報レコードを作成して、接続レコードを作成します
- SAP Concur 統合とビジネスプロセスの基本を理解します。

注:
インストール後に生成される RCA は [要求済み] ステータスであるため、RCA を手動で [許可] にする必要があります。これには時間がかかる場合があります。任意のレコードの RCA 承認を自動化するには、ソーススコープが Employee Experience アプリケーションのいずれかである [EC の一括 RCA 承認] スクリプトを実行できます。

SAP Concur 承認ワークフロー

従業員センタープロ 承認エクスペリエンスを使用すると、次のアクションを実行できます。

- 従業員センタープロ の [自分のタスク] ページに SAP Concur 経費レポートを同期します。
- 経費レポート、経費ラインアイテム、領収書、明細、およびコメントを表示します。
- 承認者が、コメント付きの要求の承認や返送などのクイックアクションを実行できるようにします。
- Approvals Hub からの Concur ユーザーフローと承認フローを活用します。

SAP Concur からの承認の管理

アドミニストレーターは、統一された 従業員センタープロ の場所から、SAP Concur などの他のビジネスアプリケーションからの要求を同期、表示、追跡、および実行できます。

始める前に
必要なロール：sp_admin

このタスクについて
ServiceNow インスタンスから SAP Concur アカウントの経費レポート、明細、および領収書を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > **Concur** 構成 (sn_ex_cnc_concur_configuration)。
2. [新規] をクリックするか、既存の構成を更新します。
3. フォームのフィールドに入力します。

構成フォーム

フィールド	説明
ベース URL	インスタンスのベース URL。たとえば、ベース URL が https://api.example.com/ の場合、/reports エンドポイントは https://api.example.com/reports を指します。
相対パスをレポート	レポート /goto/expense-report/{report_id} の相対パス。
アクティブ	Web アプリケーションのステータスConcur 構成がアクティブな場合にのみ、Concur 経費レポートテーブルにレポート URL が入力されます。同じ URL が [自分のタスク] ページの UI で使用され、Concur システムにリダイレクトされます。
ドメイン	構成のドメイン。このフィールドは、現在のドメインごとに自動的に入力され、ドメインセパレーションに使用されます。ドメインごとに、1 つの Concur 構成のみをアクティブ状況にすることができます。

4. [保存] をクリックします。
   構成が完了しました。

タスクの結果
ベース URL と相対パスは、SAP Concur からフェッチされたレポートと経費メタデータを表示するのに役立ちます。ベース URL と相対パスは、承認者がそれぞれの承認またはレポートから SAP Concur に移動して詳細を確認するのに役立ちます。

SAP Concur レポートとメタデータの入力

アドミニストレーターとして、SAP Concur などの他のビジネスアプリケーションからレポートメタデータをフェッチします。ServiceNow インスタンスから Concur の経費レポート経費レポート、明細、および領収書を表示します。

始める前に
必要なロール：sp_admin および sn_hr_integr_fw.admin

このタスクについて
要求を同期すると、SAP Concur からの保留中の要求を 従業員センタープロ から直接表示、追跡、および管理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. データをフェッチするには、次のいずれかの方法を使用します。

   a. 移動先 すべて > 統合フレームワーク > ソースをクリックし、[**Concur** 統合] を選択して、[ジョブを実行] をクリックして Concur 経費レポートをフェッチします。
   このジョブでは、**[Concur** レポートのフェッチ **(Fetch concur reports)]** サービスと利用可能な **[Concur** レポートの取得 **(Get concur reports)]** フローを使用して、ユーザーとレポートのデータをフェッチします。

   b. 移動先 システム定義 > スケジュール済みジョブ をクリックし、[**Concur** レポートのプル **(Pull concur reports**)] ジョブを実行して、構成されたスケジュールまたはニーズに基づいて更新を自動的に同期します。

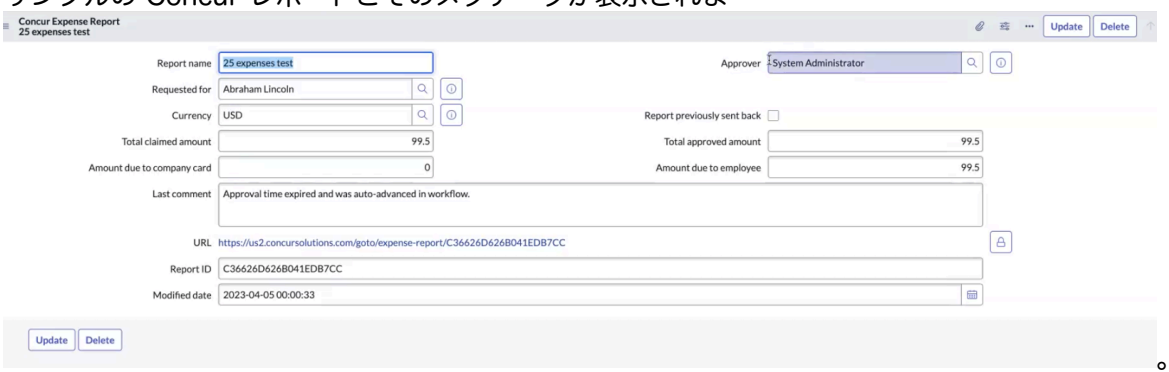
   デフォルトでは、Concur レポートは毎日同期され、過去 3 か月のデータがフェッチされます。スケジュール済みジョブの頻度はアドミニストレーターが構成します。

   注:
   Concur から最新のデータを確実に取得するために、日次スケジュール済みジョブは新しいレコードと既存のレコードへの変更をフェッチします。

2. オプション: からのジョブの進行状況の確認 すべて > 統合フレームワーク > ジョブトラッカー。
3. オプション: 次のテーブルから入力されたデータを確認します。
   - Concur 経費レポートステージング (sn_ex_cnc_concur_report_staging)
   - Concur 経費レポート (sn_ex_cnc_concur_report)
   - Concur ユーザーマッピング (sn_sap_concur_spok_sap_concur_user_mappings)
   - Concur 同期の詳細 (sn_ex_cnc_concur_sync_details)
   - Concur 経費エントリ (sn_ex_cnc_concur_expense)
   - Concur コメント (sn_ex_cnc_concur_comment)

   注:
   [Concur 経費エントリ] および [Concur コメント] データは、承認者が [自分のタスク] ページで未解決の要求をクリックするとリアルタイムで入力されます。

   テーブルには、経費レポートと関連するメタデータが表示されます。サンプルの Concur レポートとそのメタデータが表示されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Trouble?
Concur 経費レポート (sn_ex_cnc_concur_report) にレポートが表示されない場合は、*SAP Concur* および *SAP Concur v4 Credentials* という名前の認証情報 (oauth_2_0_credentials) を確認してください。認証情報に問題がない場合は、**[Concur** レポートの取得 **(Get concur reports)]** フローの実行をチェックして詳細を確認します。

タスクの結果
SAP Concur 統合では、要求を自動的に同期し、未解決で保留中の要求を [自分のタスク] に表示します。

次のタスク
次に移動できます すべて > 従業員センター > **SAP Concur** スポーク > **Concur** 同期の詳細 をクリックして、前回の同期のタイムスタンプを確認します。

- 未解決の要求のみが、承認者の [自分のタスク] ページに表示されます。
- 承認者がオープンタスクを開くと、レポートと要求の変更が反映されます。
- (オプション)からジョブを非アクティブとしてマークすることで、スケジュール済みジョブを無効にできます システム定義 > スケジュール済みジョブ.

To Do 構成に進み、デフォルトの [承認 **| SAP Concur]** タスク構成を使用します。

SAP Concur 承認のタスク構成の使用

デフォルトの To Do 構成を使用すると、承認ワークフローを改善するために、承認要求に関するより多くのコンテキスト情報を承認者に提供できます。

始める前に
デフォルトでは、以下の **To Do** 構成 (sn_hr_sp_todos_config) を使用できます。

- Concur 経費レポート - 承認
- Concur 経費レポート - 完了

To Do 構成は、プルされた統合 **To Do** テーブルに基づいており、[自分のタスク] に [未解決] および [完了] の Concur 承認を表示します。タスク構成の詳細情報を表示するには、「承認のタスク構成を有効にする」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 検索項目 すべて > 従業員センター > アドミニストレーション > **To Do** 構成をクリックし、既存の To Do 構成をクリックして、[タスク構成] 関連リストに移動します。
2. [新規] をクリックするか、[承認 **| SAP Concur]** などの既存のタスク設定レコードを編集します。
3. 「承認のタスク構成を有効にする」で説明されている構成を理解します。
4. デフォルトの構成を使用するか、ビジネス要件に応じて変更します。
   - 条件ビルダーを使用すると、To Do ページに表示されるためにタスクが満たす必要のある条件を指定できます。たとえば、[タスクステータス] は *open*、[ソーステーブル] は *sn_ex_cnc_concur_report*、[アクティブ] は *true* などです。
   - タスク構成が関連付けられている To Do 構成で設定されたテーブル名：*Pulled Integration To-do [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]*。
   - 参照テーブルは **Concur** 経費レポート [sn_ex_cnc_concur_report] です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- {reference_table.name}、{reference_table.report_created_date}、{reference_table.approval_status_name} の各フィールドを使用して、テーブル名、作成日、およびステータスを表示します。
- 要件に合わせてウィジェットパラメーターを設定してください。たとえば、添付ファイルと明細書を表示するには、*showItemizations* と *showAttachments* の値を **true** に設定します。*showReportTotals* が true の場合、レポートにはすべての経費の総計が表示されます。

5. デフォルトのタブ構成の [経費] と [コメント] を使用するか、要件に合わせて変更します。
   - [経費] タブには、Concur レポートのすべての経費が表示されます。ウィジェットは、**[Concur** 経費] および **[Concur** 経費モバイル] です。明細書と受領書を確認できます。
   - [コメント] タブには、Concur レポートのすべてのコメントが表示されます。ウィジェットは **[Concur** コメント] です。
6. [アクション] をクリックし、必要なアクショングループを検索して選択します。
   [Concur アクション] を選択すると、[承認]、 [受領書を表示]、[返送] などの頻繁に使用するアクションが表示されます。詳細については、「アクションフレームワーク」を参照してください。
7. [送信] または [更新] をクリックします。

タスクの結果

この構成に基づいて、承認者は Concur 承認に関するコンテキスト内の情報を確認し、承認を処理します。詳細な参照情報については、「承認エクスペリエンスの参照」を参照してください。

次のタスク

承認者ユーザーは、情報を確認して承認を処理できます。詳細については、「承認エクスペリエンスの使用」を参照してください。

Approvals Hub Integration with Workday

従業員センタープロ から Workday などの外部ビジネスアプリケーションのすべてのアクティブな承認に簡単にアクセスできるようにします。Workday スポークは Bristlecone, Inc. によりビルドされています。

Approvals Hub Integration with Workday を使用すると、従業員センタープロ から次のアクションを実行できます。

- 休暇申請、休暇申請の修正、欠勤申請、タイムシート、ジョブ変更、ジョブ要求事項、退職、支出承認、報酬の詳細に関する従業員情報を Workday から ServiceNow アプリケーションにプルします。
- ServiceNow インスタンスから Workday 情報を表示します。
- 承認者が 従業員センタープロ から直接タスクを表示、却下、および承認できるようにします。

アプリケーションのセットアップ

次のプラグインの最新のバージョンがあることを確認します。

- 従業員センタープロ
- Workday の HR サービスデリバリ統合 3.0.0

  注:
  v2.0.6 から v 3.0.0 へのアップグレード

- Workday HR スポーク

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：コア (com.sn_hr_core)
- エンタープライズサービス管理統合フレームワーク。このフレームワークは 従業員センタープロ とともにインストールされます。

必須条件

Workday 統合の作業を開始する前に、次の手順をよく理解してください。

- EC Pro を含む HRSD pro/Enterprise ライセンスがあることを確認します。Workday 統合は、従業員センタープロ スタンドアロンでは利用できません。
- エンタープライズサービス管理統合フレームワーク の仕組みを理解します。「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク の使用」および「サードパーティシステムのタスクの表示」を参照してください。
- 「 Workday HR Spoke 」および「Connections and Credentials 」の説明に従い、Workday と ServiceNow を統合します。
- レコードの詳細をプルするスケジュールフローをアクティブ化して実行します。詳細については、「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。
- 「Workday の HR サービスデリバリ統合とともにインストールされるコンポーネント」で説明されているように、インストールされているコンポーネントを理解します。
- Workday 統合 とビジネスプロセスの基本を理解します。

注:
インストール後に生成される RCA は [要求済み] ステータスであるため、RCA を手動で [許可] にする必要があります。これには時間がかかる場合があります。任意のレコードの RCA 承認を自動化するには、ソーススコープが Employee Experience アプリケーションのいずれかである [EC の一括 RCA 承認] スクリプトを実行できます。

Workday 承認ワークフロー

従業員センタープロ からサードパーティの承認フローを管理することで、生産性を向上させます。サポートされている Workday タスク構成のリストを次に示します。

Workday でサポートされているテーブル

To Do 構成	テーブル名
ジョブ変更要求 To Do	sn_hr_workday_job_change_request_todos
ジョブ要求事項要求 To Do	sn_hr_workday_job_requisition_request_todos
休暇の要求 To Do	sn_hr_workday_leave_of_absence_request_todos
支出承認要求 To Do	sn_hr_workday_spend_authorization_request_todos
退職要求 To Do	sn_hr_workday_termination_request_todos
休暇要求 To Do	sn_hr_workday_time_off_request_todos
休暇修正要求 To Do	sn_hr_workday_correct_time_off_request_todos
タイムシート要求 To Do	sn_hr_workday_todo
報酬変更要求 To Do	sn_hr_workday_compensation_change_request_todos

デフォルトでは、To Do 構成は [オープン] と [完了] で使用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 休暇、タイムシート、時間休、報酬変更、ジョブ変更、ジョブ要求、または休暇に関するフィールドレベルの情報については、「Workday HR スポーク」を参照してください。

その他の参照情報については、「承認エクスペリエンスの参照」を参照してください。

Workday レポートのフェッチ

アドミニストレーターは、Workday などの他のビジネスアプリケーションからレポートのメタデータをフェッチします。ServiceNow インスタンスから Workday レポート、休暇、報酬、およびその他の情報を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday.admin、sp_admin、sn_hr_integr_fw.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** プル **To Do** > 構成 **Workday** 承認 **To Do** をクリックし、[アクティブ] 値を **True** に設定してレポートを実行します。
2. 「Workday To Do の設定」で説明されているように、[ロード間隔] と [初期ロード開始日時] を設定します。
3. 「スケジュールフローのアクティブ化」で説明されているように、Workday からデータを取得するスケジュールフローを有効にします。
   構成と権限に基づいて、新しいレコードと既存のレコードへの変更を含むデータがステージングレコードにプルされます。
4. からのジョブの進行状況の確認 すべて > Workday：**To Do** を取得 > **Workday** 統合ジョブトラッカー。
   詳細については、「Workday のジョブトラッカー詳細の表示」と「Workday からのタスクの表示」を参照してください。
5. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル ステージング、To Do、および To Do アイテムのレコードを確認します。
   報酬変更要求の例を次に示します。他の To Do 構成についても同様のレコードを確認できます。
   - 報酬変更要求ステージング [*sn_hr_workday_compensation_change_request_staging*]
   - 報酬変更要求 To Do [*sn_hr_workday_compensation_change_request_todos*]
   - 報酬変更要求 To Do アイテム [*sn_hr_workday_compensation_change_request_todos_items*]
6. サンプル Workday レポートとそのメタデータを参照してください。
   データがステージングテーブルにプルされたら、変換マップを使用してデータをターゲットテーブルに移動します。

   > **注:**
   > イベントデータが Workday イベントテーブルに表示されない場合は、Workday 認証情報を確認します。認証情報に問題がない場合は、**[Workday** 統合フローの実行] フローの実行および [Workday：**To Do** を取得スケジュール済みインポート **(Workday Pull-Todos Scheduled Import)]** サブフローの実行で詳細を確認してください。

7. 「変換マップの使用」の説明に従い、変換マップを使用して、ソーステーブルとターゲットテーブルのデータの関係を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フェッチされたデータは、[自分のタスク] に表示できるように変換されます。

> **注:**
> To Do が自分のタスクページにロードされない場合は、ステージング、To Do、および To Do アイテムレコードのデータ変換を確認します。問題が発生した場合は、「認証情報とフローの実行」で詳細を確認してください。

タスクの結果
Workday 統合では、要求を自動的に同期し、保留中の Workday 未解決の要求を [自分のタスク] に表示するようにデータを変換します。

次のタスク
[To-dos 構成] に進み、デフォルトの [承認 **| Workday (Approval | Workday)]** タスク構成を使用します。

データ保護のために、デフォルトの消去ポリシーを使用してデータをより高い頻度で削除します。デフォルトでは、データの消去は 30 日後に実行されます。

> **注:**
> 機密データを保護するには、IT アドミンから HR アドミニストレーターロールを削除してください。このステップにより、機密情報にアクセスできるのは HR アドミニストレーター [sn_hr_core.admin] のみになります。「IT システム管理者から HR アドミニストレーターロールを削除」で説明されているように、機密情報にアクセスできるのは HR アドミニストレーター [sn_hr_core.admin] のみであることを確認します。

- 未解決の要求のみが、承認者の [自分のタスク] ページに表示されます。
- 承認者がオープンタスクを開くと、レポートと要求の変更が反映されます。

Workday To Do の設定

Workday から ServiceNow アプリケーションにタスクをプルするための 1 回限りの設定パラメーターを保存します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** プル **To Do** > 構成:To **Do** を取得.
   プル To-do レポートの作成については、この「KB 記事」を参照してください。
2. フォームのフィールドに入力します。

Workday 設定：**To Do** を取得

フィールド	説明
Workday To Do RAAS レポート名	Workday からプルされたレポートの名前。 **注:** 適切な同期のために、レポートの正確な名前を指定してください。
Workday To Do レポート所有者ユーザー名	レポートの所有者。 **注:** 適切な同期のために、所有者の正確な名前を指定してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
初期ロード開始日時	Workday から ServiceNow に To Do をプルする日時。
ロード間隔	データをプルする間隔 (日数、月数、時間など)。 例：初期ロードで過去 6 か月のデータをプルする場合は、ロード間隔を 15 日間に設定できます。データは、過去 6 か月 (15 日間のセット) からジョブトラッカーの [ジョブ開始日時] フィールドでキャプチャされた開始時間までプルされます。データが大きい場合、ServiceNow に発信コールタイムアウトエラーが表示されます。この場合、ロード間隔を短くする必要があります。 スケジュールフローが 12 時間ごとに実行される場合、データは常に現在時刻までプルされます。

Workday 承認のタスク構成を使用する

デフォルトの To Do 構成を使用すると、承認ワークフローを改善するために、承認要求に関するより多くのコンテキスト情報を承認者に提供できます。

始める前に

To Do 構成は、[プルされた統合 **To Do]** テーブルに基づいており、[自分のタスク] に [未解決] および [完了] の承認を表示します。タスク構成の詳細情報を表示するには、「承認のタスク構成を有効にする」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 検索項目 すべて > 従業員センター > アドミニストレーション > **To Do** 構成をクリックし、既存の To Do 構成をクリックして、[タスク構成] 関連リストに移動します。
2. [新規] をクリックするか、**[Workday]** などの既存のタスク設定レコードを編集します。
3. 要求に関する詳細なコンテキスト情報については、「承認のタスク構成を有効にする」で説明されている構成を理解してください。
4. デフォルトの構成を使用するか、ビジネス要件に応じて変更します。
   タスク構成が関連付けられている To Do 構成で設定されたテーブル名：*`Pulled Integration To-do [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]`*。
5. デフォルトのタブ構成を使用するか、要件に合わせて変更します。
   - [詳細] タブには、要求に関するすべての追加情報が表示されます。
   - [コメント] タブには、要求に関するすべてのコメントが表示されます。
   - [添付ファイル] タブには、要求に関するすべての添付ファイルが表示されます。
6. [アクション] をクリックし、必要なアクショングループを検索して選択します。
   [承認] または [却下] などの頻繁に使用するアクションを表示します。詳細については、「アクションフレームワーク」を参照してください。
7. [送信] または [更新] をクリックします。

タスクの結果

この構成に基づいて、承認者は Workday 承認に関するコンテキスト内の情報を確認し、承認を処理します。詳細な参照情報については、「承認エクスペリエンスの参照」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
承認者は、構成に基づいて情報を表示して承認を処理できます。詳細については、「承認エクスペリエンスの使用」を参照してください。

承認用の電子署名の設定

電子署名による承認プラグイン (com.glide.e_signature_approvals) を使用すると、ユーザーはログイン認証情報を認証して要求を承認できます。

始める前に
Approval with e-Signature プラグイン (com.glide.e_signature_approvals) をインストールしてください。 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.

必要なロール：admin

このタスクについて
アクティブ化の際、**Approval with e-signature** プラグインは、承認者がリストコンテキストメニューから要求を承認しようとしたときに、認証情報のプロンプトを追加します。電子署名承認をテーブル単位で有効にします。プラグインの詳細については、「電子署名による承認」を参照してください。

OOTB 承認の場合：☒

- 承認ユーザーは、アイテムを承認または却下する前に電子署名を求められます。☒
- 承認ユーザーは、電子署名なしで最初にコメントを追加できます。
- 電子署名をキャンセルすると、タスクは保留中のタスクに残ります。☒
- 電子署名で承認すると、タスクは完了済みセクションに進みます。☒

電子署名での承認は、ユーザーがアクションを実行する前にログイン認証情報を入力する機能を導入することで、セキュリティ、コンプライアンス、説明責任を提供します。

手順

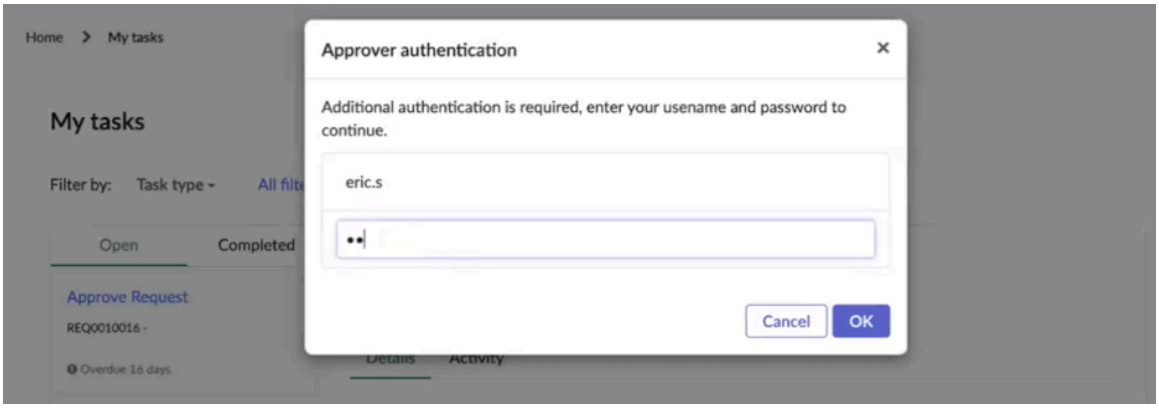
1. 移動先 すべて > システム定義 > **e-Signature** レジストリ.
2. [テーブル名] で、ドロップダウンリストから既存のテーブルを選択します。
   - テーブル：電子署名が必要なテーブルを選択するためのテーブルリスト。
   - 有効：選択の際には、電子署名が必要です。電子署名要件を削除するには、このオプションをクリアします。
3. [保存] を選択します。

タスクの結果
テーブル (sc_request) を選択して電子署名を有効にすると、承認者は、ユーザー認証情報の認証が成功した後にのみ、承認または却下のアクションを実行できます。SSO が有効なインスタンスの場合、承認者の認証ウィンドウは ID プロバイダーのログイン画面にリダイレクトされます。☒

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認者認証



注:
最新の従業員センターにアップグレードしていない場合は、認証ウィンドウが表示されません。

承認の詳細については、「承認エクスペリエンスの使用」を参照してください。

アプリランチャー

アプリランチャーを使用して、従業員センターからすべての Web ビジネスアプリケーションに対するワンクリックアクセスを従業員に提供できます。

Azure AD および非 SSO からのビジネスアプリケーションをすべて同期し、カスタムアプリケーションを手動で登録して、従業員がこれらのアプリケーションにアクセスできるようにします。動的トピックページおよび検索を通じてコンテキスト内の従業員センターホームページウィジェットからアプリケーションにアクセスできます。

アプリランチャーにより、アプリを検出する手間が軽減され、単一のユースケースの SSO ダッシュボードを使用しなくても済むため、従業員の生産性が向上します。従業員センタープロ とともにアプリケーションランチャーを使用すると、次のタイプのアプリケーションを管理できます。

- **SSO** 統合アプリ：アプリランチャーは、Azure AD とあからじめ統合されています。ID およびアクセス管理ツールとして Microsoft Entra ID を使用している場合は、Azure AD アカウントに登録されているアプリケーションをアプリランチャーに自動的に同期させることができます。従業員センターには、Microsoft Entra ID など、ユーザーが SSO でアクセスできるアプリケーションのみが表示されます。アプリランチャーのフレームワークを使用すると、他の SSO ベンダーと統合して登録済みのアプリケーションを同期できます。必要なスポーク、アクション、およびライセンス要件の有無については、Integration Hub を参照してください。
- カスタム **Web** アプリケーション (非 **SSO)**：SSO に登録されていないアプリケーションを手動で登録します。Web アプリケーションテーブルにアプリを登録し、可視化を制御するユーザー基準を定義します。

SSO および非 SSO アプリの構成

ホームページウィジェットまたはトピックページで SSO 統合アプリとカスタム登録済みアプリの両方を構成し、ウィジェット設定を管理して、アプリケーションをトピックに関連付けます。アドミニストレーターは、アプリケーションの登録、利用可能なアプリケーションの同期、アプリケーションへのワンクリックアクセスの提供を行うことができます。トピックをアプリケーションに関連付けて、従業員ポータル内から有用なアプリケーションを直接起動することができます。

- 従業員の生産性を向上できる統合アプリケーションランチャーを作成します。
- SSO アプリケーションの同期、カスタムアプリケーションの登録、ユーザーまたはグループへのアプリケーションの割り当てなどの統合を設定します。
- ロール、場所、事業部門、チーム、およびその他の基準に基づいてカスタムアプリケーションを割り当てます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザー、ユーザーグループ、およびその他の基準に基づいて、アプリケーションの可視化とアクセスを定義します。
- Azure AD を統合し、接続された Azure AD アカウントから登録済みアプリケーションを同期します。
- コンテキスト内でアプリを検出するために、アプリケーションをトピックに関連付けます。
- [お気に入り]、[注目 **(Featured)]**、[カテゴリ]、および [最近] でアプリケーションを参照します。
- 従業員の生産性とエクスペリエンスを向上させます。
- アプリランチャーは従業員センタープロの機能です。

自分のアプリケーションのユーザーエクスペリエンスとパーソナライズ

アプリランチャーでアプリケーションを整理して、アプリを見つけやすくし、すばやくアクセスできるようにします。[注目 (Featured)]、[最近]、[カテゴリ]、および [お気に入り] グループを使用して、簡素化した閲覧エクスペリエンスによって、ユーザーエクスペリエンスを向上させます。これらの機能はデフォルトで有効になっていますが、アドミニストレーターはこのオプションを無効にしたり、表示設定を調整したりできます。

- 分類 **(Categorization)**：アドミニストレーターは、アプリケーションを財務、IT、イベントなどの適切なカテゴリにマッピングできます。カテゴリを作成し、アプリを 1 つまたは複数のアプリカテゴリに割り当てることができます。
- 注目 **(Featured)**：アドミニストレーターは、このオプションを使用して可視化を高め、新規または重要なアプリケーションや季節限定のアプリケーションを周知させることができます。重要なアプリケーションに注目の対象としてタグを付けて、可視化を向上させます。注目のアプリケーションには可視化設定があり、フィルターやソートに関係なくページの上部に表示されます。
- お気に入り：従業員は、簡単にアクセスできるようにアプリケーションをお気に入りとしてマークできます。すばやくアクセスできるように、頻繁に使用するアプリをブックマークします。
- 最近のアクセス：従業員は [最近のアクセス] セクションから最近開いたアプリに移動できます。

アプリケーションのアクセスと可視化

アクセスと可視化の設定を構成することで、アプリランチャーでのアプリケーション検出とナビゲーションを強化します。アクセス制御によって従業員のアプリ検出がどのように向上し、従業員がアクセスできる関連アプリを見つけることができるかを理解します。

詳細については、「アプリケーションの可視化とアクセスの構成」を参照してください。

アプリランチャーと AI 検索の統合

アプリケーションの検出とアクセスを改善するために、 AI 検索 がアプリランチャーとどのように統合されているかについては、「 検索ナビゲーションタブの構成」を参照してください。

AI 検索機能を設定して有効にする方法については、次の AI 検索 トピックを参照してください。

- 構成： AI 検索
- でのナビゲーションタブの構成 AI 検索
- 検索ソース

関連情報

カスタム Web アプリケーションをアプリランチャーに登録する

Web アプリケーションへのトピックの割り当て

Microsoft Entra ID からのアプリケーションの同期

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリランチャーウィジェットの表示を変更する
アプリランチャーからのアプリケーションへのアクセス
アプリケーションの可視化とアクセスの構成

Microsoft Entra ID からのアプリケーションの同期

アドミニストレーターは、シングルサインオンアプリケーションを同期して、それらのアプリケーションへのワンクリックアクセスを提供できます。トピックをアプリケーションに関連付けて、ポータル内から有用なアプリケーションを直接起動することができます。

始める前に

必要なロール:sp_admin および admin

- Azure のアプリケーションのアプリランチャー同期は、最新の Microsoft Entra ID スポークバージョンとのみ互換性があります。既存の Azure AD スポークをアップグレードして、アプリを Web アプリケーションと同期してください。
- Azure AD 統合により、従業員は事前に統合されたアプリにアクセスして管理できます。
- 「Azure AD スポークのセットアップ (Azure AD spoke setup)」の説明に従って、Azure AD スポークを ServiceNow と統合し、認証情報レコードを作成して、接続レコードを作成します
- Azure スポークとサービスプリンシパルの基本を理解します。
- ログイン認証情報を要求することなく、SSO の有効なエンタイトルメントを使用してアクティブなすべてのアプリに簡単にアクセスできるようにします。

このタスクについて

アプリランチャーを 従業員センタープロ と一緒に使用すると、以下のアクションを実行できます。

- 登録済みアプリケーションを、接続された Azure AD アカウントからアプリケーションウィジェットに同期します。
- Azure Identity Management のユーザー権限に基づいて、アプリケーションにアクセスできるようにします。
- インスタンス内の Azure AD のすべてのアクティブなアプリケーションを管理します。
- アプリケーションの追加、作成、およびユーザーやグループへのアプリケーションの割り当てなどのアプリケーションの統合を構成します。
- アプリのアイコン、ラベル、リンクを変更するか、アプリを非アクティブとしてマークします。

Azure AD 統合により、従業員は事前に統合されたアプリにアクセスして管理できます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > **Web** アプリケーション.
2. Azure アカウントからアプリケーションをフェッチするには、[アプリケーションを更新] をクリックします。
   すべての Azure アプリケーションが表示されます。次の情報を確認してください。

アプリケーションのリスト

フィールド	説明
名前	Web アプリケーションの名前
説明	Web アプリケーションの説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: Azure アプリの場合、Azure API の制限により、説明は空です。ただし、説明は手動で追加できます。
アクティブ	Web アプリケーションのステータスユーザーに対して有効なアプリケーションのみが表示されます。
カテゴリ	アプリケーションが割り当てられているカテゴリ。カテゴリを作成し、アプリを 1 つまたは複数のアプリカテゴリに割り当てることができます。
アプリソース	アプリケーションのソース： Azure：Azure などの外部統合を使用してアドミニストレーターが同期するアプリケーション。
アプリケーション URL (Application URL)	アプリケーションの URL
アプリケーションアイコン (Application icon)	アプリケーションのアイコン ブランドアイコンが構成されていない場合は、デフォルトのアイコンが表示されます。 **注:** ユーザーエクスペリエンスを向上させるために、アプリケーションのブランドアイコンを構成してください。
アプリケーションアイコン URL	アプリケーションアイコンの URL
利用可能 (Available for)	アプリを利用できるユーザーグループ。ビジネスニーズに基づいてユーザーグループを定義して選択します。このフィールドは、カスタムアプリケーションにのみ適用されます。 アプリケーションの可視化とアクセスは、[利用可能] オプションの構成に基づきます。 **注:** アプリケーションを「ユーザーが 利用可能 」とマークすると、そのアプリは検索結果に表示されてアクセスできるようになります。
利用不可	アプリを利用できないユーザーグループ。[利用不可] で定義された値は、[利用可能] よりも優先されます。このフィールドは、カスタムアプリケーションにのみ適用されます。 アプリケーションの可視化とアクセスは、[利用不可] オプションの構成に基づきます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: アプリケーションを [ユーザーが利用不可] としてマークすると、そのアプリは検索結果に表示されず、アクセスできなくなります。
レコードが更新されました	Azure アプリレコードを手動で更新するかどうかを示すレコード更新設定。手動で変更すると、値が true に変更されます。カスタムアプリの場合、デフォルトは false です。 注: このフィールドは、Azure 統合と同期されたアプリにのみ適用されます。
機能	アプリケーションを注目の対象としてマークするオプション。[注目] オプションを使用して、新規または重要なアプリケーションや季節限定のアプリケーションを周知して、可視化を高めることができます。 注: 注目のアプリケーションには表示設定があり、フィルターやソートに関係なくページの上部に表示されます。

注:
API スロットリング の制限は、マルチテナントとシングルテナント構成で異なります。

3. [保存] をクリックします。
   アプリケーションがフェッチされます。続けて、アプリケーションに適したトピックを関連付けることができます。
4. トピックをアプリケーションに割り当てるには、「Web アプリケーションへのトピックの割り当て」を参照してください。

タスクの結果
アプリケーションを同期すると、ページ上の関連リンクから、Azure アプリのリストを表示したり、フロー実行状況を追跡したりできます。

次のタスク
最新のアプリを同期させるためには、次のアクションを実行します。

- [アプリケーションの更新 元] をクリックします すべて > 従業員センター > **Web** アプリケーション sn_hr_sp.esc_admin ロールと更新を即座に同期します。アプリを更新すると、ページ上の関連リンクからフロー実行状況を追跡できます。
- [アプリケーションのフェッチ] スケジュールジョブの実行元 システム定義 > スケジュール済みジョブ を使用して、必要に応じて、または 1 日に 1 回、更新を自動的に同期します。

アップグレードの場合：既存の Azure AD スポークとその接続があり、アプリランチャーを使用して従業員センタープロにアップグレードする場合は、ジョブを通じてアプリが自動的に同期され、夜間に更新されます。アプリケーションのフェッチジョブを無効にするには、からジョブを非アクティブとしてマークする必要があります システム定義 > スケジュール済みジョブ.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
Scheduled Job: Fetch applications
table: sysauto_script
sys_id: 48b46a8a4744c1109dcae052846d43cf
```

ユーザー権限、サービスプリンシパル、および Azure サービスプリンシパルにマッピングされたアプリケーションに基づいて、アプリケーションがアプリランチャーに表示されます。Azure アプリサービスプリンシパルからサービスプリンシパルを確認します。

- Azure 側でユーザーのアクセス権限が変更されると、アプリケーションウィジェットで更新がリアルタイムで同期されます。変更を確認するには、Azure アカウントに再ログインしてください。
- アプリメタデータへの変更は、次回の同期後にのみ反映されます。

注:
アプリケーションが非表示にされた場合でも、ユーザーには次回の同期までアプリケーションに対する権限があります。

Okta とのアプリランチャーの統合

Okta との OOTB 統合を利用すると、Okta から登録されたアプリケーションを自動的に同期し、パーソナライズされた割り当て済みアプリケーションのリストに従業員がワンクリックでアクセスできるようにすることが可能です。従業員は、Okta で有効なエンタイトルメントを持つすべてのアクティブなアプリに、ログイン認証情報を指定することなく簡単にアクセスできます。

始める前に

- Okta のアプリケーションのアプリランチャー同期は、最新の Okta スポークバージョンとのみ互換性があります。既存の Okta スポークをアップグレードして、アプリを Web アプリケーションに同期してください。
- Okta スポークを ServiceNow, Inc. と統合し、認証情報レコードを作成し、接続レコードを作成します。「 Okta スポークのセットアップ 」の説明に従って行います。

必要なロール：sp_admin、分類アドミン、または taxonomy_manager

このタスクについて

スポークのセットアップ後、 Okta アプリケーションが Okta アカウントから Web アプリケーションテーブルに毎日同期されます。最新のアプリを同期させるためには、次のアクションを実行します。

- sn_hr_sp.esc_admin として、次の場所に移動します。 すべて > 従業員センター > **Web** アプリケーション > アプリケーションを更新 更新を即座に同期します。

  アプリケーションを更新すると、ページ上の関連リンクからフロー実行状況を追跡できます。

- アドミンは、[アプリケーションのフェッチ **(Fetch applications**)] スケジュールジョブを実行して、必要に応じて、または毎日 1 回、更新を自動的に同期します。 システム定義 > スケジュール済みジョブ.

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > **Web** アプリケーション.
2. [アプリケーションの更新] をクリックして、外部統合 Okta からアプリケーションをフェッチします。
   すべての Okta アプリケーションが、以下の情報とともに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーション

フィールド	説明
名前	Web アプリケーションの名前
説明	Web アプリケーションの説明。
アクティブ	[有効] は、アプリケーションのステータスを示します。ユーザーに対して有効なアプリケーションのみが表示されます。
カテゴリ	アプリケーションが割り当てられているカテゴリ。カテゴリを作成し、アプリを 1 つまたは複数のアプリカテゴリに割り当てることができます。
アプリソース	アプリケーションのソース。 統合を利用してアドミニストレーターが同期する Okta アプリケーション。
アプリケーション URL (Application URL)	アプリケーションの URL
アプリケーションアイコン (Application icon)	アプリケーションのアイコン
アプリケーションアイコン URL (Application icon URL)	アプリケーションアイコンの URL
レコード更新方法 (Is record updated)	Okta アプリレコードを手動で更新するかどうかを示すレコード更新設定。[名前] および [アプリケーション **URL]** を手動で変更すると、値が true に変更されます。カスタムアプリの場合、デフォルトは false です。 **注:** Okta 統合と同期されたアプリにのみ適用されます。
機能	アプリケーションを注目の対象としてマークするオプション。[注目] オプションを使用して、新規または重要なアプリケーションや季節限定のアプリケーションを周知して、可視化を高めることができます。 **注:** 注目のアプリケーションには表示設定があり、フィルターやソートに関係なくページの上部に表示されます。

アプリケーションがフェッチされます。続けて、アプリケーションに適したトピックを関連付けることができます。

3. 「Web アプリケーションへのトピックの割り当て」の手順に従って、トピックをアプリケーションに割り当てます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
アプリケーションを同期すると、Okta アプリのリストが表示されます。ページ上の *Okta flow execution status* 関連リンクからフロー実行状況を追跡します。

次のタスク
アップグレードの場合：既存の Okta スポークとその接続があり、アプリランチャー機能を使用して従業員センタープロにアップグレードする場合は、ジョブを通じてアプリが自動的に同期され、夜間に更新されます。アプリケーションのフェッチジョブを無効にするには、次からジョブを非アクティブステータスにマークする必要があります システム定義 > スケジュール済みジョブ.

```
Scheduled Job: Fetch applications
table: sysauto_script
sys_id: 48b46a8a4744c1109dcae052846d43cf
```

ユーザー権限および Okta にマッピングされたアプリケーションに基づいて、アプリケーションがアプリランチャーに表示されます。

- Okta 側でユーザーのアクセス権限が変更されると、アプリケーションウィジェットで更新がリアルタイムに同期されます。変更を確認するには、従業員センター アカウントに再ログインしてください。
- 削除、ステータス変更、または *Do not display application icon to users* の選択などのアプリメタデータへの変更は、次回の同期後にのみ反映されます。同期後、アプリは非アクティブとマークされ、ユーザーに表示されなくなります。

注:
アプリケーションが非表示にされた場合でも、ユーザーには次回の同期までアプリケーションに対する権限があります。

カスタム **Web** アプリケーションをアプリランチャーに登録する

アドミニストレーターは、アプリケーションを手動で登録して、アプリケーションへのワンクリックアクセスを提供できます。トピックをアプリケーションに関連付けて、トピックページから有用なアプリケーションを検出して起動することができます。

始める前に
必要なロール：sp_admin、分類アドミン、または taxonomy_manager

手順
1. 移動先 すべて > 従業員センター > **Web** アプリケーション.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームで次のフィールドに入力します。

アプリケーションフォーム

フィールド	説明
名前	Web アプリケーションの名前
説明	Web アプリケーションの説明
アクティブ	[有効] は、Web アプリケーションのステータスを示します。ユーザーに対して有効なアプリケーションのみが表示されます。
カテゴリ	アプリケーションが割り当てられているカテゴリ。カテゴリを作成し、アプリを 1 つまたは

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	複数のアプリカテゴリに割り当てることができます。
アプリソース	アプリケーションのソース： ○ カスタム：EC Web アプリケーションのオプションを使用してアドミニストレーターが登録したアプリケーション ○ **Azure**：Azure などの外部統合を使用してアドミニストレーターが同期するアプリケーション。
アプリケーション URL (Application URL)	アプリケーションの URL
アプリケーションアイコン (Application icon)	アプリケーションのアイコン ブランドアイコンが構成されていない場合は、デフォルトのアイコンが表示されます。 **注:** ユーザーエクスペリエンスを向上させるために、アプリケーションのブランドアイコンを構成してください。
アプリケーションアイコン URL	アプリケーションアイコンの URL
利用可能 (Available for)	アプリを利用できるユーザーグループ。ビジネスニーズに基づいてユーザーグループを定義して選択します。カスタムアプリケーションにのみ適用されます。 アプリケーションの可視化とアクセスは、[利用可能] オプションの構成に基づきます。 **注:** アプリケーションを「ユーザーが 利用可能 」とマークすると、そのアプリは検索結果に表示されてアクセスできるようになります。
利用不可	アプリを利用できないユーザーグループ。[利用できません] で定義された値は、[利用可能] よりも優先されます。カスタムアプリケーションにのみ適用されます。 アプリケーションの可視化とアクセスは、[利用不可] オプションの構成方法に基づきます。 **注:** アプリケーションを [ユーザーが 利用不可] としてマークすると、そのアプリは検索結果に表示されず、アクセスできなくなります。
レコードが更新されました	Azure アプリレコードを手動で更新するかどうかを示すレコード更新設定。アプリレコードを手動で変更すると、値が true に変更されます。カスタムアプリの場合、デフォルトは

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	false です。このフラグは、変更された特定のアプリケーションを通常のデータ同期ジョブから除外するために内部で使用されます。 **注:** Azure 統合と同期されたアプリにのみ適用されます。
機能	アプリケーションを注目の対象としてマークするオプション。[注目] オプションを使用して、新規または重要なアプリケーションや季節限定のアプリケーションを周知して、可視化を高めることができます。 **注:** 注目のアプリケーションには表示設定があり、フィルターやソートに関係なくページの上部に表示されます。

詳細については、「アプリケーションの可視化とアクセスの構成」を参照してください。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。
アプリケーションが登録されます。続けて、アプリケーションに適したトピックを関連付けることができます。
5. Web アプリケーションへのトピックの割り当て の手順に従って、トピックをアプリケーションに割り当てます。
6. [更新] をクリックして、トピックをアプリケーションに割り当てます。
7. トピックページでのアプリケーションの表示を決定する [順番 **(Order)**] スコアを定義します。
   - デフォルトでは、アプリケーションはアルファベット順に表示されます。使用時に、ホームページウィジェットの [最近の使用 **(Recent use)**] によって表示順序が変わります。
   - 表示設定で、組織のニーズに応じて順番のシーケンスを設定します。

要件に基づいて複数のアプリケーションを登録できます。

タスクの結果
アプリケーションを作成すると、カスタムアプリのリストが表示されます。

次のタスク
従業員は、すべてのアプリケーションと関連トピックにアクセスできます。「アプリランチャーからのアプリケーションへのアクセス」を参照してください。

アプリケーションの可視化とアクセスの構成

アクセスと可視化の設定を構成することで、アプリランチャーでのアプリケーション検出とナビゲーションを強化します。

始める前に
必要なロール:アドミン、ESC アドミン、分類マネージャー。

AI 検索機能を設定して有効にしたことを確認します。次の AI 検索 トピックを参照してください。

- 構成： AI 検索
- でのナビゲーションタブの構成 AI 検索 およびタグ **ESC** ポータルのデフォルト検索アプリケーション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
アドミニストレーターは、アプリケーションを使用できるユーザーと使用できないユーザーを指定することで、ユーザーアクセスを制御できます。アプリケーションを 利用可能 にするユーザーと 利用できないユーザーを指定できます。

- 従業員が関連するアプリをより迅速かつ簡単に見つけられるように、アプリの検出を改善します。
- 検索結果の [アプリケーション] タブを使用して、統一された検索エクスペリエンスからのアプリケーション検出を強化します。
- ユーザーアクセス制御を定義して、ユーザーが許可されたアプリケーションのみを表示してアクセスできるようにします。
- 登録済みアプリケーションとカスタムアプリケーションの採用と生産性の向上:
  - Azure と Okta の統合アプリの場合、アプリランチャーの最初のロード時にユーザーアクセスをキャッシュする必要があります。
  - カスタム アプリの場合、権限は検索ごとにリアルタイムで評価する必要があります。

注:
この機能ベースシステムは、デフォルトの ESC 検索プロファイルで使用できます。カスタム検索構成を持つ既存のユーザーの場合は、変更をカスタム検索プロファイルに手動でマッピングしてください。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > **Web** アプリケーション.
2. [**New**] をクリックします。
3. カスタム Web アプリケーションをアプリランチャーに登録するの説明に従ってアプリケーションフォームを設定します。
4. アプリケーションの可視化とアクセスのためのユーザーアクセス制御オプションを設定します。
   - 利用可能:アプリケーションがアクセス可能で表示されるユーザーまたはユーザーグループ。
   - 利用不可:アプリケーションがアクセスできず、表示できないユーザーまたはユーザーグループ。
5. [送信] または [保存] をクリックします。

タスクの結果
構成に基づいて、アプリはアプリランチャーと AI 検索結果の両方から従業員に表示されます。[ユーザーが 利用可能] アプリケーションを構成すると、検索結果には、名前、アイコン、説明、およびユーザーがアクセスできる関連アプリケーションへのリンクを含むアプリケーションカードが表示されます。

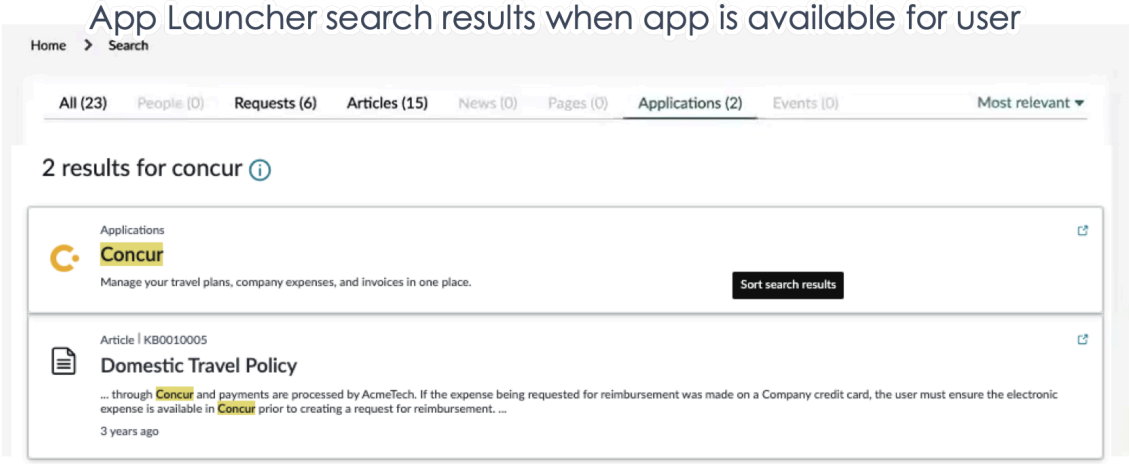
注:
アプリにブランドアイコンが構成されていない場合は、デフォルトのアイコンが表示されます。

自動翻訳

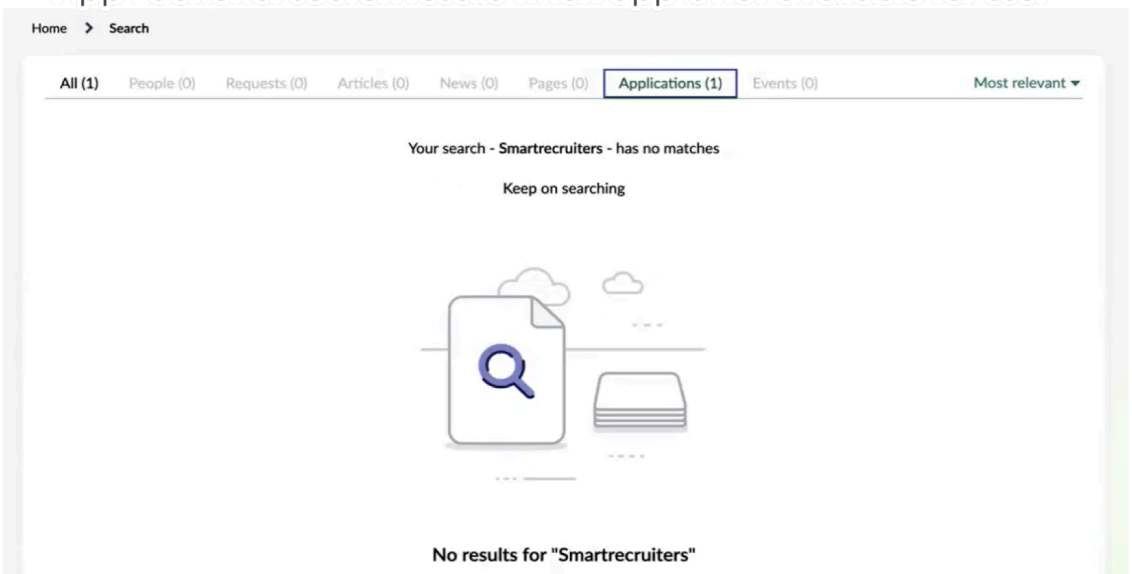
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリランチャーと **AI** 検索結果

App Launcher search results when app is available for user



App Launcher search results when app is not available for user



自動翻訳

注:
アプリケーションを「ユーザーが 利用不可 」としてマークすると、検索結果の [アプリケーション] タブにその数が表示されます。ただし、ユーザー権限により、ユーザーはアプリケーションを表示したり移動したりすることはできません。

関連情報

お気に入りの管理

Web アプリケーションへのトピックの割り当て

トピックをアプリケーションに関連付けると、トピックページから有用なアプリケーションを検出して直接起動することができます。

始める前に

必要なロール：分類アドミン、分類マネージャー、および分類貢献者

手順

1. 検索項目 **Web** アプリケーション > アプリケーショントピック > 新規.
2. [トピックを選択] ダイアログボックスで、次の手順を実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [分類] リストから適切な分類を選択します。
例:従業員。
選択した分類に関連付けられているすべてのトピックのリストが表示されます。

b. アプリケーションに割り当てるトピックまたはサブトピックを選択します。

c. **[OK]** をクリックします。

3. [更新] をクリックして、トピックをアプリケーションに割り当てます。

次のタスク
従業員は、すべてのアプリケーションと関連トピックにアクセスできます。「アプリランチャーからのアプリケーションへのアクセス」を参照してください。

アプリランチャーウィジェットの表示を変更する

従業員ポータルの [アプリケーション] ウィジェットの統合アプリケーションから、すべての有用なアプリケーションにアクセスします。トピックを参照してアプリケーションを起動すると、関連するアプリケーションのリストが表示されます。

始める前に
必要なロール：sp_admin

このタスクについて
従業員センタープロ のアプリランチャーを使用すると、 アプリケーションへのワンクリックアクセスを提供し、インスタンスオプションを設定して、アイコンや説明などのウィジェットの外観を制御できます。詳細については、「アプリランチャー」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
従業員センター ホームページが表示されます。
2. 外観を設定するには、Ctrl キーを押したまま [アプリケーション] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション **(Instance Options)]** を選択します。
3. フォームで、次のオプションを選択します。

アプリケーションのインスタンスオプション

フィールド	説明
ウィジェットのタイトル	ウィジェットのタイトル ([自分のアプリケーション] など)
アプリケーション数	ウィジェットに表示するアプリケーションの数 (最大 6 つのアプリ)。 **注:** [ロードの保留] には最大 6 つのローダーが表示されます。
カード表示ビュー	カードのビュー設定を表示します。他のオプションで、アプリアイコンまたはタイトルのいずれかが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	Web アプリケーションのインスタンスオプション  ○ アイコン、タイトル、説明 ○ アイコン、タイトル ○ アイコン、説明 ○ タイトル、説明 ○ アイコンのみ ○ タイトルのみ
ロード構成	ページとウィジェットのデータがロードされる順序。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ 非同期：最初にページがロードされ、次にウィジェットデータがロードされます。個々のウィジェットがロードされるとすぐに、ウィジェットにコンテンツが表示されます。 ○ 同期：ページとウィジェットのデータが同時にロードされます。すべてのデータがロードされるまで、ページは空白のままになります。
空ステートを表示	空ステータスのメッセージを含むウィジェットを表示するオプション。
高負荷時のウィジェットの動作	利用可能なオプションからビューを表示するオプション: ○ なし ○ ライトビュー:このオプションを選択すると、ポータルで使用率が高いというメッセージが表示されます。 ○ [標準ビュー]:標準ビューの場合はこのオプションを選択します。

4. **[Save** (保存)] をクリックします。
5. [すべて表示] をクリックすると、すべてのアプリケーションが表示されます。

次のタスク
インスタンスオプションの設定後、従業員はカスタムアプリケーションと Azure アプリケーションの両方へのアクセス、ウィジェットの外観の管理し、トピックからアプリケーションへのアクセスが可能になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

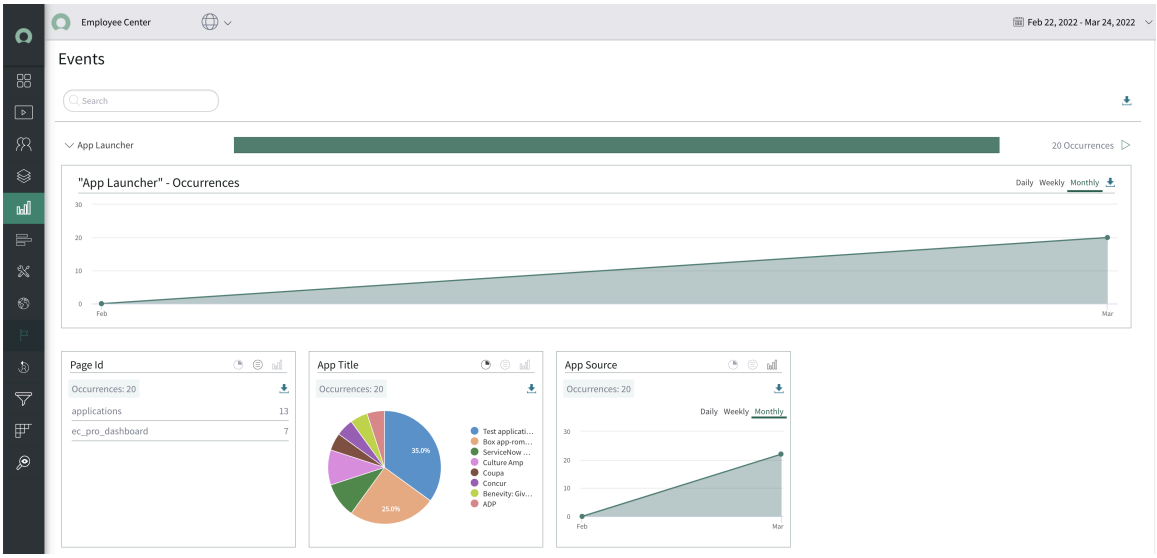
アプリランチャーユーザーエクスペリエンスアナリティクス

ユーザーエクスペリエンスダッシュボードから、アプリの使用状況、ユーザーの行動、およびその他の情報を視覚的に分析します。

ダッシュボードを使用して、アプリケーションの使用状況、アプリケーションのエンゲージメント、アプリランチャーの採用に関する情報を表示できます。アプリランチャーの使用状況を追跡し、アプリの採用率、およびユーザーアクティビティを分析して、将来のビジネス上の意思決定を促進できます。

移動先 ユーザーエクスペリエンスアナリティクス > ダッシュボード 詳細ビューと分析のために。詳細については、それぞれのウィジェットまたはチャートをクリックしてください。

ユーザーエクスペリエンスアナリティクスダッシュボード



ユーザーとロール

[ユーザーエクスペリエンスアナリティクス] ダッシュボードに必要なロール

ユーザー	必要なロール
アナリティクスポータルアドミン	portal_analytics_admin
分析ビューアー	Analytics_viewer、mobile_analytics_viewer、web_analytics_v

ウィジェット

ダッシュボードには、次のメトリクスがあります。

- ページ **ID**：ホームページ、トピックページ、およびアプリページのページ名に基づいて発生件数を示します。
- アプリのタイトル：アプリケーションのタイトルに基づいて発生回数を示します。
- アプリソース：カスタム、Okta、Azure AD などのアプリケーションソースに基づいて発生回数を示します。

ユーザーの行動

ダッシュボードで利用可能な情報を、各アプリソース、タイトル、またはページ ID 別に表示して分析します。アプリランチャーでユーザーの行動とアプリの使用状況を追跡できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員が頻繁に起動するアプリケーションを表示します。
- 月次および日次のユーザーアクティビティを追跡します。
- ホームページ、トピックページ、およびアプリページからのユーザークリック数をアプリ別に表示します。
- ユーザーアクティビティの傾向を定期的に分析します。
- ユーザーの行動とインサイトを評価し、ビジネス上の意思決定を促進します。

の組織図 従業員センタープロ

組織図を使用して、他の従業員の詳細を確認し、組織のチーム構造を理解します。

従業員センタープロ アプリケーションで利用可能な新しい組織図機能を使用すると、組織図のエクスペリエンスを向上させることができます。新しい組織図には、コンテンツ公開 アプリケーションで利用可能な古い組織図から更新された UI エクスペリエンスと多くの構成機能があります。

注:
従業員プロファイルプラグイン 5.0.1 をインストールし、従業員プロファイル にオプトインしてください。

アドミニストレーターは、次の組織図構成ステップを実行できます。

- 従業員センタープロ にパッケージ化された組織図ビューアーを有効にする。
- 対象ユーザーと従業員カードの表示設定を構成する。
- スケジュール済みジョブを使用して直属の部下の人数と他の部下数を設定する。

注:
他の部下数が 0 の場合、スケジュール済みジョブによって部下数が更新されるまで、新しいレポートは表示されません。ジョブの実行の詳細については、「対象ユーザーに基づくレポート数の更新」を参照してください。

- 選択したユーザーカードの総部下数およびスキップレベルの部下数を表示する。
- 組織図アクショングループに基づいてクイックアクションを定義する。
- 従業員ロールを追加し、上下関係の階層を管理する。

注:
従業員プロファイル にオプトインすると、従業員センタープロ の顧客は新しい組織図を取得できます。ページルートマップレコードがアクティブとしてマークされます。以前の組織図のリンクはすべて新しい組織図にリダイレクトされます。詳細については、「従業員プロファイルへのオプトイン」を参照してください。

関連情報

組織図ウィジェットの表示の変更

組織図の対象ユーザーの構成

組織図に表示する対象ユーザーを定義します。アドミニストレーターは、[ユーザー]、[HR プロファイル]、[従業員プロファイル] のいずれかのテーブルから新しい対象ユーザー構成を作成できます。

始める前に
アクティブな対象ユーザー構成は、組織図に表示するユーザーを決定する条件です。ドメインごとに 1 つのアクティブな対象ユーザー構成のみを設定できます。アクティブな構成が 1 つのみであることを確認してください。

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 従業員センター > 組織図 > 対象ユーザー.
2. [**New** (新規)] をクリックするか既存のレコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

対象ユーザー構成

フィールド	説明
名前	対象ユーザー構成レコードの名前。
順番	アイテムが他のアイテムと関連して表示される場所を決定するための順序の番号を入力します
アプリケーション	アクティビティを設定するアプリケーション
アクティブ	使用する対象ユーザー構成レコードをアクティブにするためのオプションです。対象ユーザーについてアクティブな構成が 1 つのみであることを確認してください。
テーブル	対象ユーザー構成レコードと関連付けられるテーブル。次のいずれかのテーブルから選択できます。 ○ デフォルト：従業員プロファイル ○ HR プロファイル：HR プロファイルテーブルは、ヒューマンリソース (HR) [com.sn_hr_core] プラグインがインストールされている場合にのみ表示されます。 ○ ユーザー **注:** 組織内のすべてのユーザーを表示するために、[ユーザー] または [HR プロファイル] で対象ユーザーをモデル化することができます。
条件	ユーザーが対象ユーザーになるために満たす必要がある条件。たとえば、アクティブなユーザー、または特定の開始日以降に入社する従業員を選択できます。

4. [保存] をクリックします。

タスクの結果

この構成に基づいて、対象ユーザーのみが組織図ウィジェットに表示されます。

注: 複数の対象ユーザー構成がある場合、他の対象ユーザー構成をアクティブにするには、現在アクティブな構成を非アクティブにしてください。

次のタスク

スケジュール済みジョブは、直属の部下およびその他の部下の人数を定期的に設定します。[対象ユーザーを使用してマネージャーの部下の数を入力 (ドメインセパレーション) **(Populate Manager Reportee Count Using Eligible Users (Domain separated))**] スケジュール済みジョブをオンデマンドで実行して、いつでも部下の人数を更新できます。人数は、対象ユーザーまたは従業員ステータスに基づいて変更されます。ジョブの実行の詳細については、「対象ユーザーに基づくレポート数の更新」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

直属の部下がいる従業員が対象外になると、直属の部下はそのような対象外従業員のマネージャーにタグ付けされます。

関連情報

の組織図 従業員センタープロ

組織図のカード設定の構成

従業員センタープロ 組織図カードに表示する線と情報を定義します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin
[組織図カードの構成] を使用して、チャートに表示する情報を定義します。対象ユーザー構成で使用されているテーブルと同じテーブルで 1 つのユーザーカード構成を定義します。

> **注:**
> 新規雇用者は、オンボーディング中に sys_user レコードが作成されると組織図に表示されます。ビジネス要件に合わせて条件を設定できます。

1 人の従業員のカードに、情報の 2 つのプライマリスロットと 6 つのセカンダリスロットを設定できます。情報は、従業員プロファイル [sn_employee_profile]、HR プロファイル [sn_hr_core_profile]、またはユーザー [sys_user] テーブルのフィールドを選択またはドット連結することによって構成されます。

手順

1. 移動先 従業員センター > 組織図 > ユーザー表示 > 組織図構成カード.
2. フォームで、フィールドに入力します。

ユーザーの表示構成

フィールド	説明
名前	ユーザー表示設定レコードの名前。
アプリケーション	アクティビティを設定するアプリケーション
テーブル	ユーザー表示設定レコードと関連付けられるテーブル。
優先代名詞を表示	ユーザーの従業員プロファイルから希望する代名詞を組織図に表示するオプション。代名詞フィールドは、従業員プロファイルテーブルを選択した場合にのみ表示されます。
プライマリ表示フィールド	組織図カードに表示するプライマリフィールド。従業員プロファイルの場合、デフォルトは user.name と user.title です。プライマリ表示フィールドは、マネージャー階層、選択したユーザーカード、および直属の部下 (存在する場合) を含むすべてのユーザーカードに表示されます。ユーザーの検索結果にも、プライマリ表示フィールドに従って情報が表示されます。 **注:** 2 つのプライマリ表示フィールドを構成します。
アクショングループ	組織図に定義されたクイックアクションのグループ。[組織図グループ **(Org Chart Group)]** では、プロファイルの表示、メール、電話などのアクションを使用できます。詳細については、次を参照：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
順番	アイテムが他のアイテムと関連して表示される場所を決定するための順序の番号を入力します

3. [保存] をクリックします。
4. セカンダリフィールドフォームで、選択した従業員カードにセカンダリフィールドとして表示するために必要な *icon* や *display field* などの組織図フィールド構成を指定します。

   注:
   最大 6 つのセカンダリ表示フィールドを構成します。

5. [送信] または [更新] をクリックします。

次のタスク
ウィジェットインスタンスのオプションの詳細については、「組織図ウィジェットの表示の変更」を参照してください。

対象ユーザーに基づくレポート数の更新

スクリプト実行ジョブを実行して、直属の部下とその他の部下の人数を更新します。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. [スケジュール済みジョブ] ページで、[対象ユーザーを使用してマネージャーの部下の人数を入力 **(Populate Manager Reportee Count Using Eligible Users)]** ジョブを選択します。

   重要:
   インスタンスでドメインセパレーションプラグイン がアクティブ化されている場合は、[対象ユーザーを使用してマネージャーの部下の人数を入力 [ドメインセパレーション] **(Populate Manager Reportee Count Using Eligible Users [Domain Separated])** ジョブを選択します。

3. [スケジュール済みスクリプト実行] ページで、[今すぐ実行 **(Execute Now)]**を選択します。

タスクの結果
レポート数は対象ユーザーに基づいて更新され、組織図に入力されます。

関連情報
の組織図 従業員センタープロ

組織図ウィジェットの表示の変更

組織図ウィジェットには、従業員と組織の階層が表示されます。インスタンスオプションを設定して、従業員数を調整できます。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 セルフサービス > 従業員センター.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. プライマリナビゲーションバーで組織図をクリックします。
   組織図ページが表示されます。
3. キーボードのコントロールキーを押したまま [参照トピック (browse topic)] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション **(Instance Options)]** を選択します。
4. インスタンスオプションを設定します。

組織図のインスタンスオプション

インスタンスオプション	説明
直属の部下の人数を表示 (Show direct report count)	従業員の直属の部下の人数。デフォルト：オン
表示する直属の部下の数 (Number of direct reports to show)	1 ページに表示するアイテムの数選択肢は 12、24、および 36 です。デフォルト値：12
最小入力文字数検索 (Minimum input length search)	検索の最小入力として必要な文字数。デフォルト値：1

5. [保存] をクリックします。

関連情報

の組織図 従業員センタープロ

組織図の対象ユーザーの構成

予約

オムニチャネルで統一されたエクスペリエンスを従業員に提供し、IT サポート、人事相談、その他の事業部門など、複数の事業部門にまたがる予約をスケジュールおよび管理します。

予約の設定

アドミニストレーターは、予約のカテゴリと理由を作成できます。ユーザーの場所に基づいて予約のコミュニケーションチャネルを設定することもできます。

統一された分類方法 for 従業員センター のトピックを活用して、予約カテゴリを作成できます。統一された分類方法 の詳細については、「従業員センター の統一された分類方法」を参照してください。

予約エクスペリエンスでは、ユーザー基準を活用して、ユーザーに関連する理由を表示します。新しい理由を作成して場所キューにリンクし、予約に使用できます。ITSM ウォークアップエクスペリエンスを使用している場合は、予約の既存の理由を再利用できます。

場所の同意レコードを作成してコミュニケーションチャネルを設定し、それらをウォークアップ場所キューにリンクして予約に使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 予約機能を設定するには、 従業員センタープロ をインストールして ITSM ウォークアップエクスペリエンスを有効にする必要があります。プラグインの詳細については、次のトピックを参照してください。
>
> - Employee Center Pro (従業員センタープロ)
> - Walk-up Experience
>
> .

予約機能の構成の詳細については、次のトピックを参照してください。

1. 統一された予約にオプトインする
2. 予約理由を作成
3. 予約の連絡の構成
4. カテゴリと理由を場所にマップ
5. 予約のフィードバックの構成
6. 予約のページルーティングの設定

予約の使用

従業員は、 従業員センター または 従業員センタープロ キオスクから予約をスケジュールできます。予約をスケジュールするオプションは、ホームページのクイックリンク、要求フォーム、およびナレッジベース 記事で使用できます。予約のカテゴリと理由を選択し、仮想または対面予約を選択できます。予約を管理し、完了した予約に関するフィードバックを提供することもできます。

予約機能の使用の詳細については、次のトピックを参照してください。

- 日時の予約
- 予約を管理する

統一された予約にオプトインする

統一された予約にオプトインし、 従業員センターに対して有効にします。

このタスクについて
従業員センタープロ で IT Service Management を使用している場合、従業員センターのデフォルトの予約エクスペリエンスはWalk-up Experience です。統一された予約にオプトインして、ユーザー基準、カテゴリ、および理由に基づいて予約を許可できます。

> **注:**
> 従業員センタープロでITSM ウォークアップエクスペリエンスを使用していない場合、統一された予約はデフォルトでオプトインされています。

始める前に
必要なロール:sn_hr_core.walkup_admin、sn_walkup.walkup_manager

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 予約 > セットアップ.
2. [はい、統一された予約にオプトインします] チェック ボックスをオンにし、[オプトイン] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約理由を作成

従業員が予約に使用できる理由を作成します。

始める前に
必要なロール:sn_hr_core.walkup_admin、sn_walkup.walkup_manager

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 予約 > 予約理由.
2. [Walk-up のアクセス理由] リストで、[新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力し、レコードを保存します。

ウォークアップのアクセス理由フォーム

フィールド	説明
理由	理由のタイトル。タイトルは、 従業員センターでの予約時に理由のリストに表示されます。
アクティブ	理由レコードをアクティブ化するオプション。

4. [利用可能] 関連リストで、予約理由にアクセスする必要があるユーザーまたはロールを選択します。
   [利用不可] リストを使用して、理由へのアクセス権を必要としないユーザーまたはロールを選択することもできます。

次のタスク
予約に使用する理由をウォークアップ場所キューに追加します。詳細については、「Create or modify Walk-up Experience locations」を参照してください。

予約の連絡の構成

予約のコミュニケーションチャネルと場所の同意を構成します。

始める前に
必要なロール:sn_hr_core.walkup_admin、sn_walkup.walkup_manager

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 予約 > 予約コミュニケーションの構成.
2. 場所の許可 リストで、 新規 を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「場所の同意フォーム」を参照して ください。

次のタスク
予約に使用するウォークアップ場所キューに通信構成をリンクします。詳細については、「Create or modify Walk-up Experience locations」を参照してください。

カテゴリと理由を場所にマップ

従業員センター統一された分類方法を使用して予約カテゴリを作成し、予約理由をグループ化して場所キューにマッピングします。

始める前に
次のレコードが作成されていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

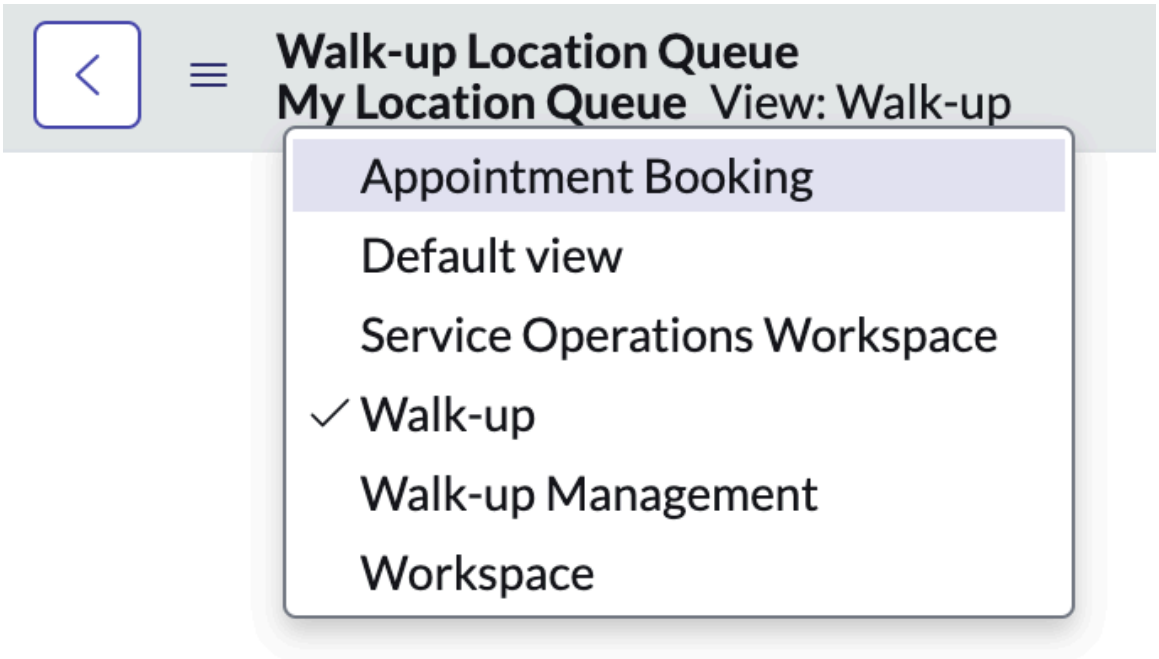
- 統一された分類方法従業員センターのトピック。統一された分類方法 の詳細については、「従業員センター の統一された分類方法」を参照してください。
- 理由をマッピングするウォークアップ場所キューレコード。ウォークアップ場所キューの作成の詳細については、「 Create or modify Walk-up Experience locations 」を参照してください。
- 場所キューにリンクする予約理由。理由の作成の詳細については、「 予約理由を作成」を参照してください。
- ウォークアップ場所キューにリンクする場所の同意 (通信構成) レコード。場所の許可 (通信構成) の構成の詳細については、「 予約の連絡の構成」を参照してください。

必要なロール:sn_hr_core.walkup_admin、sn_walkup.walkup_manager

手順

1. 移動先 すべて > ウォークアップエクスペリエンス > アドミニストレーション > ウォークアップ場所.
2. [ウォークアップ場所キュー] リストで、カテゴリを追加するレコードを選択します。

   注:
   [トピック] および [場所の同意] フィールドを表示するには、ビューを [予約] に変更します。



3. [トピック] フィールドで、カテゴリとして設定する分類トピックを選択します。

   注:
   アドミニストレーターは、インスタンスオプションを使用して、[予約をスケジュール] ページのカテゴリフィールドを無効にすることができます。

4. [場所の許可] フィールドで、場所に設定する場所の同意レコードを選択します。
5. レコードを保存します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> カテゴリと理由は、ウォークアップ場所レコード用に選択されたアプリケーションに表示されます。

分類トピックと場所の同意がウォークアップ場所にリンクされます。ユーザーが予約する場合は、トピックがカテゴリとして表示されます。

6. [アクセスする理由] 関連リストで、[新規] を選択します。
   [ウォークアップの理由] フォームが開きます。[場所キュー] フィールドは、移動元のレコードに自動的に設定されます。
7. [理由] フィールドで、場所キューにリンクする予約理由を選択します。
   残りのフィールドは、必要に応じて入力できます。
8. レコードを保存します
   理由レコードが作成され、ウォークアップ場所にリンクされます。

予約のフィードバックの構成

従業員が完了した予約についてフィードバックを提供できるように、予約のフィードバック定義を作成します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

このタスクについて

予約エクスペリエンスには、 従業員センタープロ と 従業員センタープロ Kiosk の 2 つのフィードバック定義が既に含まれています。

プラグインで提供されるフィードバック定義を変更することも、独自の定義を作成することもできます。フィードバック機能の詳細については、「 エクスペリエンスとサービスフィードバックが統合されました」を参照してください。

フィードバック構成の [オーバーレイセッションの制限] フィールドを設定することで、ユーザーが 1 回のセッションでフィードバックを送信できる回数を変更できます。オーバーレイセッションの制限値は、デフォルトで 5 に設定されています。フィードバック構成の詳細については、「 フィードバック構成の設定」を参照してください。

予約のカスタムフィードバック定義を作成する場合は、同じポータルにある他のフィードバック定義を非アクティブ化してください。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > エクスペリエンス & サービスフィードバック > フィードバックの定義.
2. [フィードバック定義] リストで、[新規] を選択します。
3. [フィードバック定義] フォームで、次のフィールド値を入力します。

予約のフィールド値

フィールド	値
フィードバックタイプ	サービス：ワークフロー
ウィジェットモード	モーダル
チャネル	ポータル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
ポータル	○ 従業員センター ○ 従業員センタープロ Kiosk **注:** 要件に基づいて、一方または両方のポータルを選択できます。

4. [ページ選択] タブの [含まれるページ] フィールドで、次のページを選択します。
   - my_appointments
   - appointment_details

   残りのフィールドは、必要に応じて入力できます。フィールド値の説明については、「フィードバック定義フォーム」を参照して ください。
5. レコードを保存します
6. [トリガー条件] 関連リストで、[新規] を選択します。
7. [トリガー条件] フォームで、次の値を入力します。

予約のフィールド値

フィールド	値
テーブル	ウォークアップ予約 [wu_appointment]
ユーザーフィールド	作成者
ランダムに起動	選択済み
可能性 (%)	100

8. [繰り返し間隔] フィールドで、すべての値が `00` に設定されていることを確認します。
9. [条件] フィールドに、次の値を入力します。

予約の条件

フィールド	値
-- フィールドを選択 --	状況
-- 演算子 --	次の値に等しい (=)
-- 値 --	完了してクローズ

10. レコードを保存します

予約のページルーティングの設定

ユーザーを予約スケジュールページにリダイレクトするようにページルーティングを設定します。

このタスクについて

ユーザーが予約をスケジュール設定することを選択すると、[予約タイプ] ページがデフォルトでロードされます。ユーザーは、予約をスケジュールするか、ウォークアップキューに参加するかを選択

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

できます。アドミニストレーターは、[予約タイプ] ページをスキップしてユーザーを [予約をスケジュール] ページにリダイレクトするようにエクスペリエンスを構成できます。

始める前に
必要なロール：sp_admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ページルートマップ.
2. [ページルートマップ] リストから、予約レコード の予約タイプ を選択します。
3. [アクティブ] フィールドを選択し、レコードを保存します。

タスクの結果
ページルーティングは、ユーザーが予約をスケジュールすることを選択したときに [予約をスケジュール] ページをロードするように構成されています。

従業員コミュニケーションのセットアップ

従業員に情報を提供し、エンゲージメントを高めます。

従業員センタープロは、さまざまなコンテンツタイプと配信チャネルで従業員コミュニケーションを作成、公開、管理するための堅牢な機能スイートを提供します。次の手順に従って、従業員コミュニケーション機能をセットアップします。

1. コンテンツ公開機能をコンテンツマネージャーと従業員が利用できるようにします (コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ)。
2. コンテンツ翻訳を設定 (オプション): コンテンツ公開 の ローカリゼーションフレームワーク の構成
3. すぐに利用可能なウィジェットをカスタマイズします (オプション)。
   - コンテンツエクスペリエンスウィジェットの変更
   - [注目のニュース] ウィジェットの変更
   - ニュースフィードウィジェットの変更

   コンテンツ公開 とともにインストールされるすべてのウィジェットを表示するには、「コンテンツ公開とともにインストールされるコンポーネント」の「ウィジェット」セクションを参照してください。

   カスタムウィジェットの翻訳については、次を参照してください。 Translate a client script message

   カスタムウィジェットにコンテンツを公開するには、コンテンツタイプを定義してカスタムウィジェットに関連付ける必要があります (コンテンツ公開のコンテンツタイプの追加または変更)。
4. 以下の従業員コミュニケーション機能の表を確認し、ユースケースに関連する機能を設定してください。

従業員コミュニケーション機能

機能	説明	で使用
コンテンツ所有権	誰がコンテンツを作成する権限を持ち、どこで公開でき、どの従業員がコンテンツを表示できるかを定義します。	すべての従業員コミュニケーション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員コミュニケーション機能 (続く)

機能	説明	で使用
コンテンツテンプレート	コンテンツテンプレートを作成すると、コンテンツ管理者は大量のニュース記事コンテンツを作成して公開できます。	ニュース記事
コンテンツエンゲージメント	コンテンツエンゲージメントを有効にして、ユーザーがニュース記事にコメントしたり反応したりする方法を提供し、マネージャーがエンゲージメント測定基準を使用してコンテンツの有効性を測定できるようにします。	ニュース記事
ビデオホスティング統合フレームワーク	コンテンツ公開をビデオホスティングサービスに接続して、ホストされたビデオをコンテンツ作成と公開で利用できるようにします。	マイクロサイト/リッチコンテンツ
再利用可能なコンポーネント	次の再利用可能なコンポーネントを構成します。 • 特定のクライテリアを満たすユーザーをコンテンツのターゲットとする対象者 • ニュース記事公開用のコンテンツの宛先 • ニュース記事を整理するためのコンテンツカテゴリ	マイクロサイト/リッチコンテンツ、ニュース記事、ポータルコンテンツ

自動翻訳

関連情報

- ポータルコンテンツ
- マイクロサイト
- ニュース記事
- コンテンツ要求の管理
- キャンペーンの作成

コンテンツエンゲージメント

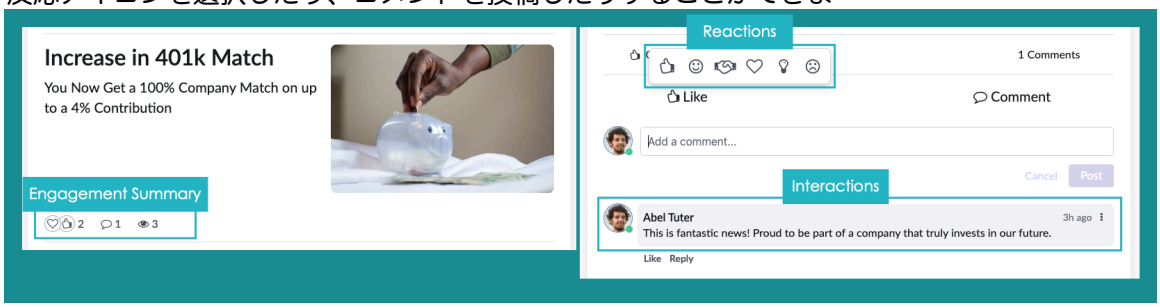
コンテンツエンゲージメントは、ユーザーが記事にコメントしたり反応したりする方法を提供し、マネージャーがエンゲージメントメトリクスを使用してコンテンツの有効性を測定できるようにすることで、ニュース記事を強化します。

コンテンツエンゲージメント の概要

コンテンツエンゲージメント機能はニュース記事にシームレスに埋め込まれているため、従業員は記事の上部でエンゲージメントサマリーを表示した

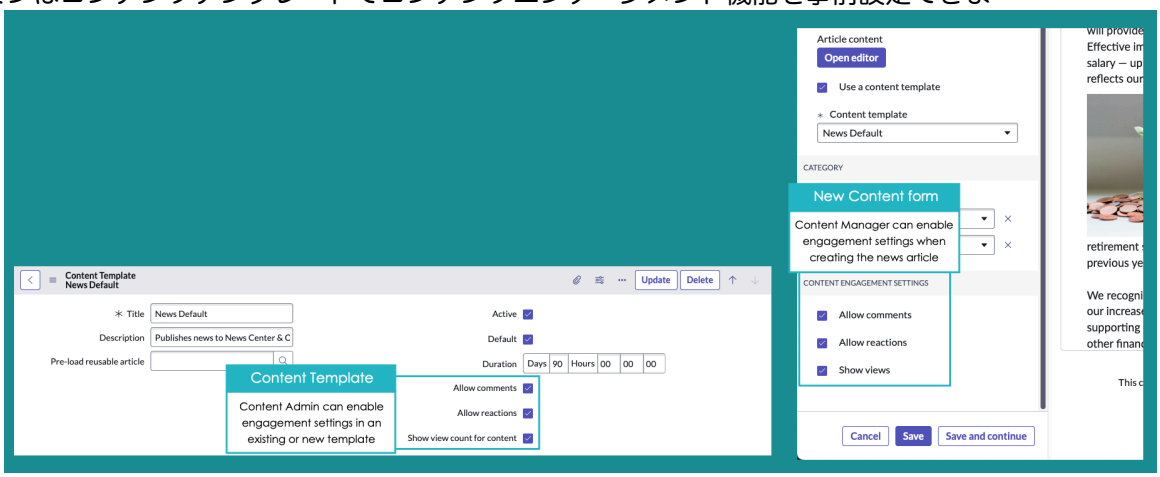
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

り、反応アイコンを選択したり、コメントを投稿したりすることができま



す。

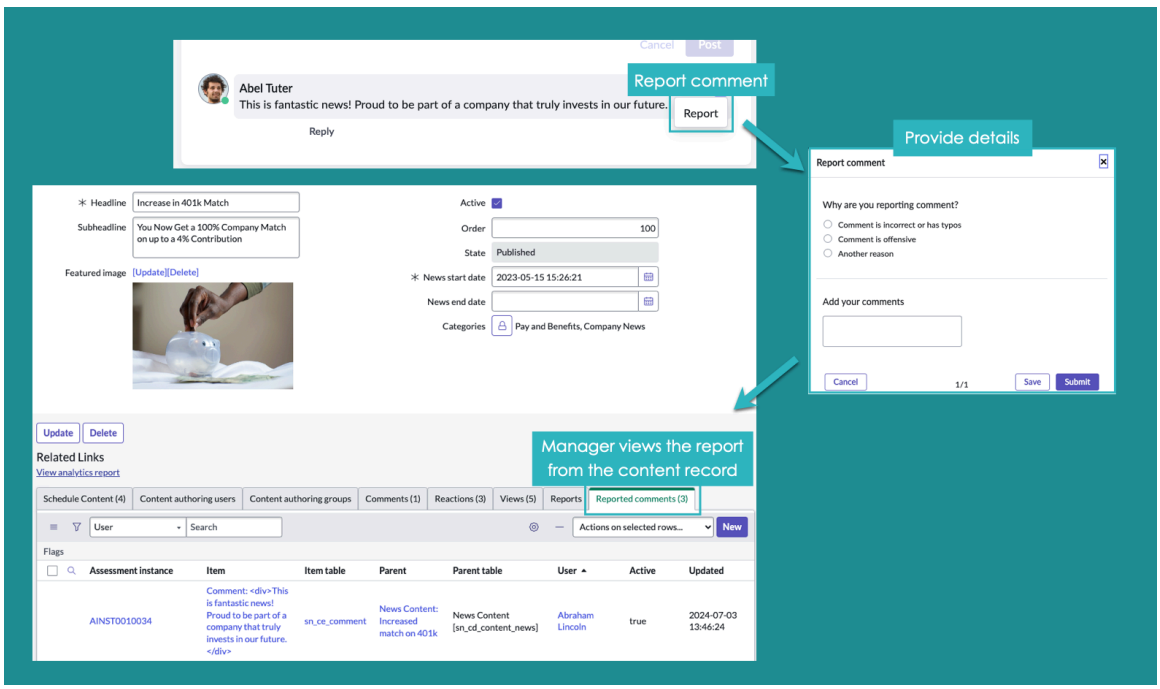
コンテンツマネージャーは、ニュース記事の作成時に有効にするコンテンツエンゲージメント機能を選択できます。より迅速にニュース記事を公開するために、コンテンツアドミンはコンテンツテンプレートでコンテンツエンゲージメント機能を事前設定できま



す。

コンテンツのレポート

コンテンツエンゲージメントにはコメントレポートワークフローが含まれており、従業員がコメントをレポートし、コンテンツマネージャーがレポートを確認して適切なアクションを採ることができます。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンゲージメントアナリティクス

コンテンツメトリクスは、コンテンツエンゲージメント ダッシュボードで従業員のエンゲージメントメトリクスを可視化します。

さらに特定のニュース記事について、合計表示回数、日あたりのエンゲージメント傾向、日あたりの一意のビューなどの視覚化を確認できます。ニュース記事コンテンツアイテムに移動し、ハンバーガーメニューの [アナリティクスレポートを表示 **(View analytics report)**] をクリックします。

コンテンツエンゲージメント を設定する

コンテンツエンゲージメントは、プラグインとしてインストールされます。機能は、コンテンツ公開のプロパティによって有効化され、ニュース記事ウィジェットで従業員に配信されます。次のコンテンツエンゲージメントの設定手順に従います。

1. コンテンツエンゲージメント のアクティブ化
2. コンテンツ公開プロパティでコンテンツエンゲージメントを有効にします：コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ
3. カスタムリアクションの設定 (オプション)
4. コンテンツテンプレートでコンテンツエンゲージメントを有効にします：コンテンツテンプレート (オプション)

カスタムリアクションの設定

コンテンツエンゲージメントでは、Font Awesome アイコンを使用して、従業員がニュース記事とやり取りするためのすぐに利用可能なリアクションが提供されます。エンゲージメントアドミンは、すぐに利用可能なリアクションをカスタマイズしたり、独自のリアクションを設定したりできます。

始める前に
必要なロール：エンゲージメントアドミン [sn_ce.admin]

このタスクについて
このシステムでは、最大 6 つのリアクションがサポートされます。カスタムリアクションを作成するには、.SVG または .PNG 画像ファイルをアップロードするか、Font Awesome バージョン 4.7 アイコンを指定します。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエンゲージメント > リアクション構成.
2. [**New**] をクリックします。
3. 次のフィールドに入力します。

[リアクション構成 **(Reaction Config)**] フォーム

フィールド	説明
名前	リアクションのシステム名
表示テキスト	ユーザーがリアクションアイコンにカーソルを合わせるかクリックしたときにポータルに表示されるテキスト
Font Awesome アイコン	Web サイトに表示される Font Awesome アイコンの名前
アイコン	.SVG または .PNG 画像ファイルをアップロードするフィールド

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 前のフィールドに Font Awesome アイコン名を入力した場合は、このフィールドをスキップできます。
順序	ユーザーがポータル上の [いいね] アイコンにカーソルを合わせたときに、アイコンが表示される他のアイコンを基準とした順序
アクティブ	ユーザーがリアクションを利用できるようにします (デフォルトで有効)。

4. [送信] をクリックします。
   カスタムリアクションが [リアクション構成 **(Reaction Config)]** リストに表示されます。

カスタムリアクションを作成する場合は、アプリリアクション構成レコードを作成し、[コンテンツ公開] を有効にしてリアクションにアクセスする必要があります。従業員が利用できるようにするリアクション (すぐに利用可能なリアクションを含む) ごとに、次の手順を繰り返す必要があります。

5. 移動先 すべて > コンテンツエンゲージメント > アプリリアクション構成.
6. [**New**] をクリックします。
7. 次のフィールドに入力します。

[リアクション構成 **(Reaction Config)]** フォーム

フィールド	説明
リアクション構成	リアクションを選択します。
アプリケーション	リアクションをアプリケーションに接続します。この値は、アプリケーションスコープに設定されます。
アクティブ	リアクションを使用可能にします。
順序	ユーザーがポータル上の [いいね] アイコンにカーソルを合わせたときに、アイコンが表示される他のアイコンを基準とした順序

8. [送信] をクリックします。
   これで、リアクションがポータルで使用できるようになりました。

ビデオホスティング統合フレームワーク

コンテンツ公開をビデオホスティングサービスに接続して、ホストされたビデオをコンテンツ作成と公開で利用できるようにします。

コンテンツ公開では、コンテンツマネージャーがビデオホスティングサービスのビデオを使用してコンテンツを作成できます。ビデオホスティングサービスをコンテンツライブラリのオプションとして追加するには、次のコンポーネントを設定する必要があります。

注:
組織に応じて、コンテンツアドミニストレーターまたはサードパーティベンダーがこれらの手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツプロバイダー

コンテンツプロバイダーは、ビデオホスティングサービスを識別します。

コンテンツ公開バージョン 33.0.9 以降には、すぐに利用可能なプロバイダー「その他」が含まれており、これにより、組織は構成をスキップできます。コンテンツマネージャーは、このプロバイダーを使用して、公開されているビデオをマイクロサイトやニュース記事に追加できます。

コンテンツプロバイダーマッピング

コンテンツプロバイダーマッピングにより、特定のコンテンツタイプでホストされたビデオを利用できるようにします。現時点では、リッチコンテンツとニュース記事のコンテンツタイプのみがサポートされています。

各コンテンツプロバイダーマッピングは、コンテンツプロバイダーに関連付けられ、関連リストに表示されます。

コンテンツプロセッサー

コンテンツプロセッサーは、ビデオホスティングサービスへの API 呼び出しを設定するためのインターフェイスを提供します。これらは、フローデザイナーからのサブフローによって強化されます。詳細については、「Building subflows」を参照してください。

次の 2 つのアクションを使用できます。

- 許可：従業員が認証情報を提供せずに非公開のビデオを視聴できるようにします。
- 検索：リッチコンテンツエディターインターフェイスにボタンを追加します。これにより、コンテンツマネージャーは、ビデオの URL をコピーして貼り付ける代わりに、利用可能なビデオのサムネイルを表示できます。

各コンテンツプロセッサーは、コンテンツプロバイダーマッピングに関連付けられ、関連リストに表示されます。

コンテンツレンダリングパラメーター

コンテンツレンダリングパラメーターは、ビデオホスティング URL パラメーターと同様に機能し、コンテンツマネージャーが、リッチコンテンツエディターのインターフェイス要素を使用して閲覧者のエクスペリエンスをカスタマイズできるようにします。ホスティングプロバイダーによっては、全画面表示または自動再生を有効にするためのチェックボックスや、開始時間を指定するためのテキストボックスの定義が含まれる場合があります。

各コンテンツレンダリングパラメーターは、コンテンツプロバイダーマッピングに関連付けられ、関連リストに表示されます。

コンテンツプロバイダーのセットアップ

次のプロセス概要では、コンテンツプロバイダーを設定して、コンテンツマネージャーがコンテンツを組み立てるときにビデオホスティングサービスのビデオを使用できるようにする方法について説明します。

1. すぐに使用できるドメイン
   は、youtube.com、player.vimeo.com、vimeo.com、players.brightcove.net、brightcove.net です。

   追加のドメインを設定するには、システムアドミニストレーターがホストドメインを glide.html.enable_media_sites システムプロパティに追加する必要があります。詳細については、「Available system properties」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. コンテンツプロバイダーとマッピングの構成
3. (オプション)動画ホスティングサービスに認証情報を必要とする非公開動画が含まれている場合は、 ビデオ認証の構成
4. (オプション) コンテンツマネージャーがビデオを選択できるインターフェイスをコンテンツマネージャーに提供するには、 ビデオコンテンツ検索の構成
5. (オプション) リッチコンテンツエディタービデオピッカーにインターフェイス要素を追加するには、コンテンツレンダリングパラメーターの構成

コンテンツプロバイダーとマッピングの構成

ビデオホスティングサービスをコンテンツ公開に接続するには、コンテンツプロバイダーを構成し、ホスティングサービスを特定のコンテンツタイプ (リッチコンテンツ、ニュース記事、スタイルコンテンツなど) にマッピングします。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_admin

手順
ホスティングサービスを識別する新しいコンテンツプロバイダーレコードを作成します。

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツプロバイダー構成 > コンテンツプロバイダー.
2. [**New**] をクリックします。
   フォームフィールドに記入します。

新規コンテンツプロバイダーフォーム

Field (フィールド)	説明
名前	コンテンツライブラリでコンテンツを作成するときにコンテンツプロバイダーを識別する名前を入力します
タイプ	[ビデオ] を選択してビデオ ホスティング サービスに接続します
アクティブ	このコンテンツプロバイダーをコンテンツライブラリで使用できるようにします。

3. [送信] をクリックします。
   コンテンツプロバイダーの新しいレコードが作成されます。表示または編集するには、次に移動します: すべて > コンテンツ公開 > コンテンツプロバイダー構成 > コンテンツプロバイダー.

1 つ以上のコンテンツプロバイダーマッピングを追加して、特定のコンテンツタイプでビデオを利用できるようにします。

4. 既に [コンテンツプロバイダー] ページが表示されている場合は、[コンテンツプロバイダー] をクリックしてマッピングを追加します。
   それ以外の場合は、 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツプロバイダー構成 > コンテンツプロバイダーマッピング.
5. [**New**] をクリックします。
   フォームフィールドに記入します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[コンテンツプロバイダーマッピング] フォーム

フィールド	説明
コンテンツプロバイダー	前のステップで定義したコンテンツプロバイダーの名前を選択します
コンテンツタイプ	ビデオコンテンツを使用するコンテンツタイプを選択します。以下から選択します。 ○ リッチコンテンツ ○ ニュース記事 ○ バナー
アクティブ	このコンテンツプロバイダーを特定のコンテンツタイプで使用できるようにします。

6. [送信] をクリックします。

次のタスク

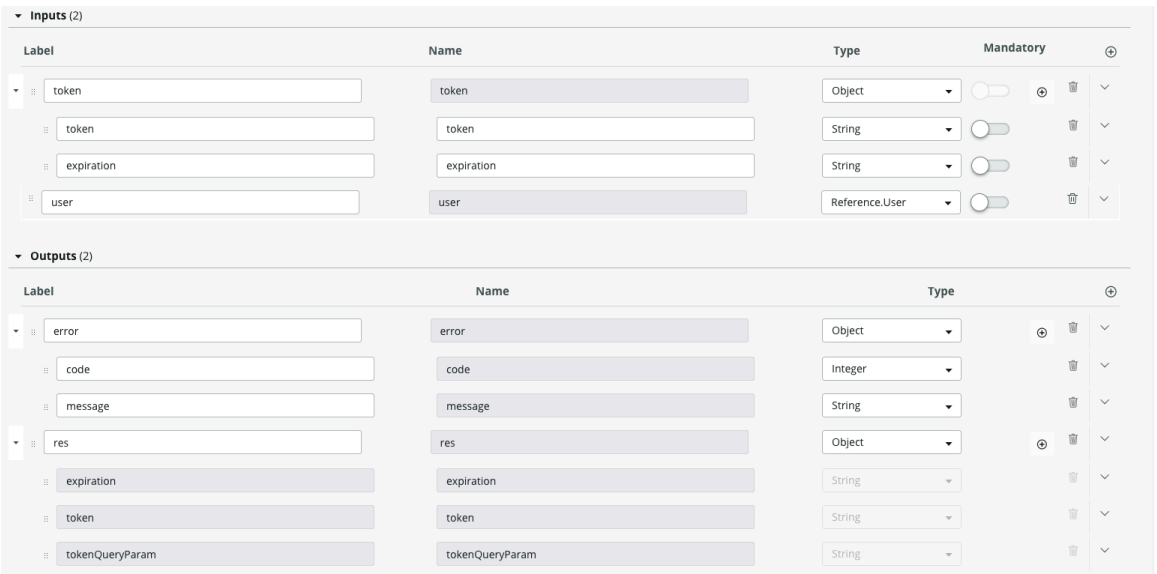
- 従業員が認証情報を入力せずに非公開のビデオを視聴できるようにします。ビデオ認証の構成
- コンテンツマネージャーがビデオを選択できるインターフェイスをコンテンツマネージャーに提供するには、 ビデオコンテンツ検索の構成
- コンテンツライブラリビデオピッカーにインターフェイス要素を追加するには、コンテンツレンダリングパラメーターの構成

ビデオ認証の構成

コンテンツプロセッサーを構成して、従業員が認証情報を入力せずに非公開のビデオを視聴できるようにします。

始める前に

- 必要なロール：sn_cd.content_admin および fd_read_flows
- 次の入力と出力でサブフローを作成します (Create a subflow in Workflow Studio)。



- コンテンツプロバイダーとマッピングの構成

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
許可アクションは、ビデオホスティングサービスに対する認証 API コールを行います。認証方法はプロバイダーによって異なり、サポートされている埋め込み iframe によって決まります。

コンテンツ公開は、認証トークンをクエリーパラメーターとして、対応する値とともに埋め込み URL に追加します。構成されたサブフローの入力と出力は、クエリパラメーターと応答本文を管理します。

> **注:**
> JSON Web トークン (JWT) とアクセストークン認証方法は、機能することが実証されています。別の方法を使用するには、トークンを返すようにサブフローを設定します。ビデオホスティングサービスは、URL のトークンによる自動認証をサポートする必要があります。

手順

1. コンテンツプロバイダーを既に開いている場合は、コンテンツプロバイダーマッピングの [プレビューのレコード] アイコンをクリックしてから、[レコードを開く **(Open Record)]** をクリックします。
   移動先 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツプロバイダー構成 > コンテンツプロセッサ.
2. [**New**] をクリックします。
   フォームフィールドに記入します。

   コンテンツプロセッサフォームフィールド

Field (フィールド)	説明
アクション	[認証] を選択します。
プロバイダーマッピング	コンテンツ公開をビデオホスティングサービスに接続するコンテンツプロバイダーを選択します
プロセッサーサブフロー	認証 API コールを実行するフローを選択します
アクティブ	このアクションを従業員が利用できるようにします

3. [送信] をクリックします。
   新しいコンテンツプロセッサーが [コンテンツプロバイダー] 関連リストに表示されます。

次のタスク

- コンテンツマネージャーが利用可能なビデオのサムネイルを表示できるようにします。ビデオコンテンツ検索の構成
- コンテンツライブラリビデオピッカーにインターフェイス要素を追加します。 コンテンツレンダリングパラメーターの構成

ビデオコンテンツ検索の構成

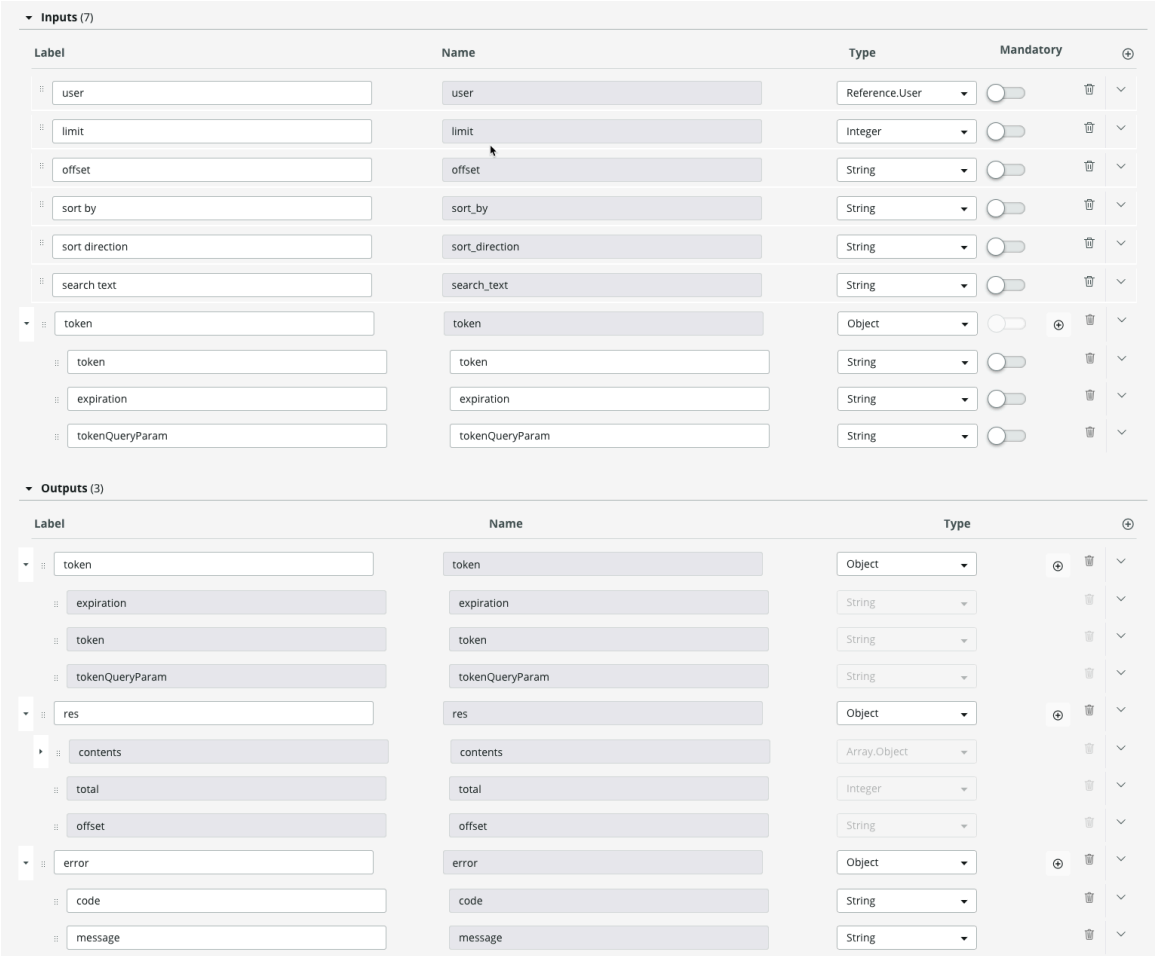
コンテンツプロセッサーを構成して、コンテンツマネージャーがコンテンツプロバイダーから利用可能なビデオのサムネイルを表示できるようにするボタンを、コンテンツライブラリインターフェイスに追加します。

始める前に

- 必要なロール：sn_cd.content_admin および fd_read_flows
- 次の入力と出力でサブフローを作成します (Create a subflow in Workflow Studio)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



- コンテンツプロバイダーとマッピングの構成

手順

1. コンテンツプロバイダーを既に開いている場合は、コンテンツプロバイダーマッピングの [プレビューのレコード] アイコンをクリックしてから、[レコードを開く **(Open Record)]** をクリックします。
   移動先 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツプロバイダー構成 > コンテンツプロセッサ.
2. **[New]** をクリックします。
   フォームフィールドに記入します。

新しいコンテンツプロセッサフォーム

アクション	[検索] を選択します。
プロバイダーマッピング	コンテンツ公開をビデオホスティングサービスに接続するコンテンツプロバイダーを選択します
プロセッサーサブフロー	検索 API コールを実行するフローを選択します
アクティブ	コンテンツマネージャーがこのアクションを使用できるようにします

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [保存] をクリックします。
   新しいコンテンツプロセッサーが [コンテンツプロバイダー] 関連リストに表示されます。

次のタスク

- 従業員が認証情報を入力せずに非公開のビデオを視聴できるようにします。ビデオ認証の構成
- コンテンツライブラリビデオピッカーにインターフェイス要素を追加します。 コンテンツレンダリングパラメーターの構成

コンテンツレンダリングパラメーターの構成

コンテンツレンダリングパラメーターは、ビデオホスティング URL パラメーターと同様に機能し、コンテンツマネージャーが、リッチコンテンツエディターのインターフェイス要素を使用して閲覧者のエクスペリエンスをカスタマイズできるようにします。ホスティングプロバイダーによっては、全画面表示または自動再生を有効にするためのチェックボックスや、開始時間を指定するためのテキストボックスの定義が含まれる場合があります。

始める前に

- 必要なロール：sn_cd.content_admin
- 「コンテンツプロバイダーとマッピングの構成」の手順を完了します。

手順

1. コンテンツプロバイダーを既に開いている場合は、コンテンツプロバイダーマッピングの [プレビューのレコード] アイコンをクリックしてから、[レコードを開く **(Open Record)]** をクリックし、[コンテンツレンダリングパラメーター] 関連リストを開きます。
   移動先 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツプロバイダー構成 > コンテンツレンダリングパラメーター.
2. [**New**] をクリックします。
   フォームフィールドに入力します。

[コンテンツレンダリングパラメーター] フォーム

プロバイダーマッピング	コンテンツ公開をビデオホスティングサービスに接続するコンテンツプロバイダーを選択します
ラベル	[設定] パネルに表示され、コンテンツマネージャーの要素 (自動再生やループなど) を識別できます。
タイプ	以下から選択します。 ○ チェックボックス ○ テキスト
レンダリングは UI で選択されていますか？ (チェックボックスをオンにすると表示されます)	リッチコンテンツエディターでこのチェックボックスをデフォルトでオンにするかどうかを決定します。
このクエリパラメーターをコンテンツの URL に追加	要素をコントロールするクエリパラメーター (自動再生やループビデオなど)
デフォルト値	コンテンツライブラリインターフェイスのデフォルト値を設定します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティブ	この要素をコンテンツライブラリインターフェイスで使用できるようにします。
パラメーターを非表示	リッチコンテンツエディターのインターフェイスでこのパラメーターを非表示にして、変更できないようにします。
順序	他のカスタム要素に対してこの要素が表示される相対位置。値が小さいほど画面では上に表示されます。

3. [保存] をクリックします。

コンテンツテンプレート

コンテンツテンプレートを使用すると、コンテンツ作成者は大量のニュース記事を効率的に公開できます。各テンプレートは、記事のレイアウト、公開スケジュール、宛先、およびターゲット対象者を定義します。新しい記事をコンテンツテンプレートに関連付けると、公開計画が自動生成されるため、コンテンツの公開に必要な工数が削減されます。

インスタンスには、期間が 90 日間で、すべてのアクティブユーザーが対象者になっている、すぐに利用可能なテンプレートが 2 つあります。

- 注目のニュース：ポータルのホームページ、ニュースセンター、モバイルアプリのウィジェットにニュースを配信します。
- ニュースのデフォルト：ニュースをポータルのホームページとニュースセンターのウィジェットに配信します。

注:
まだ、すぐに利用できるように構成されていないポータルページにニュースウィジェットを挿入する場合は、新しいコンテンツ配信先を作成して、そのページをコンテンツテンプレートに含める必要があります。

ニュースウィジェットが表示される場所を示すグラフィックを表示するには、「ニュース記事」を参照してください。

テンプレートを表示するには、次に移動します: すべて > コンテンツ公開 > コンテンツテンプレート > すべて表示.

注:
コンテンツテンプレートを更新しても、そのテンプレートを使用する既存の公開計画には影響しません。

コンテンツテンプレートの作成

sn_cd.content_template_owner ロールを持つユーザーは、コンテンツテンプレートを作成して、記事のレイアウト、公開場所、および対象者を定義します。詳細については、「コンテンツテンプレートの作成」を参照してください。

コンテンツテンプレートの使用

コンテンツ作成者は、ニュース記事を作成するときにコンテンツテンプレートを使用できます。テンプレートの設定に応じて、テンプレートには次の事前定義されたコンポーネントが用意されています。

- 記事レイアウト
- 公開先 (モバイルまたはポータルウィジェット)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 対象者
- コンテンツカテゴリ
- ソーシャルエンゲージメントアクティビティ

コンテンツ作成者が [保存] または [保存して続行] をクリックすると、公開計画が自動生成されます。

コンテンツテンプレートは、ニュース記事に関連付けられている場合でも変更できます。コンテンツテンプレートに変更を加えても、ニュース記事の既存の公開計画には影響しません。

コンテンツテンプレートの作成

コンテンツテンプレートは、ニュース記事用の事前定義された公開計画です。コンテンツテンプレートを作成すると、コンテンツ作成者は大量のニュース記事コンテンツを作成して公開できます。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_admin または sn_cd.content_template_owner

- 次のコンテンツ配信先は、すぐに利用可能です。
  - すべてのニュース：[ニュースセンター] ページのニュースフィードウィジェット
  - 注目のニュース：[ニュースセンター] ページの上部にある注目のニュースのウィジェット
  - 注目のニュースモバイル：モバイルアプリのニュースセクション
  - 最新ニュースホームページ：ポータルホームページのニュースウィジェット
  - その他のニュース：[記事の詳細] ページのニュースフィードウィジェット

  別のページとウィジェットに公開するには、カスタムのコンテンツ配信先を作成します。「コンテンツ配信先の追加」を参照してください。
- 対象者を定義します。「対象者を作成」を参照してください。
- 会社のニュース、給与と福利厚生、業界ニュースなど、ニュース記事にタグを付けるコンテンツカテゴリを定義します。「コンテンツカテゴリを作成する」を参照してください。
- 再利用可能な記事テンプレートを使用して記事レイアウトを定義します。「ニュース記事テンプレートの作成」を参照してください。
- コンテンツエンゲージメント の機能を有効にして構成します。「コンテンツエンゲージメント」を参照してください。

このタスクについて

以下の手順では、移動したときに表示されるフォームに基づいてコンテンツテンプレートを作成する方法について説明します。 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツテンプレート > 新規作成.

代わりに すべて > コンテンツ公開 > コンテンツテンプレート > すべて表示 次に [新規] をクリックすると、フォームには同じフィールドがありますが、フィールド名が異なります。また、そのフォームには、コンテンツの配信先、対象者、またはコンテンツのカテゴリをテンプレートに追加する機能はありません。代わりに、コンテンツテンプレートレコードを定義し、コンテンツテンプレートを開いて、コンテンツの配信先、対象者、またはコンテンツカテゴリを追加します。

注:
コンテンツテンプレートには、コンテンツライブラリの [公開] タブにオプションとして表示するコンテンツ配信先と対象者が定義されている必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツテンプレート > 新規作成.
2. フォームのフィールドに入力します。

新しいコンテンツテンプレートフォーム

Field (フィールド)	説明
タイトル	ニュース記事作成フォームに表示するコンテンツテンプレートのタイトル。
説明	テンプレートの説明。
再利用可能な記事をプリロード	再利用可能な記事を選択して、コンテンツのレイアウトを設定します。
デフォルト	このコンテンツテンプレートを将来のニュースコンテンツのデフォルトの公開計画にします。
期間	ニュース記事を利用可能にする期間。 **注:** この期間の設定は、期間が設定されていないコンテンツ配信先にのみ適用されます。

コンテンツの配信先、対象者、またはカテゴリのフォームフィールドが表示されない場合は、[送信] をクリックします。[すべてのコンテンツテンプレート (All Content Templates)] リストにリダイレクトされ、コンテンツテンプレートを再度開いて編集できます。タブごとに、[編集] をクリックしてオプションを選択します。

3. 矢印を使用して、1 つ以上の配信先をテンプレートに追加します。
4. 矢印を使用して、1 つ以上の対象者をテンプレートに追加します。
5. 矢印を使用して、1 つ以上のカテゴリをテンプレートに追加します。
6. [再利用可能なコンテンツアイテム **(Reusable content item)**] を選択して、ニュース記事レイアウトを挿入します。
7. 有効にするエンゲージメントアクティビティを選択します。
8. [送信] をクリックします。

コンテンツ所有権

誰がコンテンツを作成する権限を持ち、どこで公開でき、どの従業員がコンテンツを表示できるかを定義します。

コンテンツ所有権を使用すると、システムアドミンとコンテンツアドミンは、特定のコンテンツ公開機能への排他的アクセスを特定のコンテンツマネージャーに指定できます。

コンテンツ所有権では、コンテンツ公開の次の 3 つの領域を制御できます。

- コンテンツの閲覧者 (対象者)
- コンテンツマネージャーがコンテンツを公開できる場所 (トピックまたはページ)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コンテンツマネージャーが作成できるコンテンツ (コンテンツアイテム)

  注:
  コンテンツマネージャーは対象者を作成できます。これを有効にするには、「対象者の所有権を許可」オプションをオフにする必要があります。所有権プロパティが有効になっている場合、コンテンツマネージャにはオーディエンスを作成する権限がありません。「添付ファイルの作成」を参照してください。

所有権領域別の例

所有権領域	例	関連リンク
閲覧者：対象者 特定の従業員向けにコンテンツを公開する機能をコンテンツマネージャーにアサインします。	• 地理的な対象者：地理的な場所に基づく対象者をターゲットとするコンテンツたとえば、福利厚生情報が米国内の従業員と他の場所の従業員で異なる場合があります。 • 雇用のタイプ：請負業者、新規雇用者、ビザの転送が必要な従業員などの従業員をターゲットとするコンテンツ	対象者の所有権のアサイン 対象者を作成
場所：トピックまたはポータルページ 特定のトピックまたはページにコンテンツマネージャーをアサインします。	• 分類内の指定されたトピック • ポータル内の指定されたページ • リッチコンテンツを含むページ	ポータルページに所有権を割り当てる 所有権のトピックへのアサイン
コンテンツ：コンテンツアイテム 特定のコンテンツアイテムにコンテンツマネージャーをアサインします。	• 以下のような機密コンテンツ ○ 合併または買収 ○ 人員削減 (RIF) ○ 地域固有のコンテンツ ○ 法的通知 • リッチコンテンツ • ニュース	コンテンツの所有権のアサイン

ロールへの影響

- システムアドミン (admin) は、制限の設定中および設定後にコンテンツ公開とコンテンツエクスペリエンスを完全に制御および表示できます。
- コンテンツアドミニストレーター (sn_cd.content_admin) には、従業員センタープロの制限された領域と機能でコンテンツを追加、編集、および公開するための完全なアクセス権があります。
- コンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) は、作成および公開機能へのアクセスが制限されています。ユーザーまたはグループがレコードにアサインされたときに、コンテンツマネー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ジャーによる対象者、ページ、トピック、およびコンテンツアイテムへのアクセスがどのように変化するかについては、以下の表を参照してください。

次の図は、コンテンツマネージャーがレコードに割り当てられているかどうかに基づくレコードへのアクセス権限を示しています。

注:
これらのアクセス権限の変化は、レコードが少なくとも 1 つのユーザーまたはグループにアサインされている場合にのみ適用されます。レコードにアサインがない場合は、すべてのコンテンツマネージャーがアクセスできます。

レコードへのアクセス

Audience Record

	Assigned	Unassigned
Schedule	✔	⊘
View	✔	✔
Add New	⊘	⊘
Edit	⊘	⊘
Delete	⊘	⊘

Content Item Record

	Assigned	Unassigned
Schedule	✔	⊘
View	✔	⊘
Add New	✔	✔
Edit	✔	⊘
Delete	✔	⊘

Topic Record

	Assigned	Unassigned
Schedule	✔	⊘
View	✔	✔
Add New	⊘	⊘
Edit	⊘	⊘
Delete	⊘	⊘

Page Record

	Assigned	Unassigned
Schedule	✔	⊘
View	✔	✔
Add New	⊘	⊘
Edit	⊘	⊘
Delete	⊘	⊘

自動翻訳

コンテンツ所有権のアクティブ化

次のプラグインが必要です。

- 従業員センタープロ
- コンテンツ公開
- コンテンツガバナンス (コンテンツガバナンス機能を使用する場合にのみ必要)
- コンテンツエクスペリエンス (コンテンツエクスペリエンス機能を使用する場合にのみ必要)

注:
プラグインのアクティブ化の詳細については、「従業員センター プラグイン」および「従業員センタープロのインストール」を参照してください。

必要なプラグインをアクティブ化した後、コンテンツマネージャーの所有権のプロパティを有効にします。「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。コンテンツマネージャーの所有権のプロパティが有効になっている場合、対象者、コンテンツアイテム、トピック、およびポータルページのレコードに [コンテンツ所有権 (Content Ownership)] 関連リストが表示されます。

コンテンツの所有権のアサイン

コンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) ロールを持つユーザーまたはグループをコンテンツアイテムにアサインして、そのユーザーまたはグループのみがコンテンツを編集および公開できるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_admin

[コンテンツアイテムの所有権を許可] の コンテンツ公開 または コンテンツエクスペリエンス プロパティで、[はい] がオンになっていることを確認します。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」と「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

このタスクについて
今後の合併や人員削減の通知など、機密コンテンツへの独占的なアクセスをコンテンツマネージャーまたはマネージャーのグループに提供します。

または、コンテンツアイテムをテンプレートとして使用し、繰り返しクローンを作成してコンテンツ所有者にアサインして、カスタマイズすることができます。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ > すべて表示.
2. トピックを選択します。
3. 左上のメニュー (☰) から [コンテンツレコードを表示] を選択します。
   - ユーザーに所有権をアサインするには、[ユーザー別にコンテンツを制限] タブを選択します。
   - グループに所有権をアサインするには、[グループ別にコンテンツを制限] タブを選択します。
4. [新規] をクリックします。
5. [ユーザー] フィールドまたは [グループ] フィールドで [リストから参照] (🔍) アイコンをクリックし、ユーザーまたはグループを選択します。

   注:
   コンテンツアドミン (sn_cd.content_admin) またはコンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) ロールを持つグループのみが表示されます。グループのメンバーにこれらのロールがあるが、グループにはない場合、グループは表示されません。

6. [送信] を選択します。
   ユーザーまたはグループがコンテンツに関連付けられた後は、コンテンツをスケジュール設定するとき、またはキャンペーンにコンテンツを追加するときに、そのユーザーまたはグループのみがコンテンツにアクセスできます。そのユーザーまたはグループを削除すると、すべてのコンテンツマネージャーがコンテンツにアクセスできるようになります。

対象者の所有権のアサイン

対象者の所有権をコンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) ロールを持つユーザーまたはグループに提供して、当該のユーザーやグループのみがその対象者のコンテンツにアクセスしてスケジュール設定できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_admin

コンテンツ公開またはコンテンツエクスペリエンスプロパティで、[ポータルページの所有権を許可] の [はい] がオンになっていることを確認します。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」と「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

このタスクについて
対象者は定義された従業員グループで、ターゲットコンテンツを受け取ります。対象者の作成の詳細については、「対象者を作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対象者を特定のコンテンツマネージャーまたはコンテンツマネージャーのグループに制限することができます。これにより、コンテンツマネージャーが公開できる対象者が指定され、他のコンテンツマネージャーがその対象者にコンテンツを公開できないようにすることができます。たとえば、地域のヒューマンリソース (HR) マネージャーに、その国に拠点を置く従業員のコンテンツを作成できる唯一の権限をアサインします。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > 再利用可能なコンポーネント > 対象者.
2. 対象者を選択するか、新しい対象者を作成します。
   - ユーザーに所有権をアサインするには、[ユーザー別に対象者を制限] タブを選択します。
   - グループに所有権をアサインするには、[グループ別に対象者を制限] タブを選択します。
3. [新規] をクリックします。
4. [ユーザー] フィールドまたは [グループ] フィールドで [リストから参照] (🔍) アイコンをクリックし、ユーザーまたはグループを選択します。

   注:
   コンテンツアドミン (sn_cd.content_admin) またはコンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) ロールを持つグループのみが表示されます。グループのメンバーにこれらのロールがあるが、グループにはない場合、グループは表示されません。

5. [送信] を選択します。
   ユーザーまたはグループが対象者に関連付けられると、そのユーザーまたはグループのみが対象者にアクセスできます。そのユーザーまたはグループを削除すると、すべてのコンテンツマネージャーが対象者にアクセスできるようになります。

   注:
   コンテンツマネージャーは対象者を作成できます。これを有効にするには、「対象者の所有権を許可」オプションをオフにする必要があります。所有権プロパティが有効になっている場合、コンテンツマネージャにはオーディエンスを作成する権限がありません。「添付ファイルの作成」を参照してください。

ポータルページに所有権を割り当てる

ポータルページの所有権をアサインして、コンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) ロールを持つユーザーまたはグループに、そのページ内のコンテンツ公開ウィジェットに対する排他的なコンテンツ公開機能を付与します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_admin

[ポータルページの所有権を許可] の コンテンツ公開 または コンテンツエクスペリエンス プロパティで、[はい] がオンになっていることを確認します。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」と「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ページ.
2. ページの **ID** を選択します。
3. 関連リストのタブまで下にスクロールします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ユーザーに所有権をアサインするには、[ユーザー別のコンテンツ公開所有者] タブを選択します。
- グループに所有権をアサインするには、[グループ別のコンテンツ公開所有者] タブを選択します。

4. [新規] をクリックします。
5. [ユーザー] フィールドまたは [グループ] フィールドで [リストから参照] (🔍) アイコンをクリックし、ユーザーまたはグループを選択します。

   注:
   コンテンツアドミン (sn_cd.content_admin) またはコンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) ロールを持つグループのみが表示されます。グループのメンバーにこれらのロールがあるが、グループにはない場合、グループは表示されません。

6. [送信] を選択します。
   ユーザーまたはグループがページにアサインされた後は、そのユーザーまたはグループのみがそのページにコンテンツを公開できます。ユーザーまたはグループを削除すると、すべてのコンテンツマネージャーがそのページにコンテンツを公開できるようになります。

所有権のトピックへのアサイン

分類トピックの所有権をアサインして、コンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) ロールを持つユーザーまたはグループに、そのトピック内のコンテンツ公開ウィジェットに対する排他的なコンテンツ公開機能を付与します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_admin

コンテンツ公開またはコンテンツエクスペリエンスのプロパティで、[ポータルページの所有権を許可] の [はい] がオンになっていることを確認します。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」と「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

このタスクについて
統一された分類とは、要求、記事、クイックリンク、学習コンテンツ、および従業員コミュニケーションなど、さまざまなコンテンツタイプをまとめた階層的なトピックの集まりです。詳細については、「従業員センター の統一された分類方法」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ分類 > トピック.
2. トピックを選択します。
   - ユーザーに所有権をアサインするには、[ユーザー別のコンテンツ公開所有者] タブを選択します。
   - グループに所有権をアサインするには、[グループ別のコンテンツ公開所有者] タブを選択します。
3. [新規] をクリックします。
4. [ユーザー] フィールドまたは [グループ] フィールドで [リストから参照] (🔍) アイコンをクリックし、ユーザーまたはグループを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> コンテンツアドミン (sn_cd.content_admin) またはコンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) ロールを持つグループのみが表示されます。グループのメンバーにこれらのロールがあるが、グループにはない場合、グループは表示されません。

5. [送信] を選択します。
   ユーザーまたはグループがトピックにアサインされた後は、そのユーザーまたはグループのみがそのトピックにコンテンツを公開できます。ユーザーまたはグループを削除すると、すべてのコンテンツマネージャーがそのトピックにコンテンツを公開できるようになります。

再利用可能なコンポーネント

再利用可能なコンポーネントを使用したコンテンツの作成

再利用可能なコンポーネント

コンポーネント	説明
対象者	条件またはクライテリアに基づいて、コンテンツを表示するユーザーのリストを定義します。 対象者
ブロックコンテンツ	再利用可能なコンテンツを定義します。 ブロックコンテンツの追加または変更
コンテンツ配信先	ニュース記事公開用のページとウィジェットを定義します。 コンテンツ配信先の追加
コンテンツカテゴリ	ニュース記事を整理するためのカテゴリを定義します。 コンテンツカテゴリを作成する
コンテンツのリンク	コンテンツライブラリの URL またはビデオリンクを定義します。 他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更
再利用可能な記事	「ニュース記事テンプレートの作成」のステップに従って、作成したニュース記事の再利用可能なテンプレートがリストされます。 **注:** この機能を使用できるのは、sn_cd.content_template_owner ロールを持つユーザーのみです。

コンテンツ配信先の追加

コンテンツ配信先では、ニュース記事公開用のページとウィジェットを定義します。これはコンテンツテンプレートのコンポーネントであり、新しい記事の公開計画を自動生成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_admin

このタスクについて
従業員センタープロ は、次のコンテンツ配信先を提供します。

- すべてのニュース：[ニュースセンター] ページのニュースフィードウィジェット
- 注目のニュース：[ニュースセンター] ページの上部にある注目のニュースのウィジェット
- 注目のニュースモバイル：モバイルアプリのニュースセクション
- 最新ニュースホームページ：ポータルホームページのニュースウィジェット
- その他のニュース：[記事の詳細] ページのニュースフィードウィジェット

これらのコンテンツ配信先のグラフィックを表示するには、「ニュース記事」の「Publishing News articles (ニュース記事の公開)」セクションを参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > 再利用可能なコンポーネント > コンテンツ配信先.
2. [**New**] をクリックします。
3. 次のフィールドに入力します。

新しいコンテンツ配信先フォーム

フィールド	説明
名前	名前：コンテンツ配信先の名前。 名前は、公開計画を作成するときに選択した名前です。
コンテンツの場所	コンテンツを従業員サービスポータルまたはモバイルアプリに公開するかどうかを指定します。
ページ	コンテンツを公開する従業員ポータルのページ。
ウィジェットインスタンス	ニュース記事を表示する従業員ポータルのウィジェット。
アクティブ	コンテンツ配信先を公開計画で使用できるようにします。
期間を絞り込む	ニュース記事を利用可能にする期間。 **注:** コンテンツテンプレートにも期間フィールドがありますが、コンテンツの配信先で設定された期間は、コンテンツテンプレートの設定を上書きします。 これにより、公開場所に基づいてコンテンツの期間を微調整できます

4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
カスタムのコンテンツ配信先の作成が完了したら、「コンテンツテンプレートの作成」に進みます。

対象者

対象者レコードを使用して、ポータルコンテンツおよびライフサイクルイベントアクティビティの対象者を特定の対象者に設定します。

対象者構成

対象	ユースケース
ポータルコンテンツ	ポータルのコンテンツを表示するためにユーザーが満たす必要がある条件または基準を定義します。詳細については、「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。
組織図ページと自分のチームウィジェット	新規雇用者がポータルの組織図ページと自分のチームウィジェットに表示されるタイミングを定義します。
ライフサイクルイベントアクティビティ	(Enterprise Onboarding and Transitions) アクティビティでライフサイクルイベントケースをトリガーするかどうかを定義します。

スコープ済みキャッシュ

HR 基準のスコープ済みキャッシュを追加して、必要に応じて評価結果をキャッシュに保存できます。これは、「useCache」パラメーターとしてブール値「true」を渡すことで利用できるオプションの機能です。

sn_hr_core.cache.hrcriteria.ttl システムプロパティを使用して、キャッシュされたエントリを保持する期間を分単位で定義することもできます。

対象者を作成

対象者レコードを作成または変更して、コンテンツを表示するためにユーザーが満たす必要がある条件またはクライテリアを定義します。

始める前に
必要なロール:sn_cd.content_admin、sn_cd.content_manager

各対象者レコードは、ユーザー条件、ユーザー基準、人事プロファイル条件、人事基準、またはアップロードファイルに基づいて構成します。これらは、ポータルコンテンツまたはライフサイクルイベントアクティビティに適用できます。たとえば、就労用ビザの移行のライフサイクルイベントアクティビティは、ビザの移行が必要な従業員のみがターゲットになります。

手順

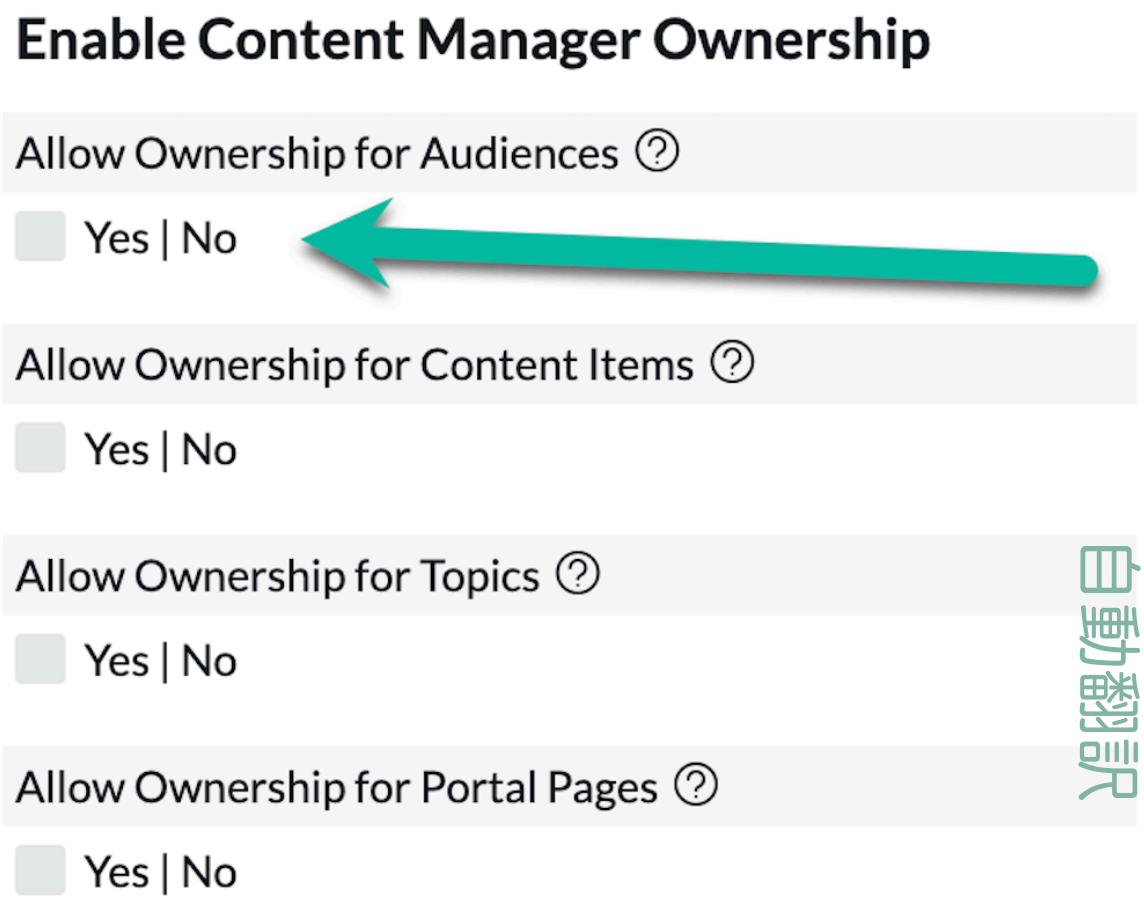
1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > 再利用可能なコンポーネント > 対象者.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
コンテンツマネージャーは対象者を作成できます。これを有効にするには、「 対象者の所有権を許可」 オプションをオフにする必要があります。所有権プロパティが有効になっている場合、コンテンツマネージャにはオーディエンスを作成する権限がありません。以下の例を参照してください。

コンテンツ所有権設定



[対象者] フォーム

フィールド	説明	
名前	対象者レコードの名前。	
対象者タイプ	そのコンテンツが誘導される対象者です。次のいずれかを選択して、対象者を定義します。	
	ユーザー [sys_user]	ユーザー [sys_user] テーブルによって定義されている条件を、選択するカスタム条件とともに使用します。 複数の条件を定義するには、**[OR]** ボタンを使用します。**[OR]** を使用した場合は、定義した条件を 1 つでも満たせば条件に一致します。 **[AND]** ボタンを使用して、定義したすべての条件を評価します。**[AND]** を使用する場合は、すべての条件を満たす必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
		条件を追加するには、[新しい基準] ボタンを選択します。
	ユーザー基準 [user_criteria]	ロール、部門、グループ、場所、または会社に基づく基準です。ユーザー基準はプラットフォーム機能です。「User criteria for Service Portal」を参照してください。
	HR プロファイル [sn_hr_core_profile]	(HR サービスデリバリ (HRSD) のみ) HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルに基づく条件を、選択する条件とともに使用します。
	HR 基準 [sn_hr_core_criteria]	(HR サービスデリバリ (HRSD) のみ) 事前定義された HR 基準を使用します。HR 基準は、HR プロファイル [sn_hr_core_profile] またはユーザー [sys_user] テーブルによって定義された条件に基づいています。ベースシステムは、使用できる例を示します。 注: 詳細については、「HR 基準」と「HR 基準レコードの構成」を参照してください。
	ファイルをアップロード	ユーザー名またはメールアドレスが設定されているファイルを参照して選択します。 ○ user_name テンプレート：ユーザー名を記載したファイルをアップロードすることを示します。 ○ メールテンプレート：メールアドレスを記載したファイルをアップロードすることを示します。 注: 最初の列のヘッダーに「user_name」または「email」を含める必要があります。

注:
対象者タイプと条件を選択すると、条件を満たすユーザーの数と青のリンクが表示されます。対象者タイプ別のすべてのユーザーを表示するには、このリンクをクリックします。

[ユーザーを表示] リンクを選択して、条件を満たすユーザーを表示します。

4. [保存]、[送信]、または [更新] をクリックします。

次のタスク
[保存] をクリックし、[対象者の所有権を許可] プロパティが [はい] に設定されている場合、[ユーザー別に対象者を制限] および [グループ別に対象者を制限] 関連リストが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
ユーザーまたはグループによる対象者の制限の詳細については、「コンテンツ所有権」および「対象者の所有権のアサイン」を参照してください。

コンテンツカテゴリを作成する

ニュース記事にタグを付けるコンテンツカテゴリを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_admin

このタスクについて
コンテンツカテゴリはニュース記事を整理し、見つけやすくします。コンテンツカテゴリを作成すると、そのカテゴリでタグ付けされたすべてのニュース記事を表示するページがニュースセンターに作成されます。ニュース記事には、1 つ以上のコンテンツカテゴリのタグを付けることができます。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > 再利用可能なコンポーネント > コンテンツカテゴリ.
2. [**New**] をクリックします。
3. 次のフィールドに入力します。

[新しいコンテンツカテゴリ **(New content categor)]** フォーム

フィールド	説明
名前	コンテンツカテゴリの名前。 名前は、コンテンツテンプレートまたはニュース記事にカテゴリを追加するときに選択します。
アクティブ	コンテンツカテゴリをコンテンツテンプレートまたはニュース記事で使用できるようにします。
順序	カテゴリリストウィジェットで、このカテゴリが他のコンテンツ カテゴリに関連して表示され、値が小さいほどリストの上位に表示されます。同じ順序値を持つカテゴリが複数ある場合は、アルファベット順にリストされます。
説明	コンテンツカテゴリのオプションの説明。このフィールドは、他のコンテンツアドミニストレーターにのみ表示されます。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク
カスタムコンテンツカテゴリの作成が完了したら、「コンテンツテンプレートの作成」または「ニュース記事の作成」に進みます。

従業員コミュニケーションウィジェットの構成

組織のニーズに応じて、すぐに利用可能なウィジェットの設定を変更します。

ウィジェットは、従業員センターポータル上のServiceNow® アプリケーションおよびプラグインからの動的コンテンツを表示するコンテナです。従業員はウィジェットを使用して、ポータルを離れる

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ことなく、会社のお知らせの表示、タスクの完了、SSO 統合アプリへのアクセス、人気のトピックへの移動を行うことができます。ポータルアドミンは、サイズや順序を並べ替えたり、表示を変更したりして、ウィジェットをカスタマイズできます。

[注目のニュース] ウィジェットの変更

[注目のニュース] ウィジェットには、会社のニュースとお知らせに関する特集記事が表示されます。

始める前に

必要なロール：sp_admin または admin

ニュースウィジェットの詳細：ニュース記事

手順

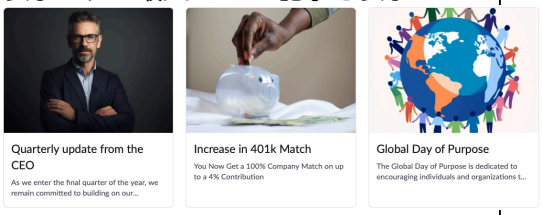
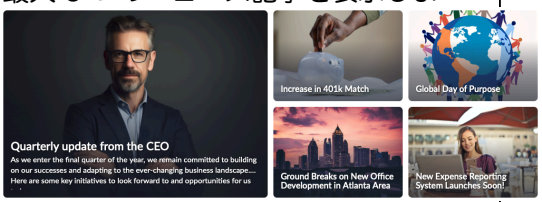
1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. [ニュースセンター] をクリックします。
3. コントロールキーを押したまま [注目のニュース] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
4. ウィジェットの構成：

ウィジェット構成オプション

ウィジェットオプション	説明
非同期ロード	ウィジェットデータをバックグラウンドでロードします。このオプションを選択すると、[ニュース] ウィジェットのロードが完了していなくても従業員センターホームページが表示されます。
ヘッダー	[ニュースセンター] ページの上部に表示されるテキスト
サムネイルを表示 (Show thumbnail)	各ニュース記事のサムネイル画像を表示するオプション
サムネイル画像	ニュース記事にサムネイル画像がない場合に表示する画像を選択します。
空ステータスを表示	[注目のニュース] ウィジェットに公開されたニュース記事がない場合にウィジェットの表示を許可するオプション
空ステートのメッセージ	[注目のニュース] ウィジェットに公開されたニュース記事がない場合に表示するメッセージ
レイアウト	ウィジェットでのニュース記事の表示方法。以下から選択可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェットオプション	説明
	○ カード：サムネイルが見出しと小見出しの上に表示される最大 3 つの記事を表示します。  ○ タイル：各タイルの背景にニュース記事のサムネイルが表示される 1 つの大きなタイルと 4 つの小さなタイルで構成される、最大 5 つのニュース記事を表示します。 
固定レイアウト (Fixed layout)	ページネーションをオフにして、ニュース記事の最初のページのみを表示するオプション

5. [保存] をクリックします。

ニュースフィードウィジェットの変更

ニュースフィードウィジェットには、会社のニュースとお知らせに関する記事が表示されます。すべてのニュース、その他のニュース、および関連ニュースは、ニュースフィードウィジェットのインスタンスです。

始める前に

必要なロール：sp_admin または admin

ニュースウィジェットの詳細：ニュース記事

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. コントロールキーを押したまま [ニュースフィード] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
3. ウィジェットの設定：

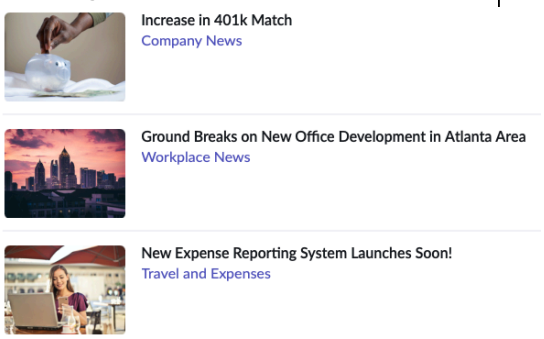
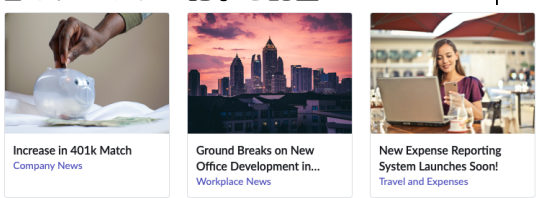
> **注:**
> アドミニストレーターには、トラフィックの多いイベント中に役立つニュースフィードウィジェットのデグレードまたは通常のエクスペリエンスを有効または無効にする追加の構成オプションがあります。

> **注:**
> コンテンツがニュースフィードウィジェット内で公開されている場合は、ニュースを他のウィジェットインスタンスに送信できます。ターゲットニュースは指定されたウィジェットに自動的に表示されるため、そのウィジェットに割り当てられたコンテンツを構成する必要はありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェット構成オプション

ウィジェットオプション	説明
非同期ロード	ウィジェットデータをバックグラウンドでロードします。このオプションを選択すると、[ニュース] ウィジェットのロードが完了していなくても従業員センターホームページが表示されます。
タイトルを表示	ニュース記事のヘッダータイトルを表示するオプション
タイトル	ウィジェットのタイトル
サムネイルを表示 (Show thumbnail)	各ニュース記事のサムネイル画像を表示します。
小見出しを表示	ニュース記事のサブヘッドラインを表示するオプション
インラインロード	記事閲覧ページ (cd_news_article) を使用すると、従業員はページ全体を更新せずに [記事の詳細] ページから他のニュース記事を開くことができます。 **注:** これは、記事を読むページでのみ使用することを目的としています。
グリッド/リストコントロールの有効化	ユーザーがニュース記事のグリッドビューとリストビューを切り替えるオプションを表示します。
デフォルトビュー	ニュース記事のデフォルトビューを設定します。 ○ リスト：記事を垂直リストに配置します。  ○ グリッド：行あたり最大 3 つの記事を含むグリッドに記事を配置します。 

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェットオプション	説明
カテゴリを表示 (Show categories)	アサインされているカテゴリを表示または非表示にするオプション
ページネーションタイプ	ユーザーがニュース記事間を移動する方法。以下から選択可能です。 ○ ドット付き **(Dotted)**：記事の各ページを表すナビゲート可能なドットを表示します。 ○ 番号付き **(Numbered)**：ナビゲート可能なページ番号を表示します。 ○ 行動喚起ラベル：行動喚起ラベルリンクを含むボタンを表示します。たとえば、「すべてのニュースを表示」すると、ユーザーはニュースセンターページにリダイレクトされます。 ○ [さらに表示]：[さらに表示] ボタンを表示します。このボタンをクリックすると、すべてのニュース記事が表示されます。
ページごとのアイテムの数	表示する記事の最大数 (システム最大は 500 記事)
行動喚起ラベル：テキスト	行動喚起ラベルリンクのテキスト。この要素を表示するには、[行動喚起ラベル] レイアウトを選択します。
行動喚起ラベル：ページ ID	行動喚起ラベルのリンクをクリックしたユーザーをリダイレクトする先のページ
サムネイル画像	ニュース記事にサムネイル画像がない場合に表示する画像を選択します。
空ステータスを許可 (Allow empty state)	公開されているニュース記事がない場合にウィジェットの表示を許可します。
デグレードされたエクスペリエンス	トラフィックの多いイベント中に役立つニュースフィードウィジェットのデグレードまたは通常のエクスペリエンスを有効または無効にするオプション。

4. **[Save** (保存)] をクリックします。

コンテンツエクスペリエンスウィジェットの変更

コンテンツエクスペリエンスウィジェットのバナーを編集して、コンテンツエクスペリエンスウィジェットのコンテンツ用にモダンでユニークなレイアウトを作成できます。

始める前に

必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   従業員センター ホームページが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. コントロールキーを押したまま [コンテンツエクスペリエンス] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
3. ウィジェットの設定：

ウィジェット構成

ウィジェットオプション	説明
見出しテキストを表示する	[コンテンツエクスペリエンス] ウィジェットの見出しを表示します 見出しを設定するには、に移動します サービスポータル > ページ > **<**ページ名**>** > インスタンス:コンテンツエクスペリエンスヘッダー
境界ボックスを表示	ウィジェットを影で囲み、3 次元の外観にします
ウィジェットの背景色を表示する	ウィジェットに公開されたコンテンツに画像がない場合、ウィジェットにはポータルページの背景色の代わりに設定された背景色が表示されます。
ウィジェットスタイル	デスクトップで表示するときにコンテンツをウィジェットに表示する方法。以下から選択可能です。 ○ 右側のリストメニュー **(Right-hand list menu)**：ウィジェットの右側にコンテンツ見出しのメニューを表示します。 ○ 点線カルーセル **(Dotted carousel)**：記事の各ページを表すナビゲート可能なドットを表示します。 ○ タイル：左側に 1 つの大きなタイルと右側に縦に積み重ねられた 2 つの小さなタイルにコンテンツを表示します。
右側のリストメニューで背景画像の一部を覆うことを許可する	ウィジェットの幅全体に画像を拡大します。このオプションは、ウィジェットスタイルの右側のリストメニュー設定にのみ適用されます。
代替テキスト	コンテンツマネージャーは、アイキャッチ画像の簡単な説明を提供する代替テキストフィールドを追加できます。この機能は、スタイル、バナー、ニュースおよびイベントコンテンツのコンテンツエクスペリエンスウィジェット内でのみ使用できます。 **注:** この機能により、ユーザーはスクリーンリーダーを使用してポータルで画像の説明を聞くことができます。
ウィジェットの高さ	ウィジェットの高さを設定します
小さなタイルを 3 つ表示	タイルウィジェットスタイルが選択されていて、ウィジェットの高さが 600 ピクセル以上の場合、このオプションは右側に縦に並べられ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェットオプション	説明
	た 3 つの小さなタイルにコンテンツを表示します
ロード構成	ページとウィジェットのデータがロードされる順序を設定します。以下から選択します。 ○ 非同期：最初にページがロードされ、次にウィジェットデータがロードされます。個々のウィジェットがロードされるとすぐに、ウィジェットにコンテンツが表示されます。 ○ 同期：ページとウィジェットのデータが同時にロードされます。すべてのデータがロードされるまで、ページは空白のままになります。

4. [保存] をクリックします。

バナーの幅オプションの変更

ホームページの 従業員センタープロ バナーウィジェットの幅を好みに合わせて変更します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
従業員センタープロ バナーウィジェットの幅を次のいずれかのサイズで設定します。

- 固定幅ビュー
- 流動幅ビュー

> **注:**
> バナーの幅の設定可能なオプションは、 従業員センタープロ バージョン 25.0.3 を使用している場合にのみ使用できます。古いバージョンでは、 [流動] オプションのみを使用できます。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ページ > **ec_pro_dashbaord**.
2. **[** ページのコンテンツ] まで下にスクロールし、[従業員センタープロホームページ - コンテナ **1]** を選択します。
3. ページを編集可能にします。
4. オプション: バナーを圧縮したままにするには、[幅] を [固定] に変更し、[更新] を選択します。

固定幅ビュー



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. オプション: バナーを画面に合わせて拡大するには、[幅] を [流動] に変更し、[更新] を選択します。

流動幅ビュー



タスクの結果
従業員センタープロ ホームページのバナーウィジェットを希望の幅に設定します。

コンテンツ公開 の ローカリゼーションフレームワーク の構成

コンテンツマネージャーが ローカリゼーションフレームワークを介して翻訳を要求できるように、翻訳ワークフローを構成します。基本的なワークフローは手動翻訳に依存しています。サードパーティのサービスと統合して、自動翻訳を受け取ることができます。

始める前に
必要なロール：admin

- Activate Localization Framework
- Activate a language
- (オプション)機械翻訳、翻訳管理システムへの送信、メールでの送信、エクスポート/インポートなどの翻訳 モード を設定します。
- 翻訳を実行するユーザーグループを作成します。
  - Create a user group
  - グループにlocalization_fulfillerロールをアサインします。Assign a role to a group
  - 翻訳を実行するユーザーを追加します。 Add a user to a group
- sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティを有効にします。コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ

手順

1. 移動先 すべて > ローカリゼーションフレームワーク > 設定.
2. [**New**] をクリックします。
3. 設定の名前を入力します。
4. [アーティファクト] リストから [すべて] を選択します。
5. コンテンツを翻訳する言語を選択します。
6. [ワークフロー設定] タブを選択します。
7. [ワークフロー] リストから [翻訳 **->** 公開] を選択します。
8. ローカリゼーション履行者グループメニューから、作成したグループを挿入します。
9. [**Submit** (送信)] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
コンテンツライブラリに [コンテンツを翻訳] ボタンが表示され、コンテンツマネージャーは有効にした言語での翻訳を要求できます。

コンテンツライブラリでの翻訳の詳細については、次を参照してください。 コンテンツライブラリでの多言語サポート

アップグレード後の コンテンツ公開 の翻訳の構成

コンテンツ公開 は、コンテンツマネージャーがインターフェイス言語を簡単に変更し、ローカリゼーションフレームワークを介してコンテンツの翻訳を要求できるようにすることで、多言語コンテンツの作成をサポートします。

コンテンツライブラリでの複数言語のサポートの詳細については、「 コンテンツライブラリでの多言語サポート」を参照してください。

カスタムウィジェットの翻訳については、次を参照してください。 Translate a client script message

- 翻訳は、コンテンツ公開バージョン 21.0.15 以降で利用できます。
- コンテンツ公開 のバージョンをアップグレードしても、すべてのフィールドの翻訳サポートが自動的に提供されるわけではありません。次のテーブルは、元のタイプフィールドの代わりに翻訳されたテキストを使用するようには更新されていません。
  - ポータルコンテンツ (sn_cd_content_portal)
  - ブロックコンテンツ (sn_cd_block)
  - To Do コンテンツ (sn_cd_content_todo)
  - ニュースコンテンツ (sn_cd_content_article)
  - 通知コンテンツ (メールを含む) (sn_cd_content_notification)

  アドミニストレーターは、翻訳を使用するために、テーブルへの変更を手動で有効にできます。各テーブルのテーブル定義 (sys_db_object) に移動し、フィールドタイプを [翻訳されたテキスト] または [翻訳された HTML] に変更します。

> **⚠ 警告:**
> テーブルのフィールドタイプを変更する前に、データを別の列にバックアップするか、最初にデータをエクスポートしてください。これにより、データの喪失を防ぐことができます。

変更が必要なテーブルとフィールドは次のとおりです。

翻訳を手動で有効にするテーブル

テーブル	フィールド	元のタイプ	新しいタイプ
ポータルコンテンツ (sn_cd_content_portal)	button_text	文字列	翻訳されたテキスト
ポータルコンテンツ (sn_cd_content_portal)	link_text	文字列	翻訳されたテキスト
ポータルコンテンツ (sn_cd_content_portal)	rich_text	HTML スクリプト	翻訳された HTML
リッチコンテンツ HTML (sn_cd_content_portal)	見出し	HTML	翻訳された HTML

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

翻訳を手動で有効にするテーブル (続く)

テーブル	フィールド	元のタイプ	新しいタイプ
リッチコンテンツ HTML (sn_cd_content_portal)	heading_text	文字列	翻訳されたテキスト
ブロックコンテンツ (sn_cd_block)	rich_text	HTML	翻訳された HTML
ブロックコンテンツ (sn_cd_block)	rich_text_user_specific	HTML スクリプト	翻訳された HTML
To Do コンテンツ (sn_cd_content_todo)	button_text	文字列	翻訳されたテキスト
ニュースコンテンツ (sn_cd_content_article)	見出し	文字列	翻訳されたテキスト
ニュースコンテンツ (sn_cd_content_article)	rich_content_html	HTML	翻訳された HTML
ニュースコンテンツ (sn_cd_content_article)	title	文字列	翻訳されたテキスト
通知コンテンツ (sn_cd_content_notification)	rich_text_plain_html	HTML	翻訳された HTML
通知コンテンツ (sn_cd_content_notification)	件名	文字列	翻訳されたテキスト
通知コンテンツ (sn_cd_content_notification)	説明	文字列	翻訳されたテキスト

自動翻訳

コンテンツ公開のコンテンツタイプの追加または変更

[コンテンツタイプ] を使用して、コンテンツタイプカテゴリをサービスポータルウィジェットに関連付けることで、サービスポータルにコンテンツが配置される場所が決まります。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_admin
ベースシステムには、使用可能なコンテンツタイプとコンテンツが用意されています。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > 詳細 > コンテンツタイプ.
2. [新規] または編集する既存のポータルコンテンツをクリックします。
3. [送信] または [更新] をクリックします。

継続的改善のセットアップ

フィードバックと分析を通じて効率とパフォーマンスを向上させます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

継続的改善機能

機能	説明
コンテンツアナリティクス	コンテンツアナリティクスを使用して、コンテンツの影響を監視および測定します。
エクスペリエンスとサービスフィードバックが統合されました	エクスペリエンスとサービスフィードバックを使用すると、ユーザーエクスペリエンスとサービスエクスペリエンスに関するフィードバックをユーザーからすばやく収集できます。

エクスペリエンスとサービスフィードバックが統合されました

エクスペリエンスとサービスフィードバックを使用すると、ユーザーエクスペリエンスとサービスエクスペリエンスに関するフィードバックをユーザーからすばやく収集できます。

アドミンとして、従業員センターポータル全体でエクスペリエンスとサービスのフィードバックを構成して、ユーザーの感情に関するインサイトを得ます。

キャプチャされたすべての応答をフィードバックアナリティクスダッシュボードにきちんと表示します。

次の 2 つのフィードバックタイプがあります。

- エクスペリエンスのフィードバック：ポータル、モバイル、キオスク、または仮想エージェントを介したユーザーエクスペリエンスに関するフィードバックを提供します。
- サービスフィードバック：サービスカタログアイテム要求の作成など、サービスエクスペリエンスに関するフィードバックを提供します。

どちらのフィードバックタイプも、静的な質問またはサーベイのアンケートのいずれかです。

注:

- 従業員センターヘッダーがある場合は、ポータルでエクスペリエンスフィードバックドロワーウィジェットを構成します。
- エクスペリエンスフィードバックドロワーウィジェットを構成して、エクスペリエンス、数値のフィードバック、星による評価のフィードバックなどのさまざまな形式でフィードバックを提供します。フィードバック定義の構成の詳細については、「フィードバック定義の設定」を参照してください。
- 従業員センター バージョン 35.0 で事前定義されたエクスペリエンスフィードバックで星による評価と数値の評価を利用します。
- フィードバック定義フォームのフィールド値の説明については、「フィードバック定義フォーム」を参照してください。

ドロワーウィジェット、ポータルのページ内、またはメールでフィードバックを提供します。

次のウィジェットはカスタマイズ可能です。ヴィジェットをカスタマイズする方法の詳細については、「統合されたサービスとエクスペリエンスのフィードバック管理」を参照してください。

フィードバックウィジェット

名前	タイプ	説明
experience-flow-feedback	ウィジェット	ポータルでのページ内フィードバックをサポートします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィードバックウィジェット (続く)

名前	タイプ	説明
experience-workflow-feedback	ウィジェット	ポータルでワークフローベースのフィードバックをサポートします。

フィードバック後のループ

フィードバック後ループを使用すると、フィードバック評価が評価しきい値以下の場合にタスクを作成できます。フィードバックタスクは [自分のタスク] に表示されます。

[詳細] タブを表示して、フィードバックタスクのアセスメントを取得します。サーベイフィードバックタスクの場合は、応答とアセスメントの詳細を表示します。

フィードバックの送信中にフィードバック提供者が個人情報を共有しない場合、フィードバックタスクは匿名にすることができます。個人の詳細を共有している場合は、タスクが解決されたときにメールでフィードバックプロバイダーに通知します。詳細については、次を参照してください。

- フィードバックタスクの解決
- フィードバックタスク通知

ブラウザ拡張機能のエクスペリエンスフィードバック

従業員センター向けブラウザー拡張機能 (sn_ex_brw_ext) バージョン 1.0 を 従業員センタープロ プラグイン (sn_ex_sp_pro) バージョン 36.0 とともにインストールすると、エクスペリエンスフィードバック構成とフィードバック定義を取得できます。

注:
ブラウザー拡張機能定義のエクスペリエンスフィードバック には、一般的なエクスペリエンスフィードバックオプションとは異なる点があります。詳細については、「フィードバック定義の設定」を参照してください。

ポータルフィルターで従業員センターブラウザー拡張機能を選択すると、ブラウザー拡張機能からフィードバックアナリティクスを表示できます。

フィードバック構成の設定

従業員センターポータルでエクスペリエンスとサービスのフィードバックのフィードバック構成を設定します。ポータルで一定に保たれるフィードバックコミュニケーションのシームレスなチャネルを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

このタスクについて
従業員センタープロで利用可能な統合されたサービスとエクスペリエンスのフィードバックを設定します。ポータル内のどこからでも、メールや仮想エージェント、またはキオスクで応答を受け取ることができます。

フィードバック構成は、すべてのフィードバックのタイプと定義に対して汎用的です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > エクスペリエンス & サービスフィードバック > フィードバック構成.
2. [新規] を選択してフィードバック構成を作成します。
3. [フィードバック構成] フォームの各フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「フィードバック構成フォーム」を参照して ください。
4. [送信] を選択します。

> **注:**
> 次のデフォルトのフィードバック構成は、 従業員センタープロバージョン 32.0 で使用できます。
>
> - 従業員センターフィードバック構成
> - キオスクポータルのフィードバック構成
> - **MESP** フィードバック構成
>
> 従業員センター向けブラウザー拡張機能 (sn_ex_brw_ext) バージョン 1.0 と 従業員センタープロプラグイン (sn_ex_sp_pro) バージョン 36.0 がある場合は、デフォルトで ブラウザー拡張機能のフィードバック構成 があります。

タスクの結果
統合されたサービスとエクスペリエンスのフィードバックのプロパティを構成しました。

次のタスク
フィードバック定義を設定します。詳細については、「フィードバック定義の設定」を参照してください。

フィードバック定義の設定

フィードバック定義を設定して、各フィードバックタイプの詳細をキュレーションします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

このタスクについて
フィードバック定義を使用すると、ユーザーからフィードバックデータを収集する方法とタイミング、およびモードを自由に選択できます。以下のことを行うことができます。

- 質問を選択します。
- 質問の種類として静的またはサーベイを選択します。
- フィードバック要求のモード (ドロワーウィジェット、ページ内など) を選択します。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > エクスペリエンス & サービスフィードバック > フィードバックの定義.
2. [新規] を選択して、ポータル ページのフィードバック定義を作成します。
3. [フィードバック定義 (Feedback Definitions)] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「フィードバック定義フォーム」を参照してください。
4. 変更を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 変更を保存して引き続きフォームを表示するには、[保存] を選択します。
- 変更を保存してフィードバック定義 [sn_ex_sp_pro_feedback_definition] テーブルに戻るには、[送信] を選択します。

- **注:**
  次のフィードバック定義は、 従業員センタープロ バージョン 32.0 のインストール時にアクティブになります。

  - エクスペリエンスのフィードバック
  - キオスクのエクスペリエンスフィードバック
  - 仮想エージェントのエクスペリエンスフィードバック **(Experience feedback for Virtual Agent)**
  - モバイルのエクスペリエンスフィードバック
- キオスクのエクスペリエンスフィードバックは、従業員センタープロキオスク プラグイン (sn_ex_sp_pro_kiosk) がインストールされている場合にのみ表示されます。
- 次のフィードバック定義は、 従業員センタープロ プラグイン (sn_ex_sp_pro) バージョン 35.0 のインストール時にアクティブになります。
  - エクスペリエンスの星による評価
  - キオスクのエクスペリエンスフィードバック
  - 仮想エージェントのエクスペリエンスフィードバック **(Experience feedback for Virtual Agent)**
  - モバイルのエクスペリエンスフィードバック
- バージョン 35.0 でエクスペリエンスフィードバック機能または 従業員センタープロ プラグイン (sn_ex_sp_pro) 自体を最初に展開していた場合、 エクスペリエンス定義の星による評価 はデフォルトでアクティブになっています。エクスペリエンスフィードバック定義が無効です。
- エクスペリエンスフィードバック定義の既存のユーザーである場合、エクスペリエンス定義の星による評価はデフォルトでは無効になっています。前者は 従業員センタープロ プラグイン (sn_ex_sp_pro) バージョン 35.0 で有効にできます。
- 従業員センター向けブラウザー拡張機能 (sn_ex_brw_ext) プラグイン (sn_ex_sp_pro) バージョン 36.0 と 従業員センタープロ プラグイン () バージョン 36.0 がある場合は、デフォルトで ブラウザー拡張機能定義のエクスペリエンスフィードバック があります。以下は、一般的なエクスペリエンスフィードバック定義との主な差別化要因です。
  - 星 **- 5** 段階スケールは、フィードバック定義でデフォルトで有効になっています。組織の要件に応じて、他の形式のエクスペリエンスフィードバックに変更できます。
  - [ページの選択] には、**[**含まれるページ] フィールドのオプションのみがecbe_pro_homeあります。
  - [ウィジェットモード] フィールドには、ブラウザー拡張機能のエクスペリエンスフィードバックのインラインオプションがあります。フィールド値の詳細については、「 フィードバック定義フォーム」を参照してください。

5. トリガー条件 [asmt_condition] テーブルは、定義が保存された後に、フィードバックタイプがサービス：ワークフローの場合にのみ表示されます。
6. [新規] を選択します。
7. [トリガー条件] フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド値の説明については、「Trigger Condition form for surveys」を参照してください。

注:

- トピックページ、サービスカタログアイテム、デフォルトで利用可能な [自分の要求] ページでエクスペリエンスフィードバックウィジェットにアクセスします。
- 他のページにはウィジェットを手動で追加します。
- ポータルのフィードバック定義は一度に 1 つだけ作成します。
- フィードバック定義ごとに一意のサーベイフィードバックを作成します。
- フィードバック定義トリガー条件のデフォルトのリセットタイマーを 30 日から必要な期間に変更します。

次のタスク

- 従業員センターポータル全体でフィードバックウィジェットを使用します。詳細については、「統合されたエクスペリエンスとサービスフィードバックの使用」を参照してください。
- エクスペリエンスフィードバックダッシュボードで受信した応答を確認します。詳細については、「フィードバックアナリティクスダッシュボード」を参照してください。
- エクスペリエンスフローおよびワークフローフィードバックウィジェットの外観をカスタマイズします。詳細については、「統合されたサービスとエクスペリエンスのフィードバック管理」を参照してください。

仮想エージェントのフィードバックの設定

エクスペリエンスのフィードバックを促進したり、 仮想エージェントのサービスフィードバックを設定したりできます。

仮想エージェントでのエクスペリエンスフィードバックの昇格

デフォルトの仮想エージェントの提案に表示されるように、エクスペリエンスフィードバックトピックを昇格します。

始める前に
[フィードバックタイプ] が [エクスペリエンス] に設定された仮想エージェントチャネルのフィードバック定義が必要です。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > エクスペリエンス & サービスフィードバック > フィードバックの定義
2. 仮想エージェントチャネル用に作成したフィードバック定義を選択します。
3. **[VA でエクスペリエンスフィードバックを昇格 (Promote Experience feedback in VA)]** 関連リンクを選択します。
   エクスペリエンスフィードバックが仮想エージェントで昇格されます。
4. オプション: 表示されたメッセージ内のリンクを選択して、昇格されたトピックレコードを表示します。
   昇格されたトピックの詳細については、「 Promote or demote LLM conversational subflows, actions, and topics in Virtual Agent Designer」を参照してください。

仮想エージェントのサービスフィードバックのセットアップ

仮想エージェントでトピック会話の後に表示するサービスフィードバックを設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
[フィードバックタイプ] が「サービス - ワークフロー」に設定されている仮想エージェントチャネルのフィードバック定義が必要です。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > エクスペリエンス & サービスフィードバック > フィードバックの定義
2. 仮想エージェントチャネル用に作成したフィードバック定義を選択します。
3. **[VA でサービスフィードバックをセットアップ (Setup Service feedback in VA)]** 関連リンクを選択します。
4. 表示されたメッセージ内のリンクを選択して、セットアップトピックレコードを表示します。セットアップトピックの詳細については、「 Working with setup topics 」を参照してください。

> **注:**
> *com.glide.cs.survey.probability* システムプロパティの値を変更して、会話でサーベイのセットアップトピックが発生する可能性 (%) を変更できます。たとえば、サーベイのセットアップトピックを会話の 50% でランダムに表示するには、[値] を「0.50」に設定します。

タスクの結果
サービスフィードバックが仮想エージェントに設定されます。

統合されたサービスとエクスペリエンスのフィードバック管理

組織のニーズに応じて、エクスペリエンスとサービスのフィードバックウィジェットを管理します。

エクスペリエンスフローフィードバックウィジェットの変更

インスタンスオプションを使用して、エクスペリエンスフローフィードバックウィジェットの外観をカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. [メガ] メニューからトピックページを選択します。
3. コントロールボタンを押しながら同時に選択して長押し (または右クリック) すると、メニューオプションが表示されます。
4. [インスタンスオプション] を選択し、次のオプションを変更します。

フィードバックウィジェットインスタンスオプション

インスタンスオプション	説明
データ	[レコード **ID** パラメーター]：フィードバックを受け取るページレコード ID。
データ	[テーブル]：フィードバック用に選択されたレコードテーブル ID。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インスタンスオプション	説明
	注: レコードテーブルは、主に [サービス - ワークフロー] のフィードバックタイプに使用されます。
プレゼンテーション	[タイトル]：表示するページ内フィードバックウィジェットのタイトル。
プレゼンテーション	[位置調整)：表示テキストの位置調整設定。

5. [保存] を選択します。

タスクの結果
ページ内フィードバックウィジェットは、好みに応じてカスタマイズされます。

ワークフローフィードバックウィジェットの変更

インスタンスオプションを使用して、ワークフローフィードバックウィジェットの外観をカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順
1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. 任意のレコード詳細ページで、コントロールボタンを押しながら同時に選択して長押し (または右クリック) すると、メニューオプションが表示されます。
3. [インスタンスオプション] を選択し、ウィジェットの外観をカスタマイズします。
4. [フィードバックウィジェットインスタンスオプション] ウィンドウで、フィールドに入力します。フィールド値の説明については、「エクスペリエンスフローフィードバックウィジェットの変更」を参照して ください。

タスクの結果
ワークフローフィードバックウィジェットは、好みに応じてカスタマイズされます。

フィードバックアナリティクスダッシュボード

ポータル、メール、仮想エージェント、キオスク、Now Mobile® のフィードバックアナリティクスを使用して、すべてのフィードバック応答を追跡します。

以前はエクスペリエンスフィードバックダッシュボードと呼ばれていたフィードバックアナリティクスは、ユーザーから収集したすべてのフィードバック応答を一元的に追跡するのに役立ちます。

フィードバックアナリティクスダッシュボードは、ネクストエクスペリエンステーマをサポートしています。

このダッシュボードにアクセスしたり、表示したりするには、次のロールが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィードバックアナリティクスダッシュボードのロール

ロール	説明
assessment_admin	このロールは、アセスメントコンポーネントにアクセスできます。
esc_admin	このロールは、従業員サービスセンター (ESC) のアドミンです。
survey_reader	このロールは、ダッシュボードのコンテンツを表示できます。

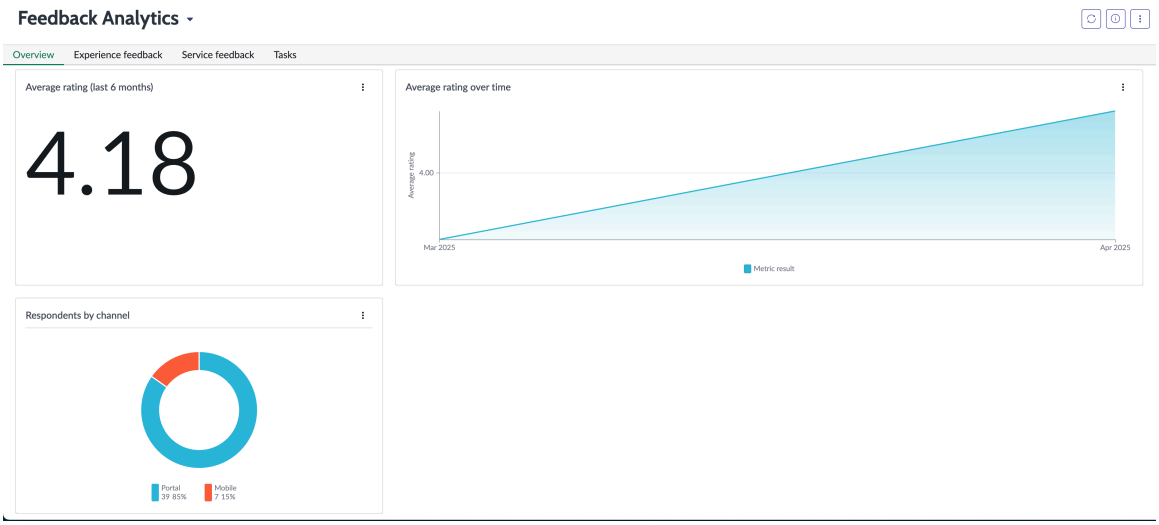
注:
フィードバックアナリティクスは読み取り専用ダッシュボードです。フィードバックアナリティクスダッシュボードをカスタマイズするには、クローンを作成する必要があります。

チャネルに関係なく応答の傾向を表示する場合は、[ポータル] フィルターオプションをクリアします。

ダッシュボードでは、次の傾向を確認できます。

フィードバックアナリティクスの概要

フィードバックアナリティクス:概要



平均評価 (過去 **6** か月間)： 過去 6 か月間に収集した平均評価が表示されます。

経時的な平均評価： ある期間に収集した平均評価が表示されます。

チャネル別の回答者 **(Respondents by** channel)：収集に使用したチャネルタイプに基づいて受け取った応答数が表示されます。たとえば、ポータル、モバイル、メール、キオスク、仮想エージェントのフィードバックなどです。

サービスフィードバック定義の平均評価：作成した各フィードバック定義の平均評価が表示されます。たとえば、分類ごとのトピックページの平均評価や、ワークフローの平均評価などです。

サービスフィードバック - トップページ (応答別) **(Service feedback - top pages by** responses)：ポータルでフィードバックを受信するページの上位選択肢が表示されます。

エクスペリエンスフィードバック応答数 **(Experience feedback** responses)：ポータルの描画ツールウィジェットまたはモデルから受信した応答数が表示されます。

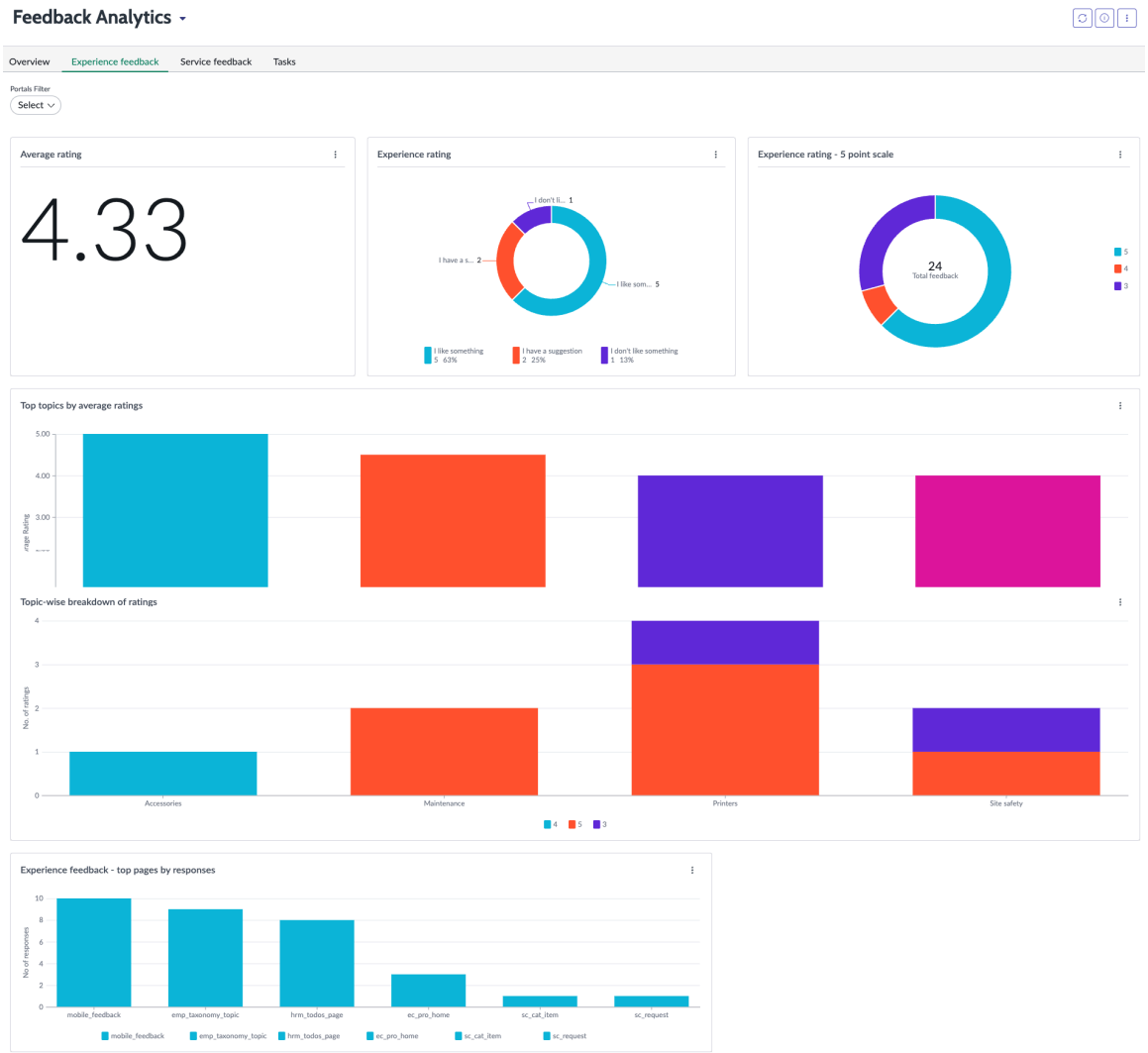
エクスペリエンスフィードバック - トップページ (応答別) **(Experience feedback - top pages by** responses)：エクスペリエンスフィードバックが使用されるページの上位選択肢が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エクスペリエンスのフィードバック

エクスペリエンスのフィードバック



平均評価:エクスペリエンスのフィードバックに対して受け取った評価の平均。

エクスペリエンス評価:受信した基本的なエクスペリエンスフィードバック評価データをパーセンテージで表示します。

エクスペリエンス評価 **- 5** 段階評価:5 段階評価スケールと 5 段階の数値評価スケールの両方で受け取った評価の数とタイプ。

平均評価別の上位トピック:受け取った評価に基づく上位トピック (降順)。

評価のトピック別のブレークダウン:受け取ったポイントスケール評価のトピックごとのブレークダウン。

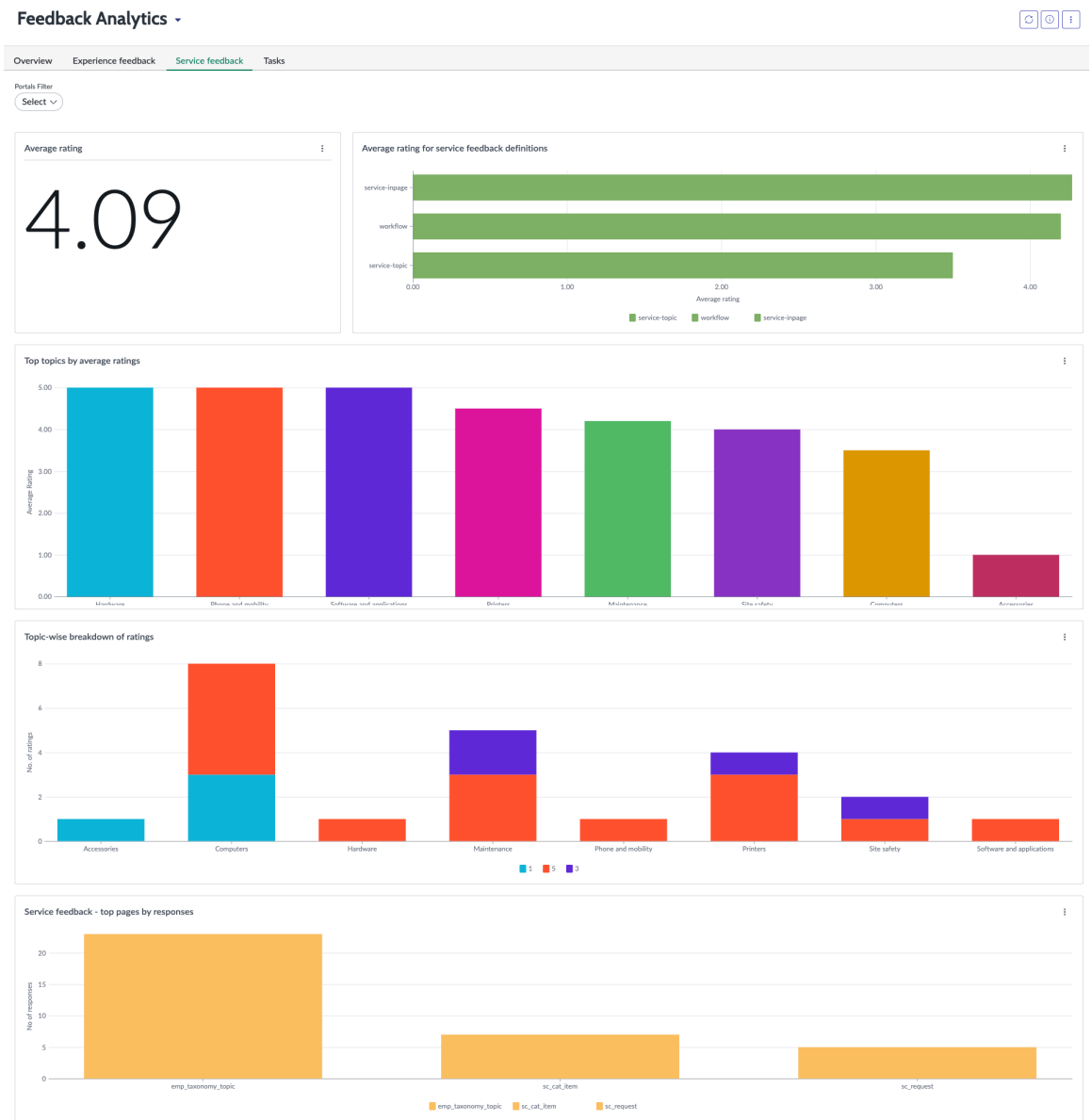
エクスペリエンスフィードバック **-** トップページ (応答別):エクスペリエンスフィードバック評価が最も多いトップページ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスフィードバック

サービスフィードバック



平均評価:サービスフィードバックに対して受け取った評価の平均。

サービスフィードバック定義の平均評価:サービスフィードバック定義タイプが受け取った評価の平均。

平均評価別の上位トピック:受け取った評価に基づく上位トピック (降順)。

評価のトピック別のブレークダウン:受け取ったポイントスケール評価のトピックごとのブレークダウン。

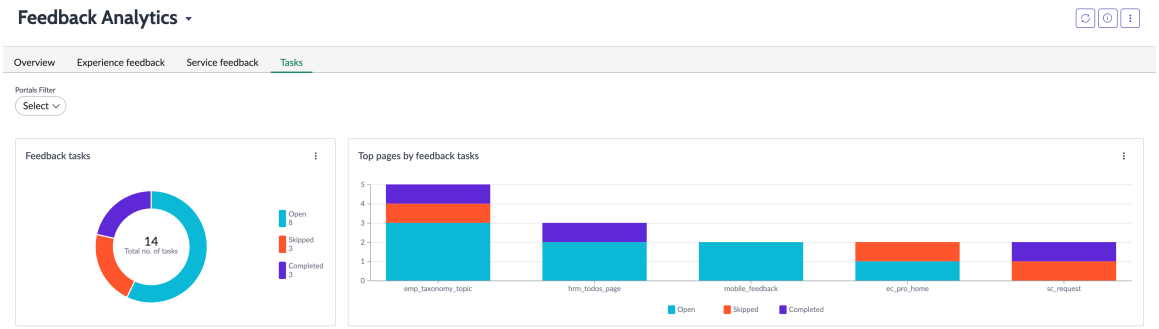
サービスフィードバック - トップページ (応答別):サービスフィードバック評価が最も多いトップページ。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク

タスク

タスク



フィードバックタスク:それぞれの状況別に表示されるタスクの数。

フィードバックタスク別のトップページ:フィードバックが共有されているトップページと、それぞれの状況別に表示されるタスクの数。

ユーザーエクスペリエンスダッシュボード

ユーザーエクスペリエンスダッシュボードは、フィードバックデータの統合ビューを取得するのに役立ちます。[ユーザーエクスペリエンスアナリティクス] ダッシュボードでは、すべてのタイプのフィードバックデータのクイックビューを提供します。

ユーザーエクスペリエンスダッシュボードには、さまざまなユーザーから収集されたフィードバックデータが一目でわかるように表示されます。エクスペリエンス、サービス、サーベイのフィードバックからのデータを提供します。

ユーザーエクスペリエンスアナリティクスダッシュボードに既に精通している場合は、さまざまなポータルからのすべてのフィードバックデータをここで追跡します。

ユーザーエクスペリエンスダッシュボードに表示されるエクスペリエンスとサービスフィードバックのさまざまなコンポーネントは次のとおりです。

エクスペリエンスのフィードバック

エクスペリエンスのフィードバックデータについては、次のアナリティクスインサイトを参照してください。

- [ページ **ID**]：フィードバックが提供されるページ ID。
- 評価:肯定的または否定的なフィードバックの割合を理解するためにグループ化された評価。
- ユーザー:フィードバックプロバイダーのユーザー ID。

  フィードバック提供者が匿名を選択した場合、ユーザー ID は [ゲスト] と表示されます。

- コメント:評価を通じて収集されたユーザーの感情の割合予測。

> **注:**
> コメントインサイトは、従業員センタープロキオスクおよびモバイル従業員サービスポータルではなく、従業員センターポータルでのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エクスペリエンスフィードバックの 5 段階スケール

エクスペリエンスフィードバックの 5 段階スケールについては、次のアナリティクスインサイトを参照してください。

- コメント:評価を通じて収集されたユーザーの感情の割合予測。
- [ページ **ID**]：フィードバックが提供されるページ ID。
- 評価:肯定的または否定的なフィードバックの割合を理解するためにグループ化された評価。
- ユーザー:フィードバックプロバイダーのユーザー ID。

  フィードバック提供者が匿名を選択した場合、ユーザー ID は [ゲスト] と表示されます。

サービスフィードバック

サービスのフィードバックデータについては、次の分析を参照してください。

- [ページ **ID**]：フィードバックが提供されるページ ID。
- [レコード **ID**]：フィードバックがポータルからのものかメールからのものかを示すワークフロー追跡システム。
- 評価:肯定的または否定的なフィードバックの割合を理解するためにグループ化された評価。
- ユーザー:フィードバックプロバイダーのユーザー ID。

  フィードバック提供者が匿名を選択した場合、ユーザー ID は [ゲスト] と表示されます。

- [トピック名]：フィードバックが提供されたトピックページ。
- コメント:評価を通じて収集されたユーザーの感情の割合予測。

サーベイのフィードバック

サーベイのフィードバックデータについては、次の分析を参照してください。

- [ページ **ID**]：フィードバックが提供されるページ ID。
- [サーベイ名]：サーベイの名前。
- [ユーザー **ID**]：フィードバックプロバイダーのユーザー ID。

  フィードバック提供者が匿名を選択した場合、ユーザー ID は [ゲスト] と表示されます。

コンテンツアナリティクス

コンテンツアナリティクスを使用して、従業員センター およびキャンペーンで提供するコンテンツの影響を監視および測定します。

コンテンツアナリティクスは、従業員センターのコンテンツに対する従業員のエンゲージメントについてデータを収集し、可視化を生成します。コンテンツアナリティクスは 、プラットフォームアナリティクスフレームワーク を利用しています。

注:
Google が統合を停止したため、Google アナリティクスはサポートされなくなりました。

コンテンツアナリティクスダッシュボード

ダッシュボードでは、データの可視化がウィジェットに表示されます。各ウィジェットには、コンテンツとのユーザーインタラクションなど、特定のパラメーターのデータが表示されます。コンテンツアナリティクスには、次のダッシュボードが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツアナリティクスダッシュボード

ダッシュボード	データの可視化の説明
コンテンツアナリティクス	一意のユーザー、ページあたりの平均時間、バウンスレートを含むポータルエンゲージメントのメトリクス。
コンテンツアナリティクス - 基本	1 日あたりの訪問数や最も頻繁に表示されるページを含む、ポータルページの訪問と閲覧
キャンペーンアナリティクス	キャンペーンまたはキャンペーン成功目標でフィルタリングされた、キャンペーンエンゲージメントメトリクス、To Do、影響。
キャンペーンの概要	クローズされたタスクやユーザーアクションを含む、キャンペーンごとのキャンペーンパフォーマンスメトリクス。
[コンテンツライブラリ概要 (Content Library Overview)] ダッシュボード	ポータルまたは Now Mobile アプリに公開されたコンテンツのパフォーマンスメトリクス。
コンテンツエンゲージメント	コンテンツの閲覧、反応アイコンのクリック、コメント、コメントへの返信など、ユーザーエンゲージメントに関するメトリクス。

コンテンツアナリティクスの設定

1. コンテンツアナリティクスのアクティブ化
2. 次のいずれかの手順を実行して、追跡プロファイルを確立します。
   - すぐに利用可能な追跡プロファイルの 1 つをアクティブ化し、デフォルトの追跡プロファイルとして設定します。 追跡プロファイルをアクティブ化する
   - カスタム追跡プロファイルを作成します。 コンテンツアナリティクス追跡プロファイルの作成

   追跡プロファイルの詳細については、以下のセクションを参照してください。
3. カスタムウィジェットまたはページのアナリティクスを追跡するには、ヘッダーに追跡プロファイルを追加する必要があります。 コンテンツアナリティクスの追跡の設定

> **重要:**
> メールコンテンツ専用に設計された新しい [追跡を有効にする] フィールドがコンテンツ通知に導入されました。既存の通知レコードでは、以前のシステム設定に従ってこのフィールドがデフォルトで無効になり、既存のメール コンテンツではデフォルトで追跡がオフになります。ただし、新しいメール通知コンテンツの場合は、[トラッキングを有効にする] オプションを選択でき、新しいレコードの作成時に自動的に有効になります。この機能により柔軟性が向上し、特定のメールコンテンツレコードに追跡を適用するかどうかを決定できます。

追跡プロファイル

追跡プロファイルは、アナリティクスをキャプチャするバケットを定義します。これは、ポータル、キャンペーン、アプリケーション、または任意のコンテキストに対応します。

すぐに利用可能な 2 つの追跡プロファイル (コンテンツエクスペリエンスとコンテンツ公開) が含まれています。いずれかを使用して、すぐに利用可能なウィジェットで表示されるコンテンツに関するデータを収集できます。ポータルがカスタムウィジェットにコンテンツを公開している場合は、すぐ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

に利用可能な追跡プロファイルを更新してそれらのウィジェットのデータを収集するか、新しい追跡プロファイルを作成する必要があります。

データの収集とストレージ

コンテンツアナリティクスは、収集したデータをデータタイプ別に整理されたテーブルに格納します。

> **注:**
> ダッシュボードに可視化が表示されない場合は、テーブルを開いてデータが収集されていることを確認してください。ナビゲーションバーにテーブル名を入力し、.list を付けます。

コンテンツアナリティクスのテーブルのリストについては、「コンテンツアナリティクスとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

以下は、コンテンツアナリティクスがデータを収集および移動するプロセスの概要です。

1. ユーザーが、ページを開く、リンクをクリックするなどのアクションを実行します。
2. コンテンツアナリティクスは、そのデータポイントを収集し、ブラウザのメモリに保存します。
3. ユーザーが他のコンテンツに移動するか、5 分後に、データがメモリ内のサーバーに移動します。
4. データが、コンテンツアナリティクステーブルに移動します。
   - 追跡対象イベント [sn_cda_tracked_evt_agg]
   - 追跡対象ページ [sn_cda_tracked_page_agg]
   - 追跡対象の訪問 [sn_cda_tracked_visit_agg]
5. データを共有アナリティクステーブルに転送するために、追跡プロファイルトリガーが実行されます。
   - イベント統計情報 [sn_cda_event_stat]
   - ページ統計情報 [sn_cda_page_stat]
   - アナリティクスの閲覧統計情報 [sn_cda_analytics_visit_stat]

コンテンツアナリティクスのアクティブ化

Web ポータルトラフィックアナリティクスを提供するデフォルトのアナリティクスソリューションと、コンテンツエクスペリエンス (別名キャンペーン) に関連するエンゲージメント統計情報を使用する admin ロールを持っている場合は、コンテンツアナリティクスを有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
コンテンツアナリティクスでは、データを収集してダッシュボードを生成するために次のプラグインが必要です。

コンテンツアナリティクスのプラグイン

プラグイン	説明
コンテンツアナリティクス [sn_cda]	データを収集し、ページビューとユーザーセッションに関する基本的なメトリクスを提供します
コンテンツ公開 [sn_cd]	コンテンツ公開を通じて公開されたコンテンツのデータを提供します

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

コンテンツアナリティクスのプラグイン (続く)

プラグイン	説明
コンテンツエクスペリエンス [sn_ca]	コンテンツエクスペリエンスを通じて公開されたコンテンツのデータを提供します
パフォーマンスアナリティクス - ポータルアナリティクス [sn_cdap]	コンテンツプロファイリングと期間フィルターでダッシュボードを拡張します
パフォーマンスアナリティクス - コンテンツエンゲージメントアナリティクス [sn_ca_pa]	キャンペーンフィルターを使用してダッシュボードを拡張し、ユーザーがキャンペーン固有のアナリティクスと To Do コンテンツの経時的なエンゲージメントを表示できるようにします

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることもあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログには、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスを選択します。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
6. [インストール] を選択します。

次のタスク
コンテンツアナリティクス

関連情報

コンテンツアナリティクスとともにインストールされるコンポーネント

追跡プロファイルをアクティブ化する

すぐに利用可能な追跡プロファイルのいずれかをアクティブ化して、ポータルとキャンペーンのメトリクスの収集を開始します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_cda.analytics_admin

このタスクについて
コンテンツアナリティクスには、製品に関連付けられたデモポータルのメトリクスを追跡する、すぐに使える 2 つのプロファイル (コンテンツエクスペリエンス と コンテンツ公開) が含まれています。

どちらの追跡プロファイルもデフォルトプロファイルとして設定することで、従業員センター のメトリクスを追跡できます。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツアナリティクス > セットアップ.
2. プロファイルの 1 つをアクティブ化する：[アクティブ] 列をダブルクリックし、**True** を選択してから、[保存]アイコンをクリックします。
3. デフォルトのプロファイルを設定する：[デフォルト] 列をダブルクリックし、**True** を選択してから、[保存]アイコンをクリックします。

> **注:**
> 2 つのプロファイルは、データ収集のリポジトリとして機能します。データのさまざまなリポジトリには、アナリティクスダッシュボードにデータセットを個別に表示するオプションがあります。

タスクの結果
すぐに利用可能な追跡プロファイルには、それぞれデータを収集するためのスケジュール済みジョブがあります。次の手順を実行して、スケジュール済みジョブに関連付けられているスクリプトを変更したり手動で実行したりすることができます。

1. [トリガー] 列のリンクをクリックします。

> **注:**
> [追跡プロファイル] リストに [トリガー] 列が表示されない場合は、[カスタマイズリストの更新] アイコンをクリックし、選択したリストに [トリガー] 列を追加します。

[プロファイルトリガー] フォームが開きます。ここでは、インポート実行時間 (スクリプトの実行頻度) を変更したり、条件を設定したりできます。

2. 手動でスクリプトを実行するには、[今すぐ実行] をクリックします。

コンテンツアナリティクス追跡プロファイルの作成

追跡プロファイルを使用して、ServiceNow コンテンツアナリティクスダッシュボードを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_cda.analytics_admin

追跡プロファイルでは、次の内容を定義します。

- データを収集するウェブサイト
- データ追跡の 1 日が開始および終了するタイムゾーン
- 時間データ収集を開始する際のタイムゾーン
- アナリティクスデータの収集から除外する必要のある国と、データの取得元

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツアナリティクス > セットアップ.
2. [**New**] をクリックします。
3. **[ServiceNow]** をクリックします。
4. フォームに入力します。

追跡プロファイル

フィールド	説明
名前	追跡プロファイルの説明です。
アクティブ	プロファイルがアクティブで使用できることを示します。 注: 使用中の追跡プロファイルを非アクティブ化しようとすると、アクションを確認する警告メッセージが表示されます。
デフォルト	プロファイルがデフォルトプロファイルであることを示します。ポータルでは、特定のトラッカーを設定せずにトラッキングが設定されている場合、デフォルトの追跡プロファイルを使用します。 注: ベースシステムの 従業員センター (EC) では、デフォルトの追跡プロファイルが使用されています。
所有者	プロファイルを担当するユーザーです。
収集タイムゾーン	選択したタイムゾーンに基づいて、データ収集の 1 日の開始時刻を定義します。デフォルトでは、1 日は午前 12:00 に始まり、午後 11:59:59 に終了します。 たとえば、[システム (America/Los_Angeles)] を選択した場合、1 日は午前 12:00 AM PST で始まります。
実行時間をインポート	ServiceNow プロファイルの場合、データがコンテンツアナリティクステーブルから共有分析テーブルに移動される時間およびタイムゾーン。「収集されたデータ」を参照してください。
実行タイムゾーンをインポート	インポート実行時間のタイムゾーン。たとえば、インポート実行時間を 00: 00:00 として設定し、システム (America/Los_Angeles) をインポート実行タイムゾーンとして設定した場合、データは、深夜 0 時にコンテンツアナリティクステーブルから共有分析テーブルに移動されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
制限された国	追跡しないユーザーの国です。 **注:** 制限付きの国は、ユーザープロファイル (sys_user) に基づいており、ユーザーがその時点でいる国ではありません。 [新規行を挿入...] をクリックし、国を選択します。 制限する国が表示されない場合は、 組織 > 所在地.

5. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果

新しい追跡プロファイルが追跡プロファイルリストに表示され、データを収集するためのスケジュール済みジョブが作成されます。次の手順を実行して、スケジュール済みジョブに関連付けられているスクリプトを変更したり手動で実行したりすることができます。

1. [トリガー] 列のリンクをクリックします。

   注:
   [追跡プロファイル] リストに [トリガー] 列が表示されない場合は、[カスタマイズリストの更新] アイコンをクリックし、選択したリストに [トリガー] 列を追加します。

   [プロファイルトリガー] フォームが開きます。ここでは、インポート実行時間 (スクリプトの実行頻度) を変更したり、条件を設定したりできます。

2. 手動でスクリプトを実行するには、[今すぐ実行] をクリックします。

コンテンツアナリティクスの追跡の設定

カスタムページまたはウィジェットを含むコンテンツアナリティクスを使用するには、従業員センター または サービスポータルのテーマヘッダーに追跡プロファイルを追加し、カスタムウィジェットに cdaAnalytics サービスを追加します。

始める前に

必要なロール：sn_cda.analytics_admin

このタスクについて

ページ追跡のためのその他のステップ：

追跡プロファイルを 従業員センター または サービスポータルのテーマヘッダーに追加します。

```
<widget
id="cda-site-analytics"
options="{ 'tracking_profile_name': '{PROFILE_NAME}', 'enable_logging': false}"
></widget>
```

注:
オプションで追跡プロファイルを指定しない場合、コンテンツアナリティクスはデフォルトの追跡プロファイルの使用を試みます。「コンテンツアナリティクス追跡プロファイルの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ヘッダーとフッター.
2. ヘッダー (コンテンツ公開ヘッダー、従業員センターヘッダー、ESC ヘッダー、または HRMadrid ヘッダー) を選択します。
3. 必要に応じて、ヘッダーのクローンを作成します。
   詳細については、「サービスポータル設定ページ」を参照してください。または、Angular プロバイダーを使用できます。「Angular プロバイダーでのコンポーネントの再利用」を参照してください。
4. コンテンツ公開ヘッダーからのクローンを使用する場合は、[本文 **HTML** テンプレート] フィールドで cda-site-analytics ウィジェットタグを検索します。
5. 次に、PROFILE_NAMEを追跡に使用するプロファイルに置き換えます。
   詳細については、「ポータルヘッダーメニューの設定」を参照してください。
6. 別のヘッダーを使用している場合は、本文 HTML に以下を追加し、PROFILE_NAME置き換えます。

```
<widget
id="cda-site-analytics"
options="{ 'tracking_profile_name': '{PROFILE_NAME}', 'enable_logging': false}"
></widget>
```

   ウィジェットオプションで追跡プロファイルを指定しない場合、コンテンツアナリティクスはデフォルトの追跡プロファイルを使用しようとします (存在する場合)。

   従業員センター イベントの追跡

   従業員センターイベントを追跡するには、cdaAnalytics サービスをカスタムウィジェットに追加します。「ウィジェット開発者ガイド」を参照してください。

   たとえば、次のようになります。

```
function ($scope, cdaAnalytics) {
$scope.onButtonClick = function() {

// track event using the default tracker (no argument for getTracker)
cdaAnalytics.getTracker() .then(function(tracker) {
tracker.trackEvent(
'{Desired Category}',
'{Desired Action}',
'{Desired Name}'
);
});

// track event using specific tracker
cdaAnalytics.getTracker ('Human Resources Portal Tracker').then(function (tracker) {
tracker.trackEvent(
'Human Resources',
'Video Viewed',
'Open Enrollment 2018'
);
});
};
}
```

7. 移動先 サービスポータル > ウィジェット.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. ウィジェットを選択するか作成します。
9. Angular プロバイダーの関連リストに cdaAnalytics を追加します。
10. cdaAnalytics サービスを使用するようにウィジェットのクライアントコントローラーを更新します。

従業員センタープロのクイックスタートテスト

アップグレードなどの構成変更後、またはアプリケーションの開発後に、従業員センタープロの機能の継続を検証します。インスタンス固有のデータを使用する際に合格するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

デフォルトの実装で、すべてのテストスイートとテストに合格する必要があります。カスタム実装を検証するには、自動テストをコピーしてカスタム実装用に構成します。

クイックスタートテストは無効でテストテンプレートは読み取り専用です。デフォルトでは、アプリケーションまたは機能プラグインで提供されているデフォルトのデモデータを使用して実行した場合にのみ、成功結果が生成されます。

自分のインスタンス固有のデータを使用してクイックスタートテストを実行したときに合格結果が得られるようにするには、テストをコピーして、インスタンスデータを使用できるように構成します。

パフォーマンスプロファイリングを使用してテストを比較し、インスタンスのアップグレード時のパフォーマンスの低下を検出することで、問題を調査して修正することができます。「Performance profiling」を参照してください。

Agile Development 2.0 (com.snc.sdlc.agile.2.0) および Agile Development 2.0 - ATF テスト (com.snc.sdlc.agile.2.0.atf) プラグインを有効にする必要があります。

注:
実行する場合はデモデータが必要です。

従業員センタープロ

従業員センタープロ クイックスタートテスト

テスト	説明	リリースバージョン
承認タスクのアドホック委任を作成する	従業員センター で [自分のタスク (My Tasks)] フォームから承認タスクのアドホック委任を作成できることを確認します。	San Diego
HR タスクのアドホック委任を作成する	従業員センター で [自分のタスク] フォームから HR タスクのアドホック委任を作成できることを確認します。	San Diego
従業員センター - お気に入り	従業員センター のお気に入り機能を検証します。KB 記事またはカタログアイテムがお気に入りウィジェットに追加された場合も確認します。	San Diego
従業員センター - 承認ハブ 承認要求	従業員センター の承認機能を検証します。また、要求が承認されたときに、ユーザーの [完	San Diego

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センタープロ クイックスタートテスト (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	了] 列に表示されることも確認します。	
従業員センター - 承認ハブ 却下要求	却下機能を確認します。また、要求が却下されたときに、ユーザーの [完了] 列に表示されることも確認します。	San Diego
従業員センター - 従業員プロファイルの生成	従業員プロファイルが従業員の定義に従って生成されていることを確認します。	Xanadu
従業員センター - トピックページ	KB 記事またはカタログアイテムをトピックに関連付け、トピックページに表示されることを確認します。	San Diego
従業員センター： ホームページウィジェットを検証	従業員センター ホームページに次のウィジェットが存在することを検証します。 • 関連分野 • 人気のトピック • 自分のアクティブなアイテム • クイックタスク • ホームページ検索	San Diego
従業員センタープロ - アプリランチャー	[自分のアプリケーション] ページで次を検証します。 • アプリケーションを作成し、アプリケーションページに表示されることを確認します。 • トピック/カテゴリを作成し、アプリケーションを関連付けて、トピックとカテゴリの下に表示されることを検証します。	San Diego
従業員センタープロ - ホームページウィジェットを検証	従業員センタープロ ホームページに次のウィジェットが存在することを検証します。 • コンテンツエクスペリエンス • おすすめ • 人気のトピック • 予定されているイベント • 自分のアクティブなアイテム • ビデオ	San Diego

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センタープロ クイックスタートテスト (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	• アプリランチャー • ホームページ検索	
ESC：従業員はチケットの更新を表示できる	従業員はチケットの更新を表示できます。	Quebec
ESC：人事に関する一般的な問い合わせの質問を ESC ポータルに投稿	人事の従業員が一般的な問い合わせケースを作成し、人事に関する一般的な問い合わせの質問を ESC に投稿できることを確認します。	Quebec
ESC:ユニバーサル要求と HR ケースを作成するレコードプロデューサーを送信	ユーザーがユニバーサル要求を作成する人事カタログアイテムを送信できることを確認します。また、ユニバーサル要求および人事ケースが作成およびリンクされていることを確認します。	Quebec
ESC：人事ケースに関する ESC の標準チケットページを確認	サービスポータルから一般的な問い合わせケースを作成し、標準チケットページに表示されていることを確認します。	Quebec
ESC：カタログアイテムのウィジェットのコンテンツの確認	カタログページのウィジェットコンテンツを確認します。	Orlando
ESC：ナレッジページのウィジェットコンテンツの確認	ナレッジページのウィジェットコンテンツを確認します。	Orlando
HR：ESC でのカタログアイテムと KB の検索	ESC の検索機能を検証します。	Quebec
分類とトピックの作成	分類とトピックを作成し、トピックにコンテンツを追加します。	San Diego

コンテンツ公開

テスト	説明	リリースバージョン
コンテンツ公開：対象者	コンテンツ公開の対象者の構成をテストします。	Orlando
コンテンツ公開：SCA でのバナータイプのコンテンツの作成	コンテンツ公開モジュールで Streamlined Content Authoring (SCA) を使用するときに [バナーを作成] タイプを作成できるようにします。	Rome
コンテンツ公開：SCA でのスタイルコンテンツ (ビデオ) タイプのコンテンツの作成	アドミンがコンテンツ公開を使用してビデオタイプであるスタイルコンテンツを作成できることを確認します。	Rome

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツ公開 (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
コンテンツライブラリでのコンテンツの新規作成	ニュース記事を作成し、ポータルに公開します。	Xanadu
コンテンツ公開:ポータルコンテンツ (バナー、カレンダー、イベント、リッチテキスト) のスケジュール設定	テストポータルコンテンツを作成してスケジュールします。	Yokohama
新しいスタイルコンテンツの作成と公開 (ブロックとバナー)	ユーザーがスタイルコンテンツバナーとブロックを作成し、コンテンツアイテムをトピックページに公開できることを確認します。	Yokohama

コンテンツエクスペリエンス

テスト	説明	リリースバージョン
コンテンツエクスペリエンス：キャンペーンの作成と公開	ポータルコンテンツを含むキャンペーンを作成して公開します。	Orlando
キャンペーンの作成と公開:スタイルコンテンツ (ブロック)、イベント、カレンダー	スタイルコンテンツ (ブロック)、イベント、カレンダーコンテンツタイプを含む、すぐに公開するキャンペーンをユーザーが作成できることを確認します。	Yokohama
固定日付ステージキャンペーンの作成と公開:スタイルコンテンツ (ブロック)、イベント、カレンダー	スタイルコンテンツ (ブロック)、イベント、カレンダーコンテンツタイプを含む特定の公開日でキャンペーンをユーザーが作成できることを確認します。	Yokohama
コンテンツエクスペリエンス：ポータルプレビュー	キャンペーンマネージャーがポータルプレビューを使用してポータルコンテンツをプレビューできることを確認します。	Rome
コンテンツエクスペリエンス：キャンペーンを公開する前の個々のコンテンツのプレビュー	キャンペーンマネージャーがキャンペーンの個々のコンテンツをプレビューできることを確認します。	San Diego

コンテンツガバナンス

テスト	説明	リリースバージョン
コンテンツガバナンス - 新規コンテンツ要求 E2E ワークフロー	コンテンツ要求の作成からコンテンツの公開までのエンドツーエンドのテストを提供します。	San Diego

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

従業員センターのクイックスタートテスト

ポータルのパフォーマンスの管理

ポータルのロード時間を短縮し、ポータルの表示を強化する方法を確認します。

ウィジェットのパフォーマンスメトリクスを確認する

パフォーマンスの詳細機能を使用すると、ページ上の各ウィジェットを包括的に追跡できるため、ユーザーエクスペリエンスをより適切に評価できます。各ウィジェットのロード時間、カスタマイズステータス、および表示の可視化を表示できます。ウィジェットのパフォーマンスメトリクスへのアクセスに関するガイダンスについては、「 ウィジェットのパフォーマンスメトリクスの表示」を参照してください。

ウィジェットの非同期ロードを有効にする

デフォルトでは、ウィジェットはデータのロードと表示を同時に試行します。これにより、コンテンツの多いポータルではロード時間が長くなる可能性があります。ロード速度を向上させ、従業員の待ち時間を短縮するには、[非同期] オプションを選択して、すべてのデータがロードされるのを待つのではなく、ウィジェットが使用可能になったときにデータを表示できるようにします。

次のウィジェットは非同期ロードをサポートしています。

- コンテンツエクスペリエンス
- おすすめ
- 人気のトピック
- クイックリンク
- マイ アプリケーション
- 自分のアクティブなアイテム

注:
非同期データロードが有効になっているウィジェットでは、パフォーマンストラッキングはサポートされていません。

非同期ロードを有効にするための詳細な手順については、「 非同期ロードでポータルのロード時間を改善 と メガメニュー非同期ロードシステムプロパティを構成」を参照してください。

接続されたコンテンツの最適化

ページのロード時間を短縮するには、トピック内で接続されるコンテンツアイテムの数を制限します。必要なコンテンツのみをトピックに接続し、古いバージョンや未公開バージョンなどの不要なコンテンツを削除します。

接続されたコンテンツの管理に関するガイダンスについては、「 トピックの作成と関連付け と 分類と接続されたコンテンツ」を参照してください。

ポータルパフォーマンスの最適化

高負荷でトラフィックの多いシナリオと、ユーザーエクスペリエンスとポータルのパフォーマンスを最適化する方法の詳細について説明します。

次のパフォーマンス強化により、全体的なユーザーエクスペリエンスを向上させることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 最適化された高負荷エクスペリエンス:ライブイベントや重大アナウンスメントなど、使用率が高いときの従業員エクスペリエンスを最適化します。

  詳細については、「トラフィックの多いエクスペリエンス」を参照してください。

- ウィジェットのロードを延期:最初に重要なコンテンツのみをロードし、重要でない要素を後回しにすることで、最初のページレンダリングを高速化します。メインコンテンツがレンダリングされるまで重要でないリソースのロードを遅らせます。

  詳細については、「従業員センターでロードを保留」を参照してください。

- メガメニュー非同期ロード:メインスレッドをブロックせずに、バックグラウンドでリソースまたはデータを非同期的にロードします。

  詳細については、「メガメニュー非同期ロードシステムプロパティを構成」を参照してください。

- スケルトンロード:実際のコンテンツの読み込み中にプレースホルダー要素(灰色のボックスや線など)を表示することで、体感的なパフォーマンスを向上させます。このプレースホルダー UI は、システムが機能していることを従業員に安心させ、待ち時間を短縮します。

アドミニストレーターは、ウィジェットインスタンスを構成することで、通常モードまたはライトモードを選択できます。

注:

- スケルトンローダーは、カスタマイズされたウィジェットには適用されません。
- SP ポータルレベルでのロードの保留構成は、インスタンスレベルの構成を上書きします。

関連情報

メガメニュー非同期ロードシステムプロパティを構成

ロードの遅延インスタンスオプションの変更

トラフィックの多いエクスペリエンス

非同期ロードでポータルのロード時間を改善

ウィジェットでデータを非同期的にロードできるようにすることで、従業員がポータルのロードを待つ時間を短縮します。これにより、情報が利用可能になったときにウィジェットで表示できるため、ポータル全体のパフォーマンスが向上します。

始める前に

必要なロール：sp_admin

このタスクについて

デフォルトでは、ウィジェットはデータのロードと表示を同時に試行します。これにより、コンテンツの多いポータルではロード時間が長くなる可能性があります。ロード速度を向上させ、従業員の待ち時間を短縮するには、[非同期] オプションを選択して、すべてのデータがロードされるのを待つのではなく、ウィジェットが使用可能になったときにデータを表示できるようにします。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. 次のウィジェットに移動し、コントロールキーを押したままウィジェットを右クリックして、[インスタンスオプション] を選択します。
   - コンテンツエクスペリエンス
   - おすすめ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 人気のトピック
- クイックリンク
- マイ アプリケーション
- 自分のアクティブなアイテム

注:
次のウィジェットは、非同期ロードをサポートしています。

3. [非同期 ロード] 構成オプションを選択します (ウィジェットによって表現が変わる場合があります)。
4. **[Save** (保存)] をクリックします。

関連情報

ポータルパフォーマンスの最適化

トピックページから接続されたコンテンツを管理する

従業員センター の画像ロード時間を改善

従業員センター ポータルのバナー画像、背景画像、およびアプリアイコンのロード時間を短縮するには、CDN URL を使用します。

始める前に

必要なロール：esc_admin

従業員センター ポータルで機能のサポートのシステムプロパティ [sn_ex_sp.enable.image.url.support] を有効にします。

このタスクについて

アイコン画像、プロファイルページの背景画像、トピックページのバナー画像をすべてローカル CDN サーバーに保存することで管理できます。ServiceNow AI Platform サーバーからフェッチする必要はありません。

この機能により、グラフィックスの最初のロード時間が大幅に短縮されます。ロード時間は、ページを頻繁に使用して再ロードするほど改善されます。

CDN URL のサポートは、[人気のトピック]、[クイックリンク]、および [自分のアプリケーション] ウィジェットで使用できます。

注:

- 自分のアプリケーションは 従業員センタープロ ライセンスでのみ使用できます。
- ServiceNow AI Platform® は、独自の CDN サーバーと URL を作成および管理するためのサポートを提供します。構成とメンテナンスはお客様の責任で行ってください。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ分類 > トピック.
2. トピックを選択して、[アイコン **URL]** と [バナー画像 **URL]**を更新します。
   ローカル CDN サーバーから [アイコン **URL]** と [バナー画像 **URL]** を更新します。これにより、ロード時間が短縮され、画像へのアクセシビリティが向上します。
3. 検索項目 すべて > コンテンツ分類 > クイックリンク.
4. [背景画像 **URL]** と [アイコン **URL]** を更新するアイテムを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. 検索項目 すべて > 従業員センター > **Web** アプリケーション.
6. [アプリケーションアイコン **URL]**を更新する Web アプリケーションを選択します。

> 注:
> - [人気のトピック] と [クイックリンク] では、基本システム設定が CDN URL に設定されています。URL 画像が利用可能な場合、ServiceNow AI Platform　サーバーのアイコンと画像は使用されません。
> - 自分のアプリケーションには、[アプリケーションアイコン] の設定があります。CDN URL を検出して使用するには、[アプリケーションアイコン] を削除する必要があります。

ウィジェットのパフォーマンスメトリクスの表示

パフォーマンスウィンドウに表示されるメトリクスを表示して、データのロードに最も時間がかかるウィジェットを特定します。

始める前に

必要なロール：sp_admin

カスタムウィジェットのパフォーマンスを追跡するには、スクリプトにホットスポットを追加します。 ホットスポットを追加してカスタムウィジェットのパフォーマンスを追跡する

このタスクについて

[パフォーマンスの詳細] ウィンドウでは、ページ上の各ウィジェットを包括的に追跡し、ユーザーエクスペリエンスをより適切に評価できます。各ウィジェットのロード時間、カスタマイズステータス、および表示の可視化を表示できます。

Widget Metrics

Time is shown in milliseconds (ms).

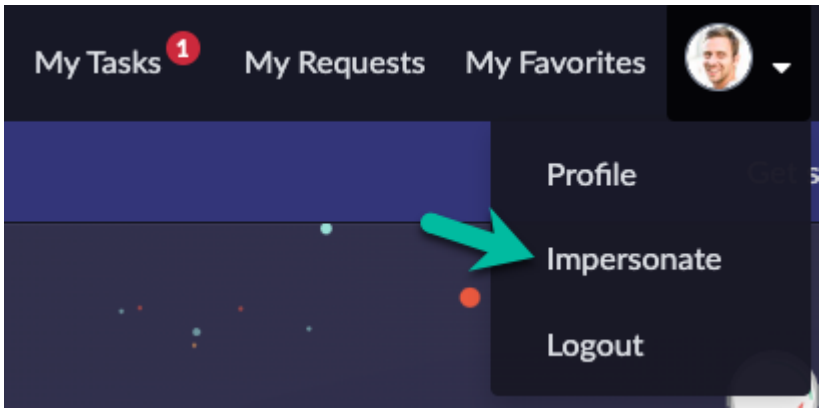
Widget Name	Instance	Server Time	Category	Displayed
News Feed	Latest news	467	Out of the box	Yes
Content Experience	CEW - Header	183	Out of the box	Yes
Content Experience	CEW - 3 column	128	Out of the box	Yes
Content Experience	CEW - 9 column	104	Out of the box	Yes
Upcoming Events (CD)	Upcoming events	9	Out of the box	No

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. 時計アイコンを選択して、[パフォーマンスの詳細] ウィンドウを開きます。
   は、画面の左下隅にあります。
3. [パフォーマンス統計情報の有効化] をクリックします。
4. **[Close** (終了)] をクリックします。
5. ユーザーの代理操作を行い、システムがそのユーザーのウィジェットのロード時間をキャプチャできるようにします。
   a. プロファイル画像をクリックします。
   b. [代理操作] をクリックします。

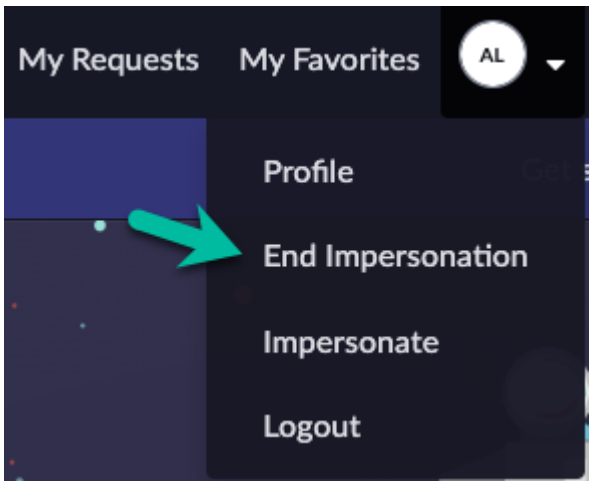
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



c. 代理操作するユーザーを選択します。

d. プロファイル画像をクリックし、 代理操作を終了します。



6. 時計アイコンを選択して、[パフォーマンスの詳細] ウィンドウを開きます。
7. [ユーザーの検索] フィールドで、代理操作したユーザーを選択します。
8. [サーバー時間] 列を確認して、ロード時間が最も長いウィジェットを特定します。
9. オプション: データを Excel ファイルとしてエクスポートします。
10. 完了したら [閉じる] をクリックします。

ホットスポットを追加してカスタムウィジェットのパフォーマンスを追跡する

ホットスポットは、ウィジェットのロード時間のキャプチャと記録に役立ち、長いポータルのロード時間をより適切にデバッグできます。

始める前に

必要なロール：sp_admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ウィジェット.
2. ホットスポットを追加するカスタムウィジェットをクリックします。
3. 次のコードスニペットを [サーバースクリプト] フィールドに挿入します。
   ロード構成式の下に開始時間を定義します。

```
var startTime = new GlideDateTime();
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェットインスタンス識別子を取得:

```
data.spInstanceId =
                    grInstanceRecord.getUniqueValue();
```

ロード時間トラッキングを追加します。

```
new sn_cd.cd_Utils().postInstanceHotspot({
   startTime: startTime,
   callerId: data.spInstanceId,
   shortDesc: '{insert a short description}'
 });
```

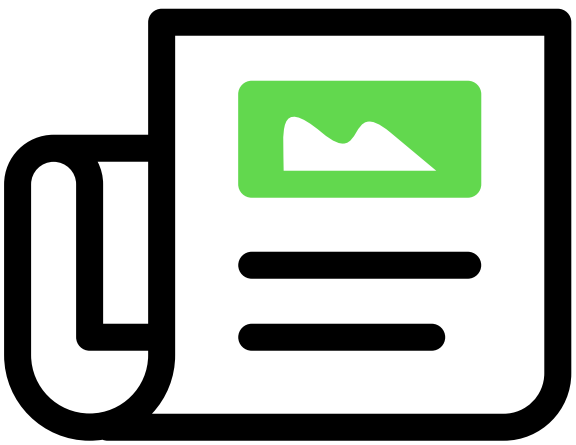
4. **[Update** (更新)] をクリックします。

次のタスク
[パフォーマンスの詳細] ウィンドウを開いて、カスタムウィジェットがデータをロードするのにかかる時間を表示します。 ウィジェットのパフォーマンスメトリクスの表示

従業員コミュニケーションの作成と管理

コンテンツマネージャーとアドミニストレーターは、 従業員センタープロ 機能を使用して、従業員コミュニケーションの作成、マルチステージおよびマルチチャネルキャンペーンの組み立て、コンテンツ要求の管理、影響の測定を行います。

コンテンツ公開



マルチチャネルコンテンツを簡単に作成、管理、公開できます。

コンテンツエクスペリエンス

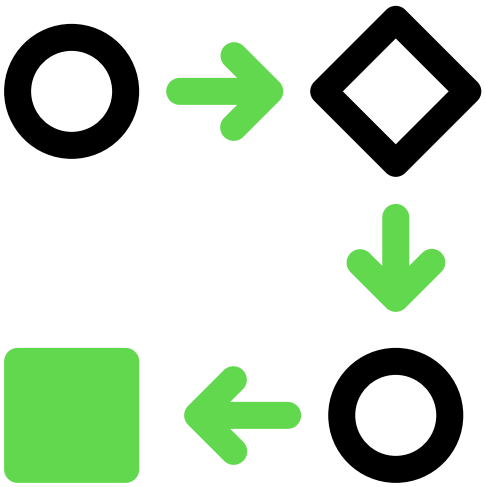


ターゲットを絞った従業員のエンゲージメントのために、マルチステージ、マルチチャネルの「キャンペーン」にコンテンツを追加します。

自動翻訳

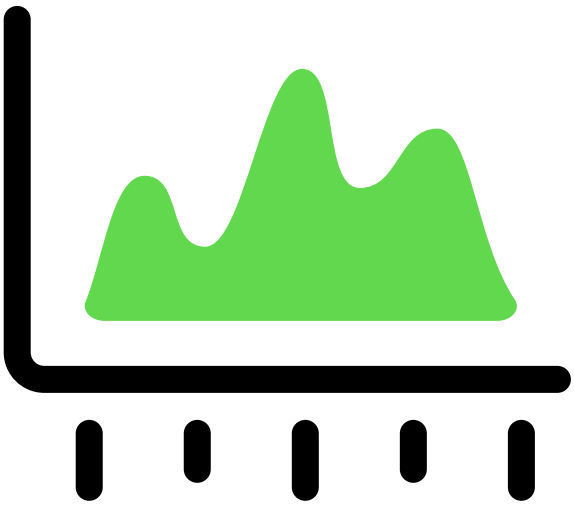
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツガバナンス



エンドツーエンドの要求、追跡、実行、レビュー、および承認機能により、より大きな組織からのコンテンツ要求が可能になります。

コンテンツアナリティクス



コンテンツの影響度と成功を測定します。

自動翻訳

関連情報

- 従業員コミュニケーションのセットアップ
- 継続的改善のセットアップ

従業員コミュニケーションの作成

コンテンツ公開 には、ポータルコンテンツ、通知、モバイルコンテンツ、タスクなどのさまざまなコンテンツタイプを作成、管理、公開できる堅牢なコミュニケーション作成ツールが用意されています。

コミュニケーションの作成の概要

コンテンツ公開を使用して従業員コミュニケーションを作成するには、このインフォグラフィックに示すプロセスに従います。

コンテンツ作成プロセス



1. プラットフォームを選択

   新しいコンテンツを作成する場合、最初のステップとしてプラットフォームを選択します。これによりコンテンツが表示される場所が決まり、コンテンツ形式の選択肢が絞り込まれます。

2. コンテンツ形式を選択

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツのプラットフォームを選択したら、使用可能なコンテンツ形式から選択します。

3. コンテンツレコードの作成

   [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力して、コンテンツアイテムの名前や順序などの詳細を入力します。

4. コンテンツを準備

   画像やビデオのアップロード、バナーやニュース記事の作成、URL の提供など、コンテンツ形式に適用可能な手順を実行します。

5. コンテンツを翻訳する

   (Optional) 作成しているコンテンツの言語翻訳を要求します。詳細については、「コンテンツライブラリでの多言語サポート」を参照してください。

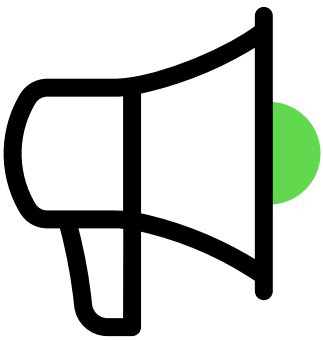
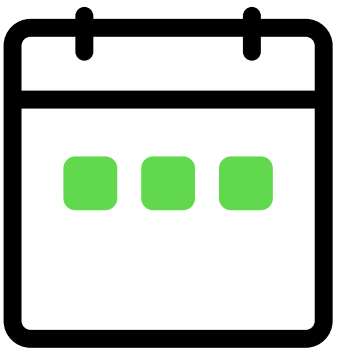
6. 公開の構成

   公開を構成して、コンテンツが利用可能になるタイミング、コンテンツを表示できるユーザー、および期間を制御します。「コンテンツの公開」を参照してください。

   または、キャンペーンの作成 を使用してより堅牢な公開構成をビルドすることもできます。

プラットフォームとコンテンツ形式

タイルを選択すると、利用可能なプラットフォームとコンテンツ形式について確認し、従業員コミュニケーションの作成を開始できます。

マイクロサイト	ニュース記事	会社イベント
		
ドラッグアンドドロップインターフェイスを使用して、HTML ベースのリッチコンテンツを組み立てます。	最新の会社ニュースやお知らせを従業員に提供します。	従業員ポータルで会社のライブイベントを主催します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータル



ビデオ、URL、バナー、イベントなどのさまざまな形式でポータルコンテンツを作成します。

通知



メール、プッシュ、および SMS 通知を作成して、メッセージを従業員に直接送信します。

モバイル



モバイルデバイスで表示専用のコンテンツを作成します。

タスク



従業員にアクションの実行を促すタスクを作成します。

パルスサーベイ



パルスサーベイを従業員に送信してフィードバックを取得します。

従業員フォーラム



従業員フォーラムに表示されるコンテンツを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

		Microsoft Teams  Microsoft Teams でメッセージを送信して、従業員のアクションを促進します。

マイクロサイト

リッチコンテンツエディターを使用すると、コンテンツマネージャーとアドミニストレーターは、視覚的なドラッグアンドドロップインターフェイスを使用して、従業員センタープロ トピックとポータルページ用の HTML ベースのコンテンツを作成できます。

HTML または CSS (カスケードスタイルシート) の知識がなくても、レイアウトの作成、コンポーネント (コンテナ、画像、ビデオ、リンクなど) の追加、およびコンポーネントの設定の調整を行うことができます。リッチコンテンツエディターを使用すると、技術者以外のユーザーが IT や技術者のサポートなしでページのセクションをビルドできます。

リッチコンテンツエディターには、ドラッグアンドドロップ方式でコンテンツを作成するコンポーネントとキャンバスエリアが用意されています。コンポーネントは個別に編集でき、コンテンツを対象者に提供する前に、作成している内容をデスクトップ、タブレット、またはモバイルデバイスでプレビューできます。

マイクロサイト構築の概要

リッチコンテンツエディターでは、HTML または CSS (カスケードスタイルシート) の知識がほとんどまたはまったくなくても、次のプロセスを使用して HTML コンテンツをビルドできます。

1. リッチコンテンツタイプのレコードを作成します：「リッチコンテンツの作成」
2. ページレイアウトを作成します。
   - モジュールは、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像で構成される事前定義されたコンテンツレイアウトです。「リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加」を参照してください。
   - 列は、カスタムレイアウトを定義できるコンテナです。「リッチコンテンツエディターでの列の追加」を参照してください。
3. 画像、ビデオ、テキストボックス、ボタンなどのコンポーネントを追加します。
4. キャンバスのサイズを変更して、タブレットおよびモバイル用のコンテンツを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 3 つのプラットフォームすべてに対応するコンテンツを作成する際に最良の結果を得るには、まずデスクトップ用のコンテンツを作成してから、タブレットとモバイル用のコンテンツを作成します。

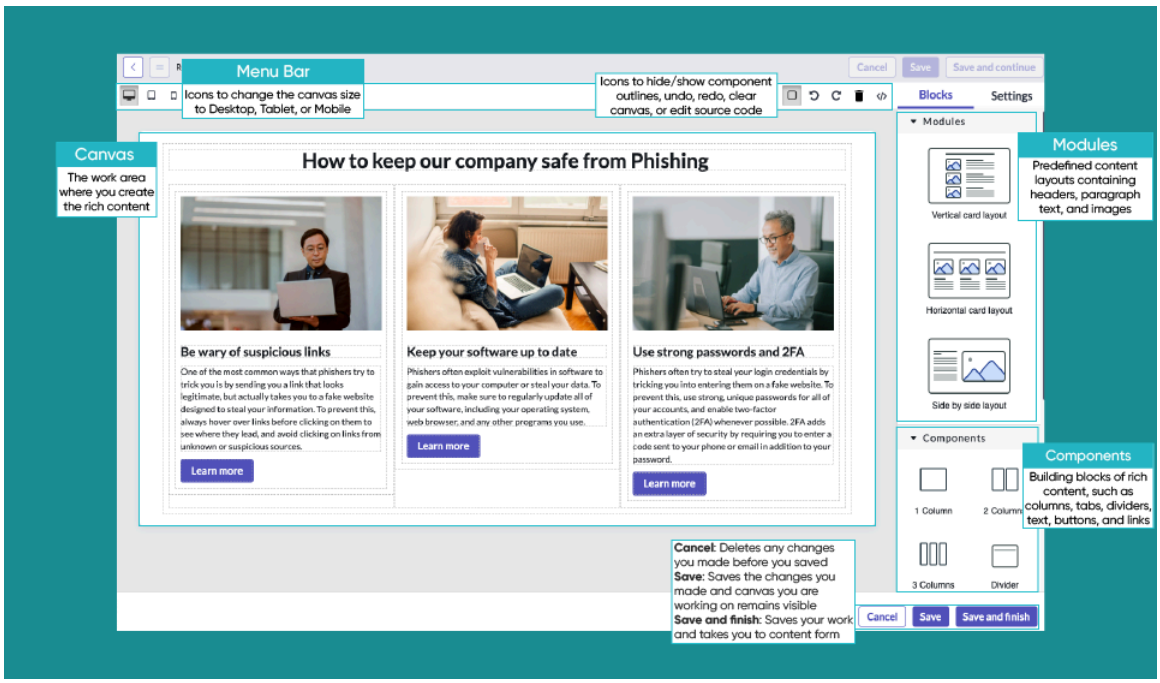
5. (オプション) 別の言語を選択してセッションを表示したり、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求したりします。詳細については、「コンテンツライブラリでの多言語サポート」を参照してください。
6. 公開計画を介してユーザーがコンテンツを利用できるようにします：「コンテンツの公開計画の作成」

   または、キャンペーンを使用して、より堅牢な公開設定を構築することもできます。 キャンペーンの作成

リッチコンテンツエディターのインターフェイス

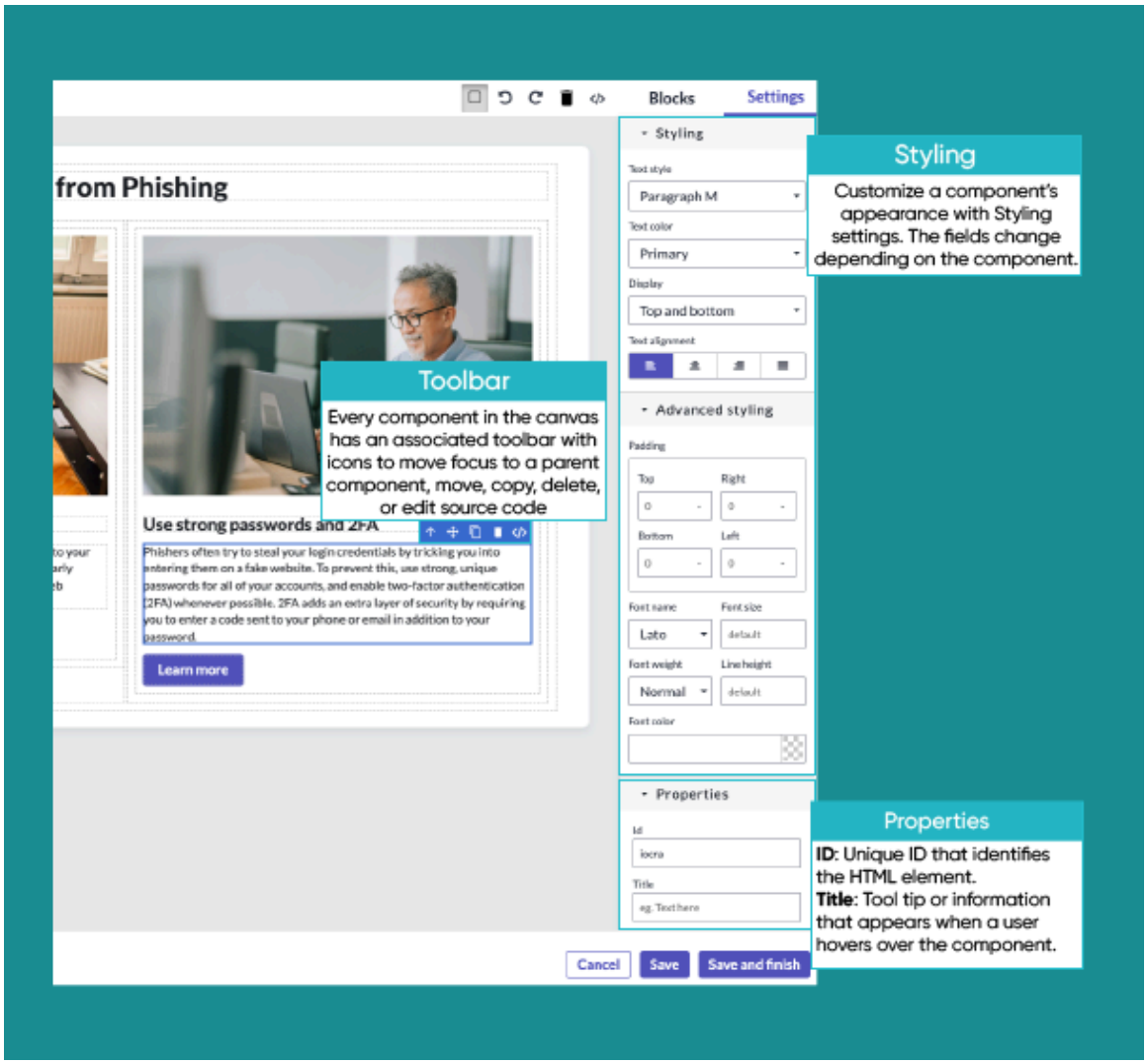
リッチコンテンツエディターのインターフェイスは、コンテンツを組み立てるキャンバス、キャンバスにドラッグアンドドロップするコンテンツコンポーネント、およびキャンバスを変更するためのメニューバーアイコンで構成されています。

> **注:**
> [ソースコードの編集 (Edit Source code)] アイコンが表示されない場合は、アドミンに [コードの編集] プロパティを有効にするように依頼してください。「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。



コンポーネントを選択すると、左上隅にツールバーが表示され、コンポーネントを直接操作できます。各コンポーネントには、[設定] タブからアクセスできるさまざまなカスタマイズオプションがあります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



アクセシビリティのためのキーボードショートカット

キーボードを使用してリッチコンテンツエディターでマイクロサイトやニュース記事を組み立て、アクセシビリティを向上させることができます。

リッチコンテンツエディターは、[保存]、[太字]、[元に戻す] など、多くのオペレーティングシステムとテキスト書式設定のショートカットをサポートしています。コンテンツ公開バージョン 33.0.9 以降では、ユーザーは右、左、上、下の矢印キーを使用して、上部のツールバーとスタイルマネージャーを移動できます。次の追加のキーボードショートカットを使用して、コンテンツの作成をサポートできます。

キーボードショートカット

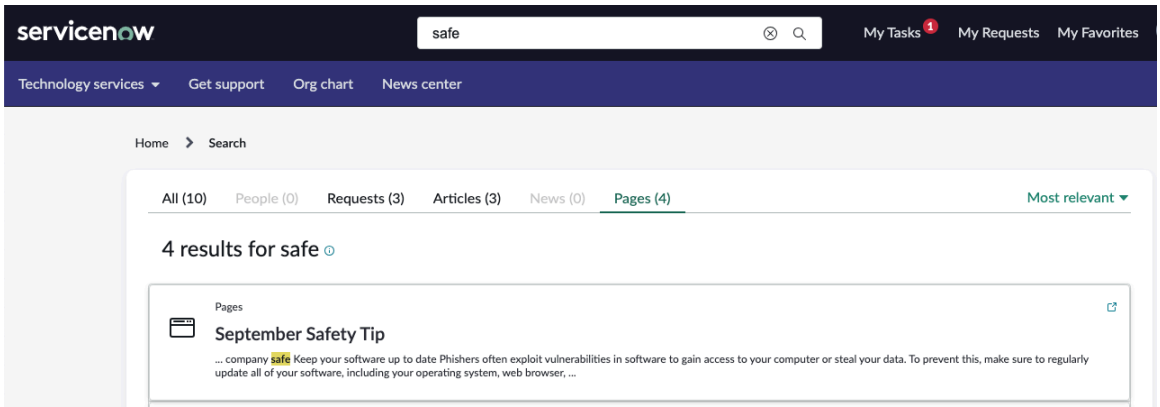
アクション	**Mac** キーボードショートカット	**Windows** キーボードショートカット
選択したテキストボックスのスタイルを貼り付けて一致	Shift + Option + Command + V	Shift + Alt + Windows + V

詳細については、「Next Experience keyboard shortcuts」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リッチコンテンツの検索

従業員がグローバル検索バーにキーワードを入力すると、従業員センターAI 検索を使用して、コンテンツ名または本文にそのキーワードを含む公開済みページを返します。



AI 検索 ユーザーロールに基づいて追加の結果を返します。

- システムアドミニストレーターまたはコンテンツアドミンのいずれかのロールを持つユーザーは、未公開コンテンツを表示できます。
- コンテンツマネージャー、コンテンツアドミン、またはコンテンツ承認者ロールを持つユーザーの場合、検索結果には対象者ではないコンテンツが含まれます。ただし、設定された対象者の一部でない限り、コンテンツを表示することはできません。

関連情報

リッチコンテンツエディターでのソースコードの編集

コンテンツバージョニング

コンテンツライブラリでの多言語サポート

リッチコンテンツの作成

リッチコンテンツエディターを使用すると、使いやすい Web スタイルのツールで長い形式のコンテンツをビルドできます。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

このタスクについて

リッチコンテンツは、コーディングの知識がなくてもドラッグアンドドロップ方式で長い形式のコンテンツを作成してスケジュールする機能を提供します。リッチコンテンツは、限られた技術的知識でサービスポータルのルックアンドフィールに一致する高品質のキュレーションされたコンテンツを簡単かつ視覚的に作成するのに役立ちます。リッチコンテンツは任意のポータルページをターゲットにすることができます。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ > 新規作成.
2. [リッチコンテンツ]、[続行] の順に選択します。
3. [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[新規コンテンツ] フォーム

フィールド	説明
コンテンツ名	作成または編集するコンテンツを説明する名前。 **注:** このフィールドは、検索結果にコンテンツヘッダーとして表示されます。
順序	ポータルとスタイルコンテンツが [コンテンツ] リストに表示される順序を示す番号。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。 **注:** ServiceNow® 環境間でコンテンツレコードを直接移行する方法はないため、本番環境でコンテンツを作成し、[アクティブ] オプションを使用して計画の公開とコンテンツ可用性の制御を行うことをお勧めします。
バージョン	コンテンツバージョニングが有効になっている場合、コンテンツの変更を追跡します。詳細については、「コンテンツバージョニング」を参照してください。
状況	コンテンツがドラフトか公開済みかを示します。

自動翻訳

4. [エディターを開く] を選択します。
   このボタンを選択すると、上で入力した情報が保存されます。

次のタスク
モジュールまたは列を使用してページレイアウトを作成します。

- モジュールは、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像で構成される事前定義されたコンテンツレイアウトです。「リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加」を参照してください。
- 列は、カスタムレイアウトを定義できるコンテナです。「リッチコンテンツエディターでの列の追加」を参照してください。

ポータルウィジェットからのコンテンツの作成と編集

ウィジェット作成ショートカットを使用して、従業員ポータルから直接、リッチコンテンツ、バナーコンテンツ、スタイルコンテンツ、ニュースコンテンツ(編集のみ)を作成および編集します。ウィジェットのショートカットを使用すると、その特定のウィジェットにコンテンツを配信するための公開計画が生成されます。

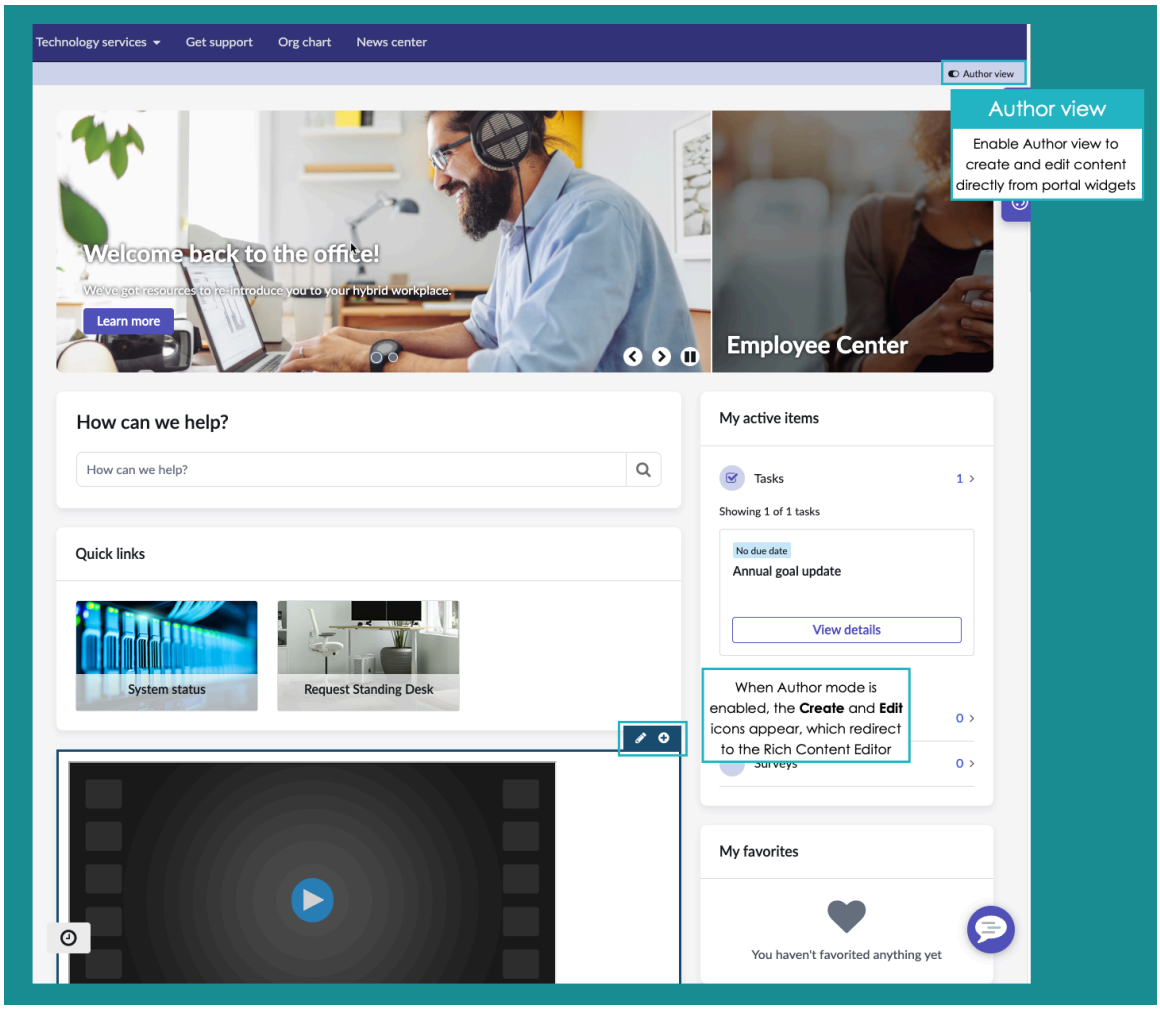
始める前に
必要なロール:sn_cd.content_manager およびこのトピックまたはページの編集権限。所有権の権限の詳細については、次を参照してください。 コンテンツ所有権

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
次のウィジェットは、オーサリングのショートカットを提供します。

- コンテンツエクスペリエンス
- リッチコンテンツ
- ニュース (既存のニュース記事の編集のみ)

どのウィジェットがどのコンテンツタイプをサポートするかの詳細については、「 コンテンツの公開」を参照してください。



手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 作成者ビューの切り替えを有効にします。
   [コンテンツを追加] アイコンと [コンテンツの編集] アイコンが [リッチコンテンツ] ウィジェットの上に表示されます。
3. [コンテンツを追加] アイコンまたは [コンテンツの編集]アイコンをクリックします。
   - [コンテンツを追加] をクリックすると、[新規コンテンツ] フォームが開きます。コンテンツ作成フローに従ってコンテンツレコードを作成し、リッチコンテンツ、バナーコンテンツ、スタイルコンテンツ、またはニュースコンテンツを組み立てます。
   - [コンテンツの編集] をクリックすると、リッチコンテンツエディターが開き、必要に応じてコンテンツを編集できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [保存して終了] を選択してコンテンツレコードに戻ります。
5. [保存して続行] タブまたは [公開] タブをクリックします。
   ウィジェットのコンテンツをターゲットとする公開計画が自動入力されます。

次のタスク

必要に応じて、公開計画を変更します。「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。

関連情報

- リッチコンテンツの作成
- ニュース記事の作成
- バナーコンテンツの作成
- スタイルコンテンツを使用してカスタマイズされたメディアを作成する

リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加

モジュールを使用すると、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像を含む新しいコンテンツレイアウトを簡単に追加できます。縦向きのカード 3 枚、横向きのカード 3 枚で構成されるレイアウト、またはテキストブロックの右側に画像が配置された並列構成から選択します。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

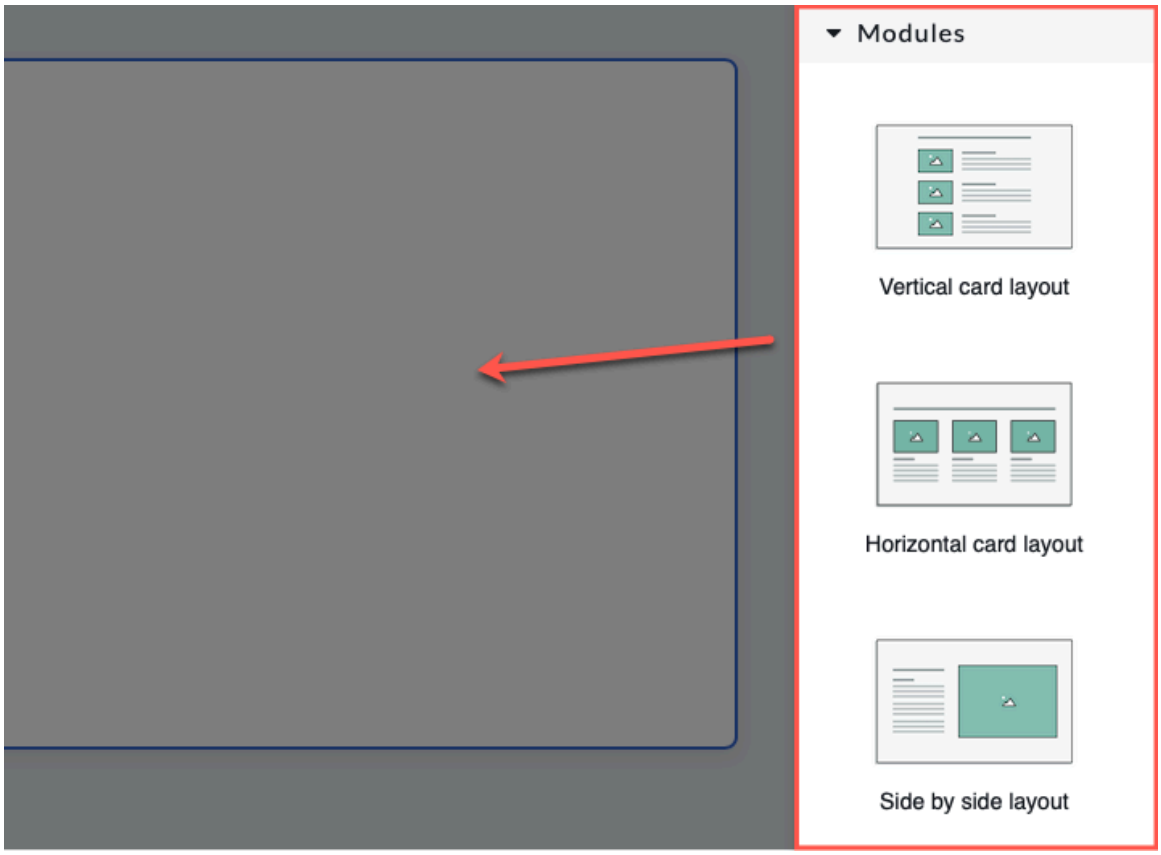
[新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。「リッチコンテンツの作成」を参照してください。

手順

1. [新しいコンテンツ] フォームの [デザイン] タブから [エディターを開く] ボタンを選択して、キャンバスに移動します。
2. 使用するモジュールを [ブロック] パネルからドラッグアンドドロップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. プレースホルダーヘッダーとパラグラフテキストを自分のコンテンツに置き換えます。
テキストおよびテキストボックスのスタイリングの詳細については、「リッチコンテンツエディターでのテキストまたはテキストセクションの追加」を参照してください。
4. 画像を追加するには、次の手順を実行します。

   a. 画像コンテナをダブルクリックします。

   b. ファイルピッカーのポップアップから画像を選択します。
   または、以前に画像を選択していた場合は、 [画像を選択] ポップアップの右側で使用可能な画像から画像を選択します。

   画像のスタイリングの詳細については、「リッチコンテンツエディターでの画像の追加」を参照してください。

   注:
   コンテンツマネージャーとアドミニストレーターには、画像を含む選択したキャンバス要素に背景色を適用するオプションがあります。利用可能な機能には、単色とグラデーション色の使用、および色の不透明度の調整が含まれます。これらの設定には、キャンバス要素にリッチコンテンツを追加するときに、[設定] [スタイリング] タブの右側のパネルからアクセスできます。

5. [保存] または、[保存して終了] を選択します。
[保存] を選択するとコンテンツが保存され、リッチコンテンツエディターのキャンバスに留まります。[保存して終了] を選択すると、レコードが保存され、[新規コンテンツ] フォームに戻ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

- (オプション) コンテンツを翻訳します。

  コンテンツの言語翻訳を要求します。詳細については、「コンテンツライブラリでの多言語サポート」を参照してください。

  > **注:**
  > コンテンツの変更が完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。最良の結果を得るために、翻訳後にコンポーネントを追加または削除したり、書式設定を変更したりすることはお勧めしません。
  >
  > 異なる言語で異なる書式設定のリッチコンテンツを作成するには、コンテンツを複製し、必要に応じて書式設定を変更します。次に、[対象者] を使用して、言語別にコンテンツの対象をユーザーに絞ります。「対象者」を参照してください。

- [公開] タブからコンテンツをプレビューします。

  > **注:**
  > コンテンツのプレビューは、コンテンツの表示に関する一般的なアイデアを提供するように設計されています。コンテンツの公開後は、デバイスの解像度、テーマの違い、モバイルアプリのスタイル構成の違いにより、見た目が異なる場合があります。

- 公開計画を構成して、コンテンツの配信先、対象者、利用可能期間を管理します：コンテンツの公開計画の作成

リッチコンテンツエディターでの列の追加

リッチコンテンツエディターのキャンバスを使用して、ページのレイアウトの定義と整理に役立つ列を作成します。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

[新規コンテンツ] フォームを完了し (「リッチコンテンツの作成」を参照)、リッチコンテンツキャンバスに移動すると、リッチコンテンツを作成できます。

1、2、または 3 つの列を追加できます。それぞれの列は、他のコンポーネントのコンテナとして機能します。各列コンポーネントは、コンポーネントを選択し、 設定でプロパティを更新することによって編集することもできます。

> **注:**
> 列内のセルの最小高さは 75px です。セルの高さを小さくすると、セルが行からはみ出します。

手順

1. [新しいコンテンツ] フォームの [デザイン] タブから [エディターを開く] ボタンを選択して、キャンバスに移動します。
2. リッチコンテンツエディターのキャンバスから、ドラッグアンドドロップ方式で列を追加できます。
   列は、作成するコンテンツのコンテナとして機能します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Rich Content Editor (リッチコンテンツエディター)



1 列、 **2** 列、または **3** 列 をリッチコンテンツエディターのキャンバスにドロップすると、2 つのセパレーターが表示されます。外側のセパレーターには [行] のラベルが付いています。内側のセパレーターには [セル] のラベルが付いています。

行またはセルに背景色、最大幅、パディングなどのスタイリングを追加します。スタイリングを追加しない場合は、このページの下部にあるリンクに進むことができます。

3. 編集する行またはセルを選択します。
4. [設定] タブに移動します。
5. 次のいずれかのスタイリング設定を使用します。

> **注:**
> コンテンツマネージャーとアドミニストレーターには、画像を含む選択したキャンバス要素に背景色を適用するオプションがあります。利用可能な機能には、単色とグラデーション色の使用、および色の不透明度の調整が含まれます。これらの設定には、キャンバス要素にリッチコンテンツを追加するときに、[設定] [スタイリング] タブの右側のパネルからアクセスできます。

スタイリング設定

設定フィールド	説明
スタイリング	
背景色	カラーピッカー (灰色の正方形) を使用して色を選択するか、表示する背景色を表すカラーコードを入力します。 すべての HTML カラーがサポートされています。詳細については、「HTML カラー名」を参照してください。 **注:** キャンバス要素の背景色は、グラデーション、色、および画像の背景オプションを表示します。オンに切り替えてから、背景オプションを選択します。
詳細なスタイリング	
幅	数値を入力するか、セルの右側をドラッグして、値を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
	測定単位を選択します。 ○ px：ピクセル ○ %：パーセンテージ
高さ	数値を入力するか、行の下部をドラッグして、値を指定します。 測定単位を選択します。 ○ px：ピクセル ○ %：パーセンテージ
パディング	パディングは、コンテンツと要素境界との間のスペースです。数値を入力して、上、下、右、または左のパディングの値を指定します。
マージン (行のみ)	マージンは、行と別の要素/キャンバス境界の間のスペースです。数値を入力して、上、下、右、または左のパディングの値を指定します。
境界線 (セルのみ)	幅、境界線のスタイル、色を定義します。
境界線の半径 (セルのみ)	半径を設定すると、境界線の角が丸くなります。
プロパティ	
ID	HTML 要素を識別する一意の ID。
タイトル	ユーザーがコンポーネントにカーソルを合わせると表示されるツールヒントまたは情報。

自動翻訳

6. [保存] を選択します。

次のタスク
列をさらに追加してスタイルを設定し、ページ上のすべてのコンテンツのレイアウトを作成します。

次に、画像、ビデオ、テキストボックス、ボタンなどのコンポーネントを追加します。

- リッチコンテンツエディターでタブを追加
- リッチコンテンツエディターでの分割線の追加
- リッチコンテンツエディターでの画像の追加
- リッチコンテンツエディターでのビデオの追加
- リッチコンテンツエディターでのテキストまたはテキストセクションの追加
- リッチコンテンツエディターでのリンクまたはリンクブロックの追加
- リッチコンテンツエディターでのボタンの追加

リッチコンテンツエディターでの分割線の追加

キャンバスに水平分割線を追加して、要素を視覚的に分離したり、重要なセクションを強調表示したりします。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

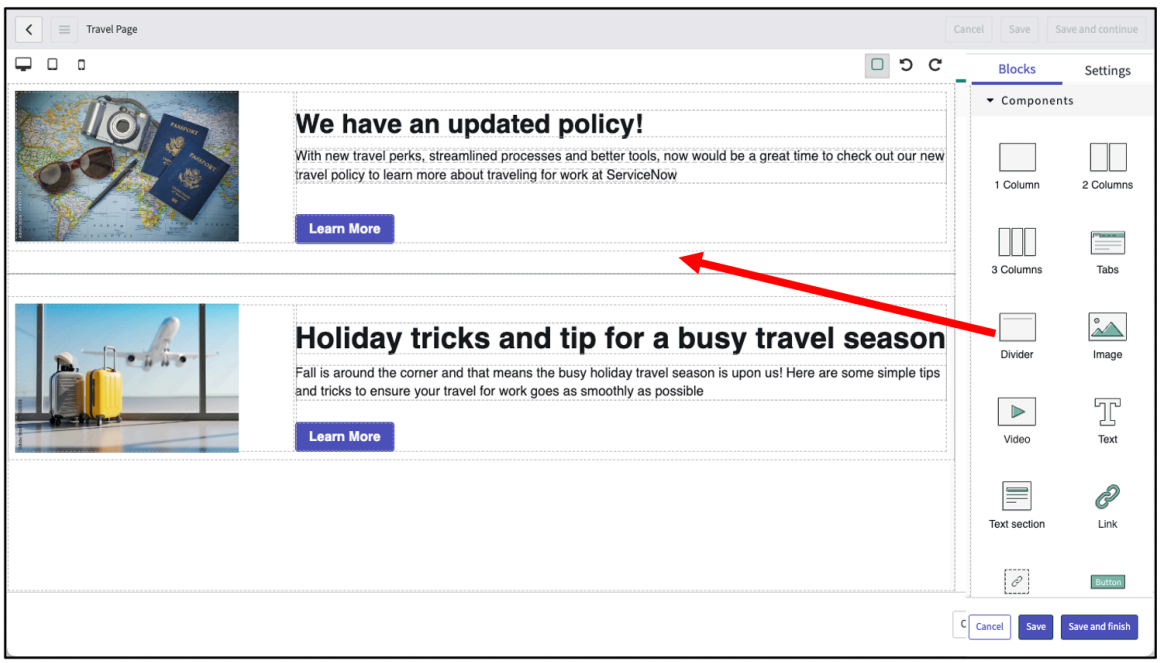
[新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。「リッチコンテンツの作成」を参照してください。

モジュールまたは列を使用してページレイアウトを作成します。

- モジュールは、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像で構成される事前定義されたコンテンツレイアウトです。「リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加」を参照してください。
- 列は、カスタムレイアウトを定義できるコンテナです。「リッチコンテンツエディターでの列の追加」を参照してください。

手順

1. [新しいコンテンツ] フォームの [デザイン] タブから [エディターを開く] ボタンを選択して、キャンバスに移動します。
2. リッチコンテンツエディターのキャンバスから、ドラッグアンドドロップ方式で分割線を追加できます。



3. [設定] タブに移動します。
4. 次のいずれかのスタイリング設定を使用します。

スタイリング設定

設定フィールド	説明
スタイリング	
背景色	カラーピッカー (灰色の正方形) を使用して色を選択するか、表示する背景色を表すカラーコードを入力します。 すべての HTML カラーがサポートされています。詳細については、「HTML カラー名」を参照してください。
詳細なスタイリング	
幅	数値を入力して値を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
	測定単位を選択します。 ○ px：ピクセル ○ %：パーセンテージ
高さ	数値を入力して値を指定します。 測定単位を選択します。 ○ px：ピクセル ○ %：パーセンテージ
マージン	マージンは、分割線と別の要素/キャンバス境界の間のスペースです。数値を入力して、上、下、右、または左のパディングの値を指定します。
プロパティ	
ID	HTML 要素を識別する一意の ID。
タイトル	ユーザーがコンポーネントにカーソルを合わせると表示されるツールヒントまたは情報。

5. [保存] または、[保存して終了] を選択します。
[保存] を選択するとコンテンツが保存され、リッチコンテンツエディターのキャンバスに留まります。[保存して終了] を選択すると、レコードが保存され、[新規コンテンツ] フォームに戻ります。

次のタスク

- (オプション) コンテンツを翻訳します。

  コンテンツの言語翻訳を要求します。詳細については、「コンテンツライブラリでの多言語サポート」を参照してください。

  注:
  コンテンツの変更が完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。最良の結果を得るために、翻訳後にコンポーネントを追加または削除したり、書式設定を変更したりすることはお勧めしません。

  異なる言語で異なる書式設定のリッチコンテンツを作成するには、コンテンツを複製し、必要に応じて書式設定を変更します。次に、[対象者] を使用して、言語別にコンテンツの対象をユーザーに絞ります。「対象者」を参照してください。

- [公開] タブからコンテンツをプレビューします。

  注:
  コンテンツのプレビューは、コンテンツの表示に関する一般的なアイデアを提供するように設計されています。コンテンツの公開後は、デバイスの解像度、テーマの違い、モバイルアプリのスタイル構成の違いにより、見た目が異なる場合があります。

- 公開計画を構成して、コンテンツの配信先、対象者、利用可能期間を管理します：コンテンツの公開計画の作成

リッチコンテンツエディターでの画像の追加

リッチコンテンツエディターのキャンバスを使用して、コンテンツに画像を追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

[新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。「リッチコンテンツの作成」を参照してください。

モジュールまたは列を使用してページレイアウトを作成します。

- モジュールは、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像で構成される事前定義されたコンテンツレイアウトです。「リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加」を参照してください。
- 列は、カスタムレイアウトを定義できるコンテナです。「リッチコンテンツエディターでの列の追加」を参照してください。

このタスクについて
リッチコンテンツエディターは以下の画像タイプをサポートしています。

- .jpg
- .png
- .bmp
- .gif
- .jpeg
- .ico
- .svg

> **注:**
> コンテンツマネージャーとアドミニストレーターには、画像を含む選択したキャンバス要素に背景色を適用するオプションがあります。利用可能な機能には、単色とグラデーション色の使用、および色の不透明度の調整が含まれます。これらの設定には、キャンバス要素にリッチコンテンツを追加するときに、[設定] [スタイリング] タブの右側のパネルからアクセスできます。

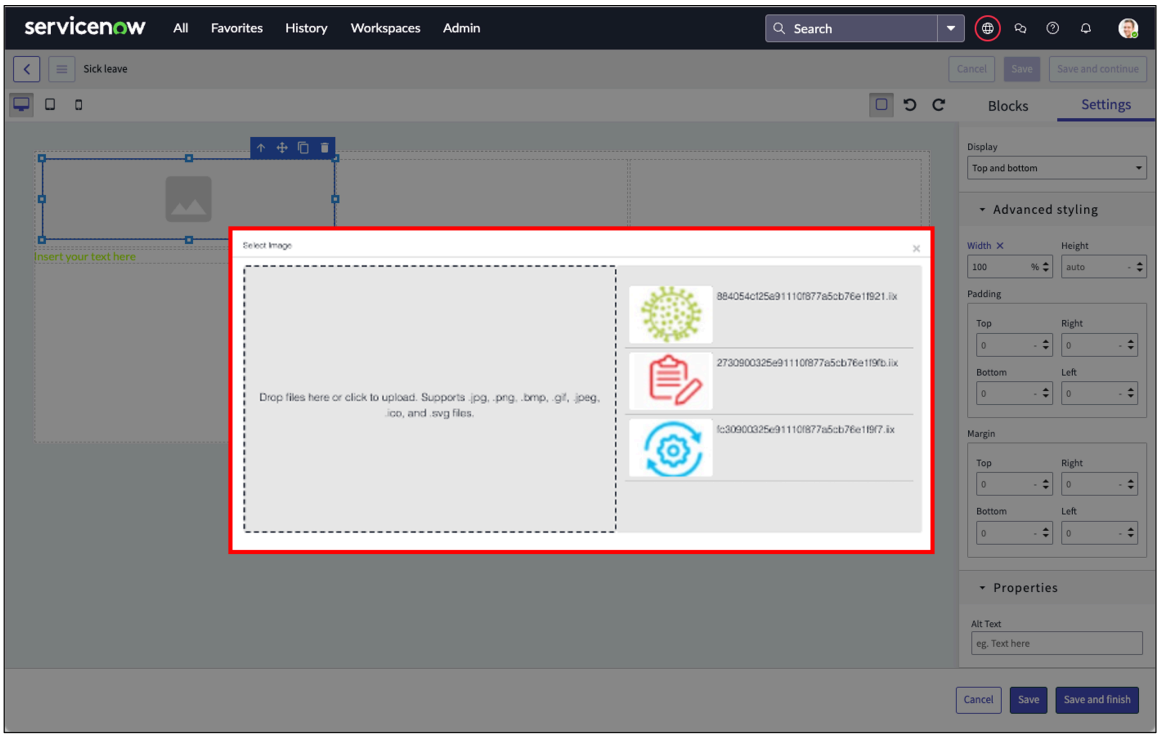
手順

1. [新しいコンテンツ] フォームの [デザイン] タブから [エディターを開く] ボタンを選択して、キャンバスに移動します。
2. [ブロック] 列から、ドラッグアンドドロップ方式で画像コンポーネントをキャンバスに移動します。
3. ファイルピッカーのポップアップをクリックし、画像を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

または、以前に画像を選択していた場合は、 [画像を選択] ポップアップの右側で使用可能な画像から画像を選択しま



す。

4. [設定] タブに移動します。
5. 次の設定を構成します。

> **注:**
> 画像、ビデオ、またはテキストを追加する場合、リッチコンテンツとニュース記事の作成に役立つ機能的で便利なスタイリング機能がいくつかあります。右側のパネルのオプションには、さまざまな背景、不透明度、影を有効にする機能、改善されたセルとボタン、追加の境界線設定、色と種類、追加のテキスト スタイル、色、フォント、およびリッチ コンテンツの作成時に使用可能なオプションを提供する右側のパネル プロパティ設定の改善が含まれます。

設定オプション

設定フィールド	説明
スタイリング	
表示	画像コンポーネントやテキストコンポーネントなど、同じ列内の複数のコンポーネントの外観を構成します。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ 上と下 (デフォルト)：画像は他のコンポーネントの上に表示されます。 ○ 並べて表示：画像と別のコンポーネントが並べて表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
	注: 最良の結果を得るには、コンポーネントに同じ表示を設定します。たとえば、列に画像とテキストのコンポーネントがあり、画像を左側に表示し、テキストを右側に表示する場合は、両方のコンポーネントの [表示] 設定を [並べて表示] に変更します。
水平配置	コンテナ内で画像が表示される場所を構成します。右、中央、左のアイコンから選択します。
詳細なスタイリング コンテナに画像を挿入すると、デフォルトでは画像はコンテナの全幅になり、高さは画像の寸法に基づいて自動的に調整されます。	
幅と高さ	数値を入力するか、画像の側面をドラッグして、値を指定します。 測定単位を選択します。 ○ px：ピクセル ○ %：パーセンテージ
パディング	パディングは、コンテンツと要素境界との間のスペースです。数値を入力して、上、下、右、または左のパディングの値を指定します。
マージン	マージンは、行と別の要素/キャンバス境界の間のスペースです。数値を入力して、上、下、右、または左のパディングの値を指定します。
背景色	キャンバス要素の背景色は、グラデーション、色、および画像の背景オプションを表示します。オンに切り替えてから、背景オプションを選択します。 注: 「色の不透明度」には、グラデーションとカラーのレイヤーオプションが表示されます。背景画像レイヤーが最初であるため、不透明度は関係ありません。グラデーションはデフォルトで **FFFFFF** と **OOOOOO** です。
プロパティ	
代替テキスト	アクセシビリティを向上させるために画像の外観または機能を説明します。

6. [保存] または、[保存して終了] を選択します。
[保存] を選択するとコンテンツが保存され、リッチコンテンツエディターのキャンバスに留まります。[保存して終了] を選択すると、レコードが保存され、[新規コンテンツ] フォームに戻ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

- (オプション) コンテンツを翻訳します。

  コンテンツの言語翻訳を要求します。詳細については、「コンテンツライブラリでの多言語サポート」を参照してください。

  > **注:**
  > コンテンツの変更が完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。最良の結果を得るために、翻訳後にコンポーネントを追加または削除したり、書式設定を変更したりすることはお勧めしません。
  >
  > 異なる言語で異なる書式設定のリッチコンテンツを作成するには、コンテンツを複製し、必要に応じて書式設定を変更します。次に、[対象者] を使用して、言語別にコンテンツの対象をユーザーに絞ります。「対象者」を参照してください。

- [公開] タブからコンテンツをプレビューします。

  > **注:**
  > コンテンツのプレビューは、コンテンツの表示に関する一般的なアイデアを提供するように設計されています。コンテンツの公開後は、デバイスの解像度、テーマの違い、モバイルアプリのスタイル構成の違いにより、見た目が異なる場合があります。

- 公開計画を構成して、コンテンツの配信先、対象者、利用可能期間を管理します：コンテンツの公開計画の作成

リッチコンテンツエディターでのビデオの追加

リッチコンテンツエディターのキャンバスを使用して、コンテンツにビデオを追加します。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

[新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。「リッチコンテンツの作成」を参照してください。

モジュールまたは列を使用してページレイアウトを作成します。

- モジュールは、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像で構成される事前定義されたコンテンツレイアウトです。「リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加」を参照してください。
- 列は、カスタムレイアウトを定義できるコンテナです。「リッチコンテンツエディターでの列の追加」を参照してください。

このタスクについて

リッチコンテンツエディターは以下のビデオタイプをサポートしています。

- HTML5

  > **注:**
  > ホバーテキストまたはツールヒントは、現時点では HTML5 ではサポートされていません。

- YouTube
- Vimeo

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ビデオストリーミングサービス

> **注:**
> ビデオストリーミングサービスのビデオを使用するようにコンテンツ プロバイダーを構成する必要があります。ビデオホスティング統合フレームワーク を参照してください。

手順

1. [新しいコンテンツ] フォームの [デザイン] タブから [エディターを開く] ボタンを選択して、キャンバスに移動します。
2. [ブロック] 列から、ドラッグアンドドロップ方式で [ビデオ] ブロックをキャンバスに移動します。
3. [設定] タブに移動します。
4. 次のいずれかのスタイリング設定を使用します。

> **注:**
> 画像、ビデオ、またはテキストを追加する場合、リッチコンテンツとニュース記事の作成に役立つ機能的で便利なスタイリング機能がいくつかあります。右側のパネルのオプションには、さまざまな背景、不透明度、影を有効にする機能、改善されたセルとボタン、追加の境界線設定、色と種類、追加のテキスト スタイル、色、フォント、およびリッチ コンテンツの作成時に使用可能なオプションを提供する右側のパネル プロパティ設定の改善が含まれます。

設定オプション

設定フィールド	説明
スタイリング	
水平配置	コンテナ内でビデオが表示される場所を構成します。右、中央、左のアイコンから選択します。
詳細なスタイリング コンテナにビデオを挿入すると、デフォルトではビデオはコンテナの全幅になり、高さはビデオの寸法に基づいて自動的に調整されます。	
幅と高さ	数値を入力するか、ビデオの側面をドラッグして、値を指定します。 測定単位を選択します。 ○ px：ピクセル ○ %：パーセンテージ
マージン	マージンは、行と別の要素/キャンバス境界の間のスペースです。数値を入力して、上、下、右、または左のパディングの値を指定します。
プロパティ	
タイトル	ユーザーがビデオにカーソルを合わせたときに表示されるテキスト。
プロバイダー	ビデオがホストされている場所。以下から選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
	○ HTML5 ソース ○ Vimeo ○ Youtube ○ ビデオストリーミングコンテンツプロバイダー
ソース/ビデオ ID	キャンバスに表示するビデオの一意の ID。 ○ HTML5 の場合、ソースはキャンバスに表示するビデオの一意の ID です。 ○ YouTube の場合、ビデオ ID は URL 文字列の v= の後に表示されるテキストです。 ○ Vimeo の場合、ビデオ ID は URL 文字列の末尾に表示されます。
コントロールを表示 (Youtube および HTML5 ソース)	このボックスをオンにすると、ビデオプレーヤーコントロールが表示されます。ユーザーは、これらを使用して、操作の開始/停止、ボリュームの制御、クローズドキャプションの表示、ビデオの全画面表示、またはビデオ設定の変更を実行できます。

5. [保存] または、[保存して終了] を選択します。
[保存] を選択するとコンテンツが保存され、リッチコンテンツエディターのキャンバスに留まります。[保存して終了] を選択すると、レコードが保存され、[新規コンテンツ] フォームに戻ります。

次のタスク

- (オプション) コンテンツを翻訳します。

  コンテンツの言語翻訳を要求します。詳細については、「コンテンツライブラリでの多言語サポート」を参照してください。

  注:
  コンテンツの変更が完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。最良の結果を得るために、翻訳後にコンポーネントを追加または削除したり、書式設定を変更したりすることはお勧めしません。

  異なる言語で異なる書式設定のリッチコンテンツを作成するには、コンテンツを複製し、必要に応じて書式設定を変更します。次に、[対象者] を使用して、言語別にコンテンツの対象をユーザーに絞ります。「対象者」を参照してください。

- [公開] タブからコンテンツをプレビューします。

  注:
  コンテンツのプレビューは、コンテンツの表示に関する一般的なアイデアを提供するように設計されています。コンテンツの公開後は、デバイスの解像度、テーマの違い、モバイルアプリのスタイル構成の違いにより、見た目が異なる場合があります。

- 公開計画を構成して、コンテンツの配信先、対象者、利用可能期間を管理します：コンテンツの公開計画の作成

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リッチコンテンツエディターでのテキストまたはテキストセクションの追加

リッチコンテンツエディターのキャンバスを使用して、コンテンツに [テキスト] または [テキストセクション] を追加できます。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

モジュールまたは列を使用してページレイアウトを作成します。

- モジュールは、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像で構成される事前定義されたコンテンツレイアウトです。「リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加」を参照してください。
- 列は、カスタムレイアウトを定義できるコンテナです。「リッチコンテンツエディターでの列の追加」を参照してください。

このタスクについて

- [テキスト] は、テキストを書式設定および配置するためのツールを提供します。
- [テキストセクション] は、テキストを書式設定および配置するためのツールと見出しを追加するためのエリアを提供します。

> **注:**
> [テキスト] セクションでは、見出し、テキスト、コンテナの設定が別々に構成されます。

書式設定されたコンテンツをコピーしてリッチコンテンツエディターに貼り付けると、そのコンテンツは、元の書式設定を保持して新しいテキストボックスに表示されます。または、ブラウザのツールバーオプションを使用することもできます 編集 > スタイルの貼り付けと一致 コピー先のテキストボックスの書式に合わせて、コンテンツをプレーンテキストとして貼り付けます。

貼り付け動作：

- テキストボックスをクリックして貼り付ける：カーソルの位置にコンテンツが表示されます。
- テキストボックス全体を選択して貼り付ける：下にある新しいテキストボックスにコンテンツが表示されます

> **注:**
> コンテンツマネージャーとアドミニストレーターには、画像を含む選択したキャンバス要素に背景色を適用するオプションがあります。利用可能な機能には、単色とグラデーション色の使用、および色の不透明度の調整が含まれます。これらの設定には、キャンバス要素にリッチコンテンツを追加するときに、[設定] [スタイリング] タブの右側のパネルからアクセスできます。

手順

1. [新しいコンテンツ] フォームの [デザイン] タブから [エディターを開く] ボタンを選択して、キャンバスに移動します。
2. [ブロック] 列から、ドラッグアンドドロップ方式で [テキスト] または [テキストセクション] ブロックをキャンバスに移動します。
3. 列にドロップしたコンポーネントに応じて、テキストまたはテキストと見出しを入力します。
4. [設定] タブに移動します。
5. 次のいずれかのスタイリング設定を使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
画像、ビデオ、またはテキストを追加する場合、リッチコンテンツとニュース記事の作成に役立つ機能的で便利なスタイリング機能がいくつかあります。右側のパネルのオプションには、さまざまな背景、不透明度、影を有効にする機能が含まれ、改善されたセルとボタンでは、追加の境界線設定、色とタイプ、および追加のテキストスタイル、色、フォントを使用できます。

設定オプション

設定フィールド	説明
スタイリング	
テキストスタイル	事前に書式設定された選択肢を選択することで、テキストの外観をすばやく変更できます。さまざまな見出しまたは段落スタイルを選択できます。 見出し 1 ～ 6 は h1 ～ h6 の HTML タグに対応しています。
テキストの色	このドロップダウンを使用して、テキストの色を変更できます。 選択肢は次のとおりです。 ○ プライマリ：ポータルテーマで定義されたプライマリ色。 ○ ミュート：ポータルテーマで定義された色。 ○ 白：テキストの色を白に変更します。これは、白以外の背景色を使用する場合に便利です。 テキストの色は、テキストの色に事前定義された CSS クラスをアサインします。 **注:** フォントの色はデフォルトで白になる場合があります。ただし、これは「白」を選択した状態でも更新できます。テキストのスタイルと色を変更すると、すべてのプロパティがクリアされます。
表示	画像コンポーネントやテキストコンポーネントなど、同じ列内の複数のコンポーネントの外観を構成します。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ 上と下 (デフォルト)：画像は他のコンポーネントの上に表示されます。 ○ 並べて表示：画像と別のコンポーネントが並べて表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
	注: 最良の結果を得るには、コンポーネントに同じ表示を設定します。たとえば、列に画像とテキストのコンポーネントがあり、画像を左側に表示し、テキストを右側に表示する場合は、両方のコンポーネントの [表示] 設定を [並べて表示] に変更します。
テキストの配置	テキストの水平配置を決定します。以下から選択します。 ○ 左揃え (Left justify) ○ 中央揃え (Center justify) ○ 右揃え (Right justify) ○ 両端揃え (Justify) (テキストを両方のマージンに揃える)
リストアイテムにテキストを追加 (リンク)	右矢印キーを押してリンクの下に入力することで、リンクされたリストアイテムの下にテキストを追加できます。
詳細なスタイリング	
パディング	テキストとテキストコンテナの境界線の間隔をピクセル単位で、またはテキストコンテナ全体に対する割合で設定します。 上、右、下、および左のパディングを指定します。
フォント名	文字の表示に使用するフォントを定義します。 別のフォントを選択するには、ドロップダウン矢印をクリックします。
フォントサイズ	フォントのサイズを設定します。
フォントの太さ	テキストをどのぐらい太くまたは細く表示するかを決定します。 別の太さを選択するには、ドロップダウン矢印をクリックします。
行の高さ	2 行のテキスト間の垂直距離を設定します。
フォントの色	ポータルテーマのフォントの色を上書きします。 色を選択するには、16 進数コードを入力するか、カラーピッカー (フォント色の右側にある灰色の四角形) をクリックしてカラーパレットから色を選択します。
プロパティ	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
ID	HTML 要素を識別する一意の ID。
タイトル	ユーザーがコンポーネントにカーソルを合わせたときに表示されるテキスト。

6. [保存] または、[保存して終了] を選択します。
[保存] を選択するとコンテンツが保存され、リッチコンテンツエディターのキャンバスに留まります。[保存して終了] を選択すると、レコードが保存され、[新規コンテンツ] フォームに戻ります。

次のタスク

- (オプション) コンテンツを翻訳します。

  コンテンツの言語翻訳を要求します。詳細については、「コンテンツライブラリでの多言語サポート」を参照してください。

  注:
  コンテンツの変更が完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。最良の結果を得るために、翻訳後にコンポーネントを追加または削除したり、書式設定を変更したりすることはお勧めしません。

  異なる言語で異なる書式設定のリッチコンテンツを作成するには、コンテンツを複製し、必要に応じて書式設定を変更します。次に、[対象者] を使用して、言語別にコンテンツの対象をユーザーに絞ります。「対象者」を参照してください。

- [公開] タブからコンテンツをプレビューします。

  注:
  コンテンツのプレビューは、コンテンツの表示に関する一般的なアイデアを提供するように設計されています。コンテンツの公開後は、デバイスの解像度、テーマの違い、モバイルアプリのスタイル構成の違いにより、見た目が異なる場合があります。

- 公開計画を構成して、コンテンツの配信先、対象者、利用可能期間を管理します：コンテンツの公開計画の作成

リッチコンテンツエディターでのボタンの追加

アクションをトリガーしたり、ユーザーを別のコンテンツにリダイレクトしたりするボタンを追加します。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

[新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。「リッチコンテンツの作成」を参照してください。

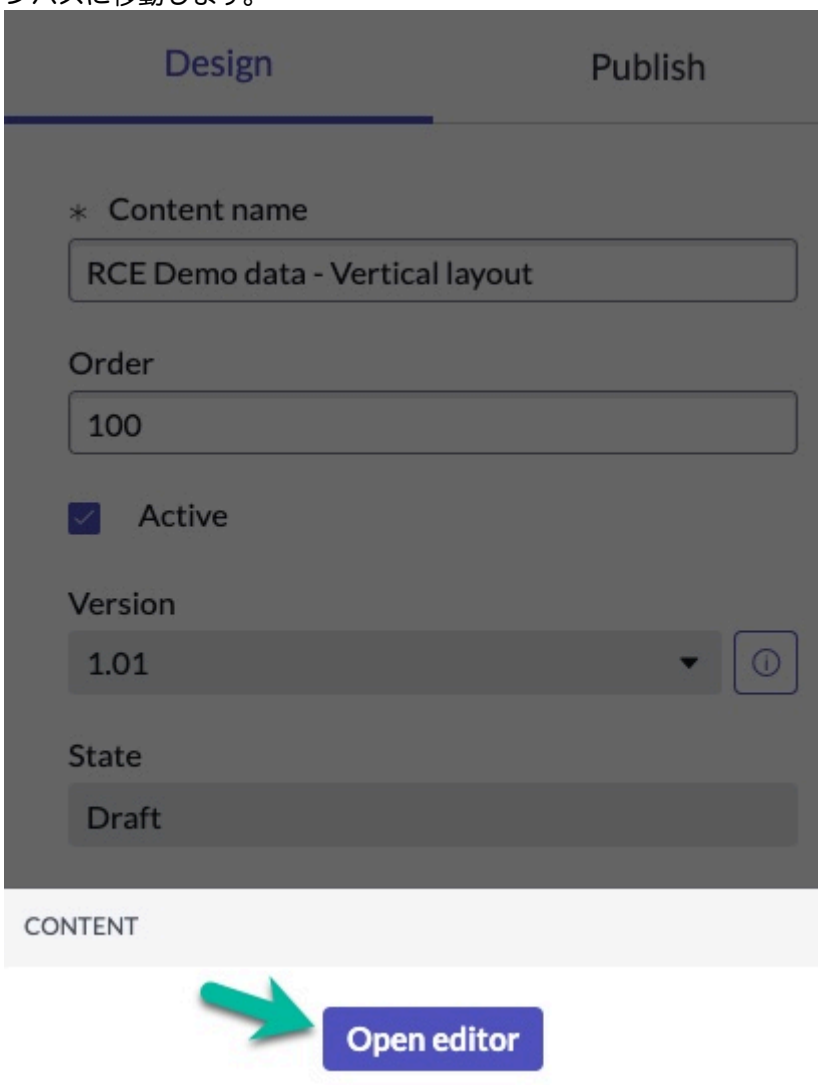
モジュールまたは列を使用してページレイアウトを作成します。

- モジュールは、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像で構成される事前定義されたコンテンツレイアウトです。「リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加」を参照してください。
- 列は、カスタムレイアウトを定義できるコンテナです。「リッチコンテンツエディターでの列の追加」を参照してください。

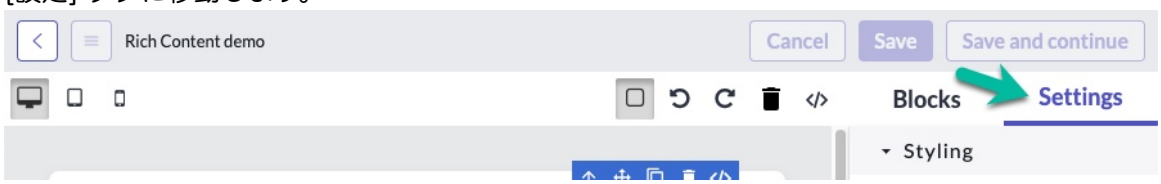
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [新しいコンテンツ] フォームの [デザイン] タブから [エディターを開く] ボタンを選択して、キャンバスに移動します。



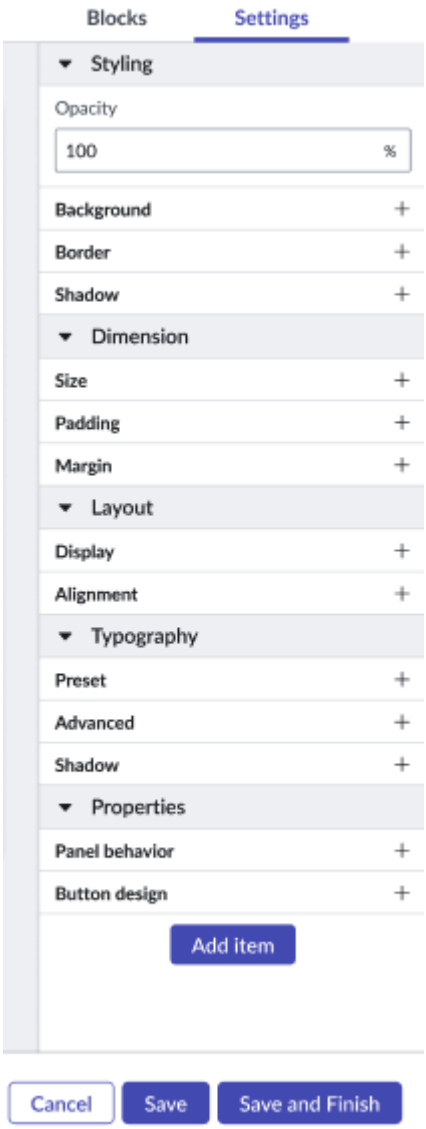
2. リッチコンテンツエディターのキャンバスから、ドラッグアンドドロップ方式でボタンを追加できます。
3. [設定] タブに移動します。



4. 完全な構成設定オプションを参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

5. 次のいずれかのスタイリング設定を使用します。

> **注:**
> ボタンのタイプまたはサイズを変更すると、他のすべての設定プロパティと値がクリアされます。ボタンタイプを変更すると、background-color レイヤーが削除され、フォントサイズ、行の高さ、パディング、境界線の半径など、一部の値がボタンサイズの選択の影響を受ける可能性があります。

スタイリング設定

設定フィールド	説明
スタイリング	
ボタンタイプ	追加するボタンのタイプを定義します。選択肢は次のとおりです。 ○ プライマリ (デフォルト) ○ セカンダリ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
	○ リンクのみ **注:** ボタンタイプを変更すると、すべてのプロパティと背景色レイヤーがクリアされます。
ボタンサイズ	ボタンのサイズを定義します。選択肢は次のとおりです。 ○ X-Small ○ 小 ○ 中 (デフォルト) ○ 大 **注:** ボタンサイズを変更すると、すべてのボタンサイズプロパティがクリアされます。
表示	画像コンポーネントやテキストコンポーネントなど、同じ列内の複数のコンポーネントの外観を構成します。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ 上と下 (デフォルト)：画像は他のコンポーネントの上に表示されます。 ○ 並べて表示：画像と別のコンポーネントが並べて表示されます。 **注:** 最良の結果を得るには、コンポーネントに同じ表示を設定します。たとえば、列に画像とテキストのコンポーネントがあり、画像を左側に表示し、テキストを右側に表示する場合は、両方のコンポーネントの [表示] 設定を [並べて表示] に変更します。
水平配置	ボタンの配置を設定します。左、中央、または右から選択します。
詳細なスタイリング	
ボタンの色	ボタンの色を変更します。 **a.** 表示する背景色を表すカラーコードを入力します。 **注:** すべての HTML カラーがサポートされています。詳細については、「HTML カラー名」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
	b. または、[背景色] フィールドの右側にあるカラーピッカー (灰色の正方形) を選択することもできます。 **c.** 表示されるカラーパレットをクリックします。 **d.** カラーパレットから色を選択した後、右側のスライドバーを使用して色を微調整します。 **e.** バーを上下にスライドさせます。 **f.** 下部のスライドバーを使用して、色を明るくしたり暗くしたりします。
Width Height	ボタンを選択し、[幅] および [高さ] ドロップダウンを使用して数値を入力するか、上向き矢印と下向き矢印を使用して、各ボタンの幅と高さを調整できます。 また、上向き矢印と下向き矢印の左側にある単一の下向き矢印キーを選択して、希望する測定単位を選択できます。以下から選択可能です。 ○ 自動：サイズはタブ内のコンテンツに基づきます。タブに追加のテキストを入力すると、幅が自動的に大きくなります。 ○ px：測定単位としてピクセルを使用します。 ○ %：測定単位としてパーセンテージを使用します。
マージン	ボタンの外側と周囲のマージンまたはスペースを調整します。 [マージン] セクションの下のドロップダウンを使用して、上下左右のマージンを調整することができます。幅と高さの場合と同じように、上向き矢印と下向き矢印の左側にある単一の下向き矢印キーを選択して、希望する測定単位を選択できます。
ボーダー	ボタンの外側の境界を編集します。 **注:** 境界はボタンの周囲の輪郭です。 幅：上向き矢印と下向き矢印を使用して、境界線の幅を調整します。幅と高さの場合と同じように、上向き矢印と下向き矢印の左側にある単一の下向き矢印キーを選択して、希望する測定単位を選択できます。 スタイル：ボタンの周囲の境界線の形式。ドロップダウンを選択して、ボタンの周囲の境界線のタイプを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
	色：ボタンの周囲の境界線の色。背景色の選択と同様に、カラーパレットとスライドバーを使用して、ボタンの色を選択します。
境界半径	上向き矢印と下向き矢印を使用して、境界線の半径を調整します。幅と高さの場合と同じように、上向き矢印と下向き矢印の左側にある単一の下向き矢印キーを選択して、希望する測定単位を選択できます。
フォント名	文字の表示に使用するフォントを定義します。 別のフォントを選択するには、ドロップダウン矢印をクリックします。
フォントサイズ	フォントのサイズを設定します。
フォントの太さ	テキストをどのぐらい太くまたは細く表示するかを決定します。 別の太さを選択するには、ドロップダウン矢印をクリックします。
行の高さ	2 行のテキスト間の垂直距離を設定します。
フォントの色	ポータルテーマのフォントの色を上書きします。 色を選択するには、16 進数コードを入力するか、カラーピッカー (フォント色の右側にある灰色の四角形) をクリックしてカラーパレットから色を選択します。
プロパティ	
ボタンラベル	ボタンの上に表示されるテキスト。
タイトル	ユーザーがボタンにカーソルを合わせたときに表示されるテキスト。
URL	Web ページまたはコンテンツの場所。ユーザーがボタンを選択したときにターゲットとする完全な URL アドレスを入力します。
ターゲット	ボタンがユーザーを誘導する場所を示します。選択肢は次のとおりです。 ○ このウィンドウ：ボタンを選択すると、表示されているのと同じウィンドウでコンテンツが開きます。 ○ 新規ウィンドウ：ボタンを選択すると、新しいウィンドウでコンテンツが開きます。

6. [保存] または、[保存して終了] を選択します。
[保存] を選択するとコンテンツが保存され、リッチコンテンツエディターのキャンバスに留まります。[保存して終了] を選択すると、レコードが保存され、[新規コンテンツ] フォームに戻ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

- (オプション) コンテンツを翻訳します。

  コンテンツの言語翻訳を要求します。詳細については、「コンテンツライブラリでの多言語サポート」を参照してください。

  > **注:**
  > コンテンツの変更が完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。最良の結果を得るために、翻訳後にコンポーネントを追加または削除したり、書式設定を変更したりすることはお勧めしません。
  >
  > 異なる言語で異なる書式設定のリッチコンテンツを作成するには、コンテンツを複製し、必要に応じて書式設定を変更します。次に、[対象者] を使用して、言語別にコンテンツの対象をユーザーに絞ります。「対象者」を参照してください。

- [公開] タブからコンテンツをプレビューします。

  > **注:**
  > コンテンツのプレビューは、コンテンツの表示に関する一般的なアイデアを提供するように設計されています。コンテンツの公開後は、デバイスの解像度、テーマの違い、モバイルアプリのスタイル構成の違いにより、見た目が異なる場合があります。

- 公開計画を構成して、コンテンツの配信先、対象者、利用可能期間を管理します：コンテンツの公開計画の作成

リッチコンテンツエディターでのリンクまたはリンクブロックの追加

リッチコンテンツエディターのキャンバスを使用して、ユーザーを別のコンテンツまたは Web ページにリダイレクトするリンクまたはリンクブロックを追加します。[リンク] ではテキストボックスを使用でき、[リンクブロック] ではリンクとして機能する画像を追加できます。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

モジュールまたは列を使用してページレイアウトを作成します。

- モジュールは、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像で構成される事前定義されたコンテンツレイアウトです。「リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加」を参照してください。
- 列は、カスタムレイアウトを定義できるコンテナです。「リッチコンテンツエディターでの列の追加」を参照してください。

手順

1. [新しいコンテンツ] フォームの [デザイン] タブから [エディターを開く] ボタンを選択して、キャンバスに移動します。
2. リッチコンテンツエディターのキャンバスから、[リンク] または [リンクブロック] をドラッグアンドドロップします。
3. [設定] タブに移動します。
4. 次の設定を構成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定オプション

設定フィールド	説明
スタイリング	
背景色	リンクコンテナの背景色を設定します。 色を選択するには、16 進数コードを入力するか、カラーピッカー (フォント色の右側にある灰色の四角形) をクリックしてカラーパレットから色を選択します。
表示 (リンクのみ)	画像コンポーネントやテキストコンポーネントなど、同じ列内の複数のコンポーネントの外観を構成します。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ 上と下 (デフォルト) : 画像は他のコンポーネントの上に表示されます。 ○ 並べて表示 : 画像と別のコンポーネントが並べて表示されます。 **注:** 最良の結果を得るには、コンポーネントに同じ表示を設定します。たとえば、列に画像とテキストのコンポーネントがあり、画像を左側に表示し、テキストを右側に表示する場合は、両方のコンポーネントの [表示] 設定を [並べて表示] に変更します。
リストアイテムにテキストを追加 (リンク)	右矢印キーを押してリンクの下に入力することで、リンクされたリストアイテムの下にテキストを追加できます。
詳細なスタイリング	
パディング	パディングは、コンテンツと要素境界との間のスペースです。数値を入力して、上、下、右、または左のパディングの値を指定します。
フォント名 (リンクのみ)	文字の表示に使用するフォントを定義します。 別のフォントを選択するには、ドロップダウン矢印をクリックします。
フォントサイズ (リンクのみ)	フォントのサイズを設定します。
フォントの太さ (リンクのみ)	テキストをどのぐらい太くまたは細く表示するかを決定します。 別の太さを選択するには、ドロップダウン矢印をクリックします。
行の高さ (リンクのみ)	2 行のテキスト間の垂直距離を設定します。
フォントの色 (リンクのみ)	ポータルテーマのフォントの色を上書きします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
	色を選択するには、16 進数コードを入力するか、カラーピッカー (フォント色の右側にある灰色の四角形) をクリックしてカラーパレットから色を選択します。
プロパティ	
タイトル	ユーザーがリンクまたはリンクブロックにカーソルを合わせたときに表示されるテキスト。
URL	Web ページまたはコンテンツの場所。ユーザーがボタンを選択したときにターゲットとする完全な URL アドレスを入力します。
ターゲット	ボタンがユーザーを誘導する場所を示します。選択肢は次のとおりです。 ○ このウィンドウ：ボタンを選択すると、表示されているのと同じウィンドウでコンテンツが開きます。 ○ 新規ウィンドウ：ボタンを選択すると、新しいウィンドウでコンテンツが開きます。
箇条書きまたは番号付きリスト (リンクを追加)	アイテムの箇条書きリストまたは番号付きリストへのリンクを追加します。 「リッチコンテンツエディターを使用したリストの追加」を参照してください

5. リンクブロックを追加した場合は、画像をリンクブロックにドラッグアンドドロップします。画像の構成の詳細については、「リッチコンテンツエディターでの画像の追加」を参照してください。
6. [保存] または、[保存して終了] を選択します。
[保存] を選択するとコンテンツが保存され、リッチコンテンツエディターのキャンバスに留まります。[保存して終了] を選択すると、レコードが保存され、[新規コンテンツ] フォームに戻ります。

次のタスク

- (オプション) コンテンツを翻訳します。

  コンテンツの言語翻訳を要求します。詳細については、「コンテンツライブラリでの多言語サポート」を参照してください。

  > **注:**
  > コンテンツの変更が完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。最良の結果を得るために、翻訳後にコンポーネントを追加または削除したり、書式設定を変更したりすることはお勧めしません。
  >
  > 異なる言語で異なる書式設定のリッチコンテンツを作成するには、コンテンツを複製し、必要に応じて書式設定を変更します。次に、[対象者] を使用して、言語別にコンテンツの対象をユーザーに絞ります。「対象者」を参照してください。

- [公開] タブからコンテンツをプレビューします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> コンテンツのプレビューは、コンテンツの表示に関する一般的なアイデアを提供するように設計されています。コンテンツの公開後は、デバイスの解像度、テーマの違い、モバイルアプリのスタイル構成の違いにより、見た目が異なる場合があります。

- 公開計画を構成して、コンテンツの配信先、対象者、利用可能期間を管理します：コンテンツの公開計画の作成

リッチコンテンツエディターでリストを追加する

番号付きリストまたは箇条書きリストを追加して、コンテンツを整理しやすくします。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

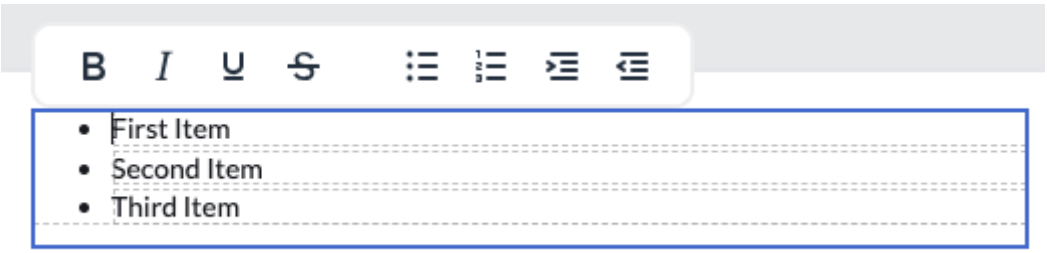
[新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。「リッチコンテンツの作成」を参照してください。

モジュールまたは列を使用してページレイアウトを作成します。

- モジュールは、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像で構成される事前定義されたコンテンツレイアウトです。「リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加」を参照してください。
- 列は、カスタムレイアウトを定義できるコンテナです。「リッチコンテンツエディターでの列の追加」を参照してください。

手順

1. [新しいコンテンツ] フォームの [デザイン] タブから [エディターを開く] ボタンを選択して、キャンバスに移動します。
2. リストコンポーネントをキャンバスにドラッグアンドドロップします。
3. リスト内をダブルクリックしてテキスト書式設定バーを開きます。ここでは、テキストの書式設定、箇条書きリストへの番号付きリストへの変更、またはインデントの増加を行うことができます。



> **注:**
> 箇条書きまたは番号付きリストへのリンクを追加することもできます。

4. [設定] パネルに移動して、次のスタイリング設定を構成します。

スタイリング設定

設定フィールド	説明
スタイリング	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
背景色	カラーピッカー (市松模様の正方形) を使用して色を選択するか、表示する背景色を表すカラーコードを入力します。 すべての HTML カラーがサポートされています。詳細については、「HTML カラー名」を参照してください。
詳細なスタイリング	
パディング	パディングは、コンテンツと要素境界との間のスペースです。数値を入力して、上、下、右、または左のパディングの値を指定します。
フォント名	文字の表示に使用するフォントを定義します。 別のフォントを選択するには、ドロップダウン矢印をクリックします。
フォントサイズ	フォントのサイズを設定します。
フォントの太さ	テキストをどのぐらい太くまたは細く表示するかを決定します。 別の太さを選択するには、ドロップダウン矢印をクリックします。
行の高さ	2 行のテキスト間の垂直距離を設定します。
フォントの色	ポータルテーマのフォントの色を上書きします。 色を選択するには、16 進数コードを入力するか、カラーピッカー (フォント色の右側にある灰色の四角形) をクリックしてカラーパレットから色を選択します。

5. オプション: [プロパティ] ドロップダウンを選択します。

プロパティ

フィールド	説明
ID	HTML 要素を識別する一意の ID。
タイトル	ユーザーがコンポーネントにカーソルを合わせたときに表示されるテキスト。

6. [保存] または、[保存して終了] を選択します。
[保存] を選択するとコンテンツが保存され、リッチコンテンツエディターのキャンバスに留まります。[保存して終了] を選択すると、レコードが保存され、[新規コンテンツ] フォームに戻ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

- (オプション) コンテンツを翻訳します。

  コンテンツの言語翻訳を要求します。詳細については、「コンテンツライブラリでの多言語サポート」を参照してください。

  注:
  コンテンツの変更が完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。最良の結果を得るために、翻訳後にコンポーネントを追加または削除したり、書式設定を変更したりすることはお勧めしません。

  異なる言語で異なる書式設定のリッチコンテンツを作成するには、コンテンツを複製し、必要に応じて書式設定を変更します。次に、[対象者] を使用して、言語別にコンテンツの対象をユーザーに絞ります。「対象者」を参照してください。

- [公開] タブからコンテンツをプレビューします。

  注:
  コンテンツのプレビューは、コンテンツの表示に関する一般的なアイデアを提供するように設計されています。コンテンツの公開後は、デバイスの解像度、テーマの違い、モバイルアプリのスタイル構成の違いにより、見た目が異なる場合があります。

- 公開計画を構成して、コンテンツの配信先、対象者、利用可能期間を管理します：コンテンツの公開計画の作成

リッチコンテンツエディターでタブを追加

リッチコンテンツにタブを追加すると、ユーザーは、さまざまなタブを選択し、タブ内の関連付けられているコンテンツを表示できるので、効率的にナビゲーションできます。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

[新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。「リッチコンテンツの作成」を参照してください。

モジュールまたは列を使用してページレイアウトを作成します。

- モジュールは、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像で構成される事前定義されたコンテンツレイアウトです。「リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加」を参照してください。
- 列は、カスタムレイアウトを定義できるコンテナです。「リッチコンテンツエディターでの列の追加」を参照してください。

このタスクについて

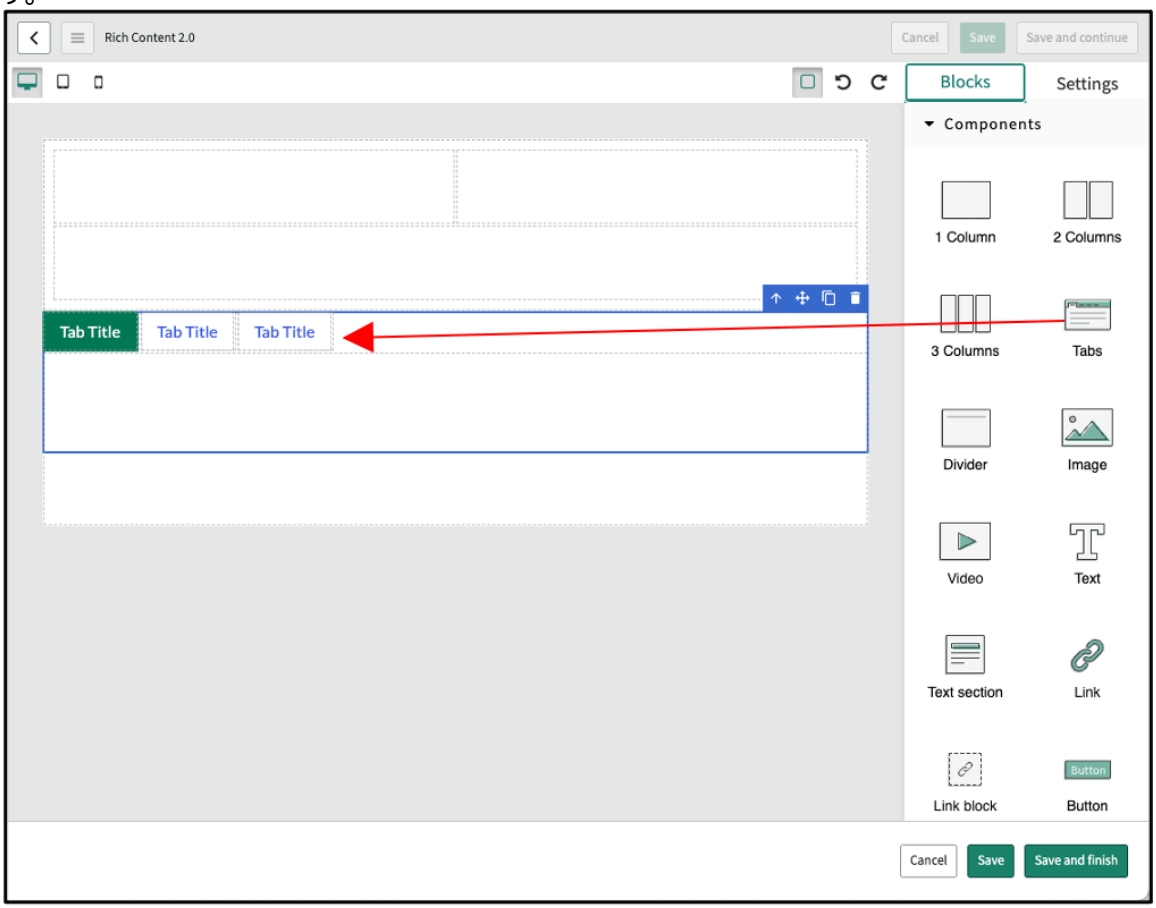
画像、ビデオ、テキスト、テキストセクション、リンク、リンクブロック、ボタンなどの他のコンポーネントをタブに追加できます。[タブ] コンポーネントをキャンバスにドロップすると、タブの下に、他のコンポーネントをドロップできるエリアが表示されます。

注:
[タブ] 機能が有効になっていない場合は、コンテンツ公開 アプリケーションを再インストールしてください。

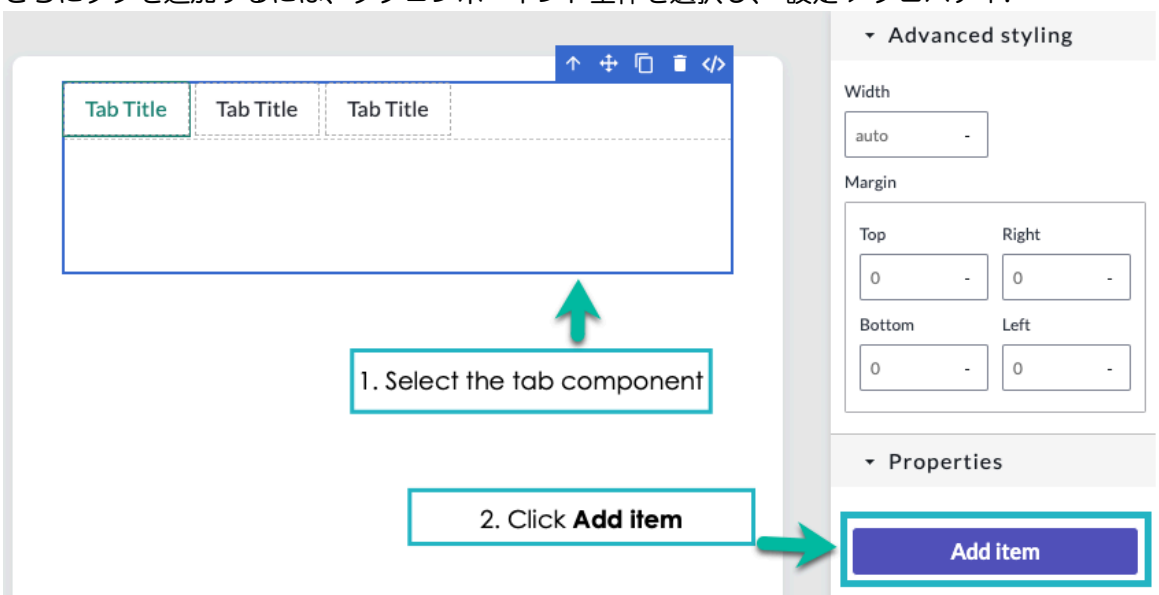
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [新しいコンテンツ] フォームの [デザイン] タブから [エディターを開く] ボタンを選択して、キャンバスに移動します。
2. リッチコンテンツエディターのキャンバスから、ドラッグアンドドロップ方式でタブを追加できます。



3. さらにタブを追加するには、タブコンポーネント全体を選択し、 設定 > プロパティ.

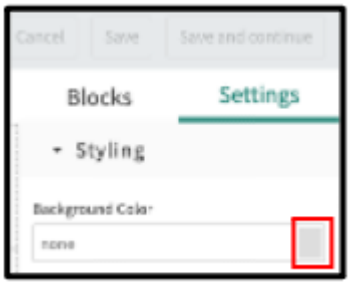


4. キャンバスに追加したタブを選択します。
5. タブの色を変更するには、まずカラーパレットをクリックします。

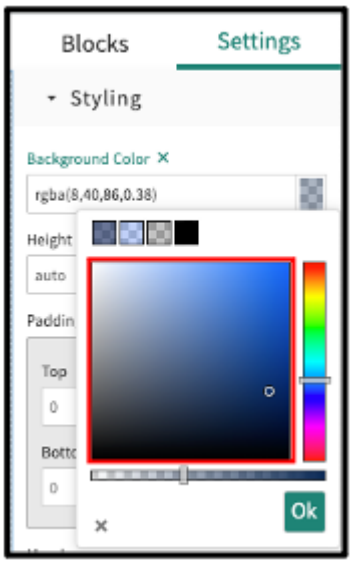
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

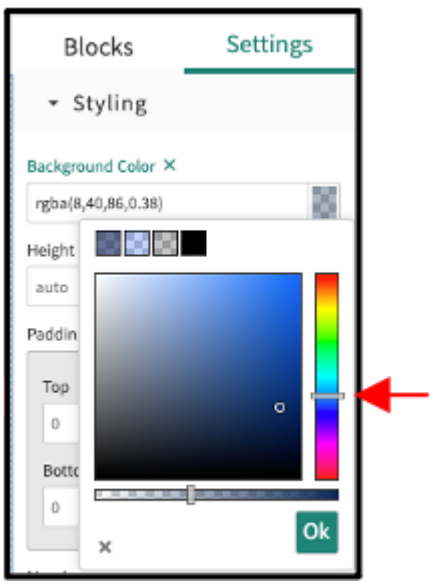
6. [設定] タブで、[スタイリング] を選択します。
7. 表示する色を表すカラーコードを入力します。
すべての HTML カラーがサポートされています。詳細については、「HTML カラー名」を参照してください。
8. または、[背景色] フィールドの右側にあるカラーピッカー (灰色の正方形) を選択することもできます。



9. 表示されるカラーパレットをクリックします。



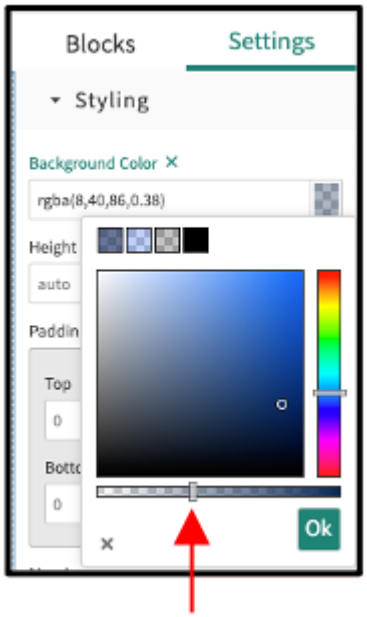
10. カラーパレットから色を選択した後、右側のスライドバーを使用して色を微調整します。
バーを上下にスライドさせます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. 下部のスライドバーを使用して、色を明るくしたり暗くしたりします。

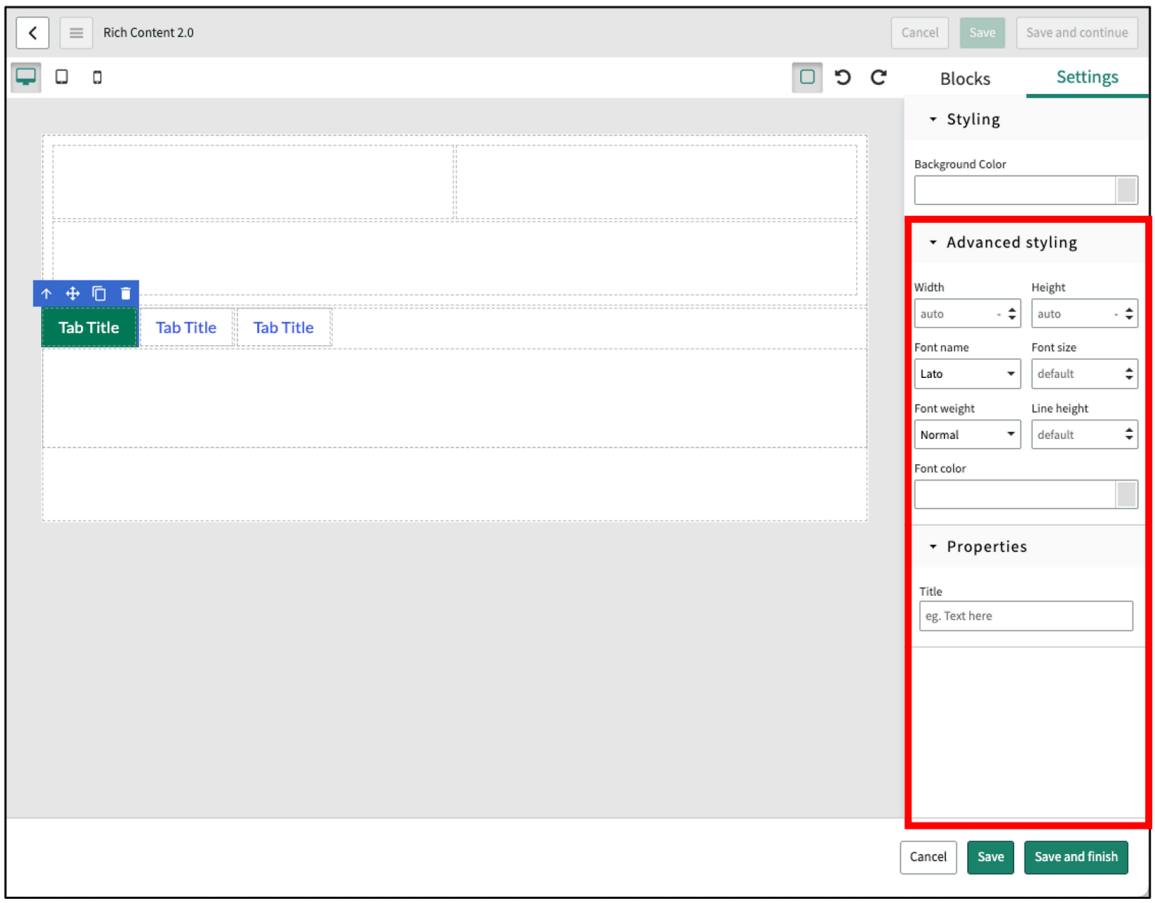


> **注:**
> 変更をプレビューしてタブを選択すると、タブの色または輪郭にポータルテーマのデフォルトの色が表示される場合があります。

12. [タブタイトル] をハイライト表示して上書きすることで、タブに表示されるテキストを編集または変更できます。
13. タブを選択して [詳細なスタイリング] を選択すると、各タブのサイズと [タブタイトル] のフォントを編集できます。
14. キャンバスに追加したタブの下のエリアに他のコンポーネントをドロップできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



詳細なスタイリング

フィールド	説明
Width	各タブを選択し、[幅] ドロップダウンを使用して、その幅を編集します。選択肢は次のとおりです。 ○ 自動：サイズはタブ内のコンテンツに基づきます。タブに追加のテキストを入力すると、幅が自動的に大きくなります。 ○ px：測定単位としてピクセルを使用します。 ○ %：測定単位としてパーセンテージを使用します。
Height	各タブを選択し、[高さ] ドロップダウンを使用して、その高さを編集します。選択肢は次のとおりです。 ○ 自動：サイズはタブ内のコンテンツに基づきます。タブに追加のテキストを入力すると、幅が自動的に大きくなります。 ○ px：測定単位としてピクセルを使用します。 ○ %：測定単位としてパーセンテージを使用します。
フォント名	ドロップダウンを選択して特定のフォントを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フォントサイズ	数字を入力してフォントサイズを変更するか、上下の矢印を使用してフォントを縮小または拡大します。
フォントの太さ	ボタンのテキストを太くまたは細くする方法を決定します。別の重み付けを選択するには、ドロップダウン矢印を選択します。
行の高さ	テキストの行間の距離を決定します。上下の矢印を使用して、行の高さを増減します。
フォントの色	フォントの色を定義します。 [フォントの色] フィールドの右側にあるカラーピッカー (灰色の正方形) を選択します。 カラーパレットをクリックし、必要な色を選択します。 右下のスライドバーを使用して、色を微調整します。 **注:** 変更をプレビューしてタブを選択すると、テキストの色としてポータルテーマのデフォルトの色が表示される場合があります。

15. [プロパティ] の下の [タイトル] フィールドを編集します。
入力したテキストはタブのホバーテキストとして表示され、スクリーンリーダーがそれを読み上げます。
16. [保存] または、[保存して終了] を選択します。
[保存] を選択するとコンテンツが保存され、リッチコンテンツエディターのキャンバスに留まります。[保存して終了] を選択すると、レコードが保存され、[新規コンテンツ] フォームに戻ります。

次のタスク

- (オプション) コンテンツを翻訳します。

  コンテンツの言語翻訳を要求します。詳細については、「コンテンツライブラリでの多言語サポート」を参照してください。

  注:
  コンテンツの変更が完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。最良の結果を得るために、翻訳後にコンポーネントを追加または削除したり、書式設定を変更したりすることはお勧めしません。

  異なる言語で異なる書式設定のリッチコンテンツを作成するには、コンテンツを複製し、必要に応じて書式設定を変更します。次に、[対象者] を使用して、言語別にコンテンツの対象をユーザーに絞ります。「対象者」を参照してください。

- [公開] タブからコンテンツをプレビューします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> コンテンツのプレビューは、コンテンツの表示に関する一般的なアイデアを提供するように設計されています。コンテンツの公開後は、デバイスの解像度、テーマの違い、モバイルアプリのスタイル構成の違いにより、見た目が異なる場合があります。

- 公開計画を構成して、コンテンツの配信先、対象者、利用可能期間を管理します：コンテンツの公開計画の作成

リッチコンテンツエディターを使用したメニューの追加

キャンバスにアコーディオンコンポーネントを追加して、展開または折りたたみが可能なコンテンツをデザインします。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

[新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。「リッチコンテンツの作成」を参照してください。

モジュールまたは列を使用してページレイアウトを作成します。

- モジュールは、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像で構成される事前定義されたコンテンツレイアウトです。「リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加」を参照してください。
- 列は、カスタムレイアウトを定義できるコンテナです。「リッチコンテンツエディターでの列の追加」を参照してください。

手順

1. [新しいコンテンツ] フォームの [デザイン] タブから [エディターを開く] ボタンを選択して、キャンバスに移動します。
2. アコーディオンコンポーネントをキャンバスにドラッグアンドドロップします。

アコーディオンコンポーネントの動作とトグル/ボタンのデザインを構成し、パネルを追加します。

3. に移動します 設定 > プロパティ セクションを使用してメニューコンポーネントを構成します。

メニュープロパティ設定

設定フィールド	説明
パネルの動作	
ロード時に最初のパネルを展開	このオプションを選択すると、最初のパネルのコンテンツが表示された状態でアコーディオンがロードされます。 このオプションの選択を解除すると、すべてのパネルが閉じた状態でアコーディオンが読み込まれます。
複数のパネルを展開することを許可	このオプションを選択すると、従業員は一度に複数のパネルを展開できます。 このオプションの選択を解除すると、従業員がパネルを展開すると、現在展開されているパネルが自動的に閉じます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
ボタンのデザイン	
スタイル	従業員がパネルの展開とクローズのためにクリックするメニューボタンまたはトグルのスタイルを選択します。
サイズ	上向き矢印と下向き矢印を使用して、ボタンのサイズを調整します。
配置	ボタンをアコーディオンタイトルの左側に表示するか右側に表示するかを指定します。
色	カラーピッカー (市松模様の正方形) を使用して色を選択するか、表示する色を表すカラーコードを入力します。 すべての HTML カラーがサポートされています。詳細については、「HTML カラー名」を参照してください。

4. アコーディオンにパネルを追加するには、 設定 > プロパティ.

背景色や境界線などのアコーディオンのスタイルを設定します。外側のコンポーネントコンテナ (メニュー) をクリックして、すべてのパネルを一度に構成します。個々のパネルを構成するには、それぞれのコンテナをクリックします。

5. [設定] パネルに移動して、次のスタイリング設定を構成します。

スタイリング設定

設定フィールド	説明
スタイリング	
背景色	カラーピッカー (市松模様の正方形) を使用して色を選択するか、表示する背景色を表すカラーコードを入力します。 すべての HTML カラーがサポートされています。詳細については、「HTML カラー名」を参照してください。
詳細なスタイリング	
幅	数値を入力するか、セルの右側をドラッグして、値を指定します。 測定単位を選択します。 ○ px：ピクセル ○ %：パーセンテージ
パディング	パディングは、コンテンツと要素境界との間のスペースです。数値を入力して、上、下、右、または左のパディングの値を指定します。
マージン	マージンは、行と別の要素/キャンバス境界の間のスペースです。数値を入力して、上、下、右、または左のパディングの値を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
境界	ボタンの外側の境界を編集します。 **注:** 境界はボタンの周囲の輪郭です。 幅：上向き矢印と下向き矢印を使用して、境界線の幅を調整します。幅と高さの場合と同じように、上向き矢印と下向き矢印の左側にある単一の下向き矢印キーを選択して、希望する測定単位を選択できます。 スタイル：ボタンの周囲の境界線の形式。ドロップダウンを選択して、ボタンの周囲の境界線のタイプを選択します。 色：ボタンの周囲の境界線の色。背景色の選択と同様に、カラーパレットとスライドバーを使用して、ボタンの色を選択します。
境界半径	上向き矢印と下向き矢印を使用して、境界線の半径を調整します。幅と高さの場合と同じように、上向き矢印と下向き矢印の左側にある単一の下向き矢印キーを選択して、希望する測定単位を選択できます。

書式メニューのタイトルテキスト。

6. アコーディオンのタイトルテキストを書式設定するには、 アコーディオンタイトル コンテナをクリックし、 設定 > スタイリング 節。

メニュータイトルのスタイリング設定

設定フィールド	説明
スタイリング	
テキストスタイル	事前に書式設定された選択肢を選択することで、テキストの外観をすばやく変更できます。さまざまな見出しまたは段落スタイルを選択できます。 見出し 1 ～ 6 は h1 ～ h6 の HTML タグに対応しています。
テキストの色	このドロップダウンを使用して、テキストの色を変更できます。 選択肢は次のとおりです。 ○ プライマリ：ポータルテーマで定義されたプライマリ色。 ○ ミュート：ポータルテーマで定義された色。 ○ 白：テキストの色を白に変更します。これは、白以外の背景色を使用する場合に便利です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
	テキストの色は、テキストの色に事前定義された CSS クラスをアサインします。
表示	画像コンポーネントやテキストコンポーネントなど、同じ列内の複数のコンポーネントの外観を構成します。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ 上と下 (デフォルト)：画像は他のコンポーネントの上に表示されます。 ○ 並べて表示：画像と別のコンポーネントが並べて表示されます。 **注:** 最良の結果を得るには、コンポーネントに同じ表示を設定します。たとえば、列に画像とテキストのコンポーネントがあり、画像を左側に表示し、テキストを右側に表示する場合は、両方のコンポーネントの [表示] 設定を [並べて表示] に変更します。
配置	テキストの水平配置を決定します。以下から選択します。 ○ 左揃え (Left justify) ○ 中央揃え (Center justify) ○ 右揃え (Right justify) ○ 両端揃え (Justify) (テキストを両方のマージンに揃える)
詳細なスタイリング	
パディング	パディングは、コンテンツと要素境界との間のスペースです。数値を入力して、上、下、右、または左のパディングの値を指定します。
マージン	マージンは、行と別の要素/キャンバス境界の間のスペースです。数値を入力して、上、下、右、または左のパディングの値を指定します。
フォント名	文字の表示に使用するフォントを定義します。 別のフォントを選択するには、ドロップダウン矢印をクリックします。
フォントサイズ	フォントのサイズを設定します。
フォントの太さ	テキストをどのぐらい太くまたは細く表示するかを決定します。 別の太さを選択するには、ドロップダウン矢印をクリックします。
行の高さ	2 行のテキスト間の垂直距離を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
フォントの色	ポータルテーマのフォントの色を上書きします。 色を選択するには、16 進数コードを入力するか、カラーピッカー (フォント色の右側にある灰色の四角形) をクリックしてカラーパレットから色を選択します。

7. パネルに画像、ビデオ、テキスト、またはリンクを追加して、アコーディオンコンテンツをビルドします。
8. [保存] または、[保存して終了] を選択します。
[保存] を選択するとコンテンツが保存され、リッチコンテンツエディターのキャンバスに留まります。[保存して終了] を選択すると、レコードが保存され、[新規コンテンツ] フォームに戻ります。

次のタスク

- (オプション) コンテンツを翻訳します。

  コンテンツの言語翻訳を要求します。詳細については、「コンテンツライブラリでの多言語サポート」を参照してください。

  注:
  コンテンツの変更が完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。最良の結果を得るために、翻訳後にコンポーネントを追加または削除したり、書式設定を変更したりすることはお勧めしません。

  異なる言語で異なる書式設定のリッチコンテンツを作成するには、コンテンツを複製し、必要に応じて書式設定を変更します。次に、[対象者] を使用して、言語別にコンテンツの対象をユーザーに絞ります。「対象者」を参照してください。

- [公開] タブからコンテンツをプレビューします。

  注:
  コンテンツのプレビューは、コンテンツの表示に関する一般的なアイデアを提供するように設計されています。コンテンツの公開後は、デバイスの解像度、テーマの違い、モバイルアプリのスタイル構成の違いにより、見た目が異なる場合があります。

- 公開計画を構成して、コンテンツの配信先、対象者、利用可能期間を管理します：コンテンツの公開計画の作成

リッチコンテンツエディターを使用したテーブルの追加

コンテンツにテーブルを追加して、情報を行と列で整理します。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

[新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。「リッチコンテンツの作成」を参照してください。

モジュールまたは列を使用してページレイアウトを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- モジュールは、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像で構成される事前定義されたコンテンツレイアウトです。「リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加」を参照してください。
- 列は、カスタムレイアウトを定義できるコンテナです。「リッチコンテンツエディターでの列の追加」を参照してください。

手順

1. [新しいコンテンツ] フォームの [デザイン] タブから [エディターを開く] ボタンを選択して、キャンバスに移動します。
2. テーブルコンポーネントをキャンバスにドラッグアンドドロップします。
3. [新規テーブルを作成] ウィンドウで、列数と行数を入力します。
4. に移動してテーブルヘッダー行を作成します 設定 > プロパティ ヘッダー の有効化を選択します。
5. ヘッダータイトルのテキストを書式設定するには、ヘッダー行のテキストボックスをクリックし、次の設定を構成します。

テーブルヘッダーの設定

設定フィールド	説明
スタイリング	
テキストスタイル	事前に書式設定された選択肢を選択することで、テキストの外観をすばやく変更できます。さまざまな見出しまたは段落スタイルを選択できます。 見出し 1 ～ 6 は h1 ～ h6 の HTML タグに対応しています。
テキストの色	このドロップダウンを使用して、テキストの色を変更できます。 選択肢は次のとおりです。 ○ プライマリ：ポータルテーマで定義されたプライマリ色。 ○ ミュート：ポータルテーマで定義された色。 ○ 白：テキストの色を白に変更します。これは、白以外の背景色を使用する場合に便利です。 テキストの色は、テキストの色に事前定義された CSS クラスをアサインします。
表示	画像コンポーネントやテキストコンポーネントなど、同じ列内の複数のコンポーネントの外観を構成します。 **注:** この設定は、タイトルテキストボックスの横に別のコンポーネントを追加する場合にのみ適用されます。 次のオプションのいずれかを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
	○ 並べて 表示 (デフォルト):テキストは、他のコンポーネントの横に表示されます。 ○ 上と下:画像は他のコンポーネントの上に表示されます。 **注:** 最良の結果を得るには、コンポーネントに同じ表示を設定します。たとえば、列に画像とテキストのコンポーネントがあり、画像を左側に表示し、テキストを右側に表示する場合は、両方のコンポーネントの [表示] 設定を [並べて表示] に変更します。
配置	テキストの水平配置を決定します。以下から選択します。 ○ 左揃え (Left justify) ○ 中央揃え (Center justify) ○ 右揃え (Right justify) ○ 両端揃え (Justify) (テキストを両方のマージンに揃える)
詳細なスタイリング	
パディング	パディングは、コンテンツと要素境界との間のスペースです。数値を入力して、上、下、右、または左のパディングの値を指定します。
マージン	マージンは、行と別の要素/キャンバス境界の間のスペースです。数値を入力して、上、下、右、または左のパディングの値を指定します。
フォント名	文字の表示に使用するフォントを定義します。 別のフォントを選択するには、ドロップダウン矢印をクリックします。
フォントサイズ	フォントのサイズを設定します。
フォントの太さ	テキストをどのぐらい太くまたは細く表示するかを決定します。 別の太さを選択するには、ドロップダウン矢印をクリックします。
行の高さ	2 行のテキスト間の垂直距離を設定します。
フォントの色	ポータルテーマのフォントの色を上書きします。 色を選択するには、16 進数コードを入力するか、カラーピッカー (フォント色の右側にある灰色の四角形) をクリックしてカラーパレットから色を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルをクリックして、背景色や境界線など、そのセルの設定を構成します。テーブル内の 1 つの行またはすべてのセルの設定を構成するには、目的のコンテナが選択されるまで上矢印をクリックします。



す。

6. テーブルのスタイリング設定を構成します。
   設定オプションは、セル、行、またはテーブル全体のいずれを選択したかによって異なります。

スタイリング設定

設定フィールド	説明
スタイリング	
背景色	カラーピッカー (市松模様の正方形) を使用して色を選択するか、表示する背景色を表すカラーコードを入力します。 すべての HTML カラーがサポートされています。詳細については、「HTML カラー名」を参照してください。
配置	テキストの水平配置を決定します。以下から選択します。 ○ 左揃え (Left justify) ○ 中央揃え (Center justify) ○ 右揃え (Right justify) ○ 両端揃え (Justify) (テキストを両方のマージンに揃える)
詳細なスタイリング	
幅 高さ	[幅] および [高さ] フィールドを使用して、コンポーネントの幅と高さを調整します。 また、上向き矢印と下向き矢印の左側にある単一の下向き矢印キーを選択して、希望する測定単位を選択できます。以下から選択可能です。 ○ 自動：サイズはタブ内のコンテンツに基づきます。タブに追加のテキストを入力すると、幅が自動的に大きくなります。 ○ px：測定単位としてピクセルを使用します。 ○ %：測定単位としてパーセンテージを使用します。
パディング	パディングは、コンテンツと要素境界との間のスペースです。数値を入力して、上、下、右、または左のパディングの値を指定します。
マージン	マージンは、行と別の要素/キャンバス境界の間のスペースです。数値を入力して、上、下、右、または左のパディングの値を指定します。
境界	ボタンの外側の境界を編集します。

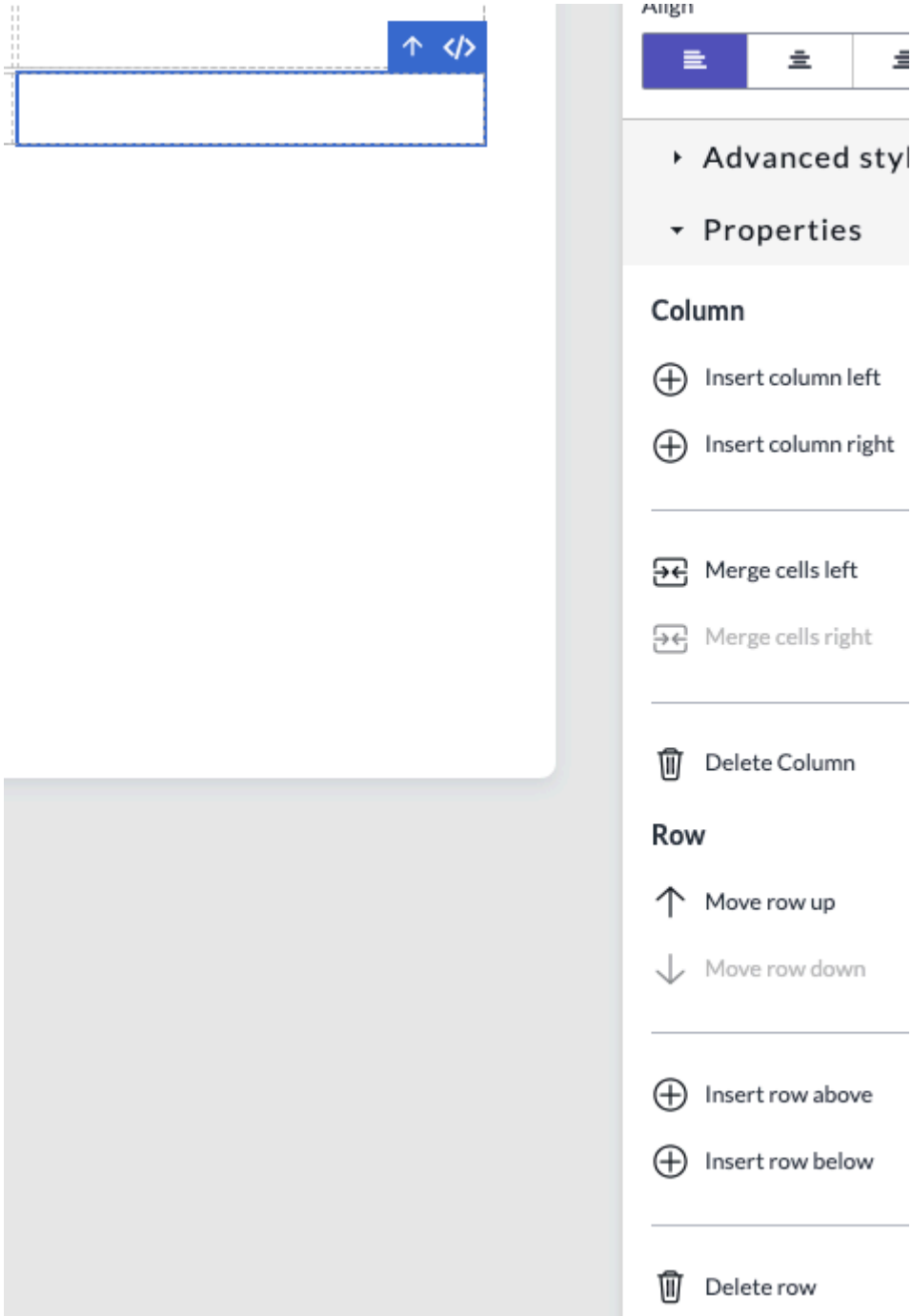
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
	注: 境界はボタンの周囲の輪郭です。 幅：上向き矢印と下向き矢印を使用して、境界線の幅を調整します。幅と高さの場合と同じように、上向き矢印と下向き矢印の左側にある単一の下向き矢印キーを選択して、希望する測定単位を選択できます。 スタイル：ボタンの周囲の境界線の形式。ドロップダウンを選択して、ボタンの周囲の境界線のタイプを選択します。 色：ボタンの周囲の境界線の色。背景色の選択と同様に、カラーパレットとスライドバーを使用して、ボタンの色を選択します。
境界半径	上向き矢印と下向き矢印を使用して、境界線の半径を調整します。幅と高さの場合と同じように、上向き矢印と下向き矢印の左側にある単一の下向き矢印キーを選択して、希望する測定単位を選択できます。

7. セルを選択した状態で、 設定 > プロパティ 列や行を追加または削除するには、セルを結合し、行を上下に移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



8. [保存] または、[保存して終了] を選択します。
   [保存] を選択するとコンテンツが保存され、リッチコンテンツエディターのキャンバスに留まります。[保存して終了] を選択すると、レコードが保存され、[新規コンテンツ] フォームに戻ります。

次のタスク

- (オプション) コンテンツを翻訳します。

  コンテンツの言語翻訳を要求します。詳細については、「コンテンツライブラリでの多言語サポート」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> コンテンツの変更が完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。最良の結果を得るために、翻訳後にコンポーネントを追加または削除したり、書式設定を変更したりすることはお勧めしません。
>
> 異なる言語で異なる書式設定のリッチコンテンツを作成するには、コンテンツを複製し、必要に応じて書式設定を変更します。次に、[対象者] を使用して、言語別にコンテンツの対象をユーザーに絞ります。「対象者」を参照してください。

- [公開] タブからコンテンツをプレビューします。

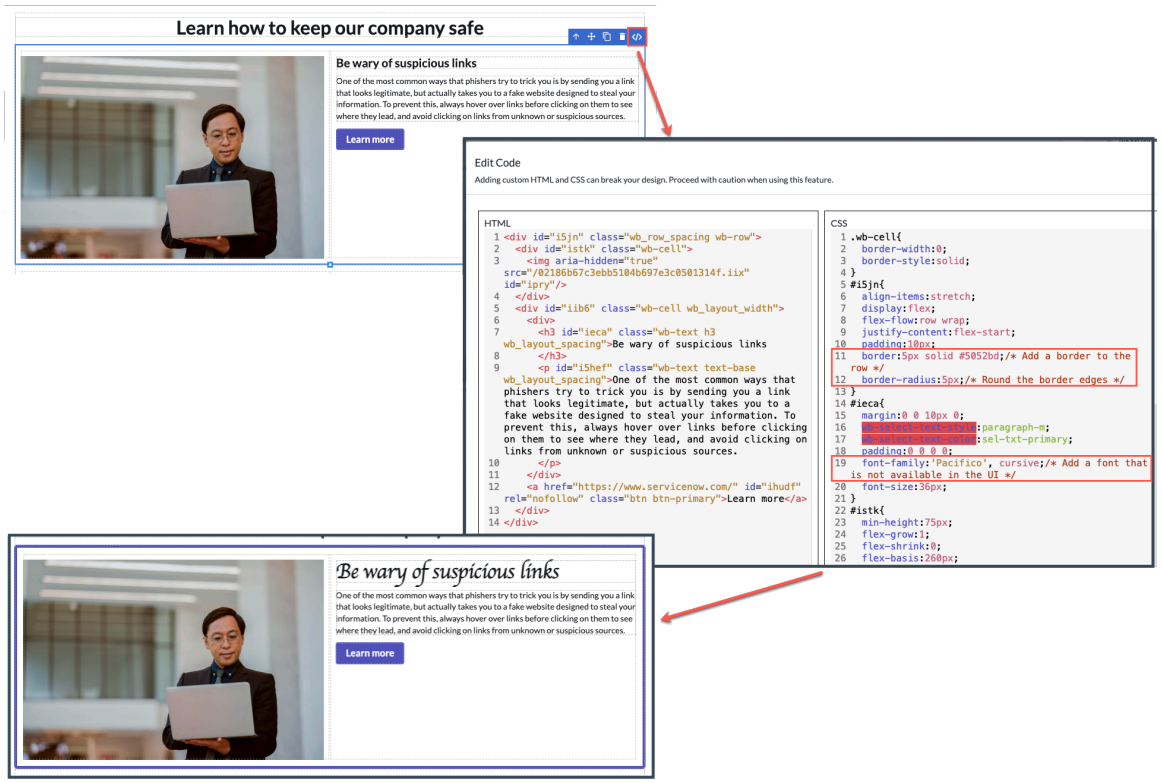
> **注:**
> コンテンツのプレビューは、コンテンツの表示に関する一般的なアイデアを提供するように設計されています。コンテンツの公開後は、デバイスの解像度、テーマの違い、モバイルアプリのスタイル構成の違いにより、見た目が異なる場合があります。

- 公開計画を構成して、コンテンツの配信先、対象者、利用可能期間を管理します：コンテンツの公開計画の作成

リッチコンテンツエディターでのソースコードの編集

キャンバス内のすべての要素または特定の要素の HTML および CSS ソースコードを変更します。

HTML 要素を使用してレイアウトを作成し、要素の CSS を直接編集して、キャンバスインターフェイスでは利用できないスタイルを追加するか、他のソースからコードをコピーして貼り付けてコンテンツを移行します。



機能

ポータルのセキュリティの確保

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[コードの編集] ウィンドウで [適用] をクリックすると、コードエディターによってインスタンスの侵害に使用される可能性のある HTML タグが削除されます。詳細については、「HTML sanitizer」を参照してください。

重要なコードの特定

編集ウィンドウでは、削除すべきでない CSS フラグメントが赤でハイライト表示されます。これは、ポータルテーマの一部である設定、または複数の要素がそのコードを使用していることを示します。

さらに、次の HTML 要素のいずれかによって参照される CSS ルールを削除すると、コードエディターによって CSS ルールが復元されます。

- 行
- セル
- キャンバス
- 仕切り
- ボタン
- リンクブロック
- タブ

不要なコードの削除

変更を保存すると、コードエディターによって未使用の CSS ルールが削除されます。

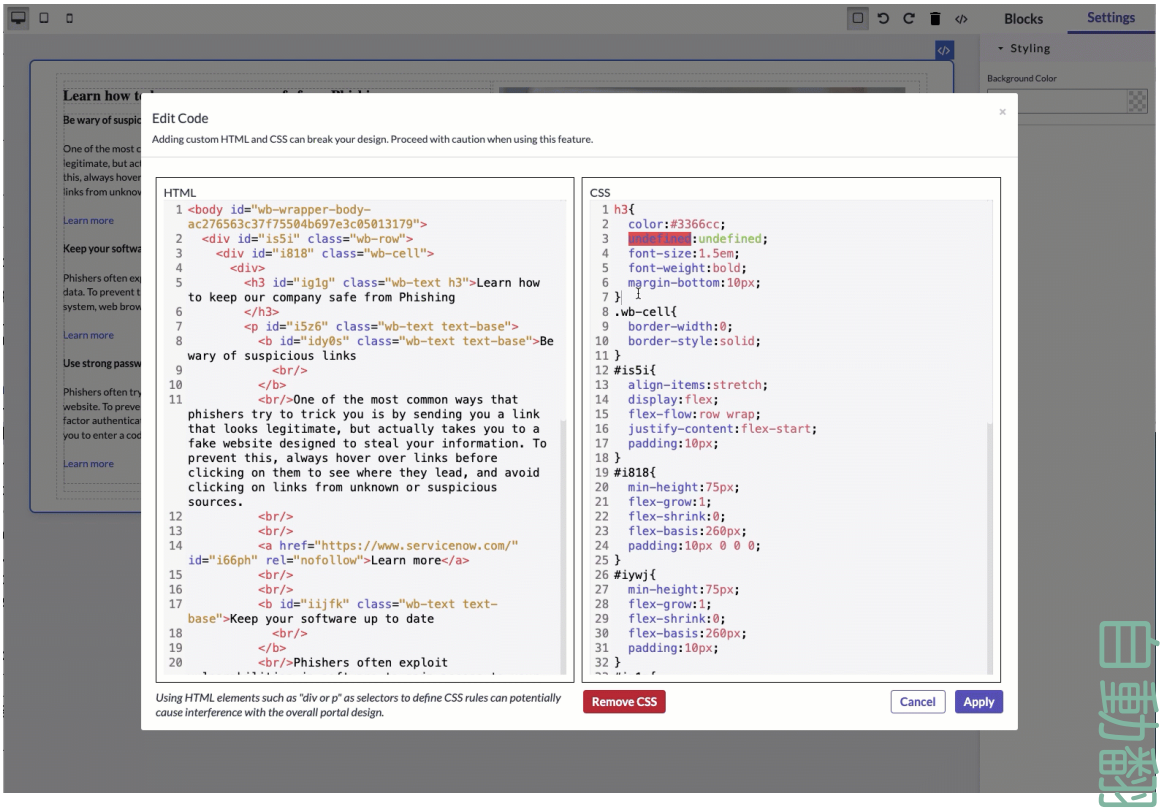
逆に、削除しようとしている CSS ルールをコードエディターが復元する場合は、その CSS コードのブロックをハイライト表示し、**[CSS を削除 (Remove CSS)]** ボタンをクリックしてコードエディターを上書きします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[CSS を削除 (Remove CSS)] ボタンの使用例

次のビデオでは、ユーザーが Delete キーを使用して CSS ルールを削除しようとしますが、システムはコードを復元します。次に、ユーザーがコードをハイライト表示して、**[CSS を削除 (Remove CSS)]** をクリックすると、コードが正常に削除されます。



自動翻訳

注:
この機能はデフォルトで使用できません。アドミニストレーターは、[コードを編集] プロパティを有効にする必要があります。「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

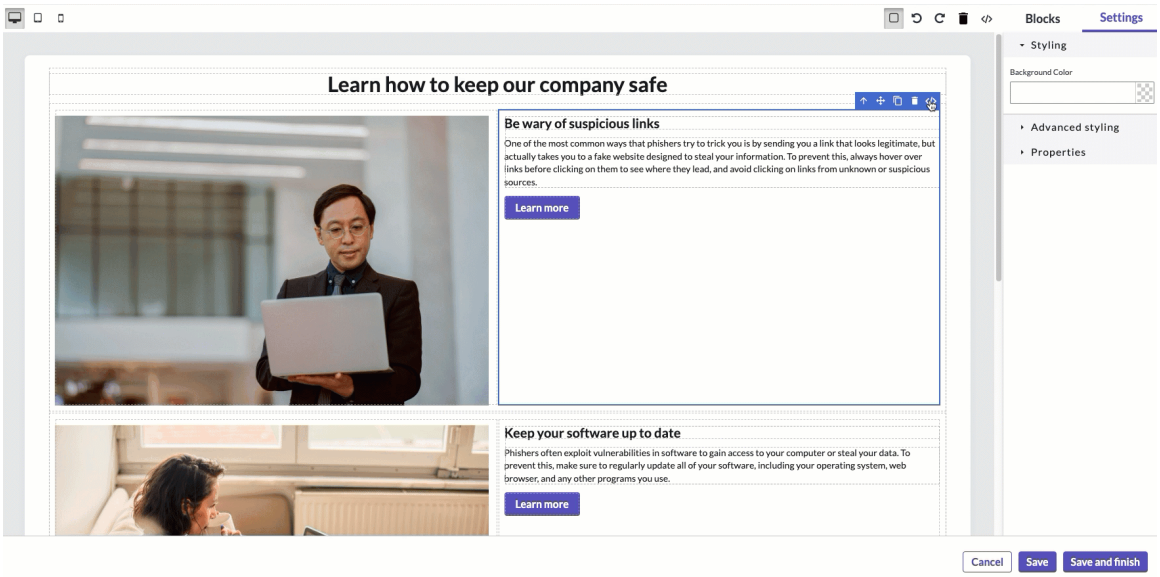
重要な考慮事項

- カスタム HTML と CSS を追加すると、デザインが壊れる可能性があります。この機能を使用する場合は、注意して実行してください。リッチコンテンツエディターはコードエディターでの変更を追跡しないため、[元に戻す] ボタンでコードの変更を確実に元に戻すことはできません。
- HTML 要素 (div や p など) を使用して CSS ルールを定義することは、意図しない結果が生じる可能性があるため、お勧めしません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HTML 要素を使用して CSS ルールを定義する場合の予期しない結果の例

次の例で、ユーザーはセル内の p 要素の CSS ルールを定義します。ただし、ページプレビューではスタイルルールが、フッターだけでなく、すべてのテキストボックスの p 要素に適用されます。



- ブラウザが異なれば、コピー/貼り付けの動作も異なる場合があります。Ctrl + V を押してもコンテンツが期待どおりに複製されない場合は、コンポーネントツールバーの複製アイコンをクリックします。
- コピーして貼り付けしたコンテンツのスタイル (フォントなど) が保持されず、設定を調整しても問題が解決しない場合は、[スタイリング (Styling)] フィールドの横にある [x] をクリックしてスタイルをクリアし、スタイルを設定します。



- 貼り付けたコンテンツが保存したものとは異なって表示される場合は、HTML サニタイザーによって一部のスクリプトタグが削除されたことが原因である可能性があります。

リッチコンテンツエディターでのコピーと貼り付け

キャンバス内の要素の HTML および CSS ソースコードをコピーして貼り付けます。

要素の CSS を直接編集 してスタイリングを追加するか、コードをコピーして貼り付け、他のソースからコンテンツを移行します。

重要:
2025 年 5 月のリリースでは、貼り付けられたコンテンツに **background-color** がある場合、**background-image** スタイリングで書式設定されていない限り、右側のパネルに色は表示されません。背景は、コンテンツに 背景色、 グラデーション、 および画像 を追加するレイヤーとして機能します。右側のパネルに色を表示する場合は、コード編集機能を使用して、貼り付けたスタイルを **background-color** から **background-image CSS** の対応する値に調整できます。

ヒント:
色の不透明度機能は新機能であり、以前のリリースではサポートされていません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

制限事項

- ブラウザーの機能の違いにより、ブラウザーで異なるコピー/貼り付け動作が表示される場合があります。

- キャンバス上のコンポーネントのコピーは、ctrl+v では期待どおりに複製されないため、 コンポーネントツールバーにアクセスする必要があります。

コンポーネントツールバー



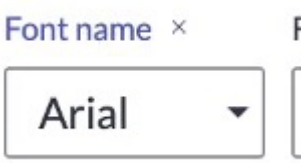
注:
キャンバスに色の不透明度を追加することもできます。ただし、制限の1つは、色が**rgb**または**hex**ではなく**rgba()**でフォーマットされている場合、コピー/貼り付けではすべてのスタイルが転送されないことです。

- ハイライト表示されたテキストの貼り付けはテキストコンポーネント内でサポートされていないため、Chrome で機能する動作が Firefox や Safari では機能しない可能性があります。

- 貼り付けたコンテンツの色を **16** 進コード 形式で追加することをお勧めします (不透明度を追加するには **#rrggbbaa** 、 **#rrggbb** を使用することもできます)。
  - ハッシュタグ (#) は必須です。
  - 16 進コードは、ポンド記号またはハッシュタグ (#) で始まり、その後に色の不透明度がない場合は 6 文字、色の不透明度がある場合は 8 文字が続きます。
  - 8 文字の構文は、コードの編集機能を使用して要素 CSS に追加された場合にのみ機能します。右側のパネルの色入力フィールドは、6 文字の構文のみを受け入れます。
- コードの編集モーダルを開いて、コンポーネントの **rgba()** カラーを 16 進数コードに調整して、スタイリングを反映させることもできます。

特定のスタイル (フォント名など) が適用されない場合、または貼り付けたコンテンツの設定を調整しても機能しない場合は、まず [フォント名] の横にある [**x**] を選択してスタイルをクリアしてみてください。

フォント名



- 貼り付けたコンテンツが期待どおりに表示されない場合や、正しく動作しない場合は、大きなセクションではなく小さなチャンクを一度にコピーしてみてください。
- ・保存して再ロードする前と後で貼り付けたコンテンツの表示が異なる場合は、HTML サニタイザーによって一部のスクリプトタグが削除されたことが原因である可能性があります。

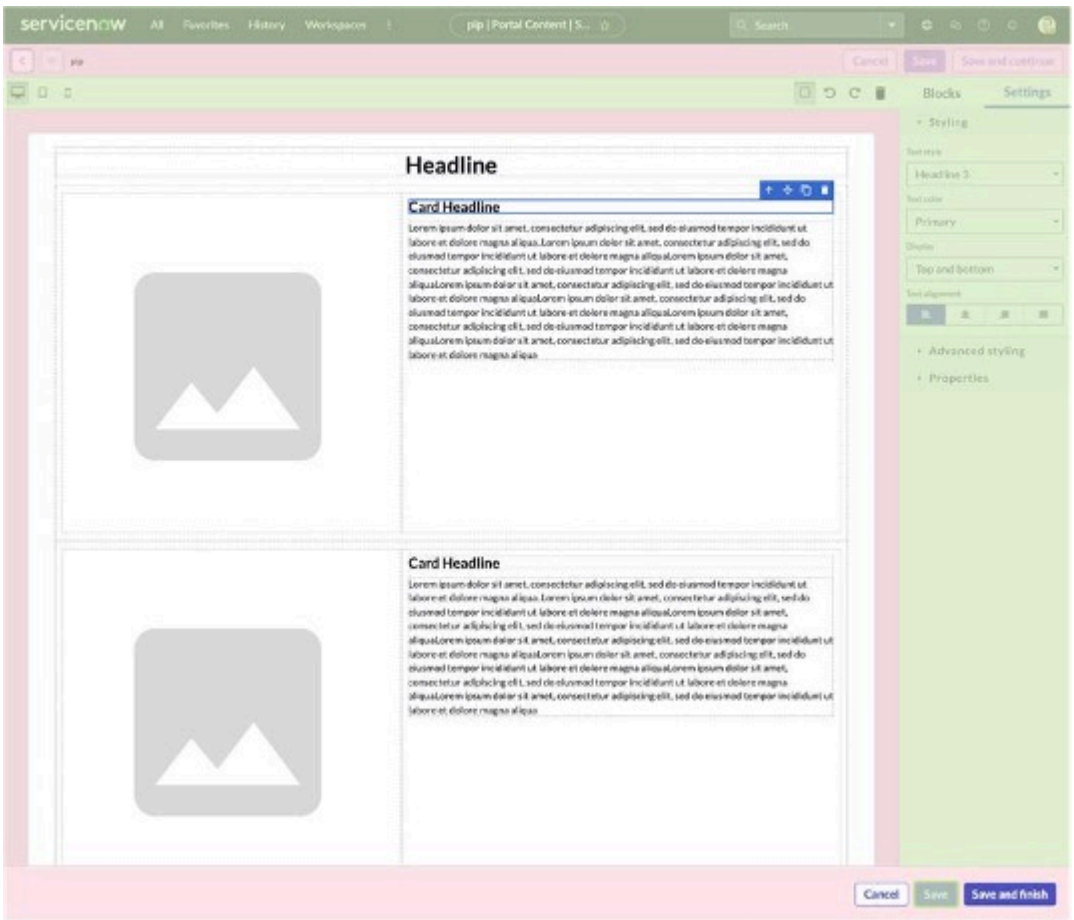
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択が解除された領域

- ピンクの領域を選択すると、キャンバスで選択されているコンポーネントの選択が解除されます。
- 緑色の領域を選択すると、現在のコンポーネントが選択されたままになります。

リッチコンテンツエディターキャンバス



注:
ハイライト表示されたテキストの切り取りと貼り付けは、テキストコンポーネント内ではサポートされておらず、ブラウザー間でエクスペリエンスの動作が異なる場合があります。Chrome で機能する動作が、Firefox や Safari では機能しない場合があります。

追加のリッチコンテンツアクションと動作

注:
コンテンツマネージャーとアドミニストレーターには、画像を含む選択したキャンバス要素に背景色を適用するオプションがあります。利用可能な機能には、単色とグラデーション色の使用、および色の不透明度の調整が含まれます。これらの設定には、キャンバス要素にリッチコンテンツを追加するときに、[設定] [スタイリング] タブの右側のパネルからアクセスできます。

キャンバスに色の不透明度を追加する機能は、利用できる便利な機能です。唯一の制限は、色が RGB または 16 進数ではなく rgba() でフォーマットされている場合、コピー&ペースト機能のスタイルが異なることです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 色を 16 進コード形式で追加します (不透明度を追加する #rrggbbaa または単に #rrggbb)。
- コードの編集モーダルを開き、コンポーネントの rgba() カラーを 16 進数コードに調整して、スタイリングを反映します。
- 「色の不透明度」には、グラデーションとカラーのレイヤーオプションが表示されます。背景画像レイヤーが最初であるため、不透明度は関係ありません。グラデーションはデフォルトでFFFFFFとOOOOOOです。
- キャンバス要素の背景色は、グラデーション、色、および画像の背景オプションを表示します。オンに切り替えてから、背景オプションを選択します。

注:
コンポーネントは、コンポーネントが選択されていない場合、キャンバスの最後に貼り付けられます。

- コンポーネントが選択されている場合、コンテンツはその下に貼り付けられます。
- コンポーネントが編集中の場合、次の貼り付け動作が発生します。
  - ソースがプレーンテキストの場合、コンテンツは現在のコンポーネントに貼り付けられ、貼り付けたテキストが貼り付け先のスタイルに一致します。
  - ソースが書式設定されている場合は、最新のコンポーネントの下に追加されます。
  - コンポーネントでネストされたコンポーネント (タブ、メニュー、行など) が有効になっている場合、コンテンツは親コンテナ内に追加されます。
- キャンバス外で選択したときにコンポーネントの選択を解除すると、ソースの書式設定と共に貼り付けることができます。

ソースコードの編集の詳細については、次を参照してください。 リッチコンテンツエディターでのソースコードの編集

ニュース記事

ニュース記事コンテンツタイプは、リッチコンテンツエディターのコンテンツ作成機能と、ポータルと Now Mobile アプリ への大量のコンテンツ公開を可能にする新しい公開方法を組み合わせたもので、常に最新の会社情報やお知らせを従業員に提供できます。

従業員ポータルでのニュース記事

ニュース記事は、[ニュースフィード] ウィジェットのカスタマイズ可能なインスタンスを通じてユーザーに配信されます。ニュースフィードウィジェットインスタンスは、ポータルのホームページ、ニュースとイベント、記事の詳細ページ、およびemp_taxonomy_topicページに表示されます。アドミニストレーターは、[ニュースフィード] ウィジェットを設定して、ニュース記事を縦リストまたは 3 列のグリッドとして表示したり、別のページにリンクする召喚状を追加したり、ニュースカテゴリを表示したりすることができます。詳細については、「ニュースフィードウィジェットの変更」を参照してください。

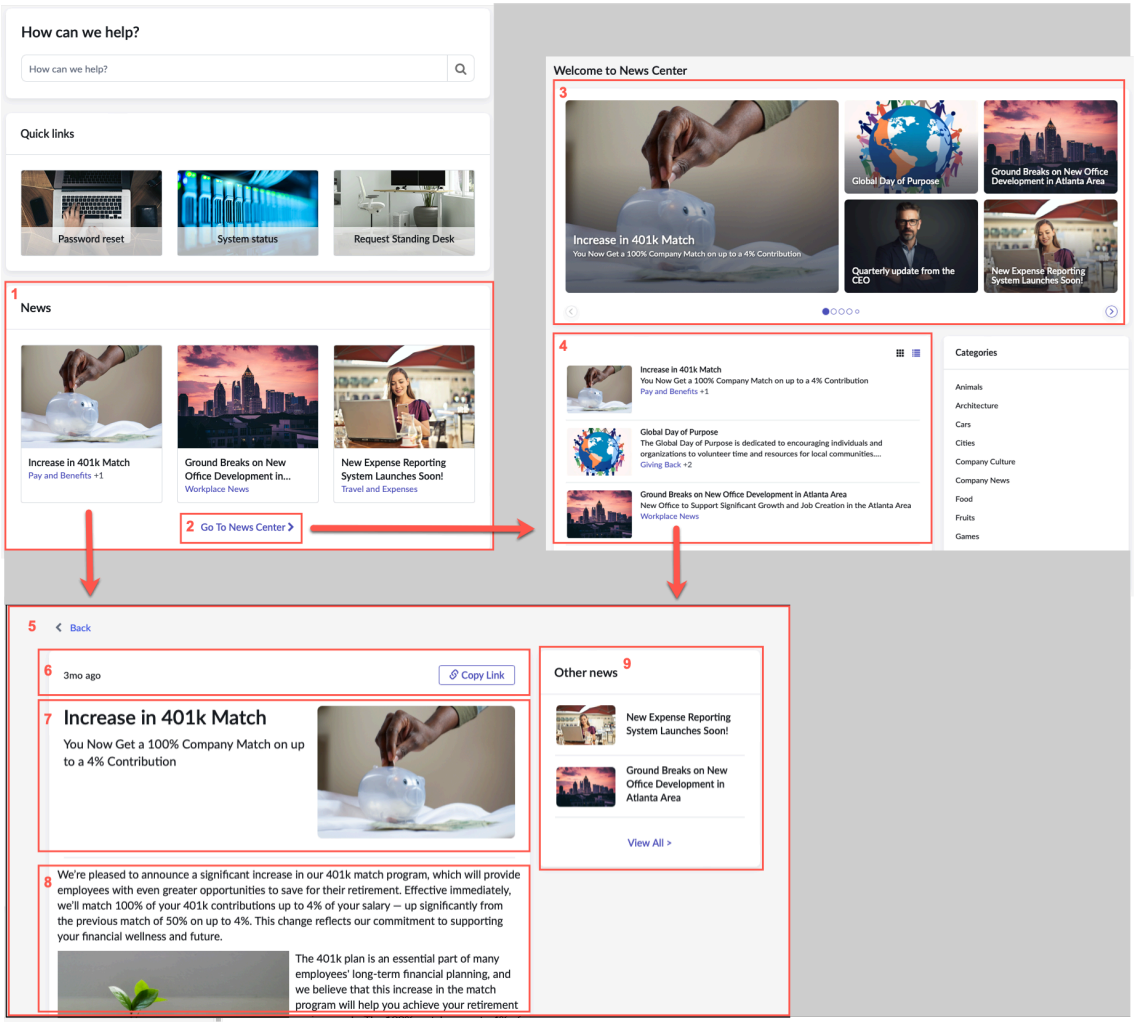
[注目のニュース] ウィジェットが [ニュースとイベント] ページの上部に表示され、ハイライト表示されたニュース記事が表示されます。[注目のニュース] ウィジェットの構成については、「[注目のニュース] ウィジェットの変更」を参照してください。

バージョンが Washington 以降の ServiceNow インスタンスの場合、ユーザーは公開されているすべてのニュース記事にすばやくアクセスできるように、トップレベルのナビゲーションメニュー (メガメニュー) にメニューオプションとして [ニュース] および [イベント] が自動的に表示されます。ニュースセンターをメニューから削除するには、「メガメニューからニュースとイベントを非表示にする」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次のグラフィックを確認して、従業員がニュース記事を表示するウィジェットをどのように表示し、操作するかを理解してくださ



い。

1. [ニュースとイベント] ウィジェットには、ハイライト表示された記事がホームページに表示されます
2. [ニュースとイベント (News and Events)] ボタンをクリックすると、[ニュースセンター] ページが開きます。
3. [注目のニュース] ウィジェットには、[ニュースとイベント] ページでハイライト表示された記事が表示されます。
4. [すべてのニュース (All news)] リストでは、ニュースフィードウィジェットを使用して、このページに配信するように設定されたニュースを表示します。
5. 従業員がニュース記事をクリックすると、[記事の詳細] ページで記事全文が開きます。

   後続の 3 つのウィジェット ([ニュース情報 (News info)]、[ニュースヘッダー (News Header)]、および [ニュース記事の詳細 (News Article Detail)]) は、連携してニュース記事を表示します。3 つのウィジェットには、インスタンスオプション [データローダーを使用 **(Use dataloader)]** が含まれています。ニュースウィジェットが互いにデータを共有できるようになり、サーバーの呼び出しと Web ページのロード時間が短縮されるため、このオプションを有効にすることをお勧めします。

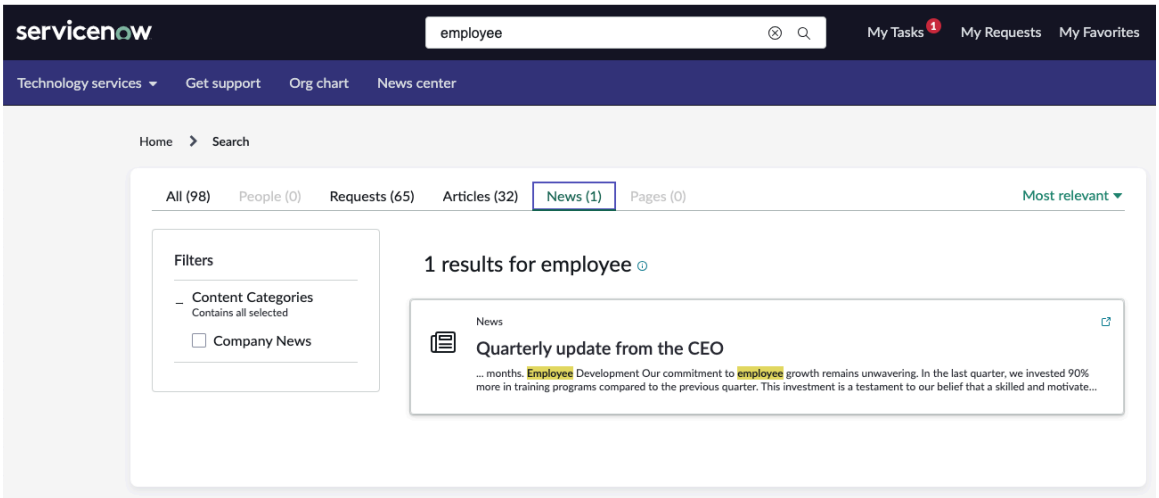
6. [ニュース情報 (News Article Detail)] ウィジェット：公開日と [リンクをコピー] ボタンを保持します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [ニュースヘッダー (News Header)] ウィジェット：見出し、サブ見出し、および画像サムネイルを保持します。
8. [ニュース記事の詳細 (News Article Detail)] ウィジェット：リッチコンテンツで作成された記事本文を保持します。
9. [その他のニュース (Other news)] では、[ニュースフィード] ウィジェットを使用して、このページに配信するように設定されたニュースを表示します。

ニュース記事の検索

従業員がグローバル検索バーにキーワードを入力すると、従業員センターAI 検索を使用して、見出し、小見出し、記事コンテンツ、またはカテゴリにそのキーワードを含む公開済みニュース記事を返します。



AI 検索 ユーザーロールに基づいて追加の結果を返します。

- システムアドミニストレーターまたはコンテンツアドミンのいずれかのロールを持つユーザーは、未公開コンテンツを表示できます。
- コンテンツ承認者ロールを持つユーザーの場合、検索結果には自分が対象者ではないコンテンツが含まれる可能性があります。ただし、設定された対象者の一部でない限り、コンテンツを表示することはできません。
- コンテンツアドミンまたはコンテンツマネージャーのロールを持つユーザーの場合、スケジュールされた可用性ウィンドウを満たしていない場合、または構成された対象者ではない場合、検索結果にコンテンツ (ニュース、会社のイベント、リッチコンテンツなど) を AI 検索結果に含めないでください。

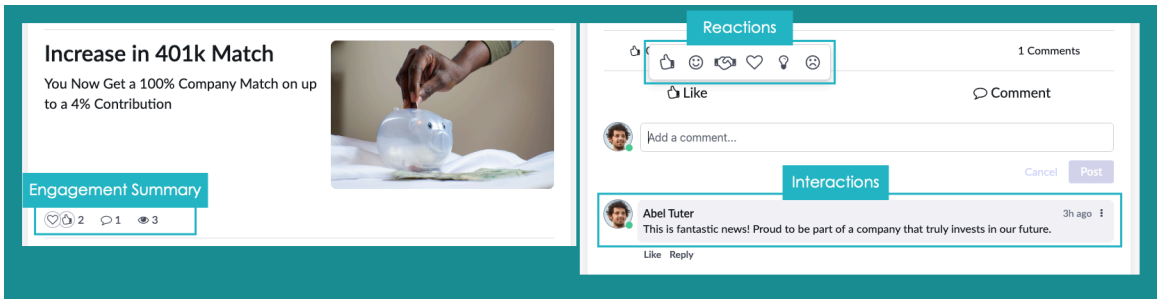
ニュース記事に対する従業員のエンゲージメント

コンテンツエンゲージメントは、ユーザーが記事にコメントしたり反応したりする方法を提供し、マネージャーがエンゲージメントメトリクスを使用してコンテンツの有効性を測定できるようにすることで、ニュース記事を強化します。詳細については、「コンテンツエンゲージメント」を参照してください。

注:
一部のニュース記事、ニュース、イベントは、イベントカレンダーウィジェットでも表示できる場合があります。カレンダー表示では、ニュースフィードまたは新しいウィジェットが表示され、イベントがスケジュールされている日を日付ごとに示します。カレンダービューには、特定の日を選択して、ニュース関連のイベントとフィードのリストを表示するオプションもあります。

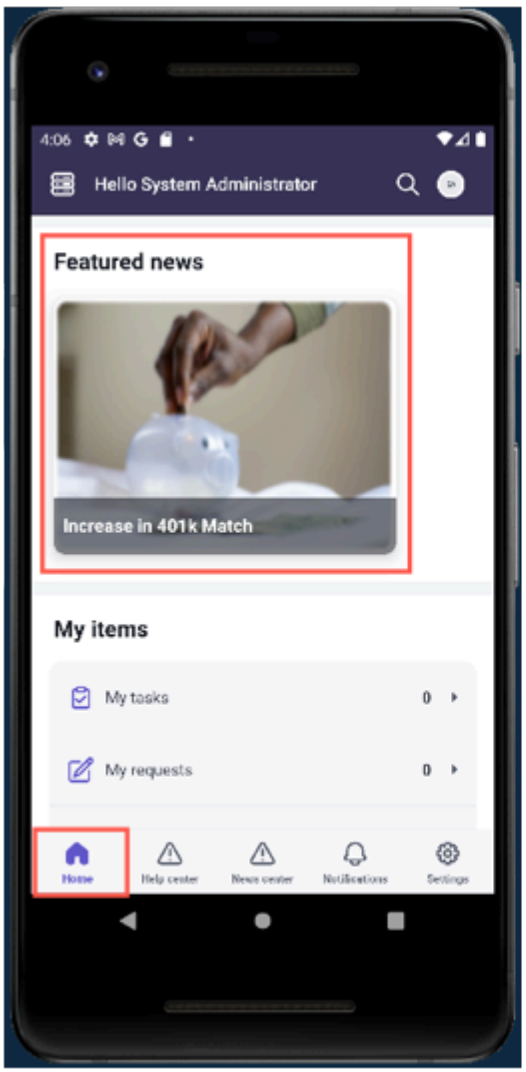
自動翻訳

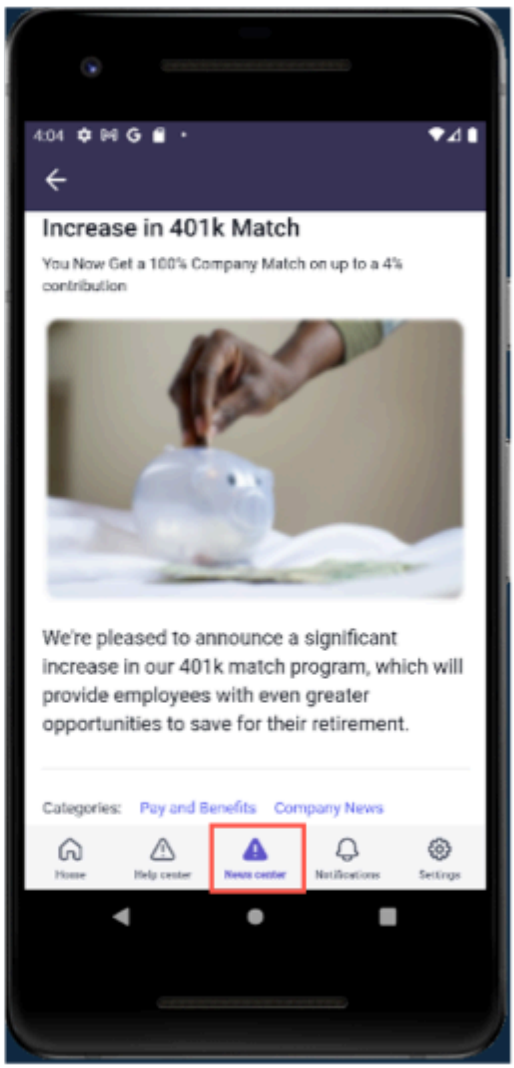
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Now Mobile アプリのニュース記事

Now Mobile アプリには [ニュースセンター] 画面があり、ポータルの [ニュースフィード] ウィジェットに公開されるのと同じニュース記事が表示されます。さらに、コンテンツマネージャーは、Now Mobile アプリのホーム画面に表示されるニュース記事を構成できます。





Now Mobile アプリのユーザーエクスペリエンスについては、「Now Mobile のニュース」を参照してください。ニュース記事の公開の詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。

ニュース記事の整理

コンテンツアドミニストレーターとマネージャーは、1 つ以上のカテゴリ (業界ニュースや企業文化など) をニュース記事に割り当てることができます。記事が公開されると、従業員はホームページの

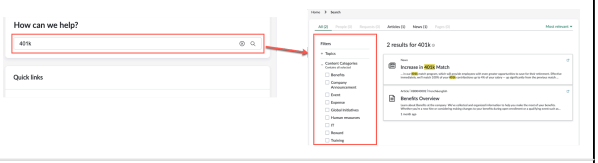
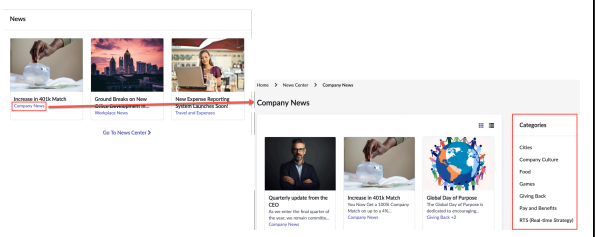
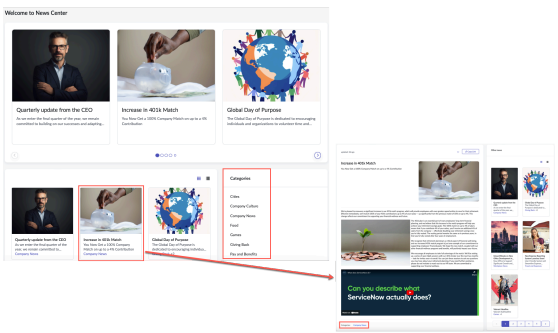
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ニュースフィードウィジェットまたはニュースとイベントで記事をプレビューするときに、記事に関連付けられたカテゴリを確認できます。従業員はカテゴリをクリックして [カテゴリ] ページを開くことができます。このページには、そのカテゴリに関連付けられているすべてのニュース記事が新しい順で一覧表示されます。

次の表は、カテゴリによってユーザーエクスペリエンスがどのように向上するかを示しています。

カテゴリ機能とスクリーンショットの例

機能	スクリーンショット
従業員がニュース記事を検索するときに、ニュースカテゴリ別に検索結果をフィルタリングできます。	
[ニュースフィード] ウィジェットには、各記事のカテゴリが表示され、そのカテゴリのページにリンクしています。 各カテゴリページには、関連するニュース記事が公開日順に一覧表示され、最近公開された記事が最初に表示されます。 このページには、他のカテゴリページへのリンクを含むカテゴリリストウィジェットもあります。ウィジェットには、構成された順序に基づいてカテゴリが表示されます。同じ順序値を持つカテゴリが複数ある場合は、アルファベット順にリストされます。	
ニュースとイベントには、カテゴリページへのリンクを含むカテゴリリストウィジェットが保持されます。従業員がニュース記事を開くと、[記事の詳細] ページの記事の下部にニュースカテゴリが表示されます。	

ニュース記事の作成を促進

コンテンツ作成者は、コンテンツテンプレートを活用して大量のニュース記事を作成することで、生産性を向上させることができます。sn_cd.content_template_owner ロールを持つユーザーは、最初にコンテンツテンプレートを作成して、記事のレイアウト、公開場所、および対象者を定義します。コンテンツ作成者は新しい記事を作成するときに、ニュース記事をコンテンツテンプレートに関連付けて、構築済みのテンプレートと自動生成された公開計画にアクセスできます。

詳細については、「コンテンツテンプレート」を参照してください。

ニュースエクスペリエンスのカスタマイズ

[ニュース]、[イベント]、および [記事の詳細] ページは、他のコンテンツ公開ウィジェットをサポートしています。たとえば、今後のイベントを表示するように [ニュースとイベント] ページを構成できます。ポータルページの構成の詳細については、「Creating portal pages」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ニュースウィジェットに表示される記事数の制限を設定したり、[ニュースとイベント] または [記事] の表示に別のページを選択したりするには、 コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ の [ニュース] セクションを参照してください。

[ニュースとイベント] または [記事の詳細] ページをカスタマイズする場合は、新しいページを作成し、新しいページにリダイレクトするようにプロパティを更新することをお勧めします。たとえば、さらに以下のような点を考慮します。

- [記事の詳細] ページウィジェットには、特定のニュース記事の sys_id を含む `sys_id` クエリ文字列パラメーターが必要です。
- [記事の詳細] ページに [ニュースデータローダー] ウィジェットを配置し、ページ内の他のウィジェットで [データローダーを使用 **(Use Dataloader)]** オプションを有効にすることをお勧めします。これにより、ページ上のウィジェット間でのデータ共有が容易になり、ページのロード時間が短縮されます。

ニュース記事の作成

ニュース記事を使用して、常に最新の会社情報やお知らせを従業員に提供します。

始める前に

- 必要なロール：sn_cd.content_manager
- 大量のニュース記事を公開するには、ニュース記事を作成する前にコンテンツテンプレートを作成します。「コンテンツテンプレートの作成」を参照してください。
- 従業員がカテゴリ別にニュース記事をフィルタリングできるように、ニュース記事に 1 つ以上のコンテンツカテゴリをアサインすることができます。「コンテンツカテゴリを作成する」を参照してください。
- ソーシャルエンゲージメントの設定により、従業員はページ数の表示、反応アイコンの選択、またはコメントの投稿を行うことができます。「コンテンツエンゲージメント」を参照してください。

このタスクについて

ニュース記事コンテンツタイプは、リッチコンテンツエディターを使用して作成され、ニュースウィジェットを介して従業員ポータルに公開されます。ニュース記事の概要については、「ニュース記事」を参照してください。

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [コンテンツ形式を選択] セクションで [ニュース記事] を選択します。
4. [続行] を選択します。
5. [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。

デザイン

フィールド	説明
コンテンツ名	作成するコンテンツを説明する名前。
順序	ニュース記事がウィジェットまたはニュースページに表示される順序。値が小さいニュース記事から先に表示されます。 2 つの記事の順序値が同じ場合、記事は最新の公開日に基づいて表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
記事公開の開始日時	記事がポータルで表示可能になる日時。 **注:** 記事は、公開計画構成に基づいて、設定された日付に特定のユーザーに表示されます。
記事公開の終了日時	記事が表示不可能になる日時。
見出し	ニュース記事の見出し
小見出し	ニュース記事の小見出し
注目の画像	ニュース記事に表示され、従業員センタープロのニュースフィードウィジェットにサムネイルとして表示される画像。 画像の比率は 4:3 にすることをお勧めします。
記事コンテンツ	リッチコンテンツエディターでニュース記事の本文を作成するためのリンク。「マイクロサイト」を参照してください。
コンテンツテンプレートを使用 (オプション)	コンテンツのレイアウトを提供し、公開計画を生成する事前構成済みのテンプレートを使用するオプション。「コンテンツテンプレート」を参照してください。
カテゴリ	ニュース記事に関連付けるカテゴリを 1 つ以上選択します。
ソーシャルエンゲージメント設定 (Social engagement settings)	コンテンツアドミンが [ソーシャルエンゲージメント (social engagement)] を有効にすると、次の設定がフォームに表示され、従業員が記事に関わることができます。 ○ コメントを許可 ○ 反応を許可 ○ ページの閲覧数を表示 (Show page view count)

6. [保存して続行] をクリックして、記事の公開に進みます。
ニュース記事を保存した後にコンテンツテンプレートを変更すると、自動生成された公開計画が削除され、新たに選択されたコンテンツテンプレートに従って新しい計画が生成されます。
[公開] タブにリダイレクトされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

- [ポータルでプレビュー] をクリックして、ニュース記事が [記事の詳細] ページにどのように表示されるかを確認します。

  注:
  コンテンツプレビューでは、ニュース記事がウィジェットまたはモバイルにどのように表示されるかは表示されません。

- ニュース記事の公開

ニュース記事テンプレートの作成

ニュース記事テンプレートを作成すると、コンテンツ作成者は記事レイアウトを再利用してニュース記事を迅速に作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_admin または sn_cd.content_template_owner

再利用可能な記事テンプレートは、最初から作成することも、既存のニュース記事に基づいて作成することもできます (ニュース記事の作成)。

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. ニュース記事を選択します。
3. ハンバーガーメニューから、[再利用可能な記事としてクローン **(Clone as reusable article)]** を選択します。



4. 再利用可能な記事の名前を入力します。
5. [エディターを開く] をクリックして、レイアウトを編集します。
6. **[Save** (保存)] をクリックします。
   再利用可能な記事が表示される場所 コンテンツ公開 > 再利用可能なコンポーネント > 再利用可能な記事.

次のタスク
再利用可能な記事を新規または既存のコンテンツテンプレートに追加します。 コンテンツテンプレートの作成

ニュース記事の公開

ニュース記事は、公開計画を介して公開するか、コンテンツテンプレートを使用した公開計画の自動生成によって公開することができます。この自動生成された公開計画はデフォルトでは非アクティブであり、ニュース記事をポータルに表示するにはアクティブ化する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- 必要なロール：sn_cd.content_manager
- 「ニュース記事の作成」の手順を完了します。

このタスクについて

コンテンツテンプレート

ニュース記事の作成時にコンテンツテンプレートを選択した場合は、コンテンツテンプレートで定義された公開計画が生成されます。自動生成された公開計画を編集できます。計画を公開するために行った変更は、コンテンツテンプレートには影響しません。

> **注:**
> 公開計画が自動生成され後にコンテンツテンプレートを編集しても、その変更は既存の公開計画には反映されません。

コンテンツ可用性と公開計画

コンテンツの可用性は、コンテンツが利用可能になるタイミングと、コンテンツにアクセスできるコア対象者を定義します。これらのパラメーターは、コンテンツアイテムレベルで設定されます。

公開計画は、ウィジェットでコンテンツを表示する方法と場所を決定します。公開計画では、ウィジェットの場所、対象者の可視化 (コンテンツの可用性で定義された対象者を拡大可能)、およびコンテンツを表示する期間を指定します。

> **注:**
> 公開計画は、コンテンツ公開日の設定を上書きしません。公開計画に可用性パラメーターの範囲外 (利用可能になる前など) のコンテンツが表示される場合、ユーザーがコンテンツにアクセスしようとすると、「申し訳ありませんが、これは利用できません」などのメッセージが表示されます。
>
> これを回避するには、コンテンツマネージャーは、公開計画の期間日がコンテンツ可用性パラメーターと一致していることを確認する必要があります。

手順

1. 公開するニュース記事に移動します。
2. フィールドに入力してコンテンツの可用性を定義します。

コンテンツ可用性フィールド

フィールド	説明
コンテンツへのアクセス開始	コンテンツを表示できる日時を決定します。
次の日付を過ぎるとコンテンツにアクセスできません	コンテンツが利用できなくなる日時を決定します。
対象者を追加	コンテンツを表示できるユーザーを定義します。

3. [可用性を保存] をクリックします。
4. 自動生成された公開計画を確認し、対象者や公開日の変更、新しい公開計画の作成など、必要に応じて編集します。 コンテンツの公開計画の作成。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 自動生成された公開計画を編集する場合は、必ず [アクティブ] オプションを選択します。

5. [生成された計画をアクティブ化 **(Activate generated plans)]** をクリックします。

次のタスク
ニュース記事を公開後に編集し、公開開始日を変更する場合は、新しい公開計画を生成する必要があります。

メガメニューからニュースとイベントを非表示にする

[ニュースセンター] メニューオプションは、デフォルトではプライマリナビゲーションメニューに表示されますが、ポータルアドミンはこれをメニューから削除できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > メニュー.
2. 従業員センターポータルで使用されているメニューを探し、[更新日時 **(Updated)]** 列のリンクをクリックします。
3. [関連リンク] テーブルまでスクロールし、[ニュースセンター] メニューアイテムを見つけます。
4. [アクティブ] 列をクリックして、値を [False] に変更します。
   [ニュースとイベント] メニューオプションは、プライマリナビゲーションメニューに表示されなくなりました。

会社イベント

事前にビルドされた設定を使用して、従業員ポータルで会社のライブイベントを直接ホストし、イベント前のコミュニケーションを簡素化し、トラフィックの急増を処理します。コンテンツ作成者は、ドラッグアンドドロップのリッチコンテンツエディターと一括公開機能を使用して、イベントコンテンツを簡単に作成して共有できます。

会社イベントの作成

会社のイベントを使用して、ライブストリーミングイベントを設定します。

始める前に

- 必要なロール：sn_cd.content_manager
- 会社イベントをより効率的に作成して公開するには、コンテンツテンプレートを使用します。詳細については、「コンテンツテンプレートの作成」を参照してください。
- 従業員がカテゴリ別にフィルタリングできるように、会社イベントに 1 つ以上のコンテンツカテゴリを割り当てることができます。「コンテンツカテゴリを作成する」を参照してください。
- ソーシャルエンゲージメントの設定により、従業員はページ数の表示、反応アイコンの選択、またはコメントの投稿を行うことができます。「コンテンツエンゲージメント」を参照してください。

このタスクについて
会社イベントコンテンツタイプは、リッチコンテンツエディターを使用して作成され、ウィジェットを介して従業員ポータルに公開されます。概要については、「 会社イベント」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [コンテンツ形式を選択] セクションで [会社イベント] を選択します。
4. **[Continue** (続行)] を選択します。
5. [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。

デザイン

フィールド	説明
イベントコンテンツレコード名	作成するコンテンツを説明する名前。
順序	イベントがウィジェットに表示される順序。値が小さいイベントが最初に表示されます。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。

イベント情報

フィールド	説明
場所	イベントの物理的な場所 (該当する場合)。
イベント開始日時	記事がポータルで表示可能になる日時。 注: 記事は、公開された計画構成に基づいて、設定された日付に特定のユーザーに表示されるようになります。
イベント終了日時	記事が表示不可能になる日時。
大量のトラフィックに対するパフォーマンスの最適化	最大 10,000 人の視聴者をサポートします。
サージモーダルリダイレクト	ライブの会社イベントがある場合は、ポップアップモーダルを表示して、従業員ポータルのホームページで同時実行性の高いイベントを処理します。

コンテンツ

フィールド	説明
見出し	会社のイベントの見出し。
小見出し	会社イベントのセカンダリヘッダー。
注目の画像	会社イベントに表示され、 従業員センタープロのニュースフィードウィジェットにサムネイルとして表示される画像。 画像の比率を 4:3 にすることをお勧めします。
記事コンテンツ	リッチコンテンツエディターを使用して会社イベントの本文を組み立てるためのリンク。「マイクロサイト」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
コンテンツテンプレート (オプション)	コンテンツレイアウトを提供し、公開計画を生成する事前設定されたテンプレートを使用するオプション。「コンテンツテンプレート」を参照してください。
カテゴリ	イベントに関連付けるカテゴリを 1 つ以上選択します。
ソーシャルエンゲージメント設定 (Social engagement settings)	コンテンツアドミンがソーシャルエンゲージメントを有効にした場合、従業員がイベントに参加できるように、次の設定がフォームに表示されます。 ○ コメントを有効化 ○ 反応を有効にする ○ ページの閲覧数を表示 (Show page view count)

6. [保存] を選択して続行 し、イベントの公開に進みます。
   会社イベントを保存した後にコンテンツテンプレートを変更すると、自動生成された公開計画が削除され、新しく選択されたコンテンツテンプレートに従って新しい計画が生成されます。
   [公開] タブにリダイレクトされます。

次のタスク

- [ポータルでプレビュー] を選択して、イベントがポータルにどのように表示されるかを確認します。
- 会社イベントの公開

関連情報

サージモーダルリダイレクト

会社のイベントの発行

会社イベントは、公開計画を介して公開するか、コンテンツテンプレートを使用して公開計画を自動生成して公開できます。これらの自動生成された公開計画はデフォルトでは非アクティブであり、ポータルに会社のイベントを表示するにはアクティブ化する必要があります。

始める前に

- 必要なロール：sn_cd.content_manager
- 「会社イベントの作成」の手順を完了します。

このタスクについて

コンテンツテンプレート

会社イベントの作成時にコンテンツテンプレートを選択した場合は、コンテンツテンプレートで定義された公開計画が生成されます。自動生成された公開計画を編集できます。計画を公開するために行った変更は、コンテンツテンプレートには影響しません。

> **注:**
> 公開計画が自動生成され後にコンテンツテンプレートを編集しても、その変更は既存の公開計画には反映されません。

コンテンツ可用性と公開計画

コンテンツの可用性は、コンテンツが利用可能になるタイミングと、コンテンツにアクセスできるコア対象者を定義します。これらのパラメーターは、コンテンツアイテムレベルで設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

公開計画は、ウィジェットでコンテンツを表示する方法と場所を決定します。公開計画では、ウィジェットの場所、対象者の可視化 (コンテンツの可用性で定義された対象者を拡大可能)、およびコンテンツを表示する期間を指定します。

> **注:**
> 公開計画は、コンテンツ公開日の設定を上書きしません。公開計画に可用性パラメーターの範囲外 (利用可能になる前など) のコンテンツが表示される場合、ユーザーがコンテンツにアクセスしようとすると、「申し訳ありませんが、これは利用できません」などのメッセージが表示されます。
>
> これを回避するには、コンテンツマネージャーは、公開計画の期間日がコンテンツ可用性パラメーターと一致していることを確認する必要があります。

手順

1. 公開する会社イベントに移動します。
2. フィールドに入力してコンテンツの可用性を定義します。

コンテンツ可用性フィールド

フィールド	説明
コンテンツへのアクセス開始	コンテンツを表示できる日時を決定します。
次の日付を過ぎるとコンテンツにアクセスできません	コンテンツが利用できなくなる日時を決定します。
対象者を追加	コンテンツを表示できるユーザーを定義します。

3. [可用性を保存] をクリックします。
4. 自動生成された公開計画を確認し、対象者や公開日の変更、新しい公開計画の作成など、必要に応じて編集します。 コンテンツの公開計画の作成。

> **注:**
> 自動生成された公開計画を編集する場合は、必ず [アクティブ] オプションを選択します。

5. [生成された計画をアクティブ化 **(Activate generated plans)]** をクリックします。

ワークプレイスサービスデリバリ統合

従業員センタープロと統合されたワークプレイスサービス管理ポータルから、会社のイベントの新しい予約を作成し、既存の予約を変更します。

始める前に

- 必要なロール：sn_cd.content_manager

このタスクについて

ワークプレイスサービスデリバリは従業員センタープロと統合され、いくつかの簡単なステップに従うことで、会社のイベントの新しい予約を作成したり、既存の予約を変更したりする機会をシームレスに提供します。

> **注:**
> この統合は 会社イベント 専用です。

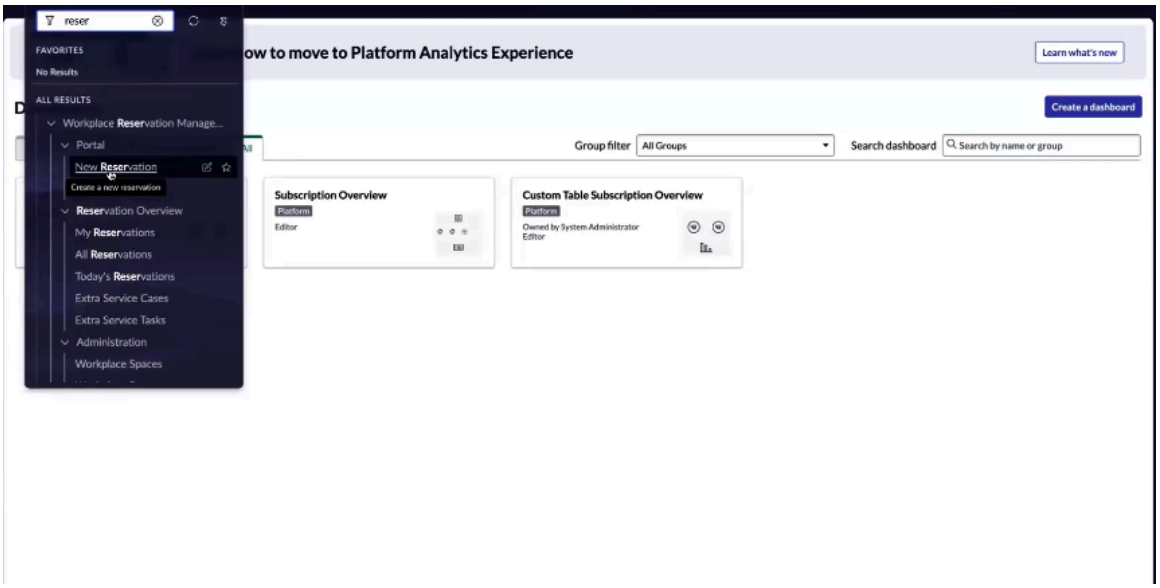
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 ワークプレイスサービス管理 > ポータル > 新規予約。

新規予約

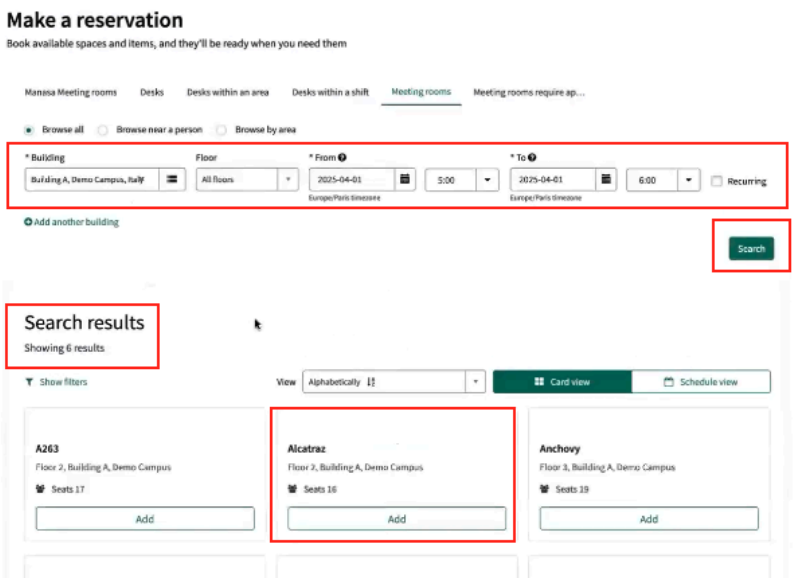


2. イベントを開始および終了する日時を入力します。

> **注:**
> 必ず将来の日付を入力してください (例:当日については、明日の午前 9 時から午前 11 時までの日時を必ず設定してください)。

3. [検索] を選択して、選択した日時に利用可能な建物の検索結果を入力します。

予約を行う



4. **[Next** (次へ)] をクリックします。

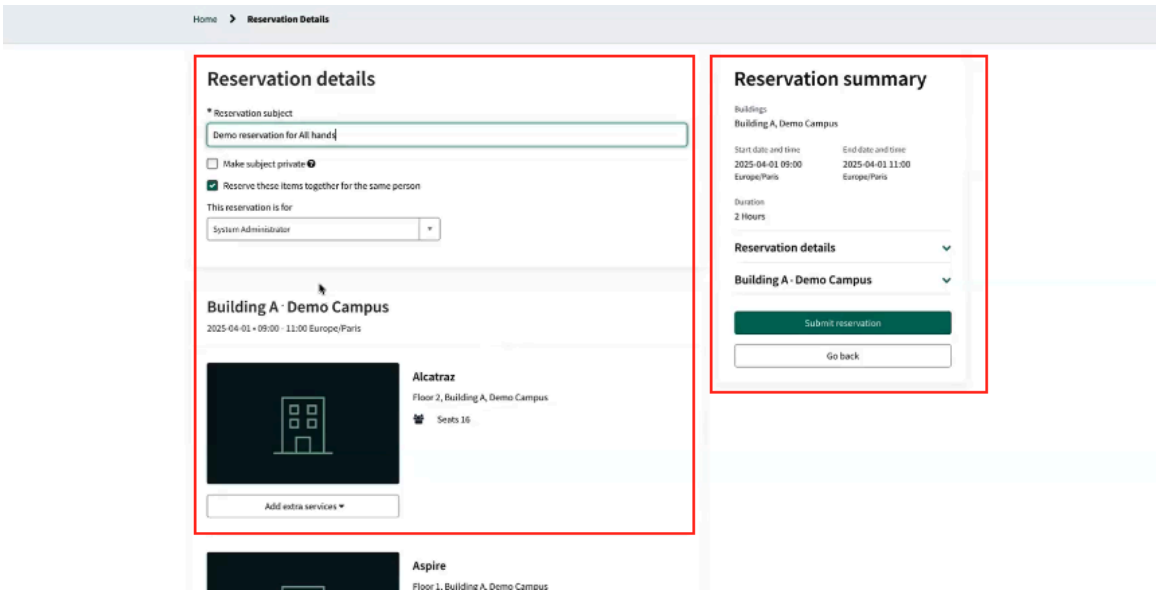
> **注:**
> コンテンツライブラリ内のイベントを保存して変更を加えることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [予約の詳細] フォームで予約の件名 (必須フィールド) を入力します。
6. この予約の対象者や建物の選択など、他のフィールドの情報を検証します。
7. [予約の概要] を確認し、[予約の送信] を選択します。

予約の詳細と概要



注:
すべての職場ユーザーは、予約の詳細と予約の概要を表示できます。ただし、コンテンツを保存したり、コンテンツライブラリ内のイベントを変更したりできるのは、コンテンツマネージャーのみです。

8. 選択内容が正しいことを確認し、 予約を送信します。
新しい予約または予約の変更が正常に実行され、ポータル予約の詳細に反映されます。

自動翻訳

関連情報

- ワークプレイスサービス管理で会社イベントを作成
- 会社イベントの作成
- 会社のイベントの発行

ワークプレイスサービス管理で会社イベントを作成

従業員センタープロと統合されたワークプレイスサービス管理ポータルから、新しい会社イベントを作成し、既存の会社イベントを変更します。

始める前に

- 必要なロール：sn_cd.content_manager

このタスクについて

ワークプレイスサービスデリバリは従業員センタープロと統合され、いくつかの簡単な手順に従って会社イベントをシームレスに作成および編集する機会を提供します。

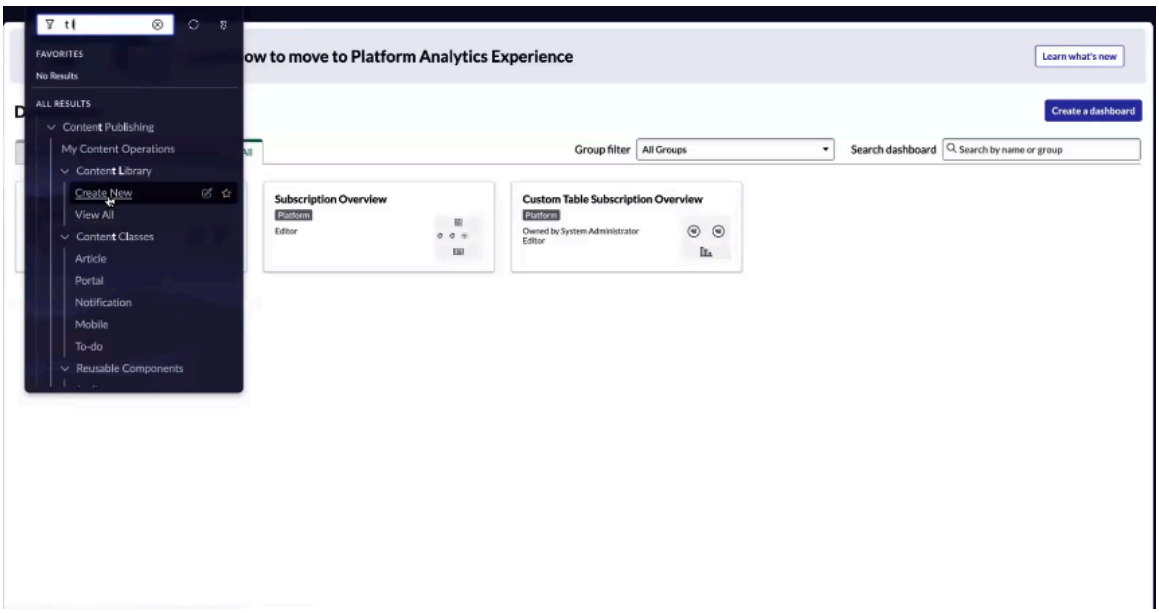
注:
この統合は 会社イベント 専用です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

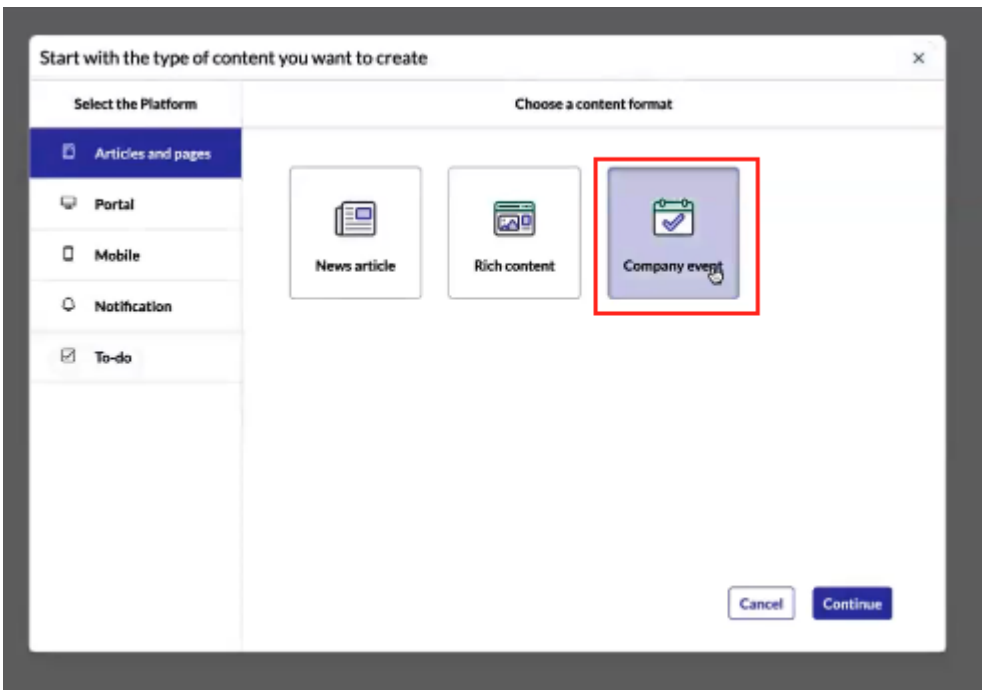
1. 移動先 ワークプレイスサービス管理 > ポータル > コンテンツ公開 **(Content Publishing)** > 新規作成します。

会社イベントを作成



2. [会社イベント] を選択して、作成するコンテンツのタイプを選択します。
3. **[Continue** (続行)] を選択します。

コンテンツ形式



注:
必須フィールドに入力すると、会社のイベントレコードの [職場予約] フィールドにすべての予約の詳細が表示されます。

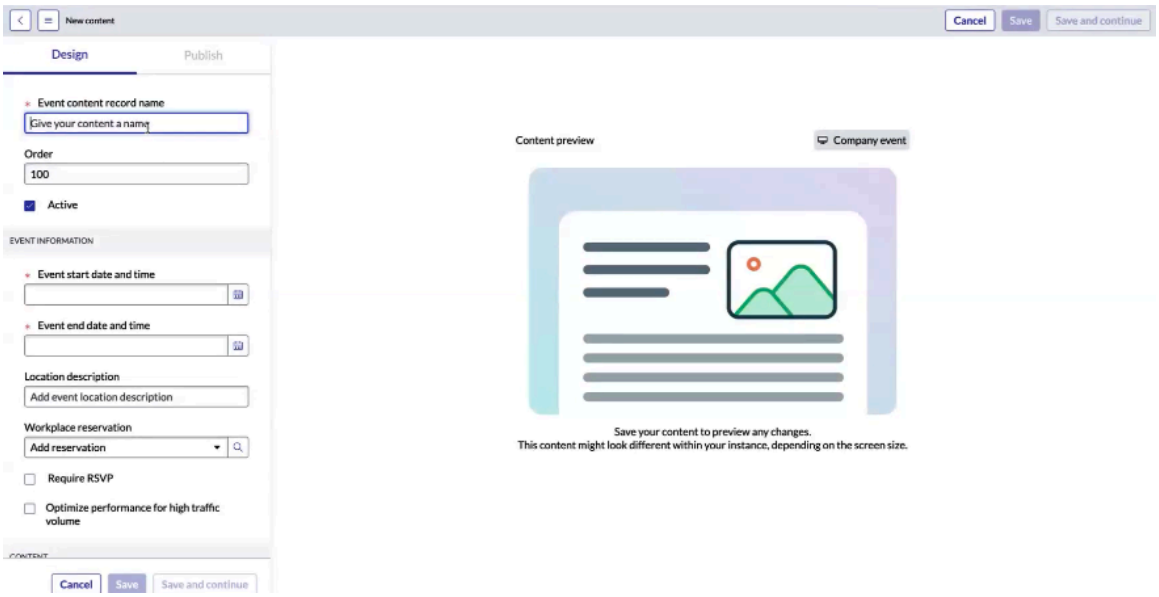
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 会社のイベントレコードの [デザイン] タブの必須フィールドに入力します。このタブには、 イベントコンテンツレコード名、 イベントの開始日時、 およびイベントの終了日時が含まれます。
5. [保存] または [保存して終了したら続行] を選択します。

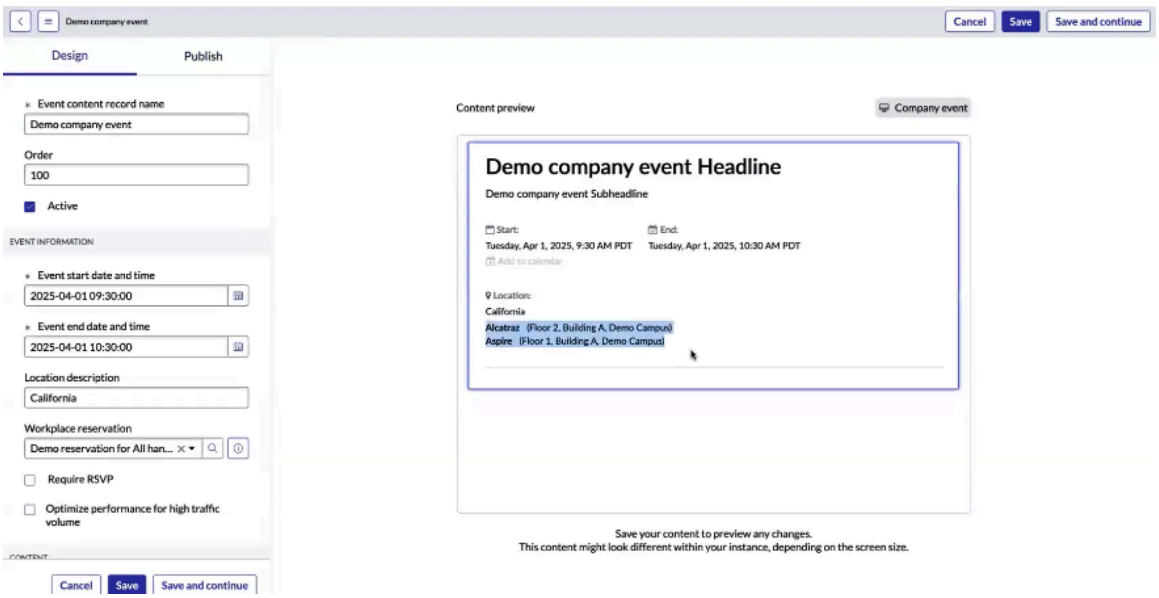
> **注:**
> [公開] タブでは、イベントの公開を進めることができます。会社イベントを公開するには、コンテンツマネージャーロールが必要です。

会社イベントレコード



6. コンテンツプレビューでコンテンツと予約の詳細を確認し、すべて問題なく表示されることを確認します。
7. [保存] または [保存して続行] を選択します。

コンテンツのプレビュー

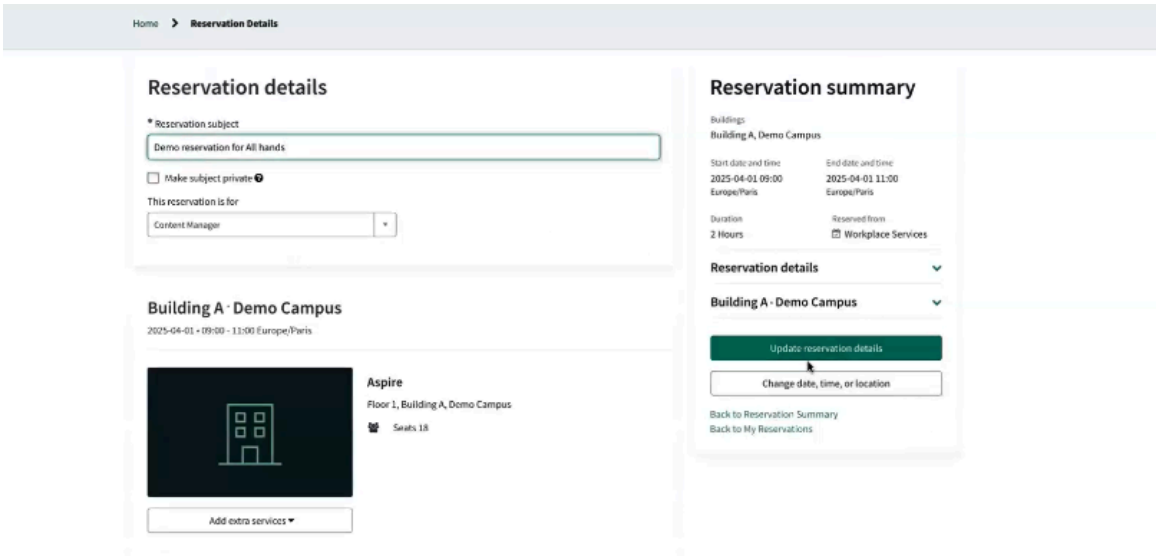


8. [予約の詳細] と [予約の概要] を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約の詳細と概要

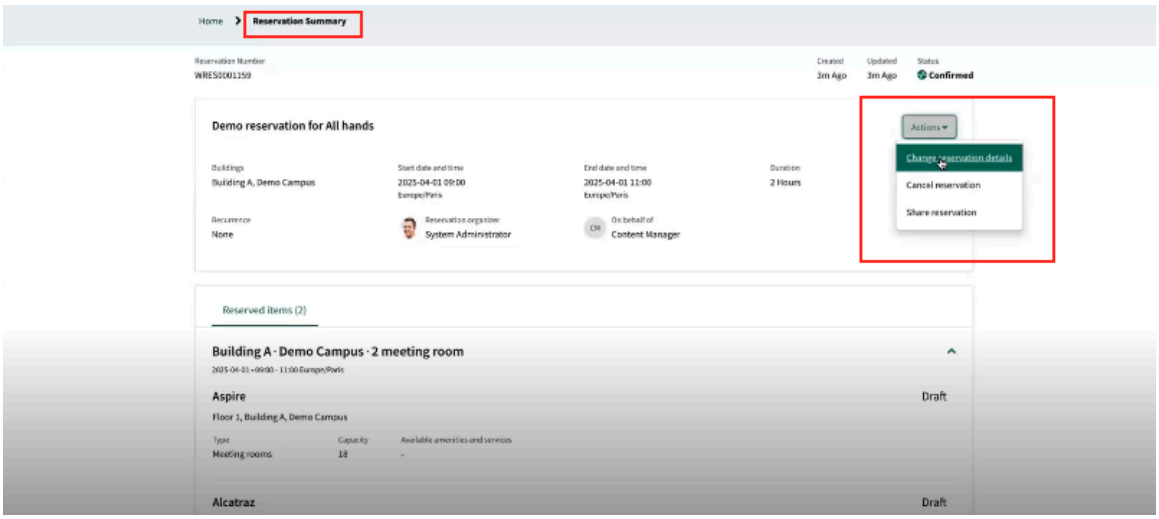


9. 必要な更新を行い、[予約の詳細の更新] を選択します。

> **注:**
> これにより、予約の詳細が更新され、更新の詳細がポータルに反映されます。ユーザーを追加したり、大規模なグループを収容できる場所を追加したりする場合は、予約を削除したり、新しい予約を追加したりすることもできます。

10. 予約を変更、キャンセル、または共有するオプションは、[アクション] メニューから使用できます。

アクションメニュー



> **注:**
>
> 予約に変更を加えたら、予約の詳細がポータルページ全体に反映されるように更新してください。

11. リフレッシュして予約の変更を検証します。
会社イベントの予約の詳細が更新され、公開されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

関連情報

会社イベントの作成

会社のイベントの発行

会社イベントのトラブルシューティング

会社イベントのトラブルシューティング手順は、予約の変更とキャンセルの解決に役立ちます。

始める前に

- 必要なロール：sn_cd.content_manager

このタスクについて

会社のイベントの新規および既存の予約を管理するために役立つトラブルシューティング手順を提供します。

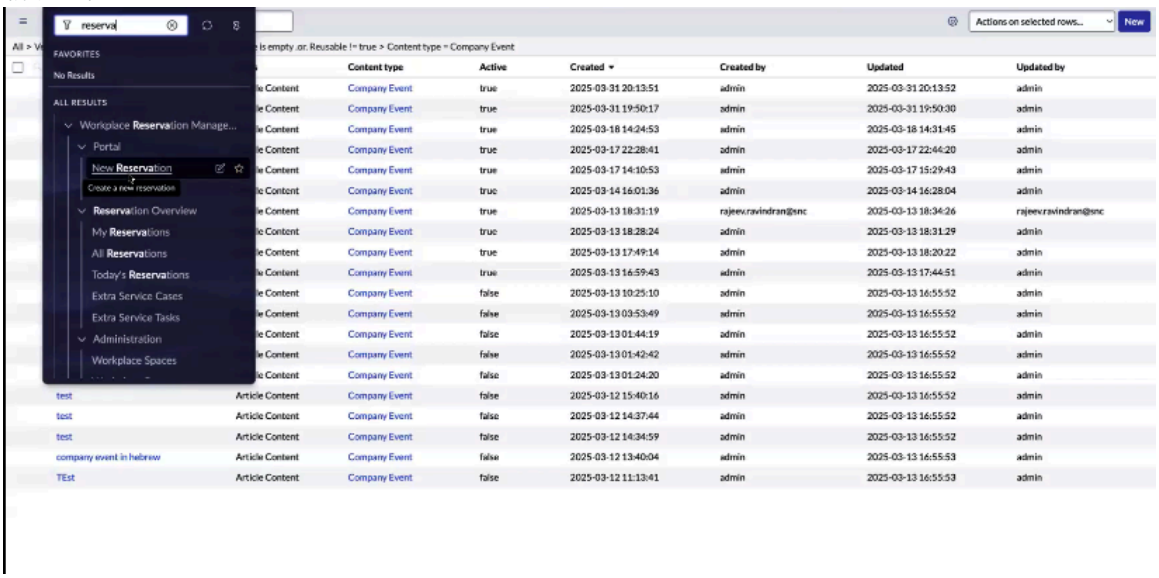
注:
この統合は 会社イベント 専用です。会社イベント予約を完了するには、ワークプレイスサービスデリバリコアとワークプレイス予約プラグインが必要です。

手順

1. 移動先 ワークプレイスサービス管理 > ポータル > 新規予約。

注:
新しい会社イベント、予約の詳細、および予約アクションの作成の詳細については、「 ワークプレイスサービスデリバリ統合 」を参照してください。

新規予約



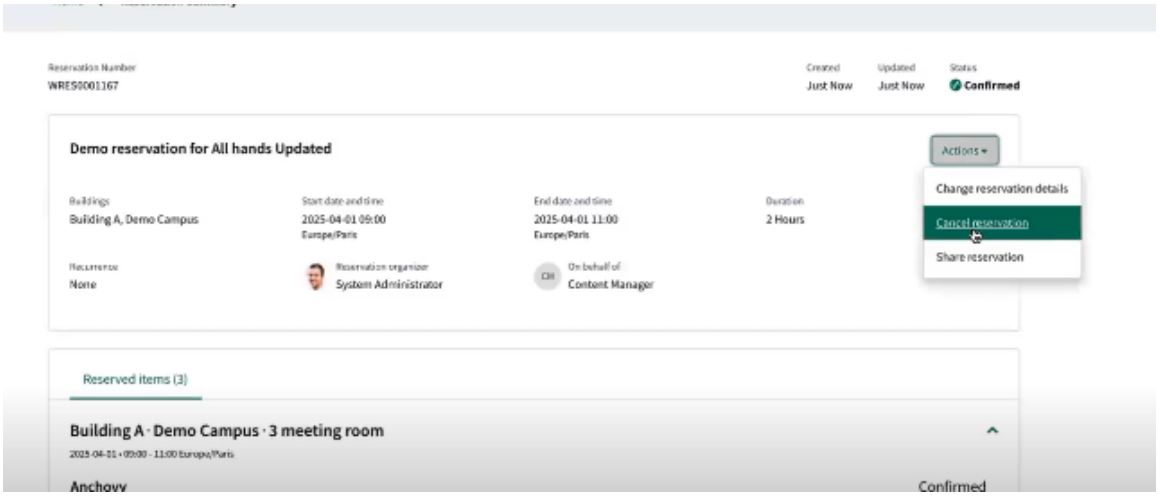
注:
コンテンツライブラリに新しい会社イベントを作成するには、コンテンツマネージャーロールが必要です。

2. 予約が開いたら、[アクション] ドロップダウンメニューを選択して、[予約の変更]、[予約のキャンセル]、または [予約の共有] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

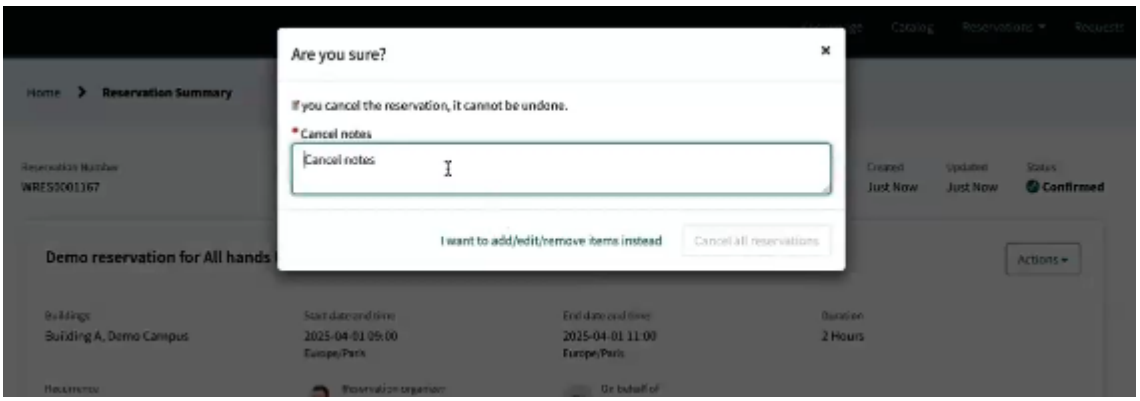
予約をキャンセル



3. キャンセルメモを書いて、イベントをキャンセルする理由を説明します。
4. [すべての予約をキャンセルする] を選択して、キャンセルを完了します。

> **注:**
> 予約のステータスが [キャンセル] に更新されます。元の予約は、予約コンテンツのプレビューの詳細内で引き続き表示できます。ただし、必要に応じて予約を追加できるのはコンテンツマネージャーのみです。

メモをキャンセル



5. リフレッシュして予約の変更を検証します。
   会社イベントの予約の詳細は、選択した アクション に基づいて更新されます。

会社イベントの出席者リストと出欠の返信

会社のイベントの出席者リストを表示できます。

始める前に

- 必要なロール：sn_cd.content_manager
- 手順を完了して 会社イベントの作成します。

このタスクについて

出席者リスト

会社のイベントを作成すると、イベントに追加した出席者 の数に基づいて出席者リストを表示できます 。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

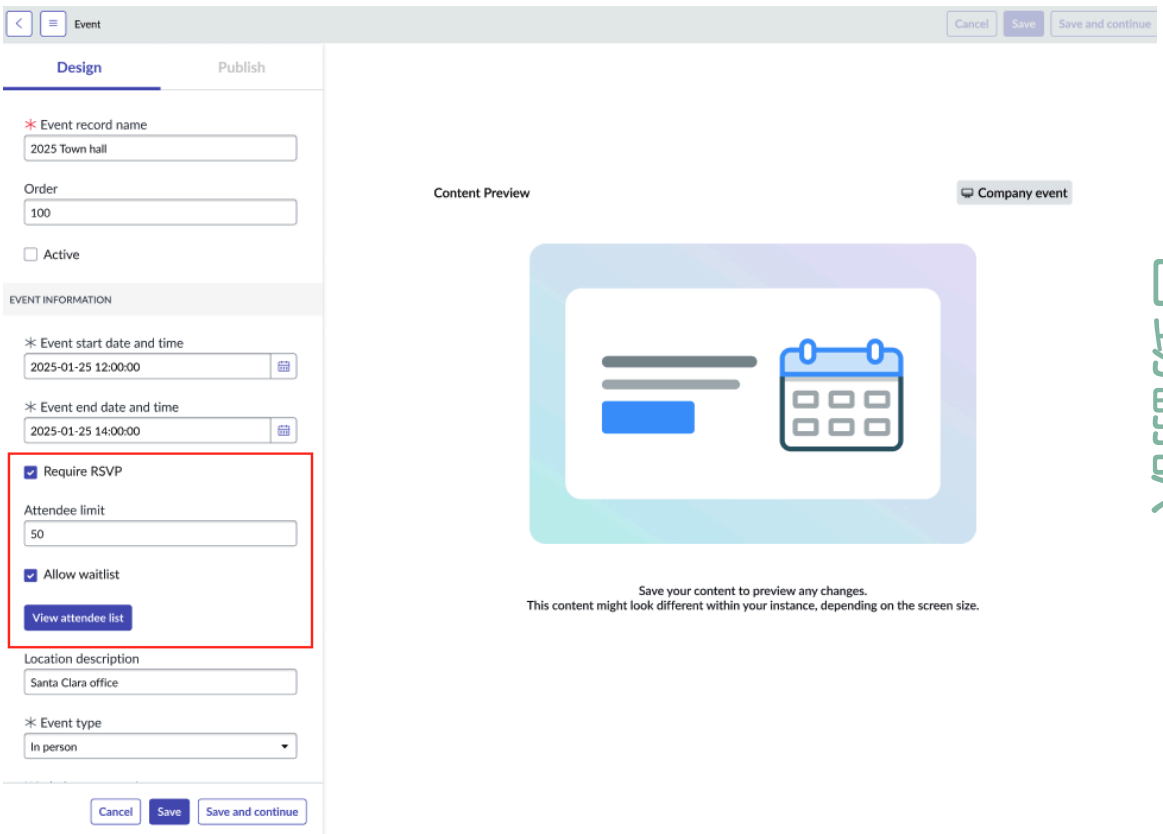
自動翻訳

注:
会社のイベントを作成するときに、[出欠の返信を必須にする] のオプションを選択することで、出席者の制限に基づいて出欠の返信が必要な場合があります。出欠の返信に加えて、イベントの出席者に 順番待ちリストを許可する を選択できます。

手順

1. 公開する会社イベントに移動します。
2. フィールドに入力して、コンテンツの可用性を定義します。
3. 出欠の返信を要求し 、 出席者の制限を追加します。
4. 順番待ちリストを許可
5. [出席者リストを表示] を選択します。

参加者のリストを表示

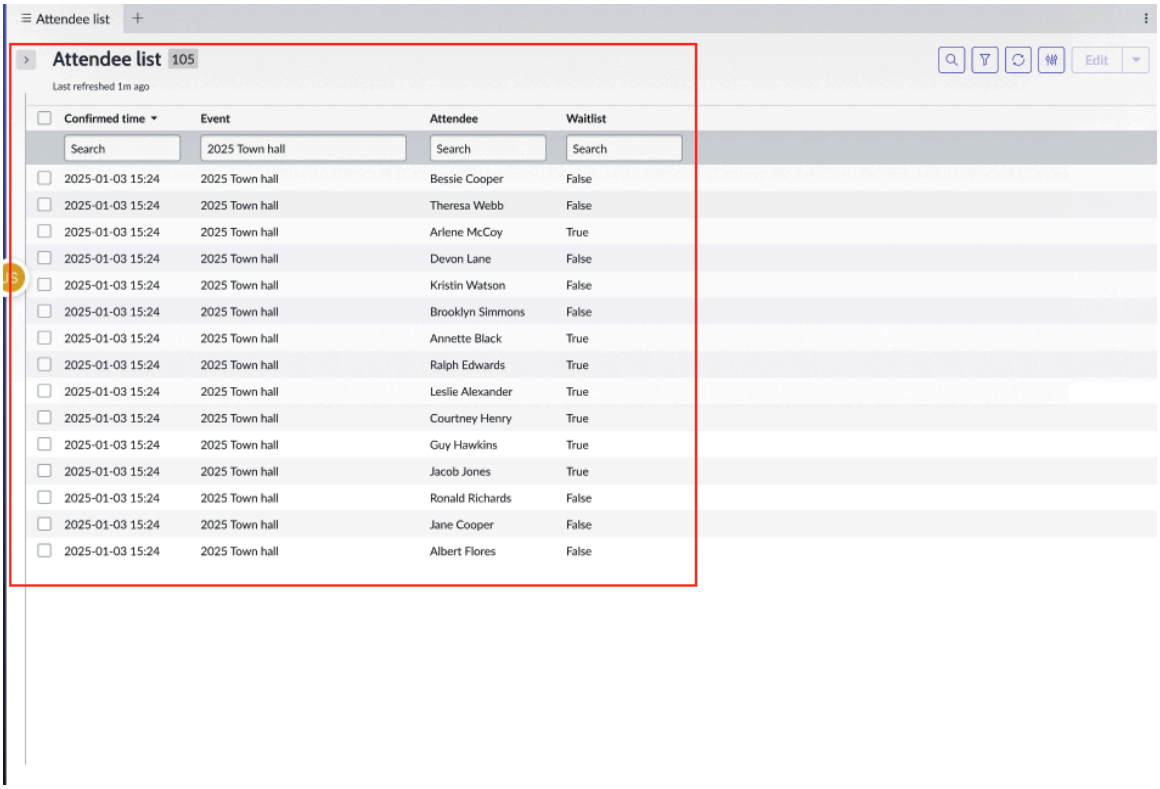


6. イベントのリスト出席者を表示します。

自動翻訳

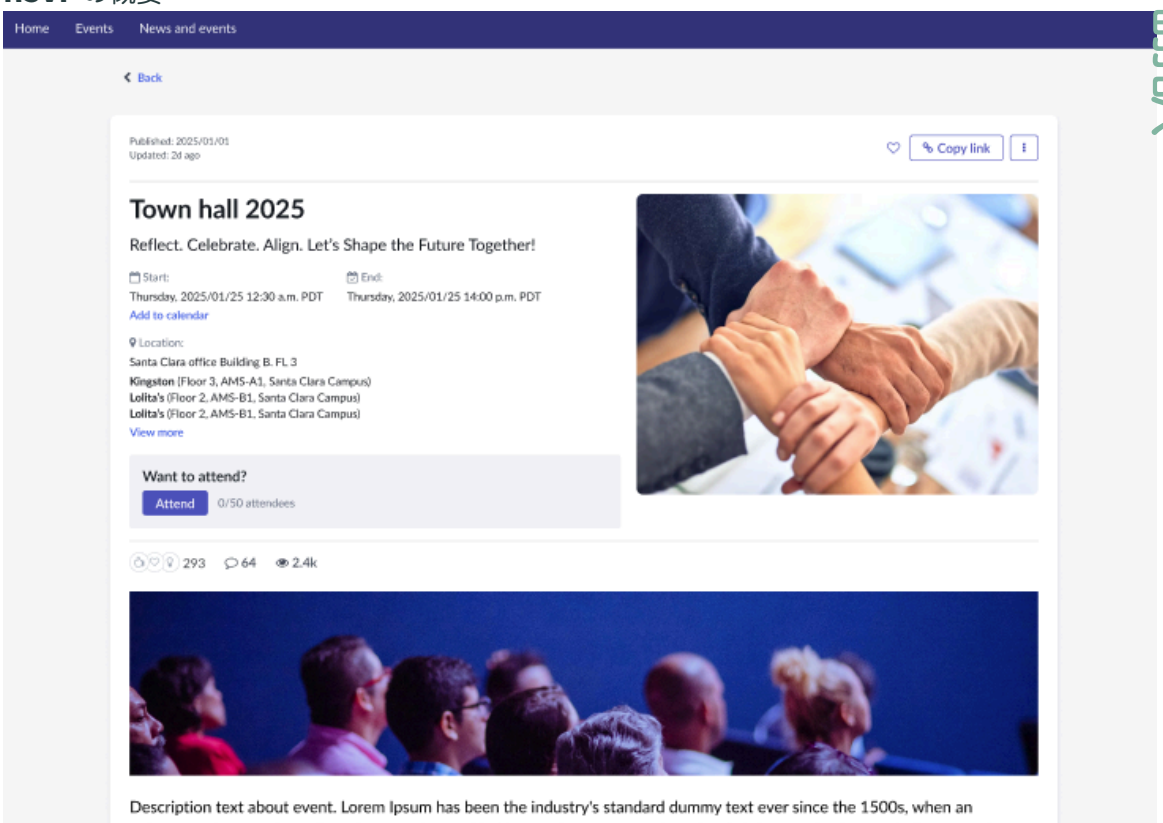
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出席者のリスト



7. 出欠確認が作成されると、メール通知が送信されます。

RSVP の概要



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. 出欠確認が完了した後、必要に応じて編集して、出席するかどうかを示すことができます。この変更を行うと、出欠確認ステータスが更新されます。

> **注:**
> イベントが定員に達した場合は、順番待ちリストに参加することができ、空きができたら通知されます。順番待ちリストから自分を更新または削除することもできます。期限が過ぎると、イベントはクローズされます。出欠確認の期限時にイベントが満席の場合は、イベントも「クローズ済み」としてマークされます。出欠の返信期限を過ぎると、出欠確認のキャンセルのみが可能になり、イベントに再参加することはできません。

サージモーダルリダイレクト

ライブの会社イベントがある場合は、ポップアップモーダルを表示して、従業員ポータルのホームページで同時実行性の高いイベントを処理します。

始める前に

- 必要なロール：
  - sn_cd.content_admin
  - [sn_cd.content_manager]

このタスクについて

ポータルで会社イベントが有効になっていて、そのイベントの急増トラフィックしきい値以上になると、従業員センタープロホームページにリダイレクトが実装されます。これは、ユーザーを関連する会社イベントに誘導することを目的としています。

サージモーダルリダイレクトは、ポータルホームページを早期にインターセプトして、他のウィジェットやメガメニューアイテムがロードされる前に呼び出しを防止するモーダルを提供することで、パフォーマンスを向上させます。

> **注:**
> この機能は、ライブ の会社イベント がスケジュールされているときに機能します。

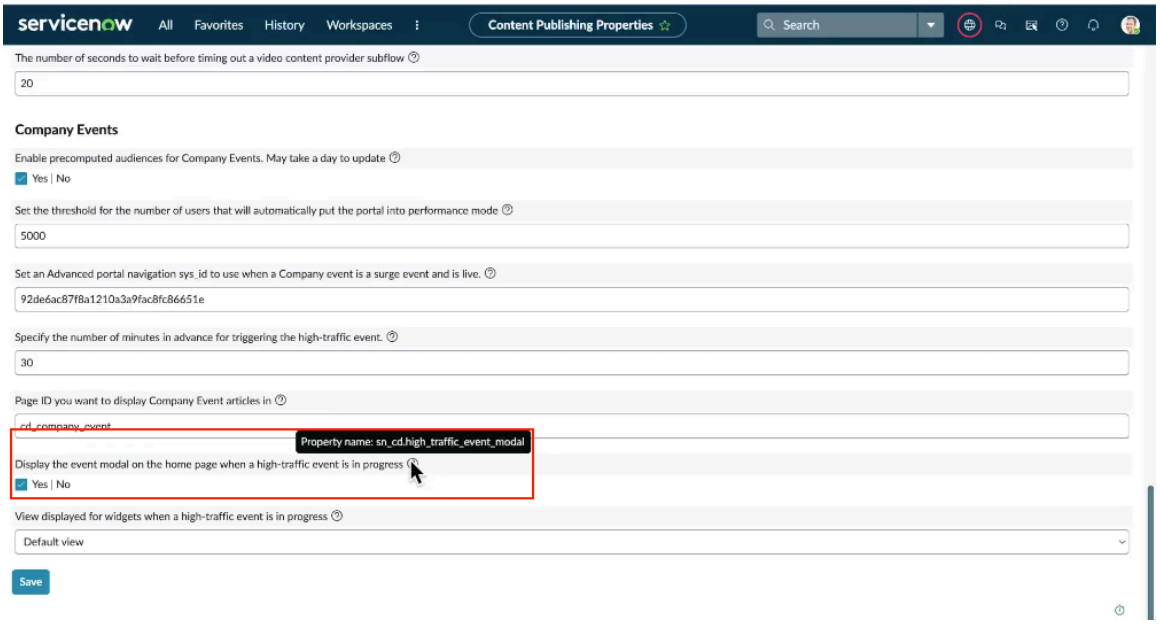
手順

1. コンテンツ公開の詳細プロパティに移動します。
2. [イベントモーダル] プロパティは、[はい] を選択してオンに切り替える必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

会社イベントプロパティ



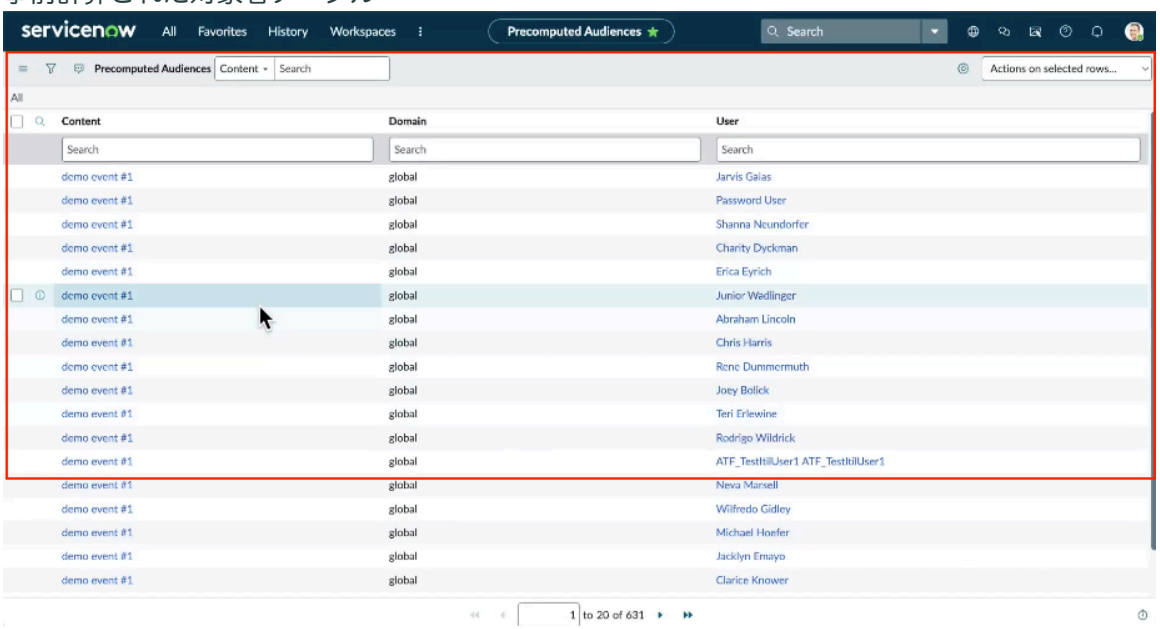
注:
カスタマイズされたポータルテーマの場合、m2m_sp_theme_js_includeに同じ UI スクリプトを追加しない限り、サージモーダルは表示されません。初期設定のテーマ には既に UI スクリプトがあります。

3. 会社イベントの作成については、以下を参照してください。会社イベントの作成

注:
会社イベントを作成するには、コンテンツアドミンが必要です。

4. 会社イベントのスケジュール済みジョブ「対象者を事前計算」を検索し、「事前計算済み対象者」テーブルを確認します。

事前計算された対象者テーブル



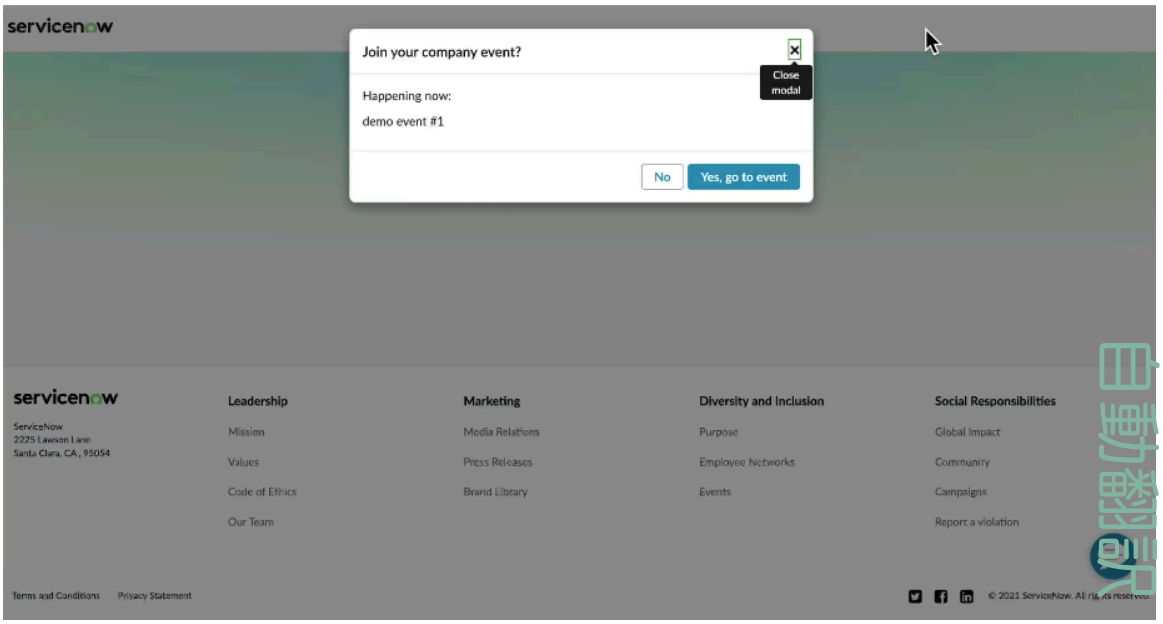
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
スケジュール済みジョブが毎晩実行され、今後 30 時間以内に稼働する会社のイベントが確認され、イベントを表示する権限を持つユーザーが対象者グループに設定されます。

注:
カスタマイズされたテーマの場合は、UI スクリプトが **m2m_sp_theme_js_include**にあることを確認します。ポータルで使用されている従業員センターヘッダーウィジェットに、データを格納する更新されたサーバースクリプトがあることを確認します。

5. モーダルインターセプトにより、[はい、イベントに移動します] を選択するか、[いいえ] を選択してライブイベントに進まず、ホームページへのアクセスを続行するかを確認するメッセージが表示されます。

ライブイベント通知



注:
サージモーダルは、通常のウィジェットとナビゲーションメニューがロードされる前に従業員ポータルのホームページをインターセプトします。モーダルを表示しないことを選択した場合は、ログアウトするか別のブラウザーで使用しない限り、再度表示されません。

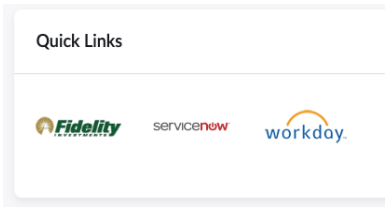
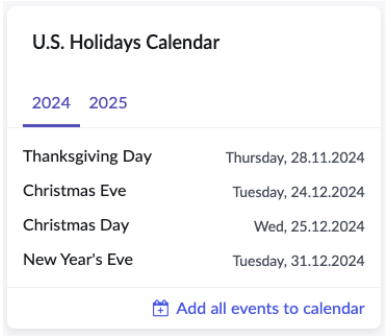
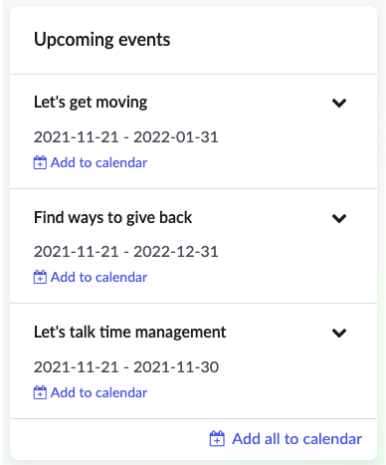
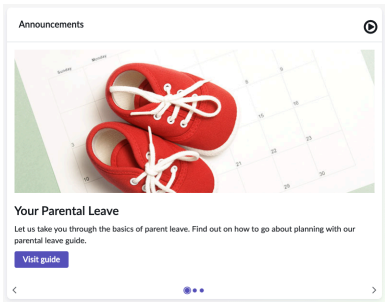
6. ライブイベントの詳細またはホームページは、選択したオプションに応じてリダイレクトされます。
[はい、イベントに移動します] を選択した場合は、ライブイベントの詳細ページに進みます。[いいえ] を選択した場合は、ホームページに進みます。

ポータルコンテンツ

コンテンツライブラリは、従業員ポータルに表示するさまざまなコンテンツタイプを作成および公開するためのワンストップ場所です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

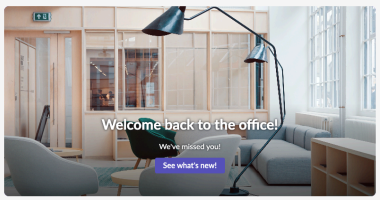
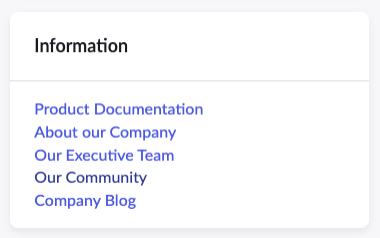
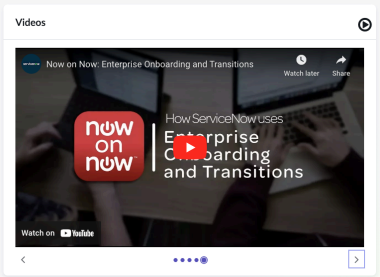
例を含むコンテンツ形式

コンテンツ形式	説明	例
画像ベースリンク	従業員を内部または外部の Web ページにリダイレクトする画像またはグラフィック。	
バナー	ポータルホームページの上部に表示されるテキスト付きの画像。	
カレンダー	予定されている会社の休日を表示します。 **注:** 従業員は、コンテンツを .ics ファイルとしてダウンロードして Outlook にアップロードできます。	
イベントが	予定されている会社イベントのクイックビューを従業員に提供します。 **注:** 従業員は、コンテンツを .ics ファイルとしてダウンロードして Outlook にアップロードできます。	
リッチテキスト	書式設定されたテキストと画像のブロック。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例を含むコンテンツ形式 (続く)

コンテンツ形式	説明	例
スタイルコンテンツ	バナー、ビデオ、またはリッチテキストのブロック。	
URL	従業員を内部または外部の Web ページにリダイレクトするテキストベースのリンク。	
ビデオ	ポータルにビデオを埋め込みます。	

関連情報

- コンテンツの公開
- キャンペーンの作成

スタイルコンテンツを使用してカスタマイズされたメディアを作成する

スタイルコンテンツタイプを使用してバナー、ブロック/お知らせ、またはビデオを作成し、 従業員センタープロのテキストの色、テキストの配置、リンク、背景色、画像などの設定をカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

ビデオコンテンツを作成する場合は、まずビデオをアップロードする必要があります。 他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更

このタスクについて

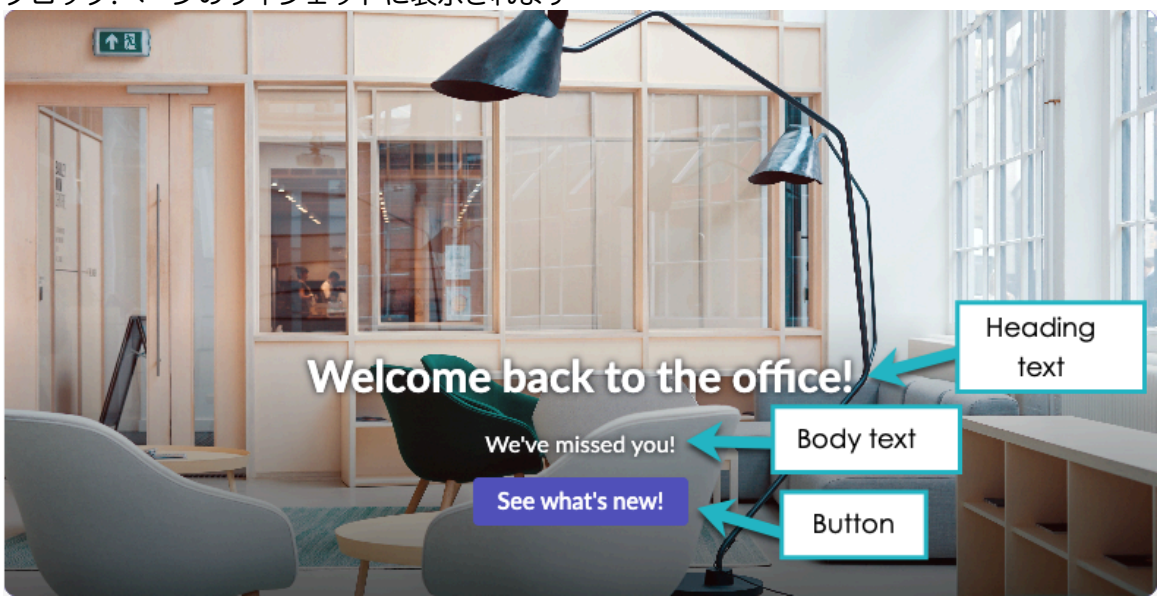
このコンテンツタイプには、次の 3 つのオプションがあります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- バナー:ページの上部に表示されます



- ブロック:ページのウィジェットに表示されます



- [ビデオ]：バナーの代わりにページの上部など、ページのどこにでも表示できます

スタイルコンテンツを使用してバナーを作成または編集する場合は、外部で画像を編集してからインポートするのではなく、背景画像を表示して編集できます。

フォームの左上にあるフォームコンテキストメニュー ( ) を使用すると、コンテンツを作成するときにタスクをすばやく実行できます。アイコンを選択すると、次の選択肢が表示されます。

- クローン：コンテンツレコードを複製します。
- 削除：コンテンツレコードおよび関連するスケジュール設定済みコンテンツレコードを削除します。
- コンテンツレコードを表示：コンテンツレコードにアクセスして表示します。

注:
フォームコンテキストメニューの選択をアクティブ化する前に、基礎となるコンテンツレコードを保存する必要があります。

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ > 新規作成.
2. [プラットフォームを選択] 列で [ポータル] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)]** セクションで [スタイルコンテンツ] を選択します。
4. [続行] を選択します。
5. [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。

デザイン

フィールド	説明
コンテンツ名	作成または編集するコンテンツを説明する名前。
順序	ポータルとスタイルコンテンツが [コンテンツ] リストに表示される順序を示す番号。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
コンテンツスタイル	コンテンツが次のいずれであるかを識別します。 ○ バナー ○ ブロック ○ ビデオ
コンテンツ	
ユーザー参照テーブル	ブロックコンテンツのテキストのパーソナライズに使用可能な変数を決定します。 sn_hr_core_profile テーブルから変数を選択するには **[HR** プロファイル] を選択します。 **注:** ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：コア (com.sn_hr_core) プラグインをアクティブ化すると、**[HR** プロファイル] のみが表示されます。 sys_user テーブルから変数を選択するには [ユーザー] を選択します。
見出し	コンテンツに表示するタイトル。 バナーにグラフィックのみを表示する場合は、このフィールドは必要ありません。 **注:** このフィールドは、[コンテンツエクスペリエンス] ウィジェットが使用されている場合にのみ表示されます。
見出しのテキスト	見出しに追加情報やわかりやすさを提供するテキスト。
本文	バナーに表示する詳細なメッセージです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ユーザー列	HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルと一緒に、条件を評価するときにユーザーをフィルターします。 このフィールドは、[ユーザー参照テーブル] フィールドから **[HR** プロファイル] を選択した場合にのみ表示されます。
テキストの色	本文テキストをダークで表示するかライトで表示するかを示します。 **注:** バナーコンテンツスタイルでは、ダークとライトの両方がサポートされています。ブロックコンテンツスタイルでは、[背景上のテキスト] フィールドがアクティブ (緑色) の場合、ライトのみがサポートされます。
テキストの配置	テキストの表示方法を示します。左揃え、中央揃え、または右揃えを選択できます。
アイコン	アイコンを表示するかどうかを決定します。右にスライドしてアイコンを選択します。 [コンテンツスタイル] から [ブロック] を選択した場合にのみ表示されます。
アイコンを選択 (Pick an icon)	表示するアイコンを選択します。 このフィールドは、[アイコン] フィールドを緑色にした場合にのみ表示されます。
アイコンサイズ	アイコンのサイズを示します。 このフィールドは、[アイコン] フィールドを緑色にした場合にのみ表示されます。 アイコンの推奨サイズは次のとおりです。 ○ トピックアイコン：56 x 56 px ○ サブトピックアイコン：28 x 28 px
アクションへのコール	ボタンまたはリンクを表示する場合に選択します。
ボタンのタイトル	ボタンの上に表示されるテキスト。 このフィールドは [ボタン] を選択した場合にのみ表示されます。
ボタンのリンク	ボタンを選択したときのユーザーの移動先リンク。 下向き矢印を選択して、リンクのリストを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このフィールドは、[アイコン] フィールドを緑色にした場合にのみ表示されます。
リンクのタイトル	リンクに表示されるテキスト。 このフィールドは [リンク] を選択した場合にのみ表示されます。
「リンク」	リンクを選択したときのユーザーの移動先リンク。 下向き矢印を選択して、リンクのリストを表示します。 このフィールドは [リンク] を選択した場合にのみ表示されます。
ビデオリンク	ポータルに表示するビデオへのリンク。 このフィールドは [コンテンツスタイル] で [ビデオ] を選択した場合にのみ表示されます。 **注:** 現時点では、YouTube と Vimeo のビデオのみがサポートされています。埋め込みビデオリンクを使用してください。
背景 (BACKGROUND)	
背景色	バナーまたはブロックテキストの背景色です。色を定義するために、次を使用できます。 ○ 16 進数のカラーコード **注:** 16 進数カラーコードのリストについては、16 進数のカラーコード を参照してください。 ○ CSS カラー値であり、色のキーワード、名前、RGB 10 進数、または RGB 16 進数が含まれます。 **注:** 詳細については、「HTML カラー名 (W3CSchools) 」を参照してください。
背景画像	画像を背景として表示することを示します。右にスライドすると、追加の画像フィールドが表示されます。
画像ファイル [画像をアップロード]	画像を追加するリンクを選択します。 このフィールドは、[背景画像] をアクティブ化した場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	バナーの推奨サイズは次のとおりです。 ○ ホームページバナー：1440 x 400 px ○ トピックページ：1258 x 300 px
	コンテンツライブラリモジュール内で背景画像を編集できます。 このフィールドは、背景画像のアップロード後にのみ表示されます。[画像エディターモード] フォームで画像に切り取りボックスが表示されます。 切り取りボックスは、枠線を内側や外側にドラッグして画像のどの部分を表示するかを指定して使います。 画像エディターを開くと、デフォルトのモードは [切り取り (crop)] になります。 .svg ファイルをアップロードして編集すると、.png ファイルとして保存されます。 **注:** .gif ファイルはサポートされていません。 画像の編集に役立つ次のアイコンとボタンが表示されます。 各アイコンを使用して、インポートした画像を編集できます。 ○ 元の状態にリセット ▪ 画像の編集後にアクティブ化されます。 ▪ 選択すると、[元の状態にリセットしますか？] ポップアップが表示されます。[画像をリセット] ボタンを選択して、画像に加えた編集を取り消します。 **注:** [保存] を選択すると、画像をリセットできなくなります。編集内容に満足できない場合は、画像を再度アップロードする必要があります。 ▪ 編集内容を保持しない場合は、[キャンセル] を選択します。 ○ 画像移動モード

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	▪ 切り取りボックスの外側の任意の場所で画像を選択し、マウスで画像を移動します。 ▪ ポイントを使用して画像のサイズを変更します。 ▪ マウスボタンを長押しして切り取りボックスを移動します。 ○ 画像切り取りモード  ▪ 選択すると、カーソルが切り取りに設定されます。 ▪ マウスボタンを押したままドラッグして、新しい切り取りボックスを作成します。 ▪ マウスボタンを長押しして切り取りボックスを移動します。 ▪ ポイントを使用して切り取りボックスのサイズを変更します。 ○ ズームイン  ▪ クリックすると、画像が大きくなり、近くなります。 ▪ さらにクリックすると、画像が段階的に拡大されます。 ○ ズームアウト  ▪ クリックすると、画像が小さくなり、遠くになります。 ▪ さらにクリックすると、画像が段階的に縮小されます。 ○ 10 ピクセル左に移動  ▪ クリックすると、画像が左に 10 ピクセル移動します。 ▪ さらにクリックすると、画像が 10 ピクセル単位で左に移動します。 ○ 10 ピクセル右に移動  ▪ クリックすると、画像が右に 10 ピクセル移動します。 ▪ さらにクリックすると、画像が 10 ピクセル単位で右に移動します。 ○ 10 ピクセル上に移動  ▪ クリックすると、画像が上に 10 ピクセル移動します。 ▪ さらにクリックすると、画像が 10 ピクセル単位で上に移動します。 ○ 10 ピクセル下に移動 

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	▪ クリックすると、画像が下に 10 ピクセル移動します。 ▪ さらにクリックすると、画像が 10 ピクセル単位で下に移動します。 ○ 左に 45 度回転  ▪ クリックすると、画像が反時計回りに 45 度回転します。 ▪ さらにクリックすると、画像が 45 度ずつ反時計回りに回転します。 ○ 右に 45 度回転  ▪ クリックすると、画像が時計回りに 45 度回転します。 ▪ さらにクリックすると、画像が 45 度ずつ時計回りに回転します。 ○ 切り取り：短い長方形  ▪ クリックすると、切り取りツールが短い長方形に変わります。 ▪ 長方形の四角い点を使用して、さらに画像を切り取ることができます。 ○ 切り取り：長い長方形  ▪ クリックすると、切り取りツールが長い長方形に変わります。 ▪ 長方形の四角い点を使用して、さらに画像を切り取ることができます。 ○ 切り取り：正方形  ▪ クリックすると、切り取りツールが正方形に変わります。 ▪ 正方形の四角い点を使用して、さらに画像を切り取ることができます。 ○ カスタム  ▪ クリックすると、[詳細編集] ポップアップが表示されます。 ▪ 切り取りツールのサイズと画像のサイズをピクセル単位で定義できます。 ▪ 画像を回転させる角度を指定することもできます。 ○ プレビュー  ▪ 選択すると、編集した画像のプレビューが表示されます。 ▪ コンテンツを公開するときと同様の場所情報を入力します。これによって、表示した

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	い場所に画像を表示できます。フィールドの詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。 ○ キャンセルと保存  ▪ 変更を保存せずに画像の編集を終了するには、[キャンセル] を選択します。 ▪ 画像に加えた編集を保存するには、[保存] を選択します。[切り取って続行] を選択すると、編集を続けることができます。 **注:** [保存して続行] を選択すると、編集が保存され、編集を取り消すことはできません。
画像サイズ	画像をどのように表示するかを指定します。 ○ 塗りつぶし幅：コンテナ全体が収まるように画像のサイズを変更します。この場合、画像は拡大されたり端が切れたりすることがあります。 ○ 幅に合わせる：全体が表示されるように画像のサイズを変更します。 ○ 元のサイズ：画像の元のサイズを使用します。 このフィールドは、[背景画像] をアクティブ化した場合にのみ表示されます。
イメージ位置	画像を表示する位置です。画像の位置を定義するボックスを選択します。 このフィールドは、[背景画像] をアクティブ化した場合にのみ表示されます。
背景上のテキスト	テキストを背景画像の上に表示することを示します。オフのままにした場合、テキストは画像の下に表示されます。 右にスライドして、背景のグラデーションを選択します。
グラデーションを追加	テキストを読みやすくするためにテキストに色のグラデーションを含めることを示します。 [背景上のテキスト **(Text over background)**] フィールドをアクティブ化した場合にのみ表示されます。

6. [保存] を選択してレコードを保存し、[デザイン] タブにとどまります。
7. または [保存して続行] を選択してレコードを保存し、[公開] タブに移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

- (オプション) コンテンツを翻訳します。

  コンテンツの言語翻訳を要求します。詳細については、「コンテンツライブラリでの多言語サポート」を参照してください。

  > **注:**
  > コンテンツの変更が完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。最良の結果を得るために、翻訳後にコンポーネントを追加または削除したり、書式設定を変更したりすることはお勧めしません。
  >
  > 異なる言語で異なる書式設定のリッチコンテンツを作成するには、コンテンツを複製し、必要に応じて書式設定を変更します。次に、[対象者] を使用して、言語別にコンテンツの対象をユーザーに絞ります。「対象者」を参照してください。

- [公開] タブからコンテンツをプレビューします。

  > **注:**
  > コンテンツのプレビューは、コンテンツの表示に関する一般的なアイデアを提供するように設計されています。コンテンツの公開後は、デバイスの解像度、テーマの違い、モバイルアプリのスタイル構成の違いにより、見た目が異なる場合があります。

- 公開計画を構成して、コンテンツの配信先、対象者、利用可能期間を管理します：コンテンツの公開計画の作成

ビデオコンテンツの作成

コンテンツライブラリを使用して、従業員ポータルに表示されるビデオコンテンツを作成できます。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

見出しテキスト、本文テキスト、テキストの色、背景色、背景画像などの機能をビデオリンクに追加するには、[コンテンツライブラリ] のポータルスタイルコンテンツを使用します。詳細については、「スタイルコンテンツを使用してカスタマイズされたメディアを作成する」を参照してください。

このタスクについて

コンテンツライブラリは、以下のビデオタイプをサポートしています。

- HTML5

  > **注:**
  > ホバーテキストまたはツールヒントは、現時点では HTML5 ではサポートされていません。

- YouTube
- Vimeo

手順

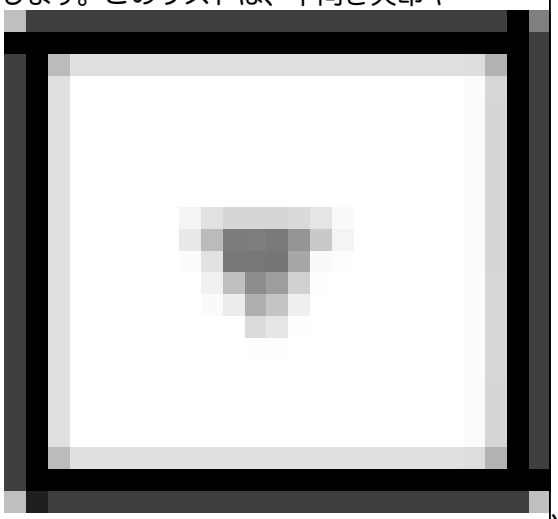
1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択] 列で [ポータル] を選択します。
4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)]** セクションで [ビデオ] を選択します。
5. [続行] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

6. [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。

デザイン

フィールド	説明
コンテンツ名	作成または編集するコンテンツを説明する名前。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
ビデオ URL	コンテンツとして表示するビデオへのリンク。 現時点では、YouTube と Vimeo のビデオのみがサポートされています。埋め込みビデオリンクを使用してください。 [リストから参照] アイコン (アイコン) を選択して、リンクコンテンツのリストを表示します。このリストは、下向き矢印キー  ( ) を選択するときに選択できるコンテンツと一致します。[このレコードをプレビューします] アイコン (アイコン) を選択し、リンクコンテンツレコードを表示します。 **注:** 構成または拡張によっては、リンクが新しいウィンドウで開く場合があります。

7. [保存] を選択してレコードを保存し、[デザイン] タブにとどまります。
8. または [保存して続行] を選択してレコードを保存し、[公開] タブに移動します。

言語を切り替えたり、コンテンツを翻訳したりするには、上部の右側にある [言語設定] ドロップダウンを選択します。

言語を切り替えてフォームのフィールドを別の言語で表示するには、上部にある [言語の切り替え] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_language_switching システムプロパティがアクティブになっている場合にのみ表示されます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

です。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

コンテンツの別の言語への翻訳を要求するには、上部にある [コンテンツを翻訳] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティが有効化されている場合にのみ表示されます。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

コンテンツの公開の詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。

コンテンツガバナンス

コンテンツガバナンス からポータルコンテンツを要求した場合には、[コンテンツ要求アイテム] 関連リストタブが表示されます。コンテンツ要求アイテムを選択して、要求に関する情報を表示します。詳細については、「コンテンツ要求アイテムの編集」を参照してください。

[コンテンツ要求アイテム] の状況が [対応中] の場合、[レビュー用に送信] ボタンが表示されます。

コンテンツは、レビューのために [作成者] またはコンテンツ要求者に送信されます。

注:
レビュー後にコンテンツを編集するには、コンテンツ要求アイテムの状況を [対応中] に変更する必要があります。

URL コンテンツの作成

コンテンツライブラリを使用して、情報へのリンクを含む URL コンテンツを作成できます。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

リンクの定義：他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更

手順

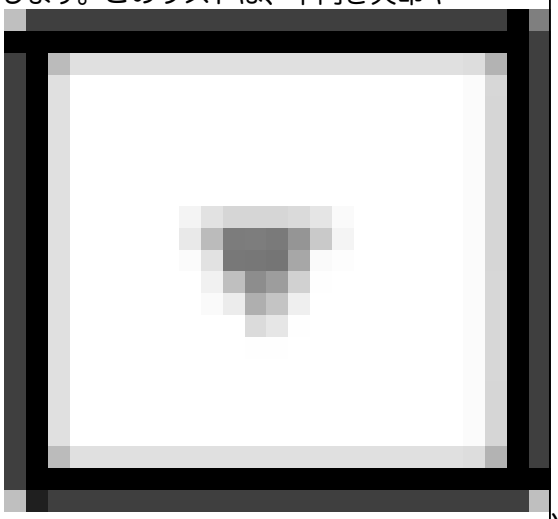
1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ > 新規.
2. [プラットフォームを選択] 列で [ポータル] を選択します。
3. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)]** セクションで **[URL]** を選択します。
4. [続行] を選択します。
5. [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。

デザイン

フィールド	説明
コンテンツ名	作成または編集するコンテンツを説明する名前。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
「リンク」	従業員に表示するコンテンツへの URL リンクです。 [リストから参照] アイコン (🔍 アイコン) を選択して、リンクコンテンツのリストを表

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	示します。このリストは、下向き矢印キー  ( ) を選択するときに選択できるコンテンツと一致します。 **注:** 構成または拡張によっては、リンクが新しいウィンドウで開く場合があります。

6. [保存] を選択してレコードを保存し、[デザイン] タブにとどまります。
7. または [保存して続行] を選択してレコードを保存し、[公開] タブに移動します。
   コンテンツの公開の詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。

   言語を切り替えたり、コンテンツを翻訳したりするには、上部の右側にある [言語設定] ドロップダウンを選択します。

   言語を切り替えてフォームのフィールドを別の言語で表示するには、上部にある [言語の切り替え] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_language_switching システムプロパティがアクティブになっている場合にのみ表示されます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

   コンテンツの別の言語への翻訳を要求するには、上部にある [コンテンツを翻訳] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティが有効化されている場合にのみ表示されます。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

   コンテンツガバナンス

   コンテンツガバナンス からポータルコンテンツを要求した場合には、[コンテンツ要求アイテム] 関連リストタブが表示されます。コンテンツ要求アイテムを選択して、要求に関する情報を表示します。詳細については、「コンテンツ要求アイテムの編集」を参照してください。

   [コンテンツ要求アイテム] の状況が [対応中] の場合、[レビュー用に送信] ボタンが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツは、レビューのために [作成者] またはコンテンツ要求者に送信されます。

> **注:**
> レビュー後にコンテンツを編集するには、コンテンツ要求アイテムの状況を [対応中] に変更する必要があります。

画像ベースのリンクコンテンツの作成

コンテンツライブラリを使用して、画像またはグラフィックをアップロードして URL にリンクすることができます。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

リンクの定義：他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択] 列で [ポータル] を選択します。
4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)]** セクションで [画像ベースのリンク **(Image-based link)]** を選択します。
5. [続行] を選択します。
6. [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。

デザイン

フィールド	説明
コンテンツ名	作成または編集するコンテンツを説明する名前。
順序	カルーセルに表示されるコンテンツに複数の部分がある場合に、表示順序を定義できます。 サービスポータルまたは 従業員センターにコンテンツが表示される順序を定義する数を入力します。小さい数値を指定するほど、カルーセルの先頭近くにコンテンツが表示されます。 **注:** 順序を決めるときに、増分を 100 にしてください。この方法により、編集が容易になります。たとえば、リンクに 1、2、3、4、5 の番号を振ってから 2 の後に新しいコンテンツを配置する必要が生じたとします。この場合、3、4、 5 の番号を振りなおす必要があります。しかし 100、200、300 を使用していれば、100 ～ 200 の間にコンテンツを配置する必要が生じた場合、101 ～ 199 までの任意の数字を使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
「リンク」	従業員センター または 従業員センタープロ に表示するコンテンツへの URL リンクです。 [リストから参照] アイコン (アイコン) を選択して、リンクコンテンツのリストを表示します。 注: 構成または拡張によっては、リンクが新しいウィンドウで開く場合があります。
画像 クリックして画像を追加	URL を埋め込む画像です。[クリックして画像を追加 **(Click to add an image)]** リンクを選択して画像を追加します。

7. [保存] を選択してレコードを保存し、[デザイン] タブにとどまります。
8. または [保存して続行] を選択してレコードを保存し、[公開] タブに移動します。
   コンテンツの公開の詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。

   言語を切り替えたり、コンテンツを翻訳したりするには、上部の右側にある [言語設定] ドロップダウンを選択します。

   言語を切り替えてフォームのフィールドを別の言語で表示するには、上部にある [言語の切り替え] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_language_switching システムプロパティがアクティブになっている場合にのみ表示されます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

   コンテンツの別の言語への翻訳を要求するには、上部にある [コンテンツを翻訳] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティが有効化されている場合にのみ表示されます。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

   コンテンツガバナンス

   コンテンツガバナンス からポータルコンテンツを要求した場合には、[コンテンツ要求アイテム] 関連リストタブが表示されます。コンテンツ要求アイテムを選択して、要求に関する情報を表示します。詳細については、「コンテンツ要求アイテムの編集」を参照してください。

   [コンテンツ要求アイテム] の状況が [対応中] の場合、[レビュー用に送信] ボタンが表示されます。

   コンテンツは、レビューのために [作成者] またはコンテンツ要求者に送信されます。

   注:
   レビュー後にコンテンツを編集するには、コンテンツ要求アイテムの状況を [対応中] に変更する必要があります。

イベントコンテンツの作成

コンテンツライブラリを使用して、従業員にイベントを通知するコンテンツを作成できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager、sn_cd.content_admin

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択] 列で [ポータル] を選択します。
4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)]** セクションで [イベント] を選択します。
5. [続行] を選択します。
6. [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。

デザイン

フィールド	説明
コンテンツ名	作成または編集するコンテンツを説明する名前。
順序	カルーセルに表示されるコンテンツに複数の部分がある場合に、表示順序を定義できます。 サービスポータルまたは 従業員センター にコンテンツが表示される順序を定義する番号を入力します。小さい数値を指定するほど、カルーセルの先頭近くにコンテンツが表示されます。 **注:** 順序を決めるときに、増分を 100 にしてください。この方法により、編集が容易になります。たとえば、リンクに 1、2、3、4、5 の番号を振ってから 2 の後に新しいコンテンツを配置する必要が生じたとします。この場合、3、4、 5 の番号を振りなおす必要があります。しかし 100、200、300 を使用していれば、100 ～ 200 の間にコンテンツを配置する必要が生じた場合、101 ～ 199 までの任意の数字を使用できます。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
コンテンツ	
イベント開始日時	イベントの開始日時です。
イベント終了日時	イベントの終了日時です。
ユーザー参照テーブル	ブロックコンテンツのテキストのパーソナライズに使用可能な変数を決定します。 sn_hr_core_profile テーブルから変数を選択するには **[HR** プロファイル] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：コア (com.sn_hr_core) プラグインをアクティブ化すると、**[HR プロファイル]** のみが表示されます。 sys_user テーブルから変数を選択するには [ユーザー] を選択します。
リッチテキスト	イベントのメッセージです。編集ツールを使用してテキストの書式を設定します。 [ユーザー参照テーブル **(User reference table)**] ドロップダウンから選択したテーブルに基づいて、テーブルの変数を使用してメッセージをカスタマイズできます。たとえば、[ユーザー参照テーブル **(User reference table)**] ドロップダウンから [ユーザー] を選択すると、変数のリストが [フィールド **(Fields)**] フィールドに表示されます。[名 **(First name)**] のような変数を配置すると、メッセージにユーザーの名が表示され、手動で追加する必要がなくなります。
フィールド	イベントのリッチテキストをカスタマイズする変数です。 [ユーザー参照テーブル **(User reference table)**] によって、利用可能な変数が決まります。

7. [保存] を選択してレコードを保存し、[デザイン] タブにとどまります。
8. または [保存して続行] を選択してレコードを保存し、[公開] タブに移動します。
コンテンツの公開の詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。

   言語を切り替えたり、コンテンツを翻訳したりするには、上部の右側にある [言語設定] ドロップダウンを選択します。

   言語を切り替えてフォームのフィールドを別の言語で表示するには、上部にある [言語の切り替え] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_language_switching システムプロパティがアクティブになっている場合にのみ表示されます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

   コンテンツの別の言語への翻訳を要求するには、上部にある [コンテンツを翻訳] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティが有効化されている場合にのみ表示されます。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

   コンテンツガバナンス

   コンテンツガバナンス からポータルコンテンツを要求した場合には、[コンテンツ要求アイテム] 関連リストタブが表示されます。コンテンツ要求アイテムを選択して、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求に関する情報を表示します。詳細については、「コンテンツ要求アイテムの編集」を参照してください。

[コンテンツ要求アイテム] の状況が [対応中] の場合、[レビュー用に送信] ボタンが表示されます。

コンテンツは、レビューのために [作成者] またはコンテンツ要求者に送信されます。

> **注:**
> レビュー後にコンテンツを編集するには、コンテンツ要求アイテムの状況を [対応中] に変更する必要があります。

バナーコンテンツの作成

コンテンツライブラリを使用して、従業員ポータルに表示されるバナーコンテンツを作成できます。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

このタスクについて

バナーコンテンツがホームページの上部に表示され、お知らせを表示したり、ユーザーをポータルページまたは外部リンクにリダイレクトしたりします。バナーは、見出し、見出し、本文テキスト、およびオプションのボタンで構成されます。



手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択] 列で [ポータル] を選択します。
4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)**] セクションで [バナー] を選択します。
5. [続行] を選択します。
6. [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。

デザイン

フィールド	説明
コンテンツ名	作成または編集するコンテンツを説明する名前。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。

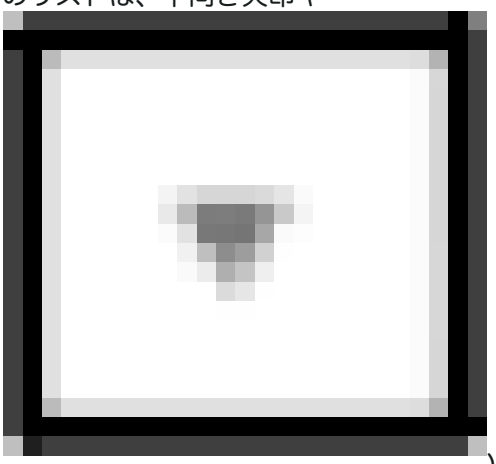
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ユーザー参照テーブル	従業員のテキストをカスタマイズするために使用できる変数を提供するテーブルを決定します。[ユーザー] を選択すると、sys_userテーブルから見出し、見出しテキスト、または本文テキストに変数を挿入できます。使用可能な変数は、プラットフォームレベルで設定されているユーザーレコードによって異なります。 バナーデザインフォームには利用可能な変数のリストが表示されないため、 リッチテキストコンテンツアイテムを作成して 、sys_user テーブルから利用可能なすべての変数を表示できます。 **注:** ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：コア (com.sn_hr_core) プラグインをアクティブ化すると、**[HR プロファイル]** のみが表示されます。sn_hr_core_profileテーブルの変数を使用するには、[**HR** プロファイル] を選択します。
ユーザー列	HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルと一緒に、条件を評価するときにユーザーをフィルターします。 [ユーザー参照テーブル] フィールドから **[HR プロファイル]** を選択した場合にのみ表示されます。
見出し	コンテンツに表示するタイトル。 バナーにグラフィックのみを表示する場合は、このフィールドは必要ありません。
見出しのテキスト	バナーに表示する見出しです。上限は 80 文字です。 変数を使用して、リーダー向けのメッセージをカスタマイズできます。たとえば、従業員のフルネームを表示するには、 ${name} を挿入します。
本文	バナーに表示する詳細なメッセージです。 変数を使用して、リーダー向けのメッセージをカスタマイズできます。
[プライマリ] ボタン	バナーとは異なるコンテンツへのリンクを含むボタンを表示するために使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[ボタンのタイトル **(Button title)**] フィールドと [ボタンのリンク **(Button link)**] フィールドを表示します。
ボタンのタイトル	ボタンにラベルを付けるか、ユーザーにクリックするように求めるテキストです。 [主ボタン] が緑色に切り替わった場合にのみ表示されます。
ボタンのリンク	ボタンを選択するとアクセスできるようになるコンテンツへのリンクです。 [主ボタン] が緑色に切り替わった場合にのみ表示されます。 **注:** [リストから参照] アイコン (アイコン) を選択して、リンクコンテンツのリストを表示します。このリストは、下向き矢印キー  ( ) を選択するときに選択できるコンテンツと一致します。[このレコードをプレビューします] アイコン (アイコン) を選択し、リンクコンテンツレコードを表示します。
背景画像 クリックして画像を追加	バナーに背景画像を追加するためのリンク。 バナーの推奨サイズは次のとおりです。 ○ ホームページバナー：1440 x 400 px ○ トピックページ：1258 x 300 px

7. [保存] を選択してレコードを保存し、[デザイン] タブにとどまります。
8. または [保存して続行] を選択してレコードを保存し、[公開] タブに移動します。
コンテンツの公開の詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

言語を切り替えたり、コンテンツを翻訳したりするには、上部の右側にある [言語設定] ドロップダウンを選択します。

言語を切り替えてフォームのフィールドを別の言語で表示するには、上部にある [言語の切り替え] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_language_switching システムプロパティがアクティブになっている場合にのみ表示されます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

コンテンツの別の言語への翻訳を要求するには、上部にある [コンテンツを翻訳] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティが有効化されている場合にのみ表示されます。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」と「コンテンツ公開 の ローカリゼーションフレームワーク の構成」を参照してください。

コンテンツガバナンス

コンテンツガバナンス からポータルコンテンツを要求した場合には、[コンテンツ要求アイテム] 関連リストタブが表示されます。コンテンツ要求アイテムを選択して、要求に関する情報を表示します。詳細については、「コンテンツ要求アイテムの編集」を参照してください。

[コンテンツ要求アイテム] の状況が [対応中] の場合、[レビュー用に送信] ボタンが表示されます。

コンテンツは、レビューのために [作成者] またはコンテンツ要求者に送信されます。

> **注:**
> レビュー後にコンテンツを編集するには、コンテンツ要求アイテムの状況を [対応中] に変更する必要があります。

リッチテキストコンテンツの作成

コンテンツライブラリを使用して、リッチテキストコンテンツを作成できます。これにより、クリエイティブかつ注目を集める方法でテキストを書式設定できます。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

リッチテキストは、再利用可能なブロックコンテンツを使用してビルドできます。詳細については、「ブロックコンテンツの追加または変更」を参照してください。

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択] 列で [ポータル] を選択します。
4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)**] セクションで [リッチテキスト **(Rich text)**] を選択します。
5. [続行] を選択します。
6. [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デザイン

フィールド	説明
コンテンツ名	作成または編集するコンテンツを説明する名前。
順序	カルーセルに表示されるコンテンツに複数の部分がある場合に、表示順序を定義できます。 サービスポータルまたは 従業員センター にコンテンツが表示される順序を定義する番号を入力します。小さい数値を指定するほど、カルーセルの先頭近くにコンテンツが表示されます。 **注:** 順序を決めるときに、増分を 100 にしてください。この方法により、編集が容易になります。たとえば、リンクに 1、2、3、4、5 の番号を振ってから 2 の後に新しいコンテンツを配置する必要が生じたとします。この場合、3、4、 5 の番号を振りなおす必要があります。しかし 100、200、300 を使用していれば、100 ～ 200 の間にコンテンツを配置する必要が生じた場合、101 ～ 199 までの任意の数字を使用できます。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
ブロックコンテンツを使用	ポータルコンテンツ用にリッチテキストを作成するか、コンテンツブロックを使用することができます。 切り替えスイッチを選択して、[ブロックコンテンツ (Block content)] フィールドを表示します。
ブロックコンテンツ	従業員センター に表示するブロックコンテンツです。 [ブロックコンテンツを使用 **(Use block content)]** 切り替えスイッチをオンにした場合にのみ表示されます。 [リストから参照] アイコン (アイコン) を選択して、リンクコンテンツのリストを表示します。
ユーザー参照テーブル	[リッチテキスト **(Rich text)]** フィールドのパーソナライズテキストに使用可能な変数を決定します。 [ブロックコンテンツを使用 **(Use block content)]** ボックスをオフにすると表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	sn_hr_core_profile テーブルから変数を選択するには **[HR** プロファイル] を選択します。 注: ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：コア (com.sn_hr_core) プラグインをアクティブ化すると、**[HR** プロファイル] のみが表示されます。 sys_user テーブルから変数を選択するには [ユーザー] を選択します。
ユーザー列	HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルと一緒に、条件を評価するときにユーザーをフィルターします。 [ユーザー参照テーブル] フィールドから **[HR** プロファイル] を選択した場合にのみ表示されます。
リッチテキスト	ポータルコンテンツとして表示するメッセージです。編集ツールを使用してテキストの書式を設定します。 注: リッチテキストを翻訳するときに、HTML サニタイザーはセキュリティ上の懸念から保護するために HTML 形式を削除することがあります。詳細については、「HTML サニタイザー」を参照してください。

7. [保存] を選択してレコードを保存し、[デザイン] タブにとどまります。
8. または [保存して続行] を選択してレコードを保存し、[公開] タブに移動します。
   コンテンツの公開の詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。

   言語を切り替えたり、コンテンツを翻訳したりするには、上部の右側にある [言語設定] ドロップダウンを選択します。

   言語を切り替えてフォームのフィールドを別の言語で表示するには、上部にある [言語の切り替え] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_language_switching システムプロパティがアクティブになっている場合にのみ表示されます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

   コンテンツの別の言語への翻訳を要求するには、上部にある [コンテンツを翻訳] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティが有効化されている場合にのみ表示されます。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

   コンテンツガバナンス

   コンテンツガバナンス からポータルコンテンツを要求した場合には、[コンテンツ要求アイテム] 関連リストタブが表示されます。コンテンツ要求アイテムを選択して、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求に関する情報を表示します。詳細については、「コンテンツ要求アイテムの編集」を参照してください。

[コンテンツ要求アイテム] の状況が [対応中] の場合、[レビュー用に送信] ボタンが表示されます。

コンテンツは、レビューのために [作成者] またはコンテンツ要求者に送信されます。

> **注:**
> レビュー後にコンテンツを編集するには、コンテンツ要求アイテムの状況を [対応中] に変更する必要があります。

カレンダーコンテンツの作成

従業員ポータルにカレンダーを追加して、従業員が休日などの今後の会社イベントをすばやく表示できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

カレンダー日付は ServiceNow AI Platformで構成されます。詳細については、「Holidays」を参照してください。

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ > 新規作成.
2. [プラットフォームを選択] 列で [ポータル] を選択します。
3. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)]** セクションで [カレンダー] を選択します。
4. [続行] を選択します。
5. [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。

デザイン

フィールド	説明
タイトル	作成または編集するコンテンツを説明する名前。
コンテンツタイプ	作成または編集するコンテンツタイプ。[カレンダー] を選択します。
順序	カルーセルに表示されるコンテンツに複数の部分がある場合に、表示順序を定義できます。 サービスポータルまたは 従業員センター にコンテンツが表示される順序を定義する番号を入力します。小さい数値を指定するほど、カルーセルの先頭近くにコンテンツが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 順序を決めるときに、増分を 100 にしてください。この方法により、編集が容易になります。たとえば、リンクに 1、2、3、4、5 の番号を振ってから 2 の後に新しいコンテンツを配置する必要が生じたとします。この場合、3、4、 5 の番号を振りなおす必要があります。しかし 100、200、300 を使用していれば、100 ～ 200 の間にコンテンツを配置する必要が生じた場合、101 ～ 199 までの任意の数字を使用できます。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
スケジュール	従業員センター に表示するカレンダーです。 [リストから参照] アイコン (アイコン) を選択して、リンクコンテンツのリストを表示します。

6. [保存] をクリックします。
   [スケジュールコンテンツ] 関連リストが表示されます。コンテンツの公開の詳細については、「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。
7. または、[送信] を選択してレコードを保存し、コンテンツのリストに戻ります。

他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更

コンテンツのリンクを使用して、URL リンクまたはビデオリンクを作成します。これらのリンクは、従業員センター、キャンペーン、または Communities (Communities がインストールされている場合) で使用できます。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > 再利用可能なコンポーネント > コンテンツのリンク.
2. [新規] または既存のリンクコンテンツをクリックします。
   フィールドと説明の詳細については、「リンクコンテンツフォーム」を参照してください。
3. [送信]、[更新]、または [保存] をクリックします。
   [保存] を選択すると、[ポータルコンテンツ] タブが表示されます。ポータルコンテンツをリンクに関連付けるには、最初にポータルコンテンツを作成し、[ポータルコンテンツ] フォームの [リンク] フィールドを使用して関連付ける必要があります。詳細については、「カレンダーコンテンツの作成」を参照してください。

次のタスク

コンテンツライブラリを使用して、リンクを含むコンテンツを作成し、ポータルまたはモバイルアプリに公開します。

- URL コンテンツの作成
- 画像ベースのリンクコンテンツの作成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スタイルコンテンツを使用してカスタマイズされたメディアを作成する
- モバイルコンテンツ

> **注:**
> 新しいタブでリンクを開くオプションは、サービスポータルでのみサポートされています。モバイルアプリとワークスペースでは、[リンクのロード先] の設定に関わらず、リンクは現在のウィンドウで開きます。

ブロックコンテンツの追加または変更

キャンペーン、通知、リッチテキストのお知らせ、またはコミュニティの投稿 (コミュニティがインストールされている場合) に挿入できる再利用可能な情報としてブロックコンテンツを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > 再利用可能なコンポーネント > ブロックコンテンツ.
2. [新規] または既存のブロックコンテンツレコードをクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドと説明の詳細については、「ブロックコンテンツフォーム」を参照してください。
4. [保存] または [送信] を選択します。
   [保存] を選択すると、[ブロックコンテンツ] フォームが表示されたままになり、[コンテンツを翻訳] ボタンが上部に表示されます。

   > **注:**
   > パーソナライズされたブロックコンテンツは、通知、コミュニティ、または To Do コンテンツタイプでは使用できません。

5. コンテンツを別の言語に翻訳するには、[コンテンツを翻訳] を選択し、会社が設定した翻訳ワークフローを開始します。
6. 表示されるモーダルから、コンテンツを翻訳する言語を選択します。
   言語翻訳の詳細については、「コンテンツ公開 の ローカリゼーションフレームワーク の構成」を参照してください。

通知コンテンツ

メール、プッシュ、および SMS 通知を作成して、メッセージを従業員に直接送信します。メッセージは、キャンペーンの一環として送信することもできます。

はじめに

メール、プッシュ、または SMS 通知を送信するには、次のタスクを実行します。

- 通知 [com.snc.notify] プラグインを有効にします： Activate Notify
- 次のシステムのプロパティが設定されていることを確認してください。

通知コンテンツのシステムプロパティ

システム プロパティ	説明
sn_ca.sms_notification.max_events	ジョブ実行ごとにキューに格納する SMS キャンペーンイベントの最大数を決定します。デフォルト値は 50 です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

システム プロパティ	説明
sn_ca.sms_notification.max_users_per_event	キャンペーンイベントごとに追加する SMS ユーザーの最大数を決定します。デフォルト値は 1,000 です。
sn_cd.sms_notification.max_recipients	コンテンツ配信通知ごとに追加する SMS ユーザーの最大数を決定します。デフォルト値は 50,000 です。
sn_cd.sms_notification.max_users_per_event	コンテンツ配信イベント向けに追加する SMS ユーザーの最大数を決定します。デフォルト値は 1,000 です。
glide.notify.sms.max_concatenation	通知は SMS 連結の概念をサポートします。1 件の SMS の最大長は、プレーンテキストで 160 文字または Unicode SMS メッセージで 70 文字です。最大長に達すると、最大 10 件の SMS メッセージが連結されます。このプロパティでは、1 件の大きな SMS メッセージに連結される SMS メッセージの最大数を設定します。本文の長さが制限を超える場合、本文は切り捨てられ、メッセージが記録されます。 **注:** SMS ごとに課金されるため、1600 文字の SMS は 160 文字の SMS の 10 倍のコストになります。また、すべてのプロバイダーが SMS 連結をサポートしているわけではありません。

- SMS サービスプロバイダーに対応するよう通知を設定するか、Twilio アカウントを設定します。「Twilio の使用を通知で設定する」を参照してください。
- 通知コンテンツを作成します。「メール、SMS、またはプッシュ通知コンテンツの作成」を参照してください。
- SMS コンテンツをキャンペーンにマッピングします (コンテンツエクスペリエンス)。「キャンペーンを作成する」を参照してください。
- コンテンツをスケジュール設定します (コンテンツエクスペリエンス)。「キャンペーンを作成する」、「キャンペーンのコンテンツを作成する」、「キャンペーンバンドル/ステージの作成」、または「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。
- スケジュール済みジョブを実行します。
  - コンテンツエクスペリエンス：SMS 通知の送信：キャンペーンの SMS 通知の送信を担当します。デフォルト値では 1 時間ごとに実行されます。
  - コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新：キャンペーンの対象者を再評価し、基準を満たしていない従業員を削除します。

    定義した条件に一致するユーザーをキャンペーンに追加します。ユーザーはキャンペーンの [キャンペーンターゲット] 関連リストに表示されます。
  - コンテンツエクスペリエンス：非ポータルキャンペーンコンテンツの追加：送信済みメールの sn_ca_campaign_item_user_records を作成します。メールは送信されません。
  - コンテンツ公開：SMS 通知の送信：コンテンツ配信の SMS 通知の送信を担当します。デフォルト値では 1 時間ごとに実行されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「メール通知/SMS 通知」、「通知」、および「番号と番号グループ」を参照してください。

メール、SMS、またはプッシュ通知コンテンツの作成

従業員のモバイルデバイスにメール、SMS、プッシュで情報を直接一斉送信するには、通知コンテンツを使用します。通知は、ユーザーをポータルに導いて詳細情報を提供するために使用できます。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択 **(Select the Platform)**] 列で [通知] を選択します。
4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)**] で [メール] または [プッシュ] を選択します。
5. 新しい通知コンテンツフォームに記入します。

通知コンテンツ

フィールド	説明
タイトル	通知に付ける、わかりやすいタイトルです。タイトルは通知の件名ではありませんが、同じにしてもかまいません。
[メール] コンテンツタイプを選択した場合は、次の情報を入力します。 **注:** 公開計画の一環として、またはキャンペーンで受信者を構成します。メールは最初にリストされたユーザーに個別に送信され、残りのユーザーはブラインドコピー (BCC) されます。	
送信元	通知の送信元となる個人または組織のメールアドレス。admin@example.comの形式を使用します。 **注:** システムは、Administrator<admin@example.com>などの文字列タイプの入力をサポートしていません。
返信先	対象者が通知に応答できるようにする場合に、応答を受け取ることができるメールアドレスです。admin@example.comの形式を使用します。 **注:** システムは、Administrator<admin@example.com>などの文字列タイプの入力をサポートしていません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
件名	メールの件名と同様の、通知の件名です。
ブロックコンテンツを使用	通知メッセージ用の再利用可能なブロックコンテンツを選択できます。 詳細については、「ブロックコンテンツの追加または変更」を参照してください。
ブロックコンテンツ	[リストから参照] アイコンをクリックして、通知メッセージ用のブロックコンテンツを選択します。 [ブロックコンテンツを使用] チェックボックスをオンにした場合にのみ表示されます。
アクティブ	通知がアクティブで利用可能であることを示します。 **注:** 公開するコンテンツはアクティブである必要があります。
本文	本文または通知のメッセージ。 画像を挿入するときは、1440 x 600 ピクセル (px) でファイルサイズを 100 ~ 500 キロバイト (KB) にします。100 KB のサイズのファイルが最適です。 このフィールドは、コンテンツタイプがメールである場合にのみ表示されます。 **注:** 画像を最適化します。サービスポータルのパフォーマンスが向上します。また、最適な品質を得るために SVG ファイルを使用します。
[プッシュ] コンテンツタイプを選択した場合は、次の情報を入力します。	
説明	プッシュで送信するメッセージ。1600 文字に制限されています。

6. [送信] または [更新] を選択して保存し、[通知コンテンツ] リストに戻ります。
   対象者、日付、コンテンツが利用可能な時間を定義するには [スケジュールコンテンツ] に移動します。詳細については、「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。または、[コンテンツの管理] に移動してキャンペーンバンドルにコンテンツを追加します。詳細については、「キャンペーンバンドル/ステージの作成」を参照してください。

   コンテンツの別の言語への翻訳を要求するには、上部にある [コンテンツを翻訳] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティが

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

有効化されている場合にのみ表示されます。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

> **注:**
> ローカリゼーションフレームワーク との統合は、プッシュまたは SMS コンテンツでは使用できません。

モバイルコンテンツ

従業員がモバイルデバイスで表示できるさまざまなタイプのコンテンツを作成します。

モバイルバナーコンテンツの作成

従業員がモバイルデバイスで表示できるバナーコンテンツを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

リンクの定義：他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択 **(Select the Platform)**] 列で [モバイル] を選択します。
4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)**] セクションで [モバイルバナー] を選択します。
5. [続行] を選択します。
6. [モバイルコンテンツ **(Mobile Content)**] フォームのフィールドに入力します。

モバイルコンテンツ

フィールド	説明
タイトル	モバイルバナーのタイトル。
コンテンツタイプ	作成または編集するコンテンツタイプ。[モバイルバナー] を選択します。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
画像	モバイルバナーに表示する画像。
「リンク」	モバイルバナーで使用するためのリンク。ユーザーがバナーの任意の場所をタップすると、リンクが表示されます。
ヘッダーテキスト	バナーのヘッダーに表示されるテキスト (最大 80 文字)。
テキスト	バナーの本文に表示されるテキスト。
順序	カルーセルに表示されるコンテンツに複数の部分がある場合に、表示順序を定義できます。 サービスポータルまたは 従業員センター にコンテンツが表示される順序を定義する番号を入

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	力します。小さい数値を指定するほど、カルーセルの先頭近くにコンテンツが表示されます。 **注:** 順序を決めるときに、増分を 100 にしてください。この方法により、編集が容易になります。たとえば、リンクに 1、2、3、4、5 の番号を振ってから 2 の後に新しいコンテンツを配置する必要が生じたとします。この場合、3、4、 5 の番号を振りなおす必要があります。しかし 100、200、300 を使用していれば、100 ～ 200 の間にコンテンツを配置する必要が生じた場合、101 ～ 199 までの任意の数字を使用できます。

7. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   [スケジュールコンテンツ] 関連リストが表示されます。
8. または、[送信] を選択してレコードを保存し、コンテンツのリストに戻ります。

次のタスク
ユーザーがコンテンツを利用できるようにします：「コンテンツ提供のスケジューリング」。

または、キャンペーンの作成 を使用してより堅牢な公開構成をビルドすることもできます。

モバイルテキストカードコンテンツの作成

従業員がモバイルデバイスで表示できるテキストカードコンテンツを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

リンクの定義：他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更

手順
1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択 **(Select the Platform)**] 列で [モバイル] を選択します。
4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)**] セクションで [モバイルテキストカード **(Mobile Text Card)**] を選択します。
5. [続行] を選択します。
6. [モバイルコンテンツ **(Mobile Content)**] フォームのフィールドに入力します。

モバイルコンテンツ

フィールド	説明
タイトル	モバイルテキストカードのタイトル。
コンテンツタイプ	作成または編集するコンテンツタイプ。[モバイルテキストカード **(Mobile Text Card)**] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
「リンク」	モバイルテキストカードで使用するためのリンク。ユーザーがテキストカードの任意の場所をタップすると、リンクが表示されます。
ヘッダーテキスト	テキストカードのヘッダーに表示されるテキスト (最大 80 文字)。
順番	カルーセルに表示されるコンテンツに複数の部分がある場合に、表示順序を定義できます。 サービスポータルまたは 従業員センター にコンテンツが表示される順序を定義する番号を入力します。小さい数値を指定するほど、カルーセルの先頭近くにコンテンツが表示されます。 **注:** 順序を決めるときに、増分を 100 にしてください。この方法により、編集が容易になります。たとえば、リンクに 1、2、3、4、5 の番号を振ってから 2 の後に新しいコンテンツを配置する必要が生じたとします。この場合、3、4、 5 の番号を振りなおす必要があります。しかし 100、200、300 を使用していれば、100 ～ 200 の間にコンテンツを配置する必要が生じた場合、101 ～ 199 までの任意の数字を使用できます。
スタイル	モバイルテキストカードのスタイル。 ○ ライト ○ ダーク

7. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   [スケジュールコンテンツ] 関連リストが表示されます。
8. または、[送信] を選択してレコードを保存し、コンテンツのリストに戻ります。

次のタスク
ユーザーがコンテンツを利用できるようにします：「コンテンツ提供のスケジューリング」。

または、キャンペーンの作成 を使用してより堅牢な公開構成をビルドすることもできます。

モバイルビデオコンテンツの作成または編集

従業員がモバイルデバイスで表示できるビデオコンテンツを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

リンクの定義：他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択 **(Select the Platform)]** 列で [モバイル] を選択します。
4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)]** セクションで [モバイルビデオ **(Mobile Video)]** を選択します。
5. [続行] を選択します。
6. [モバイルコンテンツ **(Mobile Content)]** フォームのフィールドに入力します。

モバイルコンテンツ

フィールド	説明
タイトル	モバイルテキストカードのタイトル。
コンテンツタイプ	作成または編集するコンテンツタイプ。[モバイルビデオ **(Mobile Video)]** を選択します。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
「リンク」	モバイルビデオで使用するためのリンク。ユーザーがビデオの下の領域をタップすると、リンクが表示されます。
ビデオリンク	モバイルビデオで表示するビデオ。 **注:** YouTube と Vimeo のリンクのみが現在サポートされています。
ヘッダーテキスト	モバイルビデオのヘッダーに表示されるテキスト (最大 80 文字)。
テキスト	モバイルビデオに表示するテキスト。
順序	カルーセルに表示されるコンテンツに複数の部分がある場合に、表示順序を定義できます。 サービスポータルまたは 従業員センター にコンテンツが表示される順序を定義する番号を入力します。小さい数値を指定するほど、カルーセルの先頭近くにコンテンツが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 順序を決めるときに、増分を 100 にしてください。この方法により、編集が容易になります。たとえば、リンクに 1、2、3、4、5 の番号を振ってから 2 の後に新しいコンテンツを配置する必要が生じたとします。この場合、3、4、 5 の番号を振りなおす必要があります。しかし 100、200、300 を使用していれば、100 ～ 200 の間にコンテンツを配置する必要が生じた場合、101 ～ 199 までの任意の数字を使用できます。

7. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   [スケジュールコンテンツ] 関連リストが表示されます。
8. または、[送信] を選択してレコードを保存し、コンテンツのリストに戻ります。

次のタスク
ユーザーがコンテンツを利用できるようにします：「コンテンツ提供のスケジューリング」。

または、キャンペーンの作成 を使用してより堅牢な公開構成をビルドすることもできます。

タスクコンテンツ

従業員にアクションの実行を促すタスクをアサインできます。

作成できる To Do コンテンツのタイプは次のとおりです。

- ボタン完了 (Button Complete)
- 電子署名
- ビデオを再生
- ビューリンク (View Link)

To Do コンテンツを作成する方法の詳細については、「To-do コンテンツフォーム」を参照してください。

バナーまたはスタイルコンテンツに表示される To Do コンテンツを作成することもできます。詳細については、「To Do コンテンツの作成」を参照してください。

To Do コンテンツの作成

コンテンツ公開 を使用して、バナーまたはスタイルコンテンツアイテムと To Do コンテンツアイテムの間にリンクを作成します。

To-do リンクを配信する 2 つの方法は次のとおりです。

- スケジュールコンテンツ (コンテンツ公開)
- キャンペーン (コンテンツエクスペリエンス)

バナーまたはスタイルコンテンツアイテムの To Do リンクを作成して、アクセスしやすくします。バナーまたはスタイルコンテンツに To Do リンクを配置すると、高優先度の To Do タスクが目立つように表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツ公開 のプロセス

バナーまたはスタイルコンテンツの To Do リンクを作成するには、次の手順を実行します。

- To Do コンテンツの作成：詳細については、「To Do コンテンツの作成」を参照してください。
- To Do コンテンツを参照するリンクコンテンツの作成：詳細については、「他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更」を参照してください。

  注:
  [タイプ] フィールドで **[To Do]** を選択します。さらに、以前に作成した To Do コンテンツを [タスクコンテンツ] リストから選択します。

  。
- リンクコンテンツを参照するポータルコンテンツを作成します。
- コンテンツ公開 を使用してコンテンツをスケジュールします。
  - ポータルコンテンツをスケジュール設定します (バナーまたはスタイルコンテンツ)

    注:
    ポータルコンテンツ (バナーまたはスタイルコンテンツ) をスケジュール設定すると、To-do コンテンツが自動的にスケジュール設定されます。

  - [保存] を選択すると、**[To Do** のスケジュール済みコンテンツ] フィールドに To Do スケジュール済みコンテンツが表示されます。To Do コンテンツも、ポータルコンテンツのスケジュールに合わせて調整されます。
  - リンクコンテンツがスケジュールされると、To Do コンテンツは自動的に個別にスケジュールされます。
  - 詳細については、「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。
  - 「コンテンツ公開：タスクの作成」スケジュール済みジョブは、コンテンツが使用可能になる前に実行する必要があります。

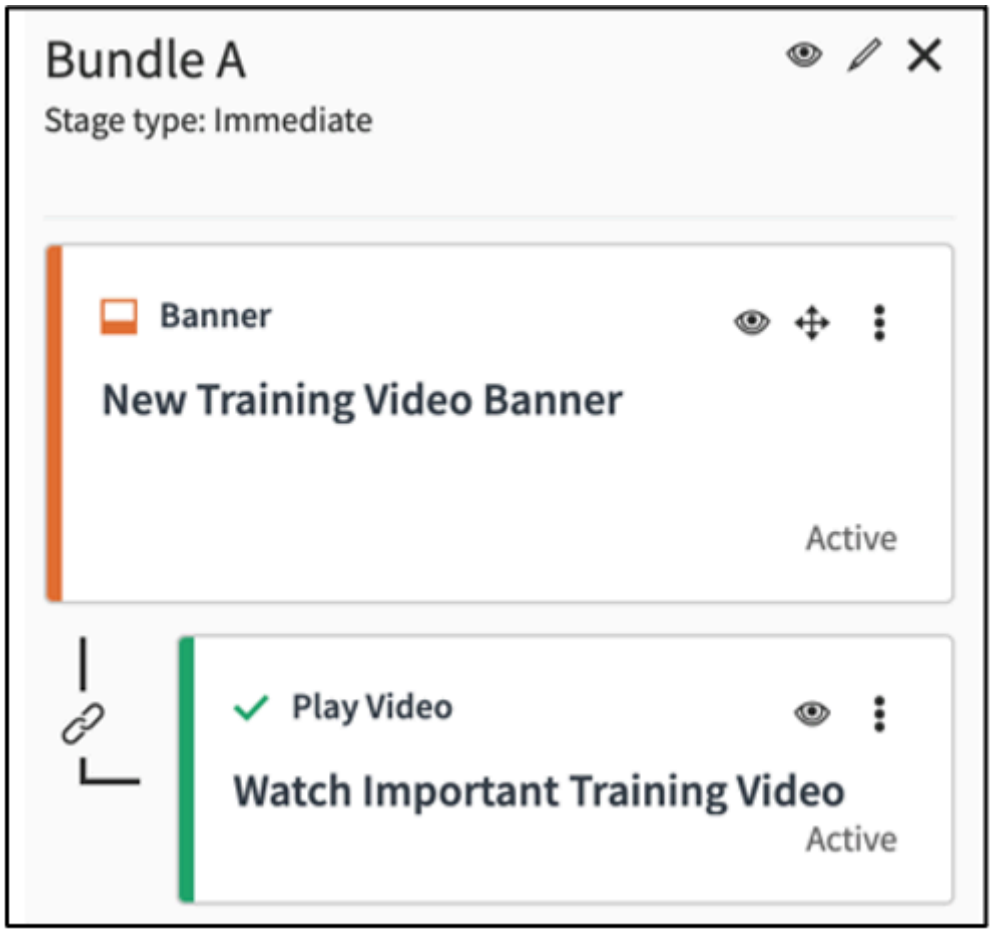
コンテンツエクスペリエンス のプロセス (キャンペーン)

キャンペーン内のバナーまたはスタイルコンテンツの To Do リンクを作成するには、最初にステージとコンテンツを含むキャンペーンが必要です。詳細については、「キャンペーンの作成」を参照してください。コンテンツ公開 で同じ手順を使用しますが、コンテンツをスケジュール設定するのではなく、コンテンツをキャンペーンステージに追加します。

- To Do コンテンツを作成します。
- To Do リンクコンテンツを参照するリンクコンテンツを作成します。
- リンクコンテンツを参照するポータルコンテンツを作成します。
- ポータルコンテンツをキャンペーンのアクティビティとしてステージ/バンドルに追加します。
  - 従来のリストとフォーム、またはキャンペーンビルダー UI を使用して、ポータルコンテンツを追加できます。
  - 詳細については、「キャンペーンを作成する」を参照してください。
- キャンペーンビルダー UI を使用すると、バナーとリンクコンテンツが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- ポータルプレビューを使用してコンテンツを表示します。詳細については、「キャンペーンのプレビュー」を参照してください。
- コンテンツを確認したら、公開します。

> **注:**
> バナー (親) コンテンツを削除せずにリンクコンテンツを削除することはできません。また、バナー (親) コンテンツを移動せずに、リンクコンテンツを別のステージ (バンドル) に移動することもできません。

To Do コンテンツの作成

従業員にアクションの実行を促すタスクをアサインできます。また、To Do をキャンペーンの一部として保持したり、タスクの完了後に追加のコンテンツをトリガーしたりすることもできます。To Do はメールで送信することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_cd.campaign_manager

このタスクについて

たとえば、福利厚生のオープン登録キャンペーンに、To Do として表示されるタスクを含めることができます。これらのタスクによって、従業員は健康管理への申し込みを求められます。

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [プラットフォームを選択 **(Select the Platform)**] 列で **[To Do]** を選択します。
4. [ボタン完了 **(Button Complete)**]、[電子署名 **(E-Signature)**]、[ビデオを再生します]、または [ビューリンク **(View Link)**] を選択します。
5. フォームに入力します。
   各フィールドの詳細については、「To-do コンテンツフォーム」を参照してください。
6. [送信] または [保存] を選択します。
   [スケジュールコンテンツ] 関連リストが表示されます。コンテンツをスケジュール設定する方法の詳細については、「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。

   To Do コンテンツをバナーまたはスタイルコンテンツに追加できるリンクにする場合は、「他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更」を参照してください。

   コンテンツの別の言語への翻訳を要求するには、上部にある [コンテンツを翻訳] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティが有効化されている場合にのみ表示されます。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

パルスサーベイコンテンツ

フィードバックを受け取る方法として、パルスサーベイを作成して従業員に送信できます。

パルスサーベイコンテンツの作成

フィードバックを取得してアクションを推進し、影響を測定するための、従業員に提供できるパルスサーベイを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lp.creator、sn_cd.content_manager、sn_ca.campaign_manager

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択 **(Select the Platform)**] 列で [パルス] を選択します。
4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)**] セクションで [パルスサーベイ] を選択します。
5. [続行] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

サーベイコンテンツフォーム

フィールド	説明
タイトル	パルスコンテンツに適した名前。
テーマ	パルスコンテンツを関連付けるテーマ。 **注:** パルスコンテンツで選択できるのは、タイプが [グループパルス] であるテーマのみです。
アクティブ	パルスコンテンツがアクティブで使用できることを示すオプション。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

7. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
8. [質問] 関連リストで：
   - コンテンツに質問を追加するには、[新規] をクリックします。詳細については、「パルス質問の作成」を参照してください。
   - 質問集から質問を追加するには、[質問集から] をクリックします。

コンテンツエクスペリエンス でコンテンツ ([パルスコンテンツ] タイプ) をキャンペーンに追加するか、コンテンツ公開 でコンテンツをスケジュールします。詳細については、「コンテンツの公開」を参照してください。

パルス質問の作成

パルスサーベイで質問を作成するか、パルス質問集に質問を追加します。

始める前に

必要なロール：sn_lp.creator

手順

1. 移動先 リスニングポスト > パルス質問バンク.
2. [質問] 関連リストで、[新規] をクリックします。

   注:
   パルスサーベイを開き、[新規] をクリックして、質問をパルスサーベイに直接追加することもできます。

3. フォームのフィールドに入力します。

パルスサーベイ質問フォーム

フィールド	説明
名前	質問の名前。
質問	質問の説明。
タイプ	パルスサーベイの名前。
評価オプション	パルスサーベイで尋ねられた質問に対する評価形式。たとえば、星や数字などです。
説明	ユーザーがパルスサーベイで質問をポイントしたときに表示される説明。
順序	サーベイに質問を配置する順番。たとえば、順番が小さい質問はサーベイの最初に配置されます。
補足情報を許可	ユーザーが詳細を入力できるように、サーベイにテキストボックスを提供するオプション。
アクティブ	質問がアセスメントとメトリクスの計算に使用されることを示すオプション。
必須	質問が必須であり、サーベイ受信者が回答する必要があることを示すオプション。

4. [送信] をクリックします。

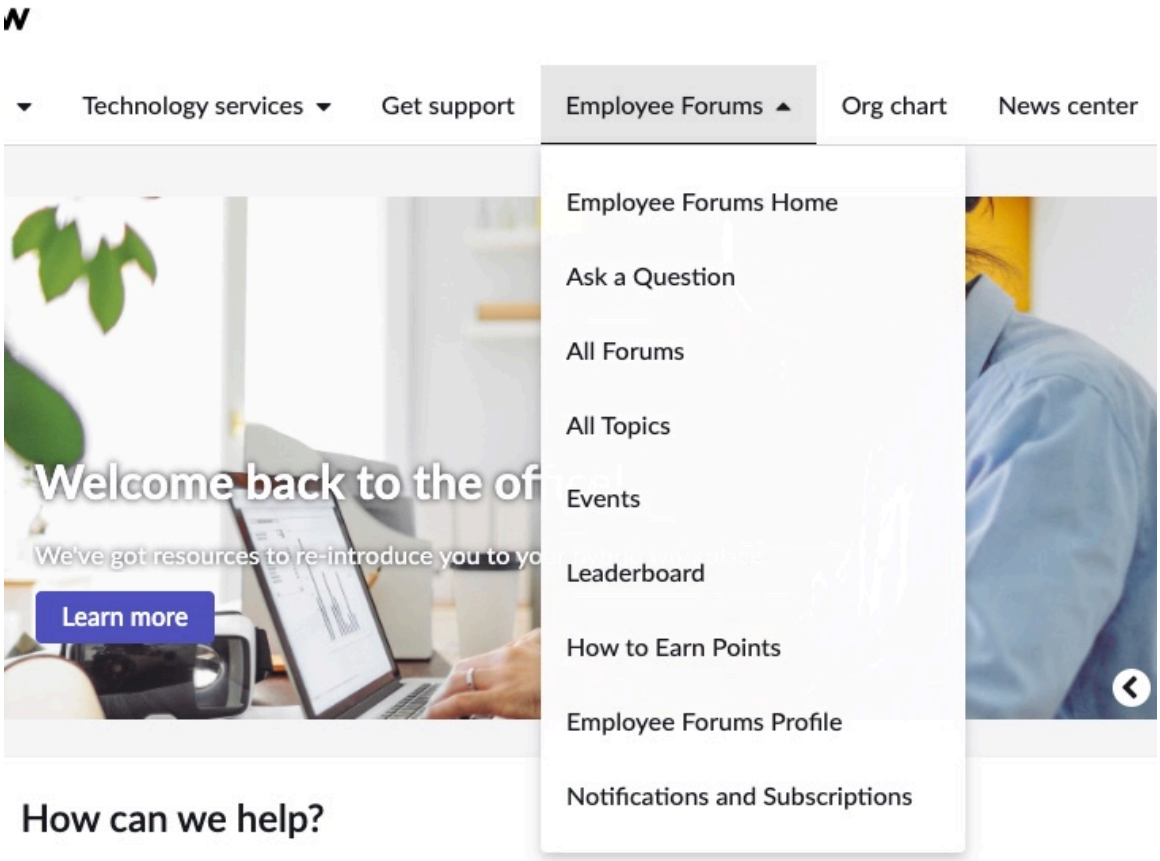
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員フォーラム

従業員フォーラムは、 従業員センタープロ ポータルにコミュニティ機能を提供し、従業員が他の従業員とつながり、交流し、共同作業するのに役立ちます。従業員フォーラムを、ビジネス情報の共有、従業員のエンゲージメントの促進、アイデアやフィードバックの推奨、従業員の発言の場の提供のために使用します。

従業員フォーラムでは、すぐに利用可能なメニューアイテムからコミュニティにアクセスできるようにすることで、従業員のセルフサービスが強化されています。このメニューアイテムにより、ユーザーはコミュニティに移動し、そこでトピックを投稿、表示、登録することができます。



従業員フォーラムは、キャンペーンおよびコンテンツ公開と統合されているため、次のことが可能です。

- コンテンツマネージャーは、コンテンツ公開からフォーラムまたはトピックに対するコンテンツを作成してスケジュール設定できます。
- キャンペーンマネージャーは、フォーラムコンテンツを含むキャンペーンをビルドできます。コミュニティまたはフォーラムのコンテンツには、ブログ投稿、イベント、ビデオ、または投稿やその他のコンテンツへのリンクを含めることができます。

コンテンツマネージャーが従業員フォーラムを使用するには、アドミンがフォーラムとトピックを含む Communities を設定する必要があります。これらの機能は、コンテンツ公開を介してコンテンツを作成するマネージャーの公開先として機能します。Communities については、「Communities」を参照してください。

フォーラムコンテンツの追加または変更

従業員フォーラムを通じて従業員にコンテンツを提供します。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
フォーラムコンテンツを作成するには、以下の作業を行ってコミュニティまたはフォーラムに投稿する必要があります。

- コミュニティコンテンツの投稿先のフォーラム。フォーラムを作成する方法については、「コミュニティフォーラムの設定」を参照してください。
- 「コンテンツ公開:フォーラムへの投稿」スケジュール済みジョブは、デフォルトで 1 時間ごとに実行されて投稿を処理します。スケジュール済みジョブの詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

注:
この機能を使用するには、コミュニティ (com.sn_communities) プラグインをアクティブ化する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ > コミュニティ.
2. フォームで、フィールドに入力します。

コミュニティコンテンツフォーム

フィールド	説明
タイトル	コミュニティ投稿を識別するタイトルまたは名前です。
コンテンツタイプ	コミュニティ投稿の分類です。投稿の定義に使用するフィールドは、選択したコンテンツタイプに基づいて変わります。 ○ コミュニティブログ ○ コミュニティイベント ○ コミュニティビデオ ○ フォーラム投稿リスト (特定のフォーラムからの投稿をリスト) **注:** コミュニティのコンテンツタイプの詳細については、「コミュニティのコンテンツタイプ」を参照してください。
アクティブ	コミュニティ投稿がアクティブで投稿できることを示します。

フィールドは、選択したコンテンツタイプに応じて変わります。

コミュニティブログ

コミュニティブログのフィールド

フィールド	説明
ブロックコンテンツを使用	リッチテキストではなくブロックコンテンツを使用していることを示します。ブロックコンテンツを作成する方法については、「ブロックコ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ンテンツの追加または変更」を参照してください。
ブロックコンテンツ	[ブロックコンテンツを使用] ボックスをオンにすると表示されます。 クリックして、既存のブロックコンテンツにアクセスするか、コミュニティブログのコンテンツを作成します。
説明	[ブロックコンテンツを使用] ボックスをオフにすると表示されます。 コミュニティブログ用のリッチテキストを入力します。

コミュニティイベント。[バーチャルイベント] を選択した場合は別のフィールドになります。

コミュニティイベントのフィールド

フィールド	説明
参加者のリストを表示	参加者が他の参加者のリストを表示できることを示します。
参加者の制限	イベントに参加できる出席者の最大数を決定します。
バーチャルイベント	イベントがオンラインであることを示します。オンにした場合、イベント URL、開始時間、終了時間のフィールドが表示されます。
イベント URL	バーチャル会議への URL リンクです。
開始時間	バーチャルイベントの開始日時です。
終了時間	バーチャルイベントの終了日時です。
場所の名前	イベントが開催される場所の名前または説明です。
番地	イベントの場所の番地です。
市区町村	イベントの場所の市区町村です。
郵便番号	イベントの場所の郵便番号です。
タイムゾーン	イベントの場所のタイムゾーンです。 イベントのスケジュール設定とリマインダーを決定するために使用されます。
イベントリマインダー	イベントのリマインダーを送信する時刻を示します。
都道府県	イベントの場所の州 / 都道府県です。
国	イベントの場所の国です。
説明	イベントの説明です。

コミュニティビデオ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コミュニティビデオのフィールド

フィールド	説明
ビデオ	コミュニティに投稿するか、キャンペーンの一部として使用する、または 従業員センター に投稿するビデオへのリンクです。 ビデオは、よく知られているビデオサイトにリンクする Web URL として表示されます。サポートされているビデオリンクホストは次のとおりです。 ○ dailymotion.com ○ facebook.com ○ vimeo.com ○ youtube.com ビデオコンテンツの詳細については、「他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更」次を参照してください。
説明	ビデオの説明です。

フォーラム投稿リスト

フォーラム投稿リストのフィールド

フィールド	説明
リストタイプ	フォーラムからの投稿を 従業員センター に表示する方法。 ○ 手動リスト (Manual List)：表示するコンテンツリンクと順序を、アドミニストレーターが決定します。 ○ 動的リスト (Dynamic List)：自動的に生成されたリストです。
フォーラムリンク	従業員センター に表示するフォーラムリンクを決定します。 [リストタイプ] から [手動リスト] を選択すると表示されます。 [フォーラムリンクのロックを解除] アイコンをクリックして、表示するリンクを選択します。 注: 選択した最初のフォーラムリンクが、従業員センター に最初に表示されます。
動的リストタイプ	フォーラムリストで投稿が表示される方法です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 最近追加 (Recently Added)：一番最近追加されたフォーラム投稿が表示されます。 ○ 一番人気：最も人気のあるフォーラム投稿が表示されます。 [リストタイプ] で [動的] を選択すると表示されます。
リストアイテム数	表示するフォーラム投稿の数です。 [動的リストタイプ] から [一番人気] を選択した場合にのみ表示されます。

コミュニティブログ

3. 保存してフォームに留まるには [保存] をクリックし、保存して [コミュニティコンテンツ] リストに戻るには [更新] をクリックします。

次のタスク

- 対象者、日付、コンテンツが利用可能な時間を定義するには [スケジュールコンテンツ] に移動します。詳細については、「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。

  注:
  公開されたフォーラムコンテンツを編集する場合は、新しいスケジュールコンテンツレコードを作成して更新を公開する必要があります。

- または、[キャンペーンコンテンツ] に移動してキャンペーンバンドルにコンテンツを追加します。詳細については、「キャンペーンバンドル/ステージの作成」を参照してください。

コンテンツバージョニング

コンテンツバージョニングでは、ポータルおよびリッチコンテンツタイプに加えられた変更が公開後に追跡されるため、マネージャーは以前のバージョンのコンテンツを表示できます。

コンテンツバージョニングでは、次のコンテンツタイプが公開された後に加えられた変更を追跡します。

- バナー
- カレンダー
- イベント
- イメージベースのリンク
- リッチコンテンツ
- リッチテキスト
- スタイルコンテンツ
- URL
- ビデオ

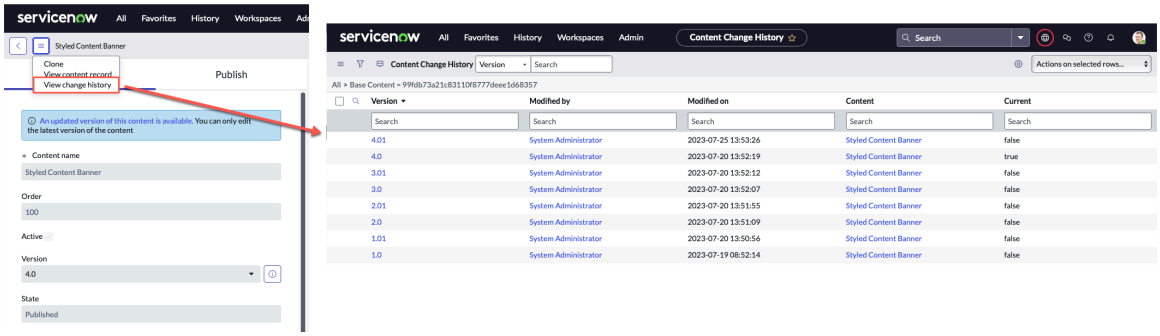
公開後にコンテンツを編集するには、コンテンツをチェックアウトする必要があります。コンテンツは、[ドラフト] ステータスの新しいバージョンとして保存されます。コンテンツの新しいバージョンを公開すると、バージョン番号が 1.0 ずつ増えます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> でコンテンツバージョニングを有効にする必要があります コンテンツ公開 > 詳細 > プロパティ. 詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

次のスクリーンショットは変更履歴の例を示しています。これにより、コンテンツアドミニストレーターは以前のバージョンのコンテンツを表示し、いつ誰が変更したかを特定できます。



編集用にコンテンツをチェックアウトする方法については、「公開コンテンツのチェックアウト」を参照してください。

コンテンツバージョニングと翻訳

コンテンツバージョニングが有効になっている場合、[言語の切り替え] ボタンは、最初のドラフトバージョンと公開済みコンテンツに対してのみ表示されます。

英語以外の言語でコンテンツを作成するお客様は、次の回避策を使用する必要があります。

- コンテンツバージョニングをオフにし、「 言語の切り替え 」ボタンをクリックして、英語以外の言語でコンテンツを入力します。
- コンテンツを英語で入力し、[コンテンツを翻訳] ボタンを使用して翻訳ワークフローを開始します。

詳細については、「コンテンツライブラリでの多言語サポート」を参照してください。

公開コンテンツのチェックアウト

ポータルまたはリッチコンテンツが公開された後、コンテンツを変更するにはチェックアウトする必要があります。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

> **注:**
> でコンテンツバージョニングを有効にする必要があります コンテンツ公開 > 詳細 > プロパティ. 詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

このタスクについて

コンテンツバージョニングの詳細については、「コンテンツバージョニング」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ > すべて表示.
2. 編集するコンテンツを選択します。
3. [チェックアウト] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

コンテンツの新しいバージョンが作成され、[バージョン] フィールドの値に「.01」が追加されます。

4. 必要な編集を行います。
5. [保存] または [保存して続行] をクリックします。
   このバージョンは、コンテンツの公開バージョンに影響を与えることなく、コンテンツライブラリーに保存されます。
6. 現在の公開計画に基づいて、ポータルに表示される更新済みコンテンツをプレビューするには、次の手順を実行します。
   a. [公開] タブをクリックします。
   b. プレビューする公開計画をクリックします。
   c. [ポータルでプレビュー **(Preview on portal)]** をクリックします。
      従業員センターが新しいタブで開き、更新済みコンテンツが公開後と同じように表示されます。
7. 更新を公開する準備ができたら、[保存して公開] をクリックします。
   このバージョンは、現在公開されているバージョンを置き換えます。新しいバージョンでは、以前のバージョンと同じ公開計画が維持されます。

   [バージョン] フィールドの値は 1.0 ずつ増えます。

次のタスク

更新済みコンテンツの公開後に、追加の公開計画を作成できます。 コンテンツの公開計画の作成

コンテンツの公開

コンテンツ公開を使用して、ポータルコンテンツを作成、スケジュール設定し、従業員に配信します。

公開オプション

コンテンツ公開には、コンテンツを公開するための 2 つのオプションがあります。

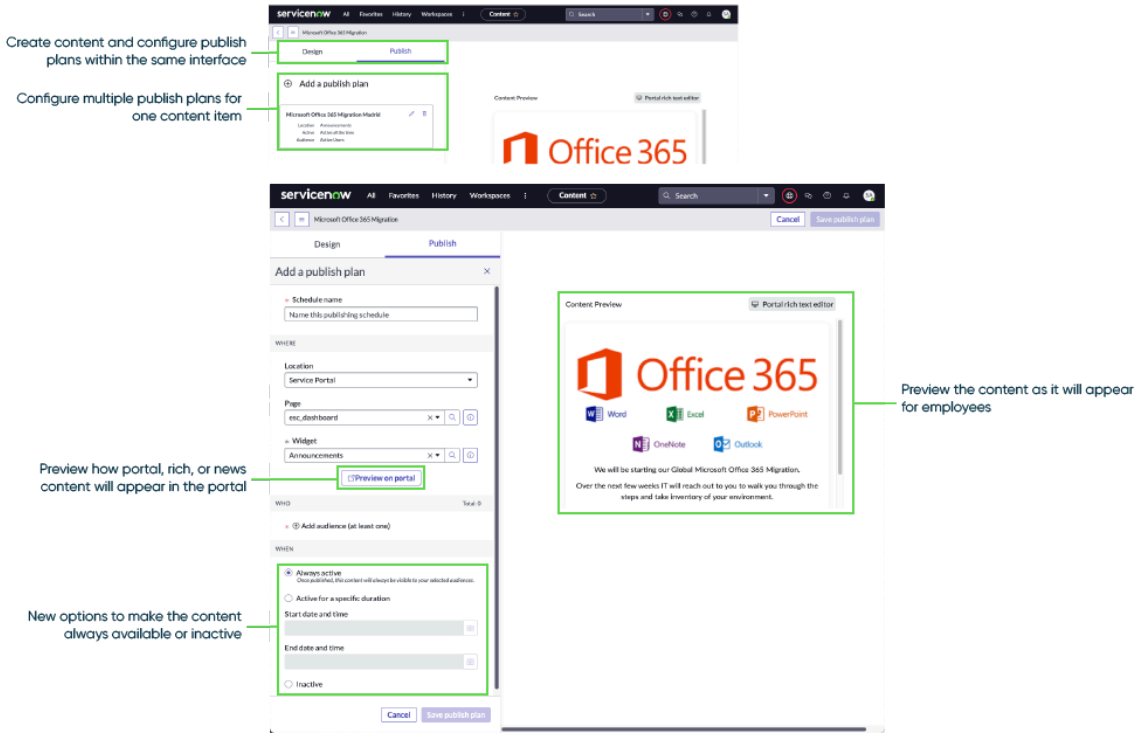
コンテンツライブラリを介した計画の公開

公開計画はコンテンツライブラリワークフローに統合され、コンテンツが表示される場所、コンテンツを表示するユーザー、公開期間などの堅牢な構成オプションを提供します。ニュースコンテンツ、リッチコンテンツ、またはポータルコンテンツの公開計画を作成できます。他のすべてのコンテンツタイプについては、[スケジュールコンテンツ] フォームを使用する必要があります。

> **注:**
> コンテンツライブラリにはワークスペースまたは UIB ワークスペースに公開するオプションがないため、コンテンツをワークスペースまたは UIB ワークスペースに公開するには、[スケジュールコンテンツ] フォームを使用する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[スケジュールコンテンツ] フォーム

[スケジュールコンテンツ] フォームを使用して、次のタイプのコンテンツの配信を設定します。

- モバイルコンテンツ
- 通知コンテンツ
- タスクコンテンツ
- パルスサーベイコンテンツ
- 従業員フォーラム

公開先

コンテンツスケジュールまたは公開計画を設定する場合は、[場所]、[ページ]、および [ウィジェット] の 3 つのフィールドで公開先を定義する必要があります。

場所

ほとんどのコンテンツタイプでは、[サービス ポータル] が唯一のオプションです。ニュース記事などの一部のコンテンツタイプでは、Now Mobile アプリの公開計画を指定できます。詳細については、「ニュース記事の公開」を参照してください。

ページ

[ページ] フィールドには、ポータルページと分類ページがリストされます。選択を絞り込む場合、まずウィジェットを選択してから [ページ] フィールドに戻ると、そのウィジェットを含むページのみがリストされています。

> **注:**
> 分類トピックを選択すると、フォームで分類と 1 つ以上のトピックを指定するように求められます。

ポータルページは以下で管理されます サービスポータル > ページ.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

分類トピックは以下で管理されます 分類 > トピック. 「従業員センター の統一された分類方法」を参照してください。

ウィジェット

[ウィジェット] フィールドには、そのコンテンツタイプでサポートされているウィジェットのみがリストされます。コンテンツタイプの詳細については、次の表を参照してください。

コンテンツを公開できる場所

コンテンツタイプ別の公開場所

コンテンツタイプ	サポートされているウィジェット
バナー	コンテンツエクスペリエンス
バナー	初期バナー (CD)
カレンダー	イベントカレンダー (Event Calender)
イベント	予定されているイベント (CD)
画像ベースリンク	クイックリンク (CD)
ニュース記事	ニュースフィード
ニュース記事	注目のニュース
リッチコンテンツ	リッチコンテンツ (CD)
リッチテキスト	お知らせ (CD)
スタイルコンテンツ	コンテンツエクスペリエンス
スタイルコンテンツ	スタイルコンテンツ (CD)
URL	情報リンク (CD)
ビデオ	ビデオカルーセル (CE)

コンテンツタイプと公開ウィジェットをカスタマイズするには、「コンテンツ公開のコンテンツタイプの追加または変更」を参照してください。

コンテンツ提供のスケジューリング

コンテンツ公開 でコンテンツを作成した後、[スケジュールコンテンツ] を使用して、キャンペーン、To Do、メール通知、コミュニティで 従業員センター に投稿します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager
コンテンツの関連リストから作成して保存したコンテンツをスケジュール設定することもできます。以下を参照してください。

- モバイルコンテンツを設定する
- ポータルコンテンツ
- メール、SMS、またはプッシュ通知コンテンツの作成
- To Do コンテンツの作成
- フォーラムコンテンツの追加または変更
- 他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更
- ブロックコンテンツの追加または変更

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
バナーまたはスタイルコンテンツにリンクコンテンツを追加するときに、ポータルコンテンツをスケジュール設定していることを確認します。リンクコンテンツがスケジュールされると、To Do コンテンツは自動的に個別にスケジュールされます。詳細については、「To Do コンテンツの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > スケジュールコンテンツ.
2. スケジュールするコンテンツを選択します。
3. フォームに完成させます。

スケジュールコンテンツ

フィールド	説明	
コンテンツ	従業員が使用できるようにするコンテンツまたは情報 リストからコンテンツを選択するか、[新規] を選択してコンテンツを作成します。 バナーまたはスタイルコンテンツで To Do コンテンツのリンクとして表示するコンテンツをスケジュール設定する場合は、必ず、作成したポータルコンテンツを選択してください。To Do コンテンツはスケジュール設定しないでください。ポータルコンテンツで自動的にスケジュール設定されます。詳細については、「To Do コンテンツの作成」を参照してください。 **注:** リンクコンテンツとブロックコンテンツは再利用可能なコンテンツであるため、スタンドアロンコンテンツとしてスケジュールすることはできません。	
コンテンツ要求アイテム	コンテンツ要求に関連付けられたコンテンツアイテムを識別する一意の番号。 コンテンツ要求は、従業員が 従業員センター から作成するか、コンテンツマネージャーまたはアドミニストレーターがコンテンツ要求フォームから作成できます。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
	詳細については、「コンテンツ要求アイテムの編集」を参照してください。	
タイトル	そのスケジュール済みコンテンツレコードを示す、わかりやすい名前です。デフォルトでは、[コンテンツ] フィールドでコンテンツを選択すると、コンテンツの名前がここに表示されます。	
アクティブ	コンテンツのスケジュールがアクティブで従業員に利用可能であることを示します。	
ユーザーを追加	特定のユーザーを追加してコンテンツを表示することを示します。これを選択すると、選択した対象者が削除されます。 **注:** コンテンツをスケジュールする場合、デフォルトでは対象者が選択されます。このフィールドを選択すると、個々のユーザーのみを選択でき、対象者を選択することはできません。	
ユーザー	スケジュール設定しているコンテンツを表示するユーザー。 ユーザーのロック解除アイコンを選択し、ユーザーを検索して追加します。 **注:** このフィールドは、[ユーザーを追加] を選択した場合にのみ表示されます。	
対象者	コンテンツを表示できるユーザーです。 「対象者」を参照してください。 コミュニティコンテンツには表示されません。	
承認者	利用可能にするコンテンツを承認する人物です。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
	[ユーザーリストをルックアップ (Lookup user list)] アイコンをクリックすると、コンテンツ承認者 [sn_ca.content_approver] ロールを持つユーザーのみが表示されます。 承認者を追加した後、[更新] または [保存] をクリックします。 承認を要求するメール通知を承認者に送信することができます。「Notifications」および「メールテンプレート」を参照してください。 注: **sn_cd.all_must_approve** コンテンツ配信プロパティの値が [はい] の場合は、キャンペーンの公開の前にすべての承認者が承認する必要があります。値が [いいえ] の場合、必要な承認者は 1 人だけです。	
処理タイミング	コンテンツを送信、作成、または投稿する日時。 注: このフィールドは、 To Do または通知コンテンツをスケジュール設定する場合にのみ表示されます。	
期日	ユーザーに To Do または通知コンテンツの完了を求める日時。 注: このフィールドは、To Do コンテンツをスケジュール設定する場合にのみ表示されます。	
コンテンツステータス	To Do コンテンツのステータス。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
	○ 「処理待ち：Content Publishing」スケジュール済みジョブは、まだコンテンツを処理していません。 ○ スケジュール済み：コンテンツは、スケジュール設定済みで処理対象のキューに格納されています。 ○ 最大数超過：スケジュール設定済みコンテンツが許容時間を超過しました。最大値は、[コンテンツ公開]/[設定]/[プロパティ] の sn_cd.todo.max_run_time プロパティで設定されます。 ○ エラー：コミュニティコンテンツをスケジュール設定中または投稿中にエラーが発生しました。	
完了時刻	「コンテンツ公開：タスクの作成」スケジュール済みジョブが完了した日時。	
利用開始日	オプションで、コンテンツが利用可能になる時期を開始日で制限できます。コンテンツが対象者に利用可能になる最初の日です。 コミュニティコンテンツには表示されません。	
利用終了日	オプションで、コンテンツが利用可能である時期を終了日で制限できます。コンテンツを対象者が利用可能でなくなる日です。 コミュニティコンテンツには表示されません。	
ロケーション	スケジュール設定しているコンテンツが表示される場所。選択肢は次のとおりです。 ○ サービスポータル ○ ワークスペース コンテンツを表示する場所を選択しているため、このフィールドで選択した内容に応じてフィールドが変わります。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
	[コンテンツの場所] フィールドから [サービスポータル] を選択すると、次のフィールドが表示されます。詳細については、「ポータルコンテンツ」を参照してください。	
	ページ	サービスポータルにコンテンツが表示されるページ ページを選択すると、このページに表示されるウィジェットインスタンスのみが、[ウィジェットインスタンス] 選択リストで使用可能になります。 [ページ] レコードを開き、**[試す (Try It)]** ボタンを選択してページを表示できます。 [コンテンツの場所] から [サービスポータル] を選択した場合にのみ表示されます。 **注:** スタイルコンテンツまたはバナーコンテンツを emp_taxonomy_topic ページの [コンテンツエクスペリエンス] ウィジェットにスケジュールする場合、スケジュールのトピックには元のトピックバナー画像は表示されません。
	ウィジェット	従業員センター ウィジェットインスタンス。ウィジェットインスタンスは、そのインスタンスに固有のプロパティと CSS を含むウィジェットへの参照です。 [ページ] 選択リストからページを選択すると、フィルタリングされたウィジェットインスタンスのリストが表示されます。 [コンテンツの場所] から [サービスポータル] を選択した場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
		注: スタイルコンテンツまたはバナーコンテンツを emp_taxonomy_topic ページの [コンテンツエクスペリエンス] ウィジェットにスケジュールする場合、スケジュールのトピックには元のトピックバナー画像は表示されません。
	分類	コンテンツにスケジュール設定できるトピックをフィルターします。分類とは、要求、記事、クイックリンク、および従業員コミュニケーションなど、さまざまなコンテンツタイプをまとめた階層的なトピックの集まりです。 たとえば、HR と IT に対して別々の分類を設定し、それぞれの下に特定のトピックをグループ化できます。 このフィールドを表示するには、ページの [カテゴリ] テーブル用辞書エントリの [選択肢] タブに分類 (sn_ex_sp_taxonomy) が入力されているページを選択します。詳細については、「テーブルの作成」を参照してください。 従業員センター の分類に関する詳細については、「従業員センター の統一された分類方法」を参照してください。 子トピックを 従業員センター に表示するには、それを [サービスポータル] の 下の [ポータル] フォームに追加する必要があります。詳細については、「ポータルの作成」を参照してください。
	トピック	コンテンツを分類に表示するトピック。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
		詳細については、「トピックの作成と関連付け」を参照してください。
	選択されたコンテンツのコンテンツタイプが [コミュニティコンテンツ] である場合は、次のフィールドが表示されます。詳細については、「コミュニティコンテンツタイプ」を参照してください。	
	フォーラム	コミュニティコンテンツの投稿先にするフォーラムです。 フォーラムの詳細については、「フォーラムを作成する」を参照してください。
	トピック	ユーザーがディスカッションする関心領域です。 クリックしてフォーラム内のトピックを選択します。 トピックの詳細については、「トピックの作成」を参照してください。
	[コンテンツの場所] フィールドから [ワークスペース] を選択すると、次のフィールドが表示されます。	
	コンテンツ識別子	エージェントワークスペースカスタムランディングページで、ポータルコンテンツをウィジェットに関連付けます。 **注:** 現在、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース のみが、コンテンツ公開用のコンテンツを表示するベースシステムコンポーネントを備えています。このフィールドは、[コンテンツの場所] フィールドから [ワークスペース] を選択する場合にのみ表示されます。 エージェントワークスペースのカスタムランディングページが表示されると、次のコンポーネ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
		ントで、コンテンツ識別子に一致するスケジュール設定済みコンテンツが検索され、現在のユーザーと現在の時刻に適用されます。 ○ お知らせ ○ クイックリンク ○ よく使用するアプリ **注:** ベースシステムにこれらのコンポーネントが用意されていますが、ラベルは変更できます。 ベースシステムに用意されているワークスペースランディングページのコンテンツ識別子を検索するには、「UI ビルダーでのカスタムランディングページの作成」を参照してください。 **注:** 詳細については、「ワークスペースのランディングページの設定」を参照してください。

4. [送信] または [更新] を選択します。
   コンテンツ要求とコンテンツ要求アイテムがコンテンツ要求者によって承認されたときに、[承認して公開] を選択することもできます。詳細については、「コンテンツ承認者の追加または削除」を参照してください。

コンテンツの公開計画の作成

コンテンツライブラリにコンテンツを作成した後、1 つ以上の公開計画を追加して、コンテンツの配信先、対象者、およびコンテンツを利用できる期間を管理します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

注: [コンテンツ管理の所有権の有効化 (Enable Content Management Ownership)] システムプロパティがアクティブ化されている場合は、自分にアサインされたコンテンツのみをスケジュールして公開できます。詳細については、「コンテンツ所有権」を参照してください。

公開計画は UIB ワークスペースへの公開をサポートしていないため、リッチコンテンツを UIB ワークスペースに公開するには、スケジュールコンテンツレコードを作成する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. 公開するコンテンツを選択します。
   公開するコンテンツが見つからない場合は、コンテンツの [アクティブ **(Active)**] フィールドがオンになっていることを確認します。
3. [保存] または [保存して続行] を選択します。
4. [公開] タブを選択します。
5. [公開する計画を追加 **(Add a publish plan)**] を選択します。
6. フォームに入力します。

公開する計画を追加 **(Add a publish plan)**

フィールド	説明
スケジュール名	コンテンツのスケジュールを説明する名前。
順序	同じウィジェットに公開された他のコンテンツと比較した、ウィジェットでのコンテンツの表示順序。順序の値が小さいコンテンツが最初に表示されます。 2 つのコンテンツアイテムの順序値が同じ場合、コンテンツは最新の公開日に基づいて表示されます。
ロケーション	
ロケーション	コンテンツを表示する場所。選択肢は次のとおりです。 ○ サービスポータル ○ モバイル (ニュース記事のみ) ○ ワークスペース：ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：ワークスペース (com.sn_hr_agent_workspace) プラグインを有効にする必要があります。
セクション	このオプションは、[モバイル] を選択した場合に表示されます。 ニュースコンテンツを表示するモバイルアプリのセクション。これは読み込み専用フィールドです。アドミニストレーターは、このフィールドを コンテンツ公開 > 詳細 > プロパティ. 詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。
ページ	このオプションは、[サービスポータル] または [ワークスペース] を選択すると表示されます。 コンテンツを表示する 従業員センター のページ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ページはコードと構造を含む既存のレコードです。コードと構造により、スケジュールして従業員が利用できるようにするコンテンツの表示方法を定義されます。 **注:** テンプレートはトピックに含まれ、ページを参照します。テンプレートはページと直接関係がありますが、複数のトピックを 1 つのテンプレート/ページに関連付けることができます。たとえば、ベースシステムには emp_employee-taxonomy ページがあり、ほとんどのトピックがそのページに関連付けられています。詳細については、「トピックページテンプレートの作成」を参照してください。 ページにトピックが関連付けられている場合は、[分類] フィールドが表示され、それでフィルタリングしたり、分類に関連付けられたトピックを選択したりすることができます。 ページを選択すると、このページに表示されるウィジェットインスタンスのみが、[ウィジェットインスタンス] 選択リストで使用可能になります。 [このレコードをプレビュー] アイコン [ を選択して、ページレコードを表示します。 **注:** ポータル全体で使用可能なウィジェットのフィルタリングにページを使用すると便利です (オプション)。
ウィジェット	コンテンツを表示するウィジェット。ウィジェットには、そのインスタンスに固有のプロパティと CSS が含まれています。 [ページ] 選択リストからページを選択すると、フィルタリングされたウィジェットインスタンスのリストが表示されます。 [このレコードをプレビュー] アイコン [ を選択して、ウィジェットレコードを表示します。 **注:** スタイルコンテンツまたはバナーコンテンツを emp_taxonomy_topic ページの [コンテンツエクスペリエンス] ウィジェットにスケジュールする場合、スケジュールのトピックには元のトピックバナー画像は表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
分類	コンテンツを表示する分類または組織階層の最上位レベル。 分類でプレビューをフィルタリングできます。 分類とは、要求、記事、クイックリンク、および従業員コミュニケーションなど、さまざまなコンテンツタイプをまとめた階層的なトピックの集まりです。 分類は階層の最上位であり、その下に複数のトピックを含めることができます。 たとえば、HR と IT に対して分類を設定し、それぞれの下に特定のトピックをグループ化できます。 [ページ] または [トピックを追加] を使用してプレビューをフィルタリングすると、そのトピックが分類の下または選択したページ上にない可能性があるため、このフィールドの値が変更される場合があります。このフィールドがグレー表示されている場合は、選択したページとトピックの分類が 1 つのみであることを示しています。
トピックを追加	コンテンツを表示するトピック。 トピックに関連付けられたコンテンツをプレビューすることもできます。 トピックは分類に基づいて整理されています。 [トピックの所有権を許可] (sn_cd.activate_topic_ownership) システムプロパティが [はい] に設定されていて、トピックが自分または所属するグループにアサインされている場合は、自分にアサインされたトピックまたは制限のないトピックのみが表示されます。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」と「コンテンツの所有権のアサイン」を参照してください。 トピックの所有権は次のとおりです。 ○ 公開用にコンテンツをスケジュールできるグループまたはユーザーを制限する機能。 ○ トピックに割り当てられたコンテンツを編集する機能。 ○ トピックのコンテンツをプレビューする機能。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: コンテンツにアクセスできる他のユーザーは、制限付きトピックにスケジュールされたコンテンツを表示できますが、そのトピックをスケジュールから削除することはできません。 詳細については、「コンテンツ所有権」を参照してください。
誰が	
対象者を追加 (少なくとも 1 人)	コンテンツを表示できるユーザーです。詳細については、「対象者」を参照してください。 注: 個々のユーザーのコンテンツをスケジュール設定するオプションはありません。対象者のコンテンツのみをスケジュールできます。個々のユーザーのコンテンツをスケジュール設定するには、「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。
時期 (WHEN)	
常にアクティブ (Always active)	コンテンツは、置き換えるか削除するまで無期限に表示されます。
特定の期間アクティブ (Active for a specific duration)	特定の日時範囲のコンテンツが表示されます。
非アクティブ	コンテンツは使用できますが、従業員センターには表示されません。

7. [公開する計画を保存] を選択します。

   公開計画を作成すると、[ポータルでプレビュー] ボタンが [公開] タブに表示されます。このボタンにより、リダイレクトされ、公開後に従業員ポータルでコンテンツがどのように表示されるかを確認できます。

   ポータルコンテンツまたはリッチコンテンツが公開された後、コンテンツを変更するにはチェックアウトする必要があります。「公開コンテンツのチェックアウト」を参照してください。

コンテンツライブラリでの多言語サポート

コンテンツライブラリには、多言語コンテンツ作成のための 2 つの機能として、コンテンツの翻訳 (コンテンツ翻訳ワークフロー) と言語の切り替え (インターフェイス言語の変更) が含まれています。

言語の切り替えとコンテンツの翻訳

[翻訳] と [言語の切り替え] プロパティが有効になっている場合、コンテンツライブラリには次の 2 つの言語設定オプションがあります。

言語の切り替え

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[言語の切り替え] オプションを使用すると、コンテンツ作成者はコンテンツライブラリインターフェイスの言語を変更できます (システム言語設定の変更と同様)。

コンテンツを翻訳

[コンテンツを翻訳] オプションは、指定された言語に翻訳するためにコンテンツを送信します。

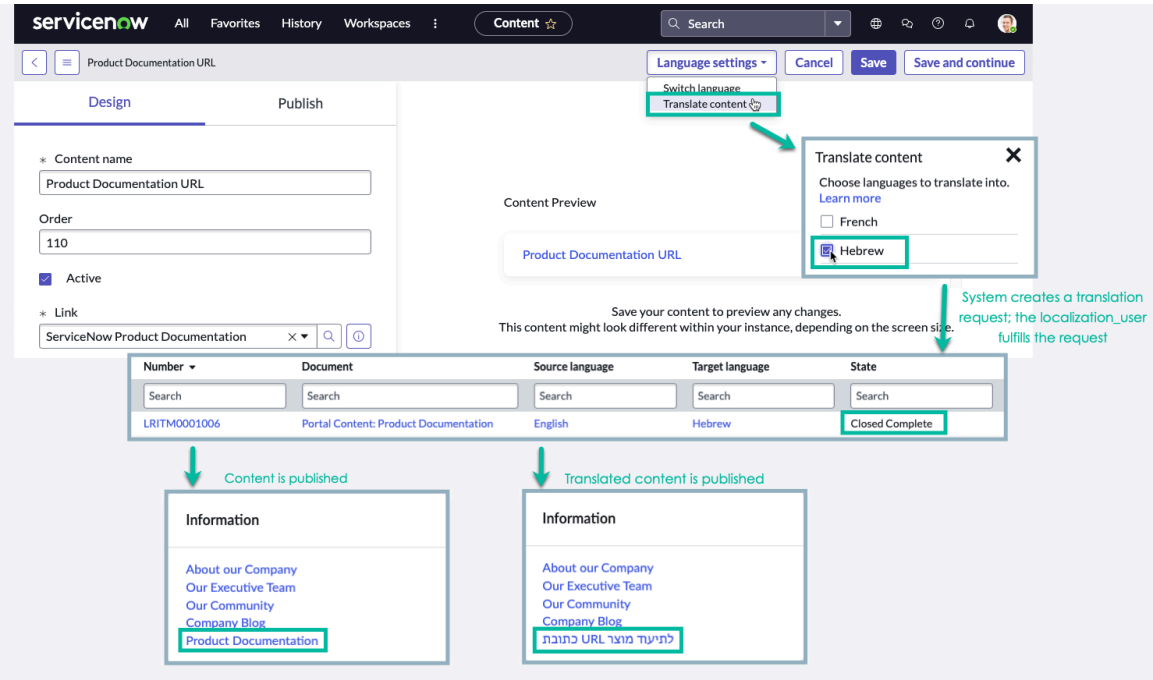
プロパティの詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

コンテンツライブラリのコンテンツの翻訳

コンテンツの作成が完了したら、翻訳ワークフローを開始して、ポータル、ブロック (再利用可能なコンポーネント)、通知、または To Do コンテンツの翻訳を要求できます。

注:
現時点では、カレンダー コンテンツ タイプの翻訳は利用できません。

以下に、ベース翻訳ワークフローの概要を示します。会社のアドミニストレーターは、翻訳を自動化するサードパーティサービスとの統合など、追加の翻訳モードを構成できます。



1. コンテンツマネージャーは、コンテンツライブラリまたはブロックコンテンツインターフェイスからコンテンツの翻訳を要求し、言語を指定します。
2. 選択した言語ごとにローカリゼーション要求アイテム (プリフィックス LRITM) が作成されます。各ローカリゼーション要求アイテムには、ローカリゼーションタスク (プリフィックス LFTASK) が関連付けられており、localization_fulfillerロールを持つユーザーまたはグループにアサインされます。

   コンテンツマネージャーは、ローカリゼーション要求アイテムのステータスを ローカリゼーションフレームワーク > 自分が要求したアイテム の一番下に配置されます。
3. localization_fulfiller ロールを持つユーザーが翻訳を実行します。詳細については、「 ローカライゼーションタスクの実行 」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. ローカリゼーション要求アイテムのステータスが [完了してクローズ] の場合、コンテンツマネージャーはコンテンツの公開をスケジュールできます。「 コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。元のコンテンツと翻訳されたコンテンツに同じコンテンツスケジュールが使用されます。

コンテンツライブラリインターフェイス言語の変更

[言語の切り替え] ウィンドウには、使用可能な言語が表示され、それぞれに次の 3 つのステータスのいずれかが追加されます。

基本言語

システム設定に基づくデフォルトの言語。

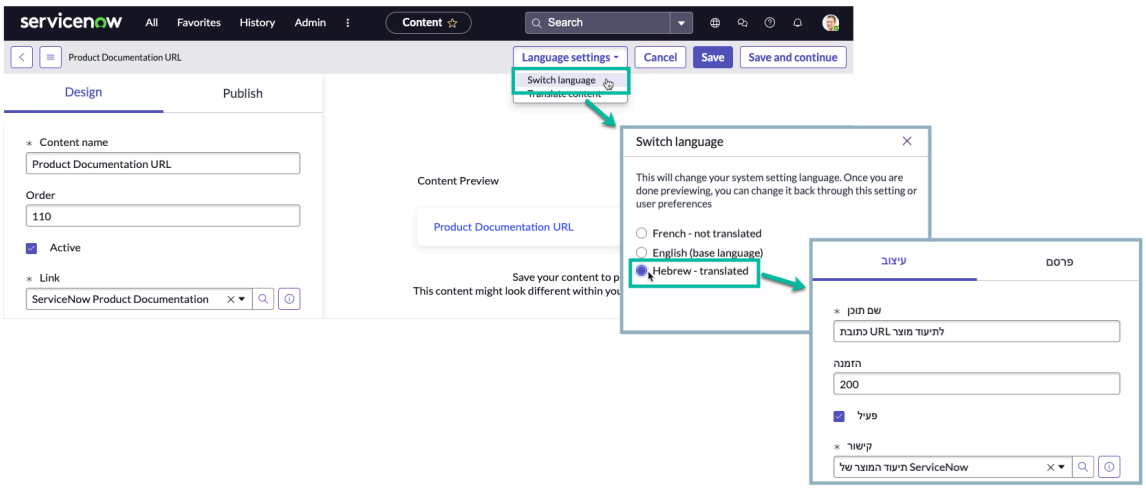
翻訳済み

コンテンツに翻訳が利用可能であることを示します。これは、コンテンツがローカリゼーションフレームワークを介して翻訳されたか、[新規コンテンツ] フォームフィールドで手動で翻訳された場合に発生します。

このオプションを選択すると、インターフェイスと [新規コンテンツ] フォームに入力された値の両方が、選択した言語に翻訳されます。

未翻訳

フィールド値は翻訳できません。この場合、インターフェイス言語のみが翻訳され、フォームに入力された値は変更されません。



注:
ページを離れる前に必ず元の言語に戻してください。そうしないと、ServiceNow インターフェイスは翻訳された言語で表示されたままになります。

コンテンツバージョニングと翻訳

コンテンツバージョニングが有効になっている場合、[言語の切り替え] ボタンは、最初のドラフトバージョンと公開済みコンテンツに対してのみ表示されます。

英語以外の言語でコンテンツを作成するお客様は、次の回避策を使用する必要があります。

- コンテンツバージョニングをオフにし、「 言語の切り替え 」ボタンをクリックして、英語以外の言語でコンテンツを入力します。
- コンテンツを英語で入力し、[コンテンツを翻訳] ボタンを使用して翻訳ワークフローを開始します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

詳細については、「コンテンツバージョニング」を参照してください。

キャンペーンの作成

キャンペーンは、ターゲット情報を従業員に効率的に配信する機能を組織に提供する強力なコンテンツ公開ツールです。コンテンツマネージャーは、複数のチャネルを設定して、コンテンツが最適なタイミングで対象者に届くようにすることができます。

キャンペーンの対象を絞ったメッセージングによって達成できることの例を次に示します。

- 回避：従業員により多くの照会ケースを作成させないようにする。
- アクション促進：従業員に福利厚生 - 健康へのサインアップを促す。
- 通知：従業員に特定の用件について知らせる。

注:
キャンペーンは内部コミュニケーションのみを目的としています。顧客マーケティングにキャンペーンを使用しないでください。使用すると、メールレピュテーションシステムによって NOW メールシステムにスパムのフラグが付けられる可能性があります。

キャンペーンの例

コンテンツエクスペリエンスには、キャンペーン構成の理解を深め、バンドルトリガーの設定例を探索し、さまざまなユースケースを見つけるのに役立つデモキャンペーンが含まれています。デモキャンペーンにアクセスするには、 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.

注:
アドミンは、コンテンツエクスペリエンスプラグインのインストールまたはアップグレード中に [デモデータのロード] を選択する必要があります。デモデータがインスタンスに表示されない場合は、デモデータをインストールするようにアドミンに依頼してください。

キャンペーンの要素

キャンペーンを計画するときは、次の要素を考慮してください。

誰に：対象者

さまざまなコンテンツをさまざまな対象者に向けて設定します。たとえば、あるコンテンツ一式をマネージャーに配信し、別の一式を直属の部下に配信するキャンペーンを用意することができます。

いつ：トリガー

構成されたトリガーに基づいて、従業員がコンテンツを利用できるようになります。コンテンツは、条件が満たされたとき、またはシステムイベントが発生したときに、固定または動的な日付範囲に基づいて利用可能にすることができます。

どこで：場所

特定のページ、トピック、およびウィジェットをコンテンツのターゲットに設定して、コンテンツが目的の対象者に確実に届くようにします。

何を：伝えたい情報

従業員に伝える情報、リンク、ビデオ、SMS メッセージ、メールを定義します。

キャンペーンの構造

キャンペーンはステージの階層で構成され、各ステージにはコンテンツが含まれています。

自動翻訳

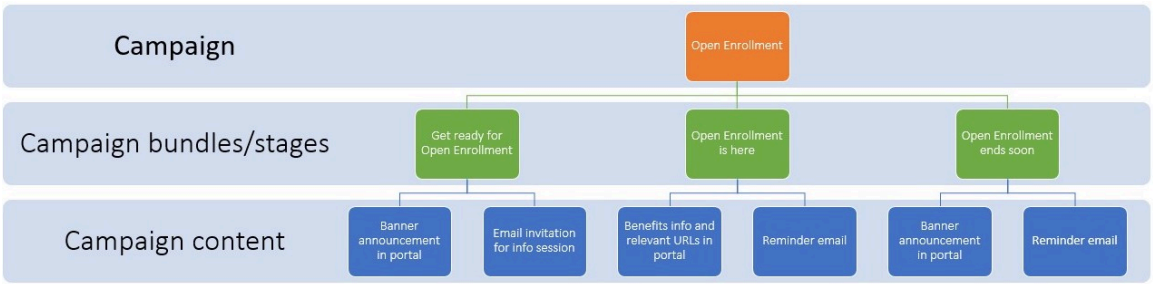
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
インターフェイスの一部では、ステージを指す「バンドル」という用語を使用しています。

会社の福利厚生オープン登録キャンペーンを構成する方法の例を次に示します。これは、3 つのステージで構成されます。

1. オープン登録を準備：このステージでは、オープン登録期間の前にコンテンツを提供して、従業員に準備をさせます。
2. オープン登録中：このステージでは、オープン登録期間中にコンテンツを配信して、従業員の福利厚生について必要な情報を提供します。
3. オープン登録の終了間近： このステージでは、オープン登録期間の最後の週にリマインダーが送信されます。

各キャンペーンステージには、従業員ポータルに表示され、メールで配布されるコンテンツが含まれていま



す。

キャンペーンの設定

次のいずれかの方法でキャンペーンを設定します。

- コンテンツエクスペリエンスビルダー
- 従来 (レコードとフォーム)

コンテンツエクスペリエンスビルダー

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用すると、キャンペーンを構成するワークフロー全体を単一のインターフェイス内で実行できます。

1. コンテンツライブラリでのコンテンツの作成

   従業員ポータル、メール、SMS、またはプッシュ通知を介して配信できるさまざまなコンテンツタイプを作成できます。

   注:
   ニュース記事はまだサポートされていません。

2. キャンペーンを作成する

   キャンペーンを作成して、対象者、コンテンツ承認者、開始日と終了日を定義します。

3. コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンステージの作成

   キャンペーンにステージを追加して、ユーザーに表示されるコンテンツと表示されるタイミングを定義します。ステージを使用して、対象者をさらに絞り込むこともできます。たとえば、マネージャーのコンテンツを保持するステージと、直属の部下のコンテンツを保持するステージを作成できます。

4. コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンへのコンテンツの追加

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツライブラリからコンテンツを追加したり、コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用してさまざまなコンテンツタイプを作成したりできます。

> **注:**
> リッチコンテンツを含むキャンペーンを作成する場合、コンテンツエクスペリエンスビルダーは現在、リッチコンテンツの作成をサポートしていないため、コンテンツライブラリのリッチコンテンツエディターでリッチコンテンツを作成する必要があります。「マイクロサイト」を参照してください。

5. キャンペーンをプレビュー

   公開する前に、キャンペーンが対象者にどのように表示されるかを確認します。

6. コンテンツエクスペリエンスビルダーからキャンペーンを公開します。
7. キャンペーンの有効性を分析

   キャンペーンが適切な対象者をターゲットとしているかを検証します。目標を作成して、キャンペーンにより従業員のアクションが推進されているかどうか、あるいは受領する問い合わせケースの数などのアクティビティが減少しているかどうかを確認します。キャンペーンの進行に合わせて継続的に評価します。

従来 (レコードとフォーム)

レコードとフォームを使用してキャンペーンを作成する場合、またはカスタムウィジェットに公開する場合は、次の手順に従います。

1. コンテンツライブラリでのコンテンツの作成

   従業員ポータル、メール、SMS、またはプッシュ通知を介して配信できるさまざまなコンテンツタイプを作成できます。

2. キャンペーンを作成する

   キャンペーンを作成して、対象者、コンテンツ承認者、開始日と終了日を定義します。

3. キャンペーンステージの作成

   キャンペーンにステージを追加して、ユーザーに表示されるコンテンツと表示されるタイミングを定義します。ステージを使用して、対象者をさらに絞り込むこともできます。たとえば、マネージャーのコンテンツを保持するステージと、直属の部下のコンテンツを保持するステージを作成できます。

4. キャンペーンをプレビュー

   公開する前に、キャンペーンが対象者にどのように表示されるかを確認します。

5. キャンペーンの公開
6. キャンペーンの有効性を分析

   キャンペーンが適切な対象者をターゲットとしているかを検証します。目標を作成して、キャンペーンにより従業員のアクションが推進されているかどうか、あるいは受領する問い合わせケースの数などのアクティビティが減少しているかどうかを確認します。キャンペーンの進行に合わせて継続的に評価します。

キャンペーンを作成する

通信と重要な情報を従業員にプッシュするキャンペーンを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_ca.campaign_manager

コンテンツアナリティクスを使用してキャンペーンの成功を追跡する場合は、追跡プロファイルを設定して有効にする必要があります。詳細については、「コンテンツアナリティクス」を参照してください。

このタスクについて
キャンペーンは階層構造で編成されます。

タイトル、ステータス、対象者、開始時間と終了時間、およびその他の情報を定義してキャンペーンを作成します。たとえば、健康に関する福利厚生のオープン登録を促進するキャンペーンを作成し、新規採用者をターゲットにして、オープン登録期間を通じて実行することができます。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. [**New**] をクリックします。
3. 次のフィールドに入力します。

キャンペーン新規レコードフォーム

フィールド	説明
役職	キャンペーンの一意の名前。
状況	キャンペーンのステータス。このフィールドは、キャンペーン構成プロセスを進めると自動的に更新されます。
対象者	キャンペーンのコンテンツを表示する対象者。 [対象者をアンロック] アイコンをクリックし、キャンペーンのターゲットとする対象者を選択します。詳細については、「対象者を作成」を参照してください。
承認者	キャンペーンが公開される前にコンテンツの承認を担当するユーザー。 [リストから参照] アイコンをクリックすると、キャンペーン承認者 sn_ca.campaign_approversn_ca.campaign_approver ロールのユーザーのみが表示されます。 承認者は、承認が必要であることを示すメール通知を受信します。詳細については、「Notifications」および「メールテンプレート」を参照してください。
説明	キャンペーンについての説明です。
開始時間 (yyy-MM-dd HH: mm: ss)	キャンペーンを開始する日時です。 **注:** キャンペーンを公開するには、開始日時を定義する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
終了時間 (yyy-MM-dd HH: mm: ss)	キャンペーンを終了する日時です。
キャンペーンの再評価	キャンペーンの対象者をレビューするためのオプション。 このチェックボックスをオンにすると、[再評価の頻度] フィールドが表示され、[コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新] スケジュール済みジョブの実行頻度を定義できます。 キャンペーンが再評価されると、現在の対象者基準に応じてユーザーが削除または追加されます。 [キャンペーンの再評価] ボックスがオフの場合、[コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新] スケジュール済みジョブが 1 回実行されます。それ以降に対象者が再評価されたり変更されたりすることはありません。
再評価の頻度	対象者を再評価する頻度 (日数)。 **重要:** 前回の公開日以降に発生したオーディエンスの変更がキャンペーンに反映されるようにするには、再評価頻度を設定する必要があります。 *Content Experiences: Update Campaign Audience* スケジュール済みジョブが実行された後、ここに入力した値に基づいて対象者が再評価されます。 このフィールドは、[キャンペーンの再評価] チェックボックスをオンにした後にのみ表示されます。 このフィールドに設定された値は、コンテンツエクスペリエンス システムプロパティの [キャンペーンの再評価] フィールドに設定されているデフォルト値 (7 日間) より優先されます。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」を参照してください。
追跡中	コンテンツアナリティクスでこのキャンペーンのメトリクスを追跡できるようにします。
追跡プロファイル	コンテンツエクスペリエンス 分析に使用する追跡プロファイル。プロファイルは、キャンペーンアナリティクスのためにどのデータをキャプチャするかを決定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このフィールドは、[追跡中] オプションを選択した場合にのみ表示されます。 [リストを使用してルックアップ] アイコンをクリックし、使用する追跡プロファイルを選択します。

4. キャンペーンページに留まるには、[保存] をクリックします。
   [送信] をクリックすると、キャンペーンリストに戻ります。

次のタスク
[次へ] または [コンテンツのスケジュール] タブをクリックして、キャンペーンにステージとコンテンツを追加します：「コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンステージの作成」

キャンペーンバンドルトリガー

キャンペーンステージのコンテンツを従業員が利用できるようにするトリガーを定義します。

キャンペーンバンドルでは、キャンペーンコンテンツの配信を整理および管理します。バンドルを設定するときは、コンテンツが利用可能になるタイミングと期間を決定するバンドルトリガーを設定します。

注:
インターフェイスでは、「バンドル」と「ステージ」という用語が同じ意味で使用されます。

キャンペーンバンドルトリガー

トリガー	説明
即時	コンテンツは、キャンペーンの公開直後に対象者に表示され、キャンペーン期間の間表示されます。 即時トリガーのあるキャンペーンステージの作成
日付 (固定)	コンテンツは特定の開始日時と終了日時に従い、キャンペーンの開始日時と終了日時の期間内に利用可能になります。
繰り返し	日付ベースの繰り返し可能なコンテンツを含むキャンペーンステージ (バンドル) を作成するために使用します。たとえば、従業員の誕生日や就業記念日に固有のコンテンツにこのトリガーを使用します。 繰り返しトリガーのあるキャンペーンステージの作成
タスク完了	このキャンペーンステージのコンテンツは、ユーザーがキャンペーンの別のステージの特定の To Do アイテムを完了すると利用可能になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャンペーンバンドルトリガー (続く)

トリガー	説明
	To Do トリガーのあるキャンペーンステージの作成
ダイナミック	キャンペーンステージは、テーブル内のフィールド (sn_hr_core_profile または sys_user) が特定の条件を満たしたときにトリガーされます。このトリガータイプのユースケースの例として、新規雇用キャンペーンがあります。この場合、各ステージに毎週のオンボーディングコンテンツが含まれ、雇用開始日に基づいてコンテンツが配信されます。 **注:** ダイナミックステージトリガーでは、コンテンツが 1 回だけ表示されます。年次など、繰り返しトリガーされるステージを設定するには、繰り返しトリガーを使用します。 動的なトリガーのあるキャンペーンステージの作成
条件	このトリガータイプは、特に [従業員ジャーニー：育児休暇 (Employee Journeys: Parental Leave of Absence)] 用です。プロセスで使用できますが、これは高度機能であり、ビジネスルールやスクリプティングなどのトリガーメカニズムをビルドする必要があります。 条件トリガーのあるキャンペーンステージの作成

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンステージの作成

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用して、 従業員センタープロでキャンペーンのステージを作成します。キャンペーンステージは、コンテンツを従業員に利用可能にするタイミングと期間を制御します。コンテンツエクスペリエンスビルダーには、コンテンツを管理し、キャンペーンを構成するためのシンプルな単一ページビューがあります。

始める前に

必要なロール：sn_ca.campaign_manager

「キャンペーンを作成する」の手順を完了します。

このタスクについて

ステージでは、キャンペーンコンテンツの配信を整理および管理します。ステージを構成するときは、コンテンツが利用可能になるタイミングと期間を決定するステージトリガーを設定します。トリガーの詳細については、「キャンペーンバンドルトリガー」を参照してください。

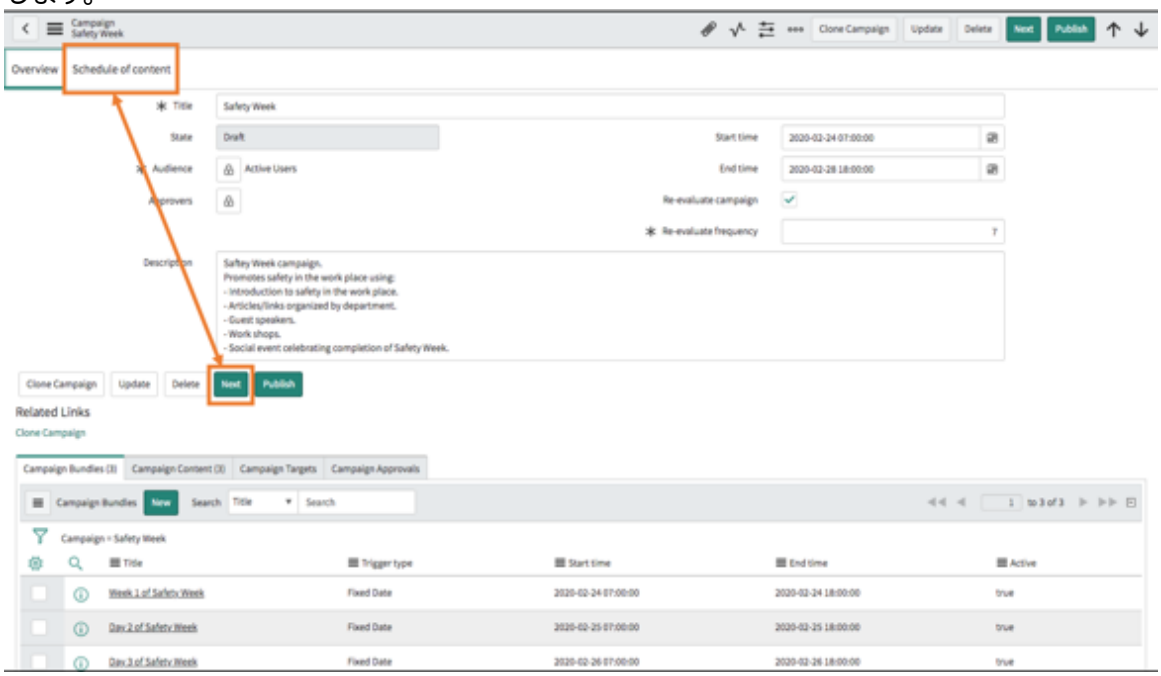
注: インターフェイスの一部では、ステージを指す「バンドル」という用語を使用しています。

自動翻訳

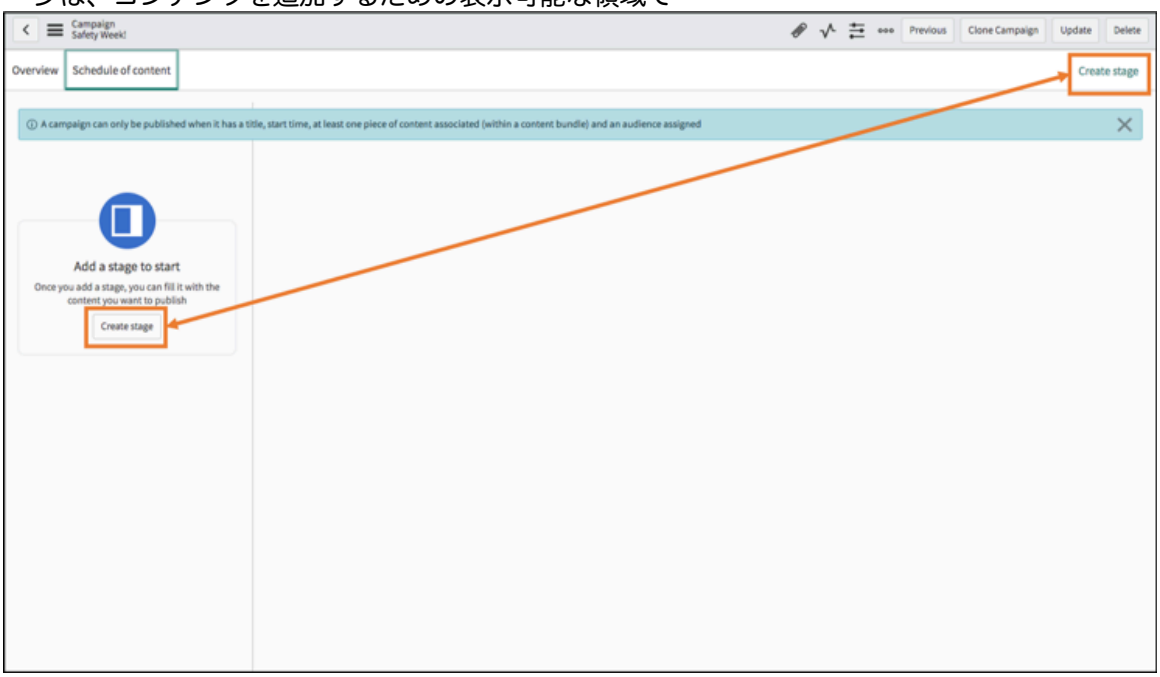
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順
コンテンツエクスペリエンスビルダーでキャンペーンを開くには、ステップ 1 と 2 を実行します。コンテンツエクスペリエンスビルダーでキャンペーンを既に開いている場合は、ステップ 3 に進みます。

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. キャンペーンを選択して [コンテンツのスケジュール] タブをクリックするか、[次へ] をクリックします。



3. [ステージを作成] をクリックします。
ステージは、コンテンツを追加するための表示可能な領域で



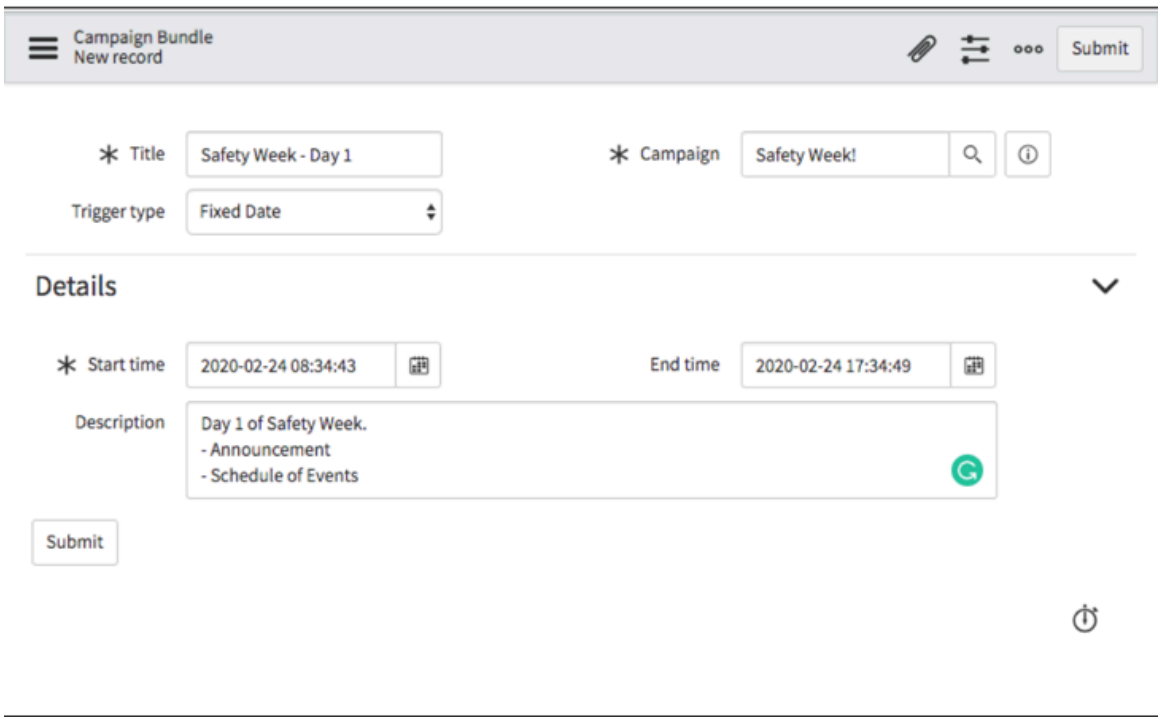
す。

4. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャンペーンバンドルフォーム

フィールド	説明
タイトル	キャンペーンバンドルの名前です。
キャンペーン	キャンペーンバンドルに関連付けられたキャンペーンです。
トリガータイプ	キャンペーンバンドルの開始または終了方法です。トリガーの詳細については、「キャンペーンバンドルトリガー」を参照してください。
説明	キャンペーンバンドルについて説明する情報。



5. [送信] をクリックします。

次のタスク

- [ステージを追加] をクリックして、 追加のステージを構成します
- ステージにコンテンツを追加し、対象者を指定し、コンテンツの配信場所を設定します。コンテンツエクスペリエンスビルダーでコンテンツを作成する方法の詳細については、「コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンへのコンテンツの追加」を参照してください。

To Do トリガーのあるキャンペーンステージの作成

To Do トリガーのあるステージのコンテンツは、ユーザーがキャンペーンの別のステージの特定の To Do アイテムを完了すると利用可能になります。たとえば、従業員が「保険プランの選択」To Do アイテムを完了したときに確認メールを送信するステージを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_ca.campaign_manager

「キャンペーンを作成する」の手順を完了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

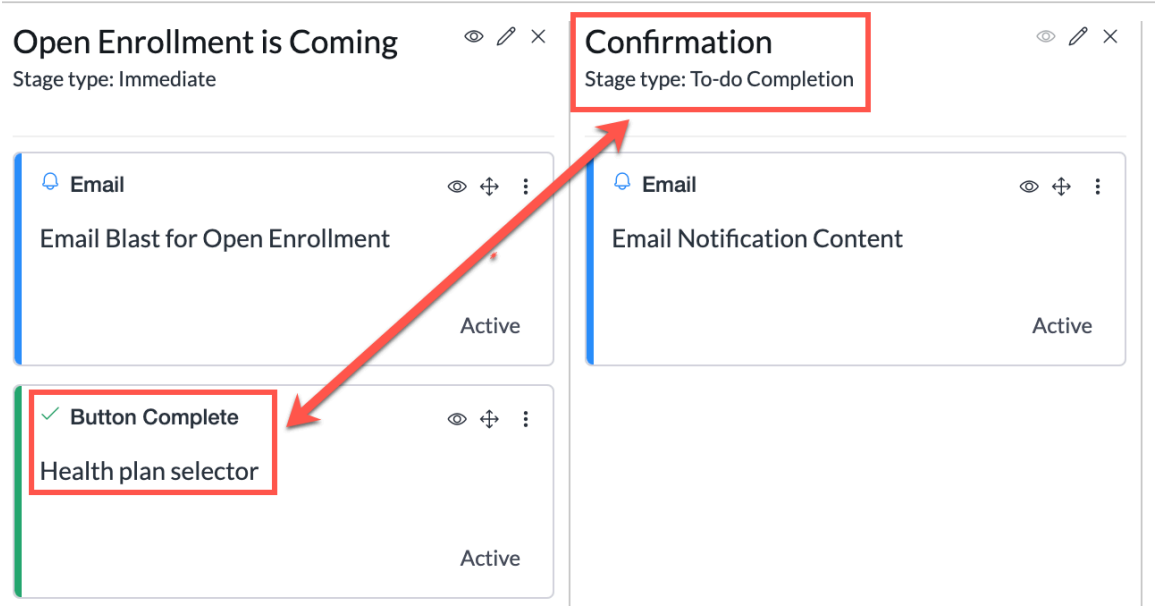
To Do コンテンツアイテムを含むステージを作成します。このコンテンツタイプの詳細については、「タスクコンテンツ」を参照してください。

このタスクについて

ステージでは、キャンペーンコンテンツの配信を整理および管理します。ステージを構成するときは、コンテンツが利用可能になるタイミングと期間を決定するステージトリガーを設定します。

> **注:**
> インターフェイスの一部では、ステージを指す「バンドル」という用語を使用しています。

ユーザーが別のステージの To Do アイテムを完了したときにトリガーされるステージを作成します。

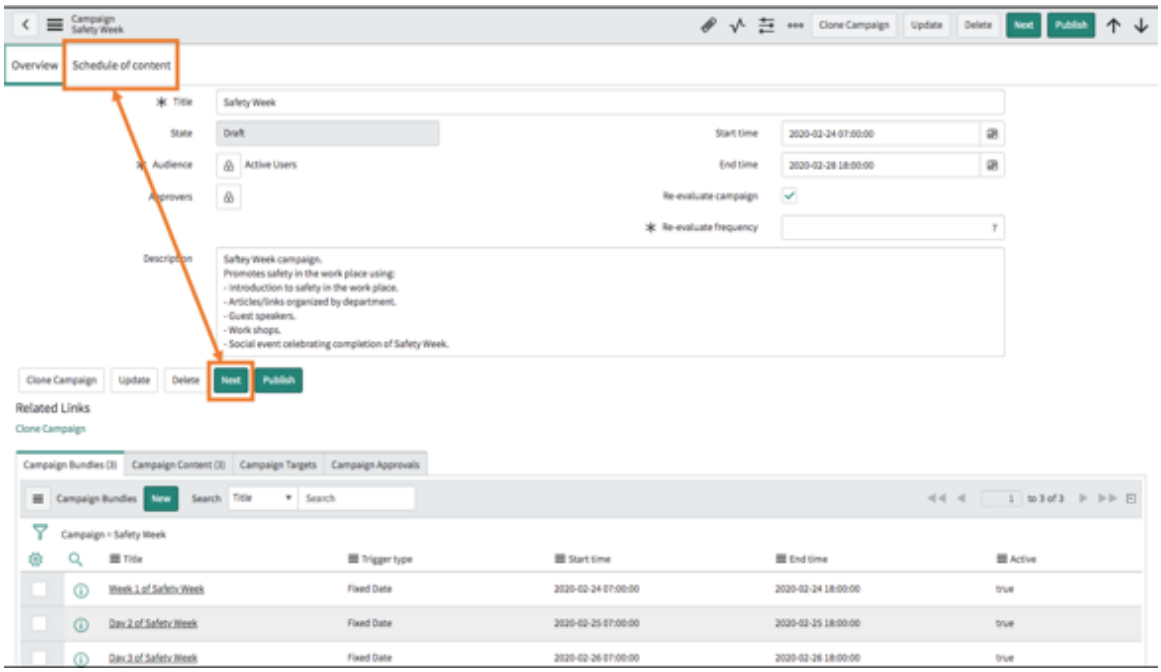


手順

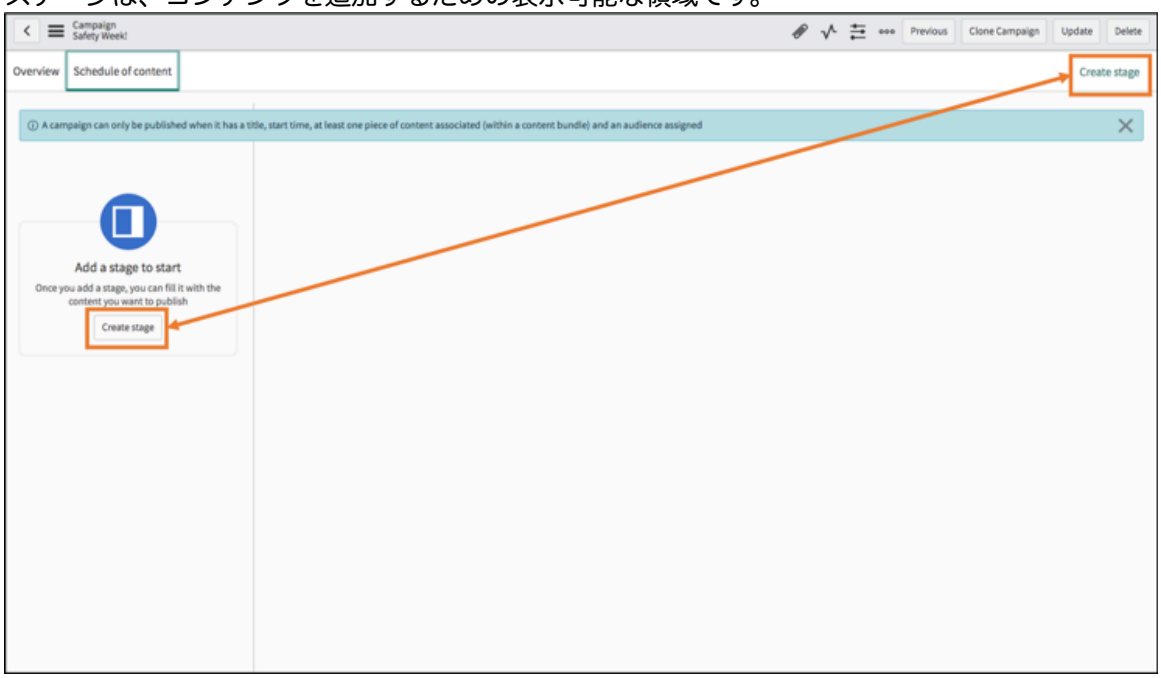
1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. キャンペーンを選択して [コンテンツのスケジュール] タブをクリックするか、[次へ] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [ステージを作成] をクリックします。
ステージは、コンテンツを追加するための表示可能な領域です。



4. フォームのフィールドに入力します。

キャンペーンバンドルフォーム

フィールド		説明
タイトル		キャンペーンバンドルの名前です。
キャンペーン		キャンペーンバンドルに関連付けられたキャンペーンです。
トリガータイプ		[タスク完了] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド		説明
説明		キャンペーンバンドルについて説明する情報。
トリガーアイテム		このバンドルのコンテンツをアクティブ化する To Do アイテム。
オフセット開始日		このチェックボックスをオンにして、実際のトリガー開始日の前または後にキャンペーンステージをトリガーします。
日付オフセット数		トリガータイプをオフセットする日数、週数、または月数。
日付オフセット単位		トリガータイプをオフセットする時間の単位。
時期		設定した日付の前または後の単位をオフセットするかどうか。
終了 > 期間タイプ		このステージのコンテンツが使用可能な期間を定義します。以下から選択します。 ○ [キャンペーン終了日 **(Campaign end date)]** では、キャンペーンが終了するまでコンテンツを利用できます。 ○ 時間の長さ：特定の日数または時間の経過後にコンテンツを終了します。 ○ ダイナミックフィールド：トリガーテーブルとフィールドを使用して、コンテンツがいつ使用できなくなるかを決定します。一例として、従業員の HR プロファイルと雇用終了日に基づいてコンテンツを終了することができます。
[時間の長さ] を選択した場合	アイテム期間	キャンペーンステージをアクティブにしておく日数、時間数、分数、および秒数。
[動的フィールド] を選択した場合	終了日テーブル	キャンペーンステージを終了する条件を選択するテーブルを指定します。
	終了日フィールド	キャンペーンバンドルをトリガーする条件を作成するために選択したテーブルのフィールドです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド		説明
	オフセット終了日	特定の時間が経過した後にコンテンツが使用できなくなることを示すために選択します。
	日付オフセット数	トリガータイプをオフセットする日数、週数、または月数。このフィールドは、コンテンツがいつ利用可能かを決定するために、次のフィールドとともに機能します。
	日付オフセット単位	コンテンツの終了日からオフセットする時間の単位。
	時期	設定した日付の前または後の単位をオフセットするかどうか。
他のコンテンツを閉じる		前のステージのコンテンツを利用できないようにする場合に選択します。

5. [送信] をクリックします。

次のタスク

- [ステージを追加] をクリックして、 追加のステージを構成します
- ステージにコンテンツを追加し、対象者を指定し、コンテンツの配信場所を設定します。コンテンツエクスペリエンスビルダーでコンテンツを作成する方法の詳細については、「コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンへのコンテンツの追加」を参照してください。

即時トリガーのあるキャンペーンステージの作成

即時トリガーがあるステージのコンテンツは、キャンペーンの公開直後に対象者に表示され、キャンペーン期間の間表示されます。

始める前に

必要なロール：sn_ca.campaign_manager

「キャンペーンを作成する」の手順を完了します。

このタスクについて

ステージでは、キャンペーンコンテンツの配信を整理および管理します。ステージを構成するときは、コンテンツが利用可能になるタイミングと期間を決定するステージトリガーを設定します。

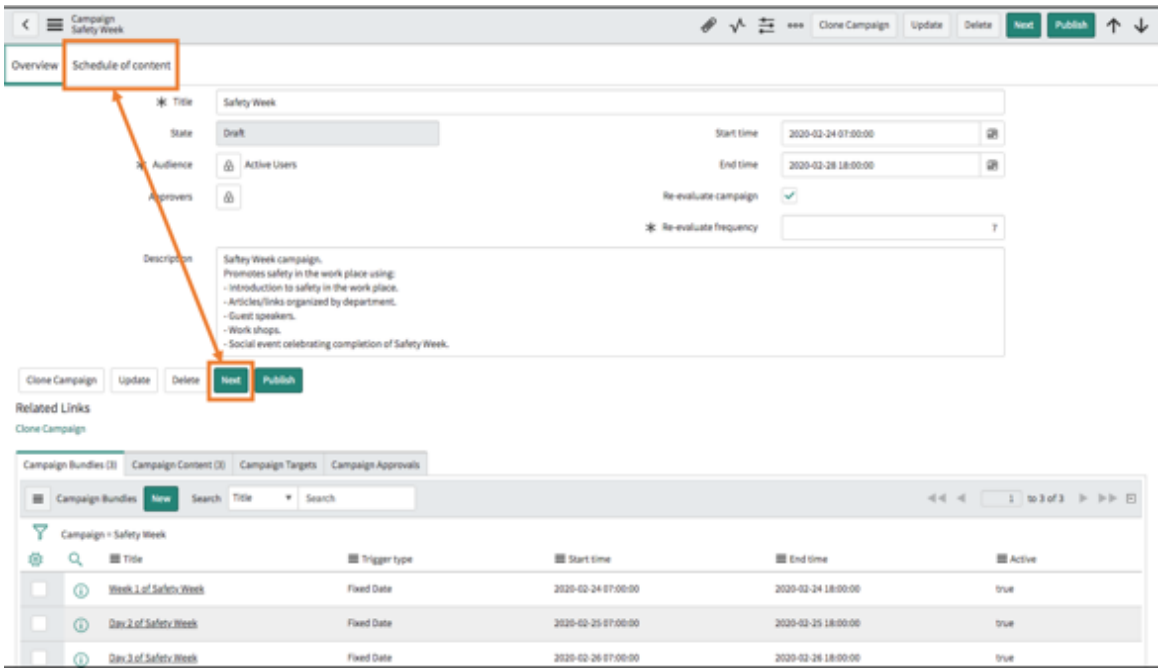
> **注:**
> インターフェイスの一部では、ステージを指す「バンドル」という用語を使用しています。

手順

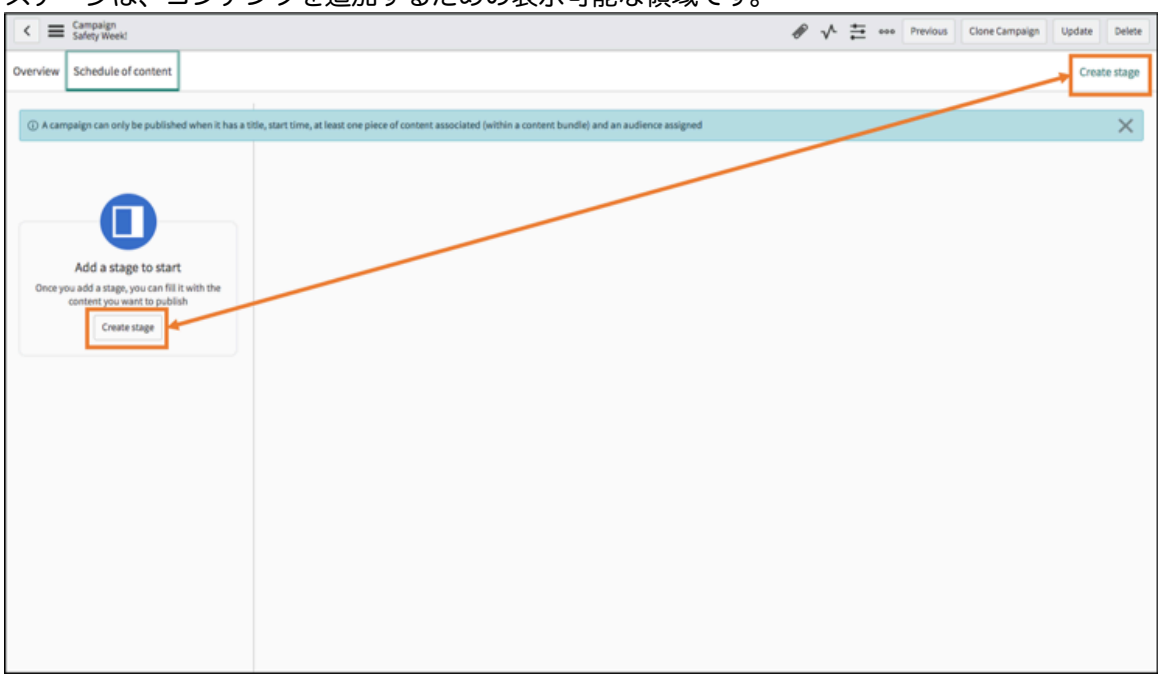
1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. キャンペーンを選択して [コンテンツのスケジュール] タブをクリックするか、[次へ] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [ステージを作成] をクリックします。
ステージは、コンテンツを追加するための表示可能な領域です。



4. フォームのフィールドに入力します。

即時トリガー構成フィールド

フィールド	説明
オフセットトリガー開始	キャンペーンステージで設定された日付から開始日を前後に移動できるようにします。
日付オフセット数	トリガータイプをオフセットする日数、週数、または月数。
日付オフセット単位	トリガータイプをオフセットする時間の単位。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
時期	キャンペーンバンドルで設定された日付の前または後にステージコンテンツをトリガーするかどうかを決定します。
終了を指定	このキャンペーンステージのコンテンツの可用性に明確な終了を設定できます。
期間タイプ	キャンペーンステージがアクティブである期間を定義します。以下から選択します。 ○ [キャンペーン終了日 **(Campaign end date)**] では、キャンペーンが終了するまでコンテンツを利用できます。 ○ 時間の長さ：特定の日数または時間の経過後にコンテンツを終了します。 ○ ダイナミックフィールド：トリガーテーブルとフィールドを使用して、コンテンツがいつ使用できなくなるかを決定します。一例として、従業員の HR プロファイルと開始日に基づいてコンテンツを終了することができます。
オフセットトリガー終了	[ダイナミックフィールド] 期間タイプを選択すると表示されます。トリガーフィールドの終了値の、何日前または後、何週間前または後、あるいは何か月前または後にコンテンツを終了するかを示すために選択します。

5. [送信] をクリックします。

次のタスク

- [ステージを追加] をクリックして、 追加のステージを構成します
- ステージにコンテンツを追加し、対象者を指定し、コンテンツの配信場所を設定します。コンテンツエクスペリエンスビルダーでコンテンツを作成する方法の詳細については、「コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンへのコンテンツの追加」を参照してください。

繰り返しトリガーのあるキャンペーンステージの作成

このトリガーを使用して、日付ベースの繰り返し可能なコンテンツを公開します。たとえば、誕生日や仕事の記念日などの表彰のお知らせです。

始める前に

必要なロール: sn_ca.campaign_manager または sn_cd.content_admin

「キャンペーンを作成する」の手順を完了します。

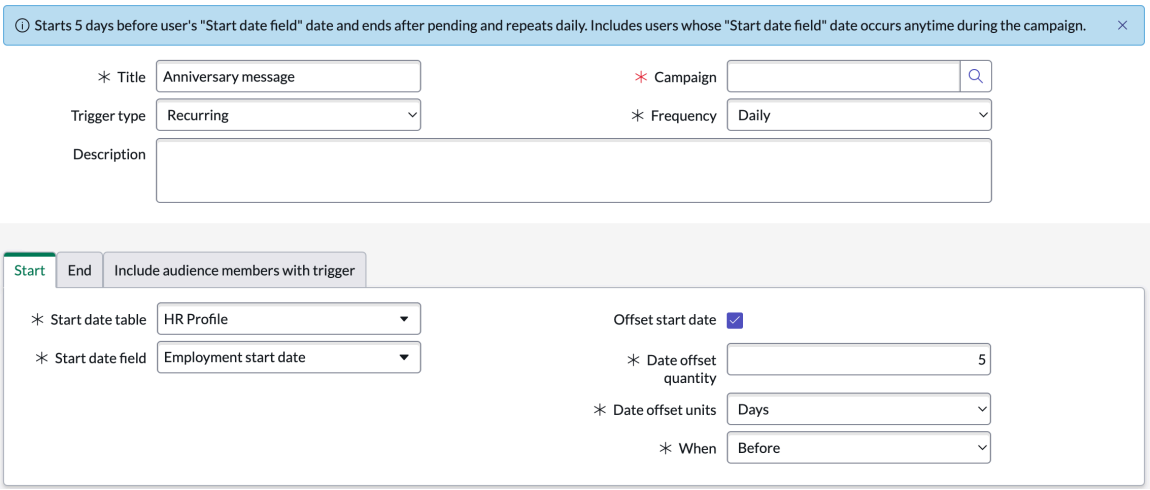
このタスクについて

ステージでは、キャンペーンコンテンツの配信を整理および管理します。ステージを構成するときは、コンテンツが利用可能になるタイミングと期間を決定するステージトリガーを設定します。

注:
インターフェイスの一部では、ステージを指す「バンドル」という用語を使用しています。

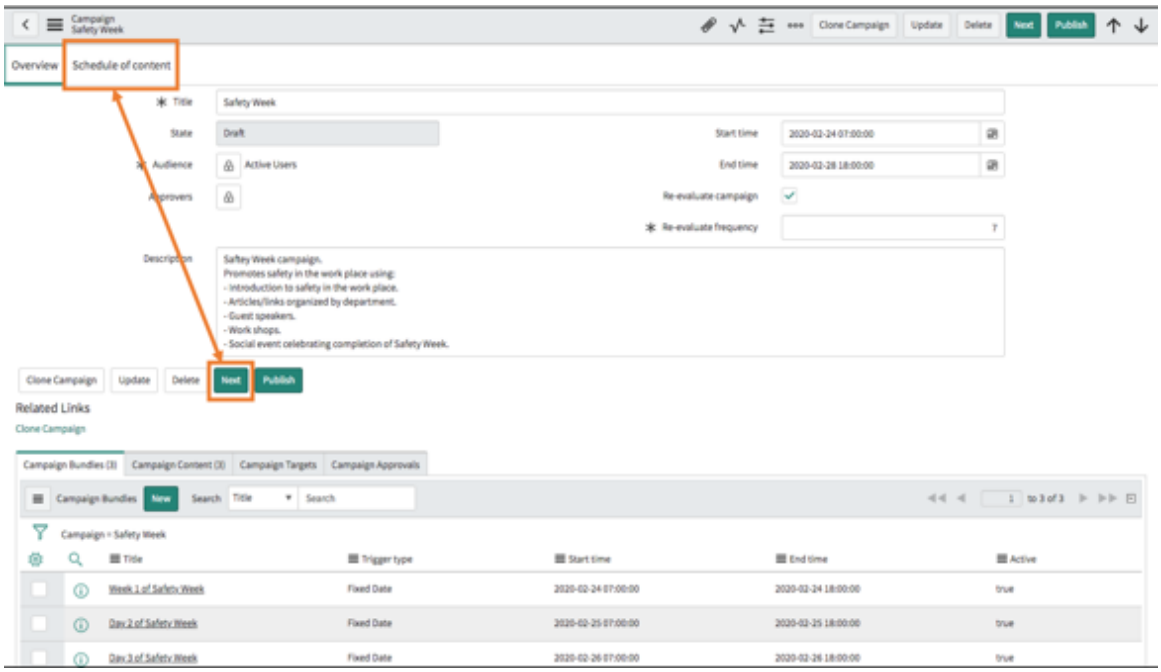
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



手順

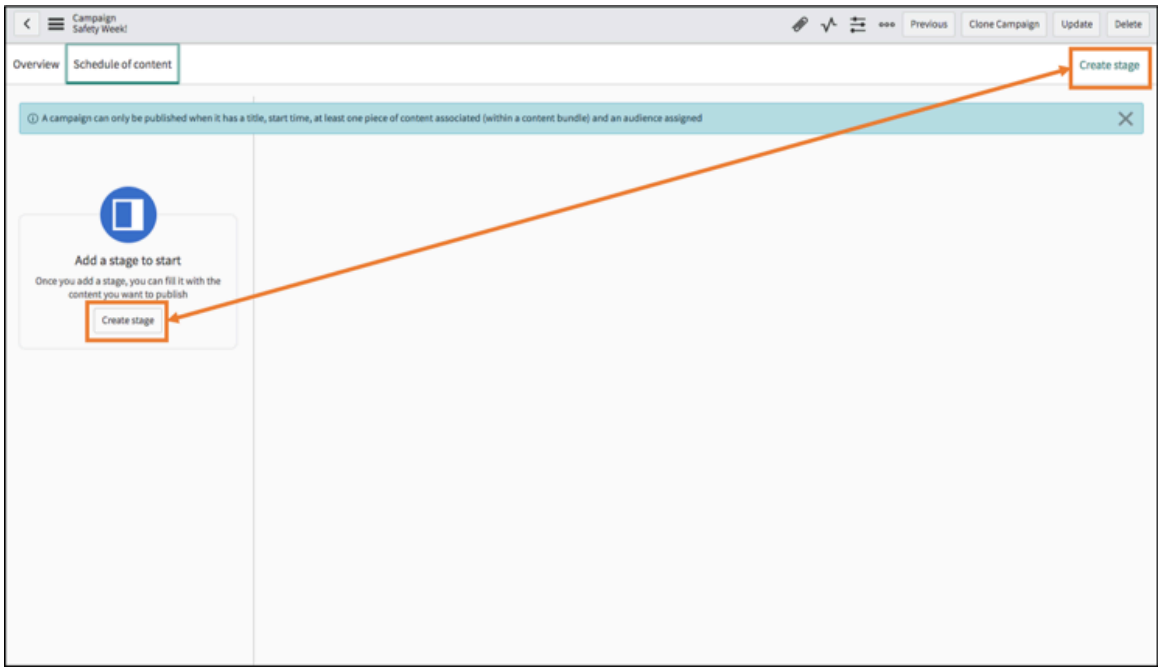
1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. キャンペーンを選択して [コンテンツのスケジュール] タブをクリックするか、[次へ] をクリックします。



3. [ステージを作成] をクリックします。
ステージは、コンテンツを追加するための表示可能な領域です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. フォームのフィールドに入力します。

繰り返しトリガー構成フィールド

フィールド	説明
頻度	お知らせを繰り返す頻度を定義します。以下から選択します。 ○ 日次 ○ 週次 ○ 月次 ○ 年次
開始日テーブル	トリガーする繰り返しキャンペーンステージの基準となるテーブル。以下から選択します。 ○ HR プロファイル (sn_hr_core_profile) ○ ユーザー (sys_user)
開始日フィールド	トリガーする繰り返しキャンペーンステージの基準として選択するテーブルのフィールド。たとえば、従業員の誕生日に繰り返し発生するキャンペーンステージを作成する場合は、このドロップダウンから [HR プロファイル] テーブルと [生年月日] を選択します。
オフセット開始日	このチェックボックスをオンにして、実際のトリガー開始日の前または後にキャンペーンステージをトリガーします。たとえば、従業員の誕生日に繰り返されるキャンペーンステージを作成する場合、従業員の誕生日の 2 日前にキャンペーンステージをトリガーし、従業員の誕生日の後もキャンペーンステージをアクティブにしておくことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 最初のトリガーが過去のものでない限り、コンテンツはトリガーされません。たとえば、2024 年の日付に年次繰り返しトリガーを設定した場合、コンテンツは 2024 年までトリガーされないため、トリガーを過去に設定する必要があります。[オフセットトリガー開始] フィールドを使用して、最初のトリガー開始日を現在の日付より前にプルできます。
日付オフセット数	トリガータイプをオフセットする日数、週数、または月数。このフィールドは、コンテンツがいつ利用可能かを決定するために、次のフィールドとともに機能します。 たとえば、キャンペーンステージを実際の日付の 2 日前にトリガーする場合は、「2」と入力し、[日付オフセット単位] ドロップダウンで [日数] を選択します。
日付オフセット単位	トリガータイプをオフセットする時間の単位。
時期	キャンペーンバンドルで設定された日付の前または後にステージコンテンツをトリガーするかどうかを決定します。
終了 > アイテム期間	キャンペーンステージをアクティブにしておく日数、時間数、分数、および秒数。
トリガーがある対象者メンバーを含める > それが発生	ステージのコンテンツを新しい対象者が利用できるようにするかどうかを指定します。以下から選択します。 ○ いつでも：キャンペーン内のすべてのユーザーが含まれます。 ○ キャンペーン中 **(During campaign)**：コンテンツは、キャンペーン開始日以降にトリガーイベントが発生したユーザーのみが使用できます。 ○ 指定後 **(After specified)**：コンテンツは、特定の日付以降にトリガーイベントが発生したユーザーのみが使用できます。

5. [送信] をクリックします。

次のタスク

- [ステージを追加] をクリックして、 追加のステージを構成します
- ステージにコンテンツを追加し、対象者を指定し、コンテンツの配信場所を設定します。コンテンツエクスペリエンスビルダーでコンテンツを作成する方法の詳細については、「コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンへのコンテンツの追加」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

動的なトリガーのあるキャンペーンステージの作成

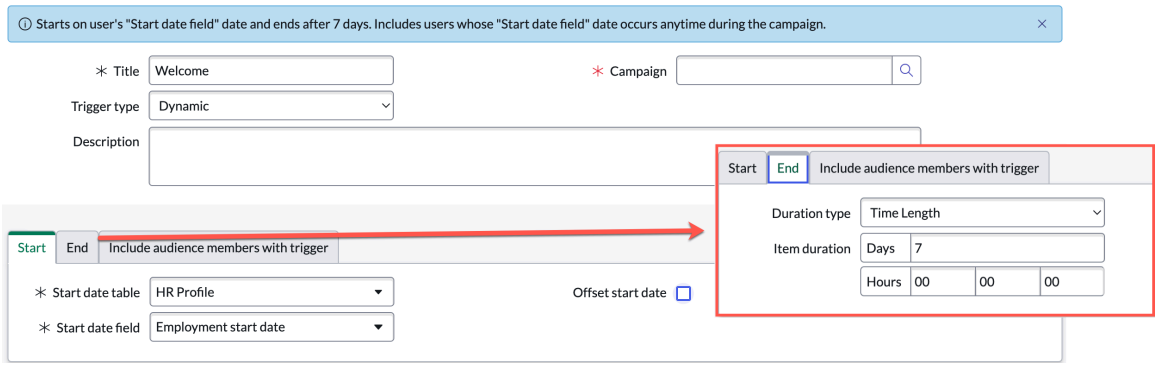
キャンペーンバンドルは、トリガーテーブル (sn_hr_core_profile または sys_user)、トリガーフィールド、および日付オフセットに基づいてトリガーされます。

始める前に
必要なロール：sn_ca.campaign_manager

「キャンペーンを作成する」の手順を完了します。

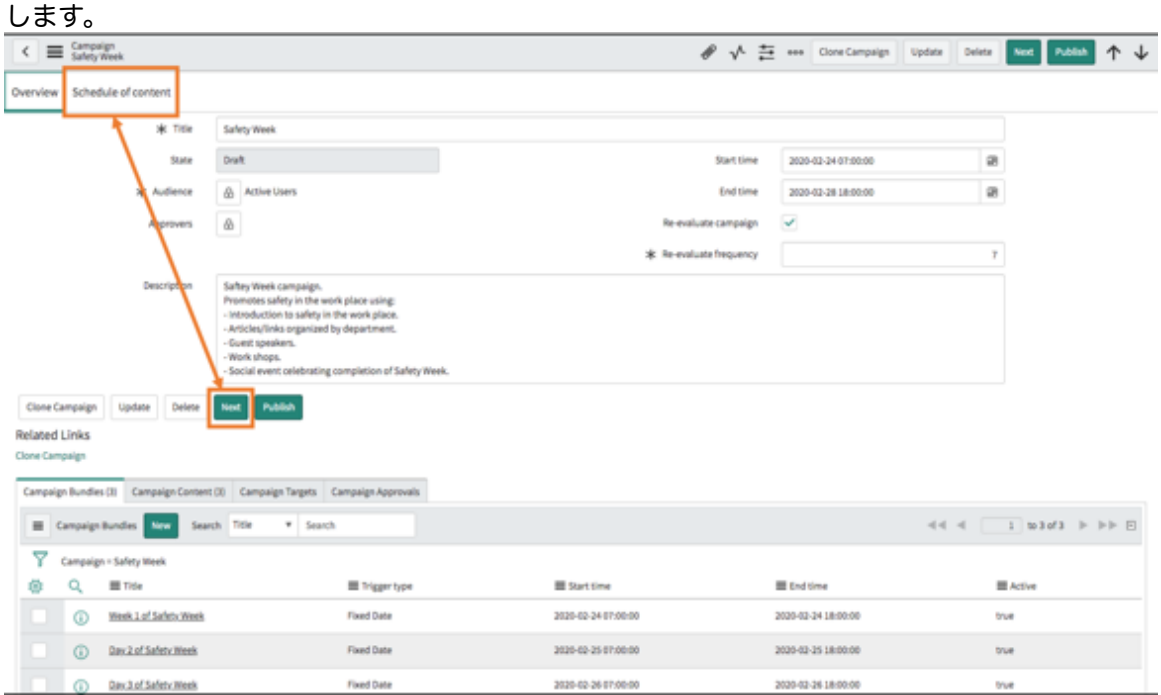
このタスクについて
ステージでは、キャンペーンコンテンツの配信を整理および管理します。ステージを構成するときは、コンテンツが利用可能になるタイミングと期間を決定するステージトリガーを設定します。

> **注:**
> インターフェイスの一部では、ステージを指す「バンドル」という用語を使用しています。



手順

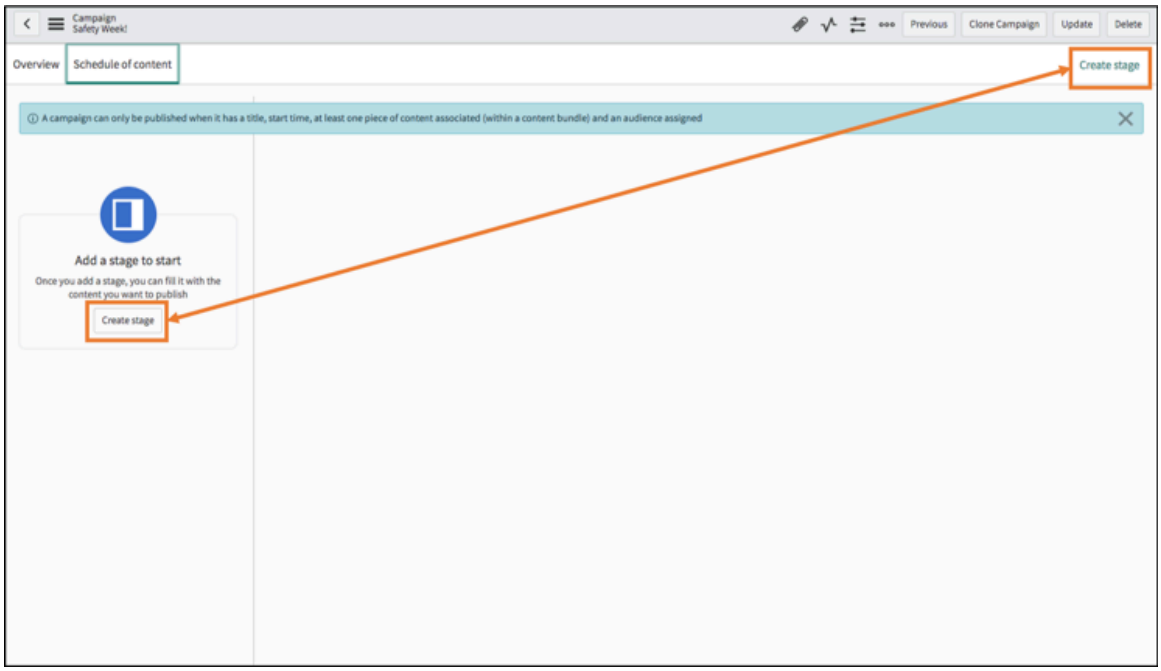
1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. キャンペーンを選択して [コンテンツのスケジュール] タブをクリックするか、[次へ] をクリックします。



3. [ステージを作成] をクリックします。
   ステージは、コンテンツを追加するための表示可能な領域です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



4. フォームのフィールドに入力します。

動的なトリガー設定フィールド

フィールド		説明
開始日テーブル		トリガーする繰り返しキャンペーンステージの基準となるテーブル。以下から選択します。 ○ HR プロファイル (sn_hr_core_profile) ○ ユーザー (sys_user)
開始日フィールド		トリガーする繰り返しキャンペーンステージの基準として選択するテーブルのフィールド。たとえば、従業員の誕生日に繰り返し発生するキャンペーンステージを作成する場合は、このドロップダウンから [HR プロファイル] テーブルと [生年月日] を選択します。
オフセットトリガー開始		このチェックボックスをオンにして、実際のトリガー開始日の前または後にキャンペーンステージをトリガーします。たとえば、従業員の誕生日に繰り返されるキャンペーンステージを作成する場合、従業員の誕生日の 2 日前にキャンペーンステージをトリガーし、従業員の誕生日の後もキャンペーンステージをアクティブにしておくことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド		説明
		注: 最初のトリガーが過去のものでない限り、コンテンツはトリガーされません。たとえば、2024 年の日付に年次繰り返しトリガーを設定した場合、コンテンツは 2024 年までトリガーされないため、トリガーを過去に設定する必要があります。[オフセットトリガー開始] フィールドを使用して、最初のトリガー開始日を現在の日付より前にプルできます。
	日付オフセット数	トリガータイプをオフセットする日数、週数、または月数。このフィールドは、コンテンツがいつ利用可能かを決定するために、次のフィールドとともに機能します。 たとえば、キャンペーンステージを実際の日付の 2 日前にトリガーする場合は、「2」と入力し、[日付オフセット単位] ドロップダウンで [日数] を選択します。
	日付オフセット単位	トリガータイプをオフセットする時間の単位。
	時期	設定した日付の前または後の単位をオフセットするかどうか。
終了期間タイプ		キャンペーンステージがアクティブである期間を定義します。以下から選択します。 ○ [キャンペーン終了日 **(Campaign end date)]** では、キャンペーンが終了するまでコンテンツを利用できます。 ○ 時間の長さ：特定の日数または時間の経過後にコンテンツを終了します。 ○ ダイナミックフィールド：トリガーテーブルとフィールドを使用して、コンテンツがいつ使用できなくなるかを決

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド		説明
		定します。一例として、従業員の HR プロファイルと開始日に基づいてコンテンツを終了することができます。
トリガーがある対象者メンバーを含める > それが発生		トリガーイベントが発生するタイミングに基づいて、キャンペーンステージでコンテンツを表示できる対象者メンバーを指定します。以下から選択します。 ○ いつでも：キャンペーン内のすべてのユーザーが含まれます。 ○ キャンペーン中 **(During campaign)**：コンテンツは、キャンペーン開始日以降にトリガーイベントが発生したユーザーのみが使用できます。 ○ 指定後 **(After specified)**：コンテンツは、特定の日付以降にトリガーイベントが発生したユーザーのみが使用できます。

5. [送信] をクリックします。

次のタスク

- [ステージを追加] をクリックして、 追加のステージを構成します
- ステージにコンテンツを追加し、対象者を指定し、コンテンツの配信場所を設定します。コンテンツエクスペリエンスビルダーでコンテンツを作成する方法の詳細については、「コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンへのコンテンツの追加」を参照してください。

条件トリガーのあるキャンペーンステージの作成

このトリガーは従業員のジャーニー用です。

始める前に

必要なロール：sn_ca.campaign_manager

「キャンペーンを作成する」の手順を完了します。

To Do コンテンツアイテムを含むステージを作成します。このコンテンツタイプの詳細については、「タスクコンテンツ」を参照してください。

このタスクについて

ステージでは、キャンペーンコンテンツの配信を整理および管理します。ステージを構成するときは、コンテンツが利用可能になるタイミングと期間を決定するステージトリガーを設定します。

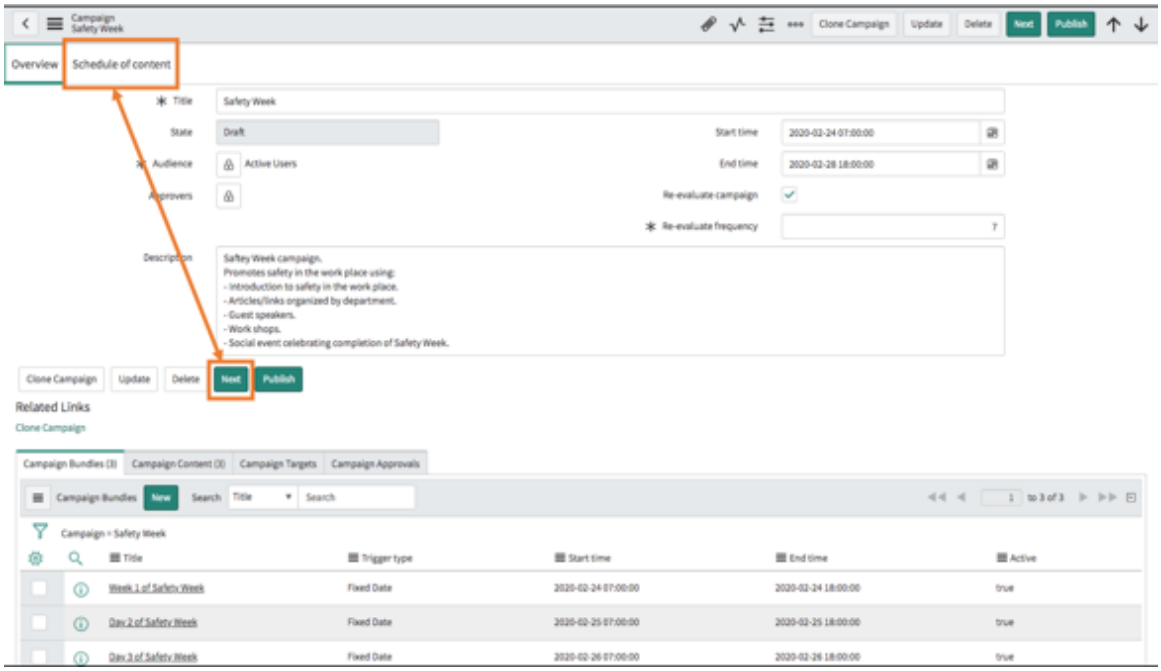
> **注:**
> インターフェイスの一部では、ステージを指す「バンドル」という用語を使用しています。

自動翻訳

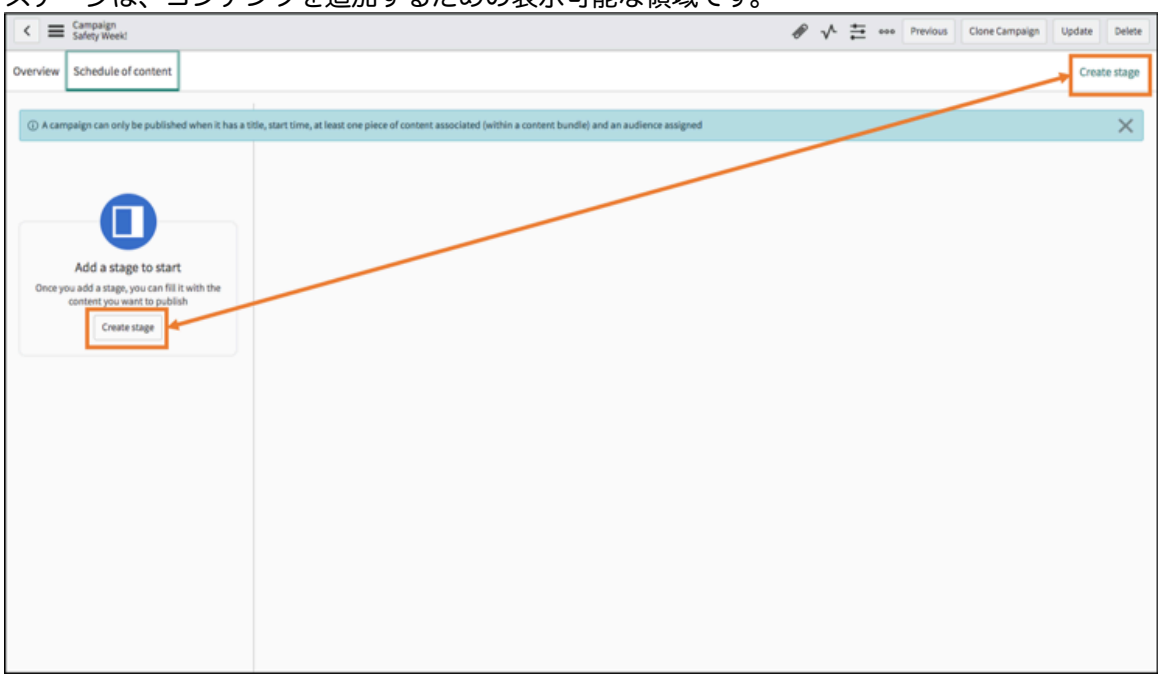
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. キャンペーンを選択して [コンテンツのスケジュール] タブをクリックするか、[次へ] をクリックします。



3. [ステージを作成] をクリックします。
ステージは、コンテンツを追加するための表示可能な領域です。



4. フォームのフィールドに入力します。

条件トリガー構成フィールド

フィールド	説明
条件テーブル	キャンペーンバンドルの条件トリガーを作成するために使用するテーブルです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
ユーザーフィールド	キャンペーンバンドルをトリガーする条件を作成するために選択したテーブルのフィールドです。
開始条件	キャンペーンバンドルをトリガーするタイミングについて選択するテーブルとフィールドに基づくフィルター条件です。
オフセットトリガー開始	トリガーを、選択したトリガーフィールドからの指定された日数、週数、または月数の後または前に開始することを示します。
日付オフセット数	トリガー日付が発生する日付オフセット単位 (日数、週数、または月数) です。
日付オフセット単位	日付オフセットタイプをトリガーする時間の単位 (日数、週数、または月数) です。
時期	トリガー日付がトリガーフィールドで選択する日付の前なのか後なのかを示します。
終了 > 期間タイプ	このステージのコンテンツが使用可能な期間を定義します。以下から選択します。 ○ [キャンペーン終了日 **(Campaign end date)**] では、キャンペーンが終了するまでコンテンツを利用できます。 ○ 時間の長さ：特定の日数または時間の経過後にコンテンツを終了します。 ○ ダイナミックフィールド：トリガーテーブルとフィールドを使用して、コンテンツがいつ使用できなくなるかを決定します。一例として、従業員の HR プロファイルと開始日に基づいてコンテンツを終了することができます。
終了 > 停止条件	キャンペーンバンドルを停止するタイミングについて選択するテーブルとフィールドに基づくフィルター条件です。

5. [送信] をクリックします。

次のタスク

- [ステージを追加] をクリックして、 追加のステージを構成します
- ステージにコンテンツを追加し、対象者を指定し、コンテンツの配信場所を設定します。コンテンツエクスペリエンスビルダーでコンテンツを作成する方法の詳細については、「コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンへのコンテンツの追加」を参照してください。

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンへのコンテンツの追加

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用して、キャンペーンのバンドルまたはステージにコンテンツを作成または配置します。コンテンツライブラリは、既存のコンテンツを保持し、コンテンツタイプ別に整理されています。

始める前に

必要なロール：sn_ca.campaign_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

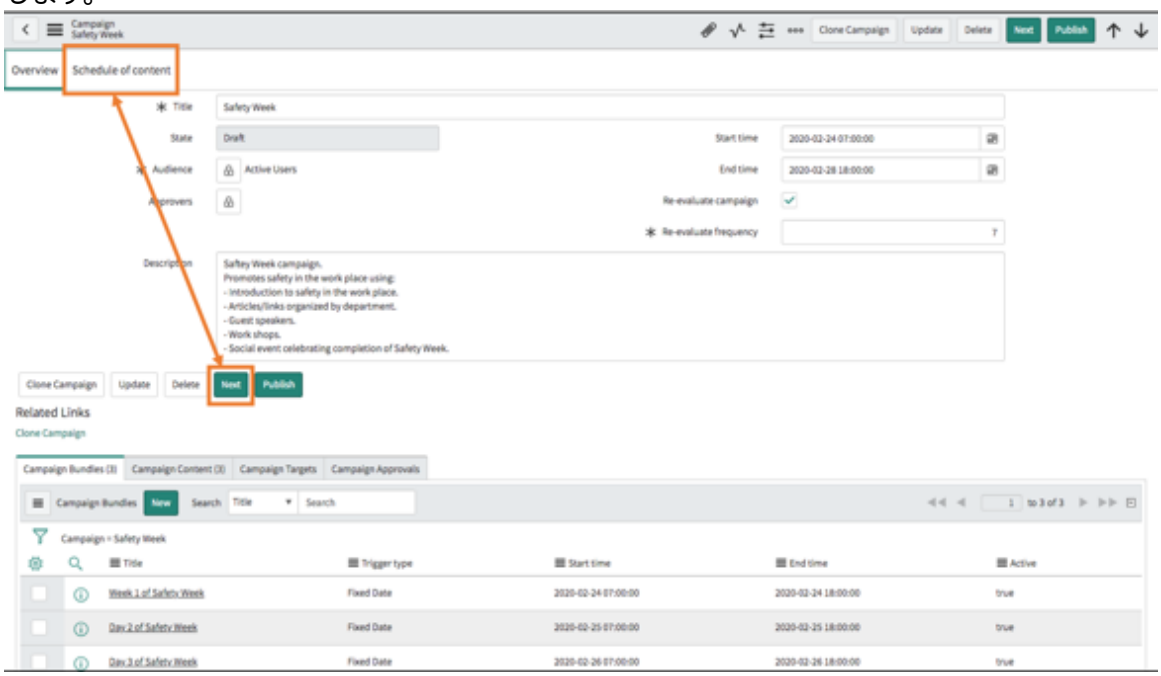
「キャンペーンを作成する」と「コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンステージの作成」の手順を実行します。

このタスクについて
コンテンツライブラリーからキャンペーンにコンテンツを追加したり、コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用して新しいコンテンツを作成したりすることができます。

> **注:**
> コンテンツエクスペリエンスビルダーは現在、リッチコンテンツの作成をサポートしていないため、コンテンツライブラリーのリッチコンテンツエディターでリッチコンテンツを作成する必要があります。「マイクロサイト」を参照してください。

手順
コンテンツエクスペリエンスビルダーでキャンペーンを開くには、ステップ 1 と 2 を実行します。コンテンツエクスペリエンスビルダーでキャンペーンを既に開いている場合は、ステップ 3 に進みます。

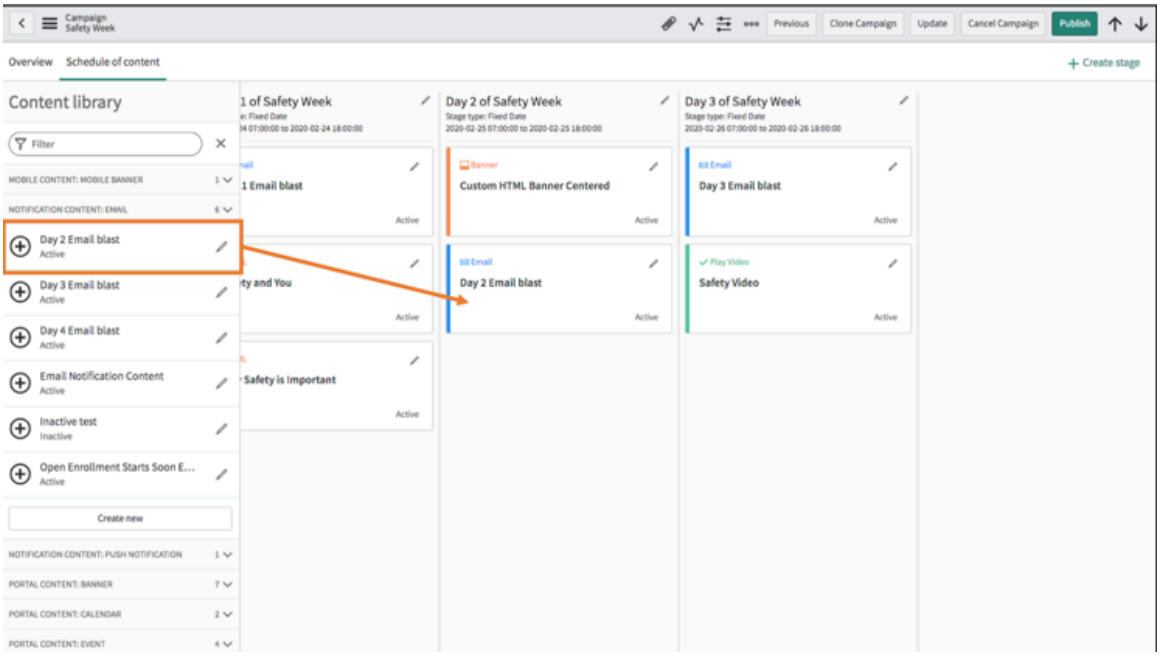
1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. キャンペーンを選択して [コンテンツのスケジュール] タブをクリックするか、[次へ] をクリックします。



3. 新しいコンテンツを作成するか、コンテンツライブラリーからコンテンツを選択し、コンテンツタイプの横にあるメニューアイコン ( ) をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

既存のコンテンツのリストが表示されます。コンテンツをステージにドラッグアンドドロップできます。



[フィルター] フィールドを使用して、タイトル (「出張ポリシーの更新」など) またはコンテンツタイプ (モバイルやポータルコンテンツなど) でコンテンツを検索できます。

[新規作成] をクリックして、新しいコンテンツを作成します。[新しいコンテンツ] フォームのフィールドの詳細については、以下のテーブルのリンクを参照してください。

コンテンツタイプ

コンテンツタイプ	説明
モバイルコンテンツ	従業員のモバイルデバイスに送信できるお知らせバナー。バナーには、ServiceNow® 従業員センター または ServiceNow® サービスポータル のコンテンツにリンクする画像を使用できます。 モバイルコンテンツを作成する方法については、「モバイルコンテンツを設定する」を参照してください。
通知コンテンツ	従業員のモバイルデバイスにメールまたはプッシュで直接送信する一斉通知。 **注:** キャンペーンを通じて送信されたメールは、キャンペーン内の 1 人のユーザーに個別に送信され、残りのユーザーはブラインドコピー (BCC) されます。 通知コンテンツを作成する方法については、「メール、SMS、またはプッシュ通知コンテンツの作成」を参照してください。
ポータルコンテンツ	従業員センター または サービスポータル に表示されるコンテンツ。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツタイプ	説明
	ポータルコンテンツを作成する方法の詳細については、ポータルコンテンツ を参照してください。
タスクコンテンツ	従業員にタスクをアサインし、メールや SMS で送信したり、従業員センター または サービスポータル に投稿したりできるコンテンツ。 タスクコンテンツの作成についての詳細は、To Do コンテンツの作成を参照してください。

4. [更新] をクリックします。

次のタスク

- キャンペーンへのステージとコンテンツの追加を続行します。
- キャンペーンプレビューを使用して、キャンペーンが対象者にどのように表示されるかを確認します。「キャンペーンのプレビュー」を参照してください。
- 機能が類似しているキャンペーンを複数作成する場合は、[キャンペーンをクローン] ボタンを使用して、キャンペーン、ステージ、およびコンテンツのクローンを作成します。
- キャンペーンを公開する準備ができたら、[公開] をクリックします。

キャンペーンのプレビュー

キャンペーンを作成するときは、公開する前にコンテンツをプレビューできます。

適切なメッセージとビジュアルを確保するために、対象者にコンテンツがどのように表示されるかを確認することが重要です。キャンペーンプレビューには以下の機能があります。

- ユーザー、スケジュール設定、およびコンテンツの観点から、キャンペーンにエラーがないことを確認する方法。
- コンテンツとキャンペーン全体についてインサイトを得て正確に把握するための方法。
- 単一コンテンツ、ステージ、または完全なポータルビューをプレビューする手段。

単一コンテンツのプレビュー

単一コンテンツのプレビューでは、次のコンテンツタイプを表示できます。

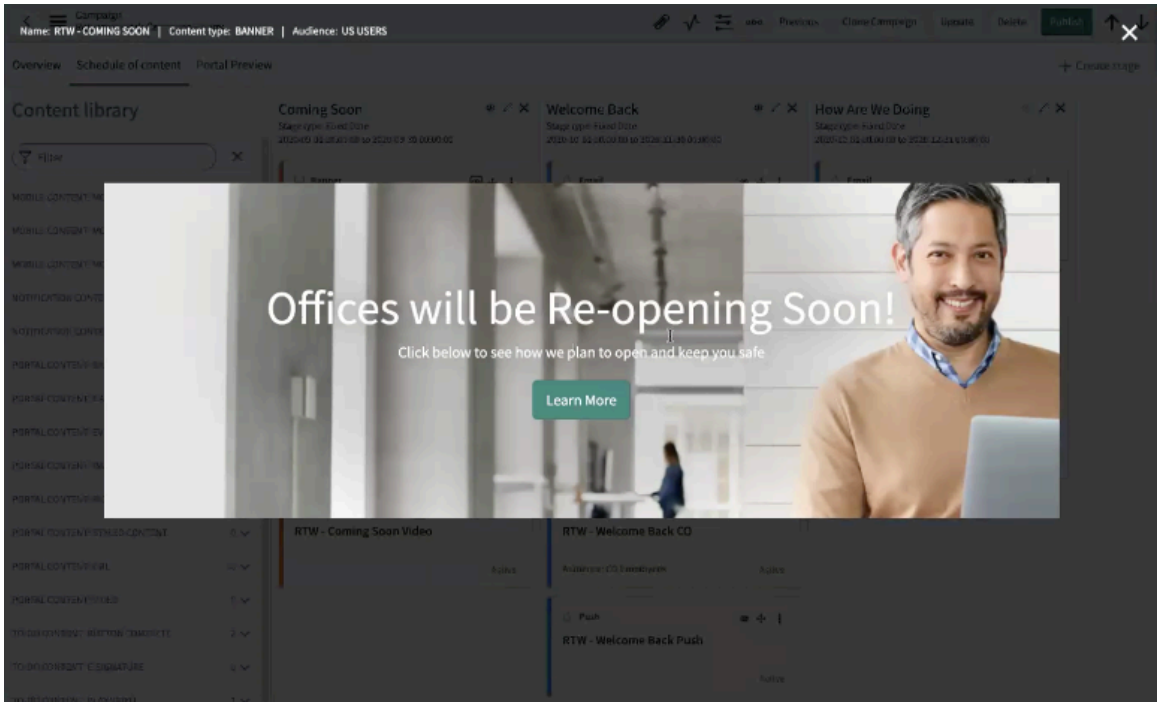
- バナー
- カレンダー
- イベント
- リッチテキスト (スタイル付きコンテンツ)
- URL
- ビデオ
- 通知
  - メール
  - SMS
  - プッシュ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- To Do (サービスポータルまたは ESC で To Do として表示されるコンテンツ)
- コンテンツの対象者
- コンテンツタイプ
- コンテンツが属するステージの詳細

> **注:**
> モバイル (プッシュと SMS を除く) およびコミュニティのコンテンツはプレビューできません。



自動翻訳

ステージのプレビュー

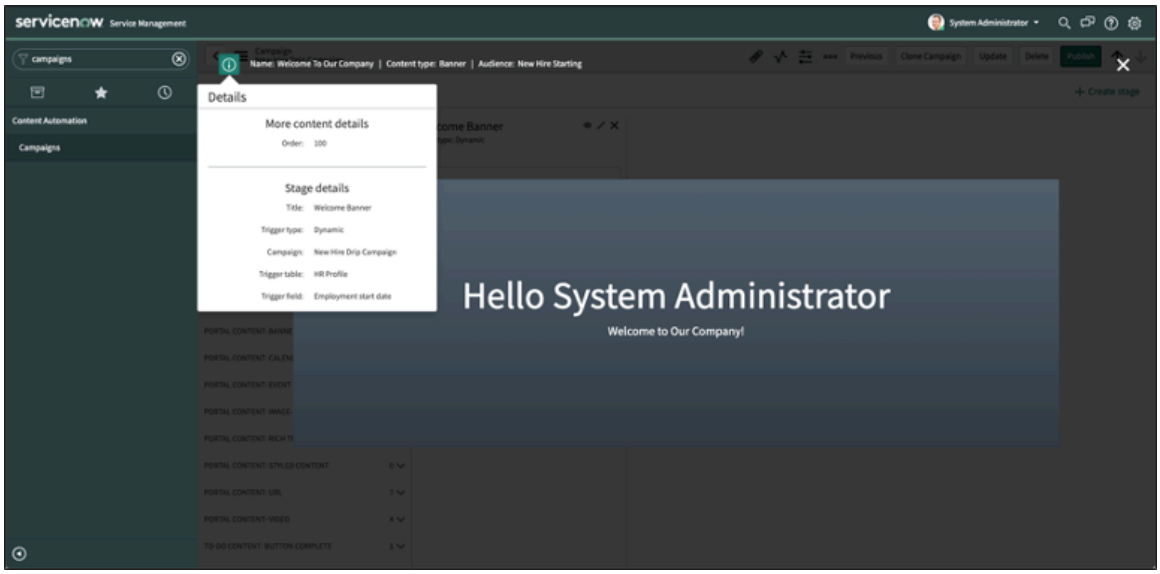
ステージのプレビューでは、キャンペーンのステージまたはバンドルのすべてのコンテンツを表示できます。

(複数のページにコンテンツを表示している場合は、ホームページだけでなく) 特定のページを表示することもできます。

詳細については、「単一コンテンツのプレビュー」を参照してください。

> **注:**
> 完全なポータルプレビューでも利用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

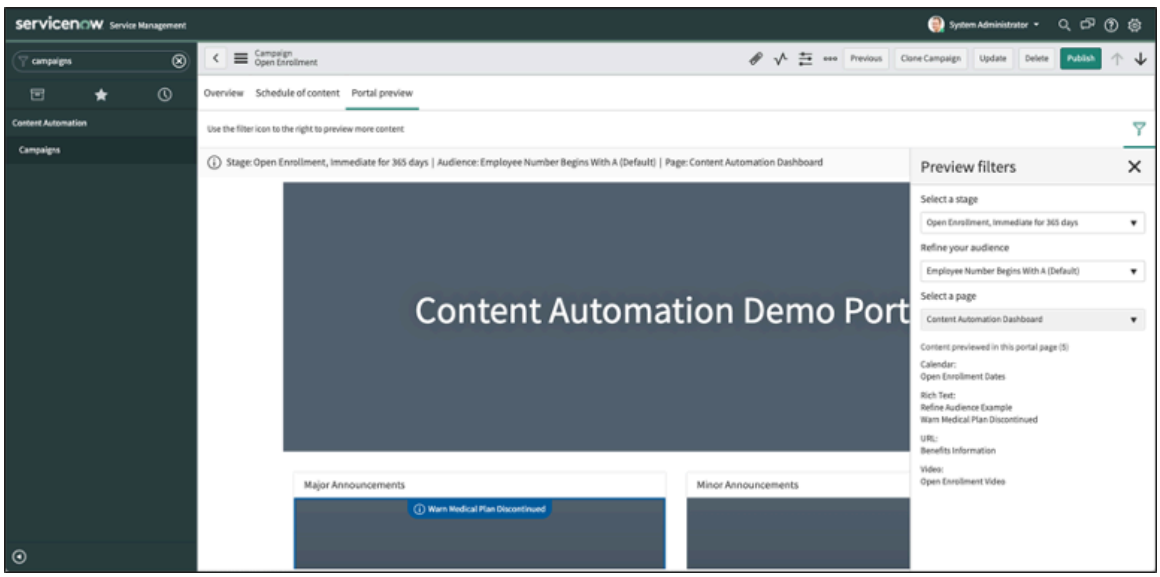


完全なポータルプレビュー

完全なポータルプレビューでは、ポータルに表示されるすべてのコンテンツを表示できます。表示に使用できるフィルターは次のとおりです。

- キャンペーン内の特定のステージ
- 特定の対象者をターゲットとするコンテンツ
- (複数のページにコンテンツを表示している場合は、ホームページだけでなく) 特定のページ

> **注:**
> ステージのプレビューでも利用できます。



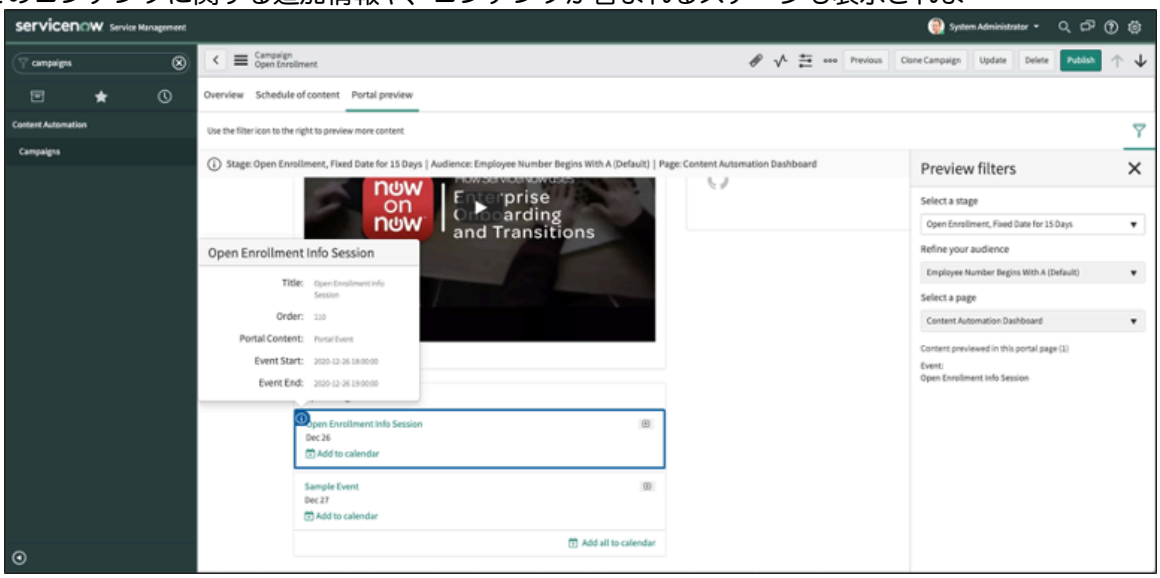
プレビューできるのは、コンテンツを含むページのみです。

情報タグ

キャンペーンコンテンツをプレビューすると、青いアウトラインと情報タグによって、ポータルのどのコンテンツがキャンペーンの一部であるかが示されます。また、URL

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

などのコンテンツに関する追加情報や、コンテンツが含まれるステージも表示されま


す。

注:
プレビューは編集できません。

コンテンツのハイライト表示

青でハイライト表示されたコンテンツはアクティブで、グレーでハイライト表示されたコンテンツは非アクティブです。

キャンペーンのプレビューのプロパティ

複数のサービスポータルがある場合は、sn_ca.campaign.preview.portal_url_suffix プロパティを使用して、キャンペーンのプレビューをレンダリングするポータルを選択します。移動先 コンテンツエクスペリエンス > 構成 > プロパティ をクリックしてこのプロパティを表示します。

ポータルのプレビュー

キャンペーンのプレビューを使用して、ポータルに表示されるキャンペーンのコンテンツを表示します。[フィルターをプレビュー] を使用して、プレビューする内容を微調整します。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager、sn_ca.campaign_manager

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. キャンペーンを選択します。
3. [ポータルプレビュー] タブを選択します。

   注:
   ステージの上部から [プレビューを表示] アイコン ( ) を選択して、ポータルのプレビューを表示することもできます。

4. [プレビューフィルター] を使用して、プレビューする内容を決定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プレビューフィルター

フィルター	説明
ステージを選択	表示するステージまたはキャンペーンステージ/バンドル。 コンテンツをプレビューする特定のキャンペーンステージを選択します。
対象者の絞り込み	選択したステージのコンテンツの対象者。 対象者を選択すると、対象者に表示されるコンテンツのプレビューが表示されます。
ページを選択	プレビューするサービスポータルのページ。 ページはコードと構造を含む既存のレコードです。コードと構造により、スケジュールして従業員が利用できるようにするコンテンツの表示方法を定義されます。 **注:** テンプレートはトピックに含まれ、ページを参照します。テンプレートはページと直接関係がありますが、複数のトピックを 1 つのテンプレート/ページに関連付けることができます。たとえば、ベースシステムには emp_employee-taxonomy ページがあり、ほとんどのトピックがそのページに関連付けられています。詳細については、「トピックページテンプレートの作成」を参照してください。 ページにトピックが関連付けられている場合は、[分類] フィールドが表示され、それでフィルタリングしたり、分類に関連付けられたトピックを選択したりすることができます。
分類を選択 (Select a taxonomy)	分類でプレビューをフィルタリングできます。 分類とは、要求、記事、クイックリンク、および従業員コミュニケーションなど、さまざまなコンテンツタイプをまとめた階層的なトピックの集まりです。 分類は階層の最上位であり、その下に複数のトピックを含めることができます。 たとえば、HR と IT に対して分類を設定し、それぞれの下に特定のトピックをグループ化できます。 [ページを選択 **(Select a page)**] または [トピックを選択 **(Select a topic)**] を使用してプレビューをフィルタリングすると、そのトピックが分類の下または選択したページ上にない可能性があるため、このフィールドの値が変更され

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィルター	説明
	る場合があります。このフィールドがグレー表示されている場合は、選択したページとトピックの分類が 1 つのみであることを示しています。
トピックを選択 (Select a topic)	トピックに関連付けられたコンテンツをプレビューできます。 トピックは分類に基づいて整理されています。 [トピックの所有権を許可] (sn_cd.activate_topic_ownership) システムプロパティが [はい] に設定されていて、トピックが自分または所属するグループに割り当てられている場合は、自分にアサインされたトピックまたは制限のないトピックのみが表示されます。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」と「コンテンツの所有権のアサイン」を参照してください。
非アクティブなコンテンツを表示	非アクティブなコンテンツを識別するメッセージをバナーに提供します。 この機能をオンにするには、スイッチを緑に切り替えます。

注:
グレー表示されている [フィルターをプレビュー] は、表示されている値がプレビューできる唯一の選択肢であることを示します。

青でハイライト表示されたコンテンツはアクティブで、グレーでハイライト表示されたコンテンツは非アクティブです。

5. [プレビューフィルター] を終了してポータルを表示します。

注:
コンテンツの詳細を表示するには、コンテンツの詳細を表示 (ⓘ) アイコンを選択します。

単一コンテンツのプレビュー

[コンテンツのスケジュール] タブを使用して、特定のコンテンツ、またはキャンペーンのステージを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_ca.campaign_manager

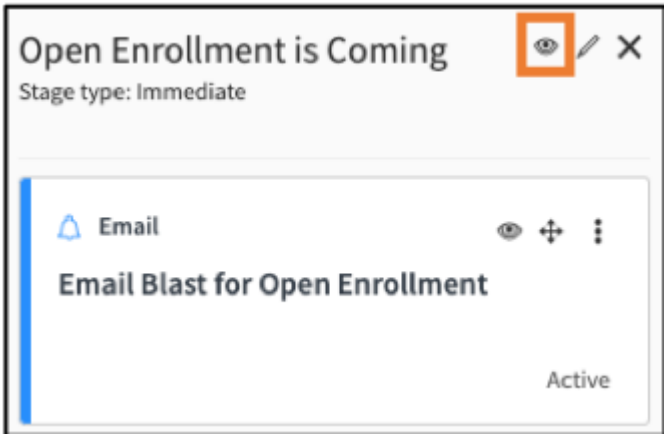
手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. プレビューするキャンペーンを選択します。
3. [コンテンツのスケジュール] タブを選択します。
4. 表示するコンテンツのプレビューを表示アイコン (👁) を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. ステージのプレビューを表示アイコン ( ) を選択すると、そのステージのすべてのコンテンツをプレビューします。



6. プレビューを閉じて、キャンペーンのコンテンツビューのスケジュールに戻ります。

注:
プレビューを表示アイコン ( ) がグレーの場合、現時点ではプレビューはサポートされていません。

キャンペーンの有効性の分析

キャンペーンの成功目標を使用する場合は、キャンペーンを分析し、メッセージが効果的であることと適切な対象者をターゲットにしていることを確認します。また、キャンペーンの進捗状況を確認し、キャンペーンがどの程度成功しているかを評価することもできます。

キャンペーンは、コンテンツアナリティクスを使用して、ユーザーインタラクションに関するデータを収集し、キャンペーンの効果を判断するのに役立つ可視化を生成します。 キャンペーンの概要とキャンペーンアナリティクスダッシュボード で公開済みキャンペーンのデータ可視化を表示します。

注:
コンテンツアナリティクスは、インストールして設定する必要がある独立したプラグインです。インストールの詳細については、「コンテンツアナリティクスのアクティブ化」を参照してください。

キャンペーンの評価

多くの要素がキャンペーンの効果に影響する可能性があるため、キャンペーンにとって重要な要素を定義します。たとえば、コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新スケジュール済みジョブを設定し、キャンペーンの対象者を続けて再評価して、定義した基準を満たしていない従業員を削除します。このプロセスでは、キャンペーンターゲットを開拓し、想定される対象者が正しいかどうかを検証できます。

次の要素を定義して、より効果的にキャンペーンを行うことができます。

対象者

対象者は、一連の条件を満たすユーザーのグループです。キャンペーンレベルで対象者を定義し、コンテンツレベルでコンテンツを表示する対象者を絞り込んで制御します。

キャンペーンの開始後、コンテンツエクスペリエンス：「キャンペーン対象者の更新」スケジュール済みジョブは、ユーザーが条件を満たす、または満たさなくなった場合に、ユーザーを追加または削除します。たとえば、キャンペーンがエンジニアリング部門の従業員をターゲットにしているとします。スケジュール済みジョブは定期的に対象者を再評価し、新規雇用者を対象者に追加し、別の部門に異動したユーザーや会社を辞めたユーザーを削除します。キャンペーンコンテンツは、エンジニアリング部門の現在の従業員にのみ表示されます。

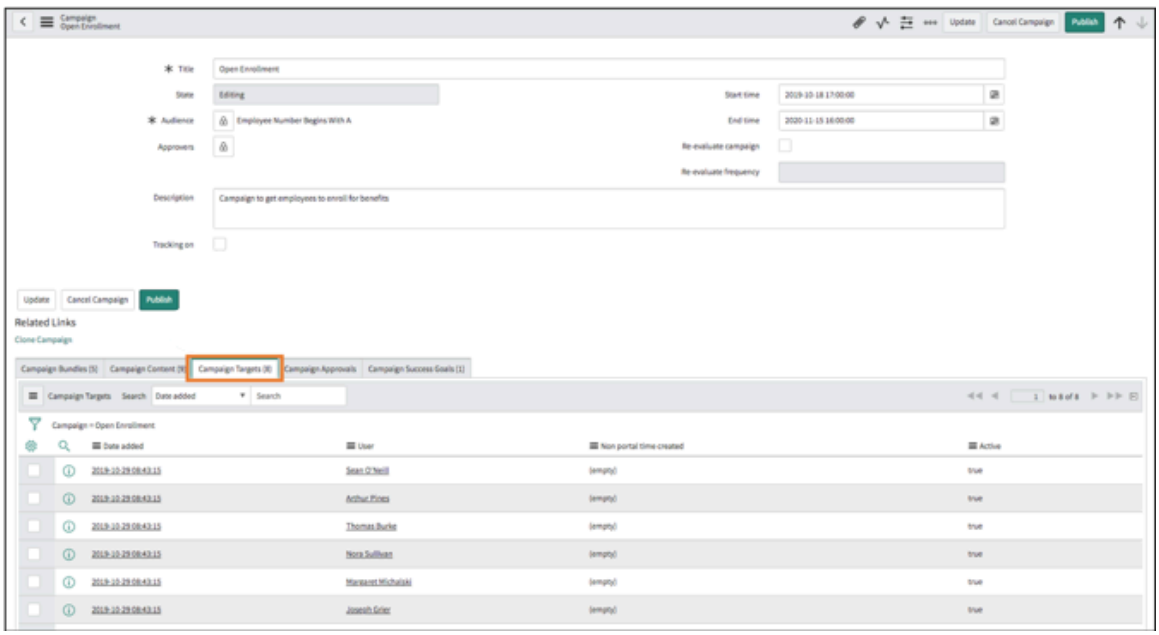
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

または、キャンペーンの開始後に対象者を手動で変更することもできます。詳細については、「公開されたキャンペーンの編集」を参照してください。

[キャンペーンターゲット] は、キャンペーンが公開されて、「コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新」スケジュール済みジョブが実行された後に表示されます。キャンペーンを開いて [キャンペーンターゲット] タブに移動すると、ターゲット対象者のユーザーのリストを表示できます。キャンペーンターゲットリストには、ユーザーが追加された日付、ユーザー、ユーザーがアサインされているキャンペーン、キャンペーンがアクティブかどうかなどが含まれています。

[キャンペーンターゲット] タブをクリックすると、キャンペーンのターゲットとなっているユーザーが表示されます。



トリガー構成

トリガー構成は、ステージ内のコンテンツを従業員がいつ利用可能になるかを決定します。構成には、トリガータイプと日付オフセットが含まれます。

キャンペーンが開始され、従業員が追加されると、キャンペーンステージのトリガーのタイプと日付を再評価できます。トリガーのタイプと日付を絶えず再評価することで、適切な対象者が適切なキャンペーンコンテンツを受信できるようになります。

キャンペーン成功目標

キャンペーンの成功目標を使用して、キャンペーンの望ましい成果を設定します。たとえば、従業員に福利厚生への登録を促すことや、従業員が作成した問い合わせケースの数を減らすことなどが目標になります。期待した結果が表示されない場合は、キャンペーンを変更できます。

> **注:**
> キャンペーン成功目標は、キャンペーンのステータスが「ドラフト」または「編集中」の場合に作成できます。

キャンペーンの成功目標を活用する方法は次のとおりです。

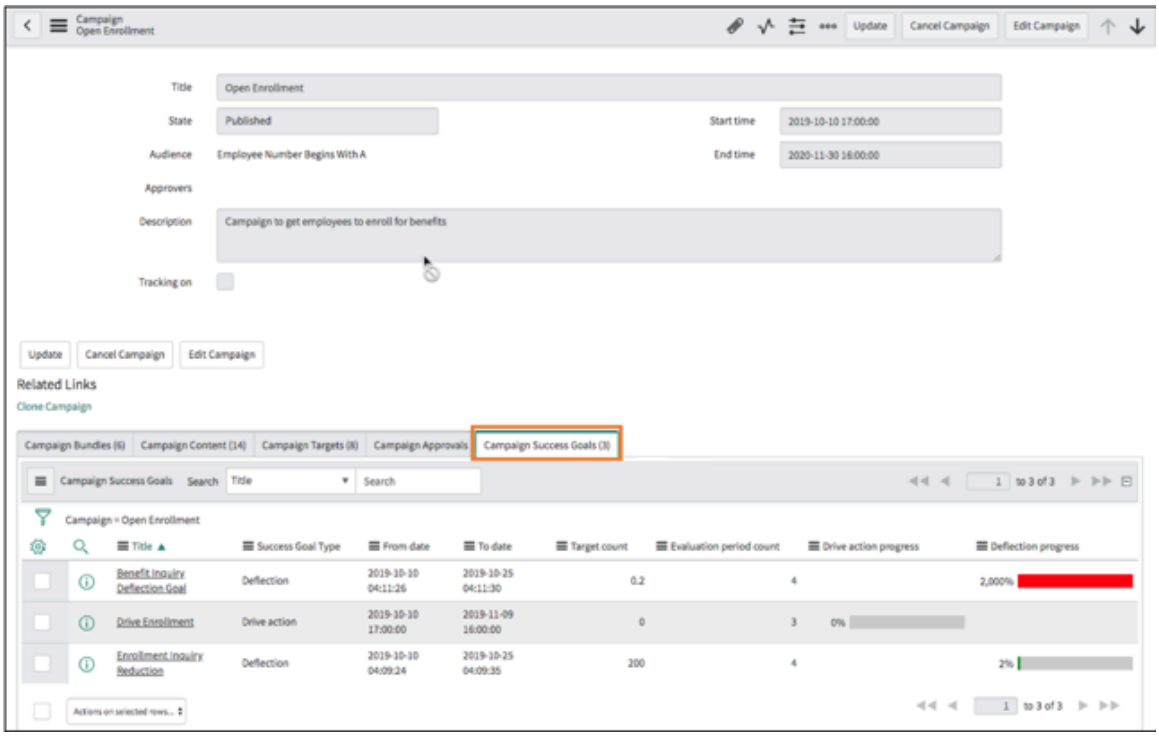
- キャンペーンによって、福利厚生への従業員のサインアップなど、特定のタイプのアクションが促進されているかどうかを把握します。たとえば、会社では、2,000 人の従業員と 1,500 人の従業員がすでに給与口座振込にサインアップしています。給与口座振込にまだサインアップしていない 500 人の従業員に向けてのキャンペーンを作成します。キャンペーンが最終ステージにあり、サインアップしている従業員が

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ほとんどいない場合は、キャンペーンに別のステージを追加して、従業員のサインアップを促すコンテンツを追加できます。

- キャンペーンのメトリクスを前のキャンペーンと比較します。たとえば、昨年のオープン登録キャンペーンには質疑応答セッションを含むウェビナーが含まれていましたが、今年のキャンペーンには代わりに情報ビデオがあります。登録率の違いを確認して、コンテンツの変更が影響したかどうかを判断できます。
- ある種のアクションがキャンペーンによって減っているかどうかを確認します。たとえば、プログラムについて従業員に知らせるためのビデオ、ナレッジ記事、リンクを提供するキャンペーンを作成します。キャンペーン終了後の数週間で、キャンペーン開始前に作成された問い合わせケースの数と、キャンペーン開始後に作成されたケースの数を比較します。



キャンペーンの進捗状況を表示するには、[キャンペーン成功目標] タブをクリックします。作成した成功目標のタイプに応じて、[ドライブアクションの進行状況] または [回避の進行状況] の下に進行状況グラフが表示されます。

キャンペーン成功目標を選択してレコードを表示することもできます。

キャンペーン成功目標の作成

独自の成功目標を作成し、キャンペーンがどのように進行しているかを確認し、ベースラインを使用してターゲット目標と比較する方法を説明します。

始める前に

必要なロール：sn_ca.campaign_manager

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー をクリックし、キャンペーンを選択します。
2. [キャンペーン成功目標] タブをクリックし、[新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

キャンペーン成功目標フォーム

フィールド	説明
役職	成功目標の名前です。
説明	成功目標の説明です。 **注:** タイトルと説明は、キャンペーン成功の評価方法を識別するために役立ちます。
成功目標タイプ	キャンペーン成功目標を作成および計算する方法です。 • 回避：問い合わせケースの数が減るように、キャンペーンで従業員に通知します。 • アクションを促進：キャンペーンで従業員に福利厚生 - 健康への登録など、ケースの作成を促します。
テーブル	成功目標タイプで使用される計算元のフィールドを提供します。 特定の成功目標を作成するために、フィルター条件の作成を使用できます。 **注:** このフィールドは編集できません。
ケース日付フィールド	成功目標タイプで計算に使用される、HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルのフィールドを示します。 「コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン成功目標の評価」スケジュール済みジョブが実行された後、HR サービスに関連する最初のアクティブなケースが作成されると、成功基準の追跡が開始されます。フィルターを使用して、追跡する特定の条件を識別します。 **注:** このフィールドは編集できません。
有効	このキャンペーン成功目標を有効にするためのオプションです。
フィルター	評価とターゲット目標を決定するために使用するフィルター。 たとえば、ドライブアクションタイプの場合、次の条件にフィルターを設定できます。 • HR サービス • 次の値に等しい (=) • 一般的な福利厚生の照会

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	評価基準とターゲットを選択した後、作成された一般的な福利厚生の問い合わせケースの数を確認し、それをターゲットカウントと比較できます。

4. [評価基準] タブを選択します。

キャンペーン成功基準セクションのフィールド

フィールド	説明
評価タイプ	キャンペーンデータコレクションの定義方法です。次の 3 つのタイプを選択できます。 • ターゲット数のみ：キャンペーンとの比較対象の履歴データがない場合に、このタイプを使用します。このタイプでは、日付範囲と特定のターゲット値 ([ターゲット] タブを参照) を使用してキャンペーンの成功を判断します。 • 日付範囲：キャンペーンデータを過去のキャンペーンと比較する場合に、このタイプを使用します。 • キャンペーンに関連：キャンペーン内で成功を比較し、履歴データとは比較しない場合にのみ、このタイプを使用します。たとえば、キャンペーンの前後 10 日に開始してアクティビティを表示するタイプを定義できます。作成日時、公開時間、更新日時など、キャンペーンに関連する日付を指定することもできます。 **注:** 選択した評価タイプに基づいて、フィールドが変更されます。
開始日	評価期間を開始する日付です。 開始日は次のようになります。 • キャンペーンが開始される前。 • キャンペーンの開始日。 • キャンペーンが開始された後の任意の日付。
終了日	評価期間を終了する日付です。 終了日は次のようになります。 • キャンペーンが終了した後。 • キャンペーンが終了する日付。 • キャンペーンが終了する前の任意の日付。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [評価タイプ] フィールドで、[日付範囲] を選択します。
6. [キャンペーン成功目標] フォームのフィールドに入力します。

[評価基準] タブ

フィールド	定義
評価日の範囲： 開始日	評価期間を開始する日付です。 開始日は次のようになります。 • キャンペーンが開始される前。 • キャンペーンが開始される日付。 • キャンペーンが開始された後の任意の日付。
終了日	評価期間を終了する日付です。 終了日は次のようになります。 • キャンペーンが終了した後。 • キャンペーンが終了する日付。 • キャンペーンが終了する前の任意の日付。
ベースライン日付範囲 開始日	ベースライン期間を開始する日付です。ベースライン日付は、過去のキャンペーン、またはキャンペーンデータと比較するためのベースラインとして確立したい任意の期間に使用されます。 ベースラインの開始日は次のようになります。 • キャンペーンが開始される前。 • キャンペーンが開始される日付。 • キャンペーンが開始された後の任意の日付。
終了日	ベースライン期間を終了する日付です。 終了日は次のようになります。 • キャンペーンが終了した後。 • キャンペーンが終了する日付。 • キャンペーンが終了する前の任意の日付。 **注:** [ベースラインを計算] 関連リンクを選択すると、選択した日付範囲の履歴データがどのようになっているかを簡単に確認できます。計算データが表示されない場合は、日付範囲を拡大できます。

7. キャンペーン成功目標フォームの [評価タイプ] フィールドで、[キャンペーンに関連] を選択します。
8. [キャンペーン成功目標] フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[評価基準] タブ

フィールド	説明
日付オフセット数	[キャンペーン日] フィールドで選択した値の前後のキャンペーンデータを収集する日数、週数、または月数です。
日付オフセット単位	キャンペーンデータを評価するために期間として定義する時間測定単位です。選択できる値は次のとおりです。 • 日間 • 週 • 月
日付オフセットタイプ	日付オフセットの数量と単位を示す値です。これらの値の前後のデータを収集します。
キャンペーン日フィールド	データを収集するために評価期間で利用されているキャンペーンに関連する日付または時刻です。

9. [ターゲット] タブを選択します。
10. [キャンペーン成功目標] フォームのフィールドに入力します。

[ターゲット] タブ

フィールド	説明
ターゲット値	[評価タイプ] フィールドで [ターゲット数のみ] を選択した場合にのみ表示されます。 キャンペーンを対象に回避または作成されたケースの数です。
方向	選択した成功目標タイプに基づいてデータを特定します。値は次のとおりです。 • 最大化：アクションを促進 • 最小化：回避 日付範囲と [キャンペーンに関連] 評価タイプを選択した場合にのみ表示されます。
パーセンテージ	キャンペーンを対象に回避または作成されたケースのパーセンテージです。

11. [送信] または [更新] をクリックします。
「コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン成功目標の評価」スケジュール済みジョブが実行されると (デフォルトでは毎日)、ベース数と評価期間の数が設定されます。

キャンペーンターゲットの表示

キャンペーンのターゲットを使用して、キャンペーンで対象とする従業員、ステータス、追加された日のリストを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_ca.campaign_manager、sn_cd.content_admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > キャンペーンターゲット.
2. 公開されたキャンペーンを選択します。
   ユーザーが追加された日付、ユーザー、ユーザーがアサインされているキャンペーン、キャンペーンがアクティブかどうかなどを含むキャンペーンターゲットリストが表示されます。

キャンペーンを作成する

通信と重要な情報を従業員にプッシュするキャンペーンを作成します。

始める前に
必要なロール: sn_ca.campaign_manager または sn_cd.content_admin

このタスクについて
キャンペーンは階層構造で編成されます。

まず、タイトル、ステータス、対象者、開始時刻と終了時間、およびその他の情報を定義してキャンペーンを作成します。たとえば、健康に関する福利厚生のオープン登録を促進するキャンペーンを作成し、新規採用者をターゲットにして、オープン登録期間を通じて実行することができます。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. [**New**] をクリックします。
3. 次のフィールドに入力します。

キャンペーン新規レコードフォーム

フィールド	説明
役職	キャンペーンの一意の名前。
状況	キャンペーンのステータス。このフィールドは自動的に [ドラフト] に設定されます。コンテンツとステージをキャンペーンに関連付けると、[公開] ボタンが表示されます。
対象者	キャンペーンのコンテンツを表示する対象者。 [対象者をアンロック] アイコンをクリックし、キャンペーンのターゲットとする対象者を選択します。詳細については、「対象者を作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: キャンペーンが [公開] 状態になった後は、ユーザーを追加できません。公開済みのキャンペーンに新しいユーザーを追加するには、[キャンペーンを編集] ボタンをクリックします。または、キャンペーンの特定のコンテンツに移動し、[対象者を絞り込む] フィールドを使用します。詳細については、「キャンペーンのコンテンツを作成する」を参照してください。
承認者	キャンペーンが公開される前にコンテンツの承認を担当するユーザー。 [リストから参照] アイコンをクリックすると、キャンペーン承認者 sn_ca.campaign_approversn_ca.campaign_approver ロールのユーザーのみが表示されます。 承認者に通知を送信するには、[承認して公開] を選択します。 承認者は、承認が必要であることを示すメール通知を受信します。詳細については、「Notifications」および「メールテンプレート」を参照してください。 注: *sn_ca.all_must_approve* プロパティで [はい] をオンにした場合は、キャンペーン公開の前にすべての承認者が承認する必要があります。[いいえ] を選択した場合は、承認者は 1 人だけ必要です。
開始時間 (yyy-MM-dd HH: mm: ss)	キャンペーンを開始する日時です。 注: キャンペーンを公開するには、開始日時を定義する必要があります。
終了時間 (yyy-MM-dd HH: mm: ss)	キャンペーンを終了する日時です。
キャンペーンの再評価	キャンペーンの対象者をレビューするためのオプション。 このボックスがオフの場合、コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新スケジュール済みジョブが 1 回実行されます。それ以降に対象者が再評価されたり変更されたりすることはありません。 コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新スケジュール済みジョブを実行する頻度を定義できるように、チェックボック

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	スをオンにして [再評価の頻度 **(Re-evaluate frequency)]** フィールドを表示します。 キャンペーンが再評価されると、現在の対象者基準に応じてユーザーが削除または追加されます。
再評価の頻度	対象者を再評価する頻度 (日数)。*Content Experiences: Update Campaign Audience* スケジュール済みジョブが実行された後、ここに入力した値に基づいて対象者が再評価されます。 このフィールドは、[キャンペーンの再評価] チェックボックスをオンにした後にのみ表示されます。 このフィールドでは、コンテンツエクスペリエンス システムプロパティの [キャンペーンの再評価] フィールドに設定されているデフォルト (7 日間) 値を上書きできます。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」を参照してください。
説明	キャンペーンについての説明です。
追跡中	キャンペーンのアナリティクスをキャプチャするためのオプション。 キャンペーンアナリティクスの詳細については、「コンテンツアナリティクス」を参照してください。 このフィールドは、[追跡プロファイル] フィールドから 追跡プロファイルが選択されている場合にのみ表示されます。
追跡プロファイル	コンテンツエクスペリエンス 分析に使用する追跡プロファイル。プロファイルは、キャンペーンアナリティクスのためにどのデータをキャプチャするかを決定します。 [リストを使用してルックアップ] アイコンをクリックし、使用する追跡プロファイルを選択します。

4. キャンペーンページに留まるには、[保存] をクリックします。

次のタスク

[キャンペーンをクローン] をクリックして、キャンペーン、バンドル/ステージ、およびコンテンツをコピーします。元のキャンペーンの情報を新しいキャンペーンで使用できる場合、クローンを作成することで、新しいキャンペーンを作成する時間を節約できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[次へ] または [コンテンツのスケジュール] タブを選択して [コンテンツのスケジュール] を表示し、コンテンツライブラリ、ステージ、およびキャンペーンのコンテンツにアクセスします。

[ポータルプレビュー] タブを選択して、キャンペーンに表示するコンテンツを表示します。フィルターを使用して、ポータルまたは単一のコンテンツからプレビューする内容を決定できます。詳細については、「ポータルのプレビュー」と「単一コンテンツのプレビュー」を参照してください。

キャンペーンのすべての部分の作成を完了したら、[公開] ボタンをクリックします。

注:
直ちにキャンペーンを開始するには、[キャンペーンを公開した直後にキャンペーン公開プロセスをトリガーするかどうかを管理するために使用します] (sn_ca.publish.campaign.immediately) システムプロパティが [はい] に設定されていることを確認します。これは、過去の開始日時または公開時刻を持つキャンペーンに対して機能します。10 万人未満のユーザーをターゲットとするキャンペーンでは、このシステムプロパティを変更することをお勧めします。

[キャンペーン公開ワークフローをトリガーする (Trigger Campaign Published Workflow)] ビジネスルールが実行され、スケジュール済みジョブはバイパスされます。[キャンペーンターゲット] タブにターゲット対象者が入力され、コンテンツが配信されます。[キャンペーンを公開した直後にキャンペーン公開プロセスをトリガーするかどうかを管理するために使用します] (sn_ca.publish.campaign.immediately) システムプロパティを [はい] に設定してキャンペーンを公開した後に表示される状況はいくつかあります。以下の状況があります。

- 対象者：対象者がビルド/定義されています。
- 非ポータルキャンペーンコンテンツの追加：メール、SMS、プッシュ、および To Do のコンテンツを追加し、配布する準備をします。
- コンテンツの配信：対象者とコンテンツが定義され、コンテンツを配信中です。

キャンペーンと頻度の再評価に関連する他のスケジュール済みジョブは、このシステムプロパティの影響を受けません。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

開始日より前にキャンペーンを公開すると、スケジュール済みジョブでキャンペーンにユーザーを追加したり、キャンペーンのコンテンツを作成、スケジュールできるようになります。

[キャンペーンターゲット] には、*Content Experiences: Update Campaign Audience* スケジュール済みジョブの実行後にキャンペーンにアサインされたユーザーのリストが表示されます。

注:
[公開] ボタンは、少なくとも 1 つのコンテンツを持つバンドルまたはステージがキャンペーンに添付され、タイトルと開始時間があるときにのみ表示されます。公開すると、選択した対象者および期間のすべてのコンテンツが有効になります。

キャンペーンのコンテンツを作成する

コンテンツを作成するには、さまざまな場所があります。コンテンツは、キャンペーンまたはバンドル/ステージから作成するか、コンテンツエクスペリエンス の [コンテンツの管理] から直接作成することができます。

始める前に
必要なロール：sn_ca.campaign_manager、sn_cd.content_admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > 構成 > キャンペーンコンテンツ.
   以下の場所からコンテンツを作成することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- キャンペーンの [キャンペーンコンテンツ] 関連リスト
- を選択した後、コンテンツライブラリ列から [新規作成] を選択します。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンへのコンテンツの追加」を参照してください。

キャンペーンコンテンツ

フィールド	説明
役職	**To do** コンテンツフォームから入力したタイトル。 このフィールドは、次のコンテンツタイプであるコンテンツを選択した場合にのみ表示されます。 ○ ボタン完了 (Button Complete) ○ 電子署名 ○ ビデオを再生 ○ ビューリンク (View Link) これらはすべて、ユーザーにタスクの完了を要求する To Do タイプのコンテンツです。 **注:** 詳細については、「従業員コミュニケーションの作成」を参照してください。
コンテンツ	キャンペーンに表示するコンテンツ。 [リストから参照] アイコンを選択し、リストからコンテンツを選択します。選択するコンテンツは、キャンペーンに追加する前に作成しておく必要があります。 **注:** 詳細については、「従業員コミュニケーションの作成」を参照してください。
期日	従業員が to do を完了する必要がある場合に、日付を割り当てます。 期限日を追加すると、to do を送信し、キャンペーンバンドルまたはステージ終了日を上書きすることができます。 **注:** To Do コンテンツタイプのコンテンツの場合にのみ表示されます。
ページ	選択したページのウィジェットインスタンスをフィルタリングします。 ページを選択すると、このページに表示されるウィジェットインスタンスのみが、[ウィジェットインスタンス] 選択リストで使用可能になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[ページ] レコードを開き、**[試す (Try It)]** ボタンを選択してページを表示できます。 **注:** 選択されたコンテンツのコンテンツタイプが [ポータルコンテンツ] または [スタイルコンテンツ] である場合にのみ表示されます。
ウィジェットインスタンス	従業員センター ウィジェットインスタンス。ウィジェットインスタンスは、そのインスタンスに固有のプロパティと CSS を含むウィジェットへの参照です。 [ページ] 選択リストからページを選択すると、フィルタリングされたウィジェットインスタンスのリストが表示されます。 **注:** 選択されたコンテンツのコンテンツタイプが [ポータルコンテンツ] または [スタイルコンテンツ] である場合にのみ表示されます。
分類	コンテンツにスケジュール設定できるトピックをフィルターします。分類とは、要求、記事、クイックリンク、および従業員コミュニケーションなど、さまざまなコンテンツタイプをまとめた階層的なトピックの集まりです。 たとえば、HR と IT に対して別々の分類を設定し、それぞれの下に特定のトピックをグループ化できます。 このフィールドを表示するには、ページの [カテゴリ] テーブル用辞書エントリの [選択肢] タブに分類 (sn_ex_sp_taxonomy) が入力されているページを選択します。詳細については、「テーブルの作成」を参照してください。 従業員センター の分類に関する詳細については、「従業員センター の統一された分類方法」を参照してください。 子トピックを 従業員センター に表示するには、それを [サービスポータル] の 下の [ポータル] フォームに追加する必要があります。詳細については、「ポータルの作成」を参照してください。
トピック	コンテンツを分類に表示するトピック。 特定のページ/テンプレートに関連付けられているトピックのみが表示さ

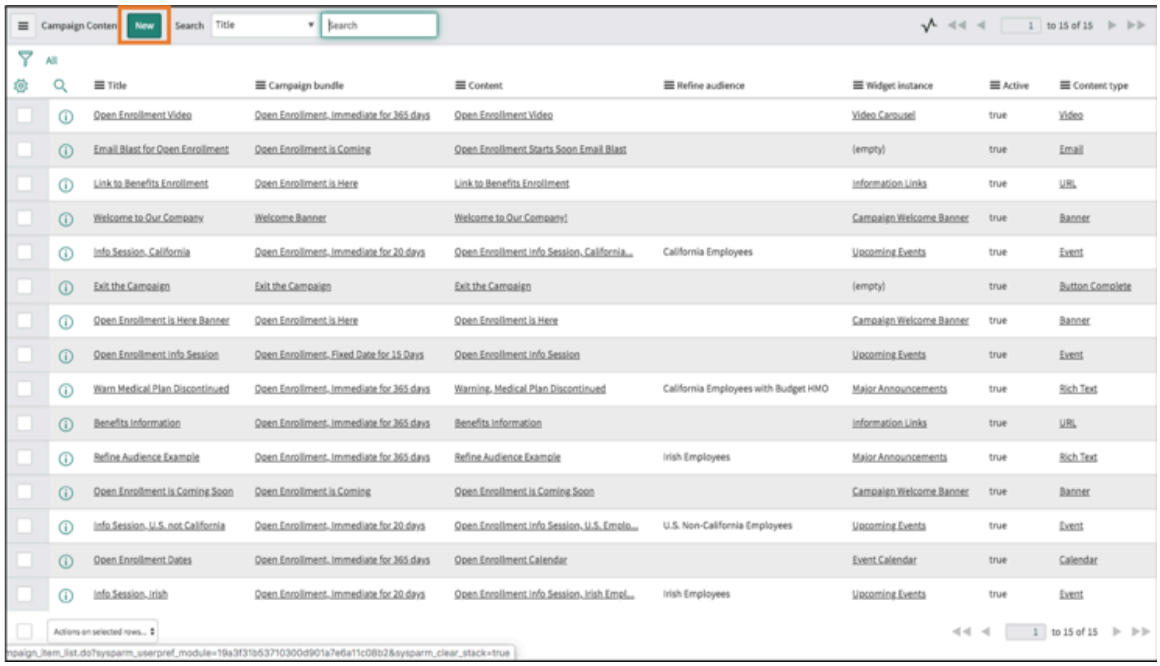
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

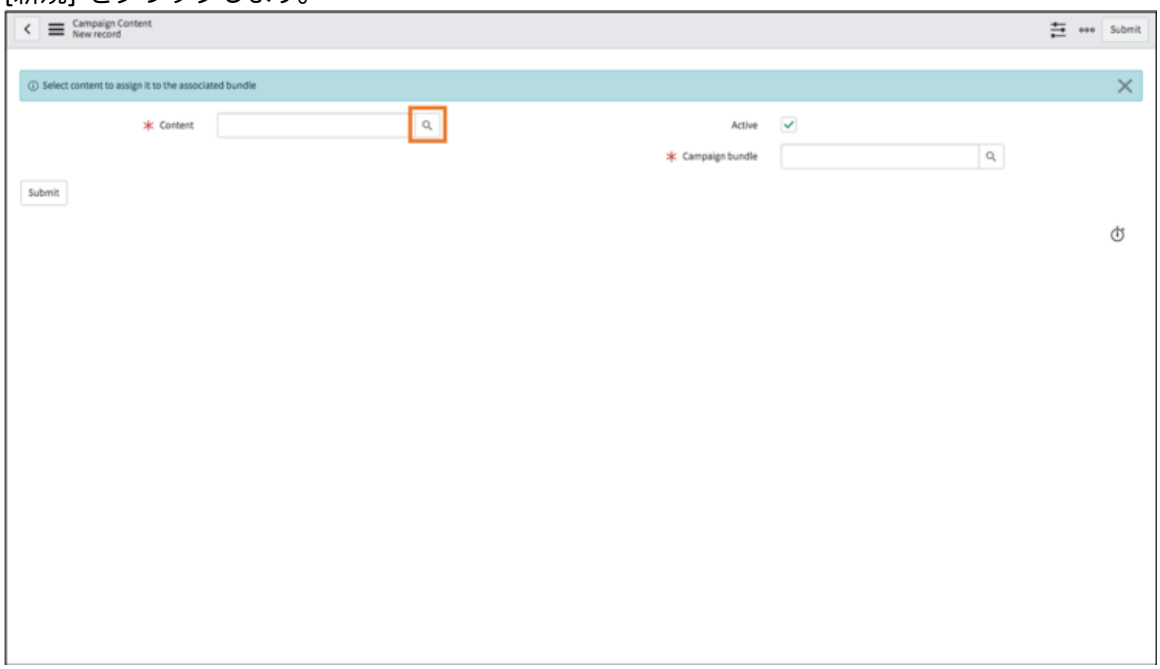
フィールド	説明
	れます。[トピックの所有権を許可] (sn_cd.activate_topic_ownership) システムプロパティが [はい] に設定されている場合、トピックの所有権が有効になります。詳細については、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。 トピックの所有権は次のとおりです。 ○ 公開用にコンテンツをスケジュールできるグループまたはユーザーを制限する機能。 ○ トピックに割り当てられたコンテンツを編集する機能。 ○ トピックのコンテンツをプレビューする機能。 **注:** コンテンツにアクセスできる他のユーザーは、トピックに割り当てられた制限付きコンテンツを表示できますが、そのトピックを編集したり削除したりすることはできません。 詳細については、「コンテンツ所有権」と「トピックの作成と関連付け」を参照してください。
完了時にキャンペーンを終了	to-do が完了した後、キャンペーンからユーザーを削除します。
有効	タスクコンテンツがアクティブで使用できることを示します。
キャンペーンバンドル	コンテンツを関係付けるキャンペーンバンドルまたはステージ。
対象者の絞り込み	キャンペーンレベルで選択した対象者を絞り込みます。 既存の対象者を選択すると、元の対象者のサブセットが作成されます。
説明	to-do コンテンツの説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



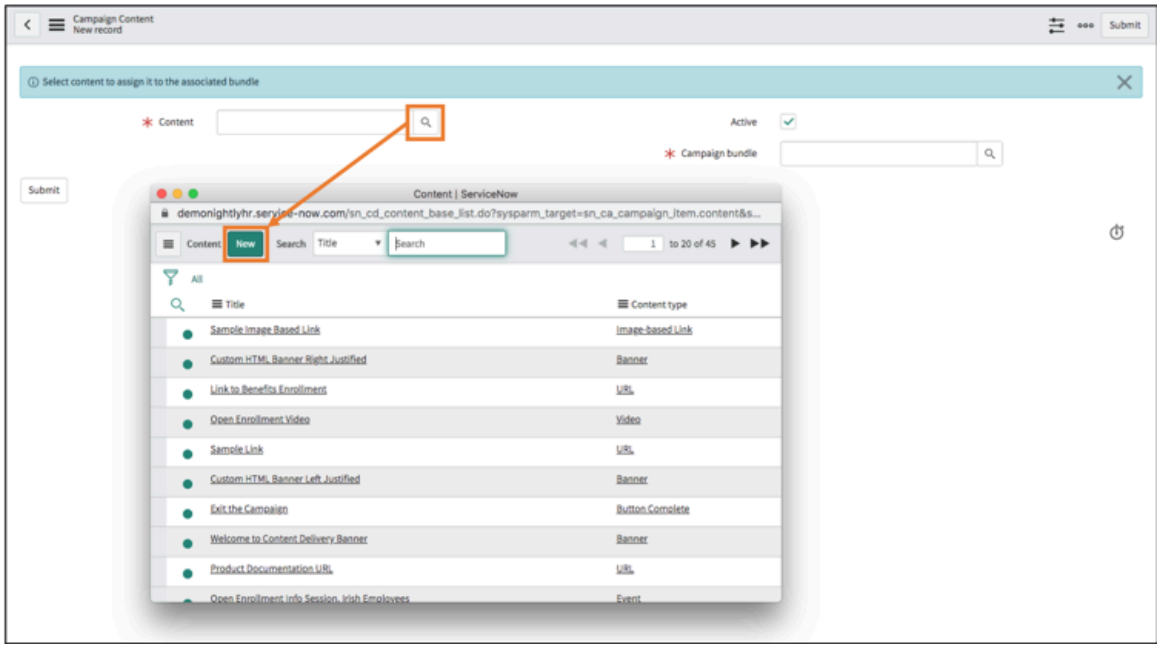
2. [新規] をクリックします。



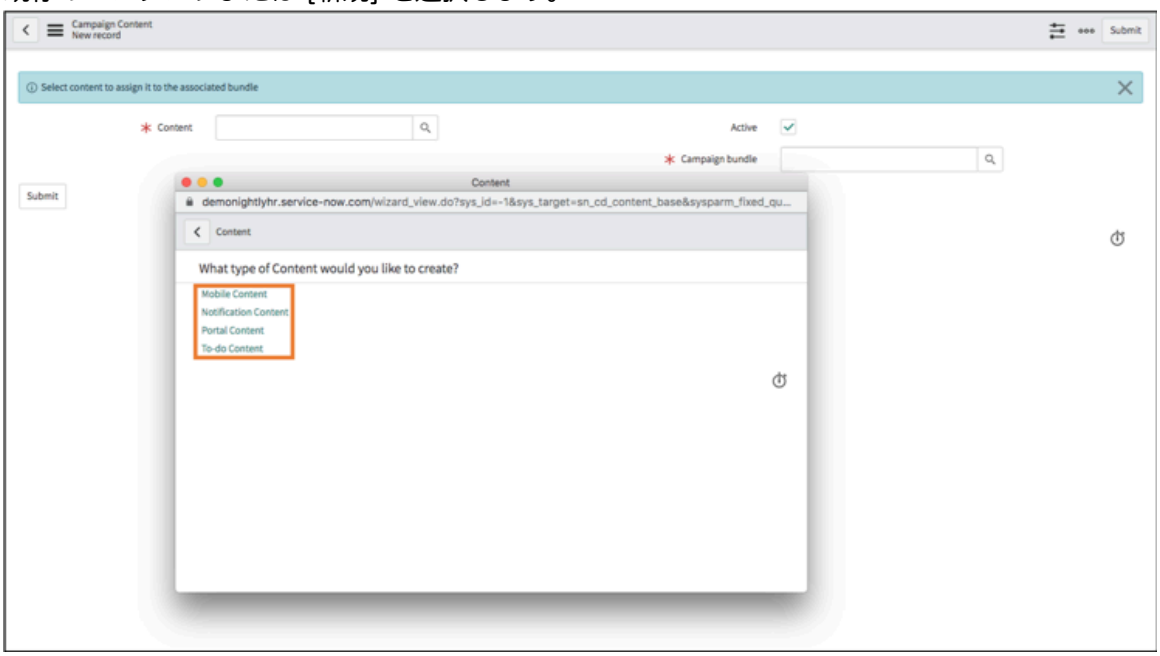
3. コンテンツの横にある [リストを使用してルックアップ] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. 既存のコンテンツまたは [新規] を選択します。



5. コンテンツタイプを選択します。

コンテンツタイプ

コンテンツタイプ	説明
モバイルコンテンツ	従業員のモバイルデバイスに送信できるお知らせバナー。バナーには、従業員センター または サービスポータルのコンテンツにリンクする画像を使用できます。 **注:** モバイルコンテンツを作成する方法については、「モバイルコンテンツを設定する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツタイプ	説明
通知コンテンツ	従業員のモバイルデバイスにメールまたはプッシュで直接送信する一斉通知。 **注:** 通知コンテンツを作成する方法については、「メール、SMS、またはプッシュ通知コンテンツの作成」を参照してください。
ポータルコンテンツ	従業員センター またはサービスポータルに表示されるコンテンツ。 **注:** ポータルコンテンツを作成する方法の詳細については、ポータルコンテンツ を参照してください。
タスクコンテンツ	従業員にタスクをアサインし、メールや SMS で送信したり、従業員センター またはサービスポータルに投稿したりできるコンテンツ。 **注:** タスクコンテンツの作成についての詳細は、To Do コンテンツの作成を参照してください。

6. [送信] をクリックします。
7. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択してフォームに留まります。
8. または、[送信] または [更新] をクリックしてリストに戻ります。

次のタスク

コンテンツをバンドルまたはステージに添付したので、キャンペーンから [公開] をクリックしてキャンペーンを開始できます。[公開] は、少なくとも 1 つのコンテンツを持つバンドルがキャンペーンに添付され、キャンペーンにタイトルと開始時間があるときにのみ表示されます。公開すると、選択した対象者および期間のすべてのコンテンツが有効になります。

コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新スケジュールジョブの実行後、[キャンペーンターゲット] タブに、キャンペーンコンテンツに対して絞り込まれた対象者の一部である特定の従業員が表示されます。

キャンペーンを一時停止してコンテンツ、対象者、または期間の編集を行うには、[キャンペーンを編集] をクリックします。

スケジュール設定済みの対象者に対する未配信のすべてのコンテンツ (通知を含む) を非アクティブにするには [キャンペーンをキャンセル] をクリックします。この手順を取り消すことはできません。すでに開始されているキャンペーンをキャンセルすると、すべての未配信コンテンツが無効になり、再開することはできません。

[コンテンツを非アクティブ化] をクリックすると、キャンペーンからコンテンツを削除できます。まだコンテンツを参照していないユーザーに、そのコンテンツは表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャンペーンバンドル/ステージの作成

キャンペーンステージを使用して、キャンペーン内でキャンペーンコンテンツをグループ化します。このプロセスにより、コンテンツを従業員に利用可能にするタイミングと期間を決定することができます。

始める前に
必要なロール：sn_ca.campaign_manager、sn_cd.content_admin

このタスクについて
ステージでは、キャンペーンコンテンツの配信を整理および管理します。ステージを構成するときは、コンテンツが利用可能になるタイミングと期間を決定するステージトリガーを設定します。トリガーの詳細については、「キャンペーンバンドルトリガー」を参照してください。

注:
インターフェイスの一部では、ステージを指す「バンドル」という用語を使用しています。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > 構成 > キャンペーンステージ.
2. [**New**] をクリックします。

キャンペーンバンドルフォーム

フィールド	説明
タイトル	キャンペーンバンドルの名前です。
キャンペーン	キャンペーンバンドルに関連付けられたキャンペーンです。
トリガータイプ	キャンペーンバンドルの開始または終了方法です。トリガーの詳細については、「キャンペーンバンドルトリガー」を参照してください。
説明	キャンペーンバンドルについて説明する情報。

3. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択して [キャンペーンバンドル] フォームに留まります。
4. または、[送信] または [更新] をクリックして [キャンペーン] リストに戻ります。

次のタスク
キャンペーンが [編集] 状態の場合は、キャンペーンバンドルを編集できます。[バンドルを非アクティブ化] をクリックしてキャンペーンからバンドルを削除することもできます。非アクティブ化すると、コンテンツはキャンペーンから削除されますが、既存のユーザーには表示されたままになります。

キャンペーンが [編集中] 状態のときに、適合する対象者向けに新しいキャンペーンバンドルとキャンペーンコンテンツを追加することもできます。

公開されたキャンペーンの編集

公開されたキャンペーンを変更する必要がある場合は、この情報を確認してオプションを確認してください。キャンペーンを編集すると、キャンペーンは一時停止します。まだ利用できないコンテンツは、キャンペーンが再度公開されるまで一時停止されます。キャンペーン、キャンペーンバンドル、キャンペーンコンテンツは編集可能です。

状況に当てはまるセクションを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

公開済みキャンペーン編集オプション

編集のタイプ	情報
新しいキャンペーンコンテンツの編集または追加	キャンペーンが対象者に表示されている間に、新しいコンテンツを追加し、既存のコンテンツを変更します。[キャンペーンを編集] をクリックします。
キャンペーンステージ/バンドルの編集	ステージ/バンドルの名前と、開始時刻などの詳細を編集します。[キャンペーンを編集] をクリックします。 **注:** 公開されたキャンペーンバンドルのトリガータイプは変更できません。
新しいキャンペーンステージ/バンドルの追加	公開済みのキャンペーンに新しいキャンペーンステージ/バンドルを追加します。[キャンペーンを編集] をクリックします。
対象者のユーザーを追加または削除する	特定のコンテンツについて、キャンペーン対象者を変更するか、対象者を絞り込みます。[キャンペーンを編集] をクリックします。
キャンペーンの一時停止	キャンペーンを一時停止して、未配信のコンテンツを一時停止します。キャンペーンを公開すると、変更されたコンテンツは、最初に公開されたコンテンツが表示されなかったユーザーに配信されます。[キャンペーンを編集] をクリックします。
キャンペーンのキャンセル	キャンペーンをキャンセルすると、未配信のコンテンツが無効になります。[キャンペーン] ページで [キャンペーンをキャンセル] をクリックします。

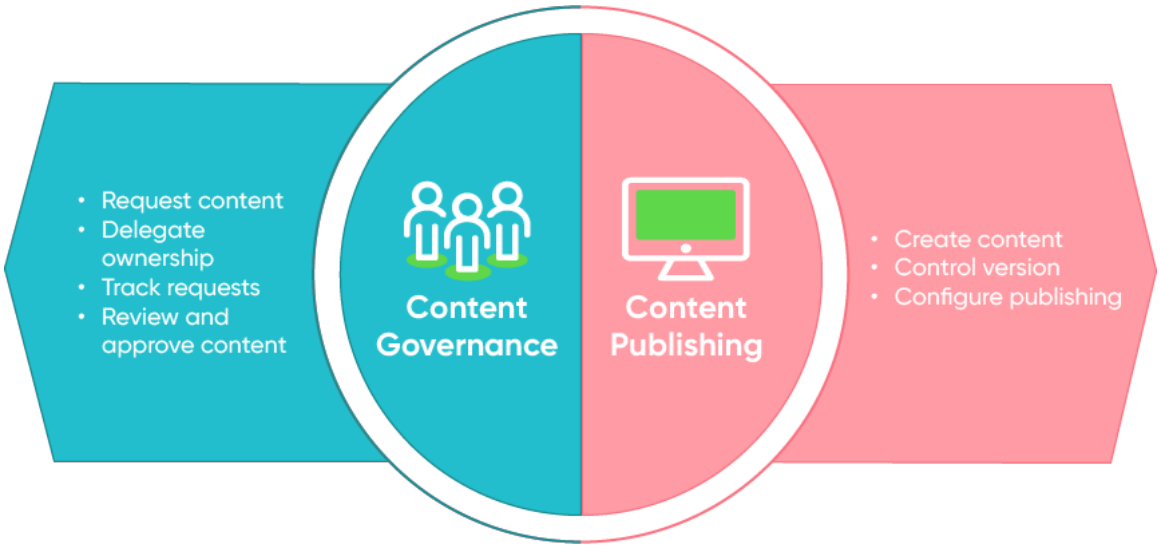
自動翻訳

コンテンツ要求の管理

コンテンツガバナンスを使用すると、従業員は、簡素化された方法でコンテンツの作成を依頼し、進捗状況を追跡し、コンテンツをプレビューして、公開する前に承認することができます。

コンテンツガバナンス を コンテンツ公開 と統合すると、コンテンツマネージャーとアドミニストレーターは、効率的な方法でコンテンツの要求を実行して管理することができます。コンテンツマネージャーとアドミニストレーターは、こうした要求を表示してコンテンツ作成者にアサインし、コンテンツをレビューし、承認または提案を行い、コンテンツを公開して従業員が利用できるようにすることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



コンテンツガバナンスのコンポーネント

コンテンツ要求

コンテンツ要求は、従業員のコンテンツ要求のステータスを追跡して、コンテンツガバナンスワークフローを容易にするシステム生成レコードです。

コンテンツ要求アイテム

コンテンツ要求アイテムは、コンテンツ要求と作成するコンテンツのタイプに関する追加の詳細を提供します。コンテンツ要求には複数のコンテンツ要求アイテムを関連付けることができます。

コンテンツ要求アイテムは、作成中のコンテンツのステータスも提供します。

Reviewers (レビュー担当者)

デフォルトでは、コンテンツ要求を行った従業員が、公開するコンテンツの承認も担当します。要求者またはマネージャーは、追加のレビュー担当者を選択できます。

アサイン先グループ

アサイン先グループは、コンテンツ要求を受信するユーザーのグループです。コンテンツガバナンスには、コンテンツアドミンとコンテンツマネージャーというすぐに利用可能な 2 つのアサイン先グループが含まれており、これらのロールを持つユーザーが含まれています。新しいアサイン先グループを設定するには、「Configure assignment group types」を参照してください。

コンテンツ要求プロセスの概要

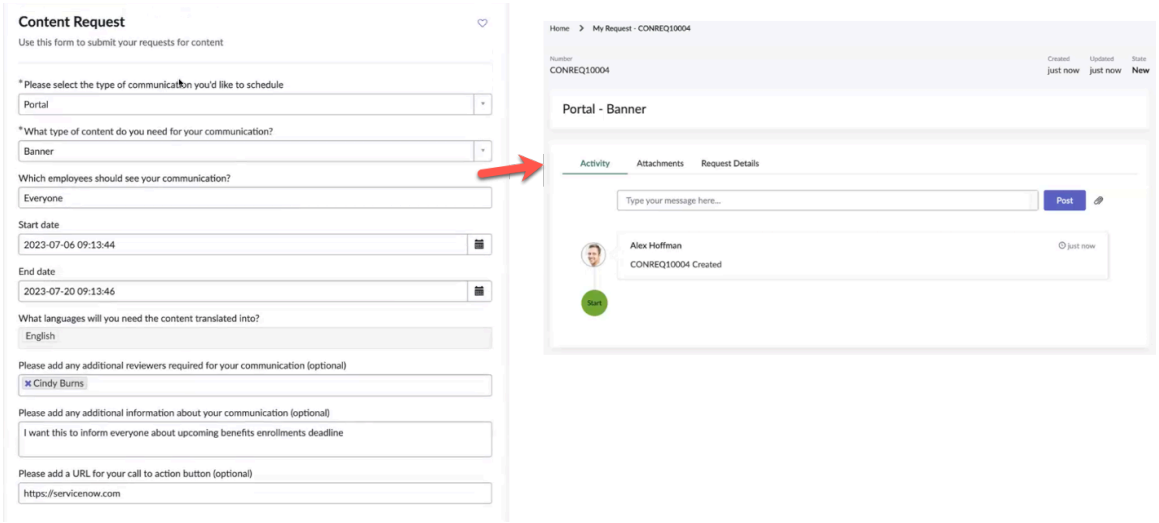
次のプロセスの概要では、従業員とコンテンツ制作チームが コンテンツガバナンス を使用する方法について説明します。

ステップ 1：コンテンツを要求する

ユーザーが [コンテンツ要求] フォームに入力し、必要なコンテンツの詳細を入力します。ユーザーがフォームを送信すると、コンテンツ要求レコードが作成され、ユーザーはそこでコメントを追加したり、ファイルを添付したりできます。

自動翻訳

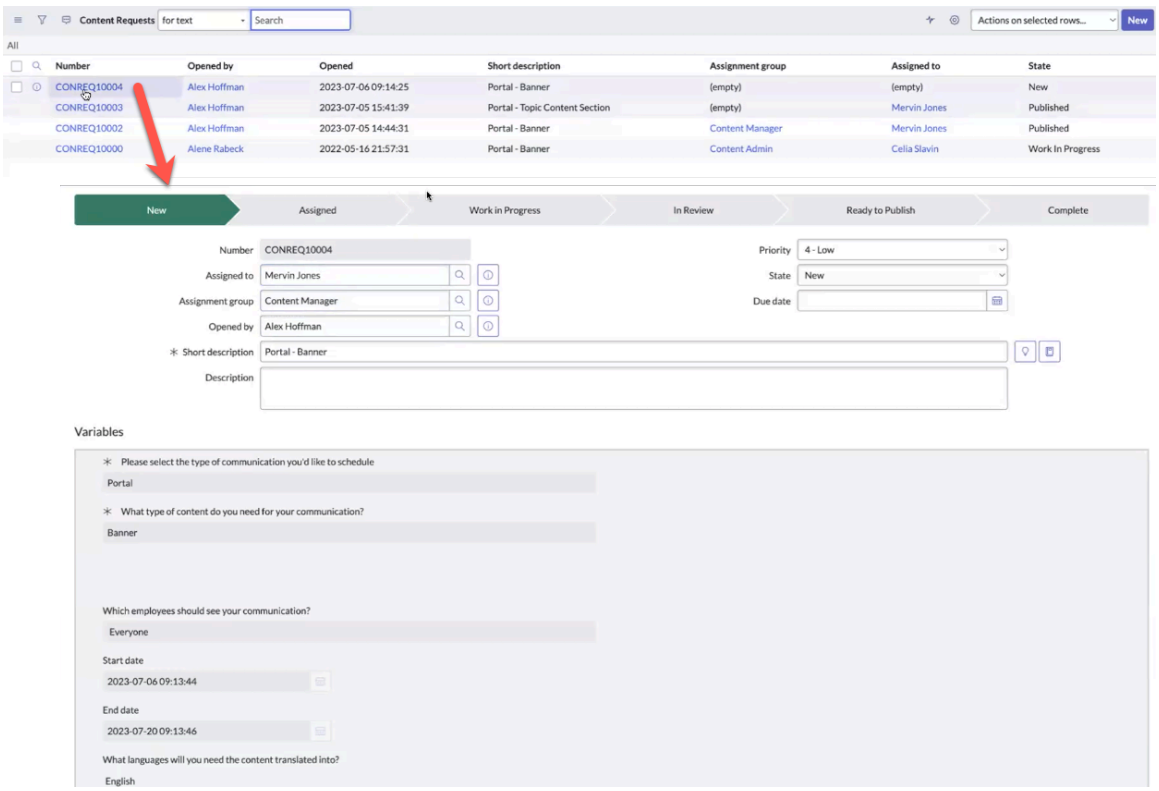
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



コンテンツの要求

ステップ 2：コンテンツ要求が作成され、アサインされる

コンテンツマネージャーは、コンテンツ要求レコードを開いて要求の詳細を確認し、コンテンツの作成を担当する従業員に要求をアサインします。



コンテンツ要求の追跡

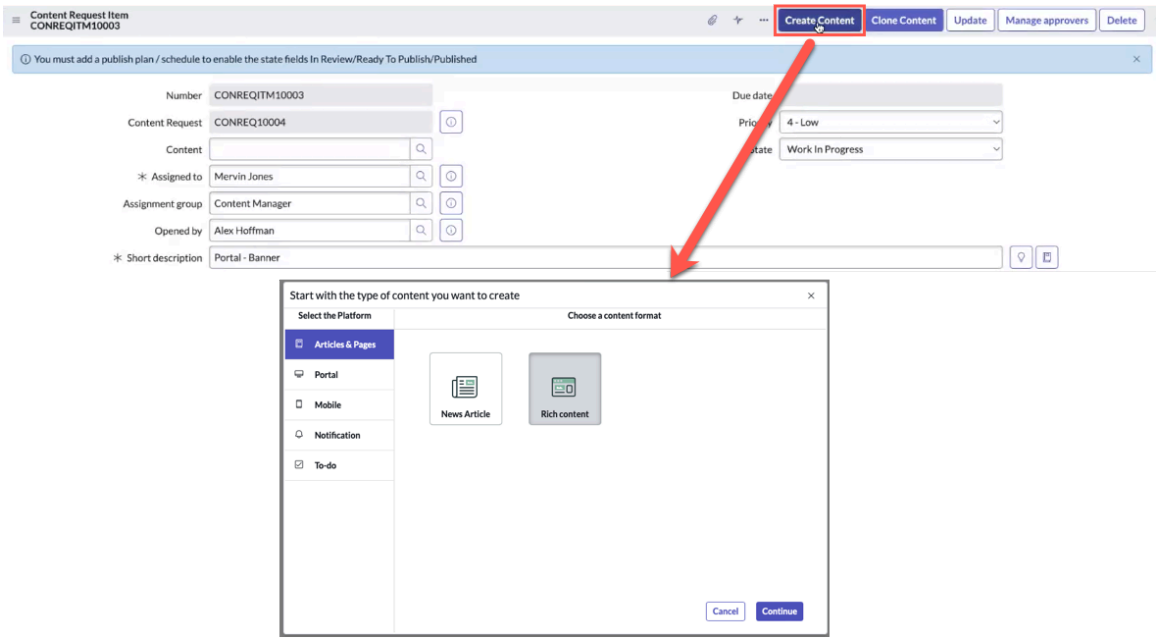
コンテンツ作成者へのコンテンツ要求のアサイン

ステップ 3：コンテンツが作成され、スケジュール設定される

要求がコンテンツマネージャーにアサインされ、コンテンツ要求が [対応中] ステータスに更新されると、コンテンツマネージャーは要求ページから直接コンテンツライブラリにコンテンツを作成できます。これにより、追跡用にコンテンツがコンテンツ要求に関連付けられます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
コンテンツには 1 つのコンテンツ要求アイテムのみを関連付けできます。

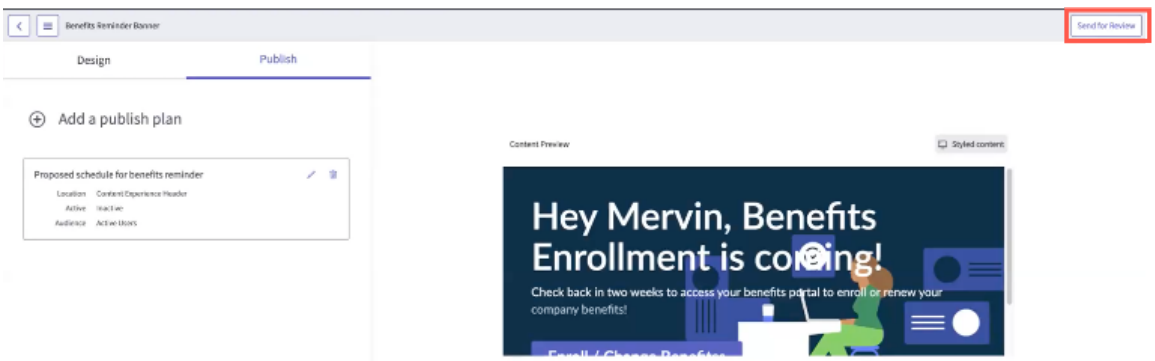


コンテンツガバナンスによるコンテンツの作成

ステップ 4：コンテンツがレビューのために要求者に送信される

コンテンツ作成者は、完了後、レビューのためにコンテンツを要求者に送信します。コンテンツは、レビュー用に送信する前に公開計画に関連付ける必要があります。

注:
コンテンツ要求レコードが [レビュー] ステータスになると、関連付けられたコンテンツはロックされ、それ以上編集できなくなります。



ステップ 5：コンテンツがレビューされ、承認される

要求者は、レビュー要求を新しいタスクとしてポータルで受信し、メール通知で受け取ります。コンテンツ要求者と追加の承認者は、次の操作を行います。

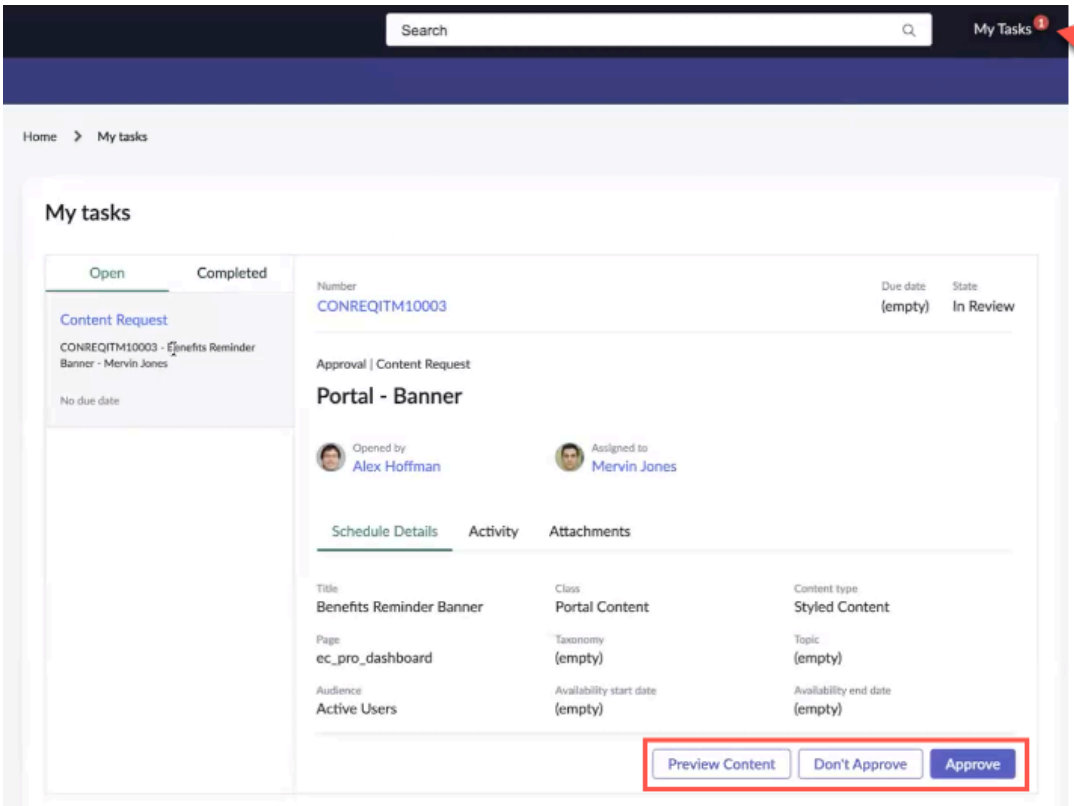
- コンテンツのレビュー

注:
リッチコンテンツ、ニュース、ポータルタイプのコンテンツのみをプレビューできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 編集または変更の提案
- コンテンツの承認



コンテンツ要求アイテムのプレビューと承認

ステップ 6：コンテンツが公開される

コンテンツ作成者がフィードバックを実装し、コンテンツが承認されると、構成された公開計画に基づいてコンテンツが公開されます。

コンテンツの要求

コンテンツガバナンス は、従業員が従業員のコミュニケーション用に作成されたコンテンツを要求する方法と、会社のコンテンツチームが要求を明確にしてチームメンバーに要求をアサインする方法を複数提供します。

コンテンツ要求が作成されると、コンテンツガバナンス は要求を追跡し、要求から作成されたコンテンツをレビューし、それを承認して公開する機能を提供します。

従業員が作成されたコンテンツを要求する方法はいくつかあります。

従業員センタープロ

従業員は 従業員センタープロ からコンテンツ要求カタログアイテムを使用できます。従業員センタープロ 上の表示場所は会社が決定します。従業員センタープロ へのアクセス権を持つ従業員であれば誰でもコンテンツを要求できます。

サービスカタログ

従業員は、従業員センタープロ からコンテンツを要求するのと同様に、サービスカタログ からコンテンツを要求できます。

コンテンツ要求フォーム

主に、元の要求が口頭またはその他の方法で行われたときに、コンテンツ要求を作成するためにコンテンツチームによって使用されます。[コンテンツ要求] フォームを使用す

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ると、コンテンツチームは要求を作成し、その要求から作成されたコンテンツを追跡、レビュー、承認、および公開できます。

従業員センタープロ からの要求コンテンツ

従業員センタープロ へのアクセス権を持つ従業員は、他の従業員に配布するためのコンテンツを開発するよう要求できます。

始める前に
必要なロール：なし

統一された分類を使用して、要求コンテンツをトピックにリンクして、[トピック] ページから要求にアクセスできるようにすることが可能です。詳細については、「従業員センター の統一された分類方法」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. [コンテンツ要求] を選択します。
   従業員センター 上の表示場所は会社が決定します。

   注:
   検索バーで「コンテンツ要求」と入力することもできます。

3. [コンテンツ要求] フォームのフィールドに入力します。

4. [送信] を選択します。
   コンテンツ要求番号 (CONREQ プリフィックスとシーケンス番号) が生成され、要求したコンテンツの追跡、レビュー、および承認に使用できます。要求は、[自分の要求] の下に表示されます。

サービスカタログ を使用したコンテンツの要求

サービスカタログ にアクセスできる従業員は、サービスカタログ からコンテンツを要求できます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > サービス.
2. [コンテンツ要求] を選択します。

   注:
   検索バーで「コンテンツ要求」と入力することもできます。

3. [コンテンツ要求] フォームのフィールドに入力します。

4. [送信] を選択します。
   コンテンツ要求番号 (CONREQ プリフィックスとシーケンス番号) が生成され、[コンテンツ要求] フォームが生成されます。詳細については、「[コンテンツ要求] フォームを使用したコンテンツの要求」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[コンテンツ要求] フォームを使用したコンテンツの要求

元の要求が口頭で、または コンテンツガバナンス 以外のその他の方法で行われたときに、コンテンツチームは [コンテンツ要求] フォームを使用してコンテンツ要求を作成します。[コンテンツ要求] フォームを使用すると、コンテンツチームはコンテンツ要求を作成し、コンテンツをアサイン、追跡、レビュー、承認、公開することができます。

始める前に

必要なロール：sn_cg.content_request_user

従業員が サービスカタログ または 従業員センタープロ を使用せずに、口頭または別のコミュニケーション方法でコンテンツを要求した場合、コンテンツチームは [コンテンツ要求] フォームを使用して コンテンツガバナンスに要求を入力できます。これにより、コンテンツチームは、コンテンツ要求を追跡、レビュー、承認、および作成できます。

コンテンツチームは、[コンテンツ要求] フォームを使用して作業を他のチームメンバーに委任し、チーム全体で要求と作業を追跡することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツガバナンス > 新しい要求の作成.
2. [コンテンツ要求] フォームのフィールドに入力します。
   従業員センタープロ または サービスカタログ からコンテンツ要求が作成されると、これらのソースから入力された情報を含む [変数] セクションが表示されます。
3. [保存] または [送信] を選択します。
   [保存] を選択すると、情報が保存され、[コンテンツ要求] フォームが表示されたまま、[コンテンツ要求アイテム] 関連リストが表示されます。詳細については、「コンテンツ要求アイテムの編集」を参照してください。[送信] を選択すると、レコードが保存され、[コンテンツ要求] リストに戻ります。

   ディスカッション

   提案されたコンテンツに関するサイドバーディスカッションを開始する場合に選択します。このボタンを選択すると、 [サイドバーディスカッションを開始] ウィンドウが開きます。ディスカッションに参加者を追加し、ディスカッションの参加者に送信される簡単なメッセージを入力できます。

コンテンツ要求アイテムの編集

[コンテンツ要求アイテム] フォームを使用して、コンテンツ要求から作成する必要があるコンテンツのタイプの詳細を指定します。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

コンテンツ要求が [コンテンツ要求] フォームまたは 従業員センター から送信されると、コンテンツ要求アイテムが自動的に作成され、コンテンツ要求に関連付けられます。

コンテンツ要求の [コンテンツ要求アイテム] 関連リストからコンテンツ要求アイテムを編集できます。コンテンツ要求アイテムをさらに追加するには、[新規] ボタンを選択します。

[自分にアサイン済み]、[アサイン解除済み]、または [すべての要求] リストからコンテンツ要求を選択して、[コンテンツ要求アイテム] フォームにアクセスすることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツガバナンス > 自分の要求.
2. 編集するコンテンツ要求アイテムを含むコンテンツ要求を選択します。
   詳細については、「[コンテンツ要求] フォームを使用したコンテンツの要求」または「従業員センタープロ からの要求コンテンツ」を参照してください。
3. [コンテンツ要求アイテム] 関連リストからコンテンツ要求アイテムを選択します。
   コンテンツ要求アイテムは、CONREQITM プリフィックスとそれに続くシーケンス番号で識別されます。
4. [コンテンツ要求アイテム] フォームのフィールドに入力します。
5. [保存] または [更新] を選択します。
   [保存] を選択すると、[コンテンツ要求アイテム] フォームが引き続き表示され、コンテンツの公開をスケジュールできます。[更新] を選択すると、[コンテンツ要求] フォームに戻ります。
6. コンテンツをスケジュールするには、[スケジュールコンテンツ] 関連リストから [新規] を選択します。
   コンテンツをスケジュールする方法の詳細については、「コンテンツの公開」を参照してください。

承認者関連リスト

[承認者] 関連リストが [コンテンツ要求アイテム] フォームの下部に表示されます。承認者のリストが表示され、関連付けられたステータスと [作成者] が自動的に表示されます。

[承認者を管理] ボタンを使用して、承認者を追加または削除します。

各承認者の現在のステータスが表示されます。

- 未要求：コンテンツはレビューの準備ができていません。

  注:
  このステータスでは、ステータスが [要求済み] に変更されるまで、承認者の To Do リストに承認が表示されません。

- 要求済み：承認がユーザーに送信されました。要求が承認者の To Do リストに表示されます。
- 承認済み：コンテンツは承認者によって承認されました。承認後、コンテンツ要求アイテムのステータスは [公開準備完了] に移行します。

  注:
  コンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) は、手動でステータスを上書きできます。

- 却下：コンテンツは承認されていません。コメントが追加された場合は、[コメント] 列の下に表示されます。
- キャンセル：承認者としてのユーザーが削除されました。
- 不要：承認は不要になりました。

ディスカッション

提案されたコンテンツに関するサイドバーディスカッションを開始する場合に選択します。このボタンを選択すると、 [サイドバーディスカッションを開始] ウィンドウ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

が開きます。ディスカッションに参加者を追加し、ディスカッションの参加者に送信される簡単なメッセージを入力できます。

コンテンツを作成

[コンテンツ要求アイテム] フォームからコンテンツを作成できます。

[アサイン先] フィールドでユーザーを選択し、[ステータス] を [対応中] に変更 します。

[コンテンツを作成] ボタンが [コンテンツ要求アイテム **]**フォームの上部に表示されます。

[コンテンツを作成] ボタンを選択すると、作成するコンテンツのタイプを選択できる [コンテンツライブラリ] フォームが表示されます。詳細については、「ポータルコンテンツ」を参照してください。

コンテンツの編集

[コンテンツの編集] ボタンを選択して、コンテンツ要求アイテムに関連付けられた既存のコンテンツを変更することもできます。

[コンテンツの編集] ボタンは、コンテンツ要求アイテムに関連付けられたコンテンツがあり、 [ステータス] が [対応中] の場合に表示されます。

これにより、コンテンツフォームが表示されます。コンテンツの編集の詳細については、「ポータルコンテンツ」を参照してください。

クローンコンテンツ

[クローンコンテンツ] ボタンを選択して、[コンテンツ要求アイテム] フォームからコンテンツをクローンすることもできます。コンテンツをクローンすると、元のコンテンツのコピーが作成され、コンテンツ名にシーケンス番号が追加されます。たとえば、ウェルカムバナーがコンテンツ要求アイテムに関連付けられたコンテンツの名前である場合に、[クローンコンテンツ] ボタンを選択すると、クローンされたコンテンツの名前はウェルカムバナー **(1)**になります。元のコンテンツ名と詳細は同じままです。

コンテンツをクローンするには、最初に関連するすべてのスケジュール済みコンテンツを削除する必要があります。

[ステータス] が [対応中] の場合は **[** クローンコンテンツ] ボタンが表示されます。

[クローンコンテンツ] ボタンを選択すると、クローンするコンテンツを選択できるコンテンツリストが表示されます。コンテンツの編集の詳細については、「ポータルコンテンツ」を参照してください。

コンテンツを表示

スケジュールが関連付けられ、ステータスが次の場合、コンテンツ要求アイテムに関連付けられたコンテンツを表示できます。

- レビュー中
- 公開準備完了
- 公開済

> **注:**
> コンテンツ要求アイテムが上記の状況の場合、関連付けられたコンテンツを編集またはクローンすることはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「コンテンツの公開」を参照してください。

承認者を管理

既存のコンテンツレビュー担当者を追加または削除する場合に選択します。

> **注:**
> このボタンは、コンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) ロールを持つユーザーにのみ表示されます。[作成者] ユーザーは削除できません。[作成者] ユーザーは削除できません。コンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) は、作成者であるユーザーを削除する必要がある場合には、[作成者] を変更し、そのユーザーを削除できます。

承認者を追加するには、[ユーザー] 列から選択し、右矢印ボタンを使用してユーザーを [承認者] 列に移動します。[送信] を選択します。

承認者を削除するには、[承認者] 列から選択し、左矢印ボタンを使用してユーザーを [ユーザー] 列に移動します。[送信] を選択します。

[承認者] 関連リストがフォームの下部に表示され、コンテンツの承認に必要なすべてのユーザーが表示されます。

削除

[削除] ボタンを選択して、コンテンツ要求アイテムを削除します。

コンテンツ要求の追跡

コンテンツ要求が送信された後、コンテンツガバナンス を使用して、コンテンツ要求者、コンテンツマネージャー、およびコンテンツアドミニストレーターは要求と関連コンテンツのステータスを追跡できます。

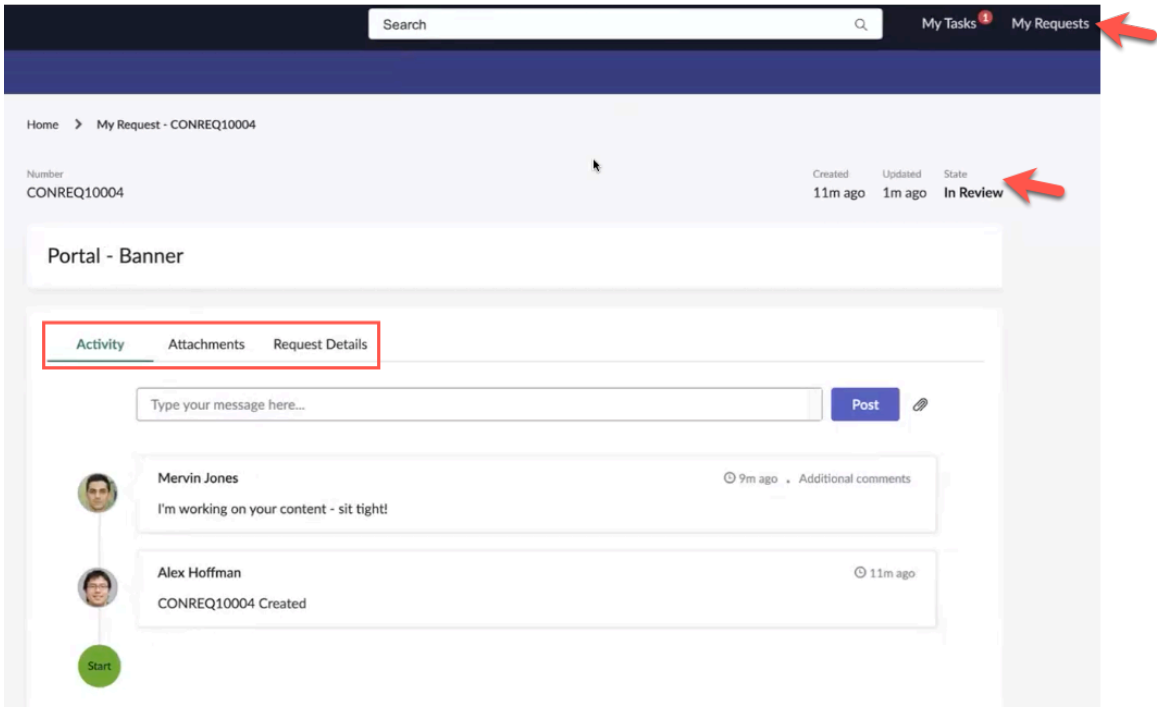
コンテンツ要求者として追跡

コンテンツ要求を送信した後、従業員は [自分の要求] に移動してコンテンツ要求を開くことで、要求のステータスを追跡できます。コンテンツマネージャーへ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

のコメントの追加、ファイルの添付、送信した詳細の確認を行うことができま



す。

コンテンツ要求の [ステータス] フィールドは、要求者とコンテンツチームに迅速なステータス更新を提供し、システムアクションをトリガーします。詳細については、「コンテンツ要求状況について」を参照してください。

コンテンツマネージャーまたはコンテンツアドミニストレーターとして追跡

コンテンツマネージャーとコンテンツアドミニストレーターは、次の場所に移動してコンテンツ要求を表示できます。 コンテンツガバナンス > 全ての要求. 従業員がコンテンツ要求を送信するたびに、システムはプリフィックス CONREQ のレコードを作成します。このレコードは、個々のコンテンツマネージャーまたはグループに割り当てることができます。このレコードは、次の目的で使用されます。

- 作成する必要があるコンテンツのタイプや対象者など、要求の詳細を保持します
- 要求を行った従業員と連絡を取ります
- [コンテンツ要求アイテム] リストで作成された後、関連付けられたコンテンツを保持します
- 要求ステータスを追跡します

コンテンツアドミニストレーターとコンテンツマネージャーは、そのレコードにアサインされていない場合でも、すべてのコンテンツ要求と関連コンテンツを表示できます。

コンテンツ要求状況について

コンテンツ要求ステータスは、コンテンツ要求を行った従業員、承認者、およびコンテンツチームに、現在のステータスの迅速な更新を提供します。

コンテンツ要求レコードの上部にあるステータスバーには、すべての状況が表示され、現在の状況が強調表示されま



す。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツ要求およびコンテンツ要求アイテムのステータス

コンテンツ要求ステータス	コンテンツ要求アイテムのステータス	説明
新規	オープン	コンテンツ要求が送信されました
アサイン日時	オープン	コンテンツアドミニストレーターまたはマネージャーは、要求をコンテンツマネージャーまたはチームにアサインし、ステータスを手動で更新します
対応中	対応中	コンテンツマネージャーは、チケットの作業を開始すると、手動でステータスを更新します
レビュー中	レビュー中	コンテンツマネージャーがコンテンツおよび公開計画を作成して [レビューに提出] をクリックすると、ステータスが [レビュー中] に更新され、コンテンツをレビューするタスクがコンテンツ要求者と承認者にアサインされます **注:** コンテンツ要求アイテムが [レビュー中] になると、コンテンツを編集することはできません。コンテンツマネージャーがコンテンツを編集するには、状況を [対応中] に戻す必要があります。
公開準備完了	公開準備完了	要求者が [承認] をクリックすると、ステータスが [公開準備完了] に更新されます
公開済み	公開済み	コンテンツマネージャーがレコードを手動で [公開済み] に更新すると、公開計画の構成に従って従業員がコンテンツを利用できるようになります
キャンセル	キャンセル	コンテンツアドミンが要求をキャンセルします。

注:
コンテンツ要求アイテムには、コンテンツと、状況を [レビュー中]、 [公開準備完了]、および [公開済] に変更するための公開計画が必要です。

承認プロセスのカスタマイズ方法については、「従業員タスクページ」を参照してください。

コンテンツ作成者へのコンテンツ要求のアサイン

新しいコンテンツ要求をコンテンツマネージャーにアサインして、コンテンツと公開計画を作成し、承認のために送信できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
コンテンツ要求は、sn_cd.content_manager またはアサイン先グループを持つユーザーにアサインできます。

アサイン先グループは、コンテンツ要求を受信するユーザーのグループです。コンテンツガバナンスには、コンテンツアドミンとコンテンツマネージャーというすぐに利用可能な 2 つのアサイン先グループが含まれており、これらのロールを持つユーザーが含まれています。新しいアサイン先グループを設定するには、「Configure assignment group types」を参照してください。

手順
1. 移動先 すべて > コンテンツガバナンス > 未アサイン.
2. アサインするコンテンツ要求をクリックします。
3. [アサイン先] フィールドに従業員を入力するか、アサイン先グループを選択します。
4. [ステータス] フィールドを [アサイン済み] に変更します。
5. **[Update** (更新)] をクリックします。

タスクの結果
コンテンツ要求は、ユーザーの コンテンツガバナンス > 自分にアサイン済み の一番下に配置されます。

コンテンツ承認者の追加または削除
コンテンツアドミンは、要求のコンテンツ承認者リストを変更できます。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_admin

手順
1. 移動先 すべて > コンテンツガバナンス > すべての要求.
2. 変更するコンテンツ要求をクリックします。
3. [コンテンツ要求アイテム] 関連リストまでスクロールし、要求アイテムを選択します。
4. [マネージャー承認者 **(Manager approvers)]** をクリックします。
5. 左右の矢印を使用して、承認者リストにユーザーを追加または削除します。
6. [送信] をクリックします。
7. [更新] をクリックします。

コンテンツガバナンスによるコンテンツの作成
コンテンツ要求アイテムがアサインされたら、コンテンツを作成してスケジュールし、承認のために送信します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

手順
1. 移動先 すべて > コンテンツガバナンス > 自分にアサイン済み.
2. 履行するコンテンツ要求をクリックします。
3. ステータスフィールドを [対応中] に変更します。
4. 左上のから、[保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[更新] をクリックすると、[自分にアサイン済み] リストに戻るため、コンテンツ要求を再度開く必要があります。

5. [コンテンツ要求アイテム] 関連リストまでスクロールし、要求アイテムを選択します。
6. [コンテンツを作成] をクリックします。
   ポータルコンテンツでコンテンツを作成してスケジュールします。

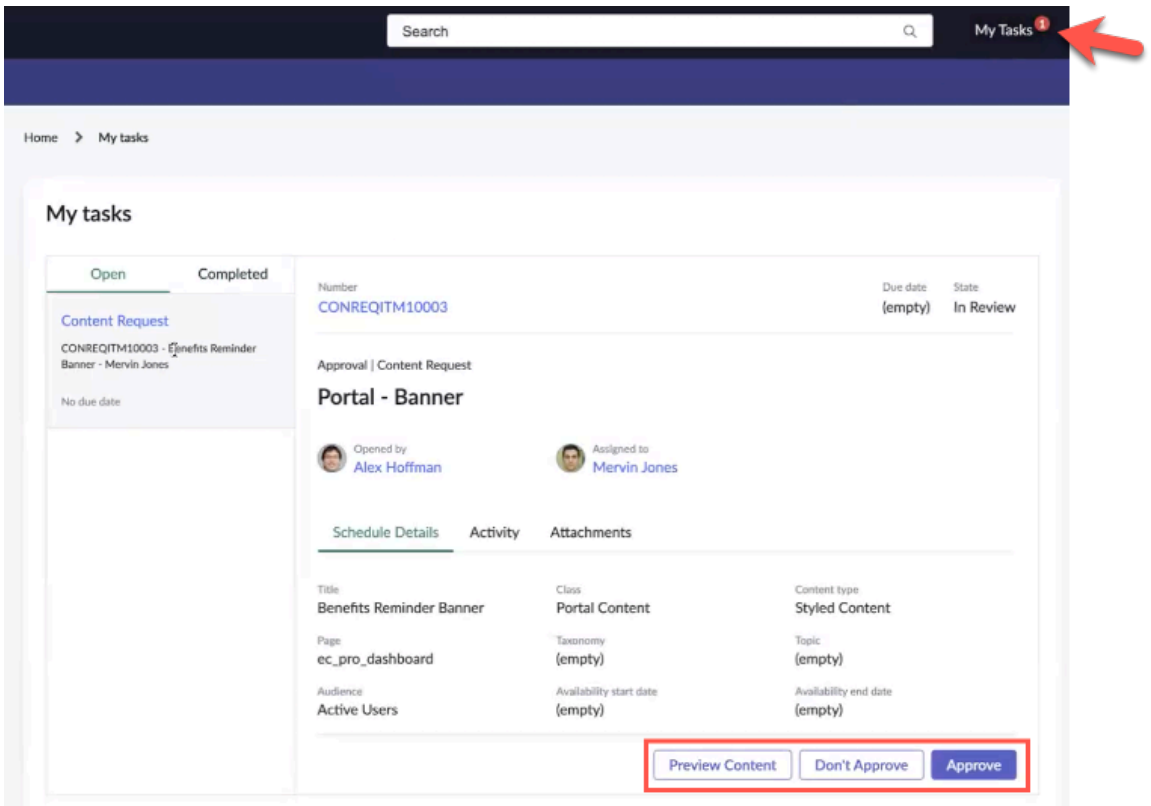
   注:
   公開計画を作成するときは、[非アクティブ] オプションがデフォルトで選択されます。コンテンツが承認されると、公開計画が有効になります。または、公開期間を設定することもできます。ただし、[常にアクティブ]を選択すると、コンテンツは承認なしで公開されます。

7. [レビュー用に送信] をクリックします。
   コンテンツ要求のステータスが [レビュー中] に更新されます。コンテンツを編集するには、ステータスを [処理中] に 戻す必要があります。

コンテンツ要求アイテムのプレビューと承認

コンテンツ要求者は、公開を承認する前にコンテンツ要求アイテムをプレビューできます。

コンテンツ作成者が完成したコンテンツをレビューのために送信すると、システムは要求者と追加の承認者に新しいタスクをアサインします。



コンテンツ要求者は、プレビューポータルにハイライト表示されるコンテンツアイテムをプレビューできます。

注:
リッチコンテンツ、ニュース、ポータルタイプのコンテンツのみをプレビューできます。

プレビューに使用されるポータルは、[コンテンツエクスペリエンス] [構成] の [プロパティ] にある sn_ca.campaign.preview.portal_url_suffix システムプロパティによって決まります。詳細について

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

は、「コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ」と「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

メール通知

メール通知がコンテンツ要求者に送信され、従業員センタープロ の [自分のタスク] の下に To Do として表示されます。To Do へのリンクが表示されます。

メール通知の設定の詳細については、「メール通知を作成する」を参照してください。

コンテンツ操作ダッシュボードについて

コンテンツ操作ダッシュボードは、コンテンツ作成者がコンテンツの作成、公開済みコンテンツのエンゲージメントメトリクスの表示、コンテンツ公開カレンダーの表示、受信コンテンツ要求の表示、ページとウィジェットの所有権のレビューを行うことができるランチパッドです。

ダッシュボードの概要

コンテンツマネージャーロールを持つユーザーは、コンテンツを作成または管理する開始点として、コンテンツ公開、コンテンツエクスペリエンス、またはコンテンツガバナンスから [自分のコンテンツ操作 **(My Content Operations)**] ダッシュボードにアクセスできます。

注:
このダッシュボードを有効にするには、アドミンは次のプラグイン (2024 年 8 月のストアリリース以降) をインストールする必要があります。

- コンテンツ公開
- コンテンツガバナンス
- コンテンツエクスペリエンス (オプション)

詳細については、「従業員センター プラグイン」を参照してください。

自分のコンテンツ

[自分のコンテンツ] タブには、作成したコンテンツのメトリクスが含まれています。この表示は、インスタンスのプラグインによって異なる場合があります。

[自分のコンテンツ] のカード

カード	説明
自分のコンテンツ	作成したすべてのコンテンツのリスト。
コンテンツライブラリとキャンペーン (Content Library and Campaigns)	次のカードで、スケジュール済みのコンテンツおよびキャンペーンコンテンツ (コンテンツエクスペリエンスプラグインがインストールされている場合) のステータスを簡単に確認できます。 • 公開されるコンテンツ **(Content to be published)**：スケジュールされているが、ポータルまたは Now Mobile アプリでまだ公開されていないコンテンツアイテムの数。 このカードをクリックすると、スケジュールコンテンツレコードが開きます。 • **7** 日以内に期限が切れるコンテンツ **(Content expiring within 7 days)**：スケジュールの終了日が 7 日以内のコンテンツアイテムの数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[自分のコンテンツ] のカード (続く)

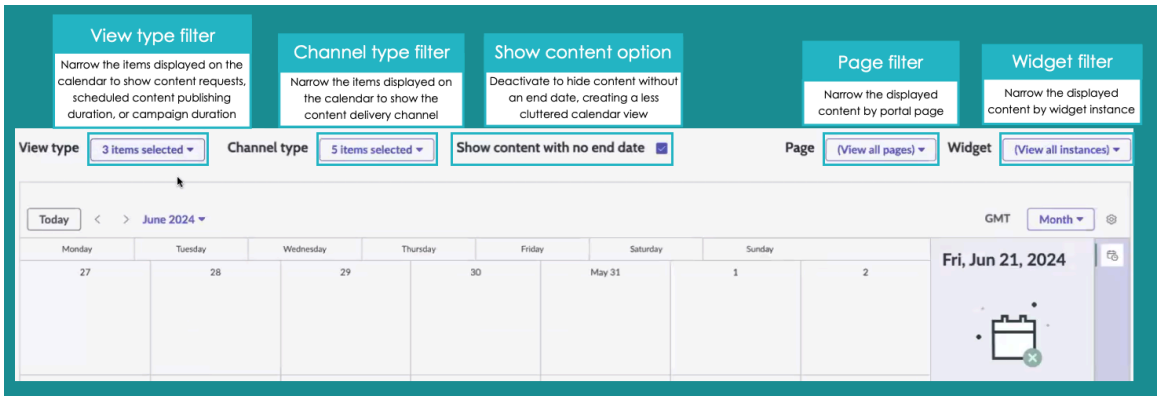
カード	説明
	• 公開されるキャンペーンコンテンツ **(Campaign content to be published)**：キャンペーンバンドル内にあるコンテンツアイテムの数。 • **7** 日以内に期限が切れるキャンペーンコンテンツ **(Campaign content expiring within 7 days)**：終了日が 7 日以内のバンドル内にある現在公開済みのコンテンツアイテムの数。 **注:** コンテンツアドミンは、コンテンツガバナンスのプロパティを変更して、[期限が切れるコンテンツ] フィールドと [期限が切れるキャンペーンコンテンツ] フィールドの日数を変更できます。「コンテンツガバナンスとともにインストールされるプロパティ」を参照してください。
コンテンツ要求	次のカードでコンテンツ要求を簡単に確認できます。 • 未アサインのコンテンツ要求 **(Content requests unassigned)**：ユーザーがアサインされていない受信コンテンツ要求。 • 期限が **7** 日以内のコンテンツ要求 **(Content requests due within 7 days)**：期日が 7 日以内のアサイン済みおよび未アサインのコンテンツ要求。 • 進行中のコンテンツ要求 **(Content requests in progress)**：コンテンツアイテムが関連付けられ、ステータスが進行中のコンテンツ要求。 • コンテンツ要求をレビュー中 **(Content requests in review)**：コンテンツを要求したユーザーまたは他のレビュー担当者からの承認を待っているコンテンツ要求。 • コンテンツ要求の公開準備完了 **(Content requests ready to publish)**：コンテンツスケジュールレコードを持つコンテンツアイテムを含む承認済みコンテンツ要求。 **注:** コンテンツアドミンは、コンテンツガバナンスのプロパティを変更して、[期限が切れるコンテンツ要求] フィールドの日数を変更できます。「コンテンツガバナンスとともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

カレンダーの公開

公開カレンダーは、公開されるコンテンツと公開場所、今後のキャンペーン、および期日別のコンテンツ要求をコンテンツマネージャーに表示できる単一のインターフェイスを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



カレンダーのフィルター

フィルター	説明
ビュータイプ	カレンダーに表示されるアイテムを絞り込んで表示します。 • コンテンツ要求 コンテンツ要求がコンテンツ要求アイテムの期日に表示されます。詳細については、「コンテンツ要求の管理」を参照してください。 • コンテンツライブラリ 以下の「チャネルタイプ」セクションで説明されているニュース記事とタスクコンテンツ以外のコンテンツが、コンテンツスケジュールレコードに基づいて表示されます。 注: カレンダーには、開始日が設定されたコンテンツのみが表示されます。「常にアクティブ」に設定されたコンテンツは、カレンダーに表示されません。 • キャンペーンコンテンツ カレンダーには、公開されたキャンペーンと即時または固定日付のトリガーを持つバンドル内のコンテンツが表示されます。詳細については、「キャンペーンバンドルトリガー」を参照してください。コンテンツは、キャンペーン開始日ではなく、バンドルの日付に基づいてカレンダーに表示されます。 注: このオプションは、コンテンツエクスペリエンスプラグインをインストールした場合にのみ表示されます。 • キャンペーンコンテンツ カレンダーには、バンドルトリガー設定に基づいてキャンペーンコンテンツが表示されます。詳細については、「キャンペーンバンドルトリガー」を参照してください。 注: このオプションは、コンテンツエクスペリエンスプラグインをインストールした場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カレンダーのフィルター (続く)

フィルター	説明
チャネルタイプ	カレンダーでは、さまざまな色を使用してチャネルタイプが区別され、簡単に見分けることができます。フィルターを使用してカレンダーに表示されるアイテムを絞り込み、特定のコンテンツ配信チャネルを表示します。 • モバイルコンテンツ • 記事の公開開始日に基づいて表示されるニュースコンテンツ • 通知コンテンツ • ポータルコンテンツ • 処理タイミングに基づいて表示されるタスクコンテンツ
ページ	ポータルページで表示されるコンテンツを絞り込みます。
ウィジェット	ウィジェットインスタンスで表示されるコンテンツを絞り込みます。 ドロップダウンメニューにコンテンツ公開のウィジェットが表示されます。詳細については、「従業員センター ウィジェット」を参照してください。

所有権

[所有権] タブには、コンテンツ、ページ、トピック、対象者の所有権の概要が表示されます。所有権の詳細については、「コンテンツ所有権」を参照してください。

フィルターを使用して、情報を表示するグループまたはユーザーを指定できます。

グループ

グループフィルターのドロップダウンメニューには、選択したロールを持つすべてのユーザーを含むロールベースのグループ (コンテンツアドミンとコンテンツマネージャー) が含まれています。このロールベースのグループは、システムアドミンによってプラットフォームレベルで設定されます。

ユーザー

ユーザーフィルターのドロップダウンメニューには、コンテンツアドミンまたはコンテンツマネージャーのいずれかのロールを持つすべてのユーザーが含まれています。

所有権カード

カード	説明
所有コンテンツ	自分が作成したか、所有権があるすべてのコンテンツが表示されます。
所有ページ	自分が作成したか、所有権があるすべてのコンテンツが表示されます。
所有トピック	所有権があるすべてのトピックが表示されます。
所有対象者	所有権があるすべての対象者が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センタープロ の使用

従業員センタープロ は標準の従業員センター機能を拡張し、追加機能を提供します。これらの機能は、従業員に統一された情報とエンゲージメントのプラットフォームを提供することに重点を置いています。

- 統合されたエクスペリエンスとサービスフィードバックの使用

  統合されたエクスペリエンスとサービスのフィードバックを有効にして、ポータル間で迅速かつ効率的なフィードバックループを作成します。

- 日時の予約

  従業員センタープロポータルで複数の事業部門にまたがる予約をスケジュールして管理します。

統合されたエクスペリエンスとサービスフィードバックの使用

統合されたエクスペリエンスとサービスフィードバックにより、 従業員センター ポータル全体でフィードバックを迅速に共有できます。

ポータルのすべてのページで [エクスペリエンスとサービスのフィードバック (Experience and Service Feedback)] ドロワーウィジェットを有効にすることができます。これにより、ユーザーにシームレスなフィードバックエクスペリエンスが提供されます。

エクスペリエンスのフィードバック

ユーザーエクスペリエンスのフィードバックは、ポータルページのドロワーウィジェットまたは仮想エージェントから提供できます。

ポータル構成によっては、フィードバックウィジェットが定期的にポップアップ表示される場合があります。[後で通知する] を選択すると、リマインダーを停止できます。

サービスフィードバック

サービスエクスペリエンスのフィードバックを共有できます。

- サービスカタログアイテム要求を出した後。
- ナレッジベース記事にアクセスした後。

ポータルのトピックページまたはその他のページの全体的なユーザーエクスペリエンスを提供できます。仮想エージェントからフィードバックを提供することもできます。さまざまなタイプのフィードバックをキュレーションする方法の詳細については、「 フィードバック定義の設定」を参照してください。

サービスフィードバックタイプで利用可能な評価に加えて、追加のコメントを提供することもできます。

フィードバックを提供する際に匿名のまま個人情報を共有しないことを選択できます。

フィードバックタスクの解決

統合されたエクスペリエンスとサービスフィードバックを通じて送信されたフィードバックから作成されたタスクを解決します。

始める前に

必要なロール：esc_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 セルフサービス > 従業員センター > 自分のタスク.
2. オプション: [自分のタスク] ページで、[フィルター基準:] オプションから [フィードバック タスク] を選択します。
   次の フィードバックタスク タイプを 1 つ以上選択できます。
   - エクスペリエンス
   - ページ内
   - トピックページ
   - ワークフロー

   注:
   [自分のタスク **]** の [タスクタイプ] フィルターは、[**To Do]** フィルターカテゴリから有効にできます。
3. [開く] タブで、解決するフィードバックタスクを選択します。
   [フィードバック提供者]、[スケール値]、[フィードバック定義タイプ] などのタスクの詳細がページに表示されます。
4. [スキップ] または [解決して完了] を選択し、未解決のフィードバックタスクをクローズします。
5. [解決して完了] ウィンドウで、フィールドに入力します。

   フォームを解決して完成

フィールド	説明
提供されたフィードバックを通知しますか?	フィードバックプロバイダーに通知メールを送信するオプション。 このフィールドは、フィードバック提供者がフィードバックの送信中に個人情報を共有する場合に表示されます。
解決策を入力 (フィードバックプロバイダーに表示されます)	解決策を提供するコメントボックス。

6. [解決して完了] ボタンを選択してソリューションを送信し、完了としてマークします。
7. オプション: [完了] タブに移動して、完了したフィードバックタスクを表示します。
   フィードバックタスクフィルターオプションを使用すると、オープンタスクと完了済みタスクの両方を表示できます。

   注:
   解決されると、フィードバック通知がフィードバックプロバイダーに送信されます。詳細については、「フィードバックタスク通知」を参照してください。

フィードバックタスク通知

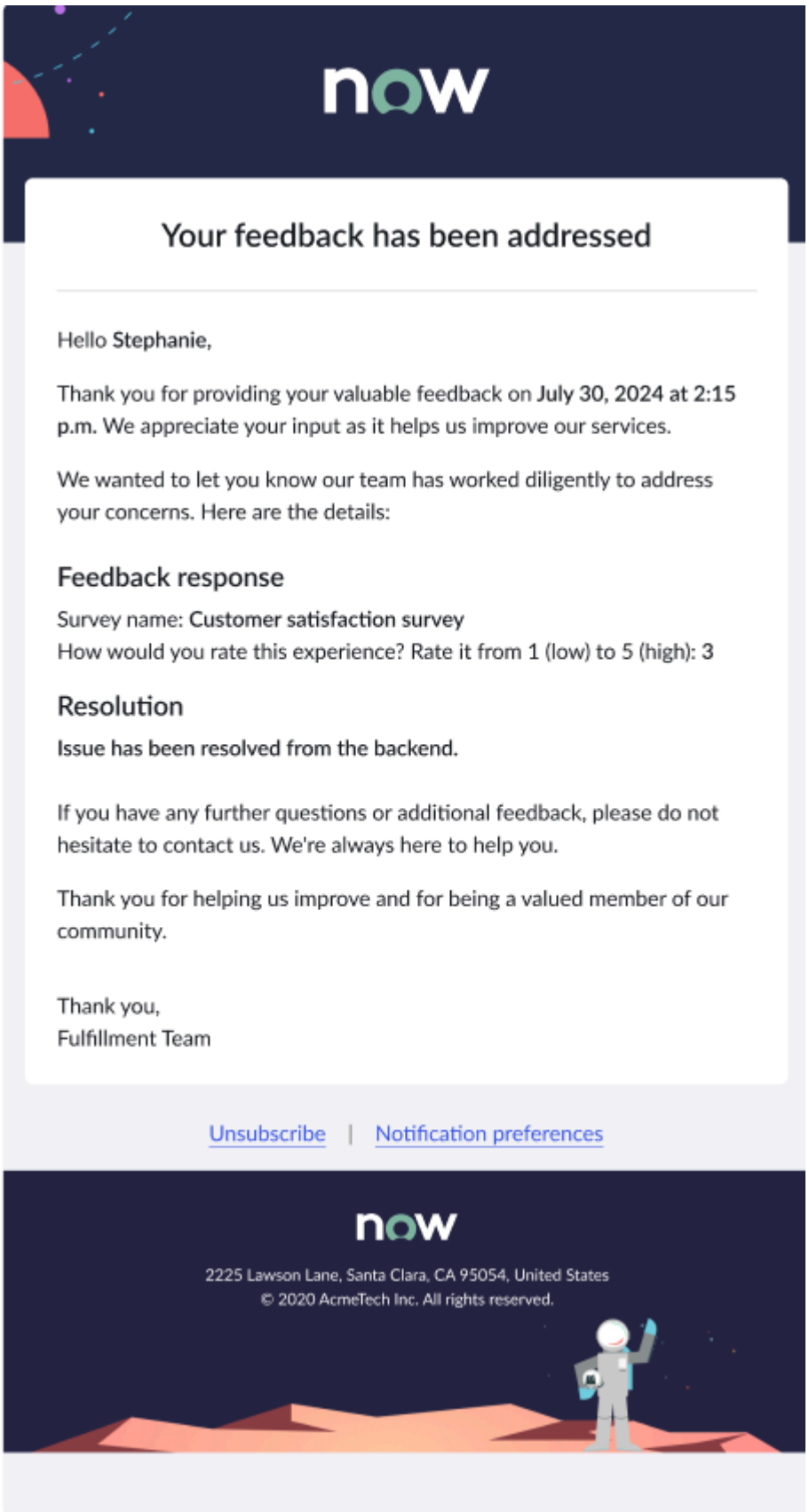
解決策が提供されると、フィードバックタスク通知がフィードバックプロバイダーに送信されます。

フィードバックタスクが [解決済み] および [完了] としてマークされると、フィードバックプロバイダーに通知メールが送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィードバックメール通知



通知メールには、フィードバックが提供された日時、フィードバック応答とともに追加されたフィードバック応答、および解決策の詳細が含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

日時の予約

理由を選択し、連絡先情報を入力して、仮想または対面での予約をスケジュールします。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 次のエントリポイントから予約をスケジュールできます。
   一部のエントリーポイントは、アドミンが設定した構成に基づいて使用できない場合があります。

2. 予定の種類 ページで、 予定のスケジュール を選択し、 続行 を選択します。
3. [予約をスケジュール] フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[予約をスケジュール] フォーム」を参照してください。

   注:
   一部のフィールドは、アドミンが設定した構成に基づいて使用できない場合があります。

   .
4. 予約に関するメッセージと更新の受信に同意するには、このチェックボックスをオンにします。
5. オプション: プロファイルの連絡先情報を更新するには、このチェックボックスをオンにします。
   これは、指定した連絡先情報がプロファイルの情報と異なる場合に適用されます。
6. オプション: 予約に関する追加の詳細を入力します。
7. [予約する] を選択します。

予約を管理する

今後の予約を更新またはキャンセルするか、完了した予約のフィードバックを提供します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. [**My active items**] から **[Appointments**] を選択します。
3. オプション: 予約カテゴリと予約ステータスを選択して、予約のリストをフィルタリングします。
4. オプション: 予約を選択して、[予約の詳細] ページを開きます。
5. コンテキストメニューから、要件に基づいてオプションを選択します。

   注:
   これらのアクションは、予約リストページまたは予約の詳細ページから実行できます。

従業員センタープロの参照

参照トピックには、 従業員センタープロの構成と管理に使用するリストとフォームに関する追加情報が記載されています。

ブロックコンテンツフォーム

ブロックコンテンツフォーム

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ブロックコンテンツのフィールド

フィールド	説明
名前	ブロックコンテンツの名前です。 名前は、コミュニティブログのためにブロックコンテンツをプルするときに選択します。
パーソナライズを許可	HR プロファイルまたはシステムユーザーのいずれかのテーブルから取得した変数を使用したコンテンツのパーソナライズを可能にします。 ボックスを選択します。[ユーザー参照テーブル] が表示されます。
ユーザー参照テーブル	ブロックコンテンツのテキストのパーソナライズに使用可能な変数を決定します。 sn_hr_core_profile テーブルから変数を選択するには **[HR** プロファイル] を選択します。 sys_user テーブルから変数を選択するには [ユーザー] を選択します。
変数を選択	[ユーザー参照テーブル] で選択したテーブルに応じて変数が表示されます。 変数は、選択したテーブルからブロックコンテンツをパーソナライズする情報を取得します。
リッチテキスト	ブロックコンテンツを構成するテキストです。 変数を挿入するには、目的の場所にカーソルを配置し、変数をクリックします。 書式設定ツールを使用して、太字、斜体、下線、フォントスタイリングなどの書式設定オプションを適用します。

キャンペーンの概要とキャンペーンアナリティクスダッシュボード

コンテンツアナリティクスは、ユーザーインタラクションに関するデータを収集し、キャンペーンマネージャーがキャンペーンの効果を判断するのに役立つ可視化を生成します。

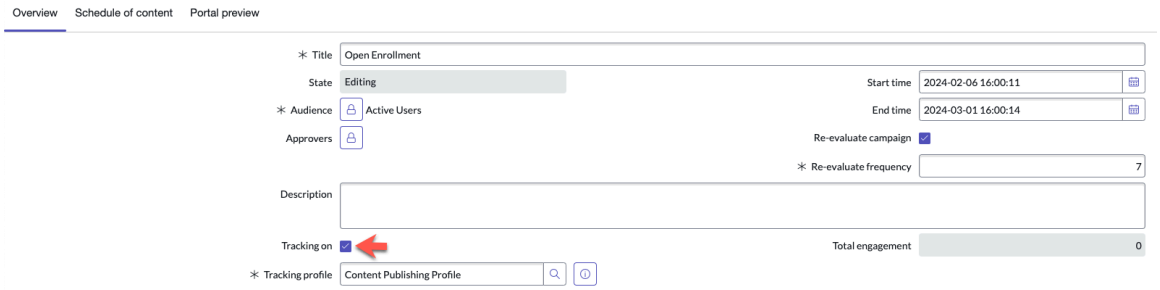
コンテンツアナリティクスを使用して、キャンペーンと従業員に提供されるコンテンツの有効性を測定します。コンテンツアナリティクスは、キャンペーンの改善に役立つリソースの 1 つです。その他のリソースの詳細については、「キャンペーンの有効性の分析」を参照してください。

キャンペーンのトラッキングが有効になっている場合、コンテンツアナリティクスはデータの可視化を生成します。トラッキングを有効にする

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

方法の詳細については、「キャンペーンを作成する」を参照してくださ



い。

注:
データがダッシュボードに表示されるまで、公開後少なくとも 24 時間待つことをお勧めします。

インタラクションのトラッキング

ダッシュボードには、コンテンツとのユーザーインタラクションなど、特定のパラメーターのデータの可視化が表示されます。

注:

- インタラクションは、ダウンロード、リンクのクリック、タスクの完了、ビデオの再生など、ユーザーが実行するアクションです。
- インプレッションとは、ユーザーに表示されるコンテンツのインスタンスです。ユーザーがコンテンツを表示するたびに、インタラクションとしてカウントされます。

コンテンツアナリティクスは、次のユーザーインタラクションを追跡します (コンテンツタイプによって異なります)。コンテンツがポータルでレンダリングされると、システムはそれをインプレッションとしてカウントします。従業員がコンテンツをクリックすると、システムはそれをクリックスルー、ダウンロード、または再生としてカウントします (コンテンツタイプによって異なります)。

- バナークリックスルー
- バナーインプレッション
- カレンダーのダウンロード
- カレンダーインプレッション
- メールクリックスルー
- イベントダウンロード
- イベントインプレッション
- 画像ベースのリンククリックスルー
- 画像ベースのリンクインプレッション
- リンククリックスルー
- リッチコンテンツクリックスルー
- リッチコンテンツインプレッション
- タスク完了
- タスクインプレッション
- ビデオインプレッション
- ビデオ再生

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャンペーン概要ダッシュボード

キャンペーン概要ダッシュボードには、クローズされたタスクやユーザーアクションを含む、キャンペーンごとのパフォーマンスメトリクスが表示されます。

キャンペーンパフォーマンスメトリクス

可視化	説明
オープンキャンペーンタスク	キャンペーン別の各ステータスのタスクの数。各セルの値は、そのステータスとキャンペーンのタスクのリストにリンクされます。
今週のキャンペーンタスクのクローズ	今週クローズされたタスクの数を示す積み上げ棒グラフ。バーの上にマウスを置くと、キャンペーンに固有のメトリクスが表示されます。
経時的イベントアクティビティ	コンテンツとのユーザーインタラクションの合計数。
経時的コンテンツ別イベント	コンテンツに対するユーザーインタラクションの数。各行はコンテンツの一部を表します。行の上にマウスを置くと、コンテンツの一部に固有のメトリクスが表示されます。
経時的アクション別イベント	コンテンツに対するユーザーインタラクションの数。各行はインタラクションのタイプを表します。行の上にマウスを置くと、インタラクションのタイプに固有のメトリクスが表示されます。
アクションアクティビティ	アクションの合計数に対する、各タイプのインタラクションとインプレッションの比率を示す円グラフ。
上位コンテンツ	最もアクセスの多かったコンテンツを示す棒グラフです。バーをクリックすると、それぞれのコンテンツとアクションのメトリクスが表示されます。
上位通知	キャンペーン中に最も多くクリックされたメール通知を示す棒グラフ。

キャンペーンアナリティクスダッシュボード

キャンペーンアナリティクスダッシュボードには、キャンペーンエンゲージメント、To Do、影響に関するデータが表示されます。フィルターを使用して、可視化に含めるメトリクスを指定します。[キャンペーン] と [キャンペーン成功目標] から選択し、キャンペーンまたはキャンペーンの成功目標を指定します。

[キャンペーンエンゲージメント] タブ

可視化	説明
キャンペーン情報	キャンペーンのタイトルと対象者を表示します
実行日数	キャンペーンの開始日と終了日、および現時点までのキャンペーンの合計実行日数です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[キャンペーンエンゲージメント] タブ (続く)

可視化	説明
合計エンゲージメント	このメトリクスにより、キャンペーンに関わっている従業員数に関する統計情報が得られます。この値は、宛先ポータルにアクセスしてクリックまたは閲覧することでコンテンツに関与したキャンペーンターゲットのパーセンテージを示します。ポータルを訪れたことがないキャンペーンターゲットは、この計算には含まれません。 **注:** 現在、メールリンクのクリックは匿名として追跡され、キャンペーンエンゲージメントスコアには影響しません。
経時的イベントアクティビティ	コンテンツとのユーザーインタラクションの合計数。
経時的コンテンツ別イベント	コンテンツに対するユーザーインタラクションの数。各行はコンテンツの一部を表します。行の上にマウスを置くと、コンテンツの一部に固有のメトリクスが表示されます。
経時的アクション別イベント	コンテンツに対するユーザーインタラクションの数。各行はインタラクションのタイプを表します。行の上にマウスを置くと、インタラクションのタイプに固有のメトリクスが表示されます。
アクションアクティビティ	アクションの合計数に対する、各タイプのインタラクションとインプレッションの比率を示す円グラフ。
上位コンテンツ	最もアクセスの多かったコンテンツを示す棒グラフです。バーをクリックすると、それぞれのコンテンツとアクションのメトリクスが表示されます。
上位通知	キャンペーン中に最も多く配信された通知を示す棒グラフです。

[To Do] タブ

可視化	説明
すべてのキャンペーン To Do	To Do の過去 12 か月間のキャンペーンデータを、ステータス別に棒グラフで示します。 • 完了してクローズ • 未完了でクローズ • オープン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[キャンペーン影響度] タブ

可視化	説明
キャンペーン影響度	キャンペーン影響度には、策定したキャンペーン成功目標に関連するデータが表示されます。キャンペーン成功目標の作成の詳細については、「キャンペーン成功目標の作成」を参照してください。 キャンペーン成功目標を選択して、キャンペーンの進捗状況を示すグラフを表示します。キャンペーン影響度のグラフには、以下のデータが表示されます。 • 評価数：キャンペーン期間中の現在のデータを示します。この情報を使用してベースラインと比較すると、ターゲット数によってキャンペーンの進捗状況がわかります。 • ベースライン数：過去の類似のキャンペーンに基づく履歴データを示します。 • ターゲット数：履歴データが利用できない場合に、達すると見込まれる総数です。 • 傾向：キャンペーン成功目標タイプがどのように設定されているかによって異なります。[回避] を選択した場合は、傾向を下向きにする必要があります。[アクションを促進] を選択した場合は、傾向を上向きにする必要があります。 • 予測評価数：キャンペーンがターゲット数にどの程度近づいており、いつ到達すると思われるかを示します。

従業員センタープロ とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、テーブルなど) が、従業員センタープロ プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

注:
従業員センター [com.sn_hr_service_portal] プラグインにより、sn_hr_sp.min_admin_count システムプロパティ [sys_properties.list] が有効になります。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することによって、唯一の 従業員センター アドミンユーザーを削除できないようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

インストールされるテーブル

テーブル	説明
EC ポータル設定 [sn_hr_sp_esc_portal_config]	EC ポータル設定テーブルです。
タスク設定 [sn_hr_sp_todos_config]	タスク設定テーブルです。
To Do ウィジェットマッピング [sn_hr_sp_todos_widget_mapping]	タスクウィジェットのマッピングテーブルです。

テーブル管理およびデータ管理方法の詳細については、「テーブルアドミニストレーション」を参照してください。

インストールされるウィジェット

インストールされるウィジェット

ウィジェット	ID	説明
アプリランチャー	app-launcher	ホームページに表示され、最近使用したアプリケーションやお気に入りにワンクリックでアクセスできます。
フィードバックタスクを完了する	complete-feedback-task	
間接的マネージャーの組織図	dotted-managers-org-chart	
EX フィードバックサーベイ	ex-feedback-survey	ポータルでサーベイ機能を提供します。
エクスペリエンスフィードバック描画ツール	experience-feedback-drawer	
エクスペリエンスフィードバックのヘッダーアイテム	experience-feedback-header-item	Now Mobile® のエクスペリエンスフィードバック機能のヘッダーメニューを提供します。
エクスペリエンスフィードバックヘッダーラッパー	experience-feedback-header-wrapper	
エクスペリエンスフィードバックモバイル	experience-feedback-mobile	
エクスペリエンスフィードバックモーダル	experience-feedback-modal	
エクスペリエンスフィードバック評価	experience-feedback-rating	フィードバック評価のプレゼンテーションロジックを推進します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるウィジェット

(続く)

ウィジェット	ID	説明
エクスペリエンスフィードバックラッパー	experience-feedback-wrapper	
エクスペリエンスフローのフィードバック	experience-flow-feedback	
エクスペリエンスワークフローのフィードバック	experience-workflow-feedback	フィードバックワークフローを推進します。
実施されるフィードバックの詳細	ex-feedback-to-do-details	
MESP フィードバックラッパー	mesp_feedback_wrapper	
組織図 (EC)	org_chart	従業員の組織図、他の従業員との関係などが表示されます。
絵文字による評価に関するフィードバック	rating-emoji-feedback	絵文字を使用してフィードバックをキャプチャします。
数値による評価に関するフィードバック	rating-numeric-feedback	数値による評価フィードバックをキャプチャします。
星による評価に関するフィードバック	rating-star-feedback	5 つ星評価のフィードバックをキャプチャします。
親指による評価に関するフィードバック	rating-thumb-feedback	
フィードバックタスクをスキップする	skip-feedback-task	
Web アプリケーション	web_applications	ユーザーに割り当てられたアプリケーションにワンクリックでアクセスできます。

コンテンツエンゲージメント とともにインストールされるコンポーネント

コンテンツエンゲージメント プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

テーブルの詳細については、「テーブルアドミニストレーション」を参照してください。

インストールされているロール

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
エンゲージメントアドミン	反応を構成する	なし

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
[sn_ce.admin]		

コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるコンポーネント

コンテンツエクスペリエンス [sn_cd] プラグインがアクティブ化されると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

テーブルの詳細については、「テーブルアドミニストレーション」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

注:
コンテンツエクスペリエンス [sn_cd] プラグインは、sn_ca.min_admin_count システムプロパティ [sys_properties.list] を有効にします。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することによって、唯一のコンテンツエクスペリエンスアドミンユーザーを削除できないようにします。

ロール

従業員センター アプリケーション (sn_ex_sp) をインストールすると、次のロールが含まれます。

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
キャンペーン承認者 [sn_ca.campaign_approver]	設定されている場合、キャンペーンのコンテンツを承認できます。キャンペーンを公開するには事前に承認が必要です。	コンテンツ承認者 [sn_cd.content_approver]
コンテンツアドミン [sn_ca.campaign_admin]	すべてのコンテンツエクスペリエンス情報と権限へのアクセスを許可します。 キャンペーンの作成、設定、管理、スケジュール設定が可能です。 コンテンツエクスペリエンステーブルに対するレコードの読み取りと書き込みが可能です。 キャンペーンでアナリティクス追跡プロファイルを使用できます。	コンテンツエクスペリエンスマネージャー [sn_ca.campaign_manager]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	注: プロファイルの追跡を設定するためのコンテンツ配信アナリティクスアドミン [sn_cda.analytics_admin] ロールを継承しません。	
コンテンツマネージャー [sn_ca.campaign_manager]	すべての [コンテンツエクスペリエンス] コンテンツへのアクセスを提供します。これには以下の操作が含まれます。 従業員センター およびキャンペーンのコンテンツの作成とスケジュール設定	• キャンペーン承認者 [sn_ca.campaign_approver] • sn_esign.config_manager • sn_cda.analytics_reader • sn_cd.content_approver

インストールされるスケジュール済みジョブ

インストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
コンテンツエクスペリエンス：非ポータルキャンペーンコンテンツの追加	送信済みメールの sn_ca_campaign_item_user_records を作成します。メールは送信されません。 デフォルトでは 4 時間ごとに実行されます。
コンテンツエクスペリエンス：キャンペーンエンゲージメントを計算 (Content Experiences: Calculate Campaign Engagements)	記録されたアクション可能なエンゲージメント (表示されたビデオ、クリックされたリンク) の合計数を、エンゲージメント割合を持つことのできる合計数で除算して計算します。 指定した繰り返し間隔で実行されます。
コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン成功基準 (Content Experiences: Campaign Success Criteria)	ベース数と評価期間の数を入力します。キャンペーンに対して設定された評価基準を実行します。 公開済みまたは終了した (終了日が過ぎた) キャンペーンから成功目標を取得し、評価して以下を計算します。 • ベースライン数 • ターゲット数 • 評価数 成功度を決定するために、ターゲット数に対する評価数を分析します。 毎日実行します。
コンテンツエクスペリエンス：タスクの作成	キャンペーンにアサインされた対象者のタスクを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるスケジュール済みジョブ (続く)

スケジュール済みジョブ	説明
	デフォルトでは、1 時間ごとに実行されます。
コンテンツエクスペリエンス：キャンペーンユーザーの非アクティブ化	終了したキャンペーンにアサインされているユーザーを非アクティブ化します。 デフォルトでは 6 時間ごとに実行されます。
コンテンツエクスペリエンス：コンテンツ状況の管理	ターゲットコンテンツの状態を更新し、コンテンツを利用可能または有効期限切れとしてマークします。例を次に示します。 • あるターゲットコンテンツのレコードが、 2019/12/1 から利用可能であるとします。 • 今日は、2019/11/27 です。 • 2019/12/1 になると、ターゲットコンテンツの状態が、処理待ちから準備完了または使用可能に変わります。 • 同じコンテンツが 20191/12/5 までに限って利用可能で、日付が 2019/12/6 の場合、ターゲットコンテンツの状態は完了または未完了に変わります。 デフォルトでは、1 時間 5 分ごとに実行されます。
コンテンツエクスペリエンス：SNC アナリティクスを処理 (Content Experiences: Process SNC analytics)	ServiceNow トラッカーを使用してキャプチャされたアナリティクスを処理して、キャンペーン統計情報を更新します。 毎日実行します。 **注:** SNC 追跡プロファイルのアップグレードに失敗し、フローデザイナーで作業する場合に使用できます。
コンテンツエクスペリエンス：キャンペーンデータの消去	コンテンツエクスペリエンス設定プロパティの設定に基づいて、キャンペーンとユーザーを消去します。 「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」の「消去」を参照してください。 デフォルトでは、1 時間ごとに実行されます。
コンテンツエクスペリエンスプロファイル	コンテンツエクスペリエンスプロファイルに関連付けられたトリガーと連動します。コンテンツエクスペリエンスプロファイルトラッカーによって収集されたアナリティクスを処理して、キャンペーン統計情報を更新します。 毎日実行します。
コンテンツエクスペリエンス：メール通知の送信	キャンペーンのメールを送信します。 デフォルトでは、1 時間ごとに実行されます。
コンテンツエクスペリエンス：プッシュ通知の送信	キャンペーンの SMS 通知を送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるスケジュール済みジョブ (続く)

スケジュール済みジョブ	説明
	指定した繰り返し間隔で実行されます。
コンテンツエクスペリエンス：MS Teams 通知の送信	キャンペーンに関する MS Teams 通知を送信します。 デフォルトでは、90 分ごとに実行されます。
コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新	キャンペーンの対象者を再評価し、基準を満たしていない従業員を削除します。 定義した条件に一致するユーザーをキャンペーンに追加します。ユーザーはキャンペーンの [キャンペーンターゲット] 関連リストに表示されます。 更新された対象者は、キャンペーンの [キャンペーンターゲット] タブに表示されます。「キャンペーンターゲットの表示」を参照してください。 デフォルトで毎日実行されます。

インストールされるテーブル

インストールされるテーブル

テーブル	説明
キャンペーン [sn_ca_campaign]	キャンペーンを実施する日付範囲、キャンペーンを表示できる対象者など、キャンペーンに関する概要情報を定義します。
キャンペーンバンドル [sn_ca_campaign_bundle]	トリガーメカニズムと使用可否が同じアイテムをグループするメカニズムです。
キャンペーンコンテンツ [sn_ca_campaign_item]	バンドルに関連付けられたキャンペーンコンテンツです。
ターゲットコンテンツ [sn_ca_campaign_item_user]	対象者が利用できるキャンペーンコンテンツです。キャンペーンが公開されてコンテンツが利用可能になると、ユーザーがキャンペーンの [キャンペーンターゲット] タブに表示されます。
キャンペーンターゲット [sn_ca_campaign_user]	キャンペーンに欠かせない、社内の人物です。
作成ステータス [sn_ca_creation_status]	キャンペーンターゲットがキャンペーンの一部である特定のウィジェットインスタンスにアクセスしたかどうかを追跡します。

コンテンツ公開とともにインストールされるコンポーネント

コンテンツ配信 [com.sn_content_delivery] プラグインがアクティブ化されると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この機能ではデモデータを利用できます。

注:
コンテンツ公開 [com.sn_content_delivery] プラグインは、sn_cd.min_admin_count システムプロパティ [sys_properties.list] を有効にします。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することによって、唯一のコンテンツ公開アドミンユーザーを削除できないようにします。

インストールされるロール

従業員センター アプリケーション (sn_ex_sp) をインストールすると、次のロールが含まれます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
コンテンツ公開アドミン [sn_cd.content_admin]	コンテンツ公開のすべての情報と権限へのアクセスを許可します。 コンテンツ公開テーブルに対するレコードの読み取りと書き込みが可能です。 コンテンツタイプを追加または編集できます。 コンテンツテンプレートを作成または編集できます。 サービスポータルまたは 従業員センター のコンテンツをスケジュール設定できます。	• コンテンツ公開マネージャー [sn_cd.content_manager] • テンプレートマネージャー [sn_cd.content_template_owner]
コンテンツ公開マネージャー [sn_cd.content_manager]	コンテンツ公開用のコンテンツを作成してスケジュール設定できます。	なし
テンプレートマネージャー [sn_cd.content_template_owner]	ニュース記事のコンテンツテンプレートを作成および表示できます。	なし
キャンペーンマネージャー [sn_ca.campaign_manager]	すべての [コンテンツエクスペリエンス] コンテンツへのアクセスを提供します。これには以下の操作が含まれます。 従業員センター およびキャンペーンのコンテンツの作成とスケジュール設定	• sn_esign.config_manager • sn_cda.analytics_reader • sn_cd.content_approver
コンテンツ公開アナリティクスアドミン [sn_cda.analytics_admin]	アナリティクスプロファイルを設定するために必要です。	なし
コンテンツ公開アナリティクスリーダー [sn_cda.analytics_reader]	アナリティクスレポートにアクセスして表示することができます。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるスケジュール済みジョブ

インストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
Content Publishing：タスクの作成	アサインされた対象者のタスクを作成します。 デフォルトでは、1 時間ごとに実行されます。
コンテンツ公開:期限切れのコンテンツの非アクティブ化	予定日が過ぎている場合、公開済みコンテンツアイテムを非アクティブ化します。 デフォルトでは、1 時間ごとに実行されます。
Content Publishing：メール通知の送信	指定された対象者、および指定した日付のメール通知を送信します。 デフォルトでは、1 時間ごとに実行されます。
コンテンツ公開：フォーラムへの投稿	コミュニティフォーラムにコミュニティのコンテンツを投稿します。 デフォルトでは、1 時間ごとに実行されます。
コンテンツ公開：MS Teams 通知の送信	スケジュールされた通知を MS Teams 内の従業員に送信します。 デフォルトでは、1 時間ごとに実行されます。

インストールされるテーブル

インストールされるテーブル

テーブル	説明
対象者 [sn_cd_audience]	ターゲットのユーザーグループです。
対象者データ [sn_cd_audience_data]	[対象者タイプ] が [対象者] フォームからの [ファイルをアップロード] のときに使用されます。アップロードされたユーザーの保存先です。
ブロックコンテンツ [sn_cd_block]	通知やリッチテキストお知らせ、Communities のポスト (コミュニティがインストールされている場合) のために再利用可能なコンテンツです。
コミュニティコンテンツ [sn_cd_content_community]	コミュニティのトピックまたはフォーラムに投稿されたコンテンツです。コミュニティコンテンツとしては以下のものがあります。 • ブログ • イベント • ビデオ • 投稿リスト

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
To Do コンテンツ [sn_cd_content_todo]	タスクコンテンツを定義します。 タスクコンテンツは、キャンペーンの一環にすることができる、従業員にアサインされたタスクです。タスクでは、最初のタスクが完了した後で、追加のコンテンツをトリガーすることもできます。 ユーザーは、以下の操作によってタスクの完了を確認します。 • ボタンのクリック • ビデオの起動 • リンクのクリック
コンテンツタスク [sn_cd_task]	HR タスク [sn_hr_core_task] テーブルと 従業員センター To Do のタスクを作成する場所を拡張します。
組織図の構成 [sn_cd_config_org_chart]	組織図表示される情報です。
ユーザーの表示構成 [sn_cd_user_display_configuration]	従業員センター 内の組織図ページおよび HRI 自分のチームウィジェットにユーザーを表示するタイミングをコントロールします。
会社イベント [sn_cd_event]	会社イベントコンテンツタイプ
コンテンツ [sn_cd_content_base]	コンテンツテーブルに共通するフィールドのベーステーブルです。
ニュースコンテンツ [sn_cd_content_article]	ウィジェットを介してポータルに公開された会社のニュースとお知らせ。
通知コンテンツ [sn_cd_content_notification]	サービスポータルにユーザーを誘導する、重要なニュースおよびリンクを知らせるメール一斉配信を定義します。
ポータルコンテンツ [sn_cd_content_portal]	従業員センター で、従業員に使用できるようにするコンテンツまたは情報です。コンテンツにすることができるのはバナー、カレンダー、イベント、イメージベースのリンク、リッチテキスト、URL、またはビデオです。
コンテンツタイプ [sn_cd_content_type]	従業員センター に表示するコンテンツを分類します。 例： • コミュニティコンテンツ • ポータルコンテンツ • 通知コンテンツ • タスクコンテンツ
スケジュールコンテンツ [sn_cd_content_visibility]	従業員センター に表示するコンテンツ、コンテンツ表示の対象者およびタイミングを決定します。
リンクコンテンツ [sn_cd_url_asset]	従業員センター に表示する情報への URL リンクです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるウィジェット

インストールされるウィジェット

ウィジェット	ID	説明
お知らせ (CD)	cd-announcements	コンテンツタイプがリッチテキストのポータルコンテンツを表示します。一般的に簡略なブロードキャストメッセージで、複数アイテムがある場合はカルーセルに表示されます。
カテゴリニュースフィード	cd-news-feed-category	特定のカテゴリのニュース記事のプレビューを表示します。
コンテンツエクスペリエンス	cd-content-experience	ターゲットを絞ったアクション可能なコミュニケーションを従業員に展開します。詳細については、「キャンペーンの作成」を参照してください。
コンテンツ To Do (CD)	cd-content-todo	このウィジェットは、従業員サービスセンター (ESC) で使用される HR タスク完了プロセスの一部ですが、スタンドアロンウィジェットとして使用することはできません。
イベントカレンダー (CD)	cd-event-calendar	コンテンツタイプがカレンダーのポータルコンテンツを表示します。スケジュールを表示します。
注目のニュース	cd-news-featured	ニュースセンターの上部にハイライト表示された記事を表示します。
情報リンク (CD)	cd-information-links	コンテンツタイプが URL のポータルコンテンツを表示します。ハイパーリンクを表示します。
ニュース記事の詳細	cd-news-article-detail	[記事の詳細] ページに表示され、リッチコンテンツエディターで作成された記事本文を保持します。
ニュースデータローダー	cd-news-dataloader	[記事の詳細] ページに追加でき、ページ上のウィジェット間でのデータ共有を容易にして、ページのロード時間を短縮します。
ニュースフィード	cd-news-feed	ホームページ、ニュースセンター、記事の詳細ページに表示され、ニュース記事のプレビューを保持します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるウィジェット (続く)

ウィジェット	ID	説明
ニュースヘッダー	cd-news-header	[記事の詳細] ページに表示され、見出し、小見出し、および画像サムネイルを保持します。
ニュース情報	cd-news-info	[記事の詳細] ページに表示され、ニュース記事の公開日と [リンクをコピー] ボタンを保持します。
組織図 (CD)	cd-orgchart	従業員の組織図を表示します。
モバイルコンテンツ (CD) のプレビュー	cd-preview-mobile-content	モバイルビューに表示される通知。
コンテンツ To Do (CD) のプレビュー	preview_content_todos	To Do コンテンツのプレビューを表示します。
クイックリンク (CD)	cd-quick-links	コンテンツタイプがイメージベースのリンクのポータルコンテンツを表示します。クリック可能なイメージの行を表示します。
リッチコンテンツ (CD)	cd-richcontent	ポータル (ページまたはトピック) のウィジェット内で長文の記事などのリッチコンテンツを公開できます。 3 つのリッチコンテンツのプレビューを表示します。公開済みのリッチコンテンツが 3 つを超える場合にカルーセルとして表示されます。
スタイルコンテンツ (CD)	cd-styled-content	コンテンツタイプがスタイルコンテンツのポータルコンテンツを表示します。情報バナーまたはテキストを表示します。 テキストや背景の色、配置などのオプションを設定できます。 複数のアイテムがある場合は、カルーセルとして表示されます。
予定されているイベント (CD)	cd-upcoming-events	コンテンツタイプがイベントのポータルコンテンツを表示します。予定されているイベントを表示します。
ビデオカルーセル (CD)	cd-video-carousel	コンテンツタイプがビデオのポータルコンテンツを表示します。単一のカルーセルに複数ビデオが表示されます。このウィジェットを使用して、ビデオの

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるウィジェット (続く)

ウィジェット	ID	説明
		スクロールリストを表示できます。 注: Youtube と Vimeo の埋め込みリンクのみがサポートされています。
初期バナー (CD)	cd-banner	コンテンツタイプがバナーのポータルコンテンツを表示します。一般的に、情報提供用のバナー/テキストを表示するために使用します。複数のアイテムがある場合、カルーセルで表示されます。

注:
これらのウィジェットは、コンテンツエクスペリエンスウィジェットをサポートしています。ポータルで直接使用することを意図したものではありません：CD プレビューウィジェット、CE バナーコンテンツ、CE カルーセルレイアウト、CE リストレイアウト、CE スタイルコンテンツ、CE タイルレイアウト。

Content Governance とともにインストールされるコンポーネント

Content Governance [sn_cg] プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

注:
Content Governance [sn_cg] プラグインは、sn_cda.min_admin_count システムプロパティ [sys_properties.list] を有効にします。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することによって、唯一の Governance 管理者ユーザーを削除できないようにします。

インストールされるロール

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
コンテンツ要求ユーザー [sn_cg.content_request_user]	コンテンツ要求レコードに対する読み取りおよび書き込みアクセス権を付与します。このロールは、Content Publishing コンテンツ管理者 (sn_cd.content_admin) ロールとコンテンツマネージャー	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
	(sn_cd.content_manager) ロールに自動的に割り当てられます。	
コンテンツアイテム要求ユーザー [sn_cg.content_request_user]	コンテンツアイテムレコードに対する読み取りおよび書き込みアクセス権を付与します。このロールは、Content Publishing コンテンツ管理者 (sn_cd.content_admin) ロールとコンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) ロールに自動的に割り当てられます。	なし

インストールされるテーブル

インストールされるテーブル

テーブル	説明
コンテンツ要求アイテム [sn_cg_content_request_item]	Content Governance インターフェイスから作成されたコンテンツ
コンテンツ要求 [sn_cg_content_request]	従業員またはマネージャーが作成したコンテンツの要求

コンテンツアナリティクスとともにインストールされるコンポーネント

コンテンツアナリティクス [sn_cda] プラグインがアクティブ化されると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

注:
コンテンツアナリティクス [sn_cda] プラグインは、sn_cda.min_admin_count システムプロパティ [sys_properties.list] を有効にします。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することによって、唯一のコンテンツアナリティクスアドミンユーザーを削除できないようにします。

インストールされるロール

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
アナリティクスアドミン [sn_cda.analytics_admin]	追跡プロファイルを作成し、sn_cda.analytics_admin および sn_cda.analytics_reader ロールをアサインし、ダッシュボードを表示できます。	なし

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
アナリティクスリーダー [sn_cda.analytics_reader]	追跡プロファイルとダッシュボードを表示できます。	なし

インストールされるスケジュール済みジョブ

インストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
コンテンツエクスペリエンス：キャンペーンエンゲージメントを計算 (Calculate Campaign Engagements)	トラッキングをオンにして、公開されたすべてのキャンペーンのエンゲージメントスコアを計算します。 デフォルトでは、5 分ごとに実行されます。
コンテンツエクスペリエンス：SNC 分析を処理 (Process SNC analytics)	追跡対象イベント [sn_cda_tracked_evt_agg] テーブルのアナリティクスをアナリティクス統計情報 [sn_ca_analytics_stat] テーブルに変換します。これにより、キャンペーン、アクション、およびコンテンツ参照が入力されます。 デフォルトでは、毎日実行されます。

注:
追跡プロファイルリストから追跡プロファイルスケジュール済みジョブをトリガーまたは実行することができます。[カスタマイズリストの更新] 機能を使用して、[トリガー] フィールドを追加することが必要な場合があります。「パーソナルリスト」を参照してください。

インストールされるテーブル

インストールされるテーブル

テーブル	説明
アナリティクスインポート [sn_cda_import]	プロファイルインポートに関する情報を保存します。
アナリティクスログ [sn_cda_analytics_log]	プロファイルの検証またはインポートに失敗したときに作成されたログを保存します。
アナリティクスの閲覧統計情報 [sn_cda_analytics_visit_stat]	1 日あたりおよびプロファイルあたりでの訪問統計情報の累積です。 たとえば、訪問者数とセッションごとのページ表示回数です。
ブラウザー [sn_cda_visit_browser]	ブラウザーの一意のリストを格納します。
ブラウザー統計情報 [sn_cda_browser_stat]	ブラウザとデバイスに基づいて、訪問に関連するアナリティクスを格納します。
デバイス統計情報 [sn_cda_device_stat]	デバイスタイプ (デスクトップ、モバイルなど) に関連するアナリティクスを格納します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
イベント統計情報 [sn_cda_event_stat]	すべてのプロファイルのブラウザイベントアナリティクス (ビデオ再生、ボタンクリックなど) を格納します。
外部追跡プロファイル [sn_cda_external_tracking_profile]	外部追跡プロファイルを保持する汎用テーブルです。
ページ統計情報 [sn_cda_page_stat]	すべてのプロファイルのページビューアナリティクスを格納します。
プロファイルトリガー [sn_cda_profile_trigger]	プロファイルごとに 1 つずつ、追跡プロファイルのデータをインポートするスケジュールジョブを格納します。
制限された国 [sn_cda_m2m_prof_country]	追跡しない国を定義します。定義された国に住むユーザーを追跡しません。
ServiceNow 追跡プロファイル [sn_cda_snc_tracking_profile]	ServiceNow で追跡する場合に、プロファイルを格納します。追跡プロファイル [sn_cda_tracking_profile] を拡張します。
追跡対象イベント [sn_cda_tracked_evt_agg]	ServiceNow プロファイルの生の追跡対象イベントを格納します。インポートすると、sn_cda_event_stat テーブルに変換されます。
トラッキング対象フィールド値 [sn_cda_tracked_fld_value]	一意のフィールドと値の組み合わせの参照を格納するための、追跡中に使用されるヘルパーテーブルです。アナリティクスのブレークダウンが可能になります。
追跡対象ページ [sn_cda_tracked_page_agg]	ServiceNow プロファイルの生のページ閲覧イベントを格納します。インポートすると、sn_cda_page_stat テーブルに変換されます。
追跡プロファイル [sn_cda_tracking_profile]	アナリティクスプロファイルを保持する汎用テーブルです。
追跡対象の訪問 [sn_cda_tracked_visit_agg]	ServiceNow プロファイルの生の訪問イベントを格納します。インポートすると、sn_cda_visit_analytics_stat テーブルに変換されます。
紹介アクセス [sn_cda_visit_referral]	ページの参照に関連するアナリティクスを格納します。

コンテンツエクスペリエンスとコンテンツアナリティクスとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
アナリティクス統計情報 [sn_ca_analytics_stat]	キャンペーン、アクション、コンテンツに対するインタラクションをはじめとする、キャンペーンのアグリゲートアナリティクスを格納します。
アーカイブされたキャンペーン統計情報 [sn_ca_campaign_arch]	アーカイブされたキャンペーンの統計情報を格納します。
追跡対象アクション [sn_ca_tracked_action]	キャンペーンで追跡する独自のアクションです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツエクスペリエンスとコンテンツアナリティクスとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
キャンペーン追跡対象アクション [sn_ca_m2m_campaign_action]	アクションとキャンペーンの多対多の関係を追跡します。キャンペーンの一部であるアクションのみを追跡します。
変換アクション [sn_ca_m2m_action_content_type]	アクションとコンテンツタイプの間の多対多関係です。どのようなアクションのタイプがキャンペーンのエンゲージメントスコアに寄与するのかを定義します。たとえば、バナーのインプレッションアクションで、エンゲージメントスコアは変更されませんが、バナークリックスルーは変更されます。

インストールされるウィジェット

インストールされるウィジェット

ウィジェット	ID	説明
コンテンツアナリティクスサイトトラッカー	cda-site-analytics	ユーザーエクスペリエンスダッシュボードからユーザーの行動や使用状況メトリクスなどを分析する際に役立ちます。

注:
メールコンテンツ専用に設計された新しい [追跡を有効にする] フィールドがコンテンツ通知に導入されました。既存の通知レコードでは、以前のシステム設定に従ってこのフィールドがデフォルトで無効になり、既存のメール コンテンツではデフォルトで追跡がオフになります。ただし、新しいメール通知コンテンツの場合は、[トラッキングを有効にする] オプションを選択でき、新しいレコードの作成時に自動的に有効になります。この機能により柔軟性が向上し、特定のメールコンテンツレコードに追跡を適用するかどうかを決定できます。

コンテンツアナリティクスダッシュボード

コンテンツアナリティクスは、デフォルトの追跡プロファイルで収集されたポータルデータのデータの可視化を表示します。

コンテンツアナリティクスダッシュボード

コンテンツアナリティクスダッシュボードには、一意のユーザー、ページあたりの平均時間、バウンスレートなどのポータルエンゲージメントのメトリクスが表示されます。

ダッシュボードウィジェット

ウィジェット	説明
アダプション	新規ユーザーと (一意の) リピーターの数を毎日追跡します
平均セッション期間	ユーザーがセッションで費やした平均時間 (分)。システムは、次のいずれかとしてセッションを追跡します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードウィジェット (続く)

ウィジェット	説明
	• ユーザーがページを開いてから 30 分後 • ユーザーがタブを閉じるまで
ページあたりの平均時間	ユーザーがページの閲覧で費やした平均時間 (分)。
エンゲージメントメトリクス	週ごとのエンゲージメントのタイプ (ページビューとセッション) は縦棒で表され、線は週次の平均ページビューを表します
ブラウザー別の訪問数	ブラウザータイプ別のビュー数
デバイス別の訪問数	デバイスタイプ別のビュー数
一意のユーザー	前日の合計ユーザー数

コンテンツアナリティクス - 基本ダッシュボード

コンテンツアナリティクスダッシュボードには、1 日あたりの訪問数や最も頻繁に表示されるページなど、ポータルページの訪問と閲覧が表示されます。

ダッシュボードウィジェット

ウィジェット	説明
過去 365 日間のすべての訪問数	過去 365 日間の訪問者の合計数
セッションあたりの平均ページビュー	ユーザーが 1 回のセッションで表示する平均ページ数。システムは、次のいずれかとしてセッションを追跡します。 • ユーザーがページを開いてから 30 分後 • ユーザーがタブを閉じるまで
今週のトップページ	過去 7 日間に最も閲覧されたページを表示する棒グラフ
1 日あたりのページビュー	1 日に閲覧されたページ数を表示する線グラフ
1 日あたりの訪問数	1 日あたりのポータルへの訪問者数を表示する線グラフ
昨日のトップページ	前日に最も閲覧されたページを表示する棒グラフ

コンテンツエンゲージメント ダッシュボード

コンテンツアナリティクスでは、ポータルまたは Now Mobile アプリに公開されているコンテンツのエンゲージメントメトリクスを可視化したデータが [コンテンツエンゲージメント (Content Engagement)] ダッシュボードに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードの概要

[コンテンツエンゲージメント] ダッシュボードには、コンテンツの閲覧、反応アイコンのクリック、コメント、コメントへの返信など、ユーザーエンゲージメントに関するメトリクスが表示されます。詳細については、「コンテンツエンゲージメント」を参照してください。

コンテンツエンゲージメントの可視化

可視化	説明
投稿された記事の合計エンゲージメント	日別の反応数およびコメント/返信数
一意のビュー	日別の一意のビュー数。
報告されたコンテンツ (Reported content)	報告されたコメントを含むコンテンツアイテムがリストされます。
報告されたコメント	報告されたコメントがリストされます。

[コンテンツライブラリ概要 **(Content Library Overview)**] ダッシュボード

コンテンツアナリティクスでは、ポータルまたは Now Mobile アプリに公開されているコンテンツのパフォーマンスメトリクスを可視化したデータが [コンテンツライブラリ概要 (Content Library Overview)] ダッシュボードに表示されます。

ダッシュボードの概要

[コンテンツライブラリ概要 (Content Library Overview)] ダッシュボードには、スケジュールまたは公開計画を介して公開されたコンテンツのメトリクスが表示されます。このダッシュボードには、キャンペーン経由で配信されたコンテンツは表示されません。キャンペーンコンテンツデータの可視化については、「キャンペーンの概要とキャンペーンアナリティクスダッシュボード」を参照してください。

コンテンツライブラリの可視化

可視化	説明
オープンコンテンツタスク (Open Content Tasks)	ステータス (オープン、完了してクローズなど) 別のタスクの数。チャート内の各バーは、そのステータスのタスクのリストにリンクされています。
最近クローズされたコンテンツタスク (Recent Content Task Closures)	期間ごとにクローズされたタスクの数を示す垂直棒グラフ。チャート内の各バーは、その期間内にクローズされたタスクのリストにリンクされています。
経時的イベントアクティビティ	コンテンツとのユーザーインタラクションの合計数。
経時的コンテンツ別イベント	コンテンツに対するユーザーインタラクションの数。各行はコンテンツの一部を表します。行の上にマウスを置くと、コンテンツの一部に固有のメトリクスが表示されます。
経時的アクション別イベント	コンテンツに対するユーザーインタラクションの数。各行はインタラクションのタイプを表します。行の上にマウスを置くと、インタラクションのタイプに固有のメトリクスが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツライブラリの可視化 (続く)

可視化	説明
上位コンテンツ	最もアクセスの多かったコンテンツを示す棒グラフです。バーをクリックすると、それぞれのコンテンツとアクションのメトリクスが表示されます。
アクションアクティビティ	アクションの合計数に対する、各タイプのインタラクションとインプレッションの比率を示す円グラフ。
上位通知	特定の期間に最もクリックされた通知を示す棒グラフ。

インタラクションのトラッキング

ダッシュボードには、コンテンツとのユーザーインタラクションなど、特定のパラメーターのデータの可視化が表示されます。

注:

- インタラクションは、ダウンロード、リンクのクリック、タスクの完了、ビデオの再生など、ユーザーが実行するアクションです。
- インプレッションとは、ユーザーに表示されるコンテンツのインスタンスです。ユーザーがコンテンツを表示するたびに、インタラクションとしてカウントされます。

コンテンツアナリティクスは、次のユーザーインタラクションを追跡します (コンテンツタイプによって異なります)。コンテンツがポータルでレンダリングされると、システムはそれをインプレッションとしてカウントします。従業員がコンテンツをクリックすると、システムはそれをクリックスルー、ダウンロード、または再生としてカウントします (コンテンツタイプによって異なります)。

- バナークリックスルー
- バナーインプレッション
- カレンダーのダウンロード
- カレンダーインプレッション
- メールクリックスルー
- イベントダウンロード
- イベントインプレッション
- 画像ベースのリンククリックスルー
- 画像ベースのリンクインプレッション
- リンククリックスルー
- ニュース記事タブクリックスルー
- ニュース記事クリックスルー
- ニュース記事のインプレッション
- リッチコンテンツタブクリックスルー
- リッチコンテンツクリックスルー
- リッチコンテンツインプレッション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タスク完了
- タスクインプレッション
- ビデオインプレッション
- ビデオ再生

従業員センタープロウィジェット

ベースシステムウィジェットは、ポータルでそのまま使用することも、独自のビジネスニーズに合わせてクローンを作成することもできます。

従業員センタープロ ウィジェット

EC Pro ウィジェット

ウィジェット	ID	説明
アプリランチャー	app-launcher	ホームページに表示され、最近使用したアプリケーションやお気に入りにワンクリックでアクセスできます。
組織図 (EC)	org_chart	従業員の組織図、他の従業員との関係などが表示されます。
Web アプリケーション	web_applications	ユーザーに割り当てられたアプリケーションにワンクリックでアクセスできます。

コンテンツ公開ウィジェット

コンテンツ公開

ウィジェット	ID	説明
お知らせ (CD)	cd-announcements	コンテンツタイプがリッチテキストのポータルコンテンツを表示します。一般的に簡略なブロードキャストメッセージで、複数アイテムがある場合はカルーセルに表示されます。
カテゴリニュースフィード	cd-news-feed-category	特定のカテゴリのニュース記事のプレビューを表示します。
コンテンツエクスペリエンス	cd-content-experience	ターゲットを絞ったアクション可能なコミュニケーションを従業員に展開します。詳細については、「キャンペーンの作成」を参照してください。
コンテンツ To Do (CD)	cd-content-todo	このウィジェットは、従業員サービスセンター (ESC) で使用される HR タスク完了プロセスの一部ですが、スタンドアロンウィジェットとして使用することはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツ公開 (続く)

ウィジェット	ID	説明
イベントカレンダー (CD)	cd-event-calendar	コンテンツタイプがカレンダーのポータルコンテンツを表示します。スケジュールを表示します。
注目のニュース	cd-news-featured	ニュースセンターの上部にハイライト表示された記事を表示します。
情報リンク (CD)	cd-information-links	コンテンツタイプが URL のポータルコンテンツを表示します。ハイパーリンクを表示します。
ニュース記事の詳細	cd-news-article-detail	[記事の詳細] ページに表示され、リッチコンテンツエディターで作成された記事本文を保持します。
ニュースデータローダー	cd-news-dataloader	[記事の詳細] ページに追加でき、ページ上のウィジェット間でのデータ共有を容易にして、ページのロード時間を短縮します。
ニュースフィード	cd-news-feed	ホームページ、ニュースセンター、記事の詳細ページに表示され、ニュース記事のプレビューを保持します。
ニュースヘッダー	cd-news-header	[記事の詳細] ページに表示され、見出し、小見出し、および画像サムネイルを保持します。
ニュース情報	cd-news-info	[記事の詳細] ページに表示され、ニュース記事の公開日と [リンクをコピー] ボタンを保持します。
組織図 (CD)	cd-orgchart	従業員の組織図を表示します。
モバイルコンテンツ (CD) のプレビュー	cd-preview-mobile-content	モバイルビューに表示される通知。
コンテンツ To Do (CD) のプレビュー	preview_content_todos	To Do コンテンツのプレビューを表示します。
クイックリンク (CD)	cd-quick-links	コンテンツタイプがイメージベースのリンクのポータルコンテンツを表示します。クリック可能なイメージの行を表示します。
リッチコンテンツ (CD)	cd-richcontent	ポータル (ページまたはトピック) のウィジェット内で長文の記事などのリッチコンテンツを公開できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツ公開 (続く)

ウィジェット	ID	説明
		3 つのリッチコンテンツのプレビューを表示します。公開済みのリッチコンテンツが 3 つを超える場合にカルーセルとして表示されます。
スタイルコンテンツ (CD)	cd-styled-content	コンテンツタイプがスタイルコンテンツのポータルコンテンツを表示します。情報バナーまたはテキストを表示します。 テキストや背景の色、配置などのオプションを設定できます。 複数のアイテムがある場合は、カルーセルとして表示されます。
予定されているイベント (CD)	cd-upcoming-events	コンテンツタイプがイベントのポータルコンテンツを表示します。予定されているイベントを表示します。
ビデオカルーセル (CD)	cd-video-carousel	コンテンツタイプがビデオのポータルコンテンツを表示します。単一のカルーセルに複数ビデオが表示されます。このウィジェットを使用して、ビデオのスクロールリストを表示できます。 **注:** Youtube と Vimeo の埋め込みリンクのみがサポートされています。
初期バナー (CD)	cd-banner	コンテンツタイプがバナーのポータルコンテンツを表示します。一般的に、情報提供用のバナー/テキストを表示するために使用します。複数のアイテムがある場合、カルーセルで表示されます。

注:
これらのウィジェットは、コンテンツエクスペリエンスウィジェットをサポートしています。ポータルで直接使用することを意図したものではありません：CD プレビューウィジェット、CE バナーコンテンツ、CE カルーセルレイアウト、CE リストレイアウト、CE スタイルコンテンツ、CE タイルレイアウト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツアナリティクスウィジェット

コンテンツアナリティクス

ウィジェット	ID	説明
コンテンツアナリティクスサイトトラッカー	cda-site-analytics	ユーザーエクスペリエンスダッシュボードからユーザーの行動や使用状況メトリクスなどを分析する際に役立ちます。

従業員プロファイル

従業員プロファイルのウィジェットのリスト

ウィジェット	ID	説明
従業員プロファイルの詳細	employee_profile_details	従業員の基本的なプロファイルと仕事に関連する情報が表示されます。
従業員プロファイルのヘッダー	employee_profile_header	[従業員プロファイル] ページを横断して表示されます。
従業員プロファイルの自分のチーム	employee_profile_my_team	自分のチームの情報が表示されます。
従業員プロファイルの概要	employee-profile-overview	従業員プロファイルの概要が表示されます。
公開プロファイルのヴィジビリティ	public_profile_visibility	プロファイルの表示設定が表示されます。必要に応じて表示設定を変更できます。

詳細については、「従業員プロファイル」を参照してください。

従業員センタープロ **Kiosk** のウィジェット

Employee Center Pro Kiosk のウィジェットのリスト

ウィジェット	ID	説明
キオスクヘッダー	eck-header	キオスクポータルを横断して表示され、[自分の要求]、[自分のお気に入り]、[従業員プロファイル] などにすばやくアクセスできます。
従業員センタープロキオスクポータルログイン	ec-pro-kiosk-portal-login	キオスクポータルへのログインとアクセスを有効にします。
予定されている従業員のシフト	employee-upcoming-shift	予定されているイベントを表示します。
休暇見越残日数	timeoff-accrual-balance	休暇と休暇残日数が表示されます。
休暇見越残日数：ホームページ	timeoff-accrual-balance-home-page	休暇と休暇残日数のホームページが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Employee Center Pro Kiosk のウィジェットのリスト (続く)

ウィジェット	ID	説明
設定	設定	アクセシビリティや言語などのユーザー設定が表示されます。

詳細については、「従業員センタープロキオスク」を参照してください。

ウィジェットの構成の詳細については、「従業員センタープロキオスクウィジェットのカスタマイズ」を参照してください。

フィードバック構成フォーム

フィードバック応答のポータルに対するフィードバック構成フォームのフィールドの説明。

フィードバック構成フォーム

フィールド	説明
名前	テーブルレコードの名前
フィードバックポータル	フィードバックのターゲットポータル
匿名応答	• ユーザーのオプトイン **(User opt-in)**：アドミンは、フィードバックでユーザーの詳細を受け取ります。 • 匿名：ユーザーの詳細は匿名のままとなります。
アプリケーション	レコードが存在するアプリケーションスコープ。
有効	選択済み アプリケーションスコープを有効にするオプション。
順序	レコードの優先度の順序。
オーバーレイセッションの制限	フィードバックウィジェットがリロードされる回数。
フィードバックタイトル	フィードバック要求の導入テキスト。
フィードバックボタンのラベル	フィードバックウィジェットのボタンに表示されるテキスト。
プライバシー情報	• ユーザープライバシーリンク **(User privacy link)**：会社のプライバシーポリシーの契約条件を含むリンク。 • ユーザーのプライバシーに関するテキスト **(User privacy text)**：プライバシーポリシーについてユーザーに通知するプロンプトテキスト。 • ユーザーのプライバシーに関するヘルプテキスト **(User privacy help text)**：プライバシーポリシーの簡単な説明を含むヘルプテキスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィードバック構成フォーム (続く)

フィールド	説明
成功メッセージの設定	• 成功アイコン **(Success icon)**： 成功メッセージとともに表示されるアイコン。 • 成功テキスト **(Success text)**：フィードバックを送信した後にユーザーに表示される成功メッセージ。 • 成功の説明 **(Success description)**：フィードバックを送信した後に表示される確認応答メッセージ。
描画ツールのオプション	• 描画ツールテキスト **(Drawer text)**：フィードバック描画ツールウィジェットに表示されるテキスト。 • ページの配置 **(Page placement)**：ポータルページのフィードバック描画ツールの配置。 • 向き：ポータルページのフィードバック描画ツールの向き。 • 先頭からの位置 **(Position from top)**：ページで描画ツールが表示される位置。

フィードバック定義フォーム

ポータルページのエクスペリエンスとサービスのフィードバックウィジェットをキュレートするためのフィードバック定義フォームのフィールドの説明。

フィードバック定義フォーム

フィールド	説明
名前	フィードバック定義の名前
フィードバックタイプ	• エクスペリエンス：ポータル全体または仮想エージェントに表示されるドロワーウィジェットのフィードバック。 • サービス：ページ内 **(Service - in** page)：ポータルの任意のページを使用した後のフィードバック。 • サービス：トピックページ **(Service - topic** page)：分類のトピックページに対するフィードバック。 **注:** アドミンは、フィードバックプロンプトが表示されるトピックページを選択する必要があります。 • サービス：ワークフロー **(Service -** workflow)：フィードバックエクスペリエンスを設定するポータル、仮想エージェントまたはメール。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィードバック定義フォーム (続く)

フィールド	説明
	注: • [サービス：トピックページ **(Service - topic page)]** を除くすべてのフィードバックタイプからポータルのページを手動で除外できます。 • [サーベイ] がフィードバックタイプとして表示されるのは、[サーベイインスタンス]が設定されている場合のみです。 サーベイインスタンスの設定の詳細については、「Configure a survey in the survey designer」を参照してください。
ウィジェットモード	ドロワー (Drawer)：ポータルページにドロワーウィジェットが表示されます。 このウィジェットモードは、フィードバックタイプが エクスペリエンスの場合に表示されます。
ウィジェットモード	モーダル：フィードバックウィジェットは、リロードを停止するオーバーレイ設定がない限り表示されます。 **注:** オーバーレイセッションの制限 は、フィードバック構成フォームで構成できます。
ウィジェットモード	インライン：ポータルページにインラインで表示されるフィードバックウィジェット。
チャネル	ポータル：ポータルページからフィードバックを受け取るチャネル。
チャネル	モバイル：MESP ページからフィードバックを受け取るチャネル。
チャネル	メール：Outlook メールでフィードバックを受け取るチャネル。 このチャネルは、[フィードバックタイプ]で [サービス：ワークフロー **(Service - workflow)]** または [サーベイ] が選択されている場合にのみ表示されます。
チャネル	仮想エージェント：仮想エージェントでフィードバックを受け取るチャネル。 このチャネルは、[フィードバックタイプ]で [サービス：ワークフロー **(Service - workflow)]** または [サーベイ] が選択されている場合にのみ表示されます。
アクティブ	選択済み フィードバック定義レコードをアクティブのまま維持するオプション。
ポータル	フィードバックが表示されるポータル。各フィードバック定義は、異なるポータルに対して個別の定義を柔軟に作成できる 1 つのポータルを対象としています。 このフィールドは、[チャネル] が [ポータル] または [モバイル] の場合にのみ使用できます。
対象者	フィードバックの対象者。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィードバック定義フォーム (続く)

フィールド	説明
	このフィールドは、[チャネル] が [ポータル] または [モバイル] の場合にのみ使用できます。
順序	フィードバックの優先度の順序。 順序の数が大きいほど、フィードバック定義の優先度が高くなります。
コンテンツのフィードバック	既存のサーベイを利用する **(Use existing survey)**：[サーベイ] フィールドを有効にしてサーベイを定義に追加するオプション。 このチェックボックスは、[エクスペリエンス] および [サービス：ページ内 **(Service - in page)]** フィードバックタイプの両方で使用できます。
コンテンツのフィードバック	質問：ユーザーに表示されるフィードバックを提供するための質問。 このフィールドは、[フィードバックタイプ] が [サービス：ページ内 **(Service - in page)]**、[サービス：トピックページ **(Service - topic page)]**、または [サービス：ワークフロー **(Service - workflow)]** の場合にのみ表示されます。
コンテンツのフィードバック	評価：フィードバックに対して選択された評価のタイプ。 利用可能なオプションは次のとおりです。 • エクスペリエンス • 数値：**5** 段階スケール • 星： **5** 段階スケール
コンテンツのフィードバック	補足情報ラベル：追加のフィードバックを入力するテキストフィールド。 このフィールドは、[補足情報を許可] ボックスがオンになっている場合に表示されます。
コンテンツのフィードバック	追加情報要件:さまざまな要件の追加情報を提供します。 次のオプションが使用可能です。 • オプション:フィードバックを送信する前の追加情報はオプションです。 • 必須:フィードバックを送信する前に、追加情報が必須です。 • 評価しきい値に基づいて必須:評価が設定されたしきい値以下の場合、追加のフィードバックが必須です。しきい値は構成可能です。
コンテンツのフィードバック	評価しきい値:フィードバックを送信するには追加情報が必須である評価しきい値。 このフィールドは、 追加情報要件 が 評価しきい値に基づいて必須の場合にのみ表示されます。
コンテンツのフィードバック	サーベイ：[フィードバックタイプ] に追加される既存のサーベイ。 メールチャネルのサーベイを使用するには、サーベイ定義で [Outlook Actionable Messages] を選択する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィードバック定義フォーム (続く)

フィールド	説明
	仮想エージェントチャネルのサーベイを使用するには、サーベイ定義で [チャットのサーベイ] を選択する必要があります。チャットのサーベイの詳細については、「Create chat surveys」を参照してください。 サーベイ定義の詳細については、「Modify a survey definition」を参照してください。
コンテンツのフィードバック	サーベイの評価メトリクス **(Survey rating metrics)**：顧客満足度を測定するために使用されるサーベイの質問タイプ。ユーザーエクスペリエンスダッシュボードのフィードバックデータがキャプチャされます。 **注:** フィードバックタスクは、指定された評価が [評価しきい値] フィールドに設定された値以下である場合に生成されます。 質問には数値の回答タイプが必要です。このフィールドでは、テキストタイプの回答はサポートされません。 このフィールドは、[サーベイ] フィールドのサーベイのリストで [サーベイ] が選択されている場合にのみ使用できます。
ページ選択	すべてのページ：選択済み フィードバックタイプのすべてのページを選択するオプション。
ページ選択	含まれるページ **(Included** pages)：フィードバックタイプが利用可能なページ。 このフィールドは、**[** すべてのページ] チェックボックスをオフにすると表示されます。
ページ選択	除外されたページ：フィードバックタイプが追加されていないページ。 [すべてのページ] をオンにすると、[含まれるページ **(Included pages)]** フィールドが [除外されたページ] フィールドに置き換えられます。
オーバーレイ設定	フィードバックをユーザーにいつどのように表示するかを決定するオーバーレイ設定。 ウィジェットトリガー **(Widget** trigger)：オーバーレイ設定のトリガータイプ。利用可能なウィジェットトリガーは次のとおりです。 手動：フィードバックウィジェットは、選択されている場合にのみ使用できます。 このフィールドは、ウィジェットモードがドロワーの場合にのみ使用できます。 遅延：フィードバックウィジェットは、割り当てられた遅延時間の経過後に利用可能になります。 スクロール時 **(On** scroll)：フィードバックウィジェットはスクロール時に利用可能になります。 ロード時：フィードバックウィジェットはページのロード時に利用可能になります。 ウィジェットの遅延 **(Widget delay)**：フィードバックウィジェットのロードにおける秒単位の遅延。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィードバック定義フォーム (続く)

フィールド	説明
	このフィールドは、[ウィジェットトリガー **(Widget trigger)**] で [遅延] が選択されている場合にのみ表示されます。
ユーザーエンゲージメント	フィードバック除外期間 **(Feedback Exclusion Period)**：ユーザーがページにアクセスしたときにフィードバックを提供するように通知されないバッファーとして選択された期間。
フィードバック後の構成	評価しきい値:フィードバックタスクが生成される評価値。 **注:** フィードバックタイプのフィードバックタスクは、指定された評価が [評価しきい値] フィールドに設定された値以下である場合に生成されます。 アサイン先グループ:生成時にフィードバックタスクを受け取るグループ。 フィードバックタスクを作成:選択済み フィードバック送信後のフィードバックタスクを作成するオプション。

リンクコンテンツフォーム

リンクコンテンツフォーム。

コンテンツのリンク

フィールド	説明
名前	コンテンツへのリンクを説明する名前です。
URL	サービスポータルに表示するコンテンツへの URL リンクです。 このフィールドは、[タイプ] リストから [ビデオ] または [リンク] を選択した場合にのみ表示されます。
タスクコンテンツ	リンクコンテンツを参照する To Do コンテンツ。 このフィールドは、[タイプ] フィールドから **[To Do]** を選択した場合にのみ表示されます。 **注:** このフィールドを使用して、バナーまたはスタイルコンテンツで使用できるリンクへの To Do コンテンツを参照します。詳細については、「To Do コンテンツの作成」を参照してください。
タイプ	コンテンツのリンクのタイプです。 • ビデオ：リンクはビデオです。 **注:** 埋め込みリンクにする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツのリンク (続く)

フィールド	説明
	• リンク：リンクは、コンテンツ、情報、画像、またはドキュメントです。 • To Do：リンクは To Do です。 **注:** これは、バナーまたはスタイルコンテンツに To Do リンクを配置する場合に使用します。 • フォーラムへのリンク：Communities のフォーラム投稿へのリンクです。Communities プラグイン [com.sn_communities] がインストールされている場合にのみ表示されます。 **注:** リンクコンテンツがポータルコンテンツに関連付けられた後は、[タイプ] を変更できません。「ポータルコンテンツ」を参照してください。
リンクを次にロード	ポータル内でのリンクの開き方を上書きできます。 以前は、すべてのリンクコンテンツが新しいタブにロードされていました。このフィールドを使用して、現在のポータルページにリンクをロードします。 新規タブ：デフォルト値。リンクコンテンツをポータルの新しいタブにロードします。 現在のページ：リンクコンテンツを個別のタブとしてではなくポータルにロードする場合に選択します。
フォーラム	Communities 内のフォーラムで、そこにリンクを表示してフォーラムのメンバーと共有します。 [タイプ] から [フォーラムリンク] が選択され、Communities プラグイン [com.sn_communities] がインストールされている場合にのみ表示されます。 Communities については、「Communities」を参照してください。
トピック	リンクを表示するトピックです。トピックは、フォーラムに対するサブカテゴリです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツのリンク (続く)

フィールド	説明
	たとえば、HR はフォーラムであり、福利厚生は HR に対するサブカテゴリです。 [タイプ] から [フォーラムリンク] が選択され、Communities プラグイン [com.sn_communities] がインストールされている場合にのみ表示されます。
フォーラム投稿	リンクが表示されるトピックまたはフォーラムからの投稿のリストです。 例を次に示します。 • フォーラム：HR • 自由登録：福利厚生 • フォーラム投稿： [タイプ] から [フォーラムリンク] が選択され、Communities プラグイン [com.sn_communities] がインストールされている場合にのみ表示されます。

通知コンテンツフォーム

通知コンテンツフォーム

通知コンテンツフォーム

フィールド	説明
役職	プッシュ通知に表示するタイトル。
開始	通知の送信元となる個人または組織のメールアドレス。 **注:** このフィールドは、[コンテンツタイプ] が [メール] である場合にのみ表示されます。
返信先	メールの [返信先] フィールドに表示するメールアドレス。
件名	メールの件名。
ブロックコンテンツを使用	ブロックコンテンツを通知として使用することを示します。
ブロックコンテンツ	[ブロックコンテンツを使用] がオンの場合にのみ表示されます。通知として表示するブロックコンテンツを選択するか、[新規] を選択してブロックコンテンツを作成します。 **注:** 詳細については、「ブロックコンテンツの追加または変更」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知コンテンツフォーム (続く)

フィールド	説明
本文	[ブロックコンテンツを使用] がオンの場合にのみ表示されます。通知のメッセージテキストを入力します。 **注:** リッチテキスト編集を使用して、通知を拡張できます。
説明	[コンテンツタイプ] リストで [プッシュ] を選択した場合にのみ表示されます。 プッシュ通知の説明。
コンテンツタイプ	送信する通知のタイプ。値を [プッシュ] または [メール] に設定します。
アクティブ	プッシュ通知を使用するためアクティブ化するオプション。 **注:** 公開するコンテンツはアクティブである必要があります。

コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ

コンテンツエクスペリエンス [sn_ca] プラグインにより、プロパティがいくつか追加されます。これらのプロパティで、スケジュール済みジョブとパフォーマンスに関して、キャンペーンをどのように実行するかを決定できます。

コンテンツエクスペリエンスプロパティにアクセスするには、次に移動します: コンテンツエクスペリエンス > 構成 > プロパティ.

コンテンツエクスペリエンスのプロパティで、スケジュール済みジョブの実行方法を決定し、インスタンスのパフォーマンスに対する影響が限定的であることを確認できます。

注: 名前の前にアスタリスク (*) が付いているプロパティは、ターゲットユーザーの数が 10 万人以下の場合に、デフォルト値が推奨されることを示します。対象者が 10 万人を超え、スケジュール済みジョブが予想よりも長く実行される場合は、値を増やしてみることができます。

Approvals

プロパティ	使用法
すべての承認者は、公開するためにスケジュールコンテンツレコードをすべて承認する必要があります (sn_ca.all_must_approve)	スケジュールされたコンテンツを公開する前にすべての承認者が承認する必要があることを示します。[いいえ] をオンにした場合、キャンペーンを公開するために必要な承認者は 1 人だけです。

コンテンツ管理の所有権の有効化

プロパティ	使用法
対象者の所有権を許可 (sn_cd.activate_audience_delegation_controls)	コンテンツエクスペリエンス 内で対象者の所有権を有効にできるようにすることを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツ管理の所有権の有効化 (続く)

プロパティ	使用法
	詳細については、「コンテンツ所有権」を参照してください。
コンテンツアイテムの所有権を許可 (sn_cd.activate_content_authoring_controls)	コンテンツエクスペリエンス 内でコンテンツアイテムの所有権を有効にできるようにすることを示します。 詳細については、「コンテンツ所有権」を参照してください。
トピックの所有権を許可 (sn_cd.activate_topic_ownership)	コンテンツエクスペリエンス 内でトピックの所有権を有効にできるようにすることを示します。 トピックの所有権は次のとおりです。 • キャンペーンのトピックにコンテンツをスケジュールできるグループやユーザーを制限する機能。 • トピックに割り当てられたコンテンツを編集する機能。 • トピックのコンテンツをプレビューする機能。 注: コンテンツにアクセスできる他のユーザーは、制限付きトピックにスケジュールされたコンテンツを表示できますが、そのトピックをスケジュールから削除することはできません。 この詳細および必要なロールについては、「コンテンツ所有権」を参照してください。
ポータルページの所有権を許可 (sn_cd.activate_page_ownership)	特定のポータルページにコンテンツを割り当てる際に、グループまたは該当しないコンテンツマネージャー (特定のユーザー) を除外することを示します。

ユーザーを追加

プロパティ	使用法
*スケジュール済みジョブの最大実行時間 (秒) (この時間が経過すると、ジョブは現在のアイテムの処理を終了します) (sn_ca.add_users.max_run_time)	「コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新」スケジュール済みジョブの最長実行時間 (秒) です。スケジュール済みジョブの長さを制限しますが、対応中の作業はすべて完了まで実行され、新しい作業は開始されません。 デフォルト値：1800 秒

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーを追加 (続く)

プロパティ	使用法
イベントを交互に実行してキャンペーンを処理する間隔の秒数 (sn_ca.add_users.event_stagger.campaign)	スケジュール済みジョブを実行するときのキャンペーンイベント間の時間間隔です。交互実行によって交互実行時間中にイベントを処理する時間を規定します。 デフォルト値：300 秒
イベントを交互に実行してユーザーを追加する間隔の秒数 (The number in seconds to stager events to add user by) (sn_ca.add_users.event_stagger.users)	「コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新」スケジュール済みジョブを実行するときにユーザーを追加するときのキャンペーンイベントの時間間隔です。交互実行によって交互実行時間中にイベントを処理する時間を規定します。 デフォルト値：3 秒
キャンペーンごとにユーザーを追加できるイベントの最大数 (sn_ca.add_users.max_events)	「コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新」スケジュール済みジョブを実行するときに、単一のキャンペーンにユーザーが追加できるイベントの最大数です。 デフォルト値：1,000
イベントごとに追加できるユーザーの最大数 (sn_ca.add_users.max_users_per_event)	単一のイベントで追加できるユーザーの最大数です。 デフォルト値：1000

非ポータルコンテンツ

プロパティ	使用法
*スケジュール済みジョブの最大実行時間 (秒) (この時間が経過すると、ジョブは現在のアイテムの処理を終了します) (sn_ca.campaign.max_run_time)	「コンテンツエクスペリエンス：非ポータルキャンペーンコンテンツの追加」スケジュール済みジョブの最長実行時間 (秒) です。 「コンテンツエクスペリエンス：メール通知の送信」スケジュール済みジョブの長さを制限しますが、対応中の作業はすべて完了まで実行され、新しい作業は開始されません。 デフォルト値：2,700 秒
*ジョブ実行ごとに処理できるキャンペーンターゲットの最大数 (sn_ca.campaign.max_records_process)	単一のキャンペーンでターゲットにできるユーザーの最大数 (スケジュール済みジョブの実行 1 回あたり) です。 デフォルト値：100,000
*ジョブ実行ごとに作成できるレコードの最大数 (sn_ca.campaign.max_records_create)	ジョブ実行ごとに作成できるレコードの最大数です。 デフォルト値：100,000

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

非ポータルコンテンツ (続く)

プロパティ	使用法
イベントを交互に実行して処理待ちのコンテンツを処理する間隔の秒数 (sn_ca.campaign.pending.event_stagger)	非ポータルコンテンツを送信するために「コンテンツエクスペリエンス：非ポータルキャンペーンコンテンツの追加」スケジュール済みジョブを実行する時間間隔 (秒) です。 デフォルト値：3 秒

非ポータルコンテンツの制限

注釈
これらのプロパティで、非ポータルコンテンツ (メールおよび SMS) の制限が決定されます。「コンテンツエクスペリエンス：メール通知の送信」スケジュール済みジョブは、デフォルトでは 1 時間ごとに実行され、初回に送信されていない非ポータルコンテンツの送信が試行されます。大規模なデータベースを使用する顧客は、考えられるパフォーマンスへの影響をテストした後に、このプロパティの値を増やすことを検討する必要があります。

タスクコンテンツ

プロパティ	使用法
スケジュール済みジョブの最大実行時間 (秒) (この時間が経過すると、ジョブは現在のアイテムの処理を終了します) (sn_ca.task.max_run_time)	「コンテンツエクスペリエンス：タスクの作成」スケジュール済みジョブの最長実行時間 (秒) です。スケジュール済みジョブの長さを制限しますが、対応中の作業はすべて完了まで実行され、新しい作業は開始されません。 デフォルト値：300 秒
ジョブ実行ごとに作成できるレコードの最大数 (sn_ca.task.max_records_create)	スケジュール済みジョブ実行ごとに作成できるレコードの最大数です。 デフォルト値：25,000

通知

プロパティ	使用法
イベントごとに SMS に追加できるユーザーの最大数 (sn_ca.sms_notification.max_users_per_event)	イベントごとに追加できる SMS 通知対象ユーザーの最大数です。 デフォルト値：1,000
*スケジュール済みジョブの最大実行時間 (秒) (この時間が経過すると、ジョブは現在のアイテムの処理を終了します) (sn_ca.notification.max_run_time)	「コンテンツエクスペリエンス：メール通知の送信」、「コンテンツエクスペリエンス：プッシュ通知の送信」、「コンテンツエクスペリエンス：SMS 通知の送信」スケジュール済みジョブの最長実行時間 (秒) です。 デフォルト値：1800 秒

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知 (続く)

プロパティ	使用法
*SMS に対してジョブ実行ごとにキューに追加できるイベントの最大数 (sn_ca.sms_notification.max_events)	「コンテンツエクスペリエンス：メール通知の送信」、「コンテンツエクスペリエンス：プッシュ通知の送信」、「コンテンツエクスペリエンス：SMS 通知の送信」スケジュール済みジョブを実行するときに SMS メッセージ用にキューに追加できる最大イベント数です。 デフォルト値：100 **注:** 通知 (com.snc.notify) プラグインを有効にして、このシステムプロパティと「コンテンツエクスペリエンス：SMS 通知の送信」スケジュール済みジョブを表示する必要があります。
イベントを交互に実行する間隔の秒数 (sn_ca.notification.event_stagger)	「コンテンツエクスペリエンス：メール通知の送信」、「コンテンツエクスペリエンス：プッシュ通知の送信」、「コンテンツエクスペリエンス：SMS 通知の送信」スケジュール済みジョブを実行するときのイベント間の時間間隔です。交互実行によって交互実行時間中にイベントを処理する時間を規定します。 デフォルト値：3 秒
*メールに対してジョブ実行ごとにキューに追加できるイベントの最大数 (sn_ca.notification.max_events)	「コンテンツエクスペリエンス：メール通知の送信」、「コンテンツエクスペリエンス：プッシュ通知の送信」、「コンテンツエクスペリエンス：SMS 通知の送信」スケジュール済みジョブを実行するときにキューに追加できる最大イベント数です。 デフォルト値：100
メールに対してジョブ実行ごとにキューに追加できるイベントの最大数 (sn_ca.notification.max_events)	ジョブ実行ごとにキューに追加できるメール通知対象イベントの最大数です。 デフォルト値：100
イベントごとにメールに追加できるユーザーの最大数 (sn_ca.notification.max_users_per_event)	イベントごとに追加できるメール通知対象ユーザーの最大数です。 デフォルト値：1,000

状況管理

プロパティ	使用法
[To Do を作成] および [通知を送信] フローデザイナーアクションを開始した後に sn_ca.campaign.published イベントを交互に実行する秒数。デ	[To Do を作成] および [通知を送信] フローデザイナーアクションの開始後にキャンペーンの公開を延期する時間を決定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

状況管理 (続く)

プロパティ	使用法
フォルトは 2700 秒 (45 分) です。 (sn_ca.campaign.published.event_stagger)	このシステムプロパティは、キャンペーンのステータスが他の状況を経た後に [公開済] に戻されるタイミングを決定します。今後の処理のために選択するスケジュール済みジョブには、[公開済] ステータスが必要です。 デフォルト値：2700 秒 (45 分)
スケジュール済みジョブの最大実行時間 (秒) (この時間が経過すると、ジョブは現在のアイテムの処理を終了します) (sn_ca.state_management.max_run_time)	「コンテンツエクスペリエンス：コンテンツステータスの管理」スケジュール済みジョブの最長実行時間 (秒) です。 デフォルト値：300 秒
キャンペーンを公開した直後にキャンペーン公開プロセスをトリガーするかどうかを管理するために使用します。 (sn_ca.publish.campaign.immediately)	[公開] ボタンを選択した直後にキャンペーンをトリガーする場合は、[はい] をオンにします。 10 万人未満のユーザーをターゲットとするキャンペーンでは、[はい] をオンにすることをお勧めします。 注: [はい] を選択すると、スケジュール済みジョブがバイパスされ、開始日時によって決定されます。
ジョブ実行ごとに更新できるレコードの最大数 (sn_ca.state_management.max_records_updated)	ジョブ実行ごとに更新できるレコードの最大数です。 デフォルト値：25,000

ユーザーの非アクティブ化

プロパティ	使用法
スケジュール済みジョブの最大実行時間 (秒) (この時間が経過すると、ジョブは現在のアイテムの処理を終了します) (sn_ca.user_deactivation.max_run_time)	「コンテンツエクスペリエンス：キャンペーンユーザーの非アクティブ化」スケジュール済みジョブの最長実行時間 (秒) です。 このスケジュール済みジョブで、フラグ付きユーザーを非アクティブ化します。 デフォルト値：300 秒
ジョブ実行ごとに非アクティブ化できるユーザーの最大数 (sn_ca.user_deactivation.max_users_per_job)	ジョブ実行ごとに非アクティブ化できるユーザーの最大数です。 「コンテンツエクスペリエンス：キャンペーンユーザーの非アクティブ化」スケジュール済みジョブは、デフォルトでは 6 時間ごとに実行されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーの非アクティブ化 (続く)

プロパティ	使用法
	デフォルト値：25,000 ユーザー

コンテンツエクスペリエンス の制限事項

注釈
これらのプロパティで、パフォーマンスを最適化するために「コンテンツエクスペリエンス：キャンペーンユーザーの非アクティブ化」スケジュール済みジョブの制限が決定されます。大規模なデータベースを使用する顧客は、考えられるパフォーマンスへの影響をテストした後に、このプロパティの値を増やすことを検討する必要があります。

消去

プロパティ	使用法
スケジュール済みジョブの最大実行時間 (秒) (この時間が経過すると、ジョブは現在のアイテムの処理を終了します) (sn_ca.purging.max_run_time)	「コンテンツエクスペリエンス：キャンペーンデータの消去」スケジュール済みジョブの最長実行時間 (秒) です。 デフォルト値：300 秒
ジョブ実行ごとに削除できるユーザーの最大数 (sn_ca.purging.max_users_per_job)	ジョブ実行ごとに消去できるユーザーの最大数です。 デフォルト値：25,000
キャンペーン終了後、キャンペーンデータを消去します (sn_ca.purging.purge_after_campaign_end)	終了日に達した場合、すべてのキャンペーンを削除します。 デフォルト値：はい
キャンペーンが終了し、キャンペーンデータの消去が開始された日からの経過日数 (sn_ca.purging.days_after_campaign_end)	キャンペーンが消去される、キャンペーン終了日からの日数です。 デフォルト値：180 日
ユーザーがキャンペーンを終了した後、ユーザーのキャンペーンデータを消去します (sn_ca.purging.purge_on_user_removed)	ユーザーがキャンペーンから削除された後で、そのユーザーのキャンペーン情報を消去する必要があるかどうかを示します。 デフォルト値：はい
ユーザーがキャンペーンを終了し、キャンペーンデータの消去を開始した日からの経過日数 (sn_ca.purging.days_after_campaign_end)	ユーザーがキャンペーンから削除された日の後で、キャンペーン情報を削除する日数です。 デフォルト値：180 日

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャンペーンの再評価

キャンペーンの再評価

プロパティ	使用法
キャンペーン対象者が再評価されるまでの日数 (sn_ca.campaign.reevaluation_frequency)	キャンペーン対象者を再評価するデフォルトの日数です。 このデフォルト値を上書きするには、キャンペーンフォームの [キャンペーンの再評価] および [再評価の頻度] のフィールドを使用します。詳細については、「キャンペーンターゲットの表示」を参照してください。 デフォルト値：7 日

ポータルプレビュー

ポータルプレビュー

プロパティ	使用法
ポータルプレビューに使用するサービスポータル URL サフィックス (sn_cd.preview.portal_url_suffix)	会社がポータルのプレビューに使用するサービスポータルまたは 従業員センター (EC) の URL サフィックスです。 さまざまなポータルでコンテンツをプレビューする場合は、このシステムプロパティを変更できます。 デフォルト値：esc

コンテンツガバナンスとともにインストールされるプロパティ

コンテンツガバナンス [sn_cg] プラグインは、[コンテンツ操作] ダッシュボードに表示するレコードの数を決定するプロパティを追加します。

[コンテンツ操作] ダッシュボード

プロパティ	使用法
キャンペーンコンテンツが期限切れになるまでの日数を設定する	[コンテンツライブラリとキャンペーン (Content library and campaigns)] セクションの [期限が x 日以内のキャンペーンコンテンツ (Campaign content expiring within x days)] カードの日数を設定する デフォルト値：7 日
コンテンツの承認が必要になるまでの日数を設定する	[コンテンツ要求] セクションの [期限が x 日以内のコンテンツ要求 (Content requests due within x days)] カードの日数を設定する デフォルト値：7 日

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[コンテンツ操作] ダッシュボード (続く)

プロパティ	使用法
スケジュールコンテンツが期限切れになるまでの日数を設定する	[コンテンツライブラリとキャンペーン (Content library and campaigns section)] セクションの [期限が x 日以内のコンテンツ (Content expiring within x days)] カードの日数を設定する デフォルト値：7 日

コンテンツ公開とともにインストールされるプロパティ

Content Publishing [com.sn_content_delivery] プラグインにより、次のプロパティが追加されます。これらは、通知、To Do、コミュニティに関して、スケジュール済みジョブがどのように動作するのかを制御するためのものです。

コンテンツアドミン [sn_cd.content_admin] としてコンテンツ公開プロパティを変更するには、次の場所に移動します コンテンツ公開 > 詳細 > プロパティ.

コンテンツ公開のプロパティは、スケジュール済みジョブをどのように実行するかを決定し、インスタンスのパフォーマンスに対する影響が限定的であることを確認するのに役立ちます。

Approvals

プロパティ	説明	デフォルト値
sn_cd.all_must_approve	スケジュールされたコンテンツを公開する前にすべての承認者が承認する必要があることを示します。[いいえ] をオンにした場合、公開するために必要な承認者は 1 人だけです。	はい

自動翻訳

コンテンツ管理の所有権の有効化

プロパティ	説明	デフォルト値
対象者の所有権を許可 (sn_cd.activate_audience_delegation_control)	コンテンツ公開 内で対象者の所有権を有効にできるようにすることを示します。 詳細については、「コンテンツ所有権」を参照してください。	いいえ
コンテンツアイテムの所有権を許可 (sn_cd.activate_content_authoring_control)	コンテンツ公開 内でコンテンツアイテムの所有権を有効にできるようにすることを示します。 詳細については、「コンテンツ所有権」を参照してください。	いいえ
トピックの所有権を許可 (sn_cd.activate_topic_ownership)	コンテンツ公開 内でトピックの所有権を有効にできるようにすることを示します。	いいえ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツ管理の所有権の有効化 (続く)

プロパティ	説明	デフォルト値
	トピックの所有権は次のとおりです。 • 公開用にコンテンツをスケジュールできるグループまたはユーザーを制限する機能。 • トピックに割り当てられたコンテンツを編集する機能。 • トピックのコンテンツをプレビューする機能。 **注:** コンテンツにアクセスできる他のユーザーは、制限付きトピックにスケジュールされたコンテンツを表示できますが、そのトピックをスケジュールから削除することはできません。 詳細については、「コンテンツ所有権」を参照してください。	
ポータルページの所有権を許可 (sn_cd.activate_page_ownership)	特定のポータルページにコンテンツを割り当てる際に、グループまたは該当しないコンテンツマネージャー (特定のユーザー) を除外することを示します。	いいえ

コンテンツバージョニングと変更履歴の有効化

プロパティ	説明	デフォルト値
sn-cd.activate_content_snapshots	コンテンツライブラリのコンテンツバージョニングを有効にするには、チェックボックスをオンにします。「コンテンツバージョニング」を参照してください。	はい

通知

プロパティ	説明	デフォルト値
sn_cd.notification.max_run_time	「コンテンツ公開：通知の送信」スケジュール済みジョブの最長実行時間 (秒) です。スケジュール済みジョブの長さを制限しますが、対応中の作業はすべて完了まで実行され、新しい作業は開始されません。	• 最大実行時間 (秒) (通知) は 600 です • イベント (通知) を交互に実行する秒数が 60

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知 (続く)

プロパティ	説明	デフォルト値
		• キューに入れるイベント (通知) の最大数は 50 です • メールイベント (通知) ごとに処理されるユーザーの最大数は 1000 です
sn_cd.sms_notification.max_recipients	SMS 通知の送信先の最大数です。 **注:** 最大数を超えた場合、SMS は送信されません。[スケジュールコンテンツ] フォームの [通知ステータス] が [最大数超過] になります。	最大数:50,000
sn_cd.sms_notification.max_users_per_event	イベントごとに追加できる SMS 通知対象ユーザーの最大数です。 デフォルト値：1000	メールごとに処理されるユーザーの最大数は 1000 です
sn_cd.notification.event_stagger	スケジュール済みジョブを実行するときのイベント間の時間間隔です。交互実行によって交互実行時間中にイベントを処理する時間を規定します。	60 秒
sn_cd.notification.max_events	スケジュール済みジョブ中に処理される、キャンペーンからのイベントの最大数です。	最大数:50
sn_cd.notification.max_users_per_event	イベントごとに追加できるメール通知対象ユーザーの最大数です。	メールごとに処理されるユーザーの最大数は 1000 です
sn_cd.notification.max_recipients	メール通知ごとに許可されている受信者の最大数です。	最大数:50,000

To Do

プロパティ	説明	デフォルト値
sn_cd.todo.max_run_time	「コンテンツ公開：タスクの作成」スケジュール済みジョブの最長実行時間 (秒) です。ジョブ実行が終了する場合、現行のアイテムはすべて、経過時間を超えても処理されます。	最大実行時間 (秒) は 600 です
sn_cd.todo.event_stagger	秒単位のイベント間隔です。	イベントを交互に実行する秒数は 60 です

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

To Do (続く)

プロパティ	説明	デフォルト値
sn_cd.todo.max_events	スケジュール済みジョブの実行ごとにキューに追加できるイベントの最大数です。	キューに入れるイベントの最大数は 50 です
sn_cd.todo.max_users_per_event	イベントごとに追加できるユーザーの最大数です。	イベントごとに追加できるユーザーの最大数は 1000 です
sn_cd.todo.max_assignees	タスクにアサインできるユーザーの最大数です。	タスクごとに許可される担当者の人数は 50,000 人です

フォーラムと対象者

プロパティ	説明	デフォルト値
sn_cd.content_community.max_posts	「コンテンツ公開：フォーラムへの投稿」スケジュール済みジョブごとに 1 つのフォーラムに投稿できる最大数です。	最大投稿数は 100 です
sn_cd.audience.autocount_timeout	対象者レコードの設定中に自動対象者カウントを待機する最大秒数。	最大値は 2 秒です

翻訳と言語の切り替え

プロパティ	説明	デフォルト値
sn_cd.enable_language_switching	コンテンツライブラリのシステム設定言語を変更できます。 このシステムプロパティをオンにすると、コンテンツライブラリからコンテンツを作成した後に [言語の切り替え] ボタンが表示されます。 [言語の切り替え] ボタンを選択すると、フォーム上のフィールドを、選択した言語で表示できます。レビュー後にボタンを選択して、元の言語に戻すことができます。 詳細については、「ポータルコンテンツ」を参照してください。	いいえ
sn_cd.enable_localization_framework_integration	ローカリゼーションフレームワークとの統合を有効にします。詳細については、「コンテンツ公開 の ローカリゼーションフレームワーク の構成」を参照してください。	いいえ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータルプレビュー

プロパティ	説明	デフォルト値
ポータルプレビューに使用するサービスポータル URL サフィックス (sn_cd.preview.portal_url_suffix)	会社がポータルのプレビューに使用するサービスポータルまたは 従業員センター (EC) の URL サフィックスです。 さまざまなポータルでコンテンツをプレビューする場合は、このシステムプロパティを変更できます。	Esc

ニュース

プロパティ	説明	デフォルト値
ニュースウィジェットに表示されるニュース記事の数の制限 (sn_cd.content_page_limit)	任意のニュースウィジェットに表示できるニュース記事の最大数を設定します。システムの最大記事数は 500 です。	ウィジェットの最大記事数は 200 です
ニュースセンターに使用するページ ID (sn_cd.news_center_page_id)	ニュースコンテンツのランディングページを定義します。メインナビゲーションの [ニュースセンター **(News Center)**] ボタン、ウィジェットのブレッドクラム、[行動喚起] ボタンにリダイレクトされます。	cd_news_center
ニュース記事を表示するページ ID (sn_cd.news_article_page_id)	ニュース記事全文が表示されるページを定義します。ユーザーがニュースウィジェットでニュース記事をクリックすると、ウィジェットはこのページにリダイレクトされます。	cd_news_article
モバイルアプリ (sn_cd.mobile_record_section) でニュース記事が表示されるレコードセクション (sys_sg_item_section) テーブルの Sys ID (sys_id)。	ニュース記事が表示されるモバイルアプリのセクションを定義します。	10a5286777403110cd1b756f1b5a99e2

Rich Content Editor (リッチコンテンツエディター)

プロパティ	説明	デフォルト値
リッチコンテンツデザイン内で HTML と CSS を編集する機能を有効にする (sn_cd.activate_rce_edit_code)	コンテンツマネージャーがリッチコンテンツのソースコードを編集できるようにするには、[はい] を選択します。	いいえ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツプロバイダー

プロパティ	説明	デフォルト値
ビデオコンテンツプロバイダーサブフローがタイムアウトするまでの待機秒数 (sn_cd.provider_timeout)	従業員センターがビデオコンテンツプロバイダーへの接続を試行する期間を設定します。「ビデオホスティング統合フレームワーク」を参照してください。	20 秒

コンテンツエンゲージメント

コンテンツエンゲージメント機能はコンテンツエンゲージメントプラグインを介して提供されますが、プロパティはコンテンツ公開で設定します。

プロパティ	説明	デフォルト値
コメントを許可 (sn_cd.allow_comments)	コンテンツマネージャーの新しいコンテンツフォームとコンテンツテンプレートフォームにチェックボックスを表示して、従業員がニュース記事にコメントできるようにする	はい
コメントへの返信を許可 (sn_cd.allow_replies_to_comments)	コンテンツマネージャーの新しいコンテンツフォームとコンテンツテンプレートフォームにチェックボックスを表示して、従業員がニュース記事のコメントに返信できるようにする	はい、ただし現在使用されていません
反応を許可 (sn_cd.allow_reactions)	コンテンツマネージャーの新しいコンテンツフォームとコンテンツテンプレートフォームにチェックボックスを表示して、従業員が反応アイコンを選択できるようにする	はい
閲覧数を表示 (sn_cd.show_views)	記事の上部にニュース記事の一意の閲覧数を表示する	はい

会社イベント

プロパティ	説明	デフォルト値
sn_cd.enable_precomputed_audiences	会社イベントの事前計算された対象者を有効にします。	はい
sn_cd.audience_count_threshold	ポータルを自動的にパフォーマンス モードにするユーザー数のしきい値を設定します。	5000
sn_cd.performance_portal_navigation	会社イベントが急増イベントでライブの場合に使用する高度なポータルナビゲーションsys_idを設定します。	92de6ac87f8a1210a3a9fac8fc86651e

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

会社イベント (続く)

プロパティ	説明	デフォルト値
sn_cd.high_performance_event_buffer	トラフィックの多いイベントをトリガーする分数を事前に指定します。	30
sn_cd.company_event_article_page_id	会社イベントの記事を表示するページ ID。	cd_company_event
sn_cd.high_traffic_event_modal	トラフィックの多いイベントが進行中のときに、ホームページにイベントモーダルを表示します。	いいえ
sn_cd.high_traffic_event_degraded_experience	トラフィックの多いイベントが進行中のときにウィジェットに表示されるビュー。	デフォルトビュー

バナーとアイコンの標準サイズ

次のサイズのバナーとアイコンを使用して、ポータルのパフォーマンスを最適化します。

イメージとサイズ

イメージ	サイズ
ホームページ	1440 x 400 px 高さは 400 px、幅はレスポンシブです。デスクトップの場合：1440 px 幅のビューポート、1440 x 400 px **注:** モバイルビューでの従業員センターの背景バナー画像のトラブルシューティングについては、KB1280740 およびその他の関連 KB を参照してください。
トピックページ	1258 x 300 px 高さは 300 px、幅はレスポンシブです。デスクトップの場合：1440 px のビューポート、1258 x 300 px
アイコン	トピックアイコン：56 x 56 px **注:** [背景画像] フィールドと [アイコン] フィールドには、フィールドラベルにカーソルを合わせると、それぞれの画像サイズに必要な仕様が表示されます。

画像サイズに関するヒント

注釈
ヒント: 画像サイズの更新された推奨事項は、ウィジェットのインスタンスオプション (Control + 選択して長押しするか右クリック) で確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

To-do コンテンツフォーム

To-do コンテンツフォームを使用して、ポータルページに To-do を追加します。

To-do コンテンツフォーム

フィールド	説明
役職	タスクのリンクを識別する名前です。
コンテンツタイプ	タスクのリンクの種類を定義します。 • ボタンでの完了：従業員はボタンを選択してタスクを完了します。 • ビデオを再生：従業員はビデオを起動してタスクを完了します。 • リンクの表示：従業員はリンクを選択してタスクを完了します。 • 電子署名：タスクを完了するには、電子署名が必要です。 **注:** 詳細については、「コンテンツ公開のコンテンツタイプの追加または変更」を参照してください。
ブロックコンテンツを使用	タスクにブロックコンテンツを使用することを示します。
ブロックコンテンツ	To Do のブロックコンテンツです。 [ブロックコンテンツを使用] をオンにすると表示されます。 **注:** 詳細については、「ブロックコンテンツの追加または変更」を参照してください。
アクティブ	タスクコンテンツがアクティブで使用できることを示します。
ボタンテキスト	ボタンを説明するテキストです。たとえば、福利厚生プランの登録が完了したことを示すには、「登録完了」と入力します。 [コンテンツタイプ] で [ボタンでの完了] を選択した場合に表示されます。
電子署名テンプレート	電子署名コンテンツタイプで使用される電子署名のテンプレートです。 **注:** 詳細については、「電子署名テンプレートの構成」を参照してください。
ビデオ	従業員がクリックするビデオのリンクです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

To-do コンテンツフォーム (続く)

フィールド	説明
	[コンテンツタイプ] で [ビデオを再生] を選択した場合に表示されます。 ビデオリンクは [コンテンツのリンク] で定義します。 注: 詳細については、「ブロックコンテンツの追加または変更」を参照してください。
「リンク」	従業員がクリックするリンクです。 [コンテンツタイプ] で [ビューリンク] を選択した場合に表示されます。 [コンテンツのリンク] でリンクを定義します。詳細については、「ブロックコンテンツの追加または変更」を参照してください。 注: 構成または拡張によっては、リンクが新しいウィンドウで開く場合があります。
リッチテキスト	タスクに関する詳細な情報を提供する領域です。 編集ツールを使用して、テキストの見た目を良くします。 [ブロックコンテンツを使用] をオフにすると表示されます。

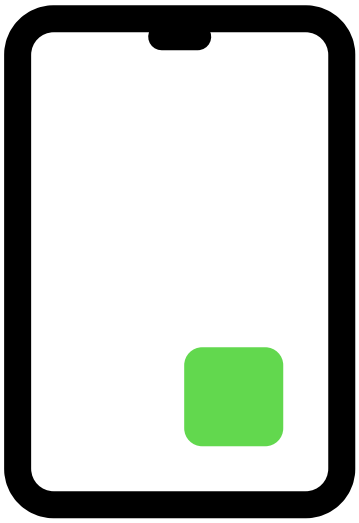
従業員センターの統合

ポータル以外の従業員センター機能にアクセスして、従業員エクスペリエンスをさらに強化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイル



NowMobile アプリから従業員センターにアクセスします。

Employee Center Pro Kiosk
(従業員センタープロキオスク)



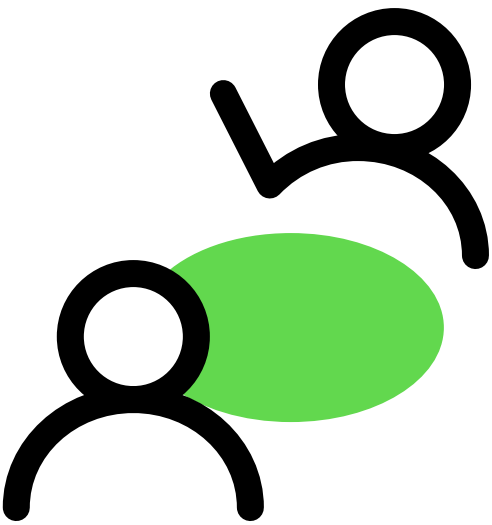
デスクを持たない従業員がセルフサービスのために情報やサービスに簡単にアクセスできるようにします。

Microsoft Viva の従業員センター



ServiceNow 従業員エクスペリエンスを Microsoft Viva Connections ダッシュボードに表示します。

Zoom 向け従業員センター

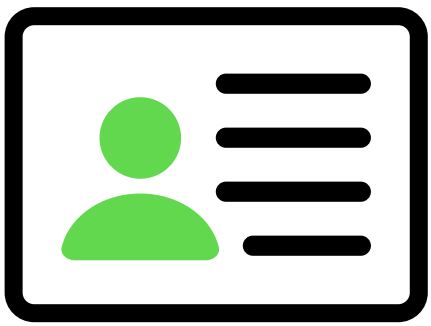


従業員が Zoom クライアントアプリから従業員センター機能にアクセスできるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

for Microsoft Teams の
従業員プロファイル統合



従業員の現在のステータスをそれぞれの [従業員プロファイル] ページに表示します。

従業員センタープロキオスク

コンテキスト内の情報によって、フィールドワーカーと交代要員の運用効率を向上させることができます。

デスクを持たないスワーカーとは、通常、デスクに座ったり、コンピューターを使用したりして仕事をしない従業員のことです。デスクを持たないワーカーがリソースを活用できるようにすることは、生産性、エンゲージメント、組織全体の成功の向上に不可欠です。

新しいプラグイン従業員センタープロ Kiosk を使用すると、このようなデスクを持たないすべての従業員がセルフサービスで情報やサービスに簡単にアクセスして生産性を向上させることができます。

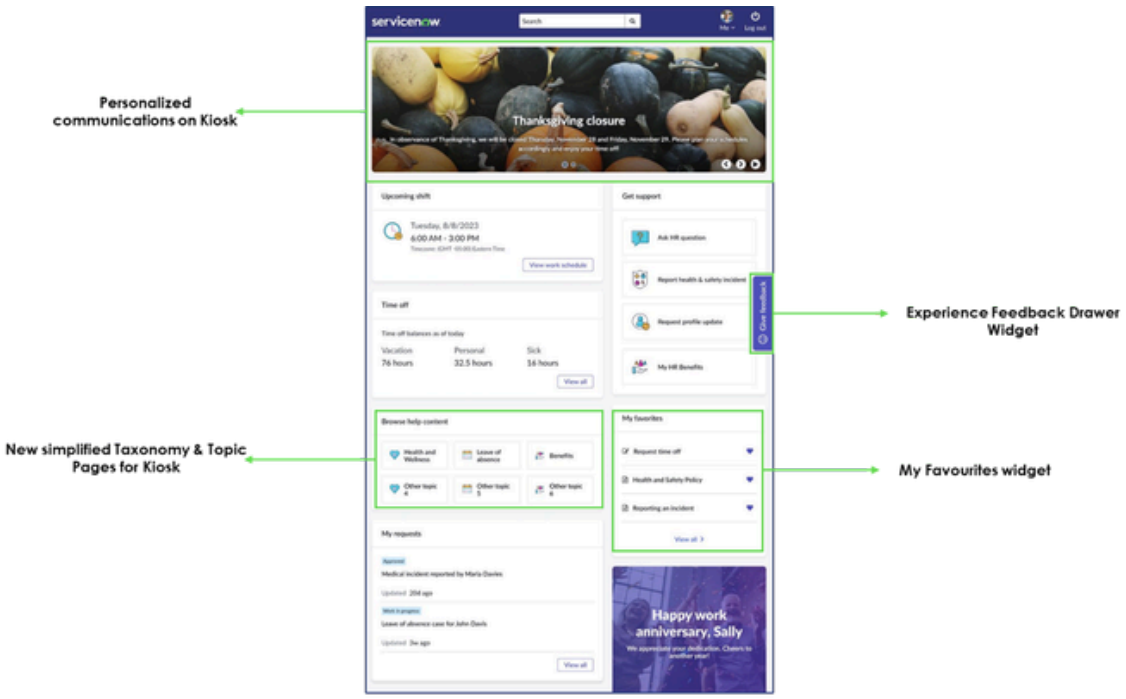
Kiosk の概要

デスクを持たない従業員は、Kiosk アプリケーションを使用して、休暇、スケジュール、および要求を管理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センタープロ **Kiosk** のホームページ



Employee Center Pro Kiosk Homepage

- ワンストップソース：従業員がどこにいて、どのように情報を受け取り、サービスを要求したいかに対応します。
- ガイド付きエクスペリエンス：デスクを持たない従業員を関連するサービスとアクションで支援します。
- パーソナライズされたセルフサービスエクスペリエンス：日々の作業に役立つ関連情報やサービスにアクセスします。
- フィードバックドロワーウィジェット:組織は、ホームページのエクスペリエンスフィードバックドロワーウィジェットを使用して、キオスクエクスペリエンスに関するフィードバックを簡単に取得できます。詳細については、「エクスペリエンスとサービスフィードバックが統合されました」を参照してください。

注:
従業員センタープロ Kiosk (sn_ex_sp_pro_kiosk) ホームページは、従業員センタープロ (com.snc.employee_center_pro) ライセンスで利用できます。

Ultimate Kronos Group などの外部アプリケーションによって、統一された場所からすべての情報とサービスにアクセスします。UKG プラグインとともに HR サービスデリバリ (HRSD) (com.sn_hr_ukg) をインストールすることで、UKG スポークのデフォルト設定が提供されます。詳細については、「UKG スポークとの統合」を参照してください。

前提条件

このポータルでは、休暇残日数、従業員スケジュール、自分の要求を表示し、デスクを持たないワーカー向けのサポートを受けることができます。従業員センタープロ Kiosk は、次のアプリケーションに依存しています。

注:
ServiceNow Store から従業員センタープロ Kiosk アプリをインストールする前に、次のアプリケーションをアクティブ化してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員センタープロ (sn_ex_sp_pro)
- 従業員センター (sn_ex_sp)
- Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)
- 従業員プロファイル (sn_employee)
- HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group (sn_hr_ukg)
- UKG スポーク (sn_kronos_spoke)

  注:
  com.sn_hr_ukg プラグインをインストールすると、UKG スポークのデフォルト設定が提供されます。

- (オプション) 衛生安全インシデント管理

  注:
  衛生安全を報告するには、このプラグインを有効にして `sn_ohs_im.reporter` ロールを適用します。

Kiosk のユーザーとロール

Kiosk に必要なロール

ユーザーロール	必要なロール
Kiosk アドミン	sn_hr_sp.esc_admin
Kiosk ユーザー	sn_ex_sp_pro_kiosk.user
従業員プロファイル管理者	sn_employee.admin

注:
ユーザーに Kiosk ポータルにアクセスするための `sn_ex_sp_pro_kiosk.user` ロールがあることを確認します。

関連情報

従業員センタープロ Kiosk の使用

エクスペリエンスとサービスフィードバックが統合されました

従業員センタープロ Kiosk のメリット

コンテキスト内の情報によって、フィールドワーカーと交代要員の運用効率を向上させることができます。

デスクを持たないワーカーにリソースを提供することは、生産性、エンゲージメント、組織の成功の向上に不可欠です。

- 情報にアクセスし、サービスを使用します。
- 要求の作成や追跡などのセルフサービスオプションを提供します。
- シフト、休暇、給与情報、およびその他の業界固有のニーズとユースケースを支援します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メリット

従業員センタープロ Kiosk は、重要なサービスや情報で従業員を支援する一元化されたプラットフォームです。このキオスクは、デスクを持たない従業員のニーズに合わせた関連する詳細とオプションを提示する分かりやすいインターフェイスを提供します。

- シフト情報 **(Shift information)**：最短および今後の作業シフト情報が日時とともにホームページに表示されます。シフトページに移動すると、作業ルーチンを生産的に計画および管理するための詳細情報を確認できます。詳細については、「従業員センタープロキオスクのスケジュール」を参照してください。

  インスタンスオプションを使用して、表示設定を変更できます。詳細については、「[予定されているシフト] ウィジェットの表示の変更」を参照してください。

- 休暇残日数：臨時休暇や病気休暇など、利用可能な休暇残日数がある従業員を支援します。この情報は、従業員が休暇を効果的に計画および管理するのに役立ちます。詳細については、「従業員センタープロキオスクの休暇残日数」を参照してください。

  インスタンスオプションを使用して、表示設定を変更できます。詳細については、「[休暇] ウィジェットの表示の変更」を参照してください。

- サポート取得：従業員は、次のようなさまざまなサービスや要求にすばやくアクセスできます。
  - HR に質問する：従業員は HR 部門に質問を送信したり、支援を求めたりすることができます。
  - プロファイルの更新を要求：従業員は従業員プロファイル情報の更新または変更を要求できます。
  - 衛生安全インシデントを報告：従業員は衛生安全に関するインシデントや懸念事項を簡単に報告できます。

    注:
    衛生安全インシデント管理プラグインを使用すると、`sn_ohs_im.reporter` ロールで衛生安全を報告できます。

  詳細については、「サポートを受ける」を参照してください。

- ヘルプトピックを参照 **(Browse help topics)**：従業員は従業員プロファイル情報の更新または変更を要求できます。

  インスタンスオプションを使用して、表示設定を変更できます。詳細については、「[ヘルプコンテンツを参照 (Browse help content)] ウィジェットの表示の変更」を参照してください。

- 自分のお気に入り：従業員は有用な情報をお気に入りとしてマークできます。
- ガイド付きセルフサービス **(Guided Self-service)**：ステップバイステップのサポートによってセルフサービスを行い、関連する記事またはカタログアイテムに移動するように従業員をガイドします。詳細については、「従業員センターのガイド付きセルフサービス」を参照してください。
- 自分の要求：従業員は要求の進捗状況を追跡できます。このセクションには、すべての未解決の要求が降順で表示されます。
- **AI** 検索：従業員は、ナレッジ記事やカタログアイテムなどの関連情報またはサービスを検索できます。
- ヘッダー：[自分の要求]、[プロファイル]、およびその他の有用な情報への簡単なナビゲーションを提供します。
- フッター：法務情報、リンク、および著作権の詳細が含まれます。
- フィードバックウィジェット:組織は、ホームページのエクスペリエンスフィードバックドロワーウィジェットを使用して、キオスクエクスペリエンスに関するフィードバックを簡単に取得できま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

す。詳細については、「エクスペリエンスとサービスフィードバックが統合されました」を参照してください。

設定方法の詳細については、「従業員センタープロキオスクの設定」を参照してください。

キオスクアプリケーションの使用方法の詳細については、「従業員センタープロ Kiosk の使用」を参照してください。

従業員センタープロキオスクの設定

デフォルトのキオスクを設定して使用することで、デスクレスエクスペリエンスを向上させます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル > **Employee Center Pro Kiosk** (従業員センタープロキオスク).
2. ニーズに合わせてポータルを編集します。
   ポータルフォームのフィールドと説明の詳細については、「ポータルの作成」を参照してください。
3. 移動先 すべて > サービスポータル > テーマ.
   a. デフォルトのテーマを使用するには、[テーマ (Employee Center Pro Kiosk Theme Employee Center Pro Kiosk Coral Theme)] を検索して選択します。

      注:
      ビジュアルとユーザビリティエクスペリエンスを向上させるには、デフォルトのテーマを使用します。ただし、ニーズに合わせてテーマをカスタマイズすることもできます。

   b. **[Update** (更新)] をクリックします。
4. 移動先 すべて > サービスポータル > ヘッダーとフッター 次のデフォルトのヘッダー構成を確認して使用します。
   - ヘッダー：eck_header
   - ヘッダー名：Employee Center Pro Kiosk Header
5. 移動先 すべて > 従業員センター > 従業員センターフッター 次のデフォルトのフッター構成を確認して使用するには:
   - フッター：employee-center-footer
   - フッター名：Employee Center Footer
6. [テーマ] ページで **[CSS** 変数] 情報を編集して、プライマリ色や背景色などの他の設定をカスタマイズします。
   テーマのフィールドと説明の詳細については、「ポータルテーマを作成する」を参照してください。
7. 次のデフォルト設定を確認して使用します。
   - テーマ: 従業員センタープロキオスクコーラルテーマ
   - メインメニュー：EC Pro Kiosk Menu
   - ホームページ：eck_home

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ログインページ：eck_login_page
- トピックテンプレート：eck_taxonomy_topic

8. AI 検索を使用するには、**[AI** 検索を有効にする] オプションを [アクティブ **]** にマークします。

   注:
   従業員センタープロキオスクの場合、デフォルトのオプションは [アクティブ] です。

お気に入りを有効にする

9. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータルをクリックし、[お気に入りを有効にする] オプションを **true** にマークして、[自分のお気に入り] を有効にします。

   注:
   デフォルトでは、お気に入りはヘッダーで無効になっています。お気に入りを有効にするには、次の手順を実行します。

   a. [ポータル] ページの [メインメニュー] フィールドの横にある [このレコードをプレビューします] をクリックして、**[EC** プロキオスクメニュー **(EC Pro Kiosk Menu)]** レコードを開きます。

   b. [追加オプション、JSON 形式] フィールドを編集します。

   ```
   "enable_requests":{ "displayValue":"true", "value":true
   "enable_favorites":{ "displayValue":"true", "value":true
   ```

   [自分のお気に入り] オプションがヘッダーに表示されます。

10. UI で右から左への言語の表示をサポートするには、[右から左に読む言語をサポート] を選択します。
11. **[Update** (更新)] をクリックします。
12. オプション: 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル > **Employee Center Pro Kiosk** (従業員センタープロキオスク)をクリックし、[試す] をクリックしてキオスクをプレビューします。

タスクの結果
従業員が設定されたキオスクポータルを使用できるようになりました。キオスクアプリで、設定に基づいてポータル、テーマ、ヘッダー、フッターなどが表示されます。

従業員センタープロキオスクのスケジュール

従業員センタープロキオスクにあるスケジュールの詳細は、デスクレスワーカーのシフトスケジュールの詳細を 1 か所で確認できる場所です。

従業員センタープロキオスクでは、デスクレスワーカーの職場での日常的なアクティビティに一元的にアクセスできます。

キオスク向けに最適化され、簡素化されたホームページを使用して、シフトスケジュールを追跡および管理します。

[スケジュール] タブには、スケジュールカレンダーが表示されます。カレンダーヘッダーには次のものが含まれます。

- 日付ピッカー
- 現在の日付に戻るボタン。
- キーボードのみのナビゲーションツールヒントを提供するキーボードアクセシビリティアイコンボタン。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 選択したビューに応じて時間を前後に移動するオプション。

  注:
  - カレンダーのデフォルトビューは、月次ビューです。日次ビューまたは週次ビューに変更できます。
  - モバイルでは、日次ビューのみを利用できます。

カレンダーの凡例は次のとおりです。

- シフト：作業シフトタイプ
  - レギュラー：通常の割り当てられたシフト
  - 転送：通常の割り当てとは別に転送されたシフト
  - 休憩：シフト中の事前に決められた休憩
- 休日：従業員に割り当てられた指定休日
- 休暇：従業員に割り当てられた有給休暇

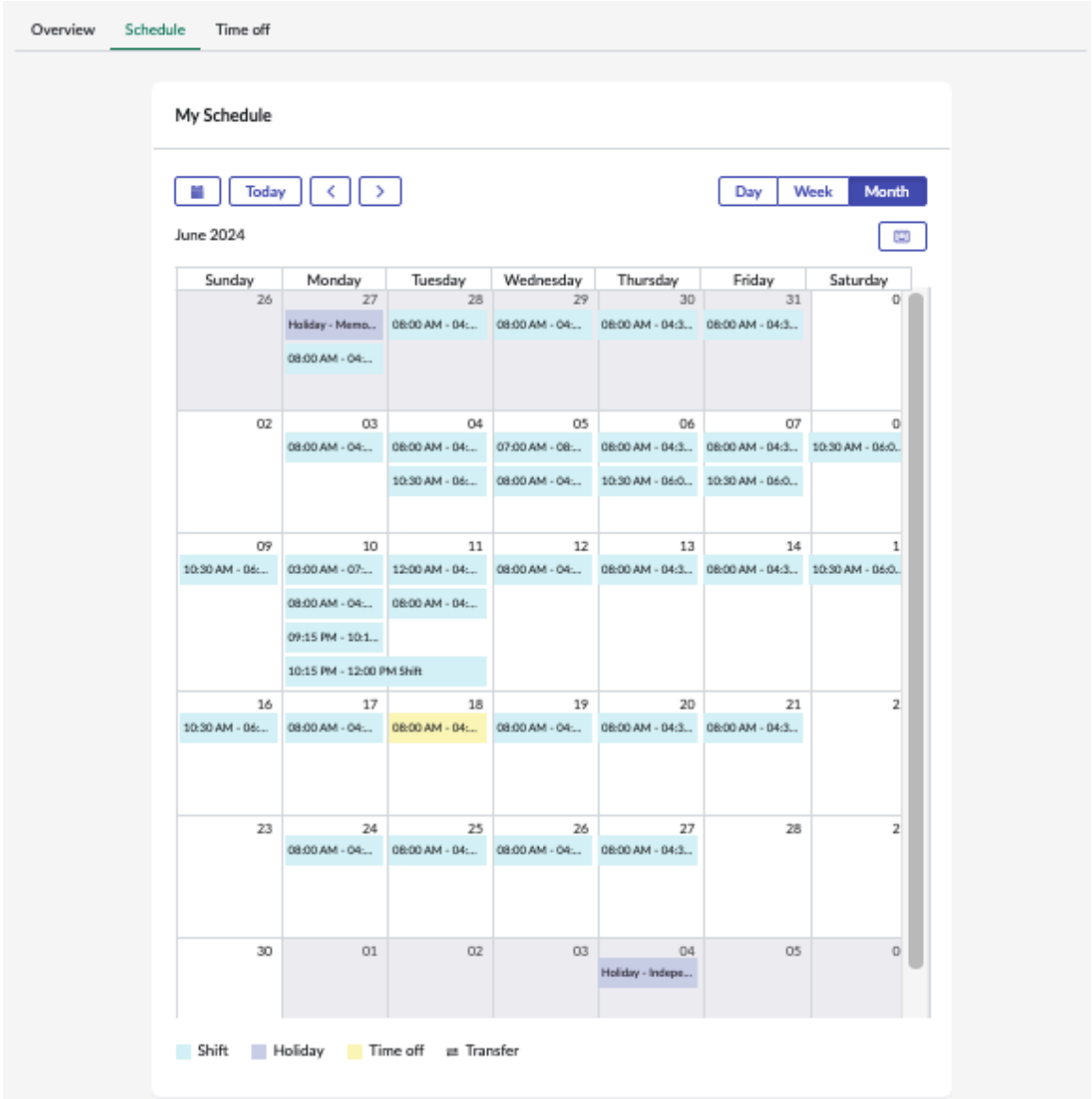
カレンダーで各イベントタイプを選択すると、そのイベントの詳細を表示できます。

注:
[従業員センタープロキオスクテーマ **(Employee Center Pro Kiosk Theme)**]を変更して、カレンダーの凡例の色をカスタマイズします。詳細については、「従業員センター ポータルテーマのカスタマイズ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[スケジュール] タブ



[スケジュール] タブの表示タイトルはカスタマイズ可能です。詳細については、「スケジュールウィジェットのカスタマイズ」を参照してください。

キオスクでのデータの表示のカスタマイズ

実装を作成し、組織の要件に応じて、場所またはその他の基準に基づいて [スケジュール] タブと [休暇] タブでのデータの表示をカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム拡張ポイント > スクリプト化拡張ポイント.
   [スケジュール] タブと [休暇] タブの 2 つの API メソッドの名前は次のとおりです。
   - `sn_ex_sp_pro_kiosk.RetrieveEXKioskEmpSchedule`
   - `sn_ex_sp_pro_kiosk.EXKioskEmployeeTimeOffBalance`
2. [拡張ポイント] リストから、ステップ 1 で示した API メソッドのいずれかを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. *sn_ex_sp_pro_kiosk.RetrieveEXKioskEmpSchedule* メソッドページの [関連リンク] セクションで **[** 実装を作成 **]** を選択します。
4. [スクリプトインクルード] ページで、一意の場所の sys_id を [スクリプト] の this.LOCATIONS 配列に追加します。
   - 場所の追跡の詳細については、「Enabling and selecting location tracking options」を参照してください。
   - スクリプトインクルードのカスタマイズの詳細については、「Script includes and customization」を参照してください。

   a. 場所の sys_id によって fixed_match が有効になります。fixed_match を使用すると、場所ベースのデータをユーザーに表示できます。

   b. fixed_match を利用できない場合、global_match 用のデータを利用できます。このデータは場所に関係なく同じままです。

   c. no_match の場合、[スケジュール] タブまたは [休暇] タブは表示されません。

タスクの結果
[スケジュール] タブと [休暇] タブに、場所または設定したその他のユーザー基準に基づいてデータが表示されます。

スケジュールウィジェットのカスタマイズ

従業員プロファイルのスケジュールウィジェットをカスタマイズして、目的に合わせて表示します。

始める前に
[スケジュール] タブのキオスクデータの表示は場所に基づいています。場所に基づいて、さまざまなユーザーに合わせてカスタマイズできます。詳細については、「キオスクでのデータの表示のカスタマイズ」を参照してください。

必要なロール：esc_admin/sn_ex_sp_pro_kiosk.user

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > プロファイルタブ.
2. タブのリストから [スケジュール] を選択します。

   注:
   [スケジュール] タブはベースシステムで使用できます。

3. [タブウィジェットマッピング] セクションで、[スケジュール] を選択してレコードを開きます。必要に応じて、[ウィジェットパラメーター] 内の **default_calendar_view** と **widget_title** を編集できます。

タスクの結果
従業員プロファイルに [スケジュール] タブが表示されます。

従業員センタープロキオスクの休暇残日数

従業員センタープロキオスクの休暇残日数の詳細は、デスクレスワーカーの休暇の詳細を提供する信頼できる情報源です。

キオスク用に最適化され、簡素化されたホームページを使用して、休暇残日数を追跡および管理します。

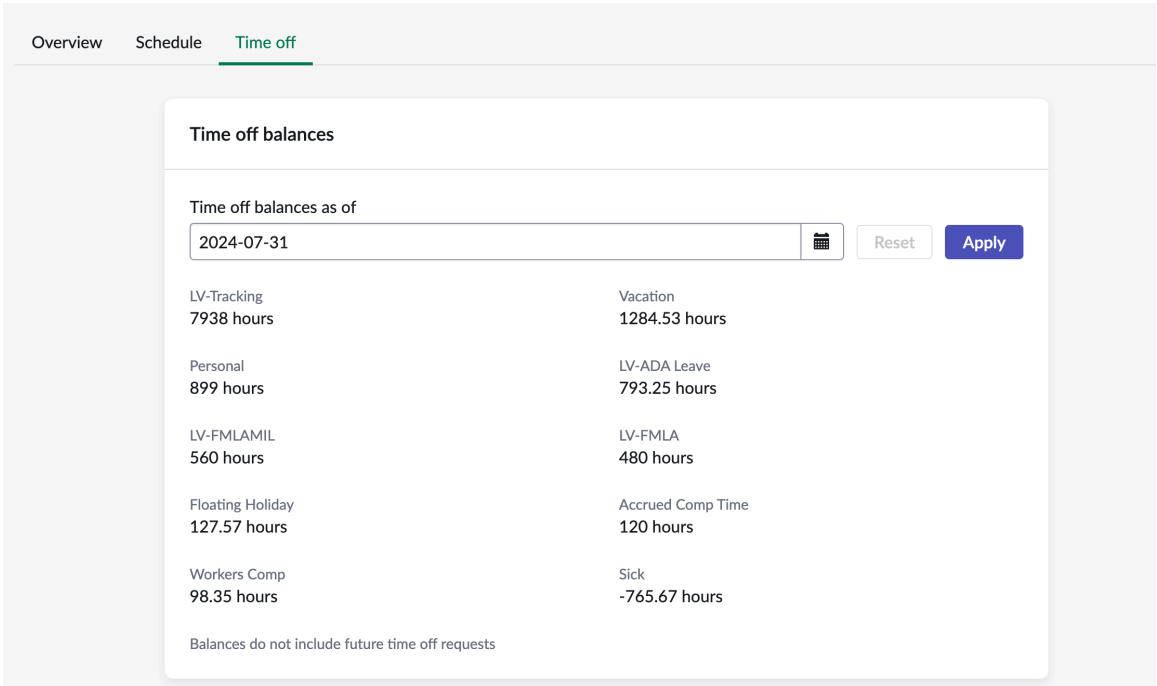
[休暇] タブには以下が表示されます。

自動翻訳

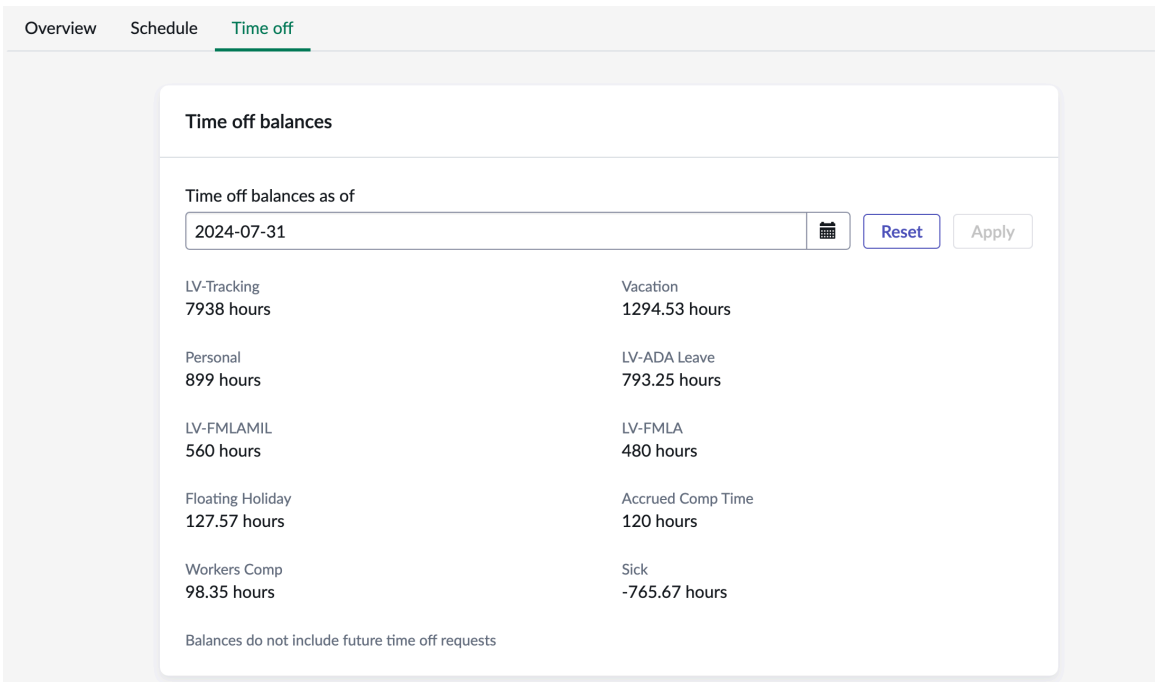
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 現在の日付時点の休暇残日数
- 他の日付の休暇残日数を表示する日付ピッカー
- [適用] ボタンと [リセット] ボタン

休暇残日数 - 日付ピッカー



休暇残日数 - リセット



- 日付ピッカーから日付を選択し、[適用] を選択して、選択した日付の休暇残日数を表示します。
- [リセット] を選択して、日付ピッカーを現在の日付にリセットします。

注:
デフォルトでサポートされている 1 年までの休暇残日数を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[休暇] タブの表示タイトルはカスタマイズ可能です。詳細については、「休暇ウィジェットのカスタマイズ」を参照してください。

キオスクのデータ表示をカスタマイズする方法の詳細については、「 キオスクでのデータの表示のカスタマイズ」を参照してください。

休暇ウィジェットのカスタマイズ

従業員プロファイルの休暇ウィジェットをカスタマイズして、目的に合わせて表示します。

始める前に

[休暇] タブのキオスクデータの表示は場所に基づいています。場所に基づいて、さまざまなユーザーに合わせてカスタマイズできます。詳細については、「キオスクでのデータの表示のカスタマイズ」を参照してください。

必要なロール：esc_admin/sn_ex_sp_pro_kiosk.user

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > プロファイルタブ.
2. タブのリストから [休暇] を選択します。

   注:
   [休暇] タブはベースシステムで使用できます。

3. [タブウィジェットマッピング] セクションで、[休暇] を選択してレコードを開きます。
   [ウィジェットパラメーター] 内で **widget_title** を編集できます。

タスクの結果

従業員プロファイルに [休暇] タブが表示されます。

従業員センタープロキオスクウィジェットのカスタマイズ

ウィジェットインスタンスのオプションを設定して、ウィジェット内でのデータの表示方法を制御できます。

[予定されているシフト] ウィジェットの表示の変更

[予定されているシフト] ウィジェットには、従業員センタープロキオスクユーザーのシフト情報が表示されます。表示設定に基づいてインスタンスオプションを設定できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 従業員センタープロキオスクホームページに移動します。
   キオスクホームページが表示されます。
2. [予定されているシフト] ウィジェットをクリックします。
3. キーボードの Control キーを押したまま [予定されているシフト] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
4. インスタンスオプションを設定します。

[シフト] ウィジェットのインスタンスオプション

インスタンスオプション	説明
タイトル	ウィジェットのタイトルを指定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インスタンスオプション	説明
	デフォルト：予定されているシフト。
予定されているシフト情報の期間	表示するシフト数。選択肢は 7、14、30 日です。デフォルト値：7 注: 最も早いシフトの詳細が表示されます。

5. [保存] をクリックします。

注:
最新のシフト情報は、再ログ記録後にのみ使用できます。

関連情報

従業員センタープロキオスクの設定

[休暇] ウィジェットの表示の変更

このウィジェットには、休暇残日数が表示されます。表示設定に基づいてインスタンスオプションを設定できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 従業員センタープロ キオスクホームページに移動します。
   キオスクホームページが表示されます。
2. [休暇] ウィジェットをクリックします。
3. キーボードの Control キーを押したまま [休暇] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
4. [タイトル] インスタンスオプションを設定します。
   ウィジェットのタイトルを指定します。デフォルト：休暇。

注:
休暇残日数は丸められます。

5. [保存] をクリックします。

注:
休暇情報は再ログ記録後でのみ利用できます。

関連情報

従業員センタープロキオスクの設定

[自分に送信 **(Send to self)**] ウィジェットの表示の変更

[自分に送信 (Send to self)] ウィジェットには、 従業員センタープロキオスクユーザーに役立つ情報をメールや SMS で送信するためのオプションが表示されます。表示設定に基づいてインスタンスオプションを設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 従業員センタープロキオスクホームページに移動します。
   キオスクホームページが表示されます。
2. [自分に送信 **(Send to self)]** ウィジェットをクリックします。
3. キーボードの Control キーを押したまま [予定されているシフト] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
4. インスタンスオプションを設定します。

インスタンスオプション

インスタンスオプション	説明
SMS 送信の有効化 (Enable Send SMS)	情報を送信する SMS オプションを選択します。
メール送信の有効化 (Enable Send Email)	情報を送信するメールオプションを選択します。

5. [保存] をクリックします。

関連情報

自分に送信するようにメールと SMS を設定する

[ヘルプコンテンツを参照 **(Browse help content)]** ウィジェットの表示の変更

このウィジェットには、 従業員センタープロキオスクユーザーのヘルプコンテンツが表示されます。表示設定に基づいてインスタンスオプションを設定できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 従業員センタープロキオスクホームページに移動します。
   キオスクホームページが表示されます。
2. [ヘルプコンテンツを参照 **(Browse help content)]** ウィジェットをクリックします。
3. キーボードの Control キーを押したままウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
4. インスタンスオプションを設定します。

インスタンスオプション

インスタンスオプション	説明
タイトル	ウィジェットのタイトルを指定します。 デフォルト：予定されているシフト。
予定されているシフト情報の期間	表示するシフト数。選択肢は 7、14、30 日です。デフォルト値：7

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスオプション	説明
	注: 最も早いシフトの詳細が表示されます。

5. [保存] をクリックします。

注:
最新のシフト情報は、再ログ記録後にのみ使用できます。

関連情報

従業員センタープロキオスクの設定

[サポートリソース] ウィジェットの表示の変更

このウィジェットには、 従業員センタープロキオスクユーザーのサポートリソースが表示されます。表示設定に基づいてインスタンスオプションを設定できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 従業員センタープロキオスクホームページに移動します。
   キオスクホームページが表示されます。
2. [サポートリソース] ウィジェットをクリックします。
3. キーボードの Control キーを押したままウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
4. インスタンスオプションを設定します。

サポートリソースのインスタンスオプション

インスタンスオプション	説明
アプリケーションを検索	デフォルトの検索アプリケーション (読み取り専用)。
検索ソースフィルター	検索ソースの SYS ID のカンマ区切りリストは、sys_search_filter テーブルからフィルタリングします。
タイトル	ウィジェットのタイトル。
ページごとのアイテムの数	ウィジェットに表示するアイテムの数。デフォルト値：12。
デフォルトのソート順	アイテムをソートして表示する順番オプションは次のとおりです。 ○ 人気 ○ アルファベット デフォルト値：人気。
グローバルに検索を拡大するオプションを従業員に提供する	検索範囲を広げるには、このオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスオプション	説明
コンテンツの表示元 (Content displayed from)	アイテムが表示されるオプション。オプションは次のとおりです。 ○ 現在のトピックのみ **(Current topic only)** ○ 現在のトピックとすべての子トピック **(Current topic and all child topics)** デフォルト値：現在のトピックのみ (Current topic only)。
空ステートを表示	空ステータスのウィジェットを表示するにはオプトインします。デフォルト:アクティブ。このオプションのチェックを外すと、接続されたコンテンツがない場合にサポートリソースウィジェットを非表示にできます。

5. **[Save** (保存)] をクリックします。

関連情報

従業員センタープロキオスクの設定

自分に送信するようにメールと **SMS** を設定する

必要な情報を SMS またはメールで送信することで、従業員が情報に簡単にアクセスできるようにします。

始める前に

最初にメール通知と SMS 通知を設定します。

- 「Create an email notification」の説明に従ってメールを設定します。
- 「Configure Notify with Twilio」の説明に従って Twilio で SMS 通知を設定します。

> **重要:**
> Twilio のアカウント **SID** と認証トークン の notify_admin ユーザーと協力して、Twilio の通知を設定します。「Configure Notify with Twilio」の指示に従い、検証済みの発信者 ID を確認します。

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

このタスクについて

スケジュールや記事などの有用な情報をメールや SMS で自分に送信できます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 自分に送信するための設定.
2. **[New** (新規)] をクリックするか既存のレコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

[自分に送信する設定 **(Send to self configuration)]** フォーム

フィールド	説明
自分のチャネルに送信 (Send to self channels)	情報を送信するためのチャネル。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	○ 電子メール ○ SMS ○ メールと SMS (Email and SMS) (デフォルト) **注:** **sys_user** テーブルにメールアドレスと自宅電話番号が指定されていることを確認してください。
アクティブ	ボックスをオンにして、アクティブ化します。 **注:** ポータルごとに設定できるアクティブな設定は 1 つだけです。
ポータル	[自分に送信 **(Send to self)**] オプションを表示するポータル。 **注:** デフォルトでは、このオプションはキオスクで使用できます。ただし、他のポータル用に設定することもできます。
Twilio 番号 (Twilio number)	SMS を送信する番号。このフィールドは、**[SMS]** または [メールと **SMS (Email and SMS)**] を選択した場合にのみ表示されます。

注:
メールまたは電話番号が設定されていない場合は、エラーメッセージが表示されます。例を次に示します。

- sn_hr_core プラグインを有効にすると、プロファイル更新要求を直接作成できます：Unable to send email as there is no email address available. To add an email address to your profile, submit a profile update request here: Request profile update.
- sn_hr_core プラグインを有効にしない場合は、マネージャーにプロファイルの更新を要求できます： Unable to send email as there is no email address available. To add an email address to your profile, contact your manager.

4. [保存] をクリックします。

タスクの結果
設定時に、従業員センタープロ キオスクポータルに [自分に送信 **(Send to self)**] オプションが表示されます。

次のタスク
従業員は、デフォルトのメールと SMS のテンプレートを使用してメールと SMS を送信できます。

- *User triggered notification template* から利用可能です すべて > システム通知 > メール > テンプレート.
- *User triggered employee notification layout* から利用可能です すべて > システムポリシー > メール > レイアウト.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

従業員センタープロ Kiosk の使用

[自分に送信 (Send to self)] ウィジェットの表示の変更

メール通知レイアウトの変更

UKG スポークとの統合

UKG スポークと統合して、組織で従業員センタープロキオスクを使用します。

始める前に
従業員センタープロキオスクを使用するには、次のプラグインを必要なバージョン以降のバージョンでアクティブ化します。

- 従業員センタープロプラグインのバージョン 31.0.4 (sn_ex_sp_pro) を有効にします。
- 従業員プロファイル プラグインのバージョン 11.0.3 (sn_employee) を有効にします。
- Ultimate Kronos Group を利用した HR サービスデリバリ プラグイン (sn_hr_ukg) を有効にします。

> **注:**
> Ultimate Kronos Group を利用した HR サービスデリバリ プラグイン (com.sn_hr_ukg) をインストールすると、UKG スポークのデフォルト設定が提供されます。

必要なロール：admin

このタスクについて
Ultimate Kronos Group を利用した HR サービスデリバリ プラグイン (com.sn_hr_ukg) をアクティブ化する予定がない場合は、UKG スポークを手動で設定します。HR UKG 統合プラグインは、デフォルトの Kronos 統合を提供します。

手順

UKG スポークをセットアップします。

- セットアップの詳細については、「Set up the 」を参照してください。
- 従業員センタープロキオスクのスケジュールと休暇のデータは、既存の UKG スポークアクションで有効になります。
  - [従業員スケジュールを検索]：シフトスケジュールデータを取得します。
  - [個人番号で従業員の見越計上を取得]：休暇残日数データを取得します。

    要求の作成方法の詳細については、「Create request as manager using the catalog item 」を参照してください。

UKG から従業員センタープロキオスクへの従業員データの受信

UKG システムと従業員センタープロキオスクの間で従業員 ID をマッピングして、組織のキオスクで従業員の詳細を表示します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
UKG システムの [個人番号] を従業員センタープロキオスクの [従業員番号] にマッピングします。従業員が組織のキオスクで詳細を表示できるようにするためには、マッピングが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > システムセキュリティ > ユーザー.
2. 各従業員の [従業員番号] フィールドに [個人番号] の詳細を追加します。

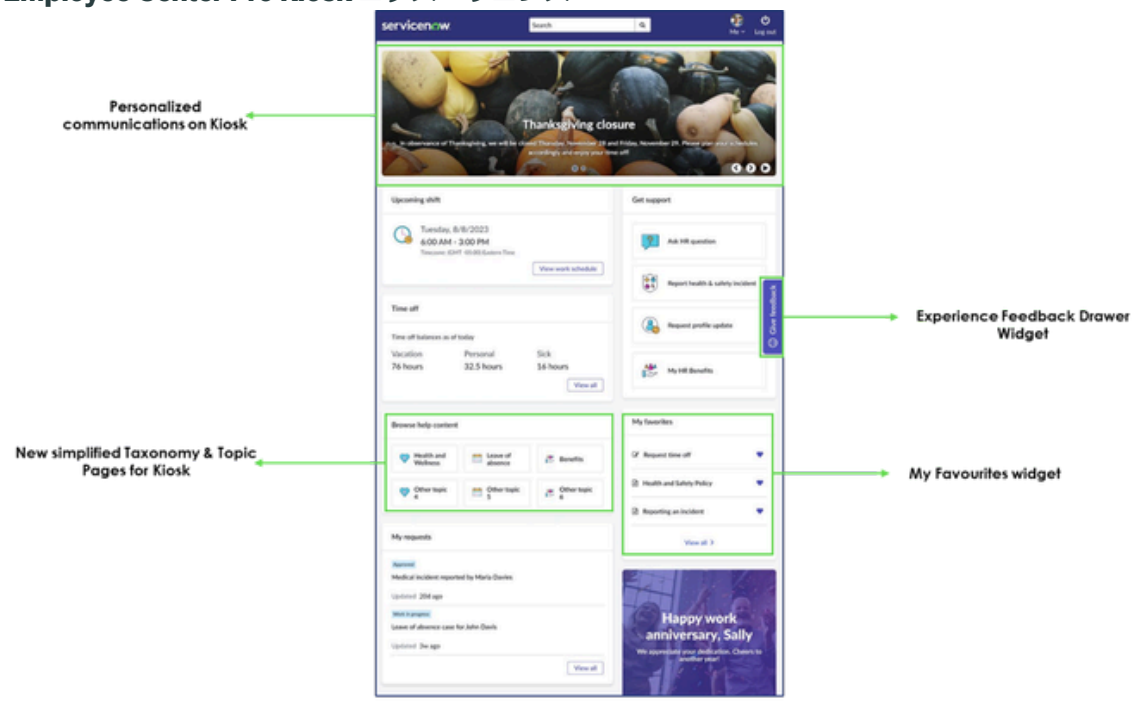
タスクの結果
UKG システムから従業員センタープロキオスクに従業員データフローをマッピングしました。

従業員センタープロ **Kiosk** の使用

キオスクエクスペリエンスを使用してセルフサービスを行うことによって、組織の生産性と運用効率が向上します。☒

Employee Center Pro Kiosk ユーザー (sn_ex_sp_pro_kiosk.user) は、作業ニーズに合わせて整理されたコンテンツに簡単に移動できます。

Employee Center Pro Kiosk エクスペリエンス



Employee Center Pro Kiosk Homepage

- 簡素化された認証とガイド付きヘルプにより、生産性が向上します。
- 情報、サービス、テクノロジーにアクセスできます。
- シフトおよび休暇情報を表示できます。
- 健康、プロファイルの更新、およびその他のサービスに関する要求を上げることができます。
- 必要な情報を SMS またはメールで自分に送信できます。

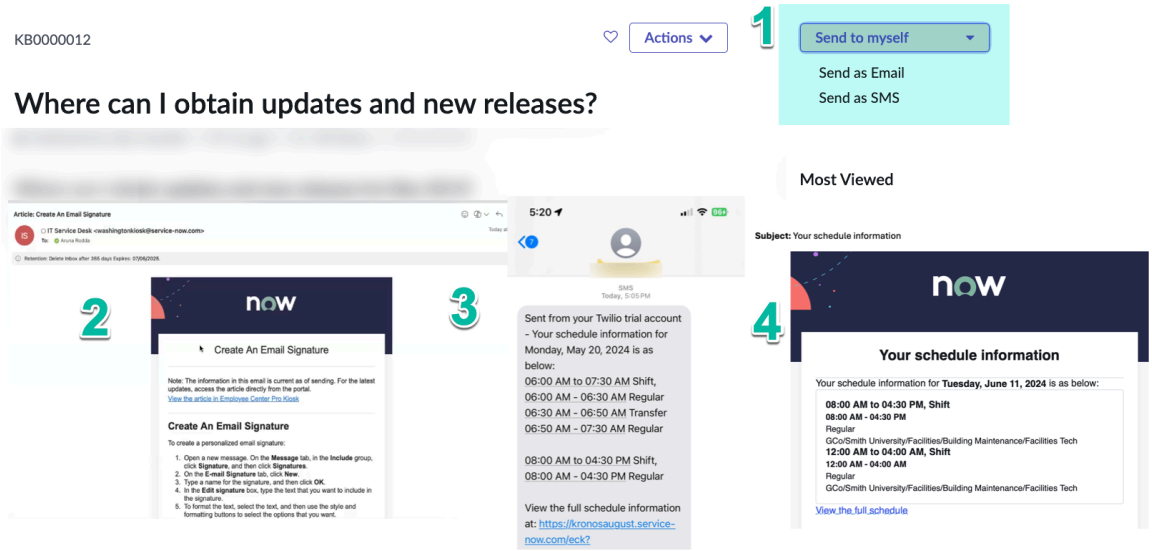
自分に送信の仕組み

スケジュールや記事などの有用な情報をメールや SMS で自分に送信できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

自分に送信：メールおよび **SMS** のテンプレート



1. [メールで送信 **(Send as Email)]** または **[SMS** で送信 **(Send as SMS)]** から選択するオプション。
2. 必要な記事のサンプルメールテンプレート。
3. スケジュール情報のサンプル SMS テンプレート。
4. スケジュール情報のサンプルメールテンプレート。

詳細については、「従業員センタープロキオスク」と「自分に送信するようにメールと SMS を設定する」を参照してください。

Microsoft Teams と 従業員プロファイルの統合

従業員プロファイルは、それぞれの [従業員プロファイル] ページ自体に従業員の現在のステータスを表示する Microsoft Teams との統合を提供します。

Microsoft Teams と従業員プロファイルを統合することで、ユーザーは業務時間内および時間外の同僚の空き状況を [従業員プロファイル] ページですばやく把握できます。

別のユーザーのプロファイルに移動すると、Microsoft Teams ステータスビューに [接続] オプションが表示され、Microsoft Teams のチャットウィンドウで会話を開始できます。その特定ユーザーの Teams ステータスは、そのユーザーの [従業員プロファイル] ページで確認することもできます。

表示可能なステータスは、[対応可能]、[退席中]、[取り込み中]、[オフライン] です。

プロファイルページから Microsoft Teams にまだログインしていない場合は、[ステータスを表示するには **Microsoft Teams** にログインしてください **(Login to Microsoft Teams to view status)]** というプロンプトが表示され、ログインフォームを使用して Microsoft Teams アカウントに接続できます。

ステータスビューをプロファイルページに表示しない場合は、ステータスビューを無効にできます。

注:

この統合機能を使用するには、HR サービスデリバリ (HRSD) を Microsoft Teams バージョン 3.1.0 アプリと統合して、または IT Service Management を Microsoft Teams バージョン 2.4.0 アプリと統合してインストールする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams ステータスビューの無効化

[従業員プロファイル] ページで Microsoft Teams のステータスビューを無効にできます。

始める前に
必要なロール：sp_admin/sn_hr_sp.esc_admin

このタスクについて
[従業員プロファイル] ページに Microsoft Teams の統合ステータスビューを表示するかどうかを選択できます。

従業員の場合は、従業員プロファイルヘッダー構成を使用してユーザープレゼンス情報を有効または無効にすることができます。詳細については、「従業員プロファイルヘッダーの設定」を参照してください。

従業員以外の場合は、次の手順に従います。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > プロファイル.
2. 右クリックして、リストから [インスタンスオプション] を選択します。
3. [従業員プロファイル] ページに Microsoft Teams ステータスビューを表示するかどうかに応じて、[従業員以外のユーザープレゼンス情報を有効化] を選択または選択解除し、ポップアップ画面で [保存] をクリックします。

タスクの結果
Microsoft Teams ステータスビューを追加または削除して、ビジネス要件に従って従業員プロファイルページをカスタマイズします。

従業員センター for Microsoft Viva Connections

従業員センター for Microsoft Viva Connections 統合は、ServiceNow for Microsoft Teams 統合を拡張し、ServiceNow 従業員エクスペリエンスが Microsoft Viva Connections ダッシュボードでも得られるようになります。

従業員センター for Microsoft Viva Connections をインストールする前に、次の前提条件を満たしていることを確認します。

- ServiceNow インスタンスが Vancouver リリースにアップグレードされている。
- **IT Service Management for Microsoft 365 (sn_now_teams_it)** または **Microsoft 365** の **HR** サービスデリバリ **(sn_now_teams_hr)** プラグインがインストールおよび展開されている。
- 従業員センター がインストールおよび展開されている。詳細については、「従業員センターの構成」を参照してください。
- 従業員センター **Core (sn_hr_sp)** 8 月 23 日ストアリリースバージョンがインストールおよび展開されている。

従業員センター for Microsoft Viva Connections 統合アプリケーションを展開するには、複数の admin ロールが必要です。次の表は、環境でさまざまなセットアップタスクを実行するために必要なさまざまな異なるアドミンロールを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール

アクティビティ	**ServiceNow** でのロール	**Microsoft Azure** ポータルでのロール
従業員センター for Microsoft Viva Connections アプリケーションのインストール	外部アプリインストールアドミン	NA
Microsoft Viva Connections の 従業員センター の認証	外部アプリインストールアドミン	次のいずれかのロール： • アプリケーションアドミニストレーター • クラウドアプリケーションアドミニストレーター • グローバルアドミン • 特権ロールアドミン
Microsoft Teams アプリケーション ID を更新する	外部アプリインストールアドミン	Microsoft Teams アドミン
Microsoft Viva ソリューションパッケージのダウンロード	外部アプリインストールアドミン	NA
Microsoft SharePoint への Microsoft Viva 統合パッケージの展開	NA	Microsoft SharePoint アドミン
Microsoft SharePoint の Microsoft Viva カードの表示を有効にする	NA	Microsoft SharePoint アドミン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

統合



Viva エクスペリエンスを Microsoft Teams および従業員センターと統合します。

構成



実装を計画し構成します。

管理



アプリアクセスを管理して、Viva 接続カードを展開します。

参照



Viva 接続の参照コンテンツ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター と **Microsoft Viva Connections** の統合

従業員センター を Microsoft Viva Connections と統合して、ユーザーがタスクを管理し、従業員センター から Microsoft Teams に移動できる従業員エクスペリエンスを実現します。

従業員センター **for Microsoft Viva Connections** アプリケーションのインストール

従業員センター for Microsoft Viva Connections アプリケーションをインストールして、ユーザーが Microsoft Teams からタスクカードに簡単にアクセスできるようにします。

始める前に
必要なロール：external_app_install_admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 検索フィールドに「従業員センター for Microsoft Viva Connections」と入力します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。
3. [インストール] を選択します。

タスクの結果
インストールが正常に完了すると、確認メッセージが表示されます。

Microsoft Viva Connections 用の従業員センターの構成

ServiceNow インスタンスと Microsoft Teams アプリケーションを構成して、 Microsoft Viva ダッシュボードで ServiceNow カードを有効にします。

Microsoft Viva Connections の 従業員センター の認証

Microsoft Viva Connections アプリケーション用に 従業員センター を認証して、Microsoft Viva ダッシュボードで ServiceNow カードを表示できるようにします。

始める前に
必要なロール：

- ServiceNow インスタンス：external_app_install_admin
- Microsoft Azure ポータル：アドミンロール

Microsoft Azure のアドミンロールは次のとおりです。

- アプリケーションアドミニストレーター
- クラウドアプリケーションアドミニストレーター
- グローバルアドミン
- 特権ロールアドミン

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > **Azure** アプリのインストール.
2. **[Viva Connections** の従業員センター] エントリで [許可] ボタンを選択します。
3. [承認] を選択してアドミニストレーターに同意します。

タスクの結果
承認が正常に完了すると、このアプリはインスタンスにインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams アプリケーション ID を更新する

ServiceNow インスタンスで Microsoft Teams アプリケーション ID を更新して、カスタム ServiceNow for Microsoft Teams アプリに移動します。

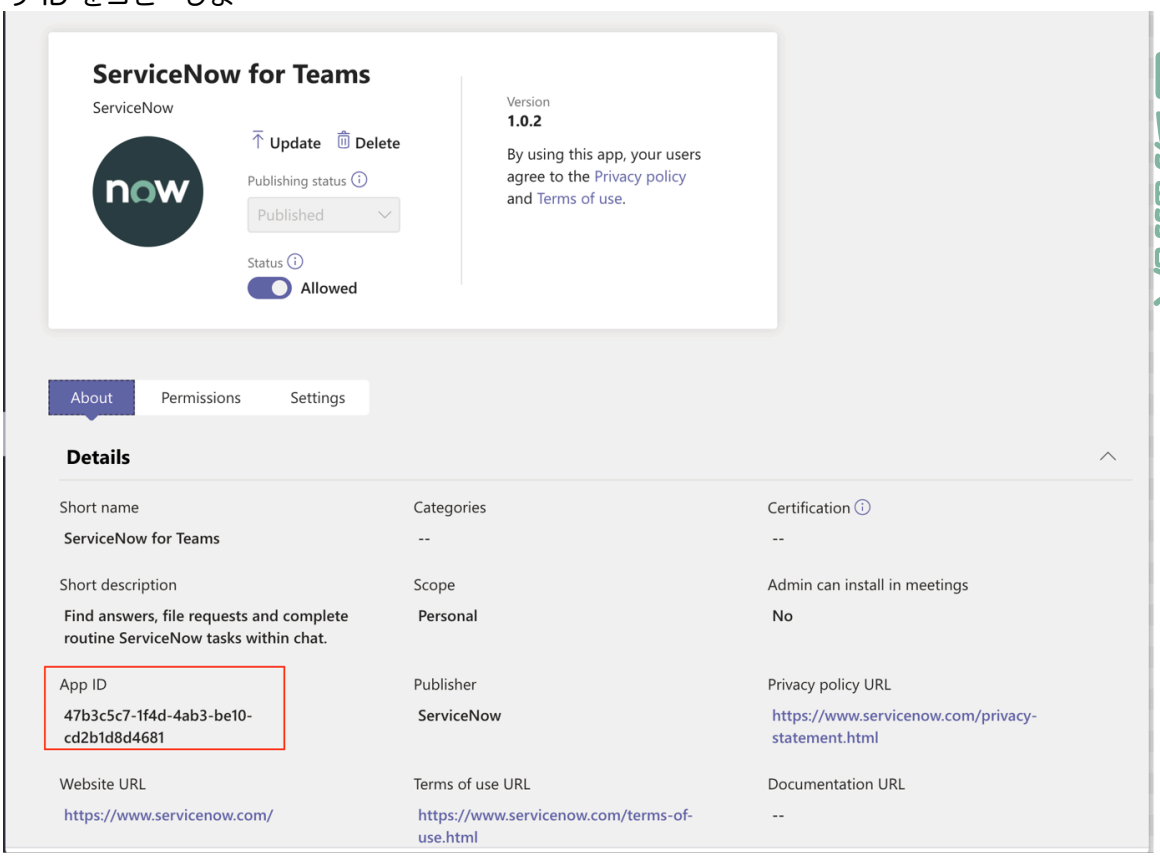
始める前に
ServiceNow for Microsoft Teams のマニフェストファイルを作成およびアップロードしたことを確認します。詳細については、「従業員センター と Microsoft 365 の統合用マニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

必要なロール：

- Microsoft：Microsoft Teams アドミン
- ServiceNow インスタンス：external_app_install_admin

手順

1. アプリ ID をコピーします。
   a. Microsoft Teams アドミンセンターにログインします。
   b. 移動先 **Teams** アプリ > アプリの管理.
   c. ServiceNow for Microsoft 365 アプリを選択します。
   d. アプリ ID をコピーしま



す。

2. アプリ ID を更新します。
   a. ServiceNow インスタンスにログインします。
   b. フィルターナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
   c. [名前] フィールドで、sn_now_ms_viva.service_now_for_teams_app_id を検索します。
   d. プロパティを選択して、プロパティの詳細を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. [値] フィールドの [アプリ **ID]** を更新します。

f. [更新] を選択します。

REST API へのクロスドメイン要求を許可する

Microsoft Viva Connections 統合アプリケーションスコープを介して CORS ルールでレコードを作成することで、異なるドメインのブラウザーベースのアプリケーションから REST API へのクロスドメイン要求を許可します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **Web** サービス > **REST** > **CORS** ルール.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

CORS ルールフォーム

フィールド	説明
名前	CORS ルールの名前。
アプリケーション	関連付けられた CORS レコードを含むアプリケーション。 このフィールドは、Microsoft Viva Connections の従業員センターに自動的に設定されます。
REST API	この CORS ルールが適用される REST API。
ドメイン	この CORS ルールが適用されるドメイン。 この CORS ルールは、指定されたドメインからの要求に対して評価されます。ドメインパターンまたは IP アドレスを指定できます。
最大経過時間	クライアントセッションをキャッシュする秒数。 最初の CORS 要求の後、指定された時間内に出された同じクライアントからの追加の要求には、プリフライトメッセージは必要ありません。値を指定しない場合、デフォルト値の 0 は、すべての要求にプリフライトメッセージが必要であることを示します。
[HTTP メソッド] タブ	許可される HTTP メソッド。 選択したメソッドのみを、指定されたドメインから呼び出すことができます。利用可能なメソッドは次のとおりです。 ○ **GET** ○ **POST** ○ **PUT** ○ **PATCH** ○ **DELETE**
[HTTP ヘッダー] タブ	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
公開済みヘッダー	ブラウザーが要求からアクセスすることが許可されているヘッダーのリスト。

4. [送信] を選択します。

従業員センター for Microsoft Viva Connections の管理

Microsoft Vivaソリューションパッケージをダウンロードして展開します。

Microsoft Viva ソリューションパッケージのダウンロード

external_app_install_admin ロールを持つ ServiceNow アドミニストレーターとして、Microsoft Viva ソリューションパッケージを ServiceNow インスタンスにダウンロードします。Microsoft SharePoint アドミニストレーターがパッケージを展開して、Microsoft SharePoint ホームサイトで Microsoft Viva カードを有効にします。

始める前に
必要なロール：external_app_install_admin

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > **Microsoft VIVA** 接続 > **Viva** パッケージ.
2. [パッケージをダウンロード] を選択します。
3. Microsoft Viva パッケージを解凍します。

次のタスク
Microsoft SharePoint アドミン権限がある場合は自分で、またはサイトの Microsoft SharePoint アドミニストレーターによって、Microsoft Viva 統合パッケージが Microsoft SharePointに展開されていることを確認します。詳細については、「Microsoft SharePoint への Microsoft Viva 統合パッケージの展開」を参照してください。

Microsoft SharePoint への Microsoft Viva 統合パッケージの展開

Microsoft SharePoint アドミンセンターで Microsoft Viva 統合パッケージを展開して、Microsoft Viva ダッシュボードでカードの詳細を表示できるようにします。

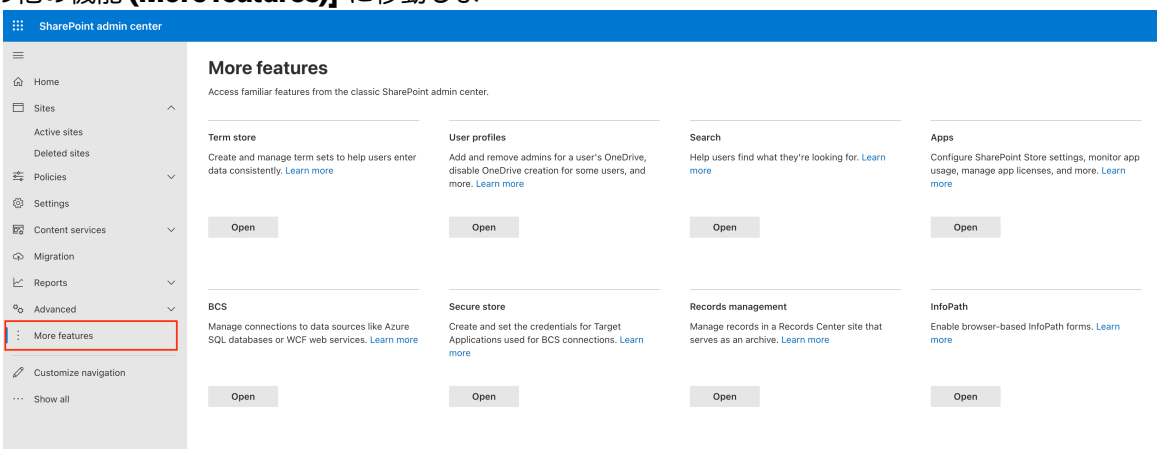
始める前に
必要なロール：SharePoint アドミン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

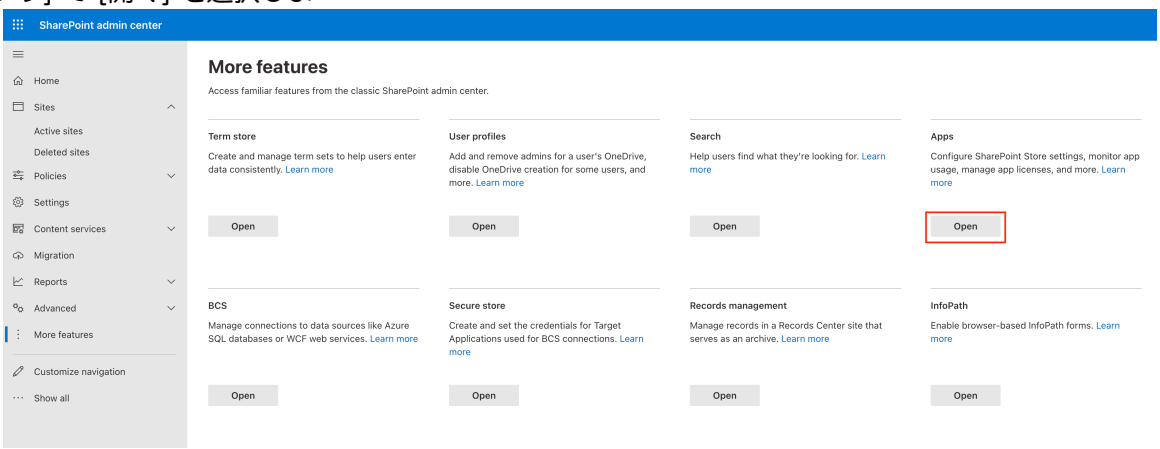
手順

1. Microsoft SharePoint アドミンセンターにログインします。
2. [その他の機能 **(More features)**] に移動しま



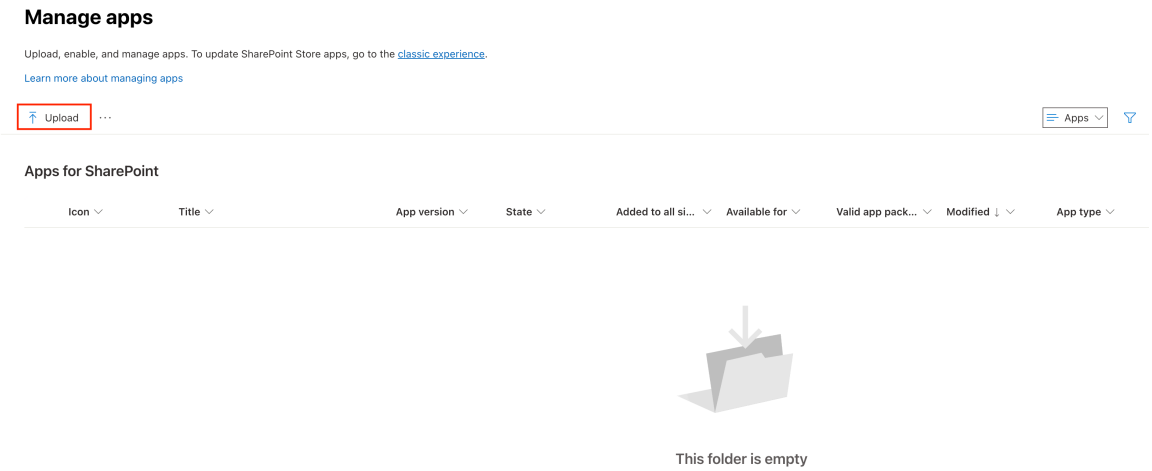
す。

3. [アプリ] で [開く] を選択しま



す。

4. [アップロード] アクションを選択しま

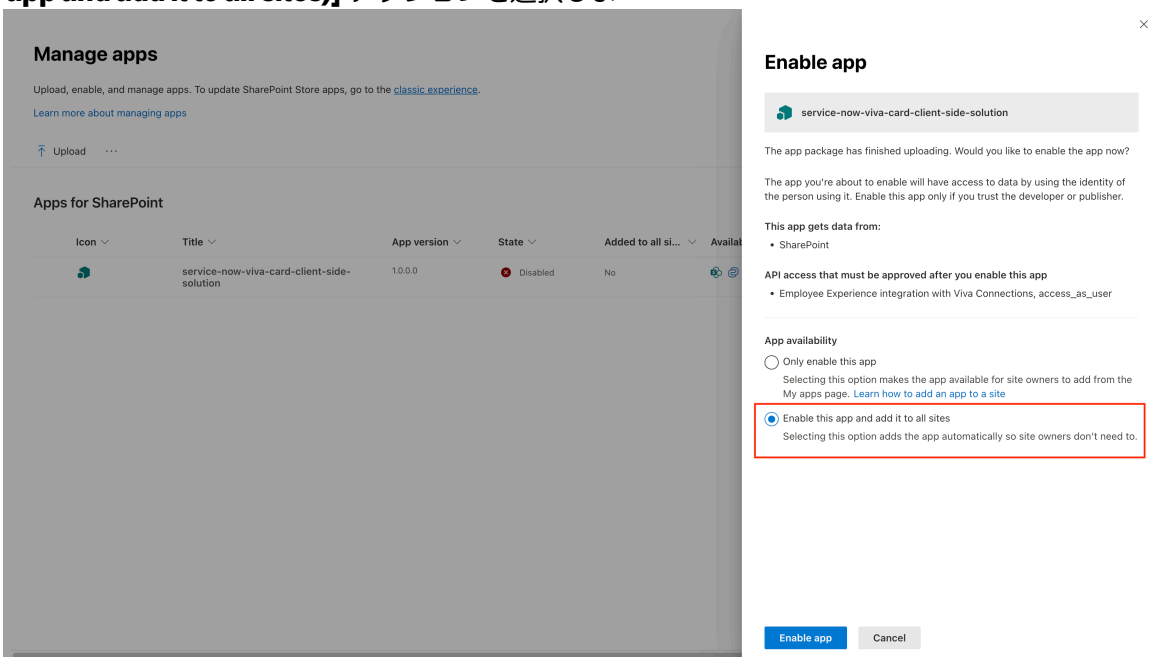


す。

5. Microsoft Viva ソリューションパッケージを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [このアプリを有効にし、すべてのサイトに追加 **(Enable this app and add it to all sites)**] アクションを選択しま



す。

7. [アプリを有効にする **(Enable app)**] を選択します。

Microsoft SharePoint の **Microsoft Viva** カードの表示を有効にする

Microsoft Viva カードの詳細を Microsoft SharePoint のユーザーに表示できるようにします。

始める前に
必要なロール：SharePoint アドミニストレーター

このタスクについて
Microsoft Viva カードを使用すると、ユーザーは Microsoft SharePoint と Microsoft Teams の両方で自分にアサインされたすべてのタスクをすばやく確認できます。また、ユーザーは 従業員センター にすばやく移動して、そこで詳細なタスクを表示できます。

まず Microsoft SharePoint でアプリへのアクセス権を付与してから、カードを公開します。

手順

1. Microsoft SharePoint アドミンセンターにログインします。
2. Microsoft SharePoint で Microsoft Viva 統合アプリへのアクセス権をアプリに付与します。
   a. 移動先 詳細 > **API** アクセス.
   b. 移動先 要求処理待ち > 組織全体.
   c. **[Employee Experience** と **Viva** のデータ連携 **(Employee Experience integration with Viva)]** を選択します。
   d. [承認] を選択します。
3. カードを公開します。
   a. [編集] を選択します。
   b. [カードを追加 **(Add Card)**] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. **[ServiceNow Viva** 統合] カードを選択します。

d. カードの上にカーソルを置き、編集アイコン ( ) を選択します。

e. フォームのフィールドに入力します。
詳細については、「Microsoft Viva 統合カードのプロパティ」を参照してください。

f. [再公開 **(Republish)]**を選択します。

カードが使用できるようになりました。

Microsoft Viva Connections 向け 従業員センター に関するリファレンス

参照トピックには、従業員センター for Microsoft Viva Connections の統合に必要なコンポーネントおよびフォームに関する追加情報が記載されています。

Microsoft Viva 統合カードのプロパティ

Microsoft Teams からタスクを表示するには、Microsoft Viva 統合カードのプロパティを追加します。

Viva カードのプロパティ

フィールド	説明
カードサイズ	カードのサイズ
カードタイトル	カードのタイトル
カードアイコン	カードのアイコン
説明フィールド	カードの説明
従業員センターラベル	従業員センター ラベルをカスタマイズするオプション
タスクラベルを表示	[タスクラベルを表示] をカスタマイズするオプション
プライマリテキストラベル	[プライマリタスク] ラベルをカスタマイズするオプション
ヘルプラベルを取得	[ヘルプラベルを取得] をカスタマイズするオプション
従業員サービスセンター (ESC) エラーラベル	従業員サービスセンター (ESC) エラーラベルをカスタマイズするオプション
タスクリストラベル	タスクリストラベルをカスタマイズするオプション

Zoom の従業員センター

従業員センター を組織の従業員の Zoom アカウントと統合して、従業員が Zoom クライアントアプリケーション内から 従業員センター 機能を使用できるようにします。

始める前に

Zoom の従業員センター統合プラグイン [sn_ex_ec_zm] がインストールされていることを確認します。

少なくとも Zoom アプリケーションのバージョンが 5.13.11 であり、ServiceNow® インスタンスにインストールする必要があります。

必要なロール：admin、Zoom admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Zoom admin ロールは Zoom アカウントの admin ロールであり、ServiceNow のロールではありません。

このタスクについて
Zoom と 従業員センター を統合すると、Windows OS または iOS の Zoom クライアント内から従業員センター 機能にアクセスできます。詳細については、「Zoom から 従業員センター を使用する」を参照してください。

Zoom アプリケーションとの ServiceNow 統合の詳細については、「ServiceNow for Zoom」を参照してください。

手順

1. [Zoom アプリマーケットプレイス (Zoom App Marketplace)] に移動し、Zoom admin としてアカウントにサインインします。
2. Zoom アカウントを ServiceNow インスタンスの ServiceNow 従業員センター に接続します。
   a. ServiceNow インスタンスにログインします。
   b. 移動先 すべて > 従業員センター > **Zoom** 向け従業員センター > セットアップ.

      注:
      ドメインごとに異なる Zoom アカウントをマップできます。

   c. [アカウントに接続] ページで、Zoom に関連付けられた [接続] を選択します。

      Zoom App Marketplace にリダイレクトされます。

      注:
      ログインするように求められた場合は、Zoom アカウントにアドミンとしてログインします。

   d. [すべてのユーザーを承認 **(Approve for all users)**] を有効にします。
   e. [すべてのユーザーのアプリ承認を有効にする (Enable App Approval for All Users)] ダイアログボックスで [有効化] を選択します。

      Zoom アプリケーションでの ServiceNow 従業員センター アクセスと使用は、組織内のすべての従業員に対して有効になっています。

   f. [許可] を選択します。

      [Zoom アカウントに正常に接続されました (Successfully connected to Zoom account)] というメッセージが ServiceNow インスタンスセットアップに表示されます。

3. アドミニストレーターとして Zoom アプリケーションで ServiceNow 従業員センター にアクセスします。
   a. Zoom アプリケーションを開きます。

      [ServiceNow 従業員センターが追加されました] という通知が表示されます。

   b. 移動先 アプリ > 自分のアプリ.

      これで ServiceNow 従業員センター アプリケーションにアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. **[ServiceNow** 従業員センター] を選択します。

d. ServiceNow ログイン認証情報を入力し、[ログイン] を選択します。

ServiceNow 従業員センター のホームページが表示されます。

関連情報

Zoom から 従業員センター を使用する

カスタムポータルの設定

Zoom で組織のカスタムポータルの ServiceNow® 従業員センター ポータルの外観を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow インスタンスにログインします。
2. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
3. カスタムポータルを作成します。

a. [検索欄を表示] アイコンを選択し、[名前] 検索フィールドに「sn_ex_ec_zm.portal.suffix」と入力して、**Ente** キーを押します。

b. **sn_ex_ec_zm.portal.suffix** を選択します。

c. [システムプロパティ] フォームで、[値] フィールドにカスタムポータルのサフィックスを入力します。

d. [更新] を選択します。

> 注:
>
> システムプロパティはドメインセパレーションされているため、ドメインアドミニストレーターごとに異なるカスタムポータルを作成できます。

4. 埋め込みポータルのカスタムヘッダーを作成します。

a. ナビゲーターペインで、「sys_response_header.list」と入力します。

b. [新規] を選択します。

c. フォームのフィールドに入力します。

HTTP 応答ヘッダーフォーム

フィールド	説明
アクティブ	HTTP 応答ヘッダー構成を有効にするオプション。
アプリケーション	カスタムポータルレコードのアプリケーションスコープ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
適用先	[タイプを指定 **(Specify Type)**] を選択します。
タイプ	HTTP 応答ヘッダー構成が適用されるレコードのタイプ この場合、サービスポータル (サービスポータル [sp_portal]) レコードです。
レコード	カスタムポータルのレコード。
名前	HTTP 応答ヘッダーの名前と値のペアの名前。例：Content-Security-Policy。 `コンテンツセキュリティポリシー`
値	HTTP 応答ヘッダーの名前と値のペアにアサインする値。 `frame-ancestors 'self' https://zoom.us`
説明	HTTP 応答ヘッダーの説明。

d. [送信] を選択します。

ヘッダーの詳細については、「HTTP 応答ヘッダーの構成」を参照してください。

接続された **Zoom** アカウントを表示する

ServiceNow® インスタンスに接続されている Zoom アカウントのリストを表示します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow インスタンスにログインします。
2. 移動先 すべて > 従業員センター > **Zoom** 向け従業員センター > 接続された **Zoom** アカウント.
   [インストール済みアカウント] フォームに、ServiceNow インスタンスに接続されている Zoom アカウントが一覧表示されます。
3. [アカウント ID] の値を選択すると、関連する Zoom アカウントの詳細が表示されます。

Zoom アカウントを別の **ServiceNow** インスタンスに接続する

既存の ServiceNow® インスタンスを上書きして、Zoom アカウントを別の ServiceNow® インスタンスに接続します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 既存の Zoom アカウントに接続する ServiceNow インスタンスを開きます。
2. 移動先 すべて > 従業員センター > **Zoom** 向け従業員センター > セットアップ.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [アカウントに接続] フォームで、Zoom に関連付けられた [接続] を選択します。
4. [続行するには「CHANGE」と入力します] フィールドに「CHANGE」と入力し、[接続を上書き] を選択します。

タスクの結果
別の ServiceNow インスタンスに Zoom アカウントが正常に接続されました。

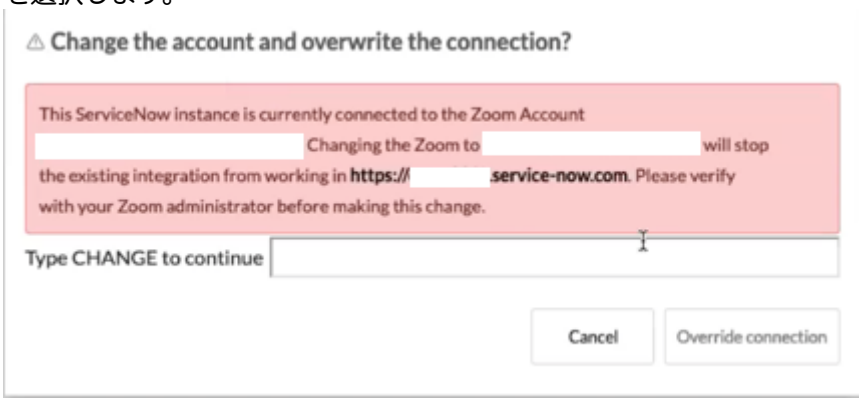
既存の Zoom® アカウントの変更

ServiceNow インスタンスの既存の Zoom アカウント接続を変更します。

始める前に
必要なロール：admin、Zoom admin

手順

1. Zoom App Marketplace に移動し、既存の ServiceNow インスタンスに接続する他の Zoom アカウントにサインインします。
2. ServiceNow インスタンスにログインします。
3. 移動先 すべて > 従業員センター > **Zoom** 向け従業員センター > セットアップ.
4. [アカウントに接続] フォームで、[アカウントを変更] を選択します。
5. [アカウントの変更の確認 (Confirm Change Account)] ポップアップページで、**[OK]** を選択します。
6. [続行するには「CHANGE」と入力します] フィールドに「CHANGE」と入力し、[接続を上書き] を選択します。



> **注:**
> ドメインごとに異なる Zoom アカウントをマップできます。

タスクの結果
既存の ServiceNow インスタンスが別の Zoom アカウントに正常に接続されました。

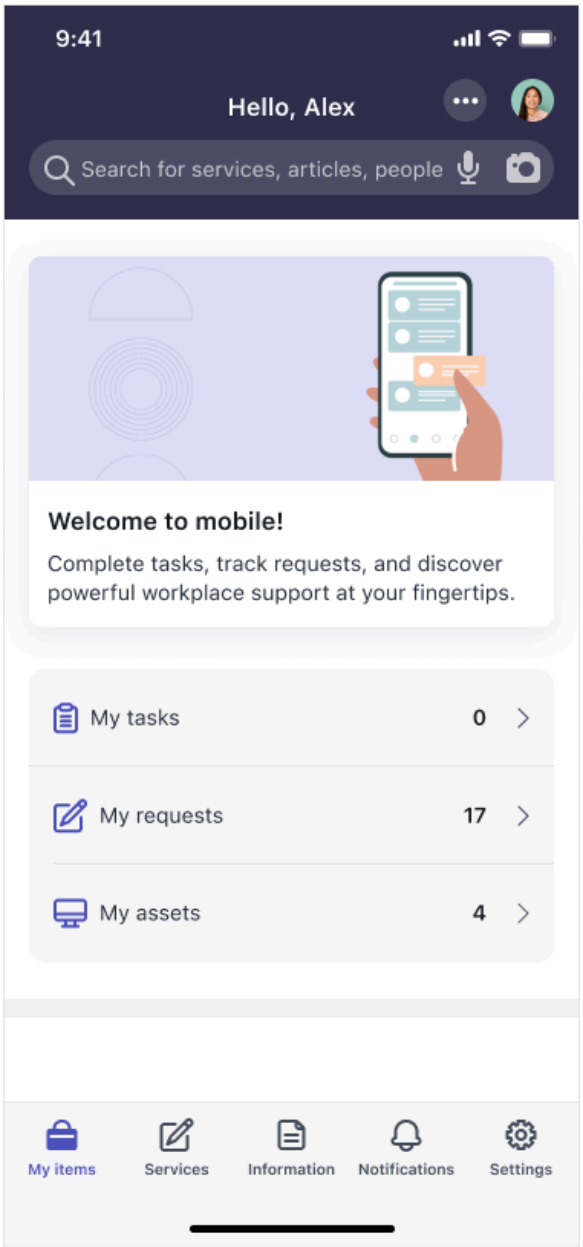
Now Mobile アプリ

ユーザーは Now Mobileアプリを使用して、どこからでもインシデントと要求の送信、タスクの管理、会社のリソースへのアクセスができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Mobile アプレットランチャー機能

機能	説明
	Now Mobile アプリの機能 この Now Mobile アプリは、次のタスクを担当する従業員を支援するために設計されたダウンロード可能なアプリです。 • 要求と問題を送信してサポートを受けます。 • グローバル検索とナレッジベースを使用して回答を検索します。 • 資産に関する問題の表示と報告 • タスクの表示と完了 • 画像と添付ファイルをServiceNowレコードにアップロード • エージェントチャット と 仮想エージェント からヘルプを要求 • Now Mobile アプリ専用に事前設定された Siri ショートカットを使用して、一般的なアクションを完了できます。 注: 詳細については、次を参照してください。 のベースシステム機能 ServiceNow モバイル. アプリをダウンロードする Apple iOS や Google Android 用の Now Mobile アプリを Apple App Store や Google Play ストアからダウンロードします。 デモにアクセスする Now Mobile アプリのデモを確認してください。このデモは、どのようにして従業員がどこからでも作業ができるのかが分かるように要約されています。アプリの詳細については、「Now Mobile アプリのデモ」を参照してください。

Now Mobile アプリのデモ

Now Mobile アプリのデモにアクセスして、モバイルデバイスを好きな場所で使用してアプリを活用し、どのように作業できるかを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Now Mobile デモは、従業員、新入社員、最高情報責任者 (CIO) がモバイルデバイスでどのように仕事を処理するかが分かるように要約されたデモンストレーションです。

デモにアクセスする

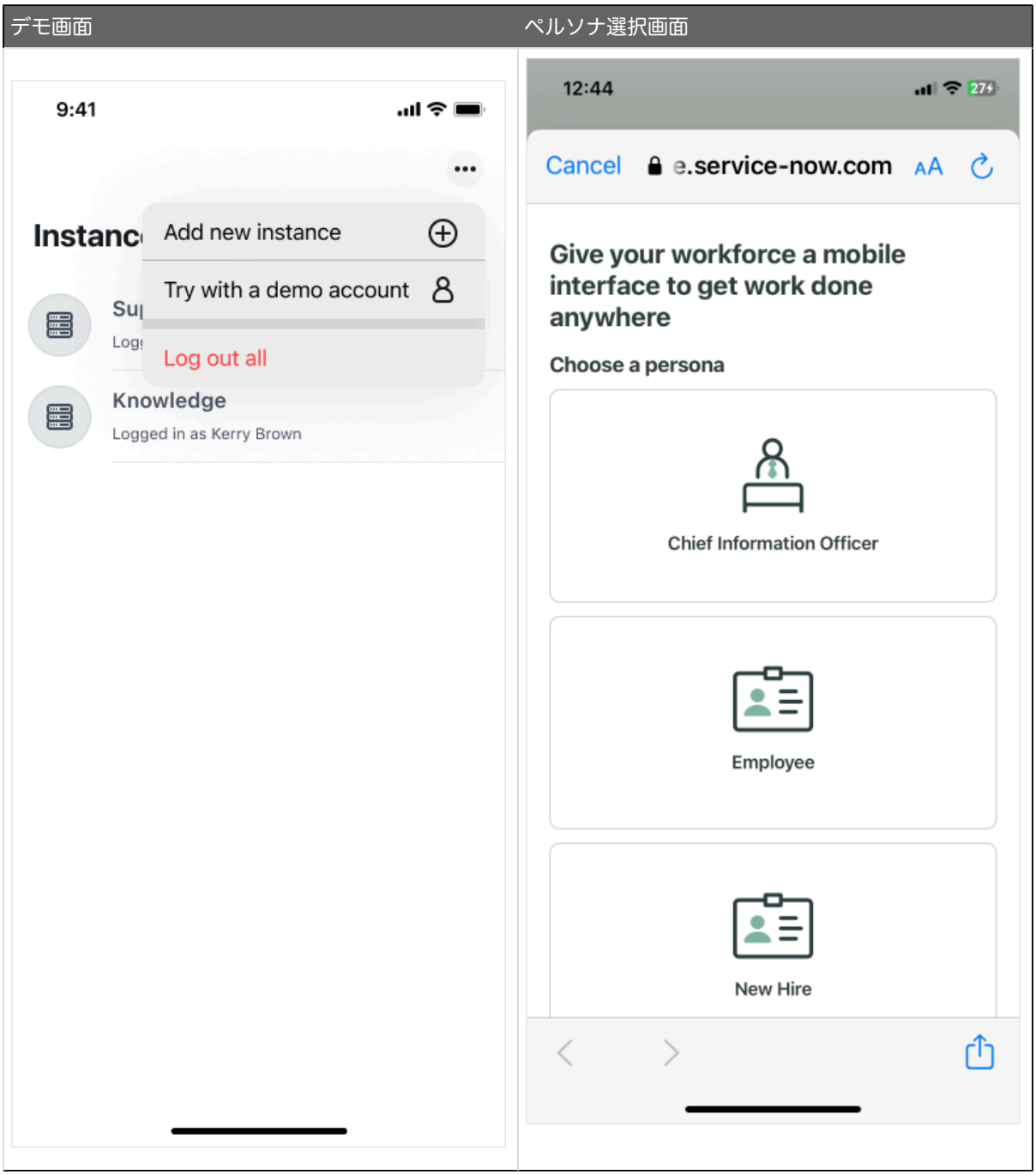
Now Mobile アプリで、[デモアカウントで試す **(Try with a demo account)]** をタップします。次に、表示するデモに一致するロールを以下の中から選択します。

- 従業員：迅速にインシデントおよび要求を送信し、タスクを管理し、会社のリソースにアクセスする
- 最高情報責任者：事業部門として IT のパフォーマンスを迅速に測定し、重要な更新を通知し、主要なイニシアチブの進捗状況を監視する
- 新規雇用：新規ジョブを正常に開始するために必要なリソースと情報にアクセスする

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

さまざまなペルソナのデモ画面



デモのハイライト

Now Mobile のデモでは、ランチャー画面が UI セクションに分割されて表示されます。任意のセクションのアイテムをタップして、そのアイテムを開きます。ランチャー画面、その他の画面タイプ、およびアクションがモバイル環境でどのように連携するかの詳細については、「モバイル階層」を参照してください。

従業員

キャンペーン

カルーセル表示では、場所、ジョブロール、その他の重要なメトリクスに基づいて、ターゲット情報を簡単に従業員に提示できる方法を示します。アプリ内のビデオ再生

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

を含むリッチメディアは、会社のさまざまな重要なコミュニケーションをカバーできます。

よく使用されるアイテム

表示には、技術者ラウンジへの訪問のスケジュールなど、従業員ユーザーが頻繁にアクセスする可能性が高いアイテムへのショートカットの例が含まれています。これらは、従業員がすぐに利用できるように組織によって構成できます。技術者ラウンジの例の詳細については、「 Walk-up Experience 」を参照してください。オフィスのエントリコードの詳細については、「健康状態とコンプライアンスの検証」を参照してください。

自分のアイテム

[自分のアイテム] セクションには、アクティブなタスク、要求、資産、およびチームメンバーへのリンクがあります。

- タスク

  承認やポリシーの確認応答など、完了に向けてユーザーにアサインされたアイテムは、従業員のタスクに表示されます。インラインアクションを実行して、承認要求に応答できます。

- 要求

  従業員がアイテムまたはサービスの要求を送信すると、オープンチケットまたはオープンケースをここで追跡できるようになります。ユニバーサル要求は、ケース番号の先頭に UR が表示され、必要に応じて部門間で簡単に転送できます。サービスや要求の詳細については、「Request experience in Now Mobile (Now Mobile の要求エクスペリエンス) 」を参照してください。

- 資産

  ユーザーにアサインされたアイテムは簡単に参照できるようにアイテム別になっているため、問題を報告したりチェックアウトしたすべての資産を確認したりすることが簡単にできます。詳細については、「ハードウェア資産管理 」を参照してください。

- チーム

  同僚への連絡が非常に簡単にできます。プロファイルには、連絡先情報に加えて、ディープリンクで他のアプリ (Microsoft Teams チャットや LinkedIn プロファイルなど) を直接起動する方法の例が示されます。通話やメール送信などに使用するモバイルに固有の機能の構成については、「モバイル機能 」を参照してください。

サービス

従業員は、企業全体の部門からアイテムを要求したり、支援を求めたりすることができます。[人気のあるサービス] では、最も一般的に要求されるニーズを簡単に見つけることができます。その他のアイテムは、トピック別に簡単に参照できます。また、検索でアクセスすることもできます。

保存済み

保存されたビューを使用して、頻繁に使用する画面やビューにすばやくアクセスできます。保存されたビューにより、モバイルアプリ内の任意の画面または Web ページを保存できます。詳細については、「モバイルの保存されたビュー 」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

健全性

従業員は、職場の衛生安全に必要なものをすべて備えています。ユーザーは、健康状態の確認、予約の作成、またはワクチン接種の報告を行うことができます。詳細については、「Safe Workplace for Mobile」を参照してください。

仮想エージェントチャット

[チャット] ボタンを使用して、仮想エージェントに接続します。仮想エージェントとは自動化された会話インターフェイスで、パスワードのリセットなどの一般的な問題にすばやく対処したり、メールアカウントをセットアップしたりできます。Now Mobile では、クイックアクションを使用してチャットにアクセスします。仮想エージェントの詳細については、「仮想エージェント」を参照してください。デモ起動ページの [チャット] ボタンはクイックアクションです。仮想エージェントをモバイルアプリに追加する方法の詳細については、「Now Mobile アプリでライブエージェントを有効にする」を参照してください。

最高情報責任者 (CIO)

値

CIO は、IT によってビジネスにもたらされる価値を常に把握する必要があります。この中心的価値の実践は、以下のセクションにおいて実現されます。

- ターゲット

  設定されたターゲットに対する IT のパフォーマンスをすばやく確認できます。これは、最終的に CIO の目標と主要な結果 (OKR) に結び付きます。考えられるターゲットは次のとおりです。

  - 計画的な IT 支出 (YTD)
  - 従業員満足度
  - 納入プロジェクト数 (YTD)

- 投資

  IT への投資に関する戦略と事業部門。

- ビジネス実施可能性

  現在の能力ギャップを確認して特定し、それに対処するためのアクションを実行します。

- ビジネス消費

  サブスクリプションまたはライセンスのコスト、ベンダー、契約のタイプの詳細を確認します。最も重要なのは契約の終了時です。

リスクと対障害弾力性

- サービスのデグレード

  CIO が認識する必要があるサービスの使用可否とパフォーマンスの問題。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- セキュリティとコンプライアンス

  監査を回避するために対処する必要がある、ビジネスおよびコンプライアンスの問題に対する潜在的なリスクであるセキュリティ脆弱性。

実行

- 目標

  標準コンプライアンスの目標と、廃止されたアプリケーションまたはクラウド移行のビジネスゴール。

- 赤字のプロジェクト

  プロジェクトの目的を理解し、現在および過去のステータスレポートにアクセスします。こうしたレポートには、そのプロジェクトに関与するかどうかを決定するためのステータスのエグゼクティブサマリーを含めることができます。

- 今後のリリース

  単一のビューで、組織全体に提供されているすべての新製品、機能、および機能拡張を追跡します。

- デジタル変革

  すべての事業部門をサポートする、IT 内のデジタル変革の取り組みを測定および追跡します。

- 保存されたアイテム

  すべてのカード、グラフ、またはメトリクスにはドリルダウン機能があり、CIO は ServiceNow の特定のレコードに移動できます。さらに、CIO モバイルのどのセクションにもブックマークとして機能する「アイテムの保存」機能があるため、CIO はモバイルの特定の領域に移動する必要はなく、最優先事項に直接移動できます。

  保存されたアイテムはすべて、CIO モバイルアプリの下部にある [保存済み] の下を 1 回タップしてスワイプするだけで利用できます。

新規雇用

ようこそセクション

カルーセル表示では、場所、ジョブロール、その他の重要なメトリクスに基づいて、ターゲット情報を簡単に従業員に提示できます。アプリ内のビデオ再生を含むリッチメディアは、会社のさまざまな重要なコミュニケーションをカバーできます。

開始するには

新規採用者がオンボーディングの一環として完了できる、組織内の一般的なタスクのリスト。これらのタスクはライフサイクルアクティビティであり、Enterprise Onboarding and Transitions アプリケーションの一部です。ライフサイクルアクティビティの詳細については、「ライフサイクルイベントアクティビティの設定」を参照してください。

新規雇用の連絡先 (New Hire Contacts)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このセクションの連絡先で、モバイルデバイスのビルトイン機能を使用して、連絡先を表示して接続します。

通話やメール送信などに使用する機能の構成については、「モバイル機能」を参照してください。

通知設定をオンにする

ターゲットモバイルキャンペーンを使用して、適切なタイミングで従業員に関連情報をプッシュします。このセクションをタップすると、新規雇用のオリエンテーションに関する有益な情報を含む画面が開きます。

Now Mobile アプリの詳細を表示する

次のリンクを使用して、Now Mobile アプリの使用方法と構成方法の詳細を確認してください。

- Now Mobile アプリ
- Configuring the Mobile Platform

Now Mobileの構成

Now Mobile アプリのオプションを構成します。たとえば、アプリをサービスカタログやナレッジベースとリンクしたり、ホームページの挨拶をカスタマイズしたり、[自分用] タブの [自分の要求] でどのレコードを表示するかを指定したりできます。

注:
オフラインモードは、Now Mobileアプリではサポートされていません。

自分用

このページには、次の構成オプションが含まれています。

挨拶

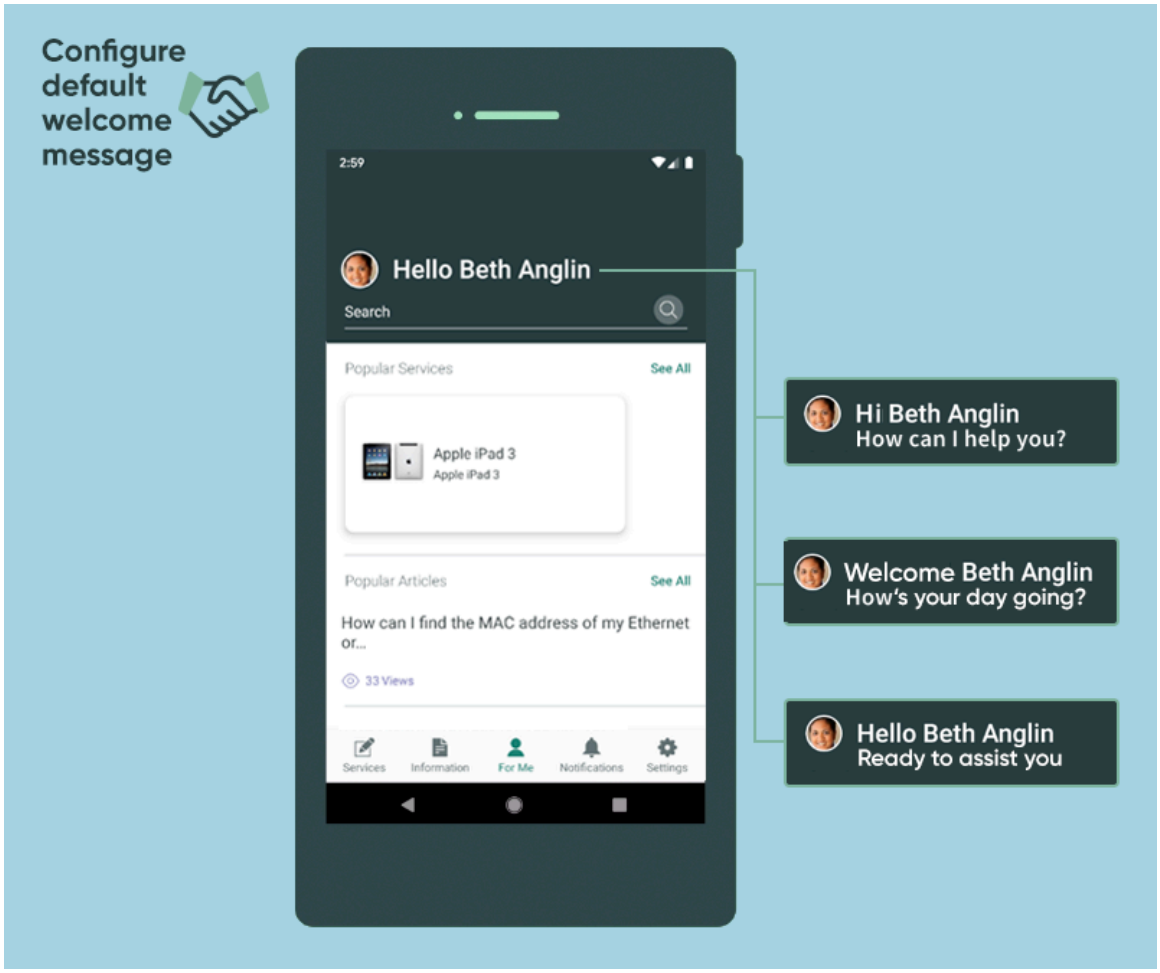
ユーザーが Now Mobile アプリにログインしたときに表示される挨拶を設定します。たとえば、ユーザーの姓と名を挿入した挨拶を追加できます。

自分の To Do

ユーザーは、自分に割り当てられているアイテムを表示して、タスクを完了できます。デフォルトでは、[自分の To Do] には、要求 [sc_request] テーブルと要求アイテム [sc_req_item] テーブルからの承認を必要とするアイテムが表示されます。HR サービスデリバリ (HRSD) などの他のアプリケーションには、他のタイプのタスクが含まれている場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

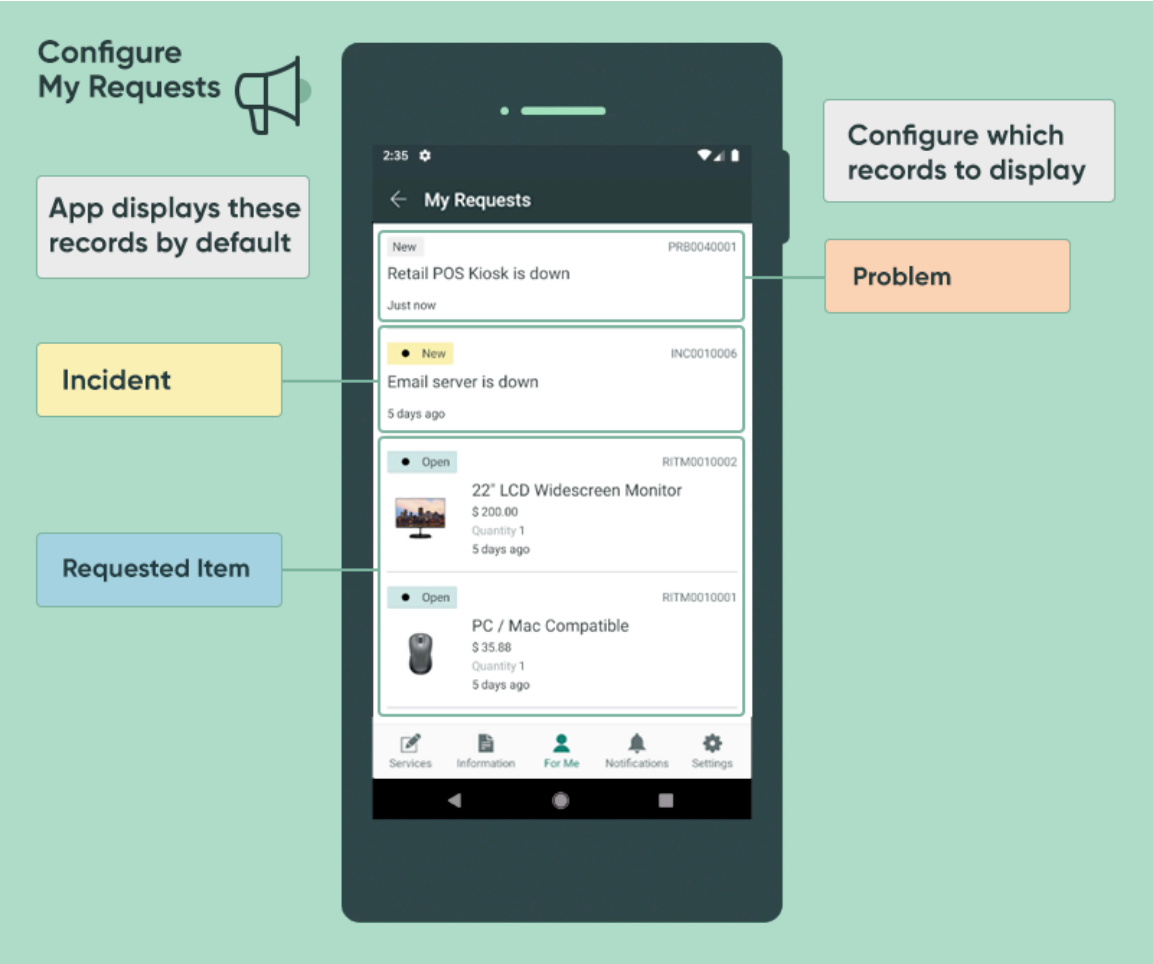


自分の要求

作業の割り当てを追跡できるように、ユーザーの [自分の要求] に表示するレコードを指定します。たとえば、[問題] テーブルからユーザーが開いたレコードを表示するためのフィルターを追加できます。デフォルトでは、 [インシデント] テーブルと [要求アイテム] テーブルからユーザーが開いたレコードが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



検索

検索には、以下の構成オプションが含まれます。

ユーザーの検索

ユーザーがシステム内の他のユーザーを検索できるかどうかを設定します。デフォルトでは、人の検索は有効になっています。 ユーザーの検索結果を表示するには、ユーザー [sys_user] テーブルへの読み取り専用アクセス権を持っている必要があります。ユーザー検索をテストするには、ユーザーがロールを持たないユーザーとしてログインし、別のユーザーを検索してみます。検索結果に、たとえば場所や電話番号などの意味のあるデータが含まれていない場合、読み取りアクセスを許可するために、ユーザーテーブルのアクセス制御リスト (ACL) を更新します。詳細については、「アクセス制御リストルール」を参照してください。

アナリティクスと提案

Now Mobileアプリは、検索データとアナリティクスを収集して検索候補を生成します。以前のリリースからアップグレードしている場合は、検索のアナリティクスにデータがまだ含まれていません。ユーザーにすぐに候補を提供するために、ナレッジ、カタログ、およびテキスト検索 [text_search] テーブルからのユーザー検索レコードを使用して検索候補を生成します

検索提案は ServiceNow AI Platform の機能です。詳細については、「検索提案」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アイテムとサービス

サービスカタログアイテムおよびサービスには、以下の構成オプションが含まれています。

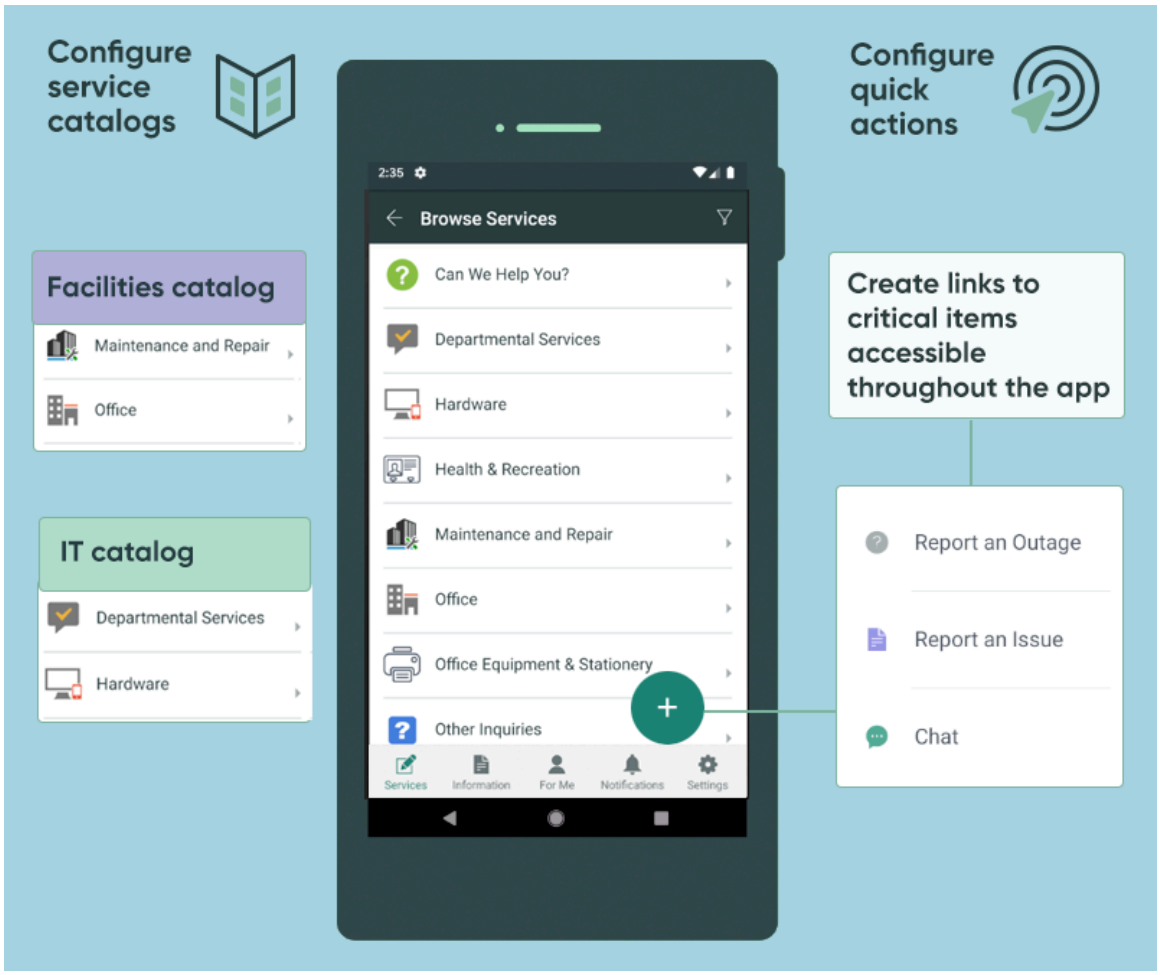
カタログ

ユーザーが Now Mobile アプリ内の関連アイテムを表示して要求できるようにします。カタログが選択されていない場合、ユーザーはシステム内のすべてのカタログのアイテムを表示して要求できます。アプリでは、デフォルトで サービスカタログ が使用されます。

詳細については、「サービスカタログ向け Now Mobile」を参照してください。

クイックアクション

[カタログアイテム] を選択すると、追加のユーザーメニューアクションとして表示されます。たとえば、ユーザーがフォームにすばやく移動できるようにするには、[インシデントをレポート] カタログアイテムを追加します。ユーザーは、必要なユーザー基準が許可されている場合にのみアイテムを表示できます。



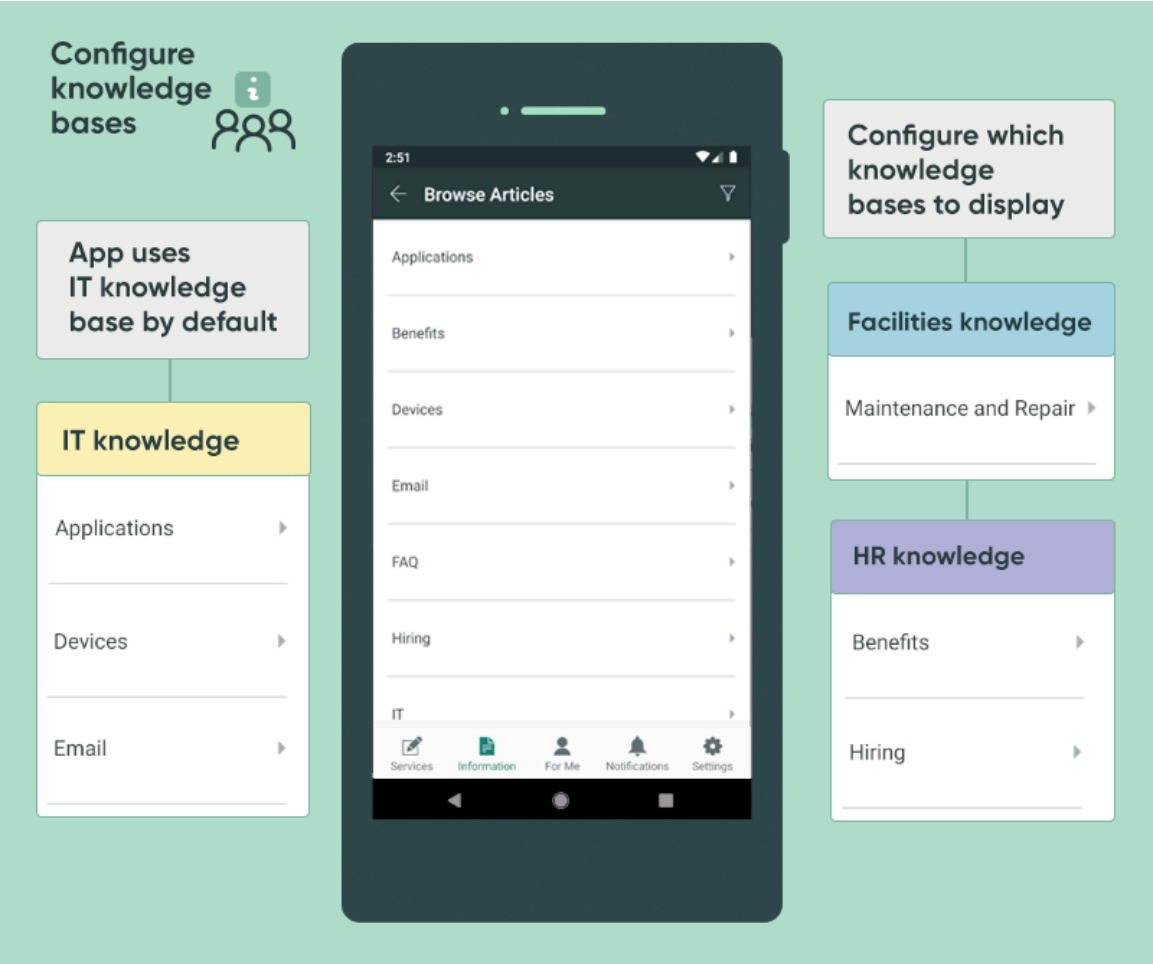
ナレッジ

ユーザーがモバイルアプリからナレッジ記事を表示できるようにします。ナレッジベースが選択されていない場合、ユーザーはシステム内のすべてのナレッジベースから記事を表示できます。アプリでは、デフォルトで IT ナレッジベースが使用されます。

詳細については、「ナレッジ管理用 Now Mobile」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



Siriショートカット

ベースシステムでは、iOS ユーザーは Siri ショートカットを使用して、以下のページをアプリで開けます。

- チャットウィンドウを開きます。
- アイテムとサービスを参照する。
- 自分のタスクを開く。
- 自分の要求を開く。

パーソナライズされた挨拶を構成

ユーザーが Now Mobile アプリにログインしたときに表示される挨拶を設定します。たとえば、ユーザーの姓と名を挿入した挨拶を追加できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Mobile** アプリ > アプレットランチャー.
2. アプレットランチャー [sys_sg_applet_launcher] テーブルで、ホームページレコードを開きます。
3. [ヘッダータイトル] フィールドをフォームに追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [ヘッダータイトル] フィールドでレコードを開きます。
5. [テキスト] フィールドを必要に応じて更新します。
   このテキストは、Now Mobile アプリの見出しに表示されます。

   このフィールドは、{{sys_id}} 構文を使用して、現在ログインしているユーザーの最初と最後の名前の変数を参照します。変数の変更はサポートされていません。
6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
Now Mobileアプリにログインしたユーザーに、パーソナライズした挨拶が表示されます。

[自分の要求] を構成してオープンレコードを追跡する

作業の割り当てを追跡できるように、ユーザーの [自分の要求] に表示するレコードを指定します。たとえば、[問題] テーブルからユーザーが開いたレコードを表示するためのフィルターを追加できます。デフォルトでは、 [インシデント] テーブルと [要求アイテム] テーブルからユーザーが開いたレコードが表示されます。

始める前に
必要なロール: admin

このタスクについて
サービスカタログ、ナレッジベース、および自分の要求をNow Mobile アプリで構成する方法を示します。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Mobile** アプリ > 自分の要求リクエストフィルター.
2. 自分の要求フィルター [request_filter] テーブルで、特定のテーブルのレコードを表示するためのフィルターを作成します。

   a. [新規] をクリックします。

   b. フォームのフィールドに入力します。

   リクエストフィルターフォーム

フィールド	説明
役職	フィルターの名前。
テーブル	タスクテーブルを拡張するテーブル。アプリでは、このテーブルのレコードが [自分の要求] に表示されます。
フィルター	テーブルのフィルター。たとえば、フィルターを [で開く] [(動的)] [自分] に設定すると、ユーザーが自分の要求を表示できるようになります。
アクティブ	フィルターをアクティブにするために選択できるオプション。
適用先	[モバイル] アプリに適用するために選択できるオプション

   c. [送信] をクリックします。

   定義されたフィルターのレコードは、[自分用] タブの [自分の要求] のアプリに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルの AI 検索

Now Mobile プラットフォームの AI 検索 検索エンジンを使用すると、ユーザーは問題に対する回答を見つけて、自分のタスクをすばやく進めることができます。

モバイルプラットフォームは、アプレットランチャー内で AI 検索 と Zing の 2 つの検索エンジンをサポートしています。

AI 検索 は、ユーザーデータソース (ユーザー)、カタログアイテム (サービス)、およびナレッジ記事を使用します。Zing 検索エンジンは、AI 検索 に関連付けられていない追加のデータソース (ユーザータスクや要求など) を使用します。

- AI 検索構成の詳細については、次を参照してください。 AI 検索 .
- Zing 構成の詳細については、「モバイルのグローバル検索 」を参照してください。

> **注:**
> 同じ検索フィールド内で AI 検索 と Zing の両方の検索エンジンを同時に使用することはできません。ただし、個々のアプレットランチャーを構成して、アプレットごとに異なる検索エンジンをホストするようにできます。詳細については、「ランチャー画面への AI 検索 の追加」を参照してください。

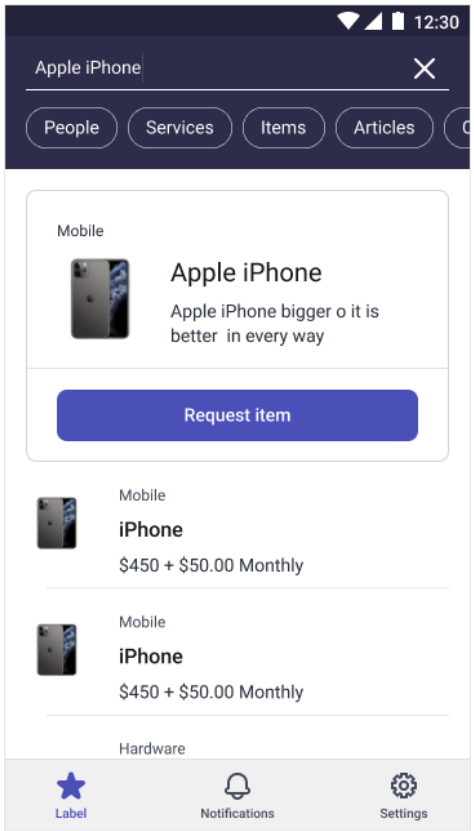
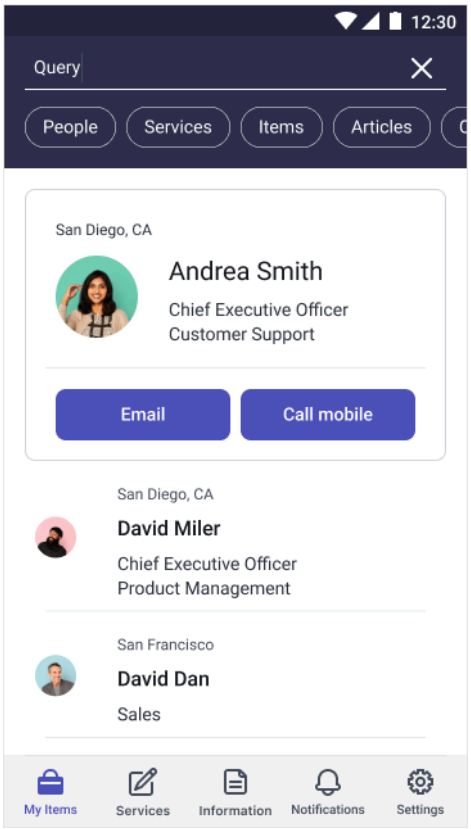
AI 検索には次の機能があります。

- ナビゲーションタブフィルター：フィルターは、ユーザーがサイトの結果を絞り込むのに役立ちます。
- オートコンプリート：ユーザーがテキストを入力すると、 AI 検索 はそのクエリーを予測して、ユーザーの質問作成を支援します。
- 最近の検索と人気のある検索：ユーザーが検索を開始すると、そのユーザーの個人検索履歴とインスタンス上のすべてのユーザーによる最も一般的なクエリという 2 つのカテゴリの検索回答が表示されます。
- 誤字の自動修正：インデックス付きコンテンツに基づいて入力ミスが自動修正されます。
- 同義語の処理：検索エンジンは、検索用語に類似する単語も検索します。
- Genius カードとアクションアイテム：Genius 結果カードには最も関連性の高い回答が表示され、カード内のアクションを実行するオプションがユーザーに提示されます。そのアクションとは、たとえば、電話をかけるボタン、メールを送信するボタン、カートに追加するボタンを追加するなどです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索の結果

サービスカテゴリ **AI** 検索	ユーザーカテゴリ **AI** 検索	ナレッジ
サービスカテゴリからの **AI** 検索の結果 	ユーザーカテゴリからの **AI** 検索の結果 	

自動翻訳

モバイルデバイス向けの **AI** 検索 の構成

AI 検索 検索エンジンを使用するように Now Mobile 検索バーを構成します。

始める前に

ユーザーと顧客を検索する AI 検索 の機能を有効にするには、従業員センタープロ プラグイン [com.snc.employee_center_pro] がインストールされていることを確認します。詳細については、「従業員センタープロのインストール」を参照してください。プラグインをアクティブ化する前に、サブスクリプションを購入する必要があります。詳細については、次を参照してください。ServiceNow プラグイン.

作業しているスコープ対象のアプリケーションに新しいアイテム構成を追加できることを確認してください。

必要なロール：admin

手順

1. 検索エンジンを Zing から AI 検索 に変更し、関連するプロファイルを選択します。
   a. Web ベースの UI で、フィルターナビゲーターに「sys_sg_global_search.list」と入力して、グローバル検索構成のリストを開きます。
   b. レコード [ホームページ検索 - カタログ、ナレッジ、人] を選択します。
   c. レコードを編集するには、ページ上部の [ここをクリック] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. **[Search** アプリケーションの構成] フィールドで参照ルックアップアイコン ( ) を選択し、[レコードを開く] を選択して検索コンテキスト構成フォームを開きます。

e. [検索エンジン] フィールドで AI 検索 を選択します。

f. [検索プロファイル] フィールドで情報アイコン ( ) を選択して、NowMobile のデフォルト検索プロファイルを選択します。

g. 確認メッセージで [はい] を選択します。

h. フォームヘッダー ( ) を選択して、[保存] を選択します。

2. アイテム構成の [カタログアイテム] メインアイテムを削除します。

a. Web ベースの UI で、フィルターナビゲーターに「sys_sg_global_search.list」と入力して、グローバル検索構成のリストを再度開きます。

b. レコード [ホームページ検索 - カタログ、ナレッジ、人] を選択します。

c. [カタログアイテムメインアイテム **(Catalog Item Main Item)]** 行で情報アイコン ( ) を右クリックし、[新しいタブでリンクを開く **(Open Link in New Tab)]** を選択します。

d. ページの右上にある [削除] を選択し、その後の確認メッセージで [削除] を選択します。

3. [グローバル検索 M2M アイテム構成] 関連リストで、新しいカタログアイテムをメインアイテムとして追加します。

a. [新規] を選択します。

b. [アイテム構成 **(Item Configuration)]** フィールドで参照ルックアップアイコン ( ) を選択します。

c. アイテム構成フォームの検索バーで [カタログアイテム検索結果メインアイテム] を検索し、そのエントリを選択します。

d. [送信] を選択します。

4. [グローバル検索 M2M アイテム構成] 関連リストで、2 つの既存のナレッジアイテム構成レコードを削除します。

a. [ナレッジ記事検索メインアイテム **(Knowledge article search main item)]** 行と [ナレッジ記事検索メインアイテム **(viewcount1)]** 行を選択します。

b. [選択した行のアクション] を選択し、[削除] を選択します。

c. その後の確認メッセージで [削除] を選択します。

5. [グローバル検索 M2M アイテム構成] 関連リストで、新しいナレッジアイテムをメインアイテムとして追加します。

a. [新規] を選択します。

b. [アイテム構成 **(Item Configuration)]** フィールドで参照ルックアップアイコン ( ) を選択します。

c. アイテム構成フォームの検索バーで [ナレッジ AIS 検索メインアイテム] を検索し、そのエントリを選択します。

d. [送信] を選択します。

6. ユーザーベースレコードのビュー構成を有効にします。

a. Web ベース UI で、フィルターナビゲーターに「sys_sg_master_item.list」と入力して、アイテム構成のリストを開きます。

b. [名前] の検索バーで、[人の検索メインアイテム (People Search Main Item)] を検索します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

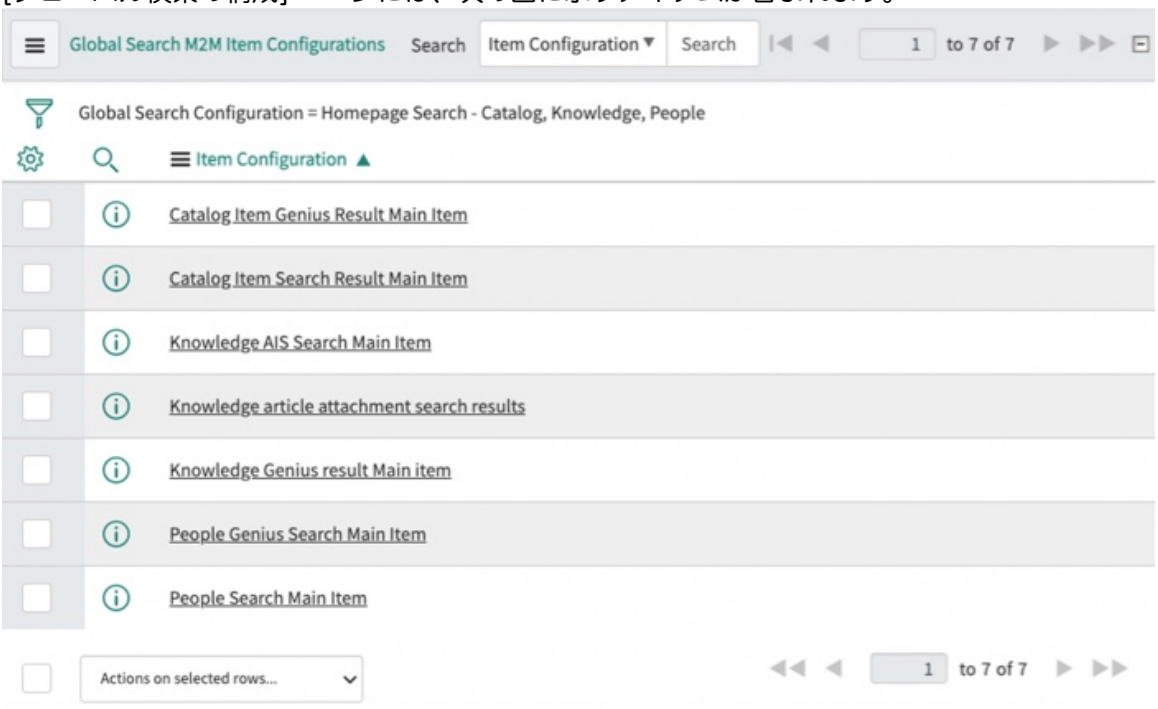
c. [人の検索メインアイテム (People Search Main Item)] の横にある情報アイコン ( ) を選択して、[レコードを開く (Open Record)] を選択します。

d. [アイテム構成] フォームで、[カードを使用] を選択します。

e. メニューアイコン ( ) を選択し、[保存] を選択します。

タスクの結果

[グローバル検索の構成] ページには、次の図に示すアイテムが含まれます。



AI 検索 結果のカスタマイズ

AI 検索 結果をカスタマイズして、ユーザーに合わせた検索エクスペリエンスを提供します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムモバイル > 検索 > 検索構成。.

2. カスタマイズする AI 検索 構成を選択します。

3. フォームのフィールドに入力します。

検索コンテキスト構成フォーム

フィールド	値
名前	このフィールドには、検索コンテキスト構成の名前が自動的に設定されます。
検索エンジン	このフィールドには、選択した検索エンジンが自動的に設定されます。この構成の場合、値は AI 検索です。
検索プロファイル	ユーザーに提供される検索エクスペリエンス。このフィールドは、自動的に **[NowMobile** の

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
	デフォルト検索プロファイル] に設定されます。
検索結果の制限	Genius 結果を含まないページごとに表示される標準結果の数。デフォルト値は 10 です。
Genius 結果制限	結果の上部にリストされる Genius 結果の数。デフォルト値は 1 で、最大値は 3 です。
タイポ処理を有効にする	スペルミスのある検索クエリ用語を、インデックス付きコンテンツから派生した自動修正された用語で置き換えるオプション。

4. オプション: [人]、[サービス]、および [記事] カテゴリの、表示名とナビゲーションタブフィルターを変更します。
こうしたフィルターは、検索バーの下に表示されます。

   a. [ナビゲーションタブ] タブを選択します。

   b. [人]、[記事]、または [サービス] のいずれかの横にある情報アイコンを選択し、[レコードを開く] を選択して、当該ナビゲーションタブのレコードを開きます。

   c. フォームのフィールドに入力します。

   ナビゲーションタブフォーム

名前	ナビゲーションタブカテゴリの名前。
アクティブ	ナビゲーションタブフィルターを表示するかどうかを決定するオプション。
順番	ナビゲーションタブが表示される位置。順番の値が小さいほど、左に表示されます。
ラベル	検索アプリケーションのナビゲーションタブフィルターに表示されるラベル。
検索コンテキスト構成	このフィールドには、検索コンテキスト構成の名前が自動的に設定されます。

   d. 表示するカテゴリごとにこのプロセスを繰り返します。

5. オプション: ユーザーがテキストを入力するときの適切なオートコンプリート提案の表示に関連がある、[オートコンプリート提案] タブをカスタマイズします。

   注:
   モバイルアプリケーションで使用できるオプションは、セクションヘッダー、[最近の検索]、および [人気のある検索] のみです。

   a. [オートコンプリート提案] タブを選択します。

   b. [最近の検索] または [人気のある検索] のいずれかの横にある情報アイコン () を選択し、[レコードを開く **(Open Record)]** を選択して、そのナビゲーションタブのレコードを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. フォームのフィールドに入力します。

提案リーダーグループフォーム

提案タイプ	(Optional) オートコンプリート提案タイプに対するアプリケーション固有の名前。このフィールドは自動的に設定されます。
セクションヘッダー	(Optional) オートコンプリート提案を表示するラベル。使用可能なオプションは次のとおりです。 ▪ 人気のある検索：このインスタンスで検索するすべてのユーザーによってよく送信された検索クエリを表示します。 ▪ 最近の検索：検索アプリケーションのユーザーの最近の個人検索履歴から取得された検索クエリを表示します。
順番	セクションヘッダーが表示される位置。順番の値が大きいほど、提案のリストのセクションが下方になります。
提案の制限 (Suggestion Limit)	このセクションに一度に表示する提案の最大数。デフォルトは 5 です。
クリックインモード (Click-in Mode)	セクションヘッダーの表示を制御するオプション。 ▪ 選択すると、ユーザーが空のアプリケーション検索フィールドを最初にタップしたときに、オートコンプリート提案が表示されます。 ▪ オフにすると、ユーザーがアプリケーションの検索フィールドに検索クエリ用語を入力したときに、オートコンプリート提案が表示されます。

d. 表示するセクションヘッダーごとにこのプロセスを繰り返します。

次のタスク

検索結果の表示をカスタマイズしたら、アプレットランチャーに表示する AI 検索 結果を選択します。「ランチャー画面への AI 検索 の追加」を参照してください。

検索結果が生成されなかったことをユーザーに知らせるために、空ステータス表示をカスタマイズして構成することを検討してください。空ステータスをカスタマイズしない場合、事前構成されたデフォルトの空ステータスが表示されます。空ステータスをカスタマイズする場合は、「検索結果の空ステータスの構成」を参照してください。

ランチャー画面への **AI** 検索 の追加

AI 検索 検索エンジンを使用するようにランチャー画面を構成します。

始める前に

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > システムモバイル > モバイルアプリビルダー.
   モバイルアプリビルダー が新しいブラウザータブで開き、アプリケーションスコープ選択画面が表示されます。
2. 作業しているアプリケーションスコープを検索し、アプリケーションスコープの名前を選択します。
   モバイルアプリビルダー カテゴリのホーム画面が表示されます。
3. [画面] カテゴリを選択し、更新するランチャーを選択します。
4. [検索構成] セクションで、検索オプションに関連付ける検索構成レコードを選択します。
5. [保存] を選択します。

ユーザー検索を非アクティブとして定義

ユーザーがシステム内の他のユーザーを検索できるかどうかを設定します。デフォルトでは、人の検索は有効になっています。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Mobile** アプリ > アプレットランチャー.
2. 人物検索を無効にするページを開きます。
3. [検索構成] フィールドで、[ホームページ検索 - カタログおよびナレッジ] を選択します。
4. [更新] をクリックします。

タスクの結果
ユーザーは、システム内の他のユーザー検索結果を表示できなくなりました。

カタログの構成

ユーザーが Now Mobile アプリ内の関連アイテムを表示して要求できるようにします。カタログが選択されていない場合、ユーザーはシステム内のすべてのカタログのアイテムを表示して要求できます。アプリでは、デフォルトで サービスカタログ が使用されます。

始める前に
必要なロール: admin

このタスクについて
サービスカタログ、ナレッジベース、および自分の要求をNow Mobile アプリで構成する方法を示します。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Mobile** アプリ > カタログ.
2. オプション: ポータルカタログ [m2m_sp_portal_catalog] テーブルで、基本システムカタログに加えてカタログを追加するか、または基本システムレコードに関連付けられているカタログを変更します。

   a. [新規] をクリックするか、または基本システムレコードを開きます。

   b. フォームのフィールドに記入します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ポータルカタログフォーム

フィールド	説明
ポータル	選択したポータル。[従業員センター] を選択します。
カタログ	アプリに関連付けるカタログ。
順番	構成を実行する順番を示す番号。ポータルに複数の構成がある場合、選択した構成が最小から最大の順に実行されます。

タスクの結果
ユーザーは、追加されたすべてのカタログからアイテムを表示して要求することができます。

ナレッジベースの構成

ユーザーがモバイルアプリからナレッジ記事を表示できるようにします。ナレッジベースが選択されていない場合、ユーザーはシステム内のすべてのナレッジベースから記事を表示できます。アプリでは、デフォルトで IT ナレッジベースが使用されます。

始める前に
必要なロール: admin

このタスクについて
サービスカタログ、ナレッジベース、および自分の要求をNow Mobile アプリで構成する方法を示します。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Mobile** アプリ > ナレッジベース.
2. オプション: ポータルナレッジベース [m2m_sp_portal_knowledge_base] テーブルで、IT ナレッジベースに加えて、ナレッジベースを追加します。
   a. [新規] をクリックします。
   b. フォームのフィールドに入力します。

ポータルナレッジベースフォーム

フィールド	説明
アクティブ	構成をアクティブにするために選択できるオプション。
ポータル	選択したポータル。[モバイル従業員サービスポータル] を選択します。
ナレッジベース	アプリに関連付けるナレッジベース。
順番	構成を実行する順番を示す番号。ポータルに複数の構成がある場合、選択した構成が最小から最大の順に実行されます。

3. オプション: Now Mobileアプリに関連付けられているデフォルトのナレッジベースを変更します。
   a. [ポータル] フィールドで、レコードを [モバイル従業員サービスポータル] で開きます。
   b. [ナレッジベース] フィールドで、アプリに関連付けるナレッジベースを選択します。
   c. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

ユーザーは、アプレットランチャーページの ( ) を選択して、クイックアクションを開くことができます。

の **Siri** ショートカットの構成 **Now Mobile**

iOSモバイルデバイスの一般的な機能にすばやくアクセスできるように、Siriショートカットを設定します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow モバイル アプリにログインします。
2. ナビゲーションバーで [設定] をタップします。
3. [設定] ページで、[**Siri** ショートカット] をタップします。

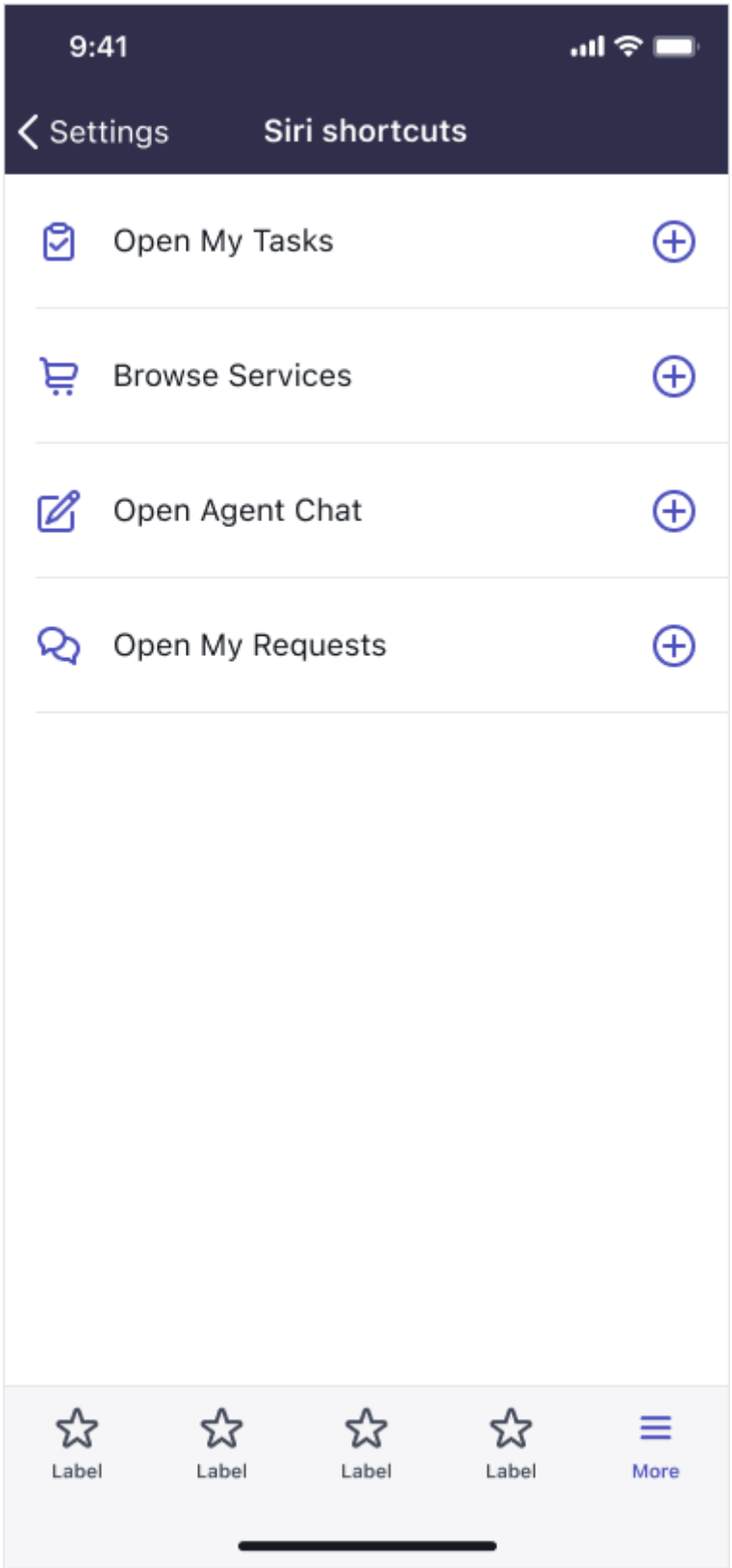


4. [Siri ショートカット] セクションでプラスボタン ( ) をタップして、Siri ショートカットを構成します。

> **注:**
> 現在利用可能なショートカットは、[自分のタスクを開く]、[サービスを参照]、および [自分の要求を開く] に制限されます。

自動翻訳

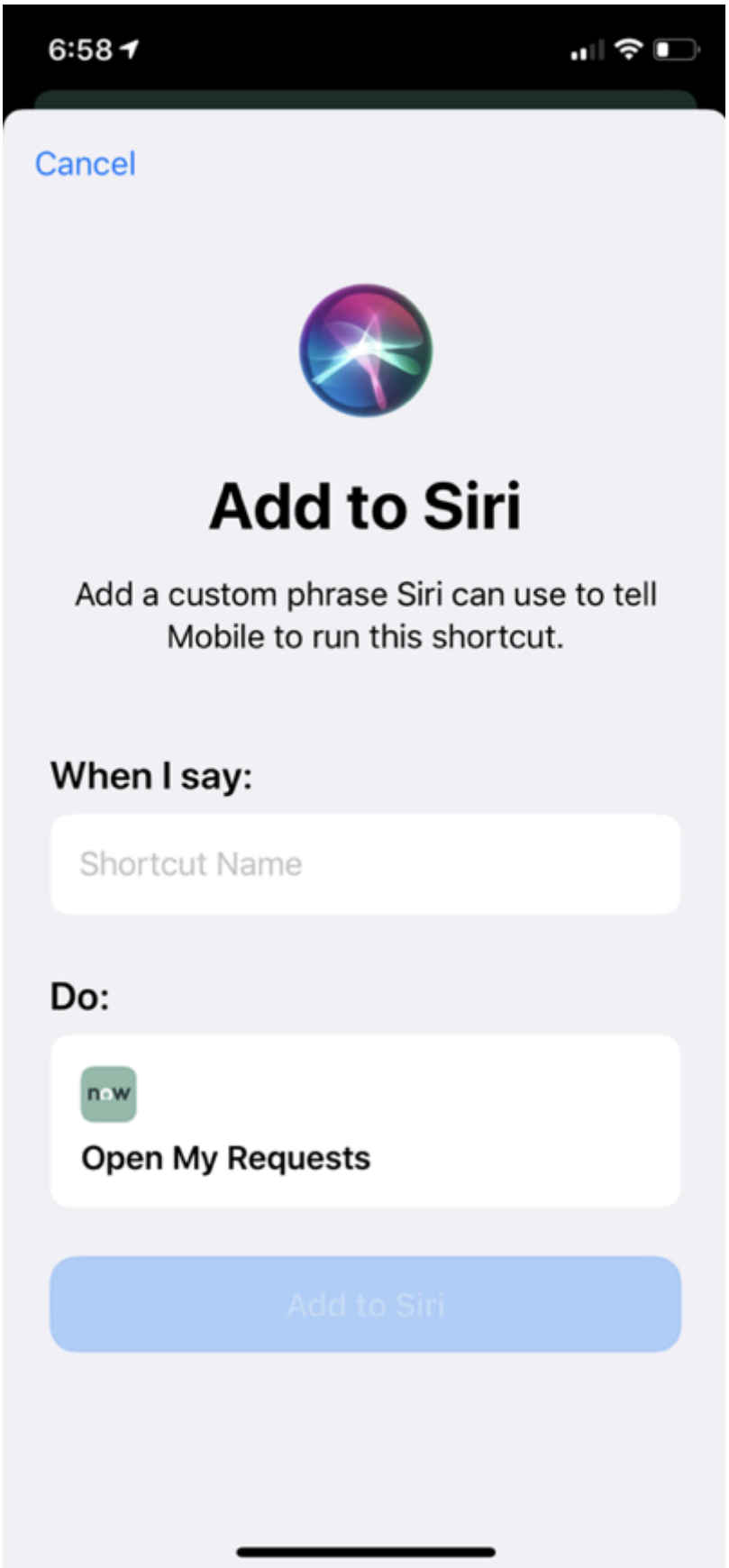
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. [音声コマンド **(When I say)**] フィールドに、アプリを開いて選択したショートカットを使用するために Siri に言うフレーズを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. **[Siri に追加 (Add to Siri)]** をタップします。

注:

- このプロセスを繰り返して残りのショートカットを構成したり、以前に構成したショートカットをアクティブにするために使用するフレーズを変更したりできます。
- Apple ショートカットアプリケーションでSiriショートカットを設定することもできます。

クイックアクションをモバイルアプリケーションに追加する

ユーザーにモバイルアプリのアイテムまたはアクションへのショートカット (クイックアクション) を提供します。クイックアクションは、アプレットランチャーページに表示されます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

クイックアクションと呼ばれるショートカットを、Now Mobile アプリでアプレットランチャーページに追加する方法について説明します。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Mobile** アプリ > アプレットランチャー.
2. アプレットランチャー [sys_sg_applet_launcher] テーブルで、カタログアイテムを追加するアプレットランチャーレコードを開きます。

   たとえば、ホームページレコードを開いて、カタログアイテムをホームページの の下に追加します。
3. [本文] タブを選択します。
4. [クイックアクションメニューマップ] の関連リストにレコードを追加します。
   行を挿入できない場合は、**[ServiceNow Now Mobile** アプリの画面とアプレットランチャー] アプリケーションスコープで作業していることを確認してください。
5. 次のオプションからいずれかのクイックアクションを追加します。

クイックアクションのオプション

クイックアクション	説明
問題の報告	[インシデントを作成] カタログアイテムを開きます。
チャット	[エージェントチャット] を開きます。

タスクの結果

ユーザーはアプレットランチャーページの アイコンを選択することで、クイックアクションを開くことができます。

モバイルアプリケーションでのクイックアクション作成

クイックアクションを作成することで、重要なアイテムへのアクセスが容易になります。たとえば、サービスカタログのアイテムを開くクイックアクションを作成できます。

始める前に

必要なロール: admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. クイックアクション用の機能を作成します。

   a. 移動先 システムモバイル > 機能.
   機能 [sys_sg_button] テーブルが開きます。

   b. [新規] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに記入します。

ボタンのフィールドフォーム

フィールド	説明
名前	機能レコードの名前。
説明	他のユーザーが機能の目的を簡単に理解できるようにする説明。
タイプ	作成するクイックアクションのタイプ。 サービスカタログ アイテムを開くクイックアクションを作成するには、**[URL]** を選択します。 機能タイプの詳細については、「スマートボタンを構成する」を参照してください。
コンテキスト	機能が適用されるレベルがレコードかテーブルかを示します。 ▪ レコード：レコードレベルでのみ適用されるアクション。たとえば、フィールドの更新などです。 ▪ グローバル：テーブルレベルでのみ適用されるアクション。たとえば、レコードの作成または削除です。 この例では、[グローバル] を選択します。
リンクのラベル	リンクのラベル。この値は、ユーザーインターフェイスには表示されません。
リンク URL	ユーザーが機能をクリックしたときに開くアイテムの相対 URL。たとえば、 Now Mobileポータルでサービスカタログアイテムを開くには、「/mesp? id = sc_cat_item & sys_id=060f3afa3731300054b6a3549dbe5d3e」と入力します。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが **[URL]** である場合にのみ表示されます。
相対 URL	URL が相対かどうかを判断するために選択されるオプション。この例では、[選択済み] を選択します。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが **[URL]** である場合にのみ表示されます。
条件	
テーブル	条件が実行されるテーブル。
条件	アクションを成功させるために満たす必要のある条件。カタログアイテムの場合は、「var item = new

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	sn_sc.CatItem('3f1dd0320a0a0b99000a53f7604a2ef9'); answer = item.canView() && item.isVisibleServicePortal();」と入力すると、アイテムを表示する権限をエンドユーザーが有する場合にのみ、クイックアクションが表示されます。
ロール	クイックアクションを表示するためにユーザーに割り当てるロール。

2. 作成した機能のインスタンスをページに追加します。

   a. ネイティブ UI で、 **Now Mobile** アプリ > アプレットランチャー.

   b. クイックアクションを追加するアプレットランチャーレコードを開きます。

   c. [本文] タブを選択します。

   d. [クイックアクションメニューマップ] の関連リストに新しい行を挿入します。
   行を挿入できない場合は、**[ServiceNow Now Mobile** アプリの画面とアプレットランチャー] アプリケーションスコープで作業していることを確認してください。

   e. アイテムをルックアップするには、虫眼鏡をクリックします。
   関数インスタンス [sys_sg_button_instance] テーブルが開きます。

   f. [新規] をクリックします。

   g. フォームのフィールドに記入します。

   機能インスタンスフォーム

フィールド	説明
名前	機能インスタンスの名前。
説明	他のユーザーが機能インスタンスの目的を簡単に理解できるようにする説明。
親タスク	クイックアクションを追加するページ。たとえば、クイックアクションをホームページに追加する場合は、[アプレットランチャー：ホームページ] を選択します。まず、[親テーブル] フィールドで値を選択します。
アプリケーション	アプリケーション スコープです。
親テーブル	ボタンが表示されるレコードタイプを含むテーブル。たとえば、クイックアクションをアプレットランチャーページに追加するには、[アプレットランチャー **[sys_sg_applet_launcher]]** を選択します。
関数	以前に作成した機能レコード。
ラベル	クイックアクションで開く対象をユーザーが理解できるようにするラベル。たとえば、機能停止を報告します。
ロケーション	UI でボタンが表示される場所。この例では、[クイックアクション] を選択します。
アイコン	ラベルの横に表示されるアイコン。モバイルアイコンの詳細は、「モバイルのアイコン」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: リストされているすべてのアイコンがクイックアクションで機能するわけではありません。互換性のあるアイコンのリストを表示するには、[アイコン] フィールドに [now-mobile-icons-buttons] が含まれるリストをフィルタリングします。 注: デフォルトでは、[アイコン] フィールドはアイコンリスト上にありません。[アイコン] フィールドをリストに追加するには、リストヘッダーを右クリックし、 構成 > リストレイアウト. 次に、選択済みリストに [アイコン] フィールドを追加します。参照フィールドリストに [アイコン] フィールドが表示されます。
順序	機能がリストされる順序を示す番号。同じ場所に複数のインスタンスがある場合、最小から最大の順にアプリで表示されます。

h. [送信] をクリックします。

i. アプレットランチャーレコードを保存します。

タスクの結果

ユーザーはアプレットランチャーページの アイコンを選択することで、クイックアクションを開くことができます。

Now Mobile アプリでライブエージェントを有効化

チャットクイックアクションを有効にすると、ユーザーは Now Mobile ホームページから仮想エージェントまたはライブエージェントから支援を求めることができます。

始める前に

必要なロール：admin
エージェントチャットプラグインがアクティブであることを確認します。詳細については、「エージェントチャット」を参照してください。

このタスクについて

チャットは、デフォルトにより、要求およびナレッジ記事ページで有効化されています。

注:
コネクトチャット は、Now Mobile アプリではサポートされていません。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Mobile** アプリ > アプレットランチャー.
2. アプレットランチャー [sys_sg_applet_launcher] テーブルで、ホームページレコードを開き、[本文] タブを選択します。
3. [クイックアクションメニューマップ] の関連リストで、チャットレコードを開きます。
4. レコードをアクティブにするには、[アクティブ] を選択します。
5. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
ユーザーは、ホームページのクイックアクションメニューでチャットを選択して、ライブまたは 仮想エージェントから支援を求めることができます。

関連情報

ITSM 仮想エージェント対話

検索候補をモバイルアプリで自動入力する

以前のリリースからアップグレードしている場合は、プラットフォーム検索テーブルのデータを検索の提案に入力するスクリプトを実行して、検索の提案をユーザーに提供します。 別な方法として、このスクリプトを実行せず、ユーザーがキーワードを検索するまで待つこともできます。

始める前に
必要なロール：admin
新しいインスタンスでは、検索の提案はデフォルトで有効になっています。アップグレードされたインスタンスでは、検索の提案を有効にする必要があります。詳細については、「検索提案の有効化」を参照してください。

このタスクについて
ServiceNow AI Platform は、検索のデータとアナリティクスを収集して、検索の提案を生成します。以前のリリースからアップグレードしている場合は、検索のアナリティクスにデータがまだ含まれていません。ユーザーにすぐに候補を提供するために、ナレッジ、カタログ、およびテキスト検索 [text_search] テーブルからのユーザー検索レコードを使用して検索候補を生成しますテキスト検索 [text_search] テーブルからのナレッジ、カタログ、およびユーザー検索レコード。

アプリを使用する人が増加するにつれて、検索候補が徐々に改善されます。検索提案は ServiceNow AI Platform の機能です。詳細については、「検索提案」を参照してください。

警告:
検索の提案の入力はリソースを多用するタスクとなり、完了までに時間がかかる場合があります。このスクリプトはピーク時に実行しないでください。検索の提案の入力は、ドメインセパレーションインスタンスではサポートされません。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. [コールドスタートを避けるための提案を入力 - **NowMobile** アプリ] スケジュール済みジョブを開きます。
3. レコードをアクティブ化して、[今すぐ実行] を選択します。
   このスケジュール済みジョブを実行すると、イベント検索 [sys_search_event]、ソースイベント検索 [sys_search_source_event]、および検索候補 [sys_search_suggestion] テーブルにテキスト検索 [text_search] テーブルのレコードから設定されます。

タスクの結果
Now Mobileアプリの検索フィールドで入力を開始すると、候補が表示されます。

Now Mobile のエクスペリエンス 従業員センター

従業員センター モバイル機能により、従業員は勤務の時間、場所、および形態にかかわらず、接続を維持できます。

ServiceNow Store から Now Mobile アプリケーションをインストールし、従業員コンテンツストアアプリケーション用のデフォルト分類をインストールします。このアプリケーションにより、モバイル従業員サービスポータル (MESP) レコードに、従業員分類が自動的に割り当てられます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Now Mobile でキュレーションされたエクスペリエンス

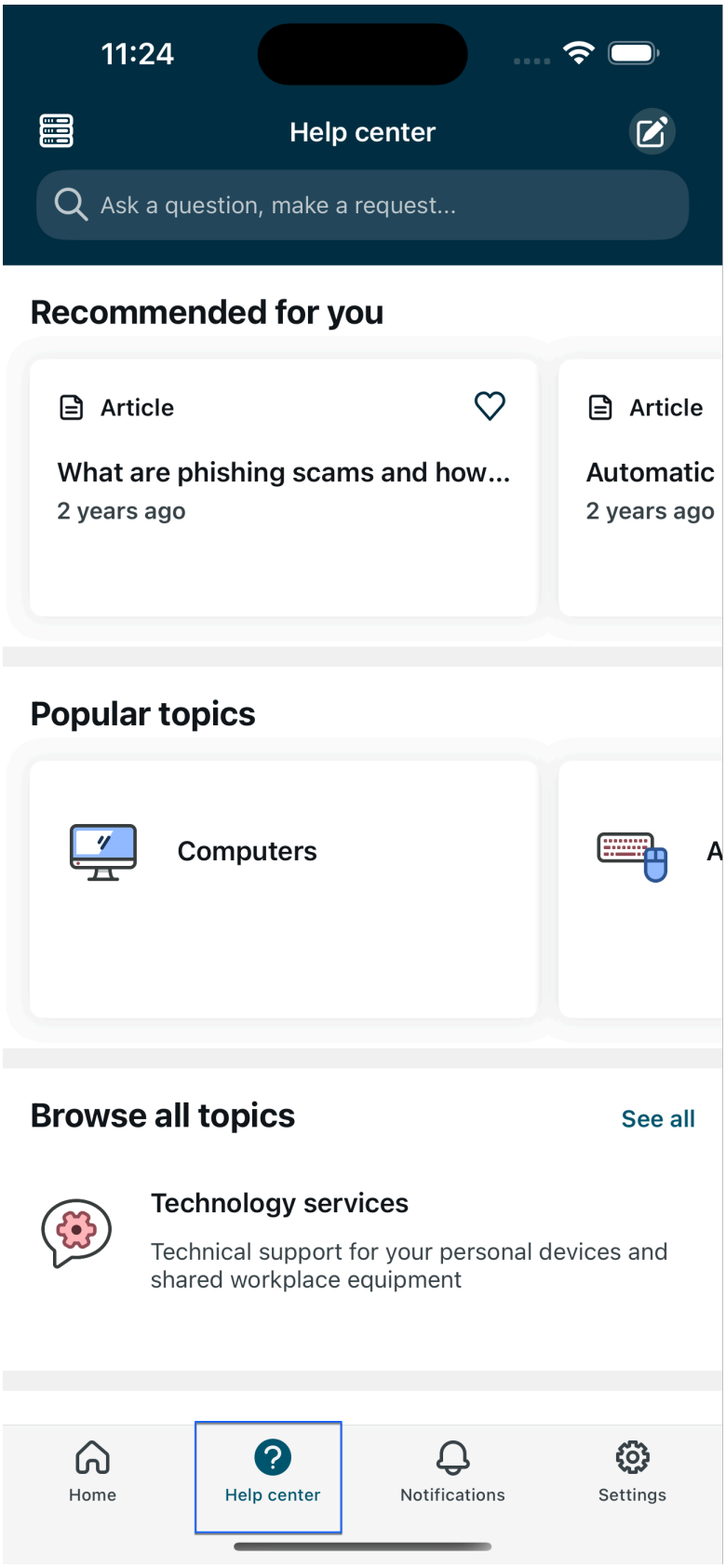
モバイルデバイスにキュレーションされたエクスペリエンスを与えるために提供される機能は次のとおりです。

Help Center (ヘルプセンター)

複数の部門にまたがる要求や記事などのヘルプコンテンツを統一します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

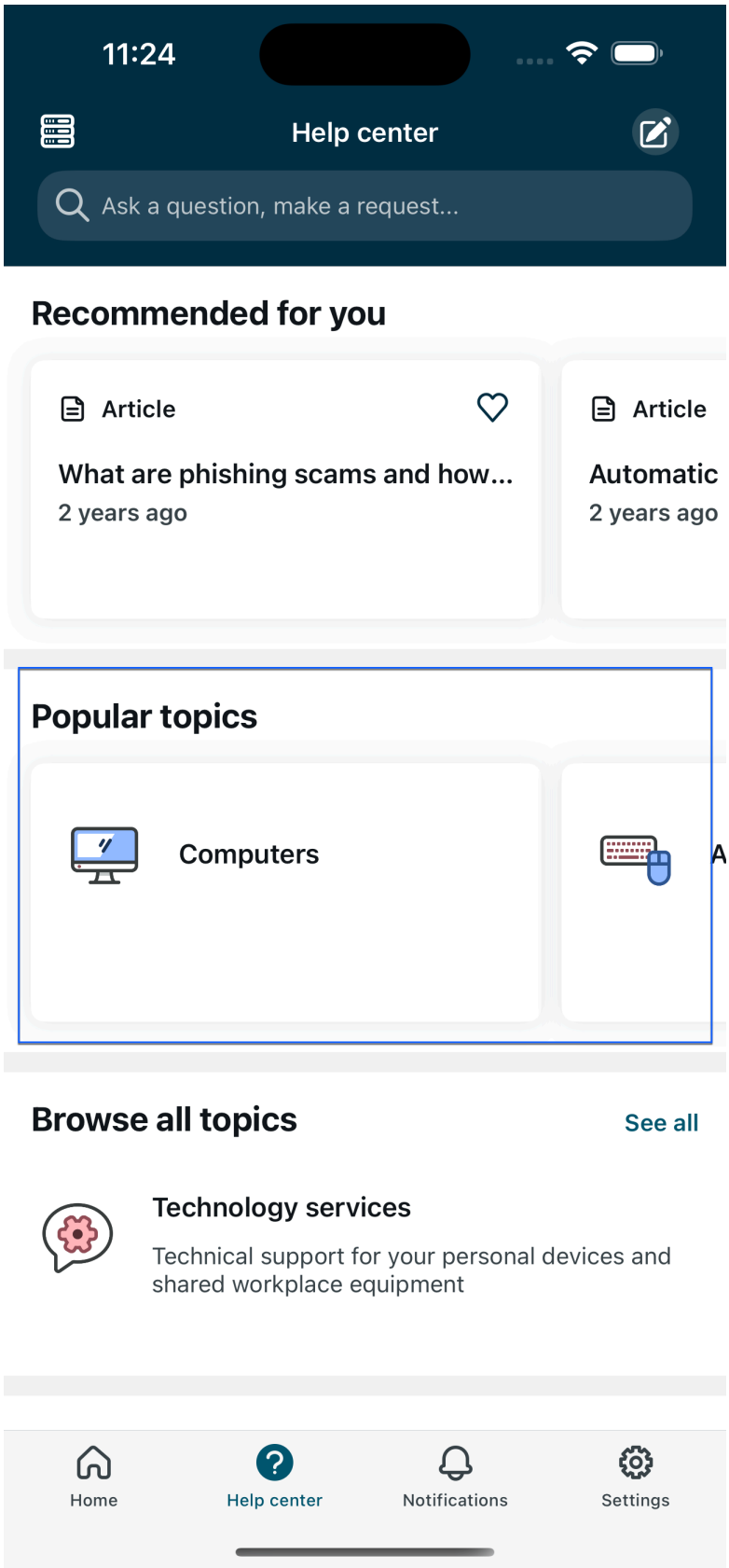


[人気のトピック] セクション

コンテンツの人気に基づいて、最大 6 つの人気トピックを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

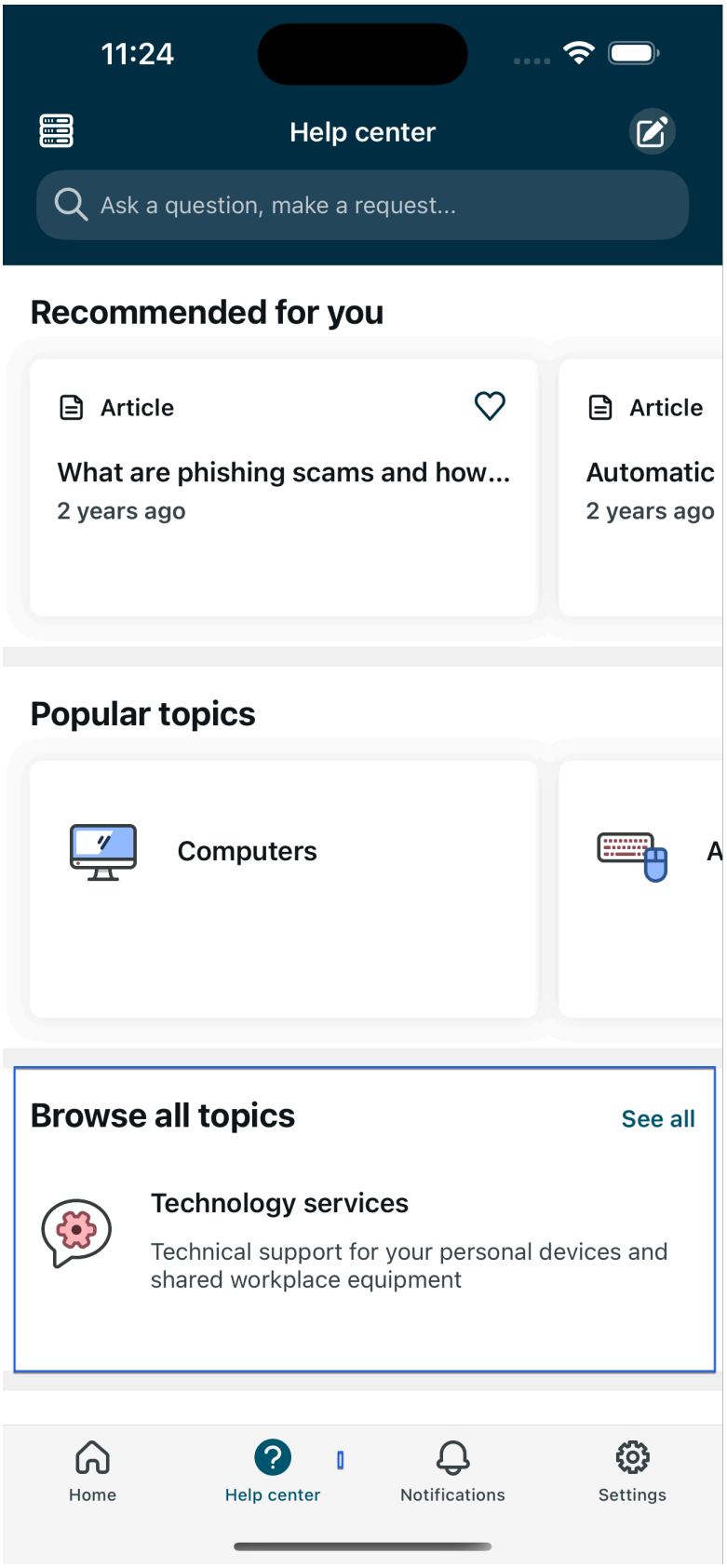


エクスペリエンスを参照

MESP ポータルレコードに関連付けられた分類の最初の 10 件のルートトピックを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

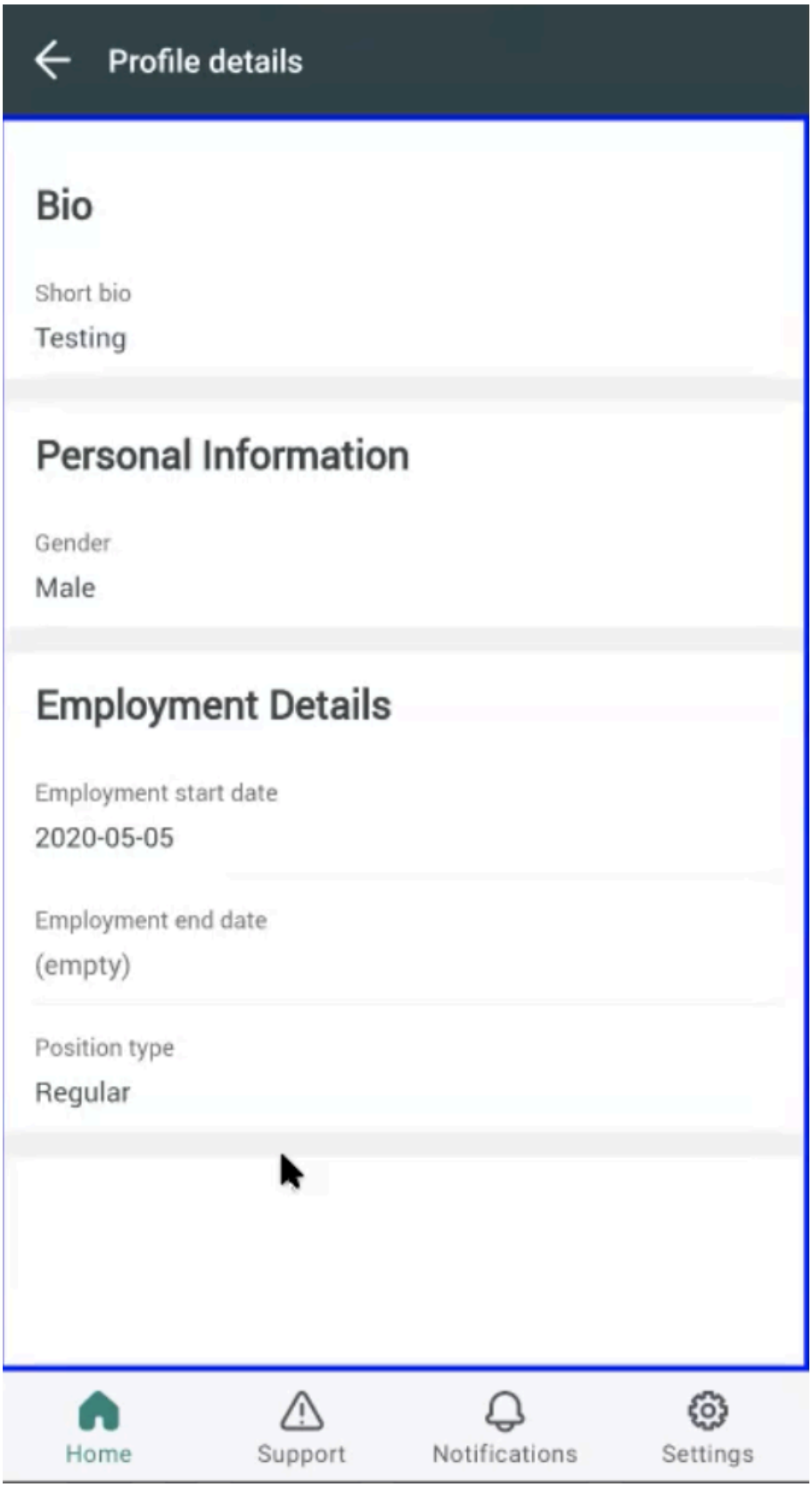


Now Mobile での従業員プロファイル

Now Mobile で、[関連情報]、[略歴]、[個人情報]、[雇用詳細] など、従業員プロファイルの詳細を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

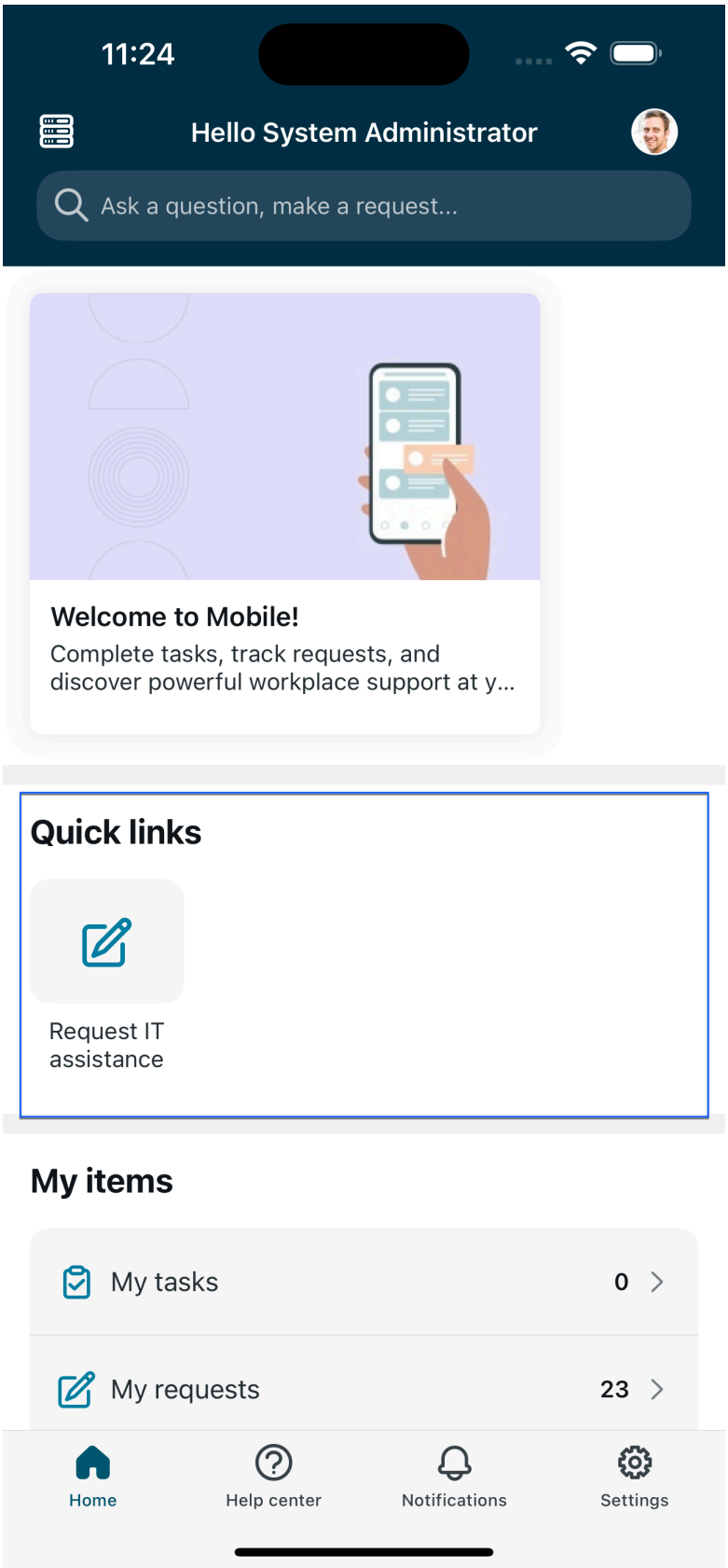


クイックリンク

ホームページで利用可能な便利なクイックリンクを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

従業員センター の設定に関する詳細については、「モバイル用に従業員センターを設定する」を参照してください。

関連情報

従業員センタープロ の探索

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Mobile® の統合されたサービスとエクスペリエンスのフィードバック

Now Mobile® の統合されたサービスとエクスペリエンスのフィードバックにより、ユーザーがより簡単にアクセスして、ユーザーエクスペリエンスとサービスエクスペリエンスに関するフィードバックを提供できます。

エクスペリエンスのフィードバック

デフォルトのエクスペリエンスフィードバック構成は、従業員センタープロバージョン 32.0 で使用できます。

Now Mobile® アプリの [その他] メニューオプションに、[フィードバックを提供] オプションが表示されます。

フィードバックのデフォルトバージョンでは、静的な質問でエクスペリエンスについて尋ねられ、オプションを選択すると [送信] ボタンが有効になります。静的フィードバックオプションの選択とともにコメントを追加することもできます。

ポータルと同様に、フィードバックの送信中に個人情報を共有しないというオプションがあります。

フィードバックが送信されると、成功メッセージが画面に表示されます。

提供したフィードバックが組織によって設定された評価しきい値以下である場合、フィードバックタスクがトリガーされます。

サービスフィードバック

サービスカタログアイテムの要求を出したり、トピックページに移動してナレッジベース記事にアクセスしたりすると、評価ベースのサービスフィードバックが求められていることがわかります。

Now Mobile® のエクスペリエンスフィードバックと同様に、サービスフィードバックを提供する際に個人情報を共有しないことを選択できます。

デフォルトで利用可能なもの以外に、より多くのフィードバック構成と定義を構成できます。

- フィードバック構成の作成の詳細については、「フィードバック構成の設定」を参照してください。
- フィードバック定義の作成の詳細については、「フィードバック定義の設定」を参照してください。

Now Mobile のおすすめ

[おすすめ] セクションは Now Mobile アプリで利用可能であり、モバイルでこのセクションにすばやくアクセスできるため、お客様はより柔軟に使用できます。

Now Mobile アプリのサポートタブで、おすすめのナレッジ記事とカタログアイテムを表示します。

Now Mobile アプリの [おすすめ] 機能を使用すると、ユーザーはアプリ自体の関連アイテムやナレッジ記事に簡単にアクセスできます。

デフォルトでは、上位 5 つの推奨事項がウィジェットに一度に表示されます。ウィジェットには、タイトル、説明、およびおすすめに追加されてからの経過時間を示す、ナレッジ記事のプレビューが表示されます。同様に、カタログアイテムには製品の説明と価格が表示されます。

カードをお気に入りリストに追加するための [お気に入り] アイコンもあります。

ユーザーがおすすめをクリックすると、モバイル従業員サービスポータル (MESP) ビューで記事またはカタログアイテムが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様が HR プロファイルプラグインも従業員プロファイルプラグインも使用していない場合は、M2M 接続されたコンテンツからプルされたコンテンツの人気に基づいておすすめが提示されます。この場合、おすすめの内容は、HR プロファイルまたは従業員プロファイルプラグインがインストールされている場合に提示されるものとは異なります。

注:

Now Mobile アプリでは、おすすめのデフォルトの有効期間は 6 か月です。

Now Mobile アプリでトピックコンテンツを検索する

トピックコンテンツの検索機能は、Now Mobile アプリで利用できます。

検索機能を使用して、トピックページで利用可能なナレッジベース記事、サービスカタログ アイテム、およびラーニングコンテンツを検索できます。

コンテンツを簡単に検出できるように、さまざまなフィルターとソートオプションを使用して、目的の結果をすばやく探すことができます。

Now Mobile アプリでトピックコンテンツの検索機能にアクセスするには：

注:

- Utah リリースにアップグレードし、Now Mobile バージョン 28 をインストールする必要があります。
- AI 検索機能を有効にする必要があります。

Now Mobile のニュース

Now Mobile では、外出先で利用できるコンテンツに簡単にアクセスできるように、ニュース記事が提供されています。

Now Mobile アプリの 従業員センター はモバイルのニュース体験を実現します。外出先でスマートフォンでニュース記事を閲覧できます。

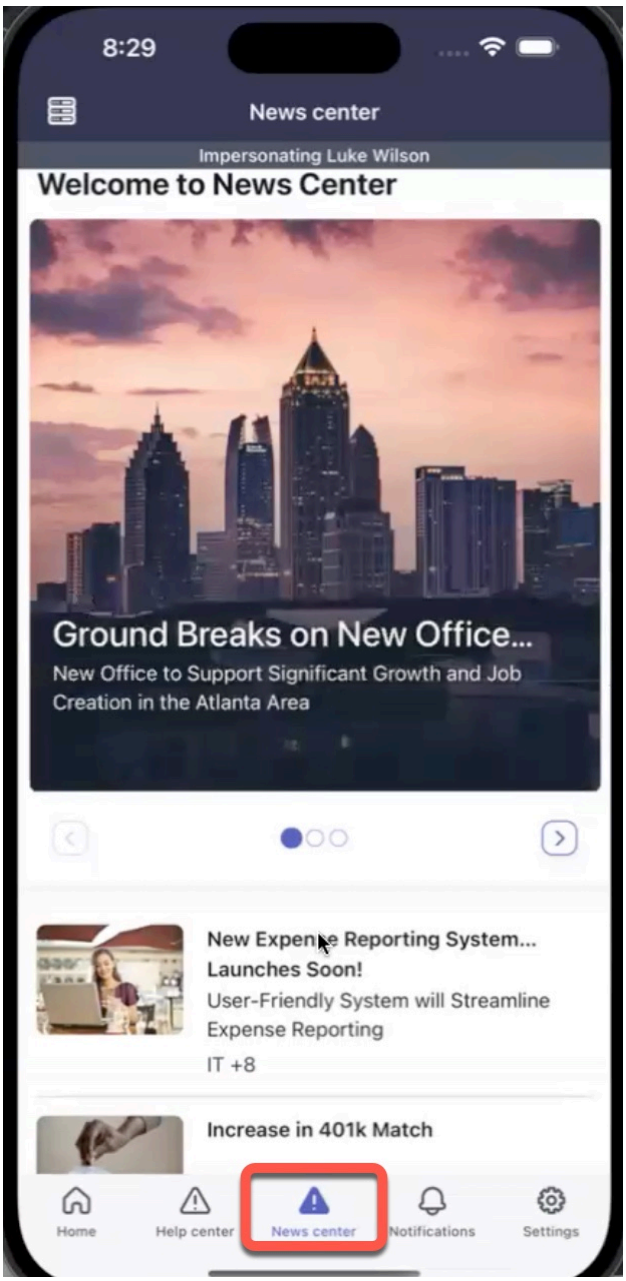
[注目のニュース] セクションからニュース記事を閲覧するか、[ニュースセンター] タブに移動します。[注目のニュース] カルーセルをスクロールして、ニュースセンターの MESP ページですべての特集記事を閲覧します。

任意のニュース記事を選択すると、ニュースの詳細ページで記事全体を開いて表示できます。下にスクロールして、スマートフォンで記事全体を読むことができます。ニュースの詳細ページには、記事の最終更新日が表示されます。また、[お気に入り] アイコン ♡ も表示され、お気に入りの記事リストに追加することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Mobile のニュースセンター



カテゴリ別に記事を参照する場合は、ニュースの詳細ページの下部にある [カテゴリ] セクションを使用できます。その記事に関連付けられているすべてのカテゴリがページの下部に表示されます。[ニュースセンター] ページの下部にあるすべてのカテゴリにアクセスして、カテゴリ別に記事を検索することもできます。[さらに表示] を使用して、ページにリストされているカテゴリをさらに読み込みます。

ニュース記事をトピックページに関連付けて、モバイルのトピックページの [関連ニュース] セクションで表示できます。

ニュース記事とは別に、[ニュースセンター] タブからビデオとカレンダーにもアクセスします。

従業員センター ポータルのニュース記事の詳細については、「ニュース記事」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist の Genius 結果 Now Mobile®

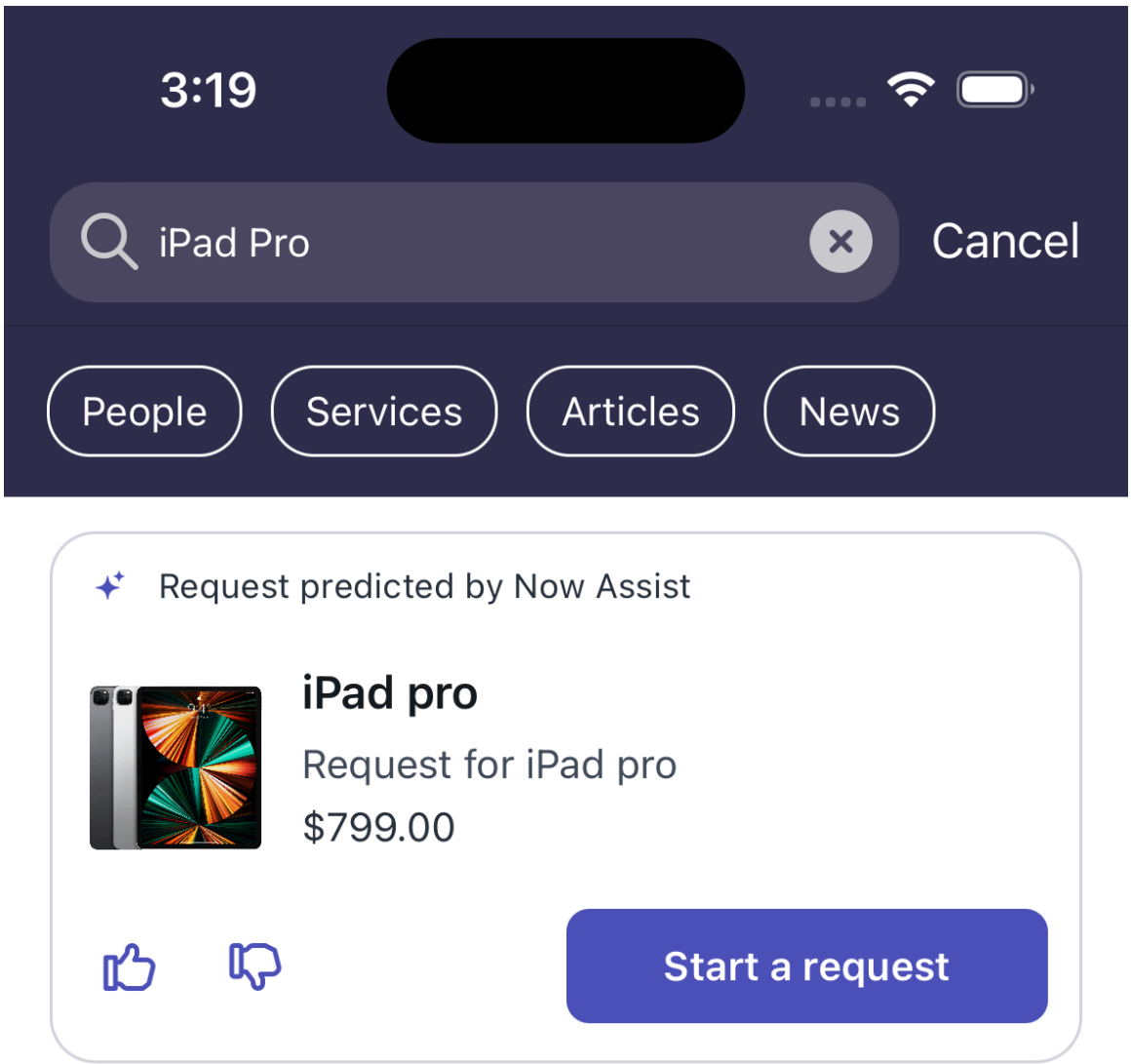
Now AssistNow Mobile® の Genius 結果は、検索機能のパーソナライズされた使用方法を提供するのに役立ちます。

Now Assist Genius 結果は、従来の AI 検索エクスペリエンスとは対照的に、よりパーソナライズされた検索方法です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

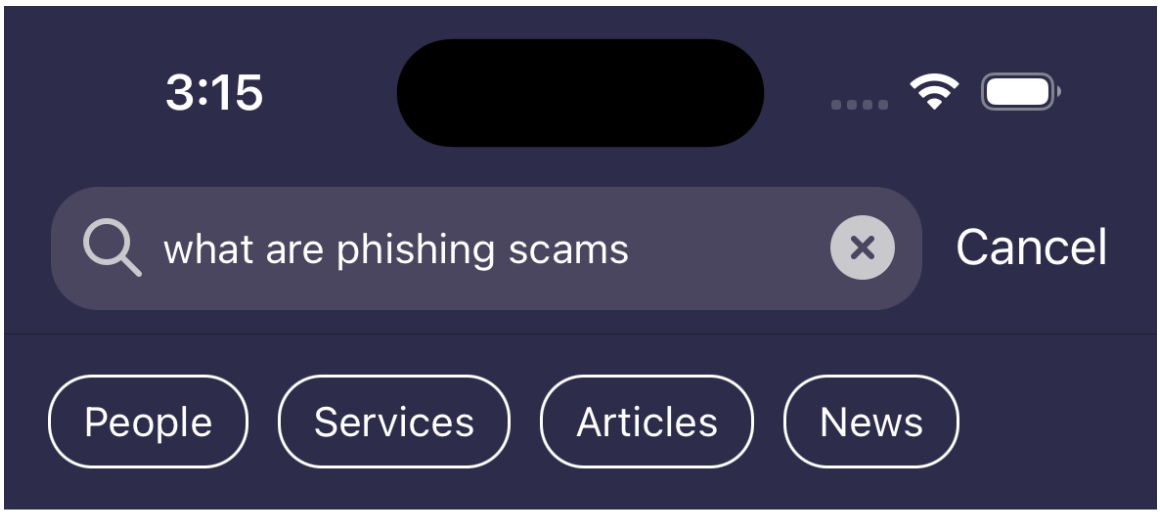
検索結果のカタログアイテム



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索結果に関する **KB** 記事



自動翻訳

What are phishing scams and how can I avoid them?...

107 Views

What is Spam?

10 Views

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Genius 結果には次のものが含まれます。

- Now Assist アクション可能な Genius 結果:検索による サービスカタログ アイテムの要求。
- Now AssistQ&A Genius 結果:検索結果から [その他の機能を表示] でナレッジベース記事全体を表示します。

> **注:**
> Genius 結果を使用する必要なアプリケーションで、 **AI** 検索セットアップの **Now Assist** を有効にする必要があります。詳細については、「Now Assist Genius 結果を有効にする」を参照してください。

モバイル用に従業員センターを設定する

従業員が従業員中心のコンテンツエクスペリエンスを利用できるように、Now Mobile で 従業員センター 機能を設定します。この設定では、[サービス]、[情報]、および [サポート] の タブすべてが有効になります。

Now Mobile 向けの ネクストエクスペリエンス のテーマ

ネクストエクスペリエンス は、 ServiceNow AI Platform全体で生産性を向上させ、エンゲージメントを向上させ、インサイトを明らかにする、次世代の直感的でパーソナライズされたエクスペリエンスを提供します。

Now Mobile で ネクストエクスペリエンス を設定できます。

- Now Mobile でアクセスしやすい ネクストエクスペリエンス を提供します。
- Web と Now Mobile で一貫したエクスペリエンスを提供します。
- アプリケーション全体で統一された設計エクスペリエンスを提供します。

機能拡張の概要

次のリストは、ネクストエクスペリエンス の一部としての改善の簡単な概要です。

- アクセシビリティと直感的なエクスペリエンスのために、新しいレイアウト、画面、およびカードデザインを使用します。
- 次のエクスペリエンステーマに合わせて更新された MESP ポータルテーマを使用して、Web とモバイルで一貫したエクスペリエンスを提供します。
- glide.ui.polaris.experience の値を true に設定して、新しい色変数を有効にします。新しいエクスペリエンスが有効になっていない場合は、代替の色の 16 進数コードが使用されます。
- UI ルール、カードテンプレート、およびアイコンに色変数を使用します。
- コンテンツとユーザーの検索と検出を強化します。
- UI パラメーターの代わりに機能の新しい入力フォーム画面を使用して、アクセシビリティを向上させます。
- [コンテンツ] セクションを [レコード] セクション (sys_sg_item_section) に変換して、各アイテムをカード (モバイルビュー) として表示できるようにします。
- MESP ポータルレコードを編集可能にします。アドミニストレーターは、MESP ポータルのカスタムテーマを設定して適用し、ネイティブモバイルと MESP 全体で統一されたエクスペリエンスを提供できるようになりました。

AI 検索のアップグレードの考慮事項を有効にする

Utah から、AI 検索が Now Mobile のデフォルトの検索エンジンになりました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

既存のお客様が Utah にアップグレードした場合には、アップグレード前と同様に Now Mobile の既存の検索エンジンを引き続き使用できます。

- Glide 修正は、現在の検索エンジンがシステムプロパティ sn_me_search.search_engine に保存されているプラグインアップグレードの前に実行されます。
- プラグインのアップグレード後、検索エンジンの値が空でない場合は、別の Glide 修正が実行され、この値が sn_me_search.search_engine プロパティ値に設定されます。

MESP (Webviews) のアップグレードに関する考慮事項

Utah から、ネクストエクスペリエンス が MESP の新しいテーマです。既存の顧客の場合、Utah にアップグレードすると、テーマの採用は次のように機能します。

- Now Mobile アプリをブランド化しない場合、ネクストエクスペリエンス オプションを有効にすると、新しいテーマが MESP ポータルレコードに自動的に適用されます。
- Now Mobile アプリをブランド化しない場合、ネクストエクスペリエンス オプションを有効にしないと、新しいテーマは MESP ポータルレコードに適用されません。
- Now Mobile アプリをブランド化した場合、ネクストエクスペリエンス オプションを有効にするかしないかにはかかわりなく、新しいテーマは MESP ポータルレコードに適用されません。

MESP (Webviews) アップグレードシナリオの説明

アップグレードシナリオ	説明
Tokyo から Vancouver にアップグレードするときに glide.ui.next_experience.opt_out と glide.ui.polaris.experience が true に設定されている場合	ネクストエクスペリエンス テーマを使用するには、MESP レコードを手動で更新します。
Tokyo から Vancouver にアップグレードするときに glide.ui.next_experience.opt_out と glide.ui.polaris.experience が false に設定されている場合	ネクストエクスペリエンス テーマを使用するには、MESP レコードを手動で更新します。

Now Mobile ネイティブアップグレードに関する考慮事項

さまざまな 従業員センター アプリケーションの Now Mobile アップグレードに関する考慮事項は次のとおりです。マッピングレベルで変更を加えた場合、最新の変更はすぐに利用できません。

- Utah と互換性のあるアプリ：Now Mobile、モバイル用の Web ビュー、モバイル用の検索構成、およびモバイル用のタスク。
- Utah、 San Diego、および Tokyo ファミリリリースと互換性のあるアプリ： 従業員センター、従業員センター コア、 従業員プロファイル、および コンテンツ公開。

Now Mobile ネイティブアップグレードに関する考慮事項の説明テーブル

アップグレードシナリオ	説明
Utah と互換性のあるアプリの場合	Utah にアップグレードすると、ネクストエクスペリエンス は追加の手順なしでインストールされます。
Utah San Diego および Tokyo と互換性があり、ネクストエクスペリエンス の変更がインストールされ、Utah にアップグレードされたアプリの場合	Utah より前の場合、ネクストエクスペリエンスの変更は適用されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Mobile ネイティブアップグレードに関する考慮事項の説明テーブル (続く)

アップグレードシナリオ	説明
	• ネクストエクスペリエンス の変更を自動的に元に戻すには、Glide 修正を使用します。 • インスタンスが Utah にアップグレードされた後、各アプリの取り込みスクリプトを手動で実行して ネクストエクスペリエンス の変更を取り込むことができます。
Utah San Diego および Tokyo と互換性があり、ネクストエクスペリエンス の変更がインストールされずに Utah にアップグレードされたアプリの場合	Utah にアップグレードすると、ネクストエクスペリエンス は追加の手順なしでインストールされます。

各アプリケーションの ネクストエクスペリエンス の変更を元に戻すように *runManually=true* を設定して、次の修復スクリプトを手動で実行します。

ネクストエクスペリエンス 修復スクリプト (元に戻す) の説明テーブル

修復スクリプト	アプリケーション
モバイルの次の Exp の復元 - Cont Pub	コンテンツ公開
モバイルの次の Exp の復元 - EC	従業員センター
モバイルの次の Exp の復元 - EC Core	従業員センター コア
モバイルの次の Exp の復元 - EP	従業員プロファイル
モバイルの次の Exp の復元 - Now Mobile	Now Mobile
モバイルの次の Exp の復元 - NowMobileSearch	モバイルの検索構成

各アプリケーションの ネクストエクスペリエンス の変更を取り込むように *runManually=true* を設定して、次の修復スクリプトを手動で実行します。

ネクストエクスペリエンス 修復スクリプト (取り込み) の説明テーブル

修復スクリプト	アプリケーション
モバイルの次の Exp - Cont Pub	コンテンツ公開
モバイルの次の Exp - EC	従業員センター
モバイルの次の Exp - EC Core	従業員センター コア
モバイルの次の Exp - EP	従業員プロファイル

Now Mobile の従業員プロファイル **UI**

Now Mobile の新しい 従業員プロファイルユーザーインターフェイス (UI) は、従業員とその組織階層に関するカスタマイズ可能でコンパクトな情報を提供します。

これらの新機能にアクセスするには、従業員プロファイルにオプトインし、新しい Now Mobile アプリにアップグレードする必要があります。

自動翻訳

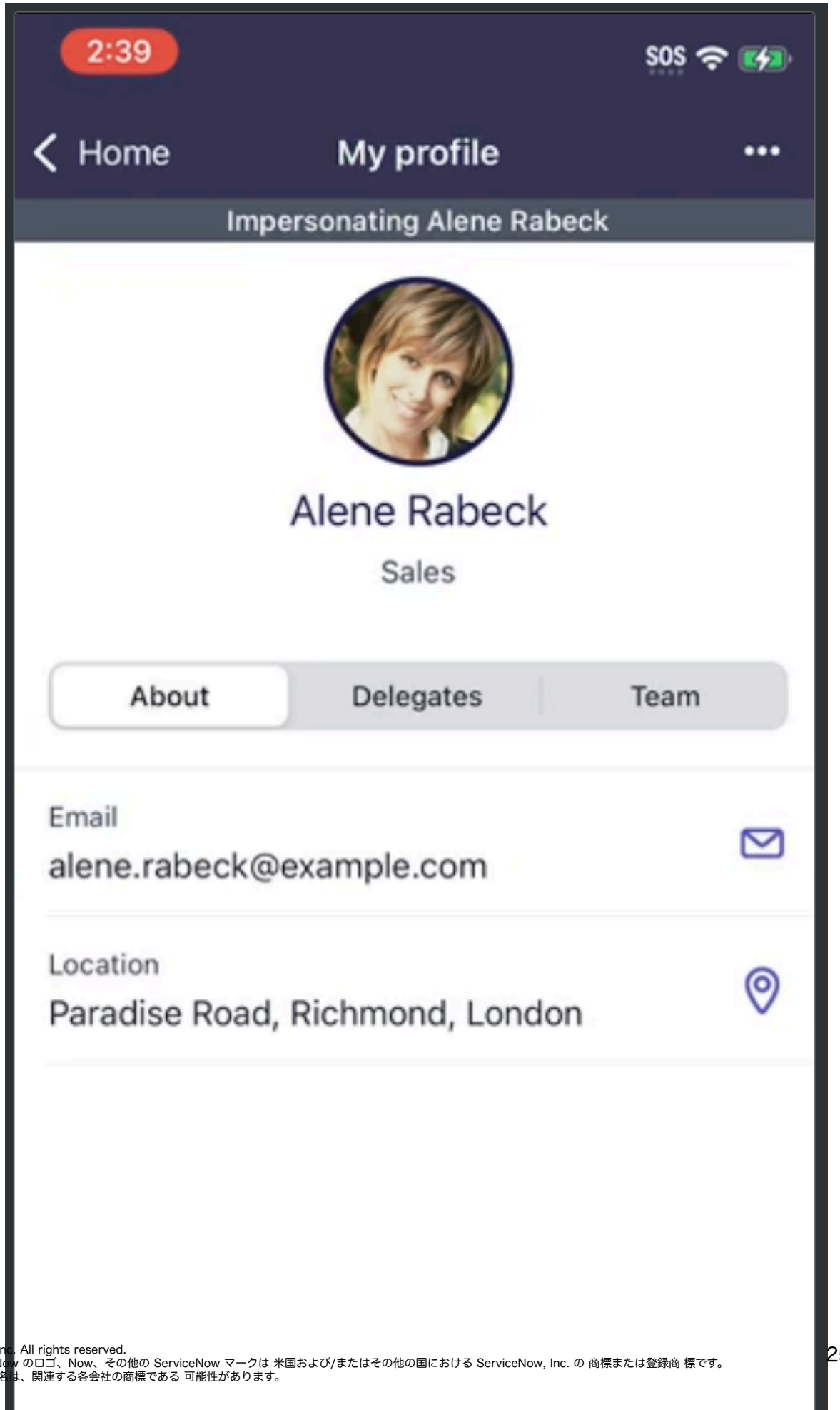
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しい 従業員プロファイルにオプトインした顧客には、[関連情報] タブに [プロファイルの詳細を表示] ボタンが表示されます。[プロファイルの詳細を表示] ボタンはログインしたユーザーにのみ表示されます。[プロファイルの詳細を表示] を選択すると、[プロファイルの詳細] ページが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロファイルページ



自動翻訳

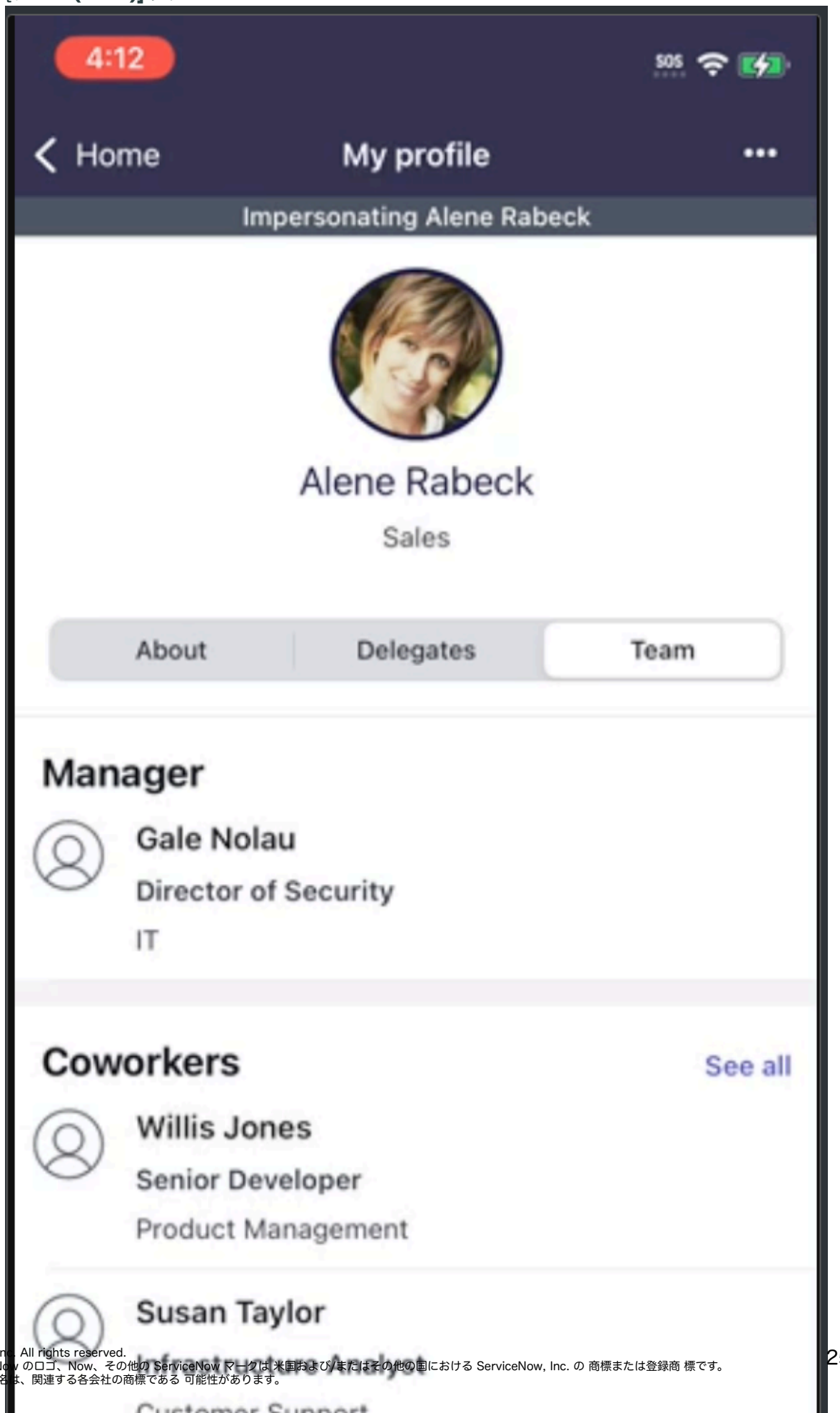
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[チーム **(Team)]** タブは、従業員センター ポータルの [従業員プロファイル] ページにある [自分のチーム] ウィジェットのモバイル版です。このタブには、ログインしているユーザーに応じて、[マネージャー]、[直属の部下]、および [同僚] が一覧表示されます。各セクションに表示されるデフォルトの結果数は 5 件です。さらに結果を表示するには、[すべて表示] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[チーム **(Team)**] タブ



自動翻訳

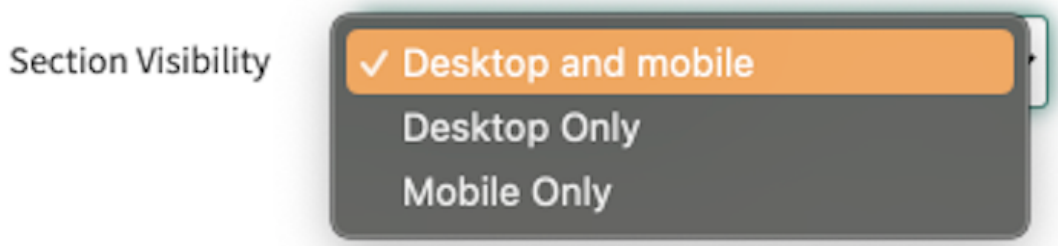
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[プロファイルの詳細] ページには、デフォルトで、[関連情報]、[略歴]、および [個人情報] セクションが含まれています。アドミニストレーターはプラットフォームで、複数の事業部門にわたってこれらのセクションをカスタマイズできます。関連情報および略歴に対するデフォルトの [セクションの可視化] 設定は、デスクトップで使用できます。アドミニストレーターは、必要に応じて可視化を変更できます。

[チーム **(Team)]** タブで任意のユーザーカードを選択し、そのユーザーの詳細を表示します。

Now Mobile のホーム画面にある検索バーに従業員の名前を入力して、従業員を検索することもできます。

[セクションの可視化] オプション



注:
アドミンは、次の場所に移動して、従業員プロファイルアプリケーションの [プロファイルの詳細] ページの [セクションの可視化] 設定を構成できます すべて > 従業員プロファイル > 概要 **UI** 構成.

注:
顧客が従業員プロファイルをアップグレードしても、アップグレードされた Now Mobile アプリ がない場合、検索は以前のプロファイルページにリダイレクトされます。

このリダイレクトを回避するには、新しい Now Mobile プロファイルページにアップグレードします。

新しい **Now Mobile** プロファイルページへの検索リダイレクトのアップグレード

新しい Now Mobile プロファイルページにアップグレードして、ユーザーのナビゲーションエクスペリエンスを向上させます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
機能インスタンスを手動で更新して、ServiceNow® AI 検索 を新しい Now Mobile プロファイルページにリダイレクトします。

手順

1. 移動先 システムモバイル > **Now Mobile** アプリ > アプレットランチャー.
2. ランチャー画面のリストで、[ホームページ] を選択します。
3. 移動先 ヘッダー > 検索構成.
4. [このレコードをプレビュー] アイコンを選択して、 検索構成を開きます。
5. [検索構成] ページで、[リストアイテム構成] リストに移動し、[**People Genius Search** メインアイテム] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [ユーザーの Genius 検索] メインアイテムリストで、[ユーザーの **Genius** 結果リダイレクト] に移動します。
7. Now Mobileプロファイルページへの検索リダイレクトを優先するには、[順序] を「200」に更新します。

> **注:**
> また、 `/sys_sg_button_instance.do?sys_id=510879044d0c2010f87749679b4774e8` で、[値 **(value)]** を **[200]** に更新することもできます。

タスクの結果
検索リダイレクトにより、新しい Now Mobile プロファイルページに移動されます。

Now Mobile での承認

すべての承認タスクを Now Mobile アプリ内の 1 か所に表示します。

Now Mobile の [自分のタスク] セクションですべての承認タスクにアクセスします。

- [詳細] タブで承認タスクの詳細を確認した後、承認または却下します。
- [更新] タブを使用して、コメントを提供したり、誰かからのコメントを表示したり、承認タスクに関連する添付ファイルを追加または表示したりできます。
- 各タスクの期日情報は、リストビューの [自分のタスク] と個々の承認タスクの詳細ページに表示されます。

承認タスクを却下する場合は、送信する理由を入力する必要があります。タスクを承認する際のコメントはオプションです。

[自分のタスク] のリストビューに表示される情報の優先順位は次のとおりです。

1. 簡単な説明
2. 承認対象
3. 承認中

汎用承認

Now Mobile バージョン 29.0 に付属する汎用承認には、承認 [sysapprover_approval] テーブルで使用可能なすべての承認タスクが表示されます。

承認者ロールを持つユーザーは、Now Mobile アプリの [自分のタスク] の下にあるすべての承認タスクにアクセスできます。

> **注:**
> 汎用承認は、ベースシステムで次のように有効になります。
>
> - システムプロパティ sn_me_todos.all_approvals_mobile_enabled はデフォルトで有効になっています。
> - システムプロパティ sn_me_todos.all_approvals_mobile_enabled を無効にして、汎用承認カードの使用を停止できます。
> - [承認 To Do] リスト内にカスタム承認カードを作成する場合は、カスタム構成の [条件の順序] フィールドの値を、汎用承認カードの [条件の順序] よりも低くする必要があります。

構成の詳細については、「 承認のタスク構成を有効にする」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Now Mobile での Workday 承認

従業員センターを使用して、Now Mobile アプリで Workday 承認にアクセスします。

Now Mobile での 従業員センター を使用して、[自分のタスク] セクションですべての Workday 承認タスクにアクセスします。承認タスクを選択して、以下を実行します。

- モバイルから承認要求を承認または却下します。
- [関連情報] タブと [詳細] タブで、承認要求の詳細を表示します。
- [添付ファイル] タブで、要求とともに追加された添付ファイルを確認します。
- Workday ポータルに移動して、Workday の承認タスクを表示します。

次の承認タイプには、Now Mobile アプリにデフォルトの [承認] または [却下] ボタンがあります。次の承認タイプの承認タスクは、Now Mobile アプリで完了できます。

- 休暇
- 休暇の修正
- 終了
- 休暇

他の承認タイプでは、多くの場合、タスクを承認または却下するためにより多くの情報が必要になります。このような承認タスクでは [承認] および [却下] ボタンは使用できません。[平日に完了 **(Complete In Workday)]** リンクを選択すると、次のタスクタイプを Workday ポータルに詳細に表示できます。

- ジョブ要求事項
- タイムシート
- 報酬範囲
- 支出認可
- 転職

> **注:**
> すべての承認タイプに対して [承認] または [却下] ボタンを Now Mobile で表示するように設定できます。構成の詳細については、「Now Mobile の Workday 承認機能を構成する」を参照してください。

Workday 承認の構成の詳細については、「Workday To Do の設定」を参照してください。

Now Mobile の Workday 承認機能を構成する

すべての Workday 承認タスクタイプの承認ボタンと却下ボタンを構成します。Now Mobile アプリですべての承認タスクを完了します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_workday.admin

手順

1. 移動先 すべて > システムモバイル > スクリーニング.
2. 正しい承認タイプの [バージョン情報] を選択します。
   [バージョン情報] の横にある対応する [説明] を確認して、承認タイプを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [画面に属する機能インスタンス] タブで、必要に応じてオプションを **True** に切り替えます。

> **注:**
> 一部の承認タイプのベースシステム設定は、Now Mobile アプリで false に設定されています。詳細については、「Now Mobile での Workday 承認」を参照してください。

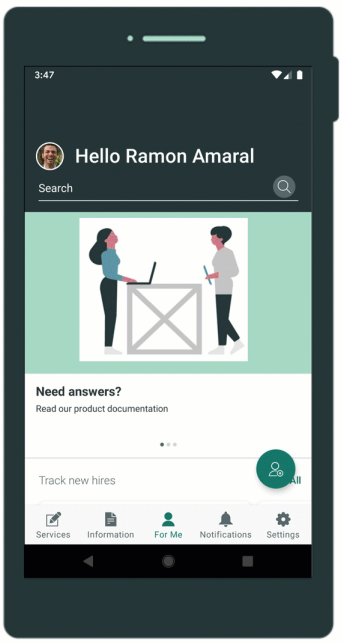
タスクの結果
[承認] および [却下] ボタンは、モバイルで構成された承認タスクタイプに表示されます。

モバイルコンテンツを設定する

コンテンツ配信やキャンペーンで使用するために、バナー、テキストカード、ビデオなどのモバイルコンテンツを設定します。モバイルコンテンツは、Now Mobile の対象者基準を満たすユーザーに配信されます。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

このタスクについて



モバイルコンテンツは、指定された対象者基準を満たすユーザーに対して、Now Mobile アプリのカルーセルセクションに表示されます。コンテンツ配信やキャンペーンで使用するために、モバイル用のバナー、テキストカード、ビデオなどを設定できます。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > モバイルコンテンツ.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. [モバイルコンテンツ (Mobile Content)] フォームで、[コンテンツタイプ] フィールドの値を次のいずれかに設定します。
   - モバイルバナー
   - モバイルテキストカード
   - モバイルビデオ

   各コンテンツタイプに応じたタスクを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルバナーの場合

モバイルバナーのコンテンツを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

手順

1. [モバイルコンテンツ] フォームで、`モバイルバナー` への [コンテンツタイプ] フィールドの値を設定します。
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

[モバイルコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
タイトル	モバイルバナーのタイトル。
コンテンツタイプ	`モバイルバナー`への値を設定します。
画像	モバイルバナーに表示する画像。
「リンク」	モバイルバナーで使用するためのリンク。ユーザーがバナーの任意の場所をタップすると、リンクが表示されます。
ヘッダーテキスト	モバイルバナーに表示するヘッダーテキスト。
テキスト	モバイルバナーに表示するテキスト。
順番	モバイルコンテンツを表示する順番。番号が小さいコンテンツは、番号が大きいコンテンツよりも前に表示されます。
アクティブ	使用するモバイルコンテンツをアクティブ化するオプション。

3. フォーム ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
[スケジュールコンテンツ] 関連リストが表示されます。
4. コンテンツをスケジュールします。
   - コンテンツの配信をスケジュール設定するには、「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。

モバイルテキストカードの場合

モバイルテキストカード用のコンテンツを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

手順

1. [モバイルコンテンツ] フォームで、`モバイルテキストカード` への [コンテンツタイプ] フィールドの値を設定します。
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

[モバイルコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
タイトル	モバイルテキストカードのタイトル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
コンテンツタイプ	モバイルテキストカードへの値を設定します。
「リンク」	モバイルテキストカードで使用するためのリンク。ユーザーがテキストカードの任意の場所をタップすると、リンクが表示されます。
ヘッダーテキスト	モバイルテキストカードに表示するヘッダーテキスト。
順番	モバイルコンテンツを表示する順番。番号が小さいコンテンツは、番号が大きいコンテンツよりも前に表示されます。
スタイル	モバイルテキストカードのスタイル。 ○ ライト ○ ダーク
アクティブ	使用するモバイルコンテンツをアクティブ化するオプション。

3. フォーム ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
[スケジュールコンテンツ] 関連リストが表示されます。
4. コンテンツをスケジュールします。
   ○ コンテンツの配信をスケジュール設定するには、「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。

モバイルビデオの場合

モバイルビデオのコンテンツを設定します。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

手順

1. [モバイルコンテンツ] フォームで、モバイルビデオ への [コンテンツタイプ] フィールドの値を設定します。
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

[モバイルコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
役職	モバイルビデオのタイトル。
コンテンツタイプ	モバイルビデオへの値を設定します。
「リンク」	モバイルビデオで使用するためのリンク。ユーザーがビデオの下の領域をタップすると、リンクが表示されます。
ビデオリンク	モバイルビデオで表示するビデオ。 **注:** YouTube と Vimeo のリンクのみが現在サポートされています。
ヘッダーテキスト	モバイルビデオに表示するヘッダーテキスト。
テキスト	モバイルビデオに表示するテキスト。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
順番	モバイルコンテンツを表示する順番。番号が小さいコンテンツは、番号が大きいコンテンツよりも前に表示されます。
アクティブ	使用するモバイルコンテンツをアクティブ化するオプション。

3. フォーム ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
   [スケジュールコンテンツ] 関連リストが表示されます。
4. コンテンツをスケジュールします。
   - コンテンツの配信をスケジュール設定するには、「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。

Now Mobile のトピックでのコンテンツロールアップの構成

親トピックとそのサブツリートピックの関連コンテンツを参照します。この機能を有効にすると、Now Mobile アプリでより幅広い検索結果が表示されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
表示しているトピックに直接関連付けられているコンテンツをサブツリートピックのコンテンツとともに参照します。この機能を使用すると、次のことができます。

- トピックページで関連するコンテンツを簡単に検索する。
- コンテンツの検索で、サブツリートピックからの結果とともにより広範な結果を表示する。

手順

1. 移動先 すべて > システムプロパティ > すべてのプロパティ > **sn_ex_sp.u_allow.rollup.mesp**.
2. システムプロパティを **[true]** に設定して **[Save]** を選択します。

> **注:**
> 機能を有効にするには、値が true に設定されていることを確認します。デフォルト値は false に設定されています。

Now Mobile の分類の管理

デフォルト分類のクローンを作成するか、独自の分類を作成して、それを Mobile Employee Service Portal (MESP) にマッピングし、適切な分類が割り当てられていることを確認します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ分類 > 分類
2. デフォルトの [従業員] 分類をクリックします。
3. [クローン] をクリックします。
4. 表示されるダイアログボックスの [新しい分類名] に入力し、**[OK]** をクリックします。
   これにより、分類とそのコンテンツが新しい分類にコピーされます。オプションとして、分類を手動で作成し、トピックを追加できます。詳細については、「分類の作成」を参照してください。
5. 分類コンテンツを変更し、[更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 既存の分類を非アクティブ化して、検索構成が新しい分類からコンテンツを取得するようにします。
7. 移動先 サービスポータル > ポータル.
8. [モバイル従業員サービスポータル] をクリックします。
9. [分類] タブ関連リストで、作成した新しい分類を追加します。
10. [更新] をクリックします。

検索構成の更新

Now Mobile アプリケーションをインストールしても、検索構成は自動的に更新されません。モバイルデバイスで統一された参照を体験できるように検索構成を更新するために提供されている修復スクリプトを手動で実行します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。
システムのプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティの全リストが表示されます。
2. Now Mobile アプリケーションスコープに **true/false** タイプのプロパティを作成します。
たとえば、プロパティ enable_taxonomy を作成します。システムのプロパティの作成については、「システムのプロパティを追加する」を参照してください。
3. このプロパティの値を **true** に設定します。
4. 移動先 システム定義 > 修復スクリプト.
5. [モバイル用分類を有効化] スクリプトを検索し、クリックして開きます。
6. [修復スクリプトを実行] をクリックし、検索構成を更新します。

> **注:**
> デフォルトの従業員分類がモバイルサービスポータルに添付されている場合は、[従業員分類用プライマリトピックを設定 **(Set primary topics for Employee taxonomy)]** 修復スクリプトを実行して、マッピングを更新します。

Microsoft 365 の ServiceNow アドイン

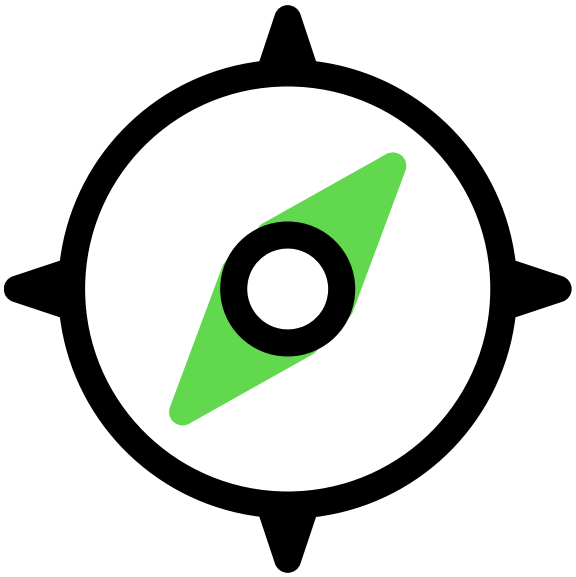
従業員向けにカスタマイズされたオフィスコントロールとクイックリンクを含むアドインを作成します。従業員が Microsoft 365 アプリケーションから直接要求を送信できるようにすることで、効率を高めます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

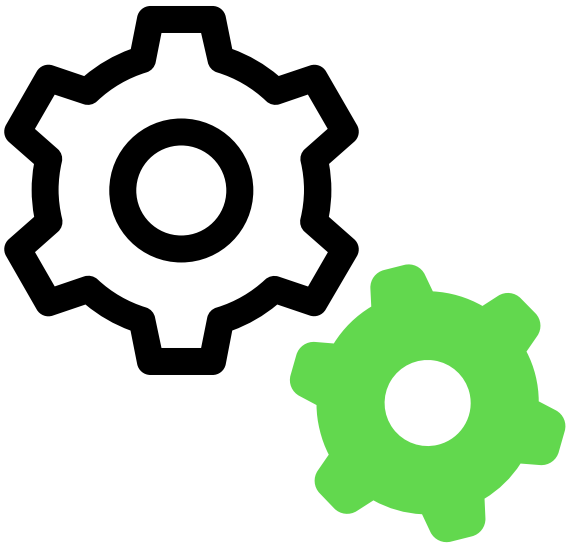
開始するには

探索



クイックリンクを提供して、インシデント、ケース、またはカタログ要求の送信にかかる時間を短縮します。

構成



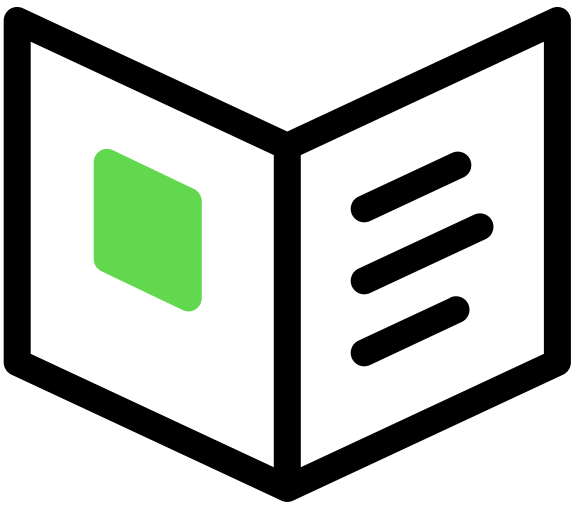
アドインを構成し、メールフィールドをカタログアイテムまたはフォームにマップします。

使用方法



カタログアイテムを要求するか、メールから直接インシデントとケースを作成します。

参照



アプリケーションで使用されるリストとフォームに関する情報。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トラブルシューティングとサポート

- について質問し、他のリソースを調べる Microsoft 365 の ServiceNow アドイン の ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

Microsoft 365 の ServiceNow アドイン の探索

Microsoft 365 の ServiceNow アドイン は、従業員にクイックリンクを提供し、インシデント、ケース、またはカタログ要求の送信にかかる時間を短縮します。

Microsoft 365 の ServiceNow アドインの概要

この Microsoft 365 の ServiceNow アドイン を使用して、カスタマイズ可能なオフィスコントロールを備えたアドインを作成し、メールフィールドをカタログアイテムまたはフォームにマッピングし、 Microsoft 365 アプリケーションから要求を上げるためのクイックリンクを従業員に提供することができます。

Microsoft 365 の ServiceNow アドイン ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
アドミニストレーター	アドミニストレーターは、Microsoft 365 の ServiceNow アドイン のインストールと構成を管理します。また、メールのフィールドをカタログアイテムまたはフォームにマップすることもできます。
従業員	従業員は、Microsoft Outlook クライアントで ServiceNow アドインを使用して、メールに基づいてインシデントまたはケースを作成します。

Microsoft 365 の ServiceNow アドイン のメリット

Microsoft 365 の ServiceNow アドインのメリット

メリット	機能	ユーザー
カスタマイズ可能な Office コントロールでアドインを構成します。	マニフェストファイルの作成	アドミニストレーター
メールフィールドをカタログまたはフォームにマッピングして、従業員が要求を出すのにかかる時間を短縮します。	• メールフィールドのカタログアイテムへのマッピング • メールフィールドのフォームへのマッピング	管理者
Microsoft 365 アプリケーションから要求を発生させます。	を使用して要求を発生させる Microsoft 365 の ServiceNow アドイン	従業員

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次に探索する内容

Microsoft 365 の ServiceNow アドインを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- Microsoft 365 の ServiceNow アドインの構成
- Microsoft 365 の ServiceNow アドイン の使用
- Microsoft 365 の ServiceNow アドインの参照

Microsoft 365 の ServiceNow アドインの構成

Microsoft 365 の ServiceNow アドイン を構成し、メールフィールドをカタログアイテムまたはフォームにマップします。

構成の概要

注:

- アドインは Microsoft 365 アプリケーションで使用できますが、フィールドマッピングはメールでのみ使用でき、 Microsoft Outlookでのみ使用できます。
- Microsoft 365 の ServiceNow アドイン は Microsoft Outlook 2019 以降のバージョンでのみサポートされています。

Microsoft 365 の ServiceNow アドイン をインストールする

admin ロールをお持ちであれば、 Microsoft 365 の ServiceNow アドイン アプリケーション (sn_outlook_addin) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 次のものをレビュー Microsoft 365 の ServiceNow アドイン 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 ServiceNow Store のアプリケーションリスト。

必要なロール：admin

このタスクについて

Microsoft 365 の ServiceNow アドイン とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

詳細については、「Microsoft 365 の ServiceNow アドイン とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 Microsoft 365 の ServiceNow アドイン アプリケーション (sn_outlook_addin) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

マニフェストファイルの作成

Microsoft 365 の ServiceNow アドイン に対して有効にする構成を含むマニフェストファイルを作成してダウンロードします。

始める前に
必要なロール:sn_outlook_addin.outlook_addin_setup、sn_hr_sp.admin、sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Office** 用 **ServiceNow** アドイン > **Office** アドインマニフェスト.
2. [Office マニフェスト] リストで、[新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「Office マニフェストフォーム」を参照して ください。

   アドインのシングルサインオン (SSO) を構成することもできます。詳細については、「のシングルサインオンの構成 Microsoft 365 の ServiceNow アドイン」を参照してください。
4. レコードを保存します
5. [Office コントロール] 関連リストで、[新規] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「Office コントロールフォーム」を参照して ください。

   注:
   タイプが [メニュー] の Office コントロールの場合、Office コントロールレコードの関連リストを使用してメニュー項目を作成できます。
7. オプション: [Office コントロール] 関連リストで、レコードの順序とドメインを設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

8. Office マニフェストレコードで、[アクティブ化] を選択します。
   この手順は、レコードの作成時に [アクティブ] フィールドを選択しなかった場合に適用されます。

タスクの結果
Microsoft 365 の ServiceNow アドイン に対してマニフェストが構成され、アクティブ化されます。マニフェストファイルをダウンロードするには、Office マニフェストレコードで **[** マニフェストをダウンロード **]** を選択します。

次のタスク

- のシングルサインオンの構成 Microsoft 365 の ServiceNow アドイン
- マニフェストを Microsoft アドミンセンターにアップロードする

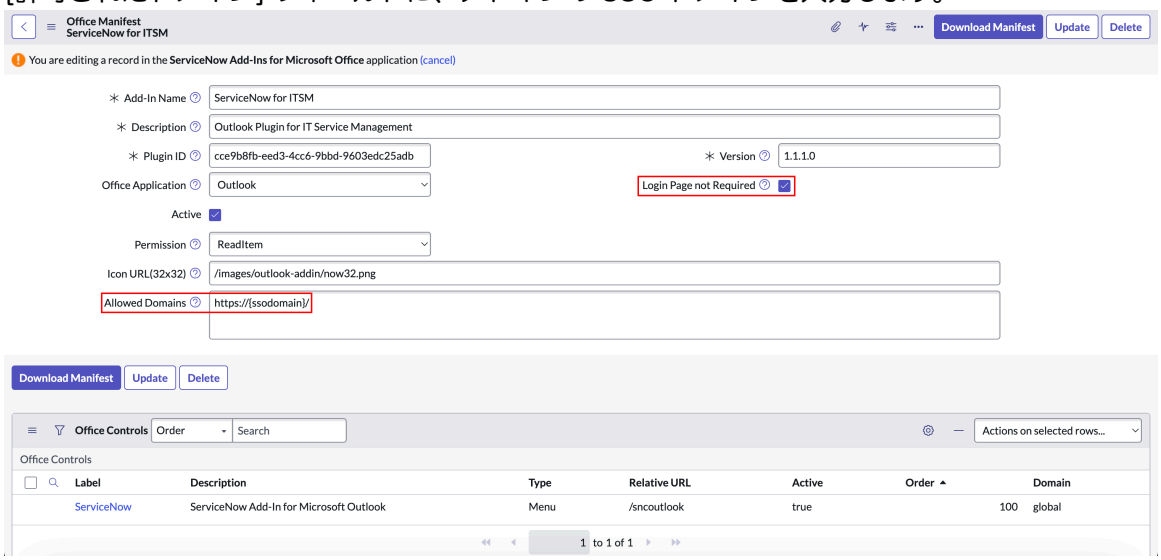
のシングルサインオンの構成 **Microsoft 365** の **ServiceNow** アドイン

アドインのシングル サインオン (SSO) を構成して、ユーザーが 従業員センター にサインインする必要がないようにします。

始める前に
必要なロール:sn_outlook_addin.outlook_addin_setup、sn_hr_sp.admin、sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Office** 用 **ServiceNow** アドイン > **Office** アドインマニフェスト.
2. [Office マニフェスト] の一覧から、構成するマニフェストを選択します。
3. [Office マニフェスト] フォームで、[ログインページ不要] を選択します。
4. [許可されたドメイン] フィールドに、アドインの SSO ドメインを入力します。



マニフェストを **Microsoft** アドミンセンターにアップロードする

マニフェストファイルを Microsoft アドミンセンターにアップロードして、すべての従業員に対してアドインを有効にします。

始める前に
アドインのマニフェストファイルをダウンロードしたことを確認します。詳細については、「マニフェストファイルの作成」を参照してください。

必要なロール:Microsoft アドミン

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. Microsoft アドミンセンターにログインします。
2. 移動先 設定 > 統合アプリ.
3. [統合アプリ] ページで、[アドイン] リンクを選択します。
4. [アドイン] ページで、[アドインの展開] を選択します。
5. [次へ] を選択し、[カスタムアプリをアップロード] を選択します。
6. [このデバイスにマニフェスト **(.xml)** ファイルがあります **(I have the manifest (.xml) file on this device)]** を選択し、[ファイルを選択] を選択します。
7. そのアドインに対して作成したマニフェストファイルを選択します。
8. [新しいアドインの展開 (Deploy a new add-in)] ページで、[アップロード] を選択します。
9. アドミンセンターからアドインを展開します。
   アドインの展開の詳細については、Microsoft ドキュメントの「アドミンセンターを使用して Office アドインを展開する」を参照してください。

メールフィールドのカタログアイテムへのマッピング

メールフィールドをカタログアイテムフィールドにマッピングして情報を事前に入力し、要求の作成にかかる時間を短縮します。

始める前に
必要なロール:sn_outlook_addin.outlook_addin_setup、sn_hr_sp.admin、sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Office** 用 **ServiceNow** アドイン > カタログマッピング構成.
2. [カタログマッピング構成] リストで、[新規] を選択します。
3. カタログマッピング構成フォームの各フィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「カタログマッピング構成フォーム」を参照して ください。

   注:
   Microsoft Outlook からのフィールドは、マニフェストファイルで選択された [拡張ポイントタイプ] に基づきます。カタログアイテムがアドインマニフェストの Office コントロールのカタログアイテムと一致することを確認します。マニフェストの詳細については、「マニフェストファイルの作成」を参照してください。

4. フォームを保存します。
   カタログマッピング構成レコードが作成されます。[Office メールボックスからカタログフィールドへのマッピング] レコードを追加して、個々のフィールドをマッピングできます。
5. [Office メールボックスからカタログフィールドへのマッピング] 関連リストで、[新規] を選択します。
6. [Office メールボックスからカタログフィールドへのマッピング] フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「Office メールボックスからカタログフィールドへのマッピングフォーム」を参照してください。
7. フォームを保存します。
   Office メールボックスからカタログフィールドへのマッピングレコードが作成されます。要件に基づいて、フィールドをマッピングするレコードをさらに作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メールフィールドのフォームへのマッピング

メールフィールドをフォームフィールドにマッピングして情報を事前に入力し、インシデントまたはケースの送信にかかる時間を短縮します。

始める前に
必要なロール:sn_outlook_addin.outlook_addin_setup、sn_hr_sp.admin、sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Office** 用 **ServiceNow** アドイン > フォームマッピング構成フォーム.
2. [フォームマッピング構成] リストで、[新規] を選択します。
3. フォームマッピング構成フォームの各フィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「フォームマッピング構成フォーム」を参照して ください。

   注:
   Microsoft Outlook からのフィールドは、マニフェストファイルで選択された [拡張ポイントタイプ] に基づきます。テーブルがアドインマニフェストの Office コントロールのテーブルと一致することを確認します。マニフェストの詳細については、「マニフェストファイルの作成」を参照してください。

4. フォームを保存します。
   フォームマッピング構成レコードが作成されます。[Office メールボックスからカタログフィールドへのマッピング] レコードを追加して、個々のフィールドをマッピングできます。
5. [Office メールボックスからフォームフィールドへのマッピング] 関連リストで、[新規] を選択します。
6. [Office メールボックスからフォームフィールドへのマッピング] フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「Office メールボックスからフォームフィールドへのマッピングフォーム」を参照してください。
7. フォームを保存します。
   Office メールボックスからフォームフィールドへのマッピングレコードが作成されます。要件に基づいて、フィールドをマッピングするレコードをさらに作成できます。

Microsoft 365 の ServiceNow アドイン の使用

Microsoft 365 の ServiceNow アドイン を使用して、カタログアイテムを要求したり、メールから直接インシデントやケースを作成したりします。

のカスタムアドインを取得 Microsoft Outlook

アドミンが構成した機能を使用するには、Microsoft Outlook クライアント用のカスタムアドインを取得します。

始める前に
アドインは、アドミンが Microsoft アドミンセンターでアドインを展開している場合にのみ使用できます。

重要:
Microsoft 365 の ServiceNow アドイン は Microsoft Outlook 2019 以降のバージョンでのみサポートされています。

必要なロール：なし

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. Microsoft Outlook クライアントにログインします。
2. [ツール] メニューの [アドインの取得] を選択します。
3. [Office アドイン] ウィンドウで、[アドミン管理] を選択します。
4. アドミンによって展開されたアドインを検索し、[追加] を選択します。

Example
たとえば、Microsoft 365 の ServiceNow アドイン を検索して [追加] を選択します。

タスクの結果
カスタムアドインが Microsoft Outlook クライアントに追加されます。これを使用して、カタログアイテムを要求したり、メールに基づいてインシデントやケースを開いたりすることができます。

を使用して要求を発生させる **Microsoft 365** の **ServiceNow** アドイン

関連するカタログアイテムまたはフォームを開き、メールからの情報を事前に入力して要求を作成します。

始める前に
次の手順は、 Microsoft Outlook から要求を出すためのものです。アドインを使用して、アドミニストレーターが選択した任意の Microsoft 365 アプリから要求を発生させることができます。

必要なロール：なし

手順

1. Microsoft Outlook アプリケーションを起動します。
2. 要求の作成に使用するメールを選択します。
3. アドインを選択し、要求のボタンまたはメニュー項目を選択します。

Example
たとえば、 Microsoft 365 の ServiceNow アドインを選択してから [インシデントの作成] を選択します。
場合によっては、ServiceNow認証情報を使用して従業員センターにログインする必要があります。
従業員センター ポータルが Microsoft Outlook のアクティビティタブで開きます。

4. フォームまたはカタログアイテム要求に入力し、[送信] を選択します。

Microsoft 365 の **ServiceNow** アドインの参照

参照トピックは、Microsoft 365 の ServiceNow アドインアプリケーションで使用されるリストやフォームに関する情報を提供します。

Microsoft 365 の **ServiceNow** アドイン とともにインストールされるコンポーネント

プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

Microsoft 365 の **ServiceNow** アドインとともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
Outlook アドインセットアップマネージャー [sn_outlook_addin.outlook_addin_setup]	Microsoft 365 の ServiceNow アドイン を構成し、メールフィールドをカタログアイテムまたはフォームにマッピングします。	なし

インストールされるテーブル

Microsoft 365 の **ServiceNow** アドインとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
カタログマッピング構成 [sn_office_catalog_mapping_config]	カタログフィールドをメールフィールドにマッピングするためのカタログアイテムの構成が含まれています。 これはドメイン区切りリストです。
フォームマッピング構成フォーム [sn_office_form_mapping_config]	フォームフィールドをメールフィールドにマッピングするためのフォームの構成が含まれています。 これはドメイン区切りリストです。
オフィスメールボックスからカタログフィールドへのマッピング [sn_office_mailbox_catalog_field_mapping]	メールフィールドにマッピングされているカタログフィールドに関する情報が含まれています。
オフィスメールボックスからフォームフィールドへのマッピング [sn_office_mailbox_form_field_mapping]	メールフィールドにマッピングされているフォームフィールドに関する情報が含まれています。
Office マニフェスト [sn_office_manifest]	さまざまなアドイン用に作成されたマニフェストファイルに関する情報が含まれています。
Office コントロール [sn_office_control]	さまざまなアドイン用に作成されたボタンやメニューなどの Office コントロールに関する情報が含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Office マニフェストフォーム

Office マニフェストフォームは、Microsoft 365 の ServiceNow アドイン のマニフェストファイルを構成するのに役立ちます。

Office マニフェストフォーム

Field (フィールド)	説明
アドイン名	マニフェストを作成するアドインの名前。
説明	作成するアドインの説明。
プラグイン ID	アドインの自動生成された識別子。
Office アプリケーション	アドインを作成する Microsoft アプリケーション。
アクティブ	アドインをアクティブ化するオプション。
権限	アドインの API 権限。
アイコン URL	アドインアイコンの HTTPS または相対 URL。
バージョン	アドインファイルのバージョン番号。
ログインページ不要	アドインのログインページを無効にするオプション。 このオプションを選択する場合は、アドインへのアクセスが許可されているドメインのリストを追加する必要があります。
自動オープンのアドイン	アプリの起動時にアドインを自動的に開くオプション。 このフィールドは、[**Office** アプリケーション] フィールドで **Word** または **PowerPoint** が選択されている場合にのみ使用できます。
許可済みドメイン	アドインへのアクセスが許可されているドメインのリスト。 このフィールドは、[ログインページ不要] フィールドが選択されている場合にのみ使用できます。

注:
アドインのシングルサインオン (SSO) を構成するには、[ログインページ不要] フィールドを選択し、[許可済みドメイン] フィールドに SSO ドメインを指定します。

Office コントロールフォーム

Office コントロールフォームは、Microsoft 365 の ServiceNow アドイン のボタン、メニュー、またはメニューアイテムを作成するのに役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Office コントロールフォーム

Field (フィールド)	説明
ラベル	アドインに表示される Office コントロールのラベル。
説明	アドインに表示される Office コントロールの説明。
タイプ	作成する Office コントロールのタイプ。
アクション	Office コントロールが選択されたときに実行されるアクション。 このフィールドは、[タイプ] フィールドで [ボタン] または **[MenuItem]** が選択されている場合にのみ使用できます。
相対 URL	ユーザーが Office コントロールを選択したときに開く相対 URL。 このフィールドは、[アクション] フィールドで **[URL** を開く] が選択されている場合にのみ使用できます。
カタログ	ユーザーが Office コントロールを選択したときに開くカタログ。 このフィールドは、[アクション] フィールドで [カタログを開く] が選択されている場合にのみ使用できます。
テーブル	ユーザーがフォームを送信したときに作成される新規レコードのテーブル。 このフィールドは、[アクション] フィールドで [フォームを開く] が選択されている場合にのみ使用できます。
親コントロール	アイテムを追加する親メニュー。 このフィールドは、[タイプ] フィールドで **[MenuItem]** が選択されている場合にのみ使用できます。
マニフェスト	Office コントロールがリンクされているマニフェストレコード。
アクティブ	このレコードを有効化するオプション。
拡張ポイントタイプ	Office コントロールの拡張ポイント。 このフィールドは、[タイプ] フィールドで [ボタン] または [メニュー] が選択されている場合にのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Office コントロールフォーム (続く)

Field (フィールド)	説明
	注: メニューアイテムには、親メニューレコードと同じ拡張ポイントがあります。 このフィールドには次のオプションがあります。 • MessageReadCommandSurface:メール読み取りビューにボタンを追加します • MessageComposeCommandSurface:メール作成フォームにボタンを追加します • AppointmentOrganizerCommandSurface:会議の開催者のリボンにボタンを追加します • AppointmentAttendeeCommandSurface:会議出席者のリボンにボタンを追加します • PrimaryCommandSurface: Office アプリのリボンにタブを追加します。このオプションは、 Microsoft Word または Microsoft PowerPoint 拡張ポイントの詳細については、Microsoft ドキュメントの「ExtensionPoint 要素」を参照してください。
アイコン	Office コントロールアイコン用に HTTPS または相対 URL を必要とするセクション。

自動翻訳

カタログマッピング構成フォーム

カタログマッピング構成フォームは、メールとカタログアイテムのマッピングのカスタマイズに役立ちます。

カタログマッピング構成フォーム

Field (フィールド)	説明
カタログアイテム	メールフィールドをマッピングするカタログアイテム。
アプリケーション	マッピング構成のアプリケーションスコープ このフィールドはインスタンスのアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
ドメイン	マッピング構成を作成するドメイン。
UI スクリプトパーサー	マッピング構成のカスタムロジックを含む UI スクリプト。
アクティブ	マッピング構成情報レコードをアクティブ化するオプション。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォームマッピング構成フォーム

フォームマッピング構成フォームは、メールとフォームのマッピングをカスタマイズするのに役立ちます。

フォームマッピング構成フォーム

Field (フィールド)	説明
テーブル	メールフィールドをマッピングするテーブル。
アプリケーション	マッピング構成のアプリケーションスコープ このフィールドはインスタンスのアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
ドメイン	マッピング構成を作成するドメイン。
フォームビュー	ユーザーがアドインでフォームを開いたときに表示するフォームビュー。
UI スクリプトパーサー	マッピング構成のカスタムロジックを含む UI スクリプト。
アクティブ	マッピング構成情報レコードをアクティブ化するオプション。

Office メールボックスからカタログフィールドへのマッピングフォーム

Office メールボックスからカタログフィールドへのマッピングフォームは、メールフィールドをカタログアイテムフィールドにマッピングするのに役立ちます。

Office メールボックスからカタログフィールドへのマッピングフォーム

Field (フィールド)	説明
カタログアイテム	メールフィールドをマッピングする必要があるカタログアイテム。 このフィールドは、マッピング構成情報レコード用に選択されたカタログアイテムに自動的に設定されます。
アプリケーション	レコードのアプリケーションスコープ。 このフィールドはインスタンスのアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
カタログアイテムフィールド	メールフィールドにマッピングする必要があるカタログアイテムフィールド。
メールボックスアイテムのプロパティ	カタログアイテムフィールドにマッピングする必要があるメールフィールド。
アクティブ	このレコードをアクティブ化するオプション。

Office メールボックスからフォームフィールドへのマッピングフォーム

Office メールボックスからフォームフィールドへのマッピングフォームは、メールフィールドをフォームフィールドにマッピングするのに役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Office メールボックスからフォームフィールドへのマッピングフォーム

Field (フィールド)	説明
テーブル	メールフィールドをマッピングする必要があるテーブル。 このフィールドは、マッピング構成情報レコード用に選択されたテーブルに自動的に設定されます。
アプリケーション	レコードのアプリケーションスコープ。 このフィールドは、マッピング構成情報レコードのアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
フォームフィールド	メールフィールドにマッピングする必要があるフォームフィールド。
メールボックスアイテムのプロパティ	フォームフィールドにマッピングする必要があるメールフィールド。
アクティブ	このレコードをアクティブ化するオプション。

ServiceNow for Microsoft Outlook

ServiceNow と Microsoft Outlook の統合により、より良く、接続性にも優れたエクスペリエンスをユーザーに提供できます。従業員は Outlook クライアントから離れることなくシームレスなセルフサービスを利用でき、エージェントはケースをより迅速に解決できます。

ServiceNowMicrosoft Outlookの概要

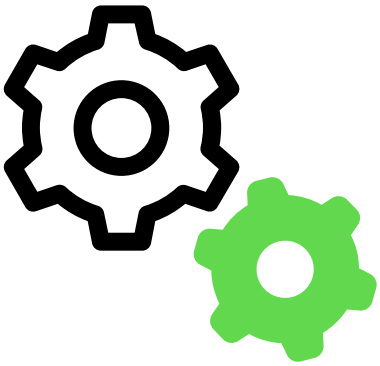
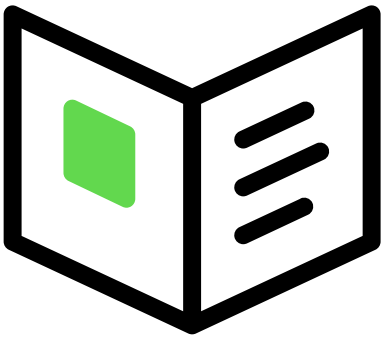
ServiceNow for Microsoft Outlook では、Outlook Actionable Messages プラグインを活用して次の機能を提供します。

- 従業員とエージェントは、要求の送信、更新、完了に関する通知を受け取るため、問題の追跡、計画、コラボレーションが容易になります。
- マネージャーと承認者は、承認要求のサマリーおよび詳細レポートと、要求を承認または却下するためのアクション可能なメッセージを受信します。
- 従業員は、メールに埋め込まれたフィードバックカードを使用して、エクスペリエンスに関するフィードバックを提供できます。
- 従業員は、メールに埋め込まれたサーベイカードを使用して、エクスペリエンスに関するサーベイを実施できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

構成	使用方法	参照
		
Outlook クライアントを離れることなく、従業員にシームレスなセルフサービスを提供します。	メールメッセージ内からレポートの表示、要求の承認、フィードバックの提供を行います。	Outlook Actionable Messagesの構成に使用されるリストとフォームに関する情報。

トラブルシューティングとサポート

- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

Microsoft Outlook 向けServiceNowの設定

ServiceNow for Microsoft Outlook を構成して、Outlook クライアントを離れることなくシームレスなセルフサービスを従業員に提供します。

構成の概要

次の表に、ServiceNow for Microsoft Outlook の構成に必要なタスクを示します。

構成タスク

タスク	説明
サーベイの質問制限を更新するためのシステムプロパティの設定	Microsoft Outlook に表示されるサーベイの質問の制限を更新します。

サーベイの質問制限を更新するためのシステムプロパティの設定

Microsoft Outlook に表示されるサーベイの質問制限を更新するためのシステムプロパティを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
sn_ms_oam.feedback_survey_question_count システムプロパティは、Microsoft Outlook のメールメッセージに表示されるサーベイカードの動作を制御します。質問の数がこのプロパティの

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

値を超えると、*sn_ms_oam.portal.suffix* プロパティで指定されたポータルでサーベイが開きます。

手順

1. に移動します すべて メニューをクリックし、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list 」と入力します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブルが表示されます。
2. [名前] 列で、sn_ms_oam.feedback_survey_question_count を検索します。
3. *sn_ms_oam.feedback_survey_question_count* プロパティを選択します。
4. [値] フィールドを、サーベイの質問制限として設定する数値で更新します。
   このプロパティのデフォルト値は **2** です。
5. [更新] を選択します。

Microsoft Outlook のServiceNowの使用

ServiceNow Integration with Microsoft Outlook を使用して、メールメッセージ内からレポートの表示、要求の承認、フィードバックの提供を行います。

Concur 経費レポート

メールメッセージの承認通知から Concur 経費レポートを表示します。Microsoft Outlook アプリケーションから離れずに経費レポートを承認または却下します。

フィードバックとサーベイ

メール通知に埋め込まれたアクション可能なカードを使用して、エクスペリエンスに関するフィードバックを送信するか、サーベイを実施します。

Microsoft Outlookメールからの承認の管理

Microsoft Outlook メールメッセージから Concur 経費レポートを承認または却下します。

始める前に
Approvals Hub integration with SAP Concur (sn_ex_cnc) プラグインをインストールする必要があります。

必要なロール：approver_user

手順

1. Microsoft Outlook アプリケーションを起動します。
2. Concur 保留中の承認レポートのメールメッセージを開きます。
3. オプション: [経費と受領書] を選択して、経費と受領書のアイテムを表示します。
   最大 12 の経費アイテムがレポートに表示されます。すべてのアイテムを表示するには、[レポート全体を表示 **(View full report)]**を選択します。
4. レポートを承認または却下します。

> **注:**
> アサインされた承認者が変更された場合、またはレポートが更新またはクローズされた場合、レポートを承認または却下することはできません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Outlook メールメッセージからフィードバックを送信する

Microsoft Outlook メールメッセージのフィードバックカードを使用して、サービス要求またはエクスペリエンスに関するフィードバックを送信します。

始める前に
フィードバックカードを有効にするには、include_feedback_actionable スクリプトをメール通知 に追加し、必要なワークフローにフィードバック定義を作成する必要があります。

エクスペリエンスのフィードバックの詳細については、「エクスペリエンスとサービスフィードバックが統合されました」を参照してください 。

> **注:**
> フィードバックカードは、メールメッセージの上部にのみ表示されます。

必要なロール：なし

手順

1. Microsoft Outlook アプリケーションを起動します。
2. メールメッセージを開き、[フィードバックを追加] を選択します。
3. フィードバックカードで、エクスペリエンスに基づいて評価を選択します。
4. オプション: テキストボックスに追加のフィードバックを入力します。
5. オプション: [個人情報を共有しない **(Do not share my personal info)]**] を選択して、フィードバックを匿名にします。
6. [送信] を選択します。

メールメッセージからのサーベイの送信

Microsoft Outlook メールメッセージのフィードバックカードを使用して、エクスペリエンスに関するサーベイを送信します。

始める前に
メールチャネルでサーベイを有効にするには、必要なワークフローの [フィードバック定義] で [メール通知] と [サーベイ] を選択する必要があります。

エクスペリエンスに関するフィードバックの詳細については、「エクスペリエンスとサービスフィードバックが統合されました」を参照してください 。

> **注:**
> サーベイカードは、メールメッセージの上部にのみ表示されます。

必要なロール：なし

手順

1. Microsoft Outlook アプリケーションを起動します。
2. メールメッセージを開き、[開始] を選択します。

> **注:**
> アドミンが設定した制限よりも長いサーベイは、アドミンが指定したポータルで開かれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. アクション可能なカードで、サーベイの質問に基づいて文字を入力するか適切なオプションを選択します。
4. [送信] を選択します。

Microsoft Outlook 向け ServiceNow に関するリファレンス

参照トピックでは、ServiceNow for Microsoft Outlook を構成および管理するために使用するリストとフォームに関する詳細情報を提供します。

ServiceNow for Microsoft Outlook とともにインストールされるプロパティ

次のプロパティは、Outlook Actionable Messages プラグインとともにインストールされます。

> **注:**
> 次のプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにあります。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

ServiceNow for Microsoft Outlook のプロパティ

プロパティ	説明
sn_ms_oam.feedback_survey_question_count	このプロパティを使用して、サーベイカードに表示する質問数の制限を設定します。質問の数がこの値を超えると、*sn_ms_oam.portal.suffix* プロパティで指定されたポータルでサーベイが開きます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：2
sn_ms_oam.portal.suffix	このプロパティを使用して、質問が *sn_ms_oam.feedback_survey_question_count* プロパティの値を超えた場合にサーベイが開くポータルを設定します。使用するポータルの URL サフィックスを入力する必要があります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：esc

サーベイとの Outlook Actionable Messages の互換性

Microsoft Outlook アプリケーションでサーベイを表示するには、サーベイ定義に Outlook Actionable Messages (OAM) との互換性がある必要があります。

OAM との互換性の条件

OAM に対応するには、サーベイ定義が次の条件を満たす必要があります。

- サーベイ定義で Outlook Actionable Messages を選択する必要があります。詳細については、「Modify a survey definition」を参照してください。
- サーベイがアクティブで公開されている必要があります。
- サーベイに、他の質問タイプの画像スケールの質問を含めることはできません。詳細については、「Survey question data types」を参照してください。
- サーベイには、画像スケールの質問を 1 つだけ含めることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
サーベイに *sn_ms_oam.feedback_survey_question_count* システムプロパティの値を超える数の質問が含まれる場合、サーベイは *sn_ms_oam.portal.suffix* プロパティで選択されたポータルで開きます。詳細については、「サーベイの質問制限を更新するためのシステムプロパティの設定」を参照してください。

ServiceNow for Microsoft Teams および Microsoft 365

ServiceNow と Microsoft Teams および Microsoft 365 の統合により、より良く、接続性にも優れたエクスペリエンスをユーザーに提供できます。それによって、従業員はシームレスなセルフサービスを利用し、エージェントはケースを迅速に解決できるようになるため、企業全体の生産性が向上します。

重要:

- から IT Service Management for Microsoft 365 (バージョン 2.6.7)、 ServiceNow for Microsoft Teams は ServiceNow for Microsoft 365 にアップグレードされます。
- から HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365 (バージョン 3.3.6) では、ServiceNow for Microsoft Teams は ServiceNow for Microsoft 365 にアップグレードされます。

既存の Microsoft Teams 機能を Microsoft 365 アプリケーションにアップグレードするには、「従業員エクスペリエンスのために ServiceNow を Microsoft 365 アプリケーションと統合する」を参照してください。

ServiceNow for Microsoft Teams により、Now 仮想エージェント (VA) と Microsoft Teams の統合が拡張されて、従業員は Microsoft Teams 内から効率的にサービスを要求したり、サービスを受けたりすることができます。

ServiceNow for Microsoft 365

ServiceNow for Microsoft 365 では、従業員センターは Microsoft Teams に加えて Microsoft Outlook および Microsoft 365 アプリでも利用できます。

ServiceNow の Microsoft 365 機能の機能

達成目標	要件	以下のような機能があります。
ServiceNow を Microsoft Teams および Microsoft 365 と統合することによる従業員エクスペリエンスの向上	• IT Service Management Pro、または • IT Service Management Standard IT Service Management と Microsoft Teams との統合を実装するには、「IT Service Management integration with Microsoft Teams および Microsoft 365」を参照してください。	• 従業員がアクション可能な通知を表示してアクションを実行できるようにします。 • Microsoft Teams を介してすべての仮想エージェント機能に直接アクセスします。 • Microsoft Teams 内に従業員センターを埋め込みます。従業員は Microsoft Teams 内に留まることでポータルにアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow の Microsoft 365 機能の機能 (続く)

達成目標	要件	以下のような機能があります。
	仮想エージェント全面対応の HR サービスデリバリ (HRSD) Pro HR サービスデリバリ (HRSD) と Microsoft Teams との統合を実装するには、「HR Service Delivery integration with Microsoft Teams および Microsoft 365」を参照してください。	• 従業員がアクション可能な通知を表示してアクションを実行できるようにします。 • Microsoft Teams を介してすべての仮想エージェント機能に直接アクセスします。 • Microsoft Teams 内に従業員センターを埋め込みます。従業員は Microsoft Teams 内に留まることでポータルにアクセスできます。
	既存の Microsoft Teams 機能を Microsoft 365 アプリケーションにアップグレードするには、「従業員エクスペリエンスのために ServiceNow を Microsoft 365 アプリケーションと統合する」を参照してください。	Microsoft Teams、Outlook、および Microsoft 365 で 従業員センターに直接アクセスできるようになります。 **注:** これらの手順は、次の従業員エクスペリエンスでのみ使用できます。 • IT Service Management for Microsoft 365 • Microsoft 365 の HR サービスデリバリ

ServiceNow for Microsoft Teams

ServiceNow for Microsoft Teams 統合では、さまざまなユースケース向けに以下の統合が提供されます。

ServiceNow の Microsoft Teams 機能の機能

達成目標	要件	以下のような機能があります。
ServiceNow 仮想エージェントと Microsoft Teams を組み合わせて使用	• IT Service Management Pro、または • IT Service Management Standard、または • 仮想エージェント全面対応の HR サービスデリバリ (HRSD) Pro ServiceNow 仮想エージェントを Microsoft Teams と組み合わせて実装するには、	• Microsoft Teams で ServiceNow 仮想エージェントを有効にします。 • 会話、通知、AI 検索結果を作成するための仮想エージェントデザイナーコントロールなどの、仮想エージェント 機能をサポートします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow の Microsoft Teams 機能の機能 (続く)

達成目標	要件	以下のような機能があります。
	「Microsoft Teams との対話型統合」を参照してください。	
重大インシデント管理ワークベンチを Microsoft Teams と統合することによるエージェントエクスペリエンスの向上	• 通知プラグイン • 重大インシデント管理 • Chat to Call Microsoft Teams 用の通知コネクタを実装するには、「Microsoft Teams 用の通知コネクタ」を参照してください。 Microsoft Teams で Meeting Extensions を実装するには、「Microsoft Teams の Meeting 拡張機能」を参照してください。	• エージェントは、チケットから従業員との Microsoft Teams チャットを開始して、チャット内容をコメントとしてチケットにインポートできるようになります。 • エージェントが Microsoft Teams を介して重大インシデント管理 (MIM) ワークベンチで重大なインシデントを処理および管理できるようにします。
Government Community Cloud - High (GCC-H) および米国国防総省 (DoD) 向けの ServiceNow を Microsoft Teams と統合することによる従業員とエージェントのエクスペリエンスの向上	Government Community Cloud - High (GCC-H) または米国国防総省 (DoD) 向けの Microsoft Teams を ServiceNow と統合するには、「ServiceNow と GCC-H 用または DoD 用 Microsoft Teams との統合」を参照してください。	• 従業員センターを GCC-H 用または DoD 用 Microsoft Teams とともにインストールする機能をユーザーに提供します。 • 従業員センターと仮想エージェントを GCC-H 用または DoD 用 Microsoft Teams とともにインストールします。 • 要求ベースのチャットを GCC-H 用または DoD 用 Microsoft Teams とともにインストールします。
カスタム統合をビルドする	詳細については、「Microsoft Teams Graph スポーク」および「Microsoft Teams Communications スポーク」を参照してください。	Microsoft Teams Graph スポークと Microsoft Teams Communications スポークを使用してカスタム統合を作成します。
ユニバーサル要求の統合	ユニバーサル要求 ユニバーサル要求の Microsoft Teams との統合を実装するには、「Microsoft Teams のユニバーサル要求統合」を参照してください。	従業員が ServiceNow 仮想エージェント を介して Microsoft Teams から直接ユニバーサル要求を作成できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索



エージェントと従業員による ServiceNow for Microsoft Teams の使用方法について説明します。

統合



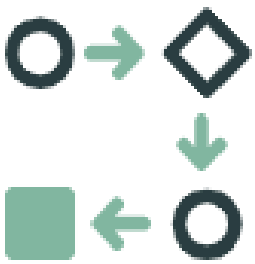
実装を計画し構成します。

構成



Teams の統合機能を他のアプリケーションで拡張します。

管理



Microsoft Teams チャットメッセージを管理およびカスタマイズします。

使用方法



さまざまなアプリケーションとの Microsoft 統合を使用します。

参照



Microsoft Teams 統合の再利用可能な参照コンテンツを参照してください。

自動翻訳

ServiceNow® for Microsoft 365 の詳細

ServiceNow® for Microsoft Teams または Microsoft 365 アプリケーションは、アプリケーションの統合をさまざまな事業部門に拡張します。この統合を使用することで、従業員は Microsoft Teams 内からサービスをより効果的に要求して受けられるようになります。

ServiceNow for Microsoft Teams は、IT Service Management、HR サービスデリバリ (HRSD)、ユニバーサル要求 で使用できます。Meeting 拡張機能などのさまざまなエージェントエクスペリエンスプラットフォームでもサポートされています。

ServiceNow for Microsoft 365 は、IT Service Management および HR サービスデリバリ (HRSD) で使用可能です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

- から IT Service Management for Microsoft 365 (バージョン 2.6.7)、 ServiceNow for Microsoft Teams は ServiceNow for Microsoft 365 にアップグレードされます。
- から HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365 (バージョン 3.3.6) では、ServiceNow for Microsoft Teams は ServiceNow for Microsoft 365 にアップグレードされます。

既存の Microsoft Teams 機能を Microsoft 365 アプリケーションにアップグレードするには、「従業員エクスペリエンスのために ServiceNow を Microsoft 365 アプリケーションと統合する」を参照してください。

ServiceNow for Microsoft 365 統合

ServiceNow for Microsoft 365 データ連携機能は次のとおりです。

- エージェントと従業員が協力してチケットを解決できるようにします。
- エージェントがタスクレコードから従業員との Microsoft Teams チャットを開始できるようにします。
- エージェントが Microsoft Teams チャットのトランスクリプトをコメントとしてタスクレコードにインポートできるようにします。
- 特定の権限を持つ従業員がタスクレコードから Microsoft Teams チャットを表示できるようにします。

従業員エクスペリエンスのための Microsoft Teams と Microsoft 365 の統合の詳細

従業員が Microsoft Teams または Microsoft 365 を通じて、IT、HR、および UR 関連の問題を解決するための支援を提供します。従業員は、Microsoft Teams または Microsoft 365 内からエージェントとやり取りして、問題を解決できます。

重要:

- から IT Service Management for Microsoft 365 (バージョン 2.6.7)、 ServiceNow for Microsoft Teams は ServiceNow for Microsoft 365 にアップグレードされます。
- から HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365 (バージョン 3.3.6) では、ServiceNow for Microsoft Teams は ServiceNow for Microsoft 365 にアップグレードされます。

既存の Microsoft Teams 機能を Microsoft 365 アプリケーションにアップグレードするには、「従業員エクスペリエンスのために ServiceNow を Microsoft 365 アプリケーションと統合する」を参照してください。

IT Service Management integration with Microsoft Teams および Microsoft 365

IT Service Management Integration with Microsoft Teams により、Now 仮想エージェントと Microsoft Teams の統合が拡張され、従業員は Microsoft Teams 内からより効率的にサービスを要求したり受けたりすることができるようになります。

IT Service Management Integration with Microsoft Teams の機能

IT Service Management Integration with Microsoft Teams アプリケーションには、他にも次のような機能があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アクション可能な通知： チケットの承認とコメント。ユーザーは Microsoft Teams 内から通知に返信できます。
  - 承認：要求 (単一の要求アイテム)、変更要求
  - チケットのコメント：従業員は Microsoft Teams 内からのチケット (インシデント、要求アイテム、変更要求) に関する通知に応答できます。
- エージェントは、インシデント、変更要求、 または要求アイテムから従業員とのチャットを開始Microsoft Teamsできます。エージェントは チャットのトランスクリプトをコメントとしてチケットにコピーできます。
- 次に関する追加の情報通知：
  - インシデント：解決済み、更新済み
  - 要求アイテム：完了、承認、却下、更新
  - 承認：要求 (単一の要求アイテム) と変更要求以外のすべての承認

注:
電子署名による承認は、 Microsoft Teams の ITSM 統合ではまだサポートされていません。

機能マッピング

機能	ライセンス要件
アクション可能な通知	ITSM Pro
チャット - エージェントと従業員/エージェントとエージェント	ITSM 標準以上
従業員センター	ITSM 標準以上

IT Service Management Integration with Microsoft Teams を使用する

ServiceNow インスタンスで IT Service Management と Microsoft Teams を統合するには、次のアクティビティを実行する必要があります。

1. IT Service Management integration with Microsoft Teams アプリケーションのインストール
2. Microsoft Teams データ連携用 ServiceNow インスタンスのセットアップ

ServiceNow インスタンスで IT Service Management Integration with Microsoft Teams を構成するには、「IT Service Management Integration with Microsoft Teams の構成」を参照してください。

ServiceNow インスタンスで IT Service Management Integration with Microsoft Teams を管理するには、「IT Service Management integration with ServiceNow のカスタマイズ」を参照してください。

ServiceNow インスタンスで IT Service Management Integration with Microsoft Teams を使用するには、「Microsoft Teams での ITSM および HRSD 統合の使用」を参照してください。

HR Service Delivery integration with Microsoft Teams および Microsoft 365

HR サービスデリバリ (HRSD) Integration with Microsoft Teams により、Now 仮想エージェントと Microsoft Teams の統合が拡張され、従業員は Microsoft Teams 内からより効率的にサービスを要求したり受けたりすることができるようになります。

Microsoft Teams アプリケーションとの HR サービスデリバリ (HRSD) 統合は、Now 仮想エージェント 統合を拡張し、以下の追加機能を含みます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アクション可能な通知：チケットの承認とコメント。ユーザーは Microsoft Teams 内からの通知に対してアクションを実行できます。

  チケットのコメント：従業員は Microsoft Teams 内からのチケットに関する通知に応答できます。

  この respond_to_comment_notification_inclusion_list_for_hr プロパティは、[コメントに応答 **(Respond to Comments)]** 通知をトリガーする HR テーブルを指定します。 <HR services>

  - sn_hr_core_case_total_rewards
  - sn_hr_core_case_global_mobility
  - sn_hr_core_case_operations
  - sn_hr_core_case_performance
  - sn_hr_core_case_benefits
  - sn_hr_core_case_workforce_admin
  - sn_hr_core_case_talent_management
  - sn_hr_core_case_corporate_communication
  - sn_hr_core_case_payroll、
  - sn_hr_core_case_compensation。
- エージェントは、HR ケースから従業員との Microsoft Teams チャットを開始して、チャット内容をコメントとしてチケットにコピーすることができます。
  - sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_case_fields

    このシステムプロパティには「チャットを開始」機能の推奨参加者として表示される HR ケーステーブルフィールドのリストが含まれています。デフォルトでは、推奨参加者には「opened_for」、「subject_person」、「collaborators」フィールドで構成される参加者が含まれます。

  - sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_task_fields

    このシステムプロパティには「チャットを開始」機能の推奨参加者として表示される HR タスクテーブルフィールドのリストが含まれています。デフォルトでは、推奨参加者には「assigned_to」フィールドで定義された参加者が含まれます。

  - sn_now_teams_hr.hr_case_allow_list_for_teams_chat_actions

    このシステムプロパティには「チャットを開始」および「メッセージをインポート」UI アクションの対象となる HR ケーステーブルのリストが含まれています。デフォルトでは、このリストに「労務 (ER)」、「調査」、「倫理」ケースなどの機密性の高い HR ケースは含まれません。

  - sn_now_teams_hr.respond_to_comment_notification_inclusion_list_for_hr

    このシステムプロパティには、アクション可能な「コメントに応答 (Respond to Comment)」通知が送信される HR ケーステーブルのリストが含まれています。デフォルトでは、このリストに「労務 (ER)」、「調査」、「倫理」ケースなどの機密性の高い HR ケースは含まれません。

注:
HR ケースの承認と電子署名による承認は、HR Service Delivery with Microsoft Teams ではまだサポートされていません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能マッピング

機能	ライセンス要件
アクション可能な通知	HR Pro 以降
チャット - エージェントと従業員/エージェントとエージェント	HR Pro 以降
従業員センター	HR 標準以上

ServiceNow インスタンスで HR サービスデリバリ (HRSD) と Microsoft Teams を統合するには、次のアクティビティを実行する必要があります。

1. HR Service Delivery integration with Microsoft Teams アプリケーションのインストール
2. Microsoft Teams データ連携用 ServiceNow インスタンスのセットアップ

ServiceNow インスタンスで HR サービスデリバリ (HRSD) integration with Microsoft Teams を構成するには、「HR Service Delivery integration with Microsoft Teams の設定」を参照してください。

ServiceNow インスタンスで HR サービスデリバリ (HRSD) integration with Microsoft Teams を管理するには、「HR Service Delivery integration with Microsoft Teams のカスタマイズ」を参照してください。

ServiceNow インスタンスで HR サービスデリバリ (HRSD) integration with Microsoft Teams を使用するには、「Microsoft Teams での ITSM および HRSD 統合の使用」を参照してください。

Microsoft Teams のユニバーサル要求統合

ServiceNow Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 アプリケーションは、Microsoft Teams との ServiceNow の統合を拡張します。このアプリケーションを使用することで、従業員は Microsoft Teams 内からサービスをより効果的に要求して受けられるようになります。

Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 には、次の機能が含まれます。

- エージェントと従業員は Microsoft Teams を使用して、ユニバーサル要求について協力し、話し合うことができます。
- エージェントは、関連するユニバーサル要求のアクティビティストリームに会話を追加コメントまたは作業メモとして保存できます。
- 従業員は Microsoft Teams を使用して、ユニバーサル要求を作成できます。
- 従業員は Microsoft Teams を使用して、ユニバーサル要求を追跡、更新、またはキャンセルできます。

Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 は、ユニバーサル要求プロアプリケーションで使用できます。

ServiceNow インスタンスの Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 については、「ServiceNow と Microsoft Teams および Microsoft 365 の統合」を参照してください。

ServiceNow インスタンスで Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 を構成するには、「Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 の構成」を参照してください。

ServiceNow インスタンスで Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 を管理するには、「Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 の UI アクションのカスタマイズ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow インスタンスで Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 を使用するには、「ユニバーサル要求に対する Microsoft Teams の使用」を参照してください。

エージェントエクスペリエンスのための **Microsoft Teams** データ連携の詳細

エージェントが Microsoft Teams を介して重大インシデント管理 (MIM) ワークベンチの重大なインシデントを処理および管理できるようにします。

Microsoft Teams 用の通知コネクタ

Microsoft Teams 用の通知が、インシデントやタスクなどの任意のレコードから Microsoft Teams 会議を直接管理および開始できるようにします。

主な機能

- インシデントやタスクなどの任意のレコードから、または重大なインシデントワークベンチからでも、Microsoft Teams 会議を直接開始および終了します。
- 参加者を追加または削除して Microsoft Teams 会議を管理します。

システム要求

ServiceNow 統合ハブインストーラー (com.glide.hub.integrations) プラグインをインストールして、フローデザイナーアプリケーションの統合フローを設計します。詳細については、「統合ハブの要求」を参照してください。

次の手順

ServiceNow で Microsoft Teams 用の通知コネクタを統合するには、次のアクティビティを実行する必要があります。

1. Microsoft Teams 用の通知コネクタのインストール
2. Microsoft Teams データ連携用 ServiceNow インスタンスのセットアップ
   - 通知コネクタの事前公開済みアプリと Microsoft Teams の統合
   - 通知コネクタ自己設定アプリを Microsoft Teams と統合する

エージェントが Microsoft Teams を介して重大インシデント管理 (MIM) ワークベンチの重大なインシデントを処理および管理できるようにするには、「Microsoft Teams の通知コネクタの設定」を参照してください。

ServiceNow インスタンスで Microsoft Teams 用の通知コネクタを使用するには、「Microsoft Teams の通知コネクタの使用」を参照してください。

Microsoft Teams の **Meeting** 拡張機能

Microsoft Teams の Meeting 拡張機能により、重大なインシデントマネージャーおよび参加者は、アクティブなカンファレンス中に、Microsoft Teams 内でコミュニケーションタスクを表示できます。

Meeting 拡張機能では、重大なインシデントのワークベンチからインシデントの詳細とコミュニケーションタスクが表示されます。

[インシデント詳細] タブおよび [コミュニケーションタスク] タブのデータは、ServiceNow® で重大なインシデントが更新されるたびに自動的に更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の手順

ServiceNow インスタンスに Meeting 拡張機能アプリを統合するには、次のアクティビティを実行する必要があります。

1. Microsoft Teams 用の通知コネクタ関連の手順を完了していることを確認する。詳細については、「Microsoft Teams 用の通知コネクタ」を参照してください。
2. Microsoft Teams の Meeting 拡張機能のインストール
3. Microsoft Teams データ連携用 ServiceNow インスタンスのセットアップ
   - Meeting 拡張機能の事前公開済みアプリと Microsoft Teams の統合
   - Meeting 拡張機能の自己設定アプリの Microsoft Teams との統合

Microsoft Teams の Meeting 拡張機能と ServiceNow を併用するには、「Microsoft Teams 用 Meeting 拡張機能の使用」を参照してください。

Microsoft Teams と Microsoft 365 の統合の構成

ServiceNow を MS Teams および Microsoft 365 と統合し、GCC-H または DoD の MS Teams、および従業員エクスペリエンスのために Microsoft 365 と統合します。

ServiceNow と Microsoft Teams および Microsoft 365 の統合

Microsoft Teams または Microsoft 365 アプリケーションを統合するために ServiceNow インスタンスを設定します。

重要:

- から IT Service Management for Microsoft 365 (バージョン 2.6.7)、 ServiceNow for Microsoft Teams は ServiceNow for Microsoft 365 にアップグレードされます。
- から HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365 (バージョン 3.3.6) では、ServiceNow for Microsoft Teams は ServiceNow for Microsoft 365 にアップグレードされます。

既存の Microsoft Teams 機能を Microsoft 365 アプリケーションにアップグレードするには、「従業員エクスペリエンスのために ServiceNow を Microsoft 365 アプリケーションと統合する」を参照してください。

ServiceNow インスタンスを Microsoft Office 365 テナントに接続してアプリケーションを認可するには、external_app_install_admin ロールと Microsoft Office 365 のアプリケーションアドミニストレーターロールの両方が必要です。Microsoft のロールの詳細については、Azure AD の組み込みロール に関する Microsoft のドキュメントを参照してください。

Azure Active Directory (Azure AD) では、ユーザーやアプリなどのオブジェクトがテナントと呼ばれるグループにまとめられます。

自己設定アプリ (以前はシングルテナントアプリと呼ばれていました) は、登録されているテナント (別名ホームテナント) でのみ使用できます。ここでは、1 つの Microsoft Teams テナントが複数の ServiceNow インスタンスに接続されています。

事前公開済みアプリ (以前はマルチテナントアプリと呼ばれていました) は、ホームテナントと他のテナントの両方のユーザーが使用できます。ここでは、1 つの Microsoft Teams テナントが 1 つの ServiceNow インスタンスに接続されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自己設定アプリと事前公開済みアプリ構成のいずれかを選択

事前公開済みアプリ	自己設定アプリ
• 関連する *Microsoft Azure* アプリは *ServiceNow* により提供されるため、専用アプリを作成する必要はありません。 *Microsoft Azure* ポータルでアプリを作成する必要はありません。中程度の *Microsoft Azure* に関する専門知識が必要です。 • アドミニストレーターが同意すると、*ServiceNow* は *Microsoft Azure* アプリを自動的に更新します。	• *Microsoft Azure* ポータルで専用のアプリを作成する必要があります。 *Microsoft Azure* ポータルに習熟している必要があります。 • *Microsoft Azure* アプリを所有およびコントロールします。

アプリで必要な権限が使用されることに同意すると、*Microsoft Azure* アプリを表すサービスプリンシパル (SP) が作成されます。アドミンの同意に関する詳細については、「Understand user and admin consent (ユーザーおよびアドミンの同意について)」を参照してください。

自己設定アプリ構成では、*Microsoft Azure* ポータルでアプリを作成し、アプリ ID とクライアント ID の値を使用して *ServiceNow* インスタンスに接続する必要があります。

事前公開済みアプリまたは自己設定アプリ構成を使用するタイミング

次の条件に基づいて、自己設定アプリまたは事前公開済みアプリ構成を使用します。

- 単一の Microsoft テナントから複数の ServiceNow® インスタンスへの統合の場合は、自己設定構成セットアップを使用します。
- 単一の Microsoft テナントから単一の ServiceNow® インスタンスへの統合の場合は、事前に公開された構成セットアップを使用することをお勧めします。ただし、自己設定構成セットアップは引き続き使用できます。
- 単一の ServiceNow® インスタンスから複数の Microsoft テナントへの統合の場合は、自己設定構成セットアップを使用します。

インストールの計画

ニーズを特定し、ServiceNow® for Microsoft Teams のインストールを計画します。

IT Service Management integration with Microsoft Teams アプリケーションのインストール

IT Service Management integration with Microsoft Teams アプリケーションをインストールすると、エージェントと従業員がコラボレーションできるようになります。

始める前に
必要なロール：admin

注:
IT Service Management integration with Microsoft Teams アプリをインストールする際に、Conversational Integration with Microsoft Teams を個別にダウンロードする必要はありません。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 検索フィールドに、「IT Service Management for Microsoft 365」と入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow アプリストアにアクセスして、IT Service Management for Microsoft 365 を表示します。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、 ServiceNow バージョン履歴リリースノートを保存する .

3. [インストール] ボタンをクリックします。

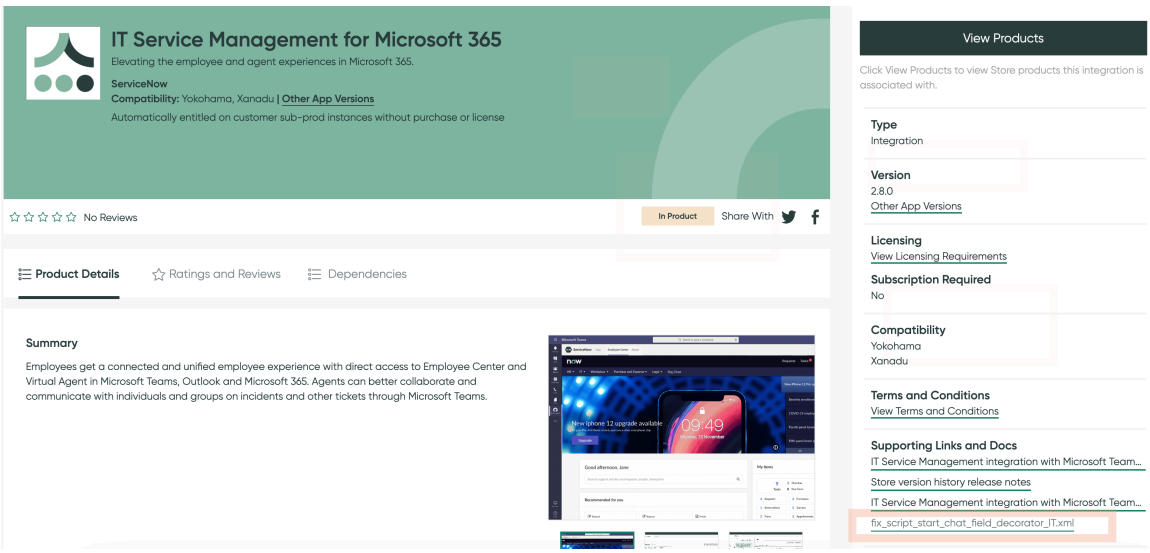
   注:
   このプロセスでは、すべての依存プラグインが自動的にインストールされます。

   チケットにフィールドデコレーターを設定して要求者とのチャットを開始するために、*fix_script_start_chat_field_decorator_IT* の更新セットもインストールする必要があります。

4. アプリストアから *fix_script_start_chat_field_decorator_IT* の更新セットをダウンロードします。

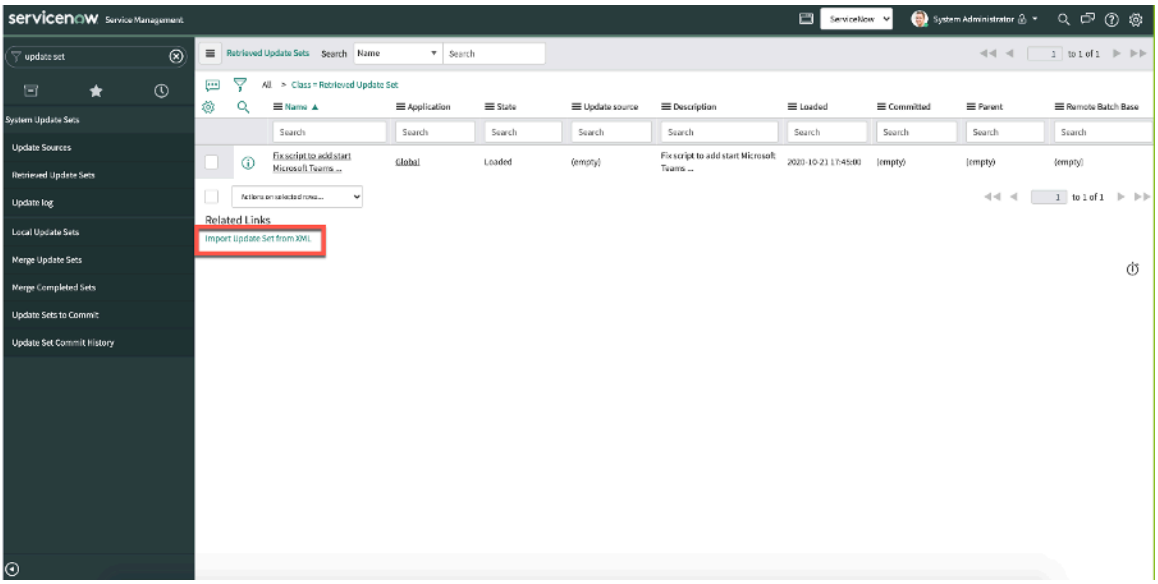
   修復スクリプトが見つからない場合は、[さらに表示 **(Show more)**] をクリックして、サポートリンクとドキュメントのリストを表示します。

   [*fix_script_start_chat_field_decorator_IT*] をクリックして、XML ファイルをダウンロードします。

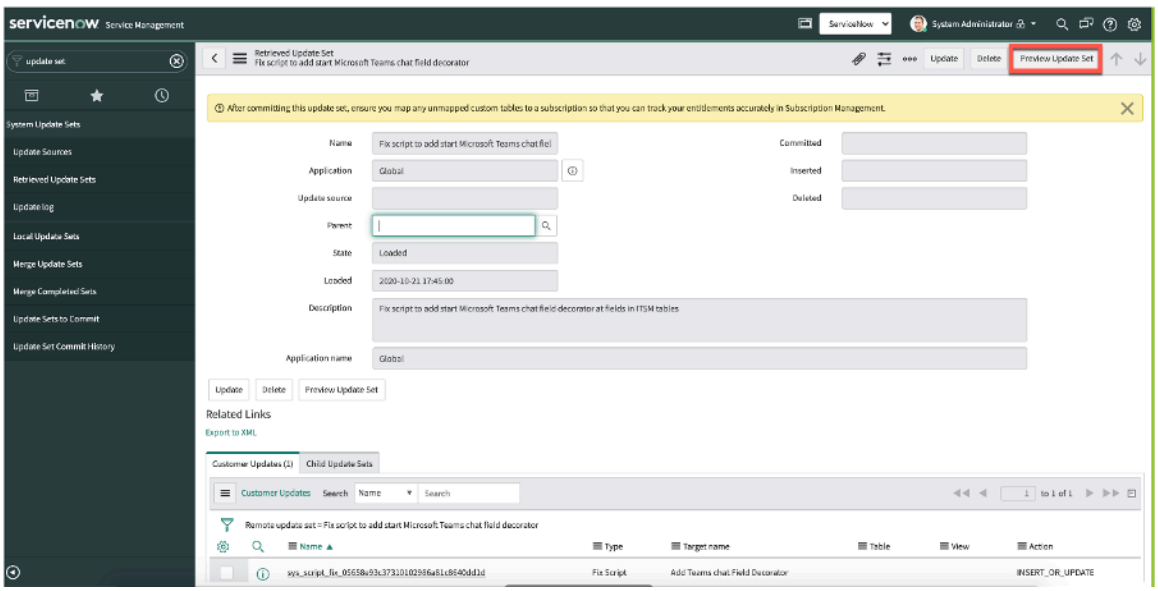


5. 移動先 すべて > システムアップデートセット > 取得済み更新セット > 関連リンク > **XML** から更新セットをインポート.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



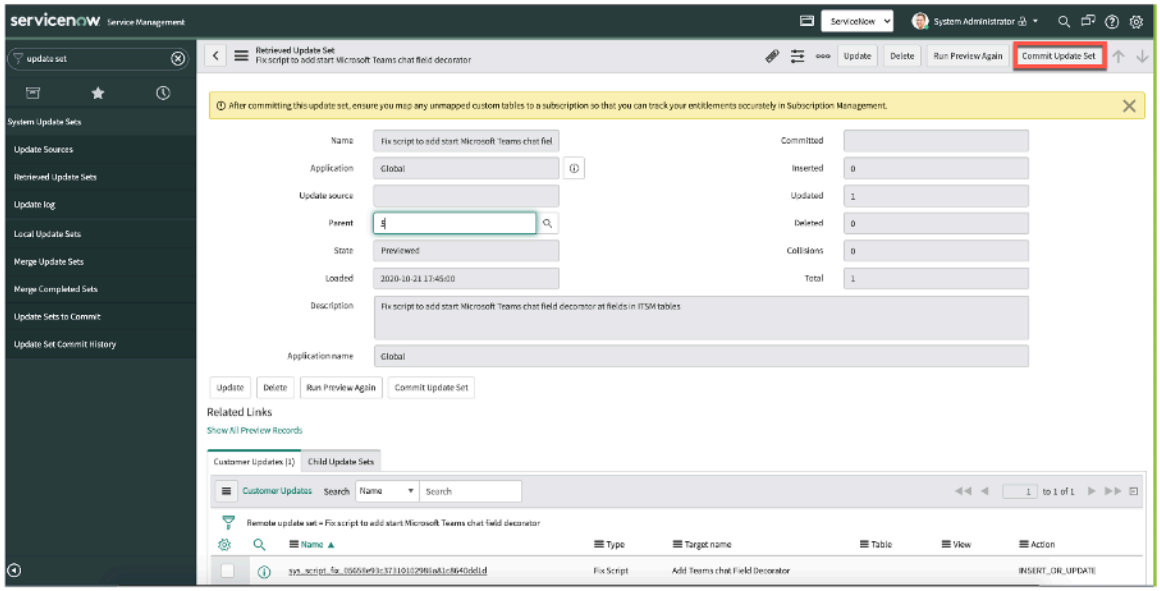
6. [XML ファイル] フィールドで、[ファイルを選択] ボタンをクリックし、*fix_script_start_chat_field_decorator_IT* XML ファイルを選択して、その XML ファイルをアップロードします。
7. **[Microsoft Teams** チャットを開始フィールドデコーダーを追加する修復スクリプト **(Fix script to add start Microsoft Teams chat field decorator)]** をクリックします。
8. 更新セットのプレビューをクリックします。



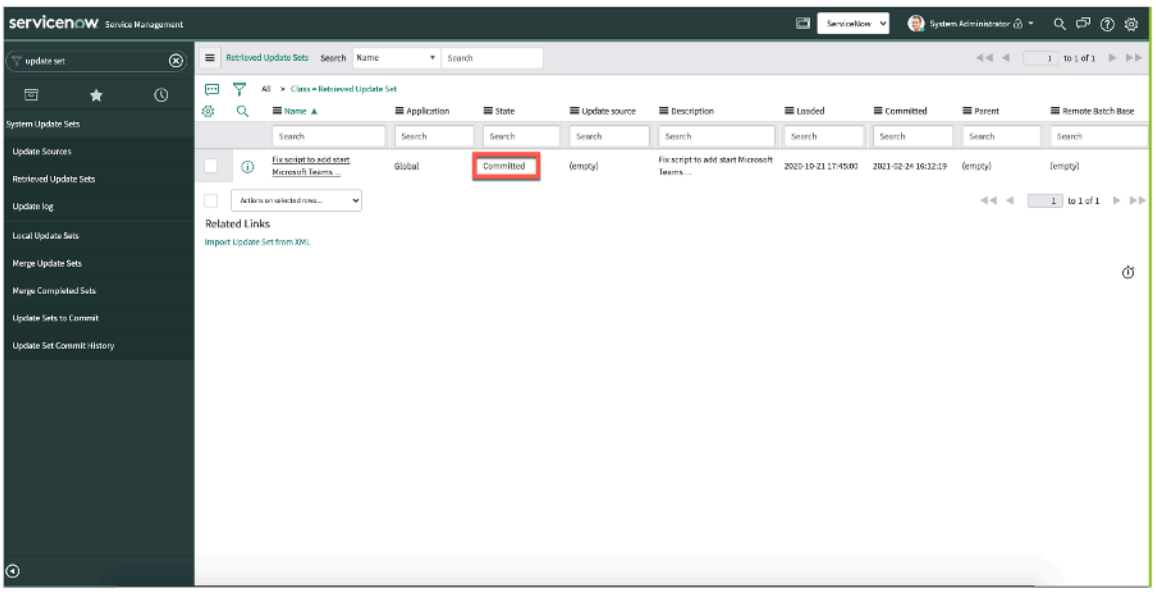
9. 更新セットの収容をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[Microsoft Teams チャットを開始フィールドデコーダーを追加する修正スクリプト (Fix script to add start Microsoft Teams chat field decorator)] が [コミット済み (Committed)] ステータスになります。



10. 移動先 システム定義 > 修復スクリプト.
11. [名前] 検索フィールドに、「Add Teams chat Field Decorator」と入力します。
12. **[Add Teams chat Field Decorator]** 修復スクリプトをクリックします。
13. [修復スクリプトの実行] ボタンをクリックします。

アイコンが、レコードにフィールドデコレータとして表示されます。

HR Service Delivery integration with Microsoft Teams アプリケーションのインストール

HR サービスデリバリ (HRSD) integration with Microsoft Teams アプリケーションをインストールして、ServiceNow インスタンスと統合することにより、エージェントと従業員がコラボレーションすることができるようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

> **注:**
> HR サービスデリバリ (HRSD) integration with Microsoft Teams アプリをインストールする際に、Conversational Integration with Microsoft Teams を個別にダウンロードする必要はありません。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 検索フィールドに、「Microsoft 365 の HR サービスデリバリ」と入力します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow アプリストアにアクセスして、Microsoft 365 の HR サービスデリバリ を表示します。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、 ServiceNow バージョン履歴リリースノートを保存する .
3. [インストール] をクリックします。

> **注:**
> このプロセスでは、すべての依存プラグインが自動的にインストールされます。

次のタスク
また、Microsoft 365 の HR サービスデリバリ 用に、以下の更新セットセットをアプリストアからインストールする必要があります。

- human_resources_integrations_rca_records
- human_resources_service_portal_rca_records
- human_resources_lifecycle_events_rca_records
- human_resources_core_rca_records
- content_automation_rca_records
- document_templates_rca_records.xml
- fix_script_start_chat_field_decorator_HR

すべての制限付きの発信者アクセス (RCA) 特権は、アプリケーション制限付きの発信者アクセス特権 リストに表示されます。

要求者とのチャットを開始するには、*fix_script_start_chat_field_decorator_HR* をダウンロードして実行し、チケットにフィールドデコレータを表示します。

アプリケーション制限付きの発信者アクセス **(RCA)** 特権の検証

構成の問題を解決するには、RCA データセットをアップロードする前に、制限付きの発信者アクセス (RCA) レコードに重複するエントリがないことを確認します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > アプリケーション制限付きの申請者アクセス特権.
2. [ソーススコープ] 検索で、「ServiceNow for Microsoft Teams」と入力します。
3. [ソーススコープ] 列のヘッダーを右クリックして、[ソーススコープごとにグループ化] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. **[ServiceNow for Microsoft Teams]** および [コラボレーションサービス] ソーススコープを展開します。
5. **[ServiceNow for Microsoft Teams]** および [コラボレーションサービス] ソーススコープ下のすべてのエントリを削除します。

XML から更新セットをインポートして修復スクリプトをインストールする

XML から更新セットをインポートして、HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションへのクロススコープアクセスを提供し、チケットにフィールドデコレーターを表示する修復スクリプトを実行します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次のテーブルは、RCA レコードとその機能へのマッピングを示しています。

RCA レコードマッピング

RCA レコード	プラグイン	プラグイン名
content_automation_rca_records.xml	{コンテンツ自動化}	[com.sn_content_automation]
document_templates_rca_records.xml	{ドキュメントテンプレート}	[com.snc.document_templates]
human_resources_core_rca_records.xml	{人事リソース (HR) スコープ対象アプリ：コア}	[com.sn_hr_core]
human_resources_integrations_rca_records.xml	{人事リソース (HR) スコープ対象アプリ：統合}	[com.sn_hr_integrations]
human_resources_lifecycle_events_rca_records.xml	{人事リソース (HR) スコープ対象アプリ：ライフサイクルイベント}	[com.sn_hr_lifecycle_events]
human_resources_service_portal_rca_records.xml	{従業員センター}	[com.sn_hr_service_portal]
human_resources_workspace_rca.xml	{人事リソース (HR) スコープ対象アプリ：ワークスペース}	[com.sn_hr_agent_workspace]

更新セットの詳細については、「更新セットを転送」を参照してください。

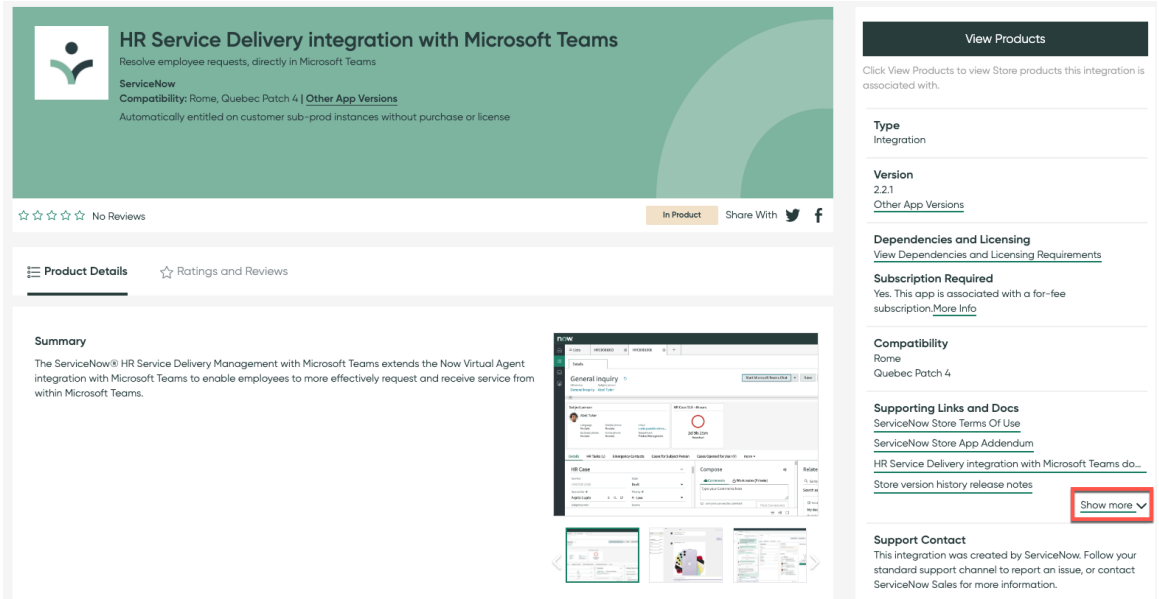
手順

1. HR Service Delivery integration with Microsoft Teams の更新セットをアプリストアからダウンロードします。

   XML ファイルが見つからない場合は、[さらに表示 **(Show more)**] をクリックして、サポートリンクとドキュメントのリストを表示します。

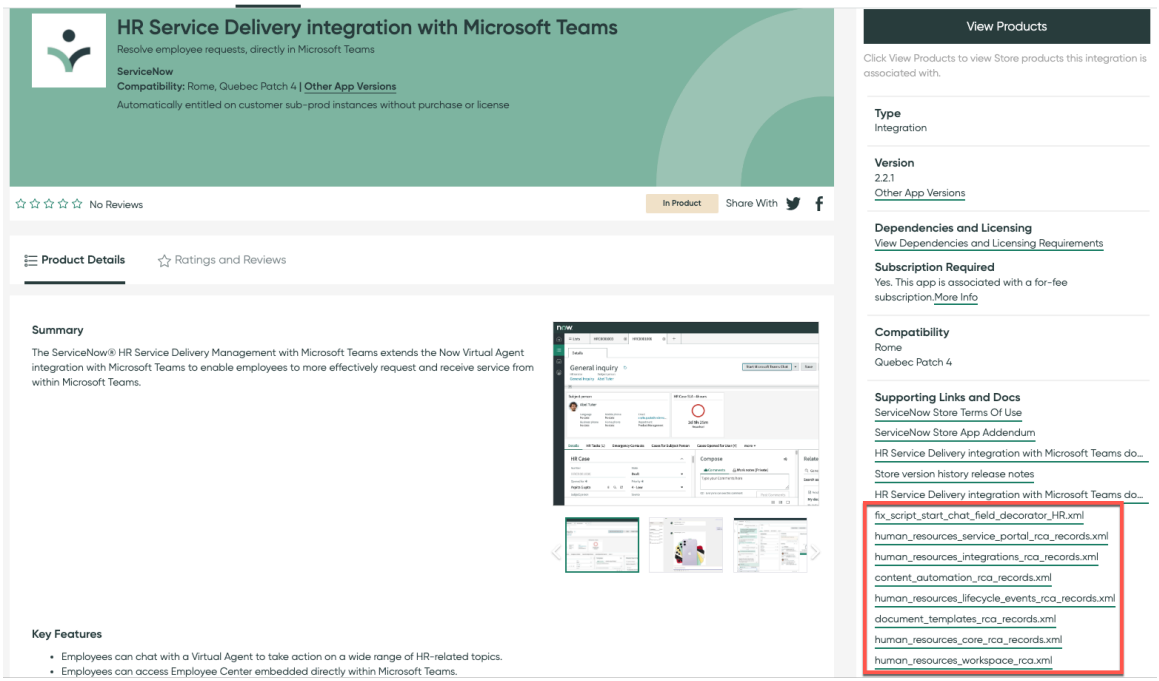
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



2. 各 XML ファイルをクリックして、コンピューターにダウンロードします。

- human_resources_integrations_rca_records
- human_resources_service_portal_rca_records
- human_resources_lifecycle_events_rca_records
- human_resources_core_rca_records
- content_automation_rca_records
- document_templates_rca_records.xml
- fix_script_start_chat_field_decorator_HR
- human_resources_workspace_rca.xml



3. XML ファイルのアップロードに移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 移動先 すべて > システムアップデートセット > ローカル更新セット RCA スクリプト XML アップロードの場合。
- 移動先 すべて > システムアップデートセット > 取得済み更新セット 修正スクリプト XML アップロードの場合。

4. [名前] 列ヘッダーを右クリックし、**[XML** のインポート] メニューを選択します。
5. [XML のインポート] フォームで [参照] を選択し、更新セットの XML ファイルを選択します。
6. [アップロード] を選択します。
7. RCA スクリプトタイプの場合は [取得済み更新セット] フォームで、修復スクリプトタイプの場合は [ローカル更新セット] フォームで、XML ファイルを名前で選択します。
8. [更新セットのプレビュー] を選択します。
9. [**Commit Update Set**] を選択します。

   XML スクリプトは [コミット済み] ステータスになります。

タスクの結果
RCA と修復スクリプトの XML がアップロードされます。

HR Service Delivery integration with Microsoft Teams の修復スクリプトのインストール

ServiceNow インスタンスで *fix_script_start_chat_field_decorator_HR* を実行し、要求者とのチャットを開始するための **[Microsoft Teams** チャットを開始] フィールドデコレータをチケットに表示します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 システム定義 > 修復スクリプト.
2. [名前] 列の検索に「**Add Teams chat Field Decorator**」と入力します。
3. **[Add Teams chat Field Decorator]** 修復スクリプトを選択します。
4. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
5. [修正スクリプトの実行] を選択します。

   アイコンが、レコードにフィールドデコレーターとして表示されます。

ユニバーサル要求と **Microsoft Teams** の統合アプリケーションのインストール

Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 アプリケーション (sn_uni_req_msteams) をインストールします。このアプリケーションを使用すると、ServiceNow インスタンス内で Microsoft Teams の会話を開始できます。 このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 には次のプラグインが必要です。Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 をインストールする前に、このプラグインがアクティブ化されていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必須の ServiceNow プラグイン

ユニバーサル要求：仮想エージェント対話 (com.snc.universal_request.va)

仮想エージェント 機能をアクティブ化するには、ユニバーサル要求仮想エージェント対話プラグインが必要です。

- Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 には次の ServiceNow Store アプリケーションが必要です。Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 をインストールする前に、このアプリケーションがインストールされていることを確認します。

  必要な ServiceNow Store アプリケーション

  Microsoft Teams 用の ServiceNow (sn_now_teams)

  Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 アプリケーションを機能させるために、Microsoft Teams ストアアプリケーション 用の ServiceNow をアクティブ化する必要があります。

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 アプリケーション (sn_uni_req_msteams) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 をインストールする前にインストールする必要があります。
4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

アプリケーション制限付きの発信者アクセス特権の承認

スコープアクセス特権を提供できるように、ターゲットスコープ内の制限付き発信者アクセス (RCA) 特権を承認します。RCA 特権を承認すると、ユニバーサル要求 スコープのスクリプトインクルードは Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 スコープからアクセスできるようになります。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

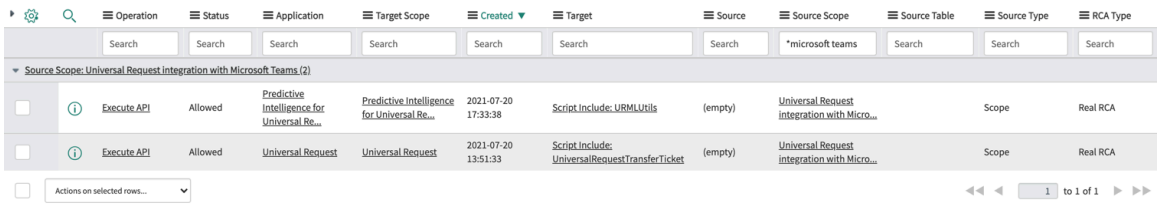
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
RCA 特権は、アプリケーション、イベント、またはアプリケーションリソースへのクロススコープアクセスを定義します。アプリケーションリソースには、アクセス制御ロール、ビジネスルール、UI アクション、およびスクリプトインクルードが含まれます。RCA 特権を使用して、アクセス要求を許可または拒否することもできます。制限付き発信者アクセス [sys_restricted_caller_access] レコードは、アプリケーション、アプリケーションリソース、またはイベントに対するアクセスを要求するクロススコープアプリケーションまたはスクリプトを追跡します。詳細については、「要求された制限付きの申請者アクセス (RCA)」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > アプリケーションの制限付き発信者アクセス > 制限付き発信者アクセス特権.
2. [ソーススコープ] 検索で、「Microsoft Teams のユニバーサル要求統合」と入力します。
3. [ソーススコープ] 列のヘッダーを右クリックして、[ソーススコープごとにグループ化] を選択します。
4. **Microsoft Teams** のユニバーサル要求統合のソーススコープを拡張します。
5. レコードを開きます。
6. [ステータス] を [許可] に変更します。
7. [更新] をクリックします。

タスクの結果
RCA が承認されます。レコードは次の図に示すように更新されます。[アプリケーション] 列と [ターゲットスコープ] 列の値が同じになり、[ステータス] 列が [許可] に変更されます。



Microsoft Teams 用の通知コネクタのインストール

Microsoft Teams 用の通知コネクタプラグインをインストールしてアクティブ化し、タスクレコードから直接、または [重大なインシデントワークベンチ] を介して Microsoft Teams 会議を開始できるようにします。

始める前に
ServiceNow インスタンスに以下のプラグインがインストールされていることを確認します。

- 通知プラグイン com.snc.notify
- Microsoft Teams Communications スポークプラグイン sn_msteams_com_spk
- Azure Active Directory User Mapping plugin プラグイン sn_now_azure

Microsoft Teams Communications スポークの詳細については、「Microsoft Teams Communications スポーク」を参照してください。

通知 の詳細については、「Notify」を参照してください。

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. 検索フィールドに、「Microsoft Teams の通知コネクタ」または「sn_notify_msteams」と入力します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow ストアへのリクエストが必要になることもあります。ServiceNow ストア Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのこれまでのリリースメモ情報については、「ServiceNow ストアのバージョン履歴リリースノート」を参照してください。
3. [インストール] を選択します。

次のタスク
ServiceNow インスタンスに Microsoft Teams 用 通知 コネクタを統合します。

- 事前公開済みアプリ (1 つの Microsoft Teams テナントを 1 つの ServiceNow インスタンスに接続) を設定するには、「通知コネクタの事前公開済みアプリと Microsoft Teams の統合」を参照してください。
- 自己設定アプリ (1 つの Microsoft Teams テナントを複数の ServiceNow インスタンスに接続) を設定するには、「通知コネクタ自己設定アプリを Microsoft Teams と統合する」を参照してください。

Microsoft Teams の **Meeting** 拡張機能のインストール

Microsoft Teams の Meeting 拡張機能プラグインをインストールしてアクティブ化し、インシデントレコードから Microsoft Teams 会議を直接開始できるようにします。

始める前に
Microsoft Teams 用の通知コネクタがインストールされていることを確認します。詳細については、「Microsoft Teams 用の通知コネクタのインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. 検索フィールドに「Microsoft Teams 用 Meeting 拡張機能」または 「sn_now_teams_ext」と入力します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow ストアへのリクエストが必要になることもあります。ServiceNow ストア Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのこれまでのリリースメモ情報については、「ServiceNow ストアのバージョン履歴リリースノート」を参照してください。
3. [インストール] を選択します。

次のタスク
Microsoft Teams の Meeting 拡張機能を ServiceNow と統合します。

- 事前公開済みアプリ (1 つの Microsoft Teams テナントを 1 つの ServiceNow インスタンスに接続) を設定するには、「Meeting 拡張機能の事前公開済みアプリと Microsoft Teams の統合」を参照してください。
- 自己設定アプリ (1 つの Microsoft Teams テナントを複数の ServiceNow インスタンスに接続) を設定するには、「Meeting 拡張機能の自己設定アプリの Microsoft Teams との統合」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams データ連携用 ServiceNow インスタンスのセットアップ

Microsoft Teams データ連携用に ServiceNow® インスタンスをセットアップします。

事前公開済みアプリまたは自己設定アプリ構成を使用するタイミング

次の条件に基づいて、自己設定アプリまたは事前公開済みアプリ構成を使用します。

- 単一の Microsoft テナントから複数の ServiceNow® インスタンスへの統合の場合は、自己設定構成セットアップを使用します。
- 単一の Microsoft テナントから単一の ServiceNow® インスタンスへの統合の場合は、事前に公開された構成セットアップを使用することをお勧めします。ただし、自己設定構成セットアップは引き続き使用できます。
- 単一の ServiceNow® インスタンスから複数の Microsoft テナントへの統合の場合は、自己設定構成セットアップを使用します。

ベストプラクティスとガイドラインについては、ナレッジベースの記事「 https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1586849 」を参照してください。

事前公開済みアプリを Microsoft Teams と統合するためのセットアップ

事前公開済みアプリ構成を使用して、Microsoft Teams 統合のために ServiceNow をセットアップして構成するための環境を準備します。

従業員エクスペリエンスのために事前公開済みアプリを Microsoft Teams と統合するためのセットアップ

Microsoft Teams を介して IT、HR、およびユニバーサル要求と統合するための事前公開済みアプリを設定します。従業員は、Microsoft Teams 内からエージェントとやり取りして、問題を解決できます。

Microsoft Teams テナントへの ServiceNow インスタンスの接続

ServiceNowインスタンスをMicrosoft Teamsテナントに接続して、ユーザーが Microsoft Teams 内から要求を作成できるようにします。

始める前に

注:
次の手順は、事前公開済みアプリ用です。この構成に従うには、Azure アプリが既に登録され、公開されている必要があります。

必要なロール：外部アドミン (external_app_install_admin)

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > **Azure** アプリのインストール.
2. **[Install** (インストール)] を選択します。

   この手順により、テナントが ServiceNow インスタンスに接続されます。
3. [組織を代表して同意する] オプションを選択して、すべてのユーザーに同意/アクセス許可を提供し、[同意する] を選択して管理者の同意を提供します。
   これらの権限により、アプリは次のことを実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アクセス権を付与されたデータへのアクセスを維持する
- サインインしてユーザープロファイルを読み込む。
- チームワークアクティビティを任意のユーザーに送信する。

アプリが正常にインストールされると、テナントの詳細と承認に使用できる Azure アプリがページに表示されます。

必要な **Microsoft Azure** アプリへの権限の付与

必要な事前公開済みアプリを認可して、ServiceNow インスタンスが Microsoft Azure に対して API 呼び出しを行い、ServiceNow for Teams アプリケーションワークフローを実現できるようにします。

始める前に

仮想エージェント Lite または仮想エージェントをインストールします。詳細については、「仮想エージェントのメッセージングアプリとの統合」を参照してください。

ServiceNow インスタンスを Microsoft 365 テナントに接続してアプリを承認するには、Microsoft 365 の external_app_install_admin ロールとグローバルアドミニストレーターロールの両方が必要です。関連する Microsoft のロールの詳細については、「Azure AD built-in roles (Azure AD の組み込みロール)」を参照してください。

必要なロール：外部アドミン (external_app_install_admin)。このロールは、Channel Proxy プラグインのインストール時にベースシステムにインストールされます。

このタスクについて

ServiceNow for Teams の事前公開済みアプリは次のとおりです。

- 通知コネクタ：chat to call 機能を使用可能にするには、Microsoft Teams の通知コネクタをインストールします。詳細については、「Microsoft Teams の通知コネクタ」を参照してください。
- 要求ベースのチャット
- SSO およびアクティビティの通知

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > **Azure** アプリのインストール.
2. 関連するアプリを認可します。
   a. アプリエントリの行で [認可] をクリックします。
   b. [承認] をクリックして、アドミンの同意を示します。

      ServiceNow for Microsoft Teams 統合で使用される API 権限の詳細については、「要求ベースのチャットと SSO のための ServiceNow for Microsoft Teams の統合の API 権限」を参照してください。

   認可が成功すると、アプリ名の横に緑色のチェックマークが表示され、[認可] ボタンが [インストール済み] に変わります。

次のタスク

upn が使用環境のメール ID と異なる場合は、「Microsoft Teams から会議への接続の有効化」に移動します。upn がメール ID と同じ場合は、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」に移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams から会議への接続の有効化

ユーザーが Microsoft Teams アプリケーションで会議に接続できるようにする、OIDC プロバイダー設定レコードを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

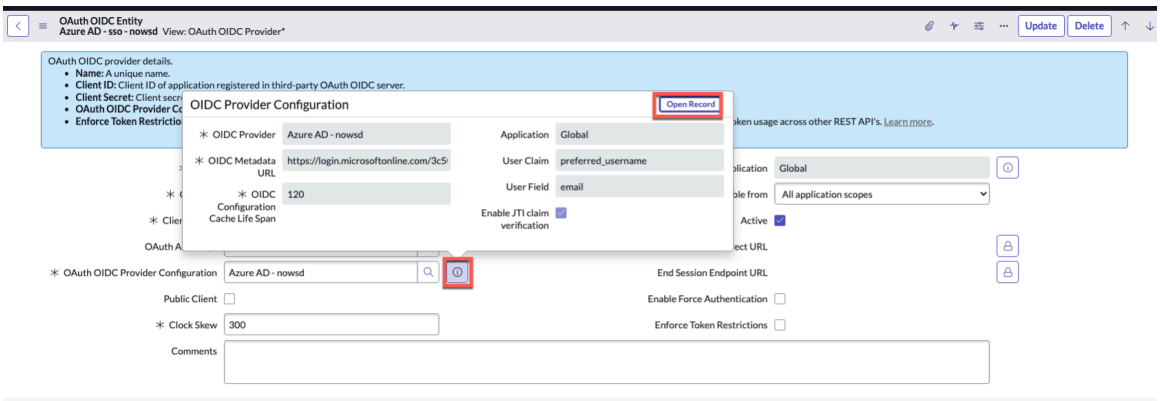
使用している環境に Azure アプリがインストールされていることを確認してください。

このタスクについて
この手順は、upn がメール ID と異なる場合にのみ必要です。

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. **Azure AD – sso - <tenantname>** 形式の OIDC レコードを選択します。<tenantname> はテナントの名前です。
3. **[OAuth OIDC** プロバイダー構成] エントリをプレビューします。

> **注:**
> このフィールドは、外部 **OIDC** プロバイダータイプのレコードに適用されます。



4. [レコードを開く **(Open Record)]** を選択します。
5. [ユーザー要求] フィールドに「email「」と入力します。
6. [更新] を選択します。

テナントを変更して事前公開済みアプリを構成する

各自の環境で事前公開済みアプリを使用するようにテナントを変更します。

始める前に
必要なロール：外部アドミン (external_app_install_admin)

このタスクについて
既に別の Microsoft Teams テナントに対する接続を設定済みの場合、新しいテナントに変更すると、元々構成されていたテナントでの統合が機能しなくなります。元のテナントでの統合を使用しているすべてのユーザーは、その統合を使用できなくなります。自己設定の Azure アプリから事前公開済みの Azure アプリに変更するだけで、同じ Microsoft Teams テナントでの統合を維持する場合、ユーザーへの影響はありません。

接続されている Microsoft Teams テナントを元の/登録された ServiceNow インスタンスからアンインストールします。次に、新しい/必要な ServiceNow インスタンスに同じ Microsoft Teams テナントをインストールします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

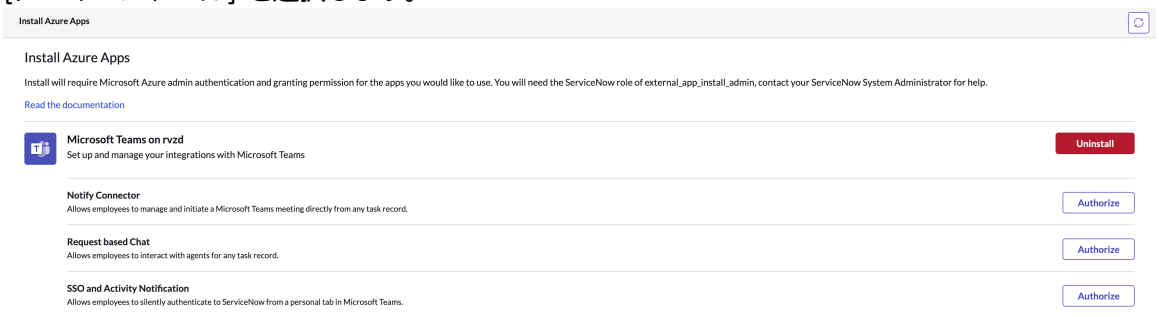
手順

1. 接続されている Microsoft Teams テナントを元の ServiceNow インスタンスからアンインストールします。

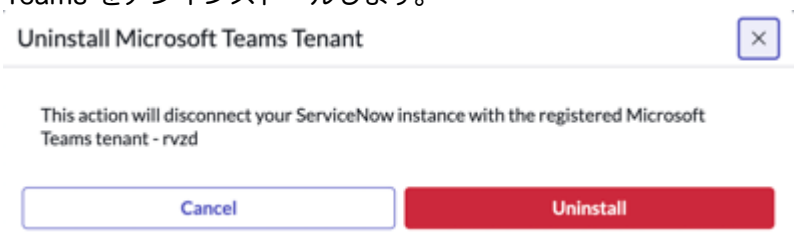
   a. 現在の/元の/登録済みの ServiceNow インスタンスを開きます。

   b. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > **Azure** アプリのインストール.

   c. [アンインストール] を選択します。



   d. [Microsoft Teams テナントをアンインストール (Uninstall Microsoft Teams Tenant)] ダイアログボックスで [アンインストール] を選択して、インスタンス内の接続された Microsoft Teams をアンインストールします。



   Microsoft Teams テナントが元の/登録された ServiceNow インスタンスから切断されます。

2. 新しい/必要な ServiceNow インスタンスに同じ Microsoft Teams テナントをインストールします。

   a. 新しい/ターゲット ServiceNow インスタンスを開きます。

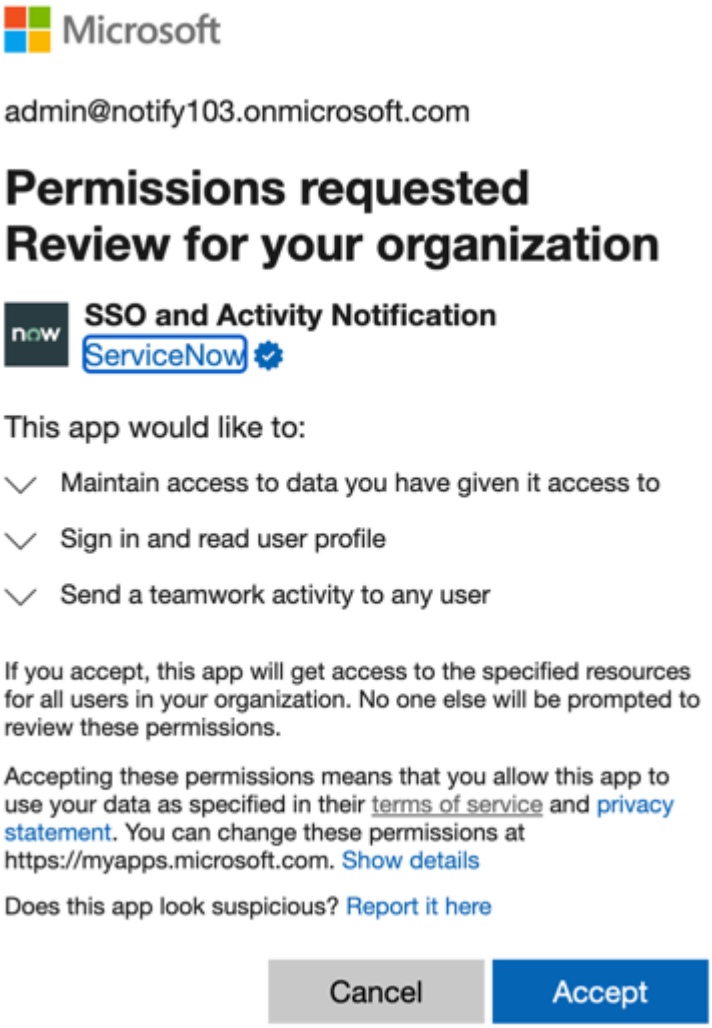
   b. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > **Azure** アプリのインストール.

   c. [インストール] をクリックして、新しい/ターゲットインスタンスに同じ Microsoft Teams をインストールします。

   d. [組織の代理として同意 **(Consent on behalf of your organization)]** オプションを選択してすべてのユーザーに代わって同意し、アドミンの同意を提供するために [承認] ボタンをクリックしてください。

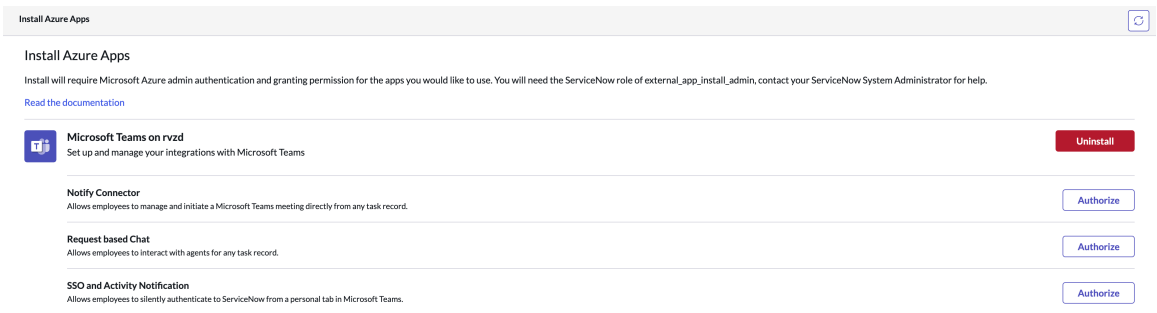
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



e. テナントが ServiceNow インスタンスにマッピングされたら、アドミンの同意を示してそのアプリを承認する必要があります。

通知コネクタアプリと Import Chat アプリは、インスタンスに通知プラグインをインストールした場合にのみ表示されます。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- **SSO** およびアクティビティの通知：このアプリを認可すると、Microsoft Teams アプリで [従業員センター] タブを表示できるようになります。
- 通知コネクタ：このアプリを承認すると、エージェントがタスクレコードから Microsoft Teams 会議を開始できるようになります。
- 要求ベースのチャット：このアプリを承認すると、エージェントが Microsoft Teams でチャットを開始し、チャットメッセージをそれぞれのレコードにインポートできるようになります。

f. 必要に応じてアプリを承認します。

次のタスク
Microsoft Teams でのマニフェストファイルをアップロードする必要があります。詳細については、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

Microsoft Teams テナント接続の上書き

何らかの理由で、接続されている Microsoft Teams テナントを元の ServiceNow インスタンスからアンインストールできない場合にのみ、既存のテナント接続を上書きします。

始める前に
必要なロール：外部アドミン (external_app_install_admin)

このタスクについて
sn_now_azure.allow_tenant_override システムプロパティを作成し、True に設定します。次に、[Azure アプリのインストール] ページで既存の Microsoft Teams テナント接続を上書きします。

> **注:**
> ServiceNow では、この上書き方法は推奨されていません。

手順

1. 新しい/ターゲット ServiceNow インスタンスを開きます。

2. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。

3. [システムのプロパティ] ページで [新規] を選択します。

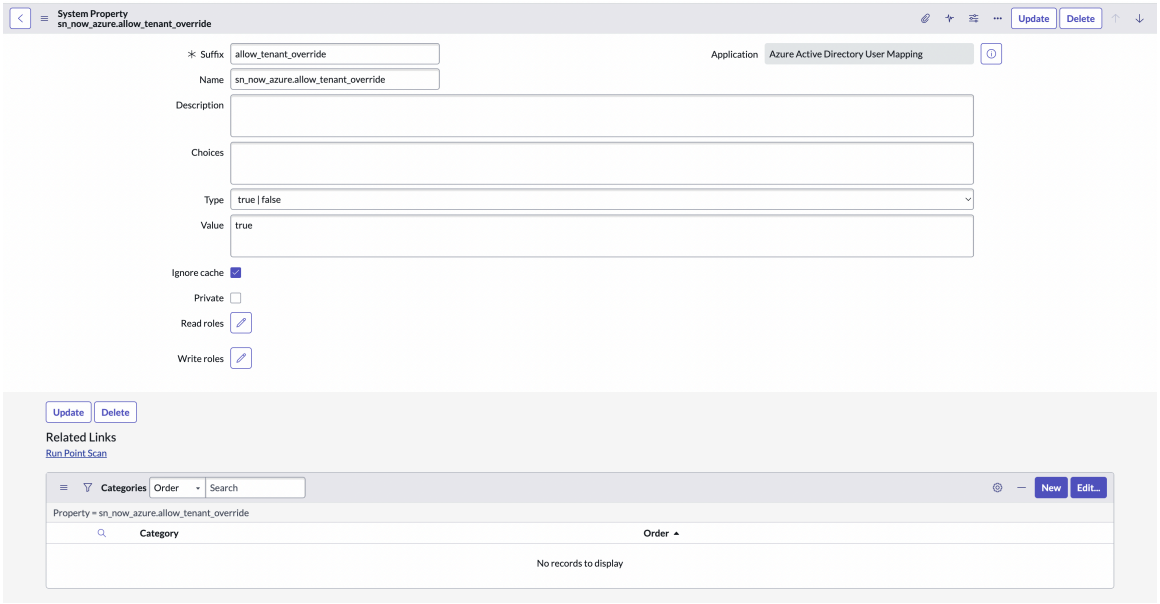
4. [システムのプロパティ] フォームのフィールドに入力します。
- [アプリケーション] として **[Azure Active Directory** ユーザーマッピング] を検索して選択します。
- [サフィックス] に「**allow_tenant_override**」と入力します。
- 名前の値 **[sn_now_azure.allow_tenant_override]** は [名前] に自動入力されます。
- **[true | false]** を [タイプ] で選択します。
- [値] に「**True**」と入力します。

5. [送信] を選択します。

> **注:**
>
> [値] フィールドのエントリが **[false]** の場合、接続されている Microsoft Teams テナントを元の ServiceNow インスタンスからアンインストールする方法に従う必要があります。

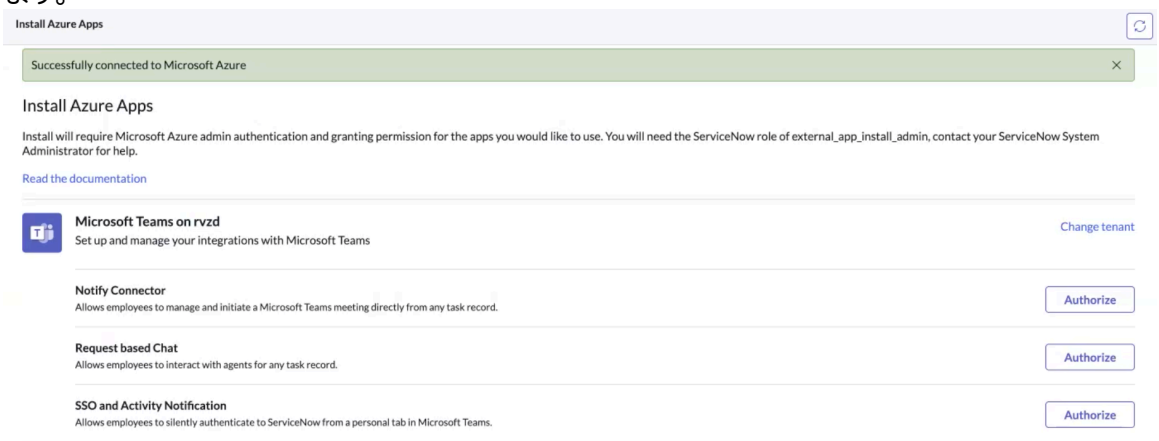
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



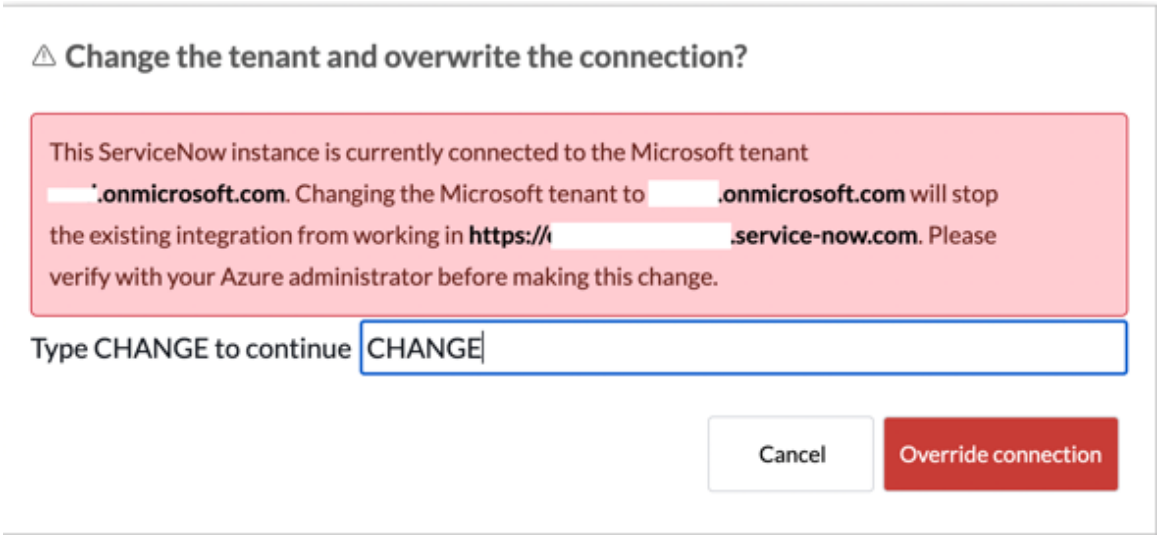
これにより、 [Azure アプリのインストール] ページで [テナントを変更] オプションを有効にして Microsoft Teams テナント接続を上書きする方法が有効になります。

6. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > **Azure** アプリのインストール.
7. [テナントを変更] を選択して、そのテナントを新しい ServiceNow インスタンスにマッピングします。



8. 「**CHANGE**」と入力し、[接続を上書き] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. テナントが新しい ServiceNow インスタンスにマッピングされたら、アドミンの同意を示してそのアプリを承認します。

事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード

ServiceNow for Microsoft Teams マニフェストファイルをインスタンスから作成してダウンロードし、Microsoft Teams が ServiceNow for Teams アプリを使用できるようにします。

始める前に
必要なロール：external_app_install_admin

このタスクについて
複数の ServiceNow インスタンスを 1 つの Microsoft Teams テナントに接続できます。詳細については、「Integrating multiple ServiceNow instances with a single Microsoft Teams tenant」を参照してください。

1 つの事前公開済みアプリセットアップのみを Microsoft Teams テナントに接続できます。

> **注:**
> 自己設定アプリ環境ごとに個別の Azure アプリを作成できるため、複数の自己設定アプリ環境を Microsoft Teams テナントに接続できます。自己設定アプリのマニフェストファイルを作成する方法の詳細については、「自己設定アプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > アプリケーションマニフェスト > **ServiceNow for Teams**.
2. **[New** (新規)] を選択します。
   [一般情報] セクションが開きます。
3. [一般情報] セクションのフィールドに入力します。

一般情報フォーム

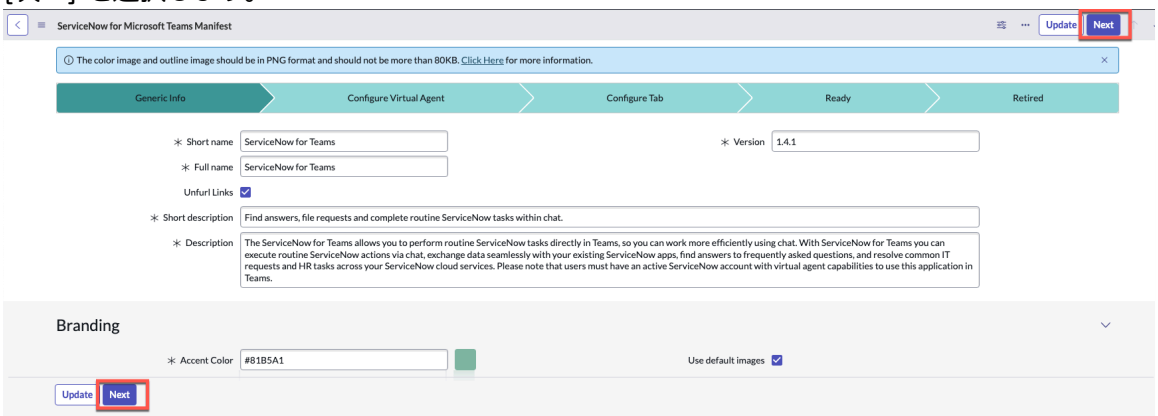
フィールド	説明
短い名前	マニフェストファイルの短い名前。
フルネーム	マニフェストファイルのフルネーム。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
バージョン	マニフェストファイルのバージョン。例えば、1.0.0。
リンクを展開	Microsoft Teams でリンクを展開するオプション。 リンク展開は、サポートされているリンクが Microsoft Teams のユーザーとの会話で共有された場合に、コンテンツリッチなプレビュー (アダプティブカード) を生成します。リンク展開の詳細については、「Microsoft Teams チャットでの Web リンクの展開」を参照してください。
簡単な説明	マニフェストファイルに関する簡単な説明。
説明	マニフェストファイルに関する詳細な説明。
アクセントカラー	会社のブランディングに従って、Microsoft Teams の会話のカスタムカラーを選択するオプション。アクセントカラーは HTML カラーコード形式である必要があります。
デフォルト画像を使用	ブランディングにデフォルト画像を使用するオプション。 **注:** 会社のブランディングをカスタマイズする場合は、[デフォルト画像を使用] オプションをオフにしてからアイコンをアップロードします。アイコンのサイズの詳細については、「アプリアイコン」および「マニフェストスキーマアイコン (manifest schema icons)」を参照してください。

4. [送信] を選択します。
5. [次へ] を選択します。



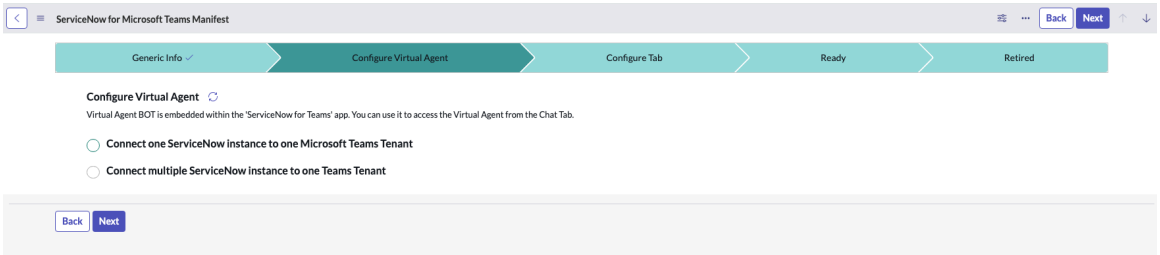
[仮想エージェントの構成 **(Configure Virtual Agent)]** セクションが開きます。

6. [仮想エージェントの構成 **(Configure Virtual Agent)]** セクションで、次のいずれかのオプションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 1 つの ServiceNow インスタンスを Microsoft Teams テナントに接続する場合は、[単一の **ServiceNow** インスタンスを **Microsoft Teams** テナントに接続 **(Connect a single ServiceNow instance to your Microsoft Teams Tenant)]** を選択します。このオプションを選択すると、仮想エージェントボット ID が自動的に入力されます。
- 複数の ServiceNow インスタンスを 1 つの Microsoft Teams テナントに接続する場合は、[複数の **ServiceNow** インスタンスを **Microsoft Teams** テナントに接続 **(Connect multiple ServiceNow instances to your Microsoft Teams tenant)]** を選択します。これは、自己設定アプリに適用されます。詳細については、「自己設定アプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。



7. インスタンスで仮想エージェントを構成します。
詳細については、「Microsoft Teams との対話型統合」を参照してください。
8. [タブを構成 **(Configur Tab)]** セクションで、フィールドに入力します。

[タブを構成 **(Configur Tab)]** フォーム

フィールド	説明
[タブの有効化 (Enable tabs)]	Microsoft Teams アプリケーションにタブを追加するオプション。このオプションがデフォルトで選択されています。
タブ名	Microsoft Teams アプリケーションに表示されるサービスポータルタブの名前。
アクティビティフィードを有効化	Microsoft Teams でキャンペーン通知を受信するためにアクティビティフィードを有効にするオプション。このオプションがデフォルトで選択されています。

自己設定アプリの場合は、[タブを構成] セクションにアプリケーション (クライアント) ID とディレクトリ (テナント) ID を入力する必要があります。



9. [次へ] を選択します。
[準備完了] セクションが開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

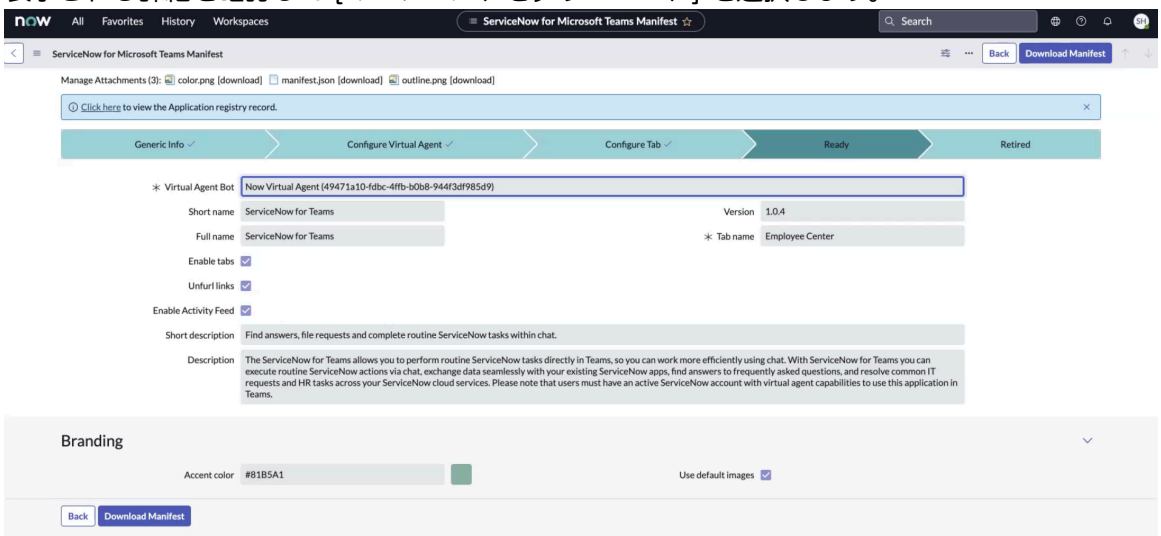
自動翻訳

10. キャンペーンの通知を受信するため、[準備完了] セクションで [アクティビティフィードを有効化] オプションを選択します。
11. アプリケーションレジストリレコードに移動し、OIDC プロバイダー構成情報レコードを表示します。
    - ページ上部の情報メッセージにあるリンクを選択します。
    - 移動先 システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー をクリックし、 **[Azure AD] - [SSO] - [<Tenant-ID>]** を選択します。

    ユーザー要求は、Microsoft Entra ID (Entra ID) からフェッチされる *id_token* の一部です。ユーザー [sys_user] テーブルからフェッチされた値が [ユーザー要求] の値と一致するように、[ユーザーフィールド] を設定する必要があります。

    注:
    設定したフィールドのいずれも [ユーザー要求] の値と一致しない場合は、カスタムフィールドを作成して必要な値を入力できます。

12. 表示される詳細を確認して [マニフェストをダウンロード] を選択します。



マニフェストファイルは zip 形式でダウンロードされます。

次のタスク

Microsoft Teams でマニフェストファイルをアップロードする必要があります。詳細については、「Microsoft Teams でのマニフェストファイルのアップロード」を参照してください。

Microsoft Teams でのマニフェストファイルのアップロード

Microsoft Teams にマニフェストファイルをアップロードして、Microsoft Teams と ServiceNow インスタンスを統合します。

始める前に

事前公開済みアプリのマニフェストファイルがあることを確認します。詳細については、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. 移動先 アプリ > アプリを管理するをクリックし、[カスタマイズされたアプリをアップロード] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

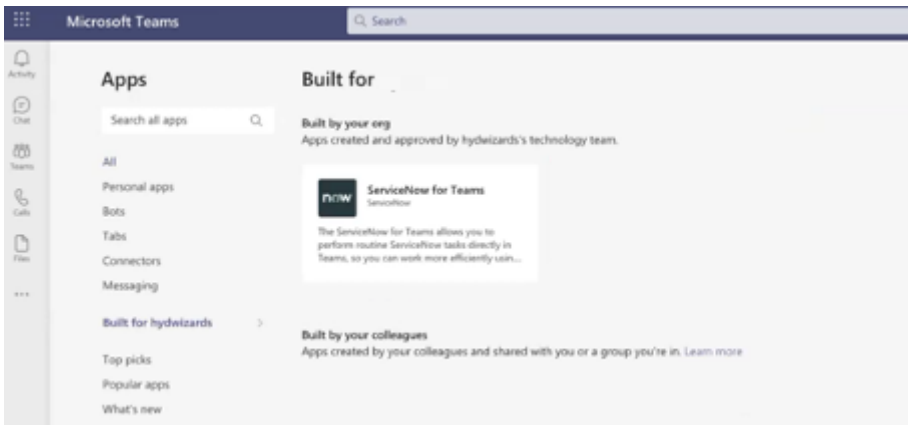
自動翻訳

注:

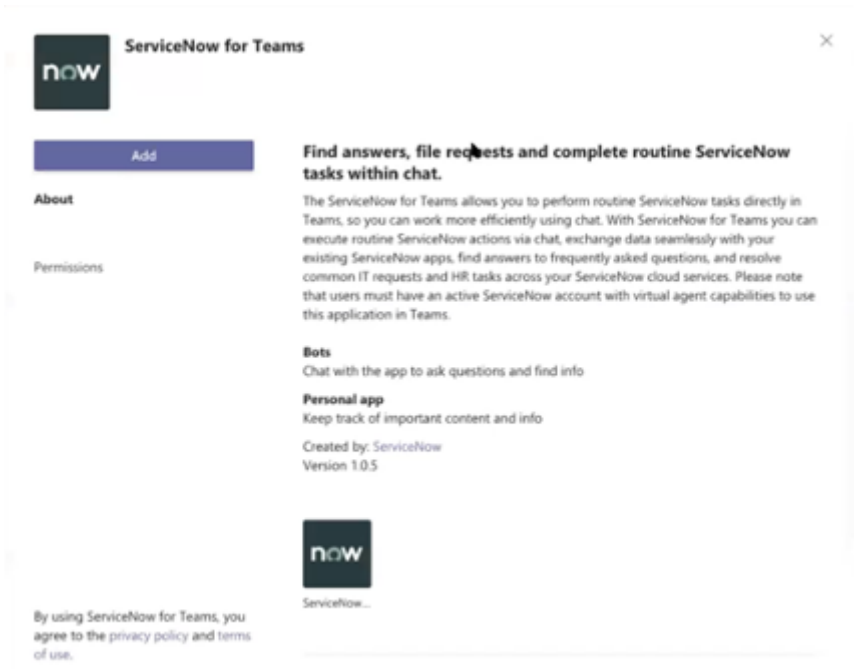
ServiceNow for Microsoft Teams が Microsoft Teams でサードパーティアプリとして許可されていることを確認します。Microsoft Teams でアプリを許可する方法については、Microsoft Teams ドキュメント.

3. マニフェストファイルのダウンロード先に移動し、その zip ファイルを選択します。
4. [開く] をクリックします。

   [ServiceNow for Teams] が [アプリ] 画面に表示されます。



5. **[ServiceNow for Teams]** アプリをクリックします。
6. [追加] をクリックします。

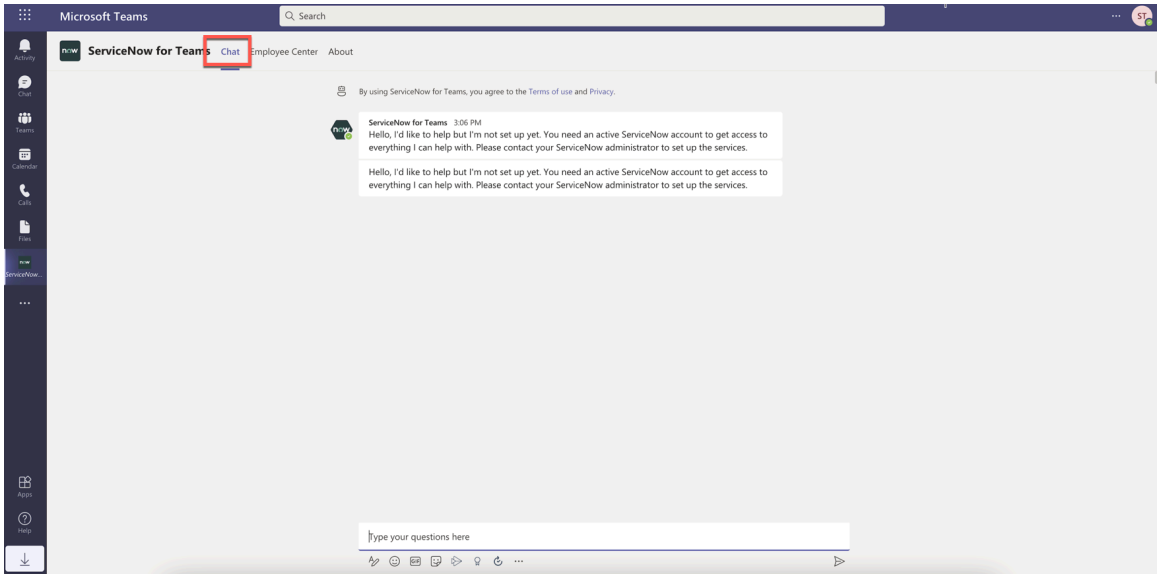


ServiceNow for Teams アプリが Microsoft Teams に表示されます。

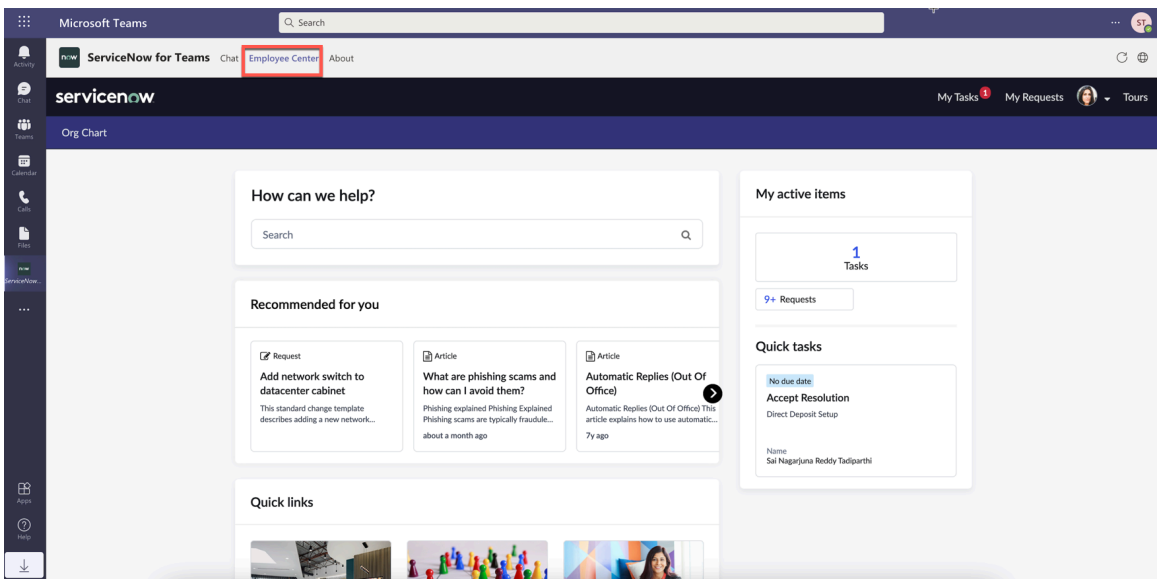
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- チャット：仮想エージェントとの会話を開始してサポートを受けます。



- 従業員センター：[従業員センター] タブをクリックして、組織の更新およびタスクと要求のステータスを表示します。



注:
マニフェストファイルを作成しない場合は、必要に応じて既存のマニフェストファイルを編集できます。既存のマニフェストファイルを更新したら、Microsoft Teams でマニフェストファイルをダウンロードしてアップロードし、変更を反映することができます。

ServiceNowインスタンスのアプリ **ID** を更新する

ServiceNowインスタンスの Microsoft Teams アドミンセンターから Teams アプリ ID のServiceNowを更新します。

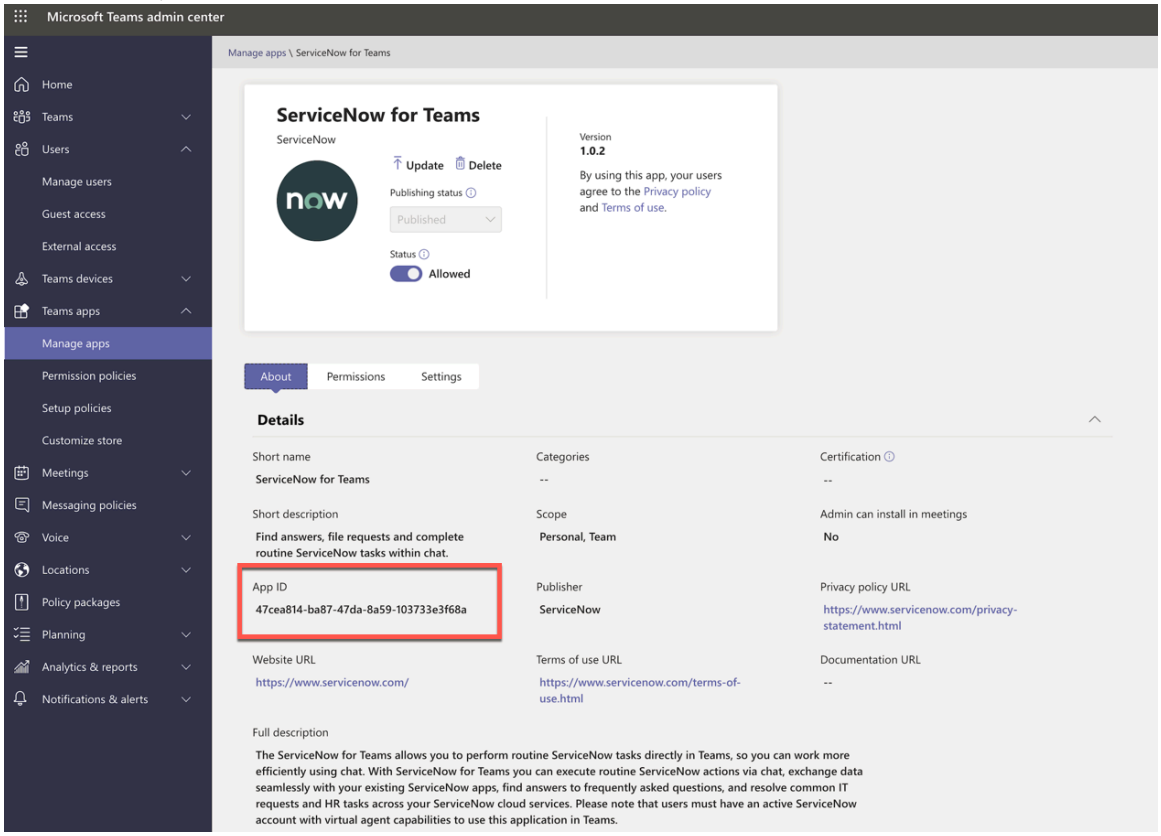
始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

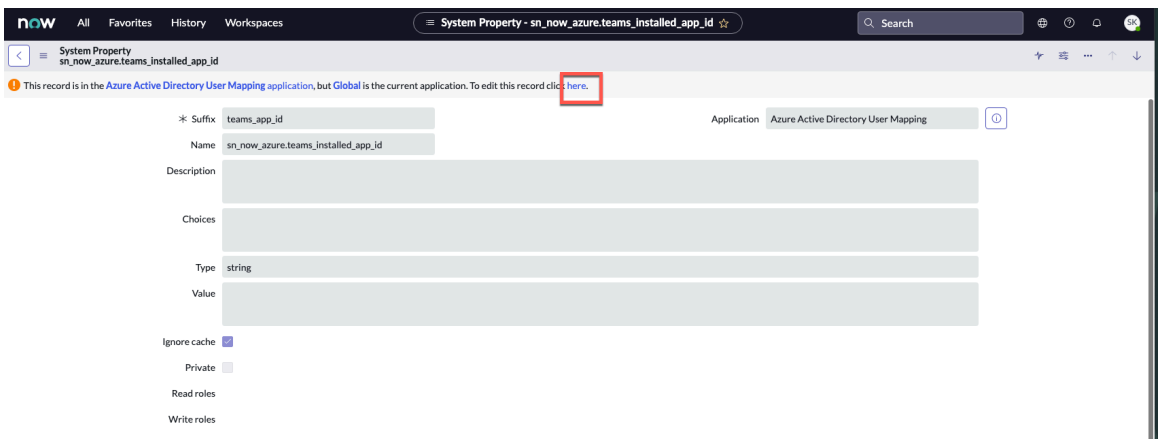
自動翻訳

手順

1. Microsoft Teams アドミンセンターにログインします。
2. 移動先 **Teams** アプリ > アプリの管理.
3. **[ServiceNow for Teams]** アプリを選択します。
4. アプリ ID の値をコピーします。



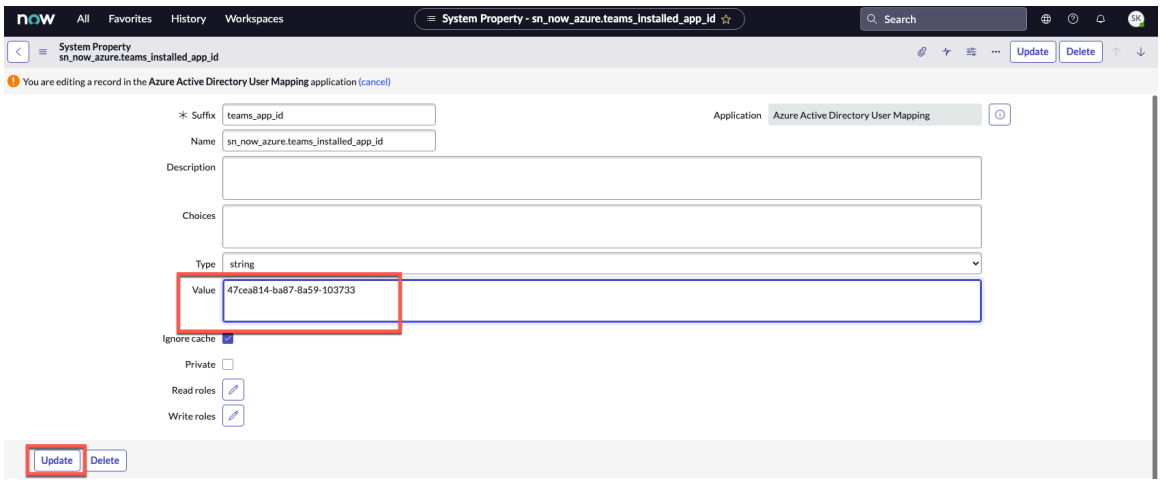
5. ServiceNowインスタンスで、sys_properties.list を検索します。
6. sn_now_azure.teams_installed_app_id プロパティを選択します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. アプリ ID の値を更新し、 更新 を選択します。



Now 仮想エージェント の無効化

ServiceNow for Microsoft Teams をインストールして ServiceNow インスタンスと統合する場合は、Now 仮想エージェントアプリを無効にして、Microsoft Teams からの重複通知を回避します。

始める前に

注:
従業員は、Now 仮想エージェントアプリを表示することも使用することもありません。

必要なロール：Microsoft Teams admin

このタスクについて

ServiceNow には、 Microsoft Teams で利用可能な 2 つのアプリがあります。

- Now 仮想エージェント

  このアプリは Microsoft Teams 内に仮想エージェントを表示し、2019 年から Microsoft Teams アプリ内で利用できるようになっています。

- ServiceNow for Microsoft Teams

  ServiceNow for Microsoft Teams は、仮想エージェントに留まらずさらに幅広い従業員エクスペリエンスを提供する新しいアプリで、従業員センターと呼ばれる埋め込みポータルエクスペリエンスと、エージェントが Microsoft Teams 内で従業員に連絡してオープンチケットを迅速に解決するための機能を備えています。

両方のアプリで同じボット (仮想エージェント) が共有されているため、Now 仮想エージェントアプリをブロックすると、同じボット ID が ServiceNow for Microsoft Teams アプリでもブロックされて、ServiceNow for Microsoft Teams アプリで仮想エージェントが使用できなくなります。この問題を回避するには、許可されたアプリのリストにNow 仮想エージェントアプリが含まれていることを確認する必要があります。

最初に Now 仮想エージェントアプリをブロックして従業員に表示されないようにしてから、そのアプリを許可リストに追加する必要があります。この設定後、従業員はNow 仮想エージェントアプリを表示も使用もできなくなりますが、ServiceNow for Microsoft Teams アプリ内では仮想エージェントを使用できます。

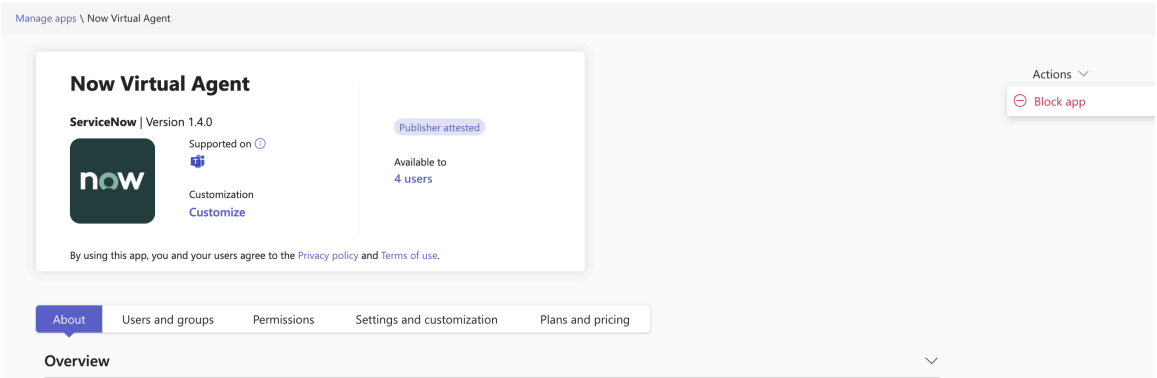
注:
変更が反映されるまでに、最大 24 時間かかる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Microsoft Teams アドミンポータルにログインします。
2. 移動先 **Teams** アプリ > アプリの管理.
3. 検索フィールドに「Now 仮想エージェント」と入力します。
4. **Now** 仮想エージェントアプリを選択します。
5. [アクション] を選択し、[アプリをブロック] を選択します。
   Microsoft Teamsの



Microsoft Teams マニフェストファイルの翻訳

ServiceNow for Microsoft Teams は、国際文字に UTF-8 を使用して、複数言語へのローカリゼーションをサポートしています。

インスタンスでローカライズされたプラグインをアクティブ化する必要があります。言語プラグインをインストールするには、「言語のアクティブ化」を参照してください。

言語プラグインをインストールした後、マニフェストファイルを作成してダウンロードし、そのファイルを Microsoft Teams にアップロードする必要があります。マニフェストファイルをダウンロードするには、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

ゲストユーザーの要求ベースのチャットアクセス

要求ベースの事前公開済みアプリのチャットアクセスにより、ゲストユーザーは 1 つの ServiceNow for Microsoft Teams インスタンスでチャットを開始してインポートできます。

Microsoft Entra ID と ServiceNow for Microsoft Teams では、ゲスト共有がデフォルトで有効になっています。これにより、ユーザーはゲストをチームやサイトに招待し、IT 部門にサポートを依頼することなくゲストとファイルを共有できます。

ゲストは次のアクションを実行できます。

- 組織外のユーザーとのチャットを開始する。
- 組織外のユーザーとのチャット会話をインポートする。

ゲストユーザーのアクセス権の構成については、「Microsoft Teams でのゲストアクセス」を参照してください。

ゲストアクセスの構成は、IT Service Management Integration with Microsoft Teams および HR サービスデリバリ (HRSD) Integration with Microsoft Teams アプリケーションの両方で次のテーブルに適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- HR コアタスク (sn_hr_core_task)
- 人事ライフイベントケース (sn_hr_le_case)
- 人事コアケース (sn_hr_core_case)
- 要求アイテム (sc_req_item)
- タスク (sc_task)
- インシデント (incident)
- 要求 (sc_request)
- 変更要求 (change_request)

ServiceNow システムアドミンは、ゲストアクセスを他のテーブルに拡張できます。

ゲストユーザーのチャットアクセスの有効化

事前公開済みアプリの ServiceNow® for Microsoft Teams 設定を構成するときに、ゲストユーザーのチャットアクセスを有効にします。

始める前に

事前公開済みアプリのアップグレードシナリオでは、アップグレードプロセスの後に、要求ベースのチャットと、SSO およびアクティビティの通知アプリケーションを再認可する必要があります。再認可により、ServiceNow インスタンスが Microsoft Azure への API 呼び出しを実行できるようになります。その結果、ServiceNow for Microsoft Teams アプリケーションワークフローが有効になり、新しい API アクセス許可に対して同意したことになります。詳細については、「必要な Microsoft Azure アプリへの権限の付与」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

ServiceNow インスタンスを Microsoft Teams 事前公開済みアプリに接続すると、[Teams のゲストユーザーチャット設定] フォームの [テナント ID]、[テナントのフルネーム]、および [ソース] フィールドが自動的に入力されます。ゲストユーザーにアクセス権を付与する場合は、[Teams のゲストユーザーチャット設定] フォームでゲストアクセスを有効にします。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > **Teams** のゲストユーザーチャット設定.
2. フォームで、フィールドに入力します。

[Teams のゲストユーザーチャット設定] フォーム

フィールド	説明
テナント ID	事前公開済みアプリのインストール中に自動入力されます。 Microsoft Azure ポータルのアプリケーション概要ページのディレクトリ (テナント) ID により、ServiceNow インスタンスの詳細が更新されます。
テナントのフルネーム	事前公開済みアプリのインストール中に自動入力されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	テナントまたはホストの完全なドメイン名。たとえば、account1.onmicrosoft.com などです。
ゲストアクセスを有効にする	ユーザータイプの詳細を取得するためにクライアント認証情報トークンを有効にするオプション。 このチェックボックスをオンにしないと、ゲストが Microsoft Teams チャットを開始またはインポートしようとしたときにエラーが発生します。 **注:** ゲストアクセスが有効な場合には、[接続および資格情報エイリアス] で設定されている sys_alias テーブルの sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_App_Credentials 値により、Azure ユーザーの詳細が取得されます。ゲストアクセスが無効な場合には、[接続および資格情報エイリアス] で設定されている sys_alias テーブルの sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_Credentials 値により、Azure ユーザーの詳細が取得されます。
許可されたゲストドメイン	招待されたゲストがチャットを開始またはインポートできるゲストユーザードメイン。こうしたドメイン内のテナントのみがチャットを開始またはインポートできます。 複数のゲストドメイン名をカンマ区切り値として指定します。
ソース	事前公開済みアプリのインストール中に自動入力されます。 このフィールドは、テナント接続モジュールに関連付けられています。

3. [送信] を選択します。

タスクの結果
選択したゲストドメインに属するゲストが、チャットを開始またはインポートできるようになりました。

ユーザープレゼンスインジケーター

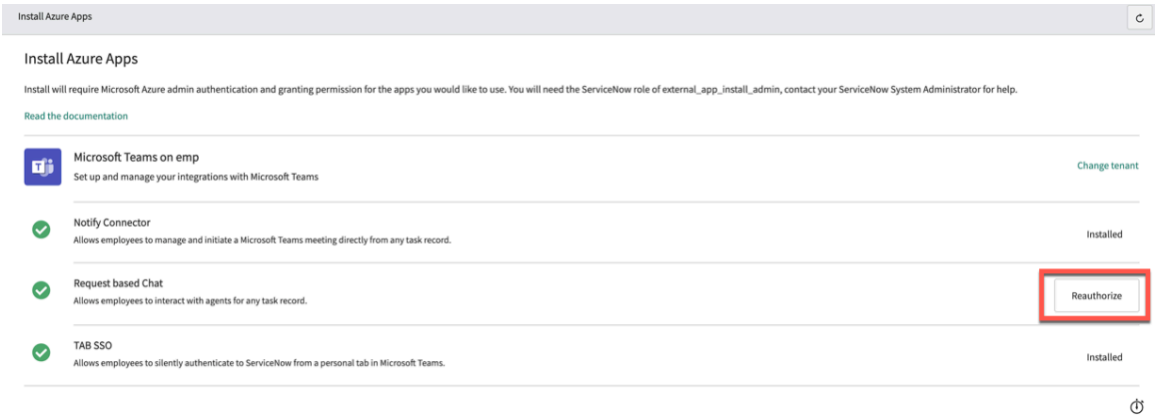
ユーザープレゼンスインジケーターにより、エージェントは *Microsoft Teams* を使用してチャットを開始する前に、*Microsoft Teams* でのユーザーのステータスを把握できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトでは、エージェントは、ServiceNow インスタンスで [チャットを開始] モーダルを起動するときにユーザーのステータスを確認できます。

アプリケーションをアップグレードする場合は、**[Azure** アプリのインストール] ページから要求ベースのチャットを再認可する必要があります。Azure アプリのインストールの詳細については、「必要な Microsoft Azure アプリへの権限の付与」を参照してください。



IT Service Management Integration with *Microsoft Teams* v2.5.0 または Collaboration Services v3.5 アプリケーションにアップグレードする場合、初めて使用するときに [チャットを開始] モーダルにユーザープレゼンスステータスが表示されるまでに 60 分かかります。

Microsoft Teams のユーザーのステータスと ServiceNow インスタンスとのマッピングを次の表に示します。

ユーザーステータスのマッピング

Microsoft Teams のユーザーステータス	[チャットを開始] モーダルに表示されるステータス
「Available」、「AvailableIdle」	利用可能
「Busy」、「BusyIdle」、「DoNotDisurb」	busy
「Offline」、「PresenceUnknown」	オフライン
「Away」、「BeRightBack」	アウェー

ユーザープレゼンスステータスは 180 秒間キャッシュされます。つまり、ユーザーが *Microsoft Teams*で「オンライン」である場合、[チャットを開始] モーダルにはユーザーステータスが「オンライン」として 180 秒まで表示されます。ユーザーステータスが変更されると、180 秒経過後にユーザーステータスが取得され、[チャットを開始] モーダルでステータスが更新されます。

ユーザーステータスをキャッシュする時間間隔は、システムプロパティ sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration で構成できます。ユーザープレゼンスステータスを保持する時間間隔を変更できます。詳細については、「ユーザープレゼンスステータスのキャッシュ期間の構成」を参照してください。

ユーザープレゼンスステータスのキャッシュ期間の構成

システムプロパティを変更して、*Microsoft Teams* ユーザーのユーザープレゼンスステータスを保持するキャッシュ期間を構成できます。

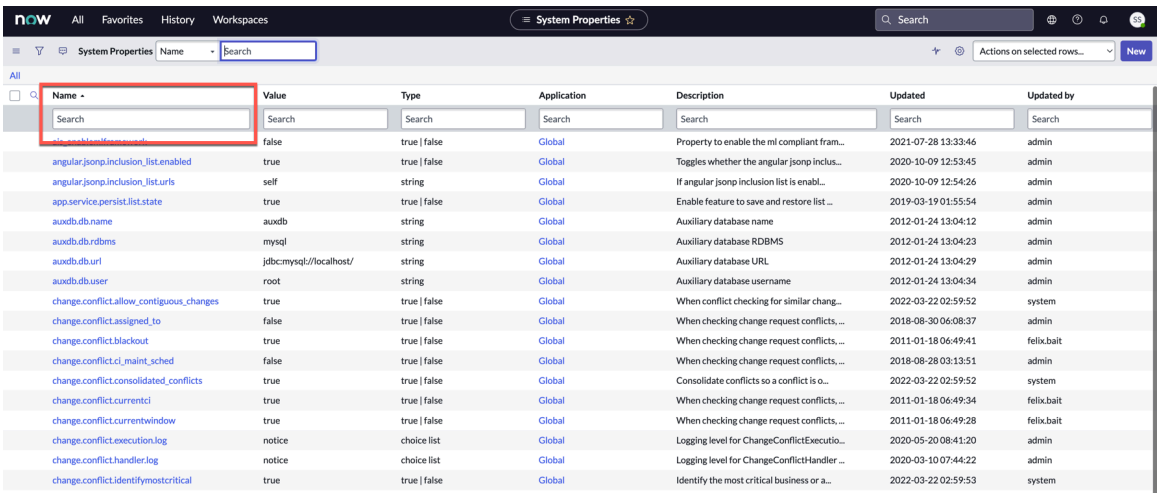
始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ナビゲーションフィルターで「sys_properties.list」と入力し、**Enter** キーを押します。

   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティの全リストが表示されます。



2. [名前] 列で、システムプロパティ sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration を検索し、このプロパティをクリックしてプロパティの詳細を表示します。



3. ここをクリックしてプロパティの詳細を編集します。
4. [値] フィールドで、ユーザープレゼンスステータスを保持するキャッシュ期間を秒単位で指定します。
5. [更新] をクリックします。

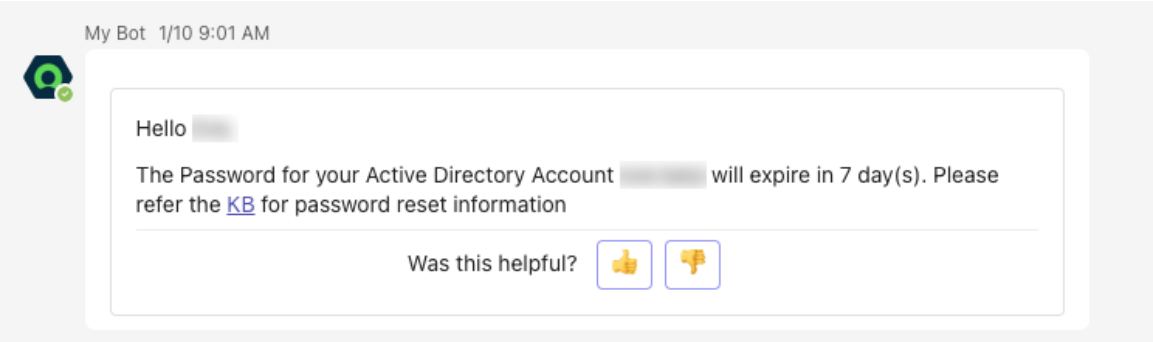
Microsoft Teams を使用した従業員への通知の送信

Microsoft Teams を従業員センターと統合して、コンテンツマネージャーが Microsoft Teams を介して従業員に通知を送信できるようにします。

Microsoft Teams でメッセージを送信して、記事の読み取り、ビデオの視聴、タスクの実行など、従業員のアクションを促進します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



従業員センターには、コンテンツマネージャーが従業員にコミュニケーションを送信するために使用できる 2 つの機能が含まれています。

従業員コミュニケーションの作成

コンテンツ公開は、従業員コミュニケーションを作成して公開するワークフローを提供します。

コンテンツエクスペリエンス

コンテンツエクスペリエンスは、コンテンツの可用性、期間、および対象者を制御する堅牢な公開構成を提供します。

Microsoft Teams と従業員センターの統合

ご使用の環境に次のプラグインがインストールされている必要があります。

- 従業員センタープロ [com.snc.employee_center_pro]
- IT Service Management for Microsoft 365 [sn_now_teams_it]
- Glide 仮想エージェント [com.glide.cs.chatbot]
- Microsoft 365 の HR サービスデリバリ [sn_now_teams_hr]
- Microsoft Teams との対話型統合 [sn_va_teams]
- コンテンツ公開 [sn_cd]
- コンテンツエクスペリエンス [sn_ca]

Microsoft Teams 通知の設定

1. Microsoft Teams の通知コンテンツの作成
2. (オプション) 通知コンテンツを翻訳
3. コンテンツを公開：
   - 使用方法 コンテンツ公開 > スケジュールコンテンツ 従業員がコンテンツを利用できるようにするには: Microsoft Teams 通知コンテンツの配信のスケジュール設定
   - マルチステージ、マルチチャネルキャンペーンにコンテンツを含めるには、 コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー: コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用した Microsoft Teams 通知コンテンツの作成

Microsoft Teams でのキャンペーン通知の自動送信

Microsoft Teams でキャンペーン通知を自動的に送信することで、コラボレーションが向上し、コミュニケーションが効率化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
ServiceNow インスタンスが Microsoft Azure への API コールを実行できるようにするため、事前公開済みアプリ構成のアップグレードプロセスの後に、SSO およびアクティビティの通知アプリケーションを再認可する必要があります。ServiceNow for Microsoft Teams アプリケーションワークフローが有効になり、新しい API アクセス許可に対して同意したことになります。詳細については、「必要な Microsoft Azure アプリへの権限の付与」を参照してください。

Microsoft Teams でキャンペーン通知を表示できるようにするマニフェストファイルが存在する必要があります。

構成されている 従業員センター のバージョンが v.24 以降の場合、[従業員センター] タブが *Microsoft Teams* アプリケーションにデフォルトで表示されます。従業員センター のバージョンが v.24 より前の場合は、sn_now_teams.portal.suffix プロパティのポータルの値を esc に更新する必要があります。この値により、インスタンスで従業員センターが有効になります。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > アプリケーションマニフェスト > **ServiceNow for Teams**.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [一般情報] セクションで詳細を入力します。
   [送信] を選択してから、[次へ] を選択します。
4. [仮想エージェントを構成] セクションに詳細を入力し、[次へ] を選択します。
5. [タブを構成] セクションで [アクティビティフィードを有効化] が選択されていることを確認し、[次へ] を選択します。

   注:
   ベースシステムマニフェストファイルを変更する場合は、キャンペーンの通知を受信するために [アクティビティフィードを有効化] を選択します。

6. [準備完了] セクションの詳細を確認し、[マニフェストをダウンロードします。] を選択します。
   マニフェストファイルは zip 形式でダウンロードされます。
7. Microsoft Teams でマニフェストファイルをアップロードします。
   マニフェストファイルの作成の詳細については、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。マニフェストファイルのアップロードの詳細については、「Microsoft Teams でのマニフェストファイルのアップロード」を参照してください。

コンテンツ公開を使用した **Microsoft Teams** キャンペーンの作成

admin ロールを持っている場合は、コンテンツの直接公開を使用して Microsoft Teams キャンペーンを作成して配布できます。

Microsoft Teams の通知コンテンツの作成

Microsoft Teams でキャンペーンを通じてメッセージを従業員に直接送信するために、通知を作成します。

始める前に

- 必要なプラグインをインストール：
  - 従業員センタープロ [com.snc.employee_center_pro]
  - IT Service Management for Microsoft 365 [sn_now_teams_it]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Glide 仮想エージェント [com.glide.cs.chatbot]
- Microsoft 365 の HR サービスデリバリ [sn_now_teams_hr]
- Microsoft Teams との対話型統合 [sn_va_teams]
- コンテンツ公開 [sn_cd]
- コンテンツエクスペリエンス [sn_ca]

- 必要なロール：sn_cd.campaign_manager
- Microsoft Teams の通知には「Create a video, URL, or to-do link (ビデオ、URL、または To Do リンクの作成)」リンクが含まれます。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. 既存のコンテンツレコードを使用するか、通知を作成します。
3. フォームのフィールドに入力します。

通知コンテンツフォーム

フィールド	説明
タイトル	通知のタイトル。タイトルは通知の件名ではありませんが、同じにしてもかまいません。 デフォルト値は、マニフェストファイルに指定されているアプリ名です。この値に、「が新しいキャンペーンを投稿しました」というフレーズが付加されます。
件名	通知の件名。メールの件名と同様です。
説明	通知の簡単な説明。
従業員センター の URL	通知でユーザーを誘導する 従業員センター の URL。
コンテンツタイプ	送信する通知のタイプを選択するオプション。このフィールドは自動的に [Microsoft Teams] に設定されます。
有効	通知がアクティブで利用可能であることを示すオプション。

4. 設定を保存して [コンテンツ] リストに戻ります。
   - 新しいコンテンツと設定を保存するには、[送信] を選択します。
   - 既存のコンテンツ設定を保存するには、[更新] を選択します。

次のタスク
ユーザーがコンテンツを利用できるようにします：「Microsoft Teams 通知コンテンツの配信のスケジュール設定」。

または、キャンペーンの作成 を使用してより堅牢な公開構成をビルドすることもできます。

Microsoft Teams 通知コンテンツの配信のスケジュール設定

Microsoft Teams チャネルでの通知の投稿をスケジュールします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager、admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > スケジュールコンテンツ.
2. スケジュールするコンテンツを選択します。
3. [スケジュールコンテンツ] 関連リストから [新規] を選択します。
4. [スケジュールコンテンツ] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「Microsoft Teams 通知の [スケジュールコンテンツ] フォーム」を参照して ください。
5. [送信] を選択します。

Microsoft Teams 通知の [スケジュールコンテンツ] フォーム

[スケジュールコンテンツ] フォームに入力して、Microsoft Teams チャネルでの通知の投稿をスケジュールします。

[スケジュールコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
コンテンツ	従業員に提供するコンテンツまたは情報。
タイトル	スケジュール済みコンテンツレコードの名前。 このフィールドには、[コンテンツ] フィールドで選択したコンテンツの名前が自動的に設定されます。
有効	コンテンツのスケジュールがアクティブで従業員に利用可能であることを示すオプション。
ユーザーを追加	コンテンツを表示できる特定のユーザーを追加することを示すオプション。 このオプションを選択すると、[対象者] フィールドの値がクリアされます。
対象者	コンテンツを表示する、リストのユーザーの名前。
承認者	公開前にコンテンツを承認するユーザーの名前。 **注:** このフィールドには、コンテンツ承認者 (Content Approver) [sn_ca.content_approver] ロールを持つユーザーのみを指定できます。
処理タイミング	コンテンツを送信、作成、または投稿する日時。
コンテンツステータス	To Do コンテンツのステータス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[スケジュールコンテンツ] フォーム (続く)

フィールド	説明
	• 「処理待ち：コンテンツ公開」スケジュール済みジョブは、まだコンテンツを処理していません。 • スケジュール済み：コンテンツは、スケジュール済みで処理対象のキューに格納されています。 • 最大数超過：スケジュール設定済みコンテンツが許容時間を超過しました。 最大値は *sn_cd.todo.max_run_time* プロパティで構成されます。 • エラー：コンテンツをスケジュール設定中または投稿中にエラーが発生しました。
完了時刻	「コンテンツ公開：タスクの作成」スケジュール済みジョブが完了した日時。

Microsoft Teams 通知キャンペーンの翻訳サポート

ServiceNow for Microsoft Teams では、キャンペーンで ServiceNow によりサポートされている言語へのローカリゼーションが可能です。

ServiceNow は、キャンペーンコンテンツを、ServiceNow インスタンスで設定されているユーザー固有の言語に翻訳します。ユーザー固有の言語を設定していない場合、Microsoft Teams アプリケーションは、システムに設定されているデフォルトのグローバル言語でキャンペーンコンテンツを配信します。

この機能を使用するには、インスタンスでローカライズ済みのプラグインをアクティブ化する必要があります。プラグインと、ServiceNow でサポートされている言語プラグインのインストール方法については、「言語をアクティブ化する」を参照してください。

インスタンスの言語設定の詳細については、「インスタンスのデフォルト言語を設定する」および「ユーザー固有の言語」を参照してください。

キャンペーンの作成の詳細については、「コンテンツ公開を使用した Microsoft Teams キャンペーンの作成」と「コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用した Microsoft Teams キャンペーンの作成」を参照してください。

ジョブのスケジュール設定と実行の詳細については、「スケジュール済みジョブ」を参照してください。

注:
[通知コンテンツ] フォームの [タイトル]、[件名]、および [説明] フィールドのラベルが翻訳されます。 詳細については、「Microsoft Teams の通知コンテンツの作成」を参照してください。

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用した Microsoft Teams キャンペーンの作成

admin ロールを持っている場合は、コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用してキャンペーンを作成し、コンテンツを従業員に配信できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャンペーンとキャンペーンバンドルおよびステージの詳細については、「キャンペーンの作成」を参照してください。

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用した Microsoft Teams 通知コンテンツの作成

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用して、Microsoft Teamsキャンペーンのバンドルまたはステージに通知コンテンツを作成または配置します。

始める前に

必要なロール: sn_ca.campaign_manager または sn_cd.content_admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [キャンペーン] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「コンテンツエクスペリエンスビルダーの [キャンペーン] フォーム」を参照してください。
4. キャンペーンページに留まるには、[保存] をクリックします。
   [送信] をクリックすると、キャンペーンリストに戻ります。

次のタスク

[次へ] または [コンテンツのスケジュール] タブをクリックして、キャンペーンにステージとコンテンツを追加します：「キャンペーンエクスペリエンスビルダーを使用した Microsoft Teams キャンペーンステージの作成」

コンテンツエクスペリエンスビルダーの [キャンペーン] フォーム

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用して、Microsoft Teams 通知コンテンツを作成するための [キャンペーン] フォーム。

[キャンペーン] フォーム

フィールド	説明
役職	キャンペーンの一意の名前。
状況	キャンペーンのステータス。 • ドラフト：キャンペーンは作成プロセスに含まれています。コンテンツとバンドルをキャンペーンに添付すると、[公開] ボタンがフォームヘッダーに表示されます。 • 公開：対象者のすべてのコンテンツをアクティブ化します。 • 編集中：キャンペーンは編集中です。
対象者	コンテンツを表示する、リストのユーザーの名前。
承認者	キャンペーンの承認を担当するユーザー。
開始時間	キャンペーンを開始する日時。
終了時間	キャンペーンを終了する日時。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[キャンペーン] フォーム (続く)

フィールド	説明
キャンペーンの再評価	キャンペーンの対象者をレビューするためのオプション。 このボックスがオフの場合、*Content Experiences: Update Campaign Audience* スケジュール済みジョブが 1 回実行されます。それ以降に対象者が再評価されたり変更されたりすることはありません。 *Content Experiences: Update Campaign Audience* スケジュール済みジョブを実行する頻度を指定できるように、[再評価の頻度] フィールドを表示するためのオプション。 キャンペーンが再評価されると、現在の対象者基準に応じてユーザーが削除または追加されます。
再評価の頻度	対象者を再評価する頻度 (日数)。*Content Experiences: Update Campaign Audience* スケジュール済みジョブが実行された後、ここに入力した値に基づいて対象者が再評価されます。 このフィールドは、[キャンペーンの再評価] チェックボックスをオンにした場合にのみ表示されます。 このフィールドの値により、コンテンツエクスペリエンスシステムプロパティの [キャンペーンの再評価] フィールドに設定されているデフォルト (7 日間) 値が上書きされます。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」を参照してください。
説明	キャンペーンについての説明です。

自動翻訳

キャンペーンエクスペリエンスビルダーを使用した **Microsoft Teams** キャンペーンステージの作成

キャンペーンエクスペリエンスビルダーを使用して、キャンペーンのステージを作成します。キャンペーンビルダでは、コンテンツを管理し、キャンペーンを組み立てるための、単一ページの簡単なビューを提供します。

始める前に

必要なロール: sn_ca.campaign_manager または sn_cd.content_admin

このタスクについて

キャンペーンとキャンペーンバンドルおよびステージの詳細については、「キャンペーンの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. キャンペーンを選択します。
3. [キャンペーンバンドル] 関連リストから、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[キャンペーンバンドル] フォーム

フィールド	説明
タイトル	キャンペーンバンドルの名前。
キャンペーン	キャンペーンバンドルに関連付けられたキャンペーンを選択するオプション。
トリガータイプ	キャンペーンバンドルの開始方法または終了方法を決定するトリガータイプを選択するオプション。トリガーの詳細については、「キャンペーンバンドルトリガー」を参照してください。
オフセットトリガー開始	[トリガータイプ] フィールドの値から終了日を前後に移動できるようにします。
終了を指定	キャンペーンバンドルに特定の終了を含めるかどうかを示します。
説明	キャンペーンバンドルの簡単な説明。

5. [送信] を選択します。
6. [キャンペーンコンテンツ] 関連リストから、[新規] を選択します。
7. フォームのフィールドに入力します。

[キャンペーンコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
コンテンツ	コンテンツレコードの説明。
キャンペーンバンドル	コンテンツに関連付けるキャンペーンバンドル。
タイトル	キャンペーンコンテンツのタイトル。この値は、[コンテンツ] フィールドの値に基づいて自動的に更新されます。
有効	コンテンツのスケジュールがアクティブで従業員に利用可能であることを示すオプション。
説明	キャンペーンバンドルの簡単な説明。

8. [送信] を選択します。
9. [キャンペーン] フォームで [公開] を選択します。

タスクの結果
キャンペーンは、スケジュール済みジョブのタイムラインに従って従業員に配信されます。

エージェントエクスペリエンスのために事前公開済みアプリを **Microsoft Teams** と統合するためのセットアップ

エージェントが Microsoft Teams の事前公開済みアプリ環境を介して重大インシデント管理 (MIM) ワークベンチの重大なインシデントを処理および管理できるようにします。

通知コネクタの事前公開済みアプリと **Microsoft Teams** の統合

事前公開済みアプリを使用して Microsoft Teams の通知コネクタをセットアップします。統合では、Microsoft Azure アプリを別に作成する代わりに、Microsoft Azure アプリを使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams テナントへの **ServiceNow** インスタンスの接続

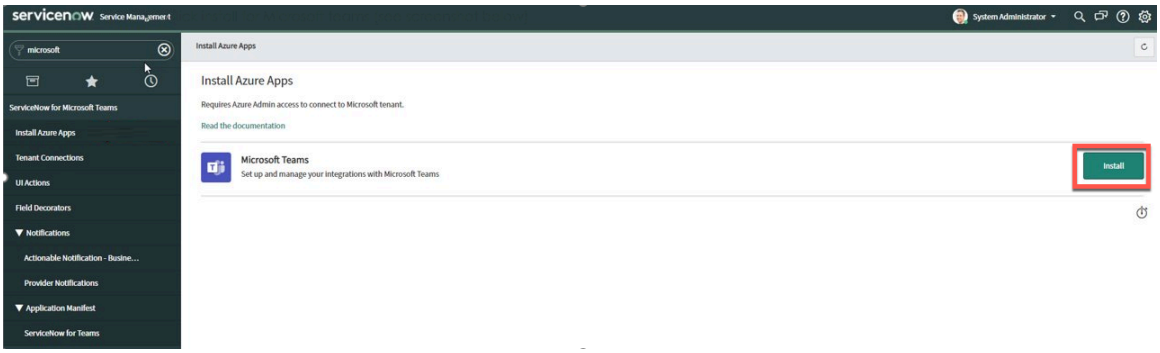
ServiceNow インスタンスを Microsoft Teams テナントに接続して、ユーザーが Microsoft Teams 内から要求を作成できるようにします。

始める前に

必要なロール：外部アドミン (external_app_install_admin)

手順

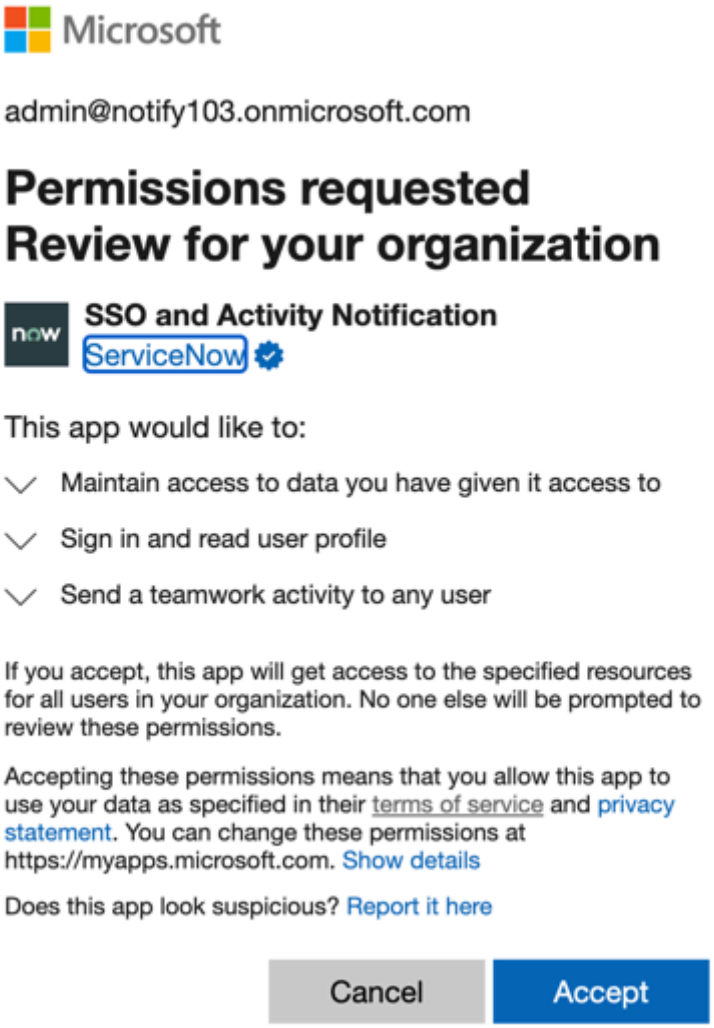
1. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > **Azure** アプリのインストール.
2. [コネクト] をクリックして、インスタンスに Microsoft Teams をインストールします。



3. [組織の代理として同意 **(Consent on behalf of your organization)]** オプションを選択してすべてのユーザーに代わって同意し、アドミンの同意を提供するために [承認] ボタンをクリックしてください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

SSO およびアクティビティの通知は、ユーザーを確認して Microsoft テナントを ServiceNow インスタンスに接続するためのアプリの 1 つです。ServiceNow インスタンスに接続するために必要な Microsoft テナントの詳細を入力します。

[組織の代理として同意 **(Consent on behalf of your organization)]** オプションを選択してすべてのユーザーに代わって同意します。

> **注:**
> また、すべてのユーザーが権限を承認する必要があります。承認しないと、ServiceNow と Microsoft Teams の統合が使用できなくなります。

事前公開済み **Azure** アプリの承認による必要な権限の付与

事前公開済みアプリを認証して、ServiceNow が Microsoft に対して API 呼び出しを行い、各 ServiceNow for Teams アプリケーションワークフローを有効にします。

始める前に

必要なロール：外部アドミン (external_app_install_admin)

このタスクについて

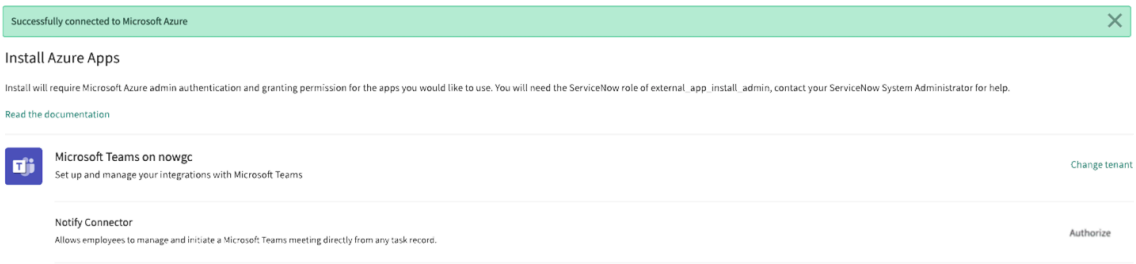
ServiceNow インスタンスを M365 テナントに接続してアプリを認証するには、ユーザーに external_app_install_admin ロールと M365 のアプリケーションアドミニストレーターロールの両

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

方が必要です。アプリケーションアドミニストレーターは Microsoft が主導するロールです。ロールの詳細については、「Azure AD の組み込みロール (Azure AD built-in roles)」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > **Azure** アプリのインストール.

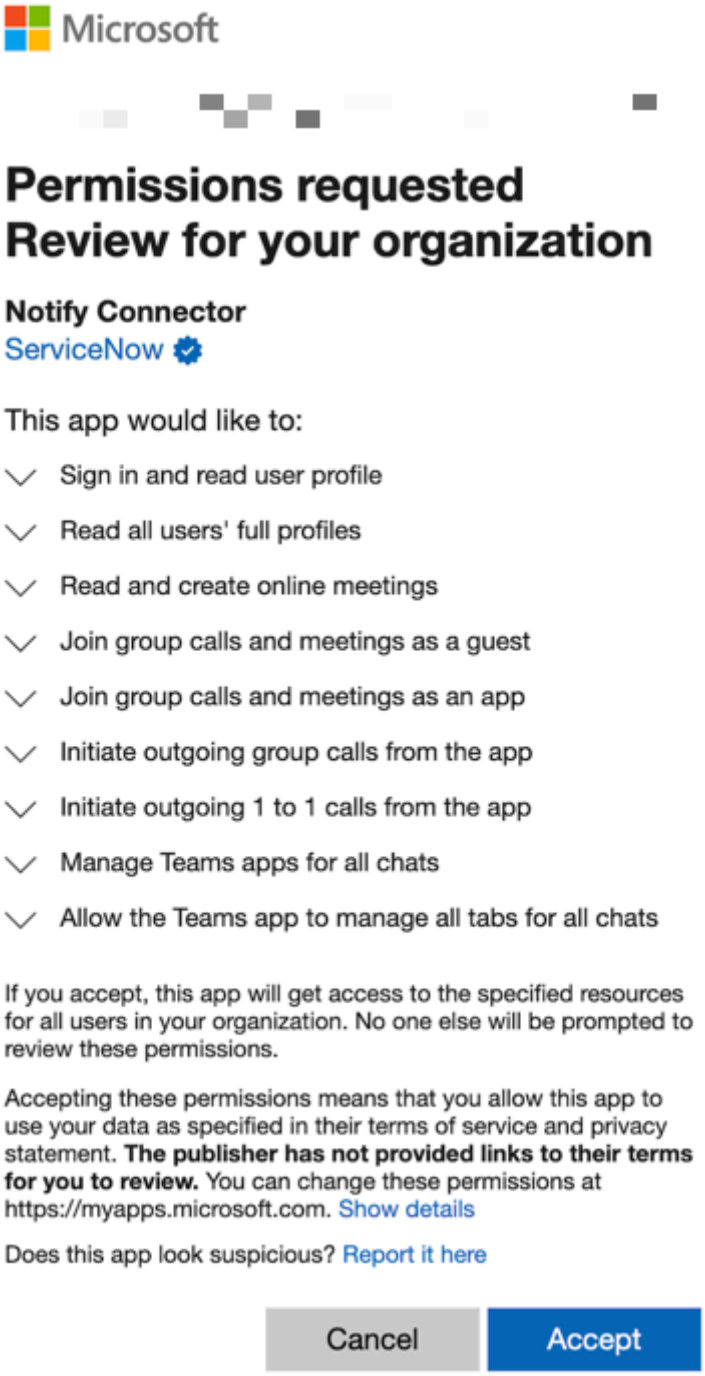


2. 通知コネクタに対して [認可] をクリックします。
3. [承認] をクリックして、アドミンの同意を示します。

> **注:**
> 「すべてのチャットの Teams アプリを管理する」や「すべてのチャットのすべてのタブを管理することを Teams アプリに許可する」といった追加の権限が、会議拡張機能のためのアプリを作成したり、Microsoft Teams での重大なインシデントワークベンチから重大なインシデント会議用に新しいタブを作成したりするために必要となります。

自動翻訳

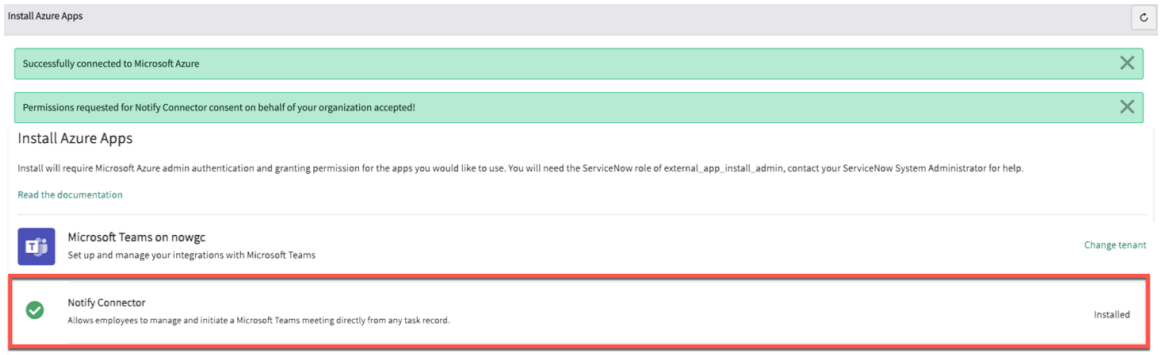
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認が完了すると、このアプリは **[** インストール済み] と表示されます。



Microsoft Teams からコールを行うサービスユーザーの作成

お使いの環境にサービスユーザーを作成することで Microsoft Teams の通知コネクタを設定して、Microsoft Teams でのシームレスなカンファレンスエクスペリエンスを実現します。

始める前に

必要なロール：admin

> **注:**
> ユーザーの代わりにオンライン会議を開始できるサービスユーザーロールを作成する必要があります。

手順

1. Microsoft Azure ポータル にログインします。
2. サービスユーザーを作成します。
   a. 移動先 **Azure** サービス > ユーザー.
   b. [新規ユーザー] を選択します。
   c. フォームの各フィールドに入力します。

新規ユーザー

フィールド	説明
ユーザー名	ユーザーのユーザー名を指定するオプション。
名前	ユーザーの名前を指定するオプション。

   d. [作成] を選択します。
   e. 作成したユーザーを選択して詳細を表示します。

> **注:**
> サービスユーザーが必要なライセンスまたはサブスクリプションを持ち、Microsoft Teams からカンファレンスコールを行うための有効な使用場所が設定されていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

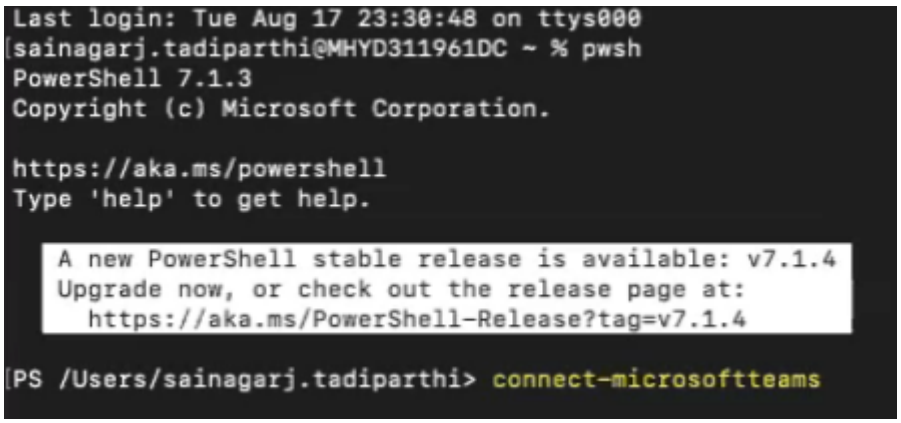
3. macOS のターミナルまたは Windows OS のコマンドプロンプトから PowerShell コマンドを実行します。

   a. コマンド「pwsh」を入力し、**Enter** を押します。

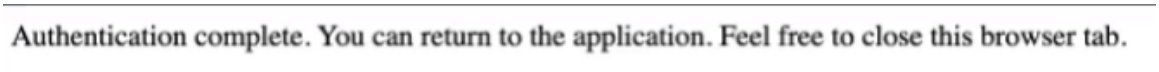
   b. Microsoft テナントを PowerShell に接続します。

   c. PowerShell で次のコマンドを実行します。

```
connect-microsoftteams
```



   接続に成功すると、ブラウザに確認メッセージが表示されます。



   PowerShell には、テナントの詳細も表示されます。



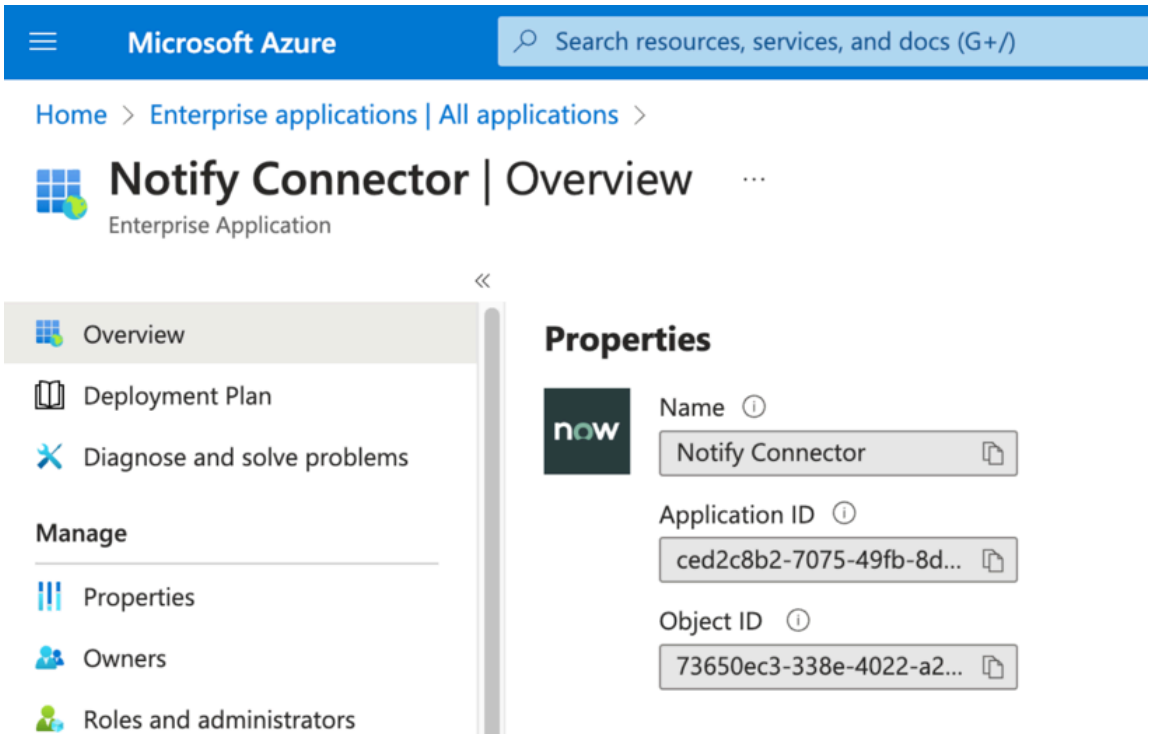
4. Powershell でアプリケーションアクセスポリシーを実行します。
   アプリケーションアクセスポリシーの詳細については、「オンライン会議へのアプリケーションアクセスを構成する」を参照してください。

   PowerShell で次のコマンドを実行します。

   アプリ ID `ced2c8b2-7075-49fb-8dc9-7ebb41f89769` を使用して、通知コネクタアプリに権限を付与します。アプリ ID は、Microsoft Azure ポータルのパスで確認できます。 ホーム > エンタープライズアプリケーション > すべてのアプリケーション. Microsoft Teams の通知コネクタ用に作成したアプリを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Syntax:

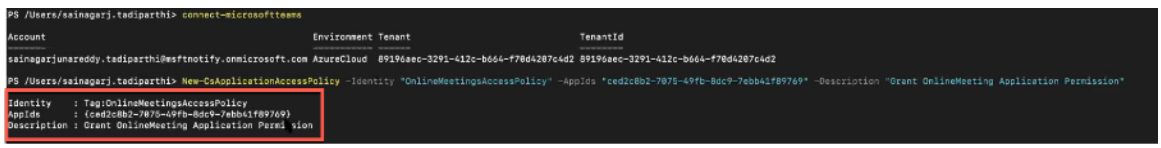
New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<PolicyName (can be anything)>" -AppIds "<AppIds>" -Description "<Policy Description>"

Example:
If you have a Pre-published (multi tenant) setup, use the application ID from Azure portal.

For Example: New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "OnlineMeetingsAccessPolicy" -AppIds "ced2c8b2-7075-49fb-8dc9-7ebb41f89769" -Description "Grant OnlineMeeting Application Permission"



権限が正常に付与されると、PowerShell に詳細が表示されます。



5. PowerShell でユーザー権限ポリシーを実行します。

a. Microsoft Azure ポータル にアクセスします。

b. 移動先 ホーム > ユーザー.

c. 作成されたユーザーを選択します。

d. ユーザーの [オブジェクト **ID**] をメモ帳にコピーします。

自動翻訳

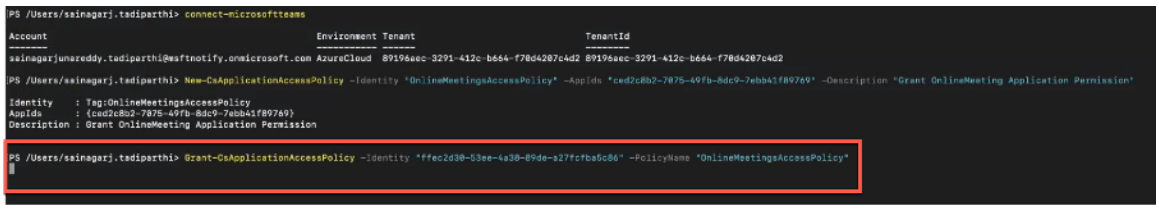
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. 前のステップで作成したものと同じ PolicyName を使用して、PowerShell でユーザーポリシーコマンドを実行します。

```
Syntax:

Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<UserAzureID>" -PolicyName "<PolicyName>"
```

UserAzureID フィールドにユーザー ID を入力し、PowerShell でコマンドを実行する必要があります。

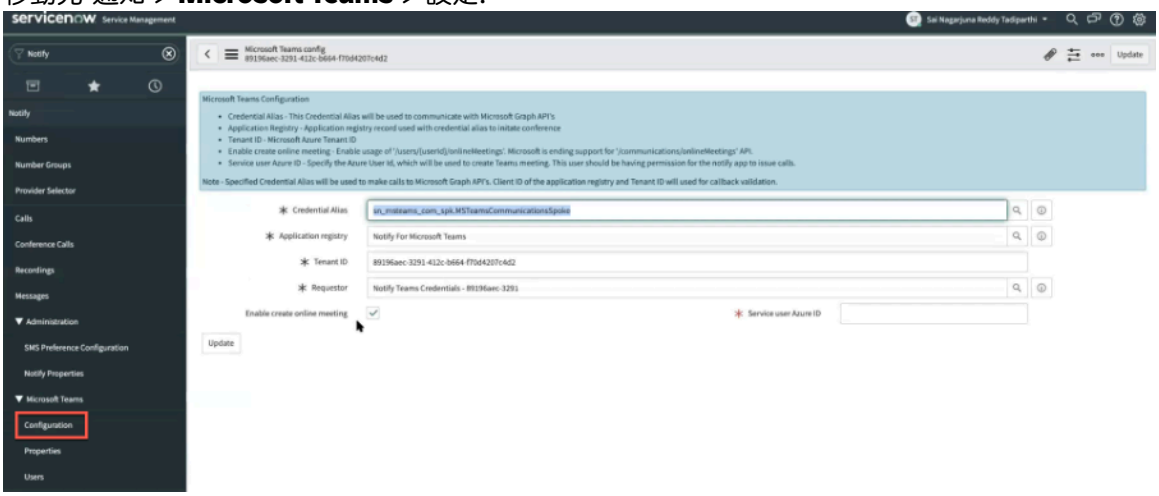
```
Example:

Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "fdcd9c17-ceae-468f-906f-2er76b4dd0f4"
 -PolicyName " OnlineMeetingsAccessPolicy"
```



6. Microsoft Teams を構成します。

a. ServiceNow インスタンスを開きます。

b. 移動先 通知 > **Microsoft Teams** > 設定.



c. [サービスユーザー **Azure ID]** フィールドにユーザーのオブジェクト **ID** を貼り付けます。

Microsoft Teams の通知コネクタにアップグレードを実行した場合は、[オンライン会議の作成を有効化 **(Enable create online meeting option)]** オプションを手動で有効にする必要があります。その後、[サービスユーザー Azure ID] フィールドの値を更新できます。

d. [更新] を選択します。

Meeting 拡張機能の事前公開済みアプリと **Microsoft Teams** の統合

事前公開済みアプリを使用して、Microsoft Teams 用 Meeting 拡張機能を構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams の通知コネクタは、Meeting 拡張機能アプリが機能するための前提条件です。そのため、Microsoft Teams の通知コネクタに関連する統合セットアップが完了していることを確認してください。詳細については、「通知コネクタの事前公開済みアプリと Microsoft Teams の統合」を参照してください。

事前公開済みの SSO およびアクティビティ通知 Azure アプリの承認による必要な権限の付与

事前公開済みの SSO およびアクティビティ通知アプリを承認して、ServiceNow® が Microsoft Teamsの個人タブから API 呼び出しを実行できるようにします。

始める前に
必要なロール：外部アドミン (external_app_install_admin)

このタスクについて
ServiceNow インスタンスを Microsoft 365 テナントに接続するには、ユーザーが external_app_install_admin ロールと Microsoft 365 のアプリケーションアドミニストレーターロールの両方を持っている必要があります。アプリケーションアドミニストレーターは Microsoft が主導するロールです。ロールの詳細については、「Azure AD built-in roles (Azure AD の組み込みロール)」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > **Azure** アプリのインストール.
2. SSO およびアクティビティの通知に対して [許可] を選択します。
3. [承認] をクリックして、アドミンの同意を示します。

> **注:**
> 「すべてのチャットの Teams アプリを管理する」や「すべてのチャットのすべてのタブを管理することを Teams アプリに許可する」といった追加の権限が、Meeting 拡張機能のためのアプリを作成したり、Microsoft Teams での重大なインシデントワークベンチから重大なインシデント会議用に新しいタブを作成したりするために必要となります。

承認が完了すると、アプリのステータスが [インストール済み] と表示されます。

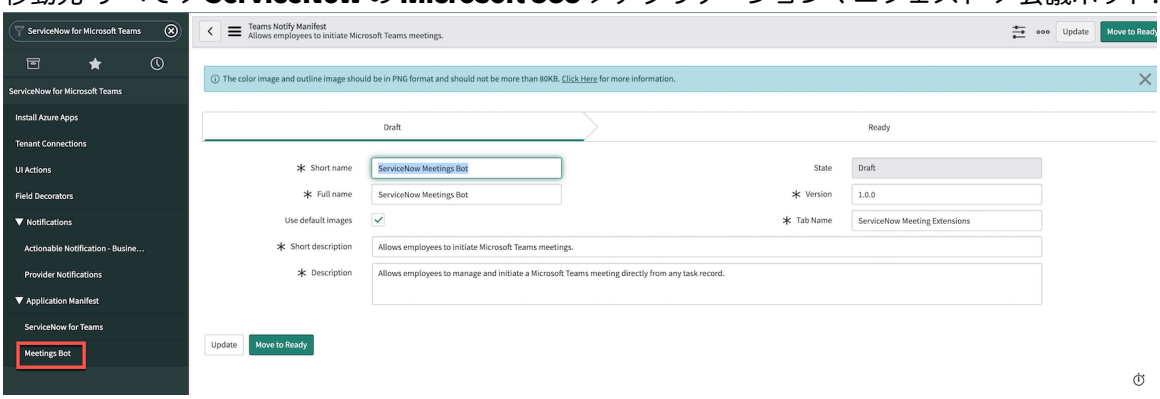
マニフェストファイルのダウンロード

インスタンスから Microsoft Teams の通知コネクタのマニフェストファイルをダウンロードします。

始める前に
必要なロール：external_app_install_admin、admin

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > アプリケーションマニフェスト > 会議ボット.



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow for Teams の事前公開済みアプリをインストールした後、クライアント ID エントリとアプリ ID エントリはマニフェスト画面に表示されません。

2. フォームのフィールドに入力します。

Microsoft Teams の通知コネクタのマニフェスト

フィールド	説明
短い名前	会議ボットの短い名前。
状況	マニフェストファイルのステータス。
フルネーム	会議ボットの完全な名前。
バージョン	会議ボットのバージョン。
デフォルト画像を使用	会議ボットにデフォルト画像を使用するオプション。 **注:** 会社のブランディングをカスタマイズする場合は、[デフォルト画像を使用] オプションをオフにしてからアイコンをアップロードします。アイコンのサイズの詳細については、「アプリアイコン」および「マニフェストスキーマアイコン (manifest schema icons)」を参照してください。 [カラー画像 **(Color image)**] および [アウトライン画像 **(Outline image)**] オプションの画像をアップロードできます。
簡単な説明	マニフェストファイルに関する簡単な説明。
説明	マニフェストファイルに関する詳細な説明。

3. [準備完了に移動] を選択します。
4. [マニフェストをダウンロード] を選択します。

マニフェストファイルがシステムにダウンロードされます。

Microsoft Teams での **Microsoft Teams** 用の通知コネクタアプリの構成

Microsoft Teams クライアントまたはアドミンセンターのマニフェストファイルを、Microsoft Teams 用の通知コネクタアプリを使用するように構成します。

次のいずれかの手順を使用して、Microsoft Teams にマニフェストファイルをアップロードできます。

- Microsoft Teams での Microsoft Teams 用の通知コネクタアプリの構成
- Microsoft Teams での Microsoft Teams 用の通知コネクタアプリの構成

Microsoft Teams での **Microsoft Teams** 用の通知コネクタアプリの構成

Microsoft Teams クライアントのマニフェストファイルを、Microsoft Teams 用の通知コネクタアプリを使用するように構成します。

始める前に
必要なロール：external_app_install_admin、admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. 移動先 アプリ > アプリを管理する > アプリのアップロード.
3. 次のいずれかの手順を使用して、Microsoft Teams クライアントにマニフェストファイルをアップロードします。
   - アドミンの場合は、[組織のアプリカタログにアプリをアップロード **(Upload an app to your org's app catalog)]** を選択します 。
   - 自分がアドミンではなく、承認するのが Microsoft Teams アドミンである場合は、[組織にアプリを送信 **(Submit an app to your org)]** を選択します 。
     a. ダウンロードしたアプリのマニフェストファイルを検索して選択し、開きます。アドミンへの要求送信の確認が表示されます。
     b. Microsoft Teams アドミニストレーターとして Microsoft Teams 管理ポータル にログインします。
     c. 移動先 **Teams** アプリ > アプリの管理.
     d. アプリを名前で検索し、選択して開きます。アプリのデフォルトのステータスは [ブロック済み] です。
     e. [カスタムアプリを公開しますか？ (Publish your custom app?)] ポップアップページで [公開] を選択し、[公開] を選択します。アプリのステータスが [許可] に変更されます。

   アップロードされたアプリが Microsoft Teams アドミンセンターに表示されるまでに時間がかかる場合があります。

タスクの結果
ServiceNow 会議ボットカードが Microsoft Teams に表示されます。

Microsoft Teams での **Microsoft Teams** 用の通知コネクタアプリの構成

Microsoft Teams アドミンセンターのマニフェストファイルを、Microsoft Teams 用の通知コネクタアプリを使用するように構成します。

始める前に
必要なロール：external_app_install_admin、admin

手順

1. Microsoft Teams 管理ポータル にログインします。
2. 移動先 **Teams** アプリ > アプリの管理 > 新しいアプリをアップロード > アップロード.
3. ダウンロードしたマニフェストファイルを検索して選択し、([カスタムアプリのアップロード (Upload a custom app)] ダイアログボックスで) 開きます。

タスクの結果
ServiceNow 会議ボットカードが Microsoft Teams に表示されます。

ServiceNow で **ServiceNow Meeting** 拡張機能アプリ **ID** をマッピングする

ServiceNow インスタンスで ServiceNow Meeting 拡張機能アプリ ID をマッピングして、Microsoft Teams にカンファレンス用の会議拡張機能タブを自動的に追加します。

始める前に
必要なロール：Microsoft Teams アドミン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Meeting 拡張機能アプリ ID をコピーします。

   a. Microsoft Teams 管理ポータル にログインします。

   b. 移動先 **Teams** アプリ > アプリの管理.

   c. **[ServiceNow Meeting** ボット **(ServiceNow Meeting Bot)]** を検索して選択します。

   d. **[ServiceNow Meeting** ボット **(ServiceNow Meeting Bot)]** を選択します。

   e. アプリ ID をメモ帳にコピーします。

      注:
      [外部アプリ **ID]** ではなく、必ず [アプリ **ID]** の値をコピーしてください。

      この [アプリ **ID]** は、ServiceNow インスタンスのシステムプロパティで更新する必要があります。

2. Meeting 拡張機能アプリ ID をペーストします。

   a. ServiceNow インスタンスにログインします。

   b. 移動先 通知 > **Microsoft Teams** > プロパティ.

   c. **[Meeting** 拡張機能 **Teams** アプリのアプリケーション **ID (Application ID of Meeting Extensibility teams app)]** フィールドを上記のアプリ ID で更新します。

   d. [保存] をクリックします。

      注:
      Meeting 拡張機能アプリを機能させるには、Microsoft Teams ポータル にログインし、[アプリ] で **[ServiceNow Meeting** ボット **(ServiceNow Meeting Bot)]** アプリを検索して少なくとも 1 回開きます。

Meeting 拡張機能アプリが設定されます。

次のタスク
Meeting 拡張機能と Microsoft Teams の統合を完了したら、「Microsoft Teams の Meeting 拡張機能」セクションを参照してください。

自己設定アプリを **Microsoft Teams** と統合するためのセットアップ

自己設定アプリを使用して、Microsoft Teams統合のためのServiceNowを設定および構成するための環境を準備します。

従業員エクスペリエンスのために自己設定アプリを **Microsoft Teams** と統合するためのセットアップ

Microsoft Teams を介して IT、HR、およびユニバーサル要求と統合するための自己設定アプリを設定します。従業員は、Microsoft Teams 内からエージェントとやり取りして、問題を解決できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Azure アプリケーションを作成し、**Microsoft Teams** で従業員センターにアクセスするユーザーを認証する

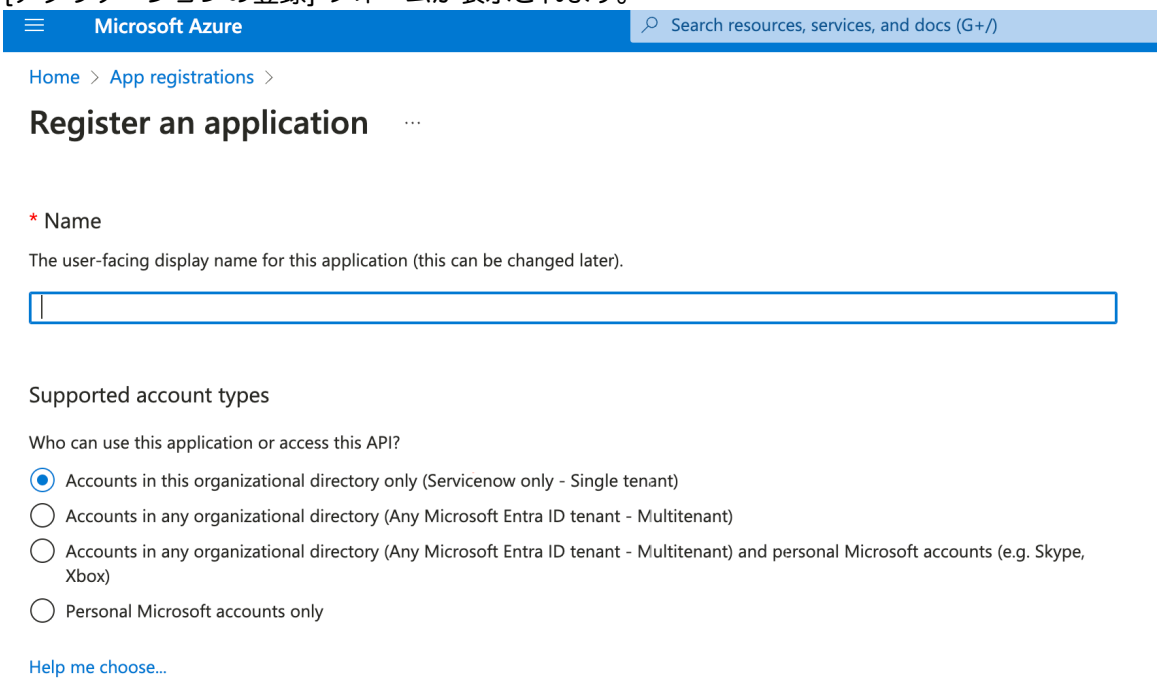
Microsoft Azure ポータルで Microsoft Azure アプリケーションを作成して、エージェントがチャット会話を開始してインポートしたり、Microsoft Teams アプリケーションで従業員センターダッシュボードを表示する権限をユーザーにアサインしたりできるようにします。

始める前に

必要なロール：Microsoft Azure admin

手順

1. Microsoft Azure ポータル にログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Microsoft Entra ID** > 管理 > アプリ登録.
3. [新規登録] を選択します。
   [アプリケーションの登録] フォームが表示されます。



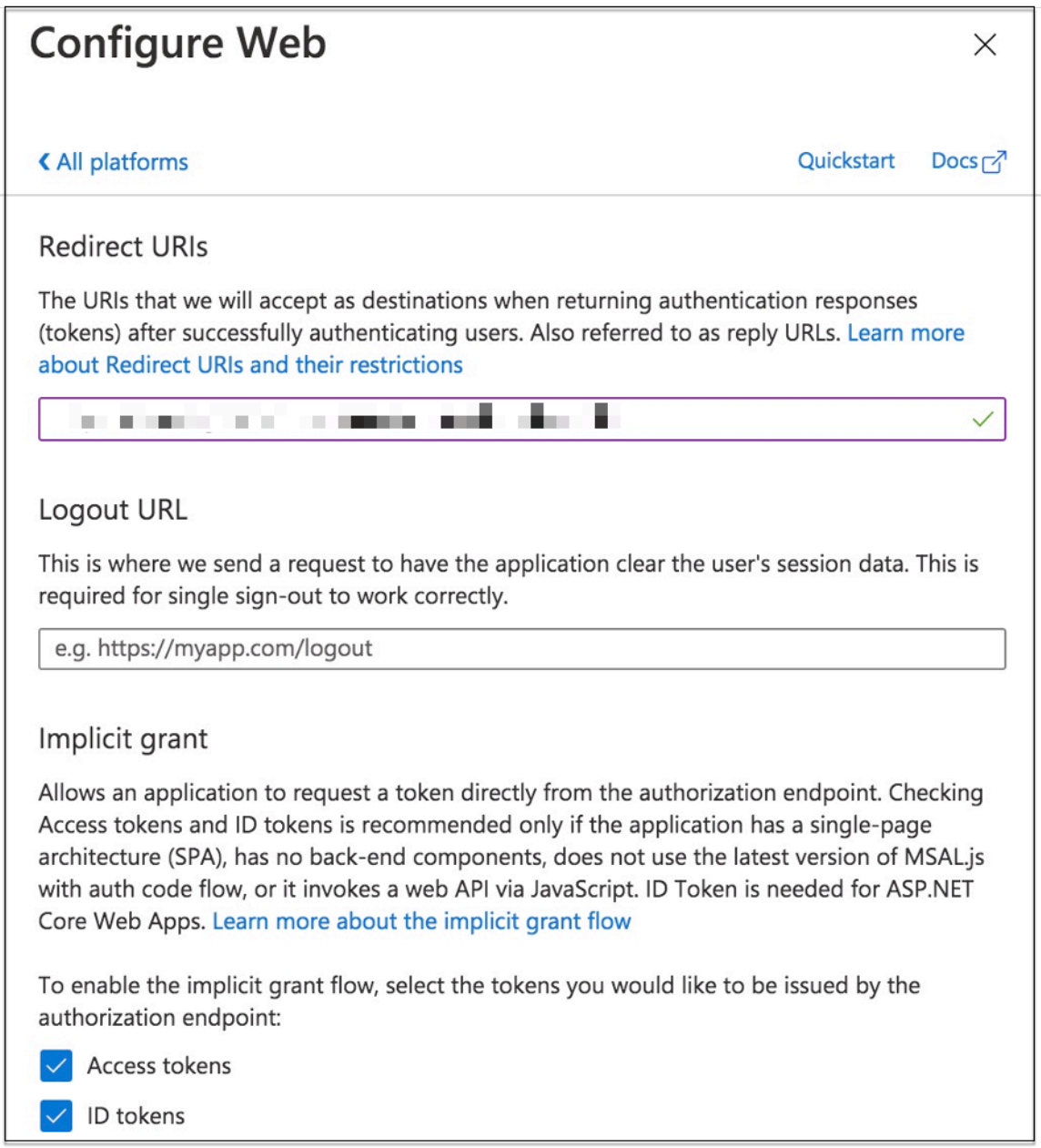
4. [アプリケーションの登録] ページで、アプリケーションの名前を入力します (例：ServiceNow Auth app)。
5. [この組織のディレクトリ内のアカウントのみ **(Service Now** のみ **-** シングルテナント**) (Accounts in this organizational directory only (Service Now only - Single tenant))]** を選択します。
   このオプションが選択される理由の詳細については、「Identity and account types for single- and multi-tenant apps (シングルテナントアプリとマルチテナントアプリの ID とアカウントの種類) 」を参照してください。
6. [登録 **(Register)]** を選択します。
   新しい Microsoft Azure アプリが登録されます。
7. 移動先 管理 > 認証.
8. 選択 プラットフォームを追加 > **Web**.
9. **[Web** の設定] フォームのフィールドに記入します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[Web の設定 (Configure Web)] フォーム

フィールド	説明
[リダイレクト URI]	リダイレクト URI を指定します。リダイレクト URI は次の形式である必要があります。 https://<instance-url>/sn_now_teams_ms_login.do ここで <instance-url> は ServiceNow インスタンスの URL です。
[暗黙的な権限許可 (Implicit grant)]	[アクセストークン]と **[ID** トークン] を選択します。

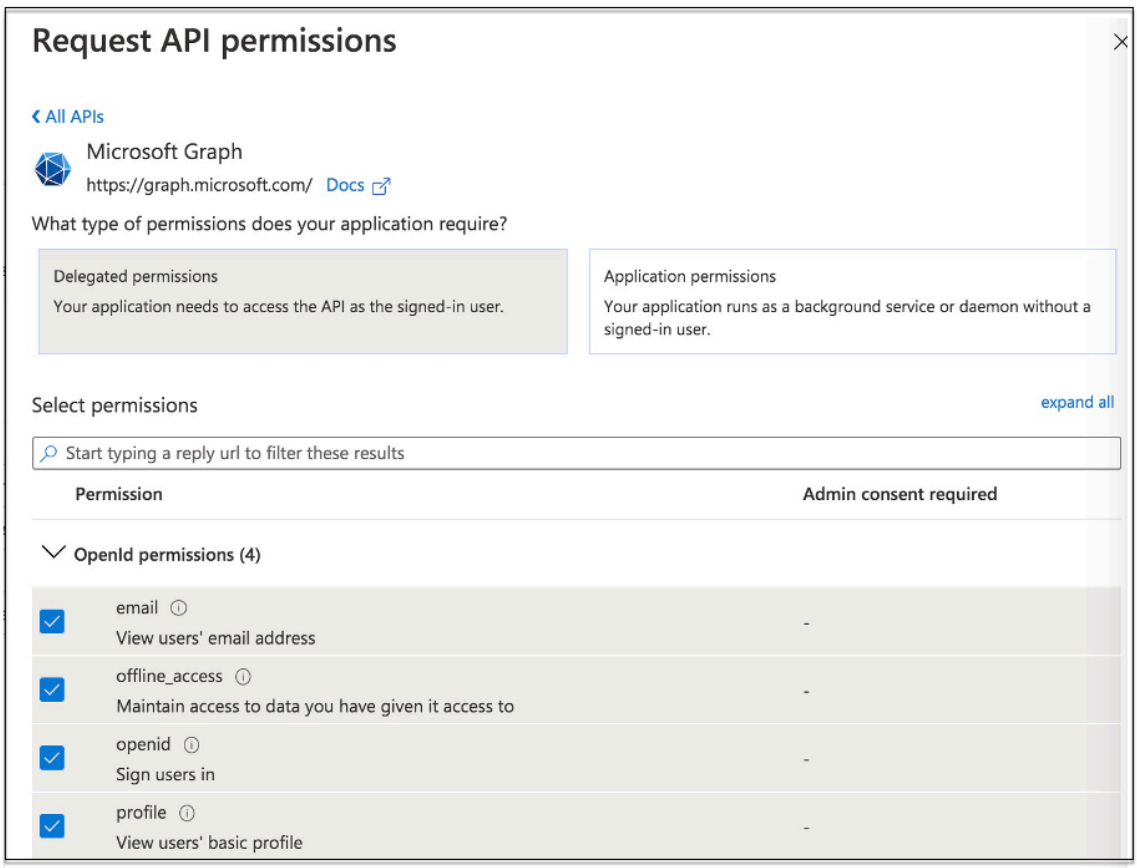


10. [**Configure**] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. 移動先 管理 > **API** 権限 > 権限を追加 > **Microsoft Graph**.
12. [委任されたアクセス許可] を選択します。
13. **[OpenID** 権限] メニューを選択し、[メール]、**[offline_access]**、**[OpenID]**、[プロファイル] チェックボックスをオンにします。



14. [権限を追加] を選択します。
15. **[API** 権限] 画面で、[{テナント} にアドミンの同意を付与する **(Grant admin consent for {tenant})]** リンクを選択します。
16. ポップアップダイアログボックスで [はい] を選択します。
17. 移動先 管理 > **API** の公開.
18. [アプリケーション **ID URI** に対して設定する **(Set against Application ID URI)**] を選択し、アプリケーション URI を api://<instance>.<domain_name>.com/<client_id> の形式で入力します。

    注:
    クライアント ID は、 Microsoft Azure ポータルのアプリケーション ID です。

19. **[Save** (保存)] を選択します。
20. [スコープの追加 **(Add a scope)]** を選択します。
    [スコープの追加 **(Add a scope)]** フォームで、次のフィールドに入力します。

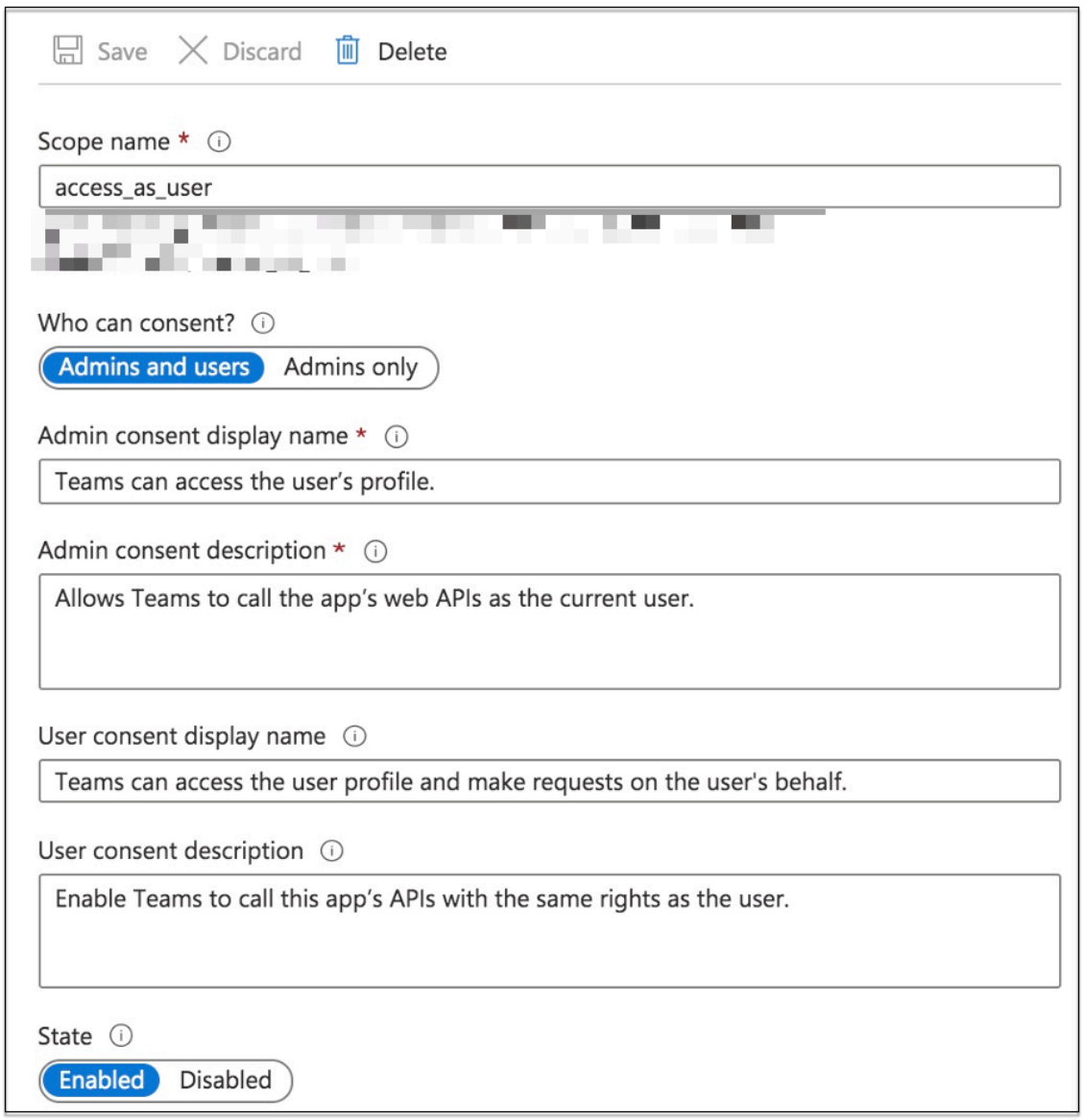
[スコープの追加 **(Add a scope)]** フォーム

フィールド	説明
スコープ名	access_as_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
[同意できるユーザー (Who can consent)]	アドミニストレーターとユーザー
[アドミン同意の表示名 (Adnun consent display name)]	Teams はユーザーのプロファイルにアクセスできます。
[アドミン同意の説明 (Admin consent description)]	Teams では、現在のユーザーとしてアプリの Web API を呼び出すことができます。
[ユーザー同意の表示名 (User consent deisplay name)]	Teams はユーザープロファイルにアクセスし、ユーザーの代わりに要求を行うことができます。
[ユーザー同意の説明 (User consent description)]	Teams では、ユーザーと同じ権限でこのアプリの API を呼び出すことができます。
状況	有効



21. [スコープを追加] ボタンを選択します。

22. 移動先 認定クライアントアプリケーション > クライアントアプリケーションの追加.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

23. [クライアントアプリケーションの追加 **(Add a client application)]** フォームのフィールドに入力します。

[クライアントアプリケーションの追加 **(Add a client application)]** フォーム

フィールド	説明
クライアント ID	○ Microsoft Teams モバイル/デスクトップアプリケーション： **1fec8e78-bce4-4aaf-ab1b-5451cc387264** ○ Microsoft Teams Web アプリケーションの値： **5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346**
[承認済みスコープ (Authorized scopes)]	承認済みスコープを確認します

注:
Microsoft 365 アプリケーションで従業員センターを使用するには、以下のクライアント ID を追加します。

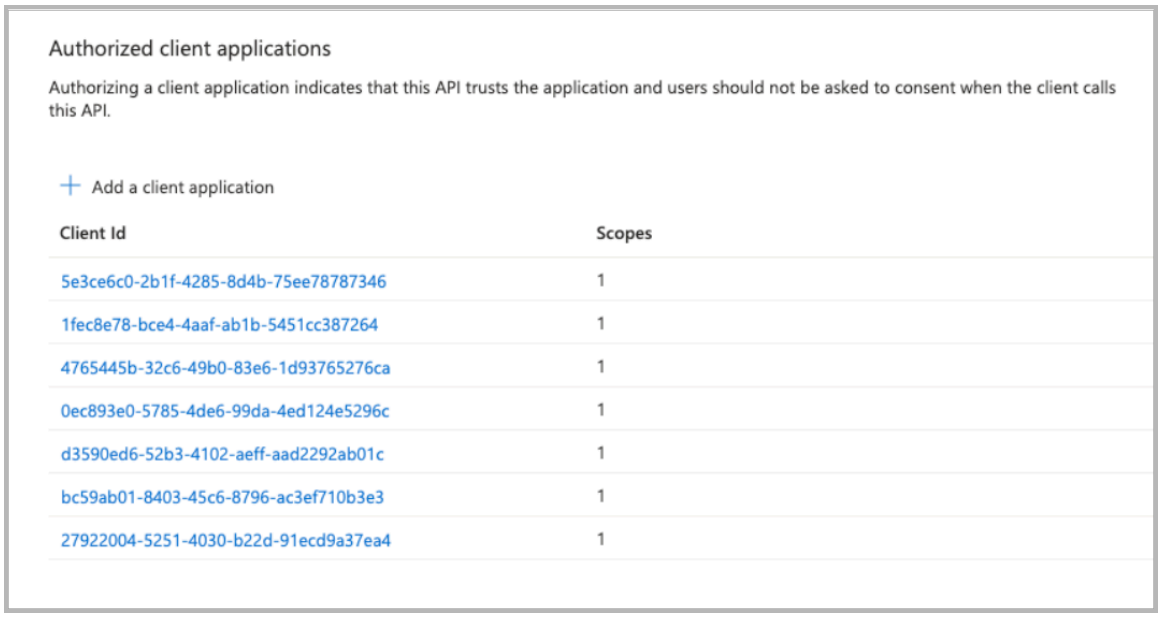
Microsoft 365 アプリケーションのクライアント **ID**

クライアント **ID**	説明
4765445b-32c6-49b0-83e6-1d93765276ca	Microsoft 365 Web アプリケーションのクライアント ID
0ec893e0-5785-4de6-99da-4ed124e5296c	Microsoft 365 デスクトップアプリケーションのクライアント ID
d3590ed6-52b3-4102-aeff-aad2292ab01c	Outlook デスクトップアプリケーションのクライアント ID
bc59ab01-8403-45c6-8796-ac3ef710b3e3	Outlook Web アプリケーションのクライアント ID
27922004-5251-4030-b22d-91ecd9a37ea4	Outlook モバイルアプリケーションのクライアント ID

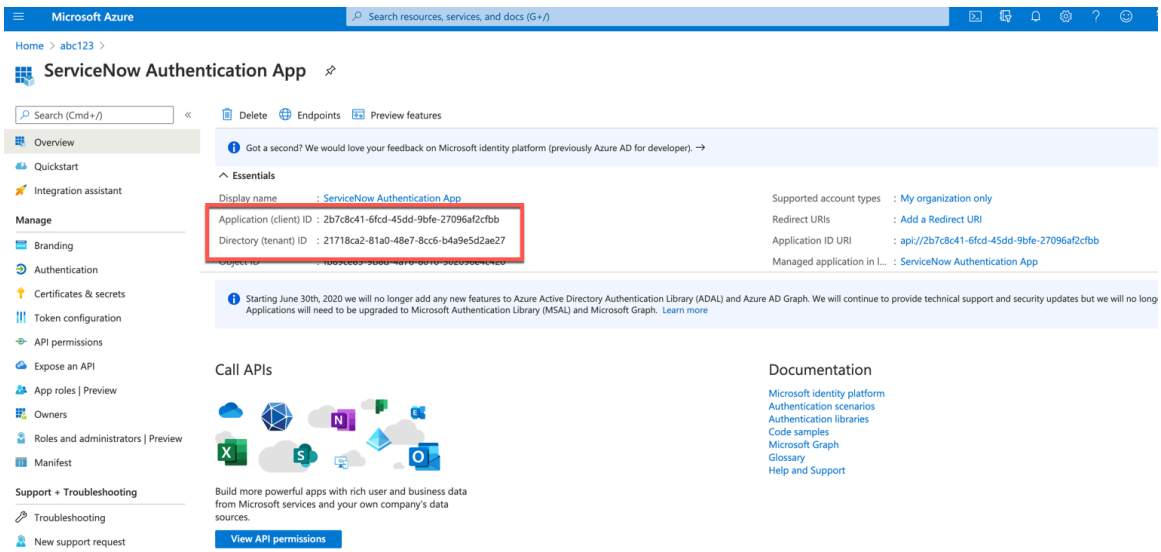
クライアント ID の詳細については、Microsoft Teams ドキュメントの「Microsoft Entra ID でタブアプリを構成する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



24. [アプリケーションを追加] ボタンを選択します。
Microsoft Azure ポータルのアプリケーション概要ページからアプリケーション (クライアント) ID とディレクトリ (テナント) ID をコピーし、ServiceNow インスタンスの詳細を更新します。



自己設定アプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード

ServiceNow for Microsoft Teams マニフェストファイルをインスタンスから作成してダウンロードし、Microsoft Teams が ServiceNow for Teams アプリを使用できるようにします。

始める前に

必要なロール：external_app_install_admin

このタスクについて

複数の ServiceNow インスタンスを 1 つの Microsoft Teams テナントに接続できます。詳細については、「Integrating multiple ServiceNow instances with a single Microsoft Teams tenant」を参照してください。

自己設定アプリ環境ごとに個別の Azure アプリを作成できるため、複数の自己設定アプリ環境を Microsoft Teams テナントに接続できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このプロセスは、アプリケーションが Microsoft Teams でどのように動作するかを指示する Microsoft Teams マニフェストファイルを構成するためのものです。ITSM/HR によって提供されるマニフェストの生成については、利用可能な構成の詳細が記載されている「Auto-generate the manifest file for uploading on Microsoft Teams」を参照してください。

注:
Microsoft Teams テナントには、1 つの事前公開済みアプリセットアップのみを接続できます。事前公開済みアプリのマニフェストファイルを作成する方法の詳細については、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > アプリケーションマニフェスト > **ServiceNow for Teams**.
2. **[New** (新規)] を選択します。
   [一般情報] セクションが開きます。
3. [一般情報] セクションのフィールドに入力します。

一般情報フォーム

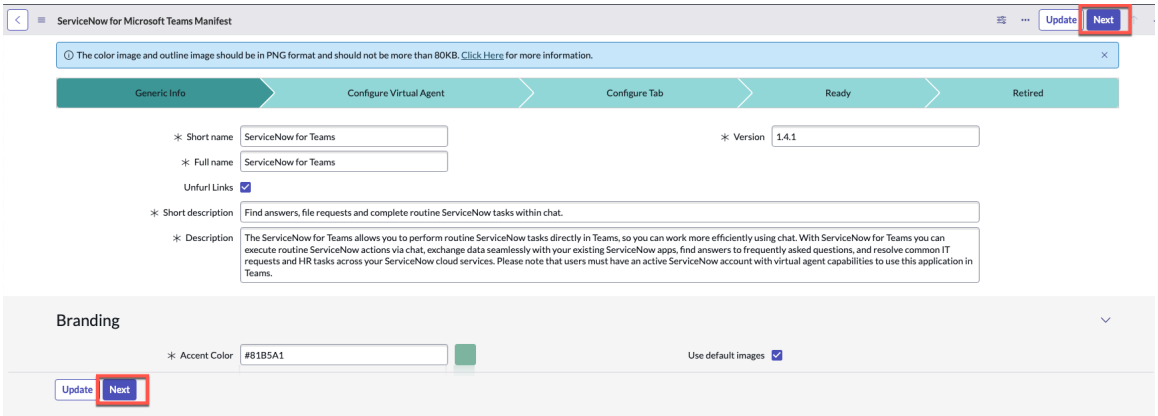
フィールド	説明
短い名前	マニフェストファイルの短い名前。
フルネーム	マニフェストファイルのフルネーム。
バージョン	マニフェストファイルのバージョン。例えば、1.0.0。
リンクを展開	Microsoft Teams でリンクを展開するオプション。 リンク展開は、サポートされているリンクが Microsoft Teams のユーザーとの会話で共有された場合に、コンテンツリッチなプレビュー (アダプティブカード) を生成します。リンク展開の詳細については、「Microsoft Teams チャットでの Web リンクの展開」を参照してください。
簡単な説明	マニフェストファイルに関する簡単な説明。
説明	マニフェストファイルに関する詳細な説明。
アクセントカラー	会社のブランディングに従って、Microsoft Teams の会話のカスタムカラーを選択するオプション。アクセントカラーは HTML カラーコード形式である必要があります。
デフォルト画像を使用	ブランディングにデフォルト画像を使用するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

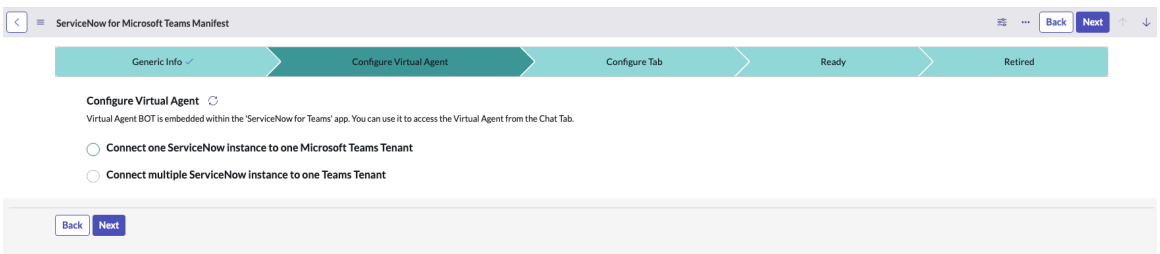
フィールド	説明
	注: 会社のブランディングをカスタマイズする場合は、[デフォルト画像を使用] オプションをオフにしてからアイコンをアップロードします。アイコンのサイズの詳細については、「アプリアイコン」および「マニフェストスキーマアイコン (manifest schema icons)」を参照してください。

4. [送信] を選択します。
5. [次へ] を選択します。



[仮想エージェントの構成 **(Configure Virtual Agent)]** セクションが開きます。

6. [仮想エージェントの構成 **(Configure Virtual Agent)]** セクションで、次のいずれかのオプションを実行します。
   - 1 つの ServiceNow インスタンスを Microsoft Teams テナントに接続する場合は、[単一の **ServiceNow** インスタンスを **Microsoft Teams** テナントに接続 **(Connect a single ServiceNow instance to your Microsoft Teams Tenant)]** を選択します。このオプションを選択すると、仮想エージェントボット ID が自動的に入力されます。これは、事前公開済みのアプリに適用されます。詳細については、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。
   - 複数の ServiceNow インスタンスを 1 つの Microsoft Teams テナントに接続する場合は、[複数の **ServiceNow** インスタンスを **Microsoft Teams** テナントに接続 **(Connect multiple ServiceNow instances to your Microsoft Teams tenant)]** を選択します。



インスタンスで仮想エージェントを構成するには、[仮想エージェントの構成] を選択します。詳細については、「Microsoft Teams との対話型統合」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

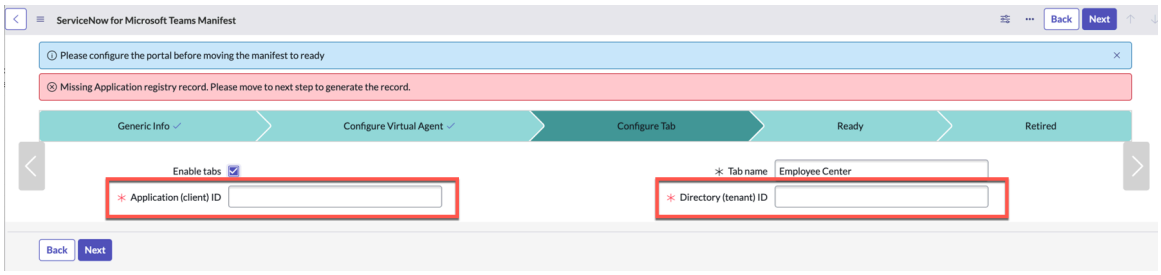
独自のボットを構成してと仮想エージェントと Microsoft Teams を統合するには、「自己設定ボットを使用した仮想エージェントと Microsoft Teams の統合」を参照してください。

7. [タブを構成 **(Configur Tab)]** セクションで、フィールドに入力します。

[タブを構成 **(Configur Tab)]** フォーム

フィールド	説明
[タブの有効化 (Enable tabs)]	Microsoft Teams アプリケーションにタブを追加するオプション。このオプションがデフォルトで選択されています。
タブ名	Microsoft Teams アプリケーションに表示されるサービスポータルタブの名前。
アクティビティフィードを有効化	Microsoft Teams でキャンペーン通知を受信するためにアクティビティフィードを有効にするオプション。このオプションがデフォルトで選択されています。
アプリケーション (クライアント) ID	Azure アプリのクライアント ID。
ディレクトリー (テナント) ID	Azure アプリのテナント ID。

自己設定アプリの場合は、[タブを構成] セクションにアプリケーション (クライアント) ID とディレクトリ (テナント) ID を入力する必要があります。テナント ID とクライアント ID (アプリ ID) は Azure ポータルから取得できます。



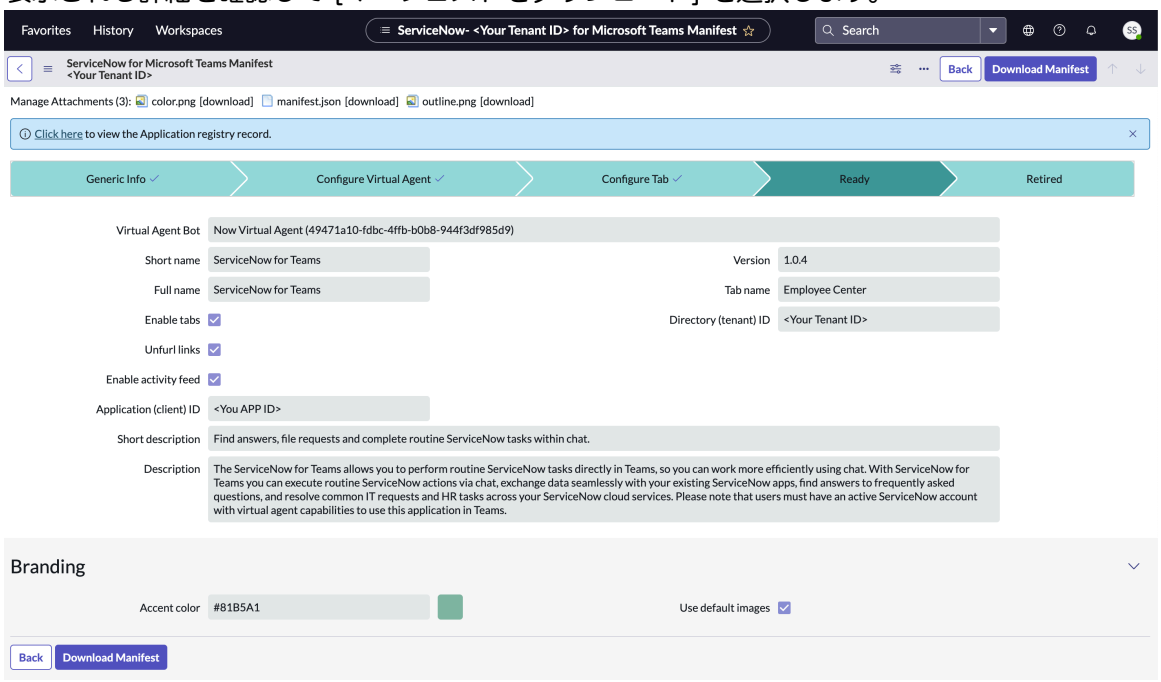
8. [次へ] を選択します。
[準備完了] セクションが開きます。
9. キャンペーンの通知を受信するため、[準備完了] セクションで [アクティビティフィードを有効化] オプションを選択します。
10. アプリケーションレジストリレコードに移動し、OIDC プロバイダー構成情報レコードを表示します。
    - ページ上部の情報メッセージにあるリンクを選択します。
    - 移動先 システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー をクリックし、 **[Azure AD - <Tenant-ID>]** を選択します。

ユーザー要求は、Microsoft Entra ID (Entra ID) からフェッチされる *id_token* の一部です。ユーザー [sys_user] テーブルからフェッチされた値が [ユーザー要求] の値と一致するように、[ユーザーフィールド] を設定する必要があります。

注:
設定したフィールドのいずれも [ユーザー要求] の値と一致しない場合は、カスタムフィールドを作成して必要な値を入力できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. 表示される詳細を確認して [マニフェストをダウンロード] を選択します。



マニフェストファイルが zip 形式でダウンロードされ、アプリケーションレジストリが作成されます。

次のタスク

Microsoft Teams でのマニフェストファイルをアップロードする必要があります。詳細については、「Microsoft Teams でのマニフェストファイルのアップロード」を参照してください。

Microsoft Teams でのマニフェストファイルのアップロード

Microsoft Teams でマニフェストファイルをアップロードして、Microsoft Teams を ServiceNow インスタンスと統合します。

始める前に

自己設定アプリのマニフェストファイルがあることを確認します。詳細については、「自己設定アプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. 移動先 アプリ > カスタマイズされたアプリをアップロード.

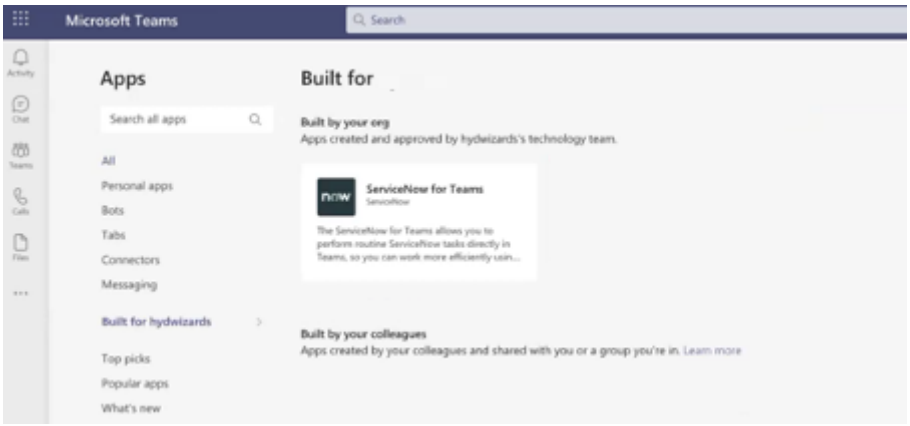
> **注:**
>
> ServiceNow for Microsoft Teams が Microsoft Teams でサードパーティアプリとして許可されていることを確認します。Microsoft Teams でアプリを許可する方法については、Microsoft Teams ドキュメント.

3. マニフェストファイルのダウンロード先に移動し、その zip ファイルを選択します。
4. [開く] を選択します。

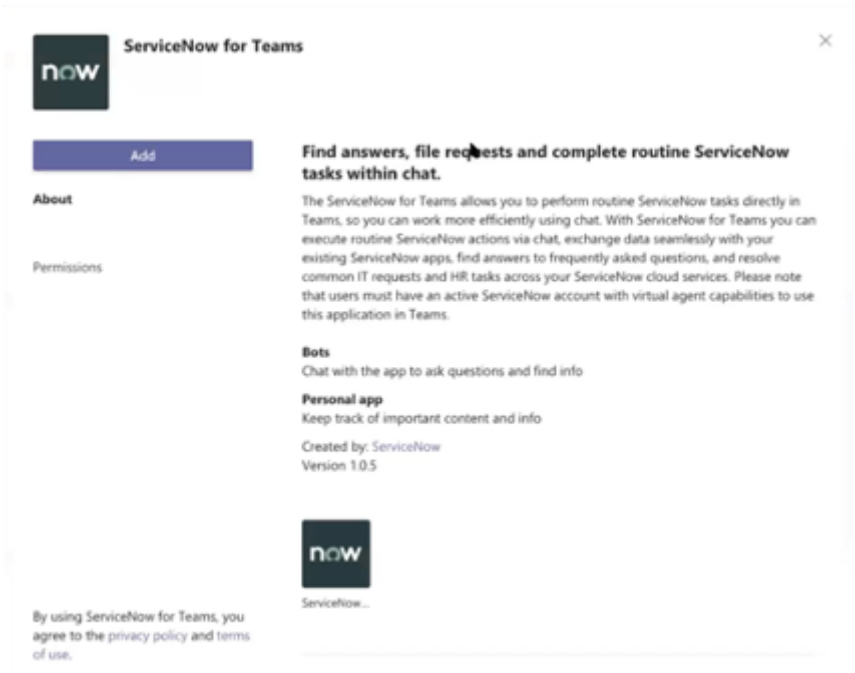
[ServiceNow for Teams] が [アプリ] 画面に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. **[ServiceNow for Teams]** アプリを選択します。
6. [追加] を選択します。

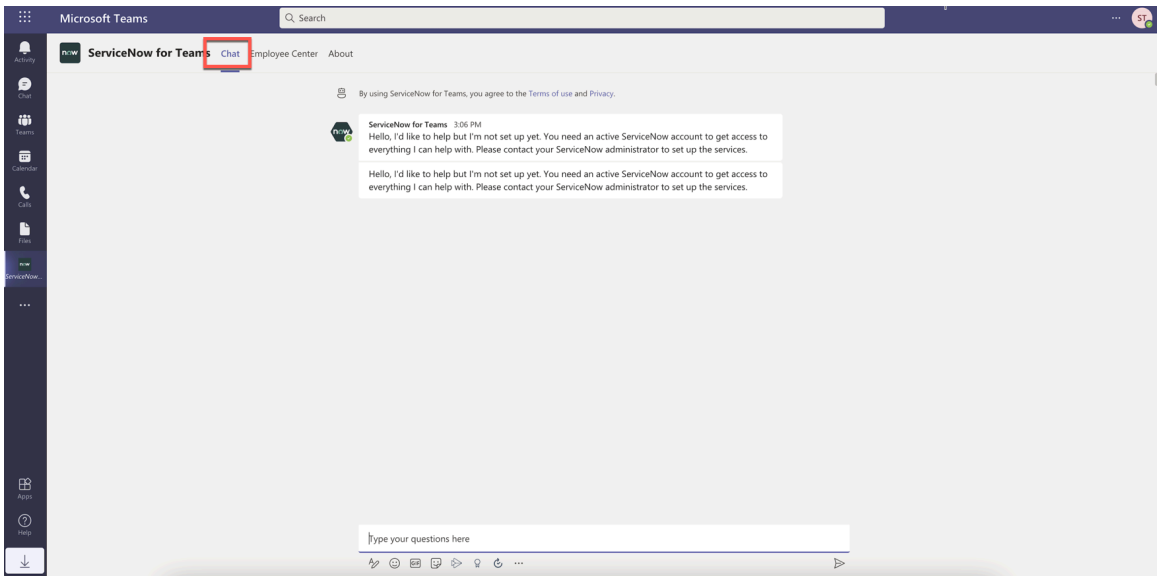


[ServiceNow for Teams] アプリが Microsoft Teams に表示されます。

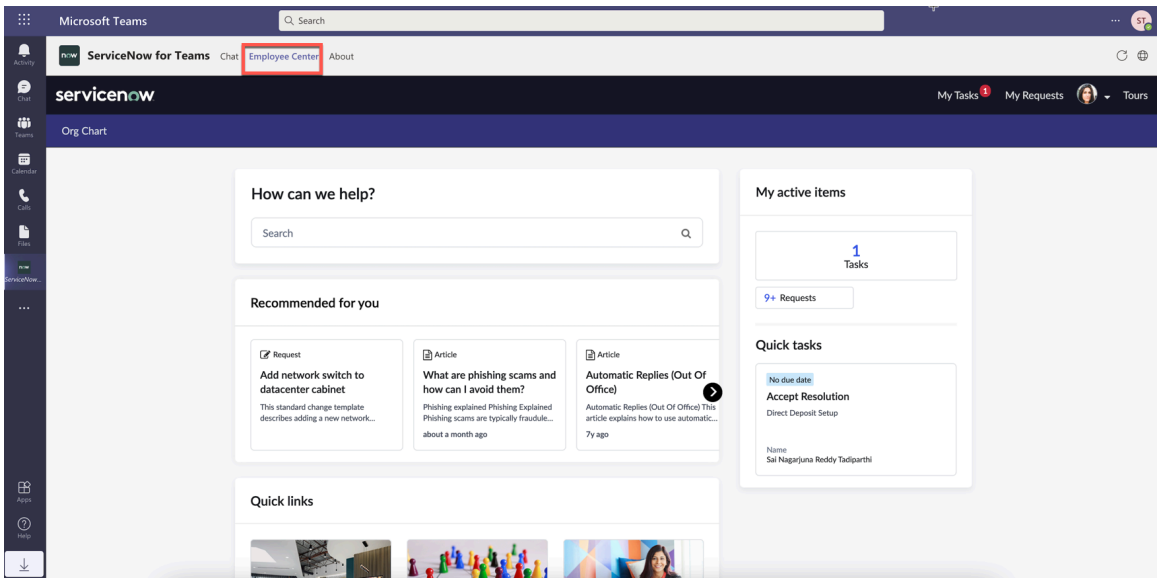
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- チャット：仮想エージェントとの会話を開始してサポートを受けます。



- 従業員センター：[従業員センター] タブを選択して、組織の更新およびタスクと要求のステータスを表示します。



注:
マニフェストファイルを作成しない場合は、必要に応じて既存のマニフェストファイルを編集できます。既存のマニフェストファイルを更新したら、Microsoft Teams でマニフェストファイルをダウンロードしてアップロードし、変更を反映することができます。

ServiceNowインスタンスのアプリ **ID** を更新する

ServiceNowインスタンスの Microsoft Teams アドミンセンターから Teams アプリ ID のServiceNowを更新します。

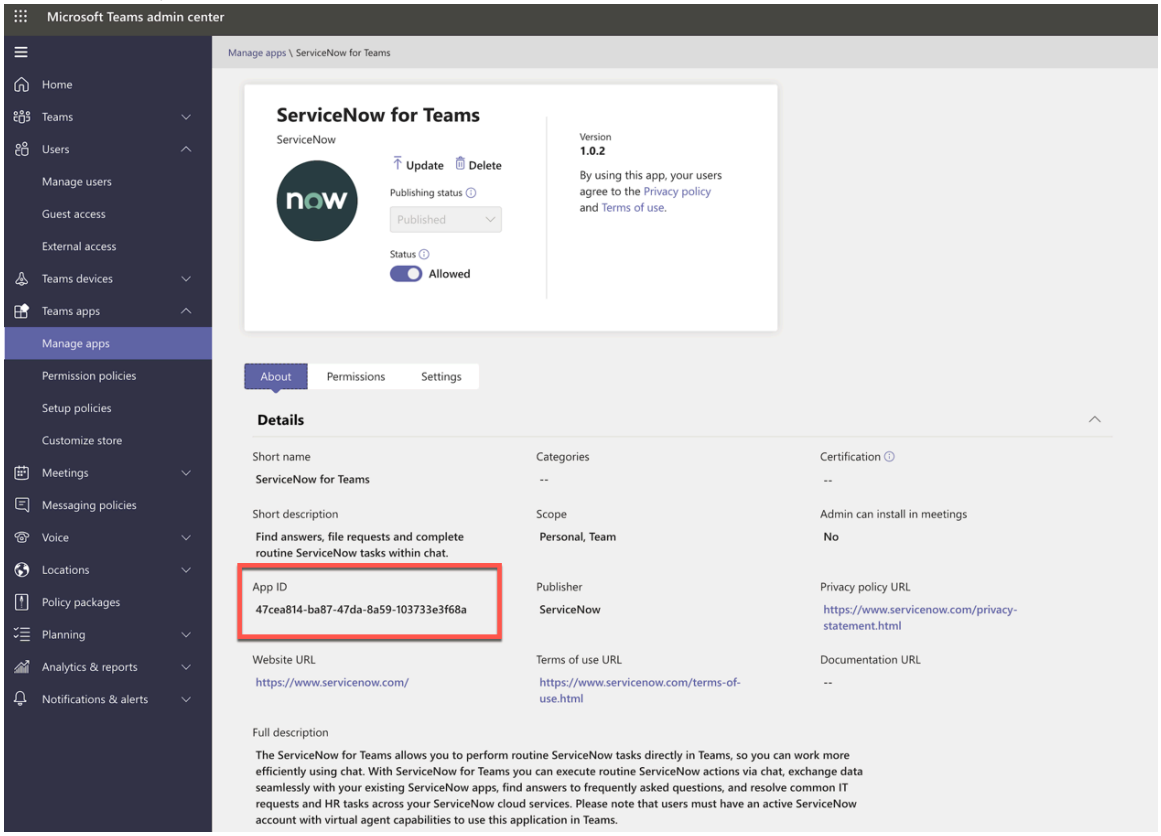
始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

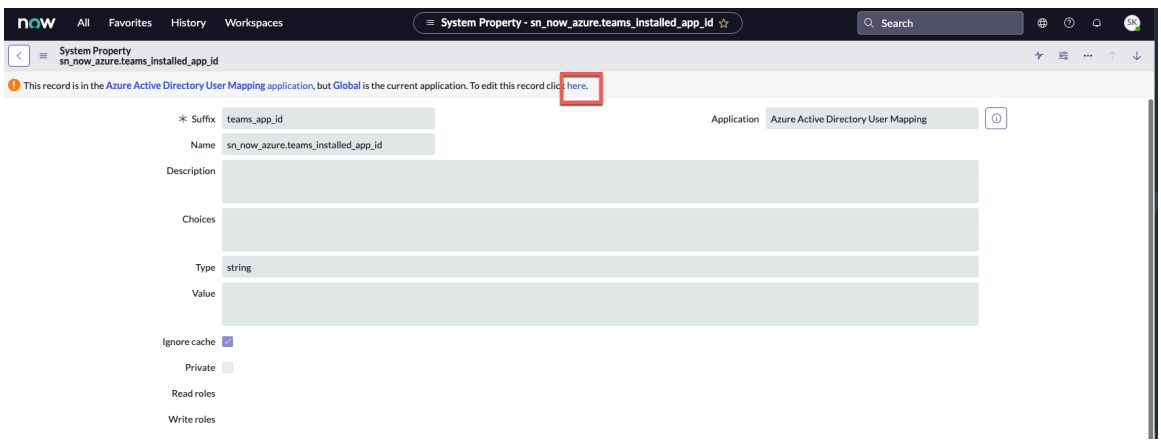
自動翻訳

手順

1. Microsoft Teams アドミンセンターにログインします。
2. 移動先 **Teams** アプリ > アプリの管理.
3. **[ServiceNow for Teams]** アプリを選択します。
4. アプリ ID の値をコピーします。



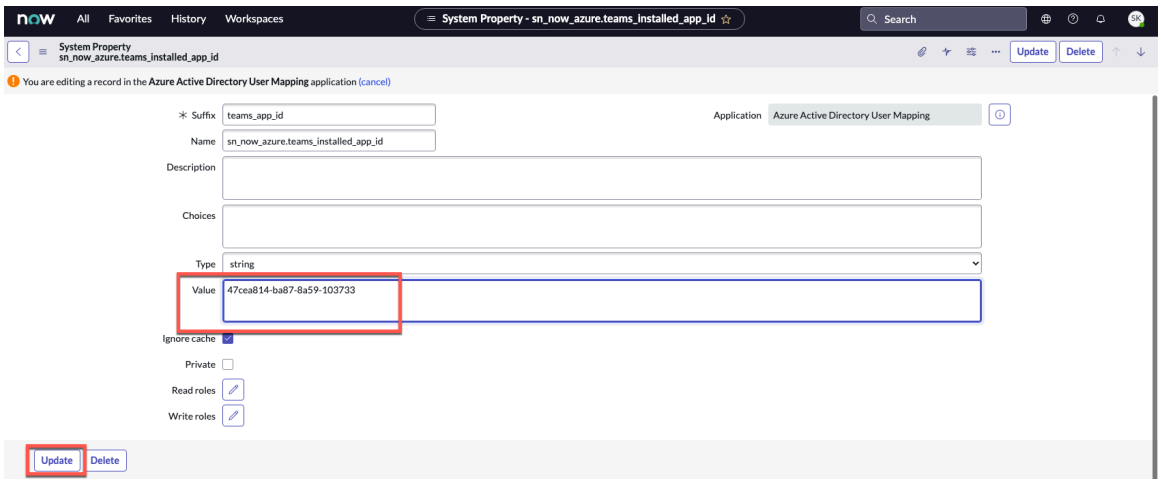
5. ServiceNowインスタンスで、sys_properties.list を検索します。
6. sn_now_azure.teams_installed_app_id プロパティを選択します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. アプリ ID の値を更新し、 更新 を選択します。



Now 仮想エージェント の無効化

ServiceNow for Microsoft Teams をインストールして ServiceNow インスタンスと統合する場合は、Now 仮想エージェントアプリを無効にして、Microsoft Teams からの重複通知を回避します。

始める前に

注:
従業員は、Now 仮想エージェントアプリを表示することも使用することもありません。

必要なロール：Microsoft Teams admin

このタスクについて

ServiceNow には、 Microsoft Teams で利用可能な 2 つのアプリがあります。

- Now 仮想エージェント

  このアプリは Microsoft Teams 内に仮想エージェントを表示し、2019 年から Microsoft Teams アプリ内で利用できるようになっています。

- ServiceNow for Microsoft Teams

  ServiceNow for Microsoft Teams は、仮想エージェントに留まらずさらに幅広い従業員エクスペリエンスを提供する新しいアプリで、従業員センターと呼ばれる埋め込みポータルエクスペリエンスと、エージェントが Microsoft Teams 内で従業員に連絡してオープンチケットを迅速に解決するための機能を備えています。

両方のアプリで同じボット (仮想エージェント) が共有されているため、Now 仮想エージェントアプリをブロックすると、同じボット ID が ServiceNow for Microsoft Teams アプリでもブロックされて、ServiceNow for Microsoft Teams アプリで仮想エージェントが使用できなくなります。この問題を回避するには、許可されたアプリのリストにNow 仮想エージェントアプリが含まれていることを確認する必要があります。

最初に Now 仮想エージェントアプリをブロックして従業員に表示されないようにしてから、そのアプリを許可リストに追加する必要があります。この設定後、従業員はNow 仮想エージェントアプリを表示も使用もできなくなりますが、ServiceNow for Microsoft Teams アプリ内では仮想エージェントを使用できます。

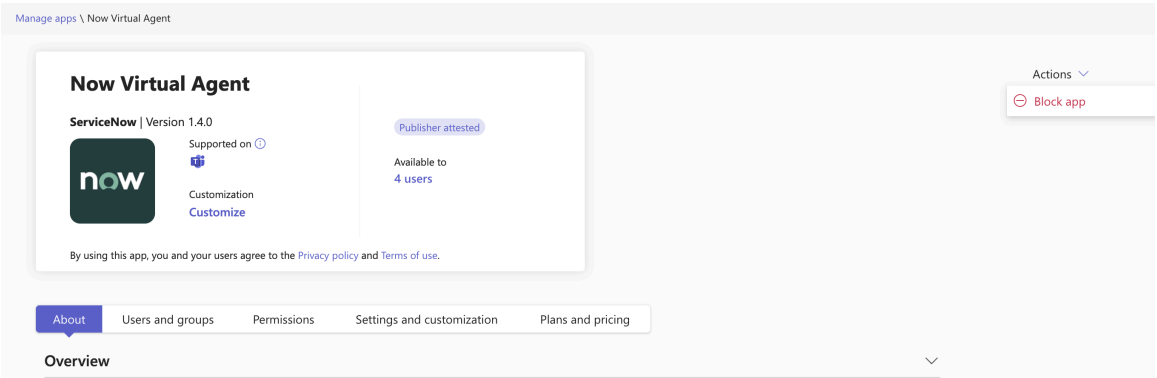
注:
変更が反映されるまでに、最大 24 時間かかる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Microsoft Teams アドミンポータルにログインします。
2. 移動先 **Teams** アプリ > アプリの管理.
3. 検索フィールドに「Now 仮想エージェント」と入力します。
4. **Now** 仮想エージェントアプリを選択します。
5. [アクション] を選択し、[アプリをブロック] を選択します。
   Microsoft Teamsの



Microsoft Teams マニフェストファイルの翻訳

ServiceNow for Microsoft Teams は、国際文字に UTF-8 を使用して、複数言語へのローカリゼーションをサポートしています。

インスタンスでローカライズされたプラグインをアクティブ化する必要があります。言語プラグインをインストールするには、「言語のアクティブ化」を参照してください。

言語プラグインをインストールした後、マニフェストファイルを作成してダウンロードし、そのファイルを Microsoft Teams にアップロードする必要があります。マニフェストファイルをダウンロードするには、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

Microsoft Teams でのキャンペーンの処理

Microsoft Teams のキャンペーンでは、コンテンツをセットアップしてキャンペーンにパッケージ化し、適切なタイミングで目的の対象者に適切なメッセージを伝達します。

Microsoft Teams のキャンペーンは、コンテンツエクスペリエンスビルダーから作成するか、またはコンテンツを直接公開することによって作成することができます。キャンペーンエクスペリエンスビルダーには、コンテンツを管理し、キャンペーンを構成するためのシンプルな単一ページビューがあります。

ご使用の環境に次のプラグインがインストールされている必要があります。

- 従業員センタープロ (com.snc.employee_center_pro) プラグイン。コンテンツエクスペリエンスのキャンペーン機能を有効にします。
- コンテンツエクスペリエンス [sn_ca] プラグイン

キャンペーンの詳細については、「コンテンツエクスペリエンスのキャンペーン」を参照してください。

Microsoft Teams でのキャンペーン通知を送信するための追加の権限を使用したユーザーの認証

Microsoft Teams がチームワークアクティビティフィードでユーザーの代理として新しいキャンペーン通知を作成して送信できるようにするために、追加の Microsoft Azure 権限をユーザーに割り当てます。

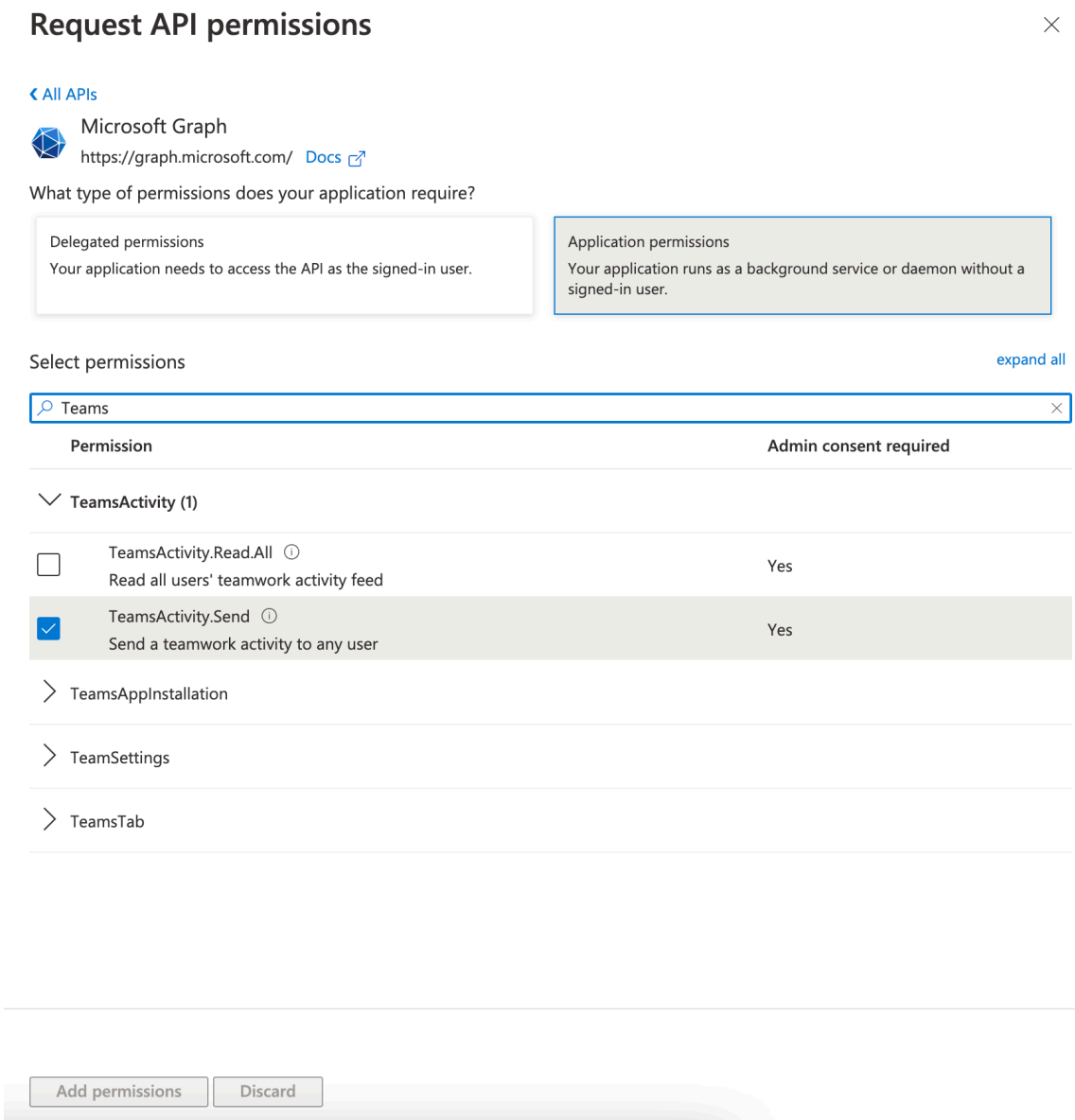
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Azure ポータルにログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > アプリ登録.
3. 自己設定アプリ用の Microsoft Azure アプリケーションが既に作成されている場合は、そのアプリケーションを開きます。作成されていない場合は作成します。
4. 移動先 **API** 権限 > 権限を追加 > **Microsoft Graph**をクリックし、[アプリケーションのアクセス許可] をクリックします。
5. **[TeamsActivity]** メニューを選択し、**[TeamsActivity.Send]** チェックボックスをオンにします。



6. [権限を追加] を選択します。
7. [API 権限] 画面で、[{テナント} にアドミンの同意を付与する **(Grant admin consent for {tenant})]** リンクを選択します。次に、ポップアップダイアログボックスで [はい] を選択します。
8. Microsoft Teams でマニフェストファイルを再生成してアップロードします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

詳細については、「Microsoft Teams でのキャンペーン通知の自動送信」を参照してください。

9. 要求ベースのチャットアプリをインスタンスに登録して、自己設定アプリ環境で Microsoft Teams チャットを使用します。
詳細については、「ServiceNow インスタンスでのアプリケーションレジストリの設定」を参照してください。

Microsoft Teams でのキャンペーン通知の自動送信

Microsoft Teams でキャンペーン通知を自動的に送信することで、コラボレーションが向上し、コミュニケーションが効率化します。

始める前に
Microsoft Teams でキャンペーン通知を表示できるようにするマニフェストファイルが存在する必要があります。

構成されている 従業員センター のバージョンが v.24 以降の場合、[従業員センター] タブが *Microsoft Teams* アプリケーションにデフォルトで表示されます。従業員センター のバージョンが v.24 より前の場合は、sn_now_teams.portal.suffix プロパティのポータルの値を esc に更新する必要があります。この値により、インスタンスで従業員センターが有効になります。

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > アプリケーションマニフェスト > **ServiceNow for Teams**.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [一般情報] セクションで詳細を入力します。
[送信] を選択してから、[次へ] を選択します。
4. [仮想エージェントを構成] セクションに詳細を入力し、[次へ] を選択します。
5. [タブを構成] セクションで [アクティビティフィードを有効化] が選択されていることを確認し、[次へ] を選択します。

   注:
   ベースシステムマニフェストファイルを変更する場合は、キャンペーンの通知を受信するために [アクティビティフィードを有効化] を選択します。

6. [準備完了] セクションの詳細を確認し、[マニフェストをダウンロードします。] を選択します。

   マニフェストファイルは zip 形式でダウンロードされます。

7. Microsoft Teams でマニフェストファイルをアップロードします。

   マニフェストファイルの作成の詳細については、「自己設定アプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。マニフェストファイルのアップロードの詳細については、「Microsoft Teams でのマニフェストファイルのアップロード」を参照してください。

コンテンツの直接公開を使用した Microsoft Teams キャンペーンの作成

アドミンロールを持っている場合は、コンテンツの直接公開を使用して Microsoft Teams キャンペーンを作成して配布できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Microsoft Teams の通知コンテンツの作成

Microsoft Teams を通じてメッセージを従業員に直接送信するために、通知を作成します。

始める前に

- 必要なプラグインをインストール
- 必要なロール：sn_cd.campaign_manager
- Microsoft Teams の通知には「Create a video, URL, or to-do link (ビデオ、URL、または To Do リンクの作成)」リンクが含まれます。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. 既存のコンテンツレコードを使用するか、通知を作成します。
3. フォームのフィールドに入力します。

通知コンテンツフォーム

フィールド	説明
タイトル	通知のタイトル。タイトルは通知の件名ではありませんが、同じにしてもかまいません。 デフォルト値は、マニフェストファイルに指定されているアプリ名です。この値に、「が新しいキャンペーンを投稿しました」というフレーズが付加されます。
件名	通知の件名。メールの件名と同様です。
説明	通知の簡単な説明。
従業員センターの URL	ビデオ、Web ページ、またはユーザーに通知される To Do アイテムへのリンク。
コンテンツタイプ	送信する通知のタイプを選択するオプション。このフィールドは自動的に [Microsoft Teams] に設定されます。
有効	通知がアクティブで利用可能であることを示すオプション。

4. 設定を保存して [コンテンツ] リストに戻ります。
   - 新しいコンテンツと設定を保存するには、[送信] を選択します。
   - 既存のコンテンツ設定を保存するには、[更新] を選択します。

次のタスク

ユーザーがコンテンツを利用できるようにします：「Microsoft Teams 通知コンテンツの配信のスケジュール設定」。

または、キャンペーンの作成 を使用してより堅牢な公開構成をビルドすることもできます。

Microsoft Teams 通知コンテンツの配信のスケジュール設定

Microsoft Teams チャネルでの通知の投稿をスケジュールします。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager、admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > スケジュールコンテンツ.
2. スケジュールするコンテンツを選択します。
3. [スケジュールコンテンツ] 関連リストから [新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「Microsoft Teams 通知の [スケジュールコンテンツ] フォーム」を参照してください。
5. [送信] を選択します。

Microsoft Teams 通知の [スケジュールコンテンツ] フォーム

[スケジュールコンテンツ] フォームに入力して、Microsoft Teams チャネルでの通知の投稿をスケジュールします。

[スケジュールコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
コンテンツ	従業員に提供するコンテンツまたは情報。
タイトル	スケジュール済みコンテンツレコードの名前。 このフィールドには、[コンテンツ] フィールドで選択したコンテンツの名前が自動的に設定されます。
有効	コンテンツのスケジュールがアクティブで従業員に利用可能であることを示すオプション。
ユーザーを追加	コンテンツを表示できる特定のユーザーを追加することを示すオプション。 このオプションを選択すると、[対象者] フィールドの値がクリアされます。
対象者	コンテンツを表示する、リストのユーザーの名前。
承認者	公開前にコンテンツを承認するユーザーの名前。 **注:** このフィールドには、コンテンツ承認者 (Content Approver) [sn_ca.content_approver] ロールを持つユーザーのみを指定できます。
処理タイミング	コンテンツを送信、作成、または投稿する日時。
コンテンツステータス	To Do コンテンツのステータス。 • 「処理待ち：コンテンツ公開」スケジュール済みジョブは、まだコンテンツを処理していません。 • スケジュール済み：コンテンツは、スケジュール済みで処理対象のキューに格納されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[スケジュールコンテンツ] フォーム (続く)

フィールド	説明
	• 最大数超過：スケジュール設定済みコンテンツが許容時間を超過しました。 最大値は *sn_cd.todo.max_run_time* プロパティで構成されます。 • エラー：コンテンツをスケジュール設定中または投稿中にエラーが発生しました。
完了時刻	「コンテンツ公開：タスクの作成」スケジュール済みジョブが完了した日時。

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用した **Microsoft Teams** キャンペーンの作成

admin ロールがあれば、コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用してキャンペーンを作成し、コンテンツを従業員に配信できます。

コンテンツエクスペリエンスビルダーでの **Microsoft Teams** 通知コンテンツの作成

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用して、Microsoft Teamsキャンペーンのバンドルまたはステージに通知コンテンツを作成または配置します。

始める前に
必要なロール: sn_ca.campaign_manager、sn_cd.content_admin、または admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「コンテンツエクスペリエンスビルダーの [キャンペーン] フォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

タスクの結果
すべてのキャンペーンのリストが表示されます。

コンテンツエクスペリエンスビルダーの [キャンペーン] フォーム

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用して、Microsoft Teams 通知コンテンツを作成するための [キャンペーン] フォームに入力します。

[キャンペーン] フォーム

フィールド	説明
役職	キャンペーンの一意の名前。
状況	キャンペーンのステータス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[キャンペーン] フォーム (続く)

フィールド	説明
	• ドラフト：キャンペーンは作成プロセスに含まれています。コンテンツとバンドルをキャンペーンに添付すると、[公開] ボタンがフォームヘッダーに表示されます。 • 公開：対象者のすべてのコンテンツをアクティブ化します。 • 編集中：キャンペーンは編集中です。
対象者	コンテンツを表示する、リストのユーザーの名前。
承認者	キャンペーンの承認を担当するユーザー。
開始時間	キャンペーンを開始する日時。
終了時間	キャンペーンを終了する日時。
キャンペーンの再評価	キャンペーンの対象者をレビューするためのオプション。 このボックスがオフの場合、*Content Experiences: Update Campaign Audience* スケジュール済みジョブが 1 回実行されます。それ以降に対象者が再評価されたり変更されたりすることはありません。 *Content Experiences: Update Campaign Audience* スケジュール済みジョブを実行する頻度を指定できるように、[再評価の頻度] フィールドを表示するためのオプション。 キャンペーンが再評価されると、現在の対象者基準に応じてユーザーが削除または追加されます。
再評価の頻度	対象者を再評価する頻度 (日数)。*Content Experiences: Update Campaign Audience* スケジュール済みジョブが実行された後、ここに入力した値に基づいて対象者が再評価されます。 このフィールドは、[キャンペーンの再評価] チェックボックスをオンにした場合にのみ表示されます。 このフィールドの値により、コンテンツエクスペリエンスシステムプロパティの [キャンペーンの再評価] フィールドに設定されているデフォルト (7 日間) 値が上書きされます。 詳細については、「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」を参照してください。
説明	キャンペーンについての説明です。

キャンペーンエクスペリエンスビルダーを使用した **Microsoft Teams** キャンペーンステージの作成

キャンペーンエクスペリエンスビルダーを使用して、キャンペーンのステージを作成します。キャンペーンビルダでは、コンテンツを管理し、キャンペーンを組み立てるための、単一ページの簡単なビューを提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール: sn_ca.campaign_manager、sn_cd.content_admin、または admin

このタスクについて
キャンペーンとキャンペーンバンドル/ステージの詳細については、「キャンペーンの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. キャンペーンを選択します。
3. [キャンペーンバンドル] 関連リストから、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[キャンペーンバンドル] フォーム

フィールド	説明
タイトル	キャンペーンバンドルの名前。
キャンペーン	キャンペーンバンドルに関連付けられたキャンペーンを選択するオプション。
トリガータイプ	キャンペーンバンドルの開始方法または終了方法を決定するトリガータイプを選択するオプション。
オフセットトリガー開始	[トリガータイプ] フィールドの値から終了日を前後に移動できるようにします。
終了を指定	キャンペーンバンドルに特定の終了を含めるかどうかを示します。
説明	キャンペーンバンドルの簡単な説明。

5. [送信] を選択します。
6. [キャンペーンコンテンツ] 関連リストから、[新規] を選択します。
7. フォームのフィールドに入力します。

キャンペーンコンテンツ

フィールド	説明
コンテンツ	コンテンツレコードの説明。
キャンペーンバンドル	コンテンツに関連付けるキャンペーンバンドル。
タイトル	キャンペーンコンテンツのタイトル。この値は、[コンテンツ] フィールドの値に基づいて自動的に更新されます。
有効	コンテンツのスケジュールがアクティブで従業員に利用可能であることを示すオプション。
説明	キャンペーンバンドルの簡単な説明。

8. [送信] を選択します。
9. [キャンペーン] フォームで [公開] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
キャンペーンは、スケジュール済みジョブのタイムラインに従って従業員に配信されます。

Microsoft Teams 通知キャンペーンの翻訳サポート

ServiceNow for Microsoft Teams では、キャンペーンで ServiceNow によりサポートされている言語へのローカリゼーションが可能です。

ServiceNow は、キャンペーンコンテンツを、ServiceNow インスタンスで設定されているユーザー固有の言語に翻訳します。ユーザー固有の言語を設定していない場合、Microsoft Teams アプリケーションは、システムに設定されているデフォルトのグローバル言語でキャンペーンコンテンツを配信します。

この機能を使用するには、インスタンスでローカライズ済みのプラグインをアクティブ化する必要があります。プラグインと、ServiceNow でサポートされている言語プラグインのインストール方法については、「言語をアクティブ化する」を参照してください。

インスタンスの言語設定の詳細については、「インスタンスのデフォルト言語を設定する」および「ユーザー固有の言語」を参照してください。

キャンペーンの作成の詳細については、「コンテンツの直接公開を使用した Microsoft Teams キャンペーンの作成」と「コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用した Microsoft Teams キャンペーンの作成」を参照してください。

ジョブのスケジュール設定と実行の詳細については、「スケジュール済みジョブ」を参照してください。

> **注:**
> [通知コンテンツ] フォームの [タイトル]、[件名]、および [説明] フィールドのラベルが翻訳されます。 詳細については、「Microsoft Teams の通知コンテンツの作成」を参照してください。

Microsoft Azure ポータルで要求ベースのチャットアプリケーションを登録および構成する

Microsoft Azure ポータルで Microsoft Azure アプリケーションを作成し、エージェントが会話を Microsoft Teams から ServiceNow にインポートできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

> **注:**
> **Microsoft Teams** の **ITSM** 統合アプリケーションと **HR Service Delivery integration with Microsoft Teams** アプリケーションの両方を使用する場合も、1 つの Microsoft Azure アプリケーションで済みます。

手順

1. Microsoft Azure ポータルにログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリ登録.
3. [新規登録] を選択します。
   [新規登録] ページが表示されます。
4. [新規登録] フォームで、次のアクションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

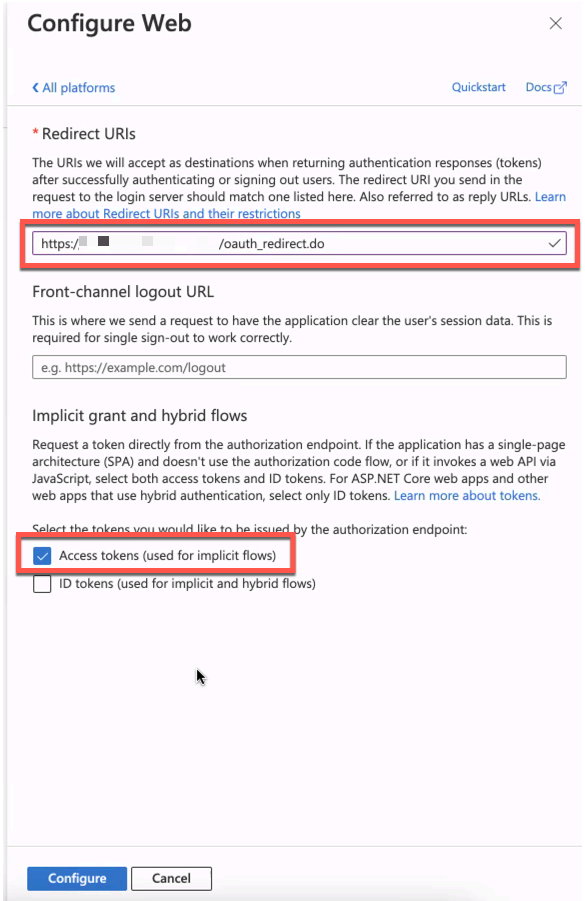
a. [名前]：アプリケーションの名前を入力します。例：要求ベースのチャットアプリ。

b. リダイレクト URI：https://<instance-name>/oauth_redirect.do を入力します。<instance-name> は ServiceNow インスタンスの名前です。

c. サポートされているアカウントの種類を選択するよう求められた場合は、[任意の組織ディレクトリのアカウント] を選択します

5. [登録 **(Register)]** を選択します。

6. [リダイレクト **URI]** を選択します。



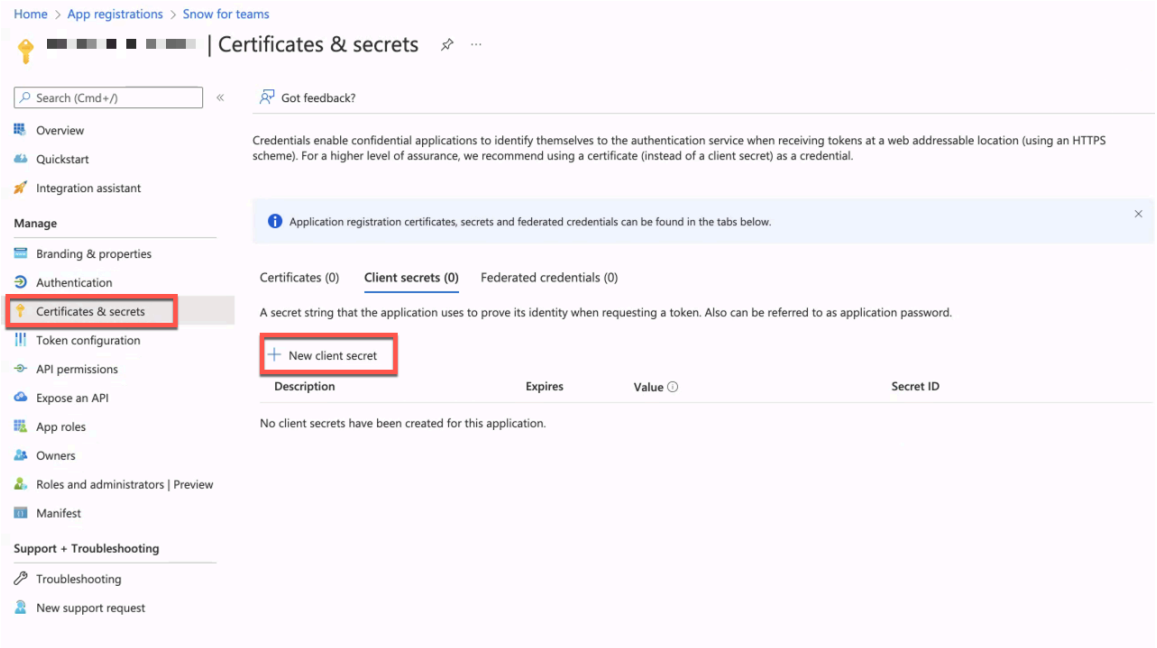
7. [アクセストークン] チェックボックスをオンにします。

8. [**Configure**] を選択します。

9. 移動先 管理 > 証明書とシークレット.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



10. [新しいクライアントシークレット **(New client secret)]** を選択します。



11. [クライアントシークレットの追加 (Add a client secret)] フォームのフィールドに入力します。

a. 説明：クライアントシークレットの説明を入力します。

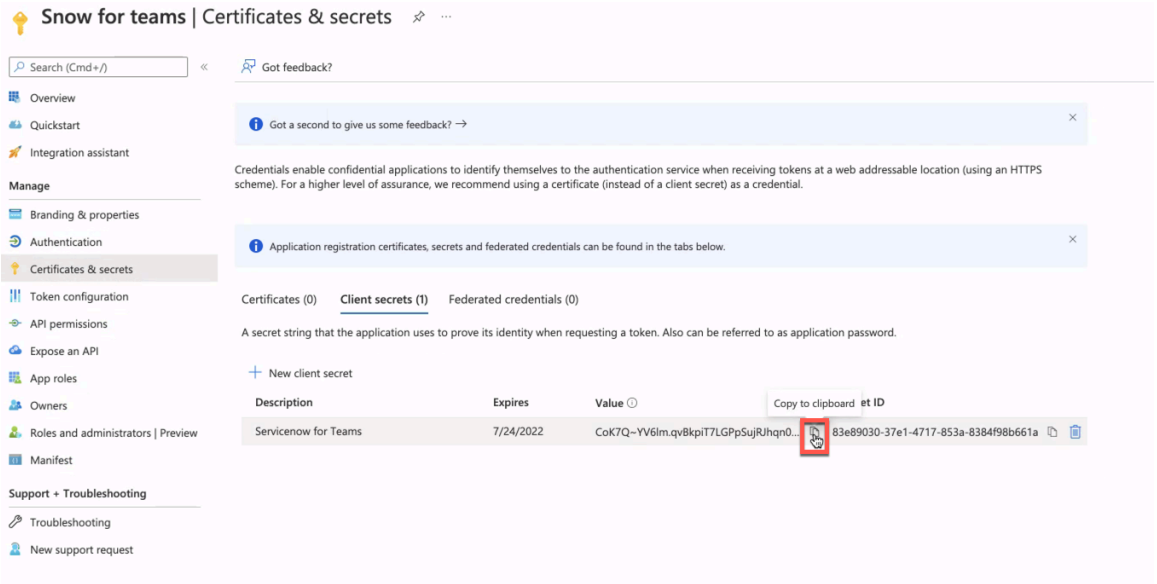
b. 失効する：ドロップダウンメニューを使用して、クライアントシークレットの有効期限を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. **[Add** (追加)] を選択します。

d. クライアントシークレットをコピーしてメモ帳に保存します。



Microsoft Azure アプリケーションの権限の追加

ユーザーに権限を割り当てて、Microsoft Teams から ServiceNow® インスタンスに、従業員とのチャットの会話を開始してインポートできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Azure ポータルにログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリ登録.
3. 作成されたアプリを選択して、エージェントが Microsoft Teams から ServiceNow インスタンスに会話をインポートできるようにします。
   例：要求ベースのチャットアプリ。
4. 移動先 管理 > **API** 権限 > 権限を追加 > **Microsoft Graph**.
5. [委任されたアクセス許可] を選択します。
6. [権限を選択 **(Select permissions)]** フィールドに次の権限を入力します。
   - Offline_access (委任)：ServiceNow は各ユーザーのアクセストークンを格納します。これにより、ユーザーはログインプロンプトを経由せずに、Microsoft Teams 内で ServiceNow を使用して再認証できます。オフラインアクセスでは、アクセストークンを自動的に更新できます。
   - Chat.ReadWrite (委任)：Chat.ReadWrite 権限の読み取り部分により、Microsoft Teams から要求ベースのチャットをインポートできます。Chat.ReadWrite 権限の書き込み部分は、[チャットを開始] 画面で使用され、エージェントに代わって開始メッセージが提供されます。
   - User.Read (委任)：この権限は、名前やメール ID などのユーザーの基本情報を読み取るアプリが作成されると追加されます。
   - User.ReadBasic.All (委任)：この権限は、ユーザーの名前と Azure ID を取得するために必要です。ServiceNow は、Azure ID を保存し、ユーザーに代わってチャットを作成して、チャットをインポートします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Files.Read.All (委任)：この権限は、Microsoft Teams から要求ベースのチャットがインポートされるときに使用されます。Teams チャットの一部として添付ファイルをインポートできます。
- ChatMember.ReadWrite (委任)：Teams チャットを含む要求が非アクティブに設定されている場合、参加者は対応するチャットから自動的に削除されます。この権限は、チャット参加者を削除するために必要です。
- Chat.Create (委任)：この権限は、要求ベースのチャットを作成するために使用されます。
- Chat.ReadBasic (委任)：この権限は、要求ベースのチャットがインポートされるときに使用されます。これにより、チャットで各メッセージを送信した参加者を表示できます。
- Presence.Read.All (委任)：この権限は、Microsoft Teams からユーザープレゼンスステータスを取得するために使用されます。

7. [権限を追加] を選択します。
8. **[API** 権限] 画面で、[{テナント} にアドミンの同意を付与する **(Grant admin consent for {tenant})]** リンクを選択します。
9. ポップアップダイアログボックスで [はい] を選択します。
10. オプション: Azure アプリケーションをアップグレードした後、ユーザートークンを削除し、追加された権限でトークンをフェッチすることをユーザーに再許可します。
    a. ServiceNow インスタンスにログインします。
    b. 移動先 すべて > システム **OAuth** > トークンを管理
    c. シングルテナントチャットアプリのユーザートークンを削除します。

    注:
    ユーザーは、 Microsoft Azure Active Directory アカウントにログインして、追加された権限でトークンをフェッチする必要があります。

ServiceNow インスタンスでのアプリケーションレジストリの設定

要求ベースのチャットアプリをインスタンスに登録して、自己設定アプリ環境に Microsoft Teams チャットを使用します。

要求ベースのチャットアプリをインスタンスに登録し、自己設定アプリ環境用の Microsoft Teams チャットを使用するには、次のいずれかの方法を実行します。

- 既存の Microsoft Teams チャットの自己設定アプリのアプリケーションレジストリを編集する (推奨)
- Microsoft Teams チャットの自己設定アプリのアプリケーションレジストリを作成する

既存の **Microsoft Teams** チャットの自己設定アプリのアプリケーションレジストリを編集する

既存の Microsoft Teams チャットの自己設定アプリのアプリケーションレジストリを編集して、自己設定アプリ環境用の Microsoft Teams チャットを使用するように要求ベースのチャットアプリをインスタンスに登録します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. 「シングルテナントの **Microsoft Teams** チャット」というアプリケーションレジストリを検索して選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フォームに [クライアント **ID**] と [クライアントシークレット] の詳細情報を入力します。
4. **[Save** (保存)] を選択します。
5. すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > プロパティ
6. [ServiceNow for Microsoft Teams のプロパティ] フォームで [チャットを開始/チャットフローをインポート] の **Integration Hub** アクションを使用するには、このオプションを **true** に設定します
   OAuth プロファイルの [シングルテナントセットアップの **OAuth** プロファイルの **Sys ID]** プロパティは、出荷時にアプリケーションレジストリでデフォルト (OOB) に設定されています。
7. [保存] を選択します。

Microsoft Teams チャットの自己設定アプリのアプリケーションレジストリを作成する

Microsoft Teams チャットの自己設定アプリのアプリケーションレジストリを作成して、自己設定アプリ環境用の Microsoft Teams チャットを使用するように要求ベースのチャットアプリを インスタンスに登録します。

始める前に

注:
この手順は、絶対に必要な場合のみ使用してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [サードパーティ **OAuth** プロバイダーに接続します] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

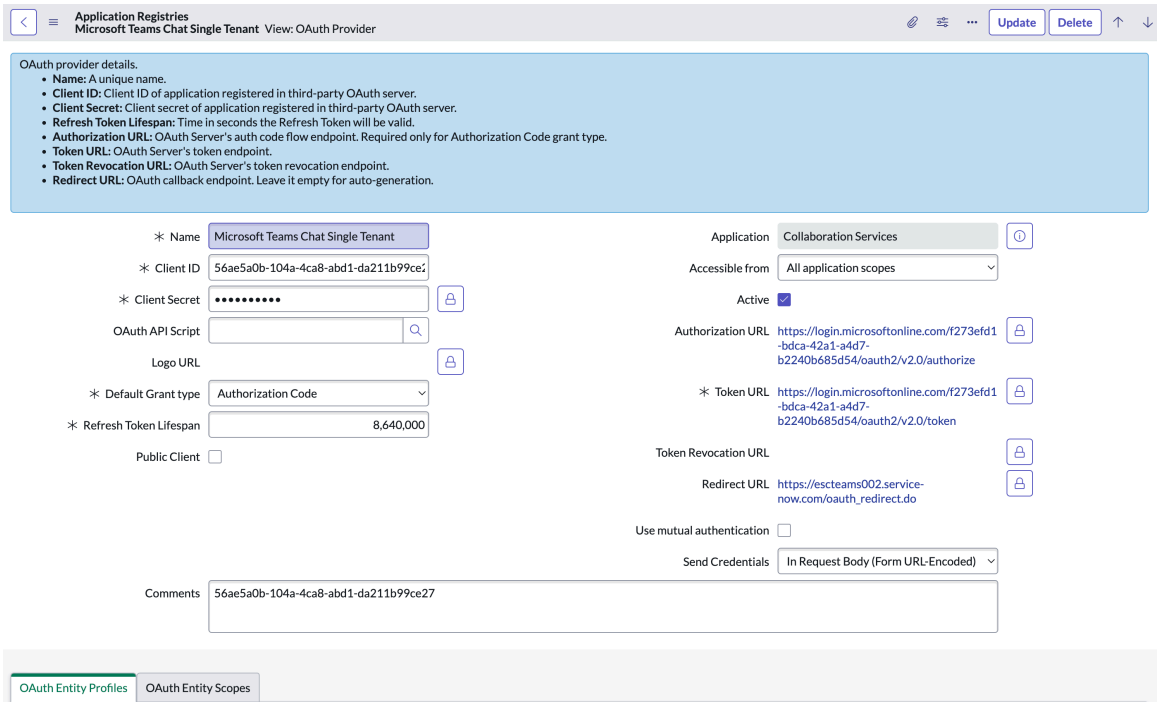
アプリケーションレジストリ - シングルテナントの **Microsoft Teams** チャット

フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前を入力します。入力例：Microsoft Teams チャット自己設定アプリ
クライアント ID	Azure ポータルで作成されたクライアント ID このフィールドには、Azure アプリケーション ID の値を入力します。
クライアントシークレット	Microsoft Teams でアプリを作成するときに生成したパスワード 詳細については、「Microsoft Azure ポータルで要求ベースのチャットアプリケーションを登録および構成する」を参照してください。
認証 URL	次のフォーマットのアプリのテナント ID を含む認証 URL https://login.microsoftonline.com/{tenantid}/oauth2/v2.0/authorize Microsoft Teams でアプリ作成中に作成されたテナント ID の場所
トークン URL	次のフォーマットのアプリのテナント ID を含むトークン URL

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	https://login.microsoftonline.com/{tenantid}/oauth2/v2.0/token Microsoft Teams でアプリ作成中に作成されたテナント ID の場所
リダイレクト URL	次のフォーマットのインスタンス URL を含むリダイレクト URL https://<instanceURL>/oauth_redirect.do <instanceURL> の値をインスタンス URL で更新します。



5. **[OAuth** エンティティスコープ] 関連リストを選択します。
6. 次のスコープを追加します。
   - [名前] に「Default」と入力し、**[OAuthscope]** に「.default」と入力します。
   - [名前] に「Offline Access」と入力し、**[OAuthscope]** に「offline_access」と入力します。
7. [保存] を選択します。
   OAuth エンティティプロファイルが生成されます。
8. **[OAuth** エンティティプロファイル] 関連リストで [OAuth エンティティプロファイル] の詳細を参照してください。
9. OAuth エンティティプロファイルのレコードを開き、システム ID をコピーします。
10. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > プロパティ.
11. [ServiceNow for Microsoft Teams のプロパティ] フォームで [チャットを開始/チャットフローをインポート] の [統合ハブ] アクションを使用するには、[このプロパティを **true** に設定する] オプションを有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

12. コピーした OAuth エンティティプロファイルの値を、[単一テナント設定用の **OAuth** プロファイルの **Sys** ID。「sn_tcm_collab_hook.teams_use_ih_actions_for_Single_tenant」を **true** に設定する場合は、これを設定する必要があります。] フィールドに入力します。
13. [保存] を選択します。

ゲストユーザーの要求ベースのチャットアクセス

要求ベースの自己設定アプリのチャットアクセスにより、ゲストユーザーは 1 つの ServiceNow® for Microsoft Teams インスタンスでチャットを開始してインポートできます。

Microsoft Entra ID と ServiceNow for Microsoft Teams では、ゲスト共有がデフォルトで有効になっています。これにより、ユーザーはゲストをチームやサイトに招待し、IT 部門にサポートを依頼することなくゲストとファイルを共有できます。

ゲストは次のアクションを実行できます。

- 組織外のユーザーとのチャットを開始する。
- 組織外のユーザーとのチャット会話をインポートする。

ゲストユーザーのアクセス権の構成については、「Microsoft Teams でのゲストアクセス」を参照してください。

ゲストアクセスの構成は、IT Service Management Integration with Microsoft Teams および HR サービスデリバリ (HRSD) Integration with Microsoft Teams アプリケーションの両方で次のテーブルに適用されます。

- HR コアタスク (sn_hr_core_task)
- 人事ライフイベントケース (sn_hr_le_case)
- 人事コアケース (sn_hr_core_case)
- 要求アイテム (sc_req_item)
- タスク (sc_task)
- インシデント (incident)
- 要求 (sc_request)
- 変更要求 (change_request)

ServiceNow システムアドミンは、ゲストアクセスを他のテーブルに拡張できます。

Microsoft Teams からチャットを開始およびインポートするゲストユーザーの認証

ゲストユーザーに権限を割り当てて、従業員とのチャットの会話を開始し、このチャットの会話を Microsoft Teams から ServiceNow® インスタンスへ自己設定アプリ用にインポートできるようにします。

始める前に
自己設定アプリの要求ベースのチャットアプリ構成が完了していることを確認します。詳細については、以下を参照してください。

1. Microsoft Azure ポータルで要求ベースのチャットアプリケーションを登録および構成する
2. ServiceNow インスタンスでのアプリケーションレジストリの設定
3. Microsoft Azure アプリケーションの権限の追加

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. Microsoft Azure ポータルにログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリ登録.
3. 要求ベースのチャットアプリを選択して、エージェントが会話を開始して Microsoft Teams から ServiceNow インスタンスに会話をインポートできるようにします。
4. 移動先 管理 > **API** 権限 > 権限を追加 > **Microsoft Graph**.
5. [アプリケーションのアクセス許可] を選択します。
6. [権限を選択] 検索フィールドに「User.Read.All」と入力し、この権限を選択します。

   この権限により、Microsoft Azure ユーザータイプ値が取得されます。この値は ServiceNow インスタンスに保存され、ユーザーの代理でチャットを作成およびインポートできるようにします。
7. [権限を追加] を選択します。
8. **[API** 権限] 画面で、[{テナント} にアドミンの同意を付与する **(Grant admin consent for {tenant})]** リンクを選択します。
9. ポップアップダイアログボックスで [はい] を選択して、設定を保存します。

ゲストユーザーの認証の有効化

アプリケーションレジストリ値を検証して更新し、Microsoft Teams アプリケーションのゲストユーザーを認証して、自己設定アプリ用にチャットを開始およびインポートできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. Microsoft Teams Chat Single Tenant アプリケーションレジストリを選択します。
3. フォームでフィールドを確認および更新します。

アプリケーションレジストリーフォーム

フィールド	説明
名前	レコードを識別する名前。たとえば、Microsoft Teams Chat self-configured app や Microsoft Teams Chat App Permission ST などです。
クライアント ID	Microsoft Azure ポータルで作成されたアプリケーション ID。
クライアントシークレット	ServiceNow for Microsoft Teams でのアプリ作成プロセスで生成されたパスワード。
認証 URL	ServiceNow for Microsoft Teams でアプリの作成中に生成されたテナント ID を含む認可 URL。形式は https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/authorize です。
トークン URL	ServiceNow for Microsoft Teams でアプリの作成中に生成されたアプリのテナント ID を含むトークン URL。形式は https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
リダイレクト URL	ServiceNow for Microsoft Teams インスタンス URL を含むリダイレクト URL。形式は次のとおりです。 https://<instanceURL>/oauth_redirect.do

4. **[Save** (保存)] を選択します。
5. 移動先 **ServiceNow** の **Microsoft Teams** > プロパティ.
6. [チャット開始/チャットインポートフローに統合ハブアクションを使用するには、このプロパティを **true** に設定します。] オプションを選択します。
7. [保存] を選択します。
8. Microsoft Teams Chat App Permission ST アプリケーションレジストリに対してこの手順を繰り返します。

ゲストユーザーのチャットアクセスの有効化

自己設定アプリの ServiceNow® for Microsoft Teams 設定を構成するときに、ゲストユーザーのチャットアクセスを有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > **Teams** のゲストユーザーチャット設定.
2. フォームで、フィールドに入力します。

[Teams のゲストユーザーチャット設定] フォーム

フィールド	説明
テナント ID	Microsoft Azure ポータルのアプリケーション概要ページのディレクトリ (テナント) ID。 ServiceNow インスタンスの詳細を更新するには、この ID 値を使用します。
テナントのフルネーム	テナントまたはホストの完全なドメイン名。たとえば、account1.onmicrosoft.com などです。
ゲストアクセスを有効にする	ゲストユーザーの認証の有効化 のプロセスで設定されたユーザータイプの詳細を取得するためにクライアント認証情報トークンを有効にするオプション。 このオプションをオンにしないと、ゲストが Microsoft Teams チャットを開始またはインポートしようとしたときにエラーが発生します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ゲストアクセスが有効な場合には、[接続および資格情報エイリアス] で設定されている sys_alias テーブルの sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_App_Credentials 値により、Azure ユーザーの詳細が取得されます。ゲストアクセスが無効な場合には、[接続および資格情報エイリアス] で設定されている sys_alias テーブルの sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_Credentials 値により、Azure ユーザーの詳細が取得されます。
許可されたゲストドメイン	招待されたゲストがチャットを開始またはインポートできるゲストユーザードメイン。こうしたドメイン内のテナントのみがチャットを開始またはインポートできます。 複数のゲストドメイン名をカンマ区切り値として指定します。

3. [送信] を選択します。

タスクの結果
選択したゲストドメインに属するゲストは、チャットを開始またはインポートできます。

ユーザープレゼンスインジケーター

ユーザープレゼンスインジケーターにより、エージェントは *Microsoft Teams* を使用してチャットを開始する前に、*Microsoft Teams* でのユーザーのステータスを把握できます。

デフォルトでは、エージェントは、ServiceNow インスタンスで [チャットを開始] モーダルを起動するときにユーザーのステータスを確認できます。

アプリケーションをアップグレードする場合は、Azure ポータルから既に作成されている要求ベースのチャットアプリケーションに API 権限が追加されていることを確認してください。要求ベースのチャットに必要な権限の詳細については、「Microsoft Azure アプリケーションの権限の追加」を参照してください。

IT Service Management Integration with *Microsoft Teams* v2.5.0 または Collaboration Services v3.5 アプリケーションにアップグレードする場合、初めて使用するときに [チャットを開始] モーダルにユーザープレゼンスステータスが表示されるまでに 60 分かかります。

Microsoft Teams のユーザーのステータスと ServiceNow インスタンスとのマッピングを次の表に示します。

ユーザーステータスのマッピング

Microsoft Teams のユーザーステータス	[チャットを開始] モーダルに表示されるステータス
「Available」、「AvailableIdle」	利用可能
「Busy」、「BusyIdle」、「DoNotDisurb」	busy

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーステータスのマッピング (続く)

Microsoft Teams のユーザーステータス	[チャットを開始] モーダルに表示されるステータス
「Offline」、「PresenceUnknown」	オフライン
「Away」、「BeRightBack」	アウェー

ユーザープレゼンスステータスは 180 秒間キャッシュされます。つまり、ユーザーが *Microsoft Teams*で「オンライン」である場合、[チャットを開始] モーダルにはユーザーステータスが「オンライン」として 180 秒まで表示されます。ユーザーステータスが変更されると、180 秒経過後にユーザーステータスが取得され、[チャットを開始] モーダルでステータスが更新されます。

ユーザーステータスをキャッシュする時間間隔は、システムプロパティ sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration で構成できます。ユーザープレゼンスステータスを保持する時間間隔を変更できます。詳細については、「ユーザープレゼンスステータスのキャッシュ期間の構成」を参照してください。

ユーザープレゼンスステータスのキャッシュ期間の構成

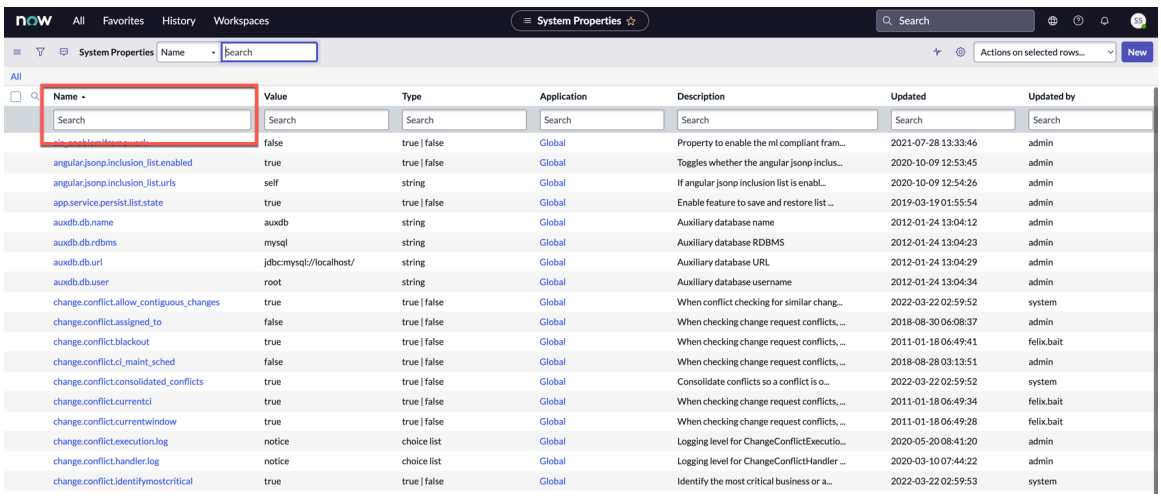
システムプロパティを変更して、*Microsoft Teams* ユーザーのユーザープレゼンスステータスを保持するキャッシュ期間を構成できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで「sys_properties.list」と入力し、**Enter** キーを押します。

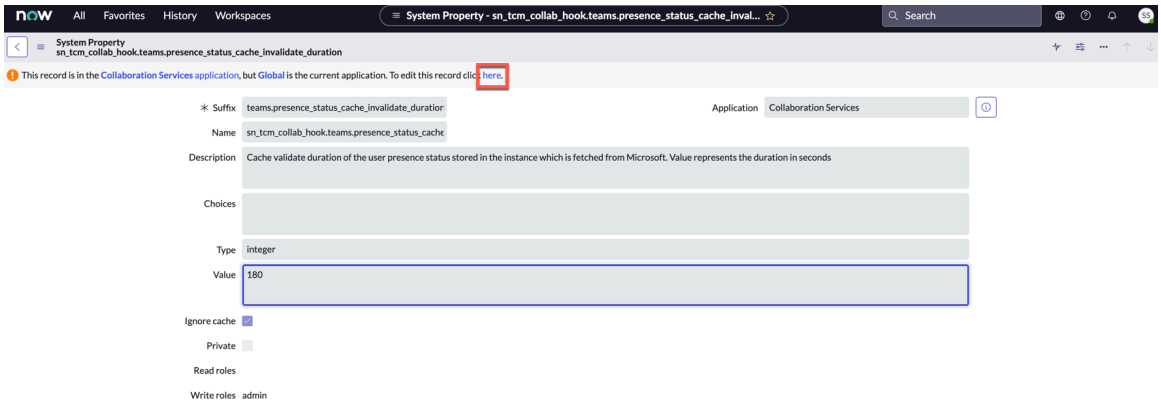
   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティの全リストが表示されます。



2. [名前] 列で、システムプロパティ sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration を検索し、このプロパティをクリックしてプロパティの詳細を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. ここをクリックしてプロパティの詳細を編集します。
4. [値] フィールドで、ユーザープレゼンスステータスを保持するキャッシュ期間を秒単位で指定します。
5. [更新] をクリックします。

エージェントエクスペリエンスのために自己設定アプリを **Microsoft Teams** と統合するためのセットアップ

エージェントが Microsoft Teams の自己設定アプリ環境を介して重大インシデント管理 (MIM) ワークベンチの重大なインシデントを処理および管理できるようにします。

通知コネクタ自己設定アプリを **Microsoft Teams** と統合する

自己設定アプリを使用して、Microsoft Teams 用の通知コネクタを設定します。

会社や規制要件により、場合によっては自己設定アプリのセットアップを使用する必要があります。

Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする

Microsoft Teams から発信コールを行うアプリを作成します。

始める前に

ServiceNow® インスタンスに通知コネクタおよびその他の必要なプラグインがインストールされていることを確認します。 詳細については、「Microsoft Teams 用の通知コネクタのインストール」を参照してください。

必要なロール：admin、Microsoft Teams admin、Microsoft Azure admin

手順

1. Microsoft Teams Developer Portal にログインします。

> **注:**
>
> 政府機関向けコミュニティクラウド (GCC) の開発者ポータルには、Microsoft Teams 内のアプリケーションからのみアクセスできます。独立した独立した Web サイトとしては利用できません。詳細については、「 Teams の開発者ポータル 」を参照してください。GCC 用のアプリを作成するには、 Microsoft Teams からアプリを作成する必要があります。

2. アプリを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 アプリ > 新しいアプリ.

b. [アプリを追加 (Add app)] ポップアップページでアプリの有効な名前を入力し、[追加]を選択します。

c. [アプリの詳細] フォームで、フィールドに入力します。

[アプリの詳細] ページ

フィールド	説明
短い名前	アプリケーションの名前。例： 通知 Microsoft Teams の ServiceNow。
フルネーム	アプリケーションの完全な名前。
アプリ ID	アプリの一意の識別番号。 **注:** このアプリ ID は、以降のステップで生成されるボット ID/アプリ ID とは異なります。
簡単な説明	アプリの簡単な説明。
詳しい説明	アプリの詳細な説明。
バージョン	アプリのバージョン。 例：1.0
開発者名または会社名 (Developer or company Name)	会社の名前。
Web サイト	会社の Web サイトへのリンク。
プライバシーポリシー	アプリのプライバシーステートメントへのリンク。
契約条件	アプリの契約条件へのリンク。

d. [保存] を選択します。
アプリが Microsoft Teams に作成されます。

3. 新しいアプリのボット (通知コネクタ) を作成します。

a. 移動先 構成 > アプリの機能.

b. [ボット] を選択します。

c. [新規ボットの作成 **(Create a new bot)]** を選択します。

d. [新しいボット **(New Bot)]** を選択します。

e. [ボットを追加 (Add bot)] ポップアップページでボットの有効な名前を入力し、[追加] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

f. 次のいずれかのオプションを使用して、新しい Notify コネクタのボット ID の値をメモ帳にコピーします。これがアプリのクライアント ID になります。
   - ブラウザーの URL から ID をコピーします。
   - に戻る ボット > ツールをクリックし、ボット ID をコピーします。

g. [チャネル] に移動し、**[Microsoft Teams]** を有効にして、[保存] を選択します。

h. [クライアントシークレット] を選択して、ボットのクライアントシークレットを入力します。クライアントシークレットが生成されます。

   注:
   生成されたクライアントシークレットは二度と表示されないため、必ずメモ帳にコピーしてください。

4. Notify コネクタのクライアント ID/ボット ID を [アプリケーション (クライアント ID)] にコピーします。
   a. [アプリ] に移動し、作成したアプリを選択します。
   b. 移動先 構成 > 基本情報.
   c. ステップ 3f でコピーしたクライアント ID/ボット ID を [アプリケーション (クライアント) **ID]** フィールドにペーストし、[保存] を選択します。
5. 新しいボットのその他のアプリ機能を構成します。
   a. [アプリ] に移動し、作成したアプリを選択します。
   b. 移動先 構成 > アプリの機能 > ボット > 既存のボットを選択 をクリックし、作成したボットを選択します。
   c. [ボットで何をしますか？ (What can your bot do?)] から [オーディオコールのサポート **(Supports audio calls)]** と [ビデオコールのサポート **(Supports video calls)]** を選択します。
   d. 「ユーザーがこのコマンドを使用できる範囲を選択 (Select the scopes in which people can use this command)」から [個人]、[チーム]、および [グループチャット] を選択します。
6. 新しいアプリ属性をコピーします。
   a. Microsoft Azure ポータル に Microsoft Azure 管理者としてログインします。
   b. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリ登録.
   c. Notify コネクタ用に作成された新しいボットを、名前またはアプリケーション (クライアント) ID で検索して開きます。
   d. クライアント ID/アプリケーション (クライアント) ID、オブジェクト ID、およびテナント ID をメモして、ServiceNow インスタンスでこれらの値を更新します。

      注:
      Microsoft Teams 用開発者ポータルで作成されたボット ID と Microsoft Azure ポータルのアプリケーション (クライアント) ID は同じです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
新しいボットにアクセスするための権限をユーザーにアサインします。 詳細については、「Microsoft Azure ポータルで権限を管理して Notify コネクタアプリ/ボットを認証する」を参照してください。

Microsoft Azure ポータルで権限を管理して Notify コネクタアプリ/ボットを認証する

正常に認証され、Microsoft Teams で電話会議に参加できるように、ユーザーに権限をアサインします。

始める前に
必要なロール：Microsoft Azure admin

このタスクについて
電話会議に必要なアクションを実行するために Notify コネクタアプリ/ボットに必要な権限を管理できます。

手順

1. Microsoft Azure ポータル にログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリ登録.
3. セクション「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」のステップ 3 で作成した通知コネクタ用のボットを、名前またはアプリケーション (クライアント) ID で検索して開きます。
4. 移動先 管理 > **API** 権限 > 権限を追加 > **Microsoft Graph** をクリックし、[アプリケーションのアクセス許可] を選択します。
5. [権限を選択 **(Select permissions)]** を使用して次の値を検索して選択し、[権限を追加] を選択して権限を付与します。
   - User リストの **User.Read.All**
   - OnlineMeetings リストの **OnlineMeetings.ReadWrite.All**
   - Calls リストの **Calls.InitiateGroupCall.All**、**Calls.JoinGroupCall.All**、**Calls.JoinGroupCallAsGuest.All**
6. 管理者の承認が必要な Microsoft Azure アプリケーションへのアクセス権を管理者に付与します。
   a. **[API** 権限] ページで、[<テナント> に管理者の同意を付与する (Grant Admin Consent for <tenant>)] を選択します。
   b. [管理者の同意を付与する (Grant admin consent)] 確認ポップアップページで [はい] を選択します。

Microsoft Teams からコールを行うサービスユーザーの作成

サービスユーザーロールを作成して、 Microsoft Teamsのユーザーの代わりにオンライン会議を開始できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Azure ポータル にログインします。
2. サービスユーザーを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 **Azure** サービス > ユーザー.

b. [新規ユーザー] を選択します。

c. フォームの各フィールドに入力します。

新規ユーザー

フィールド	説明
ユーザー名	ユーザーのユーザー名を指定するオプション。
名前	ユーザーの名前を指定するオプション。

d. [作成] を選択します。

e. 作成したユーザーを選択して詳細を表示します。

> **注:**
> サービスユーザーが必要なライセンスまたはサブスクリプションを持ち、Microsoft Teams からカンファレンスコールを行うための有効な使用場所が設定されていることを確認します。

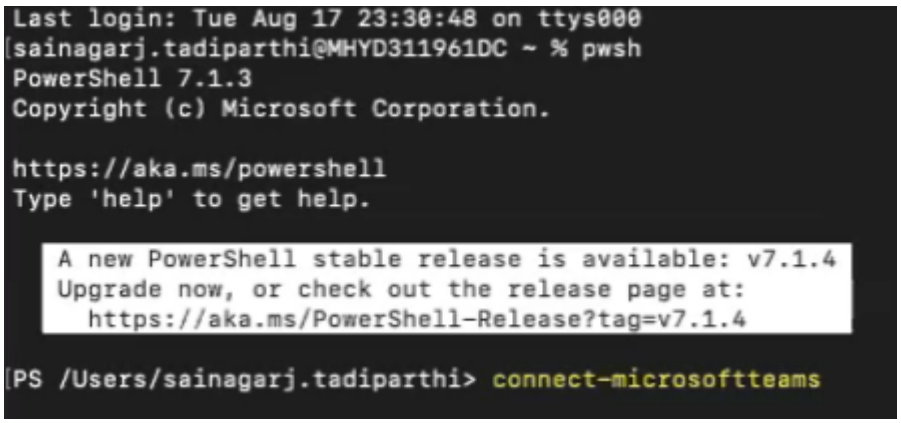
3. macOS のターミナルまたは Windows OS のコマンドプロンプトから PowerShell コマンドを実行します。

a. コマンド「pwsh」を入力し、**Enter** を押します。

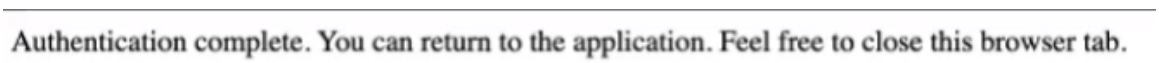
b. Microsoft テナントを PowerShell に接続します。

c. PowerShell で次のコマンドを実行します。

```
connect-microsoftteams
```



接続に成功すると、ブラウザに確認メッセージが表示されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

PowerShell には、テナントの詳細も表示されます。



4. 次のコマンドを実行して、PowerShell で新しいアプリケーションアクセスポリシーを作成します。

「Microsoft Teams でアプリを作成してコールを行うことができるようにする」セクションのステップ 3 で作成したボット ID を、コマンドの AppId として使用します。

アプリケーションアクセスポリシーの詳細については、「オンライン会議へのアプリケーションアクセスを構成する」を参照してください。

```
Syntax:

New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<PolicyName (can be anything)>" -AppIds
 "<AppIds>" -Description "<Policy Description>"

Example:
If you have a Self-configured (single tenant) setup, use the application ID from Azure portal.

For Example: New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "OnlineMeetingsAccessPolicy"
 -AppIds "aaaaaaaa-1234-er4r-8dc9-123456789012" -Description "Grant OnlineMeeting
 Application Permission"
```



ポリシーが正常に作成されると、PowerShell に詳細が表示されます。



5. PowerShell でユーザー権限ポリシーを実行します。

   a. Microsoft Azure ポータル にアクセスします。

   b. 移動先 ホーム > ユーザー.

   c. 作成されたユーザーを選択します。

   d. ユーザーの [オブジェクト **ID**] をメモ帳にコピーします。

   e. 前の手順で作成したポリシー名をコマンドの **PolicyName** として使用し、 オブジェクト **ID** を **UserAzureID** として、PowerShell で実行するコマンドにそれぞれ使用します。

```
Syntax:
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<UserAzureID>" -PolicyName "<PolicyName>"

Example:

Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "fdcd9c17-ceae-468f-906f-2er76b4dd0f4"
 -PolicyName "OnlineMeetingsAccessPolicy"
```



Microsoft Teams のアプリケーションレジストリエントリを作成して、作成したアプリを **ServiceNow** インスタンスに接続する

OAuth 認証のために Microsoft Teams アプリケーションを ServiceNow インスタンスに登録します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow インスタンスにログインします。
2. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. [サードパーティ **OAuth** プロバイダーに接続] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。
   - 名前：レコードを一意に識別する名前 (「通知自己設定アプリの Microsoft Teams」など) 。
   - クライアント ID：Microsoft Teams でアプリ作成中に作成およびコピーされたアプリケーション (クライアント) ID またはボット ID。

     Microsoft Azure ポータルからアプリケーション (クライアント) ID をコピーします。Microsoft Teams 用開発者ポータルで作成されたボット ID と Microsoft Azure ポータルのアプリケーション (クライアント) ID は同じです。アプリケーション (クライアント) ID やボット ID の情報については、「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」を参照してください。

     Microsoft Teams Developer Portal で作成された Microsoft Teams アプリのアプリ ID はコピーしないでください。

   - クライアントシークレット：Microsoft Teams Developer Portal でボットを作成したとき (ステップ 3h) に生成したパスワード 。

     Microsoft Azure ポータルのクライアントシークレット情報については、「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」を参照してください。

   - デフォルトの権限許可タイプ：クライアント認証情報
   - トークン URL：アプリのディレクトリ ID を含むトークンのエンドポイント URL。構造は https://login.microsoftonline.com/<Directory-ID>/oauth2/v2.0/token。ここで <Directory ID> は、Microsoft Teams Developer Portal でのアプリやボット作成時に作成されるテナント ID です。Microsoft Azure ポータルのテナント ID 情報については、「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

または次の手順に従います。

a. Microsoft Azure ポータル にログインします。

b. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリ登録.

c. Notify コネクタ用に作成された新しいボットを、名前またはアプリケーション (クライアント) ID で検索して開きます。

d. [ディレクトリ (テナント) ID] の値をコピーします。

e. 検索項目 エンドポイント > **OAuth 2.0** トークンエンドポイントを取得する **(v2)**.

f. common を、コピーしたディレクトリ (テナント) ID の値に置き換えます。

6. 関連リストで **[OAuth** エンティティスコープ] を選択し、[名前] に [Default] 、**[OAuthscope]** に [.default] の値を持つレコードを追加し ます。

7. OAuth エンティティプロファイルの値を設定します。

> **注:**
> デフォルトで、OAuth エンティティプロファイルレコードが作成されます。作成できない場合は、次のサブステップに従って作成できます。

- 関連リストで **[OAuth** エンティティプロファイル] を選択します。
- 作成された <>default_profile レコードを開きます。
- 関連リストで **[OAuth** エンティティプロファイルスコープ] を選択します。
- **[OAuth** エンティティスコープ] に [Default]、**[OAuth** エンティティプロファイル] に [<>default_profile] の値を持つレコードを追加します。
- [更新] を選択して変更を保存します。

タスクの結果
これで、Microsoft Teams アプリが OAuth プロファイル認証に登録されました。

Microsoft Teams の接続および資格情報エイリアスの作成

Microsoft Teams でアプリケーションの統合を完了するために必要な接続情報と認証情報データとを関連付けるエイリアスを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
詳細については、「資格情報、接続、およびエイリアスの概要 」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 認証情報エイリアス.
2. **[MSTeamsCommunicationsSpoke]** を選択します。
3. [認証情報] 関連リストで [新規] を選択します。
4. **[OAuth 2.0** 認証情報] を選択します。
5. 認証情報の値を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [名前] フィールドに認証情報の名前を入力します (例：自己設定アプリの Microsoft Teams 認証情報を通知)。

b. **[OAuth** エンティティプロファイル] フィールドに OAuth エンティティプロファイル情報を入力します。例：<application-registry-name>_default_profile
プロファイル ID は、アプリケーションレジストリエントリを生成するときに設定されます。

6. [送信] を選択します。

[Microsoft Teams 構成] ページでレコードを更新する

Microsoft Teamsで作成されたレコードを更新して、シームレスな呼び出しを行います。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > **Microsoft Teams** > 設定.
2. Microsoft Teams の構成フォームの各フィールドに記入します。
   - 認証情報エイリアス: sn_msteams_com_spkを入力します。MSTeamsCommunicationsSpoke をフィールドに追加します。
   - アプリケーションレジストリ：「Microsoft Teams のアプリケーションレジストリエントリを作成して、作成したアプリを ServiceNow インスタンスに接続する」セクションで作成されたアプリケーションレジストリレコードを選択します。
   - テナント ID：Microsoft Teams でのアプリの作成中に作成されたテナント ID を入力します。Microsoft Azure ポータルのテナント ID 情報については、「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」を参照してください。
   - 要求者：セクション「Microsoft Teams の接続および資格情報エイリアスの作成」で作成された認証情報エイリアスレコードを選択します。
   - サービスユーザー Azure ID：Microsoft Teams からコールを行うサービスユーザーの作成 で作成されたサービスユーザーの objectId を入力します。
   - オンライン会議の作成を有効化：このオプションが選択されていることを確認します。
3. フォームヘッダーを右クリックし、**[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果
OIDC アプリケーションレジストリが作成されます。

自己設定アプリのセットアップのための **OIDC** アプリケーションレジストリを作成確認する

自己設定アプリのセットアッププロセス中に Microsoft Teams アプリケーションレジストリが作成され、構成にマッピングされたときに、OIDC アプリケーションレジストリが作成されているかどうかを確認します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
作成後に Microsoft Teams アプリケーションレジストリをマッピング すると、自己設定アプリのセットアップの一環で OIDC アプリケーションレジストリが自動的に作成されます。 自動作成に失敗すると、コールバックの処理中に 問題が発生し、会議情報がリアルタイムで更新されなくなる場合があります 。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「Microsoft Teams のアプリケーションレジストリエントリを作成して、作成したアプリを ServiceNow インスタンスに接続する」と「[Microsoft Teams 構成] ページでレコードを更新する」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. Microsoft Teams でアプリ作成中に作成されたクライアント ID でリストをフィルタリングします。

   作成された OAuth プロバイダータイプとともに、同じクライアント ID に対する外部 OIDC プロバイダータイプのアプリケーションレジストリも存在することを確認します。外部 OIDC プロバイダータイプのアプリケーションレジストリ情報については、「[Microsoft Teams 構成] ページでレコードを更新する」を参照してください。Microsoft Azure ポータルのクライアント ID 情報については、「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」を参照してください。
3. クライアント ID の外部 OIDC プロバイダータイプを使用するアプリケーションレジストリがない場合は、手動で作成します。

   a. [アプリケーションレジストリ] ページで [新規] を選択します。

   b. **[ID** トークンを検証するために **OIDC** プロバイダー を構成します] を選択します。

   c. [名前] フィールドに、OAuth プロバイダー名を入力し、OIDC を追加します。

      たとえば、OAuth プロバイダー名が MS Teams SC Config の場合、OIDC の名前は [MS Teams SC Config OIDC] に設定します。

   d. [クライアント **ID]** は OAuth プロバイダーの値と同じものを選択します。

   e. [クライアントシークレット] の値には、 **[invalid_value]** を選択します。 (この値は関係ありません)。

   f. **[OAuth OIDC** プロバイダー構成] で [通知 **Teams OIDC Config]** を選択します。

   g. [リダイレクト **URL]** 値を **[invalid_value]** として選択します (この値は関係ありません)。

   h. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。

   デフォルトで、OAuth エンティティプロファイルが作成されます。[権限許可タイプ] が [クライアント認証情報] であることを確認します。
4. OAuth エンティティスコープを作成します。

   a. [アプリケーションレジストリ] ページで **[OAuth** エンティティスコープ] を選択します。

   b. ダブルクリックして新規行を挿入し、[デフォルトプロファイル] が追加された 通知 MS Teams SC OIDC を入力します。
   たとえば、OIDC 構成名が MS Teams SC Config OIDC の場合、MS Teams SC Config OIDC Default Profile という名前になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. OAuth スコープとして「https://api.botframework.com/.default」と入力します。

d. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。

次のタスク
Microsoft Teams の通知コネクタの設定。

Meeting 拡張機能の自己設定アプリの Microsoft Teams との統合

自己設定アプリ環境を使用して、Microsoft Teams の Meeting 拡張機能を構成します。

Microsoft Teams の通知コネクタの統合が完了していることを確認します。 詳細については、「通知コネクタ自己設定アプリを Microsoft Teams と統合する」を参照してください。

Microsoft Teams Developer Portal での Meeting 拡張機能用アプリの作成および構成

Microsoft Teams Developer Portal で Meeting 拡張機能用にアプリを作成および構成し、Microsoft Teams でのカンファレンス中にインシデントの詳細をフェッチできるようにします。

始める前に
ServiceNow® インスタンスに通知コネクタおよびその他の必要なプラグインがインストールされていることを確認します。 詳細については、「Microsoft Teams の Meeting 拡張機能のインストール」を参照してください。

必要なロール：Microsoft Teams admin

手順

1. https://dev.teams.microsoft.com で Microsoft Teams ポータルにログインします。
2. アプリを作成します。

a. 移動先 アプリ > 新しいアプリ.

b. [アプリを追加 (Add app)] ダイアログボックスでアプリの有効な名前を入力し、[追加] を選択します。

c. [アプリの詳細] フォームで、フィールドに入力します。

[アプリの詳細] ページ

フィールド	説明
短い名前	アプリケーションの名前。例：Microsoft Teams 用 ServiceNow Meeting 拡張機能
フルネーム	アプリケーションの完全な名前。
アプリケーション (クライアント) ID	アプリの一意の識別番号。 **注:** このアプリ ID は、生成されるボット ID/アプリ ID とは異なります。
簡単な説明	アプリの簡単な説明。
詳しい説明	アプリの詳細な説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
バージョン	アプリのバージョン。 例：1.0
開発者名または会社名 (Developer or company Name)	会社の名前。
Web サイト	会社の Web サイトへのリンク。
プライバシーポリシー	アプリのプライバシーステートメントへのリンク。
契約条件	アプリの契約条件へのリンク。

d. [保存] を選択します。

3. グループとチャネルアプリを構成します。

a. 移動先 構成 > アプリの機能 > グループとチャネルアプリ.

b. [グループとチャネルアプリ] 詳細ページのフィールドに入力します。

[グループとチャネルアプリの詳細 **(Group and channel app details)]** ページ

フィールド	説明
構成 URL	次の形式の構成 URL： https://<インスタンス名>.service-now.com/sn_now_teams_ext_meeting_configuration.do
スコープ	ユーザーが使用できるアプリに従った会議タイプ。[チーム] または [グループチャット]。
コンテキスト	リストからすべてのコンテキストアイテムを選択します。
ユーザーがアプリを再構成できる (Users can reconfigure the app)	ユーザーが Meeting 拡張機能アプリを再構成できるようにするオプション。

c. [保存] を選択します。

4. [シングルサインオン] に移動し、アプリケーション ID URI を api://<インスタンス名>.service-now.com/<Microsoft Azure のクライアント ID> の形式で入力します。
クライアント ID については、「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」を参照してください。

5. ドメインを追加します。

a. 移動先 ドメイン > 最初のドメインを作成.

b. [ドメインを追加 (Add domain)] ダイアログボックスに「*.service-now.com」と入力して、ServiceNow の URL の認証を許可します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [公開] を選択します。
7. [アプリパッケージをダウンロード **(Download the app package)]** を選択します。

次のタスク
Microsoft Teams でのアプリマニフェストのアップロード。

Microsoft Teams でのアプリマニフェストのアップロード

Notify コネクタのアプリ ID の値をコピーして、ユーザーが Microsoft Teams アプリケーションからエージェントとやり取りできるようにします。

始める前に
必要なロール：Microsoft Teams admin

手順

1. Microsoft Teams 管理ポータル にログインします。
2. 移動先 **Teams** アプリ > アプリの管理 > 新しいアプリをアップロード > アップロード.
3. 「Microsoft Teams Developer Portal での Meeting 拡張機能用アプリの作成および構成」セクションでダウンロードしたアプリパッケージを検索して選択し、([カスタムアプリのアップロード (Upload a custom app)] ダイアログボックスで) 開きます。
4. [アプリケーションを管理] に移動し、アップロードされたアプリを検索して、アプリの詳細ページから [アプリ **ID]** の値をメモ帳にコピーします。
このアプリ ID は Meeting 拡張機能に使用されるため、ServiceNow® インスタンスの [システムのプロパティ] でこのアプリ ID を更新する必要があります。

Microsoft Teams で会議拡張機能タブを追加する

ServiceNow® インスタンスで ServiceNow Meeting 拡張機能アプリ ID をマッピングして、Microsoft Teams にカンファレンス用の会議拡張機能タブを自動的に追加します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow インスタンスにログインします。
2. 移動先 通知 > **Microsoft Teams** > プロパティ.
3. コピーしたアプリ ID の値を 会議の拡張機能 **Teams** アプリのアプリケーション **ID** (アプリ **ID** は **Teams** 管理ポータルの「アプリの管理」ページで確認できます) にペーストして、[保存] を選択します。

> **注:**
> Meeting 拡張機能アプリを機能させるには、Microsoft Teams ポータル にログインし、**[Microsoft Teams** の通知コネクタ] アプリを検索して少なくとも 1 回開きます。

Meeting 拡張機能アプリが設定されます。

Microsoft Azure ポータルで **Meeting** 拡張機能を使用するように通知コネクタアプリを構成する

Microsoft Azure ポータルで Meeting 拡張機能用に既存の通知コネクタアプリ/ボットを構成し、Microsoft Teams でのカンファレンス中にインシデントの詳細をフェッチできるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：Microsoft Azure admin

このタスクについて
Meeting 拡張機能アプリは、Microsoft Teams 用 Notify コネクタアプリに依存するため、別個の Meeting 拡張機能ボットを作成する必要はありません。Microsoft Azure ポータルで Meeting 拡張機能用に既存の Notify コネクタアプリ/ボットを構成して、Microsoft Teams でのシームレスな電話会議エクスペリエンスを実現できます。

注:
Microsoft Azure ポータルで Microsoft Teams 用 Notify コネクタアプリの API 権限が設定されていることを確認します。 詳細については、「Microsoft Azure ポータルで権限を管理して Notify コネクタアプリ/ボットを認証する」を参照してください。Microsoft Azure ポータルで、既存の Notify コネクタアプリに次の変更を加える必要があります。

手順

1. Microsoft Azure ポータル に Microsoft Azure 管理者としてログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリ登録.
3. セクション「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」で Microsoft Teams の通知コネクタ用に作成したアプリを開きます。
4. 移動先 管理 > **API** 権限 > 権限を追加 > **Microsoft Graph** をクリックし、 [アプリケーションのアクセス許可] を選択します。
5. [権限を選択 **(Select permissions)]** を使用して次の値を検索して選択し、[権限を追加] を選択します。
   - TeamsTab リストの **TeamsTab.ReadWriteForChat.All**
   - TeamsAppInstallation リストの **TeamsAppInstallation.ReadWriteForChat.All**
6. 管理者の承認が必要な Microsoft Azure アプリケーションへのアクセス権を管理者に付与します。
   a. **[API** 権限] ページで、[<テナント> に管理者の同意を付与する (Grant Admin Consent for <tenant>)] を選択します。
   b. [管理者の同意を付与する (Grant admin consent)] 確認ポップアップページで [はい] を選択します。
7. Microsoft Teams から ServiceNow® インスタンスへの受信要求を受信するためにアプリを認証します。
   a. 移動先 管理 > 認証 > プラットフォーム構成 > プラットフォームを追加 > **Web** アプリケーション > **Web**.
   b. フォームで、フィールドに入力します。

[Web の設定 **(Configure Web)]** フォーム

フィールド	説明
[リダイレクト URI]	会議のログイン URL を入力します。 URL は次の形式である必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	https://<instance-name>.service-now.com/sn_now_teams_ext_meeting_login.do
[暗黙的な権限許可 (Implicit grant)]	[アクセストークン]と **[ID** トークン] を選択します。

c. [構成] をクリックします。

Meeting 拡張機能用の 通知コネクタボットの構成

Microsoft Azure ポータルで、 Meeting 拡張機能用に通知コネクタボットを構成します。

始める前に
必要なロール：Microsoft Azure admin

手順

1. https://portal.azure.com/ で Microsoft Azure アドミニストレーターとして Microsoft Azure ポータルにログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリ登録.
3. 通知コネクタ用に作成された新しいボットを、名前またはアプリケーション (クライアント) ID で検索して開きます。
   アプリはセクション「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」で作成されています。
4. API を公開します。

   a. 移動先 管理 > **API** の公開 > アプリケーション **ID URI** > セット.

   b. セクション「Microsoft Teams Developer Portal での Meeting 拡張機能用アプリの作成および構成」で [シングルサインオン] に設定したアプリケーション ID URI api://<インスタンス名>.service-now.com/<Azure のクライアント ID> をペーストし、[保存] を選択します。

   c. [スコープの追加 **(Add a scope)]** を選択します。

   d. フォームのフィールドに入力します。

   [スコープの追加 **(Add a scope)]** フォーム

フィールド	値
スコープ名	access_as_user
[同意できるユーザー (Who can consent)]	[アドミニストレーターとユーザー] を選択します。
[アドミン同意の表示名 (Adnun consent display name)]	有効な名前を入力します。 例：Teams がユーザーのプロファイルにアクセスできる
[アドミン同意の説明 (Admin consent description)]	有効な説明を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	値
	例：Teams で現在のユーザーとしてアプリの Web API を呼び出せる
[ユーザー同意の表示名 (User consent deisplay name)]	有効な名前を入力します。 例：Teams がユーザープロファイルにアクセスしてユーザーの代わりに要求を行うことができる
[ユーザー同意の説明 (User consent description)]	有効な説明を入力します。 例：Teams がユーザーと同じ権限でこのアプリの API を呼び出せる
状況	[有効] に設定します。

e. [スコープの追加 **(Add a scope)]** を選択します。

f. [クライアントアプリケーションの追加 **(Add a client application)]** を選択し、[クライアント **ID]** に Microsoft Teams のデスクトップおよびモバイルアプリケーションに対する「1fec8e78-bce4-4aaf-ab1b-5451cc387264」という値を入力し、[承認済みスコープ **(Authorized scopes)]** を選択して [アプリケーションを追加] を選択します。
詳細については、「Extend a Teams personal tab across Microsoft 365 app (Microsoft 365 アプリ全体に Teams パーソナルタブを拡張する)」ページの「Update Azure AD app registration for SSO (SSO 用の Azure AD アプリ登録の更新)」セクションを参照してください。

g. [クライアントアプリケーションの追加 **(Add a client application)]** を選択し、[クライアント **ID]** に Microsoft Teams のデスクトップおよびモバイルアプリケーションに対する「5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346」という値を入力し、[承認済みスコープ **(Authorized scopes)]** を選択します。
詳細については、「Extend a Teams personal tab across Microsoft 365 app (Microsoft 365 アプリ全体に Teams パーソナルタブを拡張する)」ページの「Update Azure AD app registration for SSO (SSO 用の Azure AD アプリ登録の更新)」セクションを参照してください。

h. [アプリケーションを追加] を選択します。

ServiceNow インスタンスでのアプリケーションレジストリエントリの作成

OAuth 認証に参加するには、アプリケーションをインスタンスに登録します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. **[OAuth** アプリケーションの種類は？] フィールドで、**[ID** トークンを検証するために **OIDC** プロバイダーを構成します。] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. フォームのフィールドに入力します。
   - 名前：「Microsoft Teams」など、レコードを一意に識別する名前を入力します。
   - クライアント ID：セクション「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」で設定したクライアント ID の値を api://<インスタンス名>.service-now.com/<クライアント ID> の形式で入力します。
   - クライアントシークレット：任意のランダム値をクライアントシークレットとして入力し、それをメモします。
   - OAuth OIDC プロバイダー構成レコードを追加します。
     a. **[OAuth OIDC** プロバイダー構成] ルックアップを選択して新しいレコードを作成し、[新規] を選択します。
     b. OIDC プロバイダー構成の [新規レコード] フォームで、フィールドに入力します。

OIDC プロバイダー構成の [新規レコード] フォーム

フィールド	説明
OIDC プロバイダー	レコードを一意に識別する名前を入力します。 例：Microsoft Teams Meeting 拡張機能
OIDC メタデータ URL	値を次の形式で入力します。 https://login.microsoftonline.com/{tenant_id_from_azure}/v2.0/.well-known/openid-configuration テナント ID をコピーするには、「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」を参照してください。
ユーザー要求	任意のユーザー名を入力します。

     c. [OIDC プロバイダー構成] の [新規レコード] フォームのヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
     d. [送信] を選択します。
   - OAuth エンティティスコープのレコードを追加します。
     a. **[OAuth** エンティティスコープ] 関連リストを選択します。
     b. [名前] に [Default] 、**[OAuthscope]** に [.default] の値を持つレコードを追加します。
5. [OAuth OIDC エンティティ] フォームで [保存] を選択します。
6. 新しいOAuth トークンを生成します。
   a. 移動先 通知 > **Microsoft Teams** > 設定.
   b. [このレコードをプレビュー] アイコンを選択し、[レコードを開く] を選択して、[要求者] に関連付けられたレコードを開きます。
   c. **[OAuth** トークンの取得] 関連リンクを選択してトークンを更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [OAuth 2.0 認証情報] フォームで [更新] を選択します。

e. Microsoft Teams の構成フォームで [更新] を選択します。

次のタスク
Meeting 拡張機能と Microsoft Teams の統合を完了したら、「Microsoft Teams の Meeting 拡張機能」セクションを参照してください。

ServiceNow と GCC-H 用または DoD 用 Microsoft Teams との統合

Microsoft Teams アプリケーションを統合するために ServiceNow インスタンスを設定します。

Government Community Cloud - High (GCC-H) または米国国防総省 (DoD) の顧客向けに、従業員センター、仮想エージェント、要求ベースのチャットボットを Microsoft Teams と統合できます。

Integrating Virtual Agent with Microsoft Teams for GCC-H or DoD

独自のアプリを構成することで、仮想エージェントを Microsoft Teams for GCC-H のお客様と統合できます。

従業員センター と GCC-H 用または DoD 用 Microsoft Teams との統合

従業員センター を Microsoft Teams と統合すると、Government Community Cloud High (GCC-H) および米国国防総省 (DoD) の顧客が 従業員センター の添付ファイルにアクセスできるようになります。

必須条件

従業員センター を Microsoft Teams テナントと統合する前に、次の前提条件を満たしていることを確認します。

- ServiceNow インスタンスが Vancouver リリースにアップグレードされている。
- インスタンスに Microsoft Teams との対話型統合 アプリをインストールしようとしたことがない。
- ServiceNow インスタンスおよび Microsoft Azure インスタンスに対するアドミン権限がある。

統合プロセス

従業員センター を Microsoft Teams テナントと統合する全体的なプロセスには、次のタスクが含まれます。

1. Microsoft Teams の ITSM 統合 (sn_now_teams_it) プラグインをアクティブ化します。

   注:
   プラグインのアクティブ化の詳細については、「Activate a plugin」を参照してください。

2. Microsoft Azure アプリケーションを作成し、Microsoft Teams で従業員センターにアクセスするユーザーを認証する。
3. OIDC エンティティテーブルの更新。
4. GCC-H または DoD の Microsoft Teams テナント URL を更新する。
5. GCC-H または DoD 用従業員センターのマニフェストのダウンロードと変更。
6. Microsoft Teams でのマニフェストファイルのアップロード。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

OIDC エンティティテーブルの更新

OIDC エンティティテーブルを更新して、レジストリファイルによって作成されたダミー値を Microsoft Teams テナント値に置き換えます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「oauth_oidc_entity_list.do」と入力します。
2. ServiceNow for Microsoft Teams App レコードを選択します。
3. OAuth OIDC エンティティテーブルの [クライアント **ID (Clint ID)]** フィールドに、「api://INSERT_COMPLETE_INSTANCE_URL_without_http(s)/ APPLICATION (CLIENT) ID」と入力します。
4. **[OAuth OIDC** プロバイダー構成] フィールドの横にある参照アイコン を選択します。
5. [レコードを開く] を選択します。
6. OIDC プロバイダー構成テーブルの **[OIDC** メタデータ **URL (OIDC Metadata URL)]** フィールドに、ディレクトリ (テナント) ID を入力します。
7. [更新] を選択します。

GCC-H または DoD 用従業員センターのマニフェストのダウンロードと変更

パッケージファイルをダウンロードして変更し、従業員センターを組織で利用できるようにするために必要な情報を提供します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
マニフェストファイルのダウンロード、編集、およびアップロードを行うには、このナレッジベースの記事を参照してください。

手順

1. このナレッジベースの記事から Employee_Center_Integration_With_Teams_For GCCH.zip ファイルをダウンロードし、その内容を展開します。
   ナレッジベースの記事からダウンロードしたマニフェスト zip ファイルには、次のファイルが含まれています。
   - Color.png
   - Manifest.json
   - Outline.png
2. manifest.json ファイルを開き、**INSERT_CLIENT_ID** を、version の下の id、webApplicationInfo の下の id、および composeExtensions の下の botId の横にあるアプリケーション (クライアント) ID と置き換えます。
3. **INSERT_COMPLETE_INSTANE_URL** を contentUrl の横にある URL と、staticTabs の下の websiteUrl の横にある **INSERT_COMPLETE_INSTANE_URL** に置き換えます。
4. オプション: マニフェストファイルの packageName、短い名前、フルネーム、およびアクセントカラー の値をカスタマイズして、自己設定ボットをリブランドします。
   ボットアイコンとアウトラインアイコンを変更する場合は、color.png ファイルと outline.png ファイルを目的の画像に置き換えることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> アップロード中にこれらのファイルの名前を変更していないことを確認してください。

画像要件の詳細については、Microsoft のドキュメント を参照してください。

5. オプション: デフォルトの ServiceNow ドメイン以外のコンテンツのタスクモジュールを使用してコンテンツをプレビューするには、マニフェストファイルにドメインを追加します。

> **注:**
> デフォルトでは、マニフェストファイルには既に validDomains の下に ServiceNow ドメインが含まれています。また、「supportsFiles」の横に true 属性が含まれています。これにより、仮想エージェントの会話に添付ファイルアイコンが追加されます。コンテンツのプレビュー機能に追加のドメインを含めない場合は、このステップをスキップできます。

6. 更新されたファイルを保存し、3 つのファイル (manifest.json、color.png、outline.png) を新しい zip ファイルに圧縮します。
フォルダー自体を圧縮するのではなく、3 つのファイルをすべて選択して [圧縮] をクリックします。

GCC-H または DoD の Microsoft Teams テナント URL を更新する

Government Community Cloud - High (GCC-H) または米国国防総省 (DoD) 向けの Microsoft Teams テナント URL を構成します。

始める前に
必要なロール：security_admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_response_header_list.do」と入力します。
2. HTTP 応答ヘッダーテーブルで、次のレコードの [値] フィールドに適切な URL を追加します。
   - グローバル
   - Microsoft Integrations – Core/UI Page: ms_login
   - 従業員センター Core/サービスポータル：従業員センター

   次の URL を使用します。

   - GCC-H：https://gov.teams.microsoft.us
   - DoD：https://dod.teams.microsoft.us
3. [更新] を選択します。

従業員センター および仮想エージェントと GCC-H 用または DoD 用 Microsoft Teams との統合

従業員センター および仮想エージェントボットを Microsoft Teams と統合すると、Government Community Cloud High (GCC-H) および米国国防総省 (DoD) の顧客が仮想エージェントからエージェントとやり取りし、従業員センター の添付ファイルにアクセスできるようになります。

必須条件

従業員センター を Microsoft Teams テナントと統合する前に、次の前提条件を満たしていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ServiceNow インスタンスが Vancouver リリースにアップグレードされている。
- インスタンスに Microsoft Teams との対話型統合 アプリをインストールしようとしたことがない。
- ServiceNow および Microsoft Azure インスタンスに対するアドミン権限がある。

統合プロセス

従業員センター を Microsoft Teams テナントと統合する全体的なプロセスには、次のタスクが含まれます。

1. IT Service Management と Microsoft Teams の統合プラグイン (sn_now_teams_it) と Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) をアクティブ化します。

   注:
   プラグインのアクティブ化の詳細については、「Activate a plugin」を参照してください。

2. Microsoft Azure アプリケーションを作成し、Microsoft Teams で従業員センターにアクセスするユーザーを認証する。
3. Create a bot in Microsoft Teams for GCC-H or DoD。
4. Integrate your self-configured bot with Microsoft Teams for GCC-H or DoD。
5. GCC-H または DoD の Microsoft Teams テナント URL を更新する。
6. GCC-H または DoD のマニフェストファイルを変更してダウンロードする。
7. Microsoft Teams でのマニフェストファイルのアップロード。

GCC-H または DoD のマニフェストファイルを変更してダウンロードする

ServiceNow for Microsoft Teams マニフェストファイルをインスタンスから作成してダウンロードし、Microsoft Teams が ServiceNow for Teams アプリを使用できるようにします。

始める前に
必要なロール：external_app_install_admin

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > アプリケーションマニフェスト > **ServiceNow for Teams**.
2. [**New**] をクリックします。
   [一般情報 **(Generic Info)**] タブが表示されます。
3. [一般情報 **(Generic Info)**] セクションで、詳細を入力します。

   a. 短い名前：マニフェストファイルの短縮名を指定するオプション。

   b. フルネーム **(Full name)**：マニフェストファイルの完全な名前を指定するオプション。

   c. バージョン **(Version)**：マニフェストファイルのバージョン。
   例：1.0.0

   d. [リンクを展開]：Microsoft Teams でリンクを展開するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リンク展開は、サポートされているリンクが Microsoft Teams のユーザーとの会話で共有された場合に、コンテンツリッチなプレビュー (アダプティブカード) を生成します。リンク展開の詳細については、「Microsoft Teams チャットでの Web リンクの展開」を参照してください。

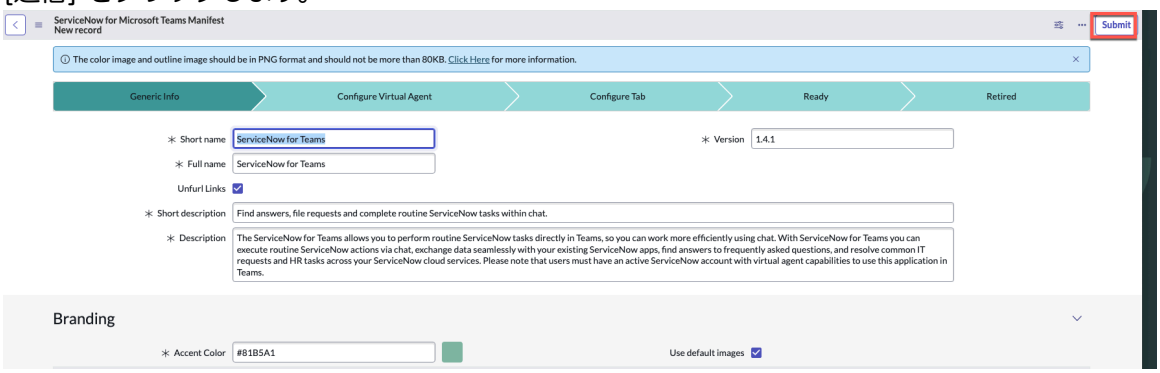
e. 簡単な説明 **(Short description)**：マニフェストファイルに関する簡単な説明。

f. 説明：マニフェストファイルに関する詳細な説明。

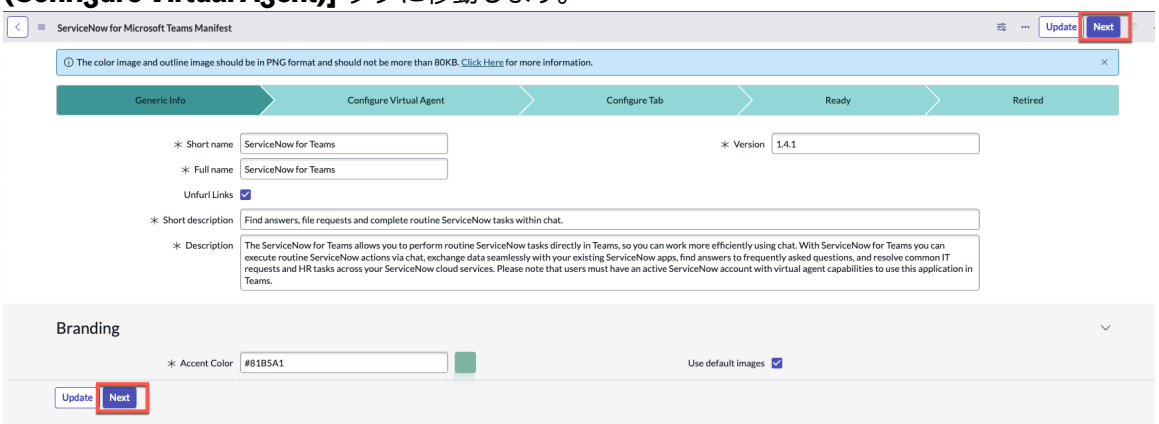
g. アクセントカラー：会社のブランディングに従って、Microsoft Teams の会話のカスタムカラーを選択するオプション。アクセントカラーは HTML カラーコード形式である必要があります。

> **注:**
> 会社のブランディングをカスタマイズする場合は、[デフォルト画像を使用] オプションをオフにしてからアイコンをアップロードします。アイコンのサイズの詳細については、「アプリアイコン」および「マニフェストスキーマアイコン (manifest schema icons)」を参照してください。

4. [送信] をクリックします。



5. [一般情報 **(Generic Info)**] セクションで、[次へ] をクリックして [仮想エージェントの構成 **(Configure Virtual Agent)**] タブに移動します。

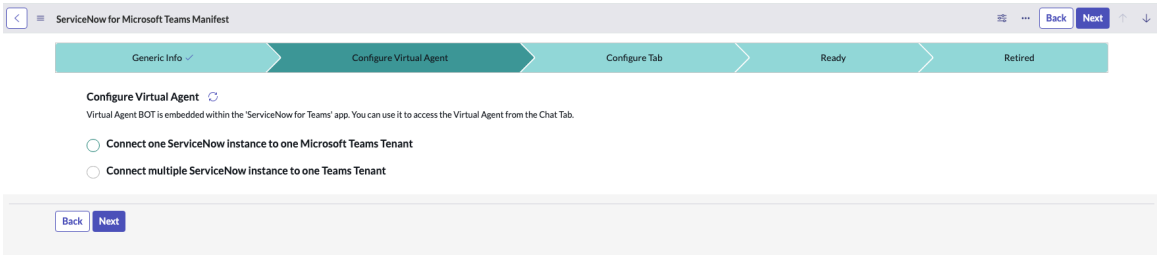


6. [仮想エージェントを構成] セクションで、次のいずれかを実行します。

インスタンスで仮想エージェントを構成するには、[仮想エージェントを構成] をクリックします。詳細については、「Microsoft Teams との対話型統合」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[複数の **ServiceNow** インスタンスを **Microsoft Teams** テナントに接続]を選択し、ステップ 5 でインストールした仮想エージェントを選択します。

7. [タブを設定 **(Configure Tab)]** セクションで、次のように入力します。

   a. タブの有効化 **(Enable tabs)**：Microsoft Teams アプリケーションにタブを追加するオプション。デフォルトではこれが選択されています。

   b. [タブ名]：Microsoft Teams に表示されるサービスポータルタブの名前を指定するオプション。

   c. アクティビティフィードを有効化：Microsoft Teams でキャンペーン通知を受信するためにアクティビティフィードを有効にするオプション。デフォルトではこれが選択されています。

   d. [次へ **(Next)]** をクリックします。

      自己設定アプリの場合は、[タブを構成] セクションにアプリケーション (クライアント) ID とディレクトリ (テナント) ID を入力する必要があります。

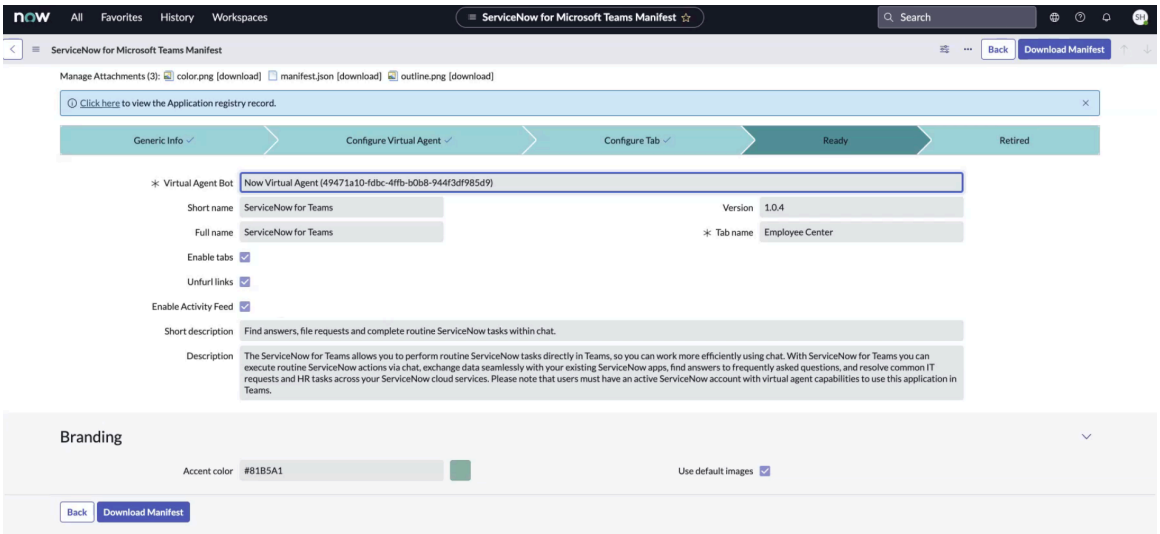


8. キャンペーンの通知を受信するため、[準備完了] セクションで [アクティビティフィードを有効化] オプションを選択します。

   表示される詳細を確認して [マニフェストをダウンロードします] をクリックし、マニフェストファイルをダウンロードします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



マニフェストファイルは zip 形式でダウンロードされます。

次のタスク
Microsoft Teams でマニフェストファイルをアップロードする必要があります。詳細については、「Microsoft Teams でのマニフェストファイルのアップロード」を参照してください。

要求ベースのチャットと **GCC-H** 用または **DoD** 用 **Microsoft Teams** との統合

Government Community Cloud - High (GCC-H) または米国国防総省 (DoD) の顧客向けの Microsoft Teams と要求ベースのチャットを統合して、エージェントと従業員間のチャット会話を自動インポートできます。

必須条件

従業員センター を Microsoft Teams テナントと統合する前に、次の前提条件を満たしていることを確認します。

- ServiceNow インスタンスが Vancouver リリースにアップグレードされている。
- インスタンスに Microsoft Teams との対話型統合 アプリをインストールしようとしたことがない。
- ServiceNow および Microsoft Azure インスタンスに対するアドミン権限がある。

統合プロセス

1. Microsoft Teams の ITSM 統合 (sn_now_teams_it) プラグインをアクティブ化します。

   注:
   プラグインのアクティブ化の詳細については、「Activate a plugin」を参照してください。

2. Microsoft Azure ポータルで要求ベースのチャットアプリケーションを登録および構成する。
3. Microsoft Azure アプリケーションの権限の追加。
4. ServiceNow インスタンスでのアプリケーションレジストリの設定。

   注:
   GCC-H および DoD の場合は、アプリケーションレジストリページのトークン URL と認証 URL に https://login.microsoftonline.us/ ドメインを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. Azure GCC URL でチャット認証情報を更新する。
6. Azure GCC の詳細を含むレコードの作成。

Azure GCC URL でチャット認証情報を更新する

GCC 顧客のチャット認証情報の Azure URL を更新します。GCC 顧客がチャットを開始し、チャット会話を Microsoft Teams から ServiceNow インスタンスにインポートできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「http_connection_list.do」と入力します。
   HTTP(s) 接続 [http_connection_list.do] テーブルが表示されます。
2. 接続エイリアス *sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_Credentials* のチャット認証情報レコードを開きます。
3. [接続 **URL**] フィールドに、「https://graph.microsoft.us/」と入力します。

   注:
   DoD 顧客の場合は、URL「https://dod-graph.microsoft.us」と入力します。

4. [更新] を選択します。

Azure GCC の詳細を含むレコードの作成

sys_properties.list テーブルに新しいレコードを作成し、GCC 顧客の Azure アカウントの詳細を使用して更新します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブルが表示されます。
2. [新規] を選択します。
3. [名前] フィールドに「*sn_now_teams.teams_url*」と入力します。
4. [値] フィールドに、URL「https://graph.microsoft.us」を入力します。

   注:
   DoD 顧客の場合は、URL「https://dod-graph.microsoft.us」と入力します。

5. [更新] を選択します。

従業員エクスペリエンスのために ServiceNow を Microsoft 365 アプリケーションと統合する

Microsoft 365 アプリケーションを統合するために ServiceNow 従業員センター インスタンスを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

- から IT Service Management for Microsoft 365 (バージョン 2.6.7)、 ServiceNow for Microsoft Teams は ServiceNow for Microsoft 365 にアップグレードされます。
- から HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365 (バージョン 3.3.6) では、ServiceNow for Microsoft Teams は ServiceNow for Microsoft 365 にアップグレードされます。

既存の Microsoft Teams 機能を Microsoft 365 アプリケーションにアップグレードするには、ここに示す手順に従います。

ServiceNow 従業員センター と Microsoft Teams の統合により、他の Microsoft 365 アプリケーションとの統合を可能にする機能が拡張され、ServiceNow 従業員エクスペリエンスが Microsoft Outlook、Microsoft Office 365、および Microsoft Teams でも得られるようになります。

前提条件

従業員センター を Microsoft 365 テナントと統合する前に、次の前提条件を満たしていることを確認します。

- ServiceNow に外部アプリインストールアドミン (external_app_install_admin) 権限がある。
- 次のいずれかをインストールして展開している。
  - IT Service Management for Microsoft 365
  - HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365

  IT Service Management と Microsoft 365、または HR サービスデリバリ (HRSD) と Microsoft 365 をインストールする方法の詳細については、「ServiceNow と Microsoft Teams および Microsoft 365 の統合」を参照してください。

事前公開済みアプリの統合プロセス

1. 最新の IT Service Management for Microsoft 365 / HR サービスデリバリ (HRSD) と Microsoft 365 プラグインをインストールして、IT Service Management for Microsoft 365 / HR サービスデリバリ (HRSD) と Microsoft 365 にアップグレードします。

   注:
   プラグインのアクティブ化の詳細については、「Activate a plugin」を参照してください。

2. Microsoft 365 の新しいマニフェストファイルを再生成してダウンロードします。

   マニフェストファイルを生成及びダウンロードする方法の詳細については、「従業員センター と Microsoft 365 の統合用マニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

3. Microsoft Teams for Microsoft 365 でマニフェストファイルをアップロードする。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 最新の IT Service Management for Microsoft 365 / HR サービスデリバリ (HRSD) と Microsoft 365 プラグインをインストールして、IT Service Management for Microsoft 365 / HR サービスデリバリ (HRSD) と Microsoft 365 にアップグレードします。

   注:
   プラグインのアクティブ化の詳細については、「Activate a plugin」を参照してください。

2. *Microsoft Azure* アプリケーションでクライアント ID を更新して、Microsoft 365 アプリケーションで 従業員センター にアクセスするためにユーザーを認証します。

   クライアント **ID**

アプリケーション	クライアント **ID**
Microsoft Teams モバイル/デスクトップアプリケーション	**1fec8e78-bce4-4aaf-ab1b-5451cc387264**
Microsoft Teams Web アプリケーション	**5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346**
Microsoft 365 Web アプリケーション	**4765445b-32c6-49b0-83e6-1d93765276ca**
Microsoft 365 デスクトップアプリケーション	**0ec893e0-5785-4de6-99da-4ed124e5296c**
Microsoft Outlook デスクトップアプリケーション	**d3590ed6-52b3-4102-aeff-aad2292ab01c**
Microsoft Outlook Web アプリケーション	**bc59ab01-8403-45c6-8796-ac3ef710b3e3**
Microsoft Outlook モバイルアプリケーション	**27922004-5251-4030-b22d-91ecd9a37ea4**

   Microsoft Azure アプリケーションの更新とユーザーの認証の詳細については、「Microsoft Azure アプリケーションを作成し、Microsoft Teams で従業員センターにアクセスするユーザーを認証する」を参照してください。

3. Microsoft 365 の新しいマニフェストファイルを再生成してダウンロードします。

   マニフェストファイルを生成及びダウンロードする方法の詳細については、「従業員センター と Microsoft 365 の統合用マニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

4. Microsoft Teams for Microsoft 365 でマニフェストファイルをアップロードする。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター と **Microsoft 365** の統合用マニフェストファイルの作成およびダウンロード

インスタンスからマニフェストファイルを作成してダウンロードし、Microsoft 365 アプリケーションで 従業員センター を使用できるようにします。

始める前に

必要なロール：外部アプリインストールアドミン

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > アプリケーションマニフェスト > **ServiceNow for Teams**.
2. **[New** (新規)] を選択します。
   [一般情報 **(Generic Info)]** タブが表示されます。
3. [一般情報] セクションの以下のフィールドに入力します。

[一般情報] セクション

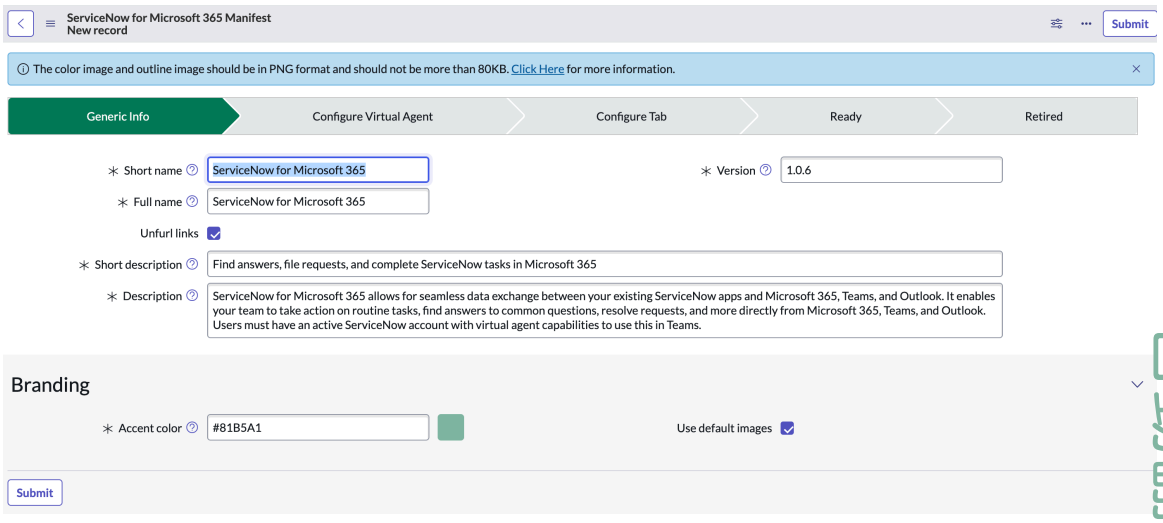
フィールド	説明
短い名前	マニフェストファイルの短い名前を指定するオプション。
フルネーム	マニフェストファイルの完全な名前を指定するオプション。
バージョン	マニフェストファイルのバージョン。例：1.0.0
リンクを展開	Microsoft Teams でリンクを展開するオプション。 リンク展開は、サポートされているリンクが Microsoft Teams のユーザーとの会話で共有された場合に、内容の充実したプレビュー (アダプティブカード) を生成します。リンク展開の詳細については、「Microsoft Teams チャットでの Web リンクの展開」を参照してください。
簡単な説明	マニフェストファイルに関する簡単な説明。
説明	マニフェストファイルに関する詳細な説明。
アクセントカラー	会社のブランディングに従って、Microsoft Teams の会話のカスタムカラーを選択するオプション。 アクセントカラーは HTML カラーコード形式である必要があります。

自動翻訳

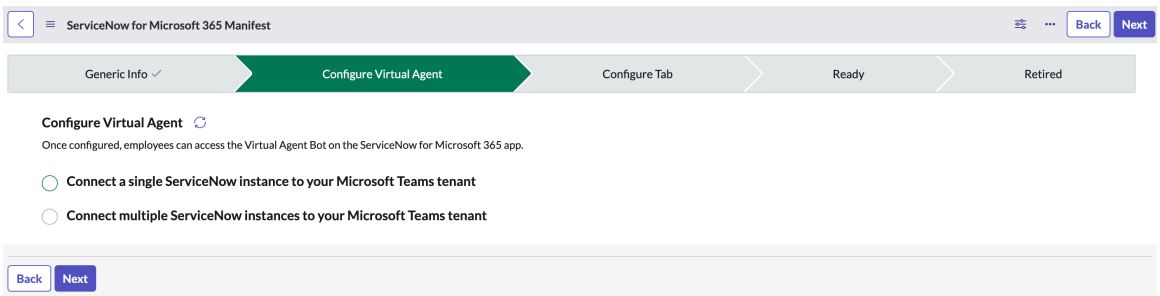
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 会社のブランディングをカスタマイズする場合は、[デフォルト画像を使用] オプションをオフにしてからアイコンをアップロードします。アイコンのサイズの詳細については、「アプリアイコン」および「マニフェストスキーマアイコン (manifest schema icons)」を参照してください。

4. [送信] を選択します。



5. [一般情報] セクションで、[次へ] を選択して [仮想エージェントを構成] タブに移動します。
6. [仮想エージェントを構成] を選択して、インスタンスの仮想エージェントを構成します。
詳細については、「Microsoft Teams との対話型統合」を参照してください。



7. [仮想エージェントを構成] セクションで、単一または複数の ServiceNow インスタンスに接続します。
   - 1 つの ServiceNow インスタンスを Microsoft Teams テナントに接続する場合は、[単一の **ServiceNow** インスタンスを **Microsoft Teams** テナントに接続] を選択します。

     このオプションを選択すると、仮想エージェントボット ID が自動的に入力されます。
   - 複数の ServiceNow インスタンスを 1 つの Microsoft Teams テナントに接続する場合は、[複数の **ServiceNow** インスタンスを **Microsoft Teams** テナントに接続] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

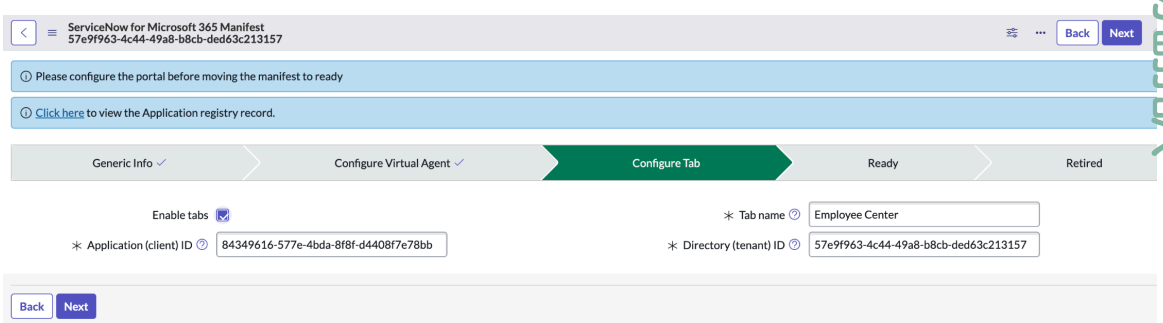
独自のボットを構成して仮想エージェントと Microsoft Teams を統合するには、「自己設定ボットを使用した仮想エージェントと Microsoft Teams の統合」を参照してください。

8. [構成] タブセクションの以下のフィールドに入力して、[次へ] を選択します。

[構成] タブセクション

フィールド	説明
[タブの有効化 (Enable tabs)]	Microsoft Teams アプリケーションにタブを追加するオプション。 このフィールドは自動的に選択されます。
タブ名	Microsoft Teams に表示されるサービスポータルタブの名前を指定するオプション。
アクティビティフィードを有効化	Microsoft Teams でキャンペーン通知を受信するためにアクティビティフィードを有効にするオプション。 このオプションは自動的に選択されます。

9. 自己設定アプリの場合は、[タブを構成] セクションでアプリケーション (クライアント) ID とディレクトリ (テナント) ID を指定します。

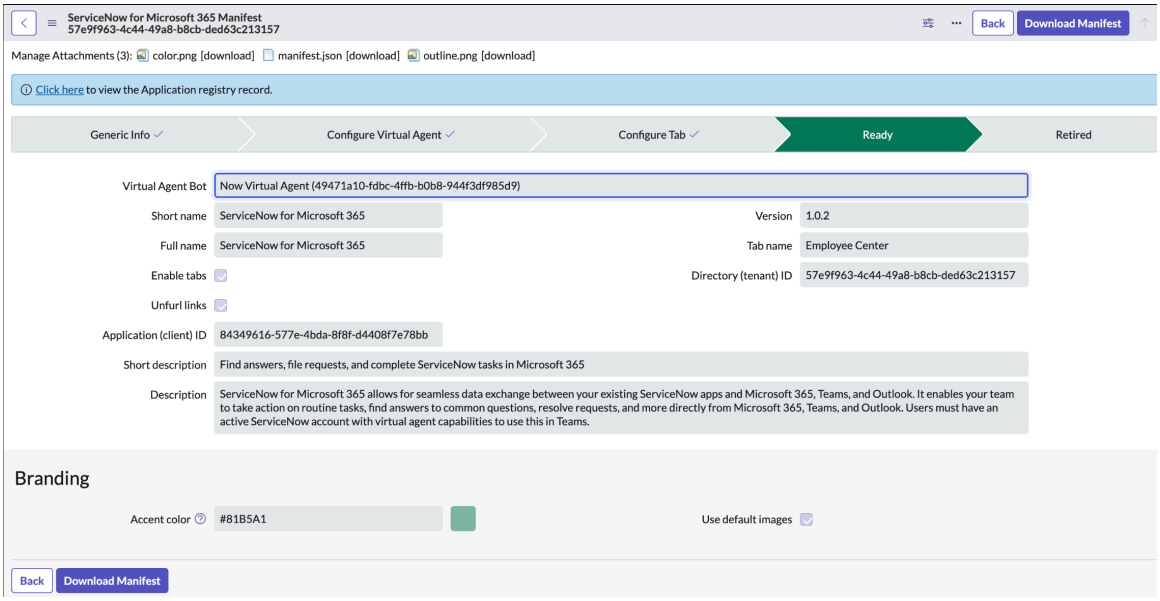


重要:
前述の手順は、事前公開済みのアプリには適用されません。

10. [準備完了] セクションで [アクティビティフィードを有効化] オプションを選択して、キャンペーンの通知を受信します。
11. 表示される詳細を確認して [マニフェストをダウンロード] を選択し、マニフェストファイルをダウンロードします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



マニフェストファイルは zip 形式でダウンロードされます。

タスクの結果
アプリケーションレジストリが作成されます。

Microsoft Teams for Microsoft 365 でマニフェストファイルをアップロードする

Microsoft Teams でマニフェストファイルをアップロードして、Microsoft 365 を ServiceNow インスタンスと統合します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. 移動先 アプリ > アプリを管理する > アプリのアップロード.
3. [カスタムアプリをアップロード **(Upload a custom app)]** オプションを選択します。

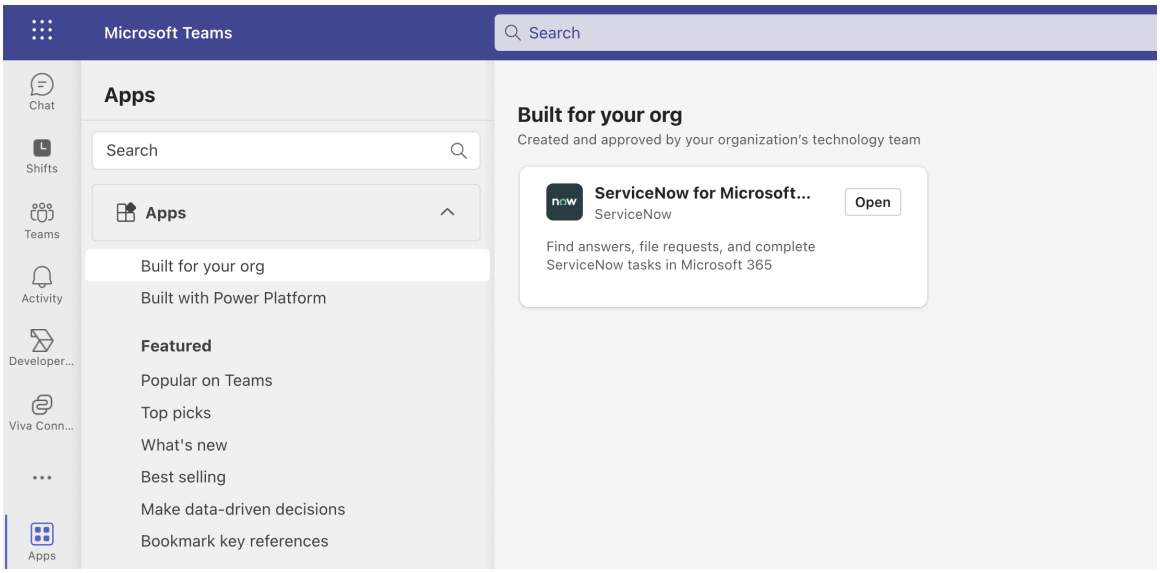
   注:

   ServiceNow for Microsoft 365 が Microsoft Teams でサードパーティアプリとして許可されていることを確認します。Microsoft Teams でアプリを許可する方法については、Microsoft Teams ドキュメント.
4. マニフェストファイルのダウンロード先に移動し、その zip ファイルを選択します。
5. [開く] を選択します。

   ServiceNow for Microsoft 365 アプリが [アプリ] 画面に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. ServiceNow for Microsoft 365 アプリを選択します。
7. [追加] を選択します。

ServiceNow® for Microsoft Teams と Microsoft 365 の統合の構成

ServiceNow® for Microsoft Teams を使用すると、エージェントは従業員とのチャットを開始してチャットをインポートできます。従業員は Microsoft Teams アプリケーション内からチャットサービスを表示して受信できます。

重要:

- から IT Service Management for Microsoft 365 (バージョン 2.6.7)、 ServiceNow for Microsoft Teams は ServiceNow for Microsoft 365 にアップグレードされます。
- から HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365 (バージョン 3.3.6) では、ServiceNow for Microsoft Teams は ServiceNow for Microsoft 365 にアップグレードされます。

既存の Microsoft Teams 機能を Microsoft 365 アプリケーションにアップグレードするには、「従業員エクスペリエンスのために ServiceNow を Microsoft 365 アプリケーションと統合する」を参照してください。

従業員エクスペリエンスのための Microsoft Teams データ連携の構成

従業員が Microsoft Teams を通じて、IT、HR、および UR 関連の問題を解決するための支援を提供します。従業員は、Microsoft Teams 内からエージェントとやり取りして、問題を解決できます。

IT Service Management Integration with Microsoft Teams の構成

IT Service Management integration with Microsoft Teams を構成するには、以下の手順を実行します。

Microsoft Teams に関するアクティブな通知の確認

ServiceNow for Microsoft Teams によって追加された通知では、インスタンス内の既存の通知が重複する可能性があります。同じイベントに対してユーザーに複数回通知することを避けるために、重複する通知をレビューおよび無効化します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

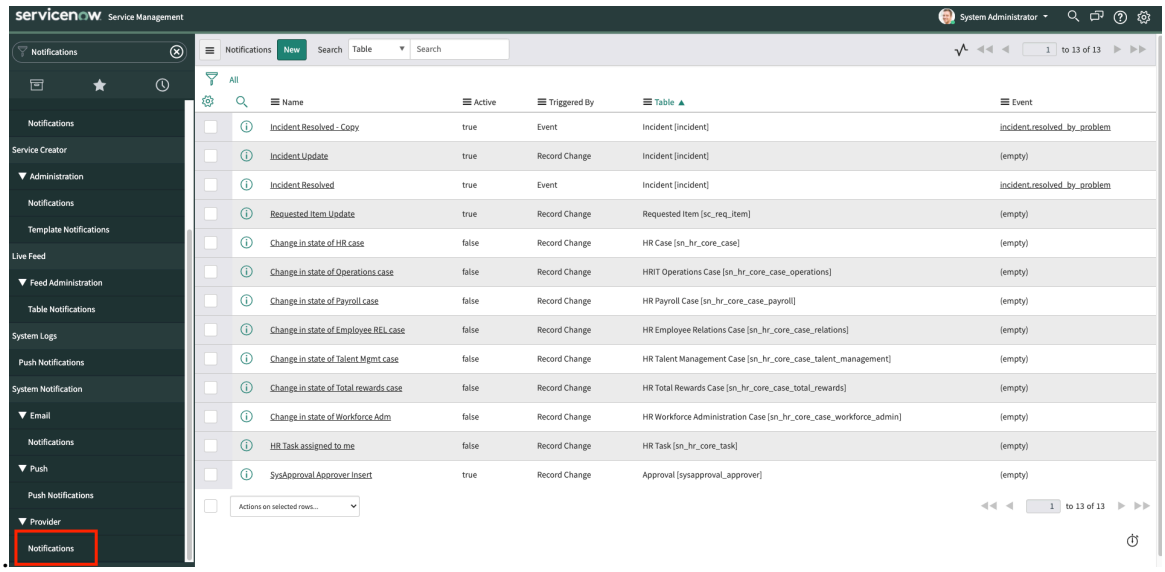
このタスクについて
IT Service Management integration with Microsoft Teams アプリケーションをインストールすると、次のような重複した通知が表示されます。

- インシデントの更新
- MS Teams のアクション不可能な承認
- 要求されたアイテムの更新

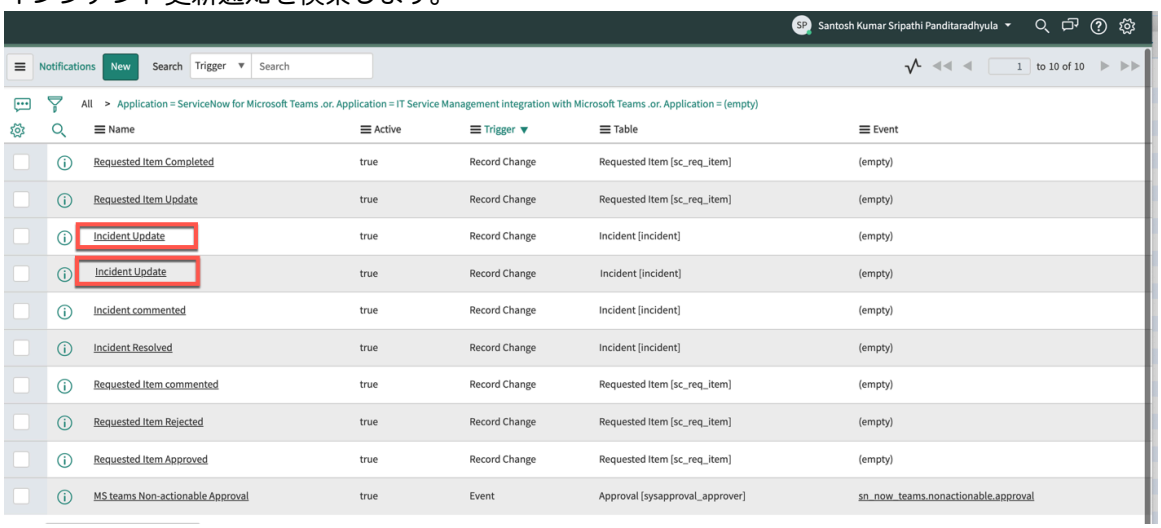
手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > 通知 > プロバイダー通知.

   に移動することもできます すべて > システム通知 > プロバイダー > 通知.

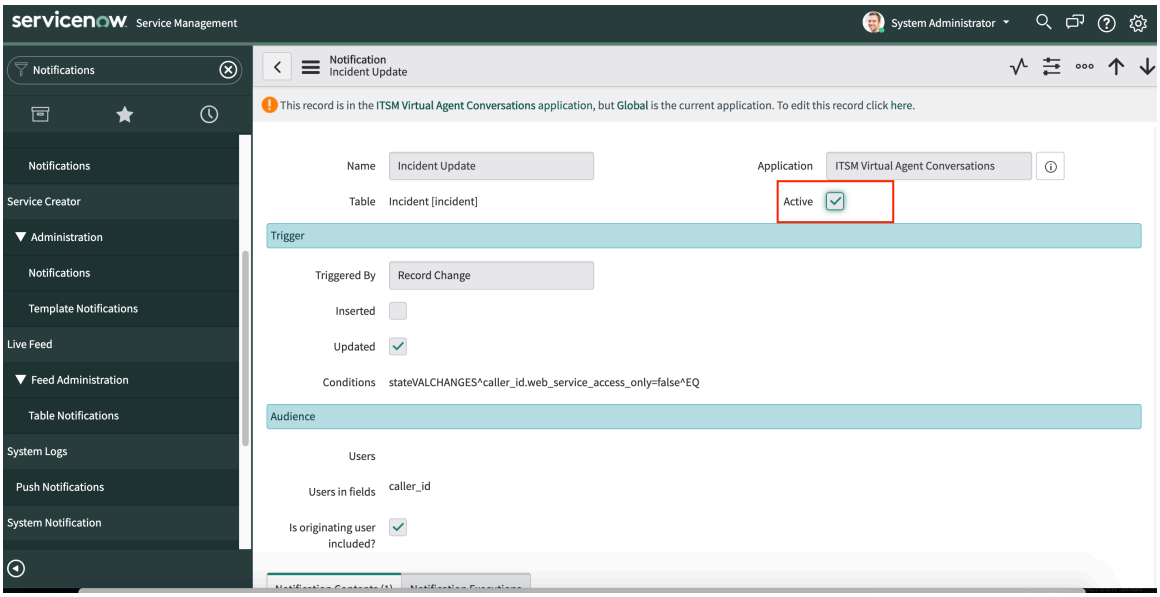


2. [通知] リストで、[名前] 列を選択して、リストをアルファベット順にソートします。
   これにより、すべての重複通知が照合されます。
3. インシデント更新通知を検索します。



4. インシデント更新通知のいずれかを選択します。
5. [アクティブ] フィールドをクリアします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. **[Update** (更新)] を選択します。
7. 次の通知に対してプロセスを繰り返します。
   - MS Teams のアクション不可能な承認
   - 要求されたアイテムの更新

タスクの結果
インシデントレコードにコメントを残すと、Microsoft Teams のコメントに関する通知が 1 つだけ表示されます。

IT Service Management の仮想エージェント通知の有効化

Microsoft Teams で仮想エージェント通知を有効にするようにシステムプロパティを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

> **注:**
> IT Service Management for Microsoft 365 の最初のインストールがバージョン 2.7.0 の場合、仮想エージェント通知はデフォルトで有効になっています。次のシナリオは、古いバージョンのプラグインをアップグレードする場合にのみ適用されます。

IT Service Management for Microsoft 365 バージョン 2.7.0 にアップグレードした後、仮想エージェント通知を有効にするようにシステムプロパティを設定する必要があります。

ベースシステムの仮想エージェント通知では、次のテーブルがサポートされています。

- インシデント
- 変更
- 要求アイテム

手順

1. [すべて] メニューで「sys_properties.list」と入力します。
   システムプロパティテーブルが表示されます。
2. [名前] 列で「*sn_now_teams」を検索します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 次のプロパティは、値を true に設定します。
   - *sn_now_teams.enable_va_approval_notification*：このプロパティは、承認の仮想エージェント通知を有効にします。
   - *sn_now_teams_it.enable_va_comment_notification*：このプロパティは、コメントの仮想エージェント通知を有効にします。

   これらのプロパティのデフォルト値は **true** です。以前のバージョンの IT Service Management for Microsoft 365 をアップグレードした場合、この値は **false** になります。

次のタスク
承認通知に表示されるフィールドをカスタマイズできます。詳細については、「承認通知フィールドのカスタマイズ」を参照してください。

承認通知フィールドのカスタマイズ

承認通知フィールドをカスタマイズするには、スクリプトインクルードでメソッドを作成します。

> **注:**
> このトピックでは、スクリプトインクルードの API 名を使用します。

アクション可能な通知がチケットの承認とコメントのために送信されます。承認通知で表示されるフィールドをカスタマイズするには、sn_now_teams.ApprovalsVAUtil() スクリプトインクルードでメソッドを作成します。このメソッドは、sn_now_teams.ApprovalsVAUtilSNC() スクリプトインクルードのメソッドより優先されます。

スクリプトインクルードの詳細については、「Script includes」を参照してください。

メソッドの作成

通知ロジックは、承認レコードが作成されたテーブルに基づいてメソッドを呼び出します。メソッド名は *get<TableName>Fields()* という形式になります。これを使用して、ベースシステム内の任意のテーブルのメソッドを作成できます。

> **注:**
> 承認通知ではカスタムテーブルはサポートされていません。

たとえば、テーブル名が sc_request の場合、メソッド名は *getScRequestFields()* になります。テーブル名が incident の場合、メソッド名は *getIncidentFields()* です。

メソッドフィールドの上書き

sn_now_teams.ApprovalsVAUtil() スクリプトインクルードで作成するメソッドは、sn_now_teams.ApprovalsVAUtilSNC() のメソッドより優先されます。

メソッドの作成中に、承認通知に表示されるフィールド名を入力できます。

- TASK 拡張テーブルでは、*sysapproval* フィールドを使用して参照フィールドにドット連結できます。

  例：

```
getChangeRequestFields: function() {
 return {
  "fields":
 ["sysapproval.number", "sysapproval.short_description", "sysapproval.risk", "sysapproval.start_date", "state"]
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
  }
},
```

- NON-TASK テーブルの場合は、テーブルフィールドを直接入力する必要があります。

  例：

```
getKbKnowledgeFields: function() {
 return {
  "fields":
 ["number", "short_description", "kb_knowledge_base", "author", "workflow_state"]
  }
},
```

- デフォルトのメソッド `getDefaultFields()` を作成できます。このメソッドは、システムが承認レコードでテーブルのメソッドを見つけられない場合に使用されます。フィールド参照は、TASK 拡張テーブルの後に続きます。

  例：

```
getDefaultFields: function() {
 return {
  "fields":
 ["sysapproval.number", "sysapproval.requested_for", "sysapproval.price", "sysapproval.due_date", "state"]
  }
},
```

Microsoft Teams から ServiceNow にメッセージをインポートする要求ベースのチャットの構成

IT Service Management integration with Microsoft Teams アプリケーションおよび HR サービスデリバリ (HRSD) integration with Microsoft Teams アプリケーションに対する要求ベースのチャットを構成することで、システムはエージェントと従業員の間のチャット会話を自動的にインポートできます。

使用する環境に ServiceNow for Microsoft Teams をインストールする場合、自動インポート機能はデフォルトで次のテーブルに適用されます。

- 人事コアタスク (sn_hr_core_task)
- 人事ライフイベントケース (sn_hr_le_case)
- 人事コアケース (sn_hr_core_case)
- 要求アイテム (sc_req_item)
- タスク (sc_task)
- インシデント (incident)
- 要求 (sc_request)
- 変更要求 (change_request)

アドミニストレーターは、必要に応じて自動インポート機能を他のテーブルに拡張できます。詳細については、「要求者マッピングの作成」を参照してください。

ServiceNow インスタンスを IT Service Management integration with Microsoft Teams 2.2.0 または HR サービスデリバリ (HRSD) integration with Microsoft Teams 2.2.0 にアップグレードする場合は、自動インポート機能を手動で有効にする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージ自動インポートの機能

Microsoft Teams からのすべてのチャットメッセージは、30 分間隔で ServiceNow インスタンスに自動的にインポートされます。システムはすべてのチャットですべての新しいメッセージを検索し、メッセージを ServiceNow インスタンスにインポートします。

非アクティブな会話でポーリングが無期限に実行されるのを防ぐために、新しいメッセージがない場合は、ポーリング間隔は、最終的にはポーリングが停止するまで、少しずつ長くなります。

システムは、30 分ごとに新しいメッセージのレコードを検証します。新しいメッセージがない場合、システムは新しいメッセージを 1 時間、2 時間、4 時間、および 8 時間の間隔でチェックします。8 時間の間隔で 7 日間新しいメッセージがない場合、自動インポートポーリングアクティビティは無効になります。

いずれかの間隔中にメッセージがある場合、自動インポートタイマーは次の間隔で新しいメッセージを検索し、メッセージをインポートします。その後、タイマーは 30 分間隔にリセットされます。

システム制限

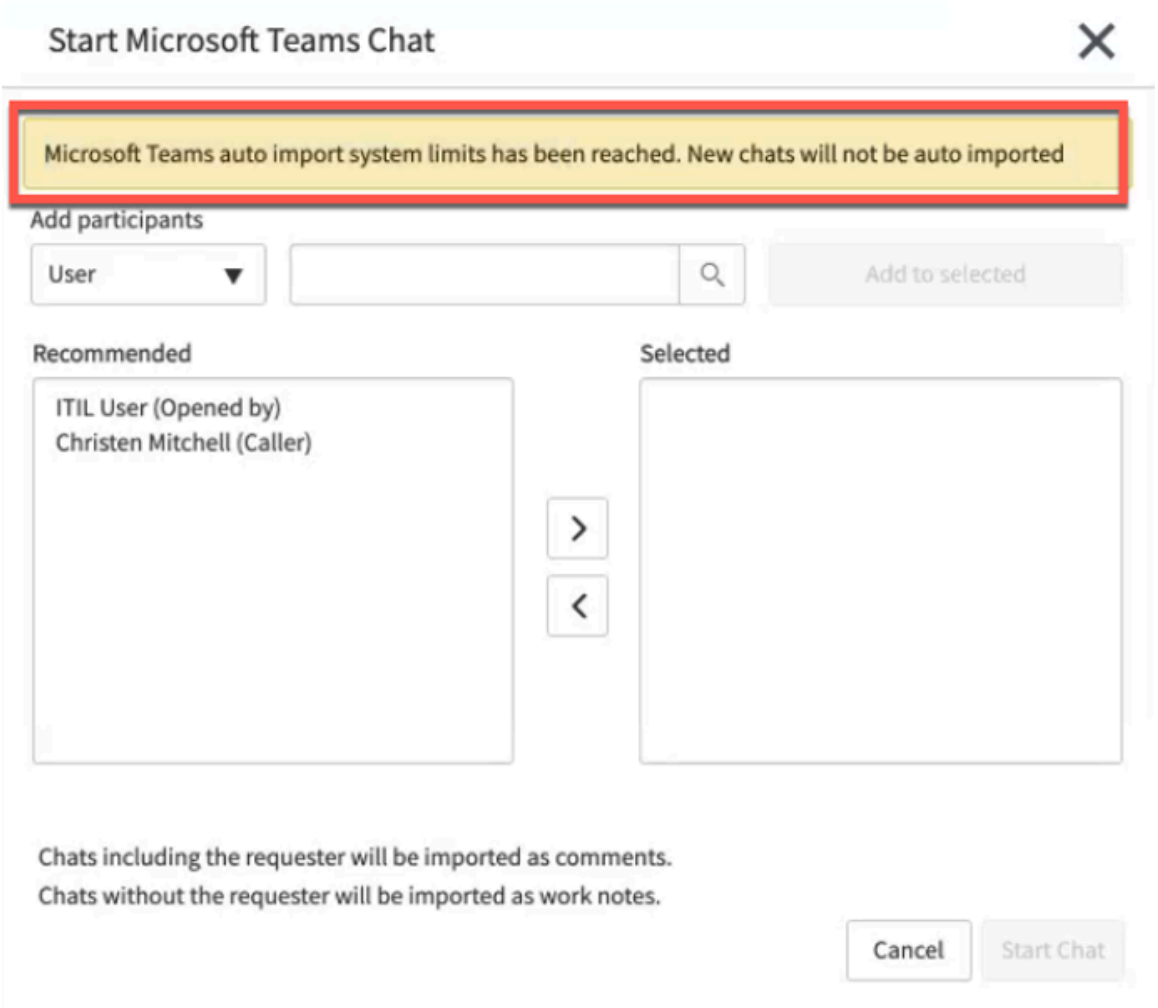
システムは、30 分間隔で最大 500 件のアクティブチャットをインポートします。アクティブチャットが 500 件を超える場合、システムは新しいチャットレコードを 30 分間隔で自動インポートしません。

システムは最大 10,000 件のサブフローを実行し、30 分、1 時間、2 時間、4 時間、8 時間の間隔でチャットをインポートします。これは、メッセージを ServiceNow に自動インポートするすべてのアクティブサブフローの数です。

システムが制限に達すると、システムレベルに達したというメッセージがエージェントに表示され、**[Microsoft Teams** チャットを開始] モーダルでチャットを自動インポートすることはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

チケットがクローズされると、システムは、最後に投稿された新しいメッセージの作業メモ (チャット履歴) への自動インポートをトリガーします。

親レコードに関連付けられたインタラクションレコードがある場合、インタラクションレコードもクローズされます。チャットレコードもこのフローの一部としてクローズされます。

デフォルト構成を引き続き使用する場合は、次の手順をスキップして自動インポート機能を拡張できます。ただし、自動インポート機能を他のテーブルに拡張する場合は、以下のトピックに記載されている手順を実行してください。

チャットを設定して自動インポートを有効にする

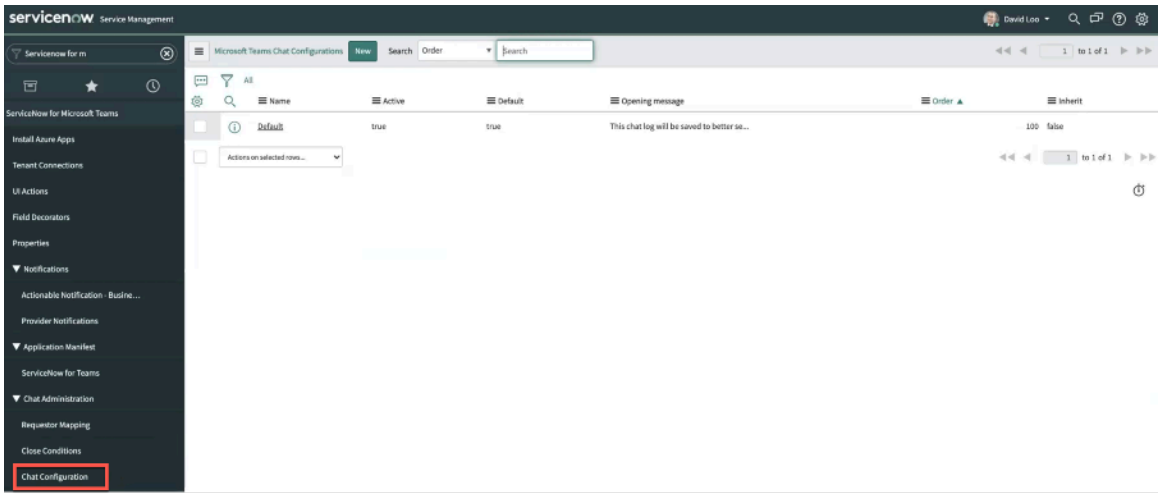
自動インポート機能を拡張するには、エージェントと要求者の間のチャットを追加のテーブルに自動的にインポートするチャット構成を作成します。

始める前に
必要なロール：admin

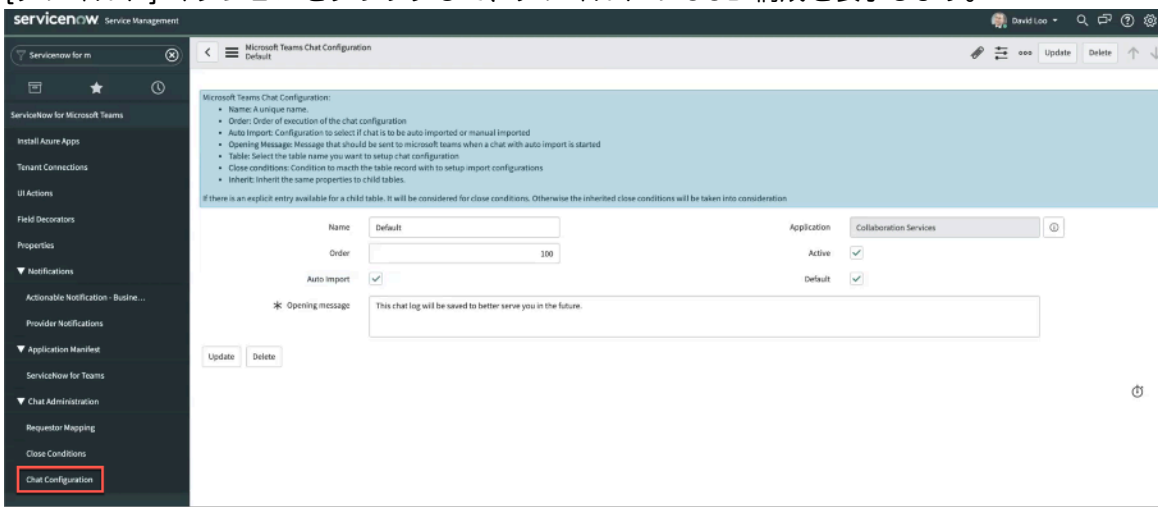
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > チャット管理 > チャットの構成.

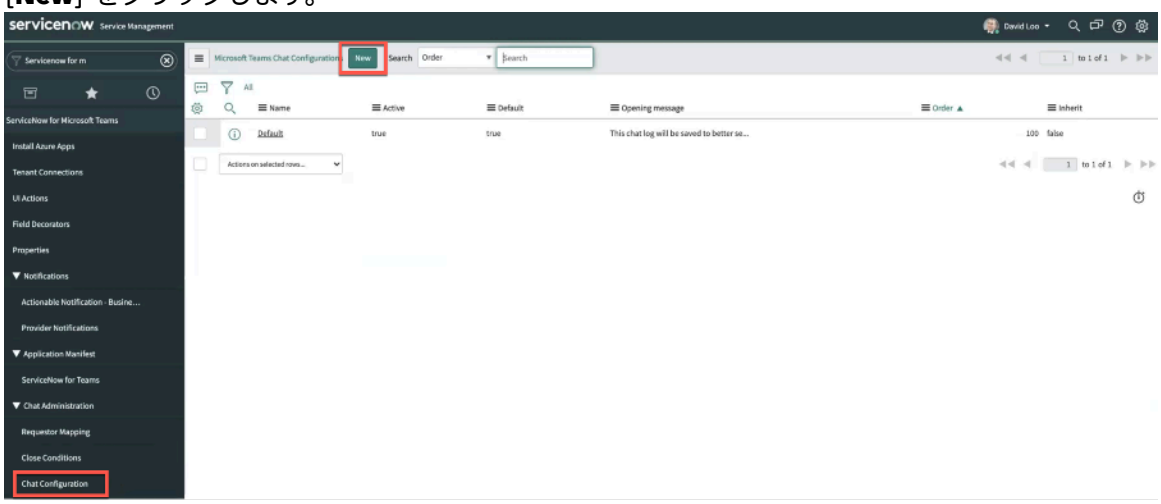


2. [デフォルト] オプションをクリックして、デフォルトの OOB 構成を表示します。



> **注:**
> 特定の条件でチャットを自動インポートする場合は、その条件を作成します。

3. 移動先 **ServiceNow** の **Microsoft Teams** > チャット管理 > チャットの構成.
4. [**New**] をクリックします。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

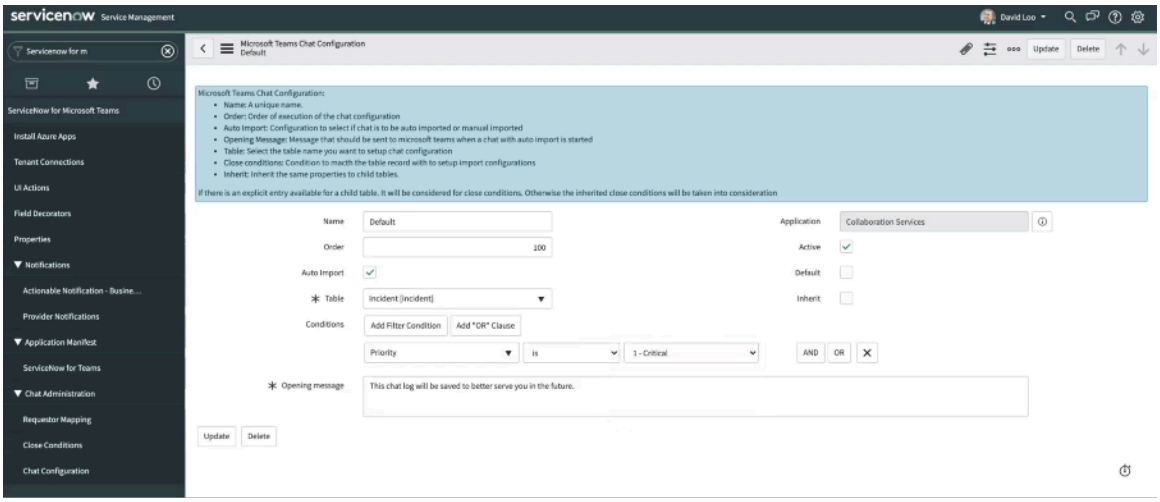
5. フォームの各フィールドに入力します。

チャット構成

フィールド	説明
名前	構成の値
順番	構成の順序 1 つのテーブルに複数のチャット構成を定義できます。システムは、降順にクエリを実行します。
アクティブ	構成をアクティブ化するオプション チェックボックスをオンにすると、構成がアクティブ化されます。
自動インポート	チャットを自動的にインポートするオプション チャットを自動的にインポートするためのチェックボックスを選択します。
デフォルト	構成をデフォルトとして保持するオプション **注:** チャット構成に複数のデフォルト値を定義することはできません。
テーブル	テーブルの自動インポートを選択するオプション
継承	子テーブルを拡張して適用します。
条件	チャットが自動インポートされる条件を定義するオプション
オープニングメッセージ	エージェントがチャットを開始したときにエージェントに表示するテキストメッセージを指定するオプション このフィールドは、[自動インポート] オプションが選択されている場合にのみ有効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. [送信] をクリックします。

   定義されたチャット構成は、選択したテーブルにのみ適用されます。別のチャット構成レコードを作成することで、チャット構成を他のテーブルに拡張できます。

要求者マッピングの作成

自動インポート機能を他のテーブルに拡張する要求者マッピングを作成します。

始める前に

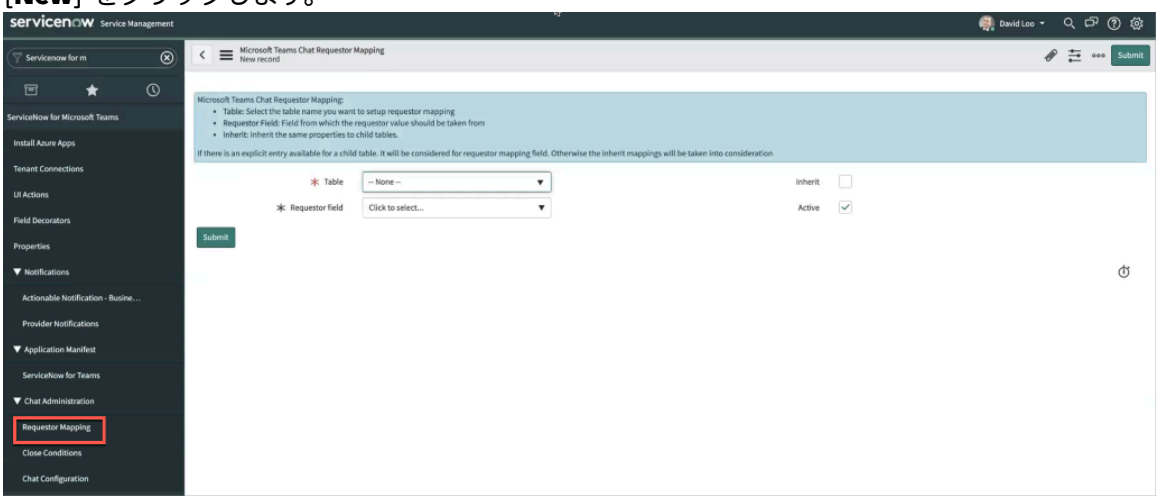
必要なロール：admin

> **注:**
>
> 要求者マッピングがテーブルに定義されていない場合、インタラクションレコードは作成されません。要求者マッピングがテーブルに定義されていないことを通知するエラーログが、アドミニストレーターに作成されます。

要求者マッピングレコードは、任意のテーブルのどのフィールドがチケットの要求者を表すフィールドであるかを定義します。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > チャット管理 > 要求者マッピング.
2. [**New**] をクリックします。



3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

要求者マッピング

フィールド	説明
テーブル	要求者マッピング (自動インポート機能) を適用する必要があるテーブル
要求者フィールド	レコードの要求者を選択するフィールド
継承	自動インポート機能を子テーブルを拡張して適用します。
アクティブ	要求者マッピングレコードをアクティブ化するオプション

4. [送信] をクリックします。

クローズ条件の設定

チャット会話を自動インポートから除外する条件を設定します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

チケットが非アクティブに設定されている場合、システムはチャット内のメッセージに対して最後のポーリングを 1 回行い、チケットに関するそれ以上のメッセージをチャットで交換できないように参加者を削除してから、そのチャットのポーリングを停止します。これは、テーブルの「アクティブ」なフィールドが「false」に設定されていることによって決まります。

アクティブなフィールドを持つテーブルの場合、この動作は自動的に機能します。カスタムアプリケーションがチケットをアクティブのままにするかどうかを決定するための「アクティブ」フィールドを使用しない場合は、チケットがクローズまたは非アクティブであることを示す代替条件を定義します。

または、プラットフォーム標準に準拠するためには、カスタムアプリケーションにアクティブなフィールドを追加し、アプリケーションのビジネスロジックに従ってそのフィールドのステータスを維持することを検討してください。

重要:

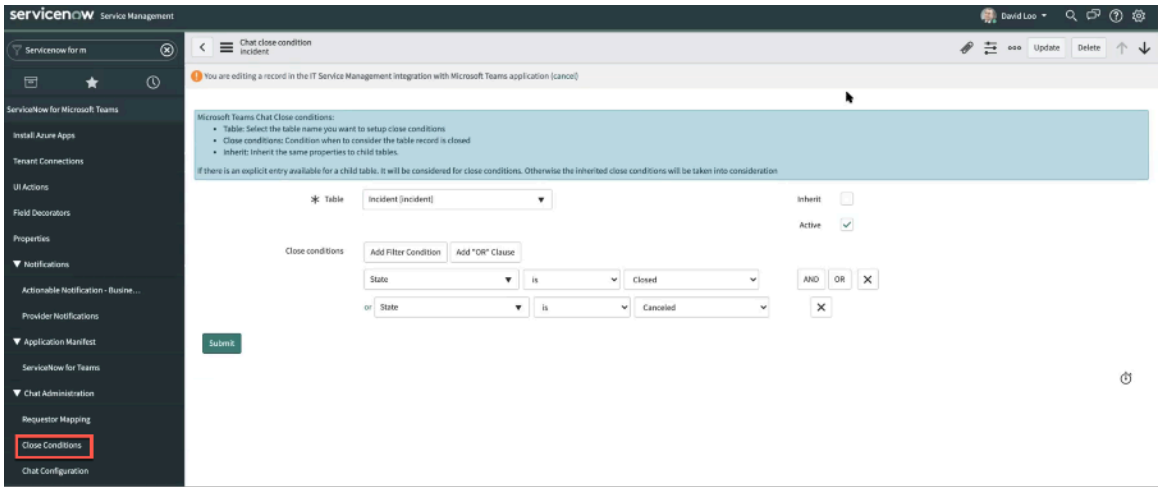
新しいテーブルのクローズ条件を作成する場合、必ずクローズ条件のビジネスルールを作成します。詳細については、「クローズ条件のビジネスルールの設定」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > チャット管理 > クローズ条件.
2. [**New**] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. フォームのフィールドに入力します。

クローズ条件

フィールド	説明
テーブル	要求者マッピング (自動インポート機能) を適用する必要があるテーブルを選択するオプション
継承	自動インポート機能を子テーブルを拡張して適用します。
アクティブ	要求者マッピングレコードをアクティブ化するオプション
クローズ条件	レコードがクローズされる条件を定義する条件ビルダー

4. [送信] をクリックします。

従業員センターの構成

従業員センター 内でMicrosoft Teamsを使用するか、Microsoft Teams にカスタムポータルを埋め込みます。

従業員センターは、使用する環境で従業員センター v23.0.5 以上をインストールして構成した場合にのみ、Microsoft Teamsに表示されます。従業員センターの詳細については、「従業員センター」を参照してください。

環境内に従業員センタープロをインストールすると、従業員センタープロを Microsoft Teams で使用できます。

環境内に従業員センターをインストールしない場合は、Employee サービスポータル は Microsoft Teams アプリケーションに表示されます。また、Microsoft Teams にカスタムポータルを埋め込むこともできます。

カスタムポータルの埋め込み

システムプロパティを設定して、Microsoft Teams の [従業員センター] タブを置き換えるカスタムポータルを埋め込みます。このカスタムポータルは、Microsoft Teams の [従業員センター] タブに表示されます。

始める前に

必要なロール：admin

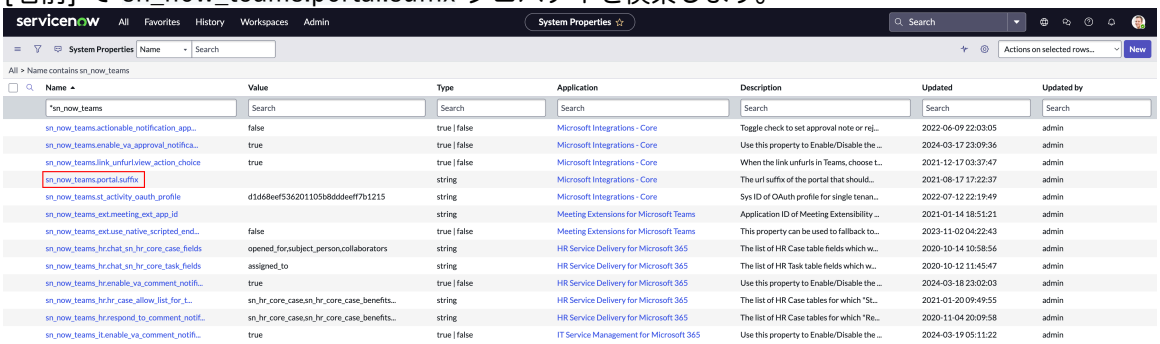
従業員センターではなくカスタムポータルを使用する場合は、埋め込みの従業員センターをカスタムポータルで置き換えて、Microsoft Teams 内でアクセスできるようにできます。次の手順では、ポータルを埋め込むための設定を行います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

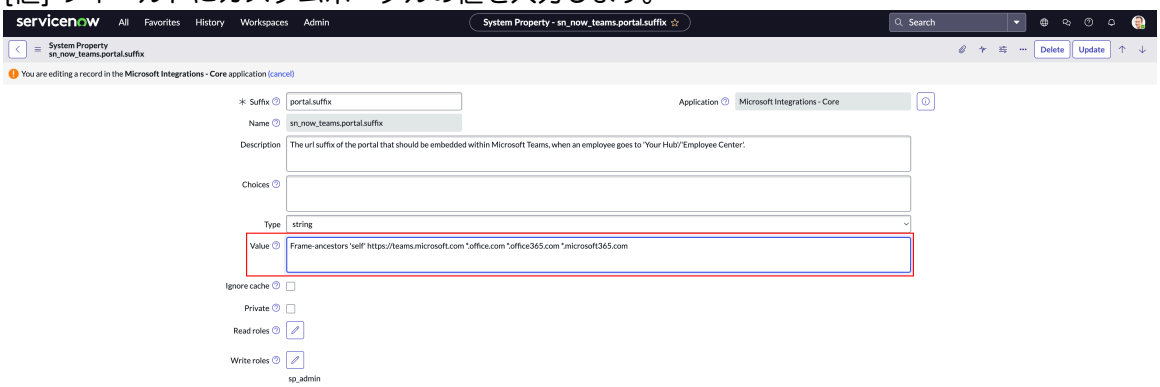
自動翻訳

手順

1. ナビゲーションペインに sys_properties.list と入力します。
2. [名前] で sn_now_teams.portal.suffix プロパティを検索します。



3. **sn_now_teams.portal.suffix** を選択します。
4. [値] フィールドにカスタムポータルの値を入力します。



5. [更新] を選択します。
6. カスタムポータルを設定した後、埋め込みポータルのカスタムヘッダーを作成します。

   ヘッダー構成の追加の詳細については、「HTTP 応答ヘッダーの構成」を参照してください。

   a. ナビゲーターペインで、「sys_response_header.list」と入力します。

   b. [新規] を選択します。

   c. 要件に基づいて、[HTTP 応答ヘッダー] フォームの次のフィールドに入力します。
      - アクティブ
      - アプリケーション
      - レコード
      - 説明

   d. 次のフィールド値を入力します。

[HTTP 応答ヘッダー] フォームのフィールド値

フィールド	値
適用先	タイプを指定します
タイプ	サービスポータル [sp_portal]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
名前	コンテンツセキュリティポリシー
値	Frame-ancestors 'self' https://teams.microsoft.com **重要:** すべての Microsoft 365 アプリでカスタムポータルを有効にするには、次のドメインを [値] フィールドに追加します。 ▪ *.office.com ▪ *.office365.com ▪ *.microsoft365.com ▪ *.cloud.microsoft 例：Frame-ancestors 'self' https://teams.microsoft.com *.office.com *.office365.com *.microsoft365.com *.cloud.microsoft

e. [送信] を選択します。

カスタムポータルでのチャットボタンの非表示

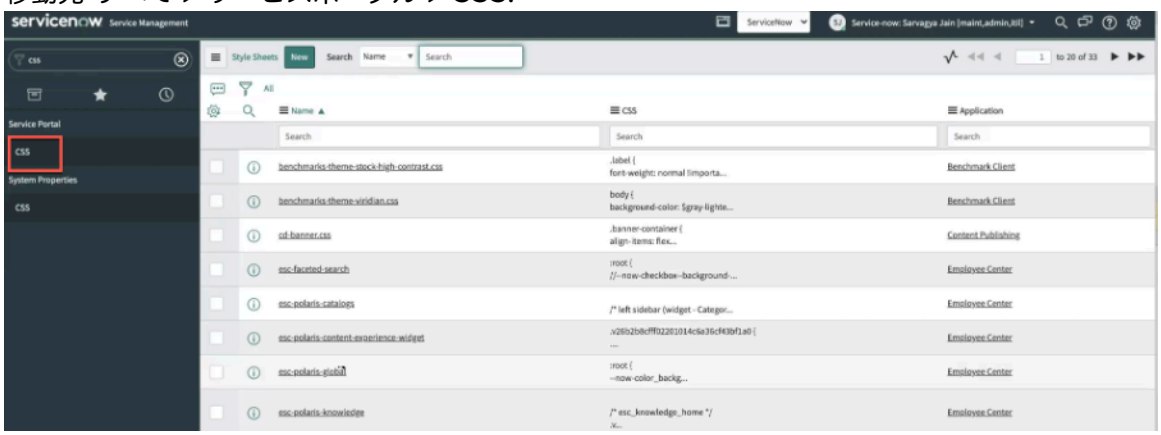
Microsoft Teams の [従業員センター] タブに表示される、カスタムポータルのチャットオプションは非表示にすることができます。

始める前に
`com.glide.cs.advanced-chat-popover` システムプロパティを false に設定してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > **CSS**.

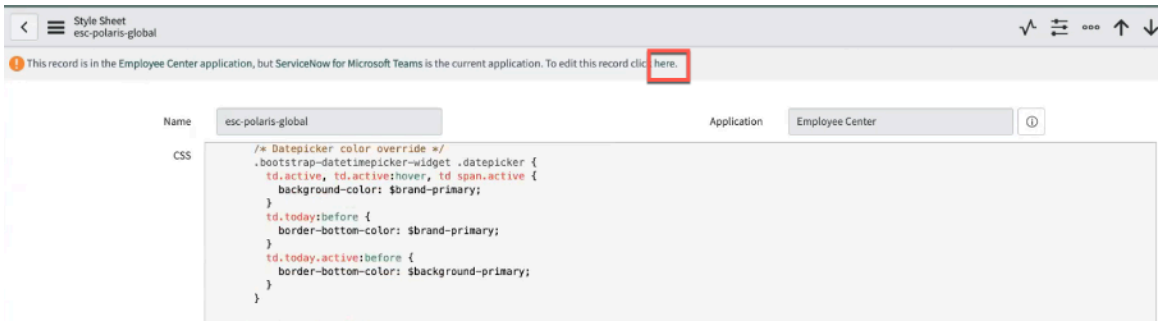


2. 編集するカスタム CSS を選択します。

3. [ここをクリック **(click here)**] リンクを選択して CSS を編集します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. 次のコードを **[CSS]** フィールドに貼り付けます。

> **注:**
> 次のコード例では、`.embedded-experience .sp-ac-btn` 要素でチャットボタンを指定し、`display: none;` プロパティでこのボタンを非表示にしています。要件に基づいて、このコードをカスタマイズできます。

```
/* Embedded portal */

.embedded-experience .sp-ac-btn {
        display: none;
    }
```

5. [更新] を選択します。

6. Microsoft Teams の [カスタムポータル] タブを更新します。

カスタムポータルでログアウトボタンを非表示にする

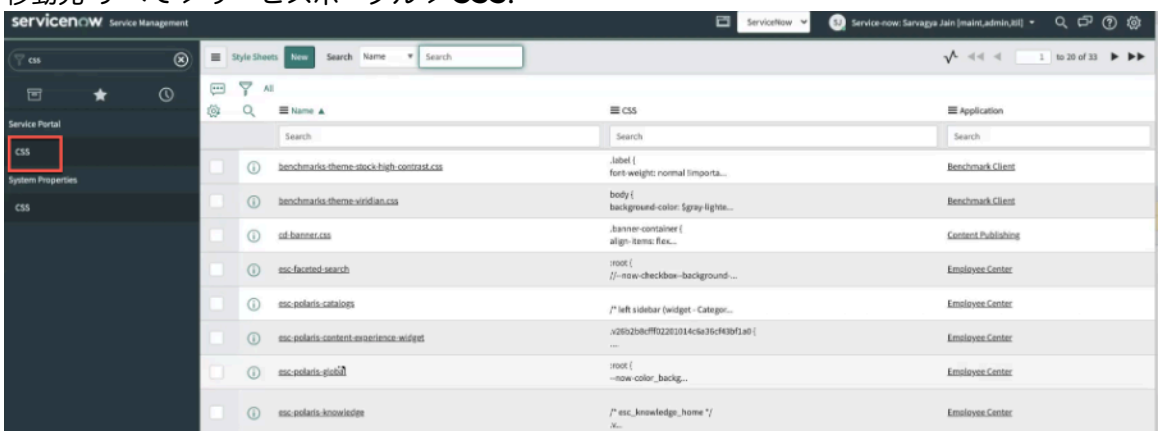
Microsoft Teams の [従業員センター] タブに表示される、カスタムポータルのログアウトオプションは非表示にすることができます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

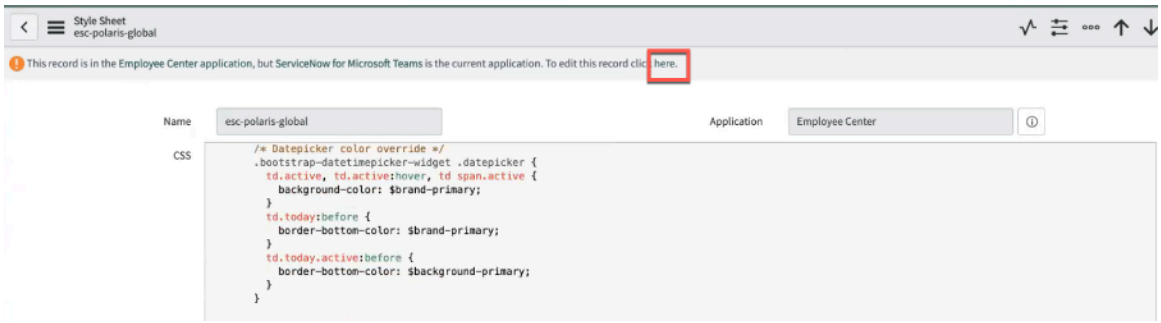
1. 移動先 すべて > サービスポータル > **CSS**.



2. [カスタム CSS] をクリックします。

3. CSS を編集するにはここをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. Microsoft Teams デスクトップアプリケーションからログアウトボタンを無効にするには、次を実行します。

   必要に応じて次のコードをカスタマイズし、CSS に貼り付けます。

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable the logout button is an example. You need to customize as
 required to disable logout button.*/

.embedded-experience .avatar-drop-down .header-menu-item:last-child {
      display: none;
    }
```

5. Microsoft Teams モバイルアプリケーションからログアウトボタンの無効にするには、次を実行します。

   必要に応じて次のコードをカスタマイズし、CSS に貼り付けます。

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable logout button is an example. You need to customize as required
 to disable logout button.*/

.embedded-experience .impersonate-and-logout {
        div > ul > li:last-child {
          display: none !important;
        }
    }
```

6. [更新] をクリックします。
7. Microsoft Teams の [カスタムポータル] タブを更新します。

従業員センター の **Microsoft Teams** チャットウィジェット

Teams チャットウィジェットでは、従業員がエージェントとのチャットを表示または続行し、従業員センター で添付ファイルのコンテンツを表示してアクセスできます。このウィジェットは、IT Service Management と Microsoft Teams アプリケーションの統合を介して利用できます。

Teams チャットウィジェットを使用すると、従業員は 従業員センター でチケット固有の Microsoft Teams チャット会話にアクセスできます。お使いの環境に ServiceNow for Microsoft Teams をインストールする場合、Teams チャットウィジェット機能は、次のテーブルに適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 要求アイテム (sc_req_item)
- インシデント (incident)
- 変更要求 (change_request)

アドミニストレーターは、Teams チャットウィジェット機能を他のテーブルに拡張できます。

従業員は、チケットに関連付けられている次のアクションを実行できます。

- エージェントとのチャット会話を表示する。
- エージェントと共有している添付ファイルのコンテンツを表示およびアクセスする。
- 従業員センター を終了することなく、Microsoft Teams アプリケーションを使用してチケットを処理するエージェントとのチャット会話を続行する。
- チャットの会話に参加しているユーザーのリストを表示する。

Microsoft Teams チャットウィジェットの追加

Teams チャットウィジェットを追加すると、従業員がエージェントとのチャットを表示または続行し、従業員センター で添付ファイルのコンテンツを表示してアクセスできるようにます。

始める前に
必要なロール：sp_admin

手順

1. 移動先 すべて > 標準チケット > 標準チケット構成.
2. [チケット構成] ページで [新規] を選択します。
3. [チケット構成] フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの説明の詳細については、「標準チケットページの構成」を参照してください。
4. ヘッダーメニューを右クリックして、[保存] を選択します。
5. [タブ構成] 関連リストで [新規] をクリックします。
6. [タブ構成] フォームのフィールドに入力します。

   一部のフィールドには、このタスクに固有の値を入力する必要があります。

   - [タイプ] フィールドで [カスタム] を選択します。
   - **[** タブ名] フィールドに「Teams チャット」と入力します。
   - [ウィジェット] フィールドで「**Teams** チャット」を検索して選択します。

タブ構成フォーム

フィールド	説明
タイプ	ウィジェットを表示する基準にするタブタイプ。選択できるオプション： ○ アクティビティ ○ 関連する要求 ○ 添付ファイル ○ カスタム

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 変数エディター (読み取り専用) ○ 変数サマライザー
タブ名	タブの名前。
アプリケーション	チケット構成に関連付けるアプリケーション。
順番	タブがタブセクションに表示される順序。最小順序のタブは、ページのロード時に選択されたタブです。
詳細	タブの可視化に関するスクリプトの追加を有効にするオプション。デフォルトでは、このチェックボックスはオフです。
表示 (スクリプト)	タブの可視化に関するスクリプト。 ○ スクリプトが true を返す場合、タブは標準チケットページに表示されます。 ○ スクリプトが false を返す場合、タブは標準チケットページに表示されません。 **注:** このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。
表示	タブの可視化を決める条件。[詳細] チェックボックスがオンの場合は表示されません。
ウィジェット	タブセクションに表示されるウィジェット。このフィールドは、[タイプ] で [カスタム] を選択した場合のみ表示されます。
ウィジェットパラメーター	タブウィジェットパラメーターのカンマ区切りリスト。このフィールドは、[タイプ] で [カスタム] を選択した場合のみ表示されます。

自動翻訳

7. [送信] を選択します。
8. [チケット構成] フォームで [更新] を選択します。

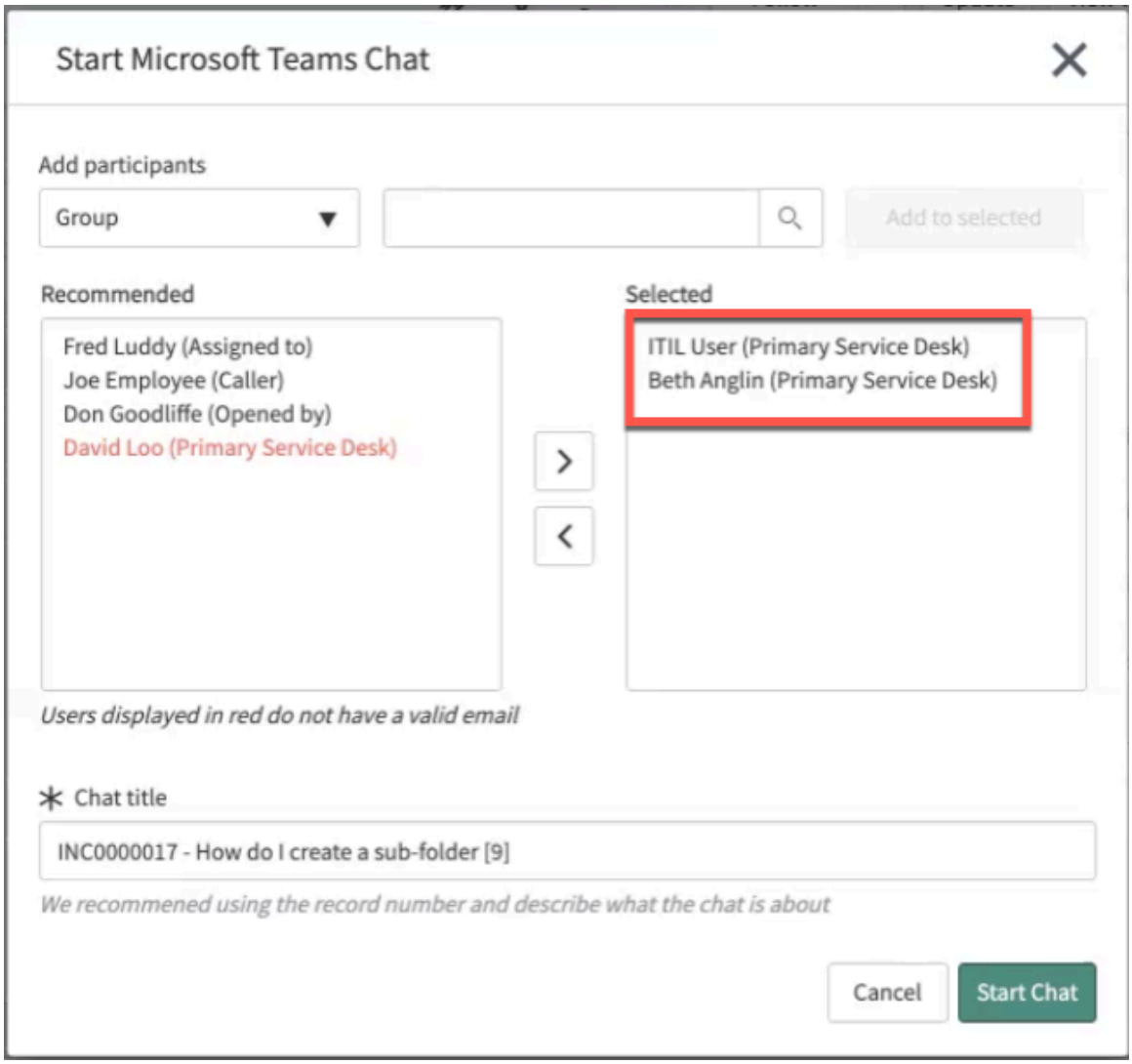
タスクの結果

構成されたチケットタイプまたはテーブルの 従業員センター の [自分の要求] ページの各レコードに [チームチャット] タブが追加されます。

Microsoft Teams チャットを開始するオンコールスケジューリングユーザーを含める

オンコールスケジューリングに関連付けられているユーザーは、**[Microsoft Teams** チャットを開始] モーダルの [選択済み] 列に表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action システムプロパティが、この機能をサポートするために作成されます。この機能を拡張して変更したり、テーブルを要求したりできます。

オンコールスケジューリングの詳細については、「オンコールスケジューリング」を参照してください。 オンコールスケジューリング.

Microsoft Teams チャットを開始するオンコールスケジューリングユーザーの拡張

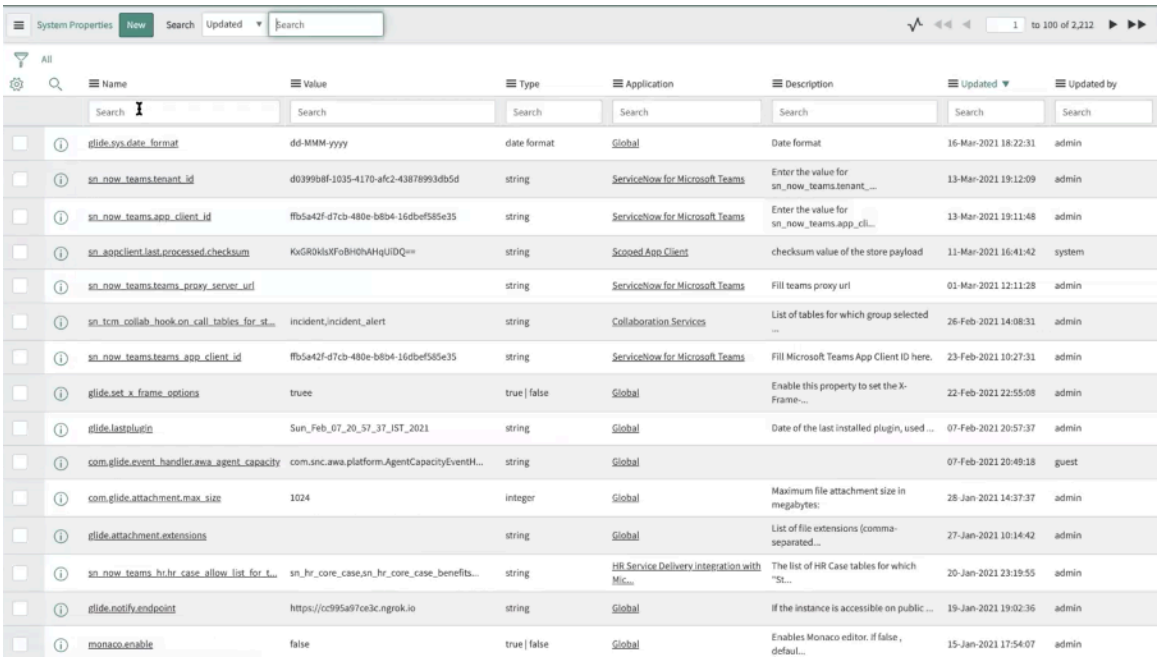
変更、要求、または要求アイテムに対して、[Microsoft Teams チャットを開始] にオンコールスケジューリングユーザーのリストを表示します。

始める前に
必要なロール：admin

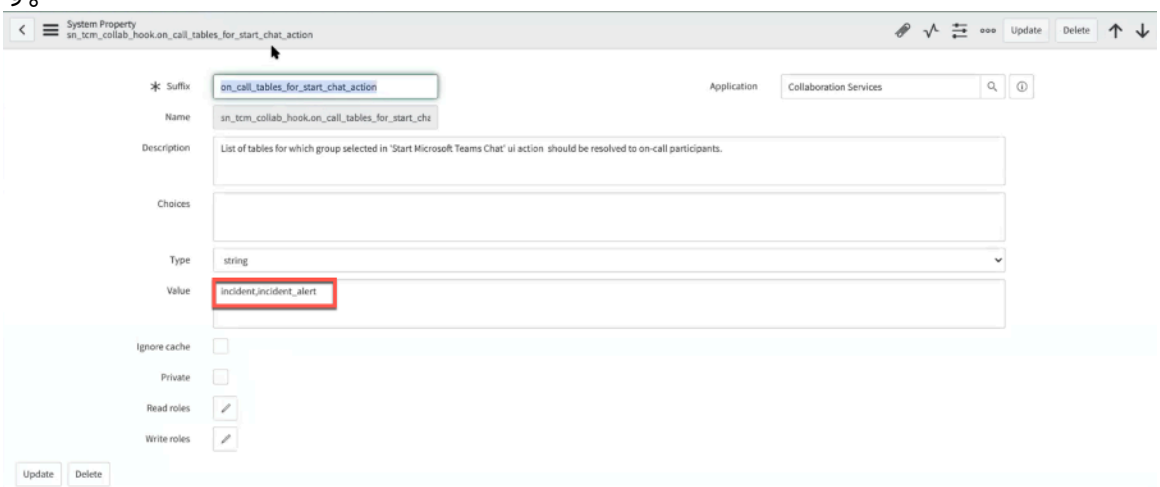
手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティのリストが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



2. [名前] の検索フィールドに、「sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action」と入力します。
3. **[sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action]** システムプロパティを選択します。



4. [値] フィールドに、機能を拡張する必要があるテーブルを入力します。
たとえば、変更、要求などの機能です。
5. [更新] を選択します。

chat to call の設定

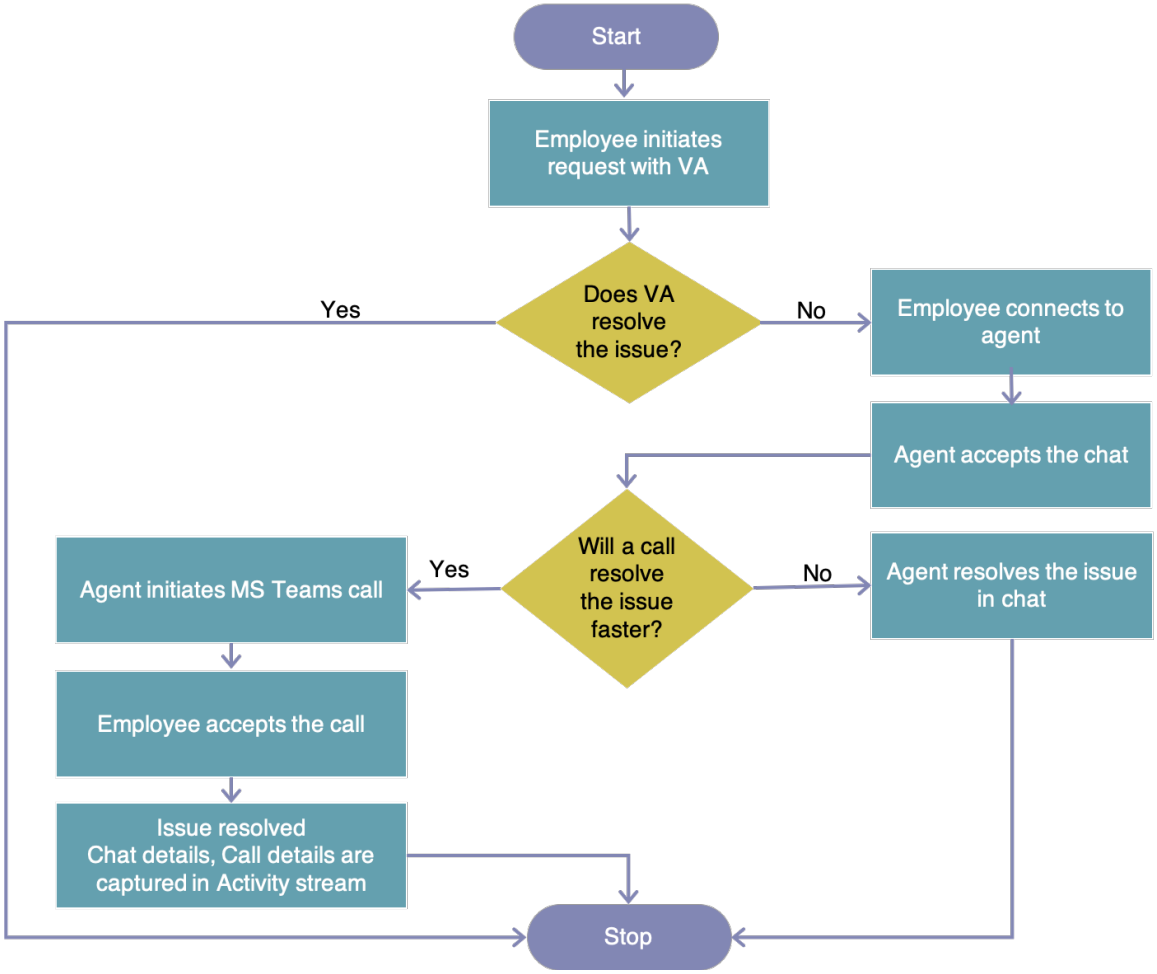
インスタンスの chat to call 機能を設定すると、エージェントが要求者と協力して問題を解決できるようになります。

chat to call 機能は、要求者が迅速に問題の解決策を得るのに役立ちます。

chat to call 機能のフロー図は次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Chat to Call 機能を有効にするには、ワークスペースエージェントチャット、通知、および Microsoft Teams 用の通知コネクタプラグインをインスタンスにインストールする必要があります。また、仮想エージェントまたは仮想エージェント Lite とともにインストールされた ServiceNow for Teams もインストールする必要があります。詳細については、以下のトピックを参照してください。

- エージェントチャットを設定
- 通知を有効にする
- Microsoft Teams 用の通知コネクタ

chat to call フローのワークフローの詳細については、「ワークスペースからの通話に対するチャットを推奨」を参照してください。

ServiceNow for Microsoft Teams アプリへのアクセス

ユーザーが Microsoft Teams アプリケーションからエージェントとやり取りできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
仮想エージェントから通知を受け取るには、ユーザーはアカウントを Microsoft Teams にリンクする必要があります。ゲストユーザーは通知を受信できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. [アプリ] をクリックします。
3. [アプリ] の検索フィールドで、「ServiceNow for Microsoft Teams」と入力します。
4. **ServiceNow for Microsoft Teams** アプリをクリックします。
5. [開く] をクリックします。

タスクの結果
ServiceNow for Microsoft Teams アプリが Microsoft Teams アプリケーションに正常にインストールされました。

カスタムメールフィールドを作成して **Microsoft Teams** チャットを開始する

Microsoft Teams アプリを使用して、エージェントのチャット会話を開始し、ユーザーの IT および HR 関連の問題を解決するためのカスタムメールフィールドを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムセキュリティ > ユーザーとグループ > ユーザー.
2. ユーザーをクリックします。
3. フォームヘッダーを右クリックして、 構成 > フォームレイアウト.
4. [新規フィールドの作成] セクションで、フィールドに入力します。

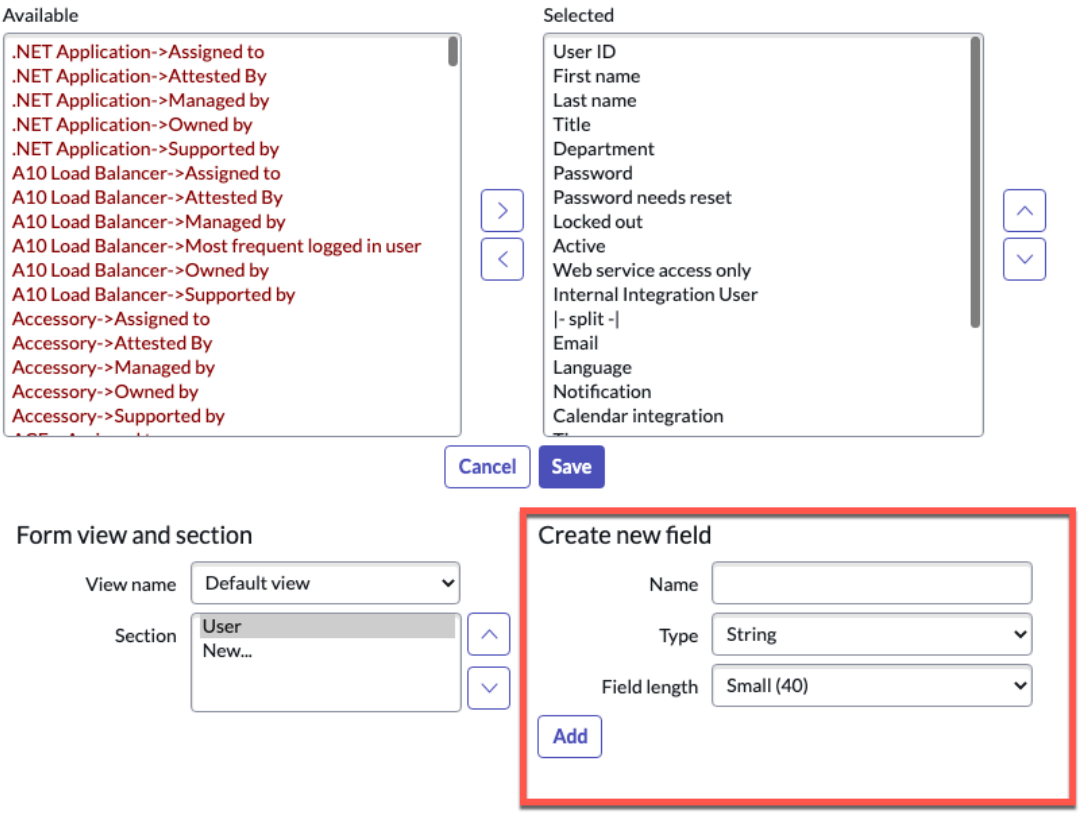
新規フィールドの作成

フィールド	説明
名前	フォームとリストに表示するフィールドの名前を入力します。 例：ユーザープリンシパル名。
タイプ	フィールドタイプとして [文字列]を選択します。
フィールド長	フィールド長を選択します。このフィールドは、特定のフィールドタイプでのみ表示されます。

5. [追加] をクリックします。

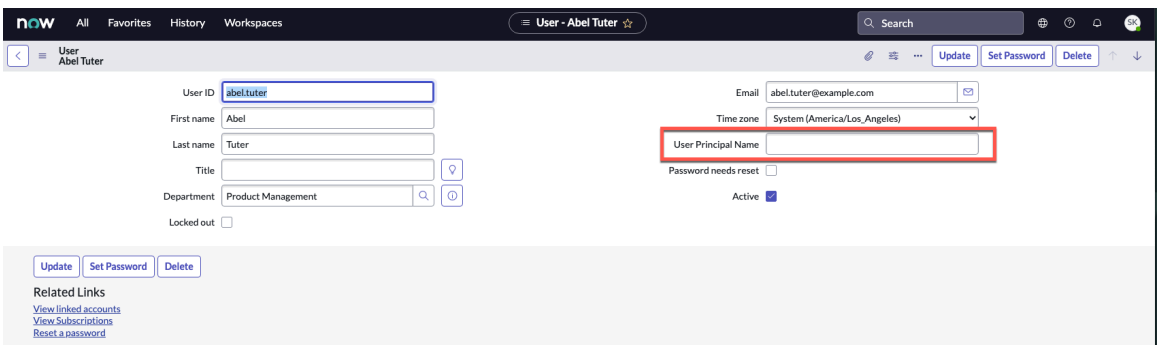
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. 選択済みスラッシュバケット列で、フィールドをフォーム上の目的の場所に移動します。
7. [保存] をクリックします。

これで、フィールドがフォームの指定した場所に表示されます。

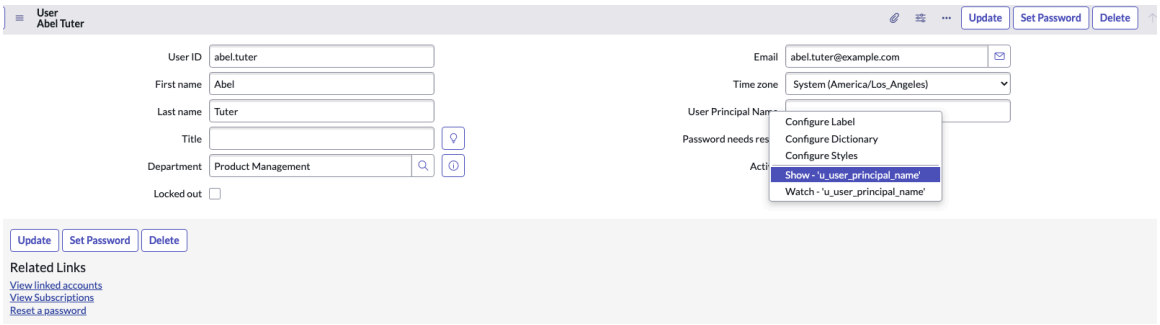


アドミニストレーターは、Microsoft Teams に使用するメールをこのフィールドに入力する必要があります。

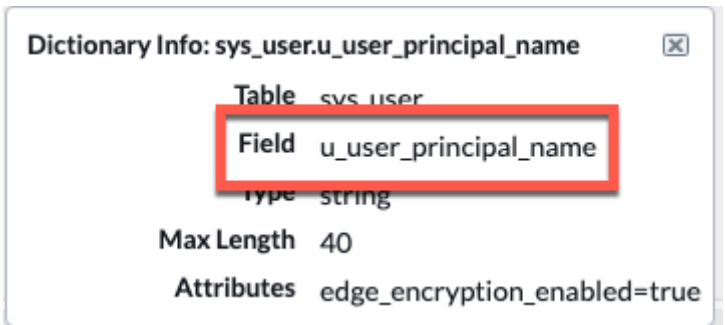
新しく作成されたフィールド値を、Microsoft Teams で従業員とのチャットを開始するためのデフォルトフィールドとして設定する必要があります。

8. フィールドを右クリックし、**[<value of the field name> を表示]** をクリックします。

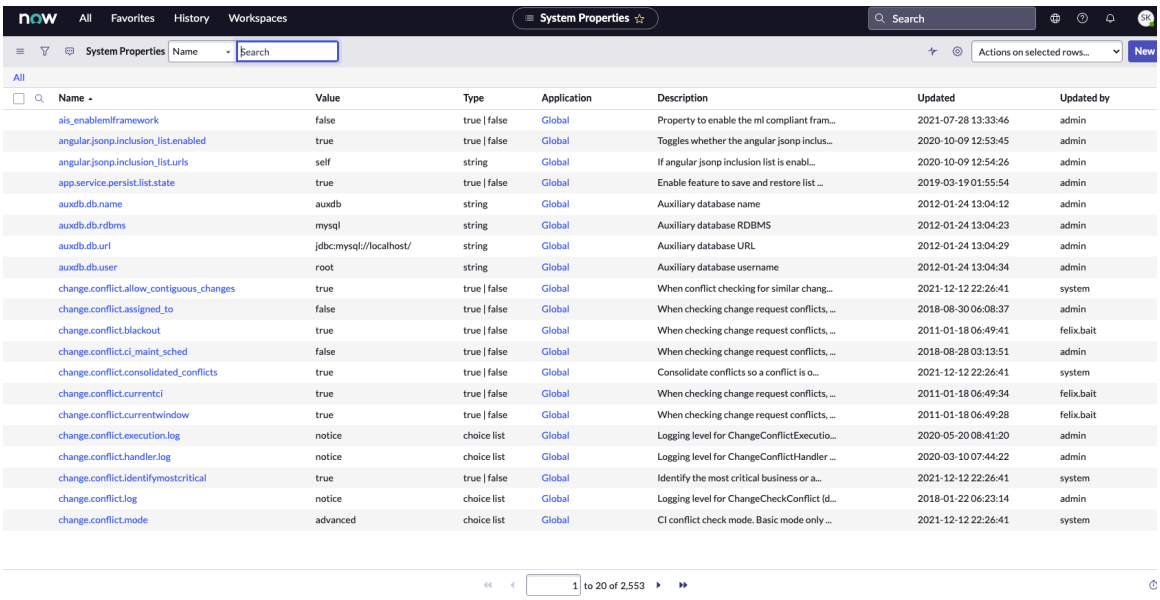
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



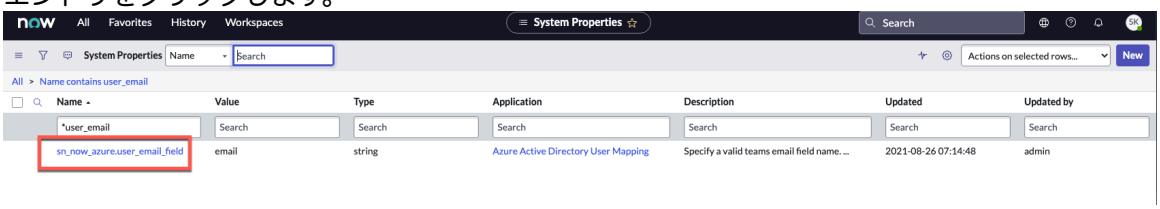
フィールド名の辞書情報を表示できます。



9. [フィールド] を右クリックし、値をコピーします。
10. 検索フィールドで「sys_properties.LIST」と入力し、システムプロパティを表示します。



11. [名前] 列で、*user_email プロパティを検索します。
12. エントリをクリックします。



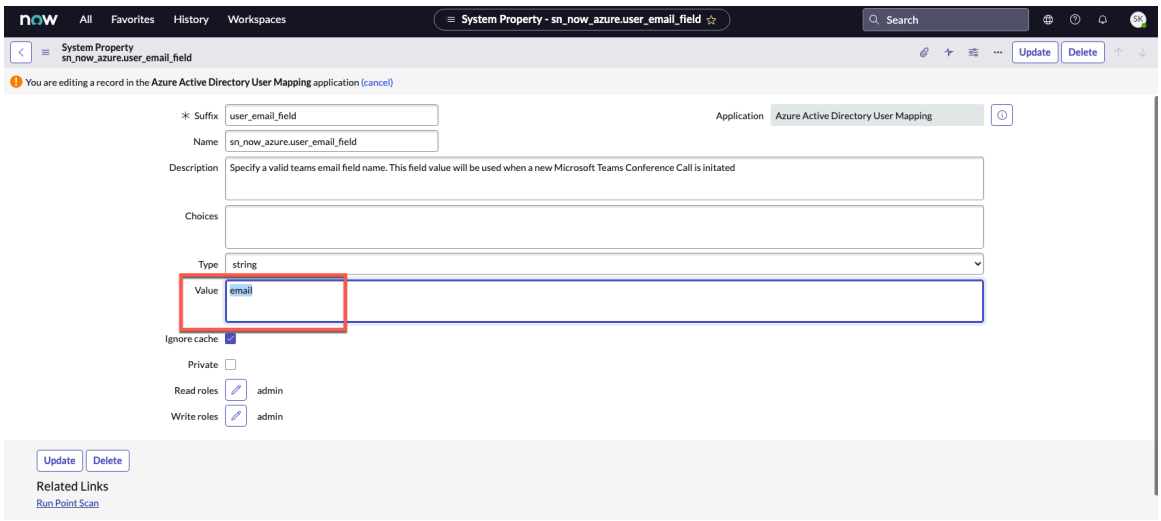
レコードが編集可能でない場合は、ヘッダーの [編集] をクリックしてレコードを編集します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

13. 作成された新しいフィールド名で [値] フィールドを更新します。

デフォルト値は「メール」です。



14. [更新] をクリックします。

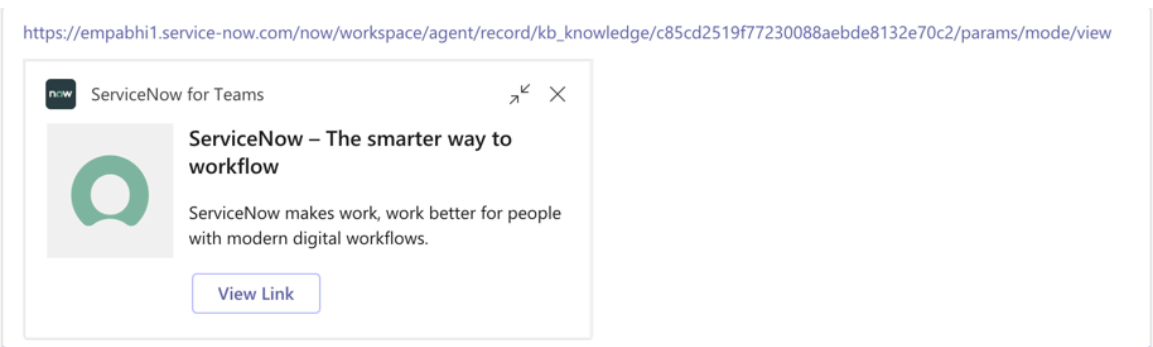
> **注:**
> 新しく作成されたフィールドに対するすべてのユーザーのメールアドレスが、Microsoft Teams アプリに関連付けられたメールで更新されていることを確認します。

Microsoft Teams チャットでの Web リンクの展開

ServiceNow for Microsoft Teams はリンク展開をサポートしています。リンク展開は、サポートされているリンクが Microsoft Teams のユーザーとの会話で共有された場合に、コンテンツリッチなプレビューを生成します。

リンク展開を有効にするには、マニフェストファイルを作成してダウンロードし、そのファイルを Microsoft Teams にアップロードする必要があります。マニフェストファイルをダウンロードするには、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

Microsoft Teams アプリケーションの会話では、URL のコンテンツがアダプティブカードの形式でプレビューとしてユーザーに表示されます。プレビューは、URL で共有されているコンテンツに基づいて生成されます。



アダプティブカードのコンテンツは、公開ナレッジ記事とカタログアイテムに対してのみ表示されます。ただし、アダプティブカードには、チャット会話内のすべてのプライベートリンクに対する汎用コンテンツが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リンク展開の有効化

マニフェストファイルでリンク展開を有効にして、チャット会話で共有されているリンクのコンテンツをプレビューします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. マニフェストファイルを作成してダウンロードします。

   マニフェストファイルの作成時に、[一般情報] タブのリンク展開オプションを有効にします。

   詳細については、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

2. ServiceNow インスタンスのアドミンセンターから Teams アプリ ID の ServiceNow の値を更新します Microsoft Teams 。
   詳細については、「ServiceNowインスタンスのアプリ ID を更新する」を参照してください。

展開されたリンクを開くシステムプロパティの構成

Microsoft Teams チャット会話で共有されているアダプティブカードをユーザーがクリックしたときにコンテンツが表示されるように、プロパティを設定します。

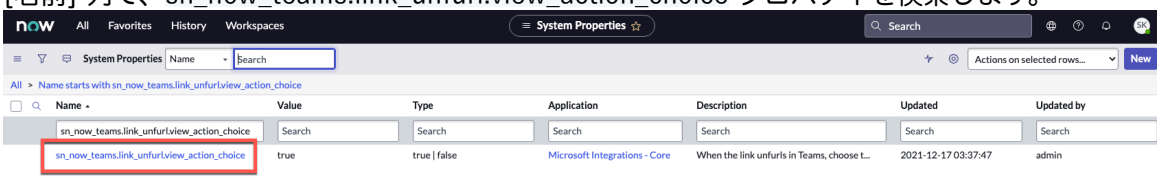
始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
プロパティを true に設定すると、アプリケーション内の構成済みのポータル関連リンクがすべて開きます。ポータル以外のすべてのリンクはブラウザーで開かれます。

このプロパティのデフォルトは true です。プロパティを false に設定した場合は、チャット会話で共有されているすべてのリンクがブラウザーで開かれます。

手順

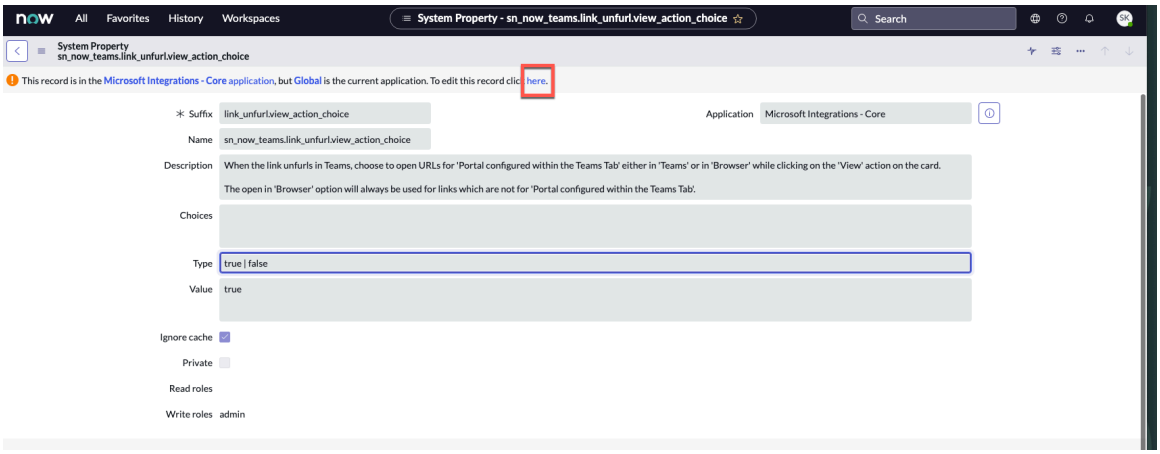
1. ServiceNow インスタンスで、sys_properties.list を検索します。
2. [名前] 列で、sn_now_teams.link_unfurl.view_action_choice プロパティを検索します。



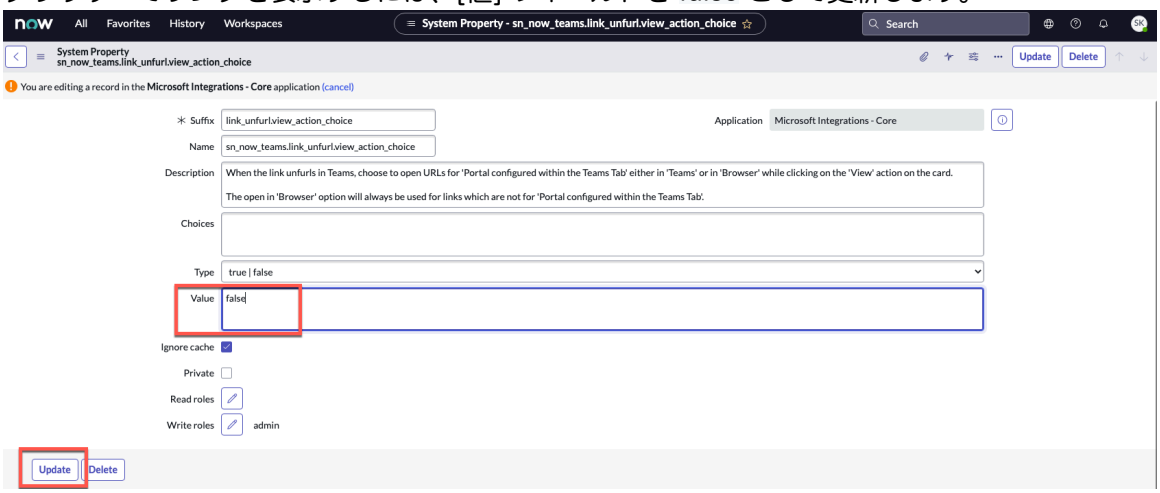
3. プロパティをクリックします。
   レコードを編集できない場合は、ここをクリックしてレコードを編集します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. ブラウザーでリンクを表示するには、[値] フィールドを false として更新します。



5. [更新] をクリックします。

HR Service Delivery integration with Microsoft Teams の設定

HR サービスデリバリ (HRSD) integration with Microsoft Teams を設定するには、以下の手順を実行します。

Microsoft Teams に関するアクティブな通知の確認

ServiceNow for Microsoft Teams によって追加された通知では、インスタンス内の既存の通知が重複する可能性があります。同じイベントに対してユーザーに複数回通知することを避けるために、重複する通知をレビューおよび無効化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
HR Service Delivery integration with Microsoft Teams アプリケーションをインストールすると、重複した通知として人事ケースが表示されます。いずれかの通知を無効にして無効にする必要があります。

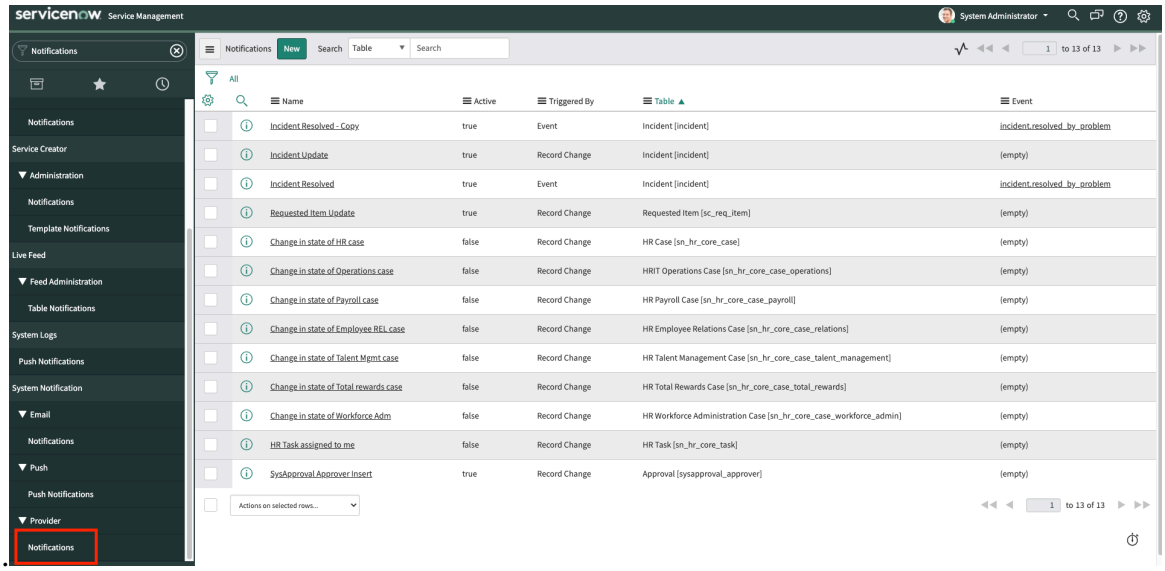
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

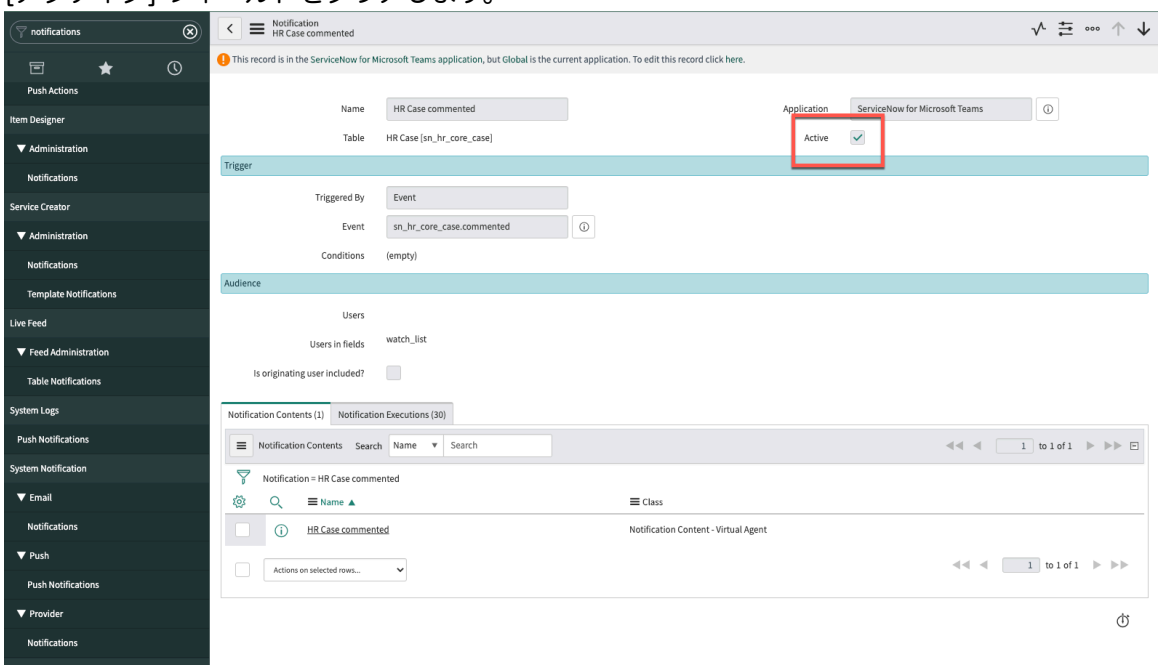
手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > 通知 > プロバイダー通知.

   に移動することもできます すべて > システム通知 > プロバイダー > 通知.



2. [通知] リストで、 **HR** ケース 通知を検索します。
3. いずれかの **HR** ケース通知を選択します。
4. [アクティブ] フィールドをクリアします。



5. **[Update** (更新)] を選択します。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** の仮想エージェント通知の有効化

Microsoft Teams で仮想エージェント通知を有効にするようにシステムプロパティを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて

注:
Microsoft 365 の HR サービスデリバリ の最初のインストールがバージョン 3.4.0 の場合、仮想エージェント通知はデフォルトで有効になっています。次のシナリオは、古いバージョンのプラグインをアップグレードする場合にのみ適用されます。

Microsoft 365 の HR サービスデリバリ バージョン 3.4.0 にアップグレードした後、仮想エージェント通知を有効にするようにシステムプロパティを設定する必要があります。

手順

1. [すべて] メニューで「sys_properties.list」と入力します。
   システムプロパティテーブルが表示されます。
2. [名前] 列に「*sn_now_teams」と入力します。
3. *sn_now_teams_hr.enable_va_comment_notification* プロパティの値を true に設定します。
   このプロパティのデフォルト値は **true** です。以前のバージョンの Microsoft 365 の HR サービスデリバリ をアップグレードした場合、この値は **false** になります。
   すべての HR コアテーブルと HR タスクテーブルのコメント通知が有効になります。

Microsoft Teams から **ServiceNow** にメッセージをインポートする要求ベースのチャットの構成

IT Service Management integration with Microsoft Teams アプリケーションおよび HR サービスデリバリ (HRSD) integration with Microsoft Teams アプリケーションに対する要求ベースのチャットを構成することで、システムはエージェントと従業員の間のチャット会話を自動的にインポートできます。

使用する環境に ServiceNow for Microsoft Teams をインストールする場合、自動インポート機能はデフォルトで次のテーブルに適用されます。

- 人事コアタスク (sn_hr_core_task)
- 人事ライフイベントケース (sn_hr_le_case)
- 人事コアケース (sn_hr_core_case)
- 要求アイテム (sc_req_item)
- タスク (sc_task)
- インシデント (incident)
- 要求 (sc_request)
- 変更要求 (change_request)

アドミニストレーターは、必要に応じて自動インポート機能を他のテーブルに拡張できます。詳細については、「要求者マッピングの作成」を参照してください。

ServiceNow インスタンスを IT Service Management integration with Microsoft Teams 2.2.0 または HR サービスデリバリ (HRSD) integration with Microsoft Teams 2.2.0 にアップグレードする場合は、自動インポート機能を手動で有効にする必要があります。

メッセージ自動インポートの機能

Microsoft Teams からのすべてのチャットメッセージは、30 分間隔で ServiceNow インスタンスに自動的にインポートされます。システムはすべてのチャットですべての新しいメッセージを検索し、メッセージを ServiceNow インスタンスにインポートします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

非アクティブな会話でポーリングが無期限に実行されるのを防ぐために、新しいメッセージがない場合は、ポーリング間隔は、最終的にはポーリングが停止するまで、少しずつ長くなります。

システムは、30 分ごとに新しいメッセージのレコードを検証します。新しいメッセージがない場合、システムは新しいメッセージを 1 時間、2 時間、4 時間、および 8 時間の間隔でチェックします。8 時間の間隔で 7 日間新しいメッセージがない場合、自動インポートポーリングアクティビティは無効になります。

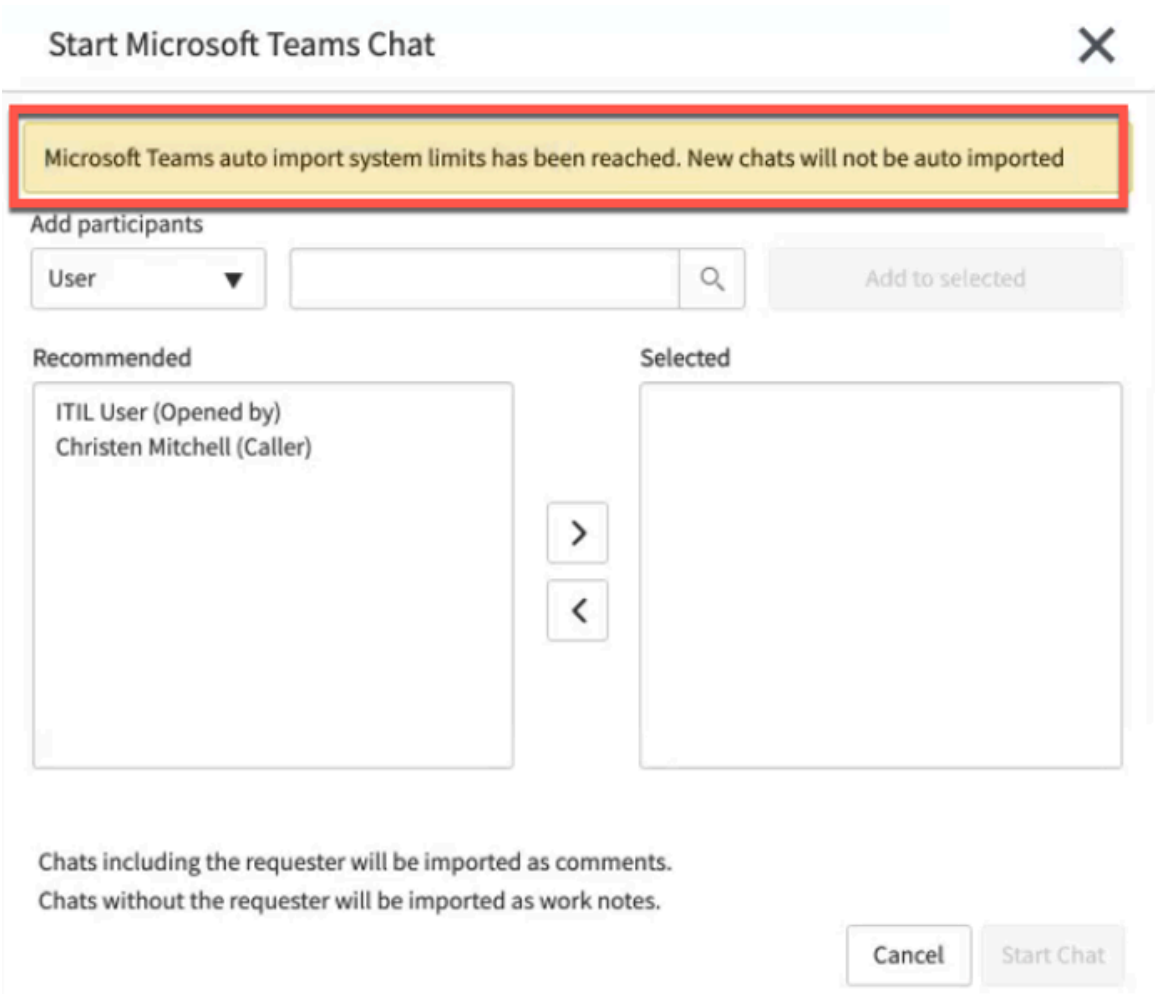
いずれかの間隔中にメッセージがある場合、自動インポートタイマーは次の間隔で新しいメッセージを検索し、メッセージをインポートします。その後、タイマーは 30 分間隔にリセットされます。

システム制限

システムは、30 分間隔で最大 500 件のアクティブチャットをインポートします。アクティブチャットが 500 件を超える場合、システムは新しいチャットレコードを 30 分間隔で自動インポートしません。

システムは最大 10,000 件のサブフローを実行し、30 分、1 時間、2 時間、4 時間、8 時間の間隔でチャットをインポートします。これは、メッセージを ServiceNow に自動インポートするすべてのアクティブサブフローの数です。

システムが制限に達すると、システムレベルに達したというメッセージがエージェントに表示され、**[Microsoft Teams** チャットを開始] モーダルでチャットを自動インポートすることはできません。



チケットがクローズされると、システムは、最後に投稿された新しいメッセージの作業メモ (チャット履歴) への自動インポートをトリガーします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

親レコードに関連付けられたインタラクションレコードがある場合、インタラクションレコードもクローズされます。チャットレコードもこのフローの一部としてクローズされます。

デフォルト構成を引き続き使用する場合は、次の手順をスキップして自動インポート機能を拡張できます。ただし、自動インポート機能を他のテーブルに拡張する場合は、以下のトピックに記載されている手順を実行してください。

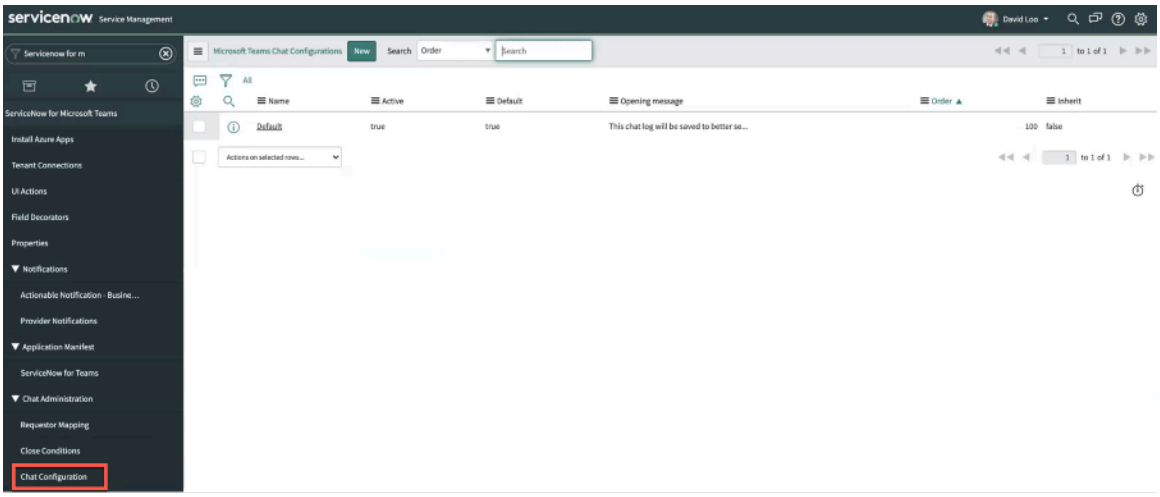
チャットを設定して自動インポートを有効にする

自動インポート機能を拡張するには、エージェントと要求者の間のチャットを追加のテーブルに自動的にインポートするチャット構成を作成します。

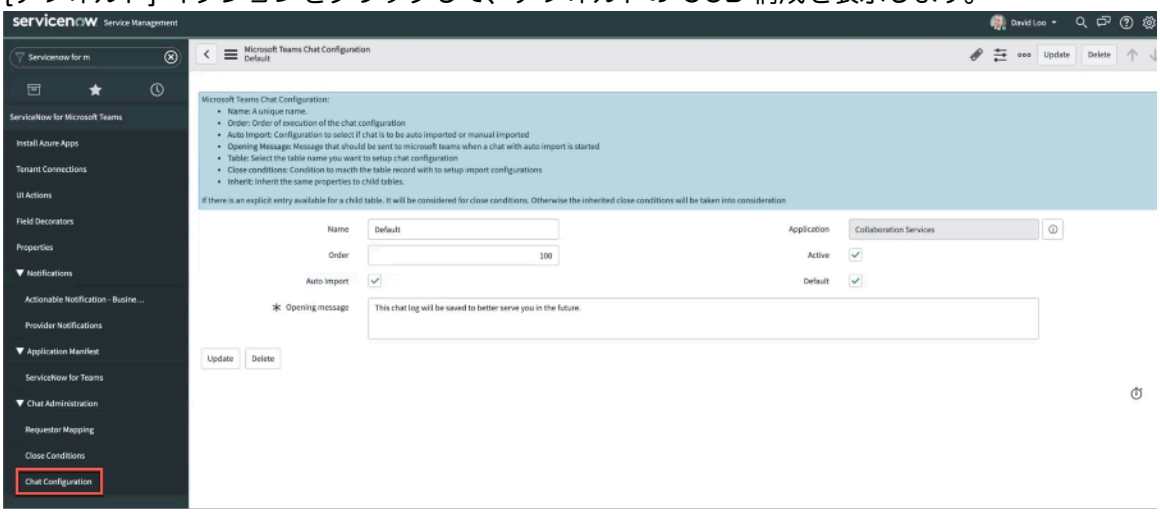
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > チャット管理 > チャットの構成.



2. [デフォルト] オプションをクリックして、デフォルトの OOB 構成を表示します。

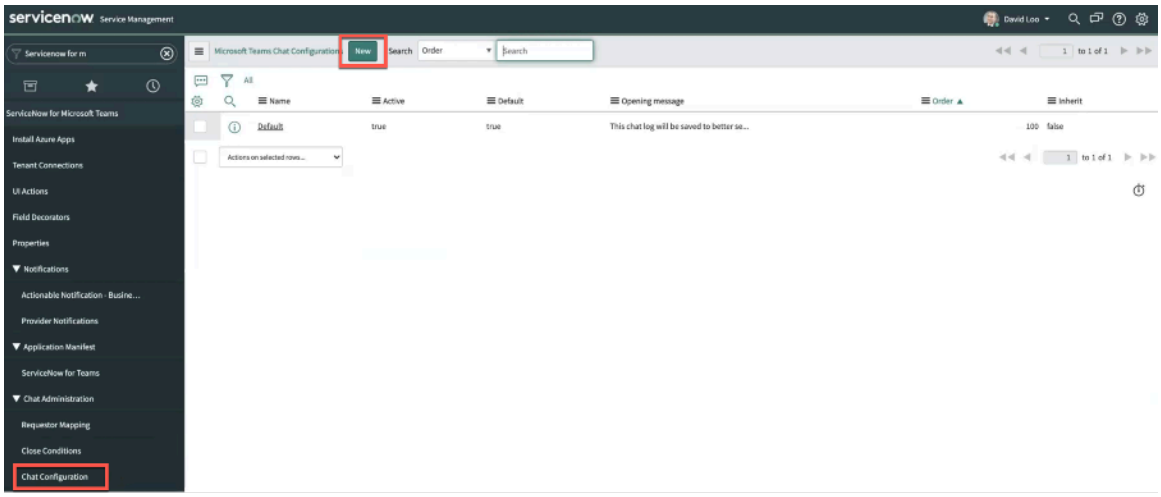


> **注:**
> 特定の条件でチャットを自動インポートする場合は、その条件を作成します。

3. 移動先 **ServiceNow** の **Microsoft Teams** > チャット管理 > チャットの構成.
4. [**New**] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



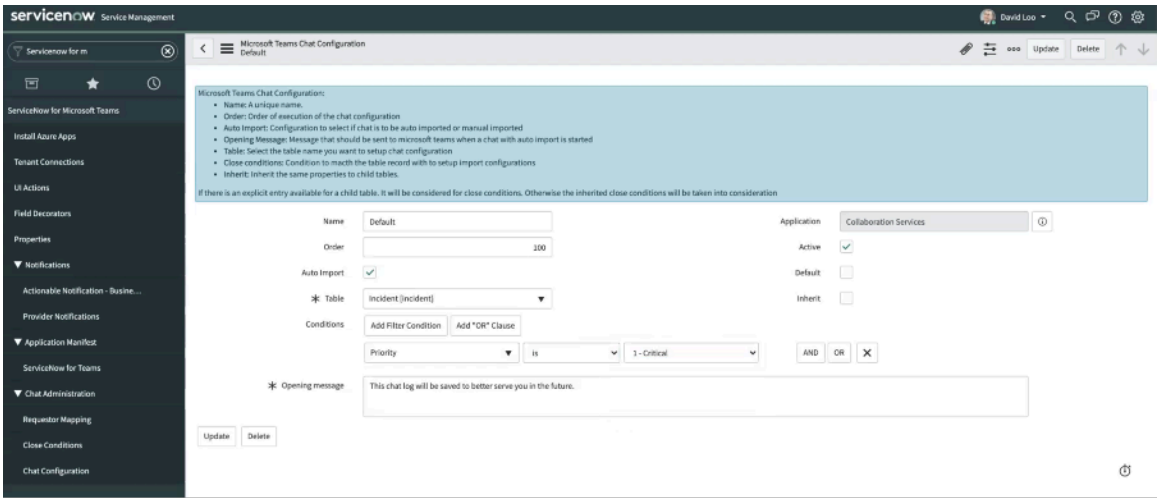
5. フォームの各フィールドに入力します。

チャット構成

フィールド	説明
名前	構成の値
順番	構成の順序 1 つのテーブルに複数のチャット構成を定義できます。システムは、降順にクエリを実行します。
アクティブ	構成をアクティブ化するオプション チェックボックスをオンにすると、構成がアクティブ化されます。
自動インポート	チャットを自動的にインポートするオプション チャットを自動的にインポートするためのチェックボックスを選択します。
デフォルト	構成をデフォルトとして保持するオプション **注:** チャット構成に複数のデフォルト値を定義することはできません。
テーブル	テーブルの自動インポートを選択するオプション
継承	子テーブルを拡張して適用します。
条件	チャットが自動インポートされる条件を定義するオプション
オープニングメッセージ	エージェントがチャットを開始したときにエージェントに表示するテキストメッセージを指定するオプション このフィールドは、[自動インポート] オプションが選択されている場合にのみ有効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. [送信] をクリックします。

   定義されたチャット構成は、選択したテーブルにのみ適用されます。別のチャット構成レコードを作成することで、チャット構成を他のテーブルに拡張できます。

要求者マッピングの作成

自動インポート機能を他のテーブルに拡張する要求者マッピングを作成します。

始める前に

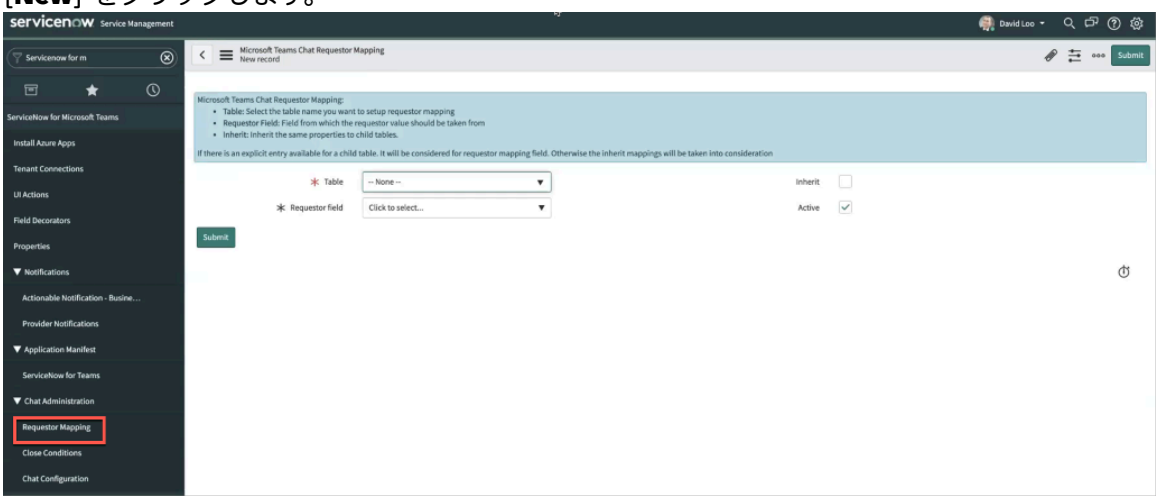
必要なロール：admin

> **注:**
>
> 要求者マッピングがテーブルに定義されていない場合、インタラクションレコードは作成されません。要求者マッピングがテーブルに定義されていないことを通知するエラーログが、アドミニストレーターに作成されます。

要求者マッピングレコードは、任意のテーブルのどのフィールドがチケットの要求者を表すフィールドであるかを定義します。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > チャット管理 > 要求者マッピング.
2. [**New**] をクリックします。



3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

要求者マッピング

フィールド	説明
テーブル	要求者マッピング (自動インポート機能) を適用する必要があるテーブル
要求者フィールド	レコードの要求者を選択するフィールド
継承	自動インポート機能を子テーブルを拡張して適用します。
アクティブ	要求者マッピングレコードをアクティブ化するオプション

4. [送信] をクリックします。

クローズ条件の設定

チャット会話を自動インポートから除外する条件を設定します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

チケットが非アクティブに設定されている場合、システムはチャット内のメッセージに対して最後のポーリングを 1 回行い、チケットに関するそれ以上のメッセージをチャットで交換できないように参加者を削除してから、そのチャットのポーリングを停止します。これは、テーブルの「アクティブ」なフィールドが「false」に設定されていることによって決まります。

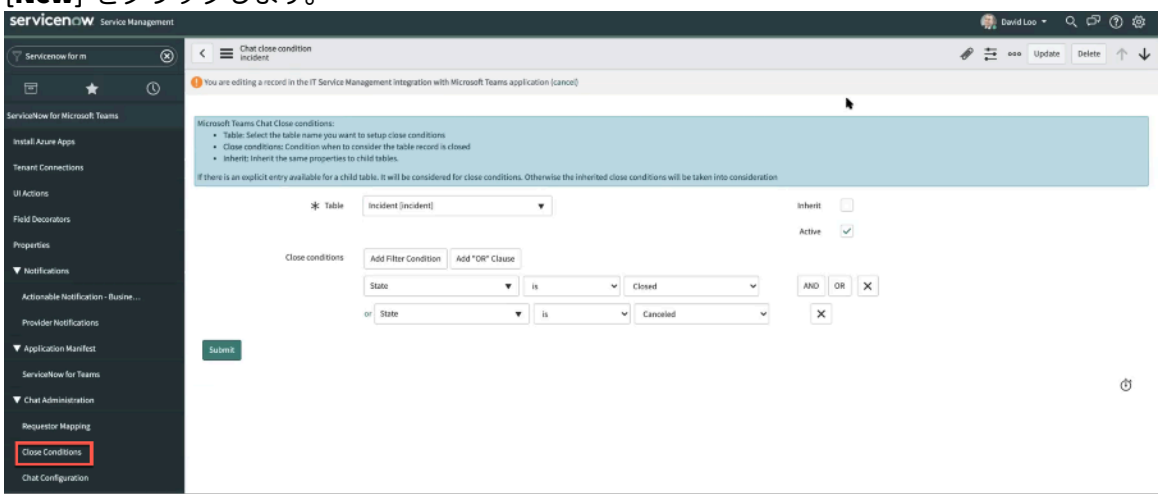
アクティブなフィールドを持つテーブルの場合、この動作は自動的に機能します。カスタムアプリケーションがチケットをアクティブのままにするかどうかを決定するための「アクティブ」フィールドを使用しない場合は、チケットがクローズまたは非アクティブであることを示す代替条件を定義します。

または、プラットフォーム標準に準拠するためには、カスタムアプリケーションにアクティブなフィールドを追加し、アプリケーションのビジネスロジックに従ってそのフィールドのステータスを維持することを検討してください。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > チャット管理 > クローズ条件.

2. [**New**] をクリックします。



3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

クローズ条件

フィールド	説明
テーブル	要求者マッピング (自動インポート機能) を適用する必要があるテーブルを選択するオプション
継承	自動インポート機能を子テーブルを拡張して適用します。
アクティブ	要求者マッピングレコードをアクティブ化するオプション
クローズ条件	レコードがクローズされる条件を定義する条件ビルダー

4. [送信] をクリックします。

注:

新しいテーブルのクローズ条件を作成する場合、必ずクローズ条件のビジネスルールを作成します。詳細については、「クローズ条件のビジネスルールの設定」を参照してください。

従業員センターの構成

従業員センター 内でMicrosoft Teamsを使用するか、Microsoft Teams にカスタムポータルを埋め込みます。

従業員センターは、使用する環境で従業員センター v23.0.5 以上をインストールして構成した場合にのみ、Microsoft Teamsに表示されます。従業員センターの詳細については、「従業員センター」を参照してください。

環境内に従業員センタープロをインストールすると、従業員センタープロを Microsoft Teams で使用できます。

環境内に従業員センターをインストールしない場合は、Employee サービスポータル は Microsoft Teams アプリケーションに表示されます。また、Microsoft Teams にカスタムポータルを埋め込むこともできます。

カスタムポータルの埋め込み

システムプロパティを設定して、Microsoft Teams の [従業員センター] タブを置き換えるカスタムポータルを埋め込みます。このカスタムポータルは、Microsoft Teams の [従業員センター] タブに表示されます。

始める前に
必要なロール：admin

従業員センターではなくカスタムポータルを使用する場合は、埋め込みの従業員センターをカスタムポータルで置き換えて、Microsoft Teams 内でアクセスできるようにできます。次の手順では、ポータルを埋め込むための設定を行います。

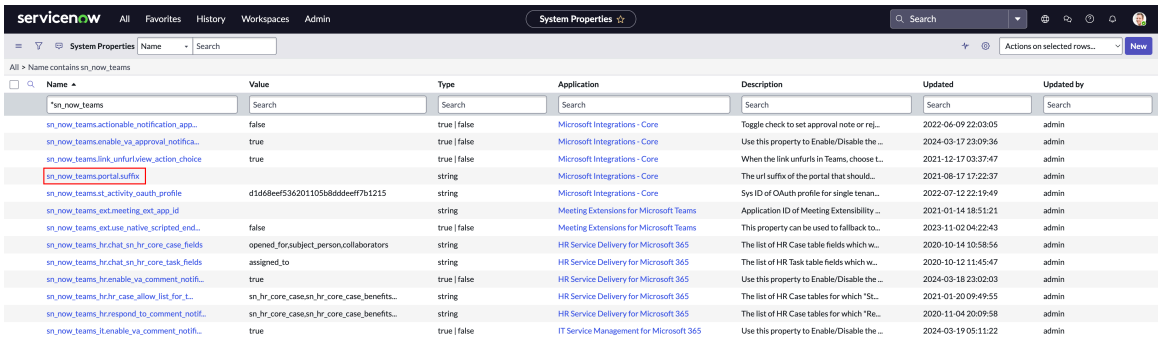
手順

1. ナビゲーションペインに sys_properties.list と入力します。

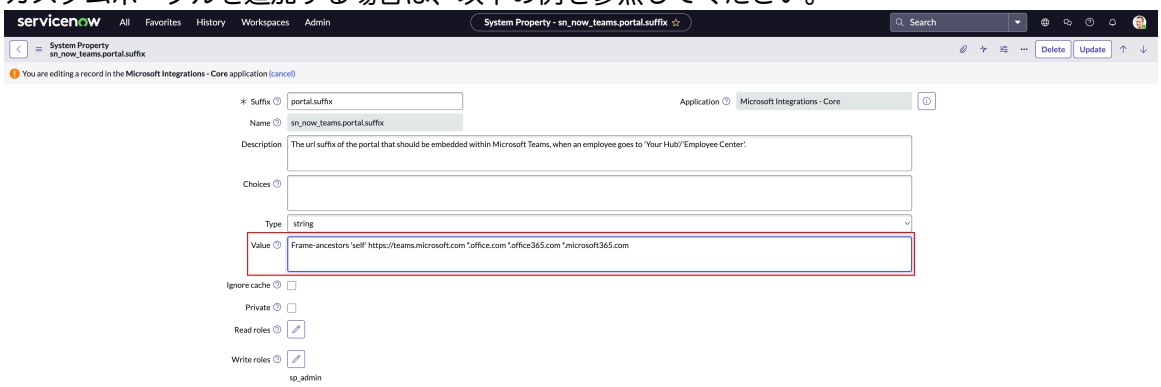
2. [名前] で sn_now_teams.portal.suffix プロパティを検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. **sn_now_teams.portal.suffix** を選択します。
4. [値] フィールドにカスタムポータルの値を入力します。
   カスタムポータルを追加する場合は、以下の例を参照してください。



5. **[Update** (更新)] を選択します。
6. カスタムポータルを設定した後、埋め込みポータルのカスタムヘッダーを作成します。

   ヘッダー構成の追加の詳細については、「 HTTP 応答ヘッダーの構成 」を参照してください。

   a. ナビゲーターペインで、「sys_response_header.list」と入力します。

   b. [新規] を選択します。

   c. 要件に基づいて、[HTTP 応答ヘッダー] フォームの次のフィールドに入力します。
      - アクティブ
      - アプリケーション
      - レコード
      - 説明

   d. 次のフィールド値を入力します。

[HTTP 応答ヘッダー] フォームのフィールド値

フィールド	値
適用先	タイプを指定します
タイプ	サービスポータル [sp_portal]
名前	コンテンツセキュリティポリシー
値	Frame-ancestors 'self' https://teams.microsoft.com

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
	重要: すべての Microsoft 365 アプリでカスタムポータルを有効にするには、次のドメインを [値] フィールドに追加します。 ▪ *.office.com ▪ *.office365.com ▪ *.microsoft365.com ▪ *.cloud.microsoft 例：Frame-ancestors 'self' https://teams.microsoft.com *.office.com *.office365.com *.microsoft365.com *.cloud.microsoft

e. [送信] を選択します。

カスタムポータルでのチャットボタンの非表示

Microsoft Teams 内の [従業員センター] タブに表示される、カスタムポータルのチャットオプションを非表示にします。

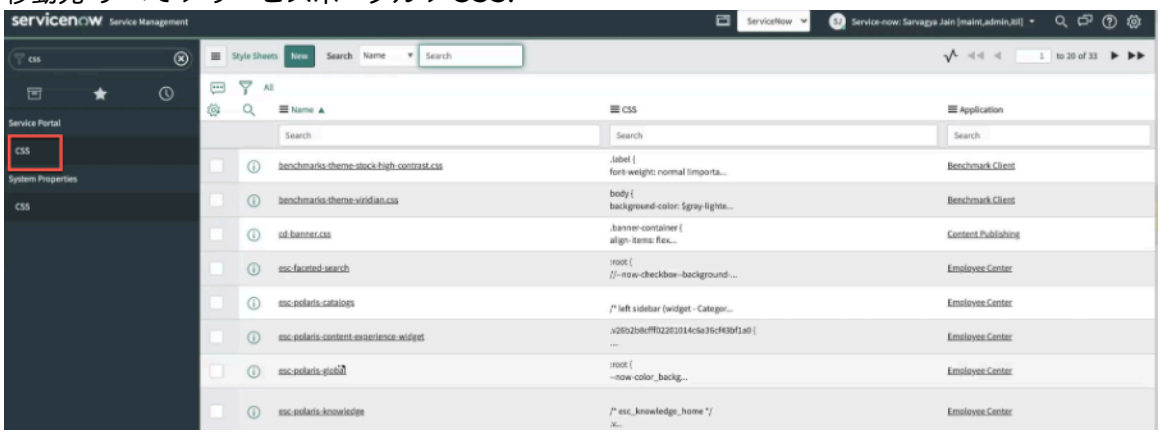
始める前に

com.glide.cs.advanced-chat-popover システムプロパティを false に設定してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > **CSS**.

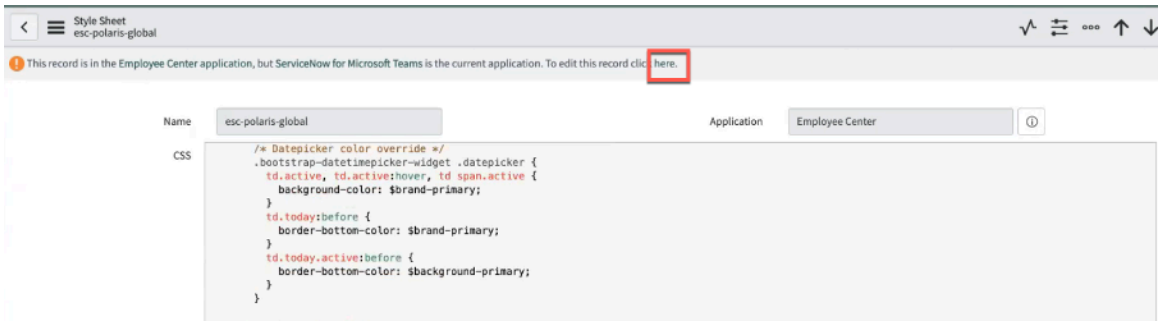


2. 編集するカスタム CSS を選択します。

3. [ここをクリック **(click here)**] リンクを選択して CSS を編集します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



4. 次のコードを **[CSS]** フィールドに貼り付けます。

> **注:**
> 次のコード例では、.embedded-experience .sp-ac-btn 要素でチャットボタンを指定し、display: none; プロパティでこのボタンを非表示にしています。要件に基づいて、このコードをカスタマイズできます。

```
/* Embedded portal */

.embedded-experience .sp-ac-btn {
      display: none;
    }
```

5. [更新] を選択します。
6. Microsoft Teams の [カスタムポータル] タブを更新します。

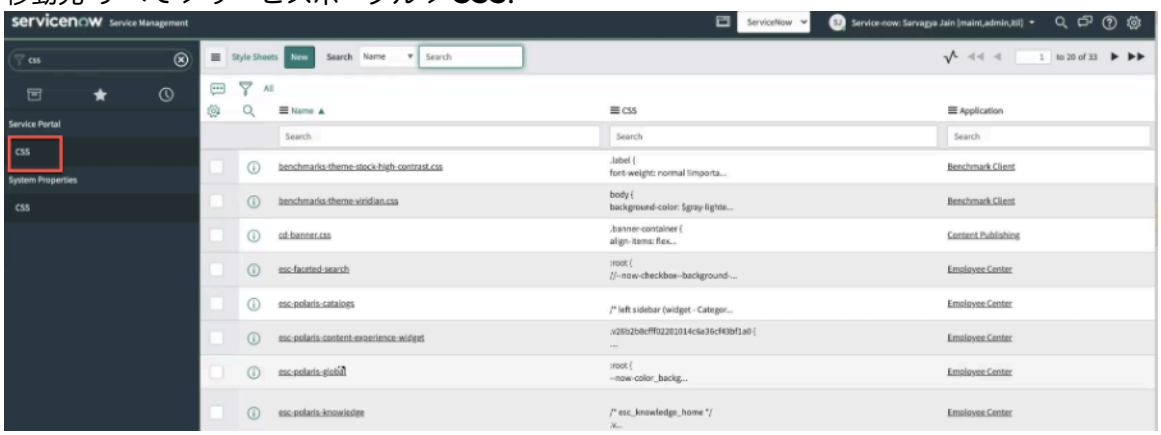
カスタムポータルでログアウトボタンを非表示にする

Microsoft Teams の [従業員センター] タブに表示される、カスタムポータルのログアウトオプションは非表示にすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

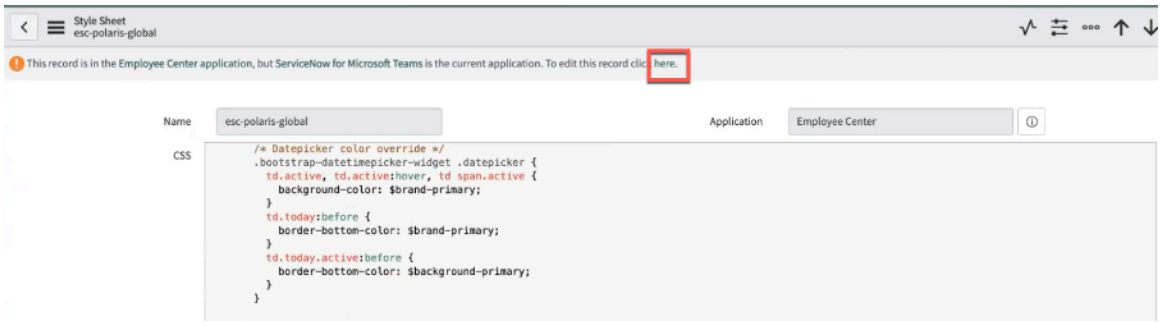
1. 移動先 すべて > サービスポータル > **CSS**.



2. [カスタム CSS] をクリックします。
3. CSS を編集するにはここをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. Microsoft Teams デスクトップアプリケーションからログアウトボタンを無効にするには、次を実行します。

   必要に応じて次のコードをカスタマイズし、CSS に貼り付けます。

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable the logout button is an example. You need to customize as
 required to disable logout button.*/

.embedded-experience .avatar-drop-down .header-menu-item:last-child {
      display: none;
    }
```

5. Microsoft Teams モバイルアプリケーションからログアウトボタンの無効にするには、次を実行します。

   必要に応じて次のコードをカスタマイズし、CSS に貼り付けます。

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable logout button is an example. You need to customize as required
 to disable logout button.*/

.embedded-experience .impersonate-and-logout {
        div > ul > li:last-child {
          display: none !important;
        }
    }
```

6. [更新] をクリックします。
7. Microsoft Teams の [カスタムポータル] タブを更新します。

従業員センター の **Microsoft Teams** チャットウィジェット

Teams チャットウィジェットでは、従業員がエージェントとのチャットを表示または続行し、従業員センター で添付ファイルのコンテンツを表示してアクセスできます。このウィジェットは、HR サービスデリバリ (HRSD) と Microsoft Teams アプリケーションの統合を介して利用できます。

Teams チャットウィジェットを使用すると、従業員は 従業員センター でチケット固有の Microsoft Teams チャット会話にアクセスできます。お使いの環境に ServiceNow for Microsoft Teams をインストールする場合、Teams チャットウィジェット機能は、次のテーブルに適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 人事コアタスク (sn_hr_core_task)
- 人事ライフイベントケース (sn_hr_le_case)
- 人事コアケース (sn_hr_core_case)

アドミニストレーターは、Teams チャットウィジェット機能を他のテーブルに拡張できます。

従業員は、チケットに関連付けられている次のアクションを実行できます。

- エージェントとのチャット会話を表示する。
- エージェントと共有している添付ファイルのコンテンツを表示およびアクセスする。
- 従業員センター を終了することなく、Microsoft Teams アプリケーションを使用してチケットを処理するエージェントとのチャット会話を続行する。
- チャットの会話に参加しているユーザーのリストを表示する。

Teams チャットウィジェットの追加

Teams チャットウィジェットを追加すると、従業員がエージェントとのチャットを表示または続行し、従業員センター で添付ファイルのコンテンツを表示してアクセスできるようにます。

始める前に
必要なロール：sp_admin

手順

1. 移動先 すべて > 標準チケット > 標準チケット構成.
2. [チケット構成] ページで [新規] を選択します。
3. [チケット構成] フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの説明の詳細については、「標準チケットページの構成」を参照してください。
4. ページヘッダーを右クリックして [保存] を選択します。
5. [タブ構成] 関連リストで [新規] をクリックします。
6. [タブ構成] フォームのフィールドに入力します。

   一部のフィールドには、このタスクに固有の値を入力する必要があります。

   - [タイプ] フィールドで [カスタム] を選択します。
   - **[** タブ名] フィールドに「Teams チャット」と入力します。
   - [ウィジェット] フィールドで「**Teams** チャット」を検索して選択します。

タブ構成フォーム

フィールド	説明
タイプ	ウィジェットを表示する基準にするタブタイプ。選択できるオプション： ○ アクティビティ ○ 関連する要求 ○ 添付ファイル ○ カスタム

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 変数エディター (読み取り専用) ○ 変数サマライザー
タブ名	タブの名前。
アプリケーション	チケット構成に関連付けるアプリケーション。
順番	タブがタブセクションに表示される順序。最小順序のタブは、ページのロード時に選択されたタブです。
詳細	タブの可視化に関するスクリプトの追加を有効にするオプション。デフォルトでは、このチェックボックスはオフです。
表示 (スクリプト)	タブの可視化に関するスクリプト。 ○ スクリプトが true を返す場合、タブは標準チケットページに表示されます。 ○ スクリプトが false を返す場合、タブは標準チケットページに表示されません。 **注:** このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。
表示	タブの可視化を決める条件。[詳細] チェックボックスがオンの場合は表示されません。
ウィジェット	タブセクションに表示されるウィジェット。このフィールドは、[タイプ] で [カスタム] を選択した場合のみ表示されます。
ウィジェットパラメーター	タブウィジェットパラメーターのカンマ区切りリスト。このフィールドは、[タイプ] で [カスタム] を選択した場合のみ表示されます。

7. [送信] を選択します。
8. [チケット構成] フォームで [更新] を選択します。

タスクの結果

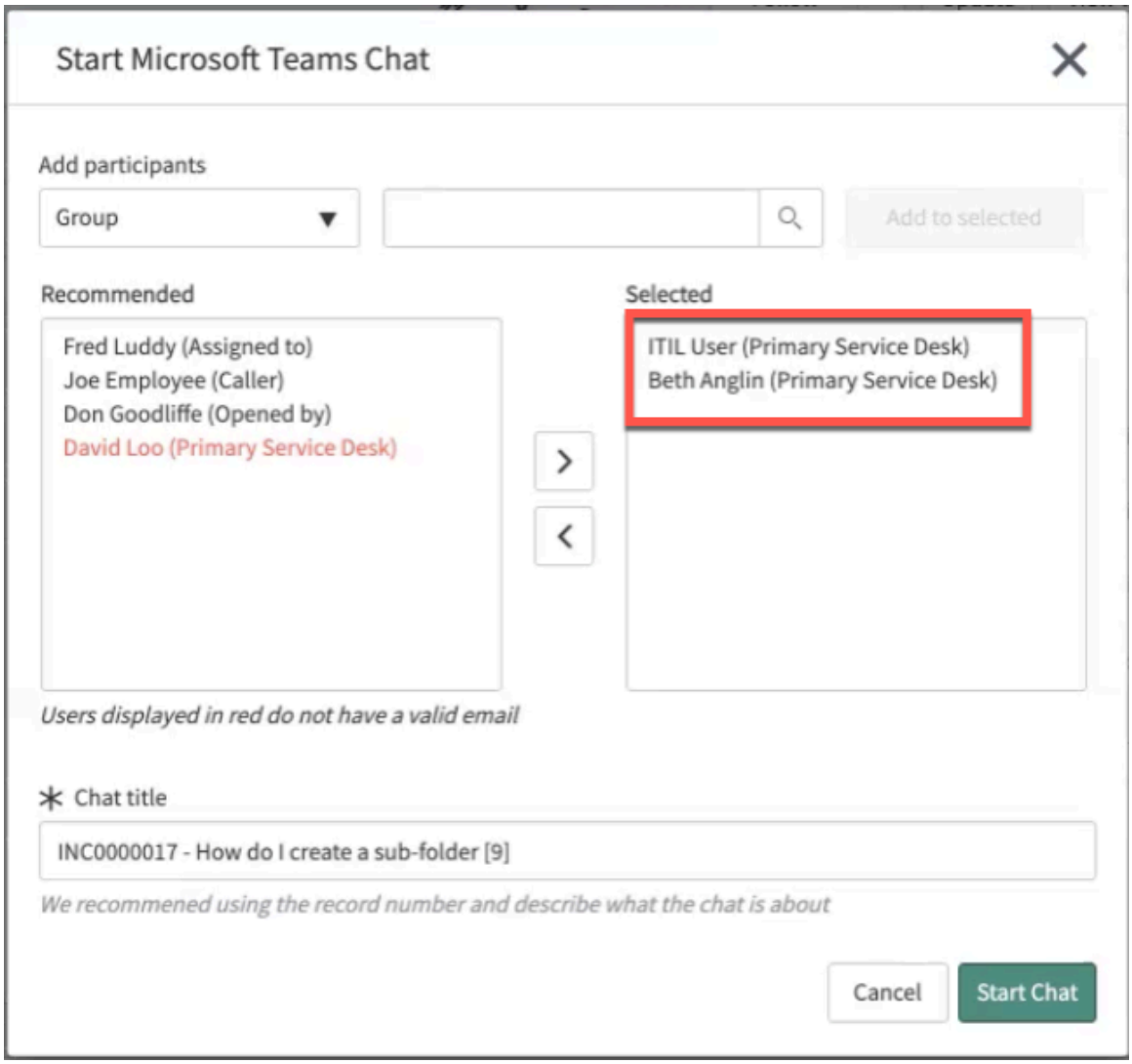
構成されたチケットタイプまたはテーブルの 従業員センター の [自分の要求] ページの各レコードに [チームチャット] タブが追加されます。

Microsoft Teams チャットを開始するオンコールスケジューリングユーザーを含める

オンコールスケジューリングに関連付けられているユーザーは、**[Microsoft Teams** チャットを開始] モーダルの [選択済み] 列に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action システムプロパティが、この機能をサポートするために作成されます。この機能を拡張して変更したり、テーブルを要求したりできます。

オンコールスケジューリングの詳細については、「オンコールスケジューリング」を参照してください。 オンコールスケジューリング.

Microsoft Teams チャットを開始するオンコールスケジューリングユーザーの拡張

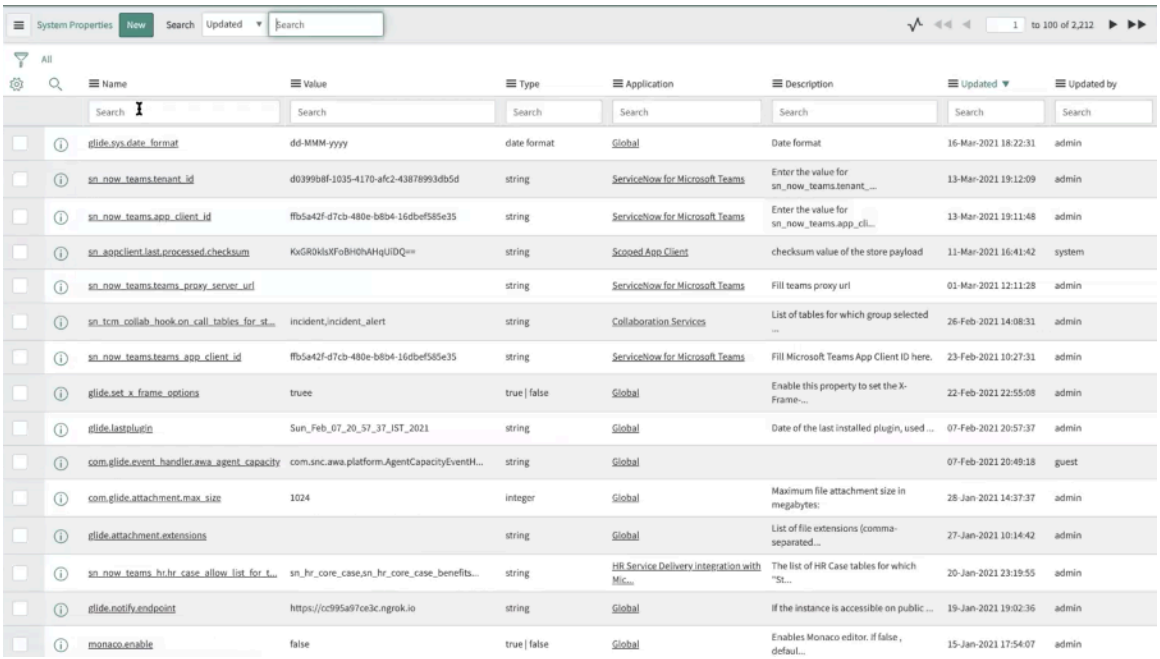
変更、要求、または要求アイテムに対して、[Microsoft Teams チャットを開始] にオンコールスケジューリングユーザーのリストを表示します。

始める前に
必要なロール：admin

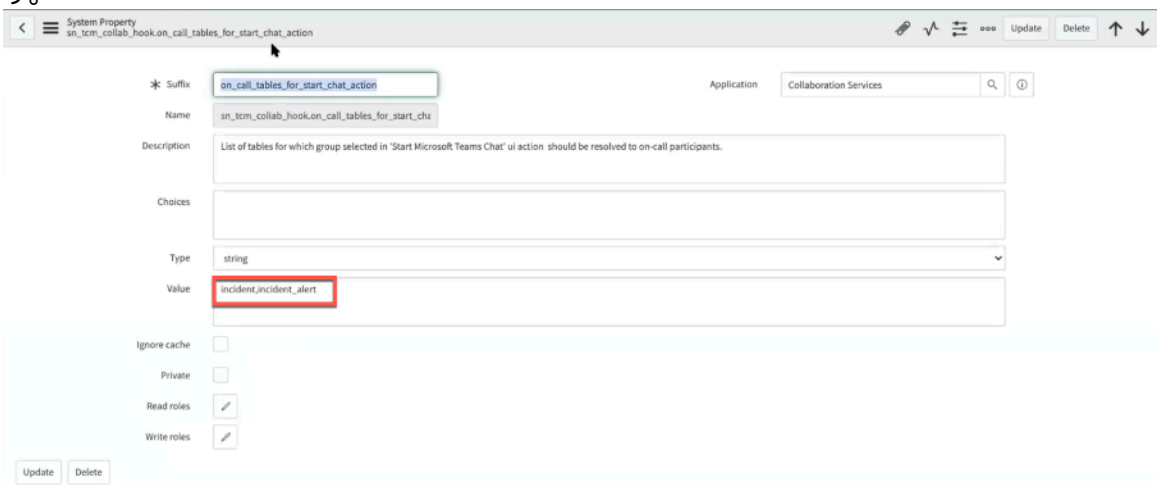
手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティのリストが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



2. [名前] の検索フィールドに、「sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action」と入力します。
3. **[sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action]** システムプロパティを選択します。



4. [値] フィールドに、機能を拡張する必要があるテーブルを入力します。
たとえば、変更、要求などの機能です。
5. [更新] を選択します。

chat to call の設定

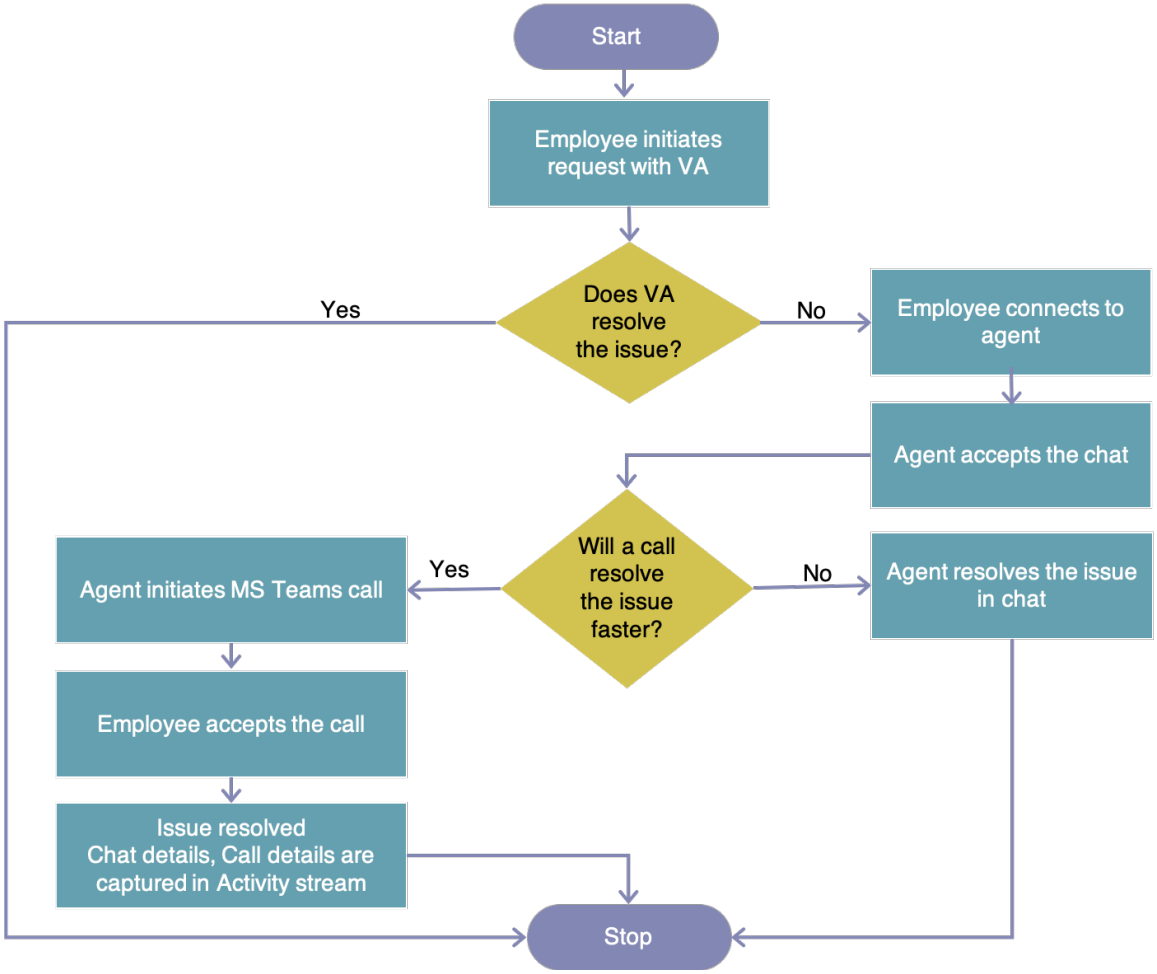
インスタンスの chat to call 機能を設定すると、エージェントが要求者と協力して問題を解決できるようになります。

chat to call 機能は、要求者が迅速に問題の解決策を得るのに役立ちます。

chat to call 機能のフロー図は次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Chat to Call 機能を有効にするには、ワークスペースエージェントチャット、通知、および Microsoft Teams 用の通知コネクタプラグインをインスタンスにインストールする必要があります。また、仮想エージェントまたは仮想エージェント Lite とともにインストールされた ServiceNow for Teams もインストールする必要があります。詳細については、以下のトピックを参照してください。

- エージェントチャットを設定
- 通知を有効にする
- Microsoft Teams 用の通知コネクタ

chat to call フローのワークフローの詳細については、「ワークスペースからの通話に対するチャットを推奨」を参照してください。

ServiceNow for Microsoft Teams アプリへのアクセス

ユーザーが Microsoft Teams アプリケーションからエージェントとやり取りできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
仮想エージェントから通知を受け取るには、ユーザーはアカウントを Microsoft Teams にリンクする必要があります。ゲストユーザーは通知を受信できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. [アプリ] をクリックします。
3. [アプリ] の検索フィールドで、「ServiceNow for Microsoft Teams」と入力します。
4. **ServiceNow for Microsoft Teams** アプリをクリックします。
5. [開く] をクリックします。

タスクの結果
ServiceNow for Microsoft Teams アプリが Microsoft Teams アプリケーションに正常にインストールされました。

カスタムメールフィールドを作成して **Microsoft Teams** チャットを開始する

Microsoft Teams アプリを使用して、エージェントのチャット会話を開始し、ユーザーの IT および HR 関連の問題を解決するためのカスタムメールフィールドを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムセキュリティ > ユーザーとグループ > ユーザー.
2. ユーザーをクリックします。
3. フォームヘッダーを右クリックして、 構成 > フォームレイアウト.
4. [新規フィールドの作成] セクションで、フィールドに入力します。

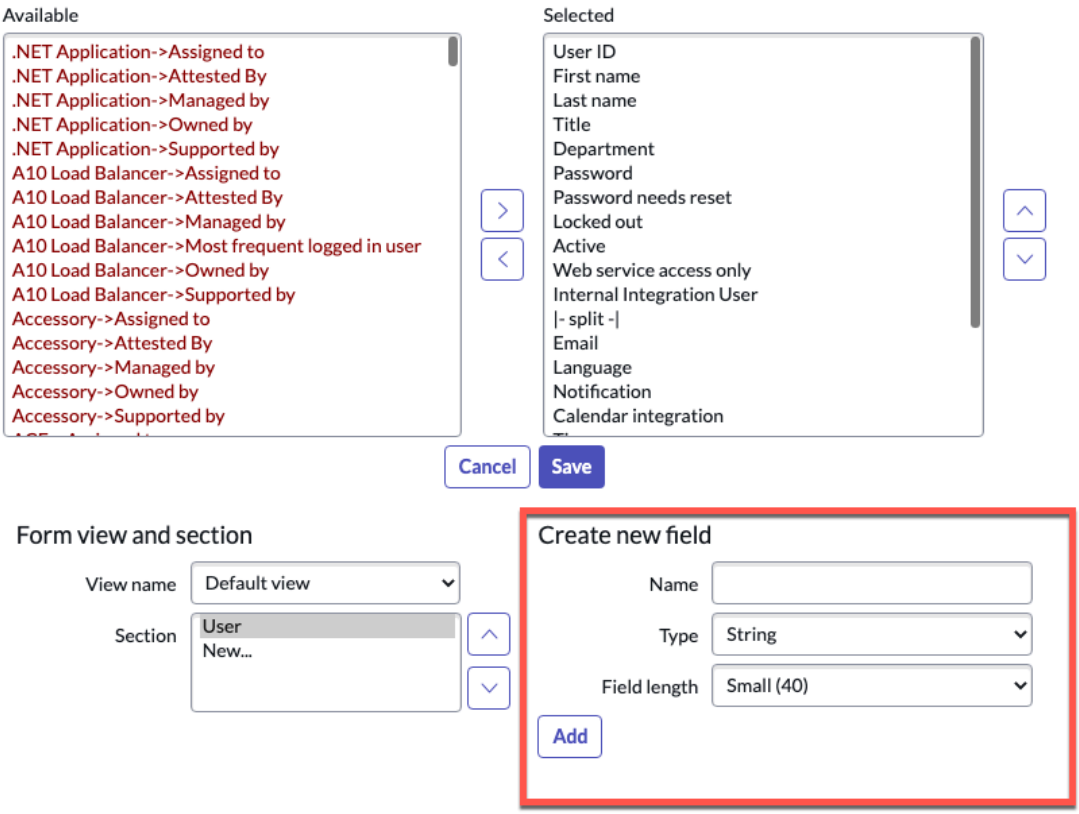
新規フィールドの作成

フィールド	説明
名前	フォームとリストに表示するフィールドの名前を入力します。 例：ユーザープリンシパル名。
タイプ	フィールドタイプとして [文字列]を選択します。
フィールド長	フィールド長を選択します。このフィールドは、特定のフィールドタイプでのみ表示されます。

5. [追加] をクリックします。

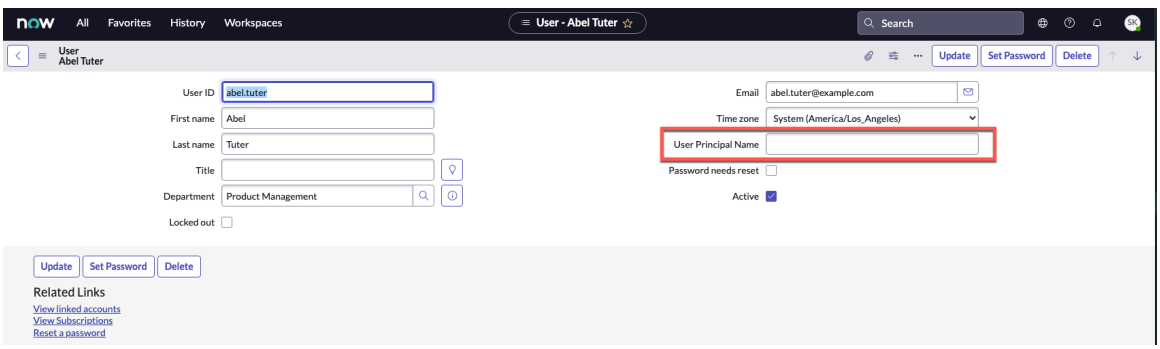
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. 選択済みスラッシュバケット列で、フィールドをフォーム上の目的の場所に移動します。
7. [保存] をクリックします。

   これで、フィールドがフォームの指定した場所に表示されます。

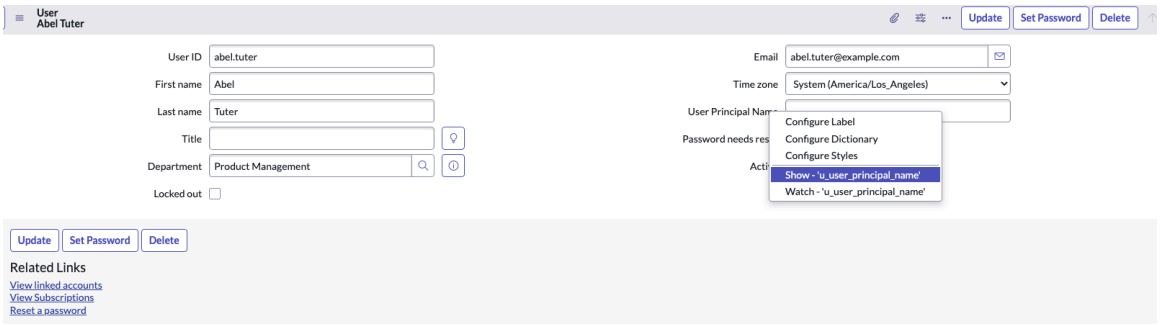


   アドミニストレーターは、Microsoft Teams に使用するメールをこのフィールドに入力する必要があります。

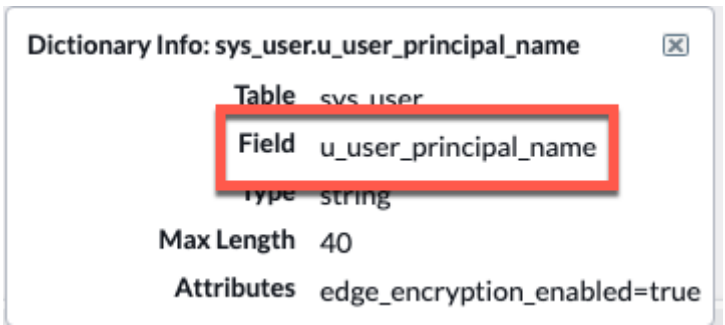
   新しく作成されたフィールド値を、Microsoft Teams で従業員とのチャットを開始するためのデフォルトフィールドとして設定する必要があります。

8. フィールドを右クリックし、**[<value of the field name> を表示]** をクリックします。

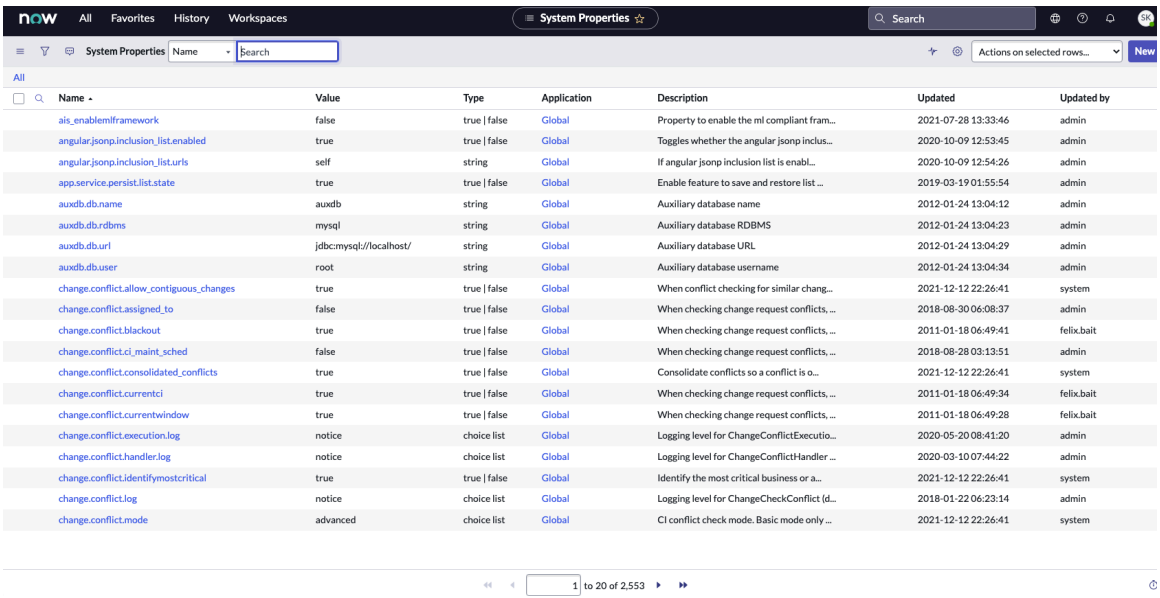
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



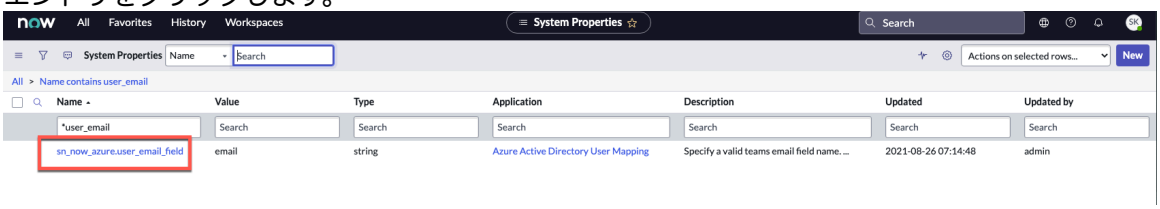
フィールド名の辞書情報を表示できます。



9. [フィールド] を右クリックし、値をコピーします。
10. 検索フィールドで「sys_properties.LIST」と入力し、システムプロパティを表示します。



11. [名前] 列で、*user_email プロパティを検索します。
12. エントリをクリックします。



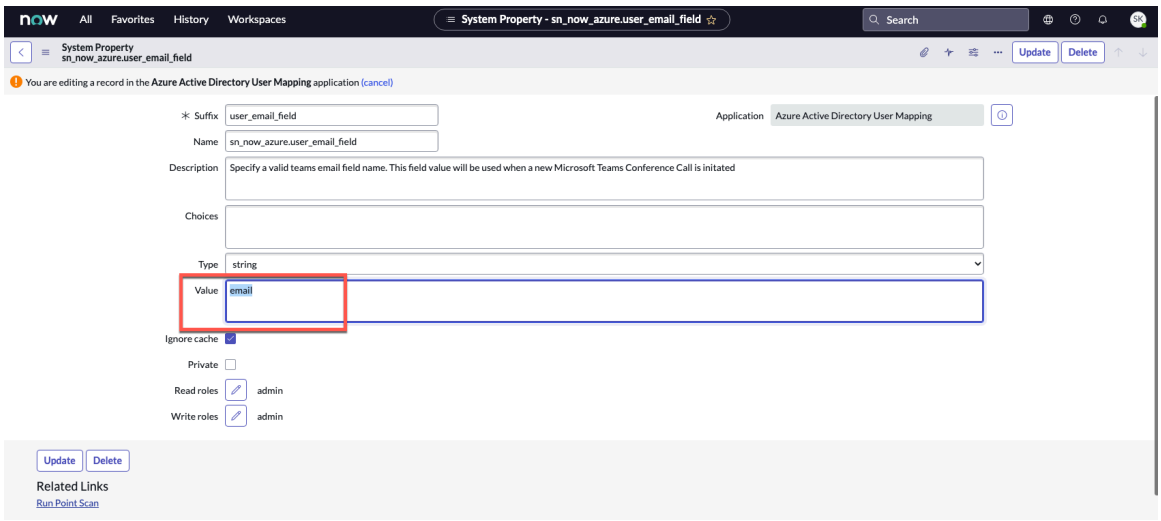
レコードが編集可能でない場合は、ヘッダーの [編集] をクリックしてレコードを編集します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

13. 作成された新しいフィールド名で [値] フィールドを更新します。

デフォルト値は「メール」です。



14. [更新] をクリックします。

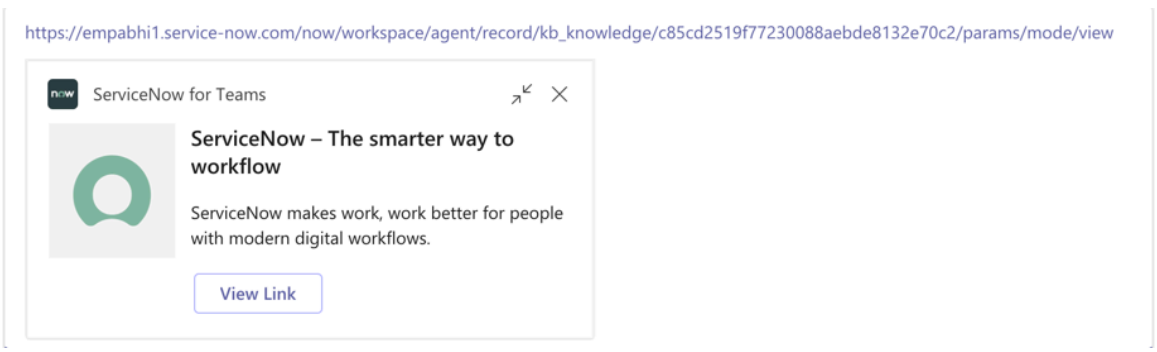
> **注:**
> 新しく作成されたフィールドに対するすべてのユーザーのメールアドレスが、Microsoft Teams アプリに関連付けられたメールで更新されていることを確認します。

Microsoft Teams チャットでの Web リンクの展開

ServiceNow for Microsoft Teams はリンク展開をサポートしています。リンク展開は、サポートされているリンクが Microsoft Teams のユーザーとの会話で共有された場合に、コンテンツリッチなプレビューを生成します。

リンク展開を有効にするには、マニフェストファイルを作成してダウンロードし、そのファイルを Microsoft Teams にアップロードする必要があります。マニフェストファイルをダウンロードするには、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

Microsoft Teams アプリケーションの会話では、URL のコンテンツがアダプティブカードの形式でプレビューとしてユーザーに表示されます。プレビューは、URL で共有されているコンテンツに基づいて生成されます。



アダプティブカードのコンテンツは、公開ナレッジ記事とカタログアイテムに対してのみ表示されます。ただし、アダプティブカードには、チャット会話内のすべてのプライベートリンクに対する汎用コンテンツが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リンク展開の有効化

マニフェストファイルでリンク展開を有効にして、チャット会話で共有されているリンクのコンテンツをプレビューします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. マニフェストファイルを作成してダウンロードします。

   マニフェストファイルの作成時に、[一般情報] タブのリンク展開オプションを有効にします。

   詳細については、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

2. ServiceNow インスタンスのアドミンセンターから Teams アプリ ID の ServiceNow の値を更新します Microsoft Teams 。
   詳細については、「ServiceNowインスタンスのアプリ ID を更新する」を参照してください。

展開されたリンクを開くシステムプロパティの構成

Microsoft Teams チャット会話で共有されているアダプティブカードをユーザーがクリックしたときにコンテンツが表示されるように、プロパティを設定します。

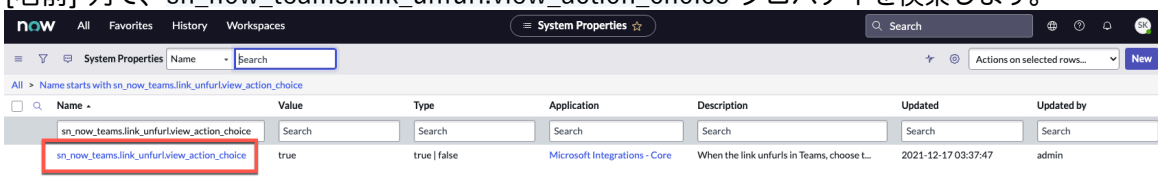
始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
プロパティを true に設定すると、アプリケーション内の構成済みのポータル関連リンクがすべて開きます。ポータル以外のすべてのリンクはブラウザーで開かれます。

このプロパティのデフォルトは true です。プロパティを false に設定した場合は、チャット会話で共有されているすべてのリンクがブラウザーで開かれます。

手順

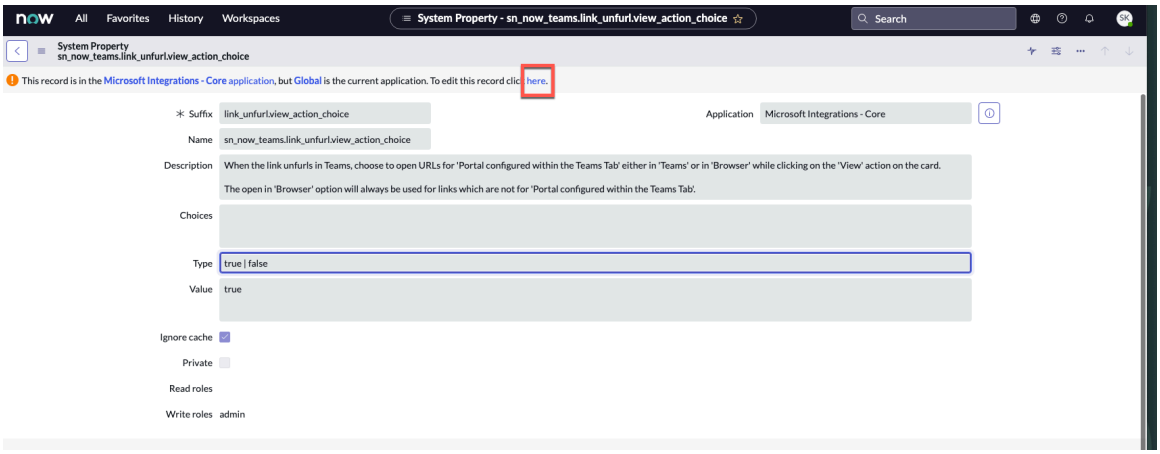
1. ServiceNow インスタンスで、sys_properties.list を検索します。
2. [名前] 列で、sn_now_teams.link_unfurl.view_action_choice プロパティを検索します。



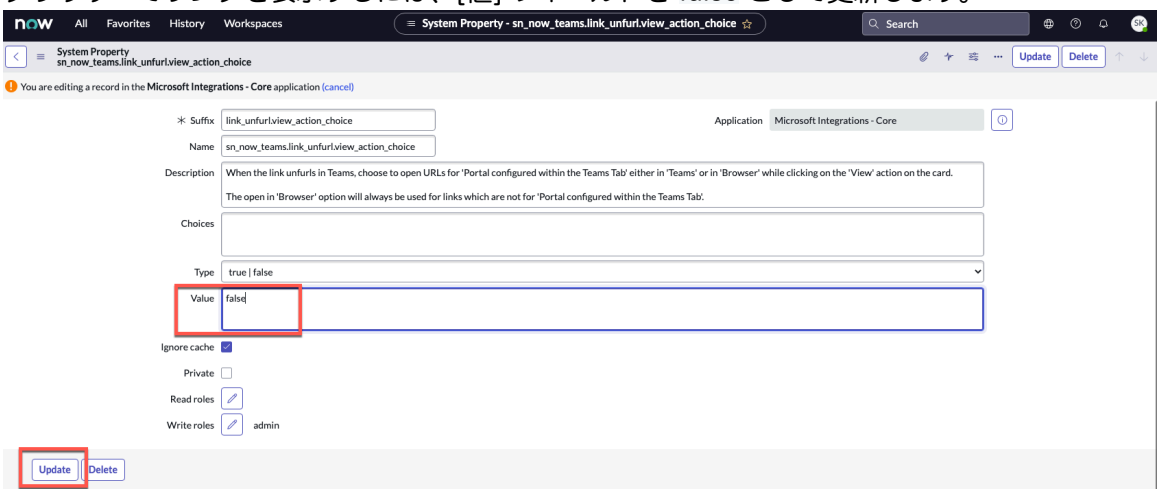
3. プロパティをクリックします。
   レコードを編集できない場合は、ここをクリックしてレコードを編集します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. ブラウザーでリンクを表示するには、[値] フィールドを false として更新します。



5. [更新] をクリックします。

Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 の構成

Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 を設定するには、次の手順を完了します。

Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 向けに 仮想エージェント をセットアップ

デフォルトの 仮想エージェント トピック (会話フロー) を公開し、Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 アプリケーションで使用できるようにします。

始める前に

仮想エージェント 機能を使用するには、次のプラグインをアクティブ化する必要があります。

- ユニバーサル要求：仮想エージェント対話プラグイン (com.snc.universal_request.va) で、ユニバーサル要求 で 仮想エージェント をセットアップして使用します。このプラグインは、アクティブにする必要がある仮想エージェントトピックをインストールします。デフォルトでは、このトピックは非アクティブに設定されています。
- ユニバーサル要求：仮想エージェント対話用の NLU Model プラグイン (com.snc.universal_request.nlu) で、仮想エージェント Conversations 用の NLU Model をセットアップして使用します。

必要なロール：admin

このタスクについて

ユニバーサル要求 の仮想エージェントトピックをアクティブ化します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

デフォルトのトピックのクローン作成や変更を行ったり、チャットボットの会話中に使用する独自のトピックを作成したりできます。トピックの作成方法に関する詳細については、「仮想エージェントトピックの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [カテゴリ] フィールドに「ユニバーサル要求」と入力します。
   次のトピックおよびトピックブロックが表示されます。
   - 従業員ヘルプリクエスト (テンプレート)
   - 従業員ヘルプリクエスト (Teams テンプレート)
   - ユニバーサル要求状況の追跡 (テンプレート)
   - UR の更新 (テンプレート)
3. [従業員ヘルプリクエスト **(Teams** テンプレート)] トピックをクリックして開きます。
4. ヘッダーセクションで、[公開] を選択します。
   そのトピックが利用可能になり、チャットウィンドウでアクティブになります。

   注:
   このトピックは、従業員ヘルプリクエスト (テンプレート) トピックと同じ機能ですが、Microsoft Teams のために特別に設定されています。

5. この手順を繰り返し、ユニバーサル要求状況の追跡 (テンプレート) トピックを開いて公開します。

   注:
   ユニバーサル要求 の ユニバーサル要求状況の追跡 (テンプレート) トピックを既に公開している場合は、この手順をスキップできます。

エージェントエクスペリエンスのための **Microsoft Teams** データ連携の構成

エージェントが Microsoft Teams を通じて Major Incident Management (MIM) ワークベンチの重大なインシデントを処理および管理できるようにします。

Microsoft Teams の通知コネクタの設定

Microsoft Teams の通知コネクタアプリケーションを使用して ServiceNow インスタンスを構成し、Microsoft Teams を使用してコールを行えるようにします。

設定後の Microsoft Teams の通知コネクタの使用方法については、「Microsoft Teams の通知コネクタの使用」を参照してください。

Microsoft Teams をデフォルトのコミュニケーションチャネルにします。

チケットを解決するためにカンファレンスコールを開始するデフォルトの通信チャネルを Microsoft Teams にします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > プロバイダーセレクター.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロバイダーセレクターフォーム

フィールド	説明
名前	追加するプロバイダーの名前 (Microsoft Teams など)。
順番	複数のプロバイダーが構成されている場合にこのプロバイダーが表示される順序。
ソーステーブル	Microsoft Teams を追加する必要があるテーブル。
条件	フィルター条件を追加するフィールド。
有効	Microsoft Teams がプロバイダーとしてアクティブかどうかを示すオプション。
予備連絡先	Zoom や Twilio などの他の通知プロバイダーが設定されている場合に、Microsoft Teams をデフォルトのプロバイダーにするためのオプション。
手動選択	このプロバイダーの自動選択を無効にするオプション。

4. [送信] を選択します。
   サービスプロバイダーのリストが表示されます。
5. 作成したサービスプロバイダーを選択します。
6. [プロバイダーセレクター選択肢] セクションで [新規] を選択します。

   a. [通知番号グループ] を選択して必要な通知グループを選択するか、[会議プロバイダー] を選択して Microsoft Teams を選択します。

      通知フレームワーク内で多数の会議プロバイダーの構成を設定できます。

      たとえば、インシデントから開始されたすべての会議のプロバイダーとして Microsoft Teams を構成し、変更または問題に関連するすべての会議のプロバイダーとして Zoom を構成できます。

      注:
      両方の値を選択すると、エラーが発生します。

   b. [送信] を選択します。

Microsoft Teams の通知コネクタプロパティの管理

Microsoft Teams の通知コネクタアプリケーションのプロパティを管理して、呼び出し機能を設定します。

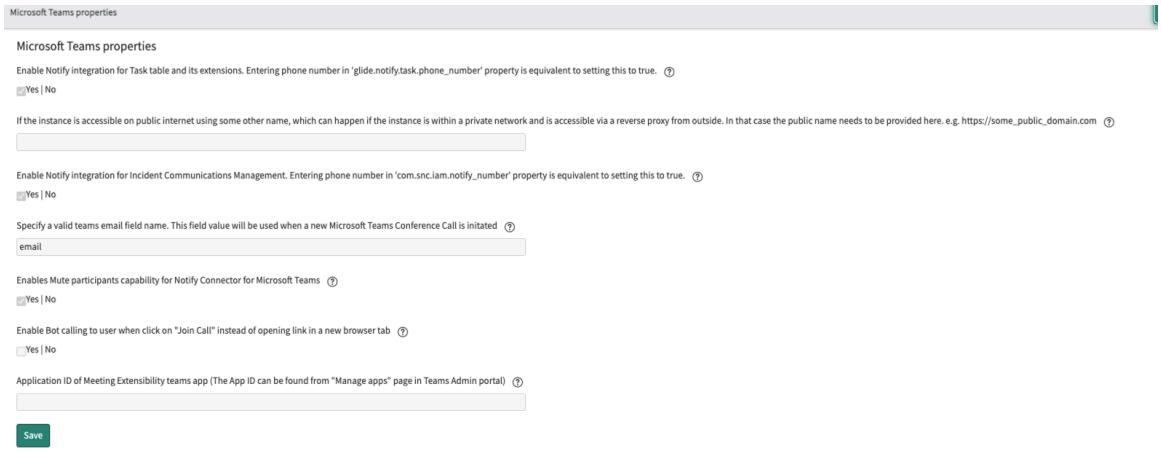
始める前に
必要なロール：通知 admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > **Microsoft Teams** > プロパティ.



2. フォームの各フィールドに入力します。

Microsoft Teams の通知コネクタプロパティ

フィールド	説明
タスクテーブルとその拡張の通知統合を有効にする (Enable Notify integration for Task table and extensions)	タスクテーブルとその拡張の通知統合を有効にするオプション。
インシデントコミュニケーション管理の通知統合を有効にする (Enable Notify integration for Incident Communications Management)	インシデントおよび重大なインシデントに関連するレコードに対して、Microsoft Teams の通知コネクタを使用するオプション。
有効なチームのメールフィールド名を指定する (Specify a valid teams email field name)	このフィールドで定義されたユーザーにコールを開始するためのフィールド名を提供するオプション。 **注:** カスタムフィールド名は、sys_user テーブルで定義する必要があります。
Microsoft Teams の通知コネクタの参加者ミュート機能を有効にする (Enable Mute participants capability for Notify Connector for Microsoft Teams)	カンファレンスコールで参加者をミュートにするオプション。
新しいブラウザータブでリンクを開く代わりに、[電話に参加] をクリックしたときのユーザーへのボット呼び出しを有効にします	ボットがカンファレンスコールでユーザーに電話をかけることを有効にするオプション。
会議の拡張機能アプリのアプリケーション ID (Application ID of Meeting Extensibility app)	会議の拡張機能アプリのアプリ ID を提供するオプション。 環境で会議の拡張機能を使用するために、会議の拡張機能アプリ ID の詳細を入力します。

3. [保存] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

電話で参加するための会議ブリッジ番号の設定

参加者が会議ブリッジ番号を介してインシデントの解決に協力できるように、会議ブリッジ番号を設定します。

> **注:**
> これらは追加の構成であり、必要に応じてオプションで使用できます。

会議ブリッジ番号の予約

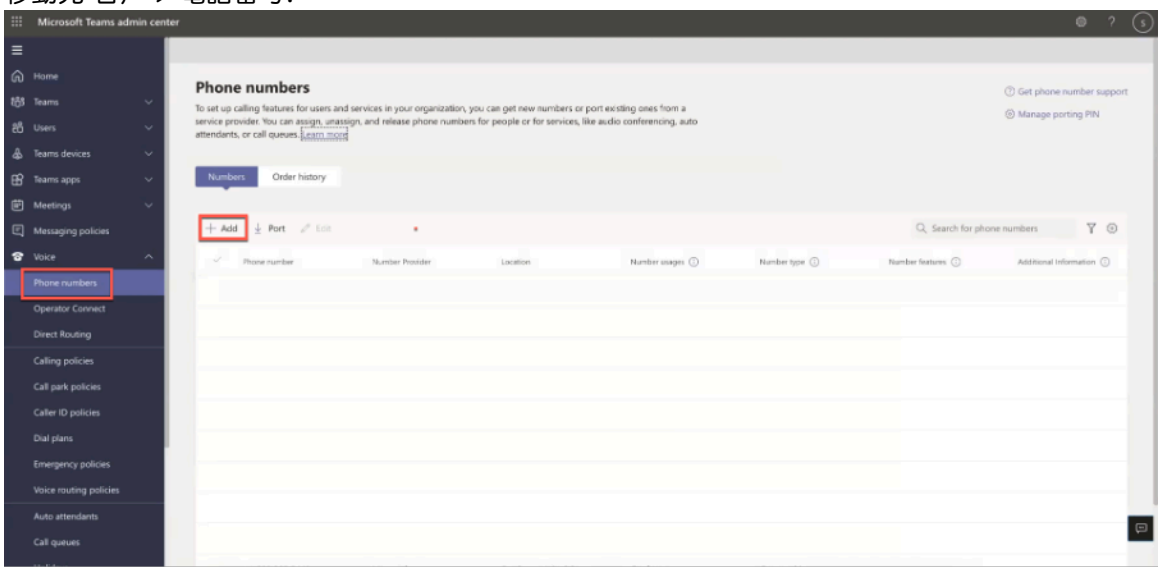
会議ブリッジ番号を予約してカンファレンスコールをホストし、会議ブリッジ番号を介したインシデントの解決に向けて作業します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Teams アドミンセンターにログインします。
2. 移動先 音声 > 電話番号.



3. [追加] をクリックします。
4. フォームの各フィールドに入力します。

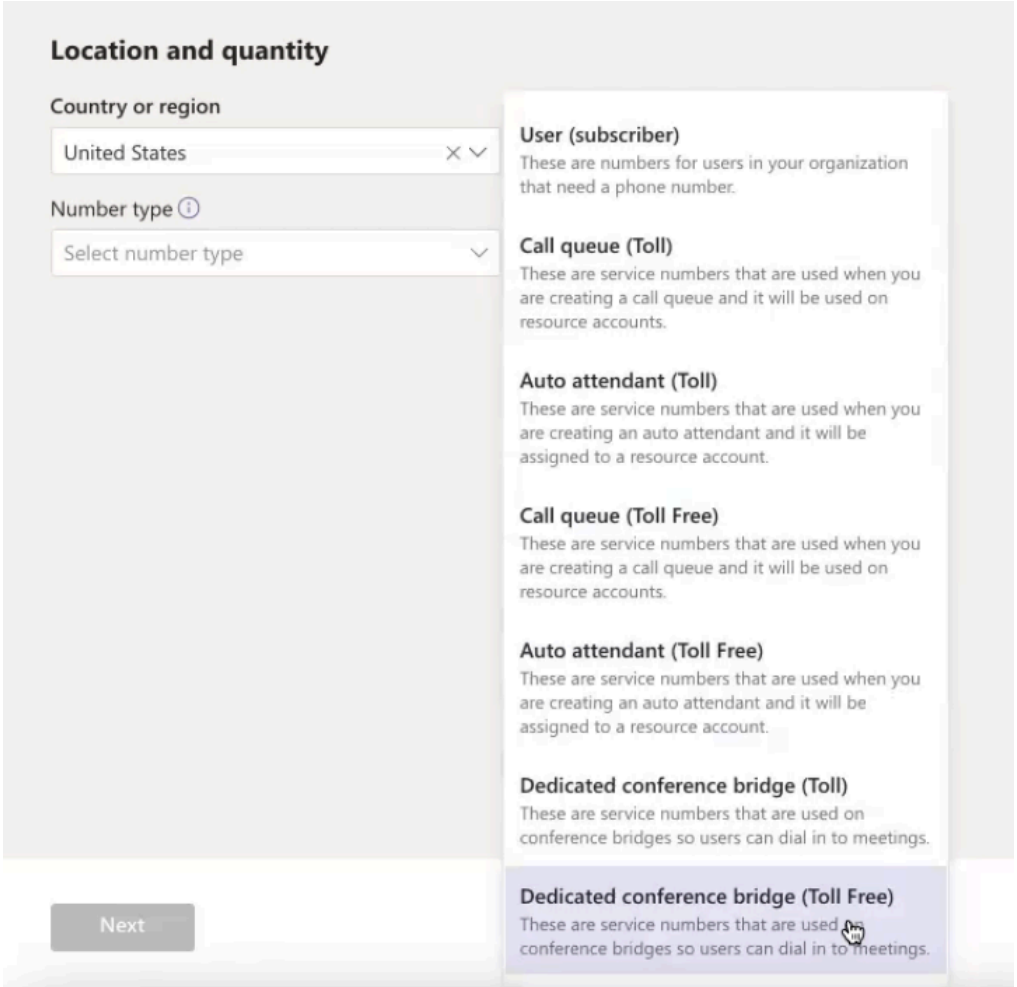
   a. 注文の名前を追加 (Add a name for your order)：オーディオサービスの名前を入力します。

   b. 国または地域 (Country or region)：国を選択するオプション。

   c. 番号タイプ (Number type)：番号タイプを選択するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

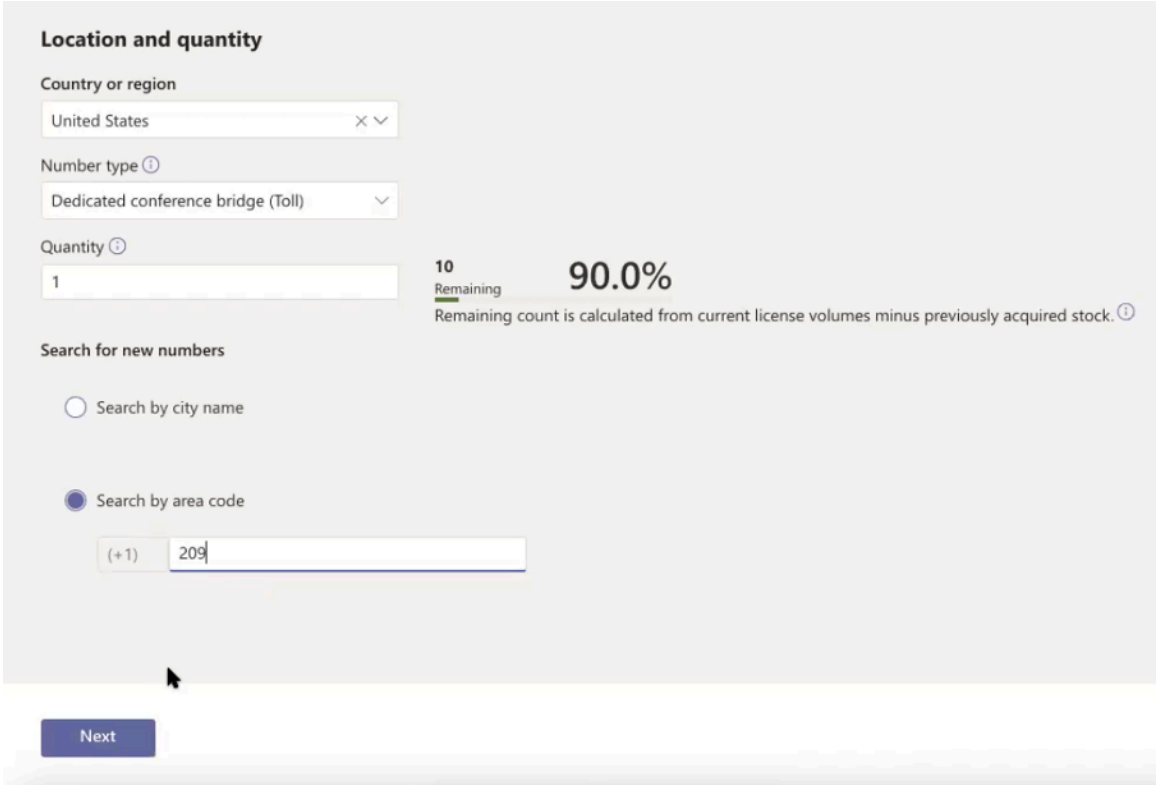


d. 数量 (Quantity)：会議番号の番号を選択するオプション。

e. 新しい番号を検索 (Search for new numbers)：市区町村の名前または市外局番に基づいて会議番号を選択するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



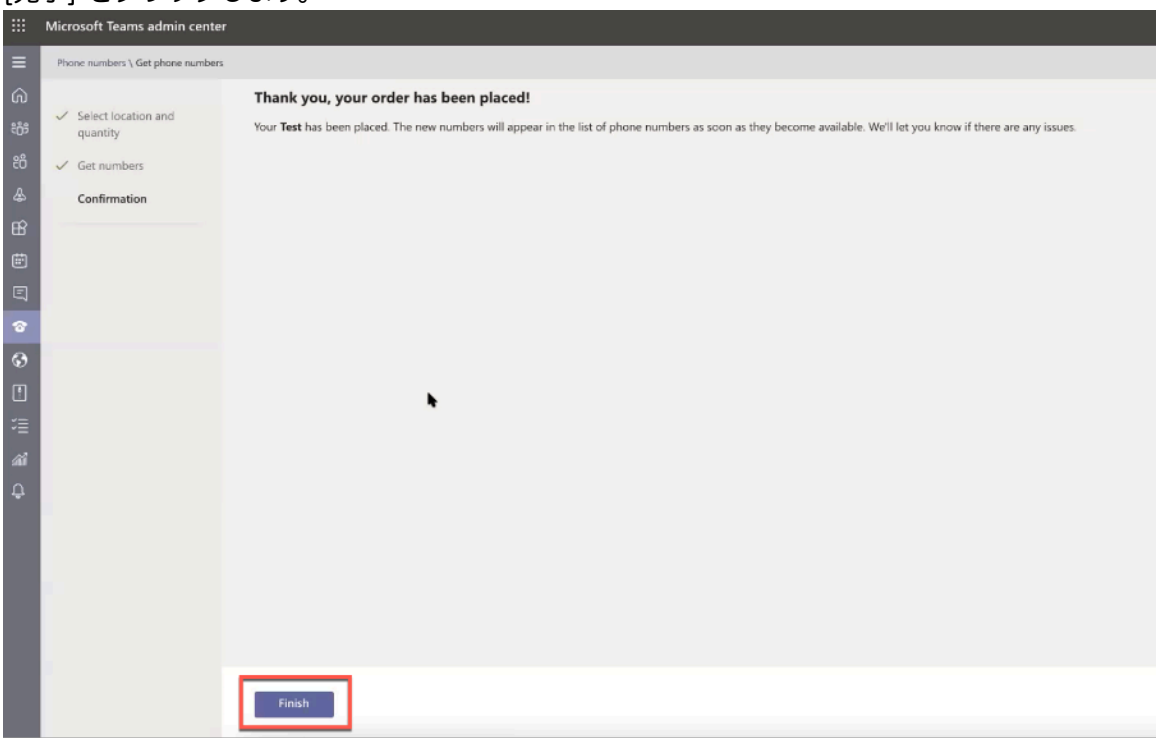
f. [次へ **(Next)**] をクリックします。

予約番号が表示されます。

g. [注文する **(Place order)**] をクリックします。

注文すると、テナントの電話番号にこの会議番号が表示されます。

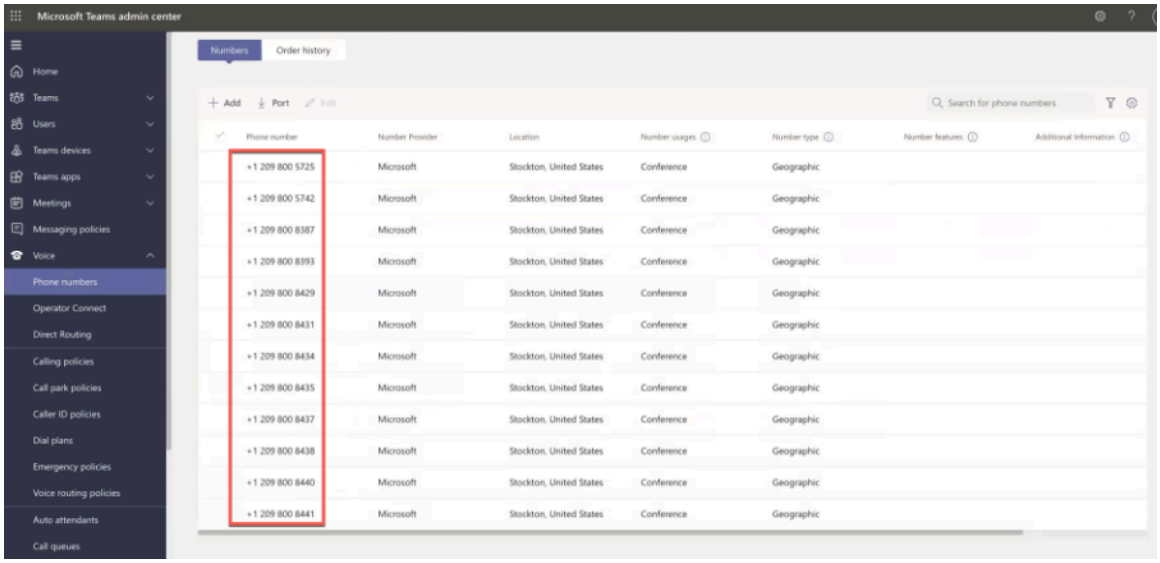
h. [完了] をクリックします。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約された番号は、図のように [電話番号 (Phone numbers)] セクションに表示されます。



会議ブリッジ番号の構成

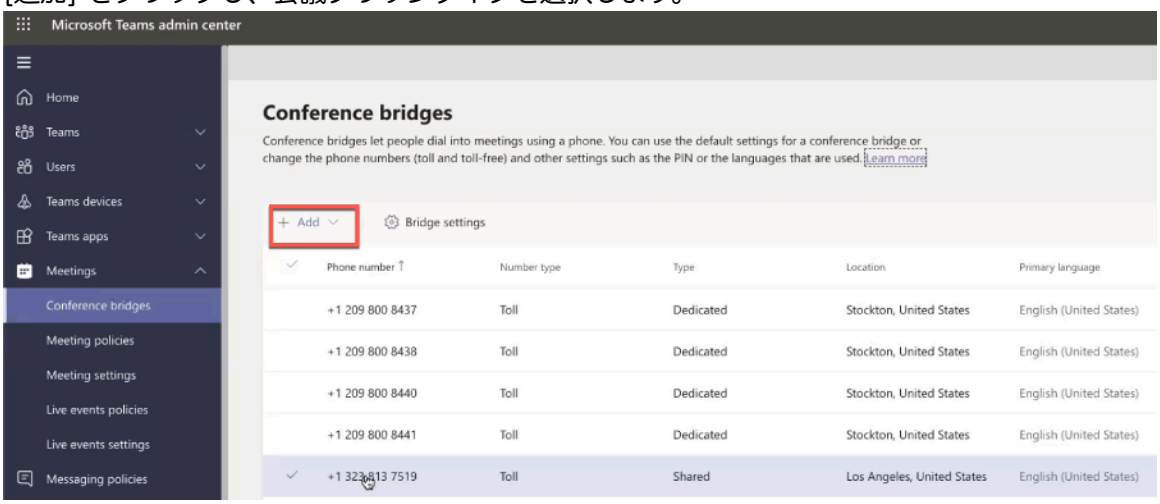
重大なインシデントを解決するために参加者との共同作業に使用する会議ブリッジ番号を構成します。

始める前に

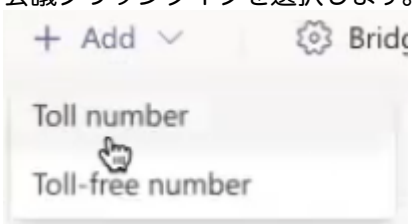
必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Teams アドミンセンターにログインします。
2. 移動先 会議 > 会議ブリッジ.
3. [追加] をクリックし、会議ブリッジタイプを選択します。



4. 会議ブリッジタイプを選択します。



自動翻訳

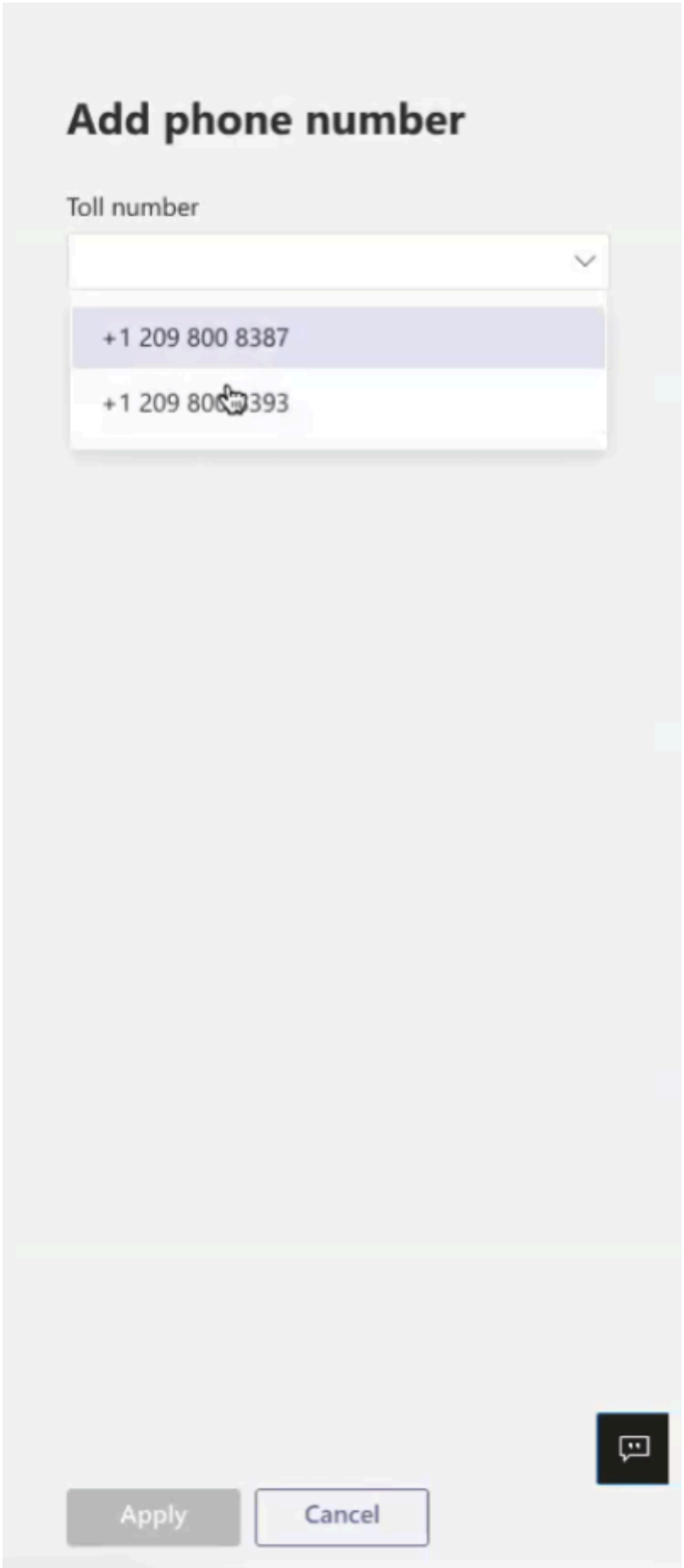
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. ドロップダウンオプションから番号を選択します。

   これは、カンファレンスコール用にテナントに予約されている番号です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [適用] をクリックします。

   選択した番号が会議ブリッジ番号のリストに追加されます。

ユーザー向け会議ブリッジのセットアップ

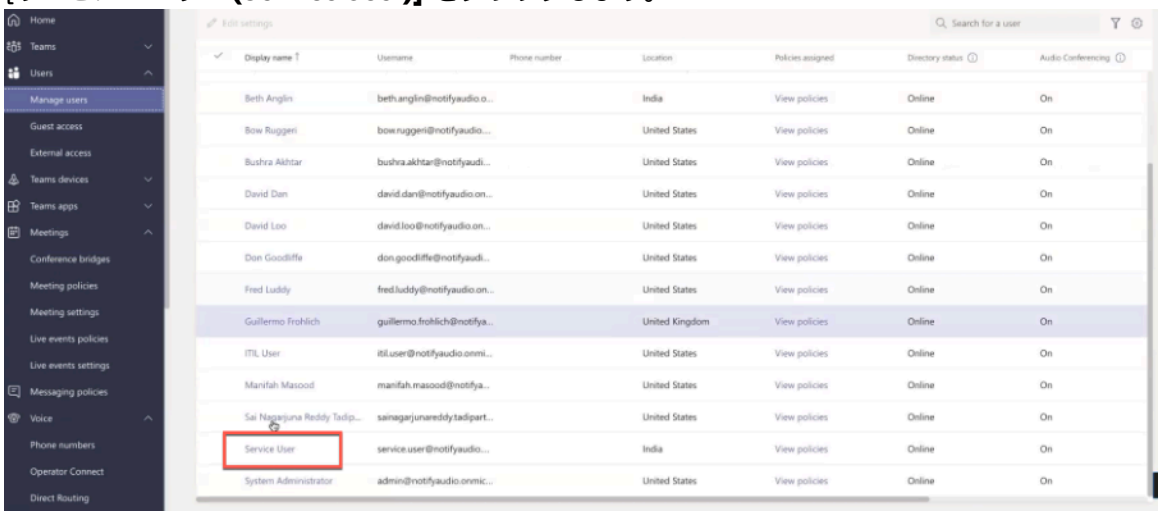
ブリッジ番号を使用して参加者がカンファレンスコールに参加できるように会議ブリッジ番号を利用可能にします。

始める前に

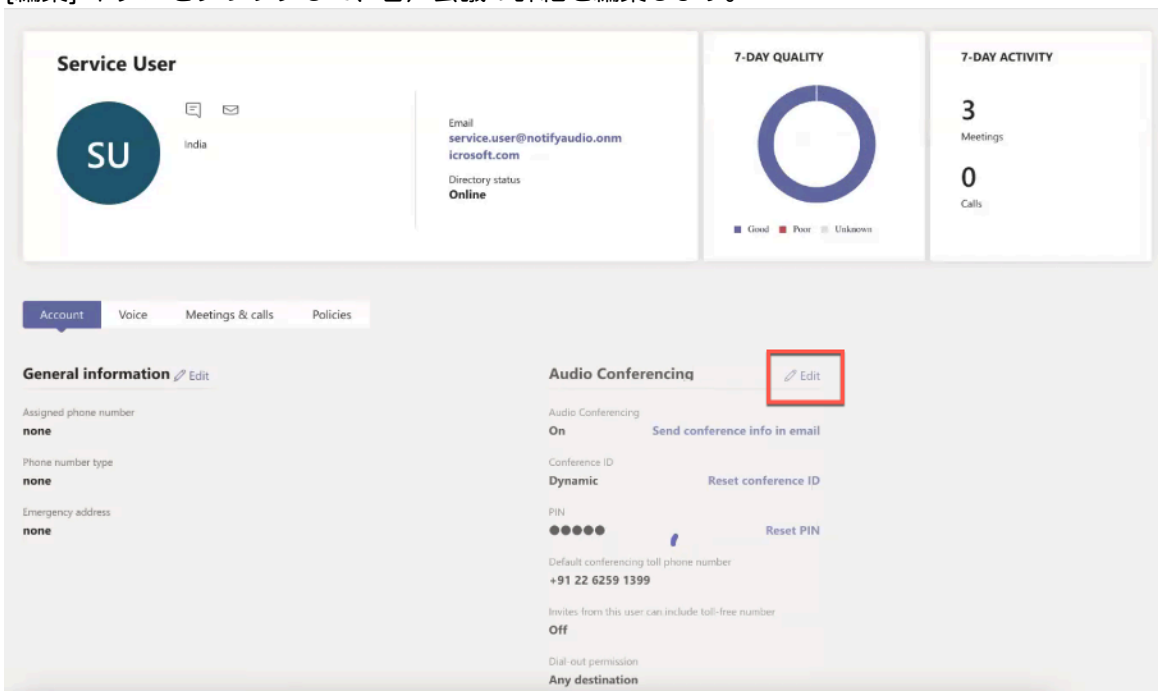
必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Teams アドミンセンターにログインします。
2. 移動先 ユーザー > ユーザーの管理.
3. [サービスユーザー **(Service User)**] をクリックします。



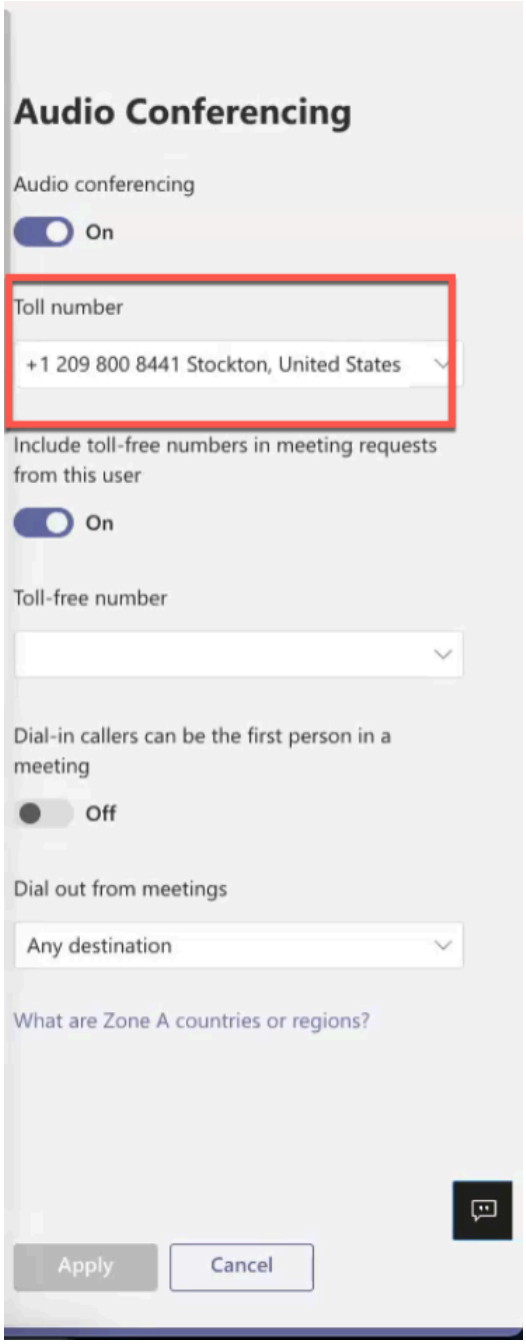
4. [編集] ボタンをクリックして、音声会議の詳細を編集します。



5. 電話番号を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



6. [適用] をクリックします。

音声会議を有効にする

音声会議を有効にして、ユーザーが会議ブリッジ番号をダイヤルして音声会議に参加できるようにします。

始める前に

注:
これは追加の構成であり、必要に応じてオプションで使用できます。

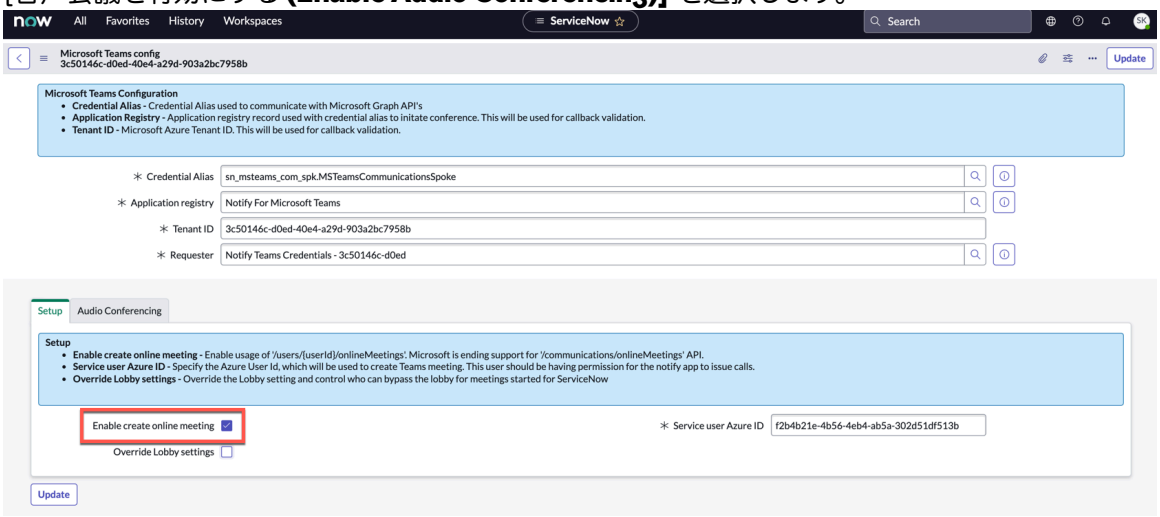
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ServiceNow インスタンスで、 すべて > 通知 > **Microsoft Teams** > 設定.
2. [音声会議を有効にする **(Enable Audio Conferencing)**] を選択します。



3. [保存] を選択します。

ロビー設定の構成

参加者がロビーで待機せずにカンファレンスコールに参加できるように、インスタンスのロビー設定を上書きできます。

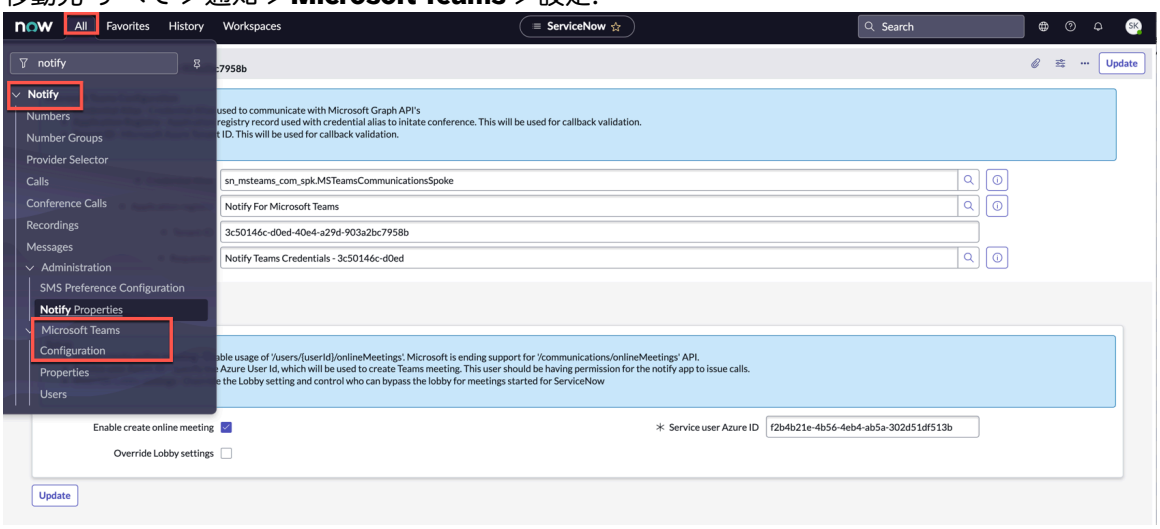
始める前に

注:
これは追加の構成であり、必要に応じてオプションで使用できます。

必要なロール：admin

手順

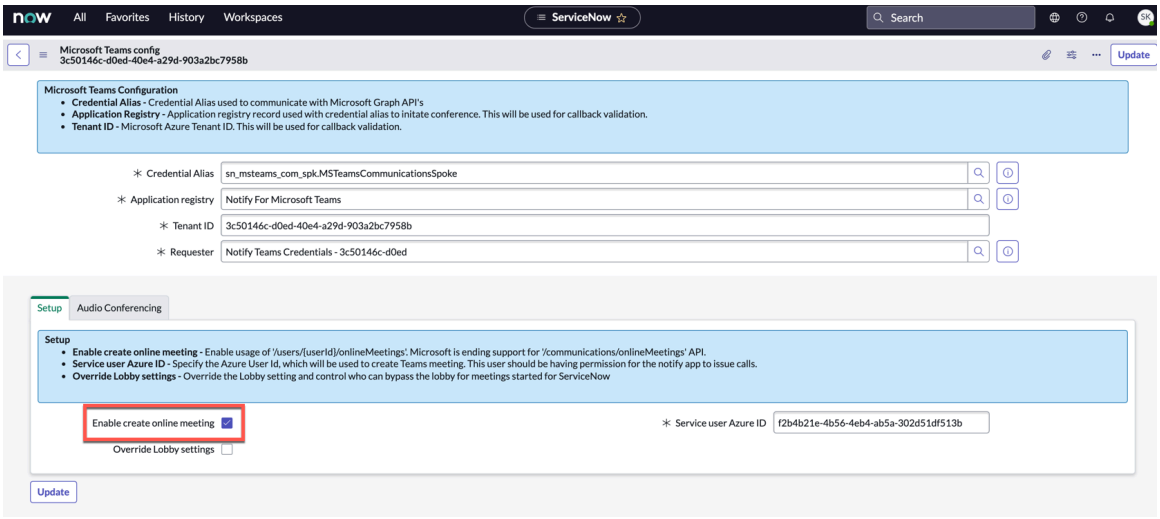
1. 移動先 すべて > 通知 > **Microsoft Teams** > 設定.



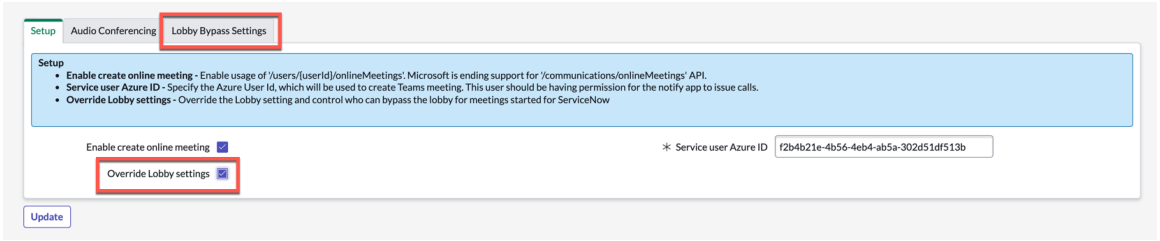
注:
[セットアップ] タブで、[オンライン会議の作成を有効化] オプションが選択されていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



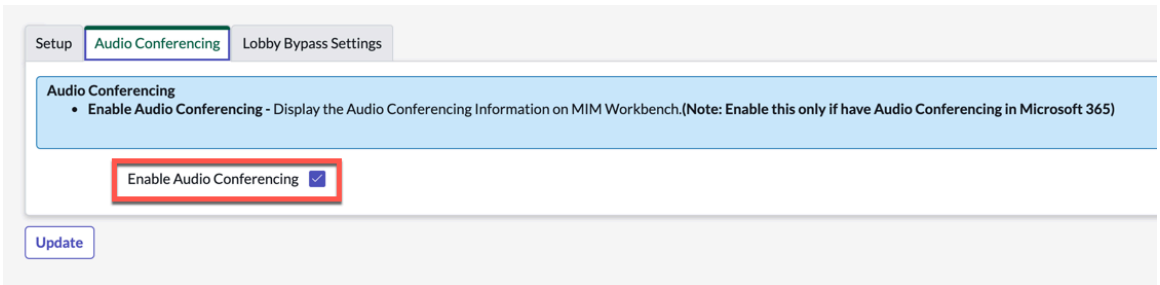
2. [ロビー設定を上書き] オプションを選択します。



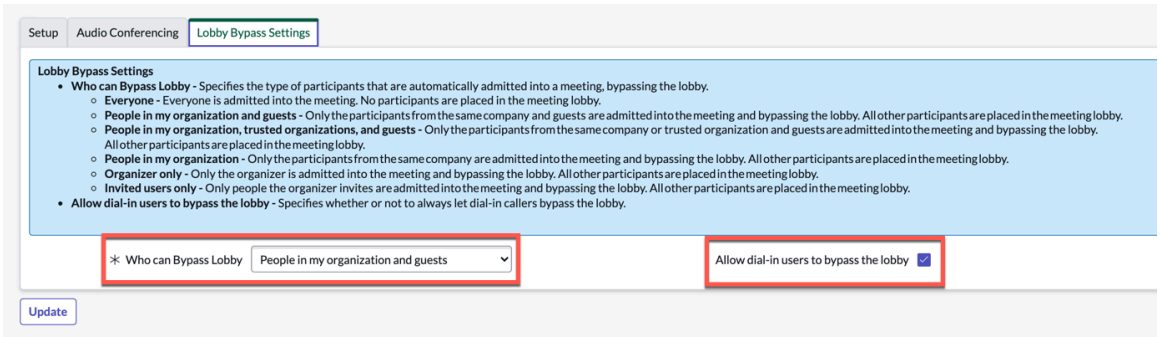
[ロビーのバイパス設定] タブを選択すると、[ロビー設定を上書き] タブが表示されます。

3. [音声会議] タブを選択して、[音声会議を有効にする] オプションを選択します。

> **注:**
> Microsoft Azure 音声会議サブスクリプションをお持ちの場合、ユーザーが電話番号でカンファレンスコールに参加できるようにするには、このオプションを有効にする必要があります。



4. [ロビーのバイパス設定] タブを選択します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. ロビーをバイパスできるユーザー：カンファレンスに自動的に参加できる参加者を選択します。

b. ダイヤルインユーザーによるロビーのバイパスを許可する：このオプションは、[音声会議] タブで [音声会議を有効にする **(Enable Audio Conferencing)]** オプションが選択されている場合にのみ表示されます。参加者が会議ブリッジ番号を使用して参加している場合、その参加者が自動的にカンファレンスコールに参加できるようにするには、このオプションを選択します。

5. [更新] を選択します。

Microsoft Azure メールの **ServiceNow** インスタンスへのマッピング

Microsoft Teams アプリを使用してユーザーが発行したチケットをエージェントが解決するためのコールを開始する、カスタムのメールフィールドを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ServiceNow インスタンスの sys_user テーブルのメールフィールドがユーザーの Microsoft Azure テナントのメールと一致しない場合は、マッピングが必要です。デフォルトのマッピングはメールフィールドに対して行われ、システムのプロパティのフィールド sn_now_azure.user_email_field に保存されます。必要に応じて、この手順でメールフィールドの値を変更します。

手順

1. user_email_field の値をコピーします。

a. ServiceNow インスタンスを開きます。

b. 移動先 すべて > システムセキュリティ > ユーザーとグループ > ユーザー.

c. ユーザーを選択します。

d. フォームヘッダーを右クリックして、 構成 > フォームレイアウト.

e. [新規フィールドの作成] セクションで、フィールドに入力します。

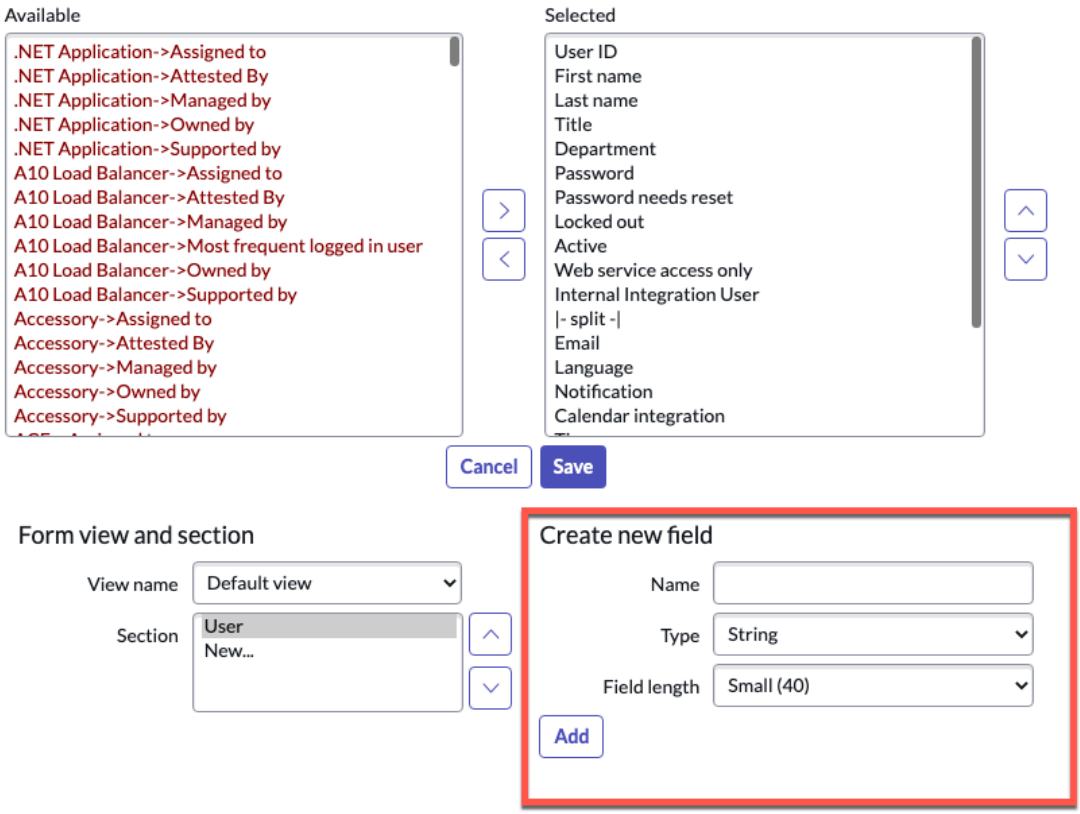
新規フィールドの作成

フィールド	説明
名前	フォームとリストに表示するフィールドの名前を入力します。 例：ユーザープリンシパル名。
タイプ	フィールドタイプとして [文字列]を選択します。
フィールド長	フィールド長を選択します。このフィールドは、特定のフィールドタイプでのみ表示されます。

f. [追加] を選択します。

自動翻訳

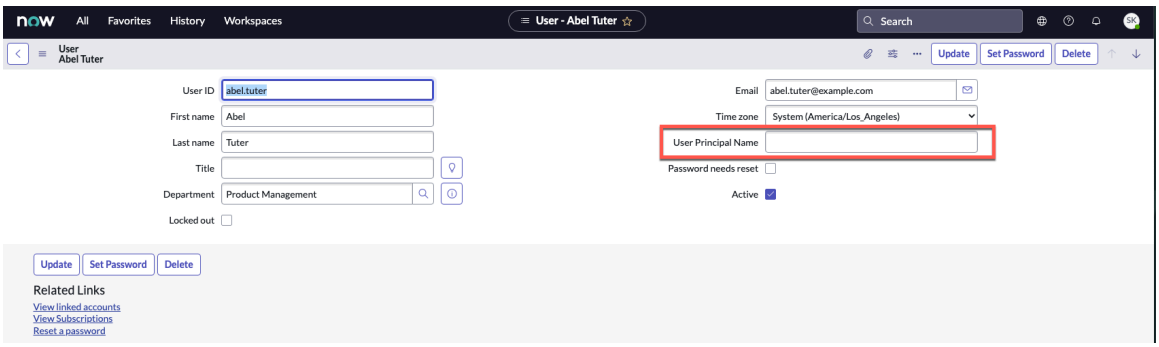
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



g. 選択済みスラッシュバケット列で、フィールドをフォーム上の目的の場所に移動します。

h. [保存] を選択します。

これで、フィールドがフォームの指定した場所に表示されます。



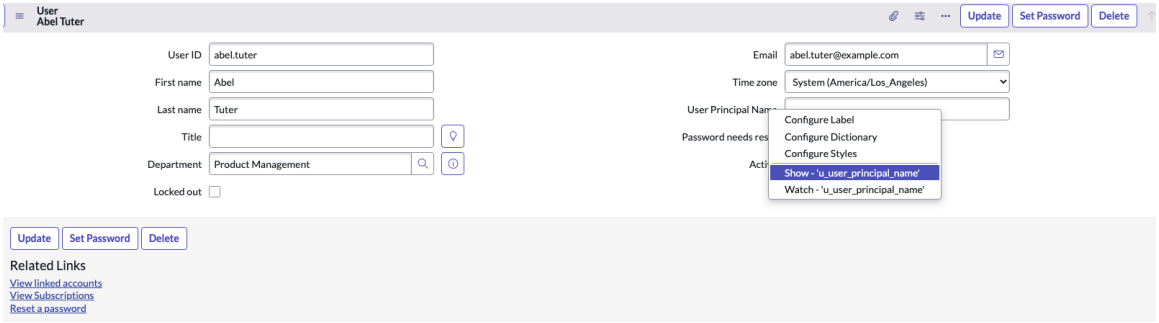
アドミニストレーターは、Microsoft Teams に使用するメールをこのフィールドに入力する必要があります。

新しく作成されたフィールド値を、Microsoft Teams で従業員とのチャットを開始するためのデフォルトフィールドとして設定する必要があります。

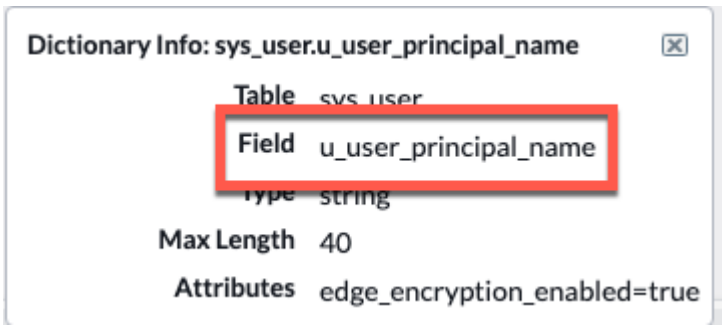
i. フィールドを右クリックし、**[<**フィールド名の値**>** を表示] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



フィールド名の辞書情報を表示できます。



j. [フィールド] を右クリックして値をコピーします。

2. メールフィールドの値を変更します。

a. 移動先 通知 > **Microsoft Teams** > プロパティ.

b. コピーしたメールフィールドの値を、[有効な **Teams** メールフィールド値を指定します。このフィールド値は新しい **Microsoft Teams** カンファレンスが開始されたときに使用されます **(Specify a valid teams email field value. This field value will be used when a new Microsoft Teams Conference Call is initiated)]** フィールドに貼り付けます。このフィールドは [Microsoft Teams のプロパティ] フォームにあります。

デフォルト値は「メール」です。

c. [保存] を選択します。

> **注:**
> 新しく作成されたフィールドに対するすべてのユーザーのメールアドレスが、Microsoft Teams アプリに関連付けられたメールで更新されていることを確認します。

ServiceNow for Microsoft Teams と Microsoft 365 の管理

従業員エクスペリエンスとエージェントエクスペリエンスの両方に対するさまざまな ServiceNow for Microsoft Teams または Microsoft 365 の統合を、必要に応じてカスタマイズおよび管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

- から IT Service Management for Microsoft 365 (バージョン 2.6.7)、 ServiceNow for Microsoft Teams は ServiceNow for Microsoft 365 にアップグレードされます。
- から HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365 (バージョン 3.3.6) では、ServiceNow for Microsoft Teams は ServiceNow for Microsoft 365 にアップグレードされます。

既存の Microsoft Teams 機能を Microsoft 365 アプリケーションにアップグレードするには、「従業員エクスペリエンスのために ServiceNow を Microsoft 365 アプリケーションと統合する」を参照してください。

従業員エクスペリエンスのための **Microsoft Teams** データ連携の管理

従業員が Microsoft Teams を通じて、IT、HR、および UR 関連の問題を解決するための支援を提供します。従業員は、Microsoft Teams 内からエージェントとやり取りして、問題を解決できます。

IT Service Management integration with ServiceNow のカスタマイズ

組織のニーズを満たすようにインスタンス内の機能をカスタマイズします。

以下をカスタマイズできます：

- UI アクション
- ビジネスルール

IT Service Management with Microsoft Teams の **UI** アクションのカスタマイズ

UI アクションを必要なテーブルに拡張できるようにします。

他のテーブルに対して、次の UI アクションを拡張できます：

- [Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)]
- [Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)]

[Microsoft Teams チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)] UI** アクションのカスタマイズ

[Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)] UI アクションを必要なテーブルに拡張できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > **UI** アクション.
2. 新しいウィンドウで、既存の **[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** UI アクションを開きます。
3. [新規] をクリックします。
4. **[UI** アクション] フォームのフィールドに入力します。

UI アクションフォーム

フィールド	説明
名前	UI アクションの名前。例：Microsoft Teams チャット開始

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
テーブル	[Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)] UI アクションが利用可能になるテーブル
フォームボタン	このボックスをオンにします
レコード作成時に表示	このボックスをオフにします
クライアント	このボックスをオンにします
リスト v3 互換	このボックスをオンにします
クリック時	「initChatWithGroup()」と入力します。
条件	既存の [Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)] の条件をコピーして貼り付けます必要に応じて列名を変更します。
スクリプト	既存の [Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)] のスクリプトをコピーして貼り付けます。必要に応じて列名を変更します。
ワークスペースフォームボタン	このボックスをオンにします 既存の [Microsoft Teams チャットを開始] のワークスペースクライアントスクリプトをコピーして貼り付けます。必要に応じて列名を変更します。

5. [送信] をクリックします。

[Microsoft Teams からメッセージをインポート **(Import Messages from Microsoft Teams)] UI** アクションのカスタマイズ

[Microsoft Teams からメッセージをインポート **(Import Messages from Microsoft Teams)]** UI アクションを必要なテーブルに拡張できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > **UI** アクション.
2. 新しいウィンドウで、既存の **[Microsoft Teams** からメッセージをインポート **(Import Messages from Microsoft Teams)]** UI アクションを開きます。
3. **[UI** アクション] 画面で、[新規] をクリックします。
4. [**UI** アクション] フォームのフィールドに入力します。

UI アクションフォーム

フィールド	説明
名前	UI アクションの名前。例：Microsoft Teams からメッセージをインポート
テーブル	[Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)] UI アクションが利用可能になるテーブル

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
フォームボタン	このオプションをオンにします
レコード作成時に表示	このオプションをオフにします
クライアント	このオプションをオンにします
条件	既存の [Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)] の条件をコピーして貼り付けます。必要に応じて列名を変更します。
スクリプト	既存の [Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)] のスクリプトをコピーして貼り付けます。必要に応じて列名を変更します。
ワークスペースフォームボタン	このボックスをオンにします 既存の [Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)] のワークスペースクライアントスクリプトをコピーして貼り付けます。必要に応じて列名を変更します。

5. [送信] をクリックします。

実行可能な通知のためのビジネスルールのカスタマイズ

実行可能な通知のためのビジネスルールのカスタマイズが有効化されます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > 通知 > アクション可能な通知:ビジネスルール.
2. 別のテーブルに拡張するビジネスルールを開きます。
   例：発信者にコメントを送信
3. [新規] をクリックします。
4. [**UI** アクション] フォームのフィールドに入力します。

ビジネスルールフォームの **UI** アクション

フィールド	説明
名前	ビジネスルールの名前
テーブル	「発信者にコメントを送信」がアサインされるテーブル。
有効	このボックスをオンにします
詳細	このボックスをオンにします
[実行場所 (Where to run)]	○ ：次の後 ○ [挿入]：このボックスをオンにします ○ [更新]：このボックスをオンにします ○ [フィルター条件]：「発信者にコメントを送信」ビジネスルールのフィルター条件を適用します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
詳細	○ [条件]：既存の「発信者にコメントを送信」ビジネスルールから条件の値をコピーして貼り付けます。必要に応じて値を変更します。 ○ [スクリプト]：既存の「発信者にコメントを送信」ビジネスルールからスクリプトの値をコピーして貼り付けます。必要に応じて値を変更します。

5. [送信] をクリックします。

チケットを再割り当てするためのビジネスルールの設定

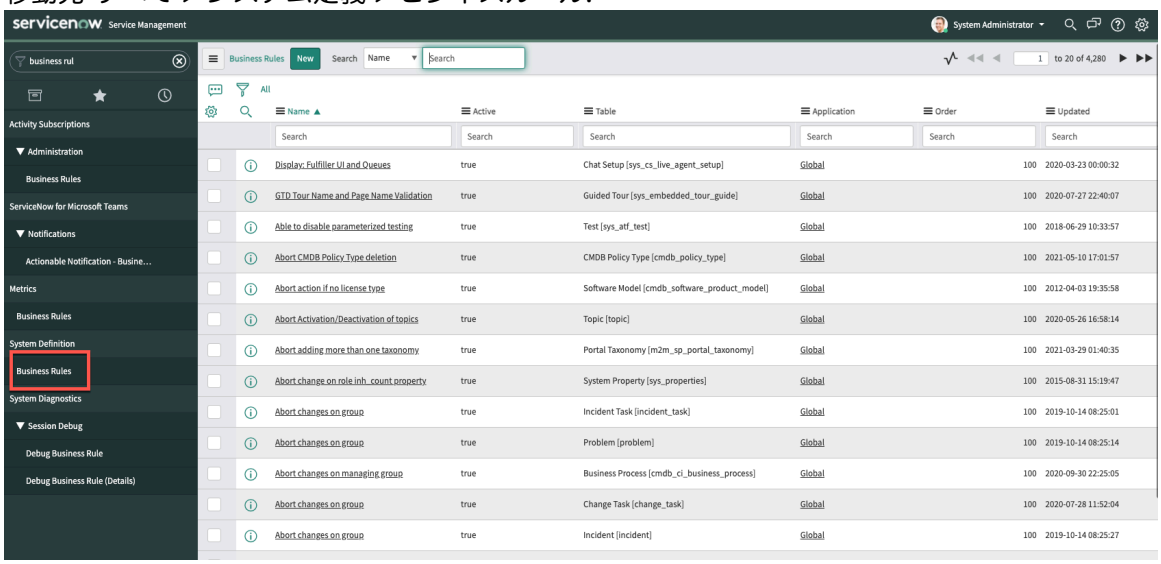
チケットを再割り当てするためのビジネスルールを設定します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

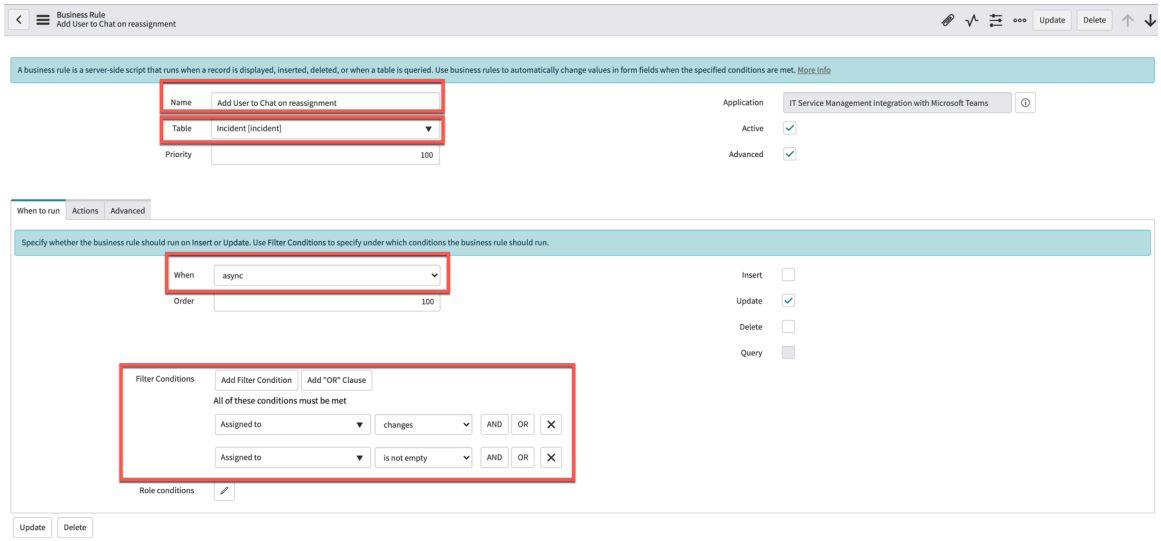
1. 移動先 すべて > システム定義 > ビジネスルール.



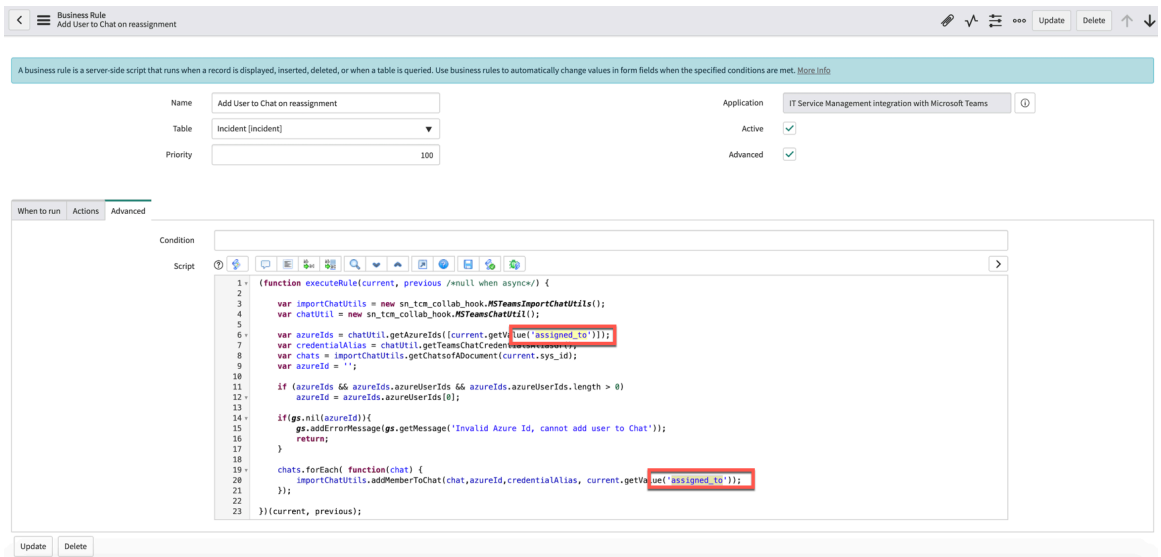
2. [新規] をクリックします。

3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[詳細] タブで [スクリプト] フィールドを更新します。



チケットを再割り当てするためのビジネスルール

フィールド	説明
名前	ビジネスルールの名前
テーブル	チケットを再割り当てする必要があるテーブル
有効	このボックスをオンにします
詳細	このボックスをオンにします
[実行場所 (Where to run)]	○ タイミング： 非同期 ○ [更新]：このボックスをオンにします ○ [フィルター条件]：「チケット」ビジネスルール再割り当てのフィルター条件を適用します。 チケットを再割り当てする必要があるフィールドを選択します。例：フィールドへ割り当て済み

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明

詳細	スクリプト：スクリプトをコピーして貼り付けます。必要に応じて値を変更します。
	
	別の値を使用している場合は、[割り当て済み (assigned_to)] のフィールド名を更新します。
	
	`var importChatUtils = new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils();`
	`var chatUtil = new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsChatUtil();`
	
	`var azureIds = chatUtil.getAzureIds([current.getValue('assigned_to')]); // Update the assigned_to field if required`
	`var credentialAlias = chatUtil.getTeamsChatCredentialsAliasGr();`
	`var chats = importChatUtils.getChatsofADocument(current.sys_id);`
	`var azureId = '';`
	
	`if (azureIds && azureIds.azureUserIds && azureIds.azureUserIds.length > 0)`
	`azureId = azureIds.azureUserIds[0];`
	
	`if(gs.nil(azureId)){`
	`gs.addErrorMessage(gs.getMessage('Invalid Azure Id, cannot add user to Chat'));`
	`return;`
	`}`
	
	`chats.forEach( function(chat) {`
	`importChatUtils.addMemberToChat(chat,azureId,credentialAlias, current.getValue('assigned_to')); //Update the assigned_to field if required`
	`});`

4. [送信] をクリックします。

クローズ条件のビジネスルールの設定

[自動インポート (auto-import)] チャットのクローズ条件のビジネスルールの設定

始める前に

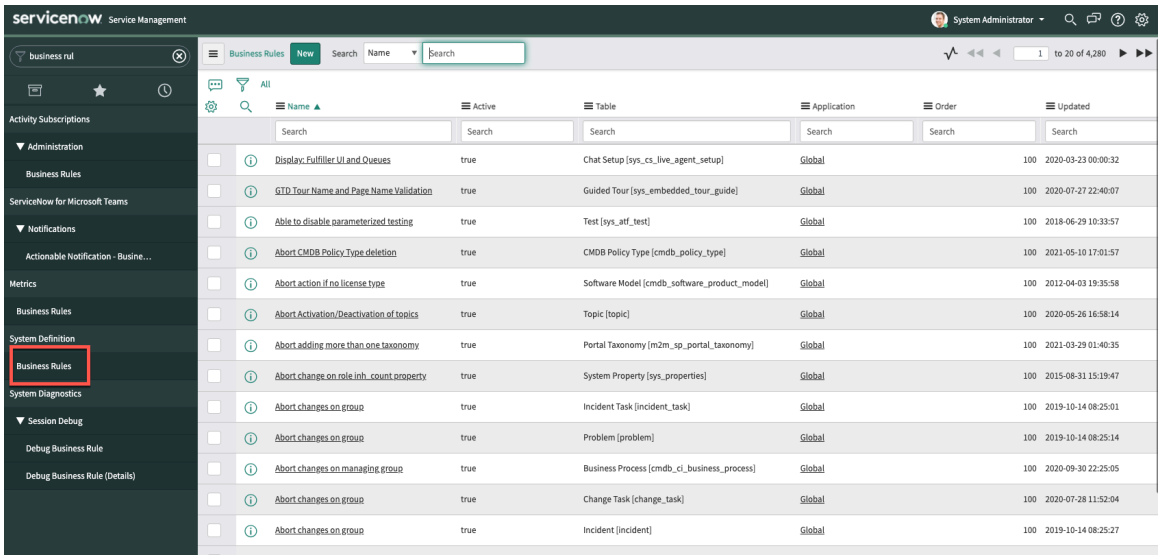
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

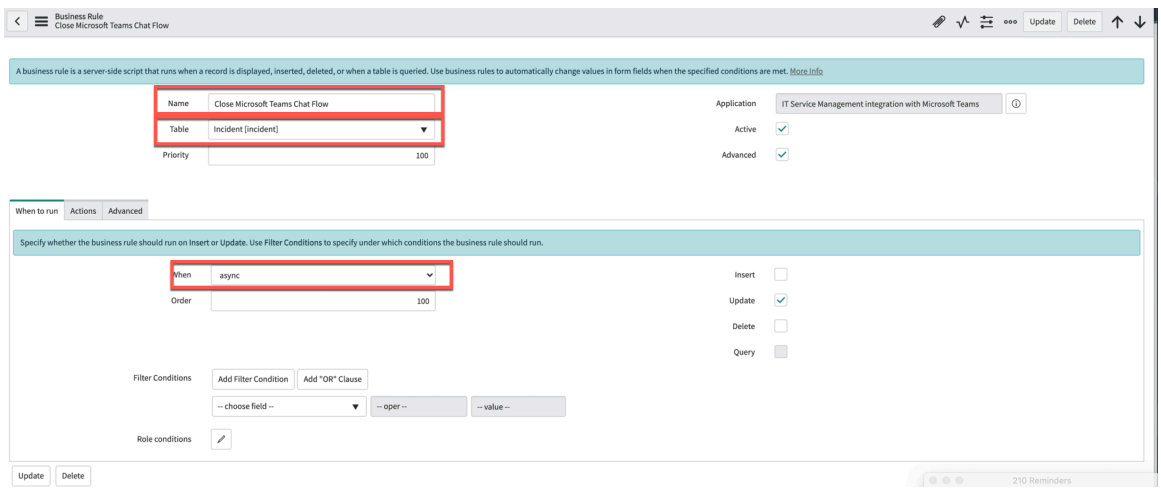
手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ビジネスルール.

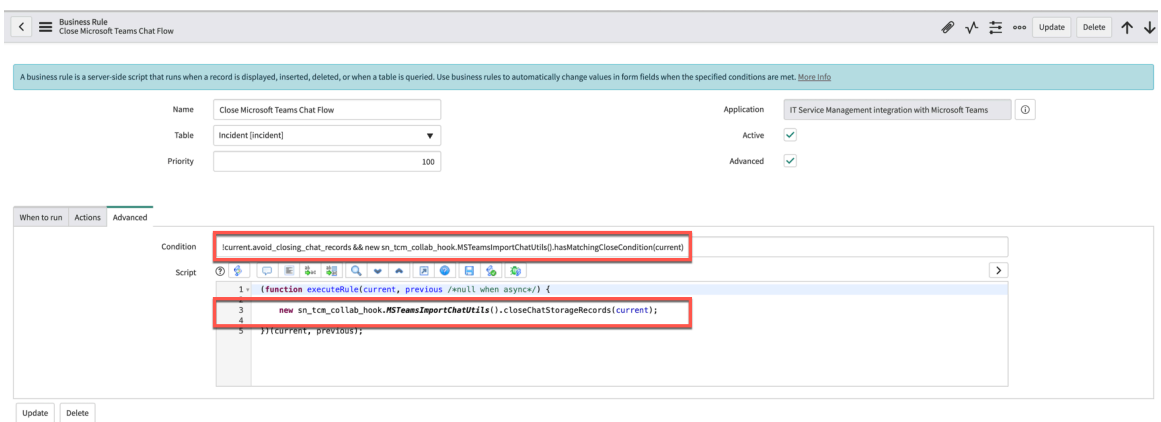


2. [新規] をクリックします。

3. フォームのフィールドに入力します。



[詳細] タブで [条件] および [スクリプト] フィールドを更新します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クローズ条件のビジネスルール

フィールド	説明
名前	ビジネスルールの名前
テーブル	クローズ条件が割り当てられるテーブル
有効	このボックスをオンにします
詳細	このボックスをオンにします
[実行場所 (Where to run)]	○ タイミング： 非同期 ○ [更新]：このボックスをオンにします ○ [フィルター条件] ：「クローズ条件」ビジネスルールのフィルター条件を適用します。

詳細	○ [条件] ：条件の値をコピーして貼り付けます。必要に応じて値を変更します。
	`!current.avoid_closing_chat_records && new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils().hasMatchingCloseCondition(current)`
	○ [スクリプト] ：スクリプトの値をコピーして貼り付けます。必要に応じて値を変更します。
	`new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils().closeChatStorageRecords(current);`

4. [送信] をクリックします。

HR Service Delivery integration with Microsoft Teams のカスタマイズ

組織のニーズを満たすようにインスタンス内の機能をカスタマイズします。

以下をカスタマイズできます：

- UI アクション
- ビジネスルール

HR Service Delivery integration with Microsoft Teams の UI アクションのカスタマイズ

UI アクションを必要なテーブルに拡張できるようにします。

他のテーブルに対して、次の UI アクションを拡張できます：

- [Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)]
- [Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)]

[Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)] UI アクションのカスタマイズ

[Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)] UI アクションを必要なテーブルに拡張できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > **UI** アクション.
2. 新しいウィンドウで、既存の **[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** UI アクションを開きます。
3. **[UI** アクション] 画面で、[新規] をクリックします。
4. [UI アクション] フォームのフィールドに入力します。

UI アクション

フィールド	説明
名前	UI アクションの名前。例：Microsoft Teams チャット開始
テーブル	[Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)] UI アクションが利用可能になるテーブル
アプリケーション	HR Service Delivery integration with Microsoft Teams
フォームボタン	このボックスをオンにします
レコード作成時に表示	このボックスをオフにします
クライアント	このボックスをオンにします
条件	既存の [Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)] の条件をコピーして貼り付けます必要に応じて列名を変更します。
スクリプト	既存の [Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)] のスクリプトをコピーして貼り付けます。必要に応じて列名を変更します。
ワークスペースフォームボタン	このボックスをオンにします 既存の [Microsoft Teams チャットを開始] のワークスペースクライアントスクリプトをコピーして貼り付けます。必要に応じて列名を変更します。

5. [送信] をクリックします。

[Microsoft Teams からメッセージをインポート **(Import Messages from Microsoft Teams)] UI** アクションのカスタマイズ

[Microsoft Teams からメッセージをインポート **(Import Messages from Microsoft Teams)]** UI アクションを必要なテーブルに拡張できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > **UI** アクション.
2. 新しいウィンドウで、既存の **[Microsoft Teams** からメッセージをインポート **(Import Messages from Microsoft Teams)]** UI アクションを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. **[UI** アクション] 画面で、[新規] をクリックします。
4. [**UI** アクション] フォームのフィールドに入力します。

UI アクション

フィールド	説明
名前	UI アクションの名前。例：Microsoft Teams からメッセージをインポート
テーブル	[Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)] UI アクションが利用可能になるテーブル
アプリケーション	HR Service Delivery integration with Microsoft Teams
フォームボタン	このオプションをオンにします
レコード作成時に表示	このオプションをオフにします
クライアント	このオプションをオンにします
条件	既存の [Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)] の条件をコピーして貼り付けます。必要に応じて列名を変更します。
スクリプト	既存の [Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)] のスクリプトをコピーして貼り付けます。必要に応じて列名を変更します。
ワークスペースフォームボタン	このオプションをオンにします。 既存の [Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)] のワークスペースクライアントスクリプトをコピーして貼り付けます。必要に応じて列名を変更します。

5. [送信] をクリックします。

実行可能な通知のためのビジネスルールのカスタマイズ

実行可能な通知のためのビジネスルールのカスタマイズが有効化されます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow** の **Microsoft 365** > 通知 > アクション可能な通知:ビジネスルール.
2. 別のテーブルに拡張するビジネスルールを開きます。
   例：発信者にコメントを送信
3. **[UI** アクション] 画面で、[新規] をクリックします。
4. [**UI** アクション] フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルールの **UI** アクション

フィールド	説明
名前	ビジネスルールの名前
テーブル	「発信者にコメントを送信」がアサインされるテーブル。
アプリケーション	HR Service Delivery integration with Microsoft Teams
有効	このオプションをオンにします
詳細	このオプションをオンにします
[実行場所 (Where to run)]	○ ：次の後 ○ 挿入：このオプションをオンにします ○ 更新：このオプションをオンにします ○ [フィルター条件]：「発信者にコメントを送信」ビジネスルールのフィルター条件を適用します
詳細	○ [条件]：既存の「発信者にコメントを送信」ビジネスルールから条件の値をコピーして貼り付けます。必要に応じて値を変更します。 ○ [スクリプト]：既存の「発信者にコメントを送信」ビジネスルールからスクリプトの値をコピーして貼り付けます。必要に応じて値を変更します。

5. [送信] をクリックします。

Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 の **UI** アクションのカスタマイズ

UI アクションをカスタマイズし、必要なテーブルに拡張します。UniversalRequestMSTeamsUtils スクリプトインクルードは、UI アクションの可視化を制御します。

デフォルトでは、次の UI アクションを使用できます。ニーズに合わせてカスタマイズできます。

- [Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)]
- [Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)]

UI アクションをカスタマイズするには、フォームフィールドを変更する必要があります。フォームフィールドの詳細については、「UI アクション」を参照してください。

ServiceNow for Microsoft Teams および **Microsoft 365** の使用

従業員とエージェントは、Microsoft Teams 内から IT Service Management、HR サービスデリバリ (HRSD)、およびユニバーサル要求の問題を協力して解決できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

- から IT Service Management for Microsoft 365 (バージョン 2.6.7)、 ServiceNow for Microsoft Teams は ServiceNow for Microsoft 365 にアップグレードされます。
- から HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365 (バージョン 3.3.6) では、ServiceNow for Microsoft Teams は ServiceNow for Microsoft 365 にアップグレードされます。

既存の Microsoft Teams 機能を Microsoft 365 アプリケーションにアップグレードするには、「従業員エクスペリエンスのために ServiceNow を Microsoft 365 アプリケーションと統合する」を参照してください。

従業員エクスペリエンスのための **Microsoft Teams** データ連携の使用

従業員が Microsoft Teams を通じて、IT、HR、および UR 関連の問題を解決するための支援を提供します。従業員は、Microsoft Teams 内からエージェントとやり取りして、問題を解決できます。

Microsoft Teams での **ITSM** および **HRSD** 統合の使用

従業員とエージェントは、協力して Microsoft Teams から効果的にサービスを受けたり、問題を解決したりできます。

従業員のアクション

サービスに関連するチケットに対する承認通知とコメントに応答します。

Microsoft Teams の仮想エージェントを介して送信されるアクション可能な通知。以下のことを行うことができます。

- アクション可能な通知に対する承認を承諾または却下する
- アクション可能な通知でエージェントからのコメントに応答する

ServiceNow ユーザーアカウントを 仮想エージェント 向け **Microsoft Teams**アプリケーションにリンク

ServiceNow アカウントを Microsoft Teams アプリケーションにリンクして、ServiceNow レコードを使用する非公開の仮想エージェントトピックにアクセスします。

始める前に

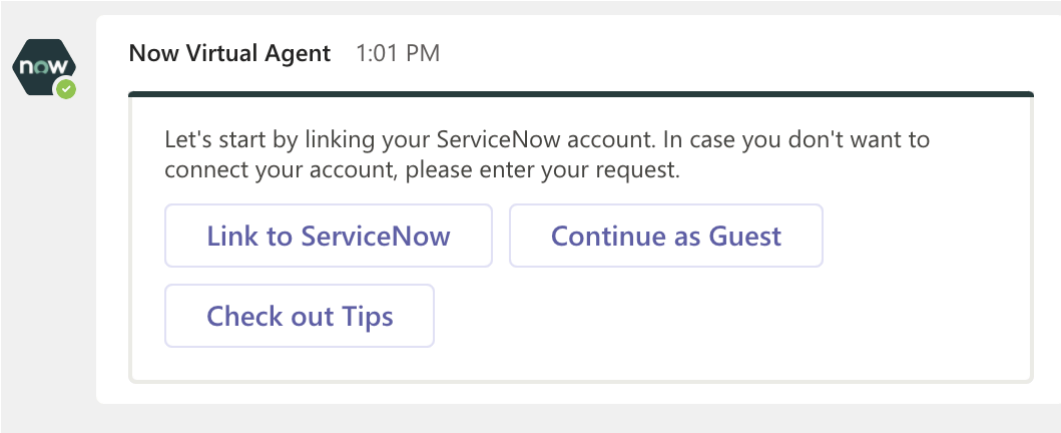
必要なロール：ユーザー
認証ステップは、インスタンスで行われるか、アドミンによって設定されているサービスポータルで行われます。

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを開きます。
2. 仮想エージェントボットを検索します。
3. 仮想エージェントボットとの会話を開始します。
   その後ボットは、**[ServiceNow** へのリンク] の認証、ゲストユーザーとして続行、または [チェックアウトのヒント] ヘルプメニューの表示を行うオプションのプロンプトを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. **[ServiceNow へのリンク]** をクリックして、認証します。
   認証では、インスタンス、またはアドミンによって設定されたサービスポータルに誘導されます。まだインスタンスまたはサービスポータルにログインしていない場合は、ログイン認証情報を入力するように求められます。

   注:

   管理者は、ServiceNow のユーザーアカウントを Microsoft Teams に自動的にリンクできます。詳細については、「ビルド済みのメッセージング統合でのアカウントのリンク」を参照してください。

5. 確認ダイアログで、[確認] を選択してアカウントにリンクします。

仮想エージェント 向け **Microsoft Teams** から **ServiceNow** ユーザーアカウントのリンク解除

Microsoft Teams からアカウントのリンクを解除すると、ServiceNow アカウントと Microsoft Teams アプリケーションの関連付けが非アクティブ化されます。

始める前に

必要なロール：ユーザー
アカウントのリンクを解除すると、ServiceNow データベースのレコードをクエリまたは変更する仮想エージェントの会話を行うことができなくなります。

手順

1. アプリケーションナビゲーターから、 セルフサービス > プロファイル.
2. [リンクされたアカウントを表示] 関連リンクをクリックします。
3. [リンクされたアカウント] ページで、メッセージ統合をリンク解除するチェックボックスをオンにします。
4. [選択した行のアクション] を選択し、[アカウントのリンクを解除] をクリックします。

   ServiceNow アカウントと仮想エージェントメッセージ統合の間のリンクが無効になります。

   注:
   自分のアカウントのリンクを解除した場合でも、仮想エージェントの公開会話は実行できます。アカウントをもう一度リンクするには、関連するメッセージ統合の手順 1 ～ 3 を繰り返し、[選択した行のアクション] で [アカウントをリンク] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

情報通知の表示

チケットのライフサイクルの中で特定のイベント中に送信される通知を表示します。これらの通知は、チケットに関連付けられた要求者に送信されます。

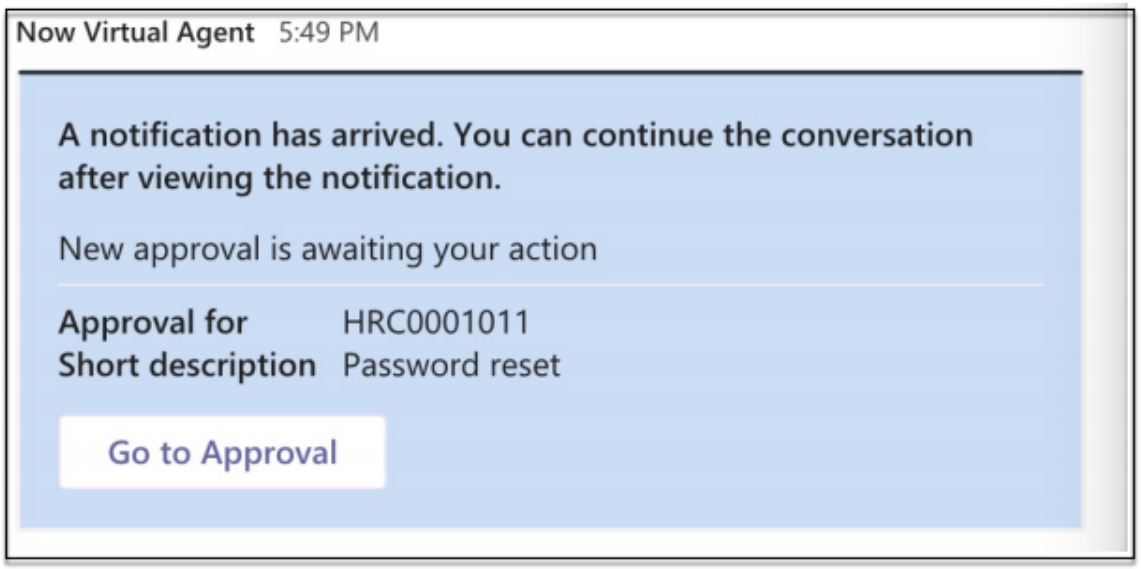
始める前に
必要なロール：ユーザー

このタスクについて
ServiceNow for Microsoft Teams アプリケーションには、次の情報通知が含まれています。

- 解決済みインシデント
- インシデント状況更新
- 要求アイテム完了
- 要求アイテム承認
- 要求アイテム却下
- 要求アイテム更新

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. [アクティビティ] をクリックします。
3. 追加の通知フィードのリストを表示します。
   - インシデント
   - HR ケース
   - 変更要求
   - 要求済みアイテム
4. 詳細を表示するには、その通知をクリックします。



Microsoft Teams からの要求の承認または却下

Microsoft Teams の承認通知を使用して、要求を承認または却下します。

始める前に
承認通知を構成する方法の詳細については、「承認ハブ」を参照してください。

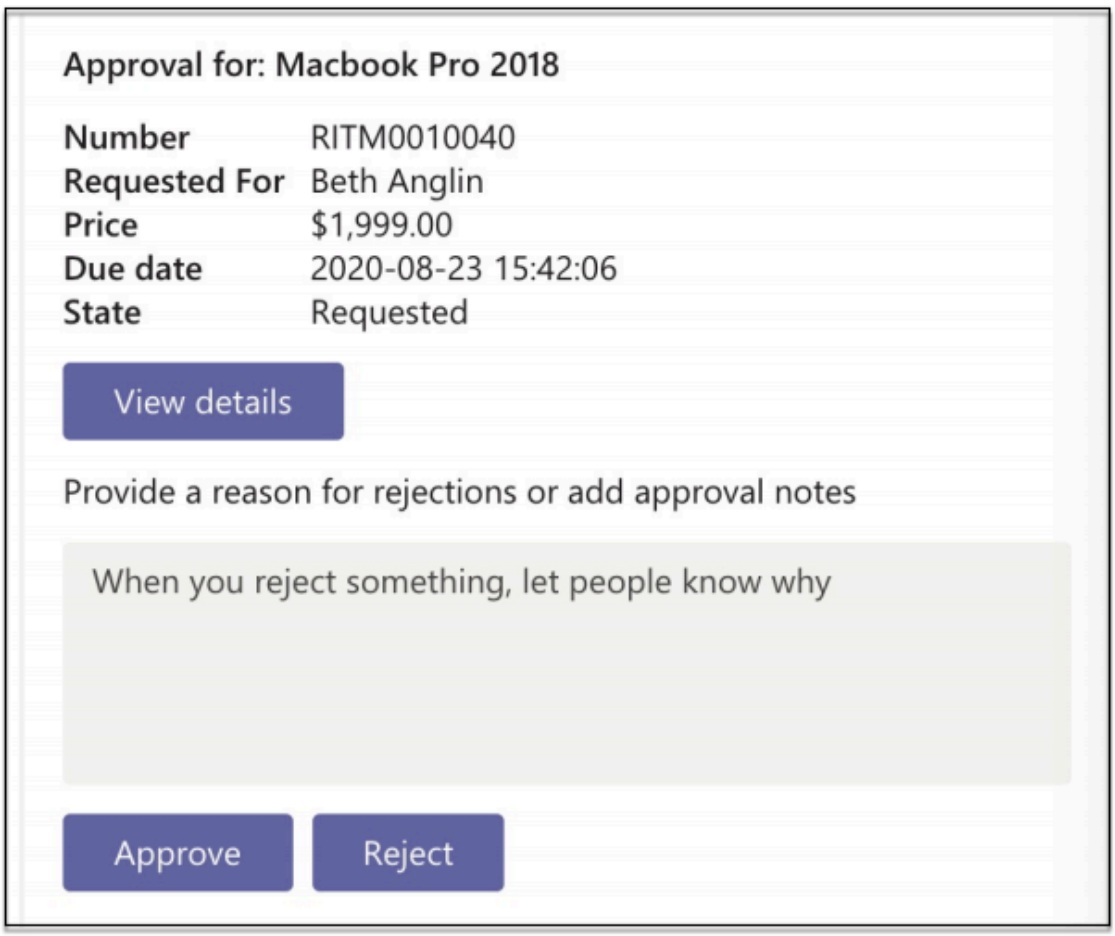
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：user

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. [アクティビティ] を選択します。
3. 次の通知フィードのリストを表示します。
   - 要求
   - 変更要求
4. 詳細を表示するには通知を選択します。



5. オプション: [詳細を表示] を選択してチケットの詳細をすべて表示します。
6. 必要に応じてコメントを入力します。
7. [承認] または [却下] を選択して要求を更新します。

通知のコメントへの応答

アクティビティストリーム内のコメントは、ユーザーが Microsoft Teams を離れることなく直接応答できる通知を生成します。

始める前に
必要なロール：ユーザー

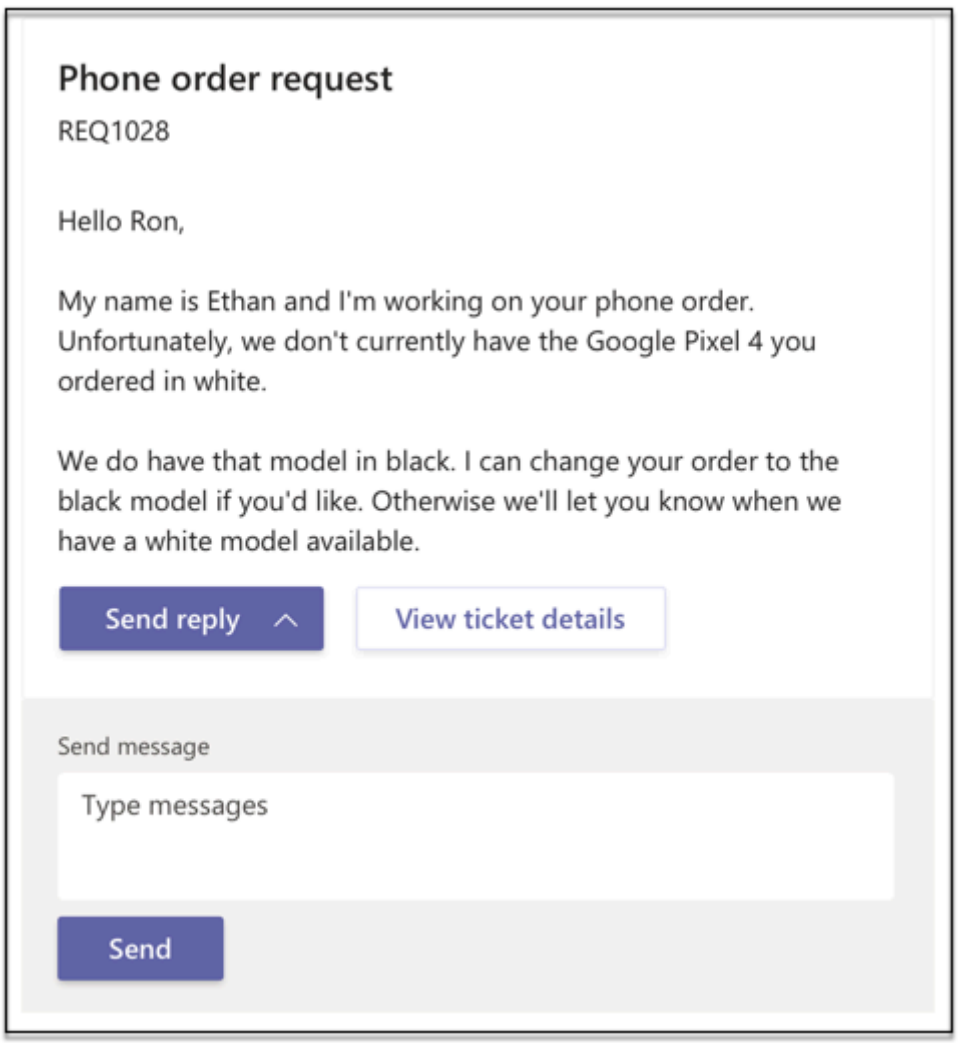
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ドキュメントの添付など、ユーザーが追加のアクションを実行する必要がある場合は、[チケットの詳細を表示 **(View Ticket Details)]** をクリックしてサービスポータルのチケットに移動する必要があります。

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. [アクティビティ] をクリックします。
3. 追加の通知フィードのリストを表示します。
   - インシデント
   - HR ケース
   - 変更要求
   - 要求済みアイテム
4. 詳細を表示するには、その通知をクリックします。



5. [返信を送信 **(Send reply)]** をクリックします。
6. コメントを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [送信] をクリックします。
8. [チケットの詳細を表示 **(View Ticket Details)]** をクリックしてチケットの詳細をすべて表示します。

重大なインシデントに対する通知の表示

重大なインシデントの特定のイベント中に送信される通知を表示します。これらの通知は、重大なインシデントに関連付けられたすべてのステークホルダーに送信されます。

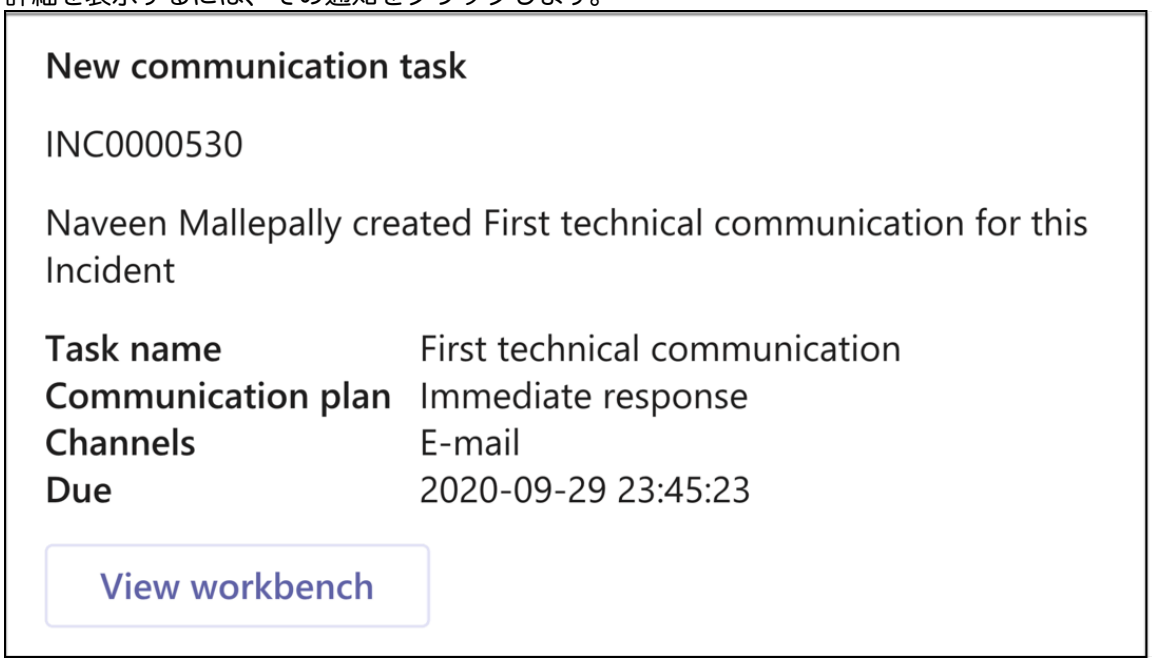
始める前に
必要なロール：major_incident_manager、agent

このタスクについて
次の情報インシデントは、以下の場合に重大なインシデントに対してトリガーされます。

- 重大なインシデントに対するコミュニケーションタスクが作成された場合
- SLA が 75% に達した場合
- SLA 違反があった場合

手順

1. **Microsoft Teams** アプリケーションを起動します。
2. [アクティビティ] をクリックします。
3. 重大なインシデントに対する通知フィードのリストを表示します。
4. 詳細を表示するには、その通知をクリックします。



5. [ワークベンチを表示] をクリックして、ServiceNow でチケットの詳細を表示します。

従業員センターダッシュボード

Microsoft Teams から従業員センターダッシュボードを使用して、処理待ちのタスク、要求、社内のお知らせを表示するウィジェットを表示します。

ハブダッシュボードは、Rome の従業員センターダッシュボードに置き換えられます。

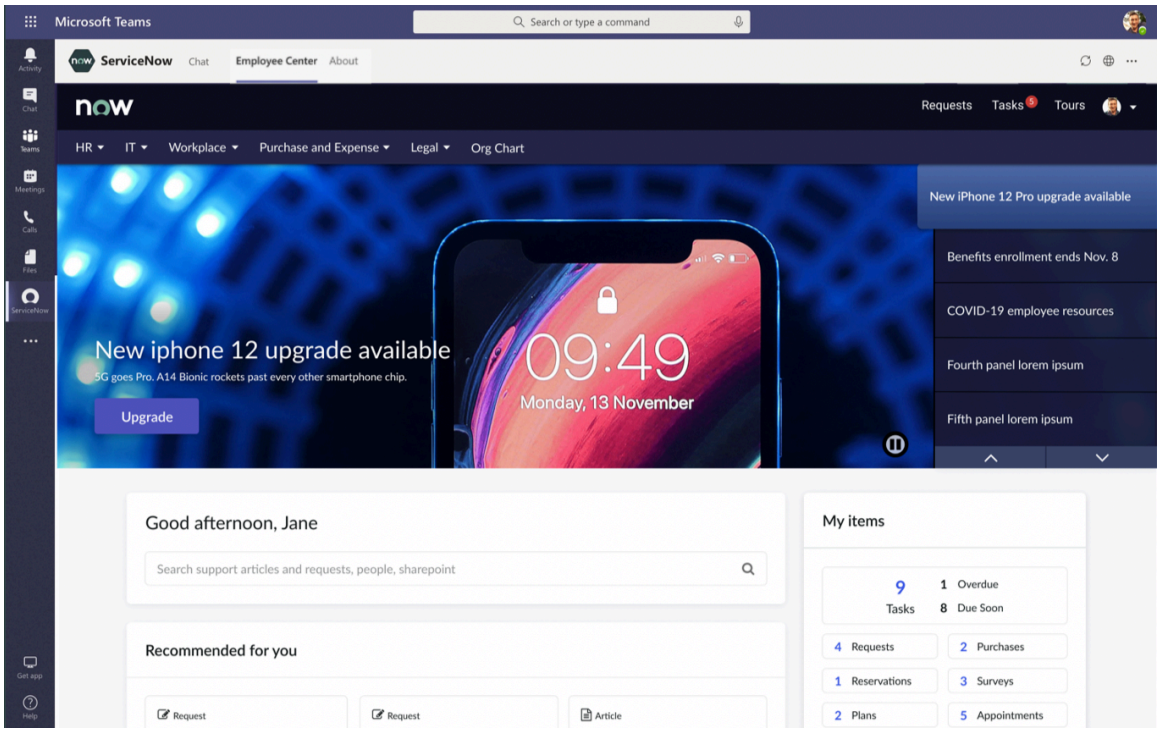
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

埋め込み従業員センターを使用すると、Microsoft Teams 内からヘルプの要求、セルフサービスコンテンツの検索、およびタスクの処理を行うことができます。

従業員センターを利用する顧客に対して、コンテンツマネージャーとコミュニケーションスペシャリストは、パーソナライズされたタイムリーなコミュニケーションを通じて従業員に連絡できる Microsoft Teams を追加のチャネルとして活用できます。

Microsoft Teams を起動します。移動先 **ServiceNow** の **Microsoft Teams** > 従業員センター.



従業員センターでの **Microsoft Teams** チャットへのアクセス

従業員センターでチケットの Microsoft Teams チャットにアクセスします。

始める前に

必要なロール：ユーザー

このタスクについて

Teams チャットウィジェットでチャットを表示できるのは、エージェントによってチャット会話に追加されており、関連チケットへのアクセス権がある場合のみです。インシデントのウォッチリストに含まれており、ServiceNow ポータルでチケットを表示できる場合には、関連チャットを表示できます。

メッセージは動的に読み込まれます。Teams チャットウィジェットではメッセージへの対応は表示されませんが、メッセージに含まれる絵文字は表示されます。

手順

1. Microsoft Teams を起動します。
2. 移動先 **ServiceNow** の **Microsoft Teams** > 従業員センター > 自分の要求.
3. チケットを開きます。
4. **[Teams** チャット] を選択します。
5. 詳細を表示するチャットを選択します。
   1 つのチケットに対して複数のチャットが利用可能な場合は、左側に表示されるリストから目的のチャットを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

6. デスクトップバージョンまたはモバイルバージョンのいずれかでチャットを続行します。
   - デスクトップバージョンの場合は、**[Microsoft Teams** デスクトップで開く] を選択します。
   - モバイルバージョンの場合は、**[Microsoft Teams** ブラウザーで開く] を選択します。

Microsoft Teams からの承認の管理

Microsoft Teams でアクション可能な仮想エージェントの通知を使用して Concur の経費承認を管理し、ライブエージェントを介さずに仮想エージェントとの会話で直接承認を解決します。

始める前に

- 仮想エージェントの統合は、ServiceNow インスタンスにユーザーレコードを持つユーザーに対してのみサポートされています。ユーザーは、自分のアカウントを Microsoft Teams にリンクし、仮想エージェントの通知を有効にする必要があります。
- Approvals Hub Integration with SAP Concur (sn_ex_cnc) プラグインをインストールします。

通知の受信の詳細については、「Conversational Integration with Microsoft Teams」および「Enable Virtual Agent notifications」を参照してください。仮想エージェント の詳細については、「Virtual Agent」を参照してください。

必要なロール：approver_user

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. **[Now** 仮想エージェント] のチャットウィンドウを開きます。
3. チャットウィンドウに「Show notification」と入力します。
4. オプション: [レポートを表示] を選択してレポートを表示します。
   [スキップ] を選択し、チャットウィンドウに「Show notification」と入力することで、後でレポートを表示することもできます。
5. オプション: [経費と受領書] を選択して、経費と受領書のアイテムを表示します。
   最大 12 の経費アイテムがレポートに表示されます。すべてのアイテムを表示するには、[レポート全体を表示 **(View full report)]**を選択します。
6. レポートを承認または却下します。

> **注:**
> アサインされた承認者が変更された場合、またはレポートが更新またはクローズされた場合、レポートを承認または却下することはできません。

エージェントのアクション

エージェントは、従業員によって作成されたサービス関連のチケットを処理できます。

要求ベースのチャット：クラシックビューからチャットを開始してインポート

チケットを解決するために、要求者との会話を開始します。

インシデント、要求、変更要求、およびカタログタスクに対して **[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** と **[Microsoft Teams** からメッセージをインポート **(Import Messages from Microsoft Teams)]** 機能を使用するには、「書き込み」ロールが必要です。このロールは、ITSM ロールプラグインを有効にするか、Madrid リリースを開始するすべてのインスタンスで使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコードとロール

レコード	ロール	プラグイン
インシデント	sn_incident_write	ITSM ロール：インシデント管理 (com.snc.itsm.roles.incident_management) プラグイン
変更要求	sn_change_write	ITSM ロール：変更管理 (com.snc.itsm.roles.change_management) プラグイン
要求	sn_request_write	ITSM ロール：要求管理 (com.snc.itsm.roles.request_management) プラグイン
HR 事例	sn_hr_core.case_writer	ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：労務 (ER) [com.sn_hr_employee_relations] プラグイン

要求ベースのチャット：フィールドデコレーターからチャットを開始してインポート

ワークスペースのチャットアイコンから Microsoft Teams で要求者とやり取りし、チケットを迅速に解決します。

始める前に

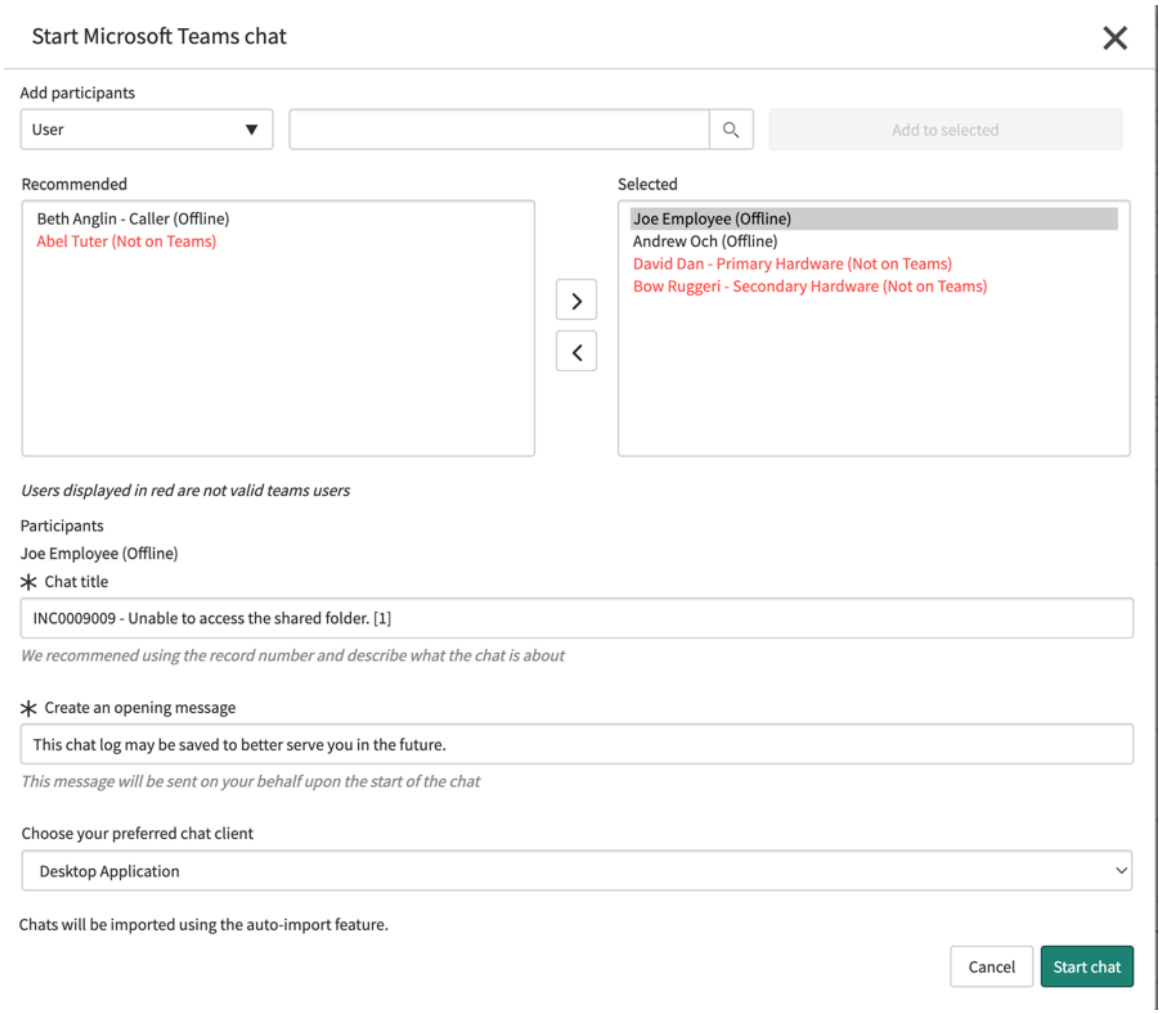
必要なロール：各レコードへのアクセス権を持つユーザー

手順

1. ServiceNow インスタンスのオープンチケット (インシデント、変更要求、要求アイテム、HR ケース、またはカタログタスク) に移動します。
2. [発信者] フィールドの横にある  をポイントします。
3. 表示されるダイアログ ボックスで、チャットの参加者を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ダイアログボックスには、推奨される参加者と選択済みの参加者、および各参加者の Microsoft Teams での現在のプレゼンスステータスが表示されます。

デフォルトでは、チケットに割り当てられたグループのすべてのユーザーが [推奨] セクションに表示されます。チャットを開始したユーザーは、[選択済み] 参加者リストに追加されます。

4. フォームの各フィールドに入力します。

チャット開始モーダルフィールド

フィールド	説明
参加者を追加	チケットの解決に向けて作業するユーザーとステークホルダーを追加するオプション。 ○ [ユーザー]：チャットに含めるユーザーの名前を入力します。 ○ [グループ]：チャットに含めるユーザーのグループを入力します。 オンコールスケジューリング (com.snc.on_call_rotation) プラグインを有効にした場合、グループを選択すると、オンコールスケジューリングのユーザーが追加されます。オンコールスケジューリング (com.snc.on_call_rotation) プラグ

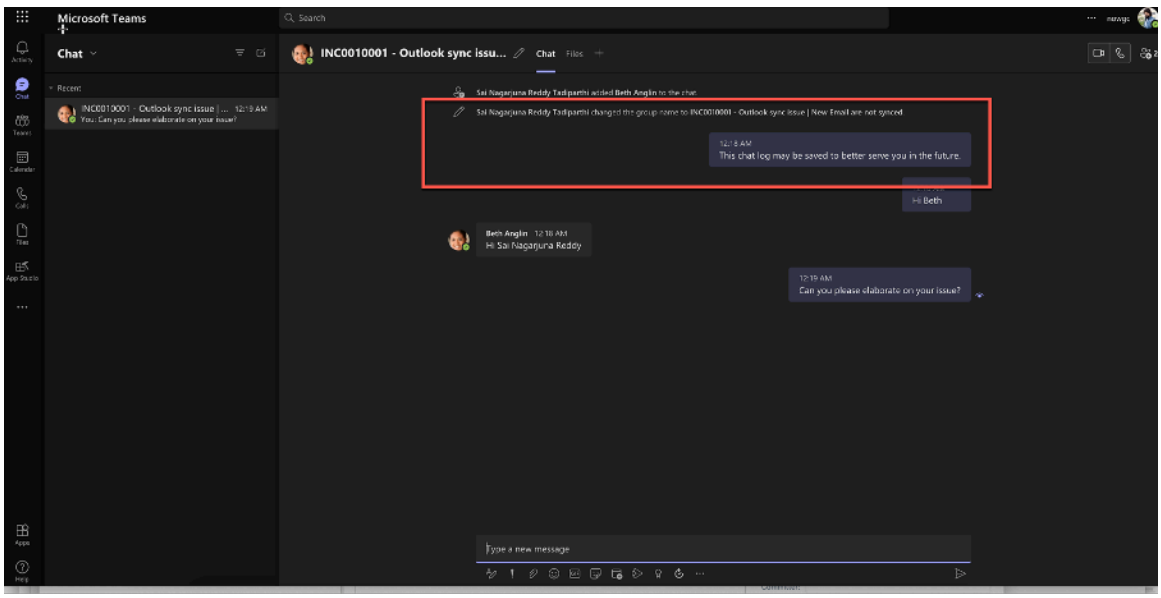
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	インは有効になっていない場合、選択したグループからのすべてのユーザーを追加します。 ○ [メール]：チャットに含める参加者の有効なメールを入力します。 必要なステークホルダーを追加した後、[選択済みに追加 **(Add to selected)]** をクリックします。
チャットタイトル	指定したチャットのタイトルが Microsoft Teams のチャットのタイトルとして表示されます。デフォルトのタイトルは簡単な説明が付いたチケット番号です。チャットタイトルは変更できます。
開始メッセージを作成	インタラクションを開始する前にユーザーに開始メッセージを提供するオプション
希望するチャットクライアントを選択	デフォルトのチャットクライアントを選択するオプション ○ デスクトップアプリケーション：Microsoft Teams デスクトップアプリケーションでチャットインタラクションを開きます。 ○ Web クライアント：Microsoft Teams Web クライアントでチャットインタラクションを開きます。 システムは選択されたオプションを記憶し、それ以降のすべてのチャットインタラクションでは、優先チャットクライアントでチャットを開きます。

5. [チャットを開始] をクリックします。

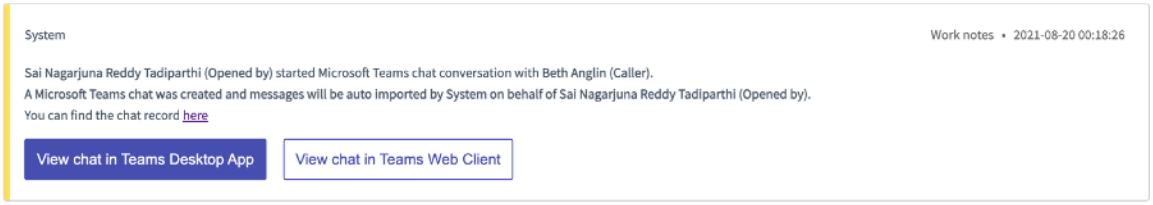
   Microsoft Teams アプリには、エージェントから提供されたチャットタイトルと開始メッセージが表示されます。



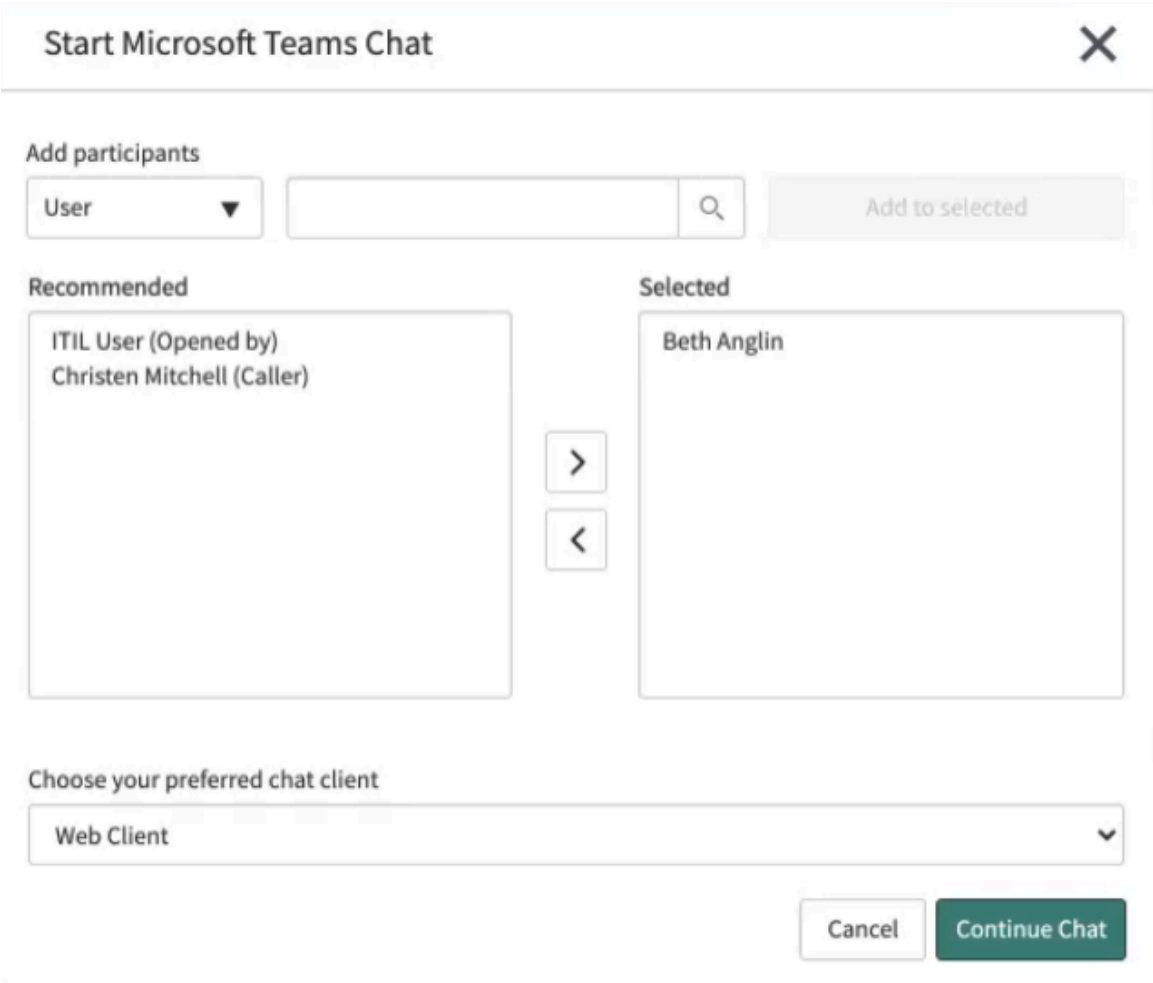
   チャットの詳細に関する作業メモがシステムによってキャプチャされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



エージェントが同じユーザーのレコードからチャットを開始した場合、**[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** が次のように表示されます。



会話を再開するための [チャットを継続] ボタンがシステムによって表示されます。ただし、他のユーザーが追加されている場合、チャットモーダルには [チャットタイトル] と [開始メッセージを作成] フィールドが表示されます。

インタラクションは、要求者との会話の場合にのみ作成されます。エージェントと協力者間の会話など、会話に要求者が含まれていない場合、インタラクションは作成されませんが、Microsoft Teams のチャットレコードは作成されます。

Microsoft Teams チャットインタラクションが自動的に作成され、アクティビティログからチャットの詳細にアクセスできます。

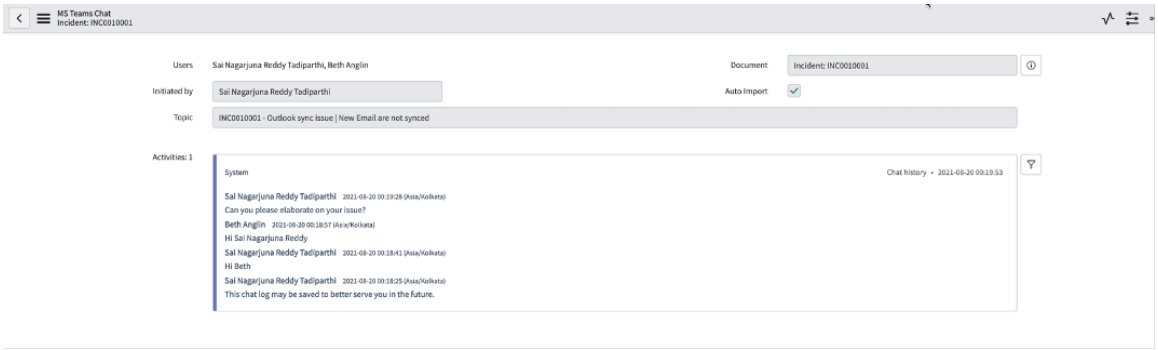
a. レコードのアクティビティログで、チャットインタラクションにアクセスするためのリンクがあるコメントを探します。

b. リンクをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットのトランスクリプトは、[アクティビティ] セクションに保存されます。



チャットアクティビティテーブル

フィールド	説明
ユーザー	チャットに関連付けられているユーザー
ドキュメント	ソースレコード番号
開始者	チャットインタラクションを開始したエージェント
自動インポート	自動インポートメッセージのステータス。このオプションが選択されていない場合、レコードに関連するメッセージは自動インポートされません。
トピック	チャットタイトル
アクティビティ	チャットのトランスクリプト

要求ベースのチャット：**[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** アクションからチャットを開始してインポートします。

インシデント、要求アイテム、変更要求、HR ケースレコードに関連する問題について、Microsoft Teams で要求者とやり取りし、チケットをすばやく解決します。

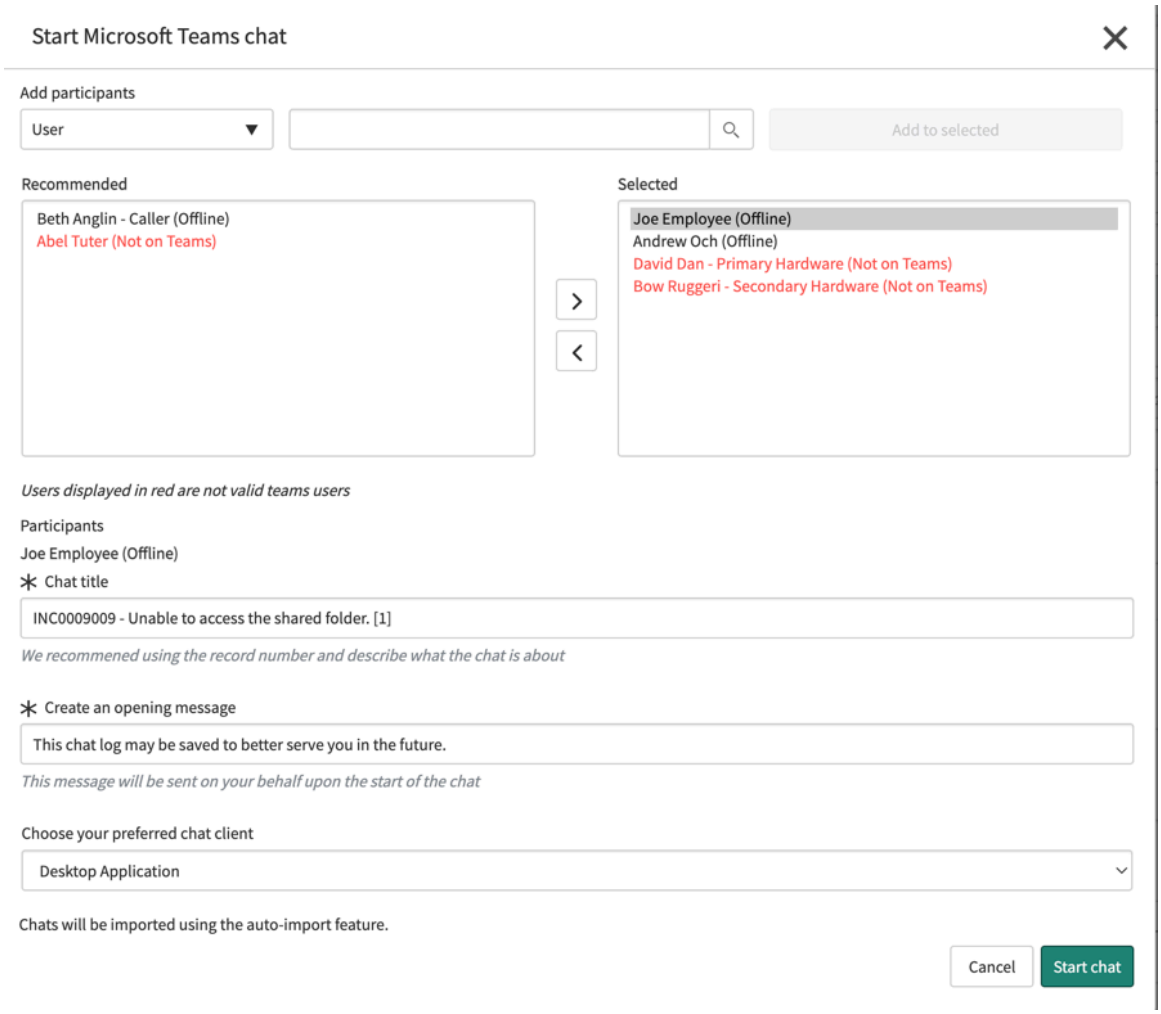
始める前に

必要なロール：各レコードへのアクセス権を持つユーザー

手順

1. ServiceNow インスタンスのオープンチケット (インシデント、変更要求、要求アイテム、HR ケース、またはカタログタスク) に移動します。
2. **[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** をクリックします。
3. 表示されるダイアログ ボックスで、チャットの参加者を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ダイアログボックスには、推奨される参加者と選択済みの参加者、および各参加者の Microsoft Teams での現在のプレゼンスステータスが表示されます。

デフォルトでは、チケットに割り当てられたグループのすべてのユーザーが [推奨] セクションに表示されます。チャットを開始したユーザーは、[選択済み] 参加者リストに追加されます。

4. フォームの各フィールドに入力します。

チャット開始モーダルフィールド

フィールド	説明
参加者を追加	チケットの解決に向けて作業するユーザーとステークホルダーを追加するオプション。 ○ [ユーザー]：チャットに含めるユーザーの名前を入力します。 ○ [グループ]：チャットに含めるユーザーのグループを入力します。 オンコールスケジューリング (com.snc.on_call_rotation) プラグインを有効にした場合、グループを選択すると、オンコールスケジューリングのユーザーが追加されます。オンコールスケジューリング (com.snc.on_call_rotation) プラグ

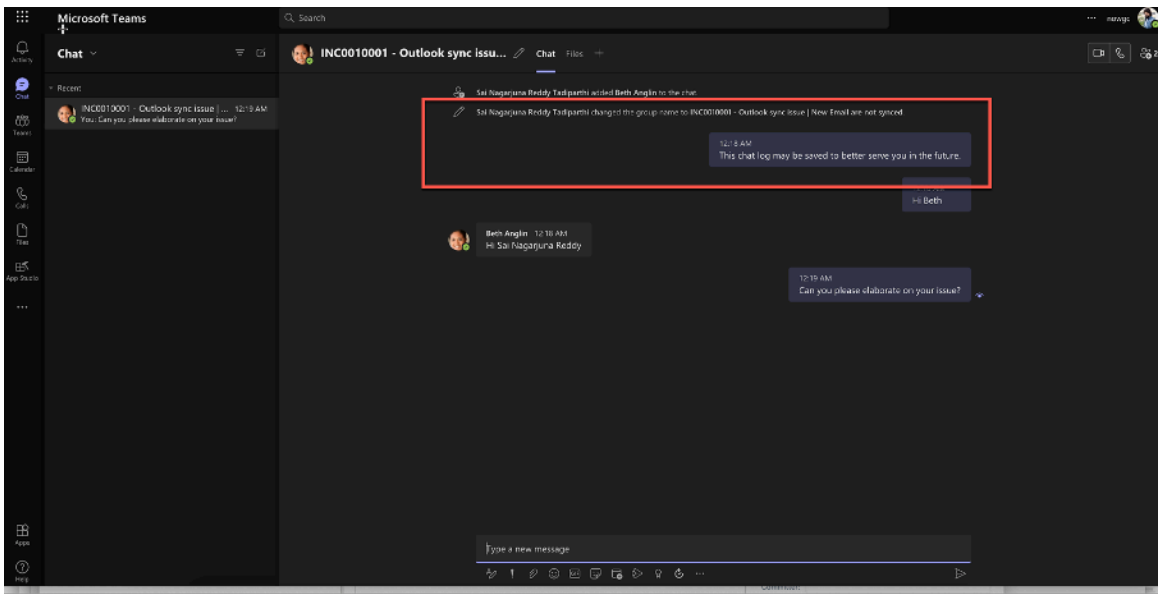
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	インは有効になっていない場合、選択したグループからのすべてのユーザーを追加します。 ○ [メール]：チャットに含める参加者の有効なメールを入力します。 必要なステークホルダーを追加した後、[選択済みに追加 **(Add to selected)]** をクリックします。
チャットタイトル	指定したチャットのタイトルが Microsoft Teams のチャットのタイトルとして表示されます。デフォルトのタイトルは簡単な説明が付いたチケット番号です。チャットタイトルは変更できます。
開始メッセージを作成	インタラクションを開始する前にユーザーに開始メッセージを提供するオプション
希望するチャットクライアントを選択	デフォルトのチャットクライアントを選択するオプション ○ デスクトップアプリケーション：Microsoft Teams デスクトップアプリケーションでチャットインタラクションを開きます。 ○ Web クライアント：Microsoft Teams Web クライアントでチャットインタラクションを開きます。 システムは選択されたオプションを記憶し、それ以降のすべてのチャットインタラクションでは、優先チャットクライアントでチャットを開きます。

5. [チャットを開始] をクリックします。

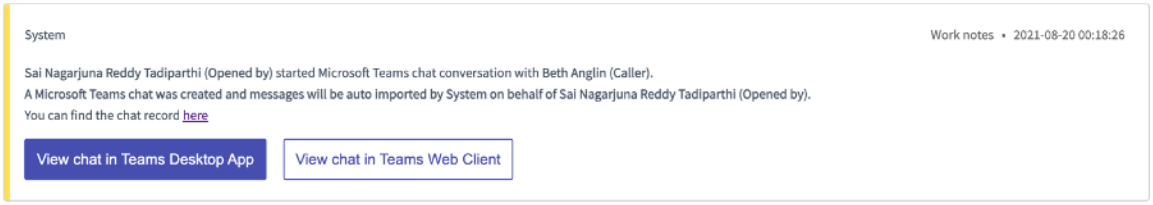
   Microsoft Teams アプリには、エージェントから提供されたチャットタイトルと開始メッセージが表示されます。



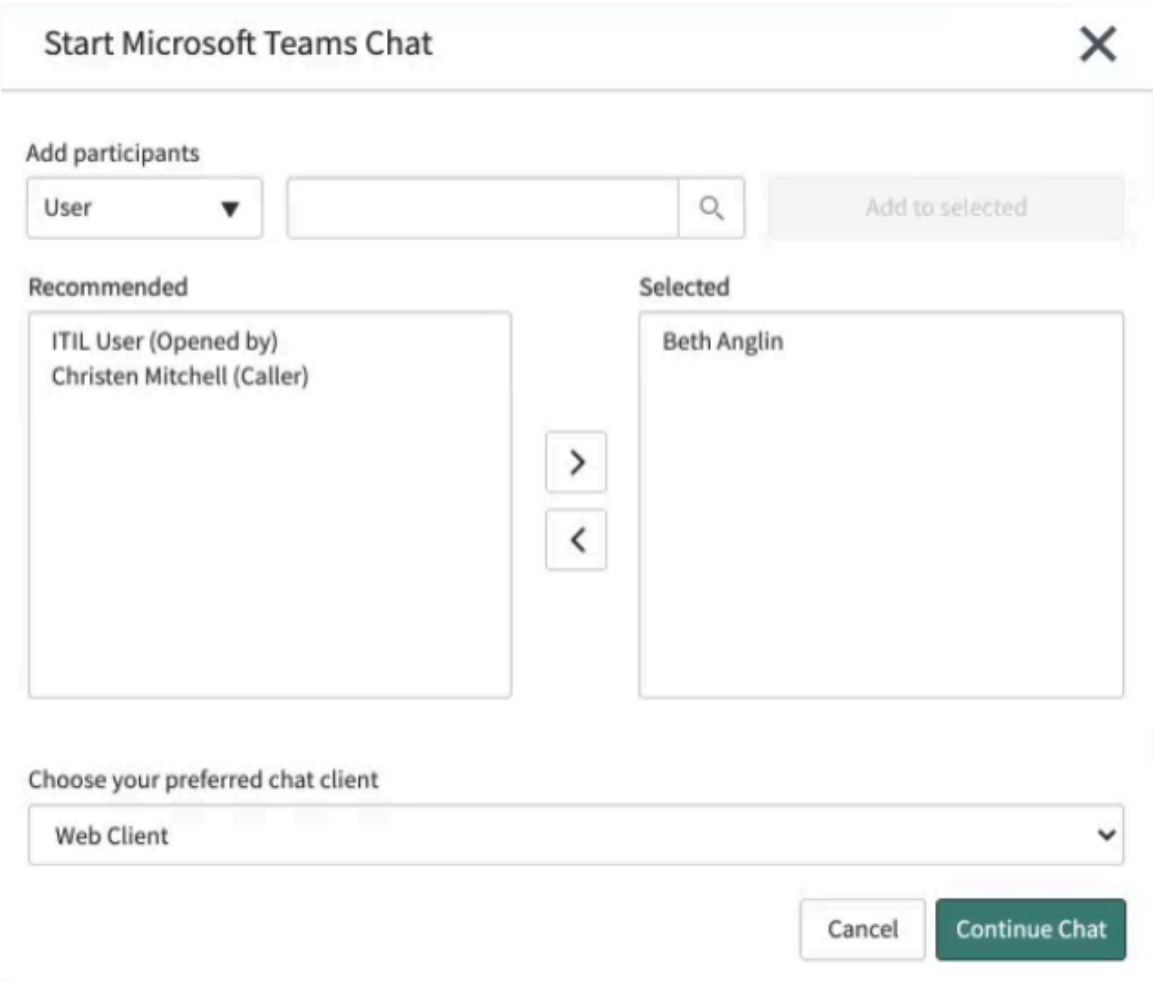
   チャットの詳細に関する作業メモがシステムによってキャプチャされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



エージェントが同じユーザーのレコードからチャットを開始した場合、**[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** が次のように表示されます。



会話を再開するための [チャットを続行] ボタンがシステムによって表示されます。ただし、他のユーザーが追加されている場合、チャットモーダルには [チャットタイトル] と [開始メッセージを作成] フィールドが表示されます。

Microsoft Teams チャットインタラクションが自動的に作成され、アクティビティログからチャットの詳細にアクセスできます。

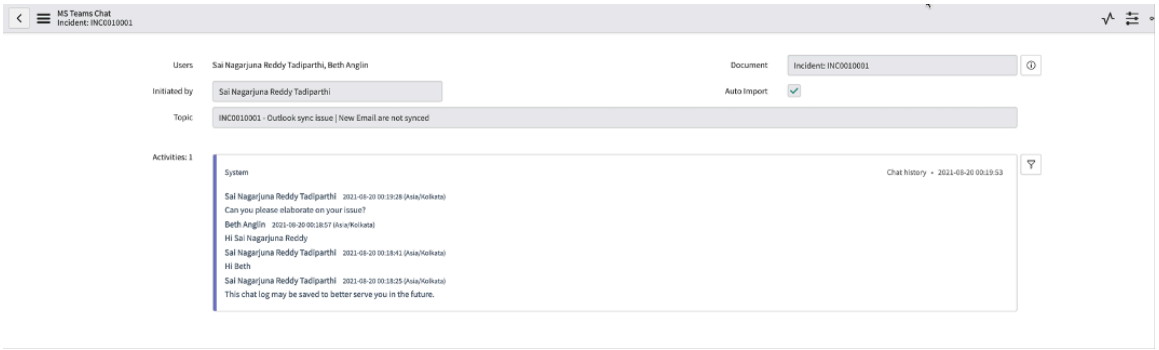
a. レコードのアクティビティログで、チャットインタラクションにアクセスするためのリンクがあるコメントを探します。

b. [リンク] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットのトランスクリプトは、[アクティビティ] セクションに保存されます。



チャットアクティビティテーブル

フィールド	説明
ユーザー	チャットに関連付けられているユーザー
ドキュメント	ソースレコード番号
開始者	チャットインタラクションを開始したエージェント
自動インポート	自動インポートメッセージのステータス。このオプションが選択されていない場合、レコードに関連するメッセージは自動インポートされません。
トピック	チャットタイトル
アクティビティ	チャットのトランスクリプト

チケットからのメッセージを手動でインポート

ユーザーとの会話を Microsoft Teams からインポートし、[コメント] に追加して、ServiceNow インスタンスにすべての重要なメッセージを保存することができます。

始める前に
必要なロール：ユーザー

このタスクについて
メッセージをインポートすると、エージェントはチケットの履歴を表示し、要求者はチケットに関するすべてのディスカッションを 1 つの場所で確認することができます。これにより、チケット事後レビューおよび継続的改善プロセスに必要な情報をキャプチャできます。

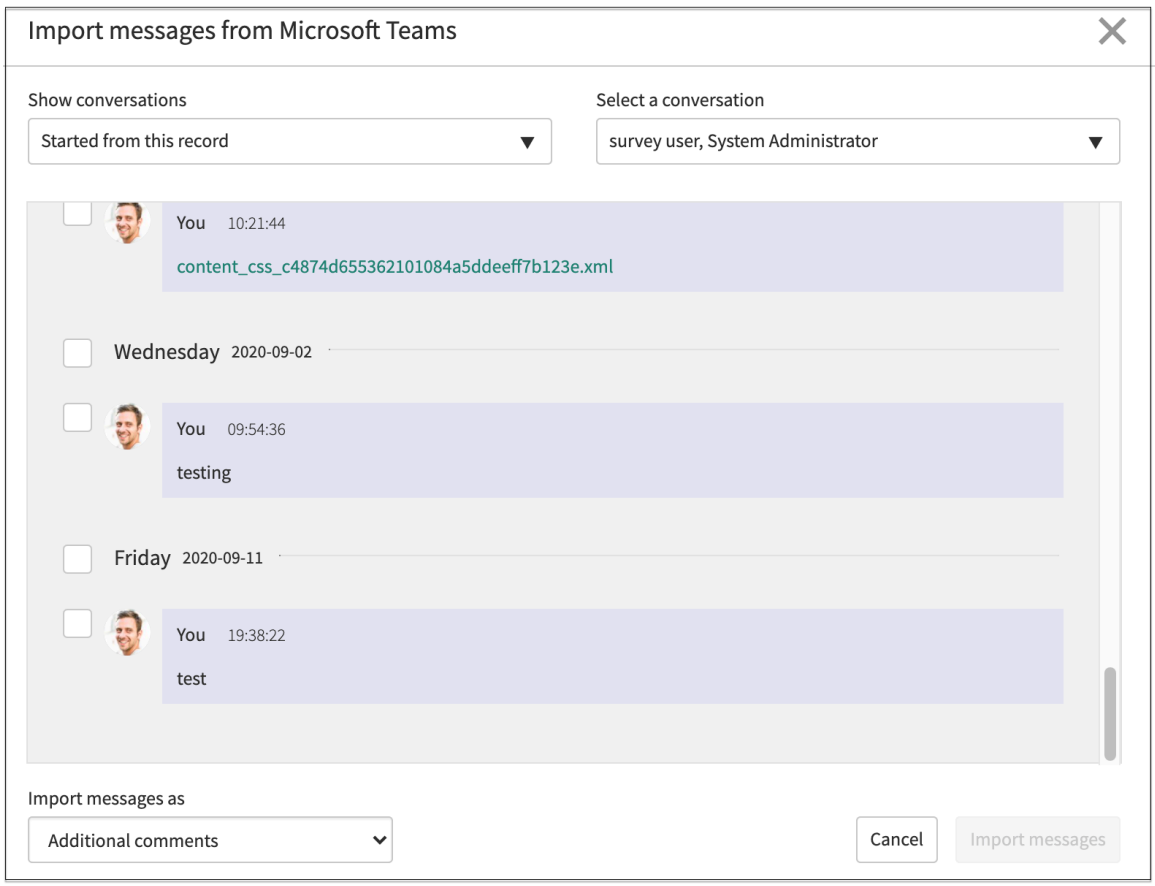
手順

1. ServiceNow インスタンスのオープンチケット (インシデント、変更要求、要求アイテム、HR ケース、またはカタログタスク) に移動します。
2. **[Microsoft Teams** からメッセージをインポート **(Import Messages from Microsoft Teams)]** をクリックします。
3. **[Microsoft Teams** からメッセージをインポート **(Import messages from Microsoft Teams)]** フォームで、次のフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[Microsoft Teams からメッセージをインポート] テーブル

フィールド	説明
[会話を表示 (Show conversations)]	以下から選択します。 ○ [このレコードから開始 (Started from this record)]：レコードに対して作成されたすべてのコミュニケーションタスクをリストします。 ○ [すべての会話をリスト (List all conversations)]：ログインしたエージェントによるすべての会話がリストされます。
[会話を選択 (Select a conversaion)]	会話を選択して、レコードのメッセージをインポートします。
[以下としてメッセージをインポート (Import messages as)]	○ [追加コメント]：[追加コメント] の下にメッセージが追加されます。 ○ [作業メモ]：[作業メモ] の下にメッセージが追加されます。

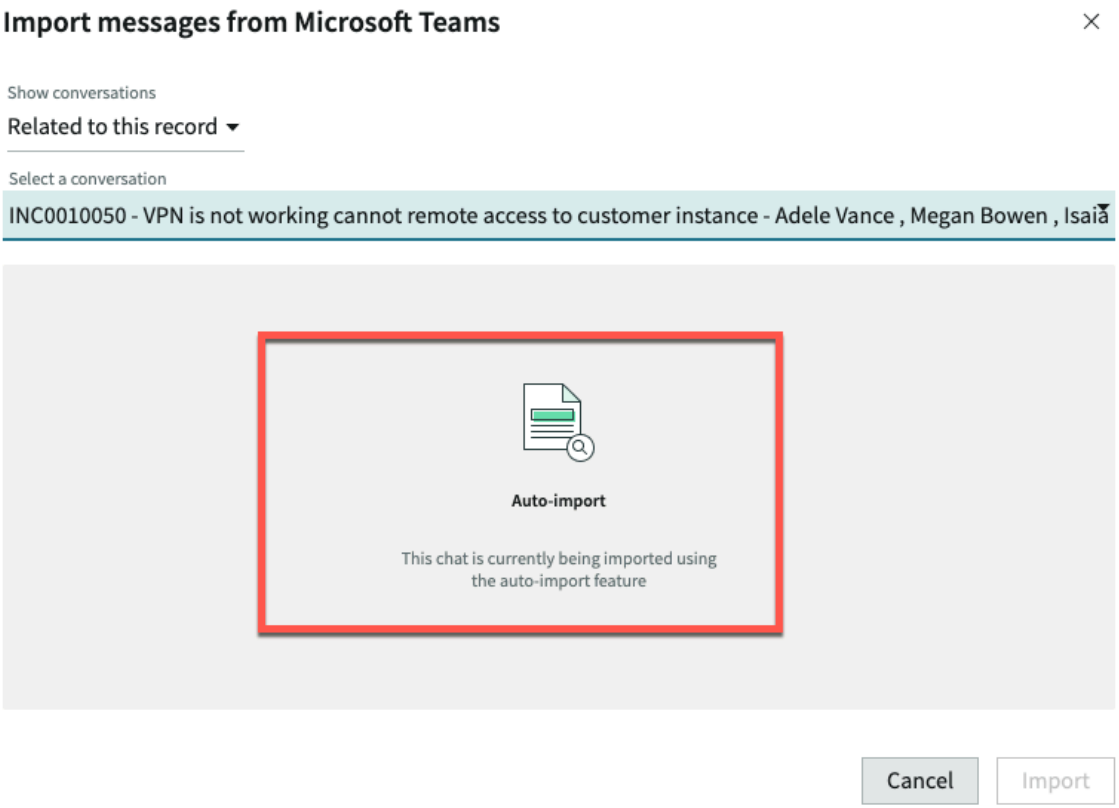


4. インポートするメッセージ、ファイル、イメージを選択し、[メッセージのインポート] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージを自動的にインポートするチケットのメッセージを手動でインポートしようとすると、自動インポートを使用してチャットがインポートされているというメッセージがシステムによって表示されます。



要求ベースのチャット：ワークスペースからチャットを開始してインポート

チケットを解決するために、要求者との会話を開始します。

要求ベースのチャット：フィールドデコレーターからチャットを開始してインポート

インシデント、要求アイテム、変更要求、カタログタスクチケットに関連する問題について Microsoft Teams で要求者とやり取りし、チケットをすばやく解決します。

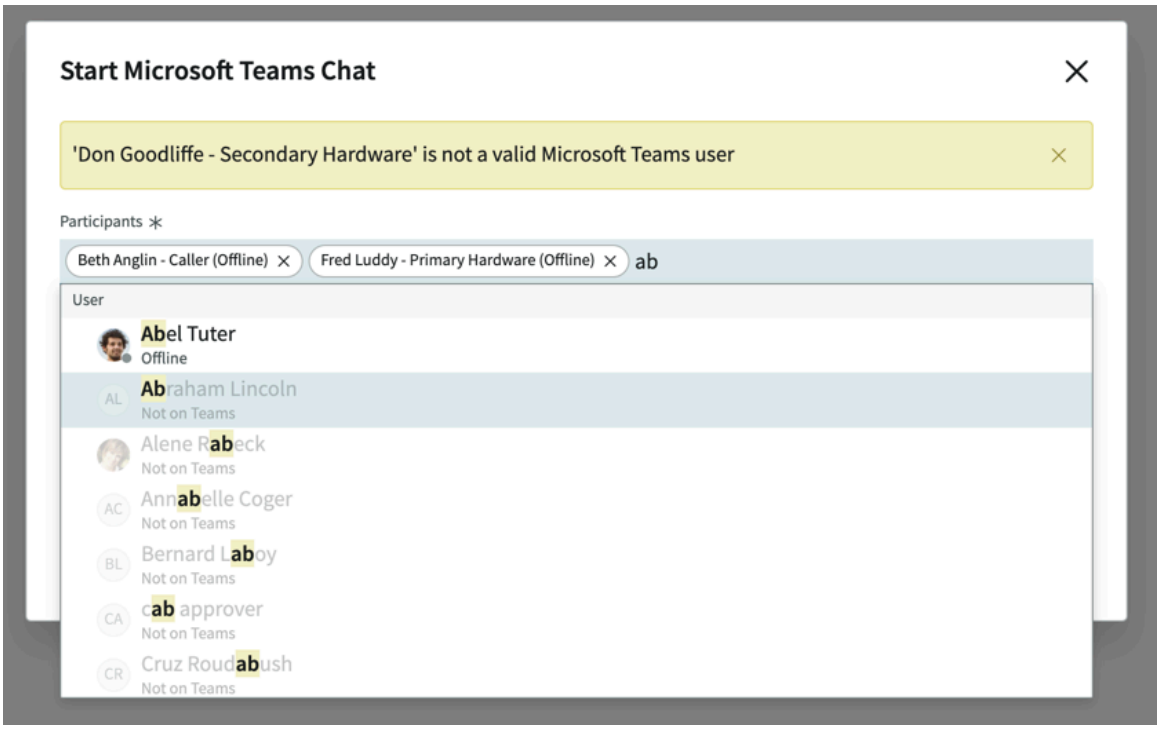
始める前に

必要なロール：各レコードへのアクセス権を持つユーザー

手順

1. ServiceNow インスタンスのオープンチケット (インシデント、変更要求、要求アイテム、HR ケース、またはカタログタスク) に移動します。
2. [オープン対象者] フィールドの横にある をポイントします。
   Microsoft Teams で、ユーザーとのチャットが開始されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



参加者の名前を入力し始めると、Microsoft Teams での参加者の現在のステータスが表示されます。ステータスは [参加者] フィールドの参加者名にも表示されます。

3. フォームのフィールドに入力します。

チャットを開始

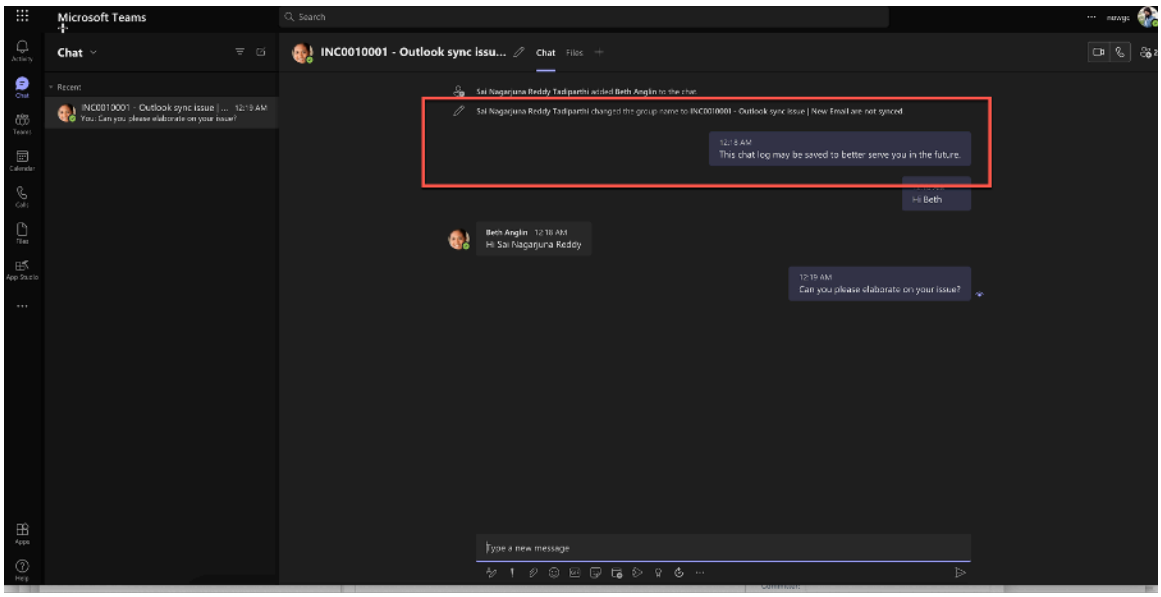
フィールド	説明
参加者	チケットの解決に向けて作業するユーザーとステークホルダーを追加するオプション。
グループ	チケットの解決に向けて作業するために必要なグループを追加するオプション
推奨	チケットに関連付けられているユーザーのリストがシステムによって表示されます。 チャットの会話に含めるユーザーを選択します。
チャットタイトル	指定したチャットのタイトルが Microsoft Teams のチャットのタイトルとして表示されます。デフォルトのタイトルは簡単な説明が付いたチケット番号です。チャットタイトルは変更できます。
開始メッセージを作成	インタラクションを開始する前にユーザーに開始メッセージを提供するオプション
希望するチャットクライアントを選択	デフォルトのチャットクライアントを選択するオプション

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

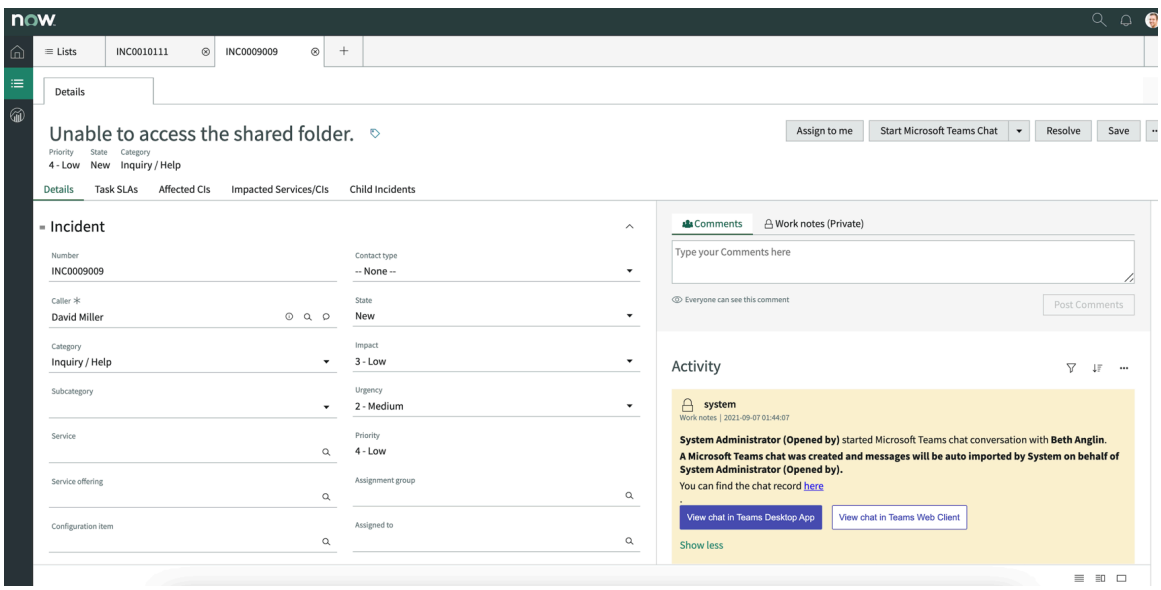
フィールド	説明
	○ デスクトップアプリケーション：Microsoft Teams デスクトップアプリケーションでチャットインタラクションを開きます。 ○ Web クライアント：Microsoft Teams Web クライアントでチャットインタラクションを開きます。 システムは選択されたオプションを記憶し、それ以降のすべてのチャットインタラクションでは、優先チャットクライアントでチャットを開きます。

4. [チャットを開始] をクリックします。

Microsoft Teams アプリには、エージェントから提供されたチャットタイトルと開始メッセージが表示されます。



チャットの詳細に関する作業メモがシステムによってキャプチャされます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

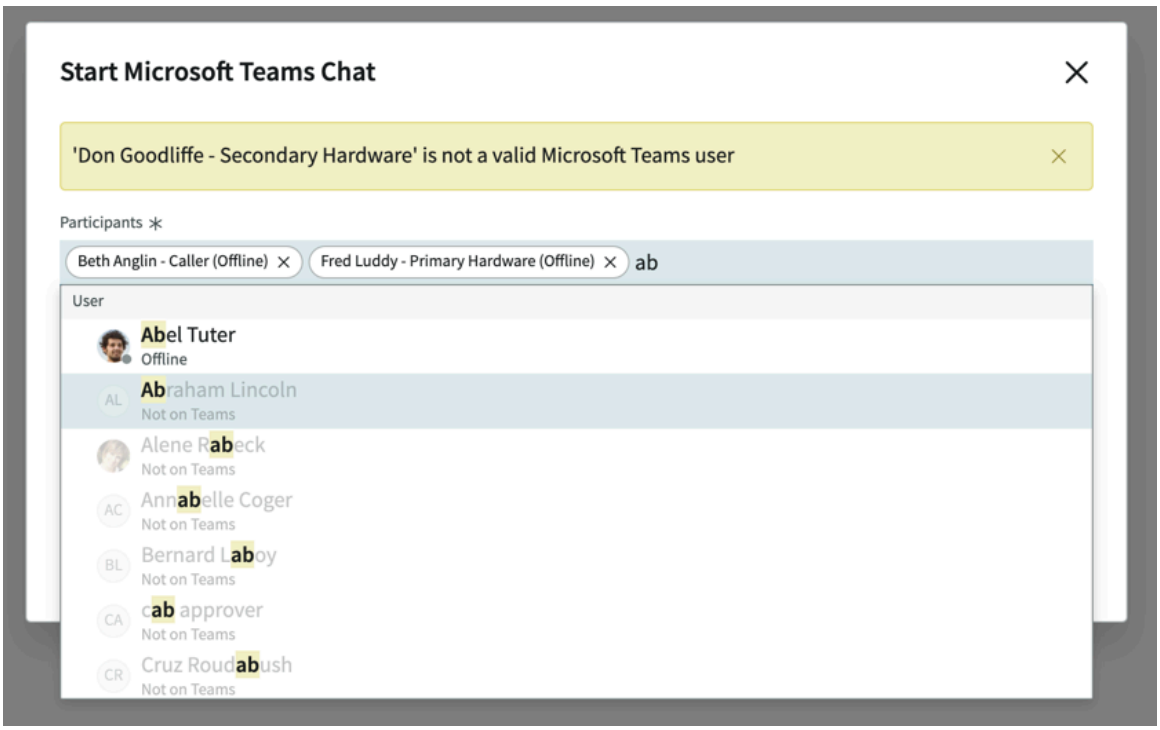
要求ベースのチャット：**[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** アクションからチャットを開始してインポートします。

ワークスペースから Microsoft Teams で要求者とやり取りし、チケットを迅速に解決します。

始める前に
必要なロール：各レコードへのアクセス権を持つユーザー

手順

1. ServiceNow インスタンスのオープンチケットに移動します。
2. Start Microsoft Teams Chat ボタンをクリックします。
要求者とのチャットは、Microsoft Teams で開始されます。



参加者の名前を入力し始めると、Microsoft Teams での参加者の現在のステータスが表示されます。ステータスは [参加者] フィールドの参加者名にも表示されます。

3. フォームのフィールドに入力します。

チャットを開始

フィールド	説明
参加者	チケットの解決に向けて作業するユーザーとステークホルダーを追加するオプション。
グループ	チケットの解決に向けて作業するために必要なグループを追加するオプション
推奨	チケットに関連付けられているユーザーのリストがシステムによって表示されます。 チャットの会話に含めるユーザーを選択します。

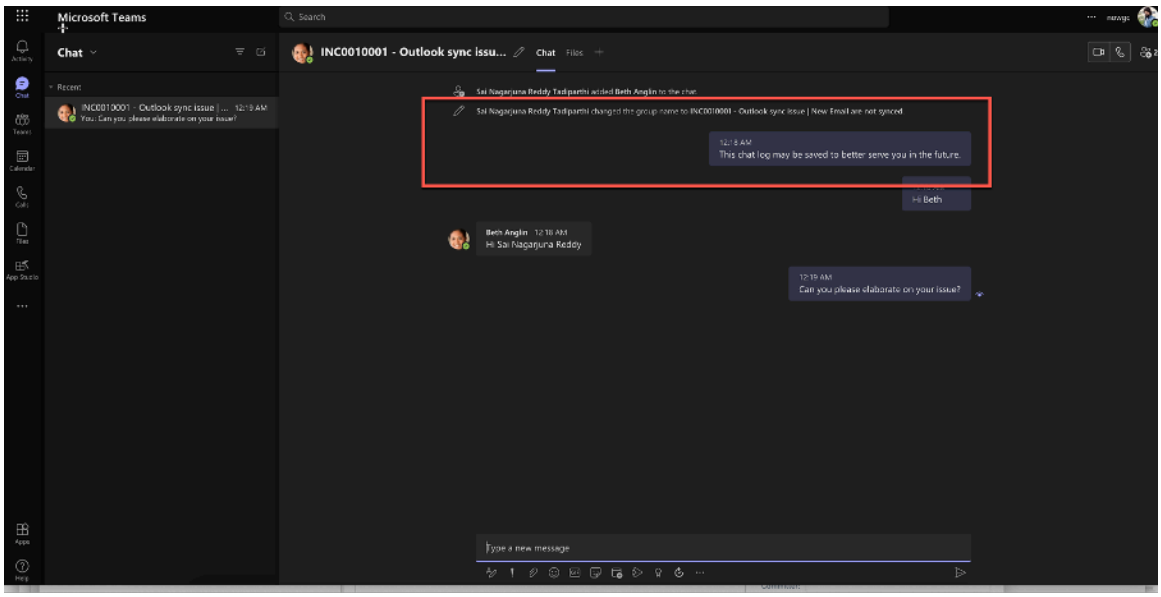
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
チャットタイトル	指定したチャットのタイトルが Microsoft Teams のチャットのタイトルとして表示されます。デフォルトのタイトルは簡単な説明が付いたチケット番号です。チャットタイトルは変更できます。
開始メッセージを作成	インタラクションを開始する前にユーザーに開始メッセージを提供するオプション
希望するチャットクライアントを選択	デフォルトのチャットクライアントを選択するオプション ○ デスクトップアプリケーション：Microsoft Teams デスクトップアプリケーションでチャットインタラクションを開きます。 ○ Web クライアント：Microsoft Teams Web クライアントでチャットインタラクションを開きます。 システムは選択されたオプションを記憶し、それ以降のすべてのチャットインタラクションでは、優先チャットクライアントでチャットを開きます。

4. [チャットを開始] をクリックします。

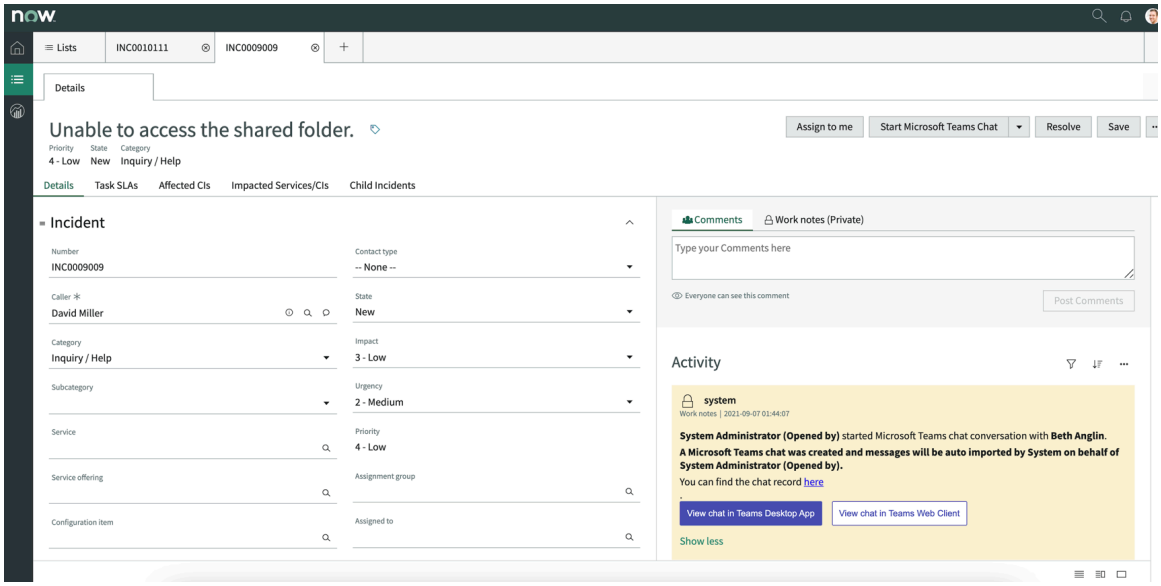
Microsoft Teams アプリには、エージェントから提供されたチャットタイトルと開始メッセージが表示されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットの詳細に関する作業メモがシステムによってキャプチャされます。



エージェントワークスペースからのメッセージのインポート

ユーザーとの会話をエージェントワークスペースからインポートし、[コメント] に追加して、ServiceNow にすべての重要なメッセージを保存することができます。

始める前に

必要なロール：ユーザー

手順

1. エージェントワークスペースから ServiceNow インスタンスのオープンチケットに移動します。

ナビゲーションパス

レコード	説明
インシデント	移動先 インシデント > オープン. 作業するレコードを開きます。
変更要求	移動先 変更 > オープン. 作業するレコードを開きます。
要求アイテム	移動先 要求 > オープン中の要求. 作業するレコードを開きます。

2. **[Microsoft Teams** チャットを開始] メニューから [メッセージをインポート] を選択します。



注:
ログインしていない場合は、Microsoft Teams へのログインを求めるプロンプトが表示されます。

3. インポートするメッセージを選択し、[メッセージをインポート] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求ベースのチャット：レコードからのゲストユーザーとのチャットを開始

レコードから、許可されている外部ドメインのゲストユーザーと Microsoft Teams チャットを開始します。

始める前に

ゲストユーザーはチャットアクセスで認証される必要があります。詳細については、自己設定アプリの場合は「ゲストユーザーのチャットアクセスの有効化」を、事前公開済みアプリのインスタンスの場合は「ゲストユーザーのチャットアクセスの有効化」を参照してください。

ゲストユーザーリストは Microsoft Entra ID から取得されます。詳細については、「Guest access in Microsoft Teams (Microsoft Teams でのゲストアクセス)」を参照してください。

必要なロール：agent

このタスクについて

許可されたゲストドメインリストに追加されていない外部ユーザーとのチャットの開始については、「Add or invite people outside your Teams org to a chat (組織外のユーザーを Teams チャットに追加または招待する)」を参照してください。

手順

1. Microsoft Teams を起動します。
2. 移動先 **ServiceNow** の **Microsoft Teams** > 従業員センター > 自分の要求.
3. ServiceNow インスタンスで処理するチケットを開きます。
4. フォームのフィールドに入力します。

チケットフォーム

フィールド	説明
アサイン先グループ	**Teams** グループを検索して選択します。
簡単な説明	チャットの目的の説明。

5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
6. **[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** を選択します。
7. チャットするユーザーを選択します。

   要求者と従業員、または異なるドメインからの複数のゲストを選択できます。
8. [チャットを開始] を選択します。

   Web クライアントでは、ドメインに関連付けられたテナント ID が Microsoft Teams URL に付加されます。

   Microsoft Teams アプリケーションでチャットが開きます。

タスクの結果

Microsoft Teams チャネルスレッドで、チームオーナーがゲストを追加したという通知メッセージがすべてのチームメンバーに対して表示され、ゲスト名が示されます。チャネルスレッドの右上隅にあるタグはチームのゲスト数を示し、各ゲスト名の横に [(ゲスト)] ラベルが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

[外部] ラベルが付いたタグは、ユーザーがゲストであり、許可されているドメインに存在しないことを示します。

要求ベースのチャット：クラシックビューからゲストユーザーとしてチャットを開始してインポート

チャットに招待された後に外部組織ユーザーと Microsoft Teams チャットを開始し、チャットをインポートできます。

許可されているドメインのゲストユーザーがチャットを開始またはインポートするには、次の設定を完了する必要があります。

- ゲストユーザーのチャットアクセスの有効化
- ゲストユーザーの外部コラボレーションの構成
- Microsoft Entra ID へのゲストユーザーの追加

詳細については、自己設定アプリの場合は「ゲストユーザーのチャットアクセスの有効化」を、事前公開済みアプリの場合は「ゲストユーザーのチャットアクセスの有効化」および「Guest access in Microsoft Teams (Microsoft Teams でのゲストアクセス)」を参照してください。

注:

ゲストユーザーはチャットを開始できますが、チャットをインポートできるのは、許可されているドメインに存在している場合のみです。名前の横に [外部] ラベルが付いたタグが表示される場合は、ゲストであり、許可されているドメインに存在しないことを示します。詳細については、「Add or invite people outside your Teams org to a chat (組織外のユーザーを Teams チャットに追加または招待する)」を参照してください。

ゲストユーザーとしての **Microsoft Teams** チャットの開始

ゲストユーザーとして外部組織のユーザーと Microsoft Teams チャットを開始します。

始める前に
メールまたは Microsoft Teams で、ゲストユーザーとしての招待を受信し、承認している必要があります。

必要なロール：agent

このタスクについて
この手順は、ServiceNow クラシック UI を使用して行います。ワークスペースで実行する同じ手順の詳細については、「要求ベースのチャット：[Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)] アクションからチャットを開始してインポートします。」を参照して ください。

手順

1. Microsoft Teams を起動します。
2. 移動先 **ServiceNow** の **Microsoft Teams** > 従業員センター > 自分の要求.
3. ServiceNow インスタンスで処理するチケットを開きます。
4. **[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** を選択します。
5. プロンプトが表示されたら、Microsoft メールアカウントにログインします。
6. チャットするユーザーを選択します。

   要求者、従業員、または異なるドメインの複数のゲストを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [チャットを開始] を選択します。

   Web クライアントでは、ドメインに関連付けられたテナント ID が Microsoft Teams URL に付加されます。

タスクの結果
Microsoft Teams アプリケーションでチャットが開きます。

ゲストユーザーとしての **Microsoft Teams** チャットのインポート

ゲストユーザーとして外部組織のユーザーとの Microsoft Teams チャットをインポートします。

始める前に
必要なロール：agent

このタスクについて
この手順は、ServiceNow® クラシックユーザーインターフェイスを使用して行います。ワークスペースで実行する同じ手順の詳細については、「エージェントワークスペースからのメッセージのインポート」を参照して ください。

ゲストがチャットをインポートするときに、添付ファイルはレコードにアップロードされません。添付ファイルは Microsoft OneDrive アプリケーションのファイルへのリンクとして表示されます。

手順

1. Microsoft Teams を起動します。
2. 移動先 **ServiceNow** の **Microsoft Teams** > 従業員センター > 自分の要求.
3. ServiceNow インスタンスで処理するチケットを開きます。
4. **[Microsoft Teams** からメッセージをインポート] を選択します。
5. [Microsoft Teams からメッセージをインポート] フォームで [会話を表示 **(Show conversations)]** リストを選択し、表示する会話を決定します。
   - レコードに対して作成されたすべての会話を表示するには、[このレコードから開始されました] を選択します。
   - ログインしたエージェントに関連するすべての会話を表示するには、[このレコードから開始されました] を選択します。
6. [会話を選択 **(Select a conversaion)]** リストを選択し、インポートするメッセージ、ファイル、および画像を選択します。
7. [Microsoft Teams からメッセージをインポート] フォームで [以下としてメッセージをインポート **(Import messages as)]** リストを選択し、インポートされたメッセージを付加する位置を選択します。
   - インポートしたメッセージを [追加コメント] フィールドに追加して、お客様がメッセージを表示できるようにするには、[追加コメント] を選択します。
   - インポートしたメッセージを [作業メモ] フィールドに追加して、メッセージを内部で保持するには、[作業メモ] を選択します。
8. [インポート] を選択します。

ワークスペースからの通話に対するチャットを推奨

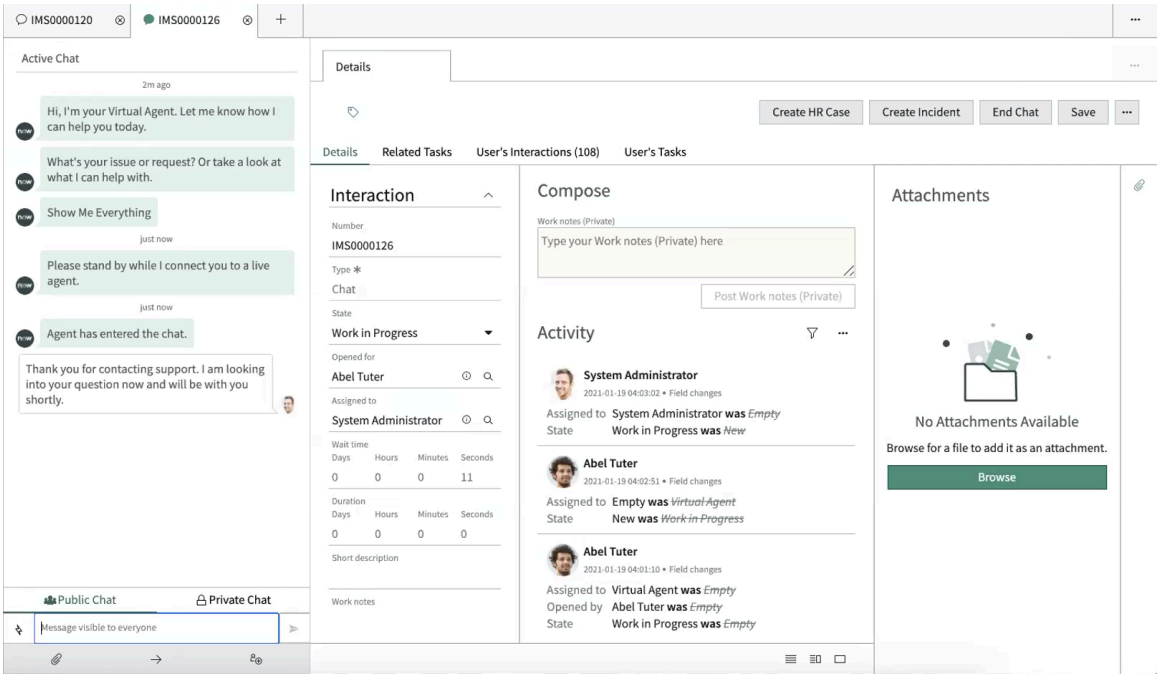
エージェントは、ワークスペースからの発信者とチャットを開始し、問題を迅速に解決できます。

始める前に
必要なロール：Itil、itil_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

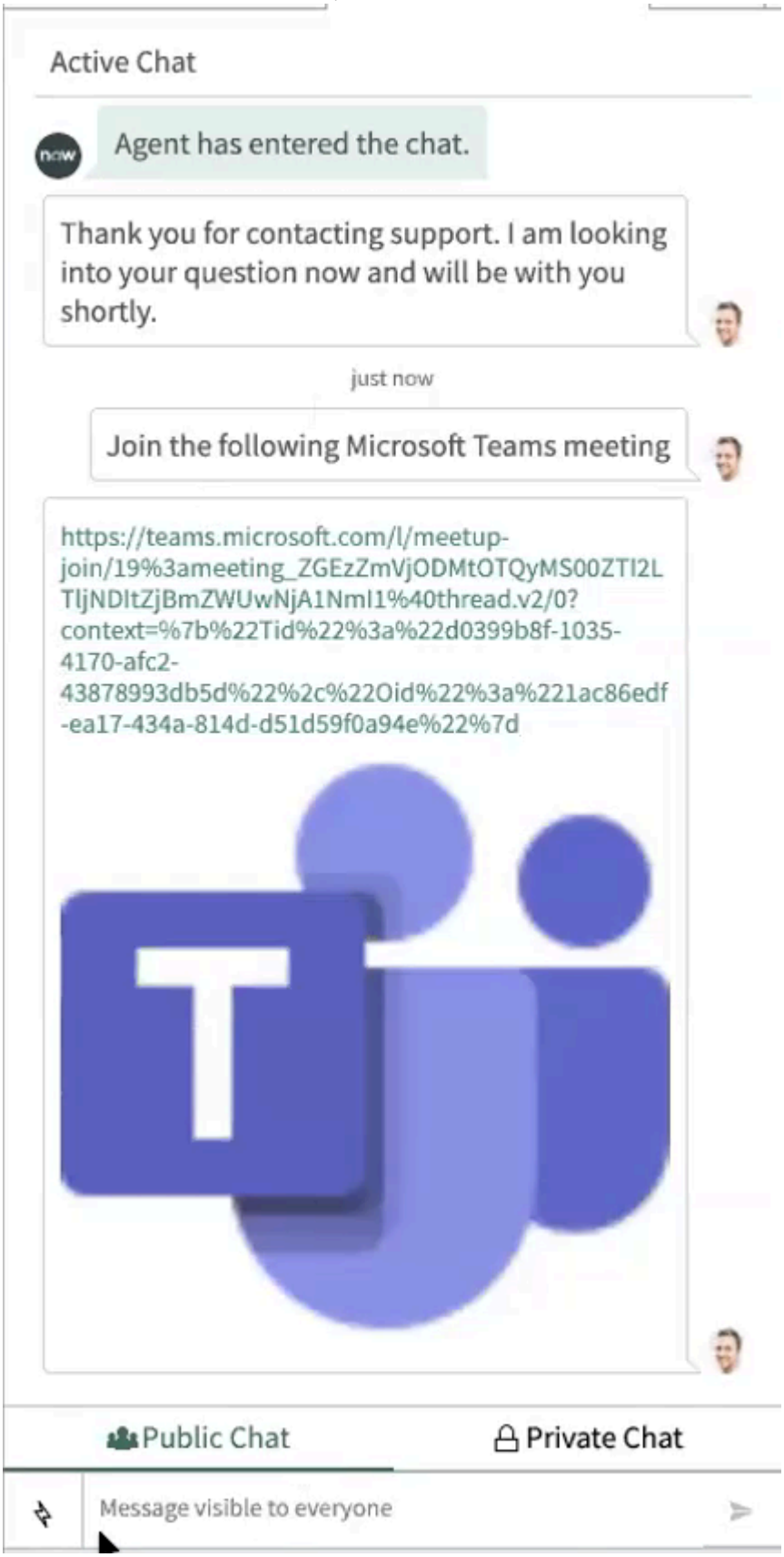
手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースのホーム > 受信箱.
2. 受信トレイから、[承諾] をクリックしてチャットを受け入れます。
   インタラクションレコードがエージェントワークスペースに表示されま


す。
3. メッセージ入力フィールドに、コマンド /teams_call を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams カンファレンスが開始され、アクティブなチャットエリアにリンクが表示され

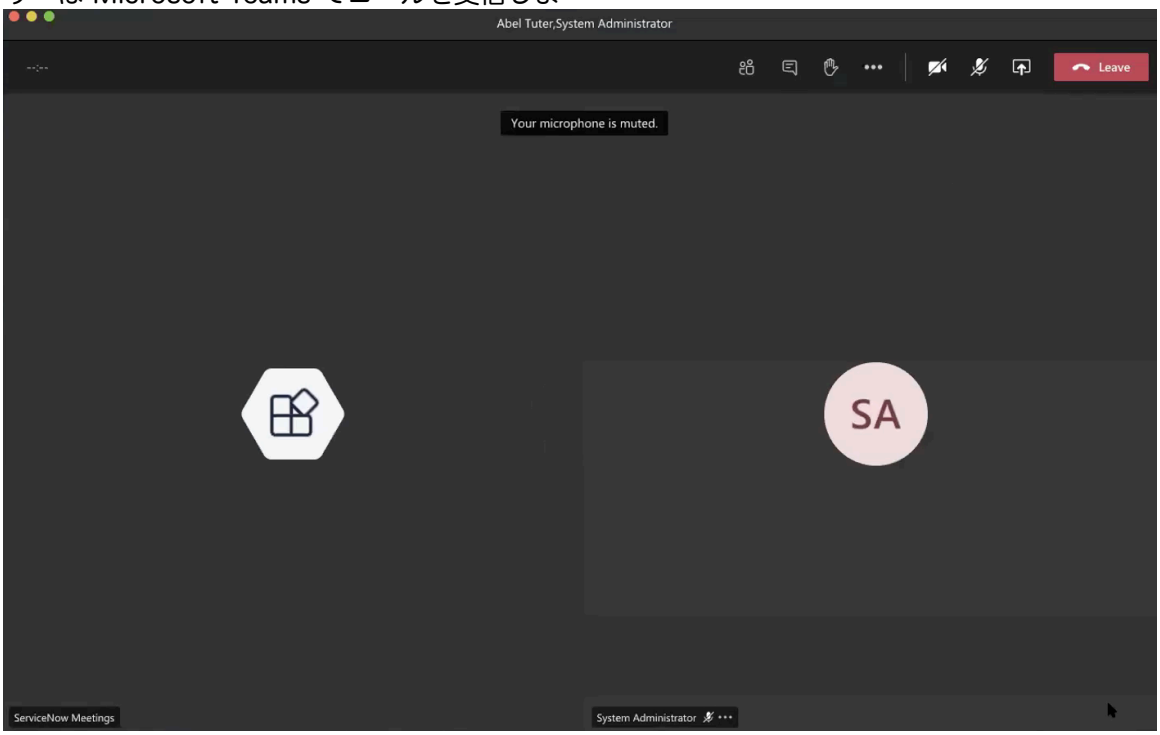


ます。

4. 会議リンクをクリックしてカンファレンスコールに参加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

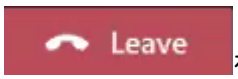
ユーザーは Microsoft Teams でコールを受信しま



す。

ユーザーは Microsoft Teams でチャットの会話を開始できます。

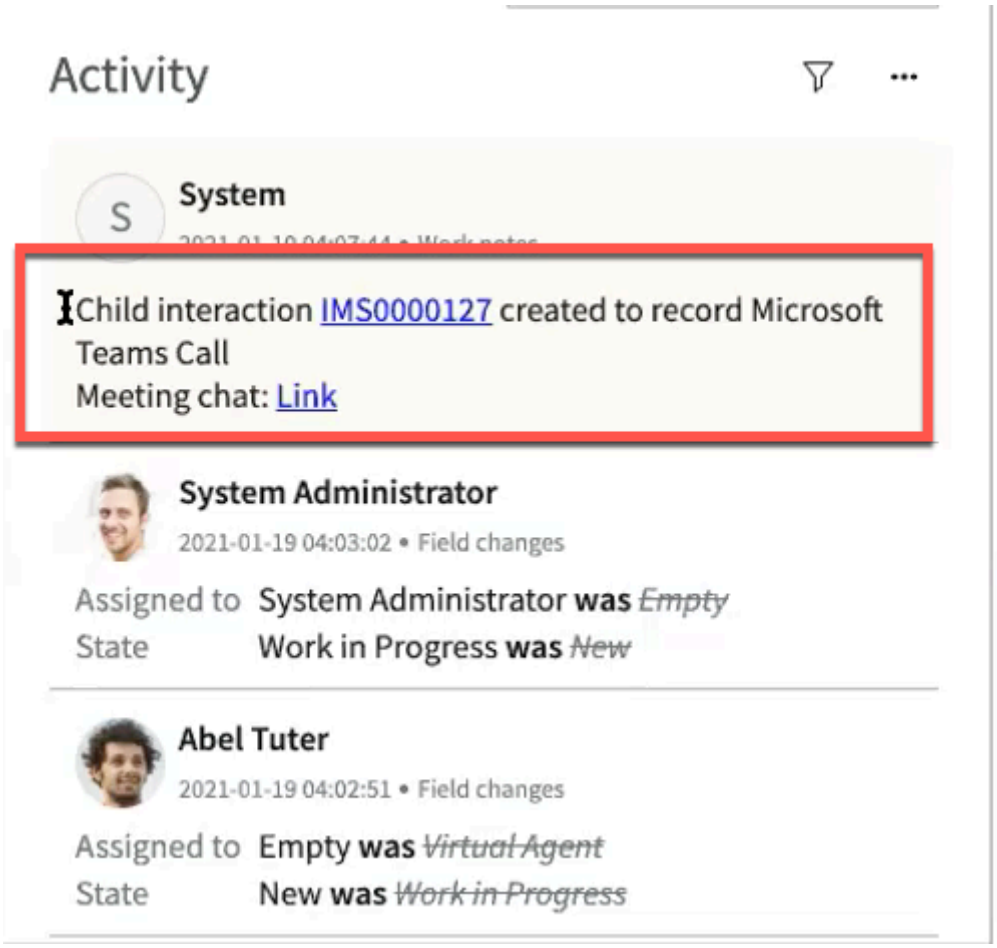
5. をクリックして会話ペインを開きます。

6. 会話が終了したら、 

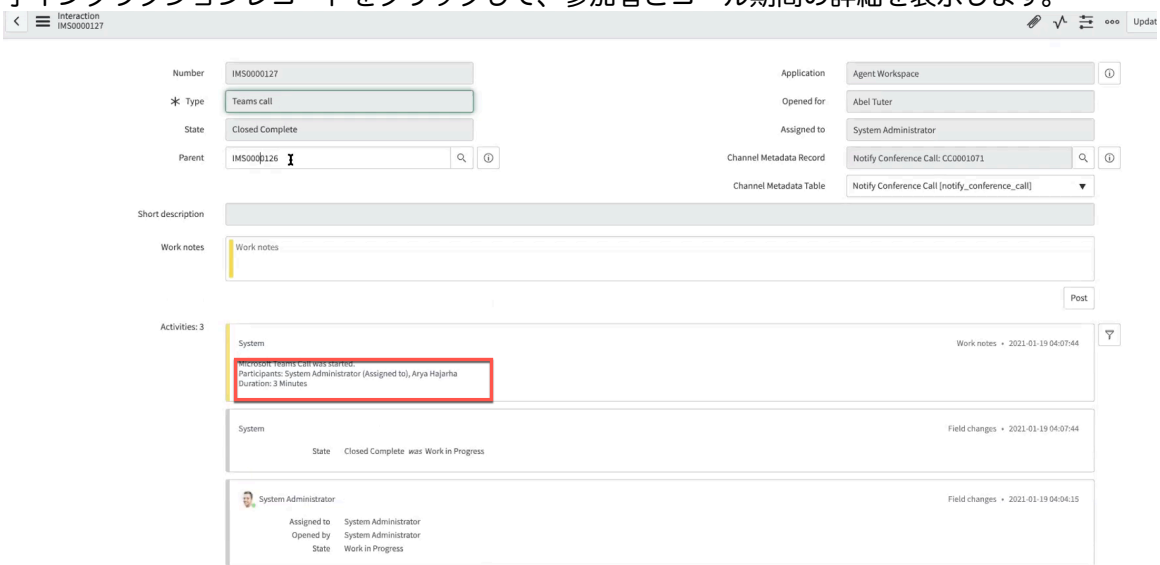
をクリックしてカンファレンスコールを終了します。
すべての情報はアクティビティ (作業メモ) のログに記録されます。Microsoft Teams で、子インタラクションと発生したチャット会話を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. 子インタラクションレコードをクリックして、参加者とコール期間の詳細を表示します。



会議チャットリンクをクリックし、Microsoft Teams で発生した会話を表示します。

MIM ワークベンチからコミュニケーション計画を追加する

新しいコミュニケーション計画を作成したり、ワークベンチから既存のコミュニケーション計画に新規タスクを追加したりすることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
重大インシデント管理 (MIM) ワークベンチを使用できるように必要なプラグインがインストールされていることを確認します。詳細については、「ServiceNow for Microsoft Teams および Microsoft 365」を参照してください。

必要なロール：major_incident_manager

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > 重大なインシデント > オープン.
2. 関連する重大なインシデントを開きます。
3. [ワークベンチを表示] をクリックします。
4. [通信] タブをクリックして、[コミュニケーションタスク] セクションに表示される [追加] をクリックします。
5. フォームの各フィールドに入力します。

新しいテンプレートフォームの作成

フィールド	説明
コミュニケーション計画	新しいコミュニケーション計画を選択するか、既存のプランを選択してコミュニケーションタスクを計画に追加するためのリストです。
計画の簡単な説明	コミュニケーション計画についての簡単な説明です。
タスクの簡単な説明	コミュニケーションタスクについての簡単な説明です。
チャネル	プランの通信モードとして電子メール、SMS、Microsoft Teams の通知、または会議を選択するためのチェックボックスです。
周期	特定のタスクを実行する周期。タスクは 1 回のみの実行、または特定の期間での実行が可能です。
期限 (分)	タスク開始後にタスクを実行する必要がある期間です。繰り返しのタスクの場合、タスクが繰り返されるまでの期間も示します。

6. [次へ] をクリックします。
7. [受信者を管理] タブで、重大なインシデントコミュニケーション計画に関与する必要があるユーザーを追加します。
8. [保存] をクリックします。

重大インシデント管理ワークベンチからの通知の送信

Microsoft Teams の通知を重大なインシデントに関連付けられたステークホルダーに送信します。

始める前に
必要なロール：admin

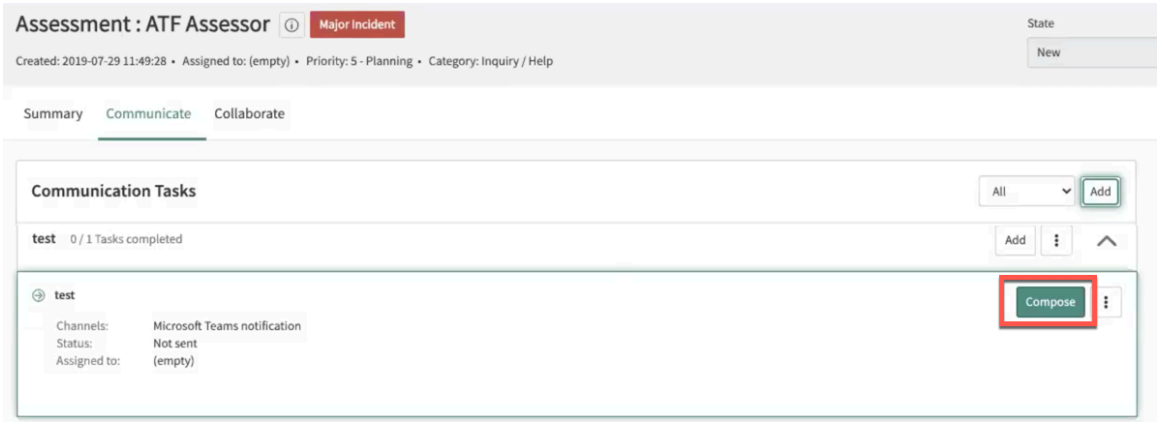
手順

1. 移動先 すべて > インシデント > 重大なインシデント > オープン.
2. 関連する重大なインシデントを開きます。
3. [ワークベンチを表示] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [通信] タブを選択します。
5. [コミュニケーションタスク] フォームセクションで、[追加] を選択します。
   コミュニケーションタスクが表示されます。

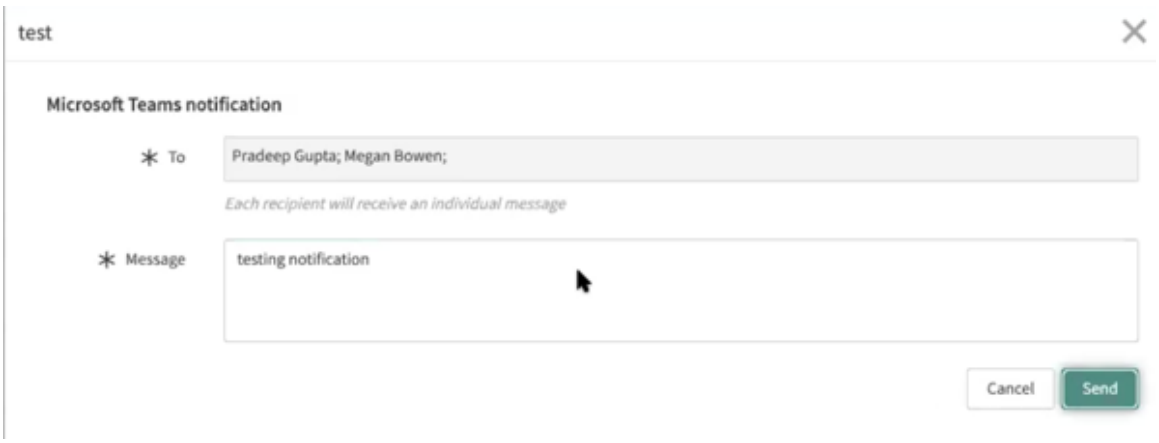


6. [作成] を選択します。
7. [作成] モーダル画面で、通知の詳細を入力します。

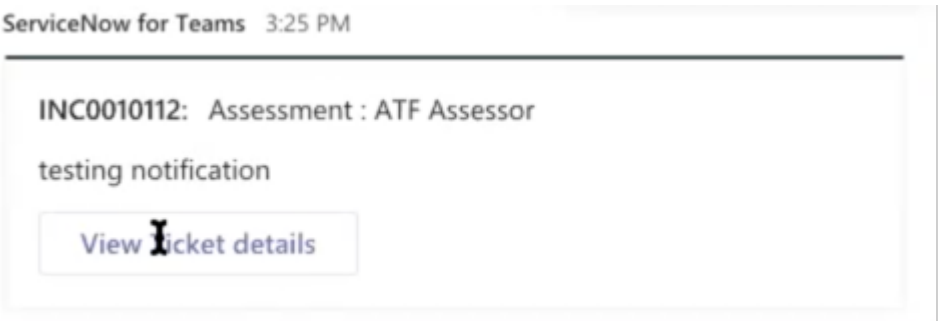
   a. [宛先] フィールドに、コミュニケーションタスクに関連付けられた受信者を入力します。

   b. [メッセージ] フィールドに、通知のメッセージを入力します。

   c. [送信] を選択します。



タスクの結果
通知は Microsoft Teams で受信者に送信されます。受信者は、[チケットの詳細を表示] を選択して、ServiceNow インスタンスでチケットを表示できます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大なインシデントに対する通知の表示

重大なインシデントの特定のイベント中に送信される通知を表示します。これらの通知は、重大なインシデントに関連付けられたすべてのステークホルダーに送信されます。

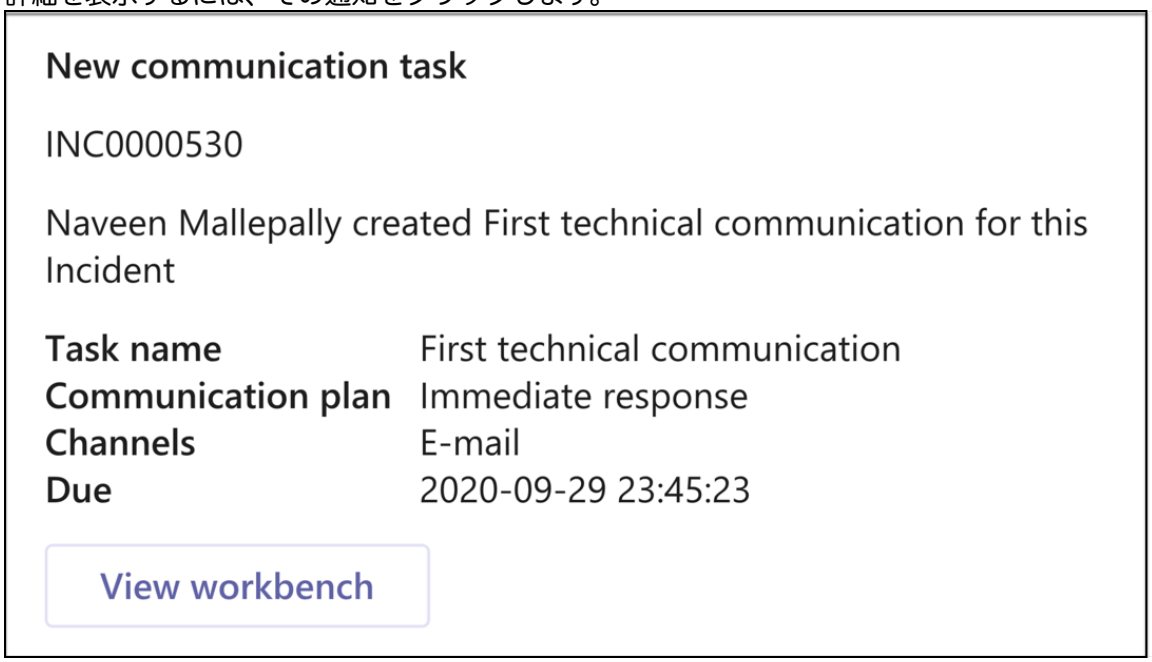
始める前に
必要なロール：major_incident_manager、agent

このタスクについて
次の情報インシデントは、以下の場合に重大なインシデントに対してトリガーされます。

- 重大なインシデントに対するコミュニケーションタスクが作成された場合
- SLA が 75% に達した場合
- SLA 違反があった場合

手順

1. **Microsoft Teams** アプリケーションを起動します。
2. [アクティビティ] をクリックします。
3. 重大なインシデントに対する通知フィードのリストを表示します。
4. 詳細を表示するには、その通知をクリックします。



5. [ワークベンチを表示] をクリックして、ServiceNow でチケットの詳細を表示します。

MIM ワークベンチからのコラボレーションコミュニケーションタスクの追加

コミュニケーション計画を作成したり、ワークベンチから既存のコミュニケーション計画に新規タスクを追加したりすることができます。

始める前に
必要なロール：major_incident_manager

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > 重大なインシデント > オープン.
2. 関連する重大なインシデントを開きます。

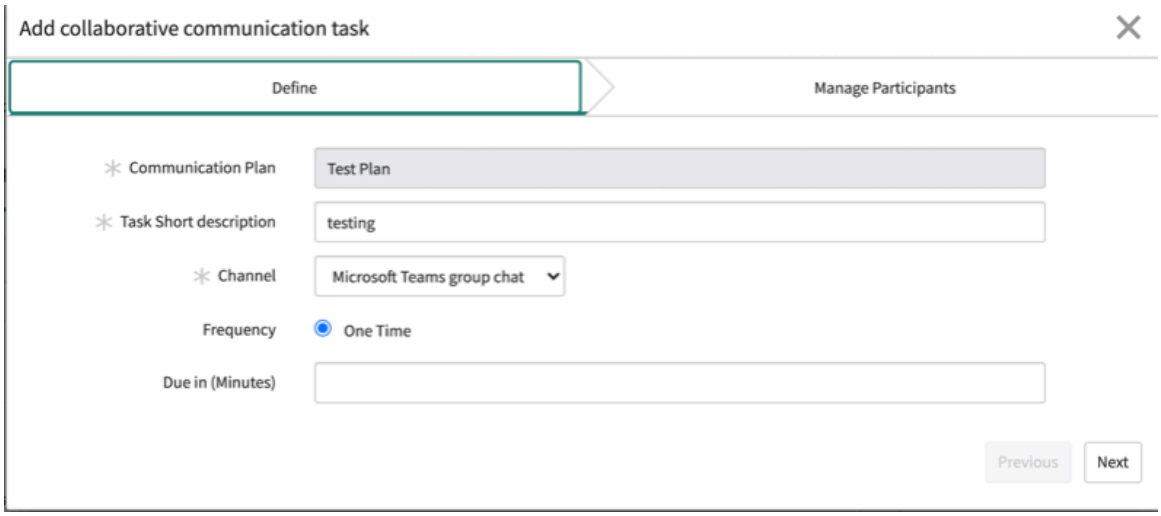
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [ワークベンチを表示] をクリックします。
4. [共同作業] タブをクリックします。
5. [コミュニケーションタスク] セクションに表示される [追加] をクリックします。
6. フォームの各フィールドに入力します。

コミュニケーションタスクフォーム

フィールド	説明
コミュニケーション計画	新しいコミュニケーション計画を選択するか、既存のプランを選択してコミュニケーションタスクを計画に追加するためのリストです。
タスクの簡単な説明	コミュニケーションタスクについての簡単な説明です。
チャネル	[Microsoft Teams グループチャット] を選択します。
頻度	特定のタスクを実行する周期。タスクは 1 回のみの実行、または特定の期間での実行が可能です。
期限 (分)	タスク開始後にタスクを実行する必要がある期間です。繰り返しのタスクの場合、タスクが繰り返されるまでの期間も示します。



7. [次へ **(Next)**] をクリックします。
8. [受信者を管理] タブで、重大なインシデントコミュニケーション計画に関与する必要があるユーザーを追加します。
9. [追加] をクリックします。

そのタスクが [コラボレーション] タブに表示されます。

MIM ワークベンチからの Microsoft Teams グループチャットの開始

MIM ワークベンチから Microsoft Teams グループチャットを開始して、タスクの解決に向けて作業できます。

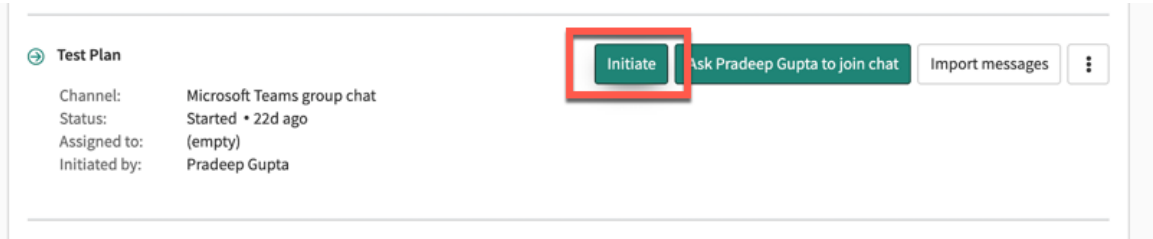
始める前に
必要なロール：major_incident_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

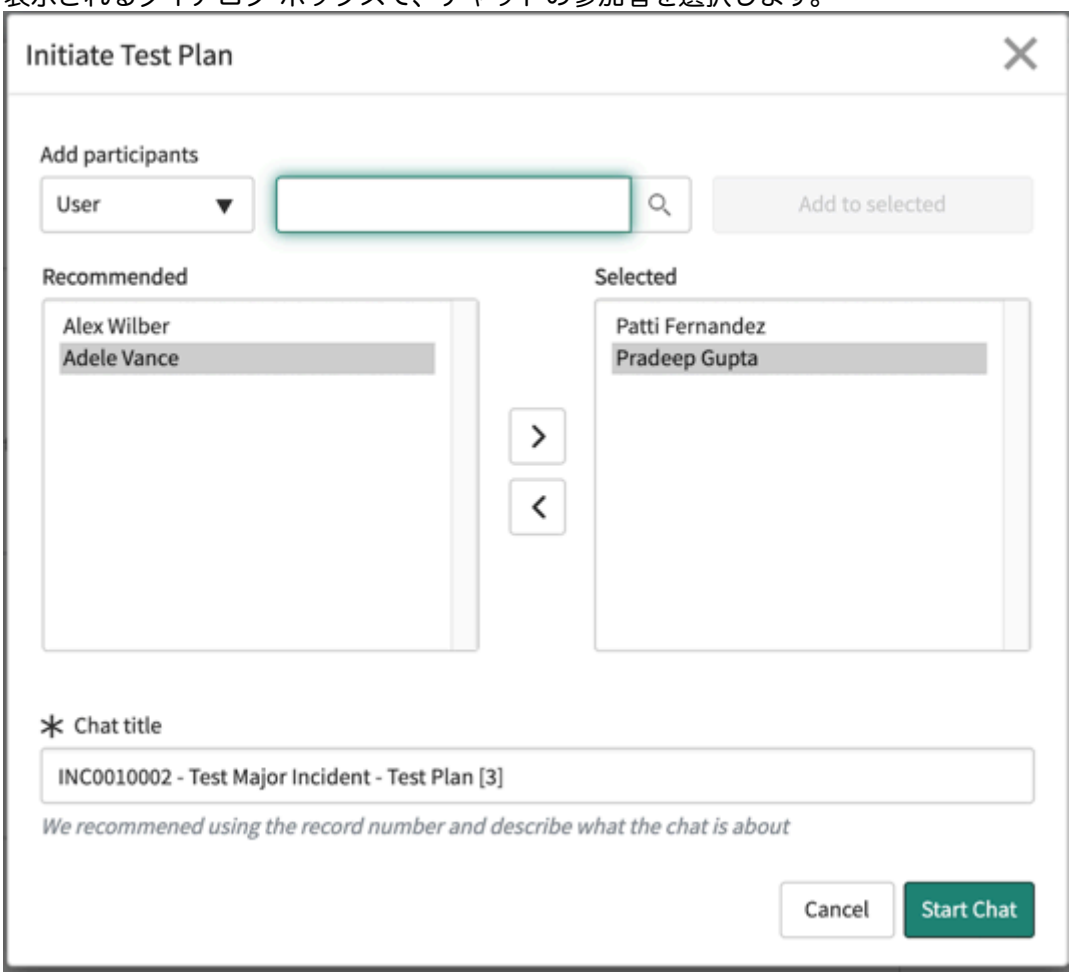
自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > 重大なインシデント > オープン.
2. 関連する重大なインシデントを開きます。
3. [ワークベンチを表示] をクリックします。
4. [共同作業] タブをクリックします。
5. [開始] ボタンをクリックします。



6. 表示されるダイアログ ボックスで、チャットの参加者を選択します。



ダイアログボックスには、チャットの [推奨] 参加者および [選択済み] 参加者が表示されます。

デフォルトでは、チケットに割り当てられたグループのすべてのユーザーが [推奨] セクションに表示されます。チャットを開始したユーザーは、[選択済み] 参加者リストに追加されます。

7. [参加者を追加] リストをクリックして、以下を実行します。
   - [ユーザー]：チャットに含めるユーザーの名前を入力します。
   - [グループ]：チャットに含めるユーザーのグループを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンコールスケジューリング (com.snc.on_call_rotation) プラグインを有効にした場合、グループを選択すると、オンコールスケジューリングのユーザーが追加されます。オンコールスケジューリング (com.snc.on_call_rotation) プラグインは有効になっていない場合、選択したグループからのすべてのユーザーを追加します。

- [メール]：チャットに含める参加者の有効なメールを入力します。

8. [選択項目に追加] をクリックします。
   [チャットタイトル] は、チャットに 3 人以上参加している場合にのみ表示されます。
9. [チャットを開始] をクリックします。

タスクの結果

Microsoft Teams アプリケーションは、エージェントが選択したすべての参加者とチャットできるタブを開きます。

ユニバーサル要求に対する **Microsoft Teams** の使用

エージェントと従業員は、Microsoft Teams アプリケーションを使用して共同作業を行い、ユニバーサル要求を効果的に解決できます。従業員は Microsoft Teams を使用して、ユニバーサル要求を作成および変更できます。

従業員のアクション

従業員は Microsoft Teams を使用して、ユニバーサル要求を作成および更新し、既存のユニバーサル要求を追跡できます。

Microsoft Teams からユニバーサル要求を作成

仮想エージェント の支援を得て、ユニバーサル要求を作成します。Microsoft Teams アプリケーションから 仮想エージェント にアクセスできます。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. **[Now** 仮想エージェント] のチャットウィンドウを開きます。
3. チャットウィンドウにクエリを入力します。
   仮想エージェント は、必要なヘルプのタイプを選択するように求めます。
4. 従業員ヘルプリクエスト (テンプレート) を選択します。
5. 問題を要約します。
6. 要求に機密情報が含まれているかどうかを確認します。

タスクの結果

問題に対してユニバーサル要求が作成されます。

Microsoft Teamsを使用したユニバーサル要求の更新またはキャンセル

仮想エージェント のヘルプにより、ユニバーサル要求を更新またはキャンセルします。Microsoft Teams アプリケーションから 仮想エージェント にアクセスできます。

始める前に

必要なロール：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. **[ServiceNow for Teams]** のチャットウィンドウを開きます。
3. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
4. **[Now** 仮想エージェント] のチャットウィンドウを開きます。
5. チャットウィンドウにクエリを入力します。
   仮想エージェント は、必要なヘルプのタイプを選択するように求めます。
6. [ユニバーサル要求状況の追跡 (テンプレート)] を選択します。
7. 追跡するユニバーサル要求を選択します。
8. 適切な応答を選択して、要求を完了します。
   仮想エージェントの会話のサンプルについては、「ユニバーサル要求仮想エージェントの会話フロー」を参照してください。

エージェントのアクション

従業員によって作成されたユニバーサル要求に対応します。従業員とチャットし、レコードまたはエージェントワークスペース からメッセージをインポートできます。

レコードからのチャットメッセージの管理

エージェントは、自分にアサインされたユニバーサル要求に関連する問題について、Microsoft Teams で要求者とやり取りします。チャットをインスタンスにインポートし直します。

レコードから従業員とのチャットを開始

エージェントは Microsoft Teams を使用して、ユニバーサル要求のウォッチリストから要求者または従業員とのチャットを開始します。

始める前に
[Microsoft Teams チャットを開始] ボタンは、次の条件が満たされる場合にのみ使用できます。

- ユニバーサル要求でマークされたユーザーの少なくとも 1 人が Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 を有効にしています。
- ユニバーサル要求が、プライマリチケットに関連付けられていません。

必要なロール：agent

手順

1. 移動先 ユニバーサル要求 > すべて.
2. 作業するユニバーサル要求を開きます。
3. **[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** を選択します。
4. チャットする従業員を選択します。
   要求者、またはウォッチリストに追加された他の従業員を選択できます。複数の従業員を選択することもできます。
5. [チャットを開始] を選択します。

タスクの結果
Microsoft Teams アプリケーションは、選択された従業員とチャットできるタブを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求からメッセージをインポート

エージェントは、Microsoft Teams から要求者との会話をインポートします。レコードのアクティビティストリームに会話を追加し、すべての重要なメッセージを ServiceNow インスタンスに保存します。

始める前に
必要なロール：agent

このタスクについて
メッセージをインポートすると、チケットの履歴を表示するのに役立ちます。要求者は、チケットに関するすべてのディスカッションを 1 つの場所で確認できます。インポートすることで、チケット事後レビューおよび継続的改善プロセスに必要な情報のキャプチャに役立ちます。

手順

1. 移動先 ユニバーサル要求 > すべて.
2. 作業するユニバーサル要求を開きます。
3. [関連リンク] セクションで、**[Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import messages from Microsoft Teams)]** を選択します。
   ログインしていない場合は、Microsoft Teams へのログインを求めるプロンプトが表示されます。
4. [承認] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

Microsoft Teams フォームからメッセージをインポート

フィールド	説明
[会話を表示 (Show conversations)]	会話を表示するオプション。選択肢は次のとおりです。 ○ [このレコードから開始 **(Started from this record)]**：レコードに対して作成されたすべてのコミュニケーションタスクをリストします。 ○ [すべての会話をリスト **(List all conversations)]**：ログインしたエージェントによるすべての会話がリストされます。
[会話を選択 (Select a conversaion)]	レコード用にメッセージがインポートされている会話
[以下としてメッセージをインポート (Import messages as)]	メッセージをレコードにインポートするオプション選択肢は次のとおりです。 ○ [追加コメント]：[追加コメント] の下にメッセージが追加されます。 ○ [作業メモ]：[作業メモ] の下にメッセージが追加されます。

6. インポートするメッセージ、ファイル、画像を選択します。
7. [メッセージをインポート] をクリックします。

エージェントワークスペース からのチャットメッセージの管理

エージェントは、ユニバーサル要求に関連する問題について、エージェントワークスペース から Microsoft Teams で要求者とやり取りします。チャットを ServiceNow にインポートし直します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

エージェントワークスペース から従業員とチャットを開始

エージェントワークスペース から Microsoft Teams を介した従業員とのチャットにより、 ユニバーサル要求で協力して解決できるようにします。

始める前に

[Microsoft Teams チャットを開始] ボタンは、次の条件が満たされる場合にのみ使用できます。

- ユニバーサル要求でマークされたユーザーの少なくとも 1 人が Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 を有効にしています。
- ユニバーサル要求が、プライマリチケットに関連付けられていません。

必要なロール：agent

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.
2. ナビゲーションリストから、 ユニバーサル要求 > すべて.
3. 作業するユニバーサル要求を開きます。
4. **[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** を選択します。
5. 推奨参加者を選択するか、外部参加者のメールアドレスを追加します。
   要求者、またはウォッチリストに追加された他の従業員を選択できます。複数の従業員を選択することもできます。
6. [チャットを開始] を選択します。

タスクの結果

Microsoft Teams アプリケーションは、選択された従業員とチャットできるタブを開きます。

エージェントワークスペース からメッセージをインポート

エージェントは、Microsoft Teams からユーザーとの会話をインポートします。エージェントワークスペース のレコードのアクティビティストリームに会話を追加します。ユニバーサル要求に関連するすべての重要なメッセージを ServiceNow インスタンスに保存します。

始める前に

必要なロール：agent

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.
2. ナビゲーションリストから、 ユニバーサル要求 > すべて.
3. 作業するユニバーサル要求を開きます。
4. [メッセージをインポート] を選択します。
   ログインしていない場合は、Microsoft Teams へのログインを求めるプロンプトが表示されます。
5. [承認] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams フォームからメッセージをインポート

フィールド	説明
[会話を表示 (Show conversations)]	会話を表示するオプション。選択肢は次のとおりです。 ○ [このレコードから開始 **(Started from this record)**]：レコードに対して作成されたすべてのコミュニケーションタスクをリストします。 ○ [すべての会話をリスト **(List all conversations)**]：ログインしたエージェントによるすべての会話がリストされます。
[会話を選択 (Select a conversaion)]	レコード用にメッセージがインポートされている会話
[以下としてメッセージをインポート (Import messages as)]	メッセージをレコードにインポートするオプション選択肢は次のとおりです。 ○ [追加コメント]：[追加コメント] の下にメッセージが追加されます。 ○ [作業メモ]：[作業メモ] の下にメッセージが追加されます。

7. インポートするメッセージ、ファイル、画像を選択します。

8. [メッセージをインポート] をクリックします。

エージェントエクスペリエンスのための **Microsoft Teams** データ連携の使用

エージェントが Microsoft Teams を介して重大インシデント管理 (MIM) ワークベンチの重大なインシデントを処理および管理できるようにします。

Microsoft Teams の通知コネクタの使用

エージェントが Microsoft Teams 用の通知コネクタを介して重大インシデント管理 (MIM) ワークベンチの重大なインシデントを処理および管理できるようにします。

タスクレコードでの **Microsoft Teams** 用の通知コネクタの使用

Microsoft Teams 用の通知コネクタを使用すると、インシデント、問題、変更要求などのタスクレコードからカンファレンスコールを開始できます。

タスクレコードからカンファレンスコールを開始および管理する

Microsoft Teams でインシデント、問題レコード、変更要求などのタスクレコードからカンファレンスコールを行います。

始める前に

必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

手順

1. インシデント、問題、変更要求などの任意のタスクレコードに移動します。

2. [カンファレンスコールを開始] 関連リンクをクリックします。

3. ダイアログボックスで、会議の参加者を選択します。

デフォルトでは、タスクレコード内の [ユーザー連絡先] リストのすべてのユーザーが [推奨] セクションに表示されます。カンファレンスコールを開始したユーザーは、選択済み参加者リストに追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 参加者リストが完成したら、[開始] をクリックします。

   Microsoft Teams のすべてのユーザーに、通話が開始されたという通知が送信されます。各ユーザは、コールを受け入れて会議に参加することができます。

   ホストは、Microsoft Teams でコールに応答したユーザーを表示できます。

5. 次のいずれかのアクティビティを実行します。

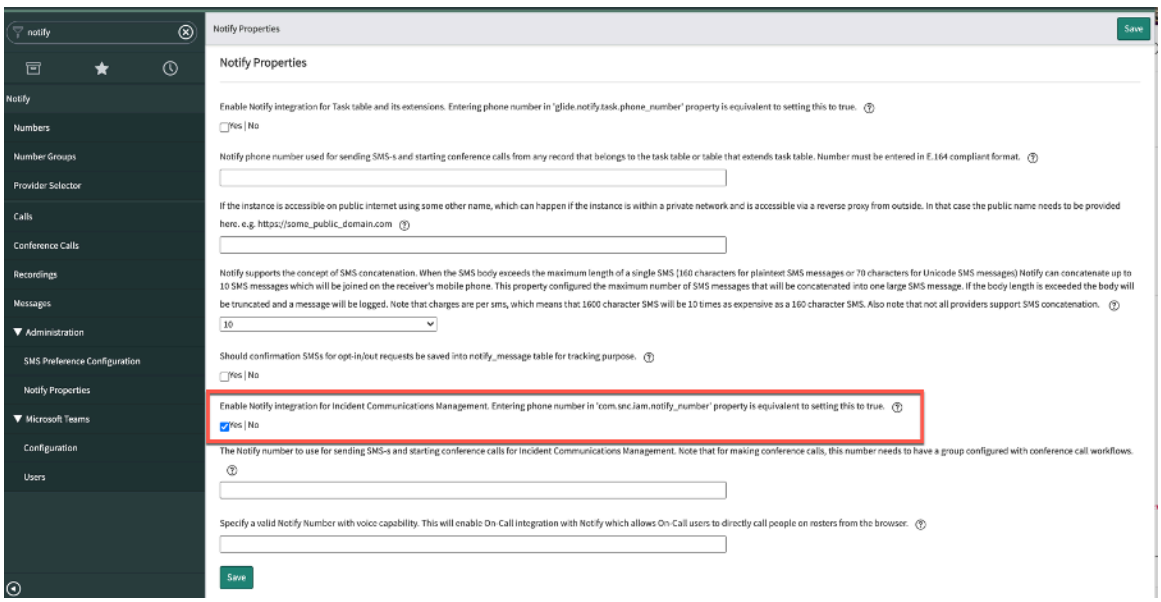
インシデントコミュニケーション管理での **Microsoft Teams** 用の通知コネクタの使用

インシデントコミュニケーション計画で通知を使用して、カンファレンスコールを開始したりすることができます。

重大なインシデントレコードからコールを行うには、通知のプロパティでプロパティ **com.snc.iam.enable_notify** を有効にする必要があります。

1. 移動先 通知 > アドミニストレーション > 通知のプロパティ.
2. [インシデントコミュニケーション管理の通知統合を有効にする **(Enable Notify integration for Incident Communications Management)]** オプションをオンにします。'com.snc.iam.notify_number' プロパティに電話番号を入力することは、これを **true** (com.snc.iam.enable_notify) に設定することに相当します。

   [インシデントコミュニケーション管理の通知統合を有効にする (Enable Notify integration for Incident Communications Management)] を右クリックします。'com.snc.iam.notify_number' プロパティに電話番号を入力することは、これを true" テキストに設定することに相当します。[プロパティの編集] をクリックして、プロパティを表示します。



3. [保存] をクリックします。

インシデントコミュニケーション計画からのカンファレンスの開始

インシデントコミュニケーション計画から Microsoft Teams でカンファレンスコールを開始して、インシデントの解決について話し合います。

始める前に
必要なロール：incident_communication_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > インシデントコミュニケーション管理 > オープン.
2. 関連するインシデント コミュニケーション計画レコードを開きます。
3. 関連リンクをクリックします。
4. ダイアログボックスで、会議の参加者を選択します。
5. 参加者リストが完成したら、[通話を開始] をクリックします。

タスクの結果
Microsoft Teams で選択されたすべてのユーザーに、通話が開始されたという通知が送信されます。各ユーザは、コールを受け入れて会議に参加することができます。

ホストは、コールに応答したユーザーを表示できます。

インシデントコミュニケーション計画からカンファレンスコールに参加者を追加する

インシデントコミュニケーション計画からタスクレコードのカンファレンスコールに参加者を追加します。

始める前に
必要なロール：ia_admin または admin

手順

1. 移動先 インシデントコミュニケーション管理 > すべて.
2. 関連するインシデント コミュニケーション計画レコードを開きます。
3. [会議] タブをクリックします。
4. [アクティブな参加者]の下の [(+) 参加者] をクリックします。
5. ダイアログボックスで、カンファレンスに追加する参加者を選択します。
6. [参加者を追加] をクリックします。

タスクの結果
Microsoft Teams で選択されたすべてのユーザーに、通話が開始されたという通知が送信されます。各ユーザは、コールを受け入れて会議に参加することができます。

ホストは、コールに応答したユーザーを表示できます。

カンファレンスコールで参加者をミュート状態にする

バックグラウンドでの不必要な中断を避けるため、カンファレンスの参加者をミュートします。

始める前に
この手順では、1 人以上の参加者がいるアクティブなカンファレンスが行われていることを前提としています。

必要なロール：ia_admin または admin

手順

1. 移動先 インシデントコミュニケーション管理 > すべて.
2. 関連するインシデント コミュニケーション計画レコードを開きます。
3. [会議] タブをクリックします。
4. ミュートする参加者名の横にある [ミュート] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントレコードを介して行われたカンファレンスコールを終了する

インシデントコミュニケーションマネージャーロールを持つホストまたはユーザーは、カンファレンスコールを終了できます。

始める前に
必要なロール：ia_admin または admin

手順

1. 移動先 インシデントコミュニケーション管理 > すべて.
2. 関連するインシデント コミュニケーション計画レコードを開きます。
3. [会議] タブをクリックします。
4. [カンファレンスコールを終了] をクリックします。

タスクの結果
コールを終了すると、ホスト (ボット) のみがコールを終了します。他の参加者は、手動で切断するまでコールを続けます。ホスト (ボット) がコールを終了すると、コールの詳細はログに記録されなくなります。

重大なインシデントでの **Microsoft Teams** 用の通知コネクタの使用

1 人以上のユーザーをコールに招待して、重大なインシデントワークベンチからカンファレンスコールを開始します。2 人以上の参加者が参加するまで、会議は開始されません。

Notify アドミン、重大なインシデントマネージャー、またはコミュニケーションマネージャーは、カンファレンスコールを管理することができます。

カンファレンスレコードは、Notify カンファレンス [notify_conference_call] テーブルに保存されます。カンファレンス参加者レコードは、Notify カンファレンス参加者 [notify_participant] テーブルに保存されます。

カンファレンスの開始

重大なインシデントチケットの参加者は、レコードからカンファレンスコールを作成できます。

始める前に
必要なロール：notify_admin、major_incident_manager、communication_manager

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > 重大なインシデント > オープン.
2. 関連する重大なインシデントを開きます。
3. [ワークベンチを表示] をクリックします。
4. [コラボレーションする] タブをクリックします。
5. 会議の参加者を選択します。
6. 参加者リストが完成したら、[通話を開始] をクリックします。

タスクの結果
Microsoft Teams の選択されたすべてのユーザーに、コールが開始されたという通知が送信されます。各ユーザは、コールを受け入れて会議に参加することができます。

ホストは、コールに応答したユーザーを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

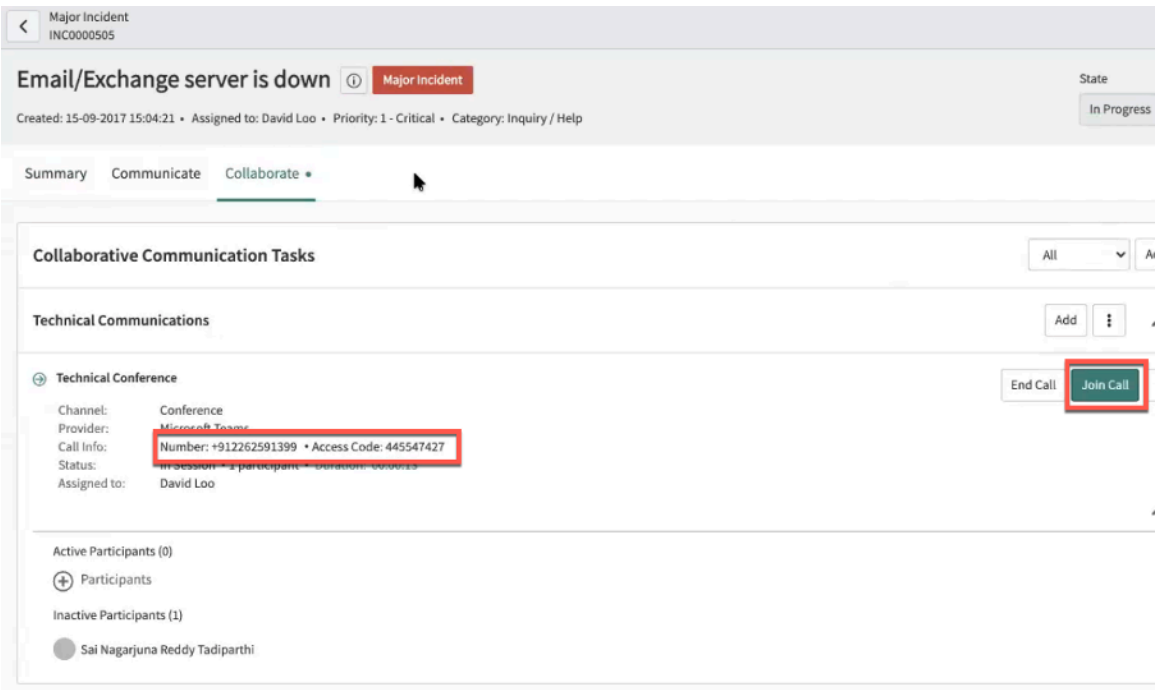
カンファレンスコールに参加

カンファレンスが開始された後に、重大なインシデントマネージャーロールを持つユーザーとしてログインすると、カンファレンスコールに参加できます。

始める前に
必要なロール：notify_admin、major_incident_manager、communication_manager

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > 重大なインシデント > オープン.
2. 関連する重大なインシデントを開きます。
3. [コラボレーションする] タブをクリックします。
4. 次のいずれかを実行します。
   - 電話番号で参加：ワークベンチに表示されているアクセスコードとともに、モバイルから会議ブリッジ番号にダイヤルインします。
   - 電話に参加：[電話に参加] をクリックして、進行中のカンファレンスコールに参加します。



カンファレンスへの参加者の追加

重大なインシデントを解決するためのディスカッションに参加する参加者をカンファレンスに追加します。

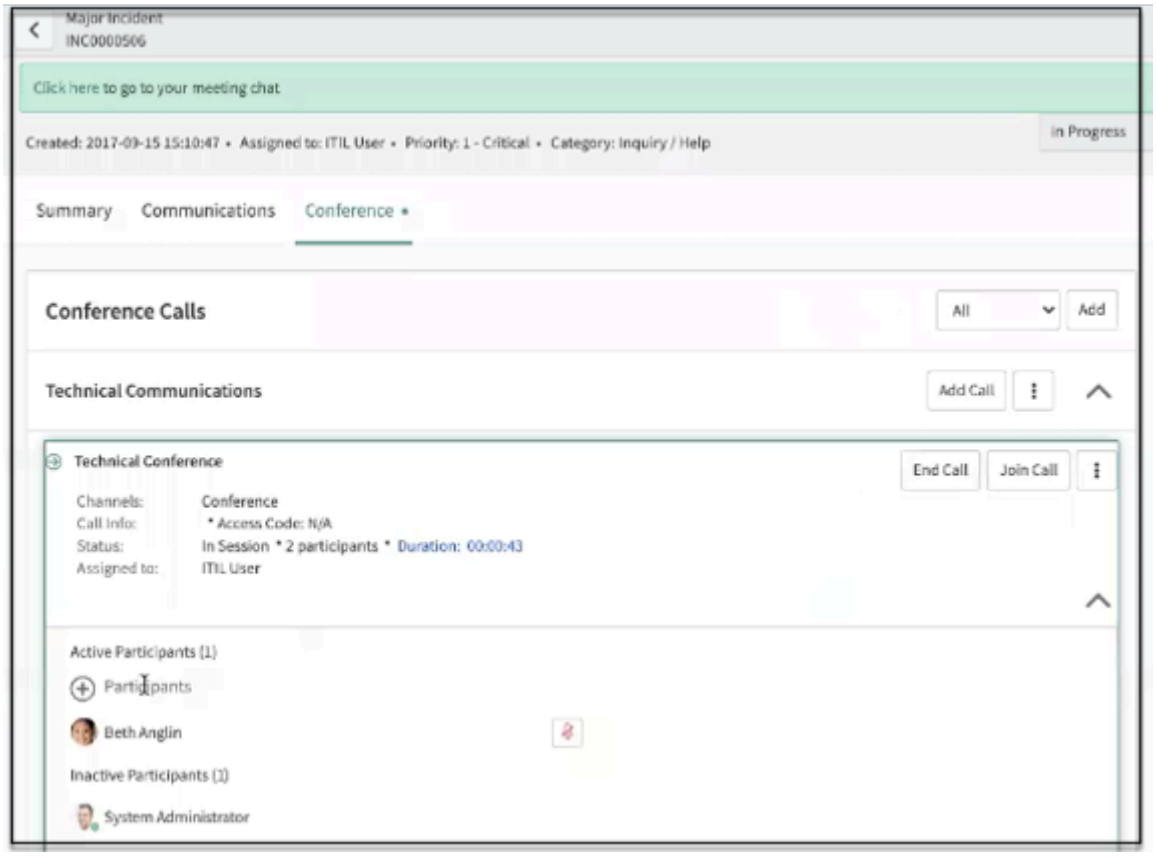
始める前に
必要なロール：notify_admin、major_incident_manager、communication_manager

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > 重大なインシデント > オープン.
2. 関連する重大なインシデントを開きます。
3. [コラボレーションする] タブをクリックします。
4. [アクティブな参加者]の下の [(+) 参加者] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. 表示されるダイアログボックスで、会議の参加者を選択します。

6. [参加者を追加] をクリックします。

タスクの結果

Microsoft Teams の選択されたすべてのユーザーに、コールが開始されたという通知が送信されます。各ユーザは、コールを受け入れて会議に参加することができます。

ホストは、コールに応答したユーザーを表示できます。

重大なインシデントカンファレンスの参加者をミュートにする

バックグラウンドでの不必要な中断を避けるため、カンファレンスの参加者をミュートします。

始める前に

この手順を開始する前に、1 人以上の参加者がいるアクティブなカンファレンスが行われていることを確認してください。

必要なロール：notify_admin、major_incident_manager、communications_manager

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > 重大なインシデント > オープン.

2. 関連する重大なインシデントを開きます。

3. [コラボレーションする] タブをクリックします。

4. ミュートする参加者名の横にある [ミュート] をクリックします。

重大なインシデントからカンファレンスコールを終了する

重大なインシデントマネージャーロールを持つホストまたは参加者は、カンファレンスコールを終了できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：notify_admin、major_incident_manager

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > 重大なインシデント > オープン.
2. 関連する重大なインシデントを開きます。
3. [コラボレーションする] タブをクリックします。
4. [コールを終了] をクリックします。

タスクの結果
ServiceNow からコールを終了すると、ホスト (ボット) のみがコールを終了します。他の参加者は、手動で切断するまでコールを続けます。ホスト (ボット) がコールを終了すると、コールの詳細はログに記録されなくなります。

Microsoft Teams でのコールの管理

参加者をミュートまたはミュート解除したり、コールを終了したりして、Microsoft Teams でカンファレンスコールを管理します。

Microsoft Teams からの参加者をミュートにする

マネージャーまたはカンファレンスのホストは、会議参加者をミュートにして、注意をそらさないようにすることができます。

始める前に
1 人以上の参加者がいるアクティブなカンファレンスが行われていることを確認してください。

必要なロール：
notify_admin、major_incident_manager、communications_manager、itil_admin

手順

1. Microsoft Teams でアクティブなカンファレンスコールをタップします。
2. ツールバーの参加者アイコン () をクリックします。
3. 個々の参加者をミュートするか、すべての参加者をミュートします。

Microsoft Teams からのコールを終了する

マネージャーロールを持つホストまたはユーザーは、ディスカッションが終了した後にカンファレンスコールを終了できます。

始める前に
必要なロール：
notify_admin、major_incident_manager、communications_manager、itil_admin

手順

1. Microsoft Teams でアクティブなカンファレンスコールをタップします。
2. ツールバーでその他のオプションアイコン () をクリックします。
3. [会議を終了] をクリックします。
4. ダイアログボックスで [確認] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
すべてのユーザーのカンファレンスコールを終了します。

Microsoft Teams 用 Meeting 拡張機能の使用

エージェントが Microsoft Teams 用 Meeting 拡張機能を介して重大インシデント管理 (MIM) ワークベンチの重大なインシデントを処理および管理できるようにします。

Meeting 拡張機能を使用した通話の管理

Meeting 拡張機能を使用してカンファレンスコールを開始し、重大なインシデントレコードの解決策について話し合います。

始める前に
必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

手順

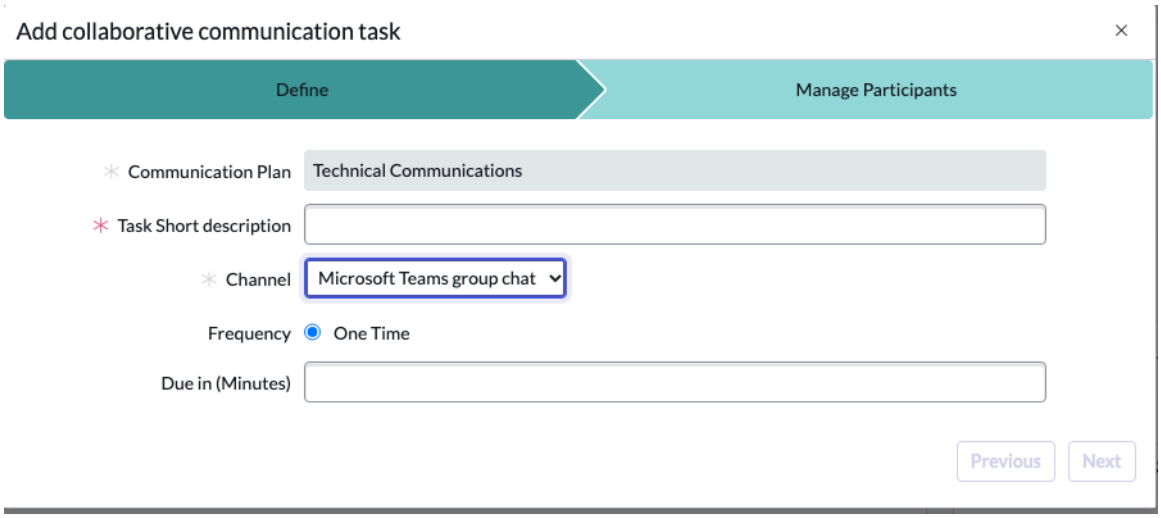
1. 移動先 すべて > インシデント > 重大なインシデント > オープン.
2. 関連する重大なインシデントを開きます。
3. [ワークベンチを表示] をクリックします。
4. [共同作業] タブをクリックします。
5. [コミュニケーションタスク] セクションに表示される [追加] をクリックします。
6. フォームの各フィールドに入力します。

コミュニケーションタスクフォーム

フィールド	説明
コミュニケーション計画	新しいコミュニケーション計画を選択するか、既存のプランを選択してコミュニケーションタスクを計画に追加するためのリストです。
タスクの簡単な説明	コミュニケーションタスクについての簡単な説明です。
チャネル	[Microsoft Teams グループチャット] を選択します。
頻度	特定のタスクを実行する周期。タスクは 1 回のみの実行、または特定の期間での実行が可能です。
期限 (分)	タスク開始後にタスクを実行する必要がある期間です。繰り返しのタスクの場合、タスクが繰り返されるまでの期間も示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

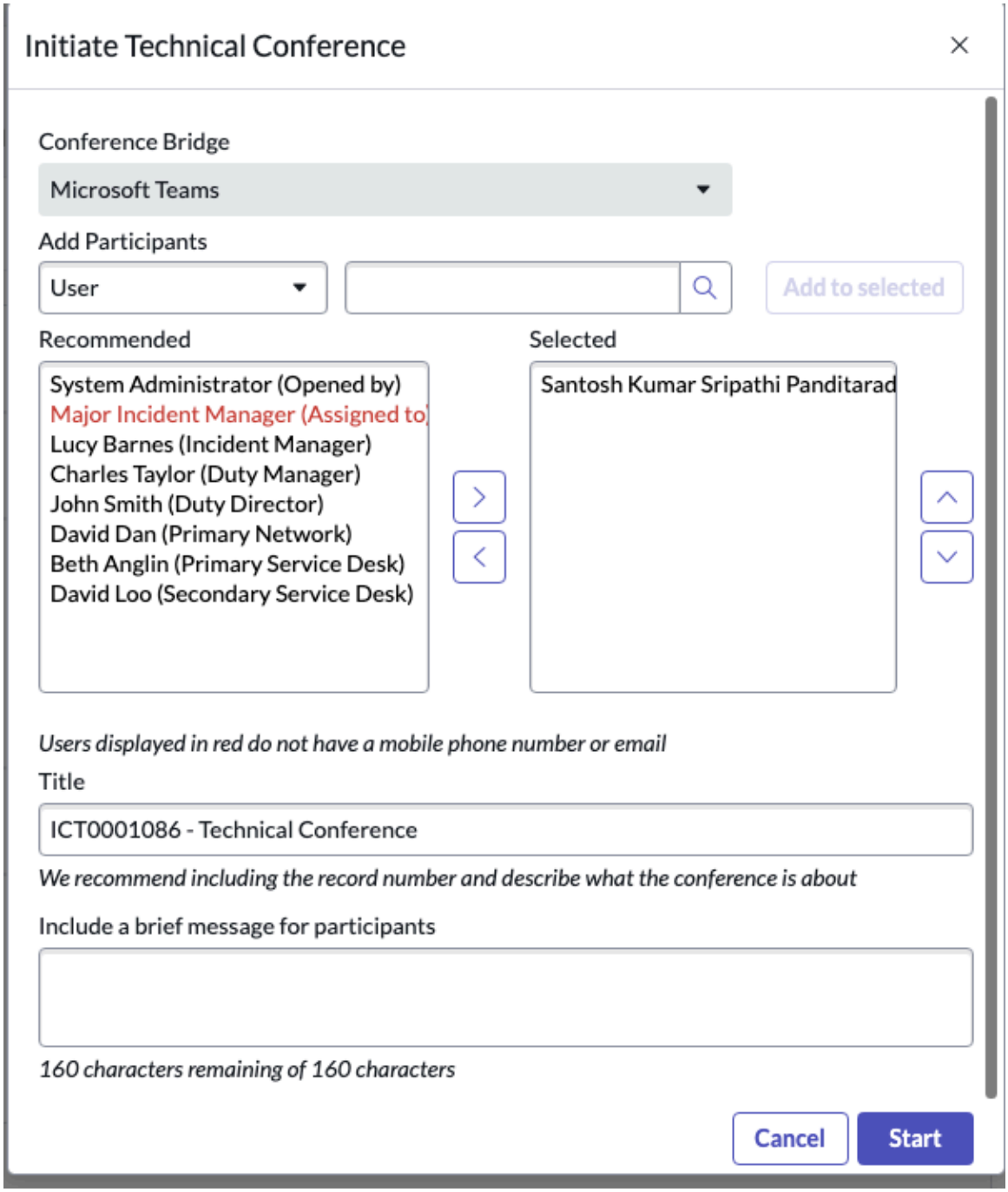


7. [次へ **(Next)**] をクリックします。
8. [受信者を管理] タブで、重大なインシデントコミュニケーション計画に関与する必要があるユーザーを追加します。
9. [追加] をクリックします。

   そのタスクが [コラボレーション] タブに表示されます。
10. [開始] ボタンをクリックします。
11. 表示されるダイアログ ボックスで、チャットの参加者を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ダイアログボックスには、チャットの [推奨] 参加者および [選択済み] 参加者が表示されます。

デフォルトでは、チケットに割り当てられたグループのすべてのユーザーが [推奨] セクションに表示されます。チャットを開始したユーザーは、[選択済み] 参加者リストに追加されます。

12. [参加者を追加] リストをクリックして、以下を実行します。

- [ユーザー]：チャットに含めるユーザーの名前を入力します。
- [グループ]：チャットに含めるユーザーのグループを入力します。

  オンコールスケジューリング (com.snc.on_call_rotation) プラグインが有効になっている場合、グループを選択すると、オンコールスケジューリングのユーザーが追加されます。オンコー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

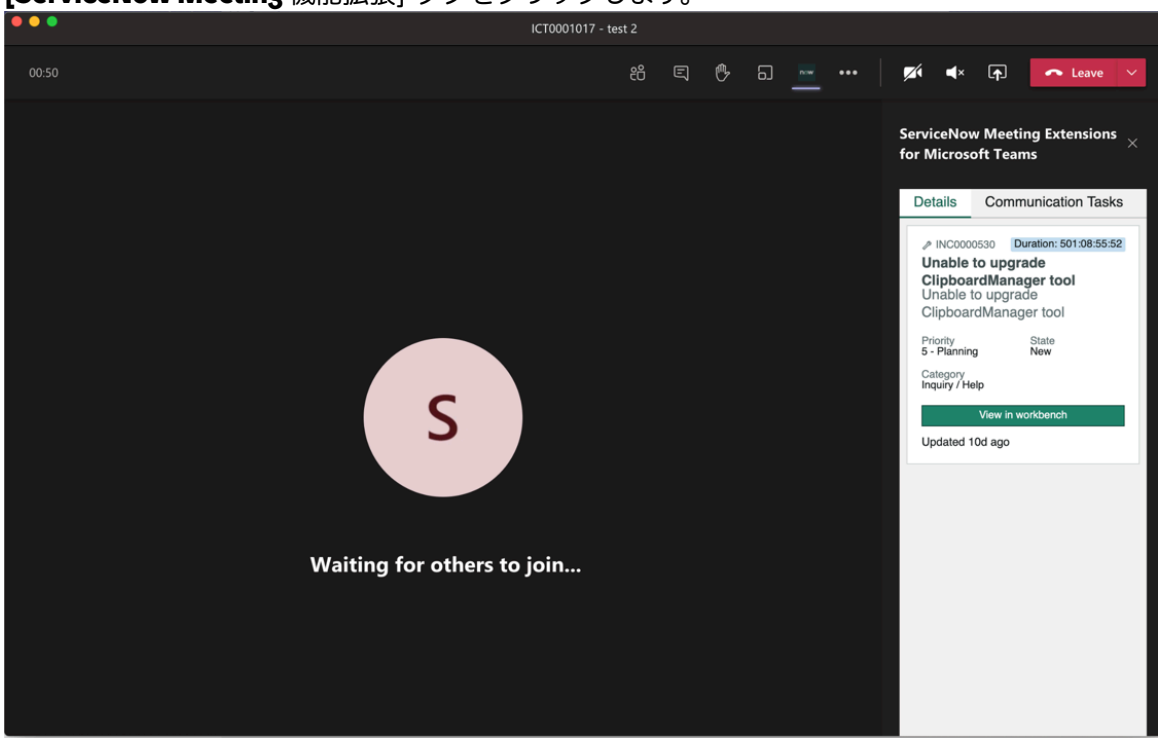
ルスケジューリング (com.snc.on_call_rotation) プラグインが有効になっていない場合、選択したグループからのすべてのユーザーが追加されます。

- [メール]：チャットに含める参加者の有効なメールを入力します。

13. [選択項目に追加] をクリックします。
[チャットタイトル] は、チャットに 3 人以上参加している場合にのみ表示されます。
14. [開始] をクリックします。

Microsoft Teams アプリケーションは、エージェントが選択したすべての参加者とチャットできるタブを開きます。

15. をクリックして、会話の表示と非表示を切り替えます。
16. **[ServiceNow Meeting** 機能拡張] タブをクリックします。

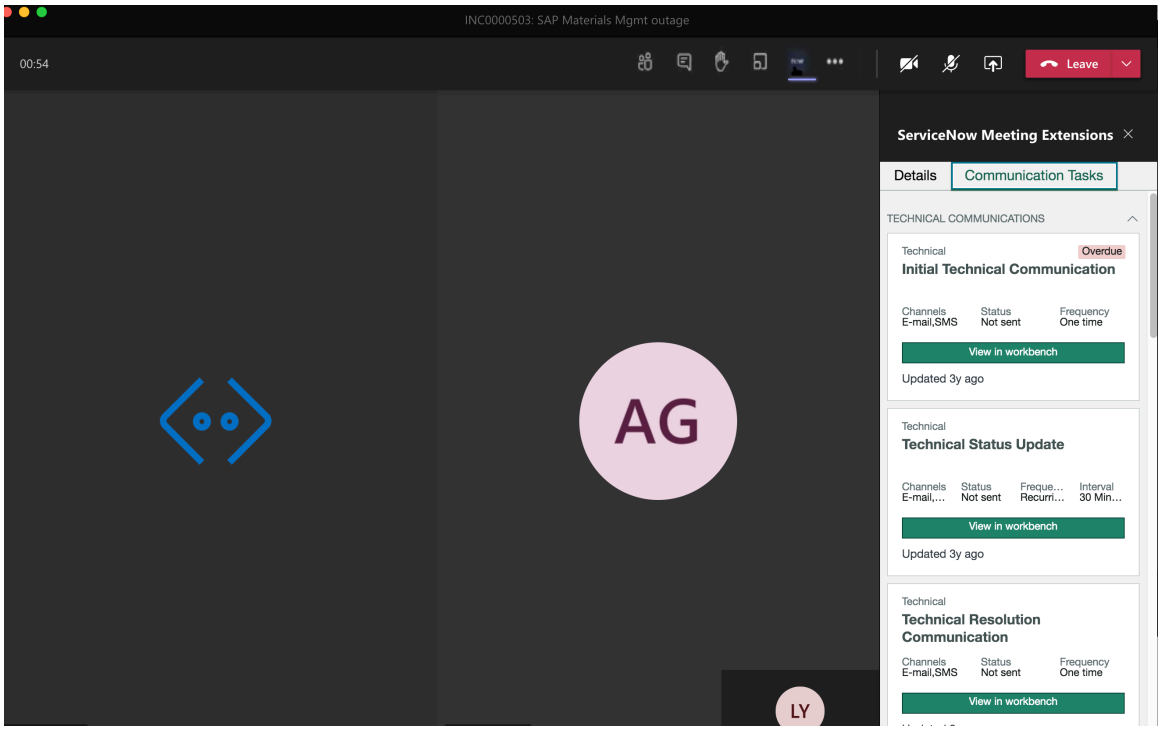


- [詳細] タブ：重大なインシデントの詳細を表示します。[ワークベンチで表示] をクリックして、ServiceNow で重大なインシデントを開きます。
- [コミュニケーションタスク] タブ：この重大なインシデントのコミュニケーションタスクを表示します。

17. [コミュニケーションタスク] タブをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

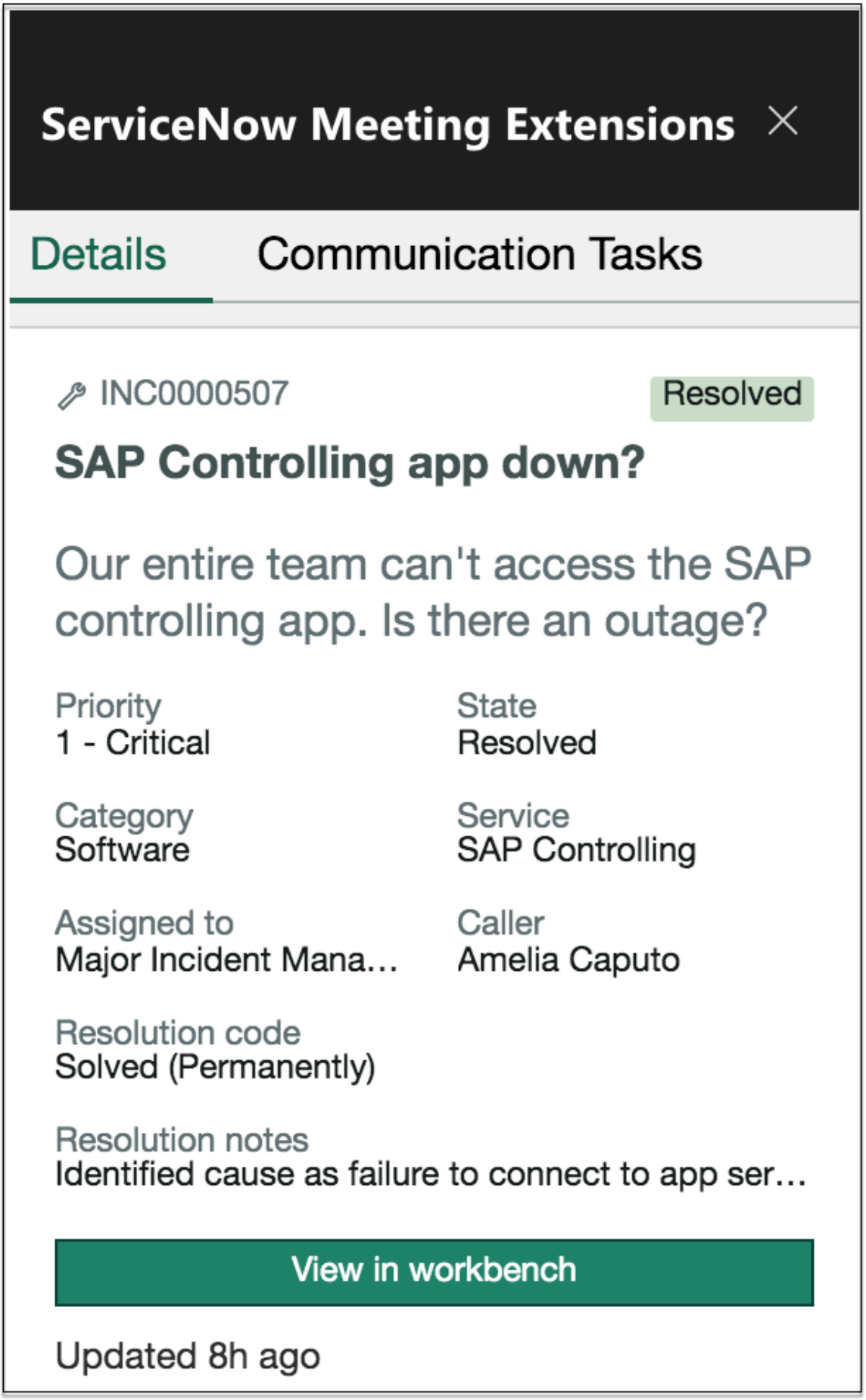


- 会議中に ServiceNow から重大なインシデントが更新されるたびに、[詳細] タブと [コミュニケーションタスク] タブの情報が自動的に更新されます。
- 残り時間が規定された時間の 75 % を超えると、Microsoft Teams のタイマーの色が変わります。

18. 重大なインシデントを解決済みステータスへ移行するには、重大なインシデントワークベンチで重大なインシデントを開き、[解決] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステータスは、Microsoft Teams 会議で更新されます。

Microsoft Teams 向け ServiceNow に関するリファレンス

参照トピックには、ServiceNow for Microsoft Teams アプリケーションの統合に関する追加情報が記載されています。

Microsoft Integrations Core とともにインストールされるプロパティ

次のプロパティは、Microsoft Integrations Core プラグインとともにインストールされます。

注:
次のプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにあります。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

Microsoft Integrations Core のプロパティ

プロパティ	説明
sn_now_teams.st_activity_oauth_profile	シングルテナントセットアップに使用される OAuth プロファイルの Sys_id。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし
sn_now_teams.link_unfurl.view_action_choice	Microsoft Teams でリンクが展開されたら、アプリまたはブラウザの [Teams] タブ内で構成されたポータルの URL を開くオプションを指定します。オプションは、ユーザーがカードで [表示] アクションを選択したときに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Integrations Core のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：true|false • デフォルト値：true
sn_now_teams.actionable_notification_approve_or_reject_reason_mandatory	このプロパティを使用して、Microsoft Teams で送信されるアクション可能通知の承認メモまたは却下理由を「必須」として設定します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_now_teams.portal.suffix	このプロパティを使用して、ユーザーが **[Your Hub]** または [従業員センター] にアクセスしたときにポータルが Microsoft Teams に埋め込まれるように設定します。使用するポータルの URL サフィックスを入力する必要があります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IT Service Management for Microsoft 365 とともにインストールされるプロパティ

次のプロパティは、IT Service Management for Microsoft 365 プラグインとともにインストールされます。

> **注:**
> 次のプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにあります。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

IT Service Management for Microsoft 365 のプロパティ

プロパティ	説明
sn_now_teams_it.enable_va_comment_notification	このプロパティを使用して、仮想エージェント sys_notification によって送信されたコメント通知を有効にします。 • タイプ：true|false • デフォルト値：true
sn_now_teams.enable_va_approval_notification	このプロパティを使用して、仮想エージェント sys_notification によって送信された承認通知を有効にします。 • タイプ：true|false • デフォルト値：true

HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365 とともにインストールされるプロパティ

次のプロパティは、HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365 プラグインとともにインストールされます。

> **注:**
> 次のプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにあります。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365 のプロパティ

プロパティ	説明
sn_now_teams_hr.enable_va_comment_notification	このプロパティを使用して、仮想エ • タイプ：true|false • デフォルト値：true
sn_now_teams_hr.hr_case_allow_list_for_teams_chat_actions	[チャットを開始] および [メッセー • タイプ：文字列 • デフォルト値：sn_hr_core_case
sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_task_fields	「チャットを開始」機能の推奨参加

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値：assigned_to
sn_now_teams_hr.respond_to_comment_notification_inclusion_list_for_hr	「コメントに応答」のアクション可 • タイプ：文字列 • デフォルト値：sn_hr_core_case,sn_hr_core_c
sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_case_fields	「チャットを開始」機能の推奨パー • タイプ：文字列 • デフォルト値：opened_for,subj

要求ベースのチャットと SSO のための ServiceNow® for Microsoft Teams の統合の API 権限

要求ベースのチャットと SSO のための Microsoft Teams と ServiceNow® の統合に必要な API 権限は次のとおりです。

自動翻訳

要求ベースのチャットと SSO のための API 権限

アプリケーション	API 権限	説明
要求ベースのチャット	Offline_access (委任) (アプリケーション)	ServiceNow® は各ユーザーのアクセストークンを格納します。これにより、ユーザーはログインプロンプトを経由せずに、Microsoft Teams 内で ServiceNow を使用して再認証できます。オフラインアクセスでは、アクセストークンを自動的に更新できます。
	Chat.ReadWrite (委任)	Chat.ReadWrite 権限の読み込み部分により、Microsoft Teams から要求ベースのチャットをインポートできます。Chat.ReadWrite 権限の書き込み部分は、[チャットを開始] 画面で使用され、エージェントに代わって開始メッセージが提供されます。
	User.Read (委任)	この権限は、名前やメール ID などのユーザーの基本情報を読み取るアプリが作成されるたびに自動的に追加されます。
	User.ReadBasic.All (委任)	この権限は、ユーザーの名前と Microsoft Azure ID を取得するために必要です。ServiceNow は、ユーザーに代わってチャットを作成し、ユーザーに代わってチャットをインポートするために、Azure ID を保存します。
	Files.Read.All (委任)	この権限は、Microsoft Teams から要求ベースのチャットをインポートするときに使用されます。Microsoft Teams チャットの一部として添付ファイルをインポートできます。
	ChatMember.ReadWrite (委任)	Teams チャットを含む要求が非アクティブに設定されている場合、参加者は対応するチャットから自動的に削除されます。この権限は、チャット参加者を削除するために必要です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求ベースのチャットと **SSO** のための **API** 権限 (続く)

アプリケーション	**API** 権限	説明
	Chat.Create (委任)	reauthenticatequest ベースのチャットの作成に使用される権限。
	Chat.ReadBasic (委任)	この権限は、要求ベースのチャットをインポートするときに使用されます。これにより、チャットで各メッセージを送信した参加者を表示できます。
	Presence.Read.All (委任)	この権限は、Microsoft Teams チャットを開始して、チャットに追加される各ユーザープレゼンスの通知を受け取るために使用されます。これにより、ユーザーはチャット参加者をグループチャットに追加する前に、チャット参加者のリアルタイムステータスを知ることができます。
	User.Read.All (アプリケーション)	この権限は、ゲストメンバーがチャットを開始できるゲストアクセス機能で使用されます。Microsoft では、ゲストトークン (委任された権限を持つ) が「/users」API エンドポイントにアクセスすることを許可していません。したがって、Microsoft Azure ユーザーの詳細をフェッチし、UPN を ServiceNow ユーザーにマッピングするには、アプリケーション権限が必要です。
Tab SSO	User.Read (委任)	この権限により、ユーザーは Microsoft Teams に組み込まれた ServiceNow ポータルへの認証が可能になります。
	Offline_access (委任)	この権限は、[SSO] タブを使用して Microsoft Teams のタブでユーザー認証を有効にするために必要です。
	OpenID (委任)	この権限は、ID トークンにアクセスするために必要です。
	メール (委任)	この権限は、ユーザーのプライマリメールアドレスを ID トークンに追加するために必要です。
	TeamsActivity.Send (委任)	この権限は、チーム作業アクティビティをユーザーに送信するために必要です。
	プロファイル (委任)	この権限は、基本的なユーザーの詳細を指定するために必要です。

通知コネクタおよび **Meeting** 拡張機能のための **ServiceNow for Microsoft Teams** 統合の **API** 権限

通知コネクタおよび Meeting 拡張機能のための ServiceNow for Microsoft Teams 統合で必要な API 権限を次に示します。

通知コネクタおよび **Meeting** 拡張機能のための **API** 権限

アプリケーション	**API** 権限	説明
Microsoft Teams 用の通知コネクタ	Users.Read.All (アプリケーション)	会議を開始するために必要な Azure ID などのユーザーの詳細をアプリで取得できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知コネクタおよび **Meeting** 拡張機能のための **API** 権限 (続く)

アプリケーション	**API** 権限	説明
	OnlineMeetings.ReadWrite.All (アプリケーション)	オンライン会議を開始するために必要な権限。
	Calls.InitiateGroupCall.All (アプリケーション)	ボットに代わって複数の参加者を通話に招待するために必要な権限。
	Calls.JoinGroupCall.All (アプリケーション)	ボットが参加者として会議に参加できるようになる権限。通話の詳細を読み取るには、まずボットが会議参加者である必要があります。
	Calls.JoinGroupCallAsGuest.All (アプリケーション)	サインインしているユーザーがいなくても、組織内のグループ通話やスケジュール設定済みの会議にアプリが匿名で参加できるようにします。アプリはゲストとしてテナントの会議に参加します。
Meeting 拡張機能	TeamsAppInstallation.ReadWriteForChat.All (アプリケーション)	会議の拡張機能の一環として、アプリをオンライン会議に追加するために必要な権限。
	TeamsTab.ReadWriteForChat.All (アプリケーション)	会議の拡張機能の一環として、アプリで会議内のインシデント詳細を示すタブを開くことを可能にする権限。

ServiceNow for Zoom

ServiceNow® と Zoom の統合により、より良く、接続性にも優れたエクスペリエンスをユーザーに提供できます。従業員は Zoom クライアントから離れることなくシームレスなセルフサービスを利用でき、エージェントは Zoom チャット、ビデオ、および電話ツールを使用してケースをより迅速に解決できます。

主な機能

ServiceNow for Zoom には、さまざまなユースケース向けに次の統合が含まれています。

ServiceNow for Zoom 統合

目標	要件	できること
ServiceNow 仮想エージェントを Zoom Team Chat で使用する	• IT Service Management Pro 以降 • HR サービスデリバリ (HRSD) Pro 以降 ServiceNow 仮想エージェント を Zoom で実装するには、「Using the Now Virtual Agent app (Now 仮想エージェ	• Zoom で ServiceNow 仮想エージェントを有効にすると、Zoom Team Chat を介してすべての仮想エージェント機能に直接アクセスできます。 • 会話の作成、通知の送信、AI 検索結果の提供を行うデザイナーコントロールなどの、仮

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow for Zoom 統合 (続く)

目標	要件	できること
	ントアプリの使用) 」を参照してください。	想エージェント 機能をサポートします。 • 従業員がアクション可能な通知を表示して実行できるようにします。
従業員センター を Zoom アプリケーションと統合することによる従業員エクスペリエンスの向上	従業員センター を使用するすべての顧客が利用できます。Zoom アプリケーションで従業員センターにアクセスするには、「Zoom の従業員センター」を参照してください。	Zoom内に従業員センターを埋め込むと、従業員はZoomクライアントを離れることなくポータルにアクセスできます。
ServiceNow を Zoom Team Chat と統合することによるエージェントの生産性の向上	IT Service Management と事前に統合されています。 HR サービスデリバリ (HRSD) およびその他の Enterprise Service Management アプリケーションとも統合できます。 コラボレーションサービス。コラボレーションサービス の詳細については、「コラボレーションサービス 」を参照してください。	• エージェントは、チケットから従業員との Zoom チャットを開始して、チャット内容をコメントとしてチケットにインポートできるようになります。 • 特定の権限を持つ従業員がタスクレコードから Zoom チャットを表示できるようにします。
エージェントが Zoom 会議を使用してチケットで共同作業できるようにする	通知プラグイン Zoom 用 通知 コネクタを実装するには、「通知 Zoom コネクタ 」を参照してください。	通知 を 通知 Zoom コネクタで展開すると、エージェントはチケットから直接 Zoom 会議を管理および開始できます。
カスタム統合のビルド	カスタム統合の作成の詳細については、「Zoom スポーク」を参照してください。	Zoom スポークを使用したカスタム統合の作成

開始

探索	構成	統合
エージェントと従業員が Zoom のコラボレーションサービスを使用する方法について説明します。	実装を計画し構成します。	他のアプリケーションと統合することで Zoom 機能を拡張します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用方法	参照	
Zoom チャットメッセージを開始してインポートします。	Zoom API などのコンポーネントの詳細を取得します。	

Zoom のコラボレーションサービスの詳細

Zoom 向け コラボレーションサービス は、Zoom クライアントから離れることなく従業員にシームレスなセルフサービスを提供し、エージェントがタスクレコードをより迅速に解決できるようにします。

Zoom 向け コラボレーションサービス は IT Service Management と事前に統合されています。HR サービスデリバリ (HRSD) およびその他のエンタープライズサービス管理アプリケーションとも統合できます。

Zoom Team Chat 向け コラボレーションサービス

Zoom 向け コラボレーションサービス は次の機能を提供します。

- エージェントと従業員が協力してチケットを解決できるようにします。
- エージェントがタスクレコードから従業員との Zoom Team Chat を開始できるようにします。
- エージェントが Zoom Team Chat のトランスクリプトをコメントとしてタスクレコードにインポートできるようにします。
- 特定の権限を持つ従業員がタスクレコードから Zoom Team Chat を表示できるようにします。

Zoom Team Chat 向け コラボレーションサービス

Zoom 向け コラボレーションサービス は、従業員が Zoom アプリケーション内からエージェントとやり取りし、IT 関連の問題を解決するのに役立ちます。

Zoom 向け コラボレーションサービス は次の機能を提供します。

- エージェントと従業員が協力してチケットを解決できるようにします。
- エージェントがタスクレコードから従業員との Zoom Team Chat を開始できるようにします。
- エージェントが Zoom Team Chat のトランスクリプトをコメントとしてタスクレコードにインポートできるようにします。
- 特定の権限を持つ従業員がタスクレコードから Zoom Team Chat を表示できるようにします。

Zoom 向けコラボレーションサービスの設定

Zoom アプリケーションと統合するために ServiceNow インスタンスをセットアップします。

ServiceNow インスタンスを Zoom アプリケーションに接続して認証するには、Zoom admin ロールと ServiceNow admin ロールが必要です。

Zoom スポークの設定

Zoom アカウントと ServiceNow® インスタンスを統合します。Zoom でカスタム OAuth アプリケーションを作成し、ServiceNow からの要求を認証します。

Zoom スポークの設定の詳細については、「Zoom スポーク」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Zoom チャット統合の有効化

関連するシステムプロパティを設定して、ServiceNow® インスタンスで Zoom Team Chat 機能を有効にします。

始める前に

最新バージョンの Zoom スポーク (Zoom スポーク v 4.0.3 以降) アプリケーションと コラボレーションサービス プラグイン (sn_tcm_collab_hook) (コラボレーションサービス v 3.7.0 以降のバージョン) がインストールされて設定されていることを確認します。

必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. システムプロパティ [sys_properties] テーブルの [名前] 検索フィールドに、「sn_tcm_collab_hook.enable_zoom_chat_integration」と入力します。
3. システムプロパティ **[sn_tcm_collab_hook.enable_zoom_chat_integration]** を選択します。
4. [値] フィールドに「**true**」と入力します。

   注:

   デフォルトでは [値] フィールドエントリは [false] になっています。

5. 読み込みロールの値を [アドミン] に設定します。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果

ServiceNow インスタンスの Zoom Team Chat 機能が有効になります。

Zoom 向け コラボレーションサービス の修復スクリプトのインストール

要求者とのチャットを開始するには、ServiceNow インスタンスで *fix_script_start_chat_field_decorator_IT* をインストールし、チケットに **[Zoom** チャットを開始] フィールドデコレータ/アイコンを表示します。

始める前に

必要なロール：admin

アプリストアのコラボレーションサービス にアクセスし、更新セット *fix_script_start_zoom_chat_field_decorator.xml* をダウンロードします。

手順

1. 移動先 システムアップデートセット > 取得済み更新セット > 関連リンク > **XML** から更新セットをインポート.
2. [XML のインポート] フォームで、次の操作を行います。
   a. [参照] を選択します。
   b. *fix_script_start_zoom_chat_field_decorator.xml* XML ファイルを選択します。
   c. [アップロード] を選択して、XML ファイルをアップロードします。
3. 移動先 システムアップデートセット > 取得済み更新セット.
4. **[Zoom** チャットを開始フィールドを追加する修正スクリプト **(Fix script to add start zoom chat field)]** フィールドを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [更新セットのプレビュー] を選択します。
6. [**Commit Update Set**] を選択します。

   [Zoom チャットを開始フィールドデコーダーを追加する修正スクリプト (Fix script to add start Zoom chat field decorator)] が [コミット済み] ステータスになります。
7. 移動先 システム定義 > 修復スクリプト.
8. [名前] 検索フィールドに、「Zoom チャットを開始フィールドを追加する修正スクリプト (Fix script to add start zoom chat field)」と入力します。
9. **[Zoom** チャットを開始フィールドを追加する修正スクリプト **(Fix script to add start zoom chat field)]** 修復スクリプトをクリックします。
10. [修正スクリプトの実行] を選択します。

    アイコンが、レコードにフィールドデコレーターとして表示されます。

Zoom との ServiceNow® の統合と使用

Zoom Team Chat 向け コラボレーションサービス を使用すると、エージェントは従業員とのチャットを開始してチャットをインポートできます。従業員は Zoom アプリケーション内からチャットサービスを表示して受信できます。

Zoom Team Chat 向け コラボレーションサービス には次の機能があります。

- エージェントはタスクレコードから従業員との Zoom チャットを開始できます。
- エージェントは Zoom チャットのトランスクリプトをコメントとしてタスクレコードにインポートできます。
- 従業員は Zoom アプリケーション内からタスクレコードの解決サービスを表示して受けることができます。

ServiceNow® を Zoom と統合することによる従業員エクスペリエンスの向上

ServiceNow を Zoom と統合すると、従業員は Zoom を使用してエージェントとやり取りし、IT 関連の問題を解決するのに役立てることができます。

Zoom Team Chat の開始とインポート

要求者と Zoom Team Chat の会話を開始してチケットを解決し、チャットをタスクレコードのコメントとしてインポートします。

Zoom Team Chat の開始

オープンチケットを使用して従業員との Zoom Team Chat を開始し、インシデント、要求アイテム、および変更要求を解決します。

始める前に

インシデント、要求、および変更要求タスクで [Zoom チャットを開始] 機能を使用するには、書き込みロールが必要です。このロールは IT Service Management ロールのプラグインをアクティブ化した場合、またはデフォルトですべてのインスタンスで使用できます。

レコードおよび関連する構成ロール

レコード	ロール	プラグイン
インシデント	sn_incident_write	ITSM ロール：インシデント管理

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

レコードおよび関連する構成ロール (続く)

レコード	ロール	プラグイン
		(com.snc.itsm.roles.incident_management) プラグイン
変更要求	sn_change_write	ITSM ロール：変更管理 (com.snc.itsm.roles.change_management) プラグイン
要求	sn_request_write	ITSM ロール：要求管理 (com.snc.itsm.roles.request_management) プラグイン

申請者フィールドに関連付けられた Zoom チャットアイコンの表示を有効にする修正スクリプトがインストールされていることを確認します。詳細については、「Zoom 向け コラボレーションサービス の修復スクリプトのインストール」を参照してください。

必要なロール：agent

手順

1. ServiceNow インスタンスのオープンタスクレコード (インシデント、変更要求、要求アイテム) に移動します。
2. 申請者フィールドに関連付けられた **[Zoom** チャットを開始] または [Zoom チャットを開始] アイコン を選択して、チャットを開始します。
3. [Zoom チャットを開始] ダイアログボックスで、参加者を選択します。

   デフォルトでは、チケットのアサイン先グループのすべてのユーザーがダイアログボックスの [推奨] セクションに表示されます。チャットを開始したユーザーは、[選択済み] 参加者リストに追加されます。
4. フォームのフィールドに入力します。

[Zoom チャットを開始] フォームフィールド

フィールド	説明
参加者を追加	チケットの解決に向けて作業するユーザーとステークホルダーを追加するオプション ○ ユーザー：チャットに含めるユーザーの名前を入力します。 ○ [グループ]：チャットに含めるユーザーのグループを入力します。 オンコールスケジューリング (com.snc.on_call_rotation) プラグインがアクティブ化されている場合、グループを選択すると、On-Call Scheduling のユーザーが追加されます。オンコールスケジューリング (com.snc.on_call_rotation) プラグインがアクティブ化されていない場合、選択した

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	グループからのすべてのユーザーを追加します。 ○ [メール]：チャットに含める参加者の有効なメールを入力します。 必要なステークホルダーを追加した後、[選択項目に追加] を選択します。
チャットタイトル	Zoom アプリケーションに表示されるチャットのタイトル。デフォルトのタイトルは簡単な説明が付いたチケット番号です。
開始メッセージを作成	インタラクションを開始する前にユーザーに開始メッセージを提供するオプション

5. [チャットを開始] を選択します。

   ユーザーの検証が完了し、チケットの現在のインスタンスに対して Zoom チャネルが作成されると、Zoom アプリケーションのチャットチャネルに移動します。

   Zoom Team Chat には、エージェントから提供されたチャットタイトルと開始メッセージが表示されます。

6. Zoom Team Chat でチケット要求者とやり取りします。

   Zoom アプリケーションでサポートされているファイルを送信できます。

   ServiceNow インスタンスで、チャットの詳細に関する作業メモがシステムによってキャプチャされます。

   要求者がチャット会話の参加者の場合、Zoom チャットインタラクションレコードが自動的に作成されます。その後、要求者は [アクティビティ] セクションでチャットの詳細にアクセスできます。チケット要求者マッピングの詳細については、「要求者マッピングの作成」を参照してください。

   a. レコードのアクティビティセクションで、チャットインタラクションにアクセスするためのリンクがあるコメントを探します。
   b. このリンクを選択します。

      チャットのトランスクリプトは、[アクティビティ] セクションに保存されます。

チャットアクティビティ

フィールド	説明
ユーザー	チャットに関連付けられているユーザー
Document	ソースレコード番号
開始者	チャットインタラクションを開始したエージェント
トピック	チャットタイトル

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
アクティビティ	チャットのトランスクリプト

7. [Zoom チャットを開始] フォームで、同じユーザーまたは追加ユーザーを加えた同じユーザーとのチャットを再開します。
   - 同じユーザーとのレコードからチャットを続行するには、[チャットを続行] を選択します。
   - 追加ユーザーを含めた新しいチャットを開始するには、ユーザーを追加し、[チャットタイトル] フィールドにチャットのタイトルを入力し、[オープニングメッセージを作成] フィールドにオープニングメッセージを入力します。

チケットの再アサイン

有効な Zoom アカウントを持つ別のユーザーにチケットを再アサインします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow インスタンスのオープンタスクレコード (インシデント、変更要求、要求アイテム) に移動します。
2. [アサイン先] フィールドで新しいユーザー名を検索して選択します。

   新しいユーザーは有効な Zoom アカウントを持っている必要があります。それ以外の場合、チケットは新しいユーザーにアサインされず、エラーメッセージがシステムログに追加されます。

   チケット/チャットの参加者ではないログイン中の Zoom ユーザーは、チャットのイニシエーターの代わりにチケットを有効なユーザーに再アサインできます。

3. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。

Zoom Team Chat メッセージのインポート

Zoom アプリケーション®からユーザーとのチャット会話を手動または自動でインポートします。これにより、ServiceNow インスタンスでチケットの [コメント] セクションにメッセージが追加され、保存されます。

始める前に
インシデント、要求、および変更要求タスクで [Zoom からメッセージをインポート] 機能を使用するには、書き込みロールが必要です。このロールは IT Service Management ロールのプラグインをアクティブ化した場合、またはデフォルトですべてのインスタンスで使用できます。

レコードおよび関連する構成ロール

レコード	ロール	プラグイン
インシデント	sn_incident_write	ITSM ロール：インシデント管理 (com.snc.itsm.roles.incident_management) プラグイン
変更要求	sn_change_write	ITSM ロール：変更管理 (com.snc.itsm.roles.change_management) プラグイン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコードおよび関連する構成ロール (続く)

レコード	ロール	プラグイン
要求	sn_request_write	ITSM ロール：要求管理 (com.snc.itsm.roles.request_management) プラグイン

必要なロール：agent

このタスクについて

メッセージをインポートすると、エージェントはチケットの履歴を 1 か所に表示するのに役立ちます。これにより、チケット事後レビューに必要な情報が取得され、継続的改善プロセスにつながります。キャプチャ

エージェントがチャットをインポートすると、設定されたファイルサイズ制限内の添付ファイルがレコードにアップロードされます。アップロードされた添付ファイルが設定されたファイルサイズ制限より大きい場合、それらの添付ファイルは Zoom サーバーのファイルへのリンクとして表示されます。

既存のチャットが続行されると、自動インポートが再度行われます。チャットがアーカイブされると、自動インポートはキャンセルされます。

スレッド内の親チャットが削除されると、このメッセージが削除されたことを示すテキストが **[Zoom** からメッセージをインポート] フォームに表示されます。そのスレッドの子メッセージは削除されません。

[外部] というラベルの付いたタグは、ユーザーが Zoom アプリケーションのユーザーにリストされていて ServiceNow インスタンスに存在しないか、ユーザーが Zoom アプリケーションに存在しないことを示します。

注:

エージェントは、チケットに既存のチャットレコードがあり、チャットの参加者である場合にのみ、チャットをインポートできます。

手順

1. ServiceNow インスタンスのオープンタスクレコード (インシデント、変更要求、要求アイテム) に移動します。
2. [関連リンク] セクションで、**[Zoom** からメッセージをインポート] を選択します。

   注:

   [Zoom からメッセージをインポート] が表示されない場合は、フォームメニューで [フォームのリロード] を選択してチケットフォームを更新します。

3. [Zoom からメッセージをインポート] フォームで、次のフィールドに入力します。

[Zoom からメッセージをインポート] フォーム

フィールド	説明
[会話を選択 (Select a conversaion)]	レコードのメッセージをインポートする会話
参加者	チャットの参加者であるユーザーのリスト

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
[以下としてメッセージをインポート (Import messages as)]	メッセージのインポートに使用する方法 ○ 追加コメント：メッセージは [追加コメント] フィールドに追加され、ユーザーはそれらを表示できます。 ○ 作業メモ：メッセージは [作業メモ] フィールドに追加されますが、内部ユーザーのみが表示できます。

チャットでネストされたメッセージスレッドを選択することもできます。

4. [インポート] を選択します。

   メッセージの自動インポートがチャット設定で有効になっていて、レコードのメッセージを手動でインポートしようとすると、自動インポートを使用してチャットがインポートされているというメッセージがシステムによって表示されます。自動インポートの設定の詳細については、「Zoom チャットフォームのカスタマイズ」を参照してください。

5. フォームメニューで [フォームのリロード] を選択してチケットフォームを更新します。

タスクの結果

インポートされたチャットとファイルは、チケットの [アクティビティ] セクションに表示されます。

Zoom 向け コラボレーションサービス のチャット固有の構成

Zoom 向け コラボレーションサービス のチャット固有のオプションを構成します。

Zoom 向け ServiceNow コラボレーションサービス を使用して、エージェントは Zoom チャットの次の側面をカスタマイズできます。

- Zoom Team Chat を開始するオンコールスケジューリングユーザーを含めるチャットグループの構成
- さまざまなレコードタイプのチャットフォームの構成
- チャットを自動インポートするためのチャット構成の作成
- 要求者マッピングの作成
- チャットのクローズ条件の設定

環境に Zoom 向け ServiceNow コラボレーションサービス がある場合、カスタマイズされたチャット固有の追加構成は、デフォルトで次のテーブルに適用されます。

- 要求アイテム (sc_req_item)
- タスク (sc_task)
- インシデント (incident)
- 要求 (sc_request)
- 変更要求 (change_request)

アドミンは、必要に応じてカスタム構成を他のテーブルに拡張できます。一度に 1 つのテーブルに対してのみ 1 つのチャット構成を作成できます。別のチャット設定レコードを作成することで、チャット構成を他のテーブルに拡張できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージ自動インポートの機能

Zoom Team Chat からのすべてのチャットメッセージは、30 分間隔で ServiceNow インスタンスに自動的にインポートされます。システムはすべてのチャットですべての新しいメッセージを検索し、メッセージを ServiceNow インスタンスにインポートします。

非アクティブな会話でポーリングが無期限に実行されるのを防ぐために、新しいメッセージがない場合は、ポーリング間隔はポーリングが停止するまで、少しずつ拡張されます。

システムは、30 分ごとに新しいメッセージのレコードを検証します。新しいメッセージがない場合、システムは新しいメッセージを 1 時間、2 時間、4 時間、および 8 時間の間隔でチェックします。8 時間の間隔で 7 日間新しいメッセージがない場合、自動インポートポーリングアクティビティは無効になります。

いずれかの間隔中にメッセージがある場合、自動インポートタイマーは次の間隔で新しいメッセージを検索し、メッセージをインポートします。その後、タイマーは 30 分間隔にリセットされます。

システム制限

システムは、30 分間隔で最大 500 件のアクティブチャットをインポートします。アクティブチャットが 500 件を超える場合、システムは新しいチャットレコードを 30 分間隔で自動インポートしません。

システムは最大 10,000 件のサブフローを実行し、30 分、1 時間、2 時間、4 時間、8 時間の間隔でチャットをインポートします。これは、メッセージを ServiceNow に自動インポートするすべてのアクティブサブフローの数です。

システムが制限に達すると、**[Zoom** チャットを開始] モーダルに次のメッセージが表示されます。「Zoom Team Chat の自動インポートシステムの制限に達しました。新しいチャットは自動インポートされません。(Zoom Team Chat auto import system limits is reached. New chats will not be auto imported.)」

チケットがクローズされると、システムは、最後に投稿された新しいメッセージの [作業メモ] (チャット履歴) への自動インポートをトリガーします。

親レコードに関連付けられたインタラクションレコードがある場合、インタラクションレコードもクローズされます。チャットレコードもこのフローの一部としてクローズされます。

Zoom Team Chat を開始するオンコールスケジューリングユーザーを含めるチャットグループの構成

オンコールスケジューリングユーザーは、インシデントレコードの Zoom Team Chat の開始に表示されます。

オンコールスケジューリングに関連付けられているユーザーは、**[Zoom** チャットを開始] ダイアログボックスの [選択済み] 列に表示されます。

sn_tcm_collab_hook.zoom_on_call_tables_for_start_chat_action システムプロパティが、この機能をサポートするために作成されます。この機能を拡張して変更したり、テーブルを要求したりできます。

Zoom Team Chat を開始するオンコールユーザーの拡張

変更、要求、または要求アイテムに対する Zoom Team Chat を開始するオンコールユーザーのリストを表示します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティの全リストが表示されます。
2. [名前] の検索フィールドに、
   「sn_tcm_collab_hook.zoom_on_call_tables_for_start_chat_action」と入力します。
3. **[sn_tcm_collab_hook.zoom_on_call_tables_for_start_chat_action]** システムプロパティを選択します。
4. [値] フィールドに、機能を拡張する必要があるテーブル名を入力します。
   例：変更、要求
5. [更新] を選択します。

Zoom チャットフォームのカスタマイズ

チャット構成を作成して、追加の ServiceNow® コラボレーションサービス テーブルのチャットフォームをカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > コラボレーションサービス > **Zoom** > チャットの構成.
2. [デフォルト] をクリックして、デフォルトのベースシステム構成を表示します。
3. 移動先 すべて > コラボレーションサービス > **Zoom** > チャットの構成.
4. [新規] を選択して、新しいチャット構成を作成します。
5. フォームのフィールドに入力します。

Collaboration Chat の構成フォーム

フィールド	説明
名前	構成の値
順番	構成の順序 1 つのテーブルに複数のチャット構成を定義できます。システムは、降順にクエリを実行します。
アクティブ	構成をアクティブ化するオプション チェックボックスをオンにすると、構成がアクティブ化されます。
メッセージングタイプ	メッセージングプラットフォームを選択するオプション
デフォルト	構成をデフォルトとして保持するオプション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: チャット構成に複数のデフォルト値を定義することはできません。
自動インポート	チャットを自動的にインポートするオプション チャットを自動的にインポートするためのチェックボックスを選択します。
テーブル	テーブルの特定のチャット機能を選択するオプション
継承	子テーブルへの構成を拡張して適用します。
条件	カスタマイズのためのチャットの条件を定義するオプション
オープニングメッセージを有効化	エージェントがチャットを開始したときにユーザーに表示するテキストメッセージを指定するオプション
オープニングメッセージ	エージェントがチャットを開始したときにユーザーに表示するテキストメッセージを有効にするオプション。 このフィールドは、[オープニングメッセージを有効化] オプションが選択されている場合にのみ有効になります。

6. [送信] を選択します。

定義されたチャット構成は、選択したテーブルにのみ適用されます。別のチャット設定レコードを作成することで、チャット構成を他のテーブルに拡張できます。

要求者マッピングの作成

Zoom チャット機能を他のテーブルに拡張する要求者マッピングを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
要求者マッピングレコードは、任意のテーブルのどのフィールドがチケットの要求者を表すフィールドであるかを定義します。

注:

要求者マッピングがテーブルに定義されていない場合、インタラクションレコードは作成されません。要求者マッピングがテーブルに定義されていないことを通知するエラーログが、アドミニストレーターに作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > コラボレーションサービス > 要求者マッピング.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[要求者マッピング] フォーム

フィールド	説明
テーブル	要求者マッピングを適用する必要があるテーブル
要求者フィールド	レコードの要求者を選択するフィールド
継承	機能を子テーブルを拡張して適用します。
アクティブ	要求者マッピングレコードをアクティブ化するオプション
順番	構成の順序 1 つのテーブルに複数のチャット構成を定義できます。システムは、降順にクエリを実行します。

4. [送信] を選択します。

Zoom チャットをクローズする方法の定義

Zoom チャットをクローズする方法を定義します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

チケットが非アクティブに設定されている場合、システムは Zoom Team Chat のすべてのメッセージに対して最後のポーリングを 1 回行います。参加者が削除されるため、チケットに関するそれ以上のメッセージはチャットで交換できません。その後、システムはそのチャットのポーリングを停止します。

カスタムアプリケーションがチケットをアクティブのままにするかどうかを決定するための [アクティブ] オプションを提供しない場合は、チケットがクローズまたは非アクティブであることを示すオプション (優先) を追加するか、代替条件を定義します。

または、プラットフォーム標準に準拠するためには、カスタムアプリケーションにアクティブなフィールドを追加し、アプリケーションのビジネスロジックに従ってそのフィールドのステータスを維持することを検討してください。

親 ServiceNow レコードがクローズされると、関連付けられた Zoom チャネルがアーカイブされ、アドミンユーザーまたはそのチャット作成者のみがクローズ済みチャットまたはチャネルに新しいメッセージを投稿できます。チャットから削除されたユーザーは、チャットメッセージの履歴のみを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > コラボレーションサービス > クローズ条件.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[クローズ条件] フォーム

フィールド	説明
テーブル	要求者マッピングを適用する必要があるテーブル
継承	選択したテーブルの子テーブルにオプションを適用します。
アクティブ	クローズ条件をアクティブ化するオプション
順番	構成の順序 1 つのテーブルに複数のチャット構成を定義できます。システムは、降順にクエリを実行します。
クローズ条件	レコードがクローズされたことを決定する条件を定義します。

4. [送信] を選択します。

Zoom 向け コラボレーションサービス に関するリファレンス

参照トピックには、Zoom 向け ServiceNow コラボレーションサービス のコンポーネントおよびフォームに関する追加情報が記載されています。

Zoom 向け ServiceNow コラボレーションサービス に対する API スコープの詳細については、「Setup Zoom spoke (Zoom スポークの設定)」を参照してください。

Zoom と **ServiceNow®** 統合の **API** 権限/スコープ

Zoom 向け ServiceNow コラボレーションサービス によって要求された API 権限/スコープのリストは次のとおりです。

Zoom API 権限/スコープ

スコープタイプ	**API** スコープ	説明
ユーザー	user:master	サブアカウントのユーザー情報を表示および管理します。
	user:read:admin	すべてのユーザー情報を表示します。
	user:write:admin	ユーザー情報を表示し、ユーザーを管理します。
チャット	chat_channel:read:admin	すべてのユーザーのチャットチャネルを表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Zoom API 権限/スコープ (続く)

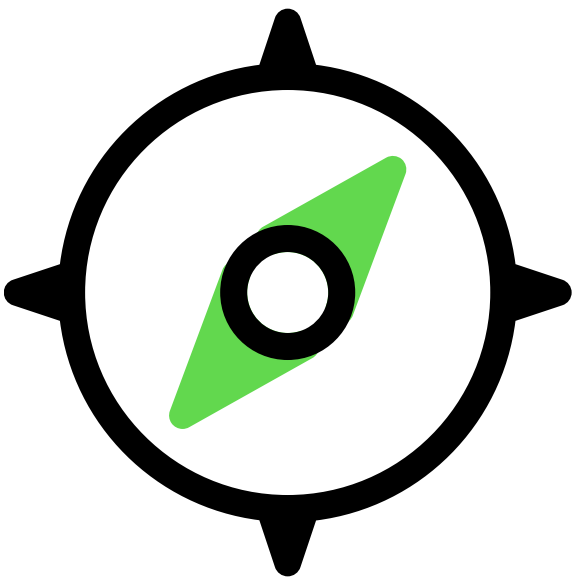
スコープタイプ	API スコープ	説明
	chat_channel:write:admin	すべてのユーザーのチャットチャネルを表示および管理します。
	chat_message:read:admin	すべてのユーザーのチャットメッセージを表示します。
	chat_message:write:admin	すべてのユーザーのチャットメッセージを表示および管理します。
	imchat:read:admin	すべてのユーザーの履歴とチャネルを表示します。
	imchat:bot	Zoom チャットクライアント内でチャットボットを有効にします。

従業員エクスペリエンス向け **Now Assist**

従業員エクスペリエンス向け Now Assistアプリケーションを使用して、従業員が仮想エージェント内のNow Assistとシームレスに会話でやり取りできるようにします。

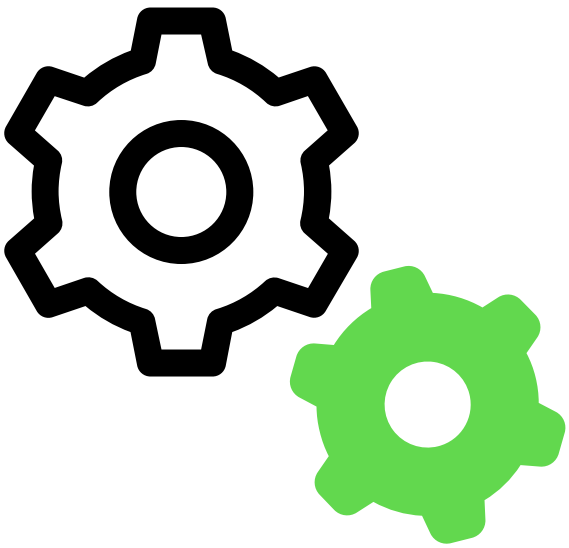
開始するには

探索



従業員エクスペリエンス向け Now Assist の詳細

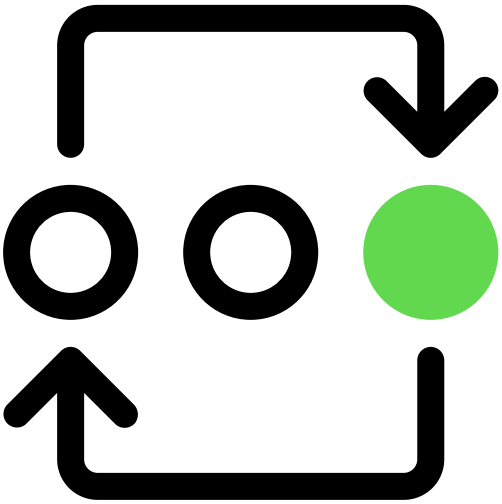
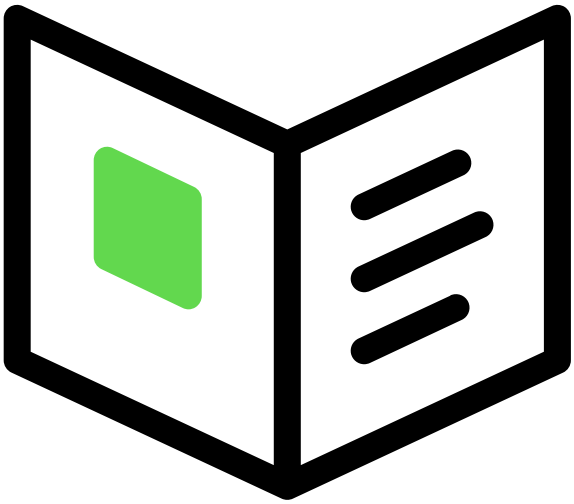
構成



従業員エクスペリエンス向け Now Assist の構成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用方法	参照
	
従業員エクスペリエンス の Now Assist を使用する	従業員エクスペリエンス向け Now Assist の詳細を確認する 参照

重要:

- 国内の SKU をお持ちのお客様は、すべてのモデルプロバイダーを利用できるわけではなく、一部の Now Assist 製品/機能は現在、国内のお客様はご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベースの KB1584492 記事を参照してください。将来のリリースでモデルプロバイダーの可用性の更新を必ず確認してください。
- 現在、 Now Assist 製品/機能の一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境ではご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベース記事「KB0743854」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。
- 現在、一部の Now Assist 製品/機能は一部の地域の顧客のみが利用できます。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。

トラブルシューティングとサポート

- AI とインテリジェンスの ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート.

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに対する正確性、害、および適切性について、このアプリケーションの使用をテストおよび評価し、出力を人間が監視し、意思決定の目的で AI で生成された出力のみに依存しないようにするのは、ユーザーの責任です。これは、医療、ファイナンス、法務、雇

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。ServiceNow の AI 利用規定 に従うことに同意するものとします。このポリシーは ServiceNow によって更新される場合があります。

データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、コアコンプライアンスポータル から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。 お客様は、「Now Assistオプトアウトに関するページ 」の説明に従って、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。

詳細については、を参照してください。 Now Assist ドキュメント

従業員エクスペリエンス向け **Now Assist** の探究

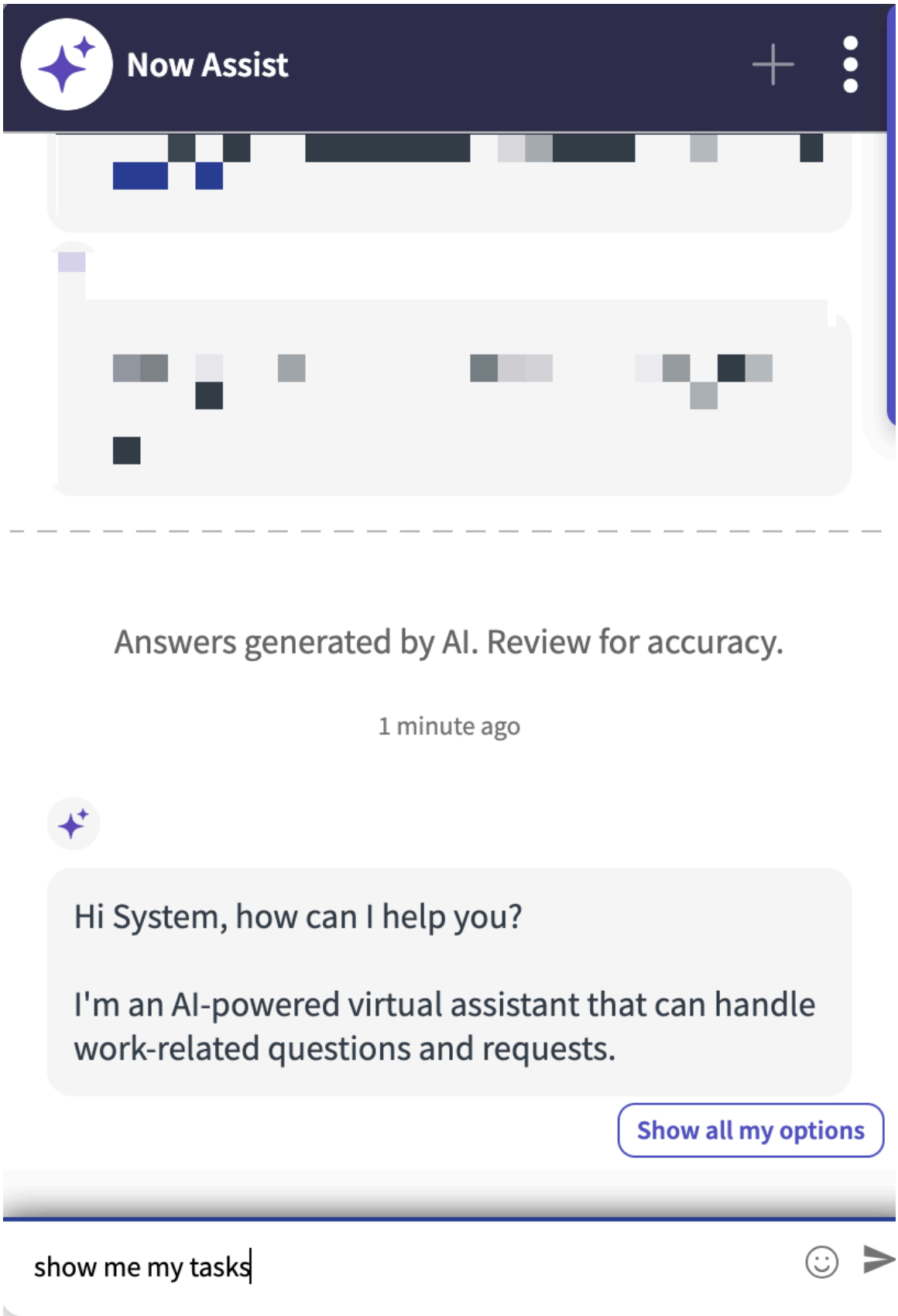
従業員エクスペリエンス向け Now Assist アプリケーションを使用すると、従業員は Now Assist in 仮想エージェント を使用して、会話を通じて作業のステータスをすばやく確認できます。

従業員エクスペリエンス向け **Now Assist**の概要

従業員は、生成 AI チャット機能を搭載した 仮想エージェント のNow Assistを使用して、インタラクティブな会話エクスペリエンスに参加できます。タスクと承認のステータスを確認し、カタログタスクを送信することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

従業員エクスペリエンス向け Now Assistを使用すると、従業員は次のオプションを確認できます。

自分のタスク

従業員は自分のタスクのステータスを表示できます。アサイン済み、処理待ち、またはオープンなタスクを確認できます。クエリに応じて、仮想エージェント のNow

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Assistにタスクの詳細が表示され、タスクセンターを使用して詳細のためにタスクを開くことができます。

従業員エクスペリエンス向け Now Assistは、デフォルトで次のタスクをサポートしています。

- カタログ要求の送信などの HR タスク
- サーベイタスク

従業員は、自分の HR サービスタスクを確認し、要求を送信することもできます。タスクを完了としてマークしたり、タスクのチェックリストを表示したり、タスクをサポートするドキュメントをアップロードしたりできます。仮想エージェント のNow Assistを使用すると、従業員はチャットサーベイタスクでサーベイを実施することもできます。

たとえば、マネージャーは、[自分のタスクを表示]、[処理待ちのタスクを表示]、[割り当てられたタスクを表示]、[オープンタスクを表示]、[今日が期限/今週が期限/期限が近い/期限が近い自分のタスクを表示] などのクエリを入力することで、仮想エージェントでNow Assistとチャットできます。

自分の承認

従業員は、自分にアサインされた承認を確認できます。

従業員のマネージャーは、承認を直接承認または却下できます。クエリに応じて、マネージャーはチャットでタスクを直接承認または却下できます。

従業員エクスペリエンス向け Now Assistはデフォルトで次の承認をサポートしています。

- カタログ要求の承認
- 変更要求の承認
- KB 記事の承認

たとえば、マネージャーは「 自分の承認を表示」、「 今日が期限の自分の承認を表示 」などのクエリを入力できます。

承認のための要約

承認のために、要求、要求されたアイテム、およびケースの要約スキルを使用して有用なサマリーを作成することで、承認者のユーザーがコンテキストをすばやく理解できるようになります。

詳細については、「チャットの要約の構成」を参照してください。

会社のニュースとイベントを確認する

従業員は、最新の会社ニュースや今後のイベントを確認できます。仮想エージェント のNow Assistにある AI エージェントには、最新のニュースと社内で計画されているイベントのリストが表示されます。

AI エージェントの詳細については、「 会社のニュースとイベント AI エージェント」を参照してください。

関連情報

Configuring Now Assist Admin features

Overview tab in Now Assist Admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員エクスペリエンス向け **Now Assist** に関するサポート情報

従業員エクスペリエンス向け Now Assistに関連する重要な情報の概要をすばやく把握します。

サポート対象のバージョン

従業員エクスペリエンス向け Now Assist は、Xanadu パッチ 3 以降のバージョンでサポートされています。

サポート対象のユーザーインターフェイス

従業員エクスペリエンス向け Now Assist アプリケーションは、次のユーザーインターフェイスをサポートしています。

- Now Assist 任意のサービスポータルのチャットボット
- Now Assist 仮想エージェント インターフェイス

アプリケーション情報

従業員エクスペリエンス向け Now Assist ストアアプリ (sn_ex_gen_ai) を有効にします。

このストアアプリには、次の依存関係があります。

- Now Assist プラットフォーム向け (sn_genai_platform)
- 従業員センター (sn_ex_sp)

詳細については、「従業員エクスペリエンス向け Now Assist の構成」を参照してください。

従業員エクスペリエンス向け **Now Assist** の構成

admin ロールを持っている場合は、従業員が 仮想エージェント でNow Assistを使用して会話を通じて作業のステータスをすばやく確認できるように、従業員エクスペリエンス向け Now Assist アプリケーションを構成できます。

To Do 構成とスキル

アドミニストレーターは、*now.assist.todos_portals* システムプロパティを使用して、Now Assist仮想エージェントに適用するポータルの To Do 構成を選択できます。

従業員エクスペリエンス向け Now Assist アプリケーションはNow LLM サービス会話スキルを使用します。Now Assist トピックスキルを 仮想エージェント の Now Assist で使用します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からリクエストできます。

   必要に応じて次の詳細を使用します。

   - アプリケーションの名前：従業員エクスペリエンス向け Now Assist
   - アプリケーションの ID:sn_ex_gen_ai

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリース

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

メモ情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. **[Install** (インストール)] を選択します。
4. バージョンの詳細とアプリケーションの依存関係を確認します。

   リストに表示されるのは、インストール予定である依存プラグインおよびアプリケーション、現在インストールされている依存プラグインおよびアプリケーション、またはインストールする必要がある依存プラグインおよびアプリケーションです。

タスクの結果
従業員エクスペリエンス向け Now Assist がインストールされます。

従業員エクスペリエンス向け **Now Assist**スキルをアクティブ化

従業員エクスペリエンス向け Now Assistスキルをアクティブ化できます。

始める前に
従業員エクスペリエンス向け Now Assistスキルをアクティブ化する前に、従業員エクスペリエンス向け Now Assist プラグインをインストールする必要があります。

必要なロール：admin

このタスクについて
従業員エクスペリエンス向け Now Assist プラグインをアクティブ化して、インスタンスで生成 AI を有効にします。

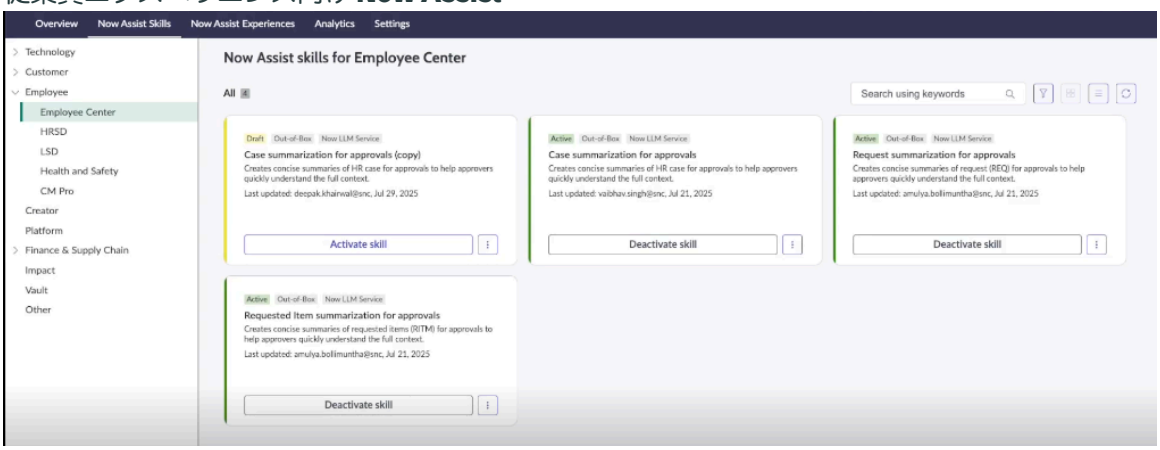
手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル.

   既に Now Assist アドミン コンソールが表示されている場合は、[**Now Assist** スキル] タブを選択します。

2. ナビゲーションパネルで、 従業員 > 従業員センター スキルセットをレビューします。

   従業員エクスペリエンス向け **Now Assist**



   リストレイアウトとグリッドレイアウトを切り替えて、最適な表示エクスペリエンスを実現します。

3. [一般的な詳細] や [入力の選択] などの初期設定を確認して使用します。
   最も一般的なユースケースでは、デフォルト設定のオプションを使用します。

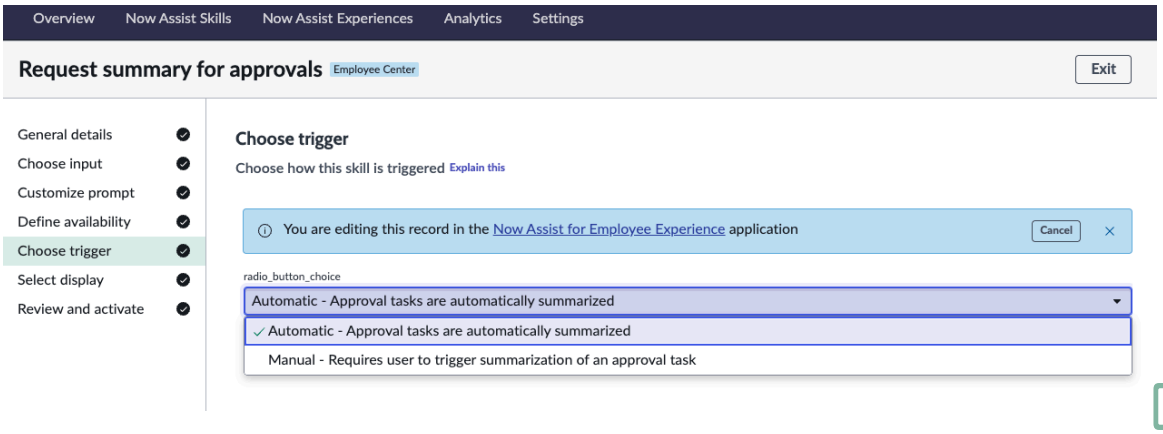
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ガイド付きセットアップナビゲーションでステップを選択できます。
- [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。
- [戻る] を選択して前のステップに戻ります。

4. オプション: Clone and edit a ServiceNow skill 。
5. [トリガーの定義] に移動し、次のいずれかのトリガーを選択します。
   - 自動:承認タスクの要求、要求されたアイテム、またはケースの自動要約を生成します。
   - 手動:承認タスクの要求、要求アイテム、またはケースの要約をトリガーすることをユーザーに要求します。

トリガーを定義



6. Now Assistスキルを表示する場所を選択します。
   従業員エクスペリエンス向け Now Assistには、製品内デスクトップを使用します。
7. 選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択して構成を完了します。
8. [スキルのアクティブ化 **(Activate skill)**] を選択します。

タスクの結果

構成が正常に完了すると、承認ユーザーは承認の要約を表示できます。詳細については、「承認の要約を表示」を参照してください。

チャットの要約の構成

Now Assist アドミンコンソールのガイド付きセットアップを使用して、チャットの要約とチャット返信の推奨事項のトリガー、入力、および表示場所を定義します。アクティベーション手順は、概念的には両方のスキルで同じです。

始める前に

必要なロール:sn_generative_ai.nsa_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist Admin (Now Assist** アドミン) コンソール > 機能.

   既に Now Assist アドミン コンソールが表示されている場合は、[**Now Assist** 機能] タブを選択します。

2. ナビゲーションパネルで、チャットの推奨事項を含むワークフロー (テクノロジー または 顧客) を選択します。

   各ワークフローには機能セットが含まれています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [チャット] 機能カードで、[詳細を表示] を選択します。
4. チャットの推奨事項カードの [利用可能なすべてのチャットスキル] セクションで、[スキルのアクティブ化] を選択します。
5. ガイド付きセットアップの最初のステップである [トリガーの定義] に移動します。

   デフォルトでは、セットアップのオプションの多くは最も一般的なユースケース向けに構成されています。ガイド付きセットアップナビゲーションのステップを選択して前のステップに戻って構成を変更する必要がある場合があります。[戻る] を使用してステップを移動することもできます。
6. 切り替えを使用して、チャット推奨スキルをトリガーするアクションを選択します。

   チャットの推奨事項のトリガーを定義します
7. トグルを使用して、チャット要約スキルをトリガーするアクションを選択します。

   チャットの要約のトリガーを定義します
8. 箇条書きを使用してサマリーを書式設定するかどうかを選択します。

   デフォルトでは、サマリーは箇条書きで記述されますが、この形式をオフにして、生成されるサマリーで代わりに段落が使用されるようにすることができます。
9. [保存して続行] を選択して、次のステップの [可用性の定義] に移動します。
10. スキル機能が存在して利用可能になるタイミングと方法をカスタマイズします。
11. 特定のドメインで利用できるようにスキルを定義する場合は、[スキルの利用可否をカスタマイズ] を選択します。
12. [保存して続行] を選択して、次のステップの [入力の選択] に移動します。
13. 推奨事項を生成するときに大規模言語モデル (LLM) で考慮する追加のデータソースを選択します。
14. データソースのポータルを選択すると、そのポータルで発生する会話に対してチャットの要約/推奨事項を生成できます。

    これは必須ステップです。選択したポータル/チャネルで送信されるチャットのスキルを有効にするには、アドミンはポータルを指定し、[入力を選択] ページで特定のチャネルを有効にする必要があります。それ以外の場合、エージェントは「IT アドミニストレーターがセットアップに関連する必要なすべての手順を完了するまで、チャットの概要は表示されません」というエラーメッセージが表示されます。
15. **[Save and continue** (保存して続行)] を選択します。
16. 最後のステップである [表示を選択] に移動し、スキルを表示する場所を選択します。

    製品内、 Now Assist パネル、またはその両方を選択できます。

    注:
    チャットの推奨事項は Now Assist パネルでは利用できません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 製品内デスクトップ:選択すると、 Now Assist スキルがフォームとワークスペースに表示されます。
- **Now Assist** パネル **(Now Assist panel)**：選択すると、Now Assist パネルで Now Assist スキルを使用できるようになります。下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。トグルの横にある矢印を選択して、スキルにアクセスできるロールを選択します。ロールを追加するには、[ユーザーロール] フィールドにロールの名前を入力します。ロールバブルの X アイコンを選択すると、既存のロールを削除できます。少なくとも 1 つのロールを指定する必要がありますが、ロールはいくつでも追加できます。

> **注:**
> さまざまなワークフローでチャットの推奨事項にさまざまなロールを使用できます。どのワークフローを構成しているかを確認するには、ガイド付きセットアップの上部にあるスキル名の横にあるラベル (「ITSM」や「HRSD」など) を確認します。

17. 選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択して構成を完了します。

タスクの結果
ワークフローのチャットの推奨事項または返信の推奨事項がインスタンスでアクティブになっている場合。

次のタスク
Now Assist アドミンコンソールでスキルのパフォーマンスと使用状況を分析して、スキルの成功を判断します。Monitoring Now Assist usage in Subscription Management でのNow Assist使用状況のトラッキングの詳細をご確認ください。

従業員エクスペリエンス向け **Now Assist** の使用

仮想エージェント のNow Assistを使用して、タスクと承認をすばやく確認できます。

で **Now Assist** を使用して **To Do** タスクを確認する 仮想エージェント

AI チャットウィンドウの Now Assist を使用して、To Do と処理待ち 仮想エージェント タスクを確認します。これらのタスクをチェックすることで、整理整頓を行い、リストの最も重要なタスクに優先順位を付け、締め切りに対する進捗状況を監視できます。

始める前に
Microsoft Teams の仮想エージェントの Now Assist で次の手順を実行することもできます。To Do とタスクを同様に確認できます。

必要なロール：なし

手順

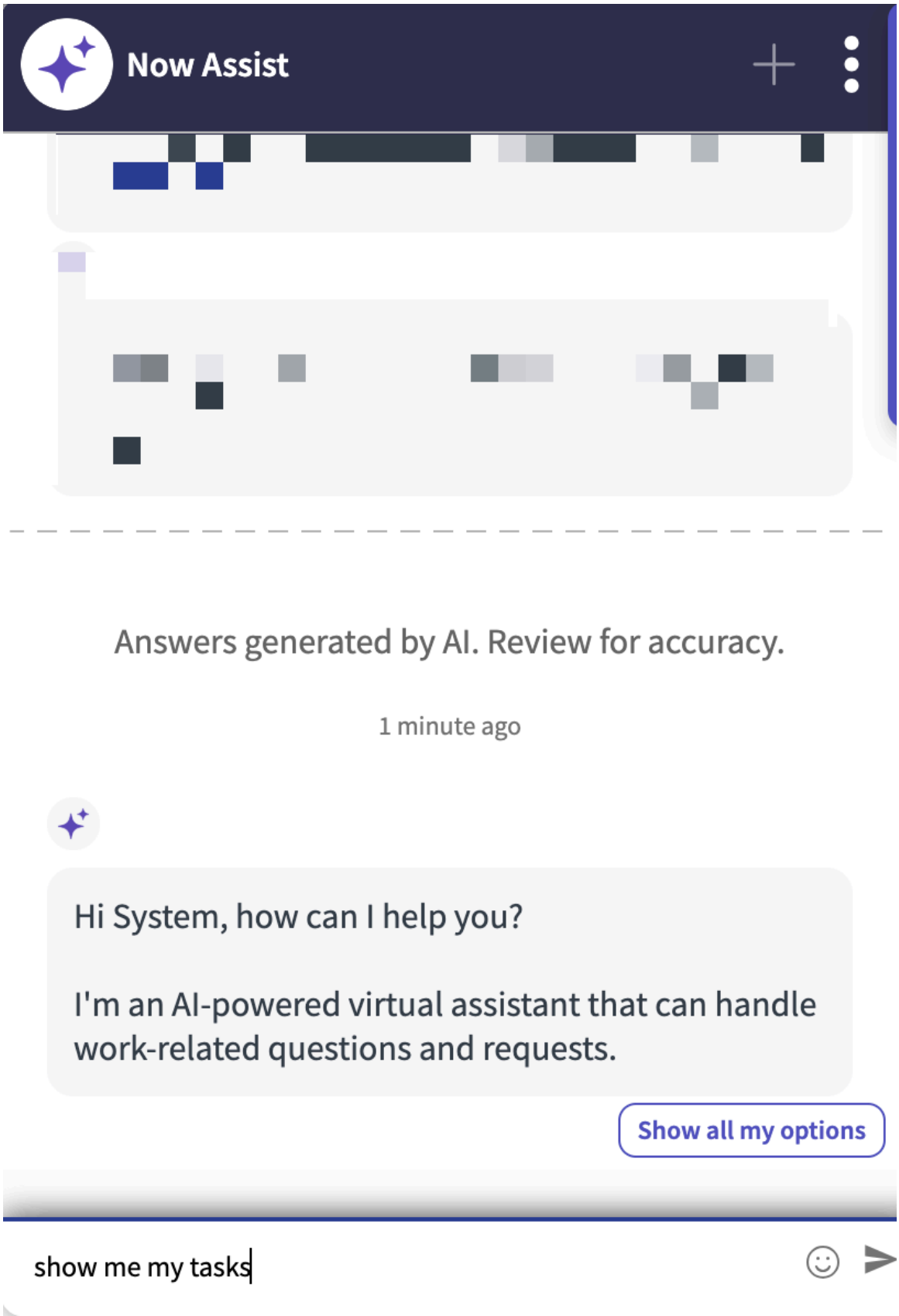
1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.

2. [チャットを開く] を選択します。
Now Assist in 仮想エージェント が表示されます。

3. クエリを入力します。
To Do タスクを確認するには、[自分のタスクを表示]、[自分の 処理待ちのタスクを表示]、[自分のオープンタスクを表示]、[自分のタスクを表示] (今日 が期限/今週が期限/後で期限/期限が近い自分のタスクを表示) などの手順を入力できます。

自動翻訳

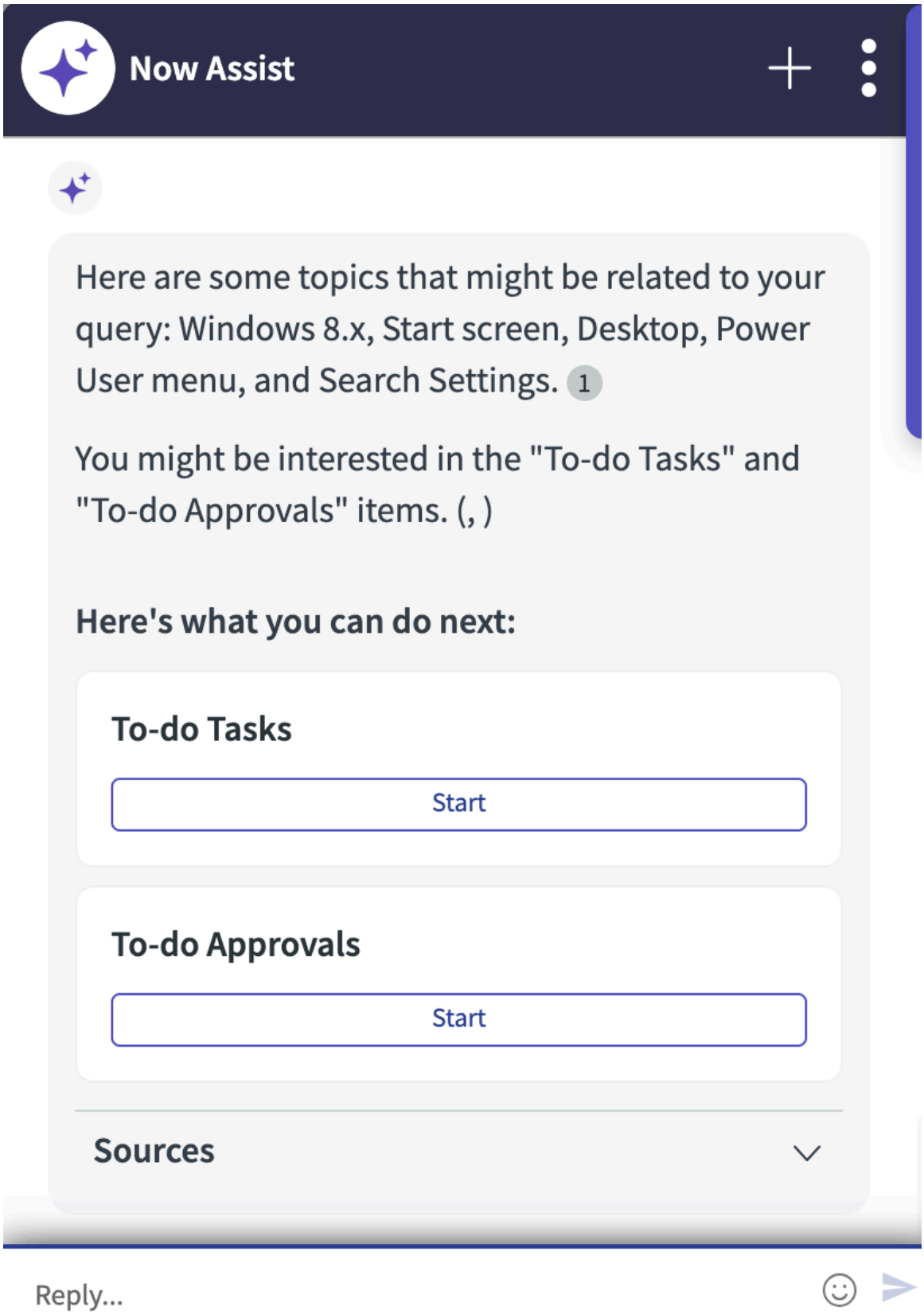
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [開始] を選択して、[To Do タスク] の下にあるタスクのリストを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. オプション: 応答で [タスクセンター] を選択すると、処理待ちのタスクのリストをより詳細に表示できます。
6. 表示されたタスクのリストから、作業するタスクを選択します。
タスクの詳細がカードに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. 表示または更新するタスクを選択します。
   変更を保存します。
8. オプション: [続行] を選択して、他のタスクをオンにします。
9. [チャットの終了] を選択してチャットを終了します。

で **Now Assist** を使用して承認を確認する 仮想エージェント

AI チャットウィンドウで Now Assist を使用して、自分にアサインされた承認を確認します 仮想エージェント 。タスクを開始する前に承認を確認することで、承認されなかったタスクの作業を回避し、実行する必要があることに集中できます。

始める前に

Microsoft Teams の仮想エージェントの Now Assist で次の手順を実行することもできます。同様に、承認待ちも確認できます。

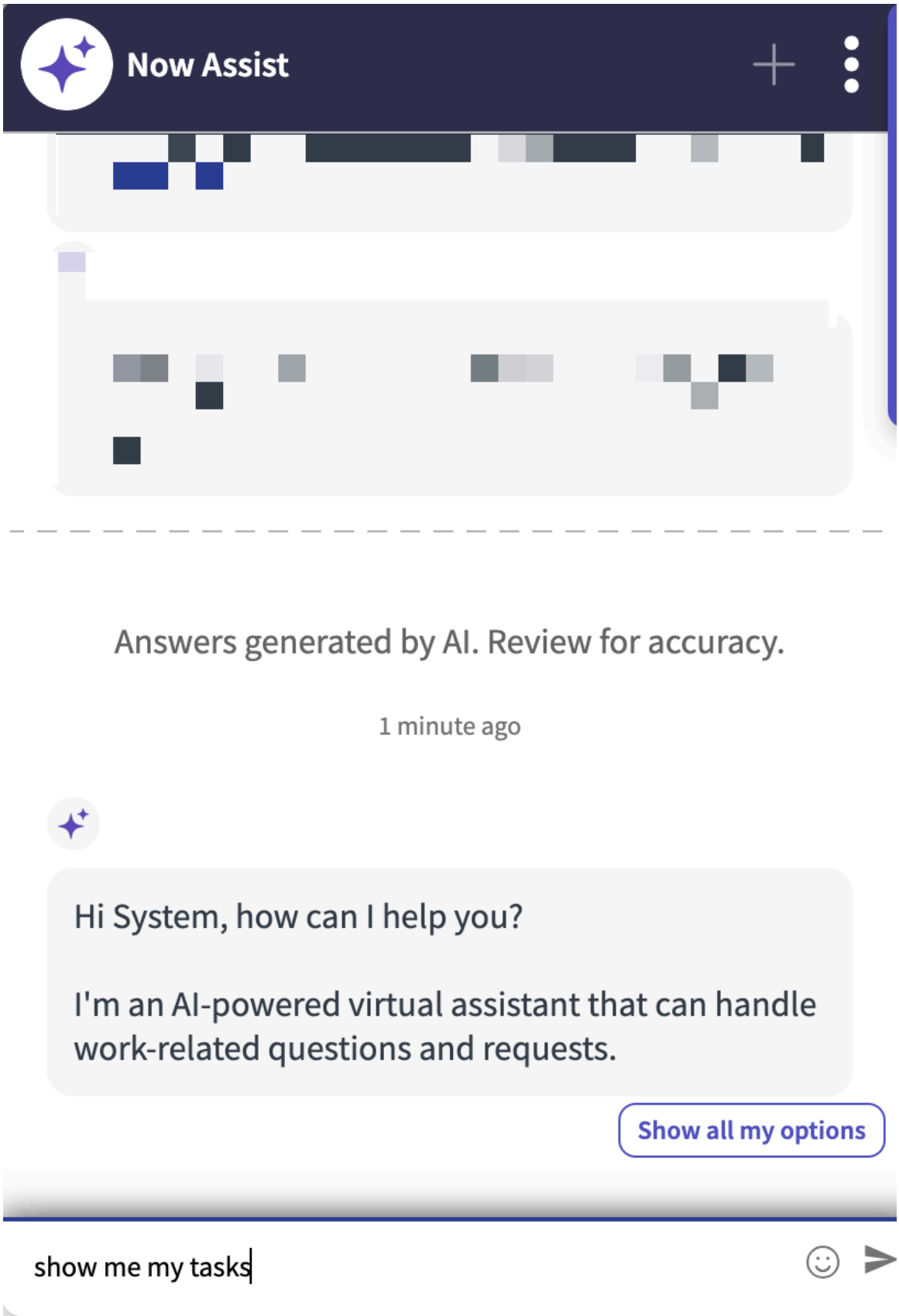
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. [チャットを開く] を選択します。
   Now Assist in 仮想エージェント が表示されます。
3. クエリを入力します。
   To Do の承認を確認するには、[自分の承認を表示]、[自分の 処理待ちの承認を表示]、[自分の承認を表示 (Show me my approvals due today/due this week/dulate/du-soon)] などの手順を入力できます。

自動翻訳

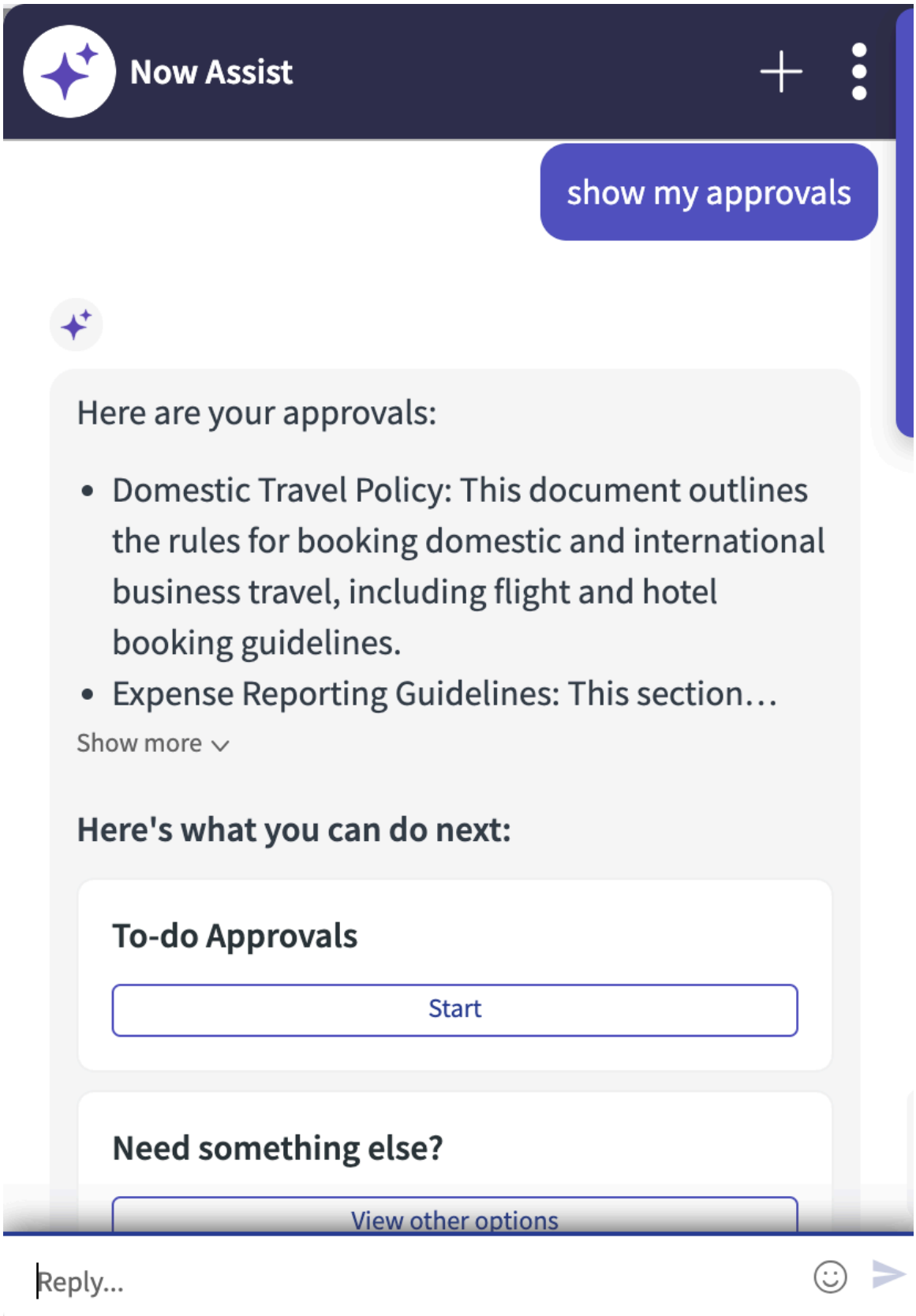
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [開始] を選択して、[To Do 承認] の下にある承認のリストを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. オプション: 応答で [タスクセンター] を選択して、承認待ちのリストを詳細に表示します。
6. 表示された承認のリストから、処理する承認を選択します。
   承認の詳細がカードに表示されます。
7. [承認] または [却下] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. オプション: [スキップ] を選択して、アクションをスキップします。
9. オプション: [続行] を選択して、他の承認を確認します。
10. [チャットの終了] を選択してチャットを終了します。

会社のニュースとイベントを確認する

仮想エージェント の従業員センター Now Assistにある AI エージェントを使用して、会社の最新情報、イベント、お知らせなどに関する最新情報を入手できます。

このタスクについて

お住まいの地域や会社のニュースをいつでもチェックしてください。予定されているイベントを検索したり、特定のイベントの詳細を把握したりします。AI エージェントは、最新のニュースとお知らせを提供します。一般的な質問と曖昧な質問の両方に対応しています。

エージェントは、場所と興味に基づいてニュースを表示します。近くのイベント、地元のニュース記事、関連する人々に関するニュース、および興味のあるトピックが表示されます。

始める前に

仮想エージェント for Microsoft Teams のNow Assistで次の手順を実行することもできます。 同様に、会社の最新のニュースやイベントを確認できます。

必要なロール：なし

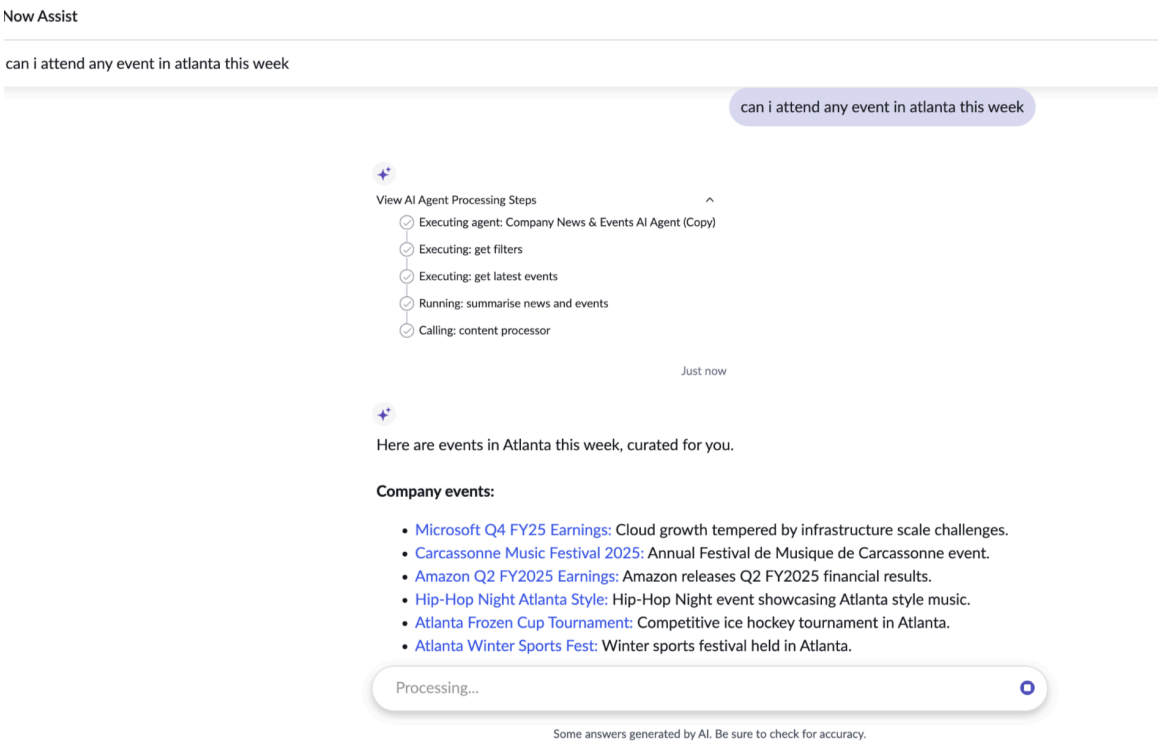
> **注:**
> 仮想エージェントを使用して会社のニュースやイベントを確認できるのは、会社が構成を有効にしている場合のみです。

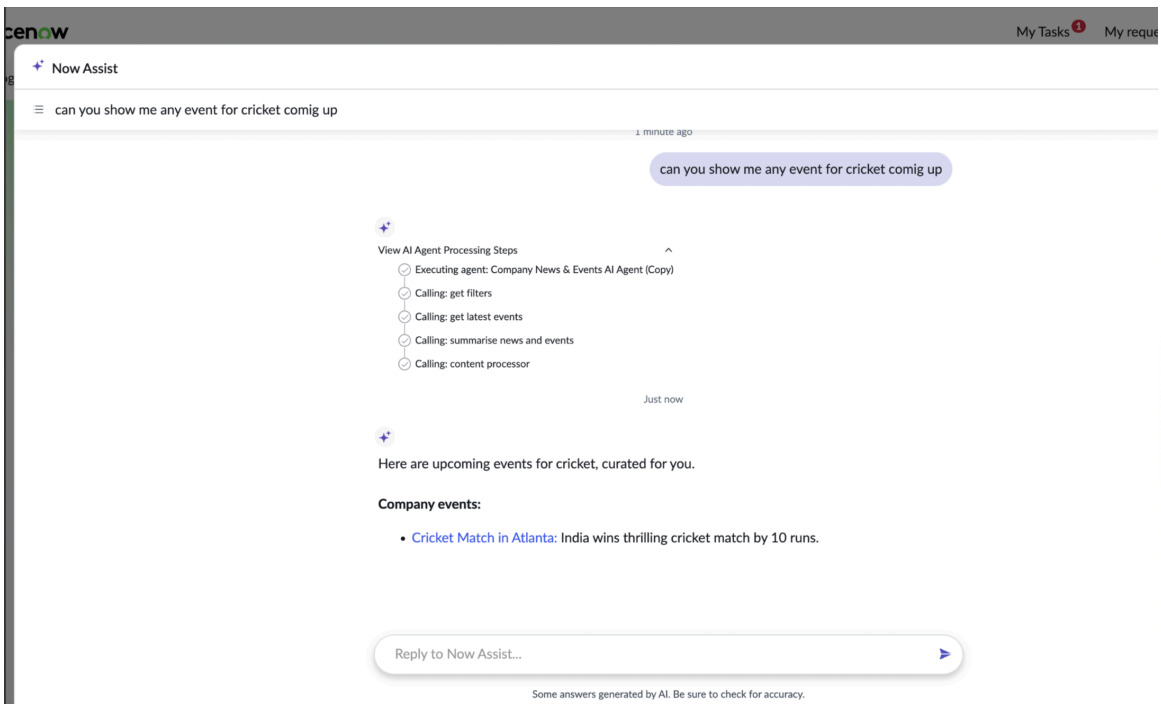
手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. [チャットを開く] を選択します。
   Now Assist in 仮想エージェント が表示されます。
3. クエリを入力します。
   - 最新ニュースを確認したり、特定のニュースについて知ったりするには、 What's the latest news、 show me the company news、show me news on 401k、 などのクエリを入力します。
   - 今後のイベントや特定のイベントについて確認するには、「イベントはありますか」、「今月ニューヨークで開催されるイベントを表示」、「会社のすべてのイベントを表示」などのクエリを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。





自動翻訳
View AI Agent Proce
Here are the la
News:
Office op
Phishing
Reply to No

4. オプション: 特定のイベントを検索して詳細を取得します。
   イベントで出欠確認が必要な場合は、[はい] または [いいえ] を選択します。出欠確認をすでに指定している場合は、編集することもできます。

承認の要約を表示

ケース、要求アイテム、および承認要求について生成された承認サマリーを確認します。アドミンによるトリガーの選択に基づいて、承認のコンテキストサマリーを表示できます。

始める前に

要約を作成するレコードへの読み取りアクセス権があることを確認します。

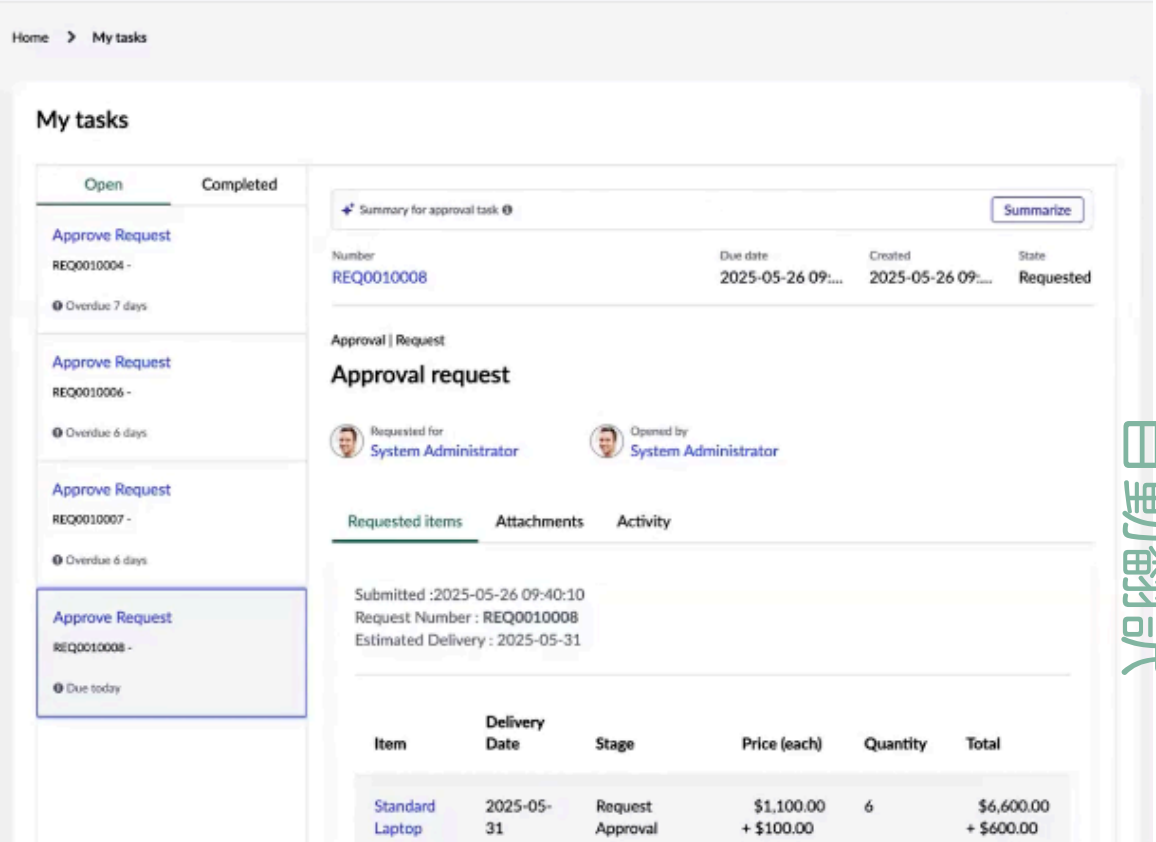
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール:approver_user、sn_request_read、sn_write

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター > 自分のタスク.
2. 利用可能なリストから、処理する要求を選択します。
   詳細は、サマリーとともにカードに表示されます
3. 生成されたサマリー 従業員エクスペリエンス向け Now Assist を参照してください。
   - トリガーが手動のときに [要約 を作成] ボタンをクリックします。

手動で要約

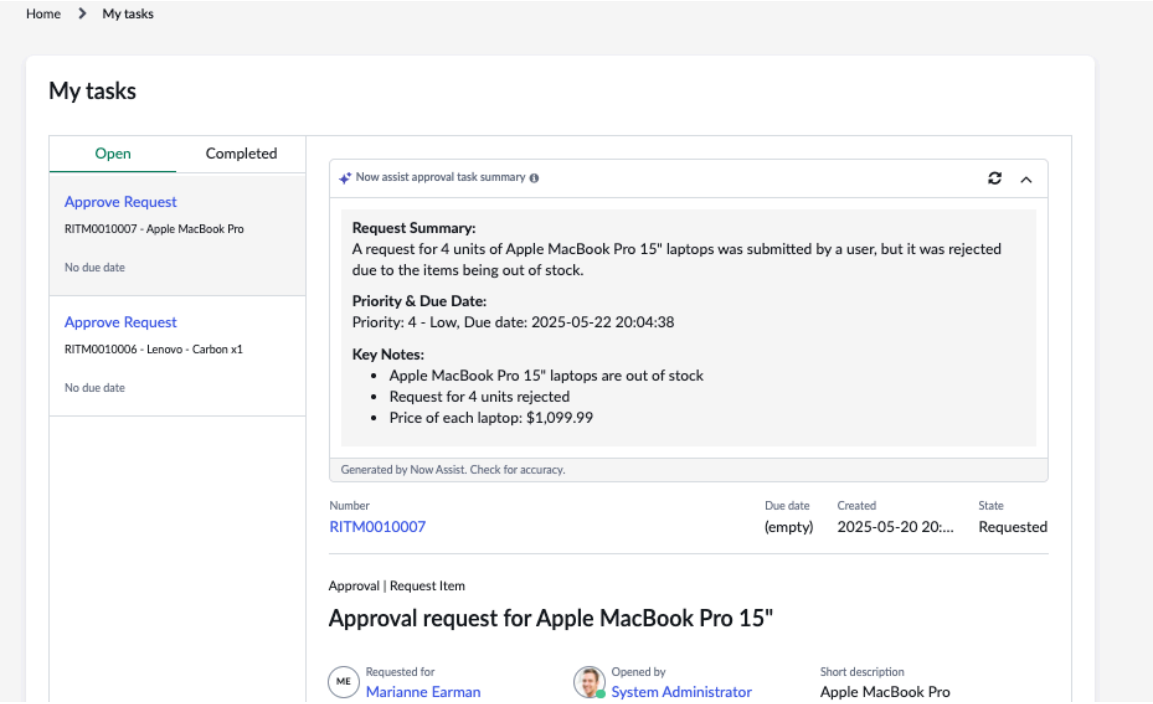


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- トリガーが自動の場合は、自動生成されたサマリーが表示されます。

自動的に要約を作成



構成方法の詳細については、次を参照してください。 従業員エクスペリエンス向け Now Assist スキルをアクティブ化

4. [承認] または [却下] を選択します。

関連情報

従業員エクスペリエンス向け Now Assistスキルをアクティブ化

での AI エージェントの使用 従業員エクスペリエンス向け Now Assist

従業員センターの仮想エージェントNow Assistで AI エージェントを使用して、エージェントのようなシームレスな会話を行うことができます。

次のプラグインがあることを確認します。

- 従業員エクスペリエンス向け Now Assist バージョン 2.0.3 以降。従業員エクスペリエンス の AI エージェントは、更新されたバージョンとともに自動的にインストールされます。
- コンテンツ公開バージョン 36.0.4 (従業員センタープロ の一部として自動的にインストールされます)

表 1.で利用可能な AI エージェント 従業員エクスペリエンス向け Now Assist

エージェント名	説明
会社のニュースとイベント AI エージェント	このエージェントは、ニュース、イベント、お知らせに関する最新情報を共有します。「最新ニュースは何か」や「今後のイベントはありますか」などの一般的な質問を理解して応答できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムプロパティ

仮想エージェントの会話で Now Assist のユーザーに AI エージェント出力を表示するには、システムプロパティ *sn_aia.enable_va_conversation* 値を **true** に設定する必要があります。デフォルトでは、このプロパティは **false** に設定されています。

プロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに一覧表示されます。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションコンテキストメニューフィルターに 「sys_properties.list 」と入力します。

AI エージェントとともにインストールされるシステムプロパティ

プロパティ	説明
sn_aia.enable_va_conversation	従業員センターで仮想エージェントの Now Assist を使用しているときに AI エージェント出力をユーザーに表示するには、このプロパティを **true** に設定します。 • タイプ：true/false • デフォルト値：False

重要:
デフォルトでは、すべてのユースケースと AI エージェントレコードは読み取り専用です。

AI エージェントを自律的に実行するには、まずユースケースを複製してから、次の手順を実行する必要があります。

- ユースケースをアクティブ化します。
- ユースケース内のすべてのエージェントをアクティブ化します。
- ユースケースを自動的に呼び出すトリガーをアクティブ化します。手動で呼び出す場合は、トリガーをアクティブ化する必要はありません。

AI エージェントをお探しですか?

- Now Assist アプリケーションとともにインストールされた AI エージェントが、エージェント型ワークフローでは使用されていない可能性があります。インスタンスで利用可能なすべてのエージェントを表示する方法については、「 AI エージェントの検索 」を参照してください。
- インスタンスにインストールされていない可能性のあるエージェントを見つけるには、ServiceNow Storeの AI エージェントマーケットプレイス にアクセスしてください。

会社のニュースとイベント **AI** エージェント

このエージェントを使用して、ユーザーが会社関連の最新ニュースや今後のイベントを確認できるようにします。

次のプラグインがあることを確認します。

- 従業員エクスペリエンス向け Now Assist バージョン 2.0.3 以降。

  従業員エクスペリエンス の AI エージェントは、更新されたバージョンとともに自動的にインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
会社のニュースとイベント AI エージェントは Now LLMをサポートしていません。

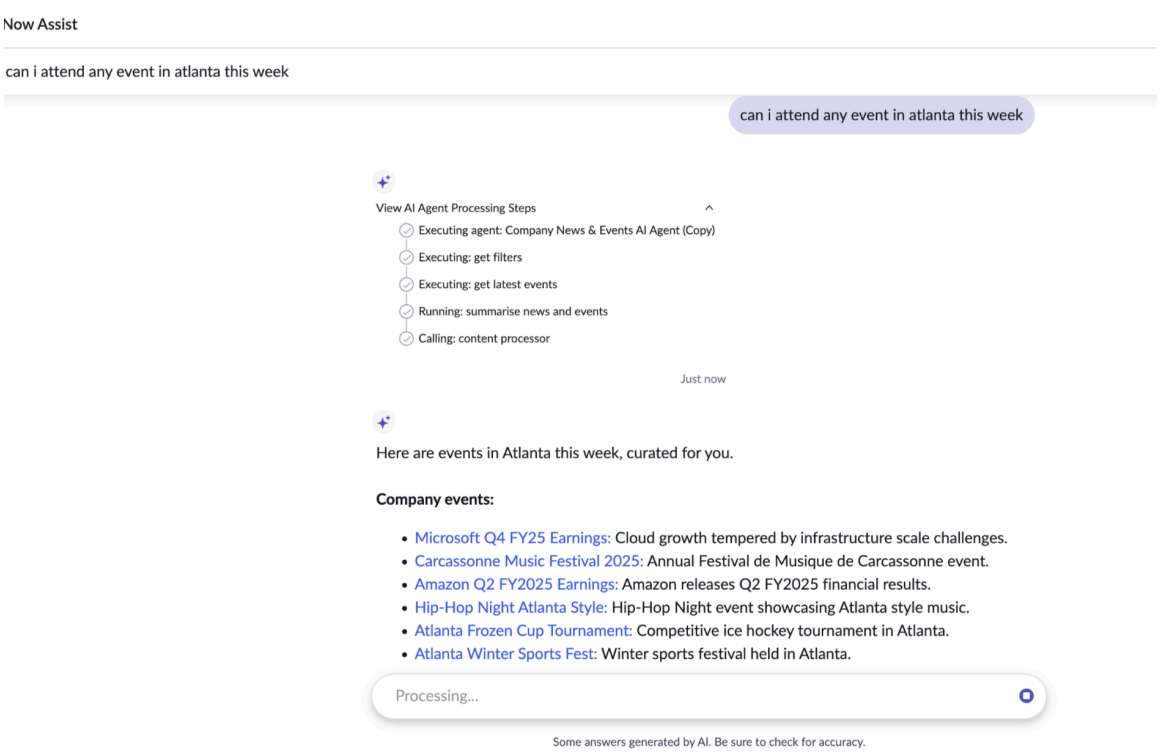
既存のモデルプロバイダーが Now LLM として設定された企業ニュースおよびイベント AI エージェントの使用を計画している既存の顧客の場合は、サポートされている 3 つのモデル (Now LLM を除く) のいずれかに切り替え、AI エージェントを手動でアクティブ化する必要があります。Now LLM からサポートされているモデルに切り替えるたびに、エージェントをアクティブ化する必要があります。

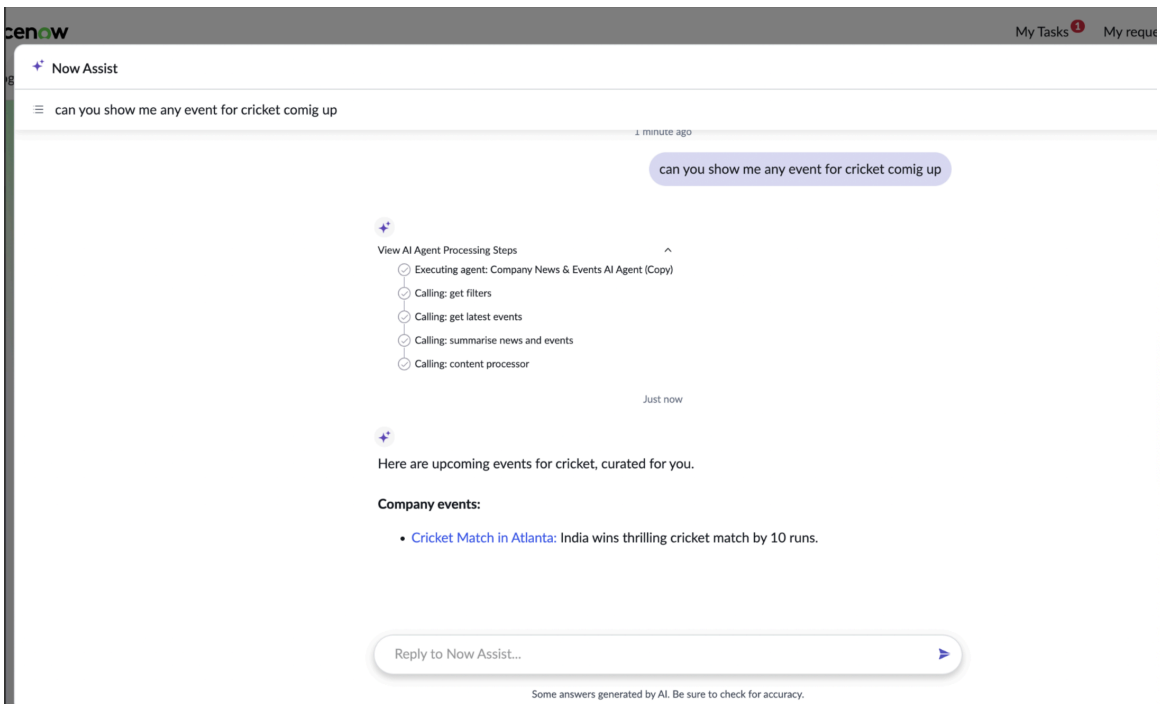
- コンテンツ公開バージョン 36.0.4 (従業員センタープロ の一部として自動的にインストールされます)

重要:
仮想エージェントの会話でユーザーに AI エージェント出力を表示するには、システムプロパティ *sn_aia.enable_va_conversation* 値を **true** に設定する必要があります。デフォルトでは、このプロパティは **false** に設定されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。





自動翻訳
View AI Agent Processi
Here are the lates
News:
Office open
Phishing aw
Reply to Now A

会社のニュースとイベント **AI** エージェントの概要

会社のニュースとイベント **AI** エージェントは、ニュース、イベント、お知らせに関する最新情報を共有することで、ユーザーが常に最新情報を入手できるように支援します。

「最新ニュースは何ですか」や「今後のイベントはありますか」などの一般的な質問、「ニューヨークのニュースを表示」や「今月アトランタで何が起こっているか」などのカジュアルな質問、および「401kの最新ニュースを取得」、「ニューヨークで起こっているイベントを表示してください」などの特定の質問を理解します。」または「ローカルニュースを表示」。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロンプトでは、ユーザーの場所と関心に基づく更新も提供します。ユーザーが関心を持っている関連人物やトピックに関連する、近くのイベント、ローカルニュース記事、会社の最新情報を表示します。

エージェントは、ユーザーがローカルからグローバルまで、あらゆるレベルで常に情報を入手できるように支援します。

会社のニュースとイベントを表示 AI エージェントスタジオでの AI エージェント

AI エージェントを表示するには、次の手順を実行します。

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 概要.
2. 会社のニュースとイベント **AI** エージェントを選択します。

アクティブ化するには、「 会社のニュースとイベント AI エージェントをアクティブ化」を参照してください。

会社のニュースとイベントで使用されるツール AI エージェント

表 **2.**会社のニュースとイベントで使用されるツール **AI** エージェント

名前	タイプ	実行モード	出力を表示
イベントアクションを実行	スクリプト	自律	true
次のニュースやイベントを取得	スクリプト	自律	false
ニュース詳細応答を生成	スクリプト	自律	true
詳細サマリージェネレーター	スクリプト	自律	false
最新イベントを取得	スクリプト	自律	false
ニュースとイベントの要約	スクリプト	自律	false
コンテンツプロセッサー	スクリプト	自律	true
フィルターを取得	スクリプト	自律	false
最新ニュースを取得	スクリプト	自律	false

会社のニュースとイベント AI エージェントをアクティブ化

会社のニュースとイベント AI エージェントをアクティブ化して、ユーザーが仮想エージェントの Now Assist でニュースとイベントを確認できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
会社のニュースとイベント AI エージェントは Now LLMをサポートしていません。

既存のモデルプロバイダーが Now LLM として設定された企業ニュースおよびイベント AI エージェントの使用を計画している既存の顧客の場合は、サポートされている 3 つのモデル (Now LLM を除く) のいずれかに切り替え、AI エージェントを手動でアクティブ化する必要があります。Now LLM からサポートされているモデルに切り替えるたびに、エージェントをアクティブ化する必要があります。

このタスクについて
システムプロパティを有効にして、仮想エージェントでの Now Assist 会話でユーザーに AI エージェント出力を表示します。AI エージェントスタジオで、AI エージェントを表示する場所を構成します。

手順
1. AI エージェントを表示する場所を構成します。
   a. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 概要.
   b. 会社のニュースとイベント **AI** エージェントを選択します。
   c. [表示の切り替え] で、次の操作を行います。
      - AI エージェントのステータスがアクティブ であることを確認します。
      - [表示を選択] セクションで、次の操作を行います。
        i. **AI** エージェントが検出可能なアシスタントで、[仮想エージェントの **Now Assist** (デフォルト)] を選択します。
        ii. [表示] オプションを有効にします。
2. *sn_aia.enable_va_conversation* システムプロパティを変更します。
   a. ナビゲーションの sys_properties.list を検索します。
   すべてのシステムプロパティのリストが表示されます。
   b. *sn_aia.enable_va_conversation*を検索して選択します。
   c. [値] を **true** に設定します。

タスクの結果
会社のニュースとイベント **AI** エージェントは、ユーザーが仮想エージェントの Now Assist でニュースやイベントを確認できるようにアクティブ化されています。

従業員エクスペリエンス向け **Now Assist**の参照

従業員エクスペリエンス向け Now Assist アプリケーションとともにインストールされるシステムプロパティについて説明します。

従業員エクスペリエンス向け **Now Assist** とともにインストールされるプロパティ

従業員エクスペリエンス向け Now Assist アプリケーションで利用可能なプロパティ。

これらのプロパティは従業員エクスペリエンス向け Now Assistで利用可能です。プロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに一覧表示されます。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションコンテキストメニューフィルターに 「sys_properties.list 」と入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

従業員エクスペリエンス向け **Now Assist** のプロパティ

プロパティ	説明
sn_ex_gen_ai.now.assist.todos_limit	仮想エージェントチャットウィンドウに一度に表示するタスクまたは承認の数の制限を設定します。 • タイプ: 整数 • デフォルト値：50
now.assist.todos_portals	To Do 構成に使用するポータルを設定します。複数のポータルを設定するには、ポータルをカンマで区切って指定します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：esc
sn_aia.enable_va_conversation	従業員センターで仮想エージェントを使用しているときに AI エージェント出力をユーザーに表示するには、このプロパティを **true** に設定します。 • タイプ：true/false • デフォルト値：False

詳細な委任

詳細な委任を使用すると、従業員は委任ルールに基づいて特定の日時範囲のタスクを他の従業員に委任できます。

詳細な委任には、テーブルと条件によって特定のレコードを委任する機能が用意されています。また、アドミニストレーターは、自分が管理するタスクテーブルの承認やタスクのアサインを委任することもできます。

タスクは、委任に対して指定された委任ルールに一致する場合に委任されます。たとえば、優先度が [高] に設定されている場合、William は承認またはタスクの代理人として Jane をアサインすることができます。

委任を特定のレコードタイプに制限するなど、サービス委任オプションを使用できます。例：

- フィルター条件に一致するレコードを制限する。
- レコードを承認のみに制限する。
- レコードをタスクアサインのみに制限する。

注:
詳細な委任は、ITSM などの履行者またはエージェントユーザーではなく、従業員ユーザーを対象としています。ユースケースに応じて、履行者とエージェントの委任は Advanced Work Assignment 経由でより適切に管理されます。

期間

次の条件が適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 委任アドミン：委任ルールに使用されるテーブル、および委任ルールを定義し、従業員の代理人をアサインできる従業員。
- 委任者：委任ユーザー、時間枠、および委任ルールを指定して、委任レコードを通じてタスクを別の従業員に委任する従業員。
- 代理人：別の従業員にアサインされているタスクを委任された従業員。代理人は、委任者からアサインされたタスクも受け取ります。また、これらのアサインと委任の対象期間の通知も受け取ります。

HR サービスデリバリ (HRSD) での詳細な委任

HR サービスデリバリ (HRSD) ベースシステムを使用した詳細な委任では、人事タスク (sn_hr_core_task) テーブルがサポートされます。フィルター条件とともに、委任者と代理人の委任をフィルタリングできます。

ユーザー基準で委任者と代理人の委任をフィルタリングする方法の詳細については、「委任ルールの作成」を参照してください。

HR 基準とユーザー基準の詳細については、以下を参照してください。

- HR 基準
- サービスポータルのユーザー基準

アクセス制御ルール (ACL)

HR サービスデリバリ (HRSD) のアクセス制御ルール (ACL) は、HR タスクがアサインされた担当者を検索するように変更されました。詳細な委任を使用する他のドメインは、この機能を使用するように ACL を変更する必要があります。ACL の詳細については、「アクセス制御リストルール」を参照してください。

ルールベースおよびアドホック委任

- ルールベース：delegation_admin は、特定の従業員にタスクを自動的に再アサインする委任ルールを設定します。
- アドホック：委任者として定義された従業員は、従業員センター の [委任先リスト] ウィジェットからタスクを委任できます。

注:
delegation_admin は、委任ルールテーブル、委任ルール、および委任を定義する必要があります。委任ルールテーブルを定義する方法の詳細については、「委任ルールテーブルの追加」を参照してください。委任ルールを定義する方法の詳細については、「委任ルールの作成」を参照してください。委任者と代理人の詳細については、「代理人の作成」を参照してください。

詳細な委任の詳細

詳細な委任を使用すると、従業員が他の従業員にタスクを委任できます。

ベースシステムには、従業員にタスクを他の従業員に委任する機能が用意されています。この機能により、次の場合に従業員は柔軟に対応できます。

- オフィスに不在である
- 不適切な従業員にタスクがアサインされている
- アサインされたタスクにエスカレーションが必要である

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル

詳細な委任では、2 つの新しいテーブルが導入されます。

詳細な委任 [sys_granular_delegate]

このテーブルは、以下を指定します。

- サービスの代理人が誰か
- サービスの委任はいつ発生するか
- 代理人にどの通知を送信するか

委任ルール [sys_delegation_rule]

このテーブルは、ルールが委任で使用されている場合に、どのタスクレコードが委任されるかに関する条件を指定します。

アプリケーションメニュー

ユーザーは、[詳細な委任] アプリケーションメニューから詳細な委任テーブルにアクセスできます。

委任ルール

委任ルール [sys_delegation_rule] テーブルへのリンク。

委任ルールテーブル

委任ルールテーブル [sys_delegation_rule_table] へのリンク。

自分の委任

現在のユーザーが別のユーザーにタスクを委任したレコードを示す委任 [sys_granular_delegate] テーブルへのリンク。

自分に委任済み

現在のユーザーが代理人であるレコードを示す委任 [sys_granular_delegate] テーブルへのリンク。

承認とアサイン

詳細な委任を使用すると、承認とアサインを個別に委任できます。タスクレコードにはタスクテーブルの拡張 (変更、インシデント、問題などのレコード) が含まれます。委任ルールを使用して、委任承認またはアサイン権限を付与します。

注:
フローとワークフローは委任ルールを無視します。フローまたはワークフローを使用してタスクの承認またはアサインを管理する場合は、代わりに既存のサービス委任機能を使用する必要があります。

Approvals

承認権限により、代理人は承認要求を承認または却下できます。 委任ルール条件を追加して、代理人が承認できるレコードを指定します。条件に一致するレコードのみが、代理人の承認リストに表示されます。

注:
従業員センターで IT 要求を承認するには、ユーザーに approval_user ロールまたは business_stakeholder ロールが必要です (HR の承認には適用されません)。このロール検証は、UI16 で ACL を変更すると NowPlatform レベルでより広範な影響を与える可能性があるため、コア UI 16 では実装されていません。

アサイン

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アサイン権限は、委任によってアサインされたタスクレコードへの委任アクセスを許可します。 委任ルール条件を追加して、代理人が作業するためにアクセスできるレコードを指定します。条件に一致するレコードのみが、代理人のタスクアサインリストに表示されます。

詳細な委任では、レコードへの代理人のアクセス権は変更されません。レコードにアクセスするには、代理人が必要なロールを既に持っている必要があります。たとえば、タスクレコードを委任するには、タスクテーブルとその拡張にアクセスするために、委任に itil などのロールが必要です。

一部の HR レコードは、代理人にアクセス権を明示的に付与します。

Notifications

代理人を承認するたびに、代理人は以下の通知を受け取ります。

委任の開始

代理人は、委任期間の開始時に通知を受け取ります。

委任によるアサイン

代理人は、承認またはタスクがアサインされるたびに通知を受け取ります。

追加の通知オプションを指定することもできます。

すべての通知

委任期間中に受信したすべての通知のコピーを委任者に送信するのオプション。代理人に委任通知を受信させる場合は、このオプションを選択します。たとえば、アクティビティストリームまたはレコードの更新に関する通知を代理人に受信させるとします。デフォルトでは False に設定されています。これは、重要な機密データを含む通知の取得に関する懸念をなくすためです。

すべての列は、詳細な委任 [sys_granular-delegate] テーブルに含まれています。

> **注:**
> [代理人を除外] オプションが有効になっている通知は、このオプションの True 設定より優先されます。[代理人を除外] オプションを使用して、機密情報や保護された情報が代理人に表示されないようにします。

ミーティング招待

代理人にミーティング招待を転送するオプション。このオプションを選択すると、インスタンスで生成または受信されたミーティング招待がすべて代理人に転送されます。デフォルトでは、このポリシーは False に設定されています。

システム プロパティ

アドミニストレーターは、glide.approval.delegation.version システムプロパティから、サポートするサービス委任バージョンを指定できます。

glide.approval.delegation.version システムプロパティによって、サポートするサービス委任機能が指定されます。選択肢には、[v1]、[v2]、[v3] などがあります。

以前のサービス委任機能のみをサポートするには、「v1」を入力します。この値は、詳細な委任機能のサポートを無効にします。

詳細な委任機能のみをサポートするには、「v2」を入力します。この値は、既存のサービス委任機能のサポートを無効にします。

詳細な委任機能と既存のサービス委任機能の両方をサポートするには、「v3」を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：v3
- 選択肢：v1、v2、v3
- 場所：システムプロパティ

スケジュール済みジョブ

次のスケジュール済みジョブが用意されています。

- 新しい代理人に通知
- 詳細な委任レコードの削除

電子署名のサポート

詳細な委任は、電子署名による承認 (com.glide.e_signature_approvals) をサポートしています。有効にすると、代理人は承認を履行するための認証情報を入力するように求められます。

詳細な委任の設定

従業員が他の従業員にタスクを委任できるように、詳細な委任を設定します。

構成手順

1. 詳細な委任のアクティブ化
2. タスクを保持するテーブルを追加して、委任できるタスクを定義します。 委任ルールテーブルの追加
3. 委任テーブルごとに: 委任ルールの作成
4. タスクを委任できるユーザーとタスクを委任できるユーザーを定義します。 代理人の作成

詳細な委任とともにインストールされるもの

admin ロールがある場合は、ServiceNow AI Platform の Granular Delegation プラグイン (com.glide.granular_service_delegation) を有効にします。詳細については、「詳細な委任のアクティブ化」を参照してください。

詳細な委任には、代理人を指定し、代理人がアクセスできるコンテンツを指定するための個別のレコードがあります。サービスタスクを別のユーザーに委任するたびに、委任レコードを作成します。

アドミニストレーターは、特定のレコードの委任を許可する委任ルールを作成します。アクセス制御ルール (ACL) は、代理人がアサインされた委任ルールに一致するレコードにアクセスできるかどうかを決定します。委任ルールを作成するには、アドミニストレーターが委任されたサービスのデータモデルに精通している必要があります。

インストールされるロール

ロール	説明	ロールを含む
委任アドミン [delegation_admin]	詳細な委任を管理し、委任ルールを設定します。	適用外

ユーザー基準 (user_criteria)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

詳細な委任では、ユーザー基準 (user_criteria) テーブルを使用して、誰が代理人または委任者になるかを決定できます。詳細については、「委任ルールの作成」を参照してください。

システムプロパティ

com.glide.delegation.default_days_since_update システムプロパティは、ユーザーまたは代理人の非アクティブな委任レコードを保持する日数を決定します。デフォルトは 7 日間で、最大 30 日間にまで変更できます。

開始日より前に作成され、過去 7 日以内に更新されていない委任レコード (またはシステムプロパティに入力された値) は、委任レコードが更新されるまで代理人にアサインされません。たとえば、システムプロパティの日数より前に作成された承認タスクは、アサインされたユーザーには表示されません。作業メモを作成して委任レコードを更新し、アサインされたユーザーに承認が表示されるようにすることができます。

注:
システムプロパティの値を変更しても、元の値が入力される前に作成された委任レコードには影響しません。

スケジュール済みジョブ

詳細な委任レコードの削除スケジュール済みジョブは毎日実行され、**com.glide.delegation.default_days_since_update** システムプロパティ値に基づいて非アクティブな委任レコードを削除します。

新しい代理人に通知スケジュール済みジョブは 10 分ごとに実行され、委任期間が開始されることを示す、代理人への通知をトリガーします。

詳細な委任のアクティブ化

admin ロールがある場合は、ServiceNow AI Platform のGranular Delegation プラグイン (com.glide.granular_service_delegation) をアクティブ化できます。

始める前に
必要なロール：admin

ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：コア (com.sn_hr_core) プラグインが有効になっている場合は、従業員センターも含まれています。オンデマンド委任は、従業員センター または ServiceNow モバイル で実行できます。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Granular Delegation プラグイン (com.glide.granular_service_delegation) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

委任ルールテーブルの追加

委任ルールを作成するには、委任ルールテーブルにタスクテーブルを追加する必要があります。

始める前に

必要なロール：delegation_admin

> **注:**
> 委任ルールテーブルにテーブルを追加しても、委任は自動的にはサポートされません。

手順

1. 移動先 すべて > 詳細な委任 **(Granular Delegation)** > 委任ルールテーブル.
2. **[New** (新規)] を選択します。

> **注:**
> 委任ルールを作成する適切なスコープ内にいることを確認します。現在のスコープのテーブルのみが表示されます。

3. 委任をサポートする現在のスコープで、[テーブル] リストからタスクテーブルを選択します。
4. [アクティブ] オプションを選択します。
5. [送信] を選択します。

次のタスク

次に、従業員が委任するために使用できるレコードを指定する委任ルールを作成します。「委任ルールの作成」を参照してください。

委任ルールの作成

サービス委任に利用可能なレコードを指定します。テーブル名、条件、および承認かアサインかによってレコードを指定します。

始める前に

必要なロール：delegation_admin

委任ルールテーブルをまだ作成していない場合は作成します。「委任ルールテーブルの追加」を参照してください。

このタスクについて

アドミニストレーターは、特定のレコードの委任を許可する委任ルールを作成します。アクセス制御ルール (ACL) は、代理人がアサインされた委任ルールに一致するレコードにアクセスできるかどうかを決定します。委任ルールを作成するには、アドミニストレーターが委任されたサービスのデータモデルに精通している必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
詳細な委任では、レコードへの代理人のアクセス権は変更されません。レコードにアクセスするには、代理人が必要なロールを既に持っている必要があります。たとえば、タスクレコードを委任するには、タスクテーブルとその拡張にアクセスするために、委任に itil などのロールが必要です。

手順

1. 移動先 すべて > 詳細な委任 **(Granular Delegation)** > 委任ルール.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

委任ルールフォーム

フィールド	説明
名前	委任ルールのラベル。
アプリケーション	委任ルールに関連付けられたアプリケーション。このフィールドは編集できず、適切なスコープのアプリケーションが表示されます。
簡単な説明	委任ルールのサマリー。ユーザーがルールを選択するタイミングを決定できる十分な詳細情報を提供します。
アクティブ	委任ルールをアクティブ化または非アクティブ化にするオプション。
テーブル	代理人がアクセスするレコードのタイプ。各委任ルールは 1 つのテーブルにのみ適用され、テーブル拡張には適用されません。代理人にアクセスを許可するテーブルごとに委任ルールを作成します。
条件	テーブル内のレコードに適用されるフィルター。代理人は、こうした条件に一致するレコードにのみアクセスできます。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
承認	承認を委任するオプション。 承認権限により、代理人は承認要求を承認または却下できます。
アサイン	アサインを委任するオプション。

4. [保存] または [送信] を選択します。
[委任ルール] リストが、[代理人]、 [委任者のユーザー基準]、[委任ユーザーの基準] タブで返されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ルールを使用している代理人がいる場合、ルールを削除することはできず、[名前] フィールドと [簡単な説明] フィールドのみを編集できます。
>
> 従業員センター の [自分の委任] ウィジェットは、アクティブな委任ルールがない限り表示されません。

5. [代理人] を選択します。
   アドミニストレーターには、すべての代理人のリストが表示されます。リストから代理人を選択し、開始日、終了日、通知、現在の委任ルールを編集できます。
6. [委任者のユーザー基準] タブを選択して、委任者になれるユーザーをさらに定義します。
7. [編集] を選択します。
8. 条件フィルターを使用すると、委任ルールの委任者になれるユーザーのタイプを選択できます。たとえば、[アクティブ **= true]** を選択し、[コレクション] 列から右側のリストに [マネージャー] を移動できます。この条件では、アクティブなマネージャーのみが委任者になれます。
9. [保存]を選択します。
10. [委任ユーザーの基準] タブを選択して、代理人になれるユーザーをさらに定義します。
11. [編集] を選択します。
12. 条件フィルターを使用して、委任ルールの委任者になれるユーザーのタイプを選択します。たとえば、[アクティブ **= true]** を選択し、[コレクション] 列から右側のリストに「sn_hr_core.case_writer」ロールを持つユーザーを移動できます。この条件では、HR ケースライターロールを持つユーザーのみが代理人になれます。
13. [保存] を選択します。
    [委任ルール] フォームに戻ります。
14. [更新] を選択します。

次のタスク

委任ルールをカテゴリに整理して、大量のタスクを従業員に簡単かつ効率的に委任できるようにします。「委任ルールカテゴリの作成」を参照してください。

特定の期間、アサインされたタスクを委任します。「代理人の作成」を参照してください。

従業員は、アサインされたタスクを他の従業員に委任できるようになりました。「オンデマンドタスクの委任」を参照してください。

委任ルールカテゴリの作成

従業員に、大量のタスクを簡単かつ効率的に委任できるように、詳細な委任ルールのカテゴリまたはセットを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 詳細な委任 **(Granular Delegation)** > 委任ルールカテゴリ.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

委任ルールカテゴリフォーム

フィールド	説明
名前	委任ルールカテゴリのラベル。
アプリケーション	委任ルールに関連付けられたアプリケーション。このフィールドは編集できず、適切なスコープのアプリケーションが表示されます。
有効	委任ルールカテゴリを有効化または無効化するオプション。

4. [保存] または [送信] を選択します。
   [送信] を選択した場合は、委任ルールカテゴリをクリックして編集します。
5. 委任ルールカテゴリを作成するか、既存の委任ルールをアサインします。
   - [委任ルール] タブで、 [新規] をクリックします。委任ルールの作成 の手順に従ってください。
   - [編集] をクリックして、既存の委任ルールから選択します。
6. [更新] をクリックします。

次のタスク

特定の期間、アサインされたタスクを委任します。「代理人の作成」を参照してください。

従業員は、アサインされたタスクを他の従業員に委任できるようになりました。「オンデマンドタスクの委任」を参照してください。

代理人の作成

委任アドミン (delegation_admin) は、詳細な委任を使用して、ある従業員から別の従業員にタスクを委任できます。

始める前に

必要なロール：delegation_admin

手順

1. 移動先 すべて > 詳細な委任 **(Granular Delegation)** > 新しい委任の作成.
2. フォームに入力します。

詳細な委任

フィールド	説明
ユーザー	サービスタスクを代理人に委任するユーザー (委任者)。
開始	サービス委任が開始される日付。
代理人	代理人として承認されたユーザー。
終了	サービス委任が終了する日付。
すべての通知	委任期間中に受信したすべての通知のコピーを委任者に送信するのオプション。代理人に委任通知を受信させる場合は、このオプションを選択します。たとえば、アクティビティストリームまたはレコードの更新に関する通知を代理人

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	に受信させるとします。デフォルトでは False に設定されています。これは、重要な機密データを含む通知の取得に関する懸念をなくすためです。 **注:** [代理人を除外] オプションが有効になっている通知は、このオプションの True 設定より優先されます。[代理人を除外] オプションを使用して、機密情報や保護された情報が代理人に表示されないようにします。
ミーティング招待	代理人にミーティング招待を転送するオプション。このオプションを選択すると、インスタンスで生成または受信されたミーティング招待がすべて代理人に転送されます。デフォルトでは、このポリシーは False に設定されています。

3. [保存] を選択します。
   [委任ルール] 関連リストが表示されます。
4. [編集] を選択して、委任ルールを代理人にアサインします。
   条件フィルターを使用して委任ルールを検索できます。
5. 代理人に割り当てる委任ルールを [コレクション] 列で選択し、それを [委任ルールリスト] 列に移動します。
6. [保存] を選択します。
   詳細な委任フォームに戻ります。

自動翻訳

詳細な委任の使用

従業員は詳細な委任を使用して、別の適切な従業員にタスクを委任できます。

オンデマンドタスクの委任

アサインされたタスクを 従業員センター から別の従業員に委任できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

アサインされたタスクを ServiceNow® モバイル から委任することもできます。詳細については、「ServiceNow モバイル での詳細な委任の使用」を参照してください。

注:
オンデマンドタスクを委任する前に、委任ルールを作成する必要があります。詳細については、「委任ルールの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 右上隅にあるログイン名または画像を選択します。
3. [プロファイル] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [自分の委任] セクションまでスクロールし、 [委任を追加] ボタンを選択します。
5. フォームに入力します。

代理人と職務の選択

フィールド	説明
委任	タスクの委任先になっているユーザーの名前。
開始日	カレンダーを表示アイコン ( ) を選択し、委任を開始する日付を選択します。
終了日	カレンダーを表示アイコン ( ) を選択し、委任を終了する日付を選択します。
職務	選択した期間に、代理人にアサインする職務を選択します。 アドミニストレーターが職務をカテゴリに整理した場合、カテゴリは個々の職務の前にリストされます。カテゴリを選択すると、そのカテゴリのすべての職務が選択されます。

6. **[Submit** (送信)] を選択します。

> **注:**
> に移動することもできます 詳細な委任 **(Granular Delegation)** > 自分の委任 [新規] を選択するか、 詳細な委任 **(Granular Delegation)** > 新しい委任の作成 別の従業員にタスクをアサインします。詳細については、「自分の委任の表示」を参照してください。

7. 委任を削除するには、編集アイコンを選択し、[委任を削除] を選択します。
8. タスクのアサイン先になっている代理人のリストを表示するには、下向き矢印アイコン ( ) を選択します。
9. 複数の代理人がいる場合は、編集アイコンを選択して代理人を削除します。

自分の委任の表示

[詳細な委任] リストを使用して、タスクの委任先になっている従業員のリストを表示します。従業員センターの代用として、別の従業員にタスクを委任することもできます。

始める前に

- 必要なロール：人事タスク [sn_hr_core_task] などのタスクテーブルにアクセスできるロール
- 1 つ以上の委任ルールレコードを作成します
- 代理人が委任ルールで指定されたレコードにアクセスできることを確認します

> **注:**
> アドミニストレーターは、[新しい委任の作成] フォームを使用して、委任者から代理人にタスクをアサインできます。詳細については、「代理人の作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 詳細な委任 **(Granular Delegation)** > 自分の委任.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

委任フォーム

フィールド	説明
ユーザー	サービスタスクを代理人に委任するユーザー(委任者)。
代理人	タスクを委任するユーザー。
開始	サービス委任が開始される日付。
終了	サービス委任が終了する日付。
すべての通知	委任期間中に受信したすべての通知のコピーを委任者に送信するのオプション。代理人に委任通知を受信させる場合は、このオプションを選択します。たとえば、アクティビティストリームまたはレコードの更新に関する通知を代理人に受信させるとします。デフォルトでは False に設定されています。これは、重要な機密データを含む通知の取得に関する懸念をなくすためです。 **注:** [代理人を除外] オプションが有効になっている通知は、このオプションの True 設定より優先されます。[代理人を除外] オプションを使用して、機密情報や保護された情報が代理人に表示されないようにします。
ミーティング招待	代理人にミーティング招待を転送するオプション。このオプションを選択すると、インスタンスで生成または受信されたミーティング招待がすべて代理人に転送されます。デフォルトでは、このポリシーは False に設定されています。

4. [保存]を選択します。
5. [委任ルール] 関連リストから、[編集] を選択します。
6. この代理人による保持を許可する委任ルールレコードを選択します。
7. [保存]を選択します。
   詳細な委任フォームに戻ります。
8. [更新] を選択します。

自分にアサインされた委任の表示

[詳細な委任] リストを使用して、自分にタスクを委任した、ログインしているユーザーまたは従業員の詳細な委任レコードを表示できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に

- 必要なロール：人事タスク [sn_hr_core_task] などのタスクテーブルにアクセスできるロール
- 1 つ以上の委任ルールレコードを作成します
- 代理人が委任ルールで指定されたレコードにアクセスできることを確認します

手順

1. 移動先 すべて > 詳細な委任 **(Granular Delegation)** > 自分に委任済み.
   自分にアサインされた委任レコードリストが表示されます。
2. 委任レコードを表示するには、[開始] 列の下の日付リンクを選択します。
3. 委任者のユーザーレコードを表示するには、[ユーザー] 列の下のユーザーリンクを選択します。
4. 新しい委任を作成するには、[新規] を選択します。
5. フォームに入力します。

詳細な委任

フィールド	説明
ユーザー	サービスタスクを代理人に委任する、ログインしているユーザー (委任者)。
開始	サービス委任が開始される日付。デフォルトは現在の日時です。
代理人	タスクを委任するユーザー。 **注:** デフォルト値はログインしているユーザーです。これを、タスクの委任先になっているユーザーに変更する必要があります。
終了	サービス委任が終了する日付。
すべての通知	委任期間中に受信したすべての通知のコピーを委任者に送信するのオプション。代理人に委任通知を受信させる場合は、このオプションを選択します。たとえば、アクティビティストリームまたはレコードの更新に関する通知を代理人に受信させるとします。デフォルトでは False に設定されています。これは、重要な機密データを含む通知の取得に関する懸念をなくすためです。 **注:** [代理人を除外] オプションが有効になっている通知は、このオプションの True 設定より優先されます。[代理人を除外] オプションを使用して、機密情報や保護された情報が代理人に表示されないようにします。
ミーティング招待	代理人にミーティング招待を転送するオプション。このオプションを選択すると、インスタン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	スで生成または受信されたミーティング招待がすべて代理人に転送されます。デフォルトでは、このポリシーは False に設定されています。

6. [保存] を選択します。
[委任ルール] 関連リストが表示されます。
7. [編集] を選択して、委任ルールを代理人にアサインします。
条件フィルターを使用して委任ルールを検索できます。
8. 代理人に割り当てる委任ルールを [コレクション] 列で選択し、それを [委任ルールリスト] 列に移動します。
9. [保存] を選択します。
詳細な委任フォームに戻ります。

ServiceNow® モバイル での詳細な委任の使用

詳細な委任を使用して、 ServiceNow® モバイル からタスクを委任できます。

ServiceNow® モバイル を使用してタスクを委任するには、次の手順に従います。

- HR プロファイルを選択する
- 代理人を追加する
- 委任の詳細を追加する
- 委任を送信する

ServiceNow® モバイルアプリケーションの詳細については、「ServiceNow モバイル」を参照してください。

ServiceNow® モバイル を使用したタスクの委任

ServiceNow® モバイル から他の適切なユーザーにタスクを委任できます。

始める前に

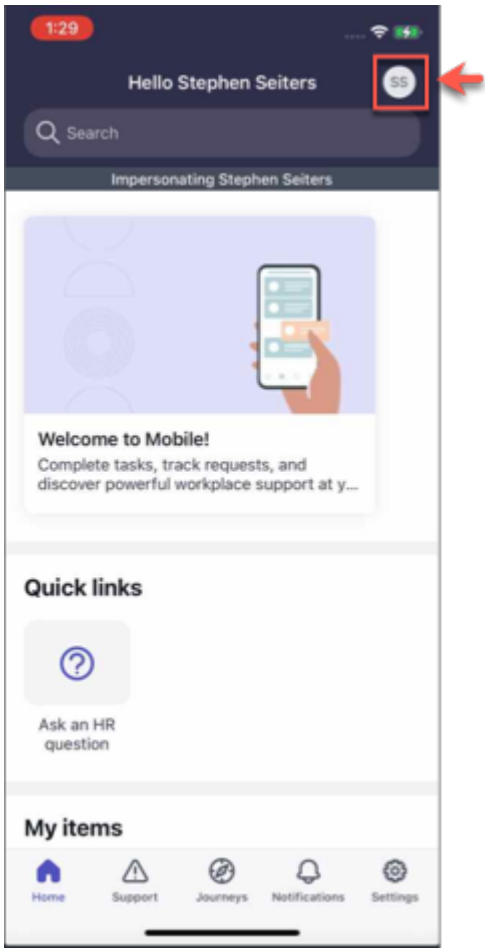
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

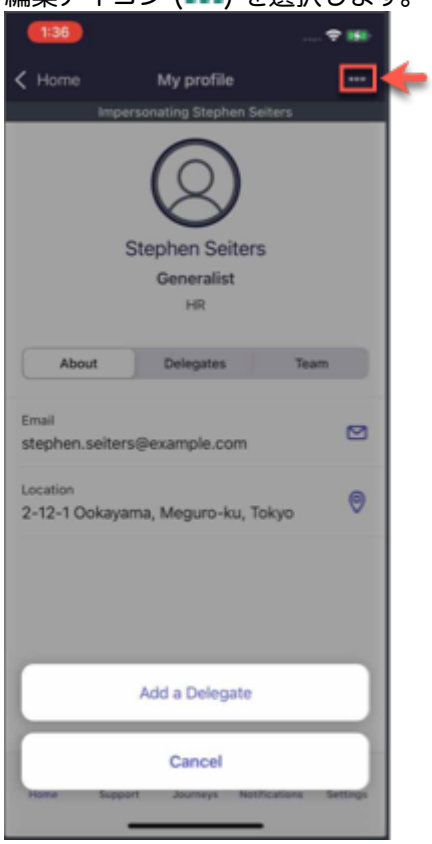
1. に移動します すべて > **ServiceNow** モバイルホームページ.
2. 右上隅にある HR プロファイルアイコンを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 編集アイコン (▪▪▪) を選択します。



4. [委任を追加] ボタンを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. フォームに入力します。

[詳細な委任モバイル **(Granular Delegation mobile)**] フォーム

フィールド	説明
代理人	代理人として承認されたユーザー。 職務の委任先のユーザーを選択します。
開始日	サービス委任が開始される日付。
終了日	サービス委任が終了する日付。
職務	委任する職務。[職務] を選択すると、職務のリストが表示されます。 委任する職務を選択すると、職務の横にチェックマークが表示されます。

6. [送信] を選択します。
従業員プロファイルが表示されます。タスクの委任先になっているユーザーのリストを表示するには、[代理人] タブを選択します。

ServiceNow® モバイル での自分に委任されたタスクの表示

ServiceNow　モバイルを使用して、自分に委任されたタスクを表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

委任されたタスクに関する情報が HR プロファイルに含まれている場合は、そのタスクの通知がメールアドレスに送信されます。詳細については、「HR プロファイルを使用」を参照してください。

注:
会社が コネクト を使用している場合は、受信する通知を選択できます。通知の詳細については、「コネクトの通知をグローバルに有効または無効にする」を参照してください。

手順

モバイルに移動 すべて > ホーム > 自分のタスク.
自分に委任されたタスクのリストが表示されます。

安全衛生

ServiceNow 安全衛生 により、企業は従業員の安全で健全な労働条件を確保できます。

このビデオでは、 ServiceNow 安全衛生 とその機能の概要を視覚的に説明します。

https://player.vimeo.com/video/1012534924?h=ce4c8293c8&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

環境、社会、ガバナンス (ESG) の目標を達成するために、企業は衛生安全に関連する従業員インシデントを正しく記録、追跡、レポートする必要があります。ServiceNow 衛生安全は、すぐに使用できる機能 (インシデントや観察事項のレポート、ジョブ安全性分析 (JSA) の提出、社内のすべての安

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

全ナレッジのワンストップショップなど) を提供します。さらに、安全インシデントを減らし、コストを抑え、リスクを評価および管理するためのツールも提供します。

安全衛生 アプリケーション

安全衛生 には次のアプリケーションが含まれています。

安全衛生インシデント管理

ServiceNow® 安全衛生インシデント管理 アプリケーションは、組織が衛生安全に関連する従業員のインシデントと観察事項を記録、追跡、およびレポートできるようにする安全衛生 のソリューションです。さらに、インシデントを調査して削減する機能も提供します。

安全衛生インシデント管理 OSHA コンテンツパック

ServiceNow® 安全衛生インシデント管理 OSHA コンテンツパック アプリケーションを使用すると、組織の施設で発生したけがと病気の OSHA フォームを自動的に入力してエクスポートできます。

安全衛生ケース管理

ServiceNow® 安全衛生ケース管理 アプリケーションは、従業員の衛生安全に関する問い合わせ、怪我や病気の後の職場復帰をサポートする機能を提供します。

安全衛生コントラクター管理

ServiceNow® 安全衛生コントラクター管理 アプリケーションは、請負会社と労働者の健康と安全を管理する機能を提供します。

安全衛生リスク管理

ServiceNow® 安全衛生リスク管理 アプリケーションは、作業者、ラインマネージャー、安全担当者が安全に作業し、リスクや危険によってけがをする可能性を減らすことができる機能を提供します。

安全衛生 のモバイルエクスペリエンス

ServiceNow® Now Mobile アプリ を使用して 安全衛生 アプリケーションを操作できます。

詳細については、次を参照してください。 のモバイルエクスペリエンス 安全衛生.

安全衛生 アプリケーションのドメインセパレーション

安全衛生 アプリケーションは、ベーシックレベルのドメインセパレーションをサポートしています。詳細については、「ドメインセパレーションと安全衛生インシデント管理」と「ドメインセパレーションと安全衛生リスク管理」を参照してください。サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

安全衛生コア

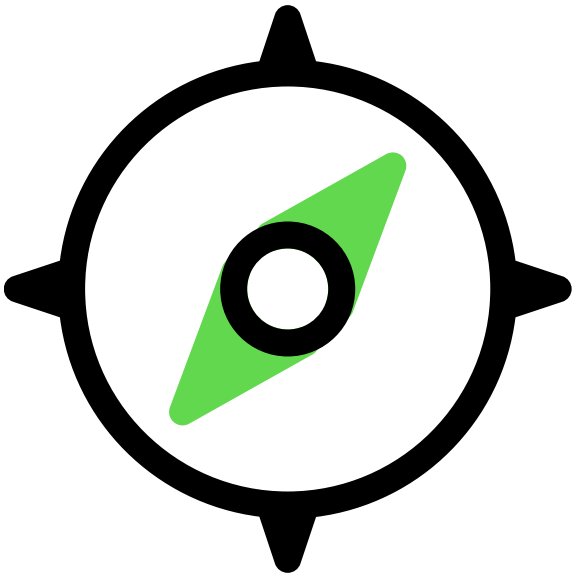
ServiceNow® 安全衛生コア アプリケーションは、安全衛生 での一貫した従業員エクスペリエンスと運用エクスペリエンスに必要なデータモデルを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

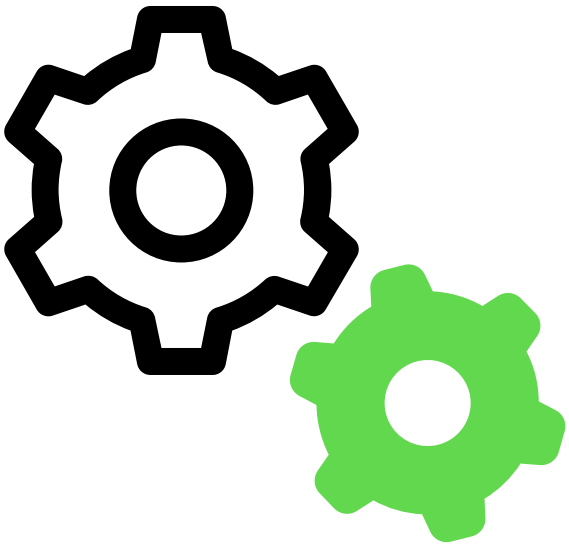
開始するには

探索



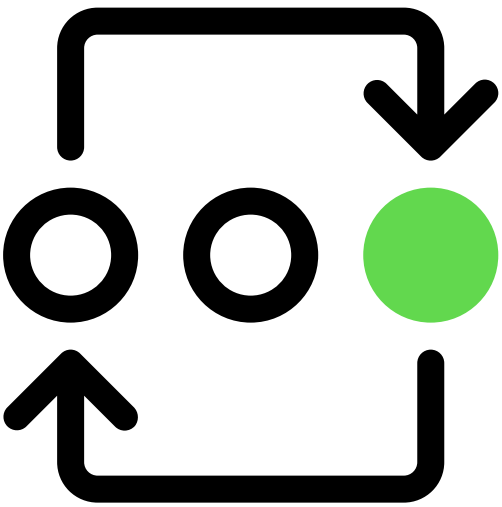
さまざまなペルソナが衛生安全コアをどのように使用するかについて説明します。

設定



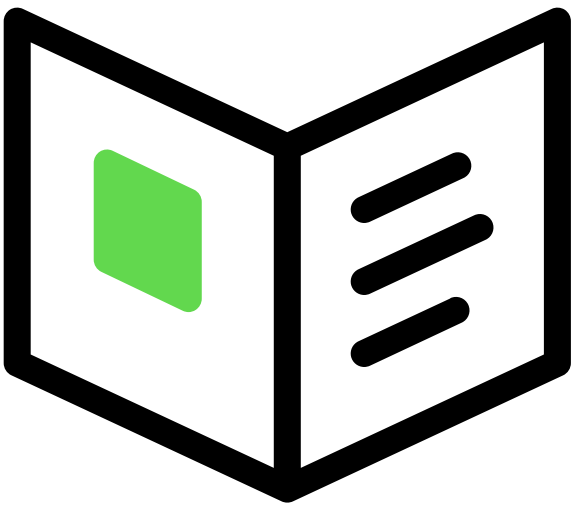
衛生安全コアを設定します。

使用方法



安全会議、安全アクション、および安全ドキュメントを管理します。

参照



インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生コアの概要

安全衛生コアデータモデルは、次の安全衛生アプリケーションの機能をサポートしています。

- 安全衛生インシデント管理
- 安全衛生コントラクター管理
- 安全衛生ケース管理
- 安全衛生リスク管理

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

安全衛生コア の探索

安全衛生コア を使用すると、組織は 安全衛生 アプリケーション全体で重要なビジネス機能を簡素化および自動化できます。

安全衛生コアの概要

安全衛生コアアプリケーションは、安全衛生のコア日付モデルを提供します。このデータモデルは、関連する 安全衛生 アプリケーションの機能を有効にするための共通のコンポーネントとデータ構造で構成されています。

- 安全衛生ワークスペース は、安全エージェントが安全タスクを実行するために使用されます。インストールされているすべての衛生安全アプリケーションは、 安全衛生ワークスペースを使用します。
- 安全衛生 ダッシュボードには、組織の安全パフォーマンスの概要が一元的に表示されます。これは、安全チームがさまざまな場所と期間にわたって、インシデント、負傷、リスク、是正措置などの主要な安全メトリクスを監視、分析、および管理するのに役立ちます。
- 安全衛生 ユーザープロファイルを使用すると、安全チームは衛生安全レコードに関連付けられたすべての情報に一元的にアクセスできます。
- 安全チームは、会議のスケジュール設定やメモの記録など、安全会議やタスクを管理できます。
- レポートフィールドマッピングを使用すると、安全エージェントはレコードの PDF レポートを生成できます。
- 安全衛生 ドキュメントを使用すると、安全チームは安全レコードに関連付けられたドキュメントを表示できます。
- 安全衛生 アクションスケジューラーは、組織全体でスケジュールされたアクションを作成するのに役立ちます。

ユーザーペルソナ

安全衛生コア は次のペルソナを対象としています。

メリットとユーザーペルソナ

福利厚生	機能	ユーザー
ワークスペースにアクセスして安全レコードを処理します。	安全衛生ワークスペース	安全エージェント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メリットとユーザーペルソナ (続く)

福利厚生	機能	ユーザー
一元化されたインターフェイスで主要な安全メトリクスに関するインサイトを取得します。	衛生安全ダッシュボード	安全チーム
一元的な場所でユーザー情報にアクセスします。	安全衛生 ユーザープロファイル	安全チーム
安全性レポートフィールドマッピングを作成して、レポート PDF テンプレートのフィールドを 安全衛生 レコードの対応するフィールドにマッピングします。	レポートフィールドのマッピング	安全レポートマッピングマネージャー
安全衛生アプリケーションで会議を記録して追跡します。	安全会議	安全会議マネージャー
組織全体でアクションをスケジュールするアクションスケジュールを作成します。	衛生安全アクションスケジューラー	安全エージェント

安全衛生ワークスペース

安全衛生ワークスペースは、安全チームが安全レコードを処理するための単一の場所を提供します。エージェントは、インストールされているアプリケーションに応じて、これを使用してインシデント、リスク、契約、またはケースを管理できます。

ワークスペース ユーザー

次のユーザーは 安全衛生ワークスペースを使用できます。ワークスペースはさまざまなロール向けにカスタマイズされています。

ワークスペースユーザー

ユーザー	説明
安全マネージャー	安全度数率を追跡し、安全タスクを安全エージェントにアサインします。
安全エージェント	インシデント、観察事項、是正処置と予防措置に取り組み、調査を実施します。
安全運用マネージャー	安全衛生 操作ランディングページにアクセスして、安全インシデントと所見を報告します。
安全コンプライアンスマネージャー	施設リストと、OSHA フォームなどのレポートの生成を管理します。
役員	安全衛生 エグゼクティブランディングページを表示して、会社の安全メトリクスに関するインサイトを取得します。
アプリケーションアドミニストレーター	ビジネス要件に従ってワークスペースを構成します。 詳細については、次のリンクを参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースユーザー (続く)

ユーザー	説明
	• Workspace Builder でのワークスペースの構成 • Next Experience UI ビルダー

ワークスペースへのアクセス

ワークスペースを開くには、次に移動します: すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .

ブラウザーウィンドウの新しいタブで安全衛生ワークスペースが開きます。

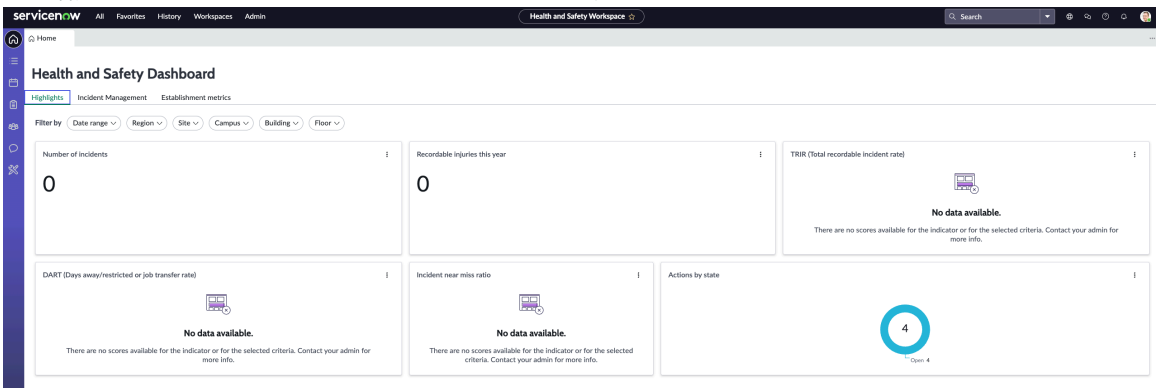
ランディング ページ

ワークスペースのランディングページの 安全衛生 ダッシュボードの [ハイライト] タブには、インストールされている 安全衛生 アプリケーションに基づくメトリクスとスコアを示すウィジェットの概要が表示されます。ステータスを監視し、各コンポーネントを調べて、これらのウィジェットでスコアの背後にあるリストを確認できます。ウィジェットは、ユーザーとチームが作業負荷を監視し、優先度の高いアイテムに集中し、責任を簡単に管理するのにも役立ちます。

注:
ウィジェットとウィジェットに表示されるデータは、ロールによって異なります。

次に、安全衛生インシデント管理 アプリケーションがインストールされている安全衛生コアのワークスペースのランディングページの例を示します。

安全衛生ワークスペース のランディングページの例

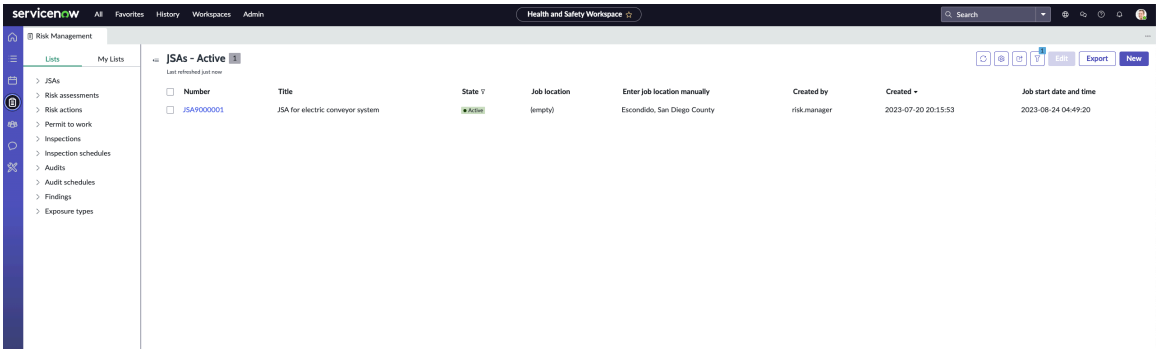


プライマリナビゲーション

プライマリナビゲーションには、インストールされている 安全衛生 アプリケーションのアイコンが表示されます。これらのアイコンをクリックすると、各アプリケーションのリストビューに移動します。たとえば、 安全衛生 リスク管理アプリケーションがインストールされている場合、 リスク管理アイコン をクリックしてリスク関連レコードを表示できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全リスク管理のリストビューの例



安全衛生 ユーザープロファイル

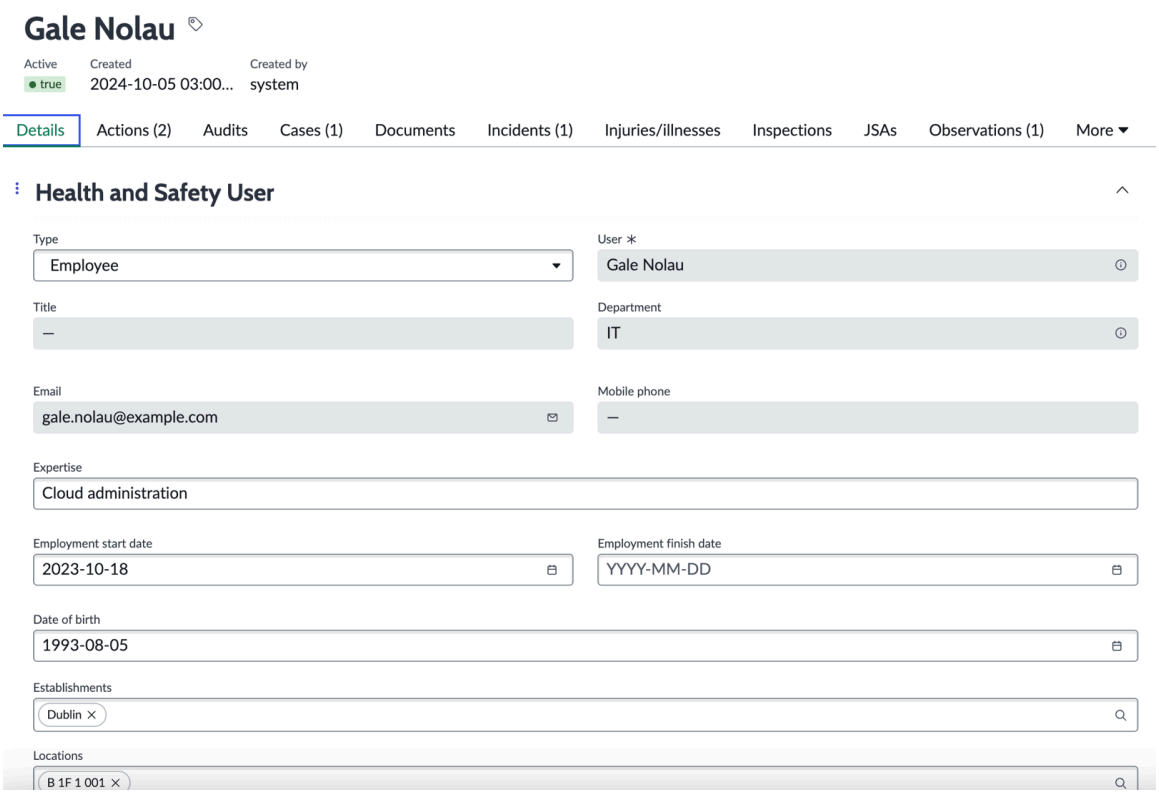
安全衛生プロファイルは、安全チームがユーザーに関するすべての情報を一元的に提供します。

これにより、組織内のユーザー (従業員、訪問者、請負業者を含む) に関するすべての安全関連情報にアクセスできるようになります。作業者の安全トレーニング記録を表示し、誰が何のトレーニングを受けているかを簡単に追跡し、安全インシデントやそれらに関連するその他の安全関連レコードを表示できます。

安全衛生プロファイルの概要

次の画像は、 安全衛生 ユーザーのプロファイルの例を示しています。

安全衛生プロファイルの例



[詳細] タブには、専門知識、場所、雇用開始日など、ユーザーに関する重要な情報が表示されます。

プロファイルでは、ユーザーに関連付けられた次の衛生安全関連レコードもそれぞれのタブに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザーにアサインされているアクション
- ユーザーが関与する監査
- ユーザーがオープンしたケース
- ユーザーに関連付けられているドキュメント
- ユーザーが影響を受けるエクスポージャー
- ユーザーが関与しているインシデント
- ユーザーがけがをしているけがと病気
- ユーザーにアサインされている検査
- ユーザーが関与するジョブ安全性分析 (JSA)
- ユーザーが関与する観察事項
- ユーザーが関与するリスクアセスメント
- ユーザーが関与するサイトアクセス

プロファイル内のタブは、インストールされている 安全衛生 アプリケーションに基づいて表示されます。

安全衛生プロファイルへのアクセス

ユーザーの 安全衛生 プロファイルを開くには、

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. 構成アイコン ( ) を選択し、[衛生安全プロファイル] リストを選択します。

安全衛生プロファイルのアサイン

- ユーザーに 安全衛生 プロファイルを割り当てるには、「 安全衛生プロファイルをユーザーにアサインする」を参照してください。
- 契約労働者 安全衛生 プロファイルを割り当てるには、「 プロファイル 安全衛生 請負社員へのアサイン」を参照してください。

安全衛生コア を設定する

データモデルをインストールし、データモデルとともにインストールされるコンポーネントを確認および構成することで、 安全衛生コア データモデルの実装を設定できます。

安全衛生コア をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 安全衛生コア (sn_ohs_im) をインストールできます。このデータモデルには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store プラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- 次のものをレビュー 安全衛生コア 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 ServiceNow Store のアプリケーションリスト。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
安全衛生インシデント管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

詳細については、「安全衛生コア とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

次の表に、追加機能のためにインストールできるオプションのアプリケーションを示します。

安全衛生コア の追加機能のためのオプションのアプリケーション

アプリケーション	説明
Geo マップコンポーネント [sn_geo_map]	アプリケーションのプロパティから、 安全衛生 ワークスペース のマップコンポーネントを有効にするためのアクセス権を付与します。 インストールするには、次を参照してください Activate a plugin
位置情報管理プラグイン [com.snc.geolocation]	Now Mobile アプリの位置情報管理機能を有効にし、手動追跡オプションへのアクセスを提供します。 詳細については、「Enabling and selecting location tracking options 」を参照してください。
ラーニングコア [sn_lc]	安全衛生アクションで学習コンテンツを有効にするラーニングコアをインストールします。 詳細については、「ラーニングコアの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、安全衛生コア アプリケーション (sn_ohs_im) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

職場の場所データを設定する

ワークプレイスコア アプリケーションで、職場の場所に関連するデータを設定して、安全インシデントや観察事項などの安全レコードの場所を選択できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin

手順

職場の場所を設定します。
設定できる内容の詳細については、「職場データの提供」を参照してください。

タスクの結果
インシデントや観察事項などの安全フォームの [場所] フィールドには、設定された職場の場所が表示されます。

レポートフィールドのマッピングを構成するための 安全衛生 テーブルの有効化

レポートフィールドマッピングの 安全衛生 テーブルを有効にします。その後、レポート PDF テンプレートを使用してマッピングを構成し、安全エージェントがこのテーブルのレコードのレポートを生成できるようにします。

始める前に
アプリケーションスコープが 安全衛生コアとして選択されていることを確認します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール：sn_ohs_im.admin

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生管理 > プロパティ.
2. プロパティ *`Report field mapping tables`*に、テーブル名 (`sn_ohs_im_action` など) を追加して、レポートフィールドのマッピングを有効にします。
   `sn_ohs_im_incident`、 `sn_ohs_im_observation`、 および`sn_ohs_im_injury_illness` テーブルは、このプロパティのデフォルト値として設定されます。
3. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果

- このテーブルは、このテーブルのレポートフィールドマッピングを構成するときに [マッピングテーブル] フィールドで使用できます。
- このテーブルのすべてのレコードで [レポートを生成] ボタンが使用可能になります。
- このテーブルのレポートフィールドマッピングを設定すると、そのすべてのレコードで [レポートを生成] ボタンを使用できるようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
このテーブルのレコードのレポートを生成するには、レポートフィールドのマッピングを構成する必要があります。詳細については、「安全性レポートフィールドのマッピングの作成」を参照してください。

安全性レポートフィールドのマッピングの作成

安全性レポートフィールドマッピングを作成して、レポート PDF テンプレートのフィールドを 安全衛生 レコードの対応するフィールドにマッピングします。

始める前に
- マッピングを作成するインポートされたレポート PDF テンプレートは、入力可能である必要があります。
- マップする 安全衛生 テーブルがレポートフィールドのマッピングに対して有効になっています。詳細については、「レポートフィールドのマッピングを構成するための 安全衛生 テーブルの有効化」を参照してください。

必要なロール：sn_ohs_im.report_mapping_manager

このタスクについて
レポートフィールドのマッピングを使用すると、次のことができます。
- 地域への適合や業界固有のニーズなど、レポートに使用する必要のある独自の PDF テンプレートをインポートします。
- レポート PDF テンプレートのフィールドを、インシデント、観察事項、けがと病気などの安全レコードのフィールドにマッピングします。
- PDF テンプレートを使用して、フィールドに自動入力された安全レコードからレポートを生成し、レポートプロセスをより効率的にします。

手順
1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. [設定] アイコン ( ) を選択します。
3. [設定] タブで [レポートフィールドのマッピング **(Report field mappings)]** を選択し、[すべて] を選択します。
4. レポートフィールドのマッピングを作成するか、既存のマッピングを変更します。
   - レポートフィールドのマッピングを作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存のマッピングをレビューするには、設定するマッピングを開きます。
5. フォームのフィールドに入力します。

レポートフィールドのマッピングの詳細

フィールド	説明
番号	レポートフィールドのマッピングに関する一意のシステム生成番号。
場所	レポートフィールドのマッピングが適用される場所。
簡単な説明	レポートフィールドのマッピングに関する簡単な説明。
状況	レポートフィールドのマッピングの状況。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ ドラフト：[フォームフィールドマッピング (Form Field Mapping)] タブでマッピングを実行する場合に選択します。☒ ○ 公開済み：マッピングを公開して使用可能にする場合に選択します。 レポートの生成時に選択できるのは、公開されたマッピングのみです。 ○ 使用停止：このマッピングを使用停止としてマークする場合に選択します。
マッピングテーブル	安全衛生 衛生安全インシデント [sn_ohs_im_incident] やけがと病気 [sn_ohs_im_injury_illness] など、PDF フィールドをマッピングするテーブル。 レポートフィールドのマッピングが有効になっているテーブルのみがこのフィールドに表示されます。
PDF ドキュメント	レポートに使用し、安全レコードフィールドをマッピングする必要がある PDF テンプレート。[ファイルの添付] を選択して、レポート PDF テンプレートをインポートします。

6. [保存] を選択します。
   [フォームフィールドマッピング **(Form Field Mapping)]** タブが表示されます。[フィールドマッピング] セクションには、インポートされた PDF から抽出されたすべてのフィールドが表示されます。添付された PDF のプレビューは、[フィールドマッピング] の横にあります。
7. [フィールドマッピング] セクションで、安全衛生のフィールドを PDF から抽出された各フィールドにマッピングします。

   ヒント:
   PDF プレビューで入力可能なフィールドを選択して、[フィールドマッピング] リストの対応するフィールドをハイライト表示します。または [フィールドマッピング] リストでフィールドを選択すると、PDF プレビューでハイライト表示されます。

8. フィールドマッピングがアクティブであることを確認します。☒
   フィールドマッピングを非アクティブ化するには、フィールドマッピングの横にある [その他のオプション] アイコン (⋮) を選択し、[非アクティブ化] を選択します。
9. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果

- インポートされたレポート PDF テンプレートのフィールドは、選択したマッピングテーブルのフィールドにマッピングされます。
- 公開されたレポートフィールドマッピングは、マッピングされた安全テーブルレコードでのレポート生成時に選択できます。例については、「安全インシデント、観察事項、または負傷のレポートの生成」を参照してください。

安全衛生 のグループの構成

安全インシデント、観察事項、およびアクションをアサインするための 安全衛生 のユーザーグループを構成します。グループにロールをアサインして、すべてのグループメンバーにアクセス権を付与したり、個々のユーザーにロールをアサインしたりすることができます。

始める前に

必要なロール：sn_ohs_im.admin および admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ユーザーグループは、チームへの作業のアサイン、承認の要求など、ServiceNow AI Platform のほとんどのプロセスに使用されます。

グループに適用されるルールはすべて自動的にグループメンバーにアサインされます。たとえば、グループに適用されるロールやアサインルールは、自動的にグループメンバーにアサインされます。

手順
1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > グループ.
2. グループを作成するか、既存のグループを変更します。
   - グループを作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存のグループを確認するには、構成するグループを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。
   詳細なフィールドの説明と手順については、「ユーザーグループを作成」を参照してください。
4. [送信] または [更新] を選択します。

次のタスク
- ロールをグループにアサインします。詳細については、「グループへのロールのアサイン」を参照してください。
- グループにユーザーを追加します。

度数率を生成するスケジュール済みジョブの設定

安全度数率をロードし、安全衛生ワークスペース ランディングページの安全メトリクスが最新であることを確認するようにスケジュール済みジョブを設定します。

始める前に
アプリケーションスコープが 安全衛生インシデント管理 PA コンテンツパックとして選択されていることを確認します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール：sn_ohs_im.admin

このタスクについて
*[OHS] Safety Metrics*ジョブは、デフォルトで毎日実行するように設定されています。

手順
1. 移動先 すべて > パフォーマンスアナリティクス > ジョブ.
2. *[OHS] Safety Metrics* スケジュール済みジョブを検索して開きます。
3. [実行] フィールドで、スケジュール済みジョブの頻度を設定します。
4. スケジュール済みジョブをアクティブ化するには、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
5. **[Update** (更新)] を選択します。

> **注:**
> スケジュール済みジョブを実行し、オンデマンドでメトリクスを更新するには、[今すぐ実行] を選択します。

安全衛生プロファイルをユーザーにアサインする

従業員、訪問者、契約社員など、組織内のすべてのユーザーに 安全衛生 プロファイルをアサインします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール:sn_ohs_im.hs_profile_writer

このタスクについて
安全衛生ユーザープロファイルの詳細については、「安全衛生 ユーザープロファイル」を参照してください。

注:
[衛生安全プロファイルの生成] スケジュール済みジョブは毎週実行され、安全衛生アプリケーションでロールがアサインされたユーザー [sys_user] の衛生安全ユーザープロファイルが自動的に作成されます。

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. [設定] アイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブで、[衛生安全プロファイル]、**[**すべて] の順に選択します。
4. **[New** (新規)] を選択します。
5. フォームで、フィールドに入力します。
   フォームフィールドの説明については、「 衛生安全 プロファイル フォーム」を参照してください。
6. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果

- ユーザーは、安全衛生ワークスペースの [構成] の下にある [衛生安全プロファイル] リストに表示されます。
- ユーザープロファイルは、衛生安全プロファイル [sn_ohs_im_health_and_safety_profile] テーブルに保存されます。

安全衛生訪問者を追加

安全衛生訪問者のレコードを作成して、関連レコードの [訪問者] フィールドで簡単に参照できるようにします。

始める前に
必要なロール:sn_ohs_im.hs_profile_writer

このタスクについて
訪問者とは、サイトを訪問した組織外の人のことです。

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. [設定] アイコン ( ) を選択します。
3. [構成] タブで、[衛生安全訪問者 **(Health and safety visitors)**]、[すべて] の順に選択します。
4. **[New** (新規)] を選択します。
5. フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生 訪問者フォーム

フィールド	説明
名	訪問者の名。
ミドルネーム	訪問者のミドルネーム。
姓	訪問者の姓。
訪問者 ID	訪問者のシステム生成 ID。
電話番号	訪問者の連絡先番号。
会社	訪問者が勤務する組織。
メール	訪問者のメールアドレス。

6. **[Save** (保存)] を選択します。
訪問者の訪問者 ID が生成されます。
7. 安全衛生ユーザープロファイルを訪問者レコードにアサインします。

詳細については、「安全衛生プロファイルをユーザーにアサインする」を参照してください。

> **注:**
> 安全衛生プロファイルがアサインされた訪問者のみが、フォームの [訪問者] フィールドで選択できます。

タスクの結果

- 訪問者は、[設定 (Configuration)] の [衛生安全訪問者 **(Health and safety visitors**)] リストに一覧表示され、衛生安全訪問者 [sn_ohs_im_health_and_safety_visitor] テーブルに保存されます。

> **注:**
> ワークプレイス訪問者管理 (com.sn_wsd_visitor) アプリケーションもインスタンスにインストールされている場合、訪問者 [sn_wsd_visitor_visitor] テーブルの WSD 訪問者のリストは、衛生安全訪問者 [sn_ohs_im_health_and_safety_visitor] テーブルの安全衛生訪問者リストと自動的に同期されます。したがって、WSD 訪問者は 衛生安全 訪問者リストにも表示され、 安全衛生 ユーザープロファイルをアサインする必要があります。

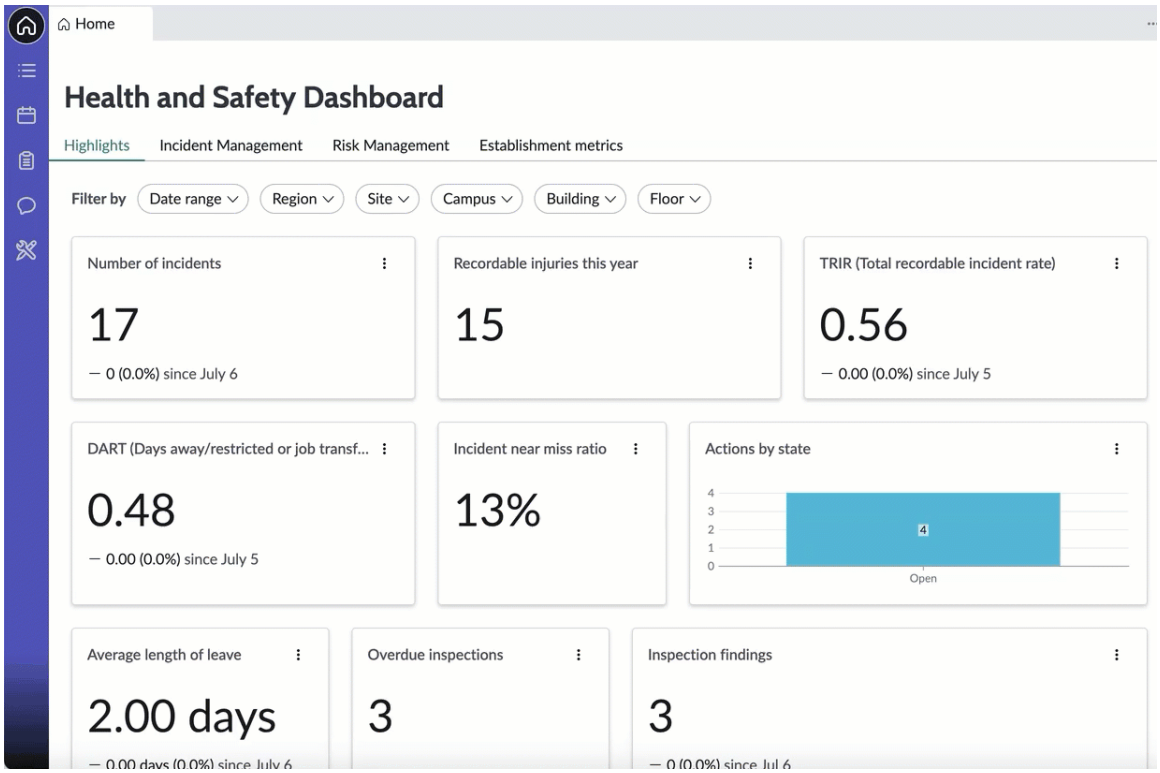
- 訪問者の 安全衛生 ユーザープロファイルは、衛生安全プロファイル [sn_ohs_im_health_and_safety_profile] テーブルに保存されます。
- 訪問者は、その訪問者が関与している安全インシデントなどの安全衛生レコードの [訪問者] フィールドで参照できます。

安全衛生 ダッシュボードの操作

安全衛生ダッシュボードを使用すると、組織内のさまざまな場所で職場の安全パフォーマンスを積極的に監視および管理し、注意が必要な領域を特定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ダッシュボードの主な機能

- ダッシュボードには、インシデント数、記録可能な負傷、安全アクションステータスなどの主要な安全インジケーターが一元的に表示されます。単一のビューからステータスを監視し、傾向を確認し、詳細にドリルダウンすることができます。
- 利用可能なフィルターを使用して、日付範囲、地域、サイト、敷地、建物、フロアでビューを絞り込むことができます。
- ロールに応じて、 インシデント管理 と リスク管理 の専用タブを使用して、インシデントを簡単に追跡し、リスクを評価できます。

ダッシュボードタブ

ダッシュボードには、職場の安全性のさまざまな領域間を移動できる複数のタブがあります。タブとそのウィジェットは、ServiceNowインスタンスにインストールされている安全衛生アプリケーションに基づいて利用できます。

特徴

このタブには、[インシデント管理] タブと [リスク管理] タブから選択したキーカードがあり、合計インシデント数、記録可能なけが、オープンリスクアセスメントなどの主要な安全メトリクスの概要を提供します。

インシデント管理

このタブは、安全インシデント、負傷、および観察事項の追跡と管理に焦点を当てています。インシデント管理メトリクスの詳細については、「 安全インシデントメトリクスの監視と分析」を参照してください。

施設のメトリクス

このタブには、[インシデント管理] タブのキーカードが表示され、よりローカライズされたインサイトを得るために施設別のブレークダウンが表示されます。

リスク管理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタブには、リスクを特定、評価、軽減するためのメトリクスが表示されます。安全リスク管理メトリクスの詳細については、「 安全リスクメトリクスの監視と分析」を参照してください。

ウィジェットのカスタマイズ

UI ビルダーを使用して、ダッシュボードのウィジェットをカスタマイズし、関連するメトリクスを表示できます。詳細については、「UI Builder tutorial 」を参照してください。

必要なロール

- ダッシュボードのホームページを表示するには、sn_ohs_im.manager、sn_ohs_im.agent、または sn_ohs_im.compliance_manager が必要です。各タブのメトリクスは、そのテーブルへのユーザーのアクセス権限によって異なります。
- sn_ohs_im.admin および次のロール (ダッシュボードを編集します)。
  - pa_admin:ダッシュボードで使用される パフォーマンスアナリティクス (PA) コンポーネントを編集します。
  - ui_builder_admin、 UI ビルダーを使用してビルドされたダッシュボードの可視化を編集します。

安全衛生 ダッシュボードへのアクセス

安全衛生ダッシュボードを開くには、 ワークスペース > 安全衛生のワークスペース .

関連情報

安全インシデントメトリクスの監視と分析

安全リスクメトリクスの監視と分析

安全衛生コア の使用

安全衛生コアデータモデルが、安全会議を管理し、安全アクションをスケジュールし、安全レコードを管理および監視する機能を提供する方法について説明します。

安全会議の管理

安全会議管理は、スケジュール設定、アクションの追跡、メモの記録などのタスクを含む、安全会議を管理するための構造化された方法を安全チームと安全会議マネージャーに提供します。

安全会議管理の主な機能

- 従業員、訪問者、契約社員など、すべての人のタイプに対してさまざまなタイプの安全会議をスケジュールします。
- 条件ビルダーを使用した複数の出席者の追加
- 会議の議事録とアクションを記録します。
- 会議と議事録に機密のフラグを付けます。

安全会議をログ記録

安全会議を記録し、 安全衛生 アプリケーションで追跡します。

始める前に
必要なロール:sn_ohs_im.meeting_manager または sn_ohs_im.meeting_writer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. ミーティングアイコン( )を選択します。
3. [会議] タブで、[会議]、[すべて] の順に選択します。
4. 会議を作成するか、既存の会議を開きます。
   - 会議を作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存の会議を開くには、追跡する会議を選択します。または、会議をすばやく編集するには、リストで編集アイコン ( ) を選択し、サイドパネルで会議の更新を開始します。
5. フォームで、フィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「安全衛生 会議フォーム」を参照してください。
6. **[Save** (保存)] を選択します。
   この会議の [出席者]、[会議議事録]、[ドキュメント]、および [アクション] タブが表示されます。
7. [出席者] タブで、[追加] または [新規 作成] を選択して、この会議の出席者を追加します。
   詳細については、「安全会議への出席者の追加」を参照してください。
8. オプション: [ドキュメント] タブで [追加] を選択して、この会議で議論または共有するトピックをカバーするドキュメントを追加します。
   安全衛生ワークスペースにドキュメントを保存する方法については、「安全衛生関連ドキュメントを追加」を参照してください。
9. オプション: [アクション] タブで、[新規] を選択して、安全会議のアクションを追加します。
   フィールドの説明については、「安全衛生 アクションフォーム」を参照してください。

タスクの結果

- 安全会議は、安全衛生ワークスペース の [会議] リストに一覧表示され、会議 [sn_ohs_im_meeting] テーブルに保存されます。
- この会議に関連付けられたドキュメントは、衛生安全 m2m 会議ドキュメント [sn_ohs_im_m2m_meeting_document] テーブルに保存されます。

次のタスク
[議事録] タブで、会議の議事録のテイカーは、この会議の議事録を追加してディスカッションを追跡し、記録された議事録のアクションを追加できます。安全会議には、必要に応じて議事録を追加することができます。詳細については、「安全会議の議事録の作成」を参照してください。

安全会議への出席者の追加

この会議に出席する必要があるユーザーを安全会議に追加します。

始める前に
必要なロール:sn_ohs_im.meeting_manager または sn_ohs_im.meeting_writer

このタスクについて
安全会議の [出席者] タブを使用すると、会議のすべての出席者と欠席者を同じ場所で追跡できます。

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. ミーティングアイコン( )を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [会議] リストで、出席者を追加する会議を選択します。
4. [出席者] タブで、[追加] または [新規 作成] を選択して、この会議の出席者を追加します。

タスクの結果

- 出席者は会議の [出席者] タブに一覧表示され、衛生安全会議出席者 [sn_ohs_im_meeting_attendee] テーブルに保存されます。
- 組織内の出席者の場合、このリストの [出席者プロファイル] 列にはユーザーの 安全衛生 プロファイルが表示されます。
- 外部の出席者の場合、このリストの [出席者プロファイル] 列は空です。

安全会議の議事録の作成

安全会議の議事録を作成して、議論と説明責任を追跡します。

始める前に

この安全会議に議事録係が出席者として追加されていることを確認します。会議出席者の追加については、「 安全会議への出席者の追加」を参照してください。

必要なロール:sn_ohs_im.meeting_minute_taker

このタスクについて

安全会議のさまざまなタイムスタンプに対して複数の会議議事録を作成できます。分単位のレコードごとに、関連するアクションを追加して、安全上の懸念に対処し、貢献者に説明責任を負わせることができます。

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. ミーティングアイコン( )を選択します。
3. [会議] リストで、会議議事録を作成する会議を選択します。
4. [議事録] タブで、[新規] を選択します。
5. フォームで、フィールドに入力します。

安全会議議事録フォーム

フィールド	説明
簡単な説明	この会議議事録に関する簡単な説明。
タイムスタンプ	会議中のディスカッションの時間。
貢献者	このディスカッションに参加している出席者。
機密コンテンツ	この会議議事録に機密情報が含まれていることを示すオプション。 機密会議コンテンツユーザー [sn_ohs_im.sensitive_meeting_content_user] ロールを持つユーザーのみが、機密としてマークされた会議議事録を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 会議議事録を機密コンテンツとして選択しても、安全会議全体またはこの会議の他の会議議事録が機密としてマークされることはありません。
議論されたトピック	議論されているトピックに関する説明。

6. **[Save** (保存)] を選択します。
この会議の [アクション] タブが表示されます
7. オプション: [アクション] タブで、この会議議事録に関連するアクションをアサインします。
   - アクションを作成するには、 新規 を選択します。
   - この会議のアクションの既存のリストからアクションを関連付けるには、[追加] を選択します。

フィールドの説明については、「安全衛生 アクションフォーム」を参照してください。

タスクの結果

- 会議の議事録は、会議の [議事録] タブに一覧表示され、衛生安全会議議事録 [sn_ohs_im_meeting_minute] テーブルに保存されます。
- この会議議事録のアクションは、議事録レコードの [アクション] タブにリストされます。アクションは、衛生安全の m2m 会議議事録アクション [sn_ohs_im_m2m_meeting_minute_action] テーブルに保存されます。

安全衛生アクションのスケジュール

安全衛生アクションスケジューラーを使用して、組織全体でアクションを作成してスケジュールし、条件ビルダーを使用して特定の個人に自動アサインします。

安全衛生アクションスケジュールの作成

アクションスケジュールを作成して、学習アクティビティや繰り返し発生するタスクなど、組織全体のアクションをスケジュールします。

始める前に

必要なロール:sn_ohs_im.agent

このタスクについて

アクションスケジューラーは、条件ビルダーを使用して、指定された条件に基づいてアクションを作成し、個人に割り当てます。

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. [インシデント管理] アイコン ( ) を選択します。
3. [アクションスケジュール] リストを選択し、[すべて] を選択します。
4. **[New** (新規)] を選択します。
5. フォームで、フィールドに入力します。

   フィールドの説明については、「[衛生安全アクションスケジュール] フォーム」を参照してください。

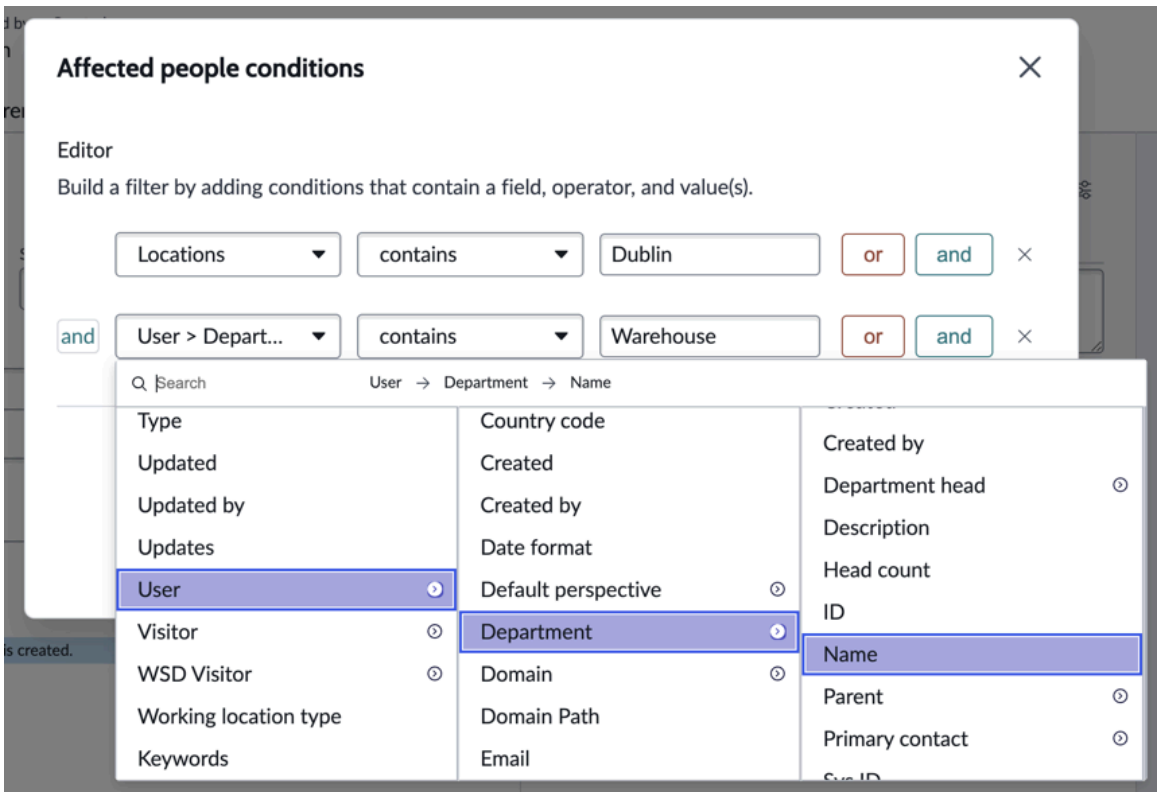
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

6. [アサイン先] フィールドに、生成されたアクションを自動アサインする条件を追加します。
この基準は、 衛生安全プロファイル [sn_ohs_im_health_and_safety_profile] テーブルに基づいています。このスケジュール用に生成されたアクションレコードに、 安全衛生 プロファイルを持つユーザーが自動的に追加されます。

   a. **[Set Conditions** (条件の設定)] を選択します。

   b. 条件ビルダーで、このアクションをアサインするユーザーを選択するための条件を定義し、[設定] を選択します。
   条件ビルダーでフィールドを選択するときに、 安全衛生 プロファイル テーブルのフィールドとドット連結フィールドを選択できます。たとえば、次の画像は、ダブリンの倉庫部門のユーザーを選択するための条件を示しています。



7. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果

- アクションスケジュールは、アクションスケジュール [sn_ohs_im_action_schedule] テーブルに保存されます。
- アクションスケジュールの [アクション] タブが表示されます。
- [アクション] タブで、アクションスケジューラーは条件ビルダーに基づいてアクションを作成して自動アサインします。アクションスケジュールは、時間の経過とともにユーザーに対して複数のアクションを生成する場合があります。
- 作成されたアクションは、従業員センターとNow Mobile アプリの両方のアサインされたユーザーの [自分のタスク] リストに表示されます。どちらの場所からでも、ユーザーはアクションに応答してそのステータスを更新できます。アクションフォームフィールドの詳細については、「 安全衛生 アクションフォーム」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生関連ドキュメントを追加

ドキュメント 安全衛生 関連ドキュメントを追加して保存し、関連レコードで簡単かつ適切に参照できるようにします。

始める前に
必要なロール:sn_ohs_im.document_writer

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. [設定] アイコン ( ) を選択します。
3. [構成] タブで、[標準とドキュメント] を選択し、次に [すべて] を選択します。
4. **[New** (新規)] を選択します。
   既存のドキュメントをレビューするには、レビューするドキュメントを開きます。
5. フォームで、フィールドに入力します。
   フィールドの説明の詳細については、「 安全衛生 ドキュメントフォーム」を参照してください。
6. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果

- ドキュメントは、[構成] の [標準とドキュメント] リストに一覧表示され、衛生安全ドキュメント [sn_ohs_im_document] テーブルに保存されます。
- ドキュメントは、会社またはその労働者に関連するドキュメントをアップロードするときに、請負会社フォームの [ドキュメント] タブなどの安全衛生レコードで参照できます。

安全衛生コアの参照

安全衛生コアデータモデルのインストール時にインストールされるコンポーネント (ロール、テーブル、プラグイン、ストアアプリケーションなど) について説明します。

安全衛生コア とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) が、 安全衛生コア データモデルのインストールとともにインストールされます。このデータモデルは、 安全衛生 アプリケーションとともに自動的にインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

インストール済みプラグイン

安全衛生コア とともにインストールされるプラグイン

プラグイン	説明
プレイブックエクスペリエンス Core [com.glide.playbook_experience.config]	安全衛生 インシデントのプレイブックをアクティブ化します。
明示的なロール	契約社員などの外部作業者に [snc_external] ロールをアサインできるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストール済みストアアプリケーション

安全衛生コアとともにインストールされるストアアプリ

ストアアプリケーション	説明
ワークプレイスコア [sn_wsd_core]	安全衛生インシデント管理 の職場の場所を有効にします。 **重要:** アプリケーションのインストールでは、ワークプレイスコア 場所モデルの場所デモデータはインストールされません。ワークアラウンドとしては、[デモデータのロード] オプションを使用して ワークプレイスコア プラグインを修復します。
衛生安全コンポーネント	安全衛生インシデント管理 アプリケーションなどで視覚的なけがと病気のピッカーを有効にする Seismic コンポーネント。 安全チームは、このコンポーネントを使用して、けがと病気のレポートに関連付けられたけがを記録し、けがのタイプと重大度を迅速に確認できます。

インストールされているロール

安全衛生コア でのロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
安全アドミン [sn_ohs_im.admin]	安全衛生 アプリケーションのアドミン。次のことを実行できます。 • 安全衛生コアおよびその他の安全衛生アプリケーションの構成 • 衛生安全データに対する読み取り、書き込み、および作成アクセス権を使用する • 安全衛生 ロールを付与する	• template_read_ • agent_workspa • sn_ohs_im.man • workspace_use • sn_hs_rm.safet • sn_hs_rm.hiera • sn_ohs_im.hs_p • sn_hs_rm.risk_ • sn_ohs_im.oper • sn_hs_rm.safet • sn_hs_crm.con • sn_hs_rm.risk_ • sn_hs_cm.case • sn_hs_rm.risk_ • sn_hs_rm.risk_

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生コア でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
		• sn_ohs_im.repo • sn_ohs_im.com • sn_hs_rm.safet • sn_hs_rm.perm • sn_hs_rm.indus • canvas_user • sn_ohs_im.mee
安全コンプライアンスマネージャー [sn_ohs_im.compliance_manager]	安全衛生 レポート関連タスクのアドミン。以下を実行できます。 • 施設のリストを管理する • 記録可能なけがと病気をレビューして決定する • OSHA 300 ログ、300A サマリー、301 インシデントレポートなどにアクセスし、レポート生成を管理する詳細については、「安全衛生 けがと病気のレポート」を参照してください。	• sn_ohs_im.esta • sn_ohs_im.esta • sn_ohs_im.repo • sn_ohs_im.hs_p • canvas_user
安全報告者 [sn_ohs_im.reporter]	安全衛生インシデント、観察事項、質問を従業員センターおよび Now Mobile アプリ から送信できます。	• sn_wsd_core.w • sn_ohs_im.incid • sn_hs_cm.case • sn_ohs_im.obse • sn_ohs_im.mee • sn_ohs_im.mee
機密コンテンツユーザー [sn_ohs_im.sensitive_content_user]	機密としてマークされたインシデントや負傷などの機密コンテンツを表示できます。 注: レポート (OSHA 300 または 300A など) が生成されると、そのレポートにはテンプレートに従って、すべてのインシデント (機密としてマークされたインシデントを含む) が含まれます。しかし、インシデントの詳細は含まれないため、機密情報はレポートに開示されません。	なし
観察事項の機密コンテンツユーザー	安全エージェントは、匿名で報告された安全観察事項に関する機密コンテンツを表示できます。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生コア でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
sn_ohs_im.sensitive_observation_content_user	**注:** エージェントは、このロールがアサインされていないと匿名レポートを表示できません。	
安全ワークスペースユーザー [sn_ohs_im.workspace_user]	安全衛生ワークスペースにアクセスできます。	workspace_user
安全レポートマネージャー [sn_ohs_im.report_manager]	安全レポートマネージャーは次のことができます。 • 安全衛生ワークスペースでのレポートフィールドのマッピングの作成と管理 • レポートフィールドのマッピングのスクリプティング	• sn_ohs_im.hs_p • canvas_user • sn_ohs_im.repo
レポートマッピングマネージャー [sn_ohs_im.report_mapping_manager]	レポートフィールドのマッピングの作成、読み取り、更新、および削除を行うことができます。	• sn_ohs_im.repo • sn_ohs_im.work • sn_ohs_im.repo • sn_ohs_im.repo • sn_hs_rm.risk_ • sn_hs_rm.job_r • sn_hs_rm.job_s • sn_hs_rm.haza • sn_hs_rm.risk_ • sn_hs_rm.hiera • sn_hs_rm.audit • sn_hs_rm.contr • sn_hs_rm.safet • sn_ohs_im.incid • sn_hs_rm.risk_ • sn_hs_rm.safet • sn_ohs_im.esta • sn_hs_crm.com • sn_hs_cm.case • sn_ohs_im.actio • sn_hs_rm.safet • sn_ohs_im.docu

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生コア でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
		• sn_ohs_im.obse • sn_hs_rm.inspe • sn_hs_cm.rtw_ • sn_ohs_im.acti
レポートマッピングリーダー [sn_ohs_im.report_mapping_reader]	レポートフィールドのマッピングを表示することができます。	なし
レポートマッピングのスクリプティング [sn_ohs_im.report_mapping_scripting]	レポートフィールドのマッピングのスクリプトを作成、更新、および削除できます	なし
レポートマッピングライター [sn_ohs_im.report_mapping_writer]	レポートフィールドのマッピングの作成、読み取り、更新ができます	なし
安全アクションマネージャー [sn_ohs_im.action_manager]	安全衛生アクションに関連するすべての操作を実行できます	• sn_ohs_im.acti • sn_ohs_im.acti • sn_ohs_im.acti • sn_ohs_im.acti
安全アクションライター [sn_ohs_im.action_writer]	安全衛生アクションを作成および更新できます。	sn_wsd_core.loca
安全アクションリーダー [sn_ohs_im.action_reader]	安全衛生アクションを表示できます。	なし
制限された安全アクションライター [sn_ohs_im.action_writer_restricted]	すべての制限が満たされたときに安全衛生アクションを作成および更新できます。	• sn_ohs_im.acti • sn_wsd_core.lo
施設ライター [sn_ohs_im.establishment_writer]	安全衛生ワークスペースで施設レコードを作成および更新できます。	なし
施設リーダー [sn_ohs_im.establishment_reader]	安全衛生ワークスペースでレコードを表示できます。	なし

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生コア でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
安全インシデントマネージャー [sn_ohs_im.incident_manager]	安全衛生インシデントに関連するすべての操作を実行できます。	• sn_ohs_im.incid • sn_ohs_im.incid
安全インシデントライター [sn_ohs_im.incident_writer]	安全衛生インシデントを作成および更新できます。	sn_wsd_core.loca
安全インシデントリーダー [sn_ohs_im.incident_reader]	安全衛生インシデントを表示できます。	• sn_hs_rm.risk_ • sn_hs_rm.haza • sn_hs_rm.temp
安全インシデント報告者 [sn_ohs_im.incident_reporter]	安全衛生インシデントを送信できます。	• sn_ohs_im.hs_p • sn_hs_rm.risk_ • sn_hs_rm.haza • sn_wsd_core.lo
制限された安全インシデントライター [sn_ohs_im.incident_writer_restricted]	すべての制限が満たされたときに安全衛生インシデントを作成および更新できます。	sn_wsd_core.loca
安全の観察事項マネージャー [sn_ohs_im.observation_manager]	安全衛生の観察事項に関連するすべての操作を実行できます。	• sn_ohs_im.obse • sn_ohs_im.obse
安全の観察事項ライター [sn_ohs_im.observation_writer]	安全衛生の観察事項を作成および更新できます。	sn_wsd_core.loca
安全の観察事項報告者 [sn_ohs_im.observation_reporter]	安全衛生の観察事項を送信できます。	• sn_ohs_im.hs_p • sn_wsd_core.lo
安全の観察事項リーダー [sn_ohs_im.observation_reader]	安全衛生の観察事項を表示できます。	なし
制限された安全の観察事項ライター [sn_ohs_im.observation_writer_restricted]	すべての制限が満たされたときに安全衛生の観察事項を作成および更新できます。	sn_wsd_core.loca

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生コア でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
ドキュメントアドミン [sn_ohs_im.document_admin]	安全衛生ドキュメントのアドミニストレーターで、次の操作を実行できます。 • [標準とドキュメント] リストで安全衛生関連ドキュメントを追加、更新、削除します • 標準およびドキュメントリストへのアクセスを許可する	• sn_ohs_im.docu • sn_ohs_im.docu
ドキュメントリーダー [sn_ohs_im.document_reader]	安全衛生ドキュメントを表示できる	なし
ドキュメントライター [sn_ohs_im.document_writer]	[標準とドキュメント] リストで安全衛生関連ドキュメントを追加および更新できます	なし
安全会議マネージャー [sn_ohs_im.meeting_manager]	次のことができる安全会議コーディネーター: • 安全会議をスケジュールし、招待リストとアジェンダを作成します • 安全会議の 安全衛生 アクションの作成 • 安全会議に関連ドキュメントを追加 • 安全会議を機密としてマークし、機密会議コンテンツユーザーロールをアサインする	• sn_ohs_im.mee • sn_ohs_im.mee
機密会議コンテンツユーザー [sn_ohs_im.sensitive_meeting_content_user]	機密としてマークされた安全会議 と議事録を表示できます	なし
安全会議事録係 [sn_ohs_im.meeting_minute_taker]	安全会議議事録の係員は、次のことを実行できます。 • 安全会議の議事録の記録 • 会議出席者に出席をマーク • 会議議事録のアクションを作成 • 会議議事録を機密としてマーク	• sn_ohs_im.mee • sn_ohs_im.mee
安全会議ライター [sn_ohs_im.meeting_writer]	安全衛生会議を作成および更新できます	• sn_ohs_im.acti • sn_ohs_im.docu

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生コア でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
		• sn_ohs_im.mee • sn_ohs_im.acti
安全会議リーダー [sn_ohs_im.meeting_reader]	安全衛生会議を表示できます	• sn_ohs_im.acti • sn_ohs_im.docu • sn_ohs_im.hs_p • sn_wsd_core.lo • sn_ohs_im.acti
安全会議議事録ライター [sn_ohs_im.meeting_minute_writer]	安全衛生会議の議事録を作成および更新できます	• sn_ohs_im.acti • sn_ohs_im.mee
安全会議議事録リーダー [sn_ohs_im.meeting_minute_reader]	安全衛生会議の議事録を表示できます	• sn_ohs_im.hs_p • sn_ohs_im.acti
衛生安全プロファイルライター [sn_ohs_im.hs_profile_writer]	衛生安全プロファイルライター: • 衛生安全プロファイル [sn_ohs_im_health_and_safety_profile] テーブルへの作成アクセス権があります • 従業員、訪問者、契約社員など、組織内のユーザーに 安全衛生 プロファイルをアサインおよび更新できます	sn_ohs_im.hs_pro
衛生安全プロファイルリーダー [sn_ohs_im.hs_profile_reader]	組織内の 安全衛生 プロファイルを持つユーザーを表示できます	なし
安全アクションスケジュールライター [n_ohs_im.action_schedule_writer]	アクションスケジュールテーブルのアクセス権を書き込み、作成、または削除できます。	• sn_ohs_im.acti • sn_ohs_im.acti
安全アクションスケジュールリーダー [sn_ohs_im.action_schedule_reader]	安全アクションスケジュールを表示できます。	sn_ohs_im.action
衛生安全ワークスペースユーザー [sn_ohs_im.workspace_user]	衛生安全ワークスペースにアクセスできます。	workspace_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

安全衛生コアとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
衛生安全アクション [sn_ohs_im_action]	すべての安全インシデント、観察事項、および根本原因分析からのアクション可能な出力をすべて保存します。このテーブルは、衛生安全タスク [sn_ohs_im_task] テーブルを拡張します。
安全衛生ドキュメント [sn_ohs_im_document]	すべての 安全衛生 関連ドキュメントを保存します。
安全衛生プロファイル [sn_ohs_im_health_and_safety_profile]	従業員、訪問者、契約社員など、組織内の 安全衛生 プロファイルを持つすべてのユーザーを保存します。
資産 [sn_ohs_im_m2m_task_sn_ent_asset]	衛生安全タスク [sn_ohs_im_task] をエンタープライズ資産にマッピングし、インシデントと観察事項に関連する資産を追跡します。 **注:** 展開モデルおよび資産クラス [sn_ent] アプリケーションがインストールされている場合にのみインストールされます。詳細については、「衛生安全の追加機能」を参照してください。
会議 [sn_ohs_im_meeting]	すべての安全会議レコードを保存します。このテーブルは、衛生安全タスク [sn_ohs_im_task] テーブルを拡張します。
M2M アクションタスク sn_ohs_im_m2m_ohs_task_action	安全会議用に作成されたすべてのアクションタスクを保存します。
安全衛生 m2m 会議のドキュメント [sn_ohs_im_m2m_meeting_document]	安全会議に関連するすべてのドキュメントを保存します。
安全衛生 m2m 会議の議事録アクション [sn_ohs_im_m2m_meeting_minute_action]	安全会議用に作成されたすべてのアクションを保存します。
安全衛生会議出席者 [sn_ohs_im_meeting_attendee]	安全会議に追加されたすべての出席者を保存します。
安全衛生会議の議事録	安全会議用に作成されたすべての会議議事録レコードを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生コアとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_ohs_im_meeting_minute]	
5 Why の根本原因分析 [sn_ohs_im_rca_five_whys]	安全チームが安全タスクの根本原因を特定するために使用する根本原因分析のインスタンス (例：衛生安全インシデント [sn_ohs_im_incident])。
根本原因分析 [sn_ohs_im_rca]	衛生安全タスク [sn_ohs_im_task] の参照ベース。衛生安全タスクを拡張するテーブル (衛生安全インシデント [sn_ohs_im_incident] など) に関連付けることができます。このテーブルは、すべての RCA タイプによって拡張されるベーステーブルです。
ICAM 根本原因分析 [sn_ohs_im_rca_icam]	安全チームが安全性検査の結果の根本原因を特定するために使用する根本原因分析 [sn_ohs_im_rca] のインスタンス。
レポートフィールドのマッピング [sn_ohs_im_report_field_mapping]	作成されたすべてのレポートフィールドのマッピングを保存します。これらのマッピングにより、レポート PDF テンプレートをインポートして、そのフィールドを安全レコードフィールドにマッピングできます。
フォームフィールドのマッピング [sn_ohs_im_report_form_field_mapping]	レポート PDF テンプレートのフィールドと安全レコードのフィールドの間で作成されたすべてのフォームフィールドのマッピングを保存します。これらのマッピングは、PDF テンプレートで自動入力されたフィールドを使用して安全レコードからレポートを生成するのに役立ちます。
スケジュール [sn_ohs_im_schedule]	安全衛生関連スケジュールのすべてのレコードを保存します。監査スケジュール [sn_hs_rm_audit_schedule] など、いくつかの 安全衛生 テーブルがこのテーブルを拡張します。
アクションのスケジュール [sn_ohs_im_action_schedule]	衛生安全アクションスケジュールのレコードを保存します。
安全衛生タスク [sn_ohs_im_task]	コアタスクテーブルを拡張します。いくつかの 安全衛生 テーブルは、共有フィールド (WSD 場所 [sn_wsd_core_workplace_location] など) に対してこのテーブルを拡張します。
安全衛生訪問者 sn_ohs_im_health_and_safety_visitor	組織またはサイトを訪問したすべての訪問者のレコードを保存します。

安全衛生 アクションフォーム

安全エージェントは、[安全衛生 アクション] フォームを使用して、安全インシデントまたは観察事項のアクションをアサインできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「安全インシデントまたは観察事項へのアクションを追加する」を参照してください。

安全衛生 アクションフォームのフィールド

フィールド	説明
安全衛生タスク	このアクションが関連する親 安全衛生 レコード。 アクションが怪我やリスクアセスメントなどの既存の安全レコードに属する場合は、そのレコードを選択します。
状況	アクションのステータス。
番号	アクションの一意のシステム生成番号。
アサイン先グループ	このアクションを担当するユーザーグループ。
アサイン先	このアクションを担当するユーザー。
場所	このアクションアイテムが適用される場所。
期日	このアクションを完了させる必要のある日付。
タイプ	アクションのタイプ。 • 是正:不適合や望ましくない状況の原因を取り除き、再発を阻止するアクション。 • 予防:このような不適合の発生を防ぐためのアクション。 • タスク:アクションとして割り当てられた汎用タスク。 • 学習:トレーニングの完了など、ユーザーの学習を含むアクション。 **注:** このフィールドの [学習] オプションは、 ラーニングコア (sn_lc) アプリケーションがインスタンスにインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「衛生安全の追加機能」を参照してください。
ラーニング教材	トレーニング用の学習教材 (ナレッジ記事やトレーニングビデオの URL など)。 このフィールドは、[タイプ] が [ラーニング] に設定されている場合に表示されます。 **注:** このフィールドには、ラーニングコアで作成された学習コンテンツが一覧表示されます。詳細については、「コースとカタログのコンテンツの管理」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生 アクションフォームのフィールド (続く)

フィールド	説明
簡単な説明	アクションの簡単な説明。
説明	このアクションに関する詳細な説明。

[衛生安全アクションスケジュール] フォーム

安全チームは、アクションスケジュールフォームを使用して、定義された条件に基づいてアクションを作成してアサインできます。

衛生安全アクションスケジュールの設定については、「 安全衛生アクションスケジュールの作成」を参照してください。

衛生安全アクションスケジュール

フィールド	説明
簡単な説明	このアクションのスケジュールに関する簡単な説明。
アクティブ	アクションスケジュールを使用可能としてマークするオプション。 アクションを作成してユーザーにアサインするには、アクションスケジュールがアクティブである必要があります。
場所	このアクションアイテムが適用される場所。アクションはこの場所のユーザーにアサインされます。
タイプ	アクションのタイプ。 • 是正:不適合や望ましくない状況の原因を取り除き、再発を阻止するアクション。 • 予防:不適合の発生を防ぐためのアクション。 • タスク:アクションとして割り当てられた汎用タスク。 • 学習:トレーニングの完了など、ユーザーの学習を含むアクション。 注: このフィールドの [学習] オプションは、 ラーニングコア (sn_lc) アプリケーションがインスタンスにインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「衛生安全の追加機能」を参照してください。
ラーニング教材	トレーニング用の学習教材 (ナレッジ記事やトレーニングビデオの URL など)。 このフィールドは、[タイプ] で [ラーニング] が選択されている場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全アクションスケジュール (続く)

フィールド	説明
	注: このフィールドには、ラーニングコアで作成された学習コンテンツが一覧表示されます。詳細については、「コースとカタログのコンテンツの管理」を参照してください。
作成後、アクションが完了するまでの日数	このアクションが生成されてユーザーにアサインされてから、このアクションを完了されるまでの日数。 このフィールドは、作成されたアクションの期日を設定します。
アサイン先	生成されたアクションがアサインされている 安全衛生 プロファイルを持つユーザー。 このフィールドで 条件 ビルダーを設定して、このアクションを特定の個人にアサインするための基準を定義します。詳細については、「安全衛生アクションスケジュールの作成」を参照してください。
これは繰り返し発生するアクションです	このアクションを繰り返しとしてマークするオプション。 このオプションを選択すると、[期間の詳細] セクションとフィールドが表示されます。

次の期間の詳細セクションは、アクションスケジュールが繰り返しとして設定されている場合にのみ表示されます。

期間の詳細

周期	システムがアクションレコードを生成する頻度 (日次、週次、月次など)。
週次	繰り返しアクションレコードを生成する必要がある平日。 アクションレコードを生成する特定の曜日を選択できます。アクションを毎日作成する必要はありません。 このフィールドは、[頻度] が [週次] に設定されている場合にのみ表示されます。
生成する月	繰り返しアクションレコードを生成する月。 アクションレコードを生成する特定の月を選択できます。アクションを毎月作成する必要はありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

期間の詳細 (続く)

	このフィールドは、[頻度 **(Frequency)]** フィールドで [月次 **(Monthly)]** が選択されている場合のみ表示されます。
日	繰り返しアクションレコードを生成するスケジュールを実行する必要がある、選択した月の日。 選択した月の日数が少ない場合、スケジュールは月の最終日に実行されます。 このフィールドは、[頻度 **(Frequency)]** フィールドで [月次 **(Monthly)]** が選択されている場合のみ表示されます。

衛生安全 プロファイル フォーム

安全マネージャーは、[衛生安全 プロファイル] フォームを使用して、従業員、訪問者、および請負業者の作業者に 安全衛生 プロファイルをアサインできます。

ユーザーの 安全衛生 プロファイルの割り当てについては、「 安全衛生プロファイルをユーザーにアサインする」を参照してください。

安全衛生 プロファイルフォームのフィールド

フィールド	説明
タイプ	安全衛生プロファイルをアサインされたユーザーのタイプ。 • 従業員:組織の従業員。 • [訪問者]：訪問者として現場を訪問した組織外の人物 • 請負業者:必要なタスクを実行するために現場に来た請負会社の契約社員。このオプションは、 安全衛生コントラクター管理 (sn_hs_crm) アプリケーションがインスタンスにインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「 衛生安全インシデント管理の追加機能」を参照してください。
ユーザー	ユーザーの名前。 このフィールドは、[タイプ] で [従業員] または [契約社員] が選択されている場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生 プロファイルフォームのフィールド (続く)

フィールド	説明
	注: [タイプ] で [請負会社] が選択されている場合、このフィールドには [snc_external] ロールがアサインされているユーザーのみが一覧表示されます。
訪問者	訪問者の名前。 このフィールドは、[タイプ] で [訪問者] が選択されている場合にのみ表示されます。 注: このフィールドには、衛生安全訪問者 [sn_ohs_im_health_and_safety_visitor] テーブルに追加されたユーザーのみが一覧表示されます。詳細については、「安全衛生訪問者を追加」を参照してください。
タイトル	ユーザーの役職。
部門	ユーザーが所属する部門。
メール	ユーザーの公式メールアドレス。
携帯電話	ユーザーの携帯電話番号。
専門知識	ユーザーの作業の専門分野。 このフィールドは、[タイプ] で [従業員] または [契約社員] が選択されている場合にのみ表示されます。
生年月日	ユーザーの生年月日。 このフィールドは、[タイプ] で [従業員] または [契約社員] が選択されている場合にのみ表示されます。
入社日	組織内でのユーザーの雇用開始日。 このフィールドは、[タイプ] で [従業員] または [契約社員] が選択されている場合にのみ表示されます。
雇用終了日	組織内でのユーザーの雇用の終了日。 このフィールドは、[タイプ] で [従業員] または [契約社員] が選択されている場合にのみ表示されます。
施設	ユーザーが勤務する組織内の施設。
所在地	ユーザーが作業する場所。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生 ドキュメントフォーム

安全エージェントや請負業者コーディネーターなどの安全チームは、 安全衛生 ドキュメントフォームを使用して安全関連ドキュメントを追加または変更できます。

詳細については、「安全衛生関連ドキュメントを追加」を参照してください。

安全衛生 ドキュメントフォームフィールド

フィールド	説明
番号	システムによって生成されたドキュメントの一意の番号。
簡単な説明	ドキュメントの簡単な説明。
ドキュメントタイプ	ドキュメントのタイプ。 • 添付ファイル:このレコードにアップロードおよび添付されたドキュメント。 • ハイパーリンク:別の場所に保存されているドキュメントへのリンク。 • ナレッジ記事:別の場所に保存されているナレッジ記事。
ドキュメントサブタイプ	証明書、署名済みドキュメント、標準などのドキュメントのタイプに関する詳細情報。
標準タイプ	ドキュメントが会社の内部標準か外部標準かを示すオプション。 このフィールドは、[ドキュメントサブタイプ] で [標準] を選択した場合にのみ表示されます。
ドキュメント	このレコードに添付されたドキュメント。[ファイルの添付] を選択してドキュメントをアップロードします。 このフィールドは、[ドキュメントタイプ] で [添付ファイル] が選択されている場合にのみ表示されます。
リンクされたドキュメント	ドキュメントの場所の URL。 このフィールドは、[ドキュメントタイプ] で [ハイパーリンク] が選択されている場合にのみ表示されます。
ナレッジ記事	ナレッジ記事レコード。 このフィールドは、[ドキュメントタイプ] で [ナレッジ記事] が選択されている場合にのみ表示されます。
アクティブ	このドキュメントを他の 安全衛生 レコードで使用できるようマークするオプション。使用するには、ドキュメントがアクティブである必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生 ドキュメントフォームフィールド (続く)

フィールド	説明
有効期限	ドキュメントの有効期限が切れる日付。
アサイン先	このドキュメントにアサインされたユーザー。
場所	このドキュメントが適用される場所。
タスク参照	安全衛生 このドキュメントが追加されたアクションタスク。 注: このドキュメントがタスクに追加された場合、このフィールドにはタスク番号が自動的に入力されます。
説明	このドキュメントの詳細な説明。

安全衛生 会議フォーム

安全会議マネージャーなどの安全チームは、 安全衛生 会議フォームを使用して、安全関連の会議を追加または変更できます。

詳細については、「安全会議をログ記録」を参照してください。

会議フォーム

フィールド	説明
カテゴリ	会議のカテゴリ。 このフィールドのリストには、会議 [sn_ohs_im_meeting] テーブルの [カテゴリ] 列に定義された選択肢が表示されます。
状況	会議のステータス。
簡単な説明	この会議に関する簡単な説明。
開始日時	会議が開始される日時。
終了日時	会議が終了する日時。
場所	会議の場所。
会議 URL	オンラインの場合は、会議のリンク。
ホスト	会議を主催する安全会議マネージャー。
追加のホスト	メインホストが不在のときに会議を主催することもできる、会議にアサインされた追加のホスト。
機密コンテンツ	会議に機密情報が含まれていることを示すオプション。 機密会議コンテンツユーザー [sn_ohs_im.sensitive_meeting_content_user] ロールを持つユーザーのみが、機密としてマークされた会議を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

会議フォーム (続く)

フィールド	説明
アジェンダ	会議のアジェンダを追加するためのリッチテキストフィールド。

出席者

フィールド	説明
外部出席者 (廃止)	この会議に出席している外部ユーザーの名前。 **注:** このフィールドは廃止されました。外部出席者を追加するには、会議出席者フォームの [公開出席者] フィールドを使用できます。詳細については、「安全会議への出席者の追加」を参照してください。

結果

フィールド	説明
外部欠席者 (廃止)	この会議に出席しなかった外部ユーザーの名前。 **注:** このフィールドは廃止されました。外部出席者の欠席をマークするには、公開出席者の [出席] フィールドを使用できます。詳細については、「衛生安全会議出席者フォーム」を参照してください。
会議メモ	会議の進行中または会議後に会議メモを追加するためのリッチテキストフィールド。

衛生安全会議出席者フォーム

安全会議マネージャーなどの安全チームは、 安全衛生 会議フォームを使用して、外部出席者または 1 人の内部出席者を安全会議に追加できます。

詳細については、「安全会議への出席者の追加」を参照してください。

会議出席者フォーム

フィールド	説明
一般出席者	会議の出席者が組織外の外部ユーザーであることを示すオプション。
一般出席者名	一般の出席者の名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

会議出席者フォーム (続く)

フィールド	説明
	一般人の場合は、名前を入力します。このフィールドは、[一般出席者] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。
出席者のプロファイル	組織内で 安全衛生 プロファイルを持つユーザー。 このフィールドは、[一般出席者] オプションが選択されていない場合にのみ表示されます。
ユーザーグループ	会議出席者が属するユーザーグループ。 このフィールドは、[一般出席者] オプションが選択されていない場合にのみ表示されます。これは、出席者の 安全衛生 プロファイルに基づいて自動的に設定されます。
メール	会議出席者のメール ID。 一般の出席者の場合は、メール ID を入力します。このフィールドは、[一般出席者] オプションが選択されている場合にのみ使用できます。 従業員または訪問者の場合、メール ID はユーザープロファイルから自動的に入力されます。
出席	会議出席者の出席ステータス。
タイプ	従業員、請負業者、訪問者、一般などの会議出席者のタイプ。 このフィールドは、[一般出席者] フィールドと [出席者プロファイル] フィールドの値に基づいて自動的に設定されます。
作業メモ	会議出席者向けのメモ。

衛生安全インシデント管理

ServiceNow® 安全衛生インシデント管理 アプリケーションは、組織が衛生安全に関連する従業員のインシデントと観察事項を記録、追跡、およびレポートできるようにする 安全衛生 のソリューションです。さらに、インシデントを調査して削減する機能も提供します。

このソリューションは、部門間のコラボレーションを促進するプロセスを自動化し、インシデントの発生から解決およびニーズのレポート作成までのステータスを誰でも監視および追跡できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生インシデント管理の概要



この画像は、 安全衛生インシデント管理 とその次のような機能の概要を示しています。

- モバイルまたは 従業員センター を使用してインシデントと観察事項を報告します。
- 匿名レポートセンター **(ARC)** から匿名で安全上の懸念を報告します。
- インシデントを調査してけがを記録します
- 根本原因分析やアクションなどのツールを使用してインシデントを緩和する
- 安全衛生ナレッジ記事を通じた従業員の教育

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索



従業員、安全マネージャー、およびエージェントが衛生安全インシデント管理を使用する方法について説明します。

設定



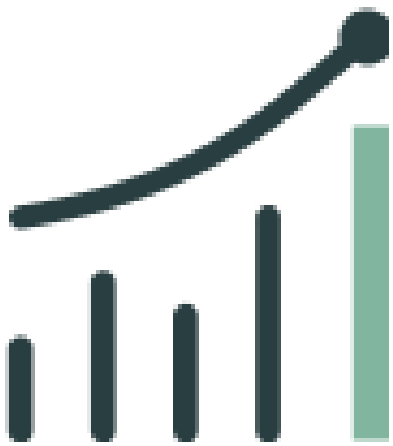
衛生安全インシデント管理を設定します。

インシデントを送信



安全インシデントと観察事項を送信および追跡します。

インシデントの管理



安全インシデントと観察事項を管理して調査および解決します。

レポート



組織内のけがや病気のレポートフォームに入力してエクスポートします。

参照



インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

自動翻訳

安全衛生インシデント管理 の探索

安全衛生インシデント管理 では、安全部門がインシデントと観察事項を受け付けて詳細な法務調査を実施できるよう、面談、証拠収集を行い、最終レポートおよび推奨アクションを準備することができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能

- 安全をすべての従業員に
  - インシデントと観察事項のレポート
  - 安全衛生 ナレッジ記事へのアクセス
- 匿名レポート機能を提供します
  - 安全上の懸念を匿名で報告
  - インシデント、観察事項、懸念事項に機密のフラグを付けます。
- 次のようなインシデントや観察事項を調査するための強力なツールを安全チームに提供します。
  - 怪我と病気のログ記録
  - インシデントプレイブック
- 次の方法でインシデントを解決し、再発を防ぎます。
  - 根本原因分析
  - 是正処置および予防処置のアサイン
- レポート作成機能の提供
  - 安全インシデントおよび怪我や病気のレポートの自動入力とエクスポート
  - 施設リストと施設ごとの保存された年次レポート
- 安全会議を管理するための構造化された方法を提供します
  - 衛生安全関連の会議と出席者をスケジュールして追跡する
  - 会議の議事録とアクションを記録します。
  - 会議 と議事録 に機密のフラグを設定

ペルソナ

安全衛生インシデント管理 は次のペルソナを対象としています。

安全衛生インシデント管理のユーザーペルソナ

ペルソナ	説明
アドミニストレーター	アプリケーションの構成を担当する安全アドミン。
エンドユーザー (要求者)	安全インシデントと観察事項をレポートする安全要求者。次のユーザーは、インシデントと所見を送信できます。 • 従業員 (従業員センター および Now Mobile アプリ 経由) • 安全エージェント (ワークスペースから安全インシデントを直接作成可能) • ラインマネージャーやスーパーバイザーなどの安全運用マネージャー (ワークスペース経由)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生インシデント管理のユーザーペルソナ (続く)

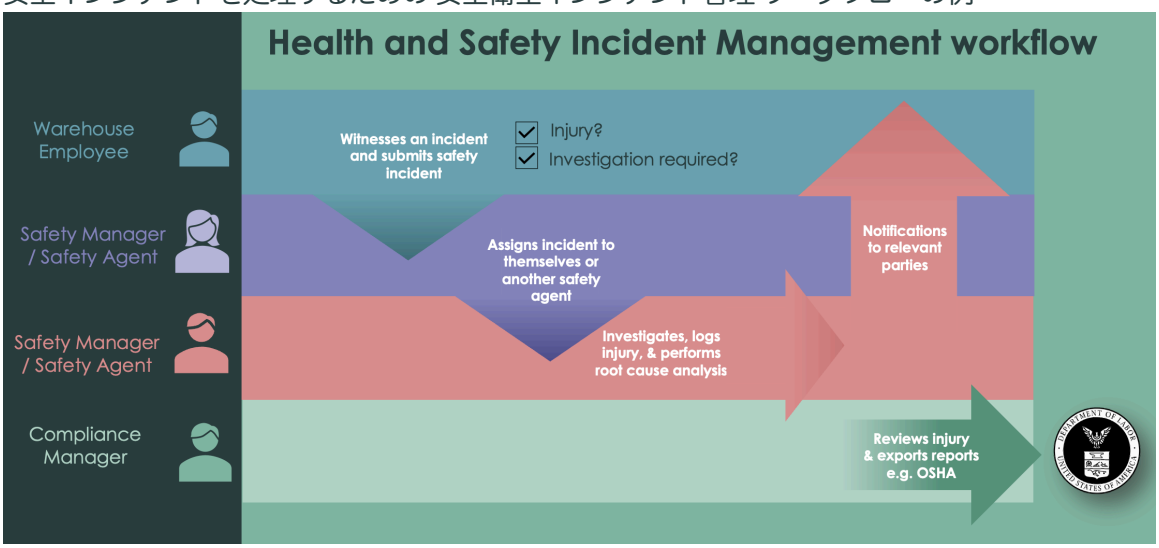
ペルソナ	説明
履行者	安全チームに寄せられるインシデントや観察事項などの安全タスクの作業を担当する安全チーム。 次のエージェントが安全タスクを処理します。 • 安全エージェント • 安全マネージャー • 安全運用マネージャー
レポート	OSHA 300 ログ、300A サマリー、301 けがと病気のインシデントレポートなどのレポート生成にアクセスして管理するコンプライアンスマネージャー。
重役	安全衛生 エグゼクティブランディングページにアクセスして安全メトリクスを表示し、安全チームと会社が安全に関してどのようにパフォーマンスを発揮しているかについてのインサイトを得るエグゼクティブ。

安全衛生インシデント管理 ワークフローの例

安全衛生インシデント管理 で利用可能な安全インシデントワークフローは、従業員、安全部門、およびエージェントを接続して、組織内の安全インシデントと観察事項を迅速に開始、調査、および解決します。

次の図は、安全衛生インシデント管理 の安全インシデントレポートワークフローの簡単な例を示しています。これは、ServiceNow 安全衛生インシデント管理 で倉庫の事故が報告されたときに何が起こるかについてのエンドツーエンドのシナリオ概要を示しています。

安全インシデントを処理するための 安全衛生インシデント管理 ワークフローの例



安全インシデントが作成されると、[インシデントを報告] ワークフローによって安全インシデント用に構成されたプレイブックが開始されます。安全エージェントは 安全衛生ワークスペース にログインし、アサインされたタスクを完了し、ワークフロー全体でインシデント状況を更新します。インシデントプレイブックは、解決に必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員、操作マネージャー、または安全マネージャーとして

倉庫の従業員は、職場の事故で同僚がけがをしているのを見ました。従業員は、発生した内容の説明とともに 従業員センター でインシデントを送信します。

従業員は、安全運用マネージャー (ラインマネージャーなど) または安全マネージャーに通知し、負傷者の代わりに安全インシデントを作成してもらうこともできます。

安全マネージャーまたは安全エージェントとして

1. 安全マネージャーまたはエージェントは、インシデントリストからインシデントを開き、自分自身または別の安全エージェントにアサインして、インシデントプレイブックでその詳細を更新します。

   インシデントワークフローは自動的にトリガーされます。

2. 安全マネージャーまたはエージェントは、次のようなインシデント プレイブックアクティビティを使用して調査を開始します。
   - 情報の収集とインシデントの詳細を更新する
   - 負傷者や目撃者などのインシデントに関係する人を追加する
   - けがと病気のレポートを記録し、関連する資産を追加する
   - インシデントの根本原因分析を実行する
3. マネージャーまたはエージェントは、今後このような事態を回避するために推奨されるアクションも準備します。

安全コンプライアンスマネージャーとして

インシデントプレイブックでは、コンプライアンスマネージャーがけがを確認し、OSHA 301 フォームなどのレポートフォームを生成します。

安全衛生インシデント管理 を設定する

安全衛生インシデント管理 アプリケーションの実装を設定するには、アプリケーションをインストールし、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントを確認および設定します。

安全衛生インシデント管理 をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 安全衛生インシデント管理 アプリケーション (sn_hs_im_incident) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

重要:

- バージョン 10 以降、以前に知られていた 安全衛生インシデント管理 (sn_ohs_im) アプリケーションの名前が 安全衛生 Core に変更されました。9 までのバージョンを使用している既存のお客様への影響はありません。ただし、インシデント管理の最新のアップデートを受け取るには、バージョン 9 以前の顧客もインストール (sn_hs_im_incident) する必要があります。
- 安全衛生インシデント管理 v9 から 安全衛生 Core v10 にアップグレードすると、ユーザープロファイルに関連する特定の参照フィールドと列ラベル安全衛生正しく更新されない場合があります。この問題を解決するには、Now Support ナレッジベースの KB 記事 [KB2057452] を参照して、修復スクリプトを作成して実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 次のものをレビュー 安全衛生インシデント管理 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 ServiceNow Store のアプリケーションリスト。

ヒント:
アプリケーションのインストールでは、ワークプレイスコア 場所モデルの場所デモデータはインストールされません。インシデントフォームと観察事項フォームの場所ピッカーは必須であるため、場所が入力されていなければ、ユーザーはこれらのフォームを送信できません。ワークアラウンドとしては、[デモデータのロード] オプションを使用して ワークプレイスコア プラグインを修復します。

必要なロール：admin

このタスクについて
安全衛生インシデント管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

詳細については、「安全衛生インシデント管理とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

次の表に、追加機能のためにインストールできるオプションのアプリケーションを示します。

安全衛生インシデント管理 の追加機能のためのオプションのアプリケーション

アプリケーション	説明
匿名レポートセンター (ARC) [com.sn_anonymous_report_center]	安全衛生インシデント管理の匿名レポート機能をインストールします。 詳細については、「匿名レポートセンターのアクティブ化」を参照してください。 匿名レポートセンター (ARC) を構成するには、「匿名レポートセンター (ARC) の設定」を参照してください。
展開されたモデルと資産クラス [sn_ent]	安全インシデントと観察事項に関連付けられているエンタープライズ資産のトラッキングと管理を有効にします。
Geo マップコンポーネント [sn_geo_map]	アプリケーションのプロパティから、 安全衛生ワークスペース のマップコンポーネントを有効にするためのアクセス権を付与します。 インストールするには、次を参照してください Activate a plugin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生インシデント管理 の追加機能のためのオプションのアプリケーション (続く)

アプリケーション	説明
位置情報管理プラグイン [com.snc.geolocation]	Now Mobile アプリの位置情報管理機能を有効にし、手動追跡オプションへのアクセスを提供します。 詳細については、「Enabling and selecting location tracking options」を参照してください。
安全衛生ケース管理 [sn_hs_cm]	安全衛生インシデント管理のケース管理機能をインストールします。 詳細については、「安全衛生ケース管理 をインストール」を参照してください。
Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]	けがと病気のレコードから HR ケースを作成するには、ケースとナレッジ管理をインストールします。 詳細については、「ケースとナレッジ管理 のアクティブ化」を参照してください。 **注:** けがと病気のレコードから HR ケースを作成するには、このプラグインを安全衛生ケース管理 (sn_hs_cm) アプリケーションとともにアクティブ化する必要があります。詳細については、「けがまたは病気からの HR ケースの作成」を参照してください。
安全衛生コントラクター管理 [sn_hs_crm]	安全衛生インシデント管理請負会社管理機能をインストールします。 詳細については、「安全衛生コントラクター管理 をインストール」を参照してください。
安全衛生インシデント管理 OSHA コンテンツパック [com.snc.sn_hs_im_osha]	安全衛生インシデント管理 の OSHA レポート機能をインストールします。 詳細については、「安全衛生インシデント管理 OSHA コンテンツパック をインストール」を参照してください。
ラーニングコア [sn_lc]	安全衛生アクションで学習コンテンツを有効にするラーニングコアをインストールします。 詳細については、「ラーニングコアの構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、安全衛生インシデント管理 アプリケーション (sn_ohs_im) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

従業員の作業時間を設定するプロパティ

過去 12 か月間に組織で作業した従業員の合計時間数を設定するプロパティを設定します。この時間数は組織全体のもので、施設ごとに分割されていません。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.admin

このタスクについて
このプロパティは、安全衛生ワークスペース ランディングページで安全度数率メトリクスを生成するために必要です。

また、このプロパティ値は、施設の年次情報を利用できない場合、OSHA 300A フォームなどのけがと病気のレポートをエクスポートするときに合計作業時間を自動入力するために使用されます。

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生管理 > プロパティ.
2. プロパティ `Total Hours Worked` に、過去 12 か月間に組織で作業した従業員の合計時間数を入力します。
3. [保存] を選択します。

度数率を生成するスケジュール済みジョブの設定

安全度数率をロードし、安全衛生ワークスペース ランディングページの安全メトリクスが最新であることを確認するようにスケジュール済みジョブを設定します。

始める前に
アプリケーションスコープが 安全衛生インシデント管理 PA コンテンツパックとして選択されていることを確認します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール：sn_ohs_im.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
*[OHS] Safety Metrics*ジョブは、デフォルトで毎日実行するように設定されています。

手順
1. 移動先 すべて > パフォーマンスアナリティクス > ジョブ.
2. *[OHS] Safety Metrics* スケジュール済みジョブを検索して開きます。
3. [実行] フィールドで、スケジュール済みジョブの頻度を設定します。
4. スケジュール済みジョブをアクティブ化するには、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
5. **[Update** (更新)] を選択します。

> **注:**
> スケジュール済みジョブを実行し、オンデマンドでメトリクスを更新するには、[今すぐ実行] を選択します。

安全インシデントプレイブックの無効化

インスタンスで安全インシデントのタブベースのエクスペリエンスを有効にする必要がある場合は、[インシデントを報告] プレイブックを無効にするプロパティを構成します。

始める前に
安全衛生インシデント管理 としてアプリケーションスコープが選択されていることを確認してください。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール：sn_ohs_im.admin

手順
1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生管理 > プロパティ.
2. *Flag to disable the playbook for Health and Safety Incidents* プロパティで [はい] を選択します。

タスクの結果
安全インシデントプレイブックをオフにすると、次の変更が発生します。

- 安全インシデントのタブベースのエクスペリエンスが有効になります。インシデント関連情報を次のタブに記録できます。
  - 関係者
  - けがと病気
  - 資産
  - 根本原因分析
  - 衛生安全アクション
- 複数のけがや病気を 1 つのインシデントに関連付けることができます。

安全インシデントと観察事項の送信

安全チームは、従業員から受け取ったレポートに基づいてインシデントと所見を作成することで、調査プロセスを開始できます。従業員は、従業員センターポータルからインシデントと所見を直接送信することもできます。レポートタイプを選択し、必要なフォームに入力して送信できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員による安全インシデントの送信

従業員センターから安全インシデントを送信し、調査のために安全部門にレポートします。

始める前に

必要なロール：sn_ohs_im.requestor

このタスクについて

緊急事態が発生した場合は、「衛生安全連絡先」ナレッジ記事を使用して、緊急連絡先リストにアクセスできます。このナレッジ記事には、地域の衛生安全チームの連絡先番号、緊急対応番号、または衛生安全に関するインシデントまたは緊急事態が発生した場合に従業員が使用できるその他の連絡先が含まれています。

従業員センターから緊急連絡先のナレッジ記事を開くには、次の場所に移動します。 安全衛生 > ポリシーと手順 > 衛生安全連絡先.

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 従業員センターで、[衛生安全] メニュー、[衛生安全インシデント] の順に選択します。
   - [衛生安全インシデントを報告 - 基本] を選択して、基本情報を含むインシデントを報告します。
   - [衛生安全インシデントを報告 - 詳細] を選択して、負傷者、けがの詳細、危険、インシデントに関連する資産などの詳細情報を含むインシデントを報告します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

   注:
   [請負会社] オプションは、安全衛生コントラクター管理 (sn_hs_crm) アプリケーションがインスタンスにインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「衛生安全の追加機能」を参照してください。このフィールドには、[snc_external] ロールがアサインされ、衛生安全プロファイルが作成されているユーザーのみが一覧表示されます。詳細については、「安全衛生プロファイルをユーザーにアサインする」を参照してください。

4. [衛生安全インシデントを報告 - 詳細] フォームを選択した場合は、[イベントの説明 **(Describe the event)]** セクションを使用してインシデントの詳細を追加します。

[イベントの説明 **(Describe the event)]** フィールド

フィールド	説明
けが人はいますか？ (Is there an injured person?)	インシデントに起因する負傷者がいるかどうかを示すオプション。 [負傷者 **(Injured people)]** セクションは、このフィールドで [はい] が選択されている場合に表示されます。
負傷者 (Injured people)	インシデント中に負傷した人の名前とけがの詳細。 **a.** [負傷者を選択 **(Select injured people)]** を選択します。 **b.** [負傷者を追加 **(Add injured person)]** セクションで、負傷者と負傷者の種類を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	c. [けがをした身体の部位を追加 **(Add injured body parts)**] セクションで、インシデント中に負傷した各身体部位のけがの詳細を追加します。 視覚的なけがピッカーで身体の部分を選択して、[重大度] と [影響を受ける身体部位] を選択し、けがに関する [説明] を追加します。 **d.** [保存] を選択します。 このインシデントに複数の対象者が存在する場合は、それぞれを追加します。
その他の関係者 (Other people involved)	負傷者、協力者、証人、その他の関係者など、インシデントに直接的または間接的に関係する個人です。こうした個人は、組織内外のユーザーである可能性があります。 このインシデントに他の個人が関与している場合は、その人の名前を追加します。[関係者を追加 **(Add people involved)**] を選択して追加します。詳細については、「関係者フォーム」を参照してください。 このインシデントに複数の人員が関与する場合は、それぞれを追加します。
危険を選択 (Select hazards)	このインシデント中に特定された危険がある場合は、[危険を選択 **(Select hazards)**] ボタンを使用して追加します。 このインシデントで特定されたすべての危険を選択します。 特定されたものの [危険を選択 **(Select hazards)**] ウィンドウで利用できない他の危険がある場合は、[その他の危険 **(Other hazards)**] フィールドに手動で入力します。
資産を追加	資産がこのインシデントに関連していた場合は、[資産を選択] ボタンを使用して追加します。 このインシデントに関連するすべての資産を追加します。 **注:** 資産フィールドは、展開モデルと資産クラス [sn_ent] アプリケーションがインストールされている場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	詳細については、「衛生安全の追加機能」を参照してください。

5. オプション: 必要に応じて、[添付ファイルの追加] アイコン ( ) を使用して、インシデントに関する画像を添付します。
6. [送信] を選択します。
7. オプション: 安全インシデントのステータスとアップデートを追跡するには、[自分の要求] リストに移動し、レコードを開きます。

タスクの結果

- 安全インシデントは [新規] ステータスで送信され、従業員センターの [自分の要求] リストで使用できます。
- 影響を受けた従業員は、インシデントの送信に関する事前設定されたメール通知を受信します。

次のタスク

安全マネージャーまたはエージェントは、インシデントが自分にアサインされていない場合、自分にアサインして作業を開始できます。別の安全エージェントにアサインすることもできます。詳細については次を参照してください：安全インシデントまたは観察事項のアサイン

従業員による安全観察事項の送信

従業員センターから安全観察事項を送信し、調査のために安全部門にレポートします。

始める前に

必要なロール：sn_ohs_im.requestor

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 従業員センターで、[衛生安全] メニューから **[Health and Safety** の観察事項] オプションを選択して、**[Health and Safety** の観察事項を報告] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

   注:

   - [関係する請負業者] オプションは、安全衛生コントラクター管理 (sn_hs_crm) アプリケーションがインスタンスにインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「衛生安全の追加機能」を参照してください。このフィールドには、[snc_external] ロールがアサインされ、衛生安全プロファイルが作成されているユーザーのみが一覧表示されます。詳細については、「安全衛生プロファイルをユーザーにアサインする」を参照してください。
   - [資産] フィールドは、展開モデルおよび資産クラス [sn_ent] アプリケーションがインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「衛生安全の追加機能」を参照してください。

4. オプション: 必要に応じて、[添付ファイルの追加] アイコン ( ) を使用して、観察事項に関する画像を添付します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [送信] を選択します。
6. オプション: 安全観察事項のステータスとアップデートを追跡するには、[自分の要求] リストに移動し、レコードを開きます。

タスクの結果

- 選択したカテゴリに基づいて、安全観察事項は [新規] ステータスで送信され、従業員センターの [自分の要求] リストに表示されます。
- 影響を受けた個人は、観察事項の送信に関する事前設定されたメール通知を受信します。

次のタスク

安全マネージャーまたはエージェントは、観察事項が自分にアサインされていない場合、自分にアサインして作業を開始できます。別の安全エージェントにアサインすることもできます。詳細については次を参照してください：安全インシデントまたは観察事項のアサイン

安全エージェントまたはスーパーバイザーとしての安全インシデントまたは観察事項の作成

従業員の代わりに報告することで、安全インシデントまたは観察事項の調査を開始します。

始める前に

必要なロール：sn_ohs_im.operations_manager、sn_ohs_im.manager、または sn_ohs_im.agent

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. [インシデント管理] アイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブで、安全インシデントまたは観察事項のリストを開きます。
   - 安全インシデントリストの場合は、[安全インシデント] を選択し、 [すべて] を選択します。
   - 安全の観察事項リストで、[安全の観察事項] を選択し、 [すべて] を選択します。
4. [新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。
   - 安全インシデントの場合は、[インシデントを報告] タブの [インシデントサマリーを入力] アクティビティのフィールドに入力します。
   - 観察事項の場合は、[詳細] タブのフィールドに入力します。

   注:
   安全衛生ワークスペースでマップコンポーネントを有効にするには、Geo map component [sn_geo_map] プラグインをインストールします。詳細については、「衛生安全の追加機能」を参照してください。

6. オプション: 必要に応じて、[添付ファイル] セクションを使用してインシデントまたは観察事項に関する画像を添付します。
7. [保存] を選択します。

タスクの結果

選択したカテゴリに基づいて、安全インシデントまたは観察事項が [新規] ステータスで作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
安全マネージャーまたはエージェントは、インシデントまたは観察事項を自分にアサインして処理を開始できます。別の安全エージェントにアサインすることもできます。詳細については、「安全インシデントまたは観察事項のアサイン」を参照してください。

安全衛生 インシデントと観察事項の管理

安全部門のメンバーは、送信された安全インシデントと観察事項に基づいてそれらを解決し、是正処置および予防措置を提案します。

安全インシデントと観察事項をを効果的に解決するために、安全履行者は、報告されたインシデントを詳細に評価して情報のソースを特定し、関係者を追加または変更し、面談で質問をして重要な詳細を収集し、サポートドキュメントおよび関連ドキュメントを添付することができます。

安全衛生ワークスペース を使用して、インシデントプレイブック、けがと病気のログ記録、根本原因分析、是正および予防アクションなどのツールを用いてこれらのアクティビティを行います。

安全インシデントまたは観察事項のアサイン

安全インシデントまたは観察事項を自分または別の安全エージェントにアサインして、作業を開始します。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.manager または sn_ohs_im.agent

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. [インシデント管理] アイコン () を選択します。
3. [リスト] タブで、安全インシデントまたは観察事項のリストを開きます。
   - 安全インシデントリストの場合は、[安全インシデント] をクリックし、[未アサイン] を選択します。
   - 安全の観察事項リストの場合は、[安全の観察事項] をクリックし、 [未アサイン] を選択します。
4. リストでレコードを選択して開きます。
5. [アサイン先グループ] フィールドに移動します。
   - 安全インシデントの場合は、[インシデントを報告] タブを選択し、[インシデントのサマリーを入力] プレイブックアクティビティを選択します。
   - 安全の観察事項リストで、[詳細] タブを選択します。
6. [アサイン先グループ] フィールドで、安全グループを選択します。
   安全グループの詳細については、衛生安全グループを参照してください。
7. [担当者] フィールドで、自分の名前を選択します。
   別のエージェントにアサインするには、ユーザーを選択します。
8. [保存] を選択します。

タスクの結果
インシデントまたは観察事項が自分または選択したエージェントにアサインされます。

次のタスク
アサインされたエージェントは、それを解決するための作業を開始できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全インシデントの処理

自分にアサインされた安全インシデントを処理して、インシデント情報を収集し、未処理のタスクが完了していることを確認して、インシデントを解決します。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.manager、sn_ohs_im.agent、または sn_ohs_im.operations_manager

このタスクについて
安全衛生インシデント管理 で利用可能な [インシデントを報告] プレイブックを使用して、安全インシデントを管理して解決します。安全インシデントがアサインされると、[インシデントを報告] プレイブックタブにアクセスできます。

プレイブックの操作方法の詳細については、「プレイブック」を参照してください。

注:
タブベースのエクスペリエンスで安全インシデントの作業を行うために、アドミニストレーターは 安全衛生 プロパティを使用してプレイブックを無効にすることができます。詳細については、「安全インシデントプレイブックの無効化」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. [インシデント管理] アイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブで、[安全インシデント] を選択してから [すべて] を選択します。
4. リストから、処理するインシデントを選択します。
5. [インシデントを報告] タブを選択します。
   このプレイブックでは、インシデントの解決に関連する手順について説明します。
6. プレイブックアクティビティとタスクを使用して、インシデントに関連する情報を記録します。

   [完了としてマーク] を選択すると、アクティビティが完了としてマークされ、次のアクティビティまたはステージがプレイブックで利用可能になります。ただし、[スキップ] を選択して次のアクティビティに移動することもできます。以前のアクティビティに戻って、後で更新することができます。

   - イベントの場所とイベントの順序を追加するには、[イベントの詳細を追加 **(Add event details)**] を選択します。詳細については、「イベントのログシーケンス」を参照してください。
   - 負傷者、目撃者、協力者などのインシデントに関係する人を追加するには、[関係者を追加 **(Add people involved)**] を選択します。詳細については、「関係者を追加または変更する」を参照してください。
   - インシデント中に影響を受けた各人のけがと病気のレポートを記録するには、[けがと病気を追加 **(Add injury and illness)**] を選択します。詳細については、「けがと病気の記録」を参照してください。
   - 資産がこのインシデントに関連していた場合は、[関連資産を追加 **(Add assets involved)**] を選択します。詳細については、「資産と安全インシデントとの関連付け」を参照してください。
   - このインシデントの根本原因分析を実行するには、[根本原因分析を追加 **(Add root cause analysis)**] を選択します。詳細については、「根本原因分析を実行する」を参照してください。
7. 根本原因分析に基づいてアクションを追加します。
   詳細については、「安全インシデントまたは観察事項へのアクションを追加する」を参照してください。
8. インシデントについて収集した結果を記録します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のセクションを使用して、結果を追加できます。

- [添付ファイル] セクション：結果を画像、ビデオ、ドキュメント (署名された証人ステートメントなど) の形式で添付します。
- [アクティビティ] セクション：フリーテキストの形式で結果を追加します。このセクションを使用して、関連するナレッジベース記事へのリンクを追加することもできます。

9. オプション: 必要に応じて、安全インシデントのレポートを生成します。
詳細については、「安全インシデント、観察事項、または負傷のレポートの生成」を参照してください。
10. オプション: すべてのアクティビティが完了したら、安全インシデントをクローズします。
インシデントのステータスが [完了してクローズ] に変更されます。

安全インシデントへの危険の追加と一連のイベントの記録

調査の一環として、安全インシデントに危険を追加して、一連のイベントをログ記録します。

始める前に

必要なロール：sn_ohs_im.manager、sn_ohs_im.agent、または sn_ohs_im.operations_manager

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. [インシデント管理] アイコン ( ) を選択します。
3. [安全インシデント] リストで、一連のイベントを追加する、自分にアサインされている安全インシデントを開きます。
4. [インシデントを報告] タブを選択します。
インシデントプレイブックが開きます。
5. [インシデントサマリーを入力 **(Enter incident summary)]** ステージの [イベントの詳細を追加 **(Add event details)]** アクティビティで、次の情報を追加します。
   a. このインシデントが発生した場所。
   b. このインシデント中に特定された危険を追加します。
   c. 現時点でわかっている一連のイベントを記録します。
   利用可能な書式設定ツールを使用して、テキストを書式設定できます。
6. [保存] を選択します。
7. オプション: このアクティビティを完了としてマークするには、[完了としてマーク] を選択します。
次のアクティビティまたはステージがプレイブックで利用可能になります。
8. オプション: 必要に応じて、セクションの編集アイコンを使用して一連のイベントに再度アクセスします。

タスクの結果

ログ記録されたイベントは、[インシデント概要] タブの [イベントの順序] セクションに表示されます。

次のタスク

負傷者、目撃者、協力者などのインシデントに関係する人を追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

安全インシデントに関与する人員の管理

安全インシデントに関与する人員を追加するか、既存の人員の情報を変更します。

始める前に

必要なロール：sn_ohs_im.manager、sn_ohs_im.agent、または sn_ohs_im.operations_manager

このタスクについて

関係者は、負傷者、ウォッチリストに追加された協力者、証人、その他の関係者など、インシデントに直接的または間接的に関係する個人です。こうした個人は、組織内外のユーザーである可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. 関係者を追加する、自分にアサインされた安全インシデントを開きます。
3. [インシデントを報告] タブを選択します。
   インシデントプレイブックが開きます。
4. [関係者を追加] アクティビティで、関係者を追加または変更します。
   - 関係者を追加するには、[関係者を追加] セクションのフィールドに入力します。
   - 既存の関係者のレコードを変更するには、[関係者] リストでそのユーザーを選択して開きます。
   フィールドの説明については、「関係者フォーム」を参照してください。
5. [保存] を選択します。
6. オプション: このアクティビティを完了としてマークするには、[完了としてマーク] を選択します。
   次のアクティビティまたはステージがプレイブックで利用可能になります。

タスクの結果

関係者はアクティビティの [関係者] セクションに一覧表示されます。関係者のカードは、[インシデントの概要] タブの [関係者] セクションにも表示されます。

次のタスク

このインシデントに複数の人員が関与する場合は、それぞれのレコードを作成します。

けがと病気の記録

衛生安全に関するインシデントに起因するけがと病気をログ記録します。

始める前に

必要なロール：sn_ohs_im.manager、sn_ohs_im.agent、または sn_ohs_im.operations_manager

このタスクについて

インシデント中に影響を受けた各人のけがと病気のレコードを追加します。

> **注:**
> アドミニストレーターがプレイブックをオフにしており、安全インシデントにタブベースのエクスペリエンスを使用している場合は、複数のけがと病気を 1 つのインシデントに関連付けることができます。詳細については、「安全インシデントプレイブックの無効化」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. [インシデント管理] アイコン ( ) を選択し、[リスト] タブに移動します。
3. 自分に割り当てられた安全インシデントを開いて、けがを追加します。
4. [インシデントを報告] タブを選択します。
   インシデントプレイブックが開きます。
5. [けがと病気を追加 **(Add injury and illness)**] アクティビティで、けがと病気を追加します。

   a. [新規] を選択します。

   b. フォームで、[ユーザー]、[医療]、[けがと病気の詳細] セクションのフィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「[けがと病気] フィールド」を参照してください。

6. [保存] を選択します。
   けがピッカーセクションが有効になり、人体にけがを追加できます。
7. [けがの内容は？] セクションで、けがを追加します。

   a. 視覚的な人体部位ピッカーで、けがをした身体の部位を選択します。

   b. フィールドに入力し、[保存] を選択します。

   けがの詳細

フィールド	説明
重大度	けがの重大度。
影響を受ける身体部位	けがをした体の部分。
説明	けがの詳細。

   c. オプション: けがが複数ある場合は、他のけがをした身体の部位を選択し、前のステップと同様に詳細を追加します。

   - 選択した身体の部位は、けがの重大度に基づいてけがピッカーでハイライト表示されます。たとえば、体の赤い領域は重大なけがを表します。
   - けがの詳細カードの色は、関連する身体部位のハイライト表示された色と一致します。

8. [保存] を選択します。
9. オプション: 必要に応じて、**[HR** ケースを作成] ボタンを使用して、けがまたは病気の HR ケースを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
このボタンは、次の条件が満たされた場合にのみ表示されます。

- 安全衛生ケース管理 (sn_hs_cm) アプリケーションと Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) プラグインが ServiceNow インスタンスにインストールされている。
- 安全ケースマネージャー [sn_hs_cm.case_manager] ロールが自分にアサインされている。
- [個人タイプ] フィールドで [従業員] が選択されている。

詳細については、「けがまたは病気からの HR ケースの作成」を参照してください。

10. オプション: 必要に応じて、**[RTW** ケースを作成] ボタンを使用して、このけがまたは病気に関与した人の職場復帰ケースを作成します。

注:
このボタンは、次の条件が満たされた場合にのみ表示されます。

- 安全衛生ケース管理 (sn_hs_cm) アプリケーションが ServiceNow インスタンスにインストールされます。
- 安全ケースマネージャー [sn_hs_cm.case_manager] ロールが自分にアサインされている。
- [ユーザータイプ] フィールドで [従業員] が選択されている。
ただし、Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) プラグインもインスタンスにインストールされている場合は、ボタンは表示されません。

詳細については、「けがまたは病気からの職場復帰ケースの作成」を参照してください。

タスクの結果

- けがは、アクティビティの [けがと病気] セクションにリストされます。けがカードは、[インシデントの概要] タブの [けがと病気] セクションにも表示されます。
- **[OSHA 301** フォームを生成] ボタンは、次の条件に基づいて表示されます。
  - Health and Safety Incident Management OSHA Content Pack (com.snc.sn_hs_im_osha) アプリケーションが ServiceNow インスタンスにインストールされている。
  - けがと病気のレポートで [記録可能] オプションが選択されている。
  - 安全コンプライアンスマネージャー [sn_ohs_im.compliance_manager] ロールが自分にアサインされている。

次のタスク
資産がこの傷害に関与していた場合は、次のプレイブックアクティビティに追加します。

資産と安全インシデントとの関連付け

企業の資産を安全インシデントと関連付けます。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.manager、sn_ohs_im.agent、または sn_ohs_im.operations_manager

このタスクについて
インシデントに関連するすべての資産を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
資産は、拡張モデルおよび資産クラス [sn_ent] アプリケーションがインストールされている場合にのみ関連付けることができます。詳細については、「衛生安全の追加機能」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. [インシデント管理] アイコン ( ) をクリックし、[リスト] タブに移動します。
3. [安全インシデント] リストで、資産を関連付ける、自分にアサインされている安全インシデントを開きます。
4. [インシデントを報告] タブを選択します。
   インシデントプレイブックが開きます。
5. [資産を追加] ステージに移動し、[関連資産を追加 **(Add assets involved)]** アクティビティに移動します。
6. [関連資産を追加] セクションで、フィールドに入力します。
   a. [資産] フィールドで、関連する資産を選択します。
      選択した資産に関連するフィールドは、資産レコードから自動的に入力されます。
   b. [資産の関与] フィールドに、関与のタイプを入力します。
7. [保存] をクリックします。
8. オプション: 必要に応じて、このインシデントに関連する資産をさらに追加します。

タスクの結果
選択した資産は、アクティビティの [関連資産] セクションに一覧表示されます。[インシデントの概要] タブの [関連資産] セクションにも表示されます。

次のタスク
根本原因分析を追加して、このインシデントの根本原因分析を実行します。

安全インシデントの根本原因分析の実行

安全インシデントの調査中に根本原因分析 (RCA) を実行します。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.manager、sn_ohs_im.agent、または sn_ohs_im.operations_manager

このタスクについて
アプリケーションには、根本原因分析の 5 whys 手法が含まれています。インシデントに必要な数だけ根本原因分析を追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. 自分に割り当てられた安全インシデントを開いて、根本原因を追加します。
3. [インシデントを報告] タブを選択します。
   インシデントプレイブックが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [根本原因分析を追加 **(Add root cause analysis)]** アクティビティで、[根本原因分析を追加 (Add root cause analysis)] セクションのフィールドに入力します。
5. [問題] フィールドに、問題の説明を入力します。
6. 根底にある理由を正確に 1 つ特定するには、後続の各回答に対してその理由を尋ね、[なぜ？ **(Why?)]** フィールドに入力します。
7. [根本原因] フィールドに、最後の [理由 (Why)] に対する回答を入力します。
8. [保存] を選択します。
9. オプション: 必要に応じて、このインシデントの根本原因分析をさらに追加します。

タスクの結果
根本原因分析は、アクティビティの [根本原因分析 (Root cause analysis)] セクションに一覧表示されます。根本原因カードは、[インシデントの概要] タブの [根本原因分析 (Root cause analysis)] セクションにも表示されます。

次のタスク
根本原因分析に基づいて是正または予防のアクションを追加します。

安全の観察事項の処理

自分にアサインされた安全の観察事項を処理して解決します。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.manager、sn_ohs_im.agent、または sn_ohs_im.operations_manager

手順
1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. [インシデント管理] アイコン () を選択します。
3. [リスト] タブで、[安全の観察事項] を選択してから [すべて] を選択します。
4. 処理する安全の観察事項を開き、ステータスを [対応中] に変更します。
5. 観測事項に関連する次の情報を記録します。
   必要に応じて、この情報を任意の順序で記録できます。

   a. [資産] タブで、[新規] を選択して資産を観測事項に関連付けます。

   > **注:**
   > 資産フィールドは、展開モデルと資産クラス [sn_ent] アプリケーションがインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「衛生安全の追加機能」を参照してください。

   選択した資産に関連するフィールドは、資産レコードから自動的に入力されます。

   b. [関係者] タブで、[新規] を選択して、観察事項に関係する人 (証人や協力者など) を追加します。
   - フィールド値の説明については、「関係者フォーム」を参照してください。
   - 観察事項に複数の人が関与する場合は、それぞれのレコードを追加します。
   - 既存の関係者のレコードを変更するには、リストで選択して開き、更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [根本原因分析] タブで、[新規] を選択して、観測事項の根本原因分析を実行します。
アプリケーションには、根本原因分析の 5 whys 手法が含まれています。観測事項に必要な数だけ根本原因分析を追加できます。

6. 根本原因分析に基づいてアクションを追加します。
詳細については、「安全インシデントまたは観察事項へのアクションを追加する」を参照してください。
7. 観察事項について収集した結果を記録します。
次のセクションを使用して、結果を追加できます。
   - [添付ファイル] セクション：結果を画像、ビデオ、ドキュメント (署名された証人ステートメントなど) の形式で添付します。
   - [アクティビティ] セクション：フリーテキストの形式で結果を追加します。このセクションを使用して、関連するナレッジベース記事へのリンクを追加することもできます。
8. オプション: 必要に応じて、安全観察事項のレポートを生成します。
詳細については、「安全インシデント、観察事項、または負傷のレポートの生成」を参照してください。
9. オプション: すべてのアクティビティが完了したら、安全の観察事項をクローズします。

タスクの結果
観察事項のステータスが [完了してクローズ] に変更されます。

けがまたは病気からの HR ケースの作成

けがや病気のために休暇中の従業員、または HR 部門からのその他の支援が必要な従業員の HR ケースを作成します。

始める前に
次の条件が満たされていることを確認します。

- 安全衛生ケース管理 (sn_hs_cm) アプリケーションが ServiceNow インスタンスにインストールされている。詳細については、「安全衛生ケース管理 をインストール」を参照してください。
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core (com.sn_hr_core) プラグインがインスタンスにインストールされている。アクティブ化の詳細については、「ケースとナレッジ管理 のアクティブ化」を参照してください。
- けがの HR ケースを作成するための HR サービスプロパティが設定されている。詳細については、「けがに関する HR ケースを作成する HR サービスの構成」を参照してください。
- けが病気レコードの [ユーザータイプ] フィールドで [従業員] が選択されている。詳細については、「[けがと病気] フィールド」を参照してください。

必要なロール： sn_ohs_im.manager、sn_ohs_im.agent、または sn_ohs_im.operations_manager、および sn_hs_cm.case_manager

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. [インシデント管理] アイコン ( ) を選択し、[リスト] タブに移動します。
3. HR ケースを追加するけが病気レコードを開きます。
4. **[HR** ケースを作成] を選択し、**[** 確認] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
HR ケースが作成され、[けが] フォームの **[HRSD** ケースレコード **(HRSD case record)]** フィールドに追加されます。詳細については、「[けがと病気] フィールド」を参照してください。

けがまたは病気からの職場復帰ケースの作成

従業員がけがまたは病気から職場に復帰する場合は、職場復帰ケースを作成して、復帰する前に従業員の作業能力を評価します。

始める前に
次の条件が満たされていることを確認します。

- 安全衛生ケース管理 (sn_hs_cm) アプリケーションが ServiceNow インスタンスにインストールされている。詳細については、「安全衛生ケース管理 をインストール」を参照してください。
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core (com.sn_hr_core) プラグインがインスタンスにインストールされていない。アクティブ化の詳細については、「ケースとナレッジ管理のアクティブ化」を参照してください。
- けが病気レコードの [ユーザータイプ] フィールドで [従業員] が選択されている。詳細については、「[けがと病気] フィールド」を参照してください。

必要なロール： sn_ohs_im.manager、sn_ohs_im.agent、または sn_ohs_im.operations_manager、および sn_hs_cm.case_manager

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. [インシデント管理] アイコン ( ) を選択し、[リスト] タブに移動します。
3. 職場復帰ケースを追加するけが病気レコードを開きます。
4. [職場復帰ケースを作成 **(Create RTW case)]** を選択し、[確認] を選択します。

タスクの結果
- 職場復帰ケースが作成され、[けが] フォームの [職場復帰ケースレコード **(RTW case record)]** フィールドに追加されます。詳細については、「[けがと病気] フィールド」を参照してください。
- 職場復帰ケースの [けがと病気 **(Injury and illness)]** タブにけが病気レコードが自動的に入力されます。詳細については、「Health and Safety case (衛生安全ケース)」を参照してください。

安全インシデントまたは観察事項へのアクションを追加する

レポートされた安全インシデントまたは観察事項の根本原因に対処するアクションを追加します。インシデントまたは観察事項に対して複数のアクションを追加できます。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.manager または sn_ohs_im.agent

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. [インシデント管理] の [リスト] タブで、安全インシデントまたは観察事項リストを開きます。
   - 安全インシデントリストの場合は、[安全インシデント] を選択し、 [すべて] を選択します。
   - 安全の観察事項リストで、[安全の観察事項] を選択し、 [すべて] を選択します。
3. リストで、アクションを追加する安全インシデントまたは観察事項を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [衛生安全アクション] タブで、[新規] を選択します。
5. フォームで、フィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「安全衛生 アクションフォーム」を参照してください。
6. **[Save** (保存)] を選択します。
7. オプション: 必要に応じて、インシデントまたは観察事項に対してさらにアクションを追加できます。

タスクの結果

- アクションは、インシデントまたは観察事項の [衛生安全アクション] タブのアクションのリストに表示されます。また、安全衛生ワークスペース の [アクション] リストにも表示されます。
- アクションは、従業員センターとNow Mobile アプリの両方のアサインされたユーザーの [自分のタスク] リストに表示されます。どちらの場所からでも、ユーザーはアクションに応答してそのステータスを更新できます。

次のタスク

- アクションを自分または別の安全チームメンバーにアサインすると、作業を開始できます。
- インシデントとは無関係にアクションを他のグループまたはエージェントと共有して、同様のインシデントがそれぞれの場所で発生するのを防ぐことができます。アクションを共有するには、[コピーアクション] を選択します。詳細については、「他のチームとのアクションの共有」を参照してください。

他のチームとのアクションの共有

インシデントまたはリスクとは無関係に、別の場所にいる他のグループまたはエージェントとアクションを共有して、いずれの場所でも同様の問題が発生しないようにすることができます。

始める前に

必要なロール：sn_ohs_im.manager または sn_ohs_im.agent

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. [インシデント管理] の [リスト] タブで、安全インシデントまたは観察事項リストを開きます。
   - 安全インシデントリストの場合は、[安全インシデント] を選択し、 [すべて] を選択します。
   - 安全の観察事項リストで、[安全の観察事項] を選択し、 [すべて] を選択します。
3. リストで、アクションをコピーする安全インシデントまたは観察事項を開きます。
4. [衛生安全アクション] タブで、他のグループと共有するアクションを選択して開きます。
5. [アクションをコピー **(Copy action)]** を選択します。
   アクションが複製されます。ただし、元のアクションに学習教材が含まれている場合、複製されたアクションにはコピーされません。
6. [アサイン先グループ] または [アサイン先] フィールドを使用してアクションを共有し、[保存] を選択します。

タスクの結果

- アクションは、従業員センターで割り当てられたユーザーの [自分のタスク] リストに表示されます。
- アクションは、安全衛生ワークスペースの [アクション] リストにも表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

安全インシデント、観察事項、または負傷のレポートの生成

地域または業界固有の要件を満たすためにエクスポートする必要がある、安全インシデント、観察事項、または負傷に関するレポートを生成します。

始める前に

必要なロール：sn_ohs_im.manager、sn_ohs_im.agent、または sn_ohs_im.operations_manager

このタスクについて

レポート生成では、レポート PDF テンプレートのレポートフィールドマッピングが使用されます。レポートフィールドマッピングには、安全レコード (インシデントや観察事項など) からレポート PDF テンプレートのフィールドへのフィールドのマッピングが含まれます。レポートを生成する際、エクスポートされた PDF には、マッピングされたフィールドを介して、選択した安全レコードの情報が入力されます。したがって、このフィールドマッピングにより、インシデント、観察事項、またはけがと病気のレコードが迅速にレポートに入力されます。レポートのフィールドマッピングの詳細については、「安全性レポートフィールドのマッピングの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. [インシデント管理] アイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブで、安全インシデント、観察事項、またはけがと病気のリストを開きます。
   - 安全インシデントリストの場合は、[安全インシデント] を選択し、 [すべて] を選択します。
   - 安全の観察事項リストで、[安全の観察事項] を選択し、 [すべて] を選択します。
   - けがと病気のリストで [けが/病気] を選択して、[すべて] を選択します。
4. リストで、レポートを生成する安全レコードを開きます。
5. [レポートを生成] を選択します。
6. [レポートを生成] ダイアログボックスの [レポートを選択] フィールドでレポートマッピングを選択します。
   [レポートを選択] フィールドで選択できるのは、公開されたレポートマッピングフォームのみです。
7. [生成] を選択します。

タスクの結果

- 選択したレポートマッピングとその PDF テンプレートに基づいてレポートが生成されます。
- PDF テンプレートには、選択した安全レコードの値が自動的に入力されます。
- 生成されたレポートは、安全レコードの [添付ファイル] セクションで利用できます (安全インシデントなど)。

安全インシデントまたは観察事項のクローズ

解決するためのすべてのアクティビティを完了したら、自分にアサインされた安全インシデントまたは観察事項をクローズします。

始める前に

安全インシデントまたは観察事項をクローズする前に、関連するすべてのアクティビティが完了していることを確認します。

必要なロール：sn_ohs_im.manager または sn_ohs_im.agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. [インシデント管理] アイコン ( ) を選択し、[リスト] タブに移動します。
3. クローズする安全インシデントまたは観察事項を開きます。
   - 安全インシデントリストの場合は、[安全インシデント] をクリックし、[自分にアサイン済み] を選択します。
   - 安全の観察事項リストの場合は、[安全の観察事項] をクリックし、 [自分にアサイン済み] を選択します。
4. クローズする安全インシデントまたは観察事項を選択します。
5. インシデントまたは観察事項をクローズします。
   - 安全インシデントの場合は、[インシデントのクローズ] を選択し、[解決] を選択します。
   - 観察事項の場合は、[観察事項をクローズ **(Close observation)]** を選択し、[確認] を選択します。

タスクの結果
インシデントまたは観察事項のテータスが [完了してクローズ] に変更されます。

安全インシデントまたは観察事項を再オープンする

クローズまたはキャンセルされた後に安全インシデントまたは観察事項についてさらに調査が必要な場合は、再オープンして作業を行うことができます。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.manager

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. [インシデント管理] アイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブで、安全インシデントまたは観察事項のリストを開きます。
   - 安全インシデントリストの場合は、[安全インシデント] を選択し、 [すべて] を選択します。
   - 安全の観察事項リストで、[安全の観察事項] を選択し、 [すべて] を選択します。
4. 再オープンする安全インシデントまたは観察事項を開き、ステータスを [対応中] に変更します。

タスクの結果
安全インシデントまたは観察事項が再オープンされます。

次のタスク
安全インシデントまたは観察事項を処理して、完了します。

匿名の安全上の懸念の管理

匿名レポートを送信、追跡、管理し、安全上の懸念を報告した個人の身元を明らかにすることなく対処してもらうことができます。

匿名レポートセンター (ARC) は、報復、差別、または個人的な結果を恐れることなく、安全インシデント、観察事項、ニアミスの匿名報告を促進します。この種の報告は、すべての従業員の全体的な幸福を維持しながら、安全で協力的な環境を維持するのに役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センターを使用して匿名の問題を報告し、安全衛生ワークスペースを使用して匿名の安全上の懸念を管理します。

匿名で安全上の懸念を送信

身元を明かさずに安全上の懸念や観察事項を報告します。

始める前に

必要なロール：

- 従業員センター:sn_ohs_im.requestor
- 匿名レポートセンター **(ARC)** の場合:なし/匿名レポーター

このタスクについて

安全上の懸念を匿名で報告できるようにするには、 匿名レポートセンター [com.sn_anonymous_report_center] プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「匿名レポートセンターのアクティブ化」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. [安全衛生] タブ内
   - [安全上の懸念を匿名で報告する] クイックリンクを選択します。
   - 衛生安全の観察事項 を選択し、安全上の懸念を匿名で報告する カードを選択します。
   - 衛生安全の参照 ボタンを選択し、安全上の懸念を匿名で報告する カードを選択します。
3. モーダルダイアログで [続行] を選択します。
   従業員センターからサインアウトされ、ゲストユーザーとして 匿名レポートセンター (ARC) にサインインします。
4. [匿名 レポートの送信] カードを選択し、[衛生安全の懸念] カードを選択します。
5. フォームで、詳細を入力します。

[衛生安全上の懸念 **(Health and safety concern)]** フォーム

フィールド	説明
できる限り状況を説明してください	目撃した安全上の懸念とイベントの記憶をできるだけ詳細に正確に説明する情報。 **注:** 提供される情報はすべて機密扱いとなります。
関係者とその関与方法をリストアップします	安全インシデントに関与した個人の名前。インシデントの目撃者を含めます。 **注:** フルネーム、役職、チーム、および部門は、調査担当者にとって貴重な情報です。
状況に関連する日時を入力してください	安全上の懸念がある日時。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 推定される日付も許容されます。
この状況が発生している/発生した場所を教えてください	安全上の懸念が発生した場所の名前。 注: 安全上の懸念が生じた部屋、デスクスペース、建物内のエリアなどの詳細はすべて、調査官にとって役立ちます。
私は、自分が提供する情報 (機密情報、個人情報などを含む) が、適切なエージェントおよびチームによって調査されることを理解しています。	フォームに入力したら、チェックボックスをオンにします。

6. 検証コードを入力し、[送信] を選択します。
7. [レポートのコピーをダウンロード] を選択して、レコードの PDF コピーを保存します。
   レポートキーとレポート番号は、次の場合に必要です。
   - 匿名レポートに関連する更新またはコメントにアクセスします。
   - 匿名ケースを追跡し、質問し、詳細を表示または追加します。
   - フォローアップの質問に回答します。

   注:
   レポートキーがないと匿名レポートにアクセスできません。

タスクの結果
匿名レポートが送信され、レポートキーとレポート番号を使用してレポートの進行状況を確認できます。

匿名レポートのフォローアップ

匿名レポートを取得してコメントを送信したり、匿名レポートを担当するエージェントからのコメントや更新を表示したりすることができます。匿名レポートにアクセスするには、レポートキーとレポート番号が必要です。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
匿名レポートを送信すると、レポートのコピーをダウンロードするように求めるモーダルダイアログが表示されます。このコピーには、作成した匿名レポートにアクセスするための一意のキーが含まれています。

注:
レポートキーがないと匿名レポートにアクセスできません。この情報がなくなった場合は、新しい匿名レポートを送信してください。安全インシデントの詳細を追加し、以前の匿名レポートのレポートキーとレポート番号を紛失したことを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター
2. [安全衛生] タブで、
   - [安全上の懸念を匿名で報告する] クイックリンクを選択します。
   - 衛生安全の観察事項 を選択し、安全上の懸念を匿名で報告する カードを選択します。
   - 衛生安全の参照 ボタンを選択し、安全上の懸念を匿名で報告する カードを選択します。
   - レポートのコピーで 匿名レポートセンターURL を選択します。
3. モーダルダイアログで [続行] を選択します。
   従業員センターからサインアウトされ、ゲストユーザーとして 匿名レポートセンター (ARC) にサインインします。
4. [レポートカードのフォローアップ] を選択します。
5. レポートコピーのレポートキーとレポート番号を入力します。
6. テキスト検証コードを入力します。
7. **[Next** (次へ)] をクリックします。
8. 匿名レポートに関連する質問またはコメントを入力します。
9. [投稿] を選択します。

匿名の安全上の懸念に対処する

機密コンテンツロール [sn_ohs_im.sensitive_observation_content_user] を持つエージェントのみが、 安全衛生ワークスペースで匿名レポートを表示して作業できます。

始める前に
必要なロール:sn_ohs_im.sensitive_observation_content_user

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生ワークスペース.
2. [インシデント管理] アイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブで、[安全の観察事項] を選択してから [すべて] を選択します。
4. 作業する匿名の安全観察事項を開き、ステータスを [対応中] に変更します。
5. フォームで、フィールドに入力します。
   - [オープン者] フィールドには、匿名の安全インシデントの 匿名レポートユーザー が自動的に表示されます。
   - エージェントが [詳細] 関連アイテムに追加したコメントは、匿名レポートに反映されます。
   - [詳細] 関連アイテムの [機密コンテンツ] フィールドは、インシデントに機密情報が含まれていることを示します。このフィールドは、匿名の安全上の懸念が作成されると自動的に選択されます。機密としてマークされたレポートを表示できるのは、機密コンテンツのロールを持つユーザーのみです。
   - [観測内容] フィールドには、[衛生安全に関する懸念] フォームに対する匿名報告者の応答が表示されます。
6. 観測事項に関連する次の情報を記録します。
   必要に応じて、この情報を任意の順序で記録できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [資産] タブで、[新規] を選択して資産を観測事項に関連付けます。
選択した資産に関連するフィールドは、資産レコードから自動的に入力されます。

b. [関係者] タブで、[新規] を選択して、観察事項に関係する人 (証人や協力者など) を追加します。
- フィールド値の説明については、「関係者フォーム」を参照してください。
- 観察事項に複数の人が関与する場合は、それぞれのレコードを追加します。
- 既存の関係者のレコードを変更するには、リストで選択して開き、更新します。

c. [根本原因分析] タブで、[新規] を選択して、観測事項の根本原因分析を実行します。
アプリケーションには、根本原因分析の 5 whys 手法が含まれています。観測事項に必要な数だけ根本原因分析を追加できます。

7. 根本原因分析に基づいてアクションを追加します。
詳細については、「安全インシデントまたは観察事項へのアクションを追加する」を参照してください。
8. 観察事項について収集した結果を記録します。
次のセクションを使用して、結果を追加できます。
   - [添付ファイル] セクション：結果を画像、ビデオ、ドキュメント (署名された証人ステートメントなど) の形式で添付します。
   - [アクティビティ] セクション：フリーテキストの形式で結果を追加します。このセクションを使用して、関連するナレッジベース記事へのリンクを追加することもできます。
9. オプション: 必要に応じて、安全観察事項のレポートを生成します。
詳細については、「安全インシデント、観察事項、または負傷のレポートの生成」を参照してください。
10. オプション: すべてのアクティビティが完了したら、安全の観察事項をクローズします。

タスクの結果
観察事項のステータスが [完了してクローズ] に変更されます。

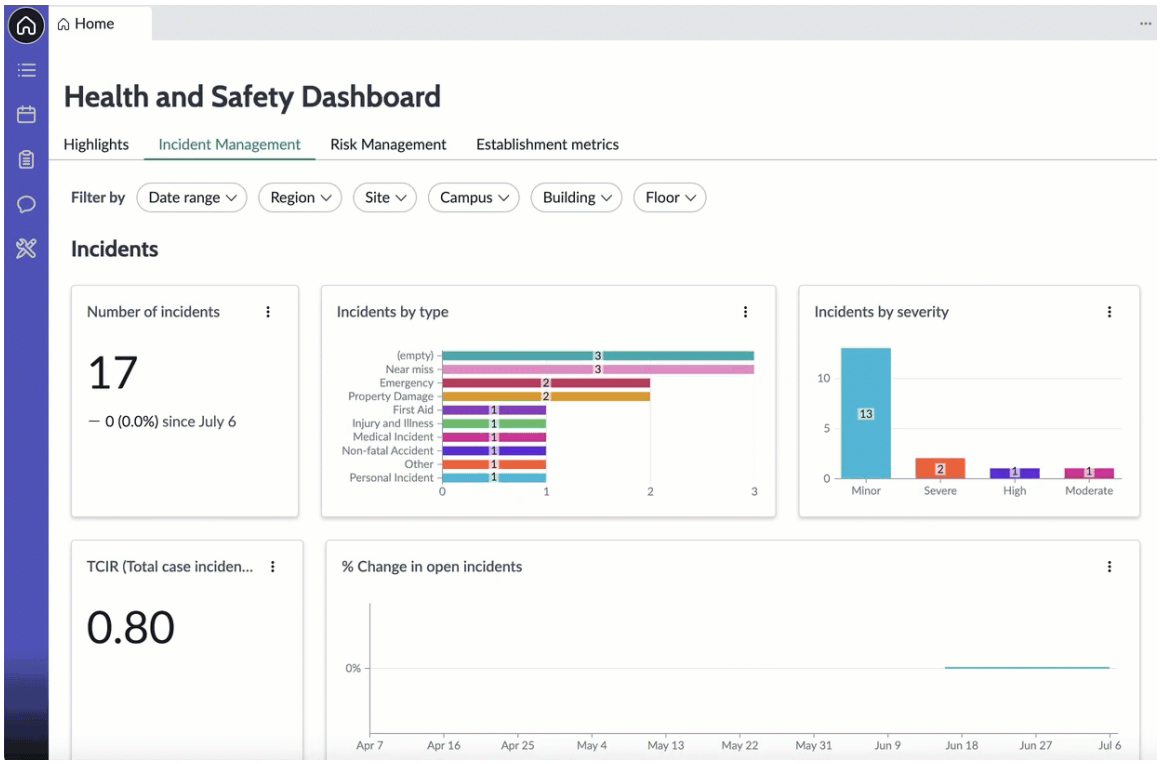
安全インシデントメトリクスの監視と分析

安全衛生ダッシュボードの [インシデント管理] タブには、さまざまな組織レベルでのインシデント数、けがデータ、観察の傾向、アクションの追跡など、安全インシデントメトリクスを監視および分析するための包括的なビューがあります。

選択した期間と場所について、詳細なデータにドリルダウンできるため、チームは迅速に対応し、状況を改善し、より安全な職場を構築できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



必須条件

- 安全衛生インシデント管理 アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「安全衛生インシデント管理 をインストール」を参照してください。
- 施設の年間合計時間を構成します。詳細については、「施設の合計作業時間の追加」を参照してください。
- *[OHS] Safety Metrics*スケジュール済みジョブを実行して、安全メトリクスをオンデマンドで更新します。詳細については、「度数率を生成するスケジュール済みジョブの設定」を参照してください。

> **注:**
> *[OHS] Safety Metrics*ジョブは、デフォルトで毎日実行するように設定されています。

必要なロール

- ダッシュボードのホームページを表示するには、sn_ohs_im.manager、sn_ohs_im.agent、または sn_ohs_im.compliance_manager が必要です。各タブのメトリクスは、そのテーブルへのユーザーのアクセス権限によって異なります。
- sn_ohs_im.admin および次のロール (ダッシュボードを編集します)。
  - pa_admin:ダッシュボードで使用される パフォーマンスアナリティクス (PA) コンポーネントを編集します。
  - ui_builder_admin、 UI ビルダーを使用してビルドされたダッシュボードの可視化を編集します。

安全衛生インシデント管理メトリクスへのアクセス

移動先 ワークスペース > 安全衛生のワークスペース をクリックし、安全衛生ダッシュボードの [インシデント管理] タブを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- 合計インシデント数や記録可能なけがなど、主要なインシデントメトリクスの概要を表示するには、[ハイライト] タブを選択します。
- ローカライズされた分析のために、各施設別に分類されたデータを含む上位のインシデントメトリクスを表示するには、[施設メトリクス] タブを選択します。このタブの [施設] フィルターを使用して、施設別のデータを表示します。

[インシデント管理] タブのメトリクス

このタブでカードとメトリクスを使用できるかどうかは、データの取得元のテーブルへのユーザーのアクセスによって異なります。

[インシデント] セクション

カード	説明	PA インジケーター
インシデントの数	オープン中の安全インシデントの数と 1 週間の傾向。 カードを選択して、データをさらにドリルダウンして可視化します (たとえば、データのさまざまな時間アグリゲーションの傾向を確認します)。	安全衛生：オープンインシデント
タイプ別のインシデント	一般的なリスクを特定するために、怪我 / 病気やニアミスなどのインシデントカテゴリ別にフィルタリングされたアクティブな安全インシデントのブレークダウン。 棒グラフでカテゴリを選択すると、そのタイプのアクティブな安全インシデントの完全なリストが表示されます。	なし
重大度別インシデント	重大度レベル (重大やマイナーなど) でフィルタリングされたアクティブな安全インシデントのブレークダウン。 縦棒グラフで重大度レベルを選択すると、そのタイプのアクティブな安全インシデントの完全なリストが表示されます。	なし
TCIR (総合事故発生率)	1 年間のフルタイム従業員 100 人あたりの記録可能な職場でのけがと病気の数 (場所 と 施設 のブレークダウンを含む)。 スコアは、[昨年の 1 月から 12 月までに報告されたけがまたは病気の合計数] * 200000) /	• OHS：TCIR (総合事故発生率) • OHS - 昨年の 1 月から 12 月までに報告された負傷または病気の合計数 • OHS：施設での合計作業時間

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[インシデント] セクション (続く)

カード	説明	PA インジケーター
	[OHS 施設の合計作業時間] の計算式に従って算出されます。	
オープンインシデントの変化率 (%)	時間の経過に伴うオープンインシデントの数の変化 (%) を示す折れ線グラフで、レポートや解決の増減を特定するのに役立ちます。 カードを選択して、データをさらにドリルダウンして可視化します。	• 安全衛生：オープンインシデント：% 変更 • 安全衛生：オープンインシデント
インシデントニアミス率	暦年における ニアミス カテゴリで報告された安全インシデントと実際のインシデント総数 (けがや病気の記録があるインシデントなど) の比率。このメトリクスは、プロアクティブな安全文化を評価するのに役立ちます。 スコアは、[(Health & Safety Near Miss Incidents) / (Health &Safety All Incidents)] * 100 の計算式に従って算出されます。	• 安全衛生：ニアミス % • 安全衛生：すべてのインシデント • 安全衛生：ニアミスインシデント
アクティブなインシデントマップ	地域またはサイト全体でアクティブなインシデントが発生している場所を示す、グローバルマップ上の視覚的な地理的な広がり。また、マップ上の各場所のアクティブなインシデントの数も表示されます。 国内の場所 (州や郡など) を拡大し、最下位レベルのインシデントのリストにドリルダウンできます。	なし
ステータス別のインシデント	アクティブな安全インシデントのステータス別のブレークダウン。インシデント解決の進捗状況の追跡に役立ちます。 グラフ内のステータスを選択すると、そのステータスのアクティブなインシデントの完全なリストが表示されます。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[負傷] セクション

カード	説明	インジケーター
今年のレコード可能な怪我	今年発生した、記録可能とみなされるけがの数。 カードを選択すると、その年の記録可能なインシデントの完全なリストが表示されます。	なし
前回の負傷からの日数	過去 12 か月間に記録された最後のけがから経過した日数。場所 と 施設 のブレークダウン。 カードを選択して、データをさらにドリルダウンして可視化します。	• OHS：負傷と病気のレポートが最後に開かれてからの日数 • OHS：負傷や病気レポートが最後にオープンされてからの日数：最長ストリーク • OHS：負傷病気レポートが最後に開かれてからの日数：平均ストリーク • OHS：負傷または病気が原因で就業不能および転換または制限された合計日数
負傷による欠勤日数	過去 12 か月間のけがまたは病気による就業不能日数および転換または制限日数を OHS で示す線グラフ。Injury.Illness.Classification and Establishment breakdowns.	• OHS：負傷または病気が原因で就業不能および転換または制限された合計日数 • OHS：負傷と病気のレポートが最後に開かれてからの日数 • OHS：負傷や病気レポートが最後にオープンされてからの日数：最長ストリーク • OHS：負傷病気レポートが最後に開かれてからの日数：平均ストリーク
カテゴリ別の負傷	一般的なリスクの特定に役立つ、列ごとのカテゴリ別のけがのブレークダウン。 グラフ内のカテゴリを選択すると、そのタイプのけがの完全なリストが表示されます。	なし
重大度別の負傷	列ごとの重大度レベル別のアクティブなけがのブレークダウン。 グラフで重大度レベルを選択すると、そのタイプのけがの完全なリストが表示されます。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[負傷] セクション (続く)

カード	説明	インジケーター
LTIR（休業災害率）	フルタイムワーカー 100 人当たりの作業時間の逸失を伴うインシデントの数。この安全メトリクスは、従業員の欠勤につながる職場でのけがや病気の頻度と重大度を測定するために使用されます。 スコアは、[OHS 就業不能日数の原因となったけがまたは病気の合計数] * 200000) / [OHS 施設の合計作業時間] の計算式に従って算出されます。	• OHS：LTIR (休業災害率) • OHS：就業不能日数の原因となった負傷または病気の合計数 • OHS：施設での合計作業時間
LTIFR (休業災害発生率)	休業災害が発生する頻度 (通常、労働時間 100 万時間あたり)。 スコアは、[OHS 就業不能日数の原因となったけがまたは病気の合計数] * 1000000) / [OHS 施設の合計作業時間] の計算式に従って算出されます。	• OHS：LTIFR (休業災害発生率) • OHS：就業不能日数の原因となった負傷または病気の合計数 • OHS：施設での合計作業時間
TRIFR (総要記録傷害率)	固定労働時間あたりの記録可能なけが/病気の数 (応急処置以上のものが必要)。 スコアは、[専門的な医療行為を必要としたけがまたは病気の合計数] * 1000000)/[OHS 施設の合計作業時間]] の計算式に従って算出されます。	• OHS：TRIFR (総要記録傷害率) • OHS：専門的な医療行為を必要とした負傷または病気の合計数 • OHS：施設での合計作業時間
TRSR (重大度率)	インシデントの重大度。通常は労働損失日数に基づきます。このメトリクスは、記録可能なインシデントあたりの平均労働損失日数と制限労働日数を計算することでけが/病気の重大度を測定し、特定の期間におけるインシデントの深刻度を評価するのに役立ちます。 このスコアは、[OHS けがまたは病気による就業不能および転換または制限された合計日数] * 200000) / [OHS 合計作業時間 施設] の計算式に従って算出されます。	• OHS：TRSR (重大度率) • OHS：負傷または病気が原因で就業不能および転換または制限された合計日数 • OHS：施設での合計作業時間

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[負傷] セクション (続く)

カード	説明	インジケーター
TRIR（記録可能な総インシデント率）	正社員 100 人当たりの 1 年間に記録されるけがと病気の数。これは、記録可能なインシデントを通じて安全性を測定するために使用される標準化されたメトリクスです。 このスコアは、[OHS 専門的な医療行為を必要としたけがまたは病気の合計数] * 200000) / [OHS 合計作業時間施設] の計算式に従って算出されます。	• OHS - TRIR（記録可能な総インシデント率） • OHS：専門的な医療行為を必要とした負傷または病気の合計数 • OHS：施設での合計作業時間
DART (就業不能日数/制限または転職率)	作業不能、職務制限、または転職につながる重大インシデントの割合。これは、労働者が通常の職務を遂行できず、休暇を取るか、影響の少ない職務に異動する必要が生じたインシデントを追跡するために使用される標準化された指標です。 このスコアは、次の計算式に従って計算されます。 ([OHS 就業不能日数の原因となったけがまたは病気の合計数] + [OHS 転換または制限の原因となったけがまたは病気の合計数]) * 200000) / [OHS 合計作業時間施設]	• OHS：DART (就業不能日数/制限または作業転換率) • OHS：転換または制限の原因となった負傷または病気の合計数 • OHS：就業不能日数の原因となった負傷または病気の合計数 • OHS：施設での合計作業時間

[観察事項] セクション

カード	説明	インジケーター
観察事項の数	場所ブレークダウンを含む、傾向ラインを含むオープンな安全観察事項の数。 カードを選択して、データをさらにドリルダウンして可視化します (たとえば、データのさまざまな時間アグリゲーションの傾向を確認します)。	安全衛生：オープン観察事項
期限切れの是正措置	期日を過ぎた是正タイプのアクションの数。 カードを選択すると、期限切れの是正処置の完全なリストが表示されます。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[観察事項] セクション (続く)

カード	説明	インジケーター
期限切れの予防措置	期日を過ぎた予防タイプのアクションの数。 カードを選択すると、期限切れの予防措置の完全なリストが表示されます。	なし
ステータスごとの観察事項	アクティブな安全オブザベーションのステータス別の内訳。 グラフ内のステータスを選択すると、そのステータスのアクティブな観測事象の完全なリストが表示されます。	なし
肯定的な観察が報告されました	推奨プラクティスを強化する肯定的な安全性観察事項の数。 カードを選択すると、肯定的な観察事項の完全なリストが表示されます。	なし
是正措置と予防措置を開く	経時的な進行中のアクション (是正と予防の両方) の数。折れ線グラフには、各アクションタイプの線が含まれ、経時的な各アクションの数を示します。 スコアは、[衛生安全オープンアクション] - [衛生安全オープン是正処置] の計算式に従って算出されます。 カードを選択して、そのデータをさらにドリルダウンして可視化します。	• 安全衛生：是正措置 # • 安全衛生 - オープンアクション • 安全衛生：オープン是正措置 • 安全衛生：オープン予防措置
ステータス別のアクション	アクティブな 安全衛生 アクション (安全インシデントおよび観察事項用に作成) の現在のステータス別のブレークダウン。 グラフ内のステータス列を選択すると、そのステータスのアクティブなアクションの完全なリストが表示されます。	なし

ウィジェットのカスタマイズ

UI ビルダーを使用して、ダッシュボードのウィジェットをカスタマイズし、関連するメトリクスを表示できます。詳細については、「UI Builder tutorial」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生インシデント管理の参照

安全衛生インシデント管理 アプリケーションをインストールする際にインストールされる、ロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントについて説明します。

安全衛生インシデント管理とともにインストールされるコンポーネント

安全衛生インシデント管理 アプリケーションがインストールされると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。このアプリケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストール済みストアアプリケーション

安全衛生インシデント管理とともにインストールされるストアアプリ

ストアアプリケーション	説明
衛生安全コア	安全衛生コアデータモデルをインストールします。このデータモデルには安全衛生安全衛生アプリケーションで使用されるユーザープロファイルやアクションなどの一般的なコンポーネントが含まれています。 安全衛生コア とともにインストールされるストアアプリケーション、ロール、およびテーブルの詳細については、「安全衛生コア とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。
衛生安全インシデント管理 PA コンテンツパック	安全衛生ワークスペース ランディングページで安全度数率メトリクスを生成します。
ワークプレイスコア [sn_wsd_core]	安全衛生インシデント管理 の職場の場所を有効にします。 **重要:** アプリケーションのインストールでは、ワークプレイスコア 場所モデルの場所デモデータはインストールされません。ワークアラウンドとしては、[デモデータのロード] オプションを使用して ワークプレイスコア プラグインを修復します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

安全衛生インシデント管理 でのロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
安全エージェント [sn_ohs_im.agent]	安全衛生チームのエージェント。次のことを実行できます。 • 安全インシデントと観察事項の全体的なステータスを表示する • 安全インシデントと観察事項に対処して解決する	• sn_ohs_im.incident_writer_restricted • workspace_user • sn_ohs_im.report_mapping_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_ohs_im.workspace_user • sn_ohs_im.incident_reader • canvas_user • sn_ohs_im.establishment_reader • sn_hs_cm.case_reporter • sn_ohs_im.observation_writer_restricted • sn_ohs_im.reporter • sn_ohs_im.action_reader • sn_ohs_im.action_writer_restricted • sn_ohs_im.observation_reader • sn_hs_cm.case_writer
安全担当役員 [sn_ohs_im.executive]	以下が可能な役員 • 安全衛生 役員用ランディングページにアクセスする • 安全メトリクスを表示して、安全チームと会社の、安全に関するパ	• workspace_user • sn_ohs_im.report_mapping_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_ohs_im.workspace_user • sn_ohs_im.incident_reader • canvas_user • sn_ohs_im.establishment_reader • sn_ohs_im.reporter • sn_ohs_im.action_reader • sn_ohs_im.observation_reader

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生インシデント管理 でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	フォーマンスを把握する • 安全インシデントと観察事項の全体的なステータスを表示する • 詳細のドリルダウン	
安全マネージャー [sn_ohs_im.manager]	衛生安全チームのマネージャー。次のことを実行できます。 • 安全インシデントと観察事項の全体的なステータスを表示する • 安全インシデントと観察事項を安全エージェントにアサインする • 安全インシデントと観察事項に対	• sn_ohs_im.observation_manager • workspace_user • sn_ohs_im.action_manager • sn_ohs_im.incident_manager • sn_ohs_im.report_mapping_reader • sn_ohs_im.workspace_user • canvas_user • sn_ohs_im.establishment_reader • sn_hs_cm.case_reporter • sn_ohs_im.reporter • sn_hs_cm.case_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生インシデント管理 でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	処して解決する	
安全運用マネージャー [sn_ohs_im.operations_manager]	以下が可能なラインマネージャーまたはスーパーバイザー • 安全衛生 運用ランディングページを表示する • 安全インシデントと観察事項の全体的なステータスを表示する • 安全衛生ワークスペースから安全インシデントと観察事項をレポートする • 安全インシデントと観察事項を処理する	• sn_ohs_im.requestor • sn_wsd_core.location_reader • workspace_user • canvas_user • sn_ohs_im.incident_writer_restricted • workspace_user • sn_ohs_im.report_mapping_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_ohs_im.workspace_user • sn_ohs_im.incident_reader • canvas_user • sn_ohs_im.establishment_reader • sn_ohs_im.observation_writer_restricted • sn_ohs_im.reporter • sn_ohs_im.action_reader • sn_ohs_im.action_writer_restricted • sn_ohs_im.observation_reader
重大イベントエージェント	開始から解決まで、重大	• sn_comm_management.comm_plan_manager • task_editor

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生インシデント管理 でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
[sn_critical.agent]	なイベントレコードを処理します。	• canvas_user • sn_ohs_im.workspace_user • sn_critical.read

インストールされるテーブル

安全衛生インシデント管理とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
年次情報 [sn_ohs_im_annual_information]	施設の年次情報を保存します。
衛生安全施設 [sn_ohs_im_establishment]	組織の施設情報を保存します。施設の記録は、けがと病気の記録を、OSHA 300、300A、および 301 フォームなどの自動入力レポートにグループ化するために使用されます。
衛生安全インシデント [sn_ohs_im_incident]	職場で発生し、従業員によって報告されたすべての安全インシデントレコードを保存します。このテーブルは、衛生安全タスク [sn_ohs_im_task] テーブルを拡張します。
リージョンの詳細 [sn_ohs_im_injury_region_data]	すべての地域に固有の情報を保存します。
関係者 [sn_ohs_im_involved_party]	調査に関与する記録された人物をすべて保存します。関係者には、既存の [sys_users]、または外部の請負業者や現場への訪問者などが含まれます。
定期的作業の合計時間 [sn_ohs_im_periodic_work_hour]	施設ごとの年間定期的合計作業時間を格納します。
安全衛生観察事項 [sn_ohs_im_observation]	職場での、従業員によって報告された安全観察事項レコードをすべて保存します。このテーブルは、衛生安全タスク [sn_ohs_im_task] テーブルを拡張します。
安全衛生インシデント観察事項 [sn_ohs_im_m2m_incident_observation]	職場の従業員によって報告されたインシデントにリンクされたすべての安全観察事項レコードを保存します。
負傷	すべてのけがと病気のレポートに関連付けられている、記録されたけがをすべて保存します。けがを記録

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生インシデント管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_ohs_im_injury]	するためにカスタムの Seismic コンポーネントを使用できます。
けがと病気 [sn_ohs_im_injury_illness]	記録されたけがと病気のレコードをすべて保存します。このテーブルで追跡された情報は、OSHA フォームなどのレポートの生成に使用できます。

[けがと病気] フィールド

安全マネージャーとエージェントは、[けがと病気] フォームを使用してけがや病気を記録できます。安全コンプライアンスマネージャーは、けがと病気のレポートにアクセスし、報告するために記録可能としてマークすることができます。また、これを使用してけがと病気のレポートを生成することもできます。

詳細については、「けがと病気の記録」を参照してください。

[けがと病気] フォーム

フィールド	説明
ユーザー	
ユーザータイプ	負傷者または病人のタイプ • [従業員]：このけがが発生した組織の従業員 • [訪問者]：訪問者として現場を訪問した組織外の人物 • 一般：安全インシデントまたは観察の現場にいた一般人。 • 請負業者:必要なタスクを実行するために現場に来た請負会社の契約社員。このオプションは、 安全衛生コントラクター管理 (sn_hs_crm) アプリケーションがインスタンスにインストールされている場合にのみ表示されます。
従業員	けがをした従業員または病気にかかった従業員の名前。 このフィールドは、[個人タイプ **(Person type)]** で [従業員] を選択した場合のみ表示されます。 ヒント: インシデントが複数の人に影響を及ぼす場合は、それぞれについてけがと病気のレポートを作成する必要があります。
訪問者	けがをした訪問者または病気にかかった訪問者の名前。 このフィールドは、[個人タイプ **(Person type)]** で [訪問者] を選択した場合のみ表示されます。 注: このフィールドには 安全衛生 プロファイルがアサインされている訪問者のみがリストされます。詳細については、「安全衛生訪問者を追加」を参照してください。
名前	けがをした公人または病気にかかった人の名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[けがと病気] フォーム (続く)

フィールド	説明
	このフィールドは、[個人タイプ] で [公開] が選択されている場合にのみ表示されます。
契約社員	けがをした契約社員の名前。 このフィールドは、[個人タイプ] で [契約社員] が選択されている場合にのみ表示されます。 **注:** このフィールドには、[snc_external] ロールがアサインされ、衛生安全プロファイルが作成されているユーザーのみが一覧表示されます。詳細については、「安全衛生プロファイルをユーザーにアサインする」を参照してください。
名前を変更	プライバシー上の懸念がある場合に、レコードから従業員の名前を削除するオプション。削除することで、影響を受ける従業員のプライバシーを保護します。 記録可能なけがと病気に対してこのオプションを選択すると、OSHA フォームなどの生成されたレポートから従業員の名前が削除されます。生成されたレポートでは、従業員の名前が [プライバシー上の懸念があるケース **(Privacy concern cas)]** に置き換えられます。
機密コンテンツ	インシデントに機密情報が含まれていることを示すオプション。 機密としてマークされたレポートを表示できるのは、機密コンテンツユーザーロールを持つユーザーのみです。ロールに関する詳細については、「安全衛生インシデント管理とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。 **注:** レポート (OSHA 300 または 300A など) を生成すると、そのレポートにはテンプレートに従って、すべてのインシデント (機密としてマークされたインシデントを含む) が含まれます。しかし、インシデントの詳細は含まれないため、機密情報はレポートに開示されません。
施設	このけがまたは病気が発生した施設の名前。 安全コンプライアンスマネージャーが OSHA フォームなどのレポートを生成すると、アサインされた施設のレコードのみが含まれます。
医療	
オフサイトで実施された治療	けがまたは病気の治療が職場の外で行われるかどうかを示すオプション。 このオプションを選択すると、[医療] セクションの他のすべてのフィールドが利用可能になります。
医師またはその他の医療従事者の名前	治療を提供する医師または医療従事者の名前。
施設 (Facility)	治療が提供される病院の名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[けがと病気] フォーム (続く)

フィールド	説明
施設の住所 (Facility address)	治療が提供される病院の住所。
緊急治療室での治療	治療が緊急治療室で提供されることを示すオプション。
一泊入院	従業員が病院で一泊したかどうかを示すオプション
けがと病気の詳細	
このセクションに、影響を受けた従業員を特定できる個人情報が含まれていないことを確認してください。	
数値	けがと病気のレコードに対して自動生成された番号。
インシデント	このけがと病気に関連付けられた安全インシデント。 このフィールドには、けがと病気のレポートが作成された安全インシデント番号が自動的に入力されます。
分類	このけがと病気の分類。
OSHA けがタイプ	けがまたは病気のタイプ。 このフィールドは、安全衛生インシデント管理 OSHA コンテンツパック (com.snc.sn_hs_im_osha) アプリケーションが ServiceNow インスタンスにインストールされている場合にのみ表示されます。
従業員が作業を開始した日時	従業員がこのけがまたは病気の前に作業を開始した時刻。
けがまたは病気の発生日	このけがまたは病気が発生した日時。
就業不能日数	けがをした従業員が就業不能だった日数。
作業転換または作業制限の日数 (Days job transfer or restriction)	けがをした従業員が、元の作業に復帰できるようになるまで、タスクの実行が制限されたり、影響度の低い別の作業に異動したりする日数
記録可能	このけがまたは病気がレポートするために記録可能であることを示すオプション。このフィールドを編集できるのは、安全コンプライアンスマネージャーだけです。 OSHA フォームなどのレポートを生成するときは、記録可能としてマークされたレコードのみが含まれます。例については、「OSHA フォームを生成するための前提条件」を参照してください。
時刻不明	このけがまたは病気の発生時刻が利用できないことを示すオプション。
HRSD ケースレコード	このけがに関連する HR ケース。 このフィールドは、次の条件が満たされた場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[けがと病気] フォーム (続く)

フィールド	説明
	• 安全衛生ケース管理 (sn_hs_cm) アプリケーションと Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) プラグインが ServiceNow インスタンスにインストールされている。 • 安全ケースマネージャー [sn_hs_cm.case_manager] ロールが自分にアサインされている。 • [個人タイプ] フィールドで [従業員] が選択されている。 詳細については、「けがまたは病気からの HR ケースの作成」を参照してください。
RTW ケースレコード	このけがに関連する職場復帰ケース。 選択したケースの [けがと病気 **(Injury and illness)]** タブで、けがレコードが自動的に入力されます。詳細については、「Health and Safety case (衛生安全ケース)」を参照してください。 このフィールドは、次の条件が満たされた場合にのみ表示されます。 • 安全衛生ケース管理 (sn_hs_cm) アプリケーションが ServiceNow インスタンスにインストールされます。 • 安全ケースマネージャー [sn_hs_cm.case_manager] ロールが自分にアサインされている。 • [個人タイプ] フィールドで [従業員] が選択されている。 ただし、Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) プラグインもインスタンスにインストールされている場合は、ボタンは表示されません。詳細については、「けがまたは病気からの職場復帰ケースの作成」を参照してください。
けがタイプ	けがまたは病気のタイプ。
けがの内容は？	
けがの内容は？	けがをした身体の部位を選択し、その詳細を追加できるセクション。このフィールドは、レコードで [保存] をクリックした後にのみ使用できます。
前部	人体の前面部位にけがを追加できる視覚的なけがピッカー。 身体の部分を選択して、[重大度 **(Severity)]** と [影響を受ける身体部位 **(Affected body part)]** を選択し、けがまたは病気に関する [説明 **(Description)]** を追加します。
戻る	人体の背面部位にけがを追加できる視覚的なけがピッカー。 身体の部分を選択して、[重大度 **(Severity)]** と [影響を受ける身体部位 **(Affected body part)]** を選択し、けがまたは病気に関する [説明 **(Description)]** を追加します。
添付ファイル	
添付ファイル	このけがと病気に関連する添付ファイルを追加できるセクション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[けがと病気] フォーム (続く)

フィールド	説明
	このけがと病気が記録可能としてマークされている場合は、それに対して生成されたすべてのレポート (OSHA 301 フォームなど) をこの領域で使用できます。詳細については、「OSHA 301 フォームの生成」を参照してください。

関係者フォーム

安全アドミニストレーターとエージェントは、関係者フォームを使用して、割り当てられた安全インシデントまたは観察事項の関係者を追加または変更できます。

関係者フォーム

フィールド	説明
ユーザータイプ	安全インシデントまたは観察事項に関与したユーザーのタイプ。インシデントまたは観察事項に複数の人が関与する場合は、それぞれのレコードを追加する必要があります。 • 従業員：安全インシデントまたは観察事項が発生した組織の従業員。 • 訪問者：訪問者として現場を訪問した組織外の人物。 • 一般：安全インシデントまたは観察の現場にいた一般人。 • 請負業者:必要なタスクを実行するために現場に来た請負会社の契約社員。このオプションは、 安全衛生コントラクター管理 (sn_hs_crm) アプリケーションがインスタンスにインストールされている場合にのみ表示されます。
従業員	関与した従業員の名前。 このフィールドは、[個人タイプ **(Person type)]** で [従業員] を選択した場合のみ表示されます。
訪問者	関連する訪問者のメール ID。 このフィールドは、[個人タイプ **(Person type)]** で [訪問者] を選択した場合のみ表示されます。 **注:** このフィールドには 安全衛生 プロファイルがアサインされている訪問者のみがリストされます。詳細については、「安全衛生訪問者を追加」を参照してください。
契約社員	関係する契約社員の名前。 このフィールドは、[個人タイプ] で [契約社員] が選択されている場合にのみ表示されます。 **注:** このフィールドには、[snc_external] ロールがアサインされ、衛生安全プロファイルが作成されているユーザーのみが一覧表示されます。詳細については、「安全衛生プロファイルをユーザーにアサインする」を参照してください。
関連性	その人物の関与のタイプ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関係者フォーム (続く)

フィールド	説明
	• 証人：記載されている安全インシデントまたは観察事項に立ち会った人物。 • 負傷者：インシデントでけがをした人物。このオプションは、[従業員] および [訪問者] の個人タイプにのみ表示されます。 • 安全チーム：インシデントの調査を処理する安全チームのメンバー。 • 協力者：調査または観察で協力している人物。 • 関係者：このインシデントまたは観察事項に他の方法で関与している人物。
名前	関係者の名前。 一般人の場合は、名前を入力します。このフィールドは、[ユーザータイプ] で [公開] オプションが選択されている場合にのみ使用できます。 訪問者の場合、名前は訪問者プロファイルから自動入力されます。
電話	関係者の電話番号。 一般人の場合は、電話番号を入力します。このフィールドは、一般オプションが選択されている場合のみ使用できます。 従業員または訪問者の場合、電話番号はユーザープロファイルから自動的に入力されます。
メール	関係者のメール ID。 一般人の場合は、メール ID を入力します。このフィールドは、一般オプションが選択されている場合のみ使用できます。 従業員または訪問者の場合、メール ID はユーザープロファイルから自動的に入力されます。
優先連絡方法	メールや電話番号などの関係者への連絡方法。

ドメインセパレーションと安全衛生インシデント管理

安全衛生インシデント管理 ではドメインセパレーションがサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

ドメインセパレーションテーブルの概要

安全衛生インシデント管理 内のすべてのテーブルはドメインセパレーションでき、必要なドメインセパレーションフィールドを含めることができます。

安全衛生インシデント管理 におけるドメインセパレーションの仕組み

- 安全衛生インシデント管理 内の各テーブルには、ドメインセパレーションフィールド [ドメイン] および [ドメインパス] が含まれています。
- お客様は、これらのフィールドを使用して 安全衛生インシデント管理 の実装でドメインセパレーションを構成できます。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

安全衛生 けがと病気のレポート

コンプライアンスマネージャーは、衛生安全に関連する従業員インシデントについて報告する必要があります。安全衛生インシデント管理 を使用すると、組織で発生した安全インシデントおよびけがや病気に関するレポートをエクスポートできます。

安全衛生インシデント管理 でこのレポート作成機能を有効にするには、関連するレポートアプリケーションを追加でインストールする必要があります。たとえば、労働安全衛生局 (OSHA) のレポート作成を有効にするには、安全衛生インシデント管理 OSHA コンテンツパック (com.snc.sn_hs_im_osha) アプリケーションをインストールする必要があります。

地域または業界固有の要件に合わせて、独自の PDF テンプレートを使用してけがと病気のレポートを生成することもできます。

地域または業界固有のレポート PDF テンプレートをアプリケーションに直接アップロードして、けがと病気のレポートを生成することもできます。詳細については、「安全性レポートフィールドのマッピングの作成」と「安全インシデント、観察事項、または負傷のレポートの生成」を参照してください。

施設リストの管理

組織の施設リストを管理します。記録可能なけがと病気のレコードは、この施設情報を使用して、OSHA 300 および 300A フォームなどのレポートを自動入力およびエクスポートするためにグループ化されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.compliance_manager

このタスクについて
リスト内の施設レコードに移動すると、OSHA 300 フォームや 300A フォームなどの、その施設に関してエクスポートされたレポートを表示できます。詳細については、「保存済み OSHA 300 および 300A フォームの表示」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. [インシデント管理] アイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [施設] リストで、 [すべて] を選択します。
   - 施設レコードを追加するには、[新規] を選択します。
   - 既存の施設レコードを編集するには、施設を選択して [編集] を選択します。
4. [詳細] タブのフォームで、フィールドに入力します。

衛生安全施設

フィールド	説明
業種コード	ビジネスアクティビティに基づいて、施設が属する業界を示すコード。 例を次に示します。 ○ 米国政府によって施設にアサインされた標準産業分類 (SIC) コード ○ カナダ、米国、およびメキシコの施設の北米産業分類システム (NAICS) コード
業種の説明	施設の主要なビジネスおよびビジネスアクティビティに関する簡単な説明。

5. **[Save** (保存)] を選択します。
   施設の [年次情報] タブが表示されます。

タスクの結果
この施設は、けがと病気レポートの [施設] フィールドのリストで利用できます。

次のタスク
[年次情報 **(Annual information**)] タブで、この施設の年間合計作業時間を追加します。詳細については、「施設の合計作業時間の追加」を参照してください。

施設の合計作業時間の追加

施設の年間合計作業時間を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.compliance_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

注:
年間合計時間情報は、たとえば OSHA 300A フォームのように、施設のけがと病気のレポートをエクスポートするときに、従業員が年間に働いた合計時間を自動入力するために使用されます。[年次情報 **(Annual information)]** タブに 1 年間の合計時間情報がない場合は、エクスポートされたレポートの *Total hours worked* システムプロパティのデフォルト値が使用されます。詳細については、「Property to set employee hours worked (従業員の作業時間を設定するプロパティ)」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. [インシデント管理] アイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [施設] リストで、 [すべて] を選択します。
4. 合計作業時間を追加する施設レコードを選択して開きます。
5. [年次情報] タブで、 [新規] を選択します。
6. [年] フィールドに、合計時間を追加する年を入力し、[保存] を選択します。
   その年の [定期的合計作業時間] タブが表示されます。
7. [定期的作業時間の合計] タブで、その年の期間ごとの作業時間を追加します。
   a. **[New** (新規)] を選択します。
   b. 期間の開始日と終了日を選択します。
   c. [合計作業時間] フィールドに、選択した期間の合計作業時間を入力します。
   d. **[Save** (保存)] を選択します。
8. オプション: 手順 7 を繰り返して、必要な期間数とその作業時間を追加します。
9. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果

- 1 年間に記録されたすべての定期作業時間は、その年の [定期的合計作業時間] タブに一覧表示されます。
- 1 年間のすべての定期的作業時間は、その年の年間合計作業時間に加算されます。1 年間の合計作業時間は、[年次情報] タブの [合計作業時間] 列に表示されます。

安全衛生インシデント管理 OSHA コンテンツパック

ServiceNow® 安全衛生インシデント管理 OSHA コンテンツパック アプリケーションを使用すると、組織の施設で発生したけがと病気の OSHA フォームを自動的に入力してエクスポートできます。

労働安全衛生局 (OSHA) は、保護された職場の安全衛生基準を設定して実施する米国労働省の一部です。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

OSHA フォームを生成するための前提条件

OSHA フォームの生成を開始する前に、次のタスクを完了する必要があります。

- 設定 安全衛生インシデント管理 OSHA コンテンツパック.
- OSHA フォームを生成する必要があるけがと病気のレポートの次のフィールドを確認して設定します。
  - 記録可能：OSHA フォームを生成すると、記録可能なインシデントのみが含まれます。
  - 施設：このフィールドに施設名が入力されていることを確認します。
- 安全コンプライアンスマネージャー [sn_ohs_im.compliance_manager] ロールがアサインされていることを確認します。

OSHA コンテンツパックの設定

安全衛生インシデント管理 OSHA コンテンツパック アプリケーションを設定して、OSHA フォームの生成を有効にします。

次の表に、必要な構成タスクの概要を示します。

OSHA フォームを設定するタスク

タスク	説明
安全衛生インシデント管理 OSHA コンテンツパック をインストール	安全衛生インシデント管理 のある ServiceNow インスタンスに 安全衛生インシデント管理 OSHA コンテンツパック アプリケーションをインストールします。
施設リストの管理	組織の施設リストを更新します。OSHA の記録可能なけがと病気のレコードは、この施設情報を使用してグループ化されます。
OSHA フォームの保存済み PDF テンプレートの更新	OSHA 300、300A、および 301 フォームの保存済み PDF テンプレートが更新されているかどうかを確認します。 アプリケーションには、OSHA フォーム用に事前設定された PDF テンプレートとその sys_id が含まれており、OSHA フォームの PDF ファイルを変更する必要がある場合はカスタマイズできます。
OSHA システムのプロパティの構成	必要に応じて OSHA ベースシステムのプロパティを変更し、OSHA フォームの PDF テンプレートを設定します。

安全衛生インシデント管理 OSHA コンテンツパック をインストール

admin ロールを持っている場合は、安全衛生インシデント管理 OSHA コンテンツパック アプリケーション (com.snc.sn_hs_im_osha) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 次のものをレビュー 安全衛生インシデント管理 OSHA コンテンツパック 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 ServiceNow Store のアプリケーションリスト。

必要なロール：admin

このタスクについて
安全衛生インシデント管理 OSHA コンテンツパック とともに次のアイテムがインストールされます。

- テーブル
- システムのプロパティ

詳細については、「安全衛生インシデント管理 OSHA コンテンツパックとともにインストールされるコンポーネント」と「安全衛生インシデント管理 OSHA コンテンツパック のプロパティ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、安全衛生インシデント管理 OSHA コンテンツパック アプリケーション (com.snc.sn_hs_im_osha) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要が生じる場合があります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

OSHA フォーム PDF テンプレートの更新

OSHA フォーム PDF ファイルへの変更が必要な場合は、保存済みの OSHA フォーム PDF テンプレートを更新します。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.admin または sn_ohs_im.agent

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
OSHA フォームの PDF テンプレートは、組織で発生した安全インシデントおよびけがと病気に関する OSHA フォームを入力してエクスポートする必要があります。

衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパックには、OSHA 300、300A、および 301 フォームの事前設定された PDF テンプレートと関連付けられた sys_id が含まれています。ただし、OSHA フォームの PDF ファイルへの変更が必要な場合は、それらを更新できます。

手順

1. 新しい OSHA フォームの PDF テンプレートファイルをアップロードします。
   a. [すべて] を選択します。
   b. ナビゲーションフィルターで、「sn_hs_im_osha_template.list」と入力し、Enter キーを押します。
      HS OSHA PDF テンプレート [sn_hs_im_osha_template] テーブルが開き、OSHA フォームで利用可能なすべての PDF テンプレートのリストが表示されます。
   c. 更新する必要があるテンプレートを選択します。
   d. [添付ファイルを管理] を選択し、古い PDF テンプレートファイルを削除して、新しい PDF テンプレートファイルをアップロードします。
      添付ファイルの管理の詳細については、「添付ファイルを管理する」を参照してください。
   e. [更新] を選択します。
2. アップロードされた OSHA フォーム PDF テンプレートファイルを有効にし、その sys_id をコピーします。
   a. [すべて] を選択します。
   b. ナビゲーションフィルターで、「sys_attachment.list」と入力し、Enter キーを押します。
   c. リストで、ステップ 1 でアップロードした PDF テンプレートファイルの添付ファイルを選択します。
   d. [状況] 値を [利用可能] に設定します。
   e. PDF テンプレートファイルの添付ファイルを右クリックし、**[sys_id のコピー]** を選択します。
3. 対応するシステムプロパティの OSHA フォーム PDF テンプレートファイルの sys_id を更新します。
   a. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生管理 > プロパティ.
   b. 更新した OSHA フォーム PDF テンプレートに対応するシステムプロパティを選択します。
      OSHA フォームの PDF テンプレートシステムプロパティの詳細については、「安全衛生インシデント管理 OSHA コンテンツパック のプロパティ」を参照してください。
   c. ステップ 2 でコピーした sys_id を更新します。
   d. [保存] を選択します。

タスクの結果
新しい OSHA フォーム PDF テンプレートが利用可能となり、対応する OSHA フォームのエクスポート時に使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

OSHA 301 フォームの生成

安全インシデントに伴うけがまたは病気レポートの OSHA 301 フォームを生成します。

始める前に

次の条件が満たされていることを確認します。

- 安全衛生インシデント管理 OSHA コンテンツパック (com.snc.sn_hs_im_osha) アプリケーションが ServiceNow インスタンスにインストールされている。
- けがと病気のレポートで [記録可能] オプションが選択されている。

必要なロール：sn_ohs_im.compliance_manager

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
   ブラウザーウィンドウの新しいタブで安全衛生ワークスペースが開きます。
2. [インシデント管理] アイコン () を選択し、[リスト] タブに移動します。
3. 安全インシデントまたはけがと病気のリストからけがと病気のレポートを開きます。
4. けがと病気のレポートを確認し、[記録可能] オプションを選択します。
   詳細については、「[けがと病気] フィールド」を参照してください。
5. **[OSHA 301** フォームを生成] を選択します。
6. **[OSHA 301** フォームを生成] ダイアログボックスで、フォームを生成するファイル形式 (CSV や PDF など) を選択します。
7. [生成] を選択します。

タスクの結果

- OSHA 301 フォームは、OSHA 301 フォームの保存済みテンプレートを使用して生成され、インシデントの [添付ファイル] セクションで使用できます。
- OSHA 301 テンプレートには、けがと病気のレポートで利用可能な情報が自動的に入力されます。

年間 **OSHA 300** または **300A** フォームを生成する

暦年の 1 月 1 日から 12 月 31 日までに施設で発生したすべての OSHA 記録可能なけがと病気について、年次の 300 または 300A OSHA フォームを生成します。

始める前に

次の条件が満たされていることを確認します。

- 安全衛生インシデント管理 OSHA コンテンツパック (com.snc.sn_hs_im_osha) アプリケーションが ServiceNow インスタンスにインストールされている。
- OSHA フォームに含める必要があるインシデントのけがと病気のレポートで以下のフィールドが設定されている。
  - [記録可能] オプションが選択されている。OSHA フォームを生成すると、記録可能なインシデントのみが含まれます。
  - [施設] フィールドに、施設名が含まれている。

必要なロール：sn_ohs_im.compliance_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
OSHA 300 および 300A フォームは、1 年につき、施設ごとに生成されます。

OSHA 300 および 300A フォーム用の保存済み PDF テンプレートが使用され、記録可能なけがと病気のレポートの値が入力されます。

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. [インシデント管理] アイコン () を選択し、[リスト] タブに移動します。
3. [リスト] タブの [けが/病気] リストで、レポートリストを開きます。
   - 記録可能とマークされたレポートの場合は、[記録可能 **(Recordable)]** を選択します。
   - すべてのレポートの場合は [すべて] を選択します。
4. 選択したけがと病気のレポートで、[記録可能 **(Recordable)]** 列を確認します。
5. **[OSHA** フォームを生成] を選択します。
6. [OSHA フォームを生成] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

[OSHA フォームを生成] ダイアログボックス

フィールド	説明
フォームタイプ (Form type)	OSHA フォームのタイプ。 ○ **300**：すべての仕事に関連するけがと病気のログ。 ○ **300a**：すべての仕事に関連するけがと病気のサマリー。
施設	フォームを生成する施設。 フォームには、選択した施設で発生したすべての OSHA 記録可能なけがと病気が含まれます。 **注:** OSHA 300A フォームでは、従業員の合計作業時間が施設の年次情報から自動入力されます。ただし、この施設に選択された年の合計時間情報がない場合は、レポートの [合計作業時間] システムプロパティのデフォルト値が使用されます。詳細については、「施設リストの管理」を参照してください。
ファイルタイプ	OSHA フォームが生成されるファイルのタイプ (CSV または PDF)。
年	フォームを生成する暦年。 フォームには、選択した暦年の 1 月 1 日から 12 月 31 日までに発生したすべての OSHA 記録可能なけがと病気が含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [生成] を選択します。
8. オプション: [OSHA フォームを生成] ダイアログボックスで、OSHA フォーム名のリンクを選択して PDF ファイルをダウンロードします。

タスクの結果

- OSHA フォームは、300 および 300A OSHA フォームの選択したフォームタイプと保存済み PDF テンプレートに基づいて生成されます。
- PDF テンプレートには、記録可能なけがと病気のレポートの値が自動的に入力されます。
- 生成された OSHA レポートには、OSHA テンプレートに従って、すべてのインシデント (機密としてマークされたインシデントを含む) が含まれます。しかし、インシデントの詳細は含まれないため、機密情報はフォームに開示されません。
- 入力された OSHA フォームが選択した施設に保存されます。

次のタスク

[施設] リストに移動すると、保存済み OSHA フォームを表示できます。詳細については、「保存済み OSHA 300 および 300A フォームの表示」を参照してください。

保存済み **OSHA 300** および **300A** フォームの表示

施設の保存済み OSHA 300 および 300A フォームを表示します。

始める前に

必要なロール：sn_ohs_im.compliance_manager

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
   ブラウザーウィンドウの新しいタブで安全衛生ワークスペースが開きます。
2. [インシデント管理] アイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [施設] リストで、 [すべて] を選択します。
4. 施設レコードを選択して開きます。
5. [添付ファイル] セクションで、必要な OSHA フォームの PDF ファイルを選択して開きます。

安全衛生インシデント管理 **OSHA** コンテンツパックの参照

安全衛生インシデント管理 OSHA コンテンツパック アプリケーションをインストールするときにインストールされるテーブルやシステムプロパティなどのコンポーネントについて説明します。

安全衛生インシデント管理 **OSHA** コンテンツパックとともにインストールされるコンポーネント

安全衛生インシデント管理 OSHA コンテンツパック アプリケーションのインストールと一緒に、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、システムプロパティなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

OSHA コンテンツパックとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
HS OSHA PDF テンプレート [sn_hs_im_osha_template]	OSHA フォームの生成に必要な OSHA フォーム PDF テンプレートレコードを保存します。アプリケーションをインストールすると、PDF テンプレートがインストールされ、事前設定されます。

安全衛生インシデント管理 OSHA コンテンツパック のプロパティ

OSHA フォームの PDF テンプレートを設定するために使用できるプロパティ。

これらのプロパティは 安全衛生インシデント管理 OSHA コンテンツパック アプリケーションで使用でき、このアプリケーションで利用可能な OSHA フォーム PDF テンプレート用に事前設定されています。ただし、PDF テンプレートを更新した場合は、対応するシステムプロパティで sys_id を更新する必要があります。詳細については、「OSHA フォーム PDF テンプレートの更新」を参照してください。

衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパックのプロパティ

プロパティ	説明
sn_hs_im_osha.osha_300a_form_pdf_template_sys_id	このプロパティには、OSHA 300A フォーム PDF テンプレートの sys_id が含まれます。OSHA 300A フォームの PDF テンプレートを更新した場合は、このプロパティの [値] フィールドで sys_id を更新する必要があります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：fad3312c77920110dffcf2babc5a99c3 • 場所： すべて > 安全衛生 > 安全衛生管理 > プロパティ
sn_hs_im_osha.osha_300_form_pdf_template_sys_id	このプロパティには、OSHA 300 フォーム PDF テンプレートの sys_id が含まれます。OSHA 300 フォームの PDF テンプレートを更新した場合は、このプロパティの [値] フィールドで sys_id を更新する必要があります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：edf1d554772b1110173cf2babc5a9902 • 場所： すべて > 安全衛生 > 安全衛生管理 > プロパティ
sn_hs_im_osha.osha_301_form_pdf_template_sys_id	このプロパティには、OSHA 301 フォーム PDF テンプレートの sys_id が含まれます。OSHA 301 フォームの PDF テンプレー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

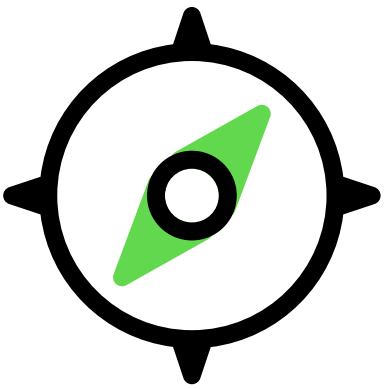
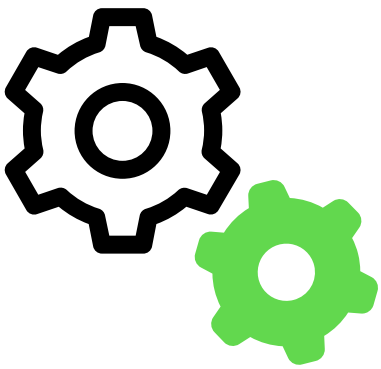
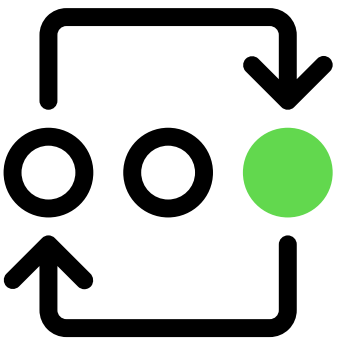
衛生安全インシデント管理 **OSHA** コンテンツパックのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	トを更新した場合は、このプロパティの [値] フィールドで sys_id を更新する必要があります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：4a384fe977660110dffcf2babc5a999e • 場所： すべて > 安全衛生 > 安全衛生管理 > プロパティ

安全衛生ケース管理

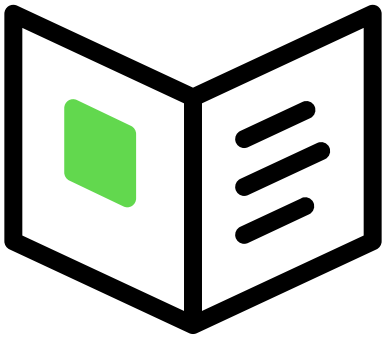
ServiceNow® 安全衛生ケース管理 アプリケーションは、従業員の衛生安全に関する問い合わせ、怪我や病気の後の職場復帰をサポートする機能を提供します。

開始するには

探索	構成	安全に関する質問
		
作業者、ラインマネージャー、安全担当者がどのように使用するかを学ぶ 安全衛生ケース管理	安全衛生ケース管理 を設定します。	衛生安全関連の質問を安全チームに送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースを解決する	参照	
		
衛生安全ケースを管理します。	インストールされているロール、テーブル、ストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。	

トラブルシューティングとサポート

- について質問し、他のリソースを調べる 安全衛生ケース管理 の ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

安全衛生ケース管理 の探索

安全衛生ケース管理 の詳細について説明し、それが組織のさまざまなユーザーにもたらすメリットを確認します。

安全衛生ケース管理の概要

安全衛生ケース管理を使用すると、従業員は衛生安全について質問でき、ラインマネージャーはけがや病気の後に従業員の職場復帰を計画し、安全チームはこれらの衛生安全のケースに対処して解決できます。

安全衛生ケース管理ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
従業員	• 安全インシデントによる休暇や組織の衛生安全の手順など、衛生安全に関する問い合わせを送信します。 • 作業関連インシデントの補償請求を送信します。
ラインマネージャー	従業員の職場復帰に関するケースを送信します。
安全チーム	安全ケースおよび関連する安全インシデントまたは負傷に対処します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生ケース管理のワークフロー

1. 衛生安全ケースは、次のいずれかの方法で安全チームに送信されます。
   - 従業員は、従業員センターから衛生安全に関する質問を送信します。
   - 安全ケースマネージャーは、従業員またはラインマネージャーから受け取った質問に基づいてケースを作成します。
   - 安全インシデントまたはけがに対応する安全エージェント (RTW ケースマネージャーロールを持つ) は、けがまたは病気の後に職場に戻る従業員の職場復帰ケースを作成します。また、HR 部門からの支援が必要な場合は HR ケースを作成することもできます。
2. 安全ケースマネージャーは、安全ケースに対応し、衛生安全に関する情報を提供し、従業員の質問を解決します。職場復帰ケースの場合は、従業員が怪我や病気から復帰する前に、従業員の作業能力を評価できます。

安全衛生ケース管理のメリット

安全衛生ケース管理の主な機能とメリット

メリット	機能	ユーザー
従業員の衛生安全に関する問い合わせをサポートします。	衛生安全に関する質問	従業員
けがや病気で休職から復帰する従業員を支援します。 • 職場復帰までの時間 • 正常な職場復帰	職場復帰	• ラインマネージャー • 従業員
従業員が職場での怪我に対して適切な補償を受けられるようにします。	補償請求	• ラインマネージャー • 従業員
安全インシデント内から HR ケースを作成して、HR 部門とのあらゆるコミュニケーションを処理できます。	けがに関する HR ケース	• 安全チーム • ヒューマンリソース (HR) チーム
安全インシデント内から職場復帰ケースを作成して、負傷者の職場復帰プロセスを処理できます。	けがからの職場復帰ケース	• ラインマネージャー • 安全チーム
安全チームが内部ワークフローに対処するケースを作成し、記録やコミュニケーションのために従業員と関連付けることができます。	衛生安全ケース	安全チーム

詳細情報

安全衛生ケース管理を構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- 安全衛生ケース管理の構成
- 安全衛生ケースの送信

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 安全衛生ケースへの対応
- 安全衛生ケース管理の参照

安全衛生ケース管理の構成

安全衛生ケース管理の実装をセットアップするには、アプリケーションをインストールし、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントを確認および構成します。

設定の概要

安全衛生ケース管理 をインストール

admin ロールを持っている場合は、安全衛生ケース管理アプリケーション (sn_hs_cm) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 次のものをレビュー 安全衛生ケース管理 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 ServiceNow Store のアプリケーションリスト。

必要なロール：admin

このタスクについて

安全衛生ケース管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細については、「安全衛生ケース管理とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

安全衛生ケース管理 の追加機能のためのオプションのアプリケーション

アプリケーション	説明
安全衛生インシデント管理 [sn_hs_im_incident]	安全衛生ケース管理に安全関連の従業員インシデントと観察事項機能をインストールします。詳細については、「安全衛生インシデント管理をインストール」を参照してください。
Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]	安全衛生インシデント管理でけがと病気のレコードから HR ケースを作成するには、ケースとナレッジ管理をインストールします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生ケース管理 の追加機能のためのオプションのアプリケーション (続く)

アプリケーション	説明
	• アクティブ化の詳細については、「ケースとナレッジ管理 のアクティブ化」を参照してください。 • けがと病気のレコードから HR ケースを作成する方法については、「 けがまたは病気からの HR ケースの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、安全衛生ケース管理アプリケーション (sn_hs_cm) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

けがに関する **HR** ケースを作成する **HR** サービスの構成

けがや病気に関する HR ケースの作成に使用する HR サービスを構成します。

始める前に

次の条件が満たされていることを確認します。

- Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) プラグインが ServiceNow インスタンスにインストールされている。アクティブ化の詳細については、「ケースとナレッジ管理 のアクティブ化」を参照してください。
- 安全衛生ケース管理 としてアプリケーションスコープが選択されている。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール：sn_hs_cm.case_manager および sn_hr_core.admin

このタスクについて

HR サービスおよび構成できる内容の詳細については、「 HR サービス」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. HR サービスの sys_id をコピーします。
   a. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR** サービス > **HR** サービスの設定.
   b. リストで、けがと病気のレコードから HR ケースを作成するために使用する HR サービスを選択します。
   c. ヘッダーを右クリックし、**[sys_id** のコピー] を選択します。
2. システムプロパティで HR サービスの sys_id を更新します。
   a. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生管理 > プロパティ.
   b. **[HR** サービスの **sys_id]** (*sn_hs_cm.hr_service_sys_id*) プロパティで、ステップ 1 でコピーした sys_id を更新します。
   c. [保存] を選択します。

安全衛生ケースの送信

安全ケースマネージャーは、従業員から受け取った質問に基づいてケースを作成することで、解決プロセスを開始できます。従業員は、従業員センターから直接、衛生安全関連の質問をすることもできます。安全衛生の質問フォームに入力し、質問に適したカテゴリを選択して送信できます。

- 従業員センターからの安全衛生に関する質問

  従業員は、安全部門に衛生安全に関する質問をして、衛生安全の手順、トレーニング、職場復帰などの情報を要求します。

- 安全衛生ワークスペースからの安全ケースの作成

  安全ケースマネージャーは、従業員またはラインマネージャーから受け取った質問に基づいてケースを作成します。

- けがまたは病気からの職場復帰ケースの作成

  安全インシデントまたはけがに対処する安全エージェントは、けがまたは病気から仕事に復帰する従業員の職場復帰ケースを作成します。

- けがまたは病気からの HR ケースの作成

  安全インシデントまたはけがに対処する安全エージェントは、けがまたは病気のために休暇中であるか、HR 部門からのその他の支援が必要な従業員の HR ケースを作成します。

従業員センターからの安全衛生に関する質問

安全部門に衛生安全に関する質問をして、衛生安全の手順、トレーニング、職場復帰などの情報を要求します。

始める前に
必要なロール： sn_hs_cm.case_reporter

このタスクについて ®
従業員は、 ServiceNow Now Mobile アプリを使用してモバイルデバイスから安全関連の質問を送信することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 従業員センターで、[衛生安全] メニューを選択し、[衛生安全に関する質問をする **(Ask a Health and Safety Question)]** を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   a. [一般の問い合わせ] や [けが/インシデント関連休暇 **(Injury / Incident related leave)]** など、質問に適したカテゴリを選択します。
   b. 関連する安全インシデントがあれば追加します。
4. オプション: 必要に応じて、[添付ファイルを追加] アイコン ( ) を使用して、質問に関する画像を添付します。
5. [送信] を選択します。

タスクの結果

- 質問に対して選択したカテゴリに基づいて、安全ケースが「オープン」ステータスで送信されます。質問への更新を表示して追跡するには、従業員センターで [自分の要求] リストに移動し、レコードを開きます。

  注:
  [要求元] フィールドで、この質問を送信する別のユーザーを選択した場合、そのケースは [自分の要求] リストに表示されません。代わりに、選択したユーザーの [自分の要求] リストに表示されます。

- 安全ケースは、安全衛生ワークスペースのケースリストにも表示されます。安全ケースマネージャー [sn_hs_cm.case_manager] は、安全衛生ワークスペースに移動して [ケース] アイコン ( ) を選択することで、提出されたすべての質問と要求を表示できます。詳細については、「安全衛生ケースへの対応」を参照してください。

安全補償請求の送信

労働関連のインシデントまたはけがに対する補償請求を送信します。

始める前に
必要なロール： sn_hs_cm.case_reporter

このタスクについて ®
従業員は、 ServiceNow Now Mobile アプリを使用してモバイルデバイスから安全関連の補償請求を送信することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 従業員センターで、[衛生安全] メニューを選択し、[補償請求の送信] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。
   a. 他の人のためにこの請求を送信する場合は、その人を選択します。
   b. 関連する安全インシデントがあれば追加します。
   c. 合計請求金額と請求の理由を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. オプション: 必要に応じて、[添付ファイルを追加] アイコン ( ) を使用して、請求に関連する画像を添付します。
5. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果

- 補償請求の安全ケースが [オープン] ステータスで送信されます。請求の更新を表示して追跡するには、従業員センターの [自分の要求] リストに移動し、レコードを開きます。

  注:
  この請求の送信先として [要求元] フィールドで他のユーザーを選択した場合、そのユーザーは [自分の要求] リストには表示されません。代わりに、選択したユーザーの [自分の要求] リストに表示されます。

- 安全ケースは、安全衛生ワークスペースのケースリストにも表示されます。安全ケースマネージャー [sn_hs_cm.case_manager] は、 安全衛生ワークスペース に移動して [ケース] アイコン ( )を選択することで、送信されたすべての要求を表示できます。詳細については、「安全衛生ケースへの対応」を参照してください。

安全衛生ワークスペースからの安全ケースの作成

従業員から受け取った質問に基づいてケースを作成し、解決プロセスを開始します。

始める前に

必要なロール：sn_hs_cm.case_manager、sn_hs_cm.case_writer、sn_hs_cm.rtw_writer

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. ケースアイコン ( ) を選択し、[ケース] タブを開きます。
3. [リスト] タブで [ケース] [すべて] を選択します。
4. [新規] を選択して安全ケースを作成します。
5. フォームのフィールドに入力します。
   安全ケースフォームのフィールドに関する詳細については、「[安全衛生ケース] フォーム」を参照してください。
6. 職場復帰ケースの場合は、けがまたは病気後の従業員の職場復帰に関連する詳細を [職場復帰の詳細 **(Return to work details)]** セクションに入力します。
   このセクションは、[職場復帰 **(Return to work)]** で [はい] が選択された場合にのみ表示されます。
7. オプション: 必要に応じて、[添付ファイルを追加] アイコン ( ) を使用して、従業員の質問に関する画像を添付します。
8. [保存] を選択します。

タスクの結果

- 選択したカテゴリに基づいて、安全ケースが「オープン」ステータスで作成されます。
- 職場復帰ケースの場合は、[休暇] タブと [けがと病気] タブが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
安全ケースマネージャーとして、ケースを自分にアサインして処理を開始できます。別の安全エージェントにアサインすることもできます。詳細については、「安全衛生ケースへの対応」を参照してください。

安全衛生ケースへの対応

安全ケースを処理して情報を提供し、未処理のタスクが完了していることを確認し、衛生安全に関連する従業員の質問と補償請求を解決します。

始める前に
必要なロール:sn_hs_cm.case_manager、sn_hs_cm.case_writer、sn_hs_cm.rtw_writer、 または sn_hs_cm.claim_case_writer

このタスクについて
従業員または作業員が衛生安全に関する質問または補償請求を送信すると、安全ケースが作成され、安全チームにアサインされます。

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. [ケース] アイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [ケース] で、ケースリストを開きます。
   - アサインされたケースの場合は、[自分にアサイン済み] を選択します。
   - すべての安全ケースの場合は、[すべて] を選択します。
4. リストから、処理するケースを選択します。
   まだ自分にアサインされていないケースを処理するには、安全ケースフォームの [アサイン先] フィールドを使用して自分にアサインします。
5. フォームのフィールドに入力します。
   安全ケースフォームのフィールドに関する詳細については、「[安全衛生ケース] フォーム」を参照してください。
6. ケースが [職場復帰] に設定されている場合は、従業員がけがや病気から復帰する前に、従業員の作業能力を評価します。

   職場復帰ケースライター [sn_hs_cm.rtw_writer] ロールを持つユーザーのみが、このセクションのフィールドを編集できます。

   a. [職場復帰の詳細 **(Return to work details)]** セクションで、フィールドに入力します。

   b. [休暇] タブで、[新規] を選択して従業員の休暇の詳細を入力します。

   c. [けがと病気] タブで、このケースに関連するけがと病気をレビューします。
   次の場合、けがレコードは [けがと病気] タブに自動的に入力されます。
      - このケースは、関連する安全インシデントのけがと病気レポートの **[RTW** ケースレコード] フィールドに追加されます。詳細については、「[けがと病気] フィールド」を参照してください。
      - または、このケースは関連するけがと病気のレコードから作成されました。詳細については、「けがまたは病気からの職場復帰ケースの作成」を参照してください。
7. ケースが [補償請求ケース] として設定されている場合は、これらのセクションに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

請求ケースライター [sn_hs_cm.claim_case_writer] ロールを持つユーザーのみが、これらのセクションにアクセスできます。

a. [従業員請求の詳細] セクションで請求を確認し、請求金額をさまざまなコンポーネントに分類して合計請求コストになるなどの詳細を入力します。

b. [クローズの詳細] セクションで、報酬結果の詳細、支払額、およびクローズ日を入力します。

8. [ドキュメント] タブで、[新規] を選択して、ケースに関連するドキュメントを追加します。
フィールドの説明については、「安全衛生 ドキュメントフォーム」を参照してください。

9. [アクション] タブで、[新規] を選択してケースのアクションを追加します。
フィールドの説明については、「安全衛生 アクションフォーム」を参照してください。

10. この場合に要求される追加情報を入力します。
次のセクションを使用して、情報を提供し、ケースを解決できます。
   - 情報を添付するための [添付ファイル] セクション。
   - フリーテキストの形式で情報を追加する [作成 **(Compose)]** セクションこのセクションを使用して、関連するナレッジベース記事へのリンクを追加することもできます。

11. オプション: 必要に応じて、安全ケースのレポートを生成します。

a. [レポートを生成] を選択します。

> **注:**
> [レポートを生成] ボタンは、レポートフィールドのマッピングで衛生安全ケース [sn_hs_cm_case] テーブルが有効になっている場合にのみ表示されます。詳細については、「レポートフィールドのマッピングを構成するための 安全衛生 テーブルの有効化」を参照してください。

b. [レポートを生成] ダイアログボックスの [レポートを選択] フィールドでレポートマッピングを選択します。
[レポートを選択] フィールドでは、衛生安全ケース [sn_hs_cm_case] テーブル用に作成および公開されたレポートマッピングフォームのみを選択できます。詳細については、「安全性レポートフィールドのマッピングの作成」を参照してください。

c. [生成] を選択します。

12. [ケースをクローズ] を選択して、すべてのアクティビティが完了した後に安全ケースをクローズします。

タスクの結果

インシデントのステータスが「完了してクローズ」に変更されます。

安全衛生ケース管理の参照

参照トピックを使用して、安全衛生ケース管理アプリケーションと併せてインストールされるコンポーネント (ロール、テーブル、プラグイン、ストアアプリケーションなど) について確認します。

安全衛生ケース管理とともにインストールされるコンポーネント

安全衛生ケース管理 アプリケーションがインストールされると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。このアプリケーションは、関連するストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストール済みストアアプリケーション

安全衛生ケース管理とともにインストールされるストアアプリ

ストアアプリケーション	説明
衛生安全コア	安全衛生コアデータモデルをインストールします。このデータモデルには安全衛生安全衛生アプリケーションで使用されるユーザープロファイルやアクションなどの一般的なコンポーネントが含まれています。 安全衛生コア とともにインストールされるストアアプリケーション、ロール、およびテーブルの詳細については、「安全衛生コア とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

インストールされているロール

安全衛生ケース管理 でのロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
安全ケースマネージャー [sn_hs_cm.case_manager]	衛生安全ケースのマネージャー。次のことを実行できます。 • で衛生安全ケースとその関連レコードを表示する 安全衛生ワークスペース • からこれらを作成、更新、および削除する 安全衛生ワークスペース ○ 安全衛生ケース ○ 作業ケースに戻る	• sn_hs_cm.case_reporter • sn_hs_cm.rtw_writer • sn_hs_cm.case_writer
安全ケースレポーター [sn_hs_cm.case_reporter]	• 衛生安全の質問に対して作成されたケースを表示します。 • から衛生安全に関する質問を送信 従業員センター	なし
安全ケースリーダー [sn_hs_cm.case_reader]	• で衛生安全ケースを表示できます。 安全衛生ワークスペース • 衛生安全ケースに関連付けられた安全インシデントと観察事項を表示できます。	• sn_ohs_im.incident_reader • sn_ohs_im.observation_reader • sn_ohs_im.hs_profile_reader • sn_ohs_im.document_reader • sn_ohs_im.action_reader

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生ケース管理 でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
安全ケースライター [sn_hs_cm.case_writer]	• で衛生安全ケースを作成および更新する 安全衛生ワークスペース • 関連する安全インシデントと観察事項を衛生安全ケースに関連付けます。	• sn_ohs_im.incident_writer • sn_ohs_im.observation_writer • sn_hs_cm.case_reader • sn_ohs_im.document_writer • sn_ohs_im.action_writer
職場復帰ケースリーダー [sn_hs_cm.rtw_reader]	で職場復帰ケースを表示できます。 安全衛生ワークスペース	sn_ohs_im.hs_profile_reader
職場復帰ケースライター [sn_hs_cm.rtw_writer]	で職場復帰ケースを作成および更新できる安全ケースライター 安全衛生ワークスペース	• sn_hs_cm.case_writer • sn_hs_cm.rtw_reader
請求ケースライター [sn_hs_cm.claim_case_writer]	で請求ケースを作成、更新、削除できる安全ケースライター 安全衛生ワークスペース	• sn_hs_cm.case_writer • sn_hs_cm.claim_case_reader
請求ケースリーダー [sn_hs_cm.claim_case_reader]	で 安全衛生 請求ケースを表示できます。 安全衛生ワークスペース	sn_hs_cm.case_reader

自動翻訳

インストールされるテーブル

安全衛生ケース管理 のテーブル

テーブル	説明
衛生安全ケース [sn_hs_cm_case]	安全衛生ケースのすべてのレコードが保存されます。このテーブルは、衛生安全タスク [sn_ohs_im_task] テーブルを拡張します。
休暇 [sn_hs_cm_leave]	けがと病気関連の休暇タイプの安全衛生ケースが保存されます。
安全衛生ケース支払 [sn_hs_cm_payment]	安全衛生補償請求ケースの支払い詳細を保存します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[安全衛生ケース] フォーム

安全ケースマネージャーは、[安全ケース] フォームを使用して、従業員から受け取った衛生安全に関する質問を解決できます。

衛生安全に関する質問が送信されると、安全ケースが作成されます。ケースフォームの一部のフィールドは、作成元の要求から入力されます。

ケースがアサインされた後、安全エージェントは 安全衛生ワークスペースからケースのフィールドに入力します。

[安全衛生ケース] フォーム

フィールド	説明
番号	ケースに対してシステムにより生成された一意の番号。
簡単な説明	要求の簡潔な説明
要求元	情報の提供を求められるユーザー
カテゴリ	ケースまたは従業員の質問のタイプ • [衛生安全の手順 **(Health and safety procedures)]**：組織の衛生安全の手順に関連するクエリ • [トレーニング]：衛生安全のトレーニングに関連するクエリ • [機器]：衛生安全機器に関連するクエリ • [けが/インシデント関連の休暇 **(Injury / Incident related leave)]**：けがまたはインシデントによる休暇、関連する職場復帰に関する考慮事項に関連するクエリ • [一般の問い合わせ]：その他の一般的な衛生安全に関する質問
関連インシデント/観察事項	このケースが関連する安全インシデントまたは観察事項 このフィールドは、 安全衛生インシデント管理 (sn_hs_im_incident) アプリケーションが ServiceNow インスタンスにインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「安全衛生インシデント管理 をインストール」を参照してください。
職場復帰ケース	このケースがけがまたは病気の後に職場復帰する従業員に関連するかどうかを示すオプションこのフィールドを編集できるのは、職場復帰ケースライター [sn_hs_cm.rtw_writer] ロールを持つユーザーのみです。 職場復帰ケースは、通常、従業員が負傷し、回復のために休暇が必要になったインシデントに関連してオープンされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[安全衛生ケース] フォーム (続く)

フィールド	説明
	このフィールドで [はい] を選択すると、次の項目が表示されます。 • ケースフォームの [職場復帰の詳細 **(Return to work details)]** セクション • このケースの [休暇] タブと [けがと病気] タブ
補償請求ケース	このケースが補償請求に関連するかどうかを示すオプション。 このフィールドで [はい] を選択すると、次のセクションが表示されます。請求ケースライター [sn_hs_cm.claim_case_writer] ロールを持つユーザーのみが、これらのセクションのフィールドを編集できます。 • 従業員請求の詳細 • クローズの詳細
親ケース	このケースが関連付けられている親安全衛生ケース ID 番号
状況	ケースの状況
アサイン先グループ	ケースがアサインされている安全アサイン先グループケースがまだユーザーにアサインされていない場合、このグループのどのメンバーでもケースを処理できます。
アサイン先	このケースにアサインされたユーザー
連絡タイプ	メールや電話番号などの関係者への連絡方法
説明	ケースの詳細説明。

作業の詳細に戻る

安全衛生ケースフォームの [職場復帰の詳細] セクションは、[職場復帰ケース] で [はい] を選択した場合にのみ表示されます。これらのフィールドを使用すると、従業員がけがや病気から復帰する前に、従業員の作業能力を評価できます。

職場復帰ケースライター [sn_hs_cm.rtw_writer] ロールを持つユーザーのみが、このセクションのフィールドを編集できます。

[職場復帰の詳細 **(Return to work details)]** フィールド

フィールド	説明
休暇のカテゴリ	従業員が欠勤している理由
返却予定日	従業員の職場復帰が予定されている日付
診断書受領済み	従業員がけがまたは病気から回復して職場に復帰する前に、診断書を受領したかどうかを示すオプション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[職場復帰の詳細 **(Return to work details)**] フィールド (続く)

フィールド	説明
配慮が必要	従業員の職場復帰に必要な変更
作業の制限	従業員の職場復帰計画中に特定された制限

ドメインセパレーションと安全衛生ケース管理

安全衛生ケース管理 ではドメインセパレーションがサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

ドメインセパレーションテーブルの概要

安全衛生ケース管理 内のすべてのテーブルはドメインセパレーションでき、必要なドメインセパレーションフィールドを含めることができます。

安全衛生ケース管理 におけるドメインセパレーションの仕組み

- 安全衛生ケース管理 内の各テーブルには、ドメインセパレーションフィールド [ドメイン] および [ドメインパス] が含まれています。
- お客様は、これらのフィールドを使用して 安全衛生ケース管理 の実装でドメインセパレーションを構成できます。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

安全衛生コントラクター管理

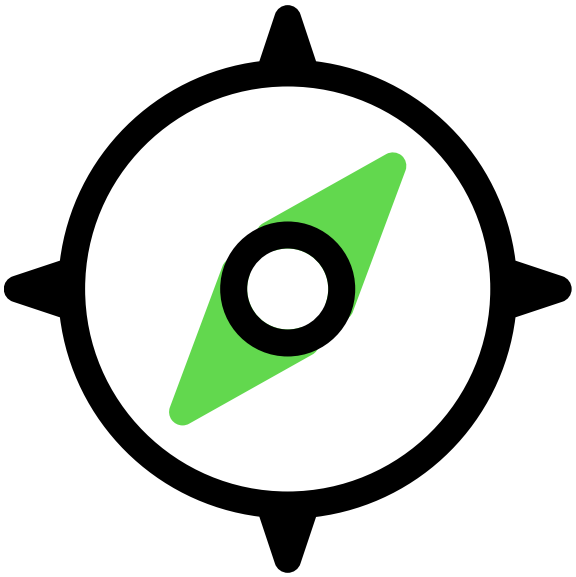
ServiceNow® 安全衛生コントラクター管理アプリケーションを使用すると、請負会社と労働者の健康と安全を管理できます。このアプリケーションを使用すると、契約労働者が現場に到着する前に、関連する証明書とスキルを持っていること、および必要なトレーニングを完了していることを確認して、安全に作業を行うことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

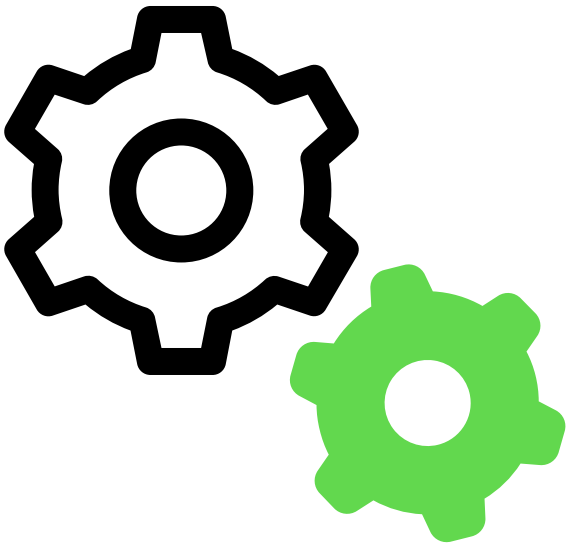
開始するには

探索



作業者、ラインマネージャー、安全請負業者のコーディネーターが安全衛生コントラクター管理を使用する方法について説明します。

構成



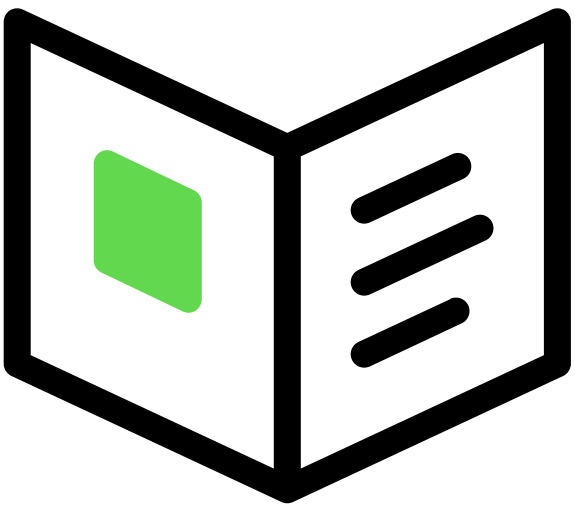
安全衛生コントラクター管理 を設定します。

使用方法



請負業者を事前に認定し、健康と安全のために契約労働者を管理します。

参照



インストールされているロール、テーブル、ストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トラブルシューティングとサポート

- について質問し、他のリソースを調べる 安全衛生コントラクター管理 の ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

安全衛生コントラクター管理 の探索

安全衛生コントラクター管理 の詳細について説明し、それが組織のさまざまなユーザーにもたらすメリットを確認します。

安全衛生コントラクター管理の概要

このアプリケーションを使用すると、請負業者の労働者が関連する証明書とスキルを持っていること、および現場に到着する前に必要なトレーニングを完了していることを確認して、安全に作業を行うことができます。

安全衛生コントラクター管理 ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
安全請負会社コーディネーター	安全衛生ワークスペースから請負業者の労働者を健康と安全のために管理し、誰が現場にいるかを常に把握します。請負業者のコーディネーターは、請負業者の労働者が関連する証明書とスキルを持ち、必要なトレーニングを完了していることを確認する前に、現場へのアクセスを許可します。
従業員とラインマネージャー	従業員センターから請負会社を追加して、衛生安全の事前認定プロセスを開始します。
請負社員	メール通知に記載されているとおりに、アサインされたタスクを完了し、ドキュメントをアップロードします。

安全衛生コントラクター管理 のワークフロー

1. 安全請負会社コーディネーターは、 安全衛生ワークスペース内のすべての請負会社の詳細を追跡します。また、専門分野や連絡先の詳細を含め、すべての請負業者の労働者が一覧表示されます。
2. 安全請負会社コーディネーターは、タスクを請負会社の作業員にアサインして、現場に到着する前に、前提条件のトレーニングとドキュメントのアップロードについて最新の状態であることを確認します。
3. 契約社員は、アサインされたタスクのメールを受信し、完了としてマークします。
4. 前提条件タスクを請負会社の作業員が完了すると、請負会社のコーディネーターは契約社員にサイトへのアクセス権を付与します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生コントラクター管理 のメリット

安全衛生コントラクター管理の主な機能とメリット

メリット	機能	ユーザー
請負業者とその労働者が健康と安全を追跡することを事前に認定します。	請負会社と作業者を追加	• 安全請負会社コーディネーター • ラインマネージャー
請負業者の労働者が現場に来る前に、前提条件のトレーニングと文書のアップロードを確実に行います。	請負会社のタスク割り当て	安全請負会社コーディネーター
請負会社とその労働者から前提条件文書を収集します。	契約社員ドキュメント	安全請負会社コーディネーター
すべての請負業者の労働者を追跡し、誰が現場にいるかを常に把握します。	サイトアクセス	安全請負会社コーディネーター
インシデントおよび観察事項に請負社員を追加します。	安全インシデントに関与する人物	• ラインマネージャー • 安全エージェント

次に探索する内容

安全衛生コントラクター管理を構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- 安全衛生コントラクター管理の構成
- 衛生安全のための委託先の管理
- 安全衛生コントラクター管理の参照

安全衛生コントラクター管理の構成

安全衛生コントラクター管理の実装をセットアップするには、アプリケーションをインストールし、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントを確認および構成します。

構成の概要

- 安全衛生コントラクター管理 をインストール

  admin ロールを持っている場合は、 安全衛生コントラクター管理 アプリケーション (sn_hs_crm) をインストールします。

- 契約社員に [snc_external] ロールをアサイン

  このロールに関する詳細については、「Explicit Roles」を参照してください。

- アサイン 安全衛生 請負会社労働者へのプロファイル

  サイトで作業するためにアサインされたタスクを完了する必要があるすべての請負社員に 安全衛生 プロファイルをアサインします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生コントラクター管理 をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 安全衛生コントラクター管理 アプリケーション (sn_hs_crm) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 次のものをレビュー 安全衛生コントラクター管理 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 ServiceNow Store のアプリケーションリスト。

必要なロール：admin

このタスクについて

安全衛生コントラクター管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細については、「安全衛生コントラクター管理とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 安全衛生コントラクター管理 アプリケーション (sn_hs_crm) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロファイル 安全衛生 請負社員へのアサイン

サイトで作業するためにアサインされたタスクを完了する必要があるすべての請負社員に 安全衛生プロファイルをアサインします。

始める前に

snc_externalロールが請負会社の作業者に割り当てられていることを確認します。この明示的なロールの詳細については、「 Explicit Roles 」を参照してください。

必要なロール:sn_hs_crm.contractor_coordinator

このタスクについて

注:
[衛生安全プロファイルの生成] スケジュール済みジョブは毎週実行され、安全衛生アプリケーションでロールがアサインされたユーザー [sys_user] の衛生安全ユーザープロファイルが自動的に作成されます。

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. [設定] アイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブで、[衛生安全プロファイル]、**[**すべて] の順に選択します。
4. 新規 を選択して、衛生安全の請負作業者を追加します。
5. フォームで、フィールドに入力します。
   フォームフィールドの説明については、「 衛生安全 プロファイル フォーム」を参照してください。
6. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果

- 契約社員は、安全衛生ワークスペースの [設定] の下にある [衛生安全プロファイル] リストに表示されます。ユーザープロファイルは 、衛生安全プロファイル [sn_ohs_im_health_and_safety_profile] テーブルに保存されます。
- ユーザーは次のフォームで選択できます。
  - 健康と安全のために請負会社を登録する場合の請負会社。詳細については、「からの請負会社の追加 安全衛生ワークスペース」を参照してください。
  - 請負会社に契約社員を追加する場合のワーカーフォーム。
  - 契約社員にサイトアクセスを許可する場合のサイトアクセスフォーム。詳細については、「請負会社ワーカーにサイトアクセス権を付与する」を参照してください。

衛生安全のための委託先の管理

安全衛生コントラクター管理を使用すると、契約コーディネーターは請負業者の健康と安全を管理し、誰が現場にいるかを常に把握できます。

安全衛生コントラクター管理ワークフローの概要

安全衛生ワークスペース

ワークスペースでは、安全請負人コーディネーターが次のタスクを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. からの請負会社の追加 安全衛生ワークスペース

   名前、住所、主要連絡先、総合評価など、すべての請負会社の詳細を追跡します。さらに、専門分野や連絡先の詳細を含め、すべての請負業者の労働者をリストアップします。

   従業員またはラインマネージャーは、 従業員センター から請負会社を登録して、衛生安全の事前認定プロセスを開始することもできます。詳細については、「からの請負会社の登録 従業員センター」を参照してください。

2. 請負会社ワーカーへのタスクのアサイン

   タスクを請負会社の作業員にアサインして、現場に来る前に、前提条件のトレーニングとドキュメントのアップロードについて最新の情報を得ていることを確認します。

3. 契約社員にドキュメントを追加

   ワークスペースの契約社員から収集したドキュメント、または契約社員に関連するドキュメントをアップロードします。

4. 請負会社ワーカーにサイトアクセス権を付与する

   完了したタスクを請負業者コーディネーターが受け取ると、作業者に顧客の場所へのアクセス権を付与できます。

契約社員のタスク (メール経由)

契約社員は、メール通知で受信したアサインされたタスクを完了します。

1. 契約社員は、アサインされたタスクのメールを受信します。メールのボタンから直接アクションに応答できます。
   - ドキュメントのアップロード
   - 前提条件となるトレーニング資料を表示
   - タスクを完了としてマーク
2. 前提条件タスクが完了すると、請負業者コーディネーターは彼らにサイトへのアクセス権を付与します。契約社員は、会社の場所へのアクセスに使用できるアクセスコードが記載された別のメールを受信します。

自動翻訳

からの請負会社の登録 従業員センター

請負会社を登録して、組織内の安全請負会社コーディネーターによる衛生安全事前認定プロセスを開始します。

始める前に

必要なロール:sn_hs_crm.reporter

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 従業員センター の 衛生安全 メニューで、請負会社の管理 を選択し、請負会社の登録 を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

   a. 会社名を入力し、会社に適した業種を選択します。

   b. 請負会社の主連絡先を追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このフィールドには、[snc_external] ロールが割り当てられており、 安全衛生 プロファイルが作成されているユーザーのみが表示されます。

詳細については、「プロファイル 安全衛生 請負社員へのアサイン」を参照してください。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果

- 請負業者は安全衛生のために登録されています。
- 請負会社は、 安全衛生ワークスペース の請負会社リストに表示されます。安全請負業者コーディネーター [sn_hs_crm.contractor_coordinator] は、 安全衛生ワークスペース に移動し、請負業者管理アイコン ( ) を選択することで、登録されているすべての会社を表示できます。

次のタスク

安全請負業者のコーディネーターは、 安全衛生ワークスペース からこの会社の事前認定情報を入力できます。詳細については、「からの請負会社の追加 安全衛生ワークスペース」を参照してください。

からの請負会社の追加 安全衛生ワークスペース

請負会社を追加して、請負会社とその作業員を事前認定します。その後、この会社の請負労働者の健康と安全を管理できます。

始める前に

必要なロール:sn_hs_crm.contractor_coordinator

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. 請負会社管理アイコン ( ) を選択して、[請負会社管理] タブを開きます。
3. [リスト] タブで、[請負会社] を選択し、次に [すべて] を選択します。
4. [新規] を選択して、衛生安全の請負会社を追加します。
5. フォームで、フィールドに入力します。

   a. 会社名、提供されるサービス、業種、住所、星による評価など、会社の詳細を入力します。

   b. [プライマリ連絡先] フィールドに請負会社のプライマリ連絡先を追加します。

   [プライマリ連絡先] フィールドには、[snc_external] ロールが割り当てられ、安全衛生プロファイルが作成されているユーザーのみが表示されます。

   詳細については、「プロファイル 安全衛生 請負社員へのアサイン」を参照してください。

6. オプション: 必要に応じて、[添付ファイルを追加] アイコン ( ) を使用して、会社に関連する添付ファイルを追加します。
7. **[Save** (保存)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

- 衛生安全のために請負会社が追加されます。この会社のレコードは、請負会社 [sn_hs_crm_company] テーブルに保存されます。
- この請負会社の [ワーカー]、[ドキュメント]、および [サイトアクセス] タブが表示されます。

次のタスク

- 作業者 タブで、追加 を選択して、サイトで必要なタスクを実行するこの会社から契約社員を追加します。専門知識分野と連絡先の詳細を含め、すべての請負会社の作業員を追加します。

  注:
  [snc_external] ロールがアサインされ、 安全衛生 プロファイルが作成されているユーザーのみがリストに表示され、契約社員として追加できます。

- ドキュメント タブで、追加 を選択して、請負会社またはその労働者から収集されたドキュメントを追加します。安全衛生ワークスペース に安全関連ドキュメントを保存する方法については、「安全衛生関連ドキュメントを追加」を参照してください。
- サイト アクセス タブで、新規 を選択して、この請負会社の作業者にサイト アクセスを付与し、自分の場所で必要なタスクを実行できるようにします。

  この会社に関連付けられている作業者が既にサイトにアクセスできる場合は、このリストに表示されます。ワーカーのサイト アクセスの追加については、「 請負会社ワーカーにサイトアクセス権を付与する」を参照してください。

請負会社ワーカーへのタスクのアサイン

タスクを請負会社の作業員にアサインして、現場に到着する前に、前提条件のトレーニングとドキュメントのアップロードについて最新の情報を得ていることを確認します。

始める前に

必要なロール:sn_hs_crm.contractor_coordinator

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. タスクをアサインする請負会社ワーカーレコードを開きます。
3. [アクション] タブで、[新規] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「安全衛生 アクションフォーム」を参照してください。
5. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果

- 契約社員は、アサインされたタスクに関するメールを受信します。
- タスクは、契約社員レコードの [アクション] タブに一覧表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

- 契約社員はタスクに応答し、メールの次のボタンから直接タスクを完了します。
- ○ ドキュメントのアップロード
  - ○ 前提条件となるトレーニング資料を表示
  - ○ タスクを完了としてマーク
- 契約社員がすべての前提条件タスクを完了すると、契約社員コーディネーターは契約社員にサイトへのアクセス権を付与できます。詳細については、「請負会社ワーカーにサイトアクセス権を付与する」を参照してください。
- 契約社員の作業者が提出した書類がある場合、契約社員のコーディネーターは、社員または契約社員会社の [書類] タブに書類をアップロードすることができます。詳細については、「契約社員にドキュメントを追加」を参照してください。

契約社員にドキュメントを追加

契約社員から収集したドキュメント、またはこの契約社員に関連するドキュメントを追加します。

始める前に

必要なロール:sn_hs_crm.contractor_coordinator または sn_ohs_im.document_writer

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. ドキュメントを追加する契約社員レコードを開きます。
3. [ドキュメント] タブで、[新規] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。
   フォームフィールドの説明については、「 安全衛生 ドキュメントフォーム」を参照してください。
5. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果

- ドキュメントは、契約社員レコードの [ドキュメント] タブに一覧表示されます。
- このドキュメントは、[構成] の [標準とドキュメント] リストにも一覧表示され、衛生安全ユーザードキュメント [sn_ohs_im_m2m_hs_user_document] テーブルに保存されます。

請負会社ワーカーにサイトアクセス権を付与する

契約社員がすべての前提条件タスクを完了すると、必要なタスクを実行するためのサイトへのアクセス権を付与できます。

始める前に

必要なロール:sn_hs_crm.contractor_coordinator

このタスクについて

作業員のサイトへのアクセス権を追加すると、安全チームはいつでも誰がサイトにチェックインし、誰がサイトからチェックアウトしたかを把握できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. サイトへのアクセス権を付与する請負会社ワーカーレコードを開きます。
3. [サイトのアクセス] タブで、[新規] を選択します。

   ヒント:
   請負会社レコードの [サイトアクセス] タブから作業者のサイトアクセスを追加することもできます。

4. フォームで、フィールドに入力します。

   サイトアクセスフォーム

フィールド	説明
状況	サイトアクセスのステータス。 [アクティブ] に設定して、サイトにアクセス権を付与します。
ワーカー	請負会社の従業員の名前。 請負会社ワーカーレコードからこのサイトアクセスレコードを作成すると、このフィールドにワーカーの名前が自動的に入力されます。
場所	このアクセス権が適用されるサイトの場所。
開始日	作業者がサイトに最初にアクセスできる日付。
終了日	ワーカーのサイトアクセスが終了する日付。

5. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果

- アクセス権は、契約社員レコードの [サイトアクセス] タブに表示されます。
- アクセス権は、この作業者が属する請負会社の [サイトアクセス] タブにも表示されます。

から請負会社を追加する 安全衛生ワークスペース

安全衛生ワークスペースワークスペースにリストされている会社に請負会社をオンボーディングします。

このタスクについて
新しい請負会社は、 安全衛生ワークスペースで表示できる会社リストの既存の請負会社に追加できます。

請負会社の追加の詳細については、以下を参照してください。 からの請負会社の追加 安全衛生ワークスペース

始める前に
必要なロール:sn_hs_crm.contractor_coordinator

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. 請負会社を追加します。

タスクの結果

- 契約社員は、適切なロールを持つ請負会社の [作業者] タブに追加されます。
- ログインユーザー名とパスワード、および コントラクターサービスセンターにアクセスするためのリンクが記載されたメールが契約社員に送信されます。

次のタスク
タスクを契約社員にアサインするか、契約社員から取得したドキュメントをアップロードして、契約社員のオンボーディングを完了することができます。

- 契約社員にタスクをアサインする方法の詳細については、「 請負会社ワーカーへのタスクのアサイン」を参照してください。
- 契約社員の伝票を追加する方法の詳細については、「 契約社員にドキュメントを追加」を参照してください。
- 契約社員の 安全衛生 プロファイルを設定するには、「 プロファイル 安全衛生 請負社員へのアサイン」を参照してください。

安全衛生コントラクター管理の参照

参照トピックを使用して、安全衛生コントラクター管理アプリケーションと併せてインストールされるコンポーネント (ロール、テーブル、プラグイン、ストアアプリケーションなど) について確認します。

安全衛生コントラクター管理とともにインストールされるコンポーネント

安全衛生コントラクター管理 アプリケーションがインストールされると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。このアプリケーションは、関連するストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

インストール済みストアアプリケーション

安全衛生コントラクター管理とともにインストールされるストアアプリ

ストアアプリケーション	説明
衛生安全コア	安全衛生コアデータモデルをインストールします。このデータモデルには安全衛生安全衛生アプリケーションで使用されるユーザープロファイルやアクションなどの一般的なコンポーネントが含まれています。 安全衛生コア とともにインストールされるストアアプリケーション、ロール、およびテーブルの詳細については、「安全衛生コア とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。
ワークプレイスコア	安全衛生 アプリケーションでワークプレイスの場所を有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生コントラクター管理とともにインストールされるストアアプリ (続く)

ストアアプリケーション	説明
[sn_wsd_core]	**重要:** アプリケーションのインストールでは、ワークプレイスコア 場所モデルの場所デモデータはインストールされません。ワークアラウンドとしては、[デモデータのロード] オプションを使用して ワークプレイスコア プラグインを修復します。

インストールされるロール

安全衛生コントラクター管理 でのロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール

安全請負会社コーディネーター
[sn_hs_crm.contractor_coordinator]
	請負会社と労働者のコーディネーターは、次のことができます。
	• での請負会社とその関連レコードの表示 安全衛生ワークスペース
	• への追加、更新、削除 安全衛生ワークスペース
	  ○ 衛生安全のための請負会社
	  ○ 衛生安全プロファイルの請負会社作業員
	• 安全関連のタスクとアクションを請負業者の作業者に割り当てる
	• 請負会社と労働者から安全関連文書を収集します
	• 請負会社の作業者にサイトへのアクセス権を付与する
		• sn_ohs_im.hs_profile_writer
		• sn_ohs_im.workspace_user
		• sn_hs_crm.レポーター
		• sn_ohs_im.document_admin
		• canvas_user
		• sn_ohs_im.action_writer
		• sn_ohs_im.action_reader

安全請負業者の報告者 [sn_hs_crm.レポーター]	から衛生安全のための請負会社を表示および作成します 従業員センター	• sn_ohs_im.hs_profile_reader • sn_hs_crm.company_writer • sn_hs_crm.company_reader

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生コントラクター管理 でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
安全請負会社ライター [sn_hs_crm.company_writer]	請負会社管理会社テーブルおよび関連するテーブルに情報を書き込むことができます	なし
安全請負会社リーダー [sn_hs_crm.company_reader]	請負会社テーブルとそれに関連するテーブルの情報を表示できます	なし

インストールされるテーブル

安全衛生コントラクター管理 のテーブル

テーブル	説明
請負会社 [sn_hs_crm_company]	安全衛生用に追加されたすべての請負会社を保存します。
サイトアクセス [sn_hs_crm_location_access]	サイトへのアクセス権が付与されているすべての請負会社の作業員を保存します。
ドキュメント [sn_hs_crm_m2m_company_document]	請負会社および作業員から収集されたすべての安全関連ドキュメントを保存します。

ドメインセパレーションと安全衛生コントラクター管理

安全衛生コントラクター管理 ではドメインセパレーションがサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

ドメインセパレーションテーブルの概要

安全衛生コントラクター管理 内のすべてのテーブルはドメインセパレーションでき、必要なドメインセパレーションフィールドを含めることができます。

安全衛生コントラクター管理 におけるドメインセパレーションの仕組み

- 安全衛生コントラクター管理 内の各テーブルには、ドメインセパレーションフィールド [ドメイン] および [ドメインパス] が含まれています。
- お客様は、これらのフィールドを使用して 安全衛生コントラクター管理 の実装でドメインセパレーションを構成できます。

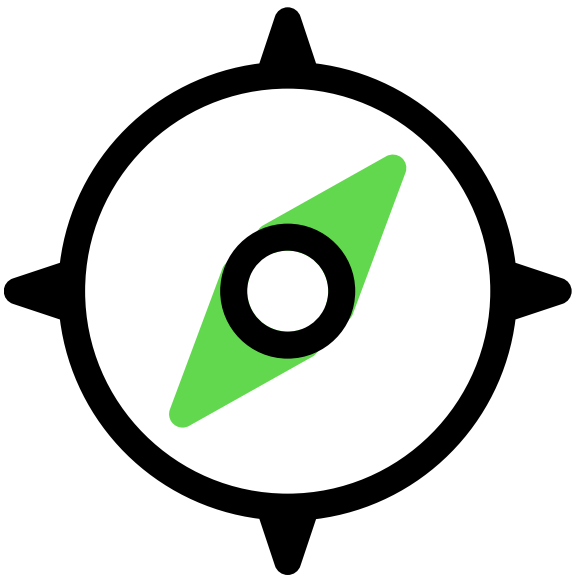
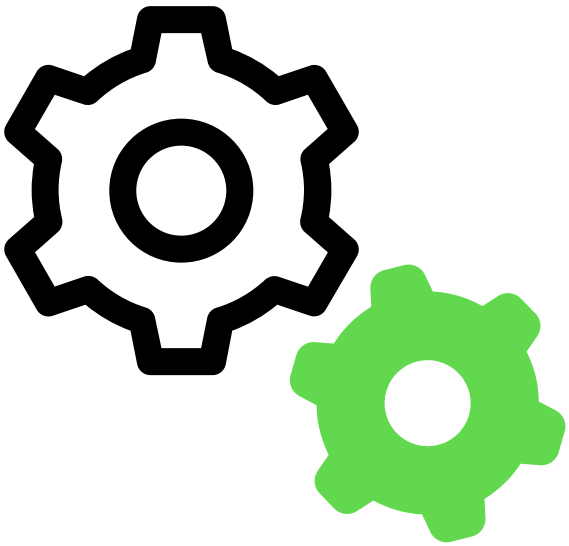
関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

コントラクターサービスセンター

この ServiceNow® コントラクターサービスセンター により、契約労働者は現場に出社したときにセルフサービスでドキュメントを提供し、タスクを実行し、現場で衛生安全の問題や懸念事項を報告できます。

開始

探索	構成
	
契約社員が請負会社サービスセンターを使用する方法について説明します。	設定 コントラクターサービスセンター

自動翻訳

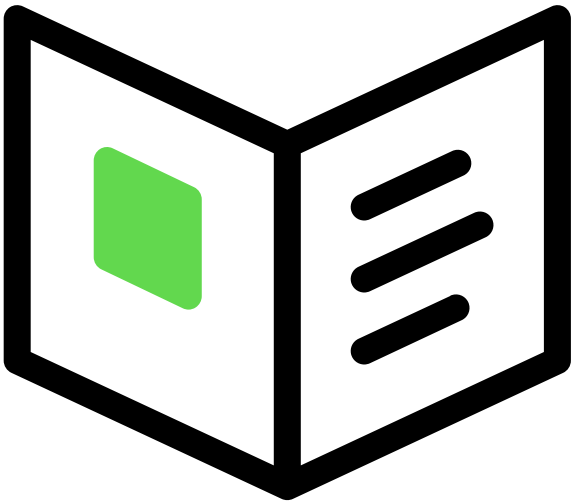
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用方法



事前認定タスクを完了し、安全要求を提出し、衛生安全に関するドキュメントをアップロードします。

参照



インストールされているロール、テーブル、ストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

役に立つリソース

- について質問し、他のリソースを調べる コントラクターサービスセンター の ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

コントラクターサービスセンター の探索

コントラクターサービスセンターは、請負業者を管理およびサポートするための一元化されたハブです。請負業者のワークフローを合理化し、効率を向上させ、さまざまな安全タスクを安全かつ高品質に機能させるのに役立ちます。

コントラクターサービスセンターの概要

このアプリケーションは、請負業者が安全請負業者コーディネーターによってアサインされたタスクを完了できるセルフサービスセンターです。安全衛生インシデントの報告、作業許可の要求、ドキュメントのアップロード、ジョブ安全性分析の作成など、さまざまな安全タスクを実行できます。現場の安全ツール、プロトコル、ドキュメントに簡単にアクセスできます。

コントラクターサービスセンター ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
契約社員	請負会社のサービスセンターを使用して、事前認定タスクを完了するか、ドキュメントを提出します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コントラクターサービスセンター のワークフロー

契約社員は、まずオンボーディングメールに記載されているリンクを使用して コントラクターサービスセンターにアクセスします。請負業者は、同じメールに記載されているユーザー名とパスワードを使用して、システムにログインします。最初のログイン時に、請負業者はセキュリティ上の理由からパスワードを更新するように求められます。ログインすると、請負業者は、必要なドキュメントのアップロードを含め、安全請負業者コーディネーターによってアサインされたすべてのタスクを表示して完了できます。さらに、請負業者は コントラクターサービスセンター 内のセルフサービス機能を使用して、必要に応じて運転要求を作成および送信できます。

コントラクターサービスセンター のメリット

コントラクターサービスセンター 利点

メリット	機能	ユーザー
コントラクターサービスセンター でセルフサービスアクセスを使用して、安全衛生要求、作業許可要求、JSA の作成などのさまざまなタスクを実行します。	コントラクターサービスセンター ナビゲーションの概要	契約社員
メールを使用して コントラクターサービスセンター にログインします。	契約社員としての初めての コントラクターサービスセンター ログイン	契約社員
安全衛生コントラクター管理ワークスペースで請負会社のプロファイルを追加または作成します。	から請負会社を追加する 安全衛生ワークスペース	安全請負会社コーディネーター

次に探索する内容

コントラクターサービスセンターの構成と使用の詳細については、以下を参照してください。

- コントラクターサービスセンターの構成
- コントラクターサービスセンターを使用する
- コントラクターサービスセンターの参照

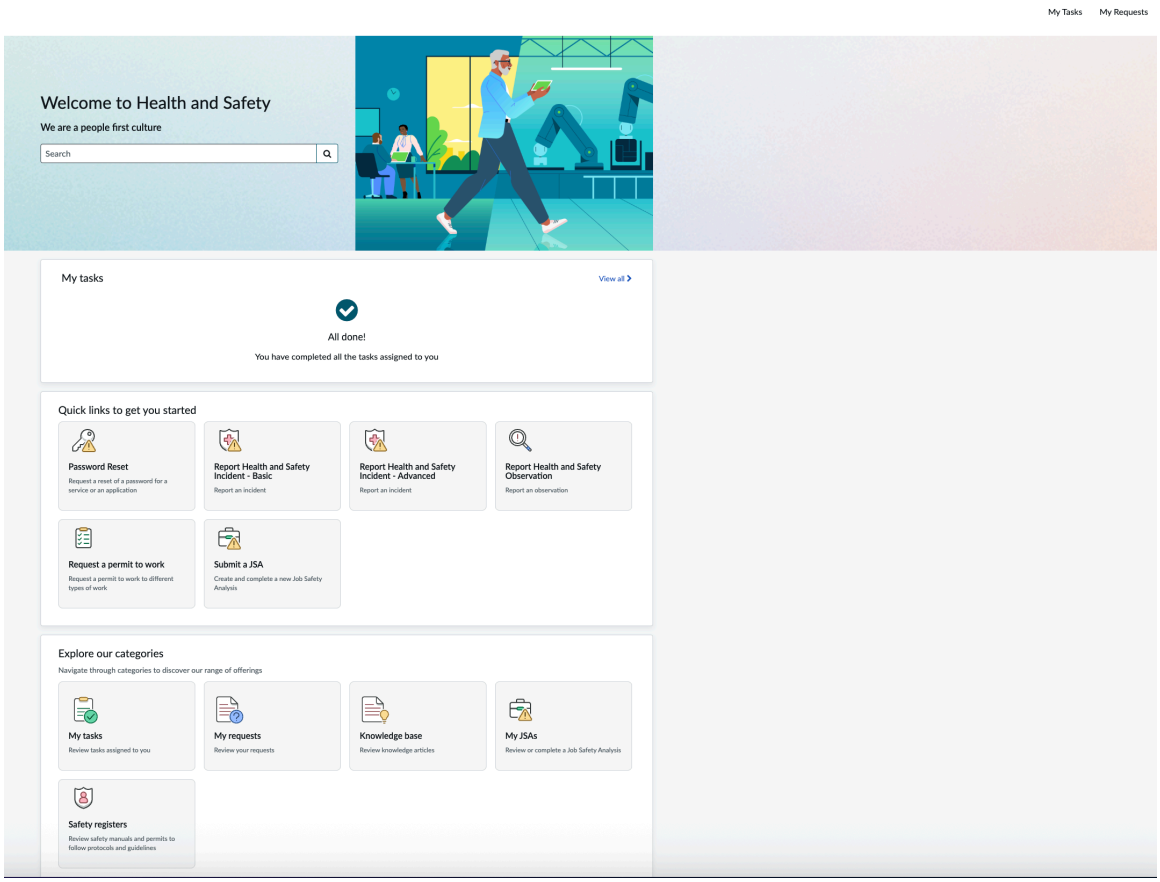
コントラクターサービスセンター ナビゲーションの概要

請負会社のサービスセンター Web インターフェイスで利用可能なウィジェットとクイックリンクを使用すると、請負会社はセルフサービスですべてのタスクを安全に完了できます。

コントラクターサービスセンター は、請負業者がサービス、更新、情報を探すために費やす時間と労力を削減することで、請負業者の生産性を向上させます。コントラクターサービスセンターは、組織がニーズに合わせて調整された請負業者ポータルを組み立てるのに役立つハブです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



請負業者は、ポータルからセルフサービスで次のものにアクセスできます。

- [自分のタスク] セクションには、会社または安全請負会社コーディネーターによって契約社員にアサインされたすべてのタスクが入力されます。このセクションを使用して、事前認定タスクを完了し、要求されたドキュメントをアップロードします。[自分のタスク] タブを選択すると、フォームが開きます。フォームには、[開く] タブと [完了] タブが表示されます。[開く] タブには、完了していないすべての To Do が一覧表示されます。[完了] タブには、完了したすべてのタスクが一覧表示されます。現在完了しているタスクがリストの上部に表示され、タイムスタンプ順にソートされます。たとえば、ドキュメントアップロードタスクが契約社員にアサインされている場合、そのタスクは [自分のタスク] オプションの [開く] タブで使用できます。選択すると、添付ファイルを追加するオプションとともに詳細が表示されます。要求されたすべての添付ファイルを追加したら、契約者は [完了としてマーク] または [対応中 としてマーク] を選択して、さらにドキュメントを取得できます。
- [自分の要求] タブでは、作成したすべての要求を表示できます。たとえば、ここで作業許可要求を追跡できます。要求は、現在の要求とともにリストの最初に表示されます。[開く] タブで要求を選択すると、発生した要求の詳細を表示できます。
- ナレッジベース ウィジェットを使用すると、調査計画、安全ステートメント、 安全衛生 連絡先リスト、および 安全衛生 送信ガイドラインにアクセスできます。
- 安全登録 ウィジェットを使用すると、化学物質、アスベスト、およびその他の危険物の安全データシートを表示およびダウンロードできます。詳細については、「従業員センターでの安全登録ドキュメントへのアクセス」を参照してください。
- パスワードリセット ウィジェットを使用すると、パスワードを変更できます。パスワードリセットの連絡は、請負業者の登録メールを介して行われます。
- 衛生安全インシデントを報告 ウィジェットを使用すると、安全インシデントを発生させることができます。詳細については、「従業員による安全インシデントの送信」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 衛生安全オブザベーション ウィジェットを報告 を使用すると、安全オブザベーションを作成できます。詳細については、「従業員による安全観察事項の送信」を参照してください。
- 作業許可を要求 ウィジェットを使用すると、作業許可を要求できます。詳細については、「作業許可要求の作成」を参照してください。
- [ジョブ安全性分析を送信] ウィジェットを使用すると、ジョブ安全性分析を作成できます。詳細については、「従業員センター からジョブ安全性分析フォームを送信する」を参照してください。

コントラクターサービスセンターの構成

プラグインをインストールし、プラグインとともにインストールされるコンポーネントをレビューおよび構成して、 コントラクターサービスセンター の実装を設定します。

コントラクターサービスセンター をインストール

admin ロールをお持ちであれば、衛生安全請負会社安全センター [sn_hs_csc] アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 次のものをレビュー コントラクターサービスセンター 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 ServiceNow Store のアプリケーションリスト。

必要なロール：admin

このタスクについて

コントラクターサービスセンターアプリケーションとともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細については、「コントラクターサービスセンターとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 コントラクターサービスセンター アプリケーション (sn_hs_csc) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

[ドラフトとして保存] オプションのシステムプロパティを構成する

一部のカタログアイテムの [ドラフトとして保存] オプションを有効にするには、システムプロパティを構成します。たとえば、作業許可フォームやパスワードリセットなどです。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブルが表示されます。
2. [名前] 列で、 glide.sc.enable.save_as_draft.portal.csc を検索します。
3. **glide.sc.enable.save_as_draft.portal.csc** プロパティを選択します。
4. [値] フィールドを次のように更新します。

5. **[Update** (更新)] を選択します。

のメニューの構成 コントラクターサービスセンター

アドミニストレーターは、請負会社のサービスセンターのメニューを構成できます。[クイックリンク] を更新して開始したり、[カテゴリの探索] メニュー項目を更新したり、メニュー項目を作成したりできます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 請負会社のサービスセンター > メニュー構成.
2. 既存のメニュータイトルを選択して編集するか、[新規] を選択して新しいメニューを追加します。
3. 既存のメニューを編集するには、

   a. 既存のメニューを選択します。

   b. 既存のメニュー項目を選択して編集するか、[新規] を選択してメニュー項目を作成します。

   c. 新しいメニューアイテムの場合は、フォームに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォームフィールドの説明については、次を参照してください 請負会社サービスポータルメニューアイテムフォーム

d. [Update (更新)] を選択します。

メニュー項目がポータルに表示されます。

コントラクターサービスセンターポータルテーマの構成

テーマは、一連のページの一貫した外観を定義する 1 つ以上のスタイル シート (CSS ファイル) の集合です。デフォルトのポータルテーマを構成して、ブランディングに合わせて独自のテーマを適用し、ポータルページのビジュアルデザインを改善します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
コントラクターサービスセンター アプリケーションには、最高のビジュアルデザインエクスペリエンスを備えたデフォルトの **CSC** テーマ が付属しています。CSCテーマは、すべてのポータルページで一貫したエクスペリエンスを提供します。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > テーマ.

2. デフォルトのテーマを使用するには、 `CSC テーマ` を検索します。

> **注:**
> - ビジュアルとユーザビリティエクスペリエンスを向上させるには、デフォルトのテーマを使用します。ただし、ニーズに合わせて他のテーマを選択することもできます。
> - アップグレード前にカスタマイズされたポータルテーマを削除して、将来のバージョンのコントラクターサービスセンター でリリースされる可能性があるデフォルトのテーマを表示します。

3. オプション: 要件に合わせてテーマのコンテンツを構成します。

a. 移動先 サービスポータル > ポータル.

b. [請負会社サービスセンター **(Contractor Service Center**)] を選択してレコードを開きます。

c. レコードを編集するには、メモで [ここ] を選択します。

d. [テーマ] フィールドの [このレコードをプレビュー] アイコン を選択し、[レコードを開く] を選択します。

e. レコードを編集するには、メモで [ここ] を選択します。

f. CSS 変数フィールドを編集して、ポータルのテキストと背景色をカスタマイズします。

- ポータルテーマを作成する方法と、ポータルテーマを作成するためのフィールド値の説明については、「 ポータルテーマの作成 」を参照してください。
- ポータルのヘッダーまたはフッターを構成するには、次を参照してください。 Configure a portal header menu

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル > 請負会社のサービスセンター をクリックし、[試して プレビュー] を選択します。
5. **[Update** (更新)] を選択します。

コントラクターサービスセンター **Web** ページの構成

コントラクターサービスセンター Web インターフェイスを編集または設定し、レイアウトを使用してウィジェットを格納する列を整理します。

Web インターフェイスのカスタマイズを実行する方法の詳細については、次を参照してください。
Create and edit a page using the Service Portal Designer

コントラクターサービスセンターを使用する

請負業者は、この コントラクターサービスセンター を使用して、現場の安全ツール、プロトコル、文書にアクセスし、衛生安全の要求を提出し、許可を安全に要求することができます。

コントラクターサービスセンターでは、次のことができます。

- 安全インシデントを送信して、調査のために安全部門に報告します。詳細については、「従業員による安全インシデントの送信」を参照してください。
- 安全観察事項を送信して、調査のために安全部門に報告します。詳細については、「従業員による安全観察事項の送信」を参照してください。
- 重大なリスクを伴うジョブを実行するために、作業許可要求を送信します。詳細については、「作業許可要求の作成」を参照してください。
- ジョブ安全性分析 (JSA) を送信して、作業場所での危険に関連する潜在的な危険とコントロール対策を特定します。詳細については、「従業員センター からジョブ安全性分析フォームを送信する」を参照してください。
- 化学物質とアスベストの安全登録文書にアクセスして表示します。詳細については、「従業員センターでの安全登録ドキュメントへのアクセス」を参照してください。

契約社員としての初めての コントラクターサービスセンター ログイン

コントラクターサービスセンター にログインして、さまざまな衛生安全要求を作成したり、ナレッジ記事にアクセスしたりできます。

始める前に

必要なロール:sn_hs_csc.contractor

手順

1. 「請負会社サービスセンターに参加する」というタイトルのメールを開きます。
2. メール内の [ポータルへのアクセス] ボタンを選択します。
3. 初回ログイン時には、メールに記載されているユーザー名と一時パスワードを入力します。パスワードを変更して新しいパスワードを入力するように求められます。新しいパスワードが設定されると、そのパスワードを使用して請負会社のサービスポータルにログインできるようになります。

次のタスク

請負会社のサービスセンターに移動してさまざまなタスクを実行し、現場での作業の資格を与えます。コントラクターサービスセンターのウィジェットを使用して、さまざまなタスクを実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 安全インシデントを送信して、調査のために安全部門に報告します。詳細については、「従業員による安全インシデントの送信」を参照してください。
- 安全観察事項を送信して、調査のために安全部門に報告します。詳細については、「従業員による安全観察事項の送信」を参照してください。
- 重大なリスクを伴うジョブを実行するために、作業許可要求を送信します。詳細については、「作業許可要求の作成」を参照してください。
- ジョブ安全性分析 (JSA) を送信して、作業場所での危険に関連する潜在的な危険とコントロール対策を特定します。詳細については、「従業員センター からジョブ安全性分析フォームを送信する」を参照してください。
- 化学物質とアスベストの安全登録文書にアクセスして表示します。詳細については、「従業員センターでの安全登録ドキュメントへのアクセス」を参照してください。

コントラクターサービスセンターの参照

参照トピックを使用して、コントラクターサービスセンターアプリケーションと併せてインストールされるコンポーネント (ロール、テーブル、プラグイン、ストアアプリケーションなど) について確認します。

コントラクターサービスセンターとともにインストールされるコンポーネント

コントラクターサービスセンター プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。このアプリケーションは、関連するストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

インストール済みストアアプリケーション

とともにインストールされるストアアプリケーション コントラクターサービスセンター

ストアアプリケーション	説明
安全衛生コントラクター管理 [sn_hs_crm]	請負業者の事前認定機能をインストールし、請負業者が請負会社とその労働者を事前に認定し、 安全衛生 アプリケーションで監視できるようにします。 安全衛生コントラクター管理とともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「安全衛生コントラクター管理とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。
衛生安全コア	安全衛生コアデータモデルをインストールします。このデータモデルには安全衛生安全衛生アプリケーションで使用されるユーザープロファイルやアクションなどの一般的なコンポーネントが含まれています。 安全衛生コア とともにインストールされるストアアプリケーション、ロール、およびテーブルの詳細については、「安全衛生コア とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。
ワークプレイスコア	安全衛生 アプリケーションでワークプレイスの場所を有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

とともにインストールされるストアアプリケーション コントラクターサービスセンター (続く)

ストアアプリケーション	説明
[sn_wsd_core]	**重要:** アプリケーションのインストールでは、ワークプレイスコア 場所モデルの場所デモデータはインストールされません。ワークアラウンドとしては、[デモデータのロード] オプションを使用して ワークプレイスコア プラグインを修復します。

インストールされているロール

コントラクターサービスセンターとともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
契約社員 [sn_hs_csc.contractor]	請負会社サービスセンターのセルフサービス機能にアクセスして、安全要求、許可の作成、タスクの完了、ドキュメントのアップロードを行うことができます。	• sn_ohs_im.observation_reporter • sn_hs_rm.safety_register_reader • snc_external • sn_wsd_core.workplace_user • sn_ohs_im.incident_reporter • sn_hs_rm.permit_requestor • sn_hs_rm.jsa_reporter

インストールされるテーブル

コントラクターサービスセンターとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
請負会社サービスポータルメニュー [sn_hs_csc_menu]	サービスセンターポータルのメニューを構成するために使用します。
請負会社サービスポータルのメニューアイテム [sn_hs_csc_menu_item]	Service Center ポータルのメニュー項目を構成するために使用します。

請負会社サービスポータルメニューアイテムフォーム

請負会社のサービスポータルメニューアイテムのフォームフィールドの説明。

コントラクターサービスセンター メニューアイテムフォーム

フィールド	説明
メニュー	選択したメニューの名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

コントラクターサービスセンター メニューアイテムフォーム (続く)

フィールド	説明
アプリケーション	アプリケーションスコープの名前。
タイトル	新しいメニューアイテムのタイトル。
サブタイトル	新しいメニューアイテムのタイトルの簡単な説明。
アイコンタイプ	メニューに表示されるメニューアイテムのタイプを示します。 • アイコンカード - [フォントアイコン] フィールドを有効にします。 • 画像カード: [画像] フィールドを有効にします。
フォントアイコン	FontAwesome、グリフ、またはその他のロードされたアイコンフォントから CSS クラスを指定する文字列フィールド。このクラスは、カードに表示されるアイコンを決定します。
イメージ	システム管理イメージを格納するdb_imageテーブルを指す参照フィールド。
タイプ	カードをクリックしたときにアクティブになる URL ターゲットのタイプを指定します。 • [ページ] オプションでは 、ページ フィールドが有効になります。 • [URL] オプションを選択すると、[**HREF/URL**] フィールドが有効になります。 • カタログアイテムオプションにより、[カタログアイテム] フィールドが有効になります
ページ	サービスポータルページへの参照フィールド。
HREF/URL	URL を追加する文字列フィールド。
カタログアイテム	カタログアイテムテーブルへの参照フィールド。
順序	メニュー項目がポータルに表示される順序。
アクティブ	新しいインスタンスではデフォルトで [アクティブ] がオンになっており、システム内のポータルに適用されます。

ドメインセパレーションとコントラクターサービスセンター

コントラクターサービスセンター ではドメインセパレーションがサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

ドメインセパレーションテーブルの概要

コントラクターサービスセンター 内のすべてのテーブルはドメインセパレーションでき、必要なドメインセパレーションフィールドを含めることができます。

コントラクターサービスセンター におけるドメインセパレーションの仕組み

- コントラクターサービスセンター 内の各テーブルには、ドメインセパレーションフィールド [ドメイン] および [ドメインパス] が含まれています。
- 顧客はこれらのフィールドを使用して、 コントラクターサービスセンター r の実装でドメインセパレーションを構成できます。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

安全衛生リスク管理

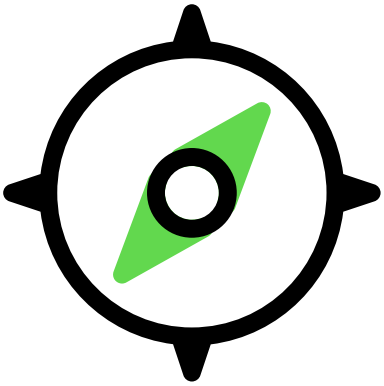
ServiceNow® 安全衛生リスク管理 アプリケーションは、作業者、ラインマネージャー、安全担当者が安全に作業し、リスクや危険によってけがをする可能性を減らすことができる機能を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

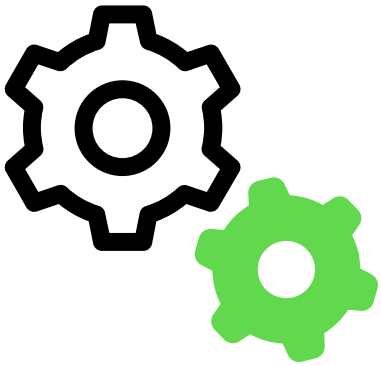
開始するには

探索



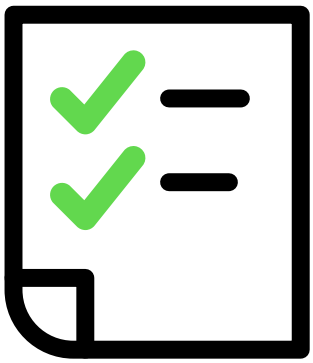
作業者、ラインマネージャー、安全担当者が 安全衛生リスク管理を使用する方法について説明します。

構成



安全衛生リスク管理 を設定します。

ジョブ安全性分析 (JSA) の送信



作業場所でのリスクの高いジョブとタスクのジョブ安全性分析を送信します。

リスクアセスメントを実行



カスタムリスクマトリクスを使用して安全リスクアセスメントを実施します。

安全検査と監査の実施



職場の安全検査 と監査をスケジュール、アサイン、実施します。

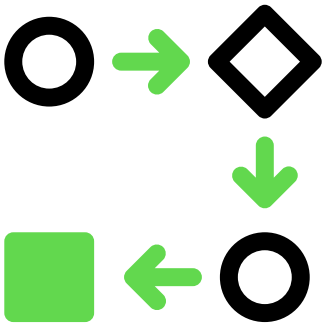
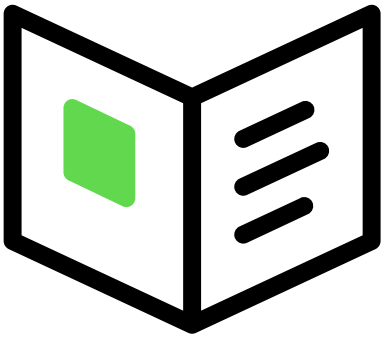
安全登録の管理



危険物を安全データシート (SDS) とともに記録します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

接触タイプの管理	作業許可	参照
		
接触源を特定し、労働者の曝露レベルを追跡します。	リスクの高いジョブの許可要求を送信および管理します。	インストールされているロール、テーブル、ストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

トラブルシューティングとサポート

- で質問や回答をする ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索 -
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

安全衛生リスク管理 の探索

安全衛生リスク管理 の詳細について説明し、それが組織のさまざまなユーザーにもたらすメリットを確認します。

安全衛生リスク管理の概要

安全衛生リスク管理 は、リスクアセスメント、ジョブ安全性分析 (JSA)、安全登録、検査 と監査などのツールの形式で安全インシデント防止機能を提供します。

- 安全リスクアセスメントを使用すると、安全チームは、危険リスクアセスメントを実施し、カスタムリスクマトリクスを使用して、コントロールが適用される前後のリスクを評価できます。リスクアセスメントは、ワークプレイスの環境やセクターに合わせてリスクを積極的に管理することで、組織がワークプレイスの安全性を強化し、インシデントを防止し、安全を意識した文化を促進するのに役立ちます。☒
- ジョブ安全性分析を行うことで、従業員 (およびラインマネージャー) は、ジョブ固有の危険を分析し、作業場所におけるリスクの高いジョブに関連するコントロール対策を特定できます。ジョブ安全性分析 (JSA) は、作業者の危険に対する意識を高め、けがの原因となる危険を防ぐことを目的としています。安全チームは、提出された JSA を表示および評価して、リスクアセスメントを実行することもできます。
- 安全登録は、安全チームやラインマネージャーが化学物質やアスベストなどの危険物を追跡し、従業員が簡単にアクセスできる安全データシート (SDS) を添付するのに役立ちます。
- 安全検査 と監査により、 安全チームは安全検査 と監査を構築および管理できます。検査 と監査は、 労働災害のリスクと関連コストを削減しながら、規制基準への適合をサポートします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 安全エクスポージャー管理により、組織全体のエクスポージャーをシームレスに監視できます。安全チームと産業衛生士は、さまざまな場所で曝露評価を行い、曝露を制御して労働者の安全を守るためのフォローアップアクションを実行できます。
- 就労許可プロセスは、重大なリスクを伴うタスクを実行するために許可を要求する作業者の正式な承認を管理するのに役立ちます。このプロセスにより、安全性、効果的なコミュニケーション、説明責任が促進され、運用効率が向上します。

安全衛生リスク管理 のワークフロー

安全リスクアセスメント

安全チームは、安全衛生ワークスペース から次のアクティビティを実行して、リスクアセスメントを行います。

- リスクマトリクスを作成し、可能性と重大度を使用してリスクのレベルを定義し、リスク許容度を定義します。☒
- 事前定義されたリスクマトリクスを使用して、リスクアセスメントを実施します。選択したマトリクスは、リスクアセスメントのリスクレベルを評価します。☒
- ワークプレイスでのリスクアセスメントを使用して、コントロール対策の前後にリスクを評価します。リスクアセスメントで複数のリスクが特定され、それぞれに独自のコントロールが適用される場合があります。コントロール前後の全体的なリスクレベルは、リスクとコントロールリストの、特定された最も高いリスクに基づいています。☒
- リスクアセスメントでは、リスクに晒されている人とリスクコントロールの責任者も特定されます。☒
- リスクアセスメントが完了した後、レビュー担当者と承認者をアサインし、必要に応じて推奨アクションを作成します。☒

ジョブ安全性分析

これには、次のアクティビティが含まれます。

- 安全チームは、安全衛生ワークスペース の危険とコントロールのリストを管理します。☒
- また、安全チームは、組織内の作業の危険とコントロールを事前に特定するジョブ登録を安全衛生ワークスペースで管理します。☒
- 従業員はジョブ安全性分析を 従業員センター または Now Mobile アプリ に提出します。ジョブまたはジョブステップを選択し、危険とコントロールを事前に入力することも、空のジョブ安全性分析を使用して最初から開始することもできます。☒

安全登録

- 安全チームは、安全衛生ワークスペース内で化学物質やアスベストなどの安全登録レコードを管理します。また、安全チームは安全データシート (SDS) を安全登録レコードに添付します。
- 従業員は、従業員センターまたは Now Mobile アプリ でこれらの SDS を検索してアクセスできます。

安全検査と監査

安全チームのメンバーは、施設で次のアクティビティを含む安全検査と監査を実施します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 検査マネージャーまたは監査マネージャーは、サーベイデザイナーを使用してサーベイを事前にビルドし、 安全衛生ワークスペースで安全検査または監査をスケジュールします。
- 安全検査員または監査人は、 従業員センター 中または Now Mobile アプリ中を歩き回り、調査を実施します。

  また、 モバイルエージェント アプリで検査または監査サーベイをオフラインで完了することもできます。オフラインで完了したサーベイは、インターネット接続が確立されると同期されます。
- 検査マネージャーまたは監査マネージャーは、完了したサーベイをレビューし、調査結果と根本原因分析に取り組み、アクションを考案します。

安全エクスポージャー管理

産業衛生士は、職場での曝露を管理するために、 安全衛生ワークスペース を介して次のタスクを実行します。

- 接触タイプを定義し、関連するリスクアセスメントと安全登録レコードに関連付けます。
- 接触アセスメントを実施して、さまざまな場所で影響を受ける作業者を特定します。
- 感染の適切な管理と作業者の安全を確保するためのフォローアップアクションを割り当てます。

就労許可

作業許可ワークフローには、次のアクティビティが含まれます。

- 許可要求者がリスクの高いジョブの作業許可要求を送信します。
- 許可承認者は、タスクの詳細な評価を実施し、すべての安全基準が満たされ、従業員がタスクを実行するための適切なトレーニングが実施されていることを確認した後、作業許可要求を承認します。
- 許可コーディネーターは、許可条件に準拠して実施される定期的なチェックを監督し、安全のためにアクティブな許可を監督します。

自動翻訳

安全衛生リスク管理 のメリット

メリットとユーザーペルソナ

メリット	機能	ユーザー
従業員センターと Now Mobile アプリ ベースのツールにアクセスすることで、すべての作業者がジョブ安全性分析 (JSA) を簡単に提出できます。従業員は、ジョブ安全性分析 (JSA) をゼロから作成するか、事前定義されたジョブを使用して、作業場所でジョブ安全性の分析を開始することもできます。	ジョブ安全性分析 (JSA)	• 使用人 • ラインマネージャー
従業員は事前定義されたジョブを使用し、ジョブの危険とコントロールを自動的に入力することで、ジョブ安全性分析をすぐに開始できます。☒	ジョブ登録	リスクマネージャー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メリットとユーザーペルソナ (続く)

メリット	機能	ユーザー
ワークスペースの安全リスクアセスメントツールにアクセスして、リスクを評価し、効果的なリスク軽減戦略を実施します。	安全リスクアセスメント	• ラインマネージャー • 安全マネージャー
現地の規制に準拠したり、組織内の各施設のさまざまな要件を満たしたりするために、視覚的なリスクマトリクスの作成と管理を行います。	リスクマトリクス	• 安全マネージャー • リスクマネージャー
危険とコントロールのリストを管理し、ジョブ登録を作成および管理します。 コントロール対策は、使用するほど動的に改善されます。	リスク構成	• 安全マネージャー • リスクマネージャー
危険物が使用されている場所を、安全データシート (SDS) とともに記録します。	安全登録	• 安全マネージャー • ラインマネージャー
検索可能な安全データシート (SDS) を全従業員に提供し、従業員センターを通じて化学物質の安全性に関する意識を高めます。	安全データシート (SDS) へのアクセス	• 使用人 • ラインマネージャー
資産、場所、プロセスなどのスケジュールされた検査および臨時の検査 と 監査を通じて、プロアクティブでコンプライアンスに準拠した安全慣行を強化します。	安全性検査 と監査	• 安全マネージャー • 安全監査人 • 安全検査員
エージェントは、検査 または監査 サーベイをオフラインで完了できます。インターネット接続が回復したら、インスタンスと同期されます。	モバイルでのオフライン検査と監査	• 安全検査員 • 安全監査人
感染源を特定し、組織全体でワーカーの接触レベルを追跡します。	安全エクスポージャー管理	• 産業衛生士 • ラインマネージャー
危険を特定し、予防措置を実施し、説明責任を維持して、安全で管理され、規制されたリスクの高いアクティビティの実行を促進します。	就労許可	• 許可要求者 • 許可承認者 • 許可コーディネーター

安全衛生リスク管理 を設定する

安全衛生リスク管理の実装をセットアップするには、アプリケーションをインストールし、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントを確認および構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生リスク管理 をインストール

admin ロールを持っている場合は、安全衛生リスク管理 アプリケーション (sn_hs_rm) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 次のものをレビュー 安全衛生リスク管理 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 ServiceNow Store のアプリケーションリスト。

必要なロール：admin

このタスクについて

安全衛生リスク管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細については、「安全衛生リスク管理とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、安全衛生リスク管理 アプリケーション (sn_hs_rm) を見つけます。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

安全リスクカテゴリの作成

リスクカテゴリを作成または変更して、ワークプレイスの危険を論理カテゴリにグループ化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_hs_rm.risk_category_manager or sn_hs_rm.risk_category_writer

手順

1. [すべて] を選択します。
2. アプリケーションナビゲーターのナビゲーションフィルターで、次のコマンドを入力します。
   sn_hs_rm_risk_category.list
   [リスクカテゴリ (Risk categories)] リストが表示されます。
3. リスクカテゴリを作成するか、既存のリスクカテゴリを更新します。
   - リスクカテゴリを作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存のリスクカテゴリを変更するには、リストから開きます。
4. フォームのフィールドに入力します。

リスクカテゴリの詳細

フィールド	説明
番号	リスクカテゴリの一意のシステム生成番号。
名前	リスクカテゴリの名前。
簡単な説明	リスクカテゴリの説明。
順序	ジョブ安全分析 (JSA) を送信するときに、このリスクカテゴリが [危険を選択 (Select hazards)] フォームに一覧表示される順序。
アクティブ	このリスクカテゴリを使用可能としてマークするオプション。使用するには、リスクカテゴリをアクティブにする必要があります。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果

- リスクカテゴリが作成され、リスクカテゴリ [sn_hs_rm_risk_category] テーブルに保存されます。
- カテゴリは、[危険の詳細 (Hazard details)] フォームの [リスクカテゴリ **(Risk category)**] フィールドに表示されます。
- カテゴリは、ジョブ安全分析 (JSA) を送信するときに、[危険を選択 (Select hazards)] フォームにも表示されます。しかし、関連付けられている危険がないリスクカテゴリは、[危険を選択 (Select hazards)] フォームには表示されません。

次のタスク
関連する危険をリスクカテゴリに関連付けます。詳細については、「安全衛生 危険の定義」を参照してください。

安全衛生 危険の定義

ジョブまたはタスクタイプに関連する潜在的なワークプレイスの危険を特定して定義します。組織内のあらゆるジョブタイプのすべての危険のリストを管理します。

始める前に
必要なロール：sn_hs_rm.jsa_manager または sn_hs_rm.risk_data_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
危険リストを定期的にレビューおよび更新して、その有効性が継続していることを検証します。

手順
1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. [設定] アイコン ( ) を選択します。
3. [設定] タブで、[危険]、[すべて] の順に選択します。
4. 危険を作成するか、既存の危険を変更します。
   - 危険を作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存の危険を確認するには、設定する危険を開きます。
5. フォームのフィールドに入力します。

危険の詳細

フィールド	説明
リスクカテゴリ	この危険が整理されるリスクカテゴリの名前。このフィールドのリストには、リスクカテゴリ [sn_hs_rm_risk_category] テーブルのアイテムが表示されます。
ジョブの場所	このジョブと関連するリスクが発生または存在する可能性のあるジョブまたはタスクの場所。
有効	この危険を使用可能としてマークするオプション。使用するには、危険をアクティブにする必要があります。

6. [保存] を選択します。
7. ジョブと場所で発生する可能性のあるすべての危険を追加します。

タスクの結果
- 危険は [設定] の [危険] リストに一覧表示され、危険 [sn_hs_rm_hazard] テーブルに保存されます。
- 危険は次のフィールドで選択できます。
  - ジョブ登録でジョブを定義するときの [危険とコントロール (Hazard and controls)] フォームの[危険] フィールド
  - JSA フォームの [危険を追加 **(Add hazards)]** ウィンドウ
  - リスクアセスメントを実施する場合、[リスクとコントロール] フォームの [危険] フィールド

安全コントロール対策カテゴリの作成
コントロール対策カテゴリを作成または変更して、安全コントロールを論理カテゴリにグループ化します。

始める前に
必要なロール：sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_manager または sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_writer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] を選択します。
2. アプリケーションナビゲーターのナビゲーションフィルターで、次のコマンドを入力します。
   `sn_hs_rm_hierarchy_of_controls.list`
   コントロールの階層リストが表示されます。
3. コントロール対策カテゴリを作成するか、既存のコントロール対策カテゴリを更新します。
   - カテゴリを作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存のカテゴリを変更するには、リストからそのカテゴリを開きます。
4. フォームのフィールドに入力します。

コントロールの階層の詳細

フィールド	説明
番号	コントロール対策カテゴリの一意のシステム生成番号。
名前	カテゴリの名前。
簡単な説明	カテゴリの簡単な説明。
順序	ジョブ安全性分析 (JSA) を送信するときに、このカテゴリが [コントロール対策を選択 (Select control measures)] フォームに一覧表示される順序。
有効	カテゴリを使用可能としてマークするオプション。使用するには、コントロール対策カテゴリをアクティブにする必要があります。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果

- コントロール対策カテゴリが作成され、コントロールの階層 [sn_hs_rm_hierarchy_of_controls] テーブルに保存されます。
- カテゴリは、[コントロール対策] フォームの [コントロール対策カテゴリ] フィールドに一覧表示されます。
- また、ジョブ安全性分析 (JSA) を送信するときに [コントロール対策を選択 (Select control measures)] フォームにも表示されます。ただし、コントロール対策が関連付けられていないカテゴリは、[コントロール対策を選択 (Select control measures)] フォームには表示されません。

次のタスク
関連するコントロール対策をカテゴリに関連付けます。詳細については、「安全コントロール対策」を参照してください。

安全衛生 コントロール対策の定義

ワークプレイスでの事故やけがを防ぐために、各ワークプレイスの危険に関連するリスクを排除したり、最小限に抑えたりするための効果的なコントロール対策を定義します。すべてのタイプのジョブおよび関連するリスクについて、組織で実施されているすべてのコントロールのリストを管理します。

始める前に
必要なロール：sn_hs_rm.jsa_manager または sn_hs_rm.risk_data_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

コントロール対策のリストを定期的にレビューして更新し、その有効性が継続していることを確認します。

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. [設定] アイコン ( ) を選択します。
3. [設定]タブで、[コントロール対策 **(control measures)]**、[すべて] の順に選択します。
4. コントロールを作成するか、既存のコントロールを変更します。
   - コントロールを作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存のコントロールをレビューするには、設定するコントロールを開きます。
5. フォームのフィールドに入力します。

コントロール対策の詳細

フィールド	説明
コントロール対策カテゴリ	このコントロール対策が整理されるカテゴリ。このフィールドのリストには、コントロールの階層 [sn_hs_rm_hierarchy_of_controls] テーブルのアイテムが表示されます。 コントロール対策カテゴリの詳細については、「安全コントロール対策カテゴリの作成」を参照してください。
ジョブの場所	このコントロール対策をリスクに適用する必要があるジョブまたはタスクの場所。
有効	このコントロール対策を使用可能としてマークするオプション。使用するには、コントロール対策をアクティブにする必要があります。

6. [保存] を選択します。
7. リスクに対して使用可能なすべてのコントロール対策を追加します。

タスクの結果

- コントロール対策は、[設定] にある [コントロール対策 **(Control measures)]** リストに一覧表示され、コントロール対策 [sn_hs_rm_control_measure] テーブルに保存されます。
- コントロール対策は、以下のフィールドで選択できます。
  - ジョブ登録でジョブを定義するときの [危険とコントロール (Hazard and controls)] フォームの [危険] フィールド
  - JSA フォームの [コントロール対策を追加 **(Add control measures)]** ウィンドウ
  - リスクアセスメントを実施するときに使用する、[リスクとコントロール] フォームの [コントロール対策 **(Control measures)]** フィールド

安全リスクマトリクスの構成

安全リスクマトリクスを構成して、可能性と重大度を使用してリスクのレベルを定義し、リスク許容度を定義します。☒プリケーションで利用可能なリスクマトリクスをレビューおよび変更したり、組織に新しいリスクマトリクスを追加したりできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_hs_rm.jsa_manager または sn_hs_rm.risk_data_manager

このタスクについて
このビデオでは、3x3 リスクマトリクスを設定する方法の例を示し、リスクアセスメント中にリスクレベルを評価する際の適用について説明します。

https://player.vimeo.com/video/1015778828?h=79151698a6&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

安全チームのメンバーが事前に定義されたリスクマトリクスを使用して、安全衛生ワークスペースでリスクアセスメントを作成および実施できます。選択したマトリクスは、リスクのレベルを評価するためにリスクアセスメントで使用されます。詳細については、「安全リスクアセスメントの実施」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. [設定] アイコン ( ) を選択します。
3. [設定] タブで、[リスクマトリクス]、[すべて] の順に選択します。
4. リスクマトリクスを作成するか、既存のリスクマトリクスを変更します。
   - リスクマトリクスを作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存のリスクマトリクスをレビューするには、構成するリスクマトリクスを開きます。ただし、リスクマトリクスがリスクアセスメントで既に使用されている場合は変更できません。
5. フォームのフィールドに入力します。
   a. リスクマトリクスを説明し、使用するグリッドの種類を選択します。
   b. カスタムの可能性と重大度の説明を定義します。
   c. リスク許容度を構成します。☒
   フィールドの説明の詳細については、「リスクマトリクスフォーム」を参照してください。
6. [保存] を選択します。
7. [リスクマトリクスプレビュー] セクションで、リスクマトリクスをプレビューします。☒

タスクの結果

- リスクマトリクスは、[設定] 下の [リスクマトリクス] リストに一覧表示され、リスクマトリクス [sn_hs_rm_risk_matrix] テーブルに保存されています。
- マトリクスは、リスクアセスメントを実施するときに [リスクアセスメント] フォームで選択できます。

ジョブ登録でのジョブの定義

ジョブとそのステップ (存在する場合) をジョブ登録で定義し、組織内の各ジョブタイプの危険とコントロールを事前定義します。

始める前に
必要なロール：sn_hs_rm.risk_manager または sn_hs_rm.risk_data_manager

このタスクについて
ジョブ登録は、安全マネージャーとラインマネージャーが組織のジョブとそのステップ (存在する場合) を追加するために使用できるリストです。複雑さに応じて、ジョブは単一ステップまたは複数ステップになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各ジョブとジョブステップには、関連する危険とコントロールを追加できます。各ステップで危険とコントロール管理が事前定義されたジョブを使用すると、次のことができます。

- ジョブ安全性分析 (JSA) を迅速に提出し、
- リスクアセスメントを実行します。

その結果、これらの事前定義されたジョブは、危険とコントロールを自動的に入力することで、JSA を送信し、リスクアセスメントを実施するプロセスを簡素化します。

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. [設定] アイコン ( ) を選択します。
3. [設定] タブで、[ジョブ登録 **(Job register)**] を選択し、[すべて] を選択します。
4. ジョブを作成します。
5. フォームのフィールドに入力します。

ジョブ詳細

フィールド	説明
名前	このジョブの名前
簡単な説明	ジョブの説明
ジョブの場所	このジョブまたはタスクが適用される場所
アクティブ	ジョブを使用可能にするためのオプション使用するには、ジョブがアクティブである必要があります。

6. [保存] を選択します。
7. 複数ステップのジョブの場合は、ジョブステップを追加します。

> **注:**
> ジョブに関連する各タスクのジョブステップを作成します。

   a. [ジョブステップ **(Job steps)**] タブで、[新規] を選択します。
   このタブは、ジョブの作成時に [複数ステップ **(Multi step)**] を選択した場合にのみ表示されます。

   b. フォームのフィールドに入力します。

   c. [順序] フィールドで、ジョブステップが表示される順序を選択します。
   このフィールドの値は、JSA を従業員センターから送信するときに表示されるジョブステップの順序を決定します。

   d. [保存] を選択します。

8. 危険とコントロールをジョブに関連付けます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. フォームのフィールドに入力します。

危険の詳細

フィールド	説明
番号	ジョブまたはジョブステップの危険とコントロールに対して生成された一意の番号
危険	ジョブまたはジョブステップに関連する危険このフィールドの危険には、危険 [sn_hs_rm_hazard] テーブルのアイテムが表示されます。
利用可能なコントロール対策	選択した危険に対して追加できる、実施されているすべてのアクティブなコントロール対策このフィールドのコントロールには、コントロール対策 [sn_hs_rm_control_measure] テーブルのアイテムが表示されます。 コントロール対策のチェックボックスをオンにして、[選択したコントロール対策 **(Selected control measure)]** リストに追加します。
選択したコントロール対策	危険に追加するように選択されたコントロール

b. [保存] を選択します。

ジョブまたはジョブステップに複数の危険が含まれている場合は、それぞれについて危険とコントロールのレコードを作成します。

9. [ドキュメントリンク] タブで、[新規] を選択して、ジョブに関連するドキュメントリンクを追加します。

10. [保存] を選択します。

タスクの結果

- ジョブは、安全衛生ワークスペースの [設定] にある [ジョブ登録 **(Job register)]** リストに一覧表示されます。ジョブはジョブ [sn_hs_rm_job] テーブルに保存され、ジョブステップはジョブステップ [sn_hs_rm_job_step] テーブルに保存されます。
- ジョブは次のフォームで選択できます。
  - JSA を送信する場合は、[ジョブ安全性分析 (JSA)] フォーム詳細については、「[ジョブ安全性分析を送信] フォーム」を参照してください。
  - リスクアセスメントを実施する場合は [リスクとコントロール] フォーム詳細については、「安全リスクアセスメントのリスクとそのコントロール対策の追加」を参照してください。
- このジョブは、リスクアセスメントを実行するときに危険とコントロールをインポートするためにも使用できます。詳細については、「ジョブからの危険とコントロールのインポート」を参照してください。

安全検査 または監査 サーベイの設定

安全衛生リスク管理 アプリケーションで利用可能なサーベイを確認します。サーベイを変更するか、1 つ以上のサーベイを作成して、さまざまな職場に使用するか、他の懸案事項 を確認します 。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- サーベイは、 ServiceNow® サーベイデザイナーで構築します。そのため、Survey administration についてよく理解しておく必要があります。
- 安全衛生リスク管理 としてアプリケーションスコープが選択されていることを確認してください。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール:safety_inspection_manager、 sn_hs_rm.safety_audit_manager、survey_creator、または admin

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > サーベイを見る.
2. 新しいサーベイを作成するか、既存のサーベイを変更します。
   - サーベイを作成するには、[新規] または [サーベイデザイナー] をクリックします。
   - 事前定義されたサーベイを変更するには、リストをフィルタリングして 安全衛生リスク管理 アプリケーションのサーベイを表示し、目的のサーベイを開きます。
   - サーベイの作成と更新の詳細については、「 Survey designer」を参照してください。
   - ヒント:
     ユーザーにアサインされると、ServiceNow® アセスメントとサーベイを介して作成されたサーベイは、従業員センターの [自分のアセスメントとサーベイ] に表示されます。したがって、サーベイには検査 または監査 レコードと同じ名前を付けることをお勧めします。これにより、ユーザーにアサインされた他のアセスメントおよびサーベイのリストで検査 または監査 サーベイをすばやく識別できます。
3. [ソーステーブル] フィールドで、ソーステーブルを選択します。
   - 検査サーベイの場合は、検査 [sn_hs_rm_inspection] テーブルを選択します。
   - 監査サーベイの場合は、監査サーベイ [sn_hs_rm_audit_survey] テーブルを選択します。

   重要:
   このテーブルを選択すると、それぞれの安全検査または監査レコードの [検査サーベイ] または [監査サーベイ] フィールドでこのサーベイを選択できるようになります。

タスクの結果
サーベイは、安全検査 または安全監査 レコードで選択できます。

次のタスク
サーベイを安全検査 または監査に関連付けます。ビルド済みのサーベイを 安全衛生リスク管理 の検査レコードまたは監査レコードに関連付けることができます。

接触タイプのカテゴリと測定単位の定義

接触タイプのカテゴリと測定単位を定義します。必要に応じて、サブカテゴリを接触タイプカテゴリに関連付けることもできます。

始める前に
アプリケーションスコープが 安全衛生リスク管理として選択されていることを確認します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. 接触カテゴリを作成するか、既存の接触カテゴリを更新します。
   a. 選択して、接触タイプ [sn_hs_rm_exposure_type] テーブルを開きます。
   b. [列] タブで、リストから [エクスポージャーカテゴリ] を選択します。
   c. [選択肢] タブで、[新規] を選択します。
   d. フィールドに入力します。
      [値] フィールドに設定された値は、サブカテゴリまたは測定単位をこのカテゴリに関連付けるために使用されます。
   e. **[Submit** (送信)] を選択します。
3. オプション: サブカテゴリを接触カテゴリに関連付けます。
   a. [エクスポージャータイプ [sn_hs_rm_exposure_type] テーブルの [列] タブで、リストから [エクスポージャー] サブカテゴリ を選択します。
   b. [選択肢] タブで [新規] を選択し、フィールドに入力します。
   c. [依存値] フィールドで、ステップ 2d で定義したエクスポージャーカテゴリの [値] フィールドをコピーします。
      これにより、サブカテゴリが必須カテゴリに関連付けられます。
   d. **[Submit** (送信)] を選択します。

   サブカテゴリは、接触タイプの作成時に、関連付けられた接触カテゴリの [サブカテゴリ] フィールドの選択肢として表示されます。詳細については、「接触タイプの定義」を参照してください。
4. エクスポージャーカテゴリの測定単位を追加します。
   a. 選択して測定 [sn_hs_rm_measurement] テーブルを開きます。
   b. [列] タブで、リストから [測定単位] を選択します。
   c. [選択肢] タブで [新規] を選択し、フィールドに入力します。
   d. [依存値] フィールドで、ステップ 2d で定義したエクスポージャーカテゴリの [値] フィールドをコピーします。
      [依存値] フィールドの値は、測定単位を必要なエクスポージャーカテゴリにリンクします。
   e. **[Submit** (送信)] を選択します。

   測定単位は、エクスポージャータイプのエクスポージャーアセスメント中に [測定単位] フィールドの選択肢として表示されます。詳細については、「エクスポージャーアセスメントのための測定とエクスポージャーソースの追加」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業許可の構成

許可タイプ、許可チェックリスト、チェックリストタイプを設定し、許可フォームを編集します。

作業許可はアドミニストレーターが設定できます。アドミニストレーターは、許可コーディネーター [sn_hs_rm.permit_coordinator] に次のロールをアサインして、作業許可を構成できるようにする必要があります。

- catalog_admin
- decision_rule_author
- personalize_choices
- personalize_dictionary
- snc_internal
- sn_hs_rm.permit_coordinator

作業許可要求の構成

既存の質問を編集するか、新しい質問を作業許可フォームに追加します。

始める前に
必要なロール:admin および sn_hs_rm.permit_coordinator

このタスクについて
アドミニストレーターは、特定のロールを sn_hs_rm.permit_coordinator ロールにアサインして、許可コーディネータがこの設定を実行できるようにする必要があります。詳細については、「作業許可の構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > レコードプロデューサー.
2. [作業許可の要求 **(Request a permit to work)**] レコードを検索して選択します。
3. 新しい質問を追加するには:
   a. [変数] 関連リンクで [新規] を選択します。
   b. フォームで、フィールドに入力します。フィールドの説明については、「変数の新規レコードフォーム」を参照してください。
   c. **[Submit** (送信)] を選択します。
4. 既存の質問を編集または更新するには:
   a. [変数] 関連リンクで既存の質問を選択します。
   b. フォームを編集して [更新] を選択します。

許可タイプの構成

作業許可要求フォームで選択する許可タイプを作成します。

始める前に
必要なロール:admin および sn_hs_rm.permit_coordinator

このタスクについて
アドミニストレーターは、特定のロールを sn_hs_rm.permit_coordinator ロールにアサインして、許可コーディネータがこの設定を実行できるようにする必要があります。詳細については、「作業許可の構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
許可タイプは、許可要求者が作業許可要求フォームに入力するときに選択する特定のカテゴリの許可です。各許可タイプは、さまざまな種類の作業に固有のリスクと安全要件に対応しています。フォームで許可タイプを選択すると、その許可タイプに固有の関連する質問が自動的に追加されます。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル をクリックし、[作業許可] テーブルを選択します。
2. 関連リストの [列] タブで [許可タイプ] を選択します。
   許可タイプの 辞書エントリ を開きます。
3. 関連リストで [選択肢] タブを選択し、[新規] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「選択肢の新規レコードフォーム」を参照してください。
5. **[Submit** (送信)] を選択します。
   新しい許可タイプが作成され、作業許可要求フォームの [許可タイプ] フィールドに表示されます。複数の許可タイプを作成するには、手順を繰り返します。
6. ユーザーが作業許可要求フォームで許可タイプを選択すると、その許可タイプに固有の質問が自動的に表示されます。
   a. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > レコードプロデューサー.
   b. [作業許可の要求 **(Request a permit to work**)] レコードを検索して選択します。
   c. 関連リストの [変数セット] タブで [新規] を選択します。
   d. フォームで、[単一行変数セット] を選択します。

      これにより、グループ化された変数を含む変数セットが作成されます。

   e. フォームで、フィールドに入力します。フィールドの説明については、「変数セットの新規レコードフォーム」を参照してください。
   f. **[Submit** (送信)] を選択します。

      - 同じレコードプロデューサーに追加の変数セットを作成するには、手順を繰り返します。これらの変数セットには、許可タイプが選択されたときに作業許可要求フォームに表示される許可タイプ固有の質問が含まれています。
      - 変数セットとレイアウトの詳細については、「 Variable set layout 」を参照してください。
7. カスタマイズされた質問を許可タイプに追加します。
   a. 変数セットを開き、フォームのフィールドに入力します。フィールドの説明については、「変数の新規レコードフォーム」を参照してください。
   b. **[Submit** (送信)] を選択します。
8. 変数セットを許可タイプにリンクします。
   a. 移動先 すべて > システム定義 > ディシジョンテーブル をクリックし、[許可タイプ構成] を選択します
   b. [ドラフト] を選択し、[新しい意思決定行を追加] を選択します。
   c. [許可タイプ] 列の空のセルを選択し、[選択肢] 入力フィールドで許可タイプを選択します。**[OK]** を選択します。
   d. 変数セット列の空のセルを選択し、[選択肢] 入力フィールドで変数セットを選択します。**[OK]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. **[Save** (保存)] を選択します。

f. [公開] を選択し、モーダル ダイアログで [公開] を選択します。
質問を含む変数セットは許可タイプにリンクされ、許可タイプが選択されると、これらの質問が作業許可要求フォームに表示されます。

許可チェックリストの設定

許可チェックリストを作成し、それを作業許可要求の許可タイプにリンクします。

始める前に
必要なロール:admin および sn_hs_rm.permit_coordinator

このタスクについて
アドミニストレーターは、特定のロールを sn_hs_rm.permit_coordinator ロールにアサインして、許可コーディネータがこの設定を実行できるようにする必要があります。詳細については、「作業許可の構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > レコードプロデューサー.
2. 許可チェックリストレコードを検索して選択します。
3. 関連リストで [変数セット] タブを選択し、[新規] を選択します。
4. 変数セット作成フォームで 単一行の変数セット を選択します。

   グループ化された変数を含む変数セットを作成します。

5. フォームで、フィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「変数セットの新規レコードフォーム」を参照してください。
6. **[Submit** (送信)] を選択します。
   新しい変数セットが作成され、許可チェックリストレコードプロデューサーの関連リストの [変数セット] タブで表示できます。
7. 新しい変数セットを開き、フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「変数の新規レコードフォーム」を参照してください。
8. **[Submit** (送信)] を選択します。
   ステップ 7 と 8 を繰り返して、さらに質問を作成します。
   許可タイプに合わせてカスタマイズされた質問を含む許可チェックリストが作成されます。
9. チェックリストタイプを作成します。

   a. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル をクリックし、[許可] チェックリスト テーブルを選択します。

   b. 関連リストの [列] タブで [チェックリストタイプ] を選択します。

   c. 関連リストで [選択肢] タブを選択し、[新規] を選択します。

   d. フォームで、フィールドに入力します。

      フィールドの説明については、「選択肢の新規レコードフォーム」を参照してください。

   e. **[Submit** (送信)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. チェックリストを許可タイプに関連付けます。
    a. 移動先 すべて > システム定義 > ディシジョンテーブル をクリックし、[チェックリストの構成を許可 **(Permit checklist configuration)**] を選択します。
    b. [ドラフト] を選択し、[新しい意思決定行を追加] を選択します。
    c. [許可タイプ] 列の空のセルを選択し、許可タイプの[選択肢] 入力フィールドで許可タイプを選択して、[**OK]** を選択します。
    d. [チェックリストの種類] 列の空のセルを選択し、[選択肢] 入力フィールドでチェックリストの種類を選択して、[**OK]** を選択します。
    e. 変数セット列の空のセルを選択し、選択肢入力フィールドで変数セットを選択して、**OK** を選択します。
    f. **[Save** (保存)] を選択します。
    g. [公開] を選択し、モーダル ダイアログで [公開] を選択します。
11. チェックリストタイプのフローを作成するか、既存のフローを変更します。
    a. 移動先 すべて > プロセス自動化 > フローデザイナー.
    b. [フロー] リストから [許可チェックリストを作成 **(Create permit checklist when permit created from the allowed** list)] を選択します。
    c. 既存の [許可チェックリストレコードを作成] アクションに対して [アクションを複製] を選択します。

       フローは ServiceNow ワークフロースタジオを使用してビルドされるため、 フローデザイナー の基本をよく理解しておいてください。

       フロー作成または変更の詳細については、「フローを作成する」を参照してください。
    d. [チェックリストタイプ] フィールドで新しいチェックリストタイプを選択します。
    e. 保存 を選択し、アクティブ化 を選択します。

タスクの結果
チェックリストは、許可タイプが選択されたときに構成され、作業許可要求フォームの [チェックリスト] タブに表示されます。

安全衛生リスク管理 の使用

従業員とリスクチームが 安全衛生リスク管理 アプリケーションを使用して、ジョブ安全性分析の実行、リスクアセスメントの実行、安全登録の維持、安全検査と監査の実施、職場の エクスポージャーの管理 を行う方法について説明します。

の主な機能 安全衛生リスク管理

ジョブ安全性分析 (JSA)

- ジョブ安全性分析の実行
- ジョブ登録からのジョブ安全性分析ジョブステップのインポート

安全リスクアセスメント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- リスクマトリクスの構成
- リスクアセスメントを実行します。

安全検査と監査

- を使用した検査と監査の実施 アセスメントとサーベイ
- モバイルエージェントアプリでオフライン検査と監査を完了する

安全登録

- 使用した危険物を安全データシート (SDS) とともに記録する
- 従業員センターまたはでこれらの SDS にアクセスしますNow Mobile アプリ

エクスポージャー管理

- 作業員の職場の危険への曝露の追跡と管理
- エクスポージャーを制御するためのアクションのスケジュール設定

ジョブ安全性分析

ジョブ安全性分析 (JSA) は、作業者の作業場所に存在する可能性がある危険を特定するための体系的なプロセスです。その目的は、リスクに対する認識を高め、効率的に管理して、ワークプレイスでの事故やけがを防ぐことです。

リスクの高いアクティビティに取り組んでいる会社の従業員は誰でも JSA を完了できます。通常は、タスクを開始する前に危険を特定し、適切にコントロールするために、JSA を完了してからリスクの高いアクティビティを開始します。従業員は、タスクの新しい (または以前に特定された) 危険やコントロールを特定できます。JSA は作業場所のアセスメントであるため、通常はモバイルデバイスで行われます。

JSA には次の機能があります。

- 従業員は、作業場所に存在するリスクと利用可能なコントロール対策を評価できます。
- 従業員がジョブ安全性分析 (JSA) を迅速に提出できるようにするジョブ登録の事前定義されたジョブ。
- 使用するほど動的に改善されるコントロール対策。

従業員センター からジョブ安全性分析フォームを送信する

ジョブ安全性分析 (JSA) を送信して、作業場所での危険に関連する潜在的な危険とコントロール対策を特定します。

始める前に

必要なロール：sn_hs_rm.jsa_reporter

このタスクについて

従業員は、ServiceNow Now Mobile アプリ を使用してモバイルデバイスからジョブ安全性分析を送信することもできます。詳細については、「Now Mobile アプリ から JSA を送信する」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. [衛生安全] メニューを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. ジョブ安全性分析 (JSA) を作成します。

4. フォームのフィールドに入力します。

   a. 開始しようとしているジョブまたはタスクの詳細を入力します。☒

   b. 特定された危険を追加します。☒

   c. 実施されているコントロール対策を追加します。

   > ヒント:
   > [ジョブを選択 **(Select job)]** フィールドでジョブを選択すると、ジョブタイプに応じた事前定義された危険とコントロールが自動入力され、JSA を素早く送信できます。事前定義ジョブについて詳しくは、「Job register (ジョブ登録)」を参照してください。

   d. コメントまたは添付ファイルとともに、通知された従業員または作業者を追加します。

   ジョブ安全性分析フィールドの説明の詳細については、「ジョブ安全性分析フォーム」を参照してください。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果

- ジョブ安全性分析がジョブまたはタスクに送信されます。送信されたジョブ安全性分析を表示するには、従業員センター で [衛生安全]メニューに移動してから、[自分のジョブ安全性分析を表示 **(View my JSAs)]** クイックリンクに移動します。
- ジョブ安全性分析は、安全衛生ワークスペース のジョブ安全性分析リストにも一覧表示されます。リスクマネージャー [sn_hs_rm.jsa_manager] は、安全衛生ワークスペース に移動し、[JSA] アイコン ( ) を選択して、提出された JSA をすべて表示できます。

送信されたジョブ安全性分析をワークスペースで表示する

送信されたすべてのジョブ安全性分析を 安全衛生ワークスペース で表示します。従業員が 従業員センター または ServiceNow　Now Mobile アプリ から送信したすべてのジョブ安全性分析をワークスペースで表示できます。

始める前に

必要なロール：sn_hs_rm.jsa_manager or sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. リスク管理アイコン ( ) を選択します。
3. ジョブ安全性分析リストを選択します。
   - アクティブなジョブ安全性分析を表示する場合は、[アクティブ] を選択します。
   - すべてのジョブ安全性分析 (アクティブと期限切れの両方) を表示する場合は、[すべて] を選択します。
4. リストでレコードを選択して表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全リスクアセスメント

リスクアセスメントは、プロセス、システム、製品、またはアクティビティに関連する潜在的な危険とリスクを特定および評価し、そうしたリスクの防止や軽減に役立つ対策を実施するプロセスです。この機能により、人の安全を確保し、安全インシデント発生率を事前に低減できます。

安全チームは、安全衛生ワークスペース から次のアクティビティを実行して、リスクアセスメントを実施します。

- 各ジョブタイプに関連する潜在的な危険のリストを特定して管理します。また、各危険に関連するリスクを排除または最小限に抑えるための効果的なコントロール対策を作成し、実施します。
- リスクマトリクスを作成して、特定された危険のリスクレベルを定義します。
- リスクアセスメントを作成および管理し、事前定義されたリスクマトリクスを使用してリスクを評価します。
- 該当する場合は、リスクアセスメントのアクションを推奨します。
- レビューと承認が必要な場合は、適切なユーザーにアセスメントをアサインします。
- アサインされたユーザーは、従業員センター でアセスメントをレビューおよび承認します。

安全リスクアセスメントの実施

安全リスクアセスメントを実施して、潜在的な危険とリスクを特定および管理し、従業員と一般の人々の安全を確保します。

始める前に

必要なロール：sn_hs_rm.risk_assessment_manager または sn_hs_rm.risk_assessment_writer

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. リスク管理アイコン ( ) を選択します。
3. [リスクアセスメント] リストを選択し、[すべて] を選択します。
4. [新規] を選択してリスクアセスメントを開始します。
5. フォームのフィールドに入力します。
   リスクにさらされている人、リスクのコントロール担当者、このリスクアセスメントのレビュー担当者と承認者などの詳細を入力します。

   リスクフィールドの説明の詳細については、「リスクアセスメントフォーム」を参照してください。
6. オプション: 必要に応じて、[添付ファイルを追加] アイコン ( ) を使用して、リスクに関する画像を添付します。
7. [保存] を選択します。
   このリスクアセスメントの [リスクとコントロール] タブと [リスクアクション] タブが表示されます。
8. 特定された危険を一覧表示し、[リスクとコントロール] タブでそれらのコントロールを選択します。
   特定された危険ごとに、リスクとコントロールのレコードを作成します。詳細については、「安全リスクアセスメントのリスクとそのコントロール対策の追加」を参照してください。
9. 該当する場合は、[リスクアクション] タブでアクションをアサインします。
   詳細については、「安全リスクに対処するアクションの追加」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

コントロール前後の両方の全体的なリスクレベルは、[リスクとコントロール] タブに一覧表示されている各危険の重大度と可能性に基づいています。これは、[リスクとコントロール] リストから特定された最も高いリスクに基づいて決定されます。計算されたリスクレベルは、リスクアセスメントのフォームヘッダーの [コントロール前のリスク **(Risk before controls)]** フィールドと [コントロール後のリスク **(Risk after controls)]** フィールドに表示されます。

次のタスク

リスクアセスメントが完了したら、必要に応じてレビュー担当者と承認者をアサインします。リスクアセスメント承認者 [sn_hs_rm.risk_assessment_approver] ロールを持つユーザーのみを承認者としてアサインできます。

安全リスクアセスメントのリスクとそのコントロール対策の追加

リスクアセスメントでは、特定されたリスクを追加し、コントロール対策を選択して、リスクへの影響とどのように軽減できるかを評価します。

始める前に

必要なロール：sn_hs_rm.risk_assessment_manager または sn_hs_rm.risk_assessment_writer

手順

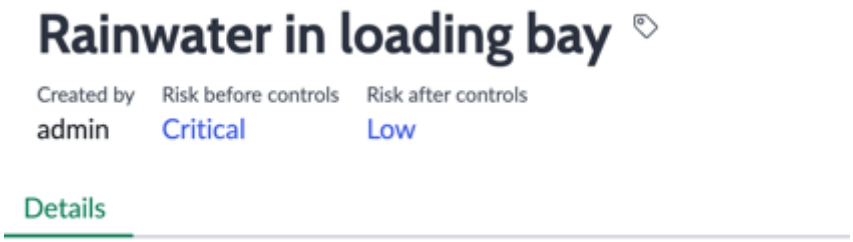
1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. リスク管理アイコン () を選択します。
3. [リスクアセスメント] リストを選択し、[すべて] を選択します。
4. リスクアセスメントを開き、リスクとコントロールを追加します。
5. [リスクとコントロール] タブで、[新規] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。
   a. アセスメントを実行する危険を選択し、この危険の重大度と可能性を選択します。
   b. オプション: このリスクアセスメントがジョブ登録内の事前定義ジョブに対するものである場合は、ジョブおよび該当するジョブステップを選択します。
   ジョブ登録の詳細については、「ジョブ登録内のジョブ」を参照してください。
   c. 火傷など、この危険がもたらす可能性のある影響を特定し、この危険の防止に役立つコントロール対策を入力します。
   d. これらのコントロールを実施した後、この危険の重大度と可能性を選択します。
7. 事前定義されたジョブから危険とコントロールをインポートし、そのリスクレベルを評価するには、[危険とコントロールをインポート **(Import hazards and controls)]** を選択します。
   詳細については、「ジョブからの危険とコントロールのインポート」を参照してください。
8. [保存] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

- 関連するリスクアセスメントのリスクマトリクスは、危険のリスクレベルを評価します。
  - コントロール前の危険の重大度と可能性が評価され、フォームヘッダーの [コントロール前のリスク] フィールドに危険のリスクレベルが表示されます。
  - コントロール後の危険の重大度と可能性が評価され、フォームヘッダーの [コントロール後のリスク] フィールドに危険のリスクレベルが表示されます。コントロールの後に、リスクレベルが下がっている必要があります。



リスクレベルの計算の詳細については、「リスクマトリクスフォーム」を参照してください。

- リスクおよびコントロールレコードは、アセスメントの [リスクとコントロール] タブに一覧表示されます。

次のタスク
リスクアセスメントに複数の危険が含まれている場合は、それぞれについてリスクとコントロールのレコードを作成します。

ジョブからの危険とコントロールのインポート

ジョブ登録の事前定義されたジョブから危険とコントロールをリスクアセスメントにインポートします。

始める前に
必要なロール：sn_hs_rm.risk_assessment_manager または sn_hs_rm.risk_assessment_writer

このタスクについて
組織内のジョブのリスクアセスメントを実施して、関連する危険を特定し、各ジョブの危険にリスク評価を割り当てることができます。事前定義ジョブについては、「Jobs in the job register (ジョブ登録のジョブ)」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. リスク管理アイコン ( ) を選択します。
3. [リスクアセスメント] リストを選択し、[すべて] を選択します。
4. リスクアセスメントを開き、危険とコントロールをインポートします。
5. [危険とコントロールをインポート **(Import hazards and controls)]** を選択します。
6. [危険とコントロールをインポートするジョブを選択 **(Select jobs to import hazards and controls from)]** フィールドで、ジョブを選択します。
7. [インポート] を選択します。
   危険とコントロールは、選択したジョブからインポートされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. インポートされた危険とそのコントロールを確認して、リスクレベルを評価します。
   危険のリスクレベルを評価する方法の詳細については、「 安全リスクアセスメントのリスクとそのコントロール対策の追加」を参照してください。

タスクの結果

選択したジョブのすべての危険とコントロールがインポートされ、リスクアセスメントの [リスクとコントロール **(Risks and controls)]** タブに一覧表示されます。

安全リスクに対処するアクションの追加

特定されたリスクに対処するアクションを追加するか、ワークプレイスの安全性の向上に必要なコントロール対策を実施します。危険またはコントロール対策に対して複数のアクションを追加できます。

始める前に

必要なロール：sn_hs_rm.risk_assessment_manager または sn_hs_rm.risk_assessment_writer

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. [リスク管理] アイコン ( ) を選択して、[リスクアセスメント] リストを開きます。
3. リスクアセスメントレコードまたは [リスクアクション] リストからアクションを作成します。
4. フォームで、フィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「安全衛生 アクションフォーム」を参照してください。
5. **[Save** (保存)] を選択します。
6. オプション: 必要に応じて、危険またはコントロール対策にさらにアクションを追加します。

タスクの結果

- リスクアセスメントに関連付けられているアクションは、そのアセスメントの [リスクアクション] タブのアクションのリストに表示されます。アクションは、安全衛生ワークスペース の [リスクアクション] リストにも表示されます。
- アクションは、従業員センターとNow Mobile アプリの両方のアサインされたユーザーの [自分のタスク] リストに表示されます。どちらの場所からでも、ユーザーはアクションに応答してそのステータスを更新できます。

次のタスク

- アクションを自分または別の安全チームメンバーにアサインすると、作業を開始できます。
- リスクとは無関係にアクションを他のグループまたはエージェントと共有して、いずれの場所でも同様の危険が発生しないようにすることができます。アクションを共有するには、[コピーアクション] を選択します。
  - アクションが複製され、従業員センターに割り当てられたユーザーの [自分のタスク] リストに表示されます。
  - アクションは、安全衛生ワークスペースの [アクション] リストにも表示されます。

安全検査と監査

安全衛生リスク管理を使用すると、安全チームは職場の安全検査と、施設の特定のアクティビティ、プロセス、またはエリアの監査をスケジュール、アサイン、および実施できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生ワークスペース内の安全検査と監査により、組織全体の安全検査と監査の効率、正確性、および一貫性が向上します。その目的は、労働災害のリスクを軽減しながら、規制基準への準拠をサポートすることです。

安全検査 と監査 は ServiceNow® アセスメントとサーベイ に基づいて構築され、次の機能を提供します。

- 安全検査 と監査を構築および管理します。アプリケーションで利用可能なサーベイを使用するか、サーベイデザイナーで新しいサーベイを作成します。詳細については、「Survey designer」を参照してください。
- 検査スケジューラーと監査スケジューラーを使用して、定期的に検査 と監査 をスケジュールします。
- 従業員センターまたはNow Mobile アプリで検査と監査サーベイを実施します。
- モバイルエージェント アプリを使用して、検査と監査サーベイをオフラインで完了します。オフラインで完了したサーベイは、インターネット接続が確立されると同期されます。詳細については、「安全検査または監査サーベイをオフラインモードで完了する」を参照してください。
- 標準とドキュメントのリストを維持し、標準または規制ドキュメントを監査結果の参照として使用できるようにします。

安全検査スケジュールのセットアップ

検査スケジュールをセットアップして、未来の日付で安全検査を作成するか、日次、週次、月次などの定期的な安全検査を一度にスケジュールします。

始める前に

必要なロール:sn_hs_rm.safety_inspection_manager および sn_hs_rm.inspection_schedule_writer

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. リスク管理アイコン ( ) を選択します。
3. [検査スケジュール] リストを選択し、[すべて] を選択します。
4. [新規] を選択して検査スケジュールを作成します。
5. フォームのフィールドに入力します。
   検査の詳細と期間を入力します。検査フィールドの説明については、「[検査スケジュール (Inspection schedule)] フォーム」を参照してください。
6. **[Save** (保存)] を選択します。
   このレコードに [定期検査] 関連アイテムと [検査を作成] ボタンが表示されます。
7. オプション: レコードの [定期検査] 関連アイテムで、定期検査を開き、必要に応じて [所見] と **[RCA]** および [検査] アクションを追加します。
8. オプション: [検査を作成] ボタンを使用して、検査レコードを作成します。
   モーダルでは、
   - [次回のスケジュールされた検査を作成] を選択して、予定されている最初の検査を作成します。
   - すべての スケジュール済み検査をすぐに作成するには、[すべてのスケジュール済み検査を一度に作成 **(Create all scheduled inspection at once**)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

- 検査スケジュールの期間と選択した頻度に基づいて、開始日に検査レコードが 1 つずつ作成されます。
- 検査スケジュールのすべての検査レコードは、 その [定期検査] タブで生成されます。これらの検査レコードは、 検査 > すべて.
- すべての必須項目が検査スケジュールから検査レコードにコピーされます。
- アサインされたユーザーは、検査サーベイに関する通知を受信します。検査形式がデジタルに設定されている場合、通知には、従業員センターまたはNow Mobile アプリで実行できる調査リンクが含まれます。
- 安全エージェントは、サーベイ回答のアクションを作成することもできます。詳細については、「従業員センターを介した安全検査のサーベイ回答からのアクションの追加」を参照してください。

安全検査の作成と管理

安全検査を作成して、特定のアクティビティ、プロセス、またはエリアの職場検査を管理します。サーベイ結果を確認し、検査の結果、根本原因分析 (RCA)、およびアクションを追加します。

始める前に

必要なロール:sn_hs_rm.safety_inspection_manager および sn_hs_rm.safety_inspection_writer

このタスクについて

また、安全検査を作成するための検査スケジュールを設定することもできます。詳細については、「安全検査スケジュールのセットアップ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. リスク管理アイコン ( ) を選択します。
3. [検査] リストを選択し、次に [すべて] を選択します。
4. [新規] を選択して検査を作成します。
5. フォームで、フィールドに入力します。
   検査形式、この検査に使用するサーベイ、この検査のリスクアセスメントに使用されるリスクマトリクス、サーベイ検査を完了する期日などの詳細を入力します。

   検査フィールドの説明については、「[検査スケジュール (Inspection schedule)] フォーム」を参照してください。
6. [保存] を選択します。
   - この検査の [検査サーベイ結果 **(Inspection survey results)**]、[結果と **RCA (Findings and RCA)**]、[検査アクション **(Inspection actions)**] タブが表示されます。
   - 関連する検査サーベイが完了のためにアサインされ、アサインされたユーザーの従業員センターとNow Mobile アプリに表示されます。アサインされたユーザーは、検査サーベイに関する通知を受信します。詳細については、「Complete a safety inspection survey (安全検査サーベイの完了)」を参照してください。
7. オプション: 必要に応じて、[検査サーベイを開く **(Open inspection survey)**]を選択して、検査レコードの検査サーベイを完了します。
   [検査サーベイを開く] ボタンは、[検査形式 **(Inspection format)**] が [デジタル **(Digital)**] に設定されている場合にのみ表示されます。
8. [検査サーベイ結果 **(Inspection survey results)**] タブで、サーベイの応答を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

完了すると、この検査サーベイ結果が [検査サーベイ結果 **(Inspection survey results)]** タブに表示されます。

9. [結果と **RCA (Findings and RCA)**] タブで、検査結果を処理し、この検査の RCA を実行します。
詳細については、「安全検査への結果と根本原因分析の追加」を参照してください。
10. 該当する場合は、[検査アクション **(Inspection actions)]** タブで検査結果のアクションを追加します。
詳細については、「安全検査または監査のアクションの追加」を参照してください。
11. オプション: [詳細] タブで、すべての検査アクティビティが完了した後、状態を [完了してクローズ] に設定し、[保存] を選択します。
検査のステータスが [完了してクローズ] に変更されます。

安全監査スケジュールの設定

監査スケジュールを作成し、最上位の監査の詳細と繰り返し (月次または隔月など) を定義します。

始める前に

必要なロール:sn_hs_rm.safety_audit_manager または sn_hs_rm.audit_schedule_writer

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. リスク管理アイコン ( ) を選択します。
3. [監査スケジュール] リストを選択し、次に [すべて] を選択します。
4. [新規] を選択して監査スケジュールを作成します。
5. フォームで、フィールドに入力します。
監査プロセスを適切に構成および整理できるように、監査スコープを定義し、目標を確定し、監査の規制を選択します。監査フィールドの説明の詳細については、「 監査スケジュールフォーム」を参照してください。
6. **[Save** (保存)] を選択します。
   - この監査の [監査サーベイ] タブと [スケジュール済み監査] タブが表示されます。
   - 監査サーベイの作成を促す情報メッセージが表示されます。
7. オプション: [監査サーベイ] タブで、[新規] を選択して、スケジュールされた各監査に追加するサーベイを追加します。
サーベイは、スケジュール設定後に各スケジュール済み監査に個別に追加することもできます。
8. [スケジュール済み監査] タブで、スケジュール済みの各監査レコードに次の詳細を追加します。
   - 関係者とその責任
   - 調査結果のベンチマークに使用される標準とドキュメント
   - 監査アクション
   - リスクアセスメント

   監査レコードの完了の詳細については、「 安全監査の作成と管理」を参照してください。
9. または、監査スケジュールレコードで [監査を作成] を選択して監査レコードを作成します。
監査サーベイが作成されていない場合は、モーダルに情報メッセージが表示され、監査のスケジュール設定を続行する前にサーベイを作成するよう求めるプロンプトが表示されます。監査スケジュールレコードの監査サーベイがすでに存在する場合、このメッセージは表示されません。モーダルでは、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [次回のスケジュール済み監査を作成] を選択して、予定されている最初の監査を作成します。
- すべての スケジュール済み監査をすぐに作成するには、[すべてのスケジュール済み監査を一度に作成] を選択します。

タスクの結果

- 監査スケジュールの期間と選択した頻度に基づいて、開始日に監査レコードが 1 つずつ作成されます。

  注:

  監査レコードは、アプリケーションで利用可能な 自動監査スケジュール フローを使用して作成されます。スケジュールされた日ではなく即座に監査を生成するために、アドミニストレーターはこのフローでジョブを調整できます。

  フローは ServiceNow ワークフロースタジオ を使用してビルドされているため、フローデザイナー の基本をよく理解しておいてください。

- 監査スケジュールのすべての監査レコードは、その [スケジュール済み監査] タブで生成されます。これらの監査レコードは、 監査 > すべて.
- すべての必須フィールドが監査スケジュールからその監査レコードにコピーされます。
- アサインされたユーザーは、監査サーベイに関する通知を受け取ります。監査は、 従業員センター または Now Mobile アプリで完了できます。
- 安全エージェントは、サーベイ回答のアクションを作成することもできます。詳細については、「従業員センターを介した安全検査のサーベイ回答からのアクションの追加」を参照してください。

安全監査の作成と管理

形式化されたアセスメント基準を使用してプロセスまたは規制の安全監査を作成し、各段階 (監査前、監査中、監査後) で収集された情報を記録します。

始める前に

必要なロール:sn_hs_rm.safety_audit_manager または sn_hs_rm.safety_audit_writer

このタスクについて

監査スケジュールを設定して、安全監査を作成することもできます。詳細については、「安全監査スケジュールの設定」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. リスク管理アイコン ( ) を選択します。
3. [監査] リストを選択し、[すべて] を選択します。
4. [新規] を選択して監査を作成します。
   または、以下から監査を開くことができます。
   - 監査スケジュールの [スケジュール済み監査] タブ。
   - 新しい監査スケジュールが保存されると表示される [監査を作成] ボタン。
5. フォームで、フィールドに入力します。
   監査スコープ、その目標、監査の規制、開始日と終了日などの詳細を入力します。

   監査フィールドの説明については、「 監査スケジュールフォーム」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

6. **[Save** (保存)] を選択します。
   この監査の [関係者]、**[**ドキュメント]、[監査サーベイ]、[結果]、[リスクアセスメント]、[観察事項]、および [監査アクション] タブが表示されます。
7. 関係者 タブで、新規 を選択して、この監査に関与する人々とその責任を追加します。

   注:

   - [関与する訪問者 **(Visitors involved)]** フィールドは、ワークプレイス訪問者管理 (com.sn_wsd_visitor) アプリケーションがインスタンスにインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「衛生安全の追加機能」を参照してください。
   - [請負会社] オプションは、安全衛生コントラクター管理 (sn_hs_crm) アプリケーションがインスタンスにインストールされている場合にのみ表示されます。このフィールドには、[snc_external] ロールがアサインされ、衛生安全プロファイルが作成されているユーザーのみが一覧表示されます。詳細については、「安全衛生プロファイルをユーザーにアサインする」を参照してください。

8. [ドキュメント] タブで、検出結果のベンチマークに使用する標準とドキュメントを追加します。
   - 既存のドキュメントを追加するには 、[追加] を選択します。
   - [新規] を選択して、新しいドキュメントをアップロードします。フィールドの説明については、「安全衛生 ドキュメントフォーム」を参照してください。
9. [監査サーベイ] タブで、この監査の一部として実施する監査サーベイを追加してアサインします。
   このリストでは、[ソーステーブル] フィールドが監査サーベイ [sn_hs_rm_audit_survey] テーブルに設定されているサーベイのみを利用できます。詳細については、「安全検査 または監査サーベイの設定」を参照してください。
10. オプション: 必要に応じて、この監査レコードの監査サーベイを完了します。

    a. 完了する監査サーベイを開き、[監査サーベイを開く] を選択します。

    b. サーベイの質問に回答し、[送信] を選択します。
    完了すると、サーベイ結果はこの監査サーベイの [監査サーベイ結果] タブに表示されます。

    c. 必要に応じて、サーベイの回答にアクションを追加します。

    d. 監査フォームの [ステータス] フィールドで、[完了してクローズ] を選択してサーベイをクローズします。

    注:
    監査人は、 従業員センター または監査 Now Mobile アプリを通じて監査サーベイを完了することもできます。詳細については、 による安全監査サーベイへの回答 従業員センター.

11. サーベイの回答を確認し、監査の一環として証拠を収集します (ドキュメントアセスメント、面談、観察事項など)。

    a. サーベイの [監査サーベイ] タブで、サーベイの回答を確認します。

    b. [結果] タブで、サーベイ回答から収集された監査結果を追加し、その根本原因分析を実行します。
    詳細については、「安全監査への結果と根本原因分析の追加」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [リスクアセスメント] タブで、[新規] を選択して、この監査の一部としてリスクアセスメントを実施します。

- [追加] を選択して、既存のリスクアセスメントを監査レコードに関連付けることもできます。
- 詳細については、「安全リスクアセスメントの実施」を参照してください。

d. [観察事項] タブで、この監査から記録された観察事項を追加します。

- [追加] を選択して、既存の観察事項を追加します。
- [新規] を選択して、新しい観察事項を作成して送信します。

e. [監査アクション] タブで、[新規] を選択して、検出結果と推奨事項に基づいてアクションを作成してアサインします。
フィールドの説明については、「安全衛生 アクションフォーム」を参照してください。

12. オプション: 必要に応じて、安全監査のレポートを生成します。

a. [レポートを生成] を選択します。

> **注:**
> [レポートを生成] ボタンは、レポートフィールドのマッピングに対して監査 [sn_hs_rm_audit] テーブルが有効になっている場合にのみ表示されます。詳細については、「レポートフィールドのマッピングを構成するための 安全衛生 テーブルの有効化」を参照してください。

b. [レポートを生成] ダイアログボックスの [レポートを選択] フィールドでレポートマッピングを選択します。
[レポートを選択] フィールドでは、監査 [sn_hs_rm_audit] テーブル用に作成および公開されたレポートマッピングフォームのみを選択できます。詳細については、「安全性レポートフィールドのマッピングの作成」を参照してください。

c. [生成] を選択します。

13. オプション: [詳細] タブで、すべての監査アクティビティが完了した後の状態を [完了してクローズ] に設定し、[保存] を選択します。
[完了してクローズ] ステータスでは、監査レコードの [関係者]、[監査サーベイ]、[結果]、[リスクアセスメント]、および [観察事項] 関連アイテムにそれ以上変更を加えることはできません。
監査が [完了してクローズ] ステータスに移行します。

による安全検査 または監査 サーベイの完了 従業員センター

従業員センターを通じてアサインされた安全検査または監査サーベイを完了します。

始める前に

必要なロール：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

- [自分のアセスメントとサーベイ] アプレットランチャーを使用して、Now Mobile アプリの検査または監査サーベイを実施することもできます。詳細については、次を参照してください。 のサーベイ Now Mobile アプリ.
- 検査 または監査 サーベイは、 モバイルエージェント アプリを使用してオフラインでも完了できます。オフラインで完了したサーベイは、インターネット接続が確立されると同期されます。詳細については、「安全検査または監査サーベイをオフラインモードで完了する」を参照してください。
- [アクションを作成] チェックボックスを表示するサーベイフィールドタイプをアドミニストレーターが設定する方法の詳細については、「 モバイルエージェントアプリでの安全検査サーベイの [アクションを作成] チェックボックスを構成する」を参照してください。
- 検査マネージャーまたは監査マネージャーは、検査レコードで [検査サーベイを開く] を選択するか、監査レコードで [監査サーベイを開く] を選択して、安全衛生ワークスペースからサーベイを完了することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 従業員センター の [自分のアクティブなアイテム] で、[サーベイ] を選択します。
3. [自分のアセスメントとサーベイ] で、実施するサーベイを選択します。
4. 検査 または監査 のセーフティウォークを実施し、サーベイに入力して、[送信] を選択します。

タスクの結果

サーベイ結果は、サーベイの開始元の検査レコードまたは監査レコードにリンクされます。完了したサーベイは、 安全衛生ワークスペース の次の場所で入手できます。

- 検査の [検査サーベイ結果 **(Inspection survey results)**] タブ。
- 監査の監査サーベイの [監査サーベイ結果] タブ。

安全検査への結果と根本原因分析の追加

安全点検の調査結果に基づいて結果を記録し、根本原因分析 (RCA) を行います。

始める前に

必要なロール：sn_hs_rm.safety_inspection_manager

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. リスク管理アイコン ( ) を選択します。
3. 検査 リストで すべて を選択し、検査レコードを開いて結果を追加します。
4. [結果と **RCA (Findings and RCA)]** タブで、[新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。
   a. [危険] フィールドで、結果のリスクを選択して、存在するリスクを定義します。
   b. [潜在的な結果 **(Potential consequence)]** フィールドと [潜在的な可能性 **(Potential likelihood)]** フィールドで、この検査結果から起こりうる結果と可能性を定義して、その影響を理解します。
   c. インシデントがこの調査結果によって発生した場合、[インシデント] フィールドで、関連する安全インシデントを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [保存] を選択します。
   [5Whys RCA] タブと **[ICAM RCA]** タブが表示されます。
7. オプション: **[5Whys RCA]** タブで [新規] を選択し、根本原因分析の 5 whys 手法を使用して RCA を実行します。
   a. [問題] フィールドに、問題の説明を入力します。
   b. 根底にある理由を正確に 1 つ特定するには、後続の各回答に対してその理由を尋ね、[なぜ？ **(Why?)]** フィールドに入力します。
   c. [根本原因] フィールドに、最後の [理由 (Why)] に対する回答を入力します。
   d. [保存] を選択します。
8. オプション: **[ICAM RCA]** タブで [新規] を選択し、ICAM (インシデント原因分析方法) 根本原因分析手法を使用して RCA を実行します。
   a. フォームの質問を使用して、検査結果に寄与する要因を特定します。
   b. [重要な教訓 (根本原因の特定) **(Key learnings (Identify the root cause))]** フィールドで、検査結果につながった根本原因を特定します。
9. オプション: 必要に応じて、安全検査の結果をさらに追加します。

次のタスク
検査結果ごとにアクションを追加して、問題が防止または修正されるようにします。詳細については、「安全検査または監査のアクションの追加」を参照してください。

安全監査への結果と根本原因分析の追加

監査結果に基づいて結果を記録し、根本原因分析 (RCA) を実行します。

始める前に
必要なロール:sn_hs_rm.safety_audit_manager または sn_hs_rm.safety_audit_writer

手順
1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. リスク管理アイコン () を選択します。
3. [監査] リストで [すべて] を選択し、監査レコードを開いて結果を追加します。
4. [検出結果] タブで、[新規] を選択します。
5. フォームで、フィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「[結果] フォーム」を参照してください。
6. **[Save** (保存)] を選択します。
   [5Whys RCA] タブと **[ICAM RCA]** タブが表示されます。
7. オプション: **[5Whys RCA]** タブで [新規] を選択し、根本原因分析の 5 whys 手法を使用して RCA を実行します。
   a. [問題] フィールドに、問題の説明を入力します。
   b. 根底にある理由を正確に 1 つ特定するには、後続の各回答に対してその理由を尋ね、[なぜ？ **(Why?)]** フィールドに入力します。
   c. [根本原因] フィールドに、最後の [理由 (Why)] に対する回答を入力します。
   d. [保存] を選択します。
8. オプション: **[ICAM RCA]** タブで [新規] を選択し、ICAM (インシデント原因分析方法) 根本原因分析手法を使用して RCA を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. フォームの質問を使用して、検査結果に寄与する要因を特定します。

b. [重要な教訓 (根本原因の特定) **(Key learnings (Identify the root cause))]** フィールドで、検査結果につながった根本原因を特定します。

9. オプション: 必要に応じて、安全監査の結果をさらに追加します。

次のタスク

[監査アクション] タブで、検出結果のアクションを追加して、問題が防止または修正されるようにします。

安全検査または監査のアクションの追加

各検査結果にアクションを追加して問題に対処するか、ワークプレイスの安全性を向上させるために必要な対策を実施します。検査 または監査 の結果に対して複数のアクションを追加できます。

このタスクについて

モバイルエージェントによる安全検査のアクションの追加の詳細については、以下を参照してください。モバイルエージェント アプリでの安全検査サーベイのアクションの追加

始める前に

必要なロール：

- 安全検査の場合:sn_hs_rm.safety_inspection_manager または sn_hs_rm.safety_inspection_writer
- 安全監査の場合:sn_hs_rm.safety_audit_manager または sn_hs_rm.safety_audit_writer

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. リスク管理アイコン () を選択します。
3. 検査 または監査 レコード、あるいは [アクション] リストからアクションを作成します。
4. フォームで、フィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「安全衛生 アクションフォーム」を参照してください。
5. **[Save** (保存)] を選択します。
6. オプション: 必要に応じて、安全検査 または監査のアクションをさらに追加します。

タスクの結果

- 安全検査に関連付けられている場合、アクションは検査の [検査アクション **(Inspection actions)]** タブのアクションリストに表示されます。
- 安全監査に関連付けられている場合、そのアクションは監査の [監査アクション] タブのアクションのリストに表示されます。
- このアクションは、安全衛生ワークスペースの [検査と監査] タブの [アクション] リストにも表示されます。
- アクションは、従業員センターとNow Mobile アプリの両方のアサインされたユーザーの [自分のタスク] リストに表示されます。どちらの場所からでも、ユーザーはアクションに応答してそのステータスを更新できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

- アクションを自分または別の安全チームメンバーにアサインすると、作業を開始できます。
- 検査とは無関係にアクションを他のグループまたはエージェントと共有して、いずれの場所でも同様の状況が発生しないようにすることができます。アクションを共有するには、[コピーアクション] を選択します。
  - アクションが複製され、従業員センターに割り当てられたユーザーの [自分のタスク] リストに表示されます。
  - アクションは、安全衛生ワークスペースの [アクション] リストにも表示されます。

従業員センターを介した安全検査のサーベイ回答からのアクションの追加

安全点検または監査サーベイのサーベイ回答にアクションを追加して、セーフティウォーク中に発見された安全問題にアクセスする方法について説明します。

始める前に

必要なロール:sn_hs_rm.safety_inspection_writer

このタスクについて

サーベイにアサインされた安全エージェントは、サーベイに対してアクションを作成できます。アクションは、最初に安全検査レコードの検出結果関連アイテムに追加される必要があります。検出結果にアクションを追加する方法については、「 安全検査または監査のアクションの追加」を参照してください。すべての検査レコードがオフラインになる前にキャッシュされている場合は、Now Agent アプリでオフラインモードでアクションを作成することもできます。サーベイへのアクセスの詳細については、「」を参照してください。 モバイルエージェント アプリでの安全検査サーベイのアクションの追加。

手順

1. 移動先 従業員センター > 安全衛生 をクリックし、[安全検査を表示] クイックリンクを選択します。
2. 検査レコードの 1 つに対して [サーベイを開く] を選択します。
   - [開始] ボタンのあるサーベイウィジェットが表示されます。
   - アクションウィジェットが、安全検査レコードの検出結果関連アイテムで使用可能なアクションのリストとともに表示されます。
3. サーベイウィジェットの [開始] ボタンを選択します。
   サーベイにはセクションがあり、各セクションには質問が含まれています。最初のセクションの質問に対する応答が追加されると、 アクション ウィジェットでその応答を使用してアクションを作成できるようになります。
4. サーベイの質問に回答し、アクションウィジェットの [アクションを作成] ボタンを選択します。
   すべてのセクションの質問ごとにアクションを作成できます。
5. [アクションを作成] フォームのフィールドに入力します。

アクションの作成フォーム

フィールド	説明
セクション	回答を追加したサーベイのセクション。
質問	サーベイの選択したセクションで回答した質問

アクションフォームの入力方法の詳細については、「 安全衛生 アクションフォーム」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. **[Create** (作成)] を選択します。
   - 新しいアクションが作成され、サーベイの横にあるアクションウィジェットで表示できます。
   - その他のアクションを選択 アクションウィジェットのアクションを編集または削除するアイコン。
7. **[Submit** (送信)] を選択します。

エージェントへの安全検査のアサイン

複数の安全エージェントを同じ検査レコードにアサインして、共同作業を行うことができます。検査レコードに関連するサーベイに一度にアサインできるエージェントは 1 人だけですが、オーナーシップを明確にし、チーム全体の調整を維持できます。このコラボレーションは、従業員センターと安全衛生ワークスペースの両方から実現できます。

始める前に

必要なロール:sn_hs_rm.safety_inspection_manager、sn_hs_rm.safety_inspection_writer、または sn_hs_rm.safety_inspection_agent

このタスクについて

従業員センターの安全検査クイックリンクには、自分または自分が属するアサイン先グループにアサインされた安全検査が一覧表示されます。この機能は、すべての検査レコードがオフラインになる前にキャッシュされている場合に限り、オフラインモードの モバイルエージェント アプリでも使用できます。

手順

1. 従業員センターから、
   a. 安全衛生に移動し、[安全検査を表示] クイックリンクを選択します。
   b. 必要な安全検査レコードの [自分に割り当て] を選択します。
      安全検査と関連するサーベイがアサインされます。
   c. オプション: [サーベイを開く] を選択し、サーベイを完了します。
2. ワークスペースから、
   a. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
   b. リスク管理アイコン () を選択します。
   c. 検査 リストを選択し、すべて を選択します。
   d. 必要な検査レコードを開き、[詳細] 関連リストの [自分にアサイン] ボタンを選択します。
      安全検査と関連するサーベイがアサインされます。
   e. オプション: [検査サーベイを開く] ボタンを選択して、必要に応じてサーベイを完了します。
3. モバイルエージェントアプリから、
   a. ナビゲーションバーの [ホーム] をタップします。
   b. クイックリンクから [自分の検査] を選択して、検査のリストを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. 検査レコードを選択し、[自分に割り当て] を選択します。

d. 確認モーダルで [はい] を選択します。

タスクの結果

安全検査レコードと関連サーベイは、サーベイが進行中の場合でも安全エージェントにアサインされます。

> **注:**
> サーベイが別のエージェントにアサインされている場合、サーベイの進捗状況は新しいエージェントには転送されません。部分的に完了したサーベイは引き継がれないため、サーベイにアサインされた新しいエージェントはサーベイをレビューし、必要に応じて最初から開始する必要があります。

安全登録

安全登録は、安全チームやラインマネージャーが化学物質やアスベストなどの危険物を追跡し、従業員が簡単にアクセスできる安全データシート (SDS) を添付するのに役立ちます。

- 安全チームは、安全衛生ワークスペース内で化学物質やアスベストなどの安全登録レコードを管理します。また、安全チームは安全データシート (SDS) を安全登録レコードに添付します。
- 従業員は、従業員センターまたはNow Mobile アプリでこれらの SDS を検索してアクセスできます。

安全登録の管理

安全登録を管理して、組織で使用される危険物を安全データシート (SDS) とともに記録および追跡します。

始める前に

必要なロール：sn_hs_rm.safety_register_manager

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .

2. [設定] アイコン () を選択します。

3. [設定] タブで、[安全登録 **(Safety Registers)]** を選択し、必要な登録を選択します。

- 化学物質の場合は、[化学物質 **(Chemicals)]**、[すべて] の順に選択します。
- アスベストの場合は、[アスベスト **(Asbestos)]**、[すべて]の順に選択します。
- その他の危険物については、[その他 **(Other)]**、[すべて]の順に選択します。

4. 安全登録を作成するか、既存の安全登録を変更します。

- 登録を作成するには、[新規] を選択します。
- 既存の安全登録をレビューするには、更新する安全登録を開きます。

5. フォームのフィールドに入力します。

6. [安全データシート **(Safety data sheet)]** フィールドで、[ファイルを添付] を選択して、この物質に関する安全データシート (SDS) などのドキュメントを添付します。

7. [保存] を選択します。

8. 組織で使用されるすべての危険物について、安全登録を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
選択した登録タイプに応じて、安全登録は [安全登録 **(Safety Registers)]** リストの [化学物質]、[アスベスト]、[その他の登録] に表示されます。

次のタスク
従業員は、従業員センターから安全データシートなどの添付の安全登録ドキュメントにアクセスできます。詳細については、「従業員センターでの安全登録ドキュメントへのアクセス」を参照してください。

従業員センターでの安全登録ドキュメントへのアクセス

従業員センターを通じて化学物質とアスベストの安全登録ドキュメントにアクセスして表示します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
安全衛生ワークスペースを介して安全登録に追加されたすべての安全データシート (SDS) は、従業員センターまたはNow Mobile アプリで表示できます。従業員は、危険な可能性がある物質を扱う際の安全確保のために、これらの SDS にアクセスできます。安全登録の詳細については、「 安全登録の管理」を参照してください。

これらの安全データシートをNow Mobile アプリで表示する方法については、「 Now Mobile アプリでの安全登録ドキュメントの表示」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 従業員センターで、[衛生安全] メニューを選択します。
3. [クイックリンク] で、[安全登録ドキュメントを表示 **(View safety register documents)]** を選択します。
4. リストで化学物質を選択して、その安全データシートを表示します。

   ヒント:
   リストでフィルターを使用して、リストを絞り込むことができます。また、リストで使用可能な検索フィールドを使用して、必要な安全データシートを検索することもできます。

5. オプション: 必要に応じて、安全データシートをダウンロードできます。

安全エクスポージャー管理

曝露管理により、安全チームと産業衛生士は曝露と曝露評価を管理し、労働者への有害な影響を制御できます。

エクスポージャーとは

曝露とは、人が近くにいる場合に人に危害を加える可能性のある状況または活動を指します。害の重症度は、曝露の期間や曝露のレベルなどの要因によって異なります。たとえば、大きな騒音は曝露と見なすことができ、騒音レベル(デシベル)と人がそれにさらされる時間の長さは、この曝露を評価する上で重要な要素です。

たとえば、エクスポージャーにはさまざまな標準カテゴリがあります。

- 騒音
- 化学物質
- 環境

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 物理
- 機械関係
- 人間 工学 的

エクスポージャー管理の主な機能

安全エクスポージャー管理には、次の機能があります。

- 接触リストで接触タイプを定義し、安全登録のリスクアセスメントとレコードを関連付けます。
- さまざまな場所で罹患した人々について、複数の接触レコードを (条件ビルダーを使用して) 作成できる接触アセスメントを実行します。
- 感染が抑制され、作業者が保護されるように、フォローアップアクションを割り当てます。

接触タイプの定義

組織内の場所に存在する潜在的な職場接触タイプを特定して定義します。組織全体のすべてのエクスポージャータイプのリストを管理します。

始める前に

必要なロール:sn_hs_rm.industrial_hygienist または sn_hs_rm.exposure_writer

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. リスク管理アイコン ( ) を選択します。
3. [接触タイプ] リストを選択し、[すべて] を選択します。
4. エクスポージャーを作成するか、既存のエクスポージャーを変更します。
   - エクスポージャーを作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存のエクスポージャーを確認するには、変更するエクスポージャーを開きます。
5. フォームで、フィールドに入力します。

接触タイプ

フィールド	説明
番号	エクスポージャータイプの一意のシステム生成番号。
場所	このエクスポージャーと関連するリスクが存在する場所。
状況	接触タイプの状況。 ○ ドラフト:接触タイプを設定する場合に選択します。 ○ アクティブ:このエクスポージャータイプを使用可能としてマークする場合に選択します。エクスポージャータイプを使用するには、アクティブである必要があります。 このエクス ポージャータイプの [エクスポージャーアセスメントを作成] ボタンは、ステータスがアクティブに設定されている場合に表示されます。 ○ 非アクティブ:このエクスポージャータイプを使用できないものとしてマークする場合に選択します。 ○ 使用停止:このエクスポージャータイプが存在しなくなった場合に選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
接触カテゴリ	エクスポージャーのカテゴリ。 このフィールドのリストには、接触タイプ [sn_hs_rm_exposure_type] テーブルの [接触カテゴリ] 列で定義された選択肢の項目が表示されます。
接触サブカテゴリ	エクスポージャーのサブカテゴリ。 このフィールドは、[接触カテゴリ] からカテゴリが選択され、選択したカテゴリでサブカテゴリが使用可能な場合にのみ表示されます。 カテゴリのサブカテゴリの選択肢は、エクスポージャータイプ [sn_hs_rm_exposure_type] テーブルの [エクスポージャーサブカテゴリ] 列で定義されます。詳細については、「 エクスポージャー タイプのカテゴリの定義」を参照してください。
安全登録	この接触タイプに関連する安全登録。たとえば、化学物質への曝露の場合は、対応する安全登録と関連する化学物質安全データシートへのリンクを追加します。
リスクアセスメント	このエクスポージャータイプに関連付けられたリスクアセスメント。

6. **[Save** (保存)] を選択します。
7. 場所に存在するすべての露出タイプを追加します。
8. **[Save** (保存)] を選択します。
   このエクス ポージャータイプの [エクスポージャーアセスメント] タブが表示されます。

タスクの結果

エクスポージャータイプは [エクスポージャータイプ] リストに一覧表示され、エクスポージャータイプ [sn_hs_rm_exposure_type] テーブルに保存されます。

次のタスク

1. この接触タイプが適用される、組織内のすべての場所の接触アセスメントレコードを作成します。詳細については、「接触タイプのエクスポージャーアセスメントの作成」を参照してください。
2. この接触タイプについて、さまざまな場所で接触アセスメントを実行します。詳細については、「場所の接触アセスメントの実行」を参照してください。

接触タイプのエクスポージャーアセスメントの作成

接触タイプの場合は、サイトの場所の接触アセスメントを作成します。また、エクスポージャータイプについて、組織内の複数の場所のエクスポージャーアセスメントを一度に生成することもできます。

始める前に

必要なロール:sn_hs_rm.industrial_hygienist または sn_hs_rm.exposure_writer

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. リスク管理アイコン ( ) を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [接触タイプ] リストを選択し、アセスメントを作成する接触タイプを開きます。
4. [詳細] タブで、[ステータス] を [アクティブ] に設定します。
5. [接触アセスメントを作成] を選択します。
6. [このエクスポージャーが存在する選択した場所] フィールドで、このエクスポージャータイプについて評価する場所を選択します。
   複数の場所を選択して、すべての場所のエクスポージャーアセスメントレコードを一度に作成できます。ただし、各場所に関連付けることができるアクティブなエクスポージャーアセスメントレコードは 1 つだけであるため、選択する場所はそれぞれ一意である必要があります。
7. **[Create** (作成)] を選択します。

タスクの結果

選択した各場所の接触アセスメントレコードが、接触タイプの [エクスポージャーアセスメント] タブに表示されます。

次のタスク

[エクスポージャーアセスメント] タブで、このエクスポージャータイプのさまざまな場所でアセスメントを実行します。詳細については、「場所の接触アセスメントの実行」を参照してください。

場所の接触アセスメントの実行

組織内の各サイトの場所について、接触タイプの接触アセスメントを実行します。

始める前に

必要なロール:sn_hs_rm.industrial_hygienist または sn_hs_rm.exposure_writer

手順

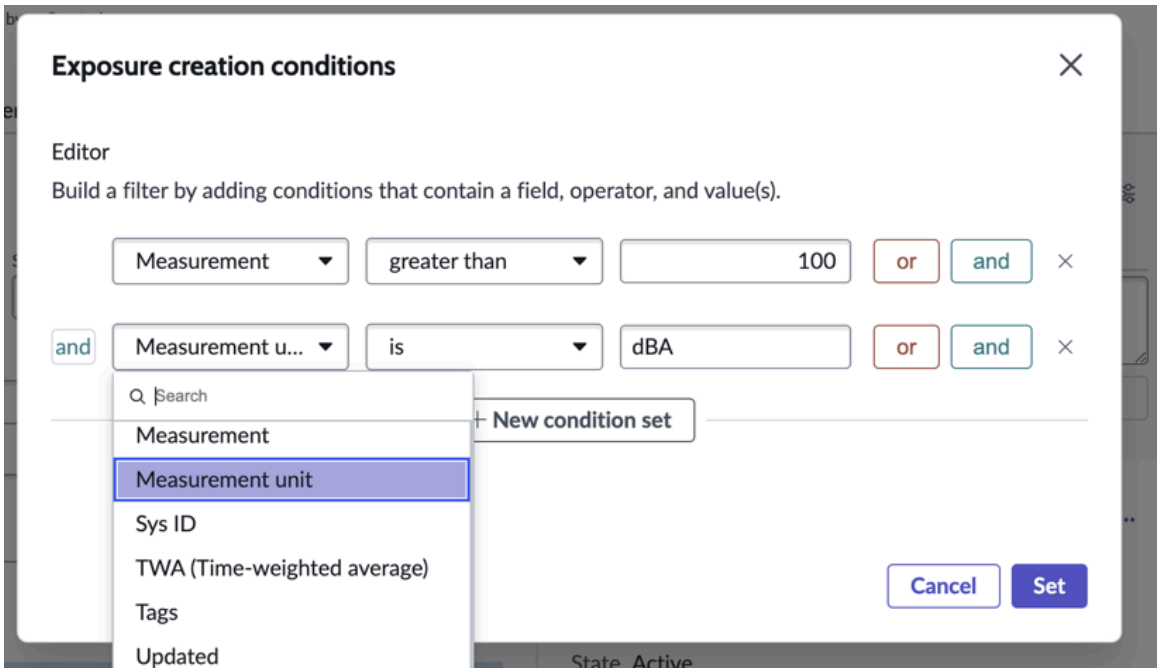
1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. リスク管理アイコン ( ) を選択します。
3. [接触タイプ] リストを選択し、アセスメントを実行する接触タイプを開きます。
4. [エクスポージャーアセスメント] タブで、エクスポージャーアセスメントを実行する場所のレコードを選択します。
5. [接触作成条件] フィールドに、このアセスメントの接触レコードを作成するための条件を追加します。
   このフィールドで定義された基準 (特に測定限界) により、このアセスメントの [エクスポージャー] タブでのエクスポージャーレコードの作成がトリガーされます。エクスポージャーアセスメントでは、測定限界が定義された基準を超えるたびに、時間の経過とともに複数のエクスポージャーが生成される場合があります。

   a. **[Set Conditions** (条件の設定)] を選択します。

   b. 条件ビルダーで、基準 (測定条件を含む) を追加し、[設定] を選択します。
      たとえば、次の図は、ノイズ曝露限界の測定条件を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注:
測定条件は、[測定] タブで測定レコードが作成された場合にのみ適用されます。

6. [影響を受ける人の条件] フィールドに、感染の影響を受けたすべての人を表示する条件を追加します。
この基準は、 衛生安全プロファイル [sn_ohs_im_health_and_safety_profile] テーブルに基づいています。このアセスメント用に生成された接触レコードの影響を受ける人が自動的に追加または更新されます。

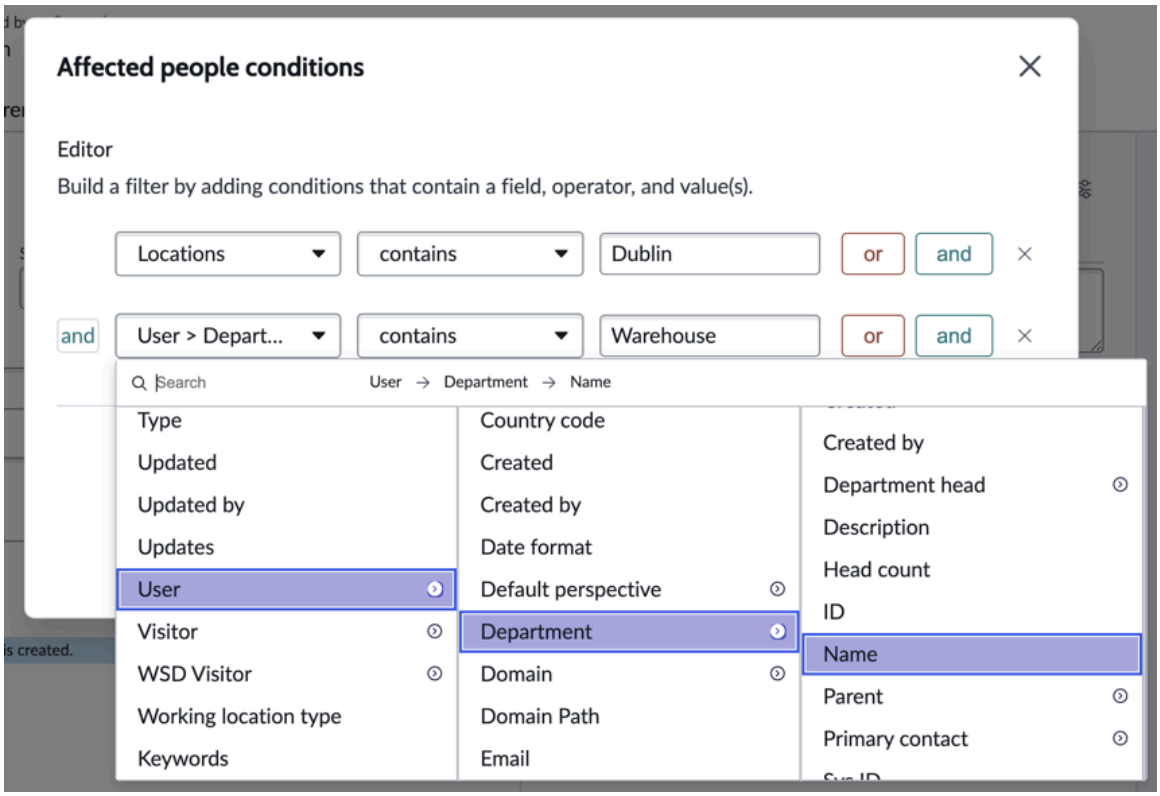
   a. **[Set Conditions** (条件の設定)] を選択します。

   b. 条件ビルダーで、影響を受けるユーザーを識別するための条件を定義し、[設定] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件ビルダーでフィールドを選択するときに、[衛生安全プロファイル] テーブルのフィールドとドット連結フィールドを選択できます。たとえば、次の画像は、このエクスポージャーの影響を受けるダブリンの倉庫部門の人々を識別するための条件を示しています。



7. [アクションスケジュール] タブで、影響を受けるユーザーに対するアクションを設定します。
アクションスケジュールは、このアセスメントのアクティブなエクスポージャーがある場合に、各感染者に対してアクションを作成して自動アサインします。詳細については、「影響を受けるユーザーに対するアクションスケジュールの定義」を参照してください。
8. [ドキュメント] タブで、[追加] を選択して、このアセスメントに関連するドキュメントを追加します。
安全衛生ワークスペースにドキュメントを保存する方法については、「安全衛生関連ドキュメントを追加」を参照してください。
9. アセスメントの [詳細] タブで、[ステータス] を [アクティブ] に設定します。
10. **[Save** (保存)] を選択します。
11. [測定] タブで、露出測定値と露出のソースを追加します。
測定値の追加と、そこからの露出の作成については、 エクスポージャーアセスメントのための測定とエクスポージャーソースの追加を参照してください。

タスクの結果

- 接触作成条件、影響を受ける人の条件、および測定値に基づいて、次のレコードが作成されます。
  - エクスポージャーが作成され、アセスメントの [エクスポージャー] タブにリストされます。
  - 影響を受けたユーザーは、生成された接触 レコードの [影響を受けたユーザー] タブに追加されます。
  - アクションスケジューラーはアクティブなエクスポージャーに対して実行され、エクスポージャーのあるユーザーにアクションをアサインします。各影響を受けるユーザーのアクションは、アクションスケジュールの [アクション] タブに一覧表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アクティブなエクスポージャーが 安全衛生 ユーザーのプロファイルに手動で追加された場合、そのユーザーはエクスポージャーレコードの [影響を受けるユーザー] タブにもリストされます。
- アサインされたアクションは、従業員センターの影響を受けるユーザーの [自分のタスク] リストに表示されます。

影響を受けるユーザーに対するアクションスケジュールの定義

感染の影響を受ける人々のためのアクションスケジュールを定義します。アクションスケジュールは、エクスポージャーアセスメントのためのアクティブなエクスポージャーがある場合に、各感染者に対してアクションを作成します。

始める前に

必要なロール:sn_hs_rm.industrial_hygienist または sn_hs_rm.exposure_writer

このタスクについて

スケジューラーは、アクティブなエクスポージャーがある場合にのみ実行されるため、アクションはアクティブにさらされているユーザーにアサインされます。

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. リスク管理アイコン ( ) を選択します。
3. [接触タイプ] リストを選択し、接触タイプを開いて、測定値を追加する接触アセスメントレコードを選択します。
4. [アクション スケジュール] タブで、 [新規] を選択します。
5. フォームで、フィールドに入力します。

   フィールドの説明については、「エクスポージャーのアクションスケジュールフォーム」を参照してください。

6. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果

- アクションスケジュールの [アクション] タブが表示されます。
- エクスポージャーアセスメントの対象となるアクティブなエクスポージャーがあるたびに、各影響を受けた人の [アクション] タブにアクションレコードが作成されます。アクションスケジュールは、時間の経過とともに影響を受けるユーザーに対して複数のアクションを生成する場合があります。

エクスポージャーアセスメントのための測定とエクスポージャーソースの追加

エクスポージャーアセスメントを実行するときに、エクスポージャータイプに対して記録された測定値を追加します。

始める前に

必要なロール:sn_hs_rm.industrial_hygienist または sn_hs_rm.exposure_writer

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. リスク管理アイコン ( ) を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [接触タイプ] リストを選択し、接触タイプを開いて、測定値を追加する接触アセスメントレコードを選択します。
4. 測定 タブで、新規 を選択します。
5. フォームで、フィールドに入力します。

測定フォーム

フィールド	説明
測定日時	この測定値が記録された日時。
測定単位	このエクスポージャータイプの測定単位。 リストには、エクスポージャータイプで選択されたエクスポージャーカテゴリに基づく単位が表示されます。 エクスポージャーカテゴリの単位の選択肢は、測定 [sn_hs_rm_measurement] テーブルの [測定単位] 列で定義されます。詳細については、「接触タイプのカテゴリと測定単位の定義」を参照してください。
測定	エクスポージャーについて記録された測定値。
TWA (時間加重平均)	エクスポージャーの時間加重平均。
説明	この測定に関する詳細情報。

6. **[Save** (保存)] を選択します。
[接触源] タブが表示されます。
7. オプション: 接触源 タブで、新規 を選択して、この露出のソースを追加します。
必要に応じて、複数の接触源を追加できます。
8. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果

- 測定値は、エクスポージャーアセスメントの [測定] タブに一覧表示されます。
- 接触タイプのソースは、測定レコードの [エクスポージャーソース] タブにリストされます。
- エクスポージャー作成条件で定義された測定制限に基づいて、測定により次の方法で [エクスポージャー] タブのエクスポージャーレコードをトリガーできます。
  - 測定値が制限を超えると、[エクスポージャー] タブにエクスポージャーレコードが作成されます。このエクスポージャーの影響を受ける人々は、生成されたエクスポージャーの [影響を受ける人々] タブに追加されます。

    ただし、この測定にアクティブなエクスポージャーが存在する場合、新しいエクスポージャーレコードは作成されません。
  - 測定値が制限を下回っており、このアセスメントにアクティブなエクスポージャーが存在する場合、エクスポージャー終了日は自動的に測定日に設定されます。それは、露出が基準を満たさなくなり、無関係になるからです。さらに、エクスポージャーのステータスが [使用停止] に更新され、エクスポージャーに関連付けられたアクションスケジュールが非アクティブとしてマークされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

就労許可

作業許可システムは、要求管理を簡素化し、作業許可を効率的に発行します。

このシステムは、作業許可要求を提出し、正式な承認を受け取り、許可を発行するプロセスです。許可は、ジョブの安全性とサイトが検証された後に発行されます。許可は、次のような潜在的に危険な活動に対して要求されます。

- 熱間作業
- 閉鎖空間への立ち入り
- 電気関係作業
- 掘削
- リフト操作
- 薬品処理
- 高所での作業
- 水中での作業

これらのタスクが適切に管理されていない場合、重大なリスクをもたらす可能性があります。就労許可制度は、運用効率を高め、次のことを促進します。

- 危険を特定し、リスクコントロール対策を実行することによる作業者の安全。
- インシデントの監査や法令適合に必要な場合に、明確な記録ドキュメントを提供することによる説明責任。
- リスク、安全対策、および許可要件に関する労働者向けの適切なトレーニング。
- 活動期間中、安全適合性と許可条件を定期的に監視および監督します。

作業許可要求の作成

労働許可要求は、重大なリスクを伴うジョブを実行する作業者によって送信されます。

始める前に

必要なロール:sn_hs_rm.permit_requestor

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 安全衛生 をクリックし、[作業許可] を選択します。
2. [作業許可を要求] カードを選択するか、クイックリンクを選択して作業許可を要求します。
3. フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「就労許可フォーム」を参照して ください。

   注:
   選択した許可のタイプに応じて、作業許可フォームに追加のフィールドに入力する必要があります。

4. [確認応答] を選択し、[送信] を選択します。
   許可の詳細を表示できる許可要求が作成されます。
5. [自分の要求] を選択して、許可を開きます。
6. 許可要求のチェックリストタブを選択し、タスクに適用可能なチェックリストを完了します。
   チェックリストは、[自分のタスク] の [開く] タブにも表示されます。
7. [保存] を選択して変更を保存します。
   必要に応じて、チェックリストを編集できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. チェックリストアイテムが完了したら、[完了としてマーク] を選択します。

   注:
   チェックリストは、完了とマークされた後に編集することはできません。

9. アクションから:
   - [許可証を印刷] を選択して、許可要求を印刷します。
   - [チェックリストの印刷] を選択して、完了したチェックリストを印刷します。

   注:
   印刷された許可証とチェックリストに署名し、この許可証の [添付ファイル] タブで添付できます。添付ドキュメントはアクティビティストリームで表示できます。

許可の承認または却下

許可を確認し、従業員センターを介して承認または却下します。

始める前に
必要なロール:sn_hs_rm.permit_approver

このタスクについて
許可要求者が作業許可要求を送信すると、許可承認者は従業員センターまたはワークスペースを介して要求を確認できます。ジョブに関連するリスクを評価し、安全パラメーターが適切であることを確認した後、承認者は要求を承認または却下できます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 安全衛生.
2. [自分のタスク] を選択すると、[開く] タブに許可承認が表示されます。
3. 許可リンクを開いて許可の詳細を確認します。
4. 承認要求にコメントを追加し、許可要求を承認または却下します。

作業許可証の発行

許可コーディネータは、許可承認者が要求を承認した後に許可を発行できます。

始める前に
必要なロール:sn_hs_rm.permit_coordinator

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. リスク管理アイコン ( ) を選択します。
3. [作業許可] リストを開き、[すべて] を選択して、レビューする許可を選択します。
   許可コーディネータは次のことができます。
   - 安全衛生アクションを作成します。
   - 承認者をレビュー
   - チェックリストをレビュー
4. すべての安全要件が満たされている場合は 、[許可を発行] を選択します。
   許可ステータスがアクティブに変わり、許可要求者は従業員センターから許可証を印刷できます。
5. ジョブが完了したら 、[許可をクローズ] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要に応じて、許可コーディネータは許可をクローズした後、さらに次のアクションを実行できます。

- 安全でない状態がある場合は、UI アクションメニューで [許可をキャンセル] を選択します。
- 許可証の発行後に危険が予想される場合は、UI アクションメニューで 許可を一時停止 を選択します。検査が完了するまで、許可を一時停止することができます。

衛生安全作業許可要求へのアクションの追加

要求された作業許可に対する 安全衛生 アクションを作成します。これは、報告された安全上の出来事の根本原因に対処するのに役立ちます。

始める前に

必要なロール:sn_hs_rm.permit_coordinator

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生のワークスペース .
2. リスク管理アイコン ( ) を選択します。
3. [作業許可] リストを選択し、[すべて] を選択します。
4. 許可レコードを開いてアクションを追加します。
5. 関連アイテムの 安全衛生 アクション タブで、 新規 を選択します。
6. フォームで、フィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「 安全衛生 アクションフォーム」を参照してください。
7. **[Save** (保存)] を選択します。
   アクションは、許可レコードの [衛生安全アクション] タブのアクションリストに表示されます。また、衛生安全ワークスペースの [アクション] リストにも表示されます。

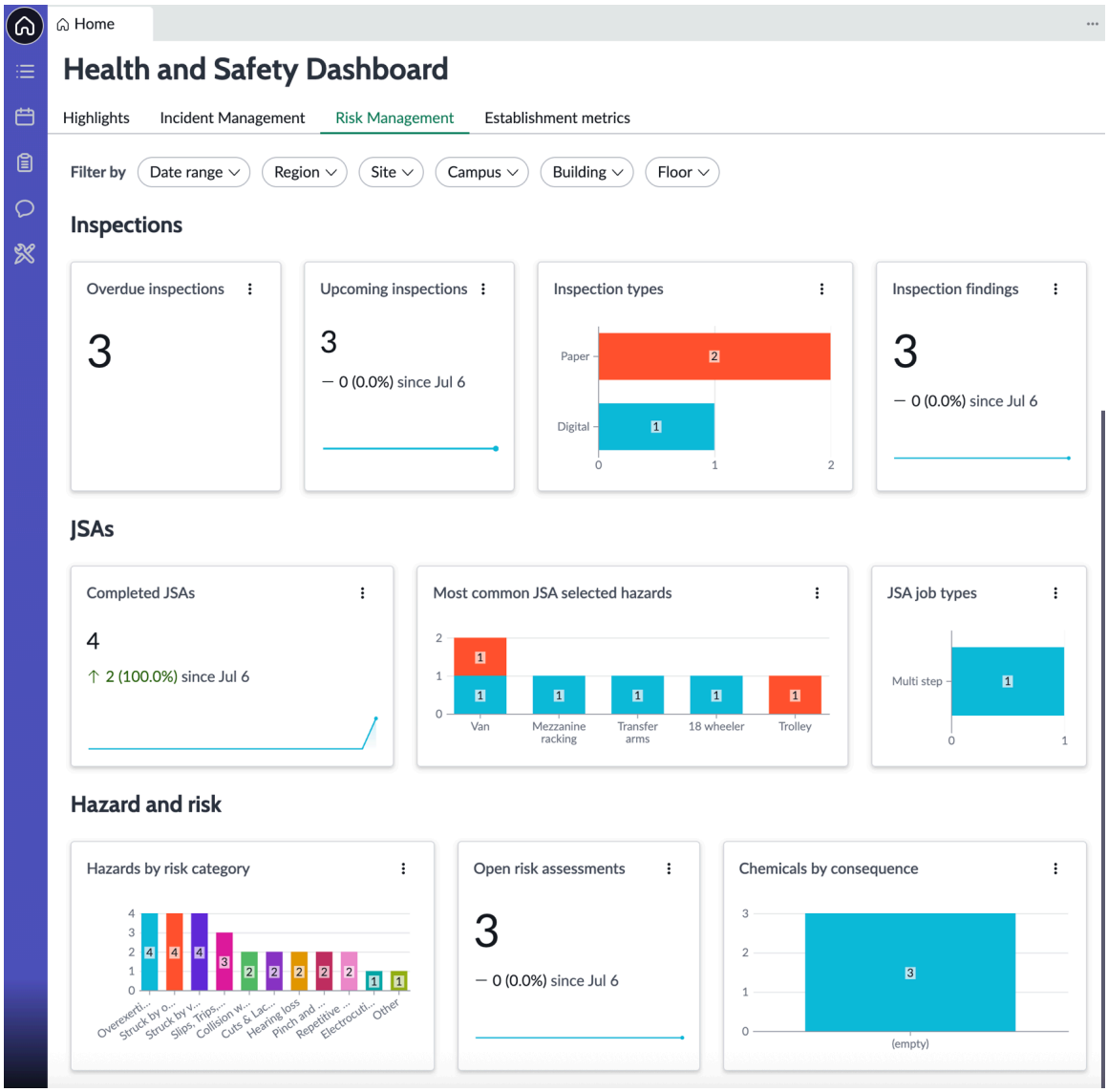
安全リスクメトリクスの監視と分析

安全衛生ダッシュボードの [リスク管理] タブは、安全リスクメトリクスを監視および分析するための包括的でインタラクティブなビューを提供します。検査、ジョブ安全性分析 (JSA)、およびさまざまな危険とリスクのカテゴリに関するリアルタイムのインサイトを提供することで、傾向をプロアクティブに特定し、新たな問題に迅速に対応し、すべての組織レベルで職場の安全性を継続的に強化できます。

選択した期間と場所について、詳細データをドリルダウンしてリスク軽減戦略を詳細に可視化できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

必須条件

- 安全衛生リスク管理および安全衛生インシデント管理アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「安全衛生リスク管理 をインストール」を参照してください。
- *[OHS] Safety Metrics*スケジュール済みジョブを実行して、安全メトリクスをオンデマンドで更新します。詳細については、「度数率を生成するスケジュール済みジョブの設定」を参照してください。

> **注:**
> *[OHS] Safety Metrics*ジョブは、デフォルトで毎日実行するように設定されています。

必要なロール

- sn_ohs_im.manager または sn_ohs_im.agent (ダッシュボードのホームページを表示するために必要です)。[リスク管理] タブのメトリクスは、そのテーブルへのユーザーのアクセス権限に依存します。
- sn_ohs_im.admin および次のロール (ダッシュボードを編集します)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- pa_admin:ダッシュボードで使用される パフォーマンスアナリティクス (PA) コンポーネントを編集します。
- ui_builder_admin、 UI ビルダーを使用してビルドされたダッシュボードの可視化を編集します。

安全衛生インシデント管理メトリクスへのアクセス

移動先 ワークスペース > 安全衛生のワークスペース をクリックし、安全衛生ダッシュボードの [リスク管理] タブを選択します。

注:
オープンリスクアセスメントや期限切れの検査などの主要なリスクメトリクスの概要のみを表示するには、[ハイライト] タブを選択します。

[リスク管理] タブのメトリクス

このタブでカードとメトリクスを使用できるかどうかは、データの取得元のテーブルへのユーザーのアクセスによって異なります。

[検査] セクション

カード	説明	PA インジケーター
期限切れの検査	サーベイの期日を過ぎても未解決の安全検査の数。 カードを選択すると、これらのオープンな検査の完全なリストが表示されます。	なし
予定されている検査	その日のオープンな安全検査の数と 1 週間の傾向。 カードを選択して、データをさらにドリルダウンして可視化します (たとえば、データのさまざまな時間アグリゲーションの傾向を確認します)。	安全衛生オープン検査
検査タイプ	アクティブな安全検査の数 (バーカウント、デジタル検査、紙タイプ検査を含む)。 グラフで検査形式を選択すると、そのタイプのアクティブな検査の完全なリストが表示されます。	なし
検査結果	傾向ラインを含む、その日にオープンな安全検査の結果の数。 カードを選択して、データをさらにドリルダウンして可視化します (たとえば、データのさま	安全衛生：検査結果

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[検査] セクション (続く)

カード	説明	PA インジケーター
	ざまな時間アグリゲーションの傾向を確認します)。	

[ジョブ安全性分析] セクション

カード	説明	インジケーター
完了した JAS（ジョブ安全性分析）	完了したジョブ安全性分析の数と傾向ライン。 カードを選択して、データをさらにドリルダウンして可視化します。	安全衛生：完了した JSA（ジョブ安全性分析）
最も一般的な JSA（ジョブ安全性分析）で選択された危険	ジョブ安全性分析で選択される最も一般的な危険のチャート。	なし
JSA ジョブタイプ	ジョブ安全性分析ジョブの数と、複数ステップジョブと単一ステップジョブの数のバー。 グラフでジョブタイプを選択すると、そのタイプのジョブの完全なリストが表示されます。	なし

[危険とリスク] セクション

カード	説明	インジケーター
リスクスコアカテゴリ別の危険	リスクカテゴリ別にグループ化された、システム内のアクティブな危険の数。 棒グラフで危険を選択すると、そのタイプのアクティブな危険の完全なリストが表示されます。	なし
オープン中のリスクアセスメント	その日にオープンされた安全リスクアセスメントの数と傾向ライン。 カードを選択して、データをさらにドリルダウンして可視化します。	安全衛生：オープンリスクスコアアセスメント
結果別の化学物質	化学物質レコード の結果 レベルに基づく化学物質の数。 棒グラフの [結果タイプ] 列を選択すると、そのタイプの有効	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[危険とリスク] セクション (続く)

カード	説明	インジケーター
	化学物質のリストが表示されます。	

ウィジェットのカスタマイズ

UI ビルダーを使用して、ダッシュボードのウィジェットをカスタマイズし、関連するメトリクスを表示できます。詳細については、「UI Builder tutorial」を参照してください。

安全衛生リスク管理の参照

参照トピックを使用して、安全衛生リスク管理アプリケーションと併せてインストールされるコンポーネント (ロール、テーブル、プラグイン、ストアアプリケーションなど) について確認します。参照トピックは、安全衛生リスク管理 を構成および使用するために使用するリストとフォームの追加情報を提供しています。

安全衛生リスク管理とともにインストールされるコンポーネント

安全衛生リスク管理 アプリケーションがインストールされると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。このアプリケーションは、関連するストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

インストール済みストアアプリケーション

安全衛生リスク管理とともにインストールされるストアアプリ

ストアアプリケーション	説明
衛生安全コア	安全衛生コアデータモデルをインストールします。このデータモデルには安全衛生安全衛生アプリケーションで使用されるユーザープロファイルやアクションなどの一般的なコンポーネントが含まれています。 安全衛生コア とともにインストールされるストアアプリケーション、ロール、およびテーブルの詳細については、「安全衛生コア とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。
ワークプレイスコア [sn_wsd_core]	安全衛生 アプリケーションでワークプレイスの場所を有効にします。 **重要:** アプリケーションのインストールでは、ワークプレイスコア 場所モデルの場所デモデータはインストールされません。ワークアラウンドとしては、[デモデータのロード] オプションを使用して ワークプレイスコア プラグインを修復します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

安全衛生リスク管理 でのロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
コントロールマネージャーの階層 [sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_manager]	コントロール対策カテゴリの作成、更新、削除	sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_writer
コントロールライターの階層 [sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_writer]	コントロール対策カテゴリの作成と更新	sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_reader
ジョブ安全性分析ライター [sn_hs_rm.job_safety_analysis_writer]	• ジョブ安全性分析 (JSA) の作成と更新 • 提出された JSA レコードの表示	• sn_hs_rm.risk_category_reader • sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_hs_rm.control_measure_reader
リスクマネージャー [sn_hs_rm.risk_manager]	リスクチームのマネージャーは次の操作を実行できます。 • 安全衛生ワークスペース でのジョブ安全性分析 (JSA) レコードの表示 • 安全衛生ワークスペース からのジョブ安全性分析 (JSA) の作成と更新 • 作成、更新、削除： ○ 危険 ○ コントロール対策	• sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader • sn_ohs_im.workspace_user • canvas_user • sn_hs_rm.risk_data_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生リスク管理 でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	○ ジョブ登録のジョブ ○ リスクの重大度、可能性、許容度を含むリスクマトリクス	
ジョブ安全性分析報告者 [sn_hs_rm.jsa_reporter]	• 提出された JSA レコードの表示 • 従業員センター と Now Mobile アプリ から JSA を送信 • ジョブ安全性分析を送信するときに、ジョブ登録の事前定義されたジョブを使用します。	• sn_hs_rm.job_reader • [sn_hs_rm.job_safety_analysis_writer] • sn_hs_rm.template_reader
リスクアセスメント承認者 [sn_hs_rm.risk_assessment_approver]	• 従業員センター を使用した承認タスクの処理 • リスクアセスメントのレビューと承認	sn_hs_rm.risk_assessment_reader
リスクアセスメントマネージャー [sn_hs_rm.risk_assessment_manager]	リスクアセスメントマネージャーは次の操作を実行できます。	• sn_hs_rm.risk_assessment_writer • sn_hs_rm.risk_assessment_approver

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生リスク管理 でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• リスクマトリクスの作成 • リスクアセスメントの実行 • リスクアセスメントの承認者へのアサイン	
リスクアセスメントライター [sn_hs_rm.risk_assessment_writer]	リスクアセスメントの作成と更新	• sn_hs_rm.job_reader • sn_hs_rm.risk_assessment_reader • sn_ohs_im.action_writer
リスクカテゴリマネージャー [sn_hs_rm.risk_category_manager]	リスクカテゴリの作成、更新、削除	sn_hs_rm.risk_category_writer
リスクカテゴリライター [sn_hs_rm.risk_category_writer]	リスクカテゴリの作成と更新	sn_hs_rm.risk_category_reader
リスクデータマネージャー [sn_hs_rm.risk_data_manager]	作成、更新、削除 • 危険 • コントロール対策 • ジョブ登録のジョブ • リスクの重大度、可能性、許容度を含むリスクマトリクス	sn_hs_rm.risk_data_writer
リスクデータライター [sn_hs_rm.risk_data_writer]	作成と更新： • 危険 • コントロール対策 • ジョブ登録のジョブ	• sn_hs_rm.risk_category_reader • sn_hs_rm.job_reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.risk_matrix_reader • sn_hs_rm.template_reader • sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_reader

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生リスク管理 でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• リスクの重大度、可能性、許容度を含むリスクマトリクス	• sn_wsd_core.location_reader • sn_hs_rm.control_measure_reader
検査スケジュールライター [sn_hs_rm.inspection_schedule_writer]	検査スケジュールを作成および更新します。	sn_hs_rm.inspection_schedule_reader
安全点検マネージャー [sn_hs_rm.safety_inspection_manager]	検査マネージャー。次のことを実行できます。 • サーベイデザイナーを使用した検査サーベイの構築 • 安全衛生ワークスペースでの安全検査の作成と管理 • 安全衛生ワークスペースでの安全点検のスケジュール • 検査サーベイの実施 • 検査結果、RCA、およびアクションの作成、更新、削除	• sn_hs_rm.inspection_schedule_writer • sn_ohs_im.action_manager • sn_hs_rm.safety_inspection_writer • survey_creator
安全点検ライター [sn_hs_rm.safety_inspection_writer]	安全点検および関連レコードを作成および更新します。	• sn_ohs_im.workspace_user • sn_hs_rm.safety_inspection_reader • canvas_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生リスク管理 でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
		• sn_ohs_im.action_writer • survey_reader
安全登録マネージャー [sn_hs_rm.safety_register_manager]	安全登録を作成、更新、および削除します。	sn_hs_rm.safety_register_writer
安全登録ライター [sn_hs_rm.safety_register_writer]	安全登録を作成および更新します。	• sn_wsd_core.location_reader • sn_hs_rm.safety_register_reader • sn_ohs_im.action_writer
リスクマトリクスリーダー [sn_hs_rm.risk_matrix_reader]	リスクマトリクスを表示できる	なし
ジョブリーダー [sn_hs_rm.job_reader]	ジョブ登録で定義されているジョブを表示できます。	なし
JSA テンプレートリーダー [sn_hs_rm.template_reader]	ジョブ安全性分析テンプレートを表示できる	なし
コントロール対策リーダー [sn_hs_rm.control_measure_reader]	コントロール対策を表示できる	なし
危険リーダー [sn_hs_rm.hazard_reader]	危険を表示できる	なし
コントロールリーダーの階層 [sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_reader]	コントロール対策カテゴリを表示できる	sn_ohs_im.hs_profile_reader
検査スケジュールリーダー [sn_hs_rm.inspection_schedule_reader]	検査スケジュールを表示できます。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生リスク管理 でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
安全点検リーダー [sn_hs_rm.safety_inspection_reader]	安全点検とその関連レコードおよびフィールドを表示できます。	• sn_ohs_im.hs_profile_reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.risk_matrix_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_ohs_im.incident_reader • sn_ohs_im.action_reader
ジョブ安全性分析リーダー [sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader]	ジョブ安全性分析を表示できる	sn_ohs_im.hs_profile_reader
リスクアセスメントリーダー [sn_hs_rm.risk_assessment_reader]	リスクアセスメントと関連レコード (リスクアクションなど) を表示できる	• sn_ohs_im.hs_profile_reader • sn_hs_rm.job_reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.risk_matrix_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_hs_rm.control_measure_reader • sn_ohs_im.workspace_user • canvas_user • sn_ohs_im.action_reader
リスクカテゴリリーダー [sn_hs_rm.risk_category_reader]	リスクカテゴリを表示できる	sn_ohs_im.hs_profile_reader
安全登録リーダー [sn_hs_rm.safety_register_reader]	安全登録を表示できます。	なし
安全監査スケジュールリーダー [sn_hs_rm.audit_schedule_reader]	監査スケジュールを表示できる	なし
安全監査スケジュールライター [sn_hs_rm.audit_schedule_writer]	監査スケジュールを書き込むことができる	sn_hs_rm.audit_schedule_reader

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生リスク管理 でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
安全監査マネージャー [sn_hs_rm.safety_audit_manager]	監査マネージャーは次の操作を実行できます。 • サーベイデザイナーで監査サーベイを構築する • での安全監査の作成と管理 安全衛生ワークスペース • 安全監査のスケジュール 安全衛生ワークスペース • 監査サーベイを完了する • 監査結果、RCA、観察事項、リスクアセスメント、およびアクションの作成、更新、削除	• sn_ohs_im.action_manager • sn_hs_rm.safety_audit_writer • sn_ohs_im.observation_writer • survey_creator • sn_ohs_im.observation_reader • sn_hs_rm.audit_schedule_writer
安全監査リーダー [sn_hs_rm.safety_audit_reader]	安全監査を表示できます	• sn_ohs_im.hs_profile_reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.risk_matrix_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_ohs_im.incident_reader • sn_hs_rm.risk_assessment_reader • sn_ohs_im.action_reader
安全監査ライター [sn_hs_rm.safety_audit_writer]	安全監査を書き込み可能	• sn_ohs_im.document_writer • sn_ohs_im.workspace_user • canvas_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生リスク管理 でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
		• sn_hs_rm.risk_assessment_writer • sn_ohs_im.action_writer • sn_ohs_im.observation_writer_restricted • survey_reader • sn_hs_rm.safety_audit_reader • sn_ohs_im.document_reader • survey_creator • sn_ohs_im.observation_reader
産業衛生士 [sn_hs_rm.産業衛生士]	次のことができる産業衛生士: • 接触タイプを作成 • 接触アセスメントの実施 • 感染の影響を受ける人々にアクションをアサインする	• sn_ohs_im.document_writer • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_crm.company_writter • sn_ohs_im.action_schedule_writer • sn_ohs_im.hs_profile_writer • sn_hs_rm.control_measure_reader • sn_hs_rm.safety_register_reader • sn_hs_rm.exposure_reader • sn_hs_rm.risk_assessment_reader • sn_hs_crm.company_reader • sn_hs_rm.exposure_writer • sn_ohs_im.document_reader
Exposure_writer [sn_hs_rm.exposure_writer]	エクスポージャー関連レコードを作成および更新できます	sn_hs_rm.exposure_reader
露出リーダー [sn_hs_rm.exposure_reader]	接触レコードを表示できる	なし
許可要求者 [sn_hs_rm.permit_requestor]	許可と作業のタイプを要求できます	• sn_ohs_im.hs_profile_reader • sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader • sn_hs_rm.safety_register_reader • sn_hs_rm.risk_assessment_reader • sn_hs_rm.safety_inspection_reader

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生リスク管理 でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
許可承認者 [sn_hs_rm.permit_approver]	作業許可要求を承認または却下できます。	• sn_ohs_im.hs_profile_reader • sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader • sn_hs_rm.safety_register_reader • sn_hs_rm.risk_assessment_reader • sn_hs_rm.safety_inspection_reader
許可コーディネーター [sn_hs_rm.permit_coordinator]	• 作業許可ワークフローを監督します。 • 許可を発行、却下、または一時停止することができます。	• sn_hs_rm.permit_writer • sn_ohs_im.action_manager • sn_ohs_im.workspace_user
読者を許可 [sn_hs_rm.permit_reader]	許可レコードを表示できます。	なし
ライターを許可 [sn_hs_rm.permit_writer]	許可要求を作成および更新できます。	• sn_ohs_im.hs_profile_reader • sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader • sn_hs_rm.permit_reader • sn_hs_rm.safety_register_reader • sn_hs_rm.risk_assessment_reader • sn_hs_rm.safety_inspection_reader

自動翻訳

インストールされるテーブル

安全衛生リスク管理とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
影響を受けた人 [sn_hs_rm_affected_people]	すべての場所で感染の影響を受けるすべてのユーザーを保存します。
監査 [sn_hs_rm_audit]	スタンドアロンで作成されたすべての安全監査レコードと監査スケジュールから生成された安全監査レコードを保存します。このテーブルは、衛生安全タスク

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生リスク管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
	[sn_ohs_im_task] テーブルを拡張します。
監査スケジュール [sn_hs_rm_audit_schedule]	安全監査用に作成されたすべての監査スケジュールを保存します。このテーブルは、衛生安全スケジュール [sn_ohs_im_schedule] テーブルを拡張します。
監査サーベイ [sn_hs_rm_audit_survey]	安全監査のすべての監査サーベイを保存します。このテーブルは、衛生安全タスク [sn_ohs_im_task] テーブルを拡張します。
コントロール対策 [sn_hs_rm_control_measure]	組織内の危険を防止または軽減するために実施されているすべてのコントロール対策を保存します。
ドキュメントリンク [sn_hs_rm_document_link]	ジョブ登録で作成されたジョブのすべてのドキュメントリンクが保存されます。
感染 [sn_hs_rm_exposure]	すべての場所のエクスポージャーアセスメントから生成されたすべてのエクスポージャーレコードを保存します。
接触アセスメント [sn_hs_rm_exposure_assessment]	すべての場所で接触タイプに対して実施されたすべての接触アセスメントを保存します。
接触源 [sn_hs_rm_exposure_source]	すべての場所の暴露測定のために識別されたすべての接触源を保存します。
接触タイプ [sn_hs_rm_exposure_type]	すべての場所で識別されたすべてのエクスポージャータイプを保存します。
結果 [sn_hs_rm_finding]	安全点検用に作成された検出結果のすべてのレコードが保存されます。このテーブルは、衛生安全タスク [sn_ohs_im_task] テーブルを拡張します。
危険 [sn_hs_rm_hazard]	組織内のすべてのジョブとタスクのタイプに関連して、特定されたワークプレイスの潜在的な危険をすべて保存します。
コントロールの階層	組織内のコントロール対策のすべてのカテゴリを保存します。組織内の危険に関

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生リスク管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_hs_rm_hierarchy_of_controls]	連するすべてのコントロールは、これらのカテゴリに整理されます。
通知を受けた人物 [sn_hs_rm_informed_persons]	ジョブ安全性分析の送信時にジョブの危険を通知されたすべての従業員とワーカーの名前が保存されます。
検査 [sn_hs_rm_inspection]	スタンドアロンで作成されたすべての安全点検レコードと検査スケジュールから生成された安全点検レコードが保存されます。このテーブルは、衛生安全タスク [sn_ohs_im_task] テーブルを拡張します。
検査スケジュール [sn_hs_rm_inspection_schedule]	安全点検用に作成されたすべての検査スケジュールが保存されます。このテーブルは、衛生安全タスク [sn_ohs_im_task] テーブルを拡張します。
ジョブ [sn_hs_rm_job]	ジョブ登録で作成された事前定義済みの危険とコントロールを持つすべてのジョブが保存されます。これらのジョブを使用して、ジョブ安全性分析を迅速に送信し、リスクアセスメントを実行できます。
危険とコントロール [sn_hs_rm_job_hazard]	ジョブ登録で定義されているすべてのジョブに関連する危険とコントロールが保存されます。
ジョブ安全性分析 [sn_hs_rm_job_safety_analysis]	従業員が 従業員センター と Now Mobile アプリ を使用して送信したすべてのジョブ安全性分析 (JSA) を保存します。
ジョブステップ [sn_hs_rm_job_step]	ジョブ登録で定義されている複数ステップジョブのすべてのジョブステップが保存されます。
ジョブ安全性分析ステップ [sn_hs_rm_jsa_step]	ジョブ安全性分析を送信するときに複数ステップジョブに追加されるすべてのジョブステップが保存されます。
接触アセスメントドキュメント [sn_hs_rm_m2m_exposure_assessment_document]	すべての場所のエクスポージャーアセスメントに関連するすべてのドキュメントを保存します。
測定 [sn_hs_rm_measurement]	すべての場所でエクスポージャーアセスメントのために記録されたすべての測定値を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生リスク管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
許可チェックリスト [sn_hs_rm_permit_checklist]	チェックリストのアイテム、タスク、またはステップに関連する情報を格納します。
作業許可 [sn_hs_rm_work_permit]	作業許可要求に関連するデータを保存します。
リスクアセスメント [sn_hs_rm_risk_assessment]	実施されたリスクアセスメントのすべてのレコードを保存します。このテーブルは、衛生安全タスク [sn_ohs_im_task] テーブルを拡張します。
リスクカテゴリ [sn_hs_rm_risk_category]	組織内の危険のすべてのリスクカテゴリを保存します。組織内のすべてのジョブタイプに関連するワークプレイスの危険はすべて、これらのリスクカテゴリに整理されます。
リスクとコントロール [sn_hs_rm_risk_controls]	すべてのリスクアセスメントに関連付けられたすべてのリスクとコントロールのレコードを保存します。
リスクマトリクス [sn_hs_rm_risk_matrix]	組織で作成されたすべてのリスクマトリクスを保存します。
リスク許容度 [sn_hs_rm_risk_tolerance]	作成されたすべてのリスクマトリクスに関連付けられたすべてのリスク許容度レコードを保存します。
安全登録 [sn_hs_rm_safety_register]	組織で使用される危険物に対して作成されたすべての安全登録が保存されます。このテーブルは、衛生安全タスク [sn_ohs_im_task] テーブルを拡張します。
アスベスト安全登録 [sn_hs_rm_safety_register_asbestos]	組織で使用されるアスベスト材料に対して作成されたすべての安全登録が保存されます。このテーブルは、安全登録 [sn_hs_rm_safety_register] テーブルを拡張します。
化学物質安全登録 [sn_hs_rm_safety_register_chemical]	化学物質用に作成されたすべての安全登録が保存されます。このテーブルは、安全登録 [sn_hs_rm_safety_register] テーブルを拡張します。
テンプレート [sn_hs_rm_template]	組織内のジョブタイプごとに事前定義された危険とコントロールを含むすべての JSA テンプレートを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ジョブ安全性分析を送信] フォーム

従業員は、[ジョブ安全性分析を送信] フォームを使用して、作業場所でのジョブの安全性を分析し、ジョブ安全性分析を作成できます。

ジョブ安全性分析の送信の詳細については、「従業員センター からジョブ安全性分析フォームを送信する」を参照してください。

[ジョブ安全性分析を送信] フォーム

フィールド	説明
ジョブの詳細を入力	
ジョブの場所を選択	このジョブと関連するリスクが発生または存在する可能性のあるジョブまたはタスクの場所。
ジョブの場所を手動で入力	ジョブまたはタスクの場所。システムでジョブの場所を使用できない場合は、手動で入力します。
ジョブ安全性分析の名前を入力します	このジョブ安全性分析の名前。
ジョブを選択	ジョブタイプ用に事前定義された危険とコントロールを含むジョブ。ジョブを選択すると、ジョブタイプに対するすべての危険とコントロール対策がこの事前定義されたジョブから自動的に入力されます。 このリストでは、ジョブ [sn_hs_rm_job] テーブルのアクティブなジョブのみを使用できます。詳細については、「ジョブ登録でのジョブの定義」を参照してください。
ジョブ開始日時	ジョブを開始する日時。
ジョブ安全性分析有効期限日時	このジョブのジョブ安全性分析の有効期限が切れる日時。
危険とコントロール対策を選択	
複数ステップのジョブを作成しますか？	このジョブ安全性分析が単一ステップジョブか複数ステップジョブかを示すオプション。 [ジョブの選択] フィールドでジョブを選択した場合、このフィールドは選択したジョブのタイプに応じて自動的に設定され、読み取り専用になります。
ジョブステップとその危険およびコントロールを追加	ジョブステップとそれに関連する危険およびコントロール対策 このフィールドは、複数ステップジョブであり、[複数ステップジョブを作成しますか？ **(Do you want to create a multi step job?)**] が [はい] に設定されている場合にのみ表示されます。 [ジョブの選択] フィールドで複数ステップのジョブを選択した場合、そのすべてのジョブステップとそれに関連する危険とコントロールがこのフィールドに自動的に入力されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ジョブ安全性分析を送信] フォーム (続く)

フィールド	説明
	• ただし、必要に応じてジョブステップを追加または削除できます。ジョブに関係のないコントロールを削除するには、[アクション] 列で [削除] アイコン ( ) を選択します。すべてのジョブステップを削除するには、[すべてを削除 **(Remove all)]** を選択します。 • また、各ジョブステップの危険とコントロールを追加または削除することもできます。それらを確認するには、ジョブステップの [アクション] 列にある編集アイコン ( ) を選択します。
ジョブステップを追加	複数ステップのジョブの場合にジョブステップを追加するオプション。
危険とコントロールを追加	ジョブに関連する危険と利用可能なコントロール対策。 このフィールドは、単一ステップジョブで、[複数ステップジョブを作成しますか？ **(Do you want to create a multi step job?)]** が [いいえ] に設定されている場合にのみ表示されます。 [ジョブの選択] フィールドで単一ステップジョブを選択した場合、ジョブタイプのすべての危険とコントロール対策が、この事前定義されたジョブから自動的に入力されます。ただし、必要に応じてそれらを追加または削除できます。 • ジョブに関係のない危険とコントロールを削除するには、[アクション] 列で [削除] アイコン ( ) を選択します。すべてを削除するには、[すべてを削除 **(Remove all)]** を選択します。 • それらを確認および変更するには、[アクション] 列の編集アイコン ( ) を選択します。
危険を追加 (Add hazards)	ジョブやジョブステップで発生または存在する可能性のある潜在的な危険。[ジョブステップを追加 **(Add job step)]** または [危険またはコントロールを追加 **(Add hazards and controls)]** ボタンを使用して、ジョブタイプの潜在的な危険をすべて選択します。 [ジョブの選択] フィールドでジョブを選択した場合、すべての危険がこの事前定義されたジョブから自動的に入力されます。ただし、必要に応じて危険を追加または削除できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ジョブ安全性分析を送信] フォーム (続く)

フィールド	説明
その他の危険を追加 (Add additional hazards)	特定されているが、[危険を追加 **(Add hazards)**] ウィンドウにないその他の危険。手動で入力して追加します。☒
コントロール対策を追加 (Add control measures)	選択した危険に対して実行可能なコントロール対策。組織で実施されているすべてのコントロールを選択します。 [ジョブの選択] フィールドでジョブを選択した場合は、この事前定義されたジョブからすべてのコントロール対策が自動的に入力されます。ただし、必要に応じてコントロールを追加または削除できます。
その他のコントロール対策を追加 (Add additional control measures)	実施する必要はあるが、[コントロール対策を追加 **(Add control measures)**] ウィンドウにないその他のコントロール対策。手動で入力して追加します。☒
役に立つドキュメントへのリンク	ジョブに関連するドキュメントへのリンク。 このフィールドは、[ジョブの選択] フィールドでジョブを選択し、そのジョブにドキュメントリンクが関連付けられている場合にのみ表示されます。選択したジョブのドキュメントリンクが、このフィールドに自動入力されます。
詳細を追加	
通知を受けた従業員/作業者を選択 (Select employee/workers who have been informed)	ワークプレイスでこのジョブに関連するリスクとコントロールについて通知された従業員、 請負業者、 およびその他の作業者。 通常、このジョブ安全性分析の影響を受ける可能性があり、それを認識する必要がある人です。 [従業員/作業者を追加 **(Add employee/workers)**] ボタンを使用して、確認応答とともに追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ジョブ安全性分析を送信] フォーム (続く)

フィールド	説明
	注: • [個人タイプ] フィールドの [請負会社] オプションは、安全衛生コントラクター管理 (sn_hs_crm) アプリケーションがインスタンスにインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「衛生安全の追加機能」を参照してください。 • 契約社員の場合、[名前] フィールドには、[snc_external] ロールがアサインされ、衛生安全プロファイルが作成されているユーザーのみがリストされます。詳細については、「安全衛生プロファイルをユーザーにアサインする」を参照してください。
注釈を追加	ジョブまたはこのジョブ安全性分析に関連するコメント。
添付ファイルを追加	このジョブまたはジョブ安全性分析に関連する画像、ビデオ、ドキュメントなどの添付ファイル。

リスクマトリクスフォーム

安全チームは、リスクマトリクスを使用して、安全衛生ワークスペース でリスクアセスメントを作成および実施できます。

詳細については、「安全リスクアセスメントの実施」を参照してください。

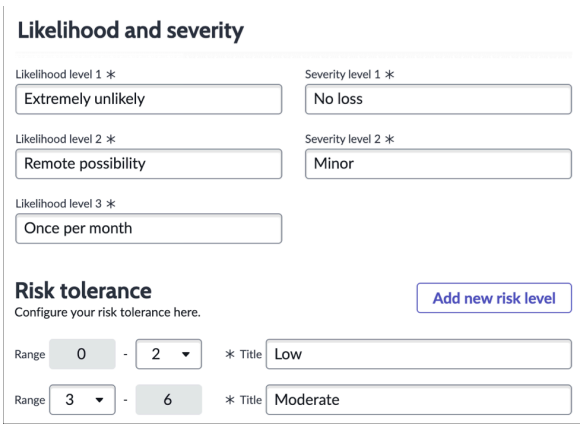
リスクマトリクスの詳細

フィールド	説明
リスクマトリクスの詳細	
番号	リスクマトリクスの一意のシステム生成番号。
簡単な説明	リスクマトリクスに関する簡単な説明。
マトリクスグリッド	使用するグリッドのサイズ (4*4、5*5 など)。
有効	マトリクスを使用可能にするオプション。使用するには、リスクマトリクスをアクティブにする必要があります。
可能性と重大度	
可能性レベル	可能性レベルの説明。これらの説明は、このマトリクスが使用されるリスクアセスメントの可能性オプションを設定するために使用されます。 可能性レベルの数は、選択したグリッドサイズに基づきます。たとえば、サイズが 5*2 のマト

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リスクマトリクスの詳細 (続く)

フィールド	説明
	リクスグリッドの場合、可能性レベルは 5 つあります。
重大度レベル	重大度レベルの説明。これらの説明は、このマトリクスが使用されるリスクアセスメントの重大度オプションを設定するために使用されます。 重大度レベルの数は、選択したグリッドサイズに基づきます。たとえば、サイズが 5*2 のマトリクスグリッドの場合、重大度レベルは 2 つあります。
リスク許容度	
リスク許容度	リスクレベルの範囲と説明。範囲を選択し、そのタイトルを入力します。 このリスク許容範囲とタイトルは、リスクアセスメントフォームヘッダーの危険のリスクレベルを計算します。詳細については、「安全リスクアセスメントのリスクとコントロール」を参照してください。 範囲の値は、可能性レベルに重大度レベルを掛けて算出されます。たとえば次の画像のグリッドの場合、可能性がレベル 3 (1 か月に 1 回) で重大度がレベル 2 (マイナー) の危険のリスク許容度は 3*2 = 6 となります。この危険のリスクレベルは 3 ～ 6 の範囲内であるため、リスクレベルは中程度として表示されます。 

リスクアセスメントフォーム

リスクアセスメントマネージャーは、リスクアセスメントフォームを使用してリスクアセスメントを実施できます。

リスクアセスメントの実行の詳細については、「安全リスクアセスメントの実施」を参照してください 。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リスクアセスメント詳細

フィールド	説明
名前	リスク アセスメントの名前。
簡単な説明	このリスクアセスメントに関する簡単な説明。
状況	リスクアセスメントのステータス。
承認	このリスクアセスメントの承認のステータス。
ロケーション	このリスクアセスメントが適用される場所。
リスクマトリクスを選択	選択した危険のリスクレベルを評価するためにリスクアセスメントで使用されるリスクマトリクス。このマトリクスは、危険の重大度と可能性に基づいて、コントロール前後のリスクレベルを決定します。 このフィールドのアイテムには、リスクマトリクス [sn_hs_rm_risk_matrix] テーブルのアクティブなマトリクスが表示されます。アクティブなマトリクスが 1 つしかない場合は、デフォルトで選択されます。
危険にさらされているユーザー	従業員、ユーザーグループ、または危険にさらされているその他の人の名前。
コントロールの責任者	コントロール対策の実施を担当する従業員またはユーザーグループの名前。
説明	このリスクアセスメントに関する詳細な説明。
レビュー担当者にアサイン	リスクアセスメントのレビュー担当者。 必要に応じて、リスクアセスメントの完了後にレビュー担当者を選択します。
承認者にアサイン	リスクアセスメントの承認者。 リスクアセスメントが完了したら、承認者を選択します。リスクアセスメント承認者 [sn_hs_rm.risk_assessment_approver] ロールを持つユーザーのみを承認者としてアサインできます。 **注:** リスクアセスメントマネージャー [sn_hs_rm.risk_assessment_manager] ロールを持つユーザーのみが、リスクアセスメントを承認者にアサインできます。
追加コメント	アセスメントに関連するコメント。

[検査スケジュール **(Inspection schedule)**] フォーム

安全検査マネージャーは、[検査スケジュール (Inspection schedule)] フォームを使用して、定期的な職場の安全検査を設定できます。

検査スケジュールの設定については、「 安全検査スケジュールのセットアップ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検査の詳細

フィールド	説明
簡単な説明	この安全検査に関する簡単な説明。
アクティブ	使用できる検査スケジュールをマークするオプション。検査スケジュールを使用するには、アクティブにする必要があります。
検査形式	この検査が実行される形式。 • [デジタル **(Digital)]**：[検査サーベイ **(Inspection survey)]** フィールドで選択したサーベイをトリガーします。 • [紙 **(Paper)]**：担当者は紙でサーベイを完了し、完了した検査の写真またはドキュメントを検査レコードに添付ファイルとしてアップロードします。
検査サーベイ	この検査のために完了する検査サーベイ。使用するサーベイを選択します。 このリストでは、[ソーステーブル] フィールドが検査 [sn_hs_rm_inspection] テーブルに設定されているサーベイのみを利用できます。アプリケーションで利用可能なサーベイを使用するか、サーベイデザイナーで新しいサーベイを作成します。構築済みのサーベイを安全衛生リスク管理の検査レコードに関連付けることもできます。詳細については、「安全検査 または監査サーベイの設定」を参照してください。 このフィールドは、[検査形式 **(Inspection format)]** が [デジタル] に設定されている場合にのみ表示されます。
アサイン先グループ	この検査サーベイがアサインされているユーザーグループ。このグループのメンバーのみが、このサーベイを表示して実施できます。
アサイン先	この検査サーベイがアサインされているユーザー。
場所	この安全検査が適用される場所。
資産	この検査が関連する資産。たとえば、これらの資産に対して検査を実施する必要がある場合。 **注:** 資産フィールドは、展開モデルと資産クラス [sn_ent] アプリケーションがインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「衛生安全の追加機能」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

期間の詳細

フィールド	説明
開始日	このスケジュールの検査レコードが最初に作成された日付。
終了日	このスケジュールに対する最後の検査レコードが作成された日付。
頻度	システムが検査レコードを生成する開始日と終了日の間の頻度 (日次、週次、月次など)。
生成する月	定期点検レコードを生成する月。 月単位の頻度で 1 年全体をカバーする日付範囲を入力すると、検査レコードを生成する特定の月を選択できます。検査を毎月行う必要はありません。 このフィールドは、[頻度 **(Frequency)]** フィールドで [月次 **(Monthly)]** が選択されている場合のみ表示されます。
サーベイの有効期間	開始日からサーベイの有効期限までの日数を設定します。

監査スケジュールフォーム

安全監査マネージャーは、監査スケジュールフォームを使用して、定期的な職場の安全監査を設定できます。

監査スケジュールの設定については、「 安全監査スケジュールの設定」を参照してください。

監査スケジュールの詳細

フィールド	説明
番号	監査スケジュールの一意のシステム生成番号。
簡単な説明	監査スケジュールに関する簡単な説明。
アサイン先グループ	この監査がアサインされているユーザーグループ。このグループのメンバーのみが、この監査を表示して作業できます。
アサイン先	この監査がアサインされているユーザー。
場所	この安全監査が適用される場所。
規制監査	この監査が規制監査であるかどうかを示すオプション。
資産	この監査が関連する資産。たとえば、これらの資産に対して監査を実施する必要があるとします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

監査スケジュールの詳細 (続く)

フィールド	説明
	注: 資産フィールドは、展開モデルと資産クラス [sn_ent] アプリケーションがインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「衛生安全の追加機能」を参照してください。
リスクマトリクス	この監査のリスクアセスメントに使用されるリスクマトリクス。
監査範囲	この監査の範囲に関する詳細な説明。
監査目標	この監査の目標に関する詳細な説明。

期間の詳細

フィールド	説明
開始日	このスケジュールの監査レコードが最初に作成された日付。
終了日	このスケジュールに対して最後の監査レコードが作成された日付。
周期	システムが監査レコードを生成する開始日と終了日の間の頻度 (日次、週次、月次など)。
生成する月	繰り返し監査レコードを生成する月。 1 年全体をカバーする日付範囲を月単位の頻度で入力すると、監査レコードを生成する特定の月を選択できます。監査を毎月行う必要はありません。 このフィールドは、[頻度 **(Frequency)]** フィールドで [月次 **(Monthly)]** が選択されている場合のみ表示されます。
週次	繰り返し監査レコードを生成する曜日。 監査レコードを生成する特定の曜日を選択できます。監査を毎日行う必要はありません。 このフィールドは、[頻度**]** が [週次] に設定されている場合にのみ表示されます。

[結果] フォーム

検査または監査サーベイが完了すると、安全マネージャーは調査結果フォームを使用して、サーベイの回答から収集された結果を記録できます。

監査の実施の詳細については、「 安全監査の作成と管理」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

結果フォーム

フィールド	説明
結果詳細	
番号	検出結果に関する一意のシステム生成番号。
簡単な説明	検出結果に関する簡単な説明。
場所	この検出結果が適用される場所。
危険	サーベイ中に特定された潜在的な危険。
リスク評価	特定された危険のリスク評価。
サーベイ結果	
サーベイ	この検出結果をサーベイの回答として含む監査サーベイ。
セクション	サーベイの質問のカテゴリ。 このフィールドは、 監査サーベイからサーベイが選択されている場合にのみ表示されます。このフィールドには、選択したサーベイのすべての質問カテゴリが一覧表示されます。
質問	この調査結果が提出されたサーベイの質問。 このフィールドは、 監査サーベイカテゴリからカテゴリが選択されている場合にのみ表示されます。このフィールドには、選択したサーベイカテゴリのすべての質問が一覧表示されます。
質問の応答	サーベイの質問に対して送信された回答。 このフィールドには、サーベイで選択したサーベイの質問に対して送信された回答が自動的に入力されます。
コンプライアンス	監査サーベイの対象となるシステムのコンプライアンスステータス。
作業メモ	検出結果の追加の詳細。

エクスポージャーのアクションスケジュールフォーム

産業衛生士は、アクティブな曝露がある場合にアクションを作成するために、アクションスケジュールフォームを使用できます。

エクスポージャーのアクションスケジュールの設定については、影響を受けるユーザーに対するアクションスケジュールの定義を参照してください。

アクションのスケジュール

フィールド	説明
簡単な説明	このアクションの簡単な説明。
アクティブ	アクションスケジュールを使用可能としてマークするオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクションのスケジュール (続く)

フィールド	説明
	アクションを作成して影響を受けるユーザーにアサインするには、アクションスケジュールがアクティブである必要があります。
場所	このアクションアイテムが適用される場所。アクションは、この場所の感染者にアサインされます。 このフィールドは、エクスポージャーアセスメントの場所に自動的に設定されます。
タイプ	アクションのタイプ。 • 是正:不適合や望ましくない状況の原因を取り除き、再発を阻止するアクション。 • 予防:不適合の発生を防ぐためのアクション。 • タスク:アクションとして割り当てられた汎用タスク。 • 学習:トレーニングの完了など、ユーザーの学習を含むアクション。 **注:** このフィールドの [学習] オプションは、 ラーニングコア (sn_lc) アプリケーションがインスタンスにインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「衛生安全の追加機能」を参照してください。
ラーニング教材	トレーニング用の学習教材 (ナレッジ記事やトレーニングビデオの URL など)。 このフィールドは、[タイプ] で [ラーニング] が選択されている場合にのみ表示されます。 **注:** このフィールドには、ラーニングコアで作成された学習コンテンツが一覧表示されます。詳細については、「コースとカタログのコンテンツの管理」を参照してください。
作成後、アクションが完了するまでの日数	このアクションが生成されてユーザーにアサインされてから、このアクションを完了されるまでの日数。 このフィールドは、アサインされたアクションの期日を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクションのスケジュール (続く)

フィールド	説明
これは繰り返し発生するアクションです	このアクションを繰り返しとしてマークするオプション。 このオプションを選択すると、[期間の詳細] セクションとフィールドが表示されます。

次の期間の詳細セクションは、アクションスケジュールが繰り返しとして設定されている場合にのみ表示されます。

期間の詳細

フィールド	説明
周期	システムがアクションレコードを生成する頻度 (日次、週次、月次など)。
週次	繰り返しアクションレコードを生成する必要がある平日。 アクションレコードを生成する特定の曜日を選択できます。アクションを毎日作成する必要はありません。 このフィールドは、[頻度] が [週次] に設定されている場合にのみ表示されます。
生成する月	繰り返しアクションレコードを生成する月。 アクションレコードを生成する特定の月を選択できます。アクションを毎月作成する必要はありません。 このフィールドは、[頻度 **(Frequency)]** フィールドで [月次 **(Monthly)]** が選択されている場合のみ表示されます。
日	繰り返しアクションレコードを生成するスケジュールを実行する必要がある、選択した月の日。 選択した月の日数が少ない場合、スケジュールは月の最終日に実行されます。 このフィールドは、[頻度 **(Frequency)]** フィールドで [月次 **(Monthly)]** が選択されている場合のみ表示されます。

就労許可フォーム

作業許可を要求するフォームのフィールドの説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業許可フォーム

フィールド	説明
タイプ	1 種類以上の許可。
簡単な説明	許可の説明。
緊急度	許可要求の緊急度を選択するために使用するオプション。
リスクアセスメント	要求に関連付けられたリスクアセスメントを追加するフィールド (存在する場合)。
コントロール前のリスク	リスクアセスメントを選択すると、フィールドが自動的に入力されます。
コントロール後のリスク	リスクアセスメントを選択すると、フィールドが自動的に入力されます。
ジョブ安全性分析	要求に関連付けられているサイトのジョブ安全性分析 (存在する場合)。
安全登録	要求に関連する安全登録 (存在する場合)。
検査	必要に応じて許可とともに検査を追加するオプション。
作業タスク	要求に関連する 安全衛生 レコードを選択するフィールド (存在する場合)。
場所	ジョブの場所を選択するフィールド。
作業領域	場所の詳細を追加するフィールド。
開始日時	シフト開始日時を選択するフィールド。
終了日時	シフト終了日時を選択するフィールド。
承認期限	許可承認日を選択するフィールド。
ウォッチリスト	要求のステータスを認識する個人。
要求元	許可が要求される個人。
説明	許可の簡単な要約。
コメント	必要に応じてコメントを追加するフィールド。
添付ファイル	この許可に関連する添付ファイルを追加するオプション。添付ファイルアイコン ( ) を選択して、添付ファイルを追加します。

選択肢の新規レコードフォーム

新しい許可タイプを作成するための新しい選択肢を追加するフィールドの説明。

選択肢の新規レコードフォーム

フィールド	説明
テーブル	新しい許可タイプを作成するテーブルを選択するフィールド。
要素	選択肢を作成する列。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択肢の新規レコードフォーム (続く)

フィールド	説明
言語	ラベルの言語コード。
シーケンス	このフィールドは、選択肢が表示される順序を決定します。
非アクティブ	選択肢を非アクティブにするオプション。
ラベル	選択リストに表示するラベル。
値	ラベルに関連する値。
依存値	空のままにします。
ヒント	空のままにします。

変数セットの新規レコードフォーム

新しい変数セットレコードを作成するためのフィールドの説明。

変数セットの新規レコードフォーム

フィールド	説明
タイトル	変数セットのタイトル。[タイトル表示] チェックボックスがオンの場合に表示されます。
内部名	内部使用のための変数セット名。
順序	変数セットの順序番号。
タイプ	変数セットのタイプ。
アプリケーション	この変数セットを使用できるアプリケーション。
タイトル表示	変数セットの右側にタイトルと展開可能なヘッダーを追加します。
レイアウト	レイアウト表示を設定します。
説明	変数セットの説明。

変数の新規レコードフォーム

新しい変数レコードを作成するためのフィールドの説明。

変数の新規レコードフォーム

フィールド	説明
アプリケーション	この変数を使用できるアプリケーションを示す読み取り専用フィールドです。
タイプ	作成する変数タイプ。詳細については「サービスカタログ変数のタイプ」を参照してください。
順序	変数がカタログアイテムのページに配置される順番です。変数は、上から下へ最小順序値から最大順序値まで編成されます。たとえば、順序

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変数の新規レコードフォーム (続く)

フィールド	説明
	値が 1 の変数は、順序値がより大きいその他の変数の上に配置されます。
変数セット	変数を使用して設定された変数。
アクティブ	変数を使用可能にするためのチェックボックスです。
必須	注文プロセスの一部として必要な変数をマークするチェックボックス。
読み込み専用	変数を読み込み専用または編集可能にするオプション。
非表示	変数を非表示にするオプション。
質問	
質問	ユーザーにカタログアイテムの注文を尋ねる質問です。
名前	質問を識別するための名前です。
ツールヒント	ユーザーが変数にカーソルを合わせたときに表示されるツールヒントのテキスト。簡潔なメモを入力して「質問」の目的を説明します。
サンプルテキスト	ユーザーが値を入力する前に質問フィールドに表示されるヒントです。 次の変数に適用されます。 • IP アドレス • メール • URL • 1 行テキスト • ワイドな 1 行テキスト • 複数行テキスト • 日付 • 日付/時刻

自動翻訳

ドメインセパレーションと安全衛生リスク管理

安全衛生リスク管理 ではドメインセパレーションがサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

ドメインセパレーションテーブルの概要

安全衛生リスク管理 内のすべてのテーブルはドメインセパレーションでき、必要なドメインセパレーションフィールドを含めることができます。

安全衛生リスク管理 におけるドメインセパレーションの仕組み

- 安全衛生リスク管理 内の各テーブルには、ドメインセパレーションフィールド [ドメイン] および [ドメインパス] が含まれています。
- お客様は、これらのフィールドを使用して 安全衛生リスク管理 の実装でドメインセパレーションを構成できます。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

安全衛生のモバイルエクスペリエンス

従業員は、ServiceNowモバイルアプリケーションを使用して、モバイルデバイスで衛生安全に関するインシデントと観察事項 (ジョブ安全性分析 (JSA)) を送信したり、安全ナレッジベースにアクセスしたりすることができます。

従業員は、モバイルデバイスを使用して、いつでも Now Mobile アプリ を使用して次のタスクを実行できます。

- 安全インシデントと観察事項をオンラインまたはオフラインで送信
- 安全関連の質問と補償請求の送信
- ジョブ安全性分析の送信
- 安全検査 と監査 サーベイの実施
- 安全データシート (SDS) などの安全登録ドキュメントの表示
- 会社の衛生安全のナレッジベースへのアクセス

安全検査 官と監査人は 、 モバイルエージェント アプリを使用してオフラインで調査を実施できます。

これらのアプリは ServiceNow モバイルプラットフォーム上で動作します。これらのモバイルアプリは、Apple App Store から iOS プラットフォームに、または Google Play Store から Android プラットフォームにダウンロードできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

モバイルのオフラインモード

インターネットに接続されていない地域で作業するには、 モバイルエージェント と Now Mobile アプリ のオフラインモードを使用します。オフラインモードをオンにして、タスクを完了できます。オンラインになると、変更はすべて自動的に同期されます。詳細については、「Offline mode」を参照してください。

モバイルでオフラインモードをオンにするには、次の操作を行います。

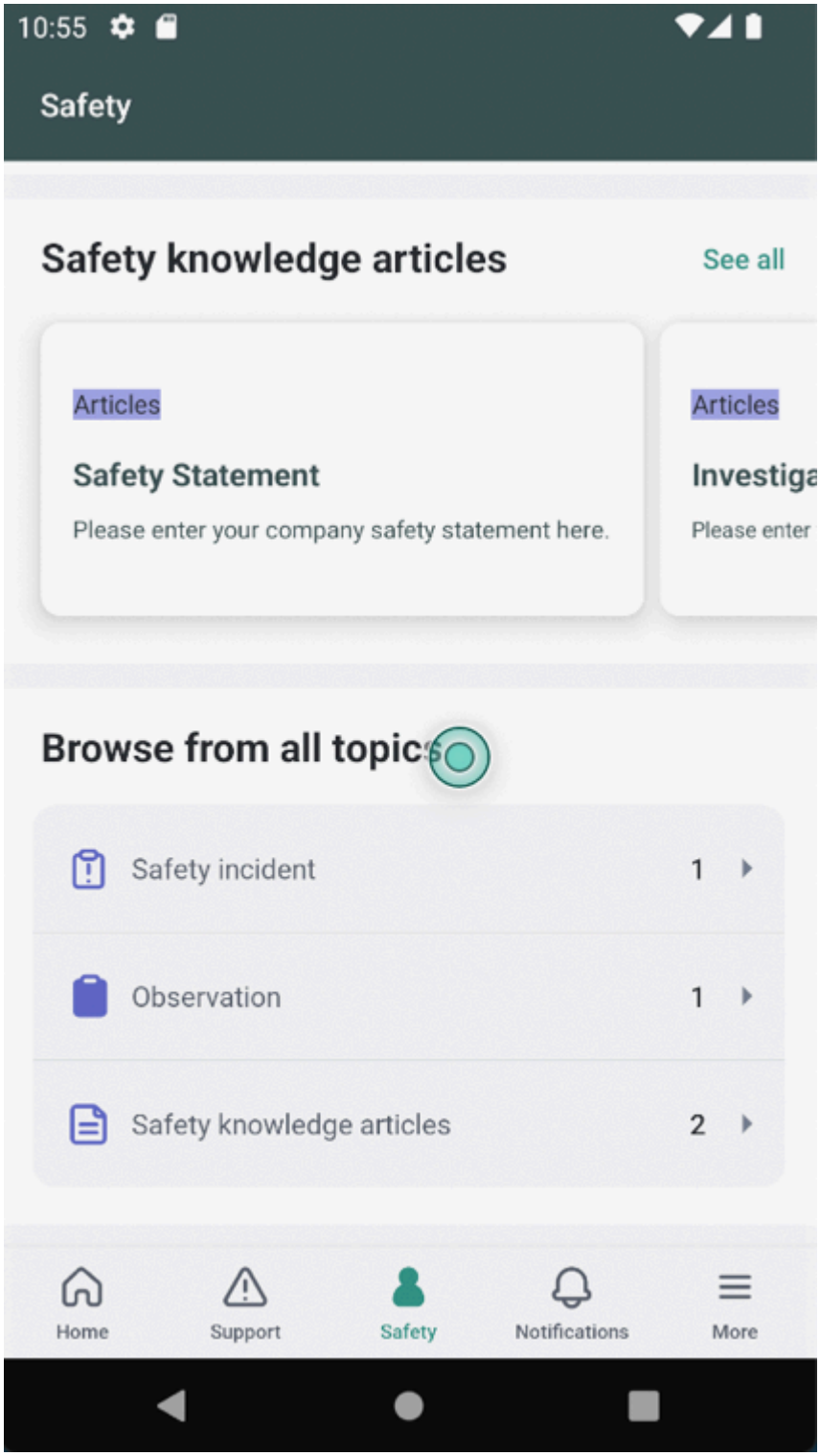
- [設定]に移動します。
- [キャッシュをダウンロード **(Download Cache)]** をタップします。
- [オフラインモード] オプションを有効にします。

ヒント:
キャッシュの定期的なダウンロードをスケジュールするには、インスタンスで *glide.sg.offline.scheduled_download.enabled* システムプロパティを構成します。詳細については、「Configure offline mode behavior」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Android デバイスでの 安全衛生インシデント管理



安全衛生アプリケーションにアクセスするためのモバイルアプリの設定

ServiceNow モバイルアプリが安全衛生アプリケーションにアクセスして安全インシデント、観察事項、ジョブ安全性分析 (JSA)を送信できるように設定します。

始める前に

Now Mobile アプリ およびモバイルエージェントアプリで設定する ServiceNow インスタンスに、デモデータとともに次のアプリケーションがインストールされていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 安全インシデントと観察事項の送信のための 安全衛生インシデント管理。

  注:
  安全衛生インシデント管理 のデモデータには、Now Mobile アプリで開くために必要なランチャーが含まれています。

- 安全衛生リスク管理 を使用して、ジョブ安全性分析を送信し、安全登録を表示し、検査 と監査 のサーベイを実施します。

必要なロール：なし

手順

1. Apple App Store から iOS プラットフォームに、または Google Play Store から Android プラットフォームに、次のモバイルアプリをダウンロードします。
   - Now Mobile アプリ：安全インシデント、観察事項、ジョブ安全性分析を送信し、安全登録ドキュメントを表示します。

     このモバイルアプリの使用の詳細については、以下を参照してください。 Now Mobile app.
   - ServiceNow エージェント 検査 および監査 サーベイをオフラインで実施するためのモバイルアプリ。

     このモバイルアプリの使用の詳細については、「Mobile Agent app アプリ」を参照してください。
2. Now Mobile アプリ またはモバイルエージェントアプリを開き、プラスアイコン (**+**) をタップします。
3. インスタンスアドレスを入力して、ServiceNow インスタンスを追加します。
4. オプション: [ニックネームを入力] フィールドに、インスタンスをすばやく特定するためのエイリアスを入力します。
5. [保存してログイン] をタップします。
6. インスタンスにログインします。

タスクの結果

- 安全衛生インシデント管理 アプリケーションを使用するインスタンスの場合、[安全] オプションは、モバイルデバイスの Now Mobile アプリ のナビゲーションバーに表示されます。このオプションを使用すると、モバイルデバイスから 安全衛生インシデント管理 アプリケーションにアクセスできます。

  注:
  [安全] オプションは、デモデータが設定済みの ServiceNow インスタンスに 安全衛生インシデント管理 とともにインストールされている場合にのみ表示されます。

- 安全衛生リスク管理 アプリケーションを使用するインスタンスの場合、[ジョブ安全性分析を作成] クイックリンクは、モバイルデバイスの Now Mobile アプリ の [ホーム] タブに表示されます。

安全衛生 ランチャータブを **Now Mobile** アプリ 構成に追加する

安全衛生 ランチャー画面タブを Now Mobile アプリ 構成に追加します。このランチャータブを使用すると、従業員はモバイルデバイスの Now Mobile アプリ で 安全衛生インシデント管理 アプリケーションを開くことができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.admin および admin

このタスクについて

- この手順は、Now Mobile アプリで設定する必要がある ServiceNow インスタンスの 安全衛生インシデント管理 アプリケーションにデモデータが含まれていない場合にのみ使用します。

  このアプリケーションのデモデータには、Now Mobile アプリ で開くために必要なランチャーが含まれています。

- Now Mobile アプリ は ServiceNow モバイルアプリビルダーを使用してビルドされているため、モバイルアプリビルダーr の基本をよく理解していることを確認してください。

Now Mobile アプリのナビゲーションバーのタブの設定の詳細については、「Configure the navigation bar and navigation tabs」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムモバイル > モバイルアプリビルダー.
2. アプリケーションスコープ選択画面で、アプリケーションスコープとして 衛生安全インシデント管理 を選択します。
3. 左側のメニューで [すべてのモバイルレコード] を選択します。
4. [レコードタイプ] リストからランチャータブ **[sys_sg_applet_launcher_tab]** を選択し、[新規] を選択します。
   新しいランチャータブ画面が表示され、安全衛生 のタブを作成できます。
5. フォームのフィールドに入力します。

   ランチャータブフォーム

フィールド	説明
ラベル	ナビゲーションバータブに表示される名前安全衛生には、「Safety」と入力します。
有効	ナビゲーションバーのタブをアクティブにするかどうかを設定する切り替えです。非アクティブなナビゲーションバーのタブは表示されません。
ランチャー	タブをタップしたときに表示されるランチャー画面。 [選択] をクリックし、**[OHS ランチャー (OHS Launcher)]** を選択します。
アイコン	ナビゲーションタブに表示されるアイコン。

6. [保存] を選択します。

の Now Mobile アプリ でオフラインモードを構成する 安全衛生

インターネットに接続していなくてもユーザーがアクセスできるように、安全衛生 のNow Mobile アプリでオフラインモードをセットアップします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
Now Mobile としてアプリケーションスコープが選択されていることを確認してください。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. ユーザーがインターネットに接続していなくてもアクセスできるように、 Now Mobile アプリ のオフラインモードを有効にします。
   a. 移動先 すべて > システムモバイル > モバイルブランディング > モバイルアプリ構成.
   b. **[Now Mobile]** を選択します。
   c. [オフライン有効] オプションを選択して、オフラインモードをオンにします。
   d. **[Update** (更新)] を選択します。
2. Now Mobile ホームページを 安全衛生 でオフラインで使用できるようにします。
   a. 移動先 すべて > システムモバイル > モバイルアプリビルダー.
      モバイルアプリビルダー が新しいブラウザータブで開き、アプリケーションスコープ選択画面が表示されます。
   b. 安全衛生アプリケーションスコープを検索し、アプリケーションスコープの名前を選択します。
      安全インシデントと観察事項のオフラインモードを有効にするには、[安全衛生インシデント管理] を選択します。
   c. [モバイルアプリ構成] を選択し、**Now Mobile** を選択してオフラインモードを構成します。
   d. スコープが Now Mobile として設定されていない場合は、[元のスコープで編集] を選択します。
   e. [ホーム] で [ホームページ] を選択し、[レコードを開く] を選択します。
   f. [オフラインで利用可能] オプションをオンにします。
   g. **[Save** (保存)] を選択します。

Now Mobile アプリからの安全インシデントまたは観察事項の送信

安全インシデントまたは観察事項を送信して、組織の安全部門に報告します。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.requestor

手順

1. モバイルデバイスで Now Mobile アプリ を開きます。
2. ナビゲーションバーで [安全] をタップします。
3. ページの [すべてのトピックから参照] セクションで、トピックをタップしてカテゴリアイテムを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- インシデントを報告するには、[安全インシデント] をタップして、[衛生安全のインシデントを報告] をクリックします。
- 観察事項を報告するには、[観察事項] をタップして、[衛生安全の観察事項を報告] をクリックします。

4. フィールドに入力します。
5. [送信] をタップします。
   インシデントまたは観察事項番号を含む確認メッセージが画面に表示されます。
6. オプション: インシデントまたは観察事項番号をタップして確認するか、フィールドを更新します。
7. [クローズ] をタップすると、安全トピックのリストに戻ります。

安全インシデントまたは観察事項をオフラインモードで報告する

Now Mobile アプリを介して、インターネットに接続されていないオフラインモードでの安全インシデントまたは観察事項を報告します。オンラインになると、オフラインで報告されたインシデントまたは観察事項が自動的に同期されます。

始める前に

次の条件を確認します。

- モバイルアプリケーションのオフラインモードの動作のシステムプロパティが設定されている。詳細については、「Configure offline mode behavior」を参照してください。
- 安全衛生インシデント管理 アプリケーションがオフラインモバイル用に構成されている。詳細については、「の Now Mobile アプリ でオフラインモードを構成する 安全衛生」を参照してください。
- モバイルデバイスの Now Mobile アプリ のオフラインモードがオンになっている。詳細については、「 モバイルのオフラインモード」を参照してください。
- スケジュール済みオフラインキャッシュの *glide.sg.offline.scheduled_download.enabled* システムプロパティが設定されている。このプロパティが設定されていない場合は、オフラインにする前に手動でキャッシュを更新してください。キャッシュを更新するには、[設定] に移動し、[キャッシュを更新 **(Update Cache)]** をタップします。

必要なロール：なし

このタスクについて

モバイルアプリでのオフラインモードの仕組みについては、「 Offline mode for mobile」を参照してください。

手順

1. モバイルデバイスで Now Mobile アプリ を開きます。
2. ナビゲーションバーで [ホーム] をタップします。
3. ページの [クイックリンク] セクションで、オプションを選択します。
   - 基本的なインシデントを報告するには、[安全インシデントを報告] をタップします。
   - 観察事項を報告するには、[安全観察事項を報告] をタップします。
4. フィールドに入力し 、[送信] をタップします。
5. オプション: 報告されたインシデントまたは観察事項を確認するには、ページの [自分のアイテム] セクションから開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- インシデントを表示するには、[自分の **H&S** インシデント] をタップし、インシデント番号をタップします。
- 観察事項を表示するには、[自分の **H&S** 観察事項] をタップし、観察事項番号をタップします。

Now Mobile アプリから安全ナレッジ記事へアクセスする

ServiceNow Now Mobile アプリを使用して、モバイルデバイスで会社の衛生安全のナレッジベースにアクセスします。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.requestor

手順

1. モバイルデバイスで Now Mobile アプリ を開きます。
2. ナビゲーションバーで [安全] をタップします。
3. ページのいずれかのエリアから必要なナレッジ記事を開きます。
   - ページの [すべてのトピックから参照] セクションで、[安全ナレッジ記事] をタップしてから、必要なナレッジ記事をタップします。
   - ページの [安全ナレッジ記事] セクションで、必要なナレッジ記事をタップします。

Now Mobile アプリ から JSA を送信する

ジョブ安全分析 (JSA) を送信して、ジョブに関連する危険を特定し、作業場所で実施されている必要があるコントロール対策を特定します。

始める前に
必要なロール：sn_hs_rm.jsa_reporter

手順

1. モバイルデバイスで Now Mobile アプリ を開きます。
2. ジョブ安全性分析 (JSA) を作成します。
3. フィールドに入力します。
   JSA フィールドの説明の詳細については、「JSA フォーム」を参照してください。
4. [送信] をタップします。
   JSA を開くためのリンクを含む確認メッセージが画面に表示されます。
5. オプション: リンクをタップして JSA を開き、確認します。

タスクの結果

- JSA がジョブまたはタスクに送信されます。送信された JSA を表示するには、[ホーム] ページの [自分のアイテム **(My items)]** セクションに移動し、[自分のジョブ安全分析 **(My job safety analysis)]** をタップして、必要な JSA をタップします。
- ジョブ安全性分析は、安全衛生ワークスペース のジョブ安全性分析リストにも一覧表示されます。リスクマネージャー [sn_hs_rm.jsa_manager] は、安全衛生ワークスペース に移動し、[JSA] アイコン ( ) を選択して、提出された JSA をすべて表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Mobile アプリでの安全登録ドキュメントの表示

ServiceNow Now Mobile アプリを使用して、モバイルデバイスで危険物の安全登録ドキュメントを表示します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
安全衛生ワークスペースを介して安全登録に追加されたすべての安全データシート (SDS) は、Now Mobile アプリで表示できます。従業員は、危険な可能性がある物質を扱う際の安全確保のために、これらの SDS にアクセスできます。

手順

1. モバイルデバイスで Now Mobile アプリ を開きます。
2. ナビゲーションバーで [ホーム] をタップします。
3. このページの [クイックリンク] セクションで、**[** 安全登録ドキュメント **(Safety register documents)]** をタップします。
4. リストで、物質をタップして SDS を表示します。

   ヒント:
   [登録タイプ **(Register type)]** フィルターと [場所] フィルターを使用して、リストを絞り込むことができます。または、検索バーに化学物質の名前を入力します。

   安全アドミンは、Now Mobile アプリで検索条件を設定して、情報をすばやく検索できるようにすることができます。詳細については、「Configure search criteria」を参照してください。

   危険物に関連付けられた安全登録ドキュメントが表示されます。
5. 安全登録ドキュメントをタップして開きます。

安全検査または監査サーベイをオフラインモードで完了する

モバイルエージェント アプリを使用して、インターネットに接続されていないオフラインモードで、自分に割り当てられた安全検査または監査サーベイを完了します。

始める前に
次の条件を確認します。

- モバイルアプリケーションのオフラインモードの動作のシステムプロパティが設定されている。詳細については、「Configure offline mode behavior」を参照してください。
- モバイルデバイスのモバイルエージェントアプリのオフラインモードがオンになっている。詳細については、「 モバイルのオフラインモード」を参照してください。
- スケジュール済みオフラインキャッシュの *glide.sg.offline.scheduled_download.enabled* システムプロパティが設定されている。このプロパティが設定されていない場合は、オフラインにする前に手動でキャッシュを更新してください。キャッシュを更新するには、[設定] に移動し、[キャッシュを更新 **(Update Cache)]** をタップします。これによりサーベイがダウンロードされ、完了する準備が整います。

必要なロール：なし

このタスクについて
オフラインで完了したサーベイは、インターネット接続が確立されると同期されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルアプリでオフラインモードがどのように機能するかの詳細については、「Offline mode for mobile」を参照してください。

手順

1. モバイルデバイスで モバイルエージェント アプリを開きます。
2. ナビゲーションバーで [ホーム] をタップします。
3. このページの [自分のアクション **(My Actions)]** セクションで、[自分のアセスメントとサーベイ] をタップします。
   オフラインになる前にダウンロードされたすべてのサーベイがリストされます。
4. リストで、完了する検査 または監査 サーベイをタップします。
5. セーフティウォークを実施し、サーベイに記入します。
6. **[Submit** (送信)] をタップします。

モバイルエージェントアプリでの安全検査サーベイの [アクションを作成] チェックボックスを構成する

検査エージェントがモバイルエージェントアプリでサーベイを完了するときに [アクションを作成] オプションを表示するサーベイフィールドタイプを決定します。

始める前に

アプリケーションスコープが 安全衛生インシデント管理として選択されていることを確認します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 安全衛生管理 > プロパティ.
2. プロパティ *`Survey fields enabled for action creation`* に、checkbox,boolean,choice,long,percentage,scale,numericscale などの値を追加して、特定のサーベイフィールドに [アクションを作成] チェックボックスを表示するかどうかを決定します。checkbox,boolean,choice,long,percentage,scale,numericscale,imagescale,string, multiplecheckboxranking,reference がこのプロパティのデフォルト値として設定されています。
3. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果

プロパティに記載されているサーベイフィールドのタイプに [アクションを作成] チェックボックスが追加されます。

モバイルエージェント アプリでの安全検査サーベイのアクションの追加

モバイルエージェント アプリを使用して、オンラインモードまたはオフラインモードで検査サーベイのアクションを作成する方法について説明します。

始める前に

次の条件を確認します。

- モバイルアプリケーションのオフラインモードの動作のシステムプロパティが設定されている。詳細については、「Configure offline mode behavior」を参照してください。
- モバイルデバイスのモバイルエージェントアプリのオフラインモードがオンになっている。詳細については、次を参照してください。 のオフラインモード モバイルエージェント.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スケジュール済みオフラインキャッシュの *glide.sg.offline.scheduled_download.enabled* システムプロパティが設定されている。このプロパティが設定されていない場合は、オフラインにする前に手動でキャッシュを更新してください。キャッシュを更新するには、[設定] に移動し、[キャッシュを更新 **(Update Cache)]** をタップします。これによりサーベイがダウンロードされ、完了する準備が整います。

必要なロール:sn_hs_rm.safety_inspection_agent

このタスクについて
オフラインで完了したサーベイは、インターネット接続が確立されると同期されます。

モバイルアプリでオフラインモードがどのように機能するかの詳細については、「Offline mode for mobile」を参照してください。

[アクションを作成] チェックボックスを表示するサーベイフィールドタイプをアドミニストレーターが設定する方法の詳細については、「 モバイルエージェントアプリでの安全検査サーベイの [アクションを作成] チェックボックスを構成する」を参照してください。

手順
1. モバイルデバイスで モバイルエージェント アプリを開きます。
2. ナビゲーションバーで [ホーム] をタップします。
3. サーベイを開くには、
4. リストで、完了する検査サーベイをタップします。
5. セーフティウォークを実施し、サーベイに記入します。

   サーベイ回答のアクションを追加するには、次の手順を実行します。

   a. アクションを追加する質問への回答については、[アクションを作成] チェックボックスをオンにします。
   b. [簡単な説明]、[タイプ]、および [期日] を追加します。
   c. [アサイン先] フィールドに、サーベイをアサインするエージェントの名前を入力します。
6. **[Submit** (送信)] をタップします。

タスクの結果
作成されたアクションは検査レコードの [アクション] タブに表示され、[その他のアクション] アイコンを使用して編集または削除できます。

モバイルエージェントアプリでの安全検査の作成と管理

検査をスケジュール設定せずに、 モバイルエージェント アプリを使用して安全検査を作成し、職場検査を管理します。

始める前に
必要なロール:sn_hs_rm.safety_inspection_agent

このタスクについて
新しい検査記録を簡単に作成できます。これらの検査レコードを自分またはアサイン先グループの安全エージェントにアサインします。検査レコードから、自分にアサインされている関連するサーベイを開いて完了します。必要に応じて、 モバイルエージェント アプリで新しい検出結果またはアクションを検出結果に追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. モバイルデバイスで モバイルエージェント アプリを開きます。
2. ナビゲーションバーで [ホーム] をタップします。
3. クイックリンクから [自分の検査] を選択して、検査のリストを開きます。
4. [新しい検査を作成] を選択して、新しい検査を追加します。
   または、必要に応じて検査レコードの [詳細] タブから既存の検査レコードを編集または削除します。
5. フォームの [詳細] に入力します。
   フィールドの説明の詳細については、「 [検査スケジュール (Inspection schedule)] フォーム」を参照してください。
6. **[Submit** (送信)] を選択します。

安全検査の管理の詳細については、次を参照してください。 安全検査の作成と管理

モバイルエージェントアプリを使用して安全衛生インシデントを管理する

安全エージェントは、 モバイルエージェント アプリを使用して安全インシデントを作成または管理できます。

モバイルエージェントアプリは、デスクを持たない作業者で、サイトでインシデントレコードを作成または更新する必要がある安全エージェントに役立ちます。

> **注:**
> デスクトップワークスペースを使用して作成または変更された安全インシデントは、 モバイルエージェント アプリで表示できます。

安全エージェントと安全マネージャーが利用できる安全インシデントの モバイルエージェント アプリでのモバイルエクスペリエンスは次のとおりです。

モバイルエージェントアプリでの安全インシデントの作成または変更

安全エージェントは、 モバイルエージェント アプリを使用して安全インシデントを作成または編集できます。

始める前に
必要なロール:sn_ohs_im.agent または sn_ohs_im.manager

このタスクについて
安全インシデントレコードを簡単に作成できます。新しいインシデントレコードを自分またはアサイン先グループの安全エージェントにアサインします。モバイルエージェント アプリで、必要に応じて、危険やウォッチリストなどの詳細を追加します。各関連リストのアクティビティストリームを使用して、そのインシデントレコードのアクティビティを表示します。

手順

1. モバイルデバイスで モバイルエージェント アプリを開きます。
2. ナビゲーションバーで [ホーム] をタップします。
3. [クイックリンク] セクションの  [安全インシデント] アイコンをタップします。
   安全インシデントのリストを表示できる [すべての安全インシデント] リスト ページを開きます。
4. 既存の安全インシデントを変更するには:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 安全インシデントレコードを左にスワイプして、編集オプションを表示します。
- 安全インシデントレコードを開き、[その他のオプション] アイコン [ ] をタップします。

5. 新しい安全インシデントを追加するには:
   a. [すべての安全インシデント] リストページで [新しいインシデントを作成] をタップします。
   b. フォームで、詳細を入力します。
   c. **[Submit** (送信)] を選択します。

   関連リストを更新するには、以下を参照してください。
   - モバイルエージェントアプリでの安全インシデントの根本原因分析の作成または変更
   - モバイルエージェントアプリでの安全インシデントのアクションの作成または変更
   - モバイルエージェントアプリで安全インシデントの関係者を作成または変更する
   - モバイルエージェントアプリで安全インシデントのけがと病気のレコードを作成または変更する

モバイルエージェントアプリで安全インシデントのけがと病気のレコードを作成または変更する

モバイルエージェントアプリで、インシデント中に影響を受けた各人の衛生安全インシデントに起因するけがまたは病気を記録します。

始める前に

必要なロール:sn_ohs_im.manager、sn_ohs_im.agent

手順

1. モバイルデバイスで モバイルエージェント アプリを開きます。
2. ナビゲーションバーで [ホーム] をタップします。
3. クイックリンクセクションの安全インシデントアイコンをタップします。
4. 安全インシデントレコードを開きます。
5. [関連リスト] タブをタップし、[けがと病気] をタップします。

   a. 既存のけが病気レコードを変更するには:
      - けがと病気のレコードを左にスワイプすると、編集オプションと削除オプションが表示されます。
      - けがと病気の記録を開き、[その他のオプション] アイコン [ ] をタップしてから、[編集] または [削除] をタップします。

   b. 新しいけが病気レコードを追加するには、[新しい負傷者を追加] をタップします。

6. フォームで、詳細を入力します。
   フィールドの説明の詳細については、「[けがと病気] フィールド」を参照してください。
7. **[Submit** (送信)] をタップします。
8. けがをした身体の部位を追加するには、安全インシデントの けがと病気 関連リストで負傷者レコードを開きます。

   a. [新しいけがをした体の部位を追加]をタップします。

   b. フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

からのけがをした身体の部位

フィールド	説明
重大度	けがの重症度 ▪ なし:負傷者は存在しません。 ▪ 軽度 - 最小限の治療またはまったく必要ない軽度のけが。 ▪ 中程度 - 深い切り傷、中程度の捻挫、軽度の骨折など、活動を一時的に制限する可能性のある顕著な怪我。医学的介入が必要な場合がありますが、生命を脅かすものではありません。 ▪ 重度 - 大骨折、頭部外傷、深い裂傷など、機能に影響を与えたり、生命を脅かす可能性のある重傷。緊急の医学的介入が必要です。
地域	けが発生した身体の部位。
身体部位	けががある体の部分。
説明	けがまたは病気の詳細な説明。

9. [Submit (送信)] をタップします。

モバイルエージェントアプリで安全インシデントの関係者を作成または変更する

モバイルエージェントアプリを使用して、安全インシデントに関与する人員を追加するか、既存の人の情報を変更します。

始める前に

必要なロール:sn_ohs_im.manager、sn_ohs_im.agent

手順

1. モバイルデバイスで モバイルエージェント アプリを開きます。

2. ナビゲーションバーで [ホーム] をタップします。

3. クイックリンクセクションの安全インシデントアイコンをタップします。

4. 安全インシデントレコードを開きます。

5. 関連リスト タブをタップし、関係者 をタップします。

a. 既存の関係者レコードを変更するには:

- 関係者レコードを左にスワイプすると、編集オプションと削除オプションが表示されます。
- 関係者レコードを開き、[その他のオプション] アイコン [ ] をタップしてから、[編集] または [削除] をタップします。

b. 新しい関係者レコードを追加するには、[新しい関係者を追加] をタップします。

6. フォームで、詳細を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドの説明の詳細については、「[検査スケジュール (Inspection schedule)] フォーム」を参照してください。

7. **[Submit** (送信)] をタップします。

モバイルエージェントアプリでの安全インシデントの根本原因分析の作成または変更

エージェントまたはマネージャーは、 モバイルエージェント アプリを使用して根本原因分析をオンサイトで作成または編集します。

始める前に

必要なロール:sn_ohs_im.manager、sn_ohs_im.agent

手順

1. モバイルデバイスで モバイルエージェント アプリを開きます。
2. ナビゲーションバーで [ホーム] をタップします。
3. クイックリンクセクションの安全インシデントアイコンをタップします。
4. 安全インシデントレコードを開きます。
5. [関連リスト] タブをタップし、[根本原因分析] をタップします。

   a. 既存の根本原因分析レコードを変更するには:
      - 根本原因分析レコードを左にスワイプして、編集オプションと削除オプションを表示します。
      - 根本原因分析レコードを開き、 その他のオプション アイコン、 をタップしてから、[編集] または [削除] をタップします。

   b. 新しい根本原因分析レコードを追加するには、[新しい根本原因分析を追加] をタップします。

6. フォームで、詳細を入力します。
   根本原因分析の 5 つの理由の手法の詳細については、 安全インシデントの根本原因分析の実行を参照してください。
7. **[Submit** (送信)] をタップします。

モバイルエージェントアプリでの安全インシデントのアクションの作成または変更

安全インシデントの根本原因に対処するアクションを追加します。インシデントに複数のアクションを追加できます。

始める前に

必要なロール：sn_ohs_im.manager または sn_ohs_im.agent

手順

1. モバイルデバイスで モバイルエージェント アプリを開きます。
2. ナビゲーションバーで [ホーム] をタップします。
3. クイックリンクセクションの安全インシデントアイコンをタップします。
4. 安全インシデントレコードを開きます。
5. [関連リスト] タブをタップし、[アクション] をタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 既存のアクションレコードを変更するには:

- アクションレコードを左にスワイプすると、編集オプションと削除オプションが表示されます。
- アクション レコードを開き、 その他のオプション アイコン その他の ⋮ をタップし、[編集] または [削除] をタップします。

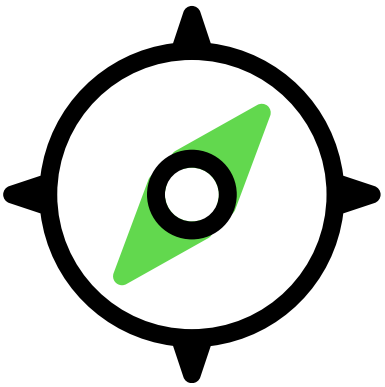
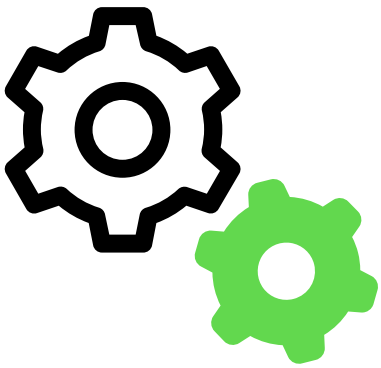
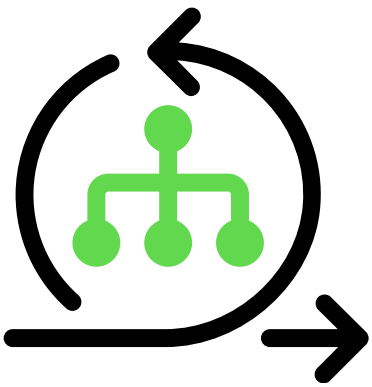
b. 新しいアクションレコードを追加するには、[新しいアクションを追加] をタップします。

6. フォームで、詳細を入力します。
   フィールドの説明の詳細については、「 安全衛生 アクションフォーム」を参照してください。
7. **[Submit** (送信)] をタップします。

衛生安全向け **Now Assist**

ServiceNow® 衛生安全向け Now Assist アプリケーションを使用して、衛生安全インシデントを要約します。安全エージェントと安全マネージャーは、関連するステークホルダーとすばやく共有できる簡潔で有益なフラッシュレポートを生成できます。

開始するには

探索	構成	使用方法
		
衛生安全向け Now Assist に関する詳細	衛生安全向け Now Assist アプリケーションを構成して開始する	が提供する生成 AI 機能を使用する 衛生安全向け Now Assist

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

- 国内の SKU をお持ちのお客様は、すべてのモデルプロバイダーを利用できるわけではなく、一部の Now Assist 製品/機能は現在、国内のお客様はご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベースの KB1584492 記事を参照してください。将来のリリースでモデルプロバイダーの可用性の更新を必ず確認してください。
- 現在、 Now Assist 製品/機能の一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境ではご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベース記事「KB0743854」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。
- 現在、一部の Now Assist 製品/機能は一部の地域の顧客のみが利用できます。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。

トラブルシューティングとサポート

- AI とインテリジェンスに関する ServiceNow コミュニティ。
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する。
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート.

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに対する正確性、害、および適切性について、このアプリケーションの使用をテストおよび評価し、出力を人間が監視し、意思決定の目的で AI で生成された出力のみに依存しないようにするのは、ユーザーの責任です。これは、医療、ファイナンス、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。ServiceNow の AI 利用規定 に従うことに同意するものとします。このポリシーは ServiceNow によって更新される場合があります。

データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、コアコンプライアンスポータル から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。さらに、このアプリケーションは インシデントの詳細、アクション、根本原因分析など、安全インシデントに関する情報。 お客様は、「Now Assistオプトアウトに関するページ」の説明に従って、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。

詳細については、 Now Assist ドキュメント.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全向け **Now Assist** の探索

衛生安全向け Now Assist アプリケーションを使用すると、安全エージェントとマネージャーは生成 AI を使用して安全インシデントを要約できます。

スキル

衛生安全向け Now Assist アプリケーションには、安全問題の解決に取り組む安全チームをサポートする生成 AI のスキルと機能が含まれています。

衛生安全向け Now Assistアプリケーションによって提供される次のスキルを使用します。

衛生安全インシデントの要約

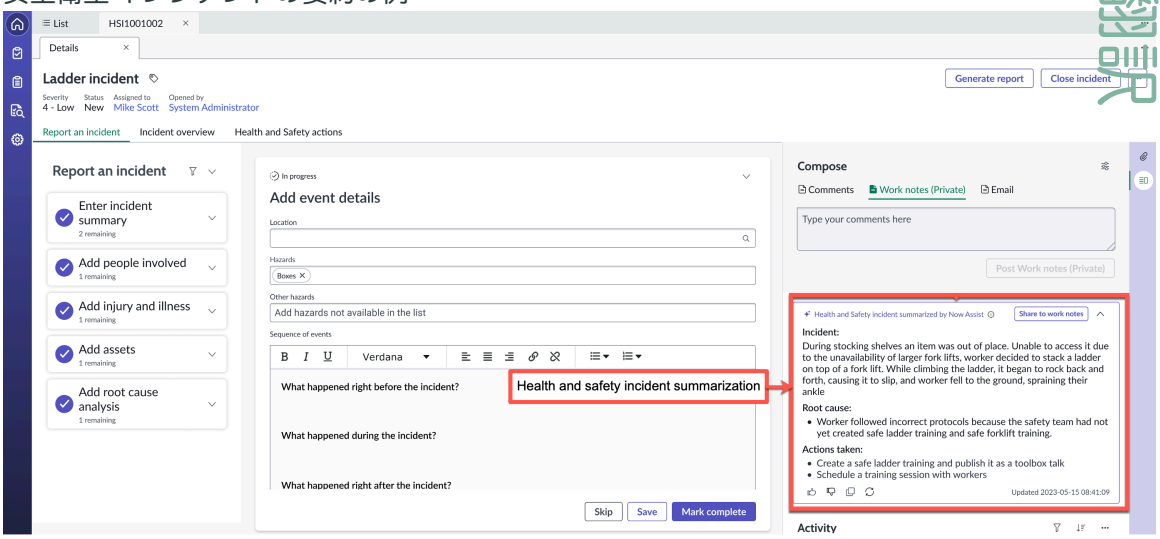
インシデントの詳細、アクション、根本原因分析など、安全インシデントの概要を提供します。安全チームは、サマリーを表示してコンテキストを理解し、サマリーを更新して、作業メモにサマリーを投稿できます。

サマリーはアクティビティストリームの上に表示され、安全エージェントが次のフィールドに入力する情報が含まれます。

- 簡単な説明
- 説明
- イベントの順序
- 根本原因
- アクション

次の例は、AI で生成されたインシデントサマリーを示しています。

安全衛生 インシデントの要約の例



インシデント 安全衛生 要約スキルのアクティブ化については、「衛生安全向け Now Assistの構成」を参照してください。安全衛生ワークスペースでこのスキルを使用する方法については、を使用した安全インシデントの要約 衛生安全向け Now Assistを参照してください。

衛生安全向け **Now Assist** に関するサポート情報

衛生安全向け Now Assist アプリケーションに関連する重要な情報の簡単な概要を把握できます。

サポート対象のバージョン

衛生安全向け Now Assist は、 Xanadu リリース以降でサポートされています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポート対象のユーザーインターフェイス

衛生安全向け Now Assist アプリケーションには、次の表に記載されているスキルが含まれています。

衛生安全向け **Now Assist** のサポート対象のインターフェイス

インターフェイス	スキル
安全衛生ワークスペース	安全衛生 インシデントの要約
コア UI	安全衛生 インシデントの要約

アプリケーション情報

安全衛生インシデントの要約スキルを使用するには、衛生安全向け Now Assistストアアプリ (sn_hs_gen_ai) をアクティブ化します。

このストアアプリは 安全衛生インシデント管理 (sn_ohs_im) に依存しています。

以下の順序でプラグインをアクティブ化します。

1. 安全衛生インシデント管理
2. 衛生安全向け Now Assist

詳細については、「衛生安全向け Now Assistの構成」を参照してください。

の **Now Assist AI** エージェントの詳細 安全衛生

Now Assist AI エージェントは、AI エージェントを使用してタスクを実行することで、ライブエージェントの生産性を向上させます。

安全衛生 の AI エージェントは、Now Assistパネルを使用してアクションを作成するのに役立ちます。

- 詳細については、「Explore Now Assist AI agents」を参照してください。
- AI エージェントとエージェントワークフローを管理する方法については、「 AI Agent Studio 」を参照してください。

会話型 **AI** 衛生安全インシデントレポート

Now Assistパネルの対話型インターフェイスを使用して、ライブエージェント、仮想エージェント、またはその両方とやり取りできる安全衛生インシデントを報告します。

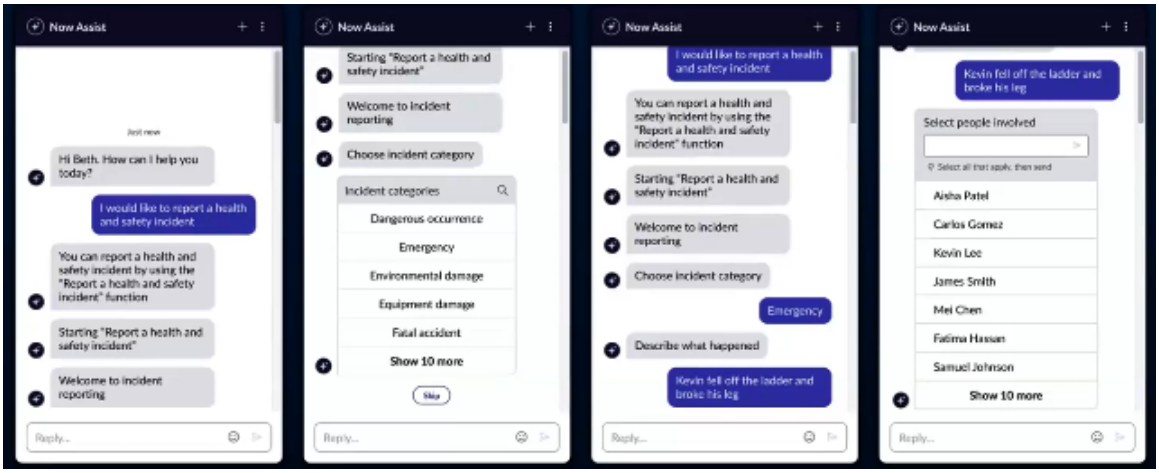
基本的な 安全衛生 インシデントは、 Now Assist パネルから会話言語を使用して報告できます。健康、安全、インシデント、けがなどの適切なキーワードを使用すると、機能的な応答が生成されます。これらのキーワードは、アドミニストレーターが安全衛生ワークスペースで **[All>Service Catalog>Catalog definitions>Record producers**] に移動し、[衛生安全インシデントを報告 - 基本] レコードの [メタ] フィールドを編集することで構成できます。レコードプロデューサーの詳細については、「 Record Producer 」を参照してください。

従業員は、従業員センターホームページの [Now Assistパネル] アイコン ✨ を使用してチャットパネルを開き、安全衛生インシデントを簡単に報告できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイド付き会話型 安全衛生 インシデントレポート



インシデントが記録されると、 Now Assist チャットパネルに 安全衛生 インシデントレコード番号が表示され、従業員は [自分の要求] を選択するか、レコード番号を選択して表示できます。

会話型 **AI** の衛生安全インシデントレポートのメリット

会話型インシデントレポートにより、安全インシデントレポートプロセスが簡素化されます。

- 長いフォームに記入する必要がなくなります。
- リアルタイムのインタラクションと即時フィードバックメカニズムを提供します。
- インスタント応答とガイダンスを備えた分かりやすいインターフェイスを提供します。
- レスポンシブで協力的な環境を提供し、積極的なインシデントレポートを促進します。
- Now Assistパネルからドキュメントのアップロード (最大 10 MB) を有効にします。

衛生安全向け **Now Assist**の構成

衛生安全向け Now Assist アプリケーションを構成します。

設定の概要

衛生安全向け **Now Assist** をインストール

admin ロールを持っている場合は、 衛生安全向け Now Assist アプリケーション (sn_hs_gen_ai) をインストールして、インスタンスで安全インシデントを要約する生成 AI 機能を有効にすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Now Assist アドミンコンソールを使用して、衛生安全向け Now Assistをインストールして構成します。このコンソールには、プラグインのインストールと生成 AI スキルの構成に必要なものがすべて含まれています。詳細については、「Overview tab in Now Assist Admin」を参照してください。

次の表に、 Now Assist アドミン コンソールからアクセスできるスキルを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全衛生**Now Assist** アドミンコンソールの機能とスキル

安全衛生 の機能	スキル
Now Assist のスキル 安全衛生	安全衛生 インシデントの要約

手順

衛生安全向け Now Assist (sn_hs_gen_ai) プラグインをインストールします。

- プラグインの依存関係とプラグインのアクティブ化順序の詳細については、「衛生安全向け Now Assist に関するサポート情報」を参照してください。
- インストールプロセスの詳細については、「Install Now Assist plugins」を参照してください。

次のタスク
スキルをアクティブ化して、安全チームが生成 AI スキルを使用できるようにします。詳細については、「衛生安全向け Now Assistスキルのアクティブ化」を参照してください。

衛生安全向け **Now Assist**スキルのアクティブ化

安全チームが安全衛生ワークスペースおよびコア UIの生成 AI スキルを使用できるように、衛生安全向け Now Assistスキルをアクティブ化します。

始める前に
衛生安全向け Now Assist をインストール。

必要なロール：admin

このタスクについて
次の表に、 Now Assist アドミン コンソールからアクセスできるスキルを示します。

安全衛生**Now Assist** アドミンコンソールの機能とスキル

安全衛生 の機能	スキル
Now Assist のスキル 安全衛生	安全衛生 インシデントの要約

安全衛生インシデントの要約スキルは、必要な構成を備えたベースシステムで使用できます。

注:

Now LLM サービス は現在、この Now Assist アプリケーションのスキルの唯一のプロバイダーです。

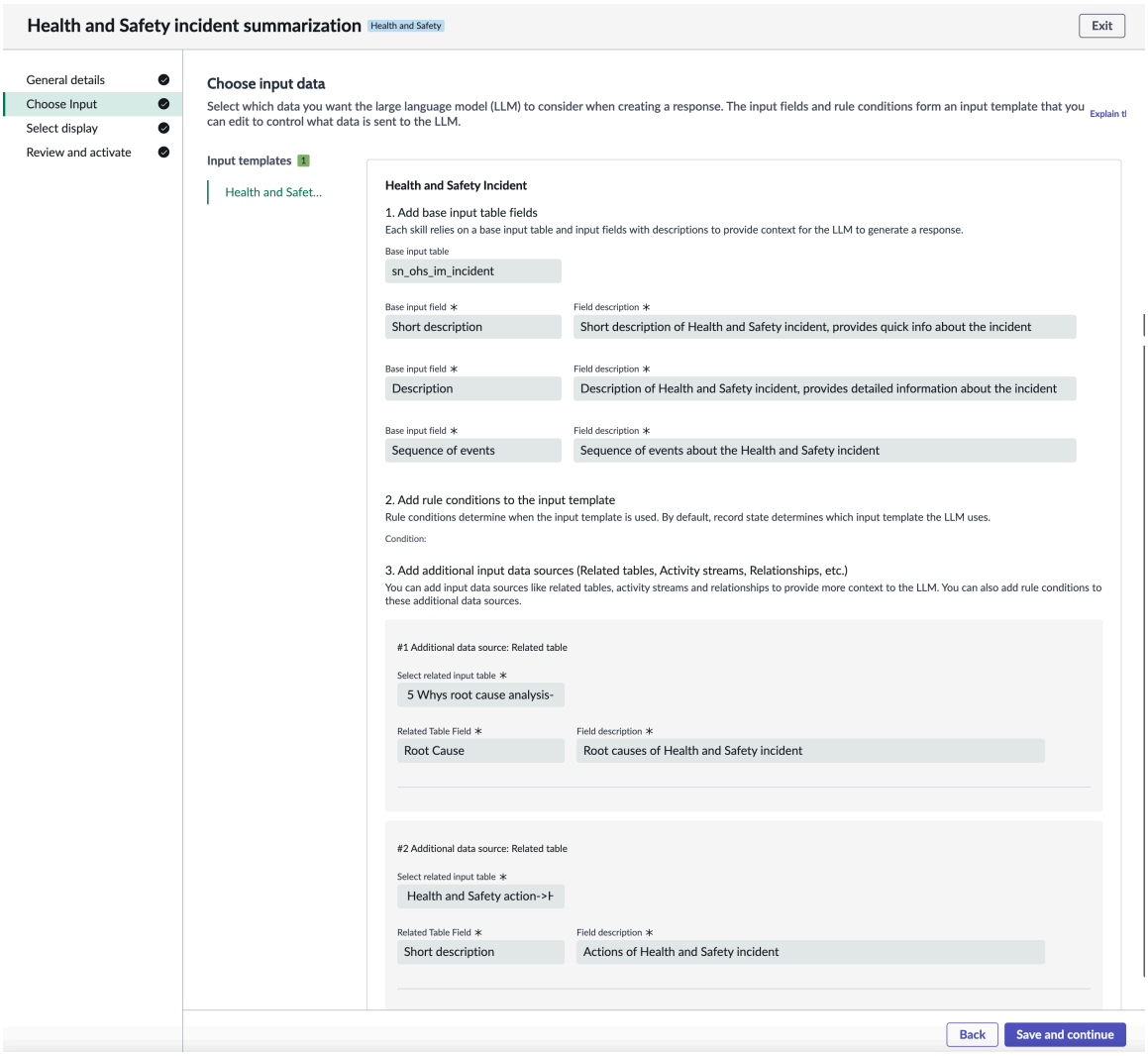
手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル Now Assist アドミン コンソールの **Now Assist** スキルタブにアクセスします。
2. ワークフローリストから [従業員] を選択し、[衛生安全] を選択します。
3. スキルのタイルで、[スキルのアクティブ化] を選択します。
4. [一般的な詳細] セクションで、詳細を確認し、 [保存して続行] を選択します。
5. [入力を選択 (Choose Input)] セクションで、選択したスキルの入力を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキルの入力の詳細については、「 衛生安全向け Now Assist のスキルの入力」を参照してくださ



い。

6. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。
7. [表示を選択] セクションで、スキルが表示されるインターフェイスを確認します。
   - 製品内:選択すると、 Now Assist スキルがワークスペースに表示されます。

     スキルを製品内に表示する場合は、下向き矢印を選択して、そのスキルを使用できるロールを特定します。

   - **Now Assist** パネル **(Now Assist panel)**：選択すると、Now Assist パネルで Now Assist スキルを使用できるようになります。このオプションが表示されない場合は、Now Assist パネルをアクティブ化する必要があります。詳細については、「Turn on the Now Assist panel」を参照してください。

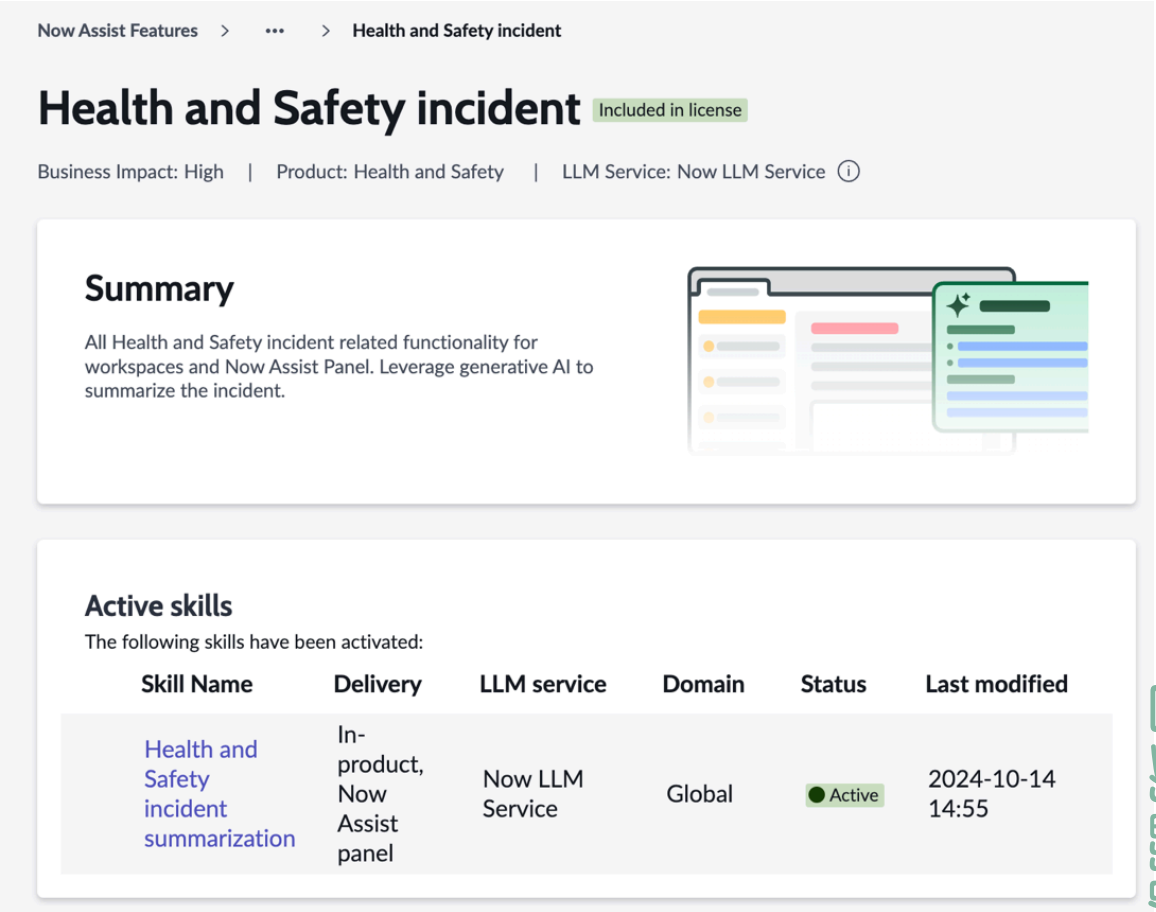
     Now Assist パネルに表示されるスキルごとに、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。

8. **[Save and continue** (保存して続行)] を選択します。
9. [レビューしてアクティブ化] セクションで、選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択して構成を完了します。
   スキルが構成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. 安全衛生ページの [アクティブなスキル] セクションで、[ステータス] 列からスキルがアクティブであることを確認します。

[アクティブなスキル] セクション



自動翻訳

衛生安全向け **Now Assist** のスキルの入力

衛生安全向け Now Assistのスキル入力の概要を簡単に把握します。

スキル入力の概要

入力は、サマリーの生成に使用されるテーブルやフィールドなど、スキルに使用されるデータを識別します。

安全衛生 インシデントの要約スキル

安全衛生インシデントの要約スキルには、サマリーの生成時に使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

注:
これらのフィールドは読み取り専用です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントを要約するための入力安全衛生

入力テーブル	入力フィールド
安全衛生 事件 [sn_ohs_im_incident]	• 簡単な説明 • 説明 • イベントの順序
5 Why の根本原因分析 [sn_ohs_im_rca_five_whys]	根本原因
安全衛生 アクション [sn_ohs_im_action]	簡単な説明

用の **Now Assist AI** エージェントの構成 安全衛生

AI エージェントとマッピングされたツールを使用してエージェントワークフローを実行するように Now Assist AI エージェントを構成する方法について説明します。

- Now Assist AI エージェントの構成の詳細については、「Configure Now Assist AI agents」を参照してください。
- エージェントワークフロー上の有害なコンテンツの露出を減らす方法については、「 Enable Now Assist Guardian for AI agents」を参照してください。
- AI エージェントスタジオ で Now Assist AI エージェントの大規模言語モデル (LLM) サービスプロバイダーを選択するには、「」を参照してください。

の **Now Assist AI** エージェントのインストール 安全衛生

ServiceNow インスタンスに Now Assist AI エージェントをインストールして、エージェント AI エクスペリエンスを有効にします。

始める前に

AI エージェントの使用を開始するには、次のものが必要です。

- ServiceNow Pro Plus または Enterprise Plus ライセンス。
- Xanaduパッチ 7+ またはYokohamaのインスタンス。
- AI 検索 インスタンスで有効になっています。

必要なロール:sn_aia_admin

このタスクについて

AI エージェントは、直接インストールできるスタンドアロンアプリケーションではありません。インスタンスで AI エージェントを有効にするには、 衛生安全向け Now Assistをインストールしてアクティブ化する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. 衛生安全向け Now Assistアプリケーションを検索して選択します。
3. **[Install** (インストール)] を選択します。

タスクの結果
衛生安全向け Now Assist アプリケーションに関連付けられた AI Agent for Health and safety [sn_hs_ai_agents] プラグインがインスタンスにインストールされている。

次のタスク
Now Assistパネルで AI エージェントにアクセスするには、パネルを有効にする必要があります。「Turn on the Now Assist panel」を参照してください。

[store-future: BEGIN review]グループアクションフレームワーク (GAF) は、AI エージェントが AI で生成されたインデックスとクラスターを使用してレコードを識別してアクセスするためのオプションの方法です。場合によっては、GAF はデフォルトの AI 検索 よりも高速で信頼性が高い場合があります。関連レコードの収集で AI 検索 結果の代わりに使用できる GAF を設定する場合は、「Configure Group Action Framework」を参照してください。[End]

会話型 **AI** の衛生安全インシデントレポート用に仮想エージェントで **Now Assist** を構成する

アドミンは、仮想エージェントアシスタントでデフォルトの Now Assist を構成し、デフォルトの Now Assist パネルアシスタント (プラットフォーム) を構成できます。アシスタントを構成すると、従業員センターと安全衛生ワークスペースのNow Assistパネルが有効になります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

1. AI 検索 を有効にして、ユーザーにコンシューマーグレードの検索エクスペリエンスを提供します。

   詳細については、「Configuring AI Search」を参照してください。

2. プラットフォーム [sn_genai_platform] の Now Assist をインストールして、ワークスペースの Now Assist を有効にします。
3. 安全衛生インシデント管理 [sn_hs_im_incident] プラグインをインストールします。

   詳細については、「安全衛生インシデント管理 をインストール」を参照してください。

4. 仮想エージェントで Now Assist を構成する方法の詳細については、「 Configuring assistants overview」を参照してください。

手順

1. Now Assistパネルをオンにするには、「Turn on the Now Assist panel」を参照してください。
   CI アドミンコンソールで、2 つのアシスタントを表示する [アシスタント] ページが開きます。
   - Now Assist 仮想エージェント内 (デフォルト)
   - Now Assist パネルアシスタント (プラットフォーム)
2. [その他のオプション] アイコンを選択します 仮想エージェントでの **Now Assist** の ⋮ (デフォルト)
3. [オン/オフにする] を選択して、アシスタントをオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポップアップダイアログで [セットアップ] を選択します。

4. [概要] タブで [保存して続行] を選択します。
5. **[Now Assist** スキル] タブで、[スキル名] 列の [カスタムスキル] チェックボックスをオンにします。
6. [保存して続行] を選択します
7. 表示エクスペリエンスについては、[ポータル] タブの [ポータルを追加] ドロップダウンを選択し、[従業員センター] を選択します。
8. [保存して続行] を選択します
9. **[** 情報ソースとブランド化] タブで [保存して続行] を選択します。
10. チャットエクスペリエンス タブで、ドキュメントのアップロード のチェック ボックスをオンにし、保存して続行 を選択します。
11. アシスタントを確認し、[完了] を選択します。
    仮想エージェントアシスタントの Now Assist には、ステータスがオンとして表示されます。

タスクの結果

従業員センターで Now Assist パネルが有効になります。

衛生安全向け **Now Assist** の使用

安全エージェントまたはマネージャーロールを持っている場合は、 衛生安全向け Now Assist アプリケーションで安全インシデントを要約できます。

を使用した安全インシデントの要約 衛生安全向け **Now Assist**

安全インシデントで選択したフィールドからサマリーを生成し、衛生安全向け Now Assistアプリケーションでインシデント安全衛生要約スキルを使用してインシデントのコンテキストをすばやく把握します。

始める前に

安全衛生インシデントの要約スキルが有効になっていることを確認します。詳細については、「衛生安全向け Now Assistスキルのアクティブ化」を参照してください。

必要なロール:sn_ohs_im.agent または sn_ohs_im.manager

このタスクについて

安全衛生インシデントの要約スキルは、詳細、実行されたアクション、根本原因分析など、安全衛生インシデントの概要を提供します。安全エージェントと安全マネージャーは、サマリーを表示してコンテキストを理解し、サマリーを更新して、作業メモにサマリーを投稿できます。

インシデントの要約スキルは、 安全衛生ワークスペース および コア UI で利用できます。インスタンスでこのスキルを有効にすると、 Now Assist アイコン ( ) がワークスペースに表示されます。

- 安全衛生ワークスペース で、Now Assist コンポーネント別の安全衛生インシデントサマリーを使用してサマリーを生成します。このコンポーネントは、アクティビティストリームの上に表示されます。

  注:
  Now Assistパネルからオンデマンドでサマリーを生成することもできます。詳細については、「」を参照してください。

- コア UIで、インシデントレコードの [要約を作成 (Summarize)] ボタンを選択して、サマリーを生成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

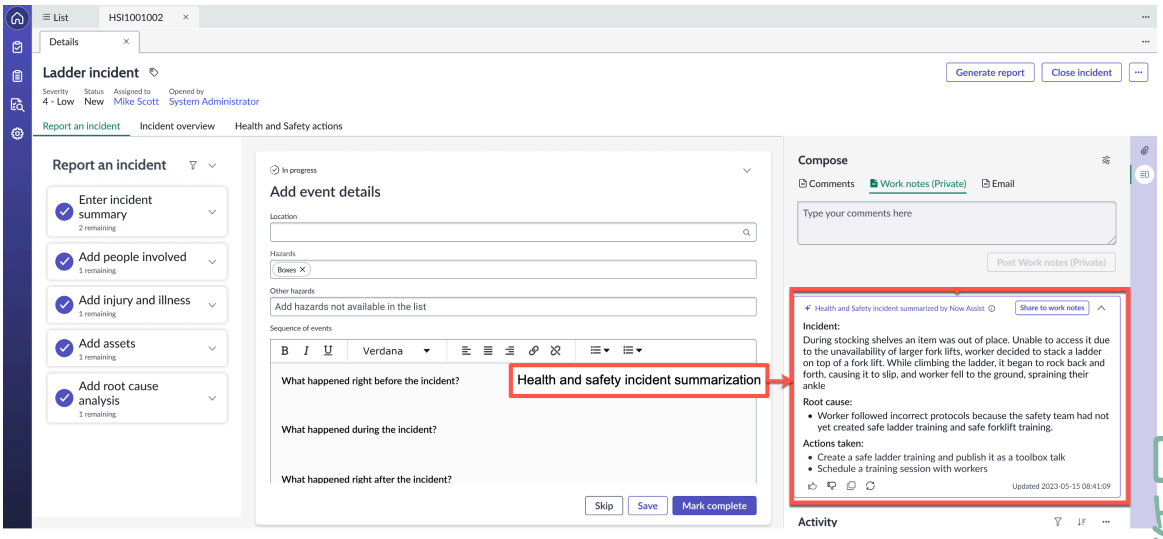
自動翻訳

手順

1. 移動先 ワークスペース > 安全衛生のワークスペース をクリックし、安全インシデントを開きます。
2. [アクティビティ] を選択してアクティビティストリームを開きます。
3. [安全衛生別のインシデントサマリーを安全衛生] コンポーネントで、[要約を作成] を選択します。

> **注:**
> サマリーの生成と表示には数秒かかる場合があります。

安全インシデントのサマリー



4. オプション: インシデントの要約が完了したら、インシデント作業メモへの追加、展開または折りたたみ、フィードバックの提供、コピー、またはインシデントに関する情報の表示を行うことができます。

5. オプション: アクティビティストリームの [メール] タブを使用して、AI で生成されたサマリーを関連するステークホルダーと共有します。
[メール] タブは、次の条件が満たされた場合にのみ表示されます。
   - メールクライアントは、 ServiceNow インスタンスの衛生安全インシデント [sn_ohs_im_incident] テーブルに対して有効になります。詳細については、「Enable the email client for a table」を参照してください。
   - メールを送信するユーザーには、メールコンポーザー [email_composer] ロールがあります。詳細については、「Email composer [email_composer]」を参照してください。

for Now Assist での AI エージェントの使用 安全衛生インシデント管理

[安全インシデントのアクションを作成] エージェントワークフローを使用して、Now Assistパネルから安全衛生インシデントに対する 1 つ以上の自律アクションを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

で利用可能なエージェントワークフロー 安全衛生インシデント管理

エージェントワークフロー名	説明	利用可能な AI エージェント
安全衛生インシデントのアクションの作成	Now Assistパネルには、安全インシデントのアクションのリストが提案され、[衛生安全アクション] 関連アイテムの下にインシデントのアクションが作成されます。	• 安全衛生インシデント分析 AI エージェント • 安全衛生アクションプランナー AI エージェント

重要:
デフォルトでは、すべてのエージェントワークフローと AI エージェントレコードは読み取り専用です。

AI エージェントを自律的に実行するには、必要に応じてエージェントワークフローを複製してから、次の手順を実行します。

- エージェントワークフローを有効にします。詳細については、「Activate an agentic workflow template」を参照してください。
- エージェントワークフローを自動的に呼び出すトリガーをアクティブ化します。

安全インシデントエージェントワークフローのアクションの作成

[安全インシデントのアクションを作成] エージェントワークフローを使用して、特定のインシデントに対するアクションを自動的に提案し、[衛生安全] ワークスペースでアクションを作成します。

エージェントワークフローにアクセスするには:

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 概要.
2. [安全インシデントのアクションを作成] を選択します。

[now_assist_panel_user] ロールを持つ安全エージェントとマネージャーは、 Now Assist パネルを表示できます。このパネルでは、インシデントがオープンされると、応答を自動的にトリガーし、アクションを作成できます。エージェント AI によってアクションが提案されると、安全エージェントとマネージャーは希望するアクション番号または説明を入力できます。アクション番号を入力すると、オープンインシデントレコードの衛生安全アクション関連アイテムにその特定のアクションレコードが自動的に作成されます。

Now Assistパネルの詳細については、「Now Assist panel」を参照してください。

安全インシデントのアクションの作成エージェントワークフローに使用される AI エージェントとツールは次のとおりです。

安全インシデントエージェントワークフローのアクション作成の **AI** エージェント

AI エージェント名	説明
安全衛生インシデント分析 AI エージェント	類似の衛生安全インシデントからの推奨アクションと AIA RAG ナレッジベース 記事の取得がユーザーに提案されます。
安全衛生アクションプランナー AI エージェント	選択した安全アクションが安全インシデントに追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全インシデント分析 **AI** エージェントで使用されるツール

名前	タイプ	実行モード
安全衛生インシデントの詳細を取得	フローアクション	自律
推奨アクションをユーザーに通知	スクリプト	自律
類似の衛生安全インシデントからアクションを取得	スクリプト	自律
推奨アクションなしのメッセージを表示	スクリプト	自律
関連する ナレッジ 記事を取得	検索取得	自律

衛生安全計画者 **AI** エージェントが使用するツール

名前	タイプ	実行モード
選択した安全アクションを安全インシデントに追加	スクリプト	自律

[store-future: BEGIN review]

トリガー

インシデントの安全インシデントエージェントのアクションを作成するワークフローの事前定義されたトリガー:

- [アサイン先] フィールドが空ではない。
- [簡単な説明] フィールドが空ではない。
- [説明] フィールドが空ではない。
- [イベントの順序] フィールドが空ではない。

[End]

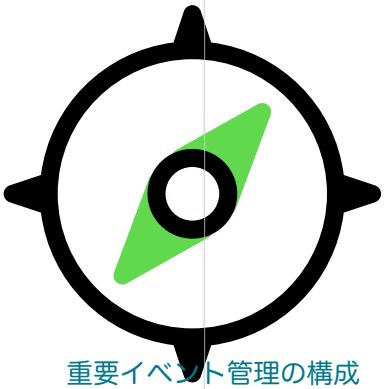
重要イベント管理

ServiceNow® 重要イベント管理 (CEM) アプリケーションを使用すると、重大なイベントやグローバルな脅威に簡単かつ迅速に対応できます。構造化された反復可能なプレイブックを使用して重要なイベントをエンドツーエンドで管理し、チームや場所全体で効率的にタスクをアサインできるようにします。

自動翻訳

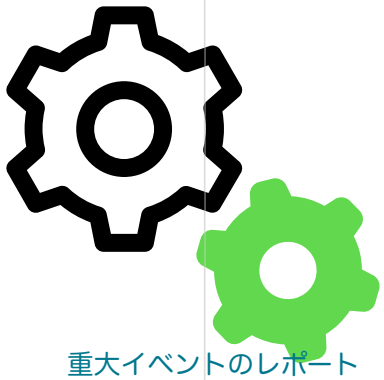
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始



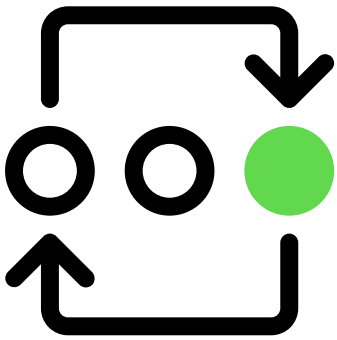
重要イベント管理 の探索

エージェント、オンサイトレスポンダー、および従業員が重要イベント管理アプリケーションを使用する方法について説明します。



重要イベント管理の構成

重要イベント管理ワークスペースを構成します。



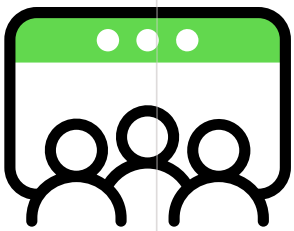
重大イベントのレポート

エージェントまたは従業員として重大イベントを報告します。



重大イベント発生時の通知の送信

影響を受けるユーザーおよびオンサイトのレスポンダーに重大イベント通知を送信します。



影響を受けるユーザー管理

影響を受けるユーザーを管理し、そのステータスを表示または更新します。



重大イベントの関連レコードの管理

重大イベントタスクを管理し、 安全衛生 インシデントを作成し、子重大イベントを関連付けます。



重要イベント管理 参考

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	重要イベント管理で使用されるフォームの詳細な説明を取得します。	

重要イベント管理 の探索

重大イベントチケットの作成と管理、オンサイトレスポンダーへのタスクのアサイン、影響を受けるユーザーの追跡方法について説明します。

重要イベント管理の概要

重要イベント管理 は、重大な状況を報告および管理するためのプラットフォームを提供します。従業員またはオペレーターがイベントを報告し、オンサイトのレスポンダーが影響を受けた人々を支援します。オペレーターは、重大イベントが解決されるまで綿密に監視します。

重要イベント管理 ユーザー

重要イベント管理 ユーザー

ユーザー	説明
管理者	のアドミニストレーター 重要イベント管理
エージェント	重要イベント管理レコードの開始から解決までを処理します。
従業員	緊急要求を作成します。
オンサイトレスポンダー	エージェントまたは従業員によって報告された緊急インシデントに対処します。

重要イベント管理 のワークフロー

1. 重大イベントを報告

   従業員が重大イベントを報告するか、エージェントが重大イベントを作成します。

2. アサインしてアクティブ化

   エージェントは、重大イベントを関連するレスポンダーにアサインし、重大イベントをアクティブ化します。

3. 通知を送信

   エージェントは、影響を受けるユーザーとオンサイトのレスポンダーに通知を送信します。

4. 点呼の開始と調整

   現場のレスポンダーは、集合場所で人々を調整し、点呼を受けて影響を受ける人々のリストのステータスを更新します。

5. コミュニケーションと応答の管理

   エージェントは、影響を受けるユーザーからの応答を管理し、影響を受けたユーザーおよびレスポンダーと通信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 重大イベントをクローズする

状況が解決されると、エージェントは重大イベントを解決し、必要に応じて 安全衛生 インシデントを作成して、イベントをクローズします。

重要イベント管理 のメリット

重要イベント管理のメリット

メリット	機能	ユーザー
プレイブック付きの明確なステップバイステップガイドを使用して、重要なイベントを効率的に管理します。	CEM [プレイブック] タブ	エージェント
重大イベントチケットを作成します。	従業員としての重大イベントの報告	従業員
重大イベントチケットを作成します。	エージェントによる重大イベントの報告	エージェント
オンサイトのレスポンダーに通知を送信し、影響を受けるユーザーに一括通知を送信します。	重大イベント発生時の通知の送信	エージェント
送信された通知を表示します。	重大イベントの送信済み通知の表示	エージェント
影響を受けるユーザーを追跡します。	CEM [影響を受けるユーザー] タブ	エージェント
点呼を実行し、ポータルにログインして影響を受けるユーザーのステータスを更新します。	オンサイトレスポンダーとして点呼を実行する	オンサイトレスポンダー
安全衛生インシデントを作成します。	での 安全衛生 インシデントの作成 重要イベント管理	管理

次に探索する内容

重要イベント管理を構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- 重要イベント管理の構成
- エージェントによる重大イベントの報告
- 従業員としての重大イベントの報告
- 影響を受けるユーザー管理
- 重大イベント発生時の通知の送信
- 重要イベント管理 参考

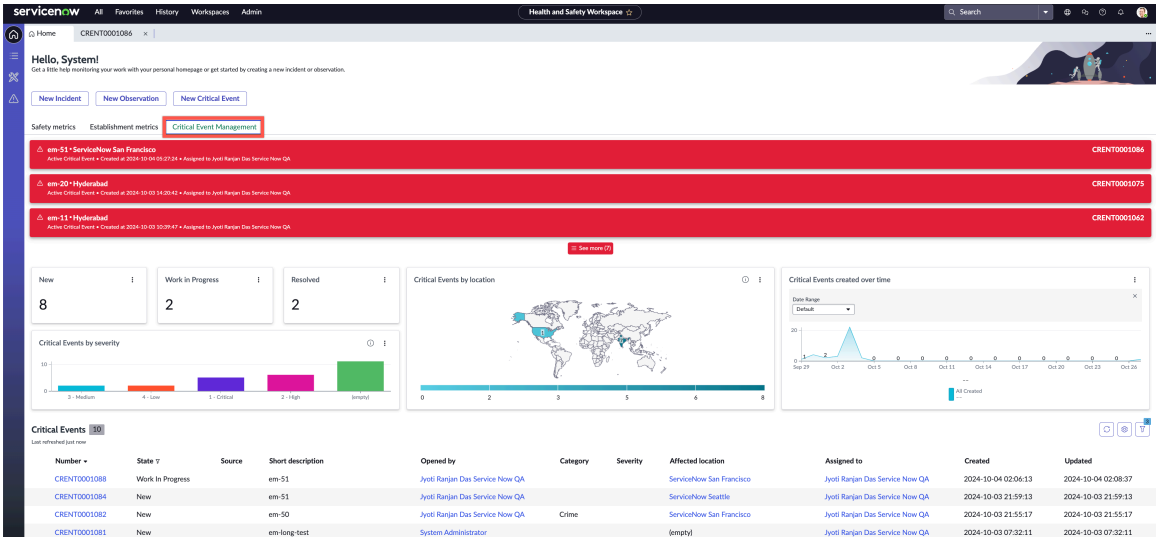
重要イベント管理 ダッシュボード

安全衛生ワークスペース の重要イベント管理 (CEM) ダッシュボードには、アクティブ、進行中、解決済みのすべての重大イベントが包括的に表示されるため、エージェントはインシデントを効果的に監視および管理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要イベント管理 ダッシュボード



重要イベント管理ダッシュボードには、クイックアクセスメトリクスや重要イベント管理ツールへのリンクなど、アクティブなイベントと進行中のイベントの概要が表示されます。このダッシュボードにより、エージェントは整理された状態を維持し、効果的な優先順位を付け、インシデントにタイムリーに対応できるようになります。

重要イベント管理ダッシュボードを表示するには、次に移動します: ワークスペース > 安全衛生のワークスペース をクリックし、[重要イベント管理] を選択します。

ダッシュボードの主な機能

機能	説明
クイックアクションボタン	インシデント、観察事項、重大イベントの作成などのアクションをすばやく開始するのに役立つボタン。
アクティブな重大イベント	場所、イベント ID、作成時間、アサインされたエージェントなどの重要な詳細を含むアクティブな重大イベントのリスト。緊急イベントに優先順位を付けてすぐに対応するのに役立ちます。
イベントステータスの概要	新規、対応中、解決済みなどのステータス別の重大なイベントの数。作業負荷と進捗状況をすばやく評価するのに役立ちます。
重要度別の重大イベント	低、中、高、重大などの重大度レベル別にイベントを表示する棒グラフで、応答の優先順位付けに役立ちます。
場所別の重大イベント	重大イベントを場所別にマップ表示し、地理的パターンや緊急の対応が必要なエリアを特定するのに役立ちます。
経時的に作成された重大イベント	作成された重大なイベントの数を経時的に追跡するタイムライングラフで、特定の期間におけるインシデントの傾向と潜在的な増加を監視するのに役立ちます。
重大イベントリスト	イベント番号、ステータス、ソース、簡単な説明、カテゴリ、重大度、場所、アサインされた

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードの主な機能 (続く)

機能	説明
	エージェント、イベントの作成と更新のタイムスタンプなど、ソート可能な詳細を含む、最近のすべての重大イベントのテーブル。

ダッシュボードのメリット

福利厚生	説明
リアルタイム監視	重要なイベントをリアルタイムで表示および管理して、迅速な対応を促進します。
優先順位付け	イベントを重大度、場所、ステータスでソートして、最も緊急の問題に焦点を当てます。
傾向分析	経時的な傾向を追跡して、将来のインシデントを管理し、防止します。

CEM 重大イベントレコード

重要イベント管理アプリケーションを使用して、重大イベントレコードを作成できます。

重大イベントレコードの各タブには、初期アセスメントから解決およびフォローアップまで、重大イベントのライフサイクルをサポートするための特定の機能があります。

CEM [プレイブック] タブ

重要イベント管理 (CEM) の [プレイブック] タブでは、エージェントに重大なイベントを管理するためのステップバイステップガイドを提供します。さまざまなフェーズのタスクを追跡し、必要なすべてのアクションが完了したことを確認します。

プレイブックは、顧客が特定のニーズに合わせたプロセスを設定するための開始点として機能します。

[プレイブック] タブには次のフェーズがあります。

- トリアージプレイブックでは、次のことができます。
  - 受信送信をレビューし、重大イベントを特定して確認します。
  - 重大イベントが直接関連している場合、またはより大きな状況の一部である場合は、既存の親レコードに接続します。
  - 重大イベントを適切なレスポンダーにアサインして、タイムリーなアクションを促進します。
- 汎用プレイブックでは、次のことができます。
  - 重大イベントの詳細を評価して、必要なアクションを決定します。
  - すべてのイベントの詳細が正確かつ最新であることを監視します。
  - レスポンダーや影響を受けた個人とのコミュニケーションを調整し、必要に応じて最初の更新とフォローアップを送信します。
  - 感染の可能性があるすべての個人のステータスを確認して、全員を把握します。
  - 必要に応じてインシデントレコードを作成するか、生成されたインシデントのリストを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CEM [通知センター] タブ

重大イベントレコードの 通知センター には、重大な状況でエージェントが影響を受けるユーザーやオンサイトのレスポンダーに送信できる、事前にフォーマットされたコミュニケーションテンプレートがあります。

通知センターは、進行中または新規の重大なイベント中に通信を作成、表示、および管理するための一元化されたハブとして機能します。この機能は、一括通知を送信したり、オンサイトのレスポンダーや従業員と直接連携したりするために使用されます。

新しい重大イベントの [通知センター] タブに移動したら、[新しいコミュニケーションを作成] ボタンを選択して、新しいコミュニケーションタスクを開始できます。詳細については、「コミュニケーションタスクの作成」を参照してください。

特定のニーズに合わせて、利用可能なメールテンプレートを使用するか、メール本文を編集して、一括通知用のメールを作成できます。メールテンプレートは、一貫性を促進し、時間を節約します。メールテンプレートの詳細については、「 CEM メールテンプレート」を参照してください。

ユースケースの例

重大イベントの影響を受ける場所で点呼を開始するようオンサイトレスポンダーに通知するシナリオの場合:

- コミュニケーションタスクの作成時に、[簡単な説明] フィールドで [オンサイトレスポンダーのアクティブ化] を使用します。
- 点呼開始テンプレートを使用して、レスポンダーが明確でアクション可能な通知を受け取れるようにします。

CEM [影響を受けるユーザー] タブ

重要イベント管理 (CEM) では、エージェントはリストを表示し、重大イベントの影響を受けるユーザーのステータスを更新できます。

重大なイベント中にユーザーのステータスを追跡することは、ユーザーの安全と幸福にとって重要です。この機能により、レスポンダーとエージェントは効果的に連携し、最も必要なサポートに優先順位を付け、明確なコミュニケーションを維持できます。影響を受けた個人のステータスを監視することで、組織は被害を最小限に抑え、タイムリーなサポートを提供し、重大イベントを管理する責任を維持できます。

重大イベントが発生すると、イベントの影響を受けるユーザーのリストがその場所に自動的に入力されます。オンサイトレスポンダーは、特定の場所に割り当てられた影響を受けるユーザーのみを表示できます。影響を受けるユーザーリストの構成の詳細については、「 場所階層と子場所」を参照してください。

エージェントは、重大イベントレコードの [影響を受けるユーザー] タブで影響を受けるユーザーのリストにアクセスできます。新しい重大イベントに対してこのリストを生成する方法については、「影響を受けるユーザーリストの生成」を参照してください。

影響を受けるユーザーのレコードでは、ステータスや緊急番号などの個人の情報を表示できます。影響を受けるユーザーのレコードを表示する方法の詳細については、「 影響を受けるユーザーレコードの表示」を参照してください。可能なステータスを比較するには、「 影響を受けるユーザーのステータス」を参照してください。

重大イベントは、重大イベントの場所に訪問者がいる場合に発生する可能性があります。影響を受けるユーザーのリストに自動生成されないユーザーのステータスを手動で追加して追跡できます。リストにユーザーを手動で追加する方法については、「 影響を受けるユーザーのリストに手動でユーザーを追加する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CEM [関連レコード] タブ

重要イベント管理 (CEM) の [関連レコード] タブで、エージェントは重大イベントタスク、安全衛生インシデント、子重大イベント、および現在の重大イベントにリンクされた送信通知を表示および管理できます。

[関連レコード] タブは、任意の重大イベントレコードにあります。このタブには、次のセクションが含まれています。

- 重大イベントタスク

  重大イベントタスクを作成および管理できます。 各タスクは、イベントの影響を軽減するために必要な特定の応答またはアクティビティを表します。すべての重要なイベントが 1 か所にリストされるため、各タスクの進捗状況を追跡し、応答に優先順位を付け、各タスクの説明責任を維持し、より適切に調整できます。

- 安全衛生 事件

  必要なロールを持つエージェントグループを での 安全衛生 インシデントの作成 重要イベント管理できます。

- 子重大イベント

  複数のユーザーが同じ重大イベントをレポートした場合は、重複するエントリをメインの親イベントの子イベントとしてマークできます。子重大イベントを作成する方法の詳細については、「 子重大イベントに関連付ける」を参照してください。

- 送信された通知

  重大イベントに送信した通知をレビューして、通知の受信者、通知の内容、通知の送信日時など、重大イベントに関連する通信を追跡および検証します。送信された通知を表示する方法については、「 重大イベントの送信済み通知の表示」を参照してください。

重大イベントポータル

オンサイトレスポンダーは、 重要イベント管理 の重大イベントポータルを使用して点呼を実施し、個人を集合場所まで調整し、緊急事態の完全なビューを取得します。

重大イベントが発生すると、オンサイトのレスポンダーは、エージェントから、自分の場所での緊急事態について知らせるメールを受信します。このメールには、重大イベントポータルにログインするためのリンクが含まれています。

ポータルでは、自分がイベントの場所のレスポンダーグループのメンバーであるアクティブな重大イベントを表示できます。アクティブな重大イベントの [詳細を表示] ボタンを選択して、点呼を実行し、影響を受けるユーザーを説明し、緊急の詳細を表示します。

- 点呼の実施

  自分の場所の影響を受けるユーザーのリストを表示したり、別の場所からの訪問者など、他のユーザーを手動でリストに追加したり、3 つのドットメニューを使用して各ユーザーを [ヘルプが必要] または [アカウント済み] として設定したりできます。詳細については、「オンサイトレスポンダーとして点呼を実行する」を参照してください。

- 緊急情報パネル

  パネルには イベントのステータスと重大度、イベントカテゴリ、影響を受けるユーザーの数など、緊急事態の概要が表示されます。

重大イベントで影響を受けるすべてのユーザーが考慮されると、オンサイトレスポンダーはエージェントから点呼を終了する通知を受信します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

オンサイトレスポンダーは、デスクトップ、タブレット、モバイルデバイスで重大イベントポータルを使用できます。

従業員ポータル

組織内のすべての従業員は、 重要イベント管理 アプリケーションを使用して従業員ポータルにアクセスできます。

従業員ポータルにアクセスするには、従業員センターにログインし、 安全衛生 > 職場の緊急事態. すべての従業員に sn_critical.user ロールが自動的にアサインされます。このロールにより、従業員は緊急事態を報告し、緊急時の手順を表示できます。

従業員としての緊急事態のレポートについては、「 従業員としての重大イベントの報告」を参照してください。

緊急時の手順

従業員は、 重要イベント管理 ナレッジベースの [ポリシーと手順] ページで、緊急時の計画、連絡先、ガイドラインなどの重要な情報を見つけることができます。

[ポリシーおよび手順 (Policies and Procedures)] ページには、次のセクションが含まれています。

- 緊急時計画

  緊急時の組織の計画と手順。

- 緊急連絡先

  緊急時に使用する地域の緊急連絡先番号、緊急応答チーム、およびその他の重要な連絡先のリスト。

- 緊急提出ガイドライン

  組織の基準に基づいて、緊急要求を送信するタイミングと方法に関するガイドライン。

重要イベント管理の構成

アドミニストレーターは、 重要イベント管理 アプリケーションをカスタマイズできます アプリケーションをインストールすることで アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントを確認および構成します。

構成の概要

- 重要イベント管理 をインストール

  重要イベント管理 アプリケーションをインストールします。

- グループ 重要イベント管理 構成

  グループを作成し、メンバーをグループに追加して、メンバーにロールをアサインします。

- コミュニケーション計画、タスク、および受信者の定義

  コミュニケーション計画をカスタマイズし、タスクを作成し、受信者を追加します。

- SMS 通知を送信するように Twilio を構成する

  Twilioの SMS 機能を使用して通信を送信します。

- 重要イベント管理 アプリケーションプロパティの構成

  重要イベント管理アプリケーションの重要な詳細を構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- メールを送信するための通知テンプレートの構成

  通知テンプレートを追加または編集します。

- 従業員ポータルの緊急時手順の構成

  緊急手順に関するナレッジ記事を追加するか、既存の記事を編集します。

重要イベント管理 をインストール

admin ロールで 重要イベント管理 アプリケーションをインストールできます。デモデータと関連アプリケーションがデフォルトでインストールされていない場合、アプリケーションにはそれらをインストールするためのデモデータが含まれています。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべてのアプリケーションに有効なエンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 次のものをレビュー 重要イベント管理® 依存関係、ライセンス、またはサブスクリプション要件に関する情報が ServiceNow Store にリストされているアプリケーション。

必要なロール：admin

このタスクについて

重要イベント管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細については、「重要イベント管理とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して 重要イベント管理 アプリケーションを検索します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要が生じる場合があります。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。
   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

場所階層と子場所

影響を受けるユーザーのリストは、選択した場所に基づいて入力され、場所 [cmn_location] テーブル階層内の子の場所の個人が含まれます。

場所テーブルは階層的な親子構造をサポートしているため、子の場所はプライマリ親の場所の下にネストされます。各子場所に独自の子場所を含めることもできます。

重大イベントが親場所に割り当てられると、その場所に関連付けられているすべての個人と子の場所が自動的に含められます。たとえば、親の場所 (Location1) として米国を選択すると、カリフォルニア (Location2) などの子の場所が含まれます。

設定するには、次を参照してください Define a location hierarchy

グループ 重要イベント管理 構成

グループを作成し、グループ内の個人にロールをアサインします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アドミニストレーターは、エージェントグループを作成し、これらのグループにメンバーを追加し、これらのメンバーにロールを追加できます。

- エージェントグループとオンサイトレスポンダーグループの作成:

  組織の要件に基づいて、エージェントまたはアサイン先グループとオンサイトレスポンダーグループを設定します。

- グループメンバーへのロールのアサイン:

  これらのグループにメンバーを追加し、それぞれの責任に適切なロールをアサインします。

- オンサイトレスポンダーグループを次の場所にマッピングします。

  CEMアドミニストレーターは、各オンサイトレスポンダーグループを特定の場所にマッピングして、重大なイベント中に正確なアサインを促進できます。

グループから場所へのマッピングを設定すると、重大イベントの場所に基づいてレスポンダーグループが自動的に入力されます。

手順

1. 移動先 すべて > システムセキュリティ > ユーザーとグループ > グループ.

2. [新規] を選択して、新しいグループを作成します。

3. フォームのフィールドに入力します。

グループフォーム

フィールド	説明
名前	作成されるグループの名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
マネージャー	グループの監督を担当する個人。
グループ メール	グループに関連付けられたメールアドレス。
親	親グループ (該当する場合)。
説明	このグループの目的とスコープに関する追加情報。

4. [送信] 選択します。
5. 新しいグループを開き、メンバーとメンバーのロールを追加します。

> **注:**
> エージェントグループに次のロールをアサインし、重要イベント管理を介して安全衛生インシデントを作成できるようにします。
>
> - sn_ohs_im.incident_reader
> - sn_ohs_im.incident_writer
> - sn_ohs_im.incident_create

グループへのメンバーの追加

場所にマッピングされたグループにメンバーを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムセキュリティ > ユーザーとグループ > グループ.
2. 関連するグループを開いてメンバーを追加します。
3. [グループメンバー] タブを選択します。
4. **[New** (新規)] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力し、[送信] を選択します。

> **注:**
> 新しいメンバーフォームに入力する方法の詳細については、「 新規メンバーフォーム」を参照してください。

メンバーへのロールの追加

場所にマップされたグループのメンバーにロールを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムセキュリティ > ユーザーとグループ > グループ.
2. 関連するグループを開き、[グループ] タブからメンバーを選択します。
3. [ロール] タブで [編集] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. ロールのリストから適切なロールを選択します。
5. > を選択して、ロールをメンバーに追加します。

グループにロールを追加する

場所にマッピングされているグループにロールを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムセキュリティ > ユーザーとグループ > グループ.
2. 関連するグループを開きます。
3. [ロール] タブで [編集] を選択します。
4. ロールのリストから適切なロールを選択します。
5. > を選択して、ロールをグループに追加します。

オンサイトレスポンダーグループと場所のマッピング

オンサイトレスポンダーグループを場所にマッピングし、新しい重大イベントで場所が選択されたときにこれらのグループが自動的に入力されるようにします。

始める前に
必要なロール:admin または sn_critical.manager

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 重要イベント管理 > レスポンダーグループマッピング:オンサイトレスポンダーグループのリストを表示します。
2. [新規] を選択して、新しいオンサイトレスポンダーグループを追加します。
3. グループと場所を選択し、[送信] を選択してグループを構成し、入力した場所にマッピングします。
4. または、 重要イベント管理 リストビューを選択します。
5. 移動先 オンサイトレスポンダーマッピング > すべて をクリックして、場所にマッピングされたオンサイトグループのリストを表示します。
6. オンサイトレスポンダーグループとその場所を追加するには、[新規] を選択します。
7. **[Save** (保存)] を選択します。

コミュニケーション計画、タスク、および受信者の定義

エージェントが一括通知を送信するコミュニケーションタスクを作成するのに役立つコミュニケーション計画、タスク、受信者を定義します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 重要イベント管理 > コミュニケーション計画定義.
2. [新規] を選択してコミュニケーション計画を追加するか、既存のコミュニケーション計画を編集します。
3. フォームで、フィールドに入力します。
   詳細については、「コミュニケーション計画フォーム」を参照してください。
4. **[Submit** (送信)] を選択します。

注:

- 組織のニーズに基づいて、コミュニケーション計画にタスクと受信者リストを追加できます。
- コミュニケーション計画とそのプロセスの詳細については、「 Task Communications Management process 」を参照してください。

SMS 通知を送信するように **Twilio** を構成する

通知を送信するための SMS 機能を有効にするには、 Twilio テレフォニーサービスを構成します。

コミュニケーションチャネルとしてメールに加えて SMS を使用するには、SMS の Twilio を構成します。Twilio の設定に関する詳細については、「Configure Notify with Twilio 」を参照してください。

注:

- システムは、組織の [sys_user] テーブルの従業員情報を使用して連絡先番号を取得します。
- 一括 SMS Twilio Notify を有効にします。

重要イベント管理 アプリケーションプロパティの構成

重要イベント管理 (CEM) のアプリケーションプロパティを設定してダッシュボードのマップ機能にアクセスし、移動を行います。 組織のニーズに応じて、メールと SMS の連絡先の最大数を設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生 > 重要イベント管理 > プロパティ.
2. ダッシュボードに表示するアクティブな重大イベントカードの数を設定します。
3. メールを送信する連絡先の数の値を設定します。
   この値は、必要に応じてカスタマイズできます。メールを送信できる連絡先の最大数 は 4000 です。
4. SMS を送信する連絡先の数の値を設定します。
   この値は、必要に応じてカスタマイズできます。SMS を送信できる連絡先の最大数 は 10,000 件です。
5. [Google マップコンポーネントのプロパティ] セクションで、[**Geo** マップ機能を有効にする] チェックボックスをオンにします。

注:
この構成は、Geo マップアプリケーションがインストールされている場合にのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. クライアント ID または API キーのいずれかを追加します。
   - クライアント ID を追加するには、 Google からクライアント ID を取得し、 それを **Google** からのクライアント **ID** に入力して **Geo** マップフィールドにアクセスします 。
   - API キーを追加するには、 Google から API キーを取得し、 それを **Google** の **API** キー に入力して Geo マップフィールドにアクセスします。

   詳細については、「Set up Google Maps API」を参照してください。
7. [保存] を選択します。

メールを送信するための通知テンプレートの構成

重大イベント発生中にエージェントがメールを作成および送信するために使用できる通知テンプレートを構成します。

始める前に
必要なロール：email_client_admin

手順

1. 移動先 すべて > メールクライアント > メールクライアントテンプレート.
2. 新規 を選択してメールテンプレートを追加するか、既存のメールテンプレートを編集します。
3. フォームに入力し、テンプレートのコンテンツの下書きを作成します。 メールテンプレートの詳細については、「 Email templates」を参照してください。
4. **[Submit** (送信)] を選択します。

従業員ポータルの緊急時手順の構成

[職場の緊急事態 (Workplace Emergency)] ページの [ポリシーおよび手順 (Policies and Procedure)] セクションに表示されるナレッジ記事を構成します。

始める前に
必要なロール: admin

手順

1. ナレッジ記事を追加するさまざまな方法については、「 Create a knowledge article」を参照してください。

   注:
   緊急時対応計画、緊急連絡先、緊急時送信ガイドラインの記事は、アプリケーションで利用できます。これらのナレッジ記事は、必要に応じてカスタマイズや公開のために編集することもできます。

2. ナレッジ記事を編集するには、「 Edit a knowledge article」を参照してください。

重大イベントのレポート

エージェントまたは従業員として重大イベントを報告し、従業員として自分のステータスを自己報告します。

- エージェントによる重大イベントの報告

  エージェントとして重大イベントを作成し、影響を受けるユーザーとオンサイトのレスポンダーに緊急事態を通知します。

- 従業員としての重大イベントの報告

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

従業員またはユーザーとして重大イベントを作成します。

- ステータスの自己報告

  緊急時に従業員として自己報告し、安否状況を知らせます。

エージェントによる重大イベントの報告

緊急アラームがオフラインで発生したときに、エージェントとして 重要イベント管理 の重大イベントを報告するチケットを作成します。

始める前に
必要なロール:sn_critical.agent

手順

1. 移動先 ワークスペース > 安全衛生のワークスペース .
2. [新しい重大イベント] ボタンを選択します。
3. [重大イベント] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「重大イベントフォーム」を参照して ください。
4. [保存] を選択します。

重大イベントプレイブックの使用

重要イベント管理 の重大イベントプレイブックは、重要なイベントの開始から解決までの管理に役立つステップバイステップガイドを提供します。

始める前に
必要なロール:sn_critical.agent

手順

1. 移動先 ワークスペース > 安全衛生 をクリックし、[新しい重大イベント] ボタンを選択します。
2. [重大イベント] フォームで、フィールドに入力して [保存] を選択します。
   フィールド値の説明については、「重大イベントフォーム」を参照して ください。
3. 重大イベントを開き、[プレイブック] タブを選択します。
4. [トリアージ] セクションを完了します。

   a. [送信をレビュー] タスクで、レコードの詳細を確認し、必要に応じてフィールドを更新して、[完了としてマーク] を選択します。
   プレイブックにより、次のタスクに自動的にリダイレクトされます。

   b. オプション: 重大イベントがより大きな既存の重大イベントに関連している場合は、リストからその重大イベントを選択し、 この親にリンク を選択します。
   重大なイベントがアクティブな緊急事態の唯一のイベントである場合は、代わりに [スキップ] を選択します。

   c. [重大イベントのアサイン] フォームで、フィールドに入力し、[対応中に移動] を選択します。

   d. [重大イベントの有効化] を選択して、イベントをアクティブとしてマークします。

5. 汎用プレイブックセクションを完了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. プレイブックの [対応中] セクションで [重大イベントへのアクセス] を選択します。

b. [完了としてマーク] ボタンまたは [スキップ] ボタンを選択して、プレイブックの次のタスクに移動します。

c. 必要に応じて [重大イベント情報の確認と更新] タスクを完了し、[完了としてマーク] を選択して続行します。

d. 初期コミュニケーション テンプレートで [作成] を選択するか、 [通知センターに移動] を選択して、影響を受けるユーザーのアドホック コミュニケーションを作成します。
アドホックコミュニケーションの送信の詳細については、次を参照してください。 コミュニケーションタスクの作成

e. [オンサイトレスポンダーをアクティブ化 **(Activate on-site responder**)] テンプレートを選択し、オンサイトレスポンダーに通信を送信して、進行中のイベントを通知します。

f. 送信されたコミュニケーション通知を閉じ、[プレイブック] タブで [完了としてマーク] を選択して、「点呼の実施」ステップに進みます。
影響を受けるユーザー、サポートが必要、不明、および考慮済みユーザーの累積数を表示します。

g. [影響を受けるユーザーを表示] を選択して影響を受けるユーザーのリストにアクセスし、必要に応じてそのユーザーの状態を更新します。

h. [完了としてマーク] を選択して、次のステップに進みます。

i. 説明されているアクションが完了し、緊急事態が解決されたら、[重大イベントを解決する] を選択します。

j. [重大イベント後] セクションで、適切な クローズコード を選択し、必要に応じてメモを追加します。

k. [重大イベントをクローズ] を選択して、プレイブックのガイド付き手順を完了します。

従業員としての重大イベントの報告

従業員として、 重要イベント管理 の重大イベントを報告するチケットを作成します。

始める前に

必要なロール:sn_critical.user

手順

1. Employee Center (従業員センター) にログインします。

2. 移動先 安全衛生 > 職場の緊急事態.

3. [緊急事態を報告] を選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[緊急事態を報告] フォーム

フィールド	説明
事象	緊急事態またはインシデントの性質を説明します。
それはどこで起こりましたか?	事前定義されたオプションからインシデントの特定の場所を選択します。
...または場所を説明	ドロップダウンオプションが十分でない、または適用できない場合は、場所を説明してください。
追加情報	(オプション)。インシデントまたは緊急事態に関する補足の詳細、コンテキスト、または説明を提供します。

5. レポートをすぐに送信するか、後で送信するかを選択します。
   - レポートをすぐに送信するには、[送信] を選択します。
   - レポートを保存して後で変更および送信するには、[下書きとして保存] を選択します。

ステータスの自己報告

エージェントまたはレスポンダーから受信したメール通知または SMS 通知を使用して、重大イベントでの従業員としてのステータスを自己報告します。

始める前に
必要なロール:sn_critical.user

手順

メールまたは SMS 通知を開いて応答します。
送信する重大イベントに関する追加情報を入力することもできます。これは、エージェントに表示されるレコードにユーザーからのメモとして記録されます。

緊急時の手順を表示

従業員ポータルにログインして、従業員として緊急手順を表示します。

始める前に
必要なロール:sn_critical.user

手順

1. 従業員センターにログインします。
2. 移動先 安全衛生 > 職場の緊急事態.
3. ポリシーおよび手順を選択します。
4. 表示する緊急手順を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 組織で緊急事態が発生した場合の処理を表示するには、[緊急時計画] ページを選択します。
- 緊急時の連絡先を表示するには、[緊急連絡先] ページを選択します。
- 緊急要求を送信するタイミングと方法を表示するには、[緊急送信ガイドライン] ページを選択します。

緊急手順のタイプの詳細については、「 従業員ポータル」を参照してください。

重大イベント発生時の通知の送信

重要イベント管理内の影響を受けるユーザーおよびオンサイトレスポンダーに重大イベント通知を送信して、状況を通知し、応答を要求します。

始める前に

通知テンプレートに入力するには、重大イベントのステータスを [アクティブ] に設定する必要があります。

必要なロール:sn_critical.agent

このタスクについて

既存の通知テンプレートを使用して、影響を受けるユーザーやオンサイトのレスポンダーにメッセージを送信します。テンプレートはアドミンによって事前設定されます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > 安全衛生のワークスペース をクリックし、[重要イベント管理] タブを選択します。
2. 重大イベントを開きます。
3. [通知センター] タブを選択します。
4. 関連するコミュニケーションのタイルで、[作成] ボタンを選択します。

   [その他のアクション] アイコン (⋮) を選択すると、コミュニケーションの受信者とコミュニケーションレコードを管理できます。

   受信者の管理の詳細については、「 コミュニケーションタスクの受信者の管理」を参照してください。
5. 必要に応じて、テンプレートのメッセージを編集します。
6. [**Send**] を選択します。

コミュニケーションタスクの作成

重要イベント管理 の重大イベントに対してオンデマンドでカスタマイズされたメッセージを作成し、送信頻度を選択して、コミュニケーションチャネルを選択します。

始める前に

必要なロール:sn_critical.agent

手順

1. 移動先 ワークスペース > 安全衛生のワークスペース をクリックし、[重要イベント管理] タブを選択します。
2. 重大イベントを開きます。
3. [通知センター] タブを選択します。
4. **[new** コミュニケーションを作成] ボタンを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. コミュニケーションフォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「コミュニケーションフォーム」を参照して ください。
6. [コミュニケーションの作成] を選択します。

タスクの結果
[コミュニケーション] フォームの [コミュニケーションの作成と送信] フィールドから [今すぐ] を選択した場合は、新しいタブが開き、テンプレートを選択してメッセージを作成できます。[後で] を選択した場合は、[通知センター] タブにリダイレクトされます。

> **注:**
> コミュニケーションを送信する前に、メッセージを作成する必要があります。既存のコミュニケーションタスクの作成の詳細については、「 重大イベント発生時の通知の送信」を参照してください。

コミュニケーションタスクの受信者の管理

さまざまなコミュニケーションタスクの受信者のリストを追加または編集します。

始める前に
必要なロール:sn_critical.agent

手順

1. 移動先 ワークスペース > 安全衛生のワークスペース をクリックし、[重要イベント管理] タブを選択します。
2. 重大イベントを開きます。
3. [通知センター] タブを選択し、[受信者の管理] ボタンを選択します。
4. [コミュニケーション計画] ドロップダウンメニューで、受信者を管理するコミュニケーションタスクを選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

[受信者を管理] フォーム

フィールド	説明
受信者を追加	コミュニケーションタスクを受信するユーザー、グループ、または受信者のリスト。
ロールを指定	[受信者を追加] フィールドにリストされているユーザー、グループ、または受信者にアサインされるロール。
対象者	コミュニケーションタスクを受け取る、感染の恐れのあるユーザーまたは重要なユーザーのリスト。

6. **[Save** (保存)] を選択します。

> **注:**
> コミュニケーションタスクの [その他のアクション] アイコン (⋮) を選択して、[受信者を管理] フォームを開くこともできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

影響を受けるユーザー管理

影響を受けるユーザーのリストを作成および管理し、影響を受けるユーザーのレコードを表示し、重要イベント管理 でそのユーザーのステータスを更新します。

影響を受けるユーザーリストの生成

重要イベント管理 の重大イベントの影響を受けるユーザーリストを生成します。 影響を受けるユーザーリストは、重大イベントの場所にいるすべての個人を把握するために使用されます。

始める前に

必要なロール:sn_critical.agent

このタスクについて

従業員はワークスペースの場所にマッピングされます。従業員リストは、重大イベントチケットに追加された場所に応じて 自動的に生成されます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > 安全衛生のワークスペース をクリックし、[新しい重大イベント] を選択します。
   [重要イベント管理] タブで既存の重大イベントを選択することもできます。
2. [重大イベント] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「重大イベントフォーム」を参照して ください。
3. **[Save** (保存)] を選択します。
4. [影響を受けるユーザー] タブを選択します。
5. [影響を受けるユーザーをロード] ボタンを選択します。
   影響を受けるユーザーのリストが場所に基づいて抽出されます。ユーザーを手動で追加するには、「 影響を受けるユーザーのリストに手動でユーザーを追加する」を参照してください。

影響を受けるユーザーのリストに手動でユーザーを追加する

重大イベントの場所を訪れた可能性があるユーザーを 影響を受けるユーザーリストに手動で追加します。ユーザーを追加すると、影響を受けるユーザーのリストに名前が自動的に生成されないため、訪問者の説明に役立ちます。

始める前に

必要なロール:sn_critical.agent

手順

1. 移動先 ワークスペース > 安全衛生のワークスペース をクリックし、[重要イベント管理] タブを選択します。
2. 重大イベントを開きます。
3. [影響を受けるユーザー] タブを選択します。
4. [ユーザーを追加] を選択します。
5. [影響を受けるユーザーを追加] ポップアップで、ユーザーの名前を入力し、[**+**] アイコンを選択します。
6. ユーザーのステータスを選択します。
   影響を受けるユーザーのステータスの詳細については、「 影響を受けるユーザーのステータス」を参照してください。
7. 関連するメモを入力します。
8. **[Save** (保存)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

影響を受けるユーザーリストのエクスポート

影響を受けるユーザーリストを PDF、CSV、JSON、または Microsoft Excel ファイルとして 重要イベント管理 でエクスポートし、ファイルをダウンロードするかメールで送信します。

始める前に
必要なロール:sn_critical.agent

手順

1. 移動先 ワークスペース > 安全衛生のワークスペース をクリックし、[重要イベント管理] タブを選択します。
2. 重大イベントを開きます。
3. [影響を受けるユーザー] タブを選択します。
4. [エクスポート] ボタンを選択します。
5. [ファイルタイプ] ドロップダウンリストで、エクスポートするリストのファイル形式を選択します。
   ファイル形式のオプションは次のとおりです。
   - Excel
   - CSV
   - JSON
   - PDF
6. [配信の種類] ドロップダウン リストで、エクスポートしたファイルの送信先を選択します。
   - ファイルをデバイスにダウンロードするには、[ダウンロード] を選択します。
   - ファイルをメールで送信するには、[メール] を選択します。
7. ファイルをメールアドレスに送信することを選択した場合は、[メール] フィールドにメールアドレスを入力します。
   [メール] フィールドは、ドロップダウンリストから [メール] を選択した後にのみ表示されます。
8. **[Export** (エクスポート)] を選択します。

影響を受けるユーザーレコードの表示

重要イベント管理 のエージェントとして、影響を受けるユーザーのレコードのステータスを表示および追跡します。

始める前に
必要なロール:sn_critical.agent

手順

1. 移動先 ワークスペース > 安全衛生のワークスペース をクリックし、[重要イベント管理] タブを選択します。
2. 重大イベントを開きます。
3. [影響を受けるユーザー] タブを選択します。
4. [影響を受ける合計] リストから個人を選択すると、その個人のレコードが表示されます。
   レコードには次の情報が表示されます。
   - 電話番号
   - メール

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 重大イベント番号
- 名前
- 緊急事態のステータス
- 職務名
- ユーザーが最後に回答した日時
- 重大イベントの場所
- ステータス
- マネージャー
- サイトに存在
- メモ

レコードには、アクティビティストリームと通知も表示されます。

影響を受けるユーザーのステータスをエージェントとしてマークする

重要イベント管理で影響を受けるユーザーを出席させ、必要に応じて支援を要求します。

始める前に

必要なロール:sn_critical.agent

手順

1. 移動先 ワークスペース > 安全衛生のワークスペース をクリックし、[重要イベント管理] タブを選択します。
2. 重大イベントを開きます。
3. [影響を受けるユーザー] タブを選択します。
4. [影響を受ける合計] リストで、関連する個人のチェックボックスをオンにします。
5. 影響を受けるユーザーの [ステータス] 列のフィールドをダブルクリック (またはキーボードショートカットを使用) します。
6. [ステータス] ドロップダウンリストで、適切なステータスを選択します。
   影響を受けるユーザーのさまざまなステータスの詳細については、「 影響を受けるユーザーのステータス」を参照してください。
7. 複数のチェックボックスをオンにして [計上済み] ボタンを選択するか、[計上済み - その他のアクション] アイコン [▼ を選択して別のステータスを選択し、複数の個人のステータスを更新します。

受信した通知を表示する

重要イベント管理 で影響を受けるユーザーについて受信した通知のリストを表示します。

始める前に

必要なロール:sn_critical.agent

手順

1. 移動先 ワークスペース > 安全衛生のワークスペース をクリックし、[重要イベント管理] タブを選択します。
2. 重大イベントを開きます。
3. [影響を受けるユーザー] タブを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [影響を受ける合計] リストから個人を選択します。
5. [通知] タブを選択します。
   このタブには、影響を受けるユーザーとの間で送受信されたコミュニケーションが表示されます。

オンサイトレスポンダーとして点呼を実行する

レスポンダーポータルの重大イベントで影響を受けるユーザーのステータスをマークします。影響を受けるユーザーをリストに手動で追加することもできます。

始める前に
必要なロール:sn_critical.responder

手順

1. エージェントから送信されたメールを使用して、レスポンダーポータルにログインします。
2. 重大イベントで、[詳細を表示] を選択します。
3. 影響を受けるユーザーのステータスをマークします。
4. 個人のステータスを元に戻したり変更したりする必要がある場合は、[計上済み] タブまたは [ヘルプが必要] タブを選択して個人を検索します。
   - ステータスを元に戻し、個人を [不明] としてマークするには、 チェック) をオフにします。
   - ステータスを変更するには、[その他のアクション] アイコン ( ) を選択し、目的のステータスを選択します。
5. 影響を受けるユーザーを手動で追加する必要がある場合は、[ユーザーの追加] ボタンを選択します。

重大イベントの関連レコードの管理

重要イベント管理 の重大イベントの関連レコード関連アイテムで関連レコードを管理します。関連レコードには、その他の重大イベントタスク、 安全衛生 インシデント、子重大イベント、および送信済みの通知が含まれます。

での 安全衛生 インシデントの作成 重要イベント管理

重要イベント管理の関連レコード関連アイテムを使用して、安全衛生インシデントを報告します。

始める前に
必要なロール:sn_ohs_im.incident_reader、sn_ohs_im.incident_writer、および sn_ohs_im.incident_create

手順

1. 移動先 ワークスペース > 安全衛生のワークスペース をクリックし、[重要イベント管理] タブを選択します。
2. 重大イベントを開きます。
3. [関連レコード] 関連アイテムを選択します。
4. 安全衛生 インシデントを選択します。
5. 既存の 安全衛生 インシデントを入力する場合は、[追加] ボタンを選択し、1 つ以上のインシデントの横にあるチェックボックスをオンにして、[追加] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [新規] を選択して、安全衛生インシデントを作成します。
   レコードが新しいレコードタブで開きます。
7. インシデントのレポートプレイブックを完了します。

子重大イベントに関連付ける

重複または関連する重大イベントを子イベントとしてマークし、メインの親イベントの下にリンクします。

始める前に
必要なロール:sn_critical.agent

手順

1. 移動先 ワークスペース > 安全衛生のワークスペース をクリックし、[重要イベント管理] タブを選択します。
2. 重大イベントを開きます。
3. [関連レコード] 関連アイテムを選択します。
4. [重大子イベント] を選択します。
5. [追加] ボタンを選択します。
   オープンな重大イベントのリストが表示されます。
6. 親重大イベントと同じ緊急事態に対して作成された 1 つ以上の重大イベントを選択します。
7. [追加] を選択して、重大イベントを重複としてマークします。
   または、子イベントレコードで、[親] フィールドにレコード番号を入力して、親レコードにリンクすることもできます。
   子 イベントのステータスは [統合済み] に設定されます。この子イベントを開くと、[詳細] 関連アイテムのレコードビューに親重大イベントが表示されます。

重大イベントの送信済み通知の表示

重要イベント管理の関連レコード関連アイテムで、重大イベントに対して送信されたすべての通知を表示します。

始める前に
必要なロール:sn_critical.agent

手順

1. 移動先 ワークスペース > 安全衛生のワークスペース をクリックし、[重要イベント管理] タブを選択します。
2. 重大イベントを開きます。
3. [関連レコード] タブを選択します。
4. [送信済み通知] タブを選択します。

重要イベント管理 参考

参照トピックには、 重要イベント管理 アプリケーションの構成と操作に使用するリストとフォームに関する追加情報が記載されています。

重要イベント管理とともにインストールされるコンポーネント

重要イベント管理 アプリケーションと一緒にいくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストール済みストアアプリケーション

安全衛生リスク管理とともにインストールされるストアアプリ

ストアアプリケーション	説明
衛生安全コア	安全衛生コアデータモデルをインストールします。このデータモデルには安全衛生安全衛生アプリケーションで使用されるユーザープロファイルやアクションなどの一般的なコンポーネントが含まれています。 安全衛生コア とともにインストールされるストアアプリケーション、ロール、およびテーブルの詳細については、「安全衛生コア とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。
ワークプレイスコア [sn_wsd_core]	安全衛生 アプリケーションでワークプレイスの場所を有効にします。 **重要:** アプリケーションのインストールでは、ワークプレイスコア 場所モデルの場所デモデータはインストールされません。ワークアラウンドとしては、[デモデータのロード] オプションを使用して ワークプレイスコア プラグインを修復します。

インストールされているロール

重要イベント管理とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
重大イベント admin [sn_critical.admin]	アドミニストレーターロール。重要イベント管理アプリケーションプロパティを構成します。	• sn_critical.agent • sn_critical.responder • sn_comm_management.comm_plan_admin • sn_critical.user • sn_critical.manager
重大イベント ジェント [sn_critical.agent]	開始から解決まで、重大なイベントレコードを処理します。	• sn_comm_management.comm_plan_manager • task_editor • canvas_user • sn_ohs_im.workspace_user • sn_critical.read

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要イベント管理とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
重大イベント manager [sn_critical.マネージャー]	すべての重大なイベントを監督し、エージェントとレスポンダーをガイドして解決します。	sn_critical.agent
重大イベント reader [sn_critical.read]	重大イベントレコードに対する読み取り専用アクセス権があります。	sn_comm_management.comm_plan_viewer
オンサイトレスポンダー [sn_critical.responder]	重大イベント発生時にオンサイトの人員を支援します。	sn_critical.read
重大イベントユーザー [sn_critical.user]	従業員として緊急事態を報告します。	なし

インストールされるテーブル

重要イベント管理とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
重大イベントコミュニケーション計画 [sn_critical_comm_plan]	重大なイベント中の詳細なコミュニケーション戦略に関する情報を保存します。 このテーブルは、コミュニケーション計画 [comm_plan] テーブルの拡張です。
重大イベントコミュニケーションタスク [sn_critical_comm_task]	重大イベントのコミュニケーション計画に関連する個々のタスクを追跡します。 このテーブルは、コミュニケーションタスク [comm_task] テーブルの拡張です。
重大なイベント [sn_critical_event]	重大イベントのレコードが含まれています。 このテーブルは、タスク [task] テーブルの拡張です。
影響を受けるユーザー [sn_critical_impacted_people]	重大イベントの影響を受ける個人を一覧表示します。
オンサイトレスポンダーマッピング [sn_critical_on_site_responder_mapping]	重大イベント発生時にレスポンダーをオンサイトの場所にマッピングします。
重大イベントタスク [sn_critical_task]	重要イベント管理に関連するタスクを格納します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要イベント管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
	このテーブルは、タスク [task] テーブルの拡張です。

インストール済みプラグイン

重要イベント管理 とともにインストールされるプラグイン

プラグイン	説明
通知 [com.snc.notify]	さまざまなプロバイダーからのメッセージを受信するように SMS 設定を設定する機能を提供します。
タスクコミュニケーション管理 [com.snc.task_communication_management]	• ベースシステムをアクティブ化します。 • デモデータが含まれており、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

インストール済みストアアプリケーション

とともにインストールされるストアアプリケーション 重要イベント管理

ストアアプリケーション	説明
安全衛生	インシデント 安全衛生 報告できます。
タスクコミュニケーション管理 の UI コンポーネント 構成可能ワークスペース	ワークスペースで タスクコミュニケーション管理 コア機能を活用するために必要な UI コンポーネントのバンドルを保存します。

オプションのアプリケーション

重要イベント管理 の追加機能のためのオプションのアプリケーション

アプリケーション	説明
Geo Map コンポーネント sn_geo_map	重要イベント管理ダッシュボードでマップコンポーネントを有効にします。

重大イベントフォーム

重大イベントのフォームのフィールドの説明。これには、[重大イベント] フォームセクションと [クローズ] フォームセクションが含まれます。

重大イベントフォーム

フィールド	説明
[重大イベント] フォームセクション	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大イベントフォーム (続く)

フィールド	説明
番号	重大イベント番号。
カテゴリ	重大イベントのタイプ。
重大度	重大イベントの重大度レベル。
ソース	事前入力 重大イベントの user 報告。
影響を受ける場所	重大イベントの場所。
作成者	フォームを作成したユーザー。
追加レポーター	親イベントに関連付けられた子イベントの報告者。
オンサイトレスポンダーグループ	場所にマッピングされたユーザーグループのリストからのレスポンダーグループ。sn_critical_responderロールを持つアサイン先グループのみが表示されます。
親	親重大イベントの番号。
アサイン先グループ	重大イベントの場所のアサイン先グループ。このフィールドを選択するとグループエージェント [sn_critical_agent] ロールを持つ ロールを持つ個人を含むが表示されます。 正しいアサイン先グループを選択します。
アサイン先	重大イベントにアサインされている重大イベントエージェント。
簡単な説明	重大イベントのサマリー。
説明	重大イベントの詳細な説明。
クローズ フォームセクション	
クローズ コード	重大イベントのクローズのタイプ。タイプは次のとおりです。 • 重大イベントが解決済み:重大イベントが終了しました。 • 非重大イベント:重大イベントが誤報であったか、応答を必要としません。
クローズメモ	重大イベントのクローズに関するコメント。

影響を受けるユーザーのステータス

影響を受けた人々の可能な彫像の説明。

影響を受けるユーザーのステータス

ステータス	説明
不明	デフォルトのステータス。影響を受けたユーザーに関する情報はありません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

影響を受けるユーザーのステータス (続く)

ステータス	説明
考慮済み	影響を受けた人物が追跡され、安全が確認されました。
ヘルプが必要	影響を受けた人物が追跡されており、医師の診察またはその他の支援が必要です。

コミュニケーションフォーム

コミュニケーション タスクのフォームにあるフィールドの説明。

コミュニケーションフォーム

フィールド	説明
コミュニケーションの作成および送信	コミュニケーションをすぐに送信するか、後で実行するようにスケジュールするオプション。 **注:** コミュニケーションをスケジュールすると、[期限 (分)] フィールドに基づいてコミュニケーションにタイマーが追加され、エージェントは手動で送信するように求められます。自動的には送信されません。
周期	コミュニケーションを送信する頻度。
簡単な説明	コミュニケーションの内容のサマリー。
期限 (分)	通信を送信するまでの時間 (分)。 このフィールドは、[コミュニケーションを作成して送信] フィールドで [後で] が選択されている場合、または [コミュニケーションを作成して送信] フィールドで [今すぐ] が選択され、[頻度] から [繰り返し] が選択されている場合にのみ表示されます。
チャネル	コミュニケーションを送信するチャネル。たとえば、メールや SMS などです。
受信者	コミュニケーションを受け取る人。

コミュニケーション計画フォーム

新しいコミュニケーション計画を追加するためのフィールドの説明。

コミュニケーション計画フォーム

フィールド	説明
名前	コミュニケーション計画の一意の名前。
テーブル	条件を満たしたときに計画が添付されるテーブル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コミュニケーション計画フォーム (続く)

フィールド	説明
タイプ	コミュニケーション計画のタイプ (技術、内部、外部、顧客など)。
順序	コミュニケーション計画をテーブルに関連付ける必要がある順序。
基づく条件	条件に基づいて計画をテーブルに関連付けるかどうかを定義するためのオプション。たとえば、コミュニケーション計画を優先度 = 2 のインシデントに添付する場合は、その条件を [条件] フィールドに入力できます。
アクティブ	計画定義がアクティブかどうかを定義するためのオプション。
説明	計画定義の詳細な説明です。
条件	コミュニケーション計画をテーブルに添付するための条件。

CEM メールテンプレート

従業員向けかオンサイトレスポンダー向けかなど、コミュニケーションの目的に応じてさまざまなメールテンプレートを利用できます。

重要イベント管理メールテンプレート

テンプレート名	説明
点呼終了	現在の緊急事態の点呼が完了したことを通知します。
デフォルトテンプレート	事前定義されたテンプレートのどれもニーズに合わない場合は、独自のメールを作成します。
点呼開始	アクティブな緊急事態の点呼を開始するようにオンサイトレスポンダーに通知します。
フォローアップ	応答していない従業員に、安否確認のリマインダーを送信します。
緊急開始	進行中の緊急事態を従業員に通知し、安否状況を要求します。
コミュニケーションを更新	緊急事態における最新情報を従業員またはレスポンダーに通知します。
緊急事態を終了	緊急事態が終了したことを通知します。

新規メンバーフォーム

場所にマッピングされたグループに新しいメンバーを追加するためのフィールドの説明。

新規メンバーフォーム

フィールド	説明
ユーザー ID	メンバーの一意の識別子。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規メンバーフォーム (続く)

フィールド	説明
名	メンバーの名前 (名)。
姓	メンバーの姓。
タイトル	メンバーの役職。事前定義されたオプションから検索します。
部門	メンバーが属する部門名。
パスワードリセット	最初のログイン時にメンバーにパスワードの変更を要求するには、このチェックボックスをオンにします。
ロックアウト	メンバーをインスタンスからロックアウトし、すべてのアクティブなセッションを終了するには、このチェックボックスをオンにします。
アクティブ	このメンバーをアクティブにするには、このチェックボックスをオンにします。
Web サービスへのアクセスのみ	このメンバーを非インタラクティブユーザーとして指定するには、このチェックボックスをオンにします。
内部統合ユーザー	このメンバーをサービスアカウントとして指定するには、このチェックボックスをオンにします。
メール	メンバーのメールアドレス。
言語	メンバーの優先言語。
カレンダー同期	Outlook などのカレンダー統合オプションを選択します。
タイムゾーン	メンバーが所在するタイムゾーン。
日付形式	メンバーのアカウントの日付形式。
勤務先電話	メンバーの勤務先電話番号。
携帯電話	メンバーの携帯電話番号
写真	必要に応じて、メンバーの写真を添付します。

自動翻訳

セーフワークプレイス®

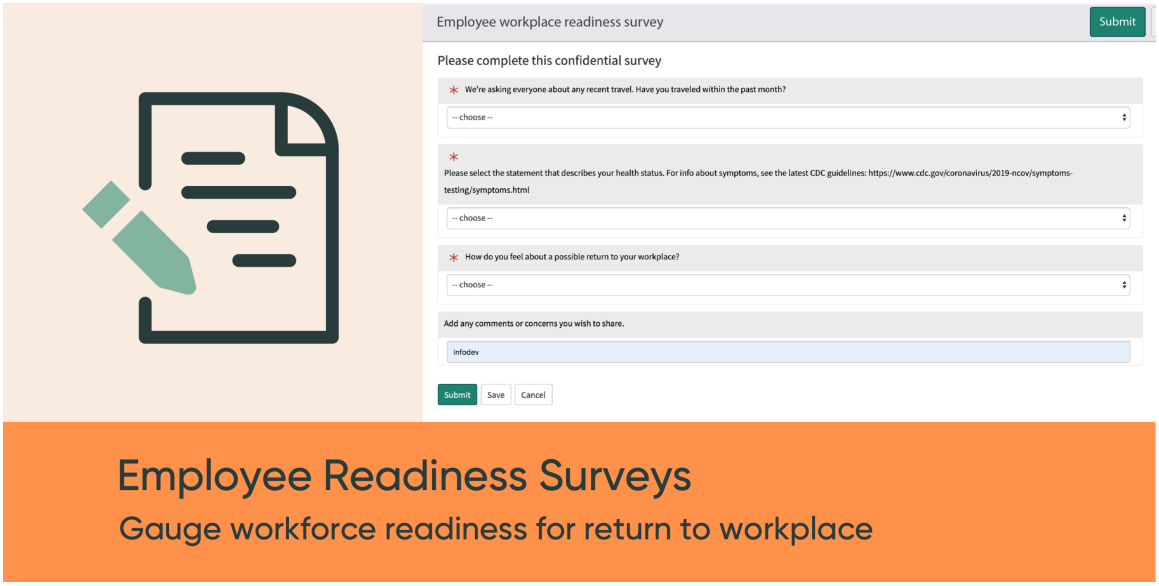
ServiceNow セーフワークプレイス アプリケーションは、COVID-19 のような緊急時やパンデミックの後に職場を再開し従業員の衛生安全をサポートするのに役立ちます。

人員の準備

従業員が健康で、以下の セーフワークプレイス アプリケーションを利用できるようになったら、職場に戻ることを支援します。

従業員レディネスサーベイ

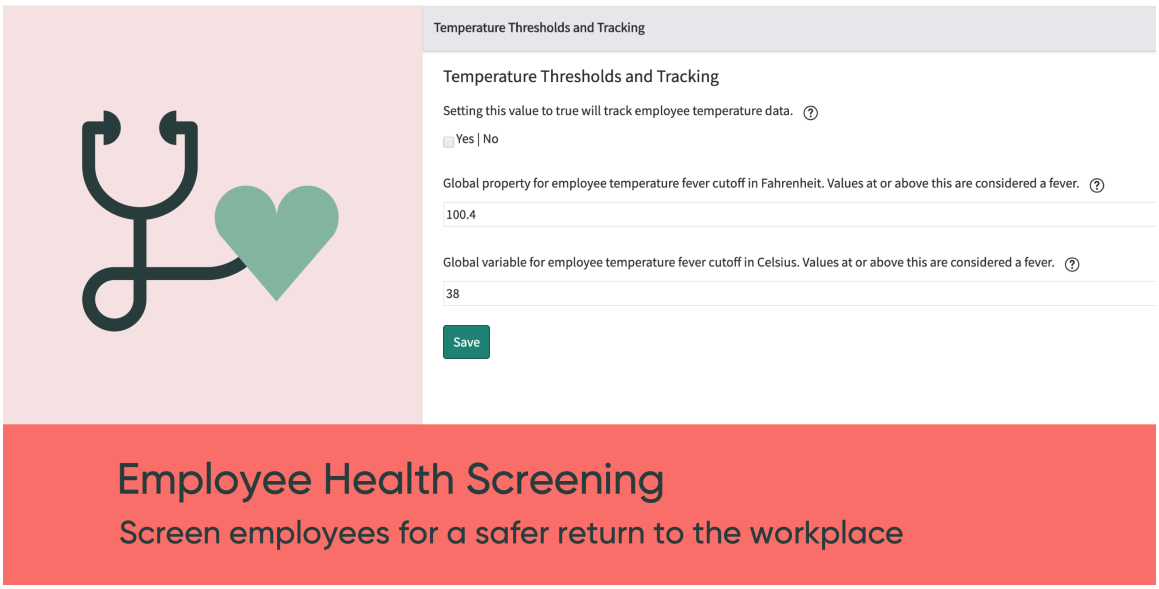
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



®

ServiceNow 従業員レディネスサーベイ アプリケーションを使用して、ユーザーが職場に戻る準備ができているかどうかを判断するためのサーベイを送信します。職場復帰、現在の健康状態、および個人的な健康、家族の義務、職場の安全性についての不安などの根底にある懸念事項について、ユーザーがどのように感じるかについての洞察を得るために質問してください。回答に基づいて、職場復帰が帰国時に安全で安心できるようにするために必要な手順を測定し、決定することができます。

従業員健康診断



®

ServiceNow 従業員健康診断 アプリケーションを使用すると、組織は職場に入室する前にユーザーをチェックし、体温の確認や個人用防護具 (PPE) など、ユーザーが入室要件を満たしていることを確認できます。組織は、独自の基準に基づいて、ユーザーが職場に入っても安全かどうかを判断できます。組織は、レポート作成ダッシュボードを使用してサイト別に傾向を表示し、職場復帰したユーザーの施設への立ち入りを記録できます。

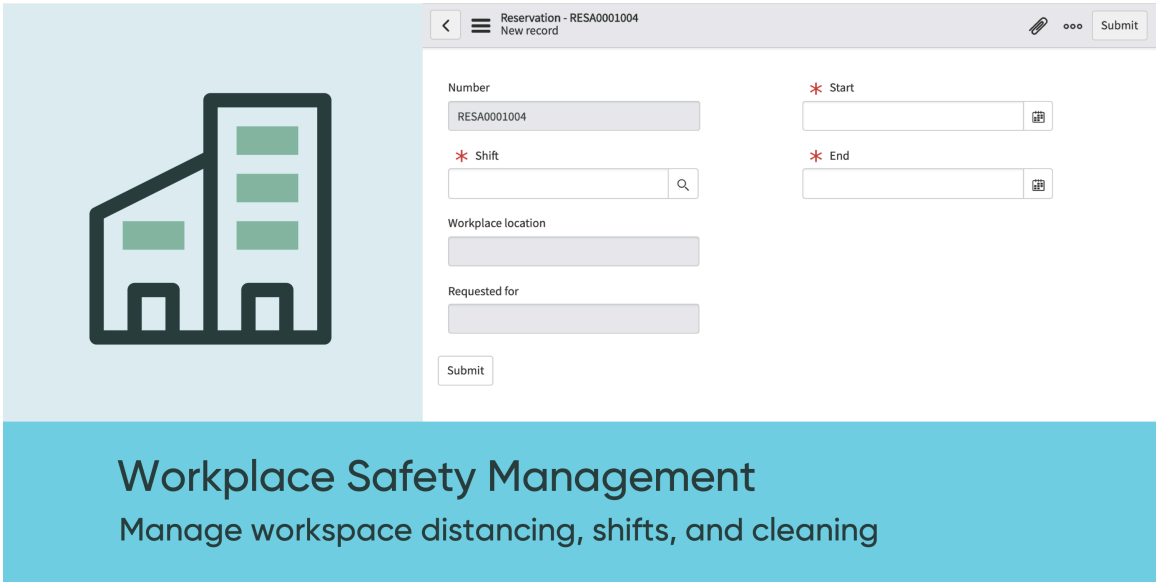
職場の準備

以下の セーフワークプレイス アプリケーションを使用して、従業員の復帰に向けて職場を準備します。

ワークプレイスコア

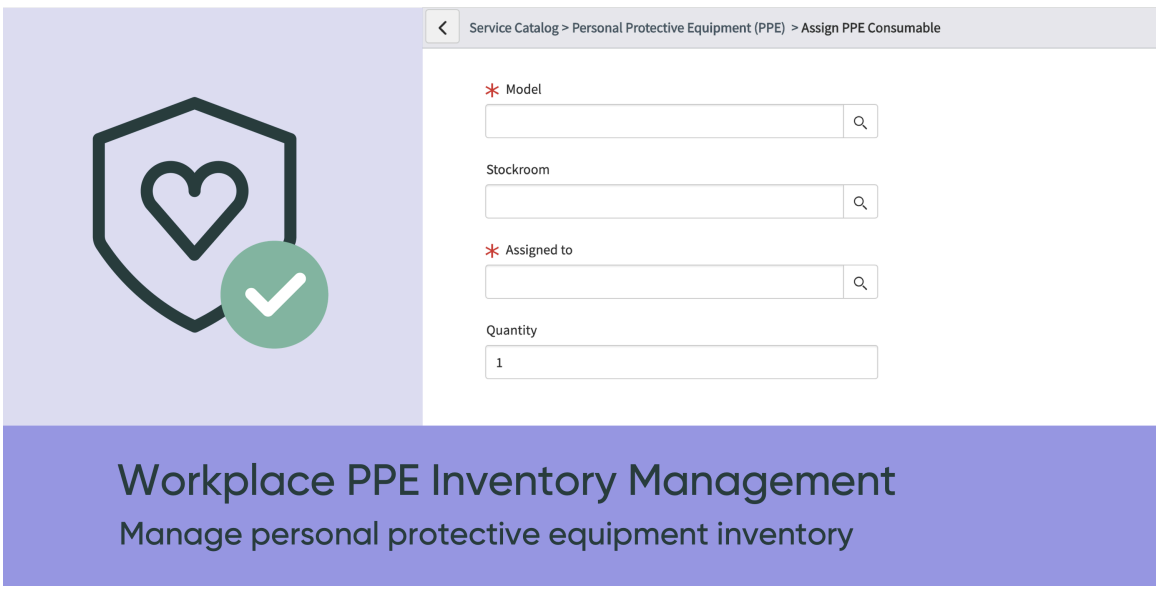
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



ServiceNow® ワークプレイスコア アプリケーションを使用して、ユーザーの復帰のために衛生的でソーシャルディスタンスを確保したワークスペースを迅速にビルドします。部門リーダーとともに、職場サービスマネージャーは、シフト内のユーザーに利用可能なワークスペースを予約できます。ワークスペースは、これらのシフトの前後に消毒をスケジュールすることができます。レポートとダッシュボードを使用すると、職場マネージャーは、利用可能なワークスペースのどれだけが予約されているかを表示できます。職場マネージャーは、すべてのクリーニングタスクステータス (完全な監査記録履歴など) をリアルタイムで表示することもできます。

ワークプレイス PPE インベントリ管理



この ServiceNow® ワークプレイス PPE インベントリ管理 アプリケーションは、従業員に提供される安全装置の職場ニーズを管理および監視するのに役立ちます。ダッシュボードでは、各施設ごとのインベントリの包括的なビュー、作業場全体の集計範囲、および時間の経過に伴う機器レベルの変化に関する履歴データが提供されます。正確でリアルタイムのインベントリ管理のために、現在のインベントリレベルを毎日更新することができます。

セーフワークプレイス アプリケーションを共に使用して、従業員が業務に復帰するための準備状況とニーズを決定し、ソーシャルディスタンスを確保した衛生的な職場を準備し、人員のための安全装具のインベントリ管理をするためのワークフローを自動化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セーフワークプレイス



ガイド付きセットアップを使用して セーフワークプレイススイート アプリを実装する

セーフワークプレイス ガイド付きセットアップでは、ご使用の ServiceNow インスタンスに セーフワークプレイス および エマージェンシーレスポンス管理 アプリケーションを設定するのに役立つ一連のタスクを提供しています。セーフワークプレイスガイド付きセットアップを開くには、次の場所に移動します: ガイド付きセットアップ > セーフワークプレイスのガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員レディネスサーベイ

ServiceNow® 従業員レディネスサーベイ アプリケーションを使用すると、ユーザーにサーベイへの回答を求めることで職場に戻るための準備状況を評価できます。

従業員レディネスサーベイ は、インストールして エマージェンシーアウトリーチ で使用できるアプリケーションです。エマージェンシーアウトリーチ および Outreach 通知によるサーベイの送信方法については、「エマージェンシーアウトリーチ」を参照してください。



ユーザーがアプリケーションをインストールすると、エマージェンシーアウトリーチ のチェックインアドミニストレーターは、ユーザーのニーズに合うようにサーベイの質問を編集できます。たとえば、異なる地域のユーザーを評価したり、別の懸念事項に対処したりするために、新しいサーベイを追加することができます。

チェックインアドミニストレーターは、エマージェンシーアウトリーチ 通知方式を使用してサーベイを対象者に送信します。

ガイド付きセットアップを使用して セーフワークプレイススイート アプリを実装する

セーフワークプレイス ガイド付きセットアップでは、ご使用の ServiceNow インスタンスに セーフワークプレイス および エマージェンシーレスポンス管理 アプリケーションを設定するのに役立つ一連のタスクを提供しています。セーフワークプレイスガイド付きセットアップを開くには、次の場所に移動します: ガイド付きセットアップ > セーフワークプレイスのガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

他の セーフワークプレイススイート アプリケーションとの併用

従業員レディネスサーベイ は ServiceNow® セーフワークプレイススイート アプリケーションスイートの一部です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザーがワークスペースに入る前に、従業員健康診断アプリケーションを使って社員をチェックし、体温の確認や PPE など、ユーザーが入室要件を満たしていることを確認します。
- ワークプレイスコア の探究 アプリケーションを使用して、クリーンでソーシャルディスタンスを確保したワークスペースをビルドして維持することで、ユーザーの復帰に備えることができます。
- ワークプレース PPE インベントリ管理アプリケーションを使用して、人員用の安全装置のインベントリを管理できます。

どの セーフワークプレイススイート アプリケーションも ServiceNow Store で入手可能です。

連邦政府のお客様向け セーフワークプレイススイート

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の セーフワークプレイススイート アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで セーフワークプレイススイート アプリケーションを使用するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	「」を参照してください。 の商用ダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

従業員レディネスサーベイ アプリケーションのドメインセパレーション

サーベイは、ServiceNow インスタンス上の サーベイ管理 アプリケーションによって設定し、管理します。ドメインセパレーションのサポート方法については、「サーベイ管理のドメインセパレーション」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

従業員レディネスサーベイ のインストール

admin ロールを持っている場合は、従業員レディネスサーベイ をインストールできます。従業員レディネスサーベイ をインストールすると、通知オプションおよびデフォルトの健康に関する準備状況サーベイが エマージェンシーアウトリーチ アプリに追加されます。

始める前に
必要なロール：admin

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
	ト アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	「」を参照してください。 の商用ダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

セーフワークプレイススイート に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- エマージェンシーアウトリーチ (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- 従業員レディネスサーベイ (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- 接触者追跡 (sn_imt_tracing)
- エマージェンシーセルフレポート (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 安全衛生テスト (sn_imt_health_test)
- ワクチン接種ステータス (sn_imt_vaccine)

このタスクについて

エマージェンシーアウトリーチ の [Outreach を送信します] フォームには、健康状態要求ではなく、サーベイを送信するオプションがあります。sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーは、健康に関する準備状況サーベイ例の所有者になります。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. Employee Readiness Surveys を検索します。
3. [インストール] を選択します。

   [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスが開きます。
4. オプション: [デモデータのロード] チェックボックスをオンにして、デモデータをロードします。

   (Optional) 初期インストール後にデモデータをインストールまたは再インストールする方法については、Now Support ナレッジベースで「アプリケーションが既にインストールされている場合にデモデータをインストールする方法 [KB0722909] 」記事を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [インストール] を選択します。
6. インストールが完了したら、[クローズ **(Close)]** をクリックします。

タスクの結果
従業員レディネスサーベイ が使用しているインスタンスにインストールされます。エマージェンシーアウトリーチ アプリに移動して使用します。

従業員レディネスサーベイ 通知の設定

管理者は 従業員レディネスサーベイ 通知を追加または変更できます。sn_imt_checkin.checkin_admin または survery_admin ロールを持つユーザーは、ベースシステムサーベイを表示してコピーし、そのサーベイの変更や新しいサーベイの追加を行うことができます。

従業員レディネスサーベイ 通知の変更

従業員レディネスサーベイ ベースシステムのメール通知を変更します。

始める前に
システム通知を計画、作成、変更する方法の詳細については、最初に「メール通知を作成する」を参照してください。

必要なロール：admin

手順
1. 移動先 すべて > エマージェンシーアウトリーチ > アウトリーチを送信をクリックし、[コンテンツ構成] タブを選択します。
2. [応答モード] フィールドで、[サーベイ] を選択します。
   [サーベイ] フィールドが表示され、[通知] フィールドのエントリが **Outreach** サーベイに変わります。
3. [通知] フィールドの横にある [プレビュー] アイコン ( ) を選択し、[レコードを開く **(Open Record)]** を選択します。
4. この Outreach サーベイ通知の通知フォームで、必要に応じて詳細を変更します。
   デフォルトのアセスメントインスタンス [asmt_assessment_instance] テーブル値を保持します。
5. [通知をプレビュー] をクリックし、変更を確認します。
6. 終了したら、[更新] を選択します。

タスクの結果
変更した通知は、今後の 従業員レディネスサーベイ 通知に使用します。

従業員レディネスサーベイ メール通知の追加

サーベイリンクを送信するために エマージェンシーアウトリーチ で使用する新しい 従業員レディネスサーベイ メール通知を追加します。

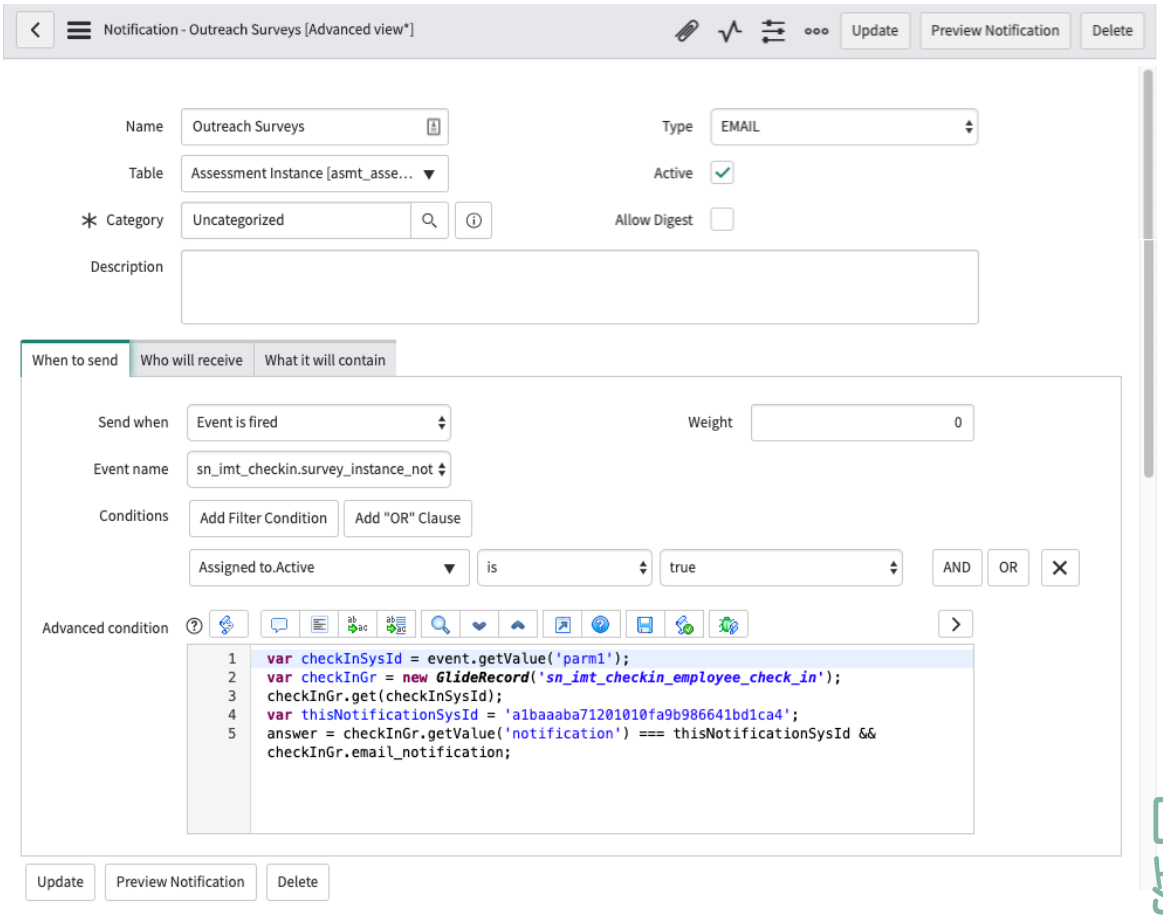
始める前に
必要なロール：admin

手順
1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. 既存の **Outreach** サーベイメール通知を確認し、スクリプトやその他の設定をよく理解します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Outreach サーベイベースシステム通知



3. [新規] を選択します。
4. [テーブル] フィールドで Outreach サーベイの [sn_imt_checkin_employee_check_in] テーブルを選択します。
5. [送信時期] タブで条件を設定します。
   - ベースシステム通知のイメージに示すように、条件基準を設定します。
   - 次の変更を含む詳細条件スクリプトを入力します。

     この行の場合: `var thisNotificationSysId = 'a1baaaba71201010fa9b986641bd1ca4';`

     追加しようとしている sys_id 通知で sys_id を置き換えます。sys_id を取得するには、[他のアクション] メニューを開き、[**sys_id** のコピー] を選択します。
6. [受信者] タブで、[フィールドのユーザー/グループ] を開き、[アサイン先] を選択します。
7. [What it will contain (内容)] タブに残りの情報を入力します。
8. [送信] を選択します。
9. 通知リストで、追加した通知を開き、[通知をプレビュー] を選択します。
10. 通知を確認し、必要な変更を行います。
11. [更新] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員レディネスサーベイ の構成

従業員レディネスサーベイ アプリでインストールされているデフォルトの従業員職場復帰準備状況サーベイを確認します。サーベイを変更するか、対応する懸念事項やデータ保護法を含む適用法に基づく法的義務に基づいて使用する 1 つ以上のサーベイを作成できます。

始める前に

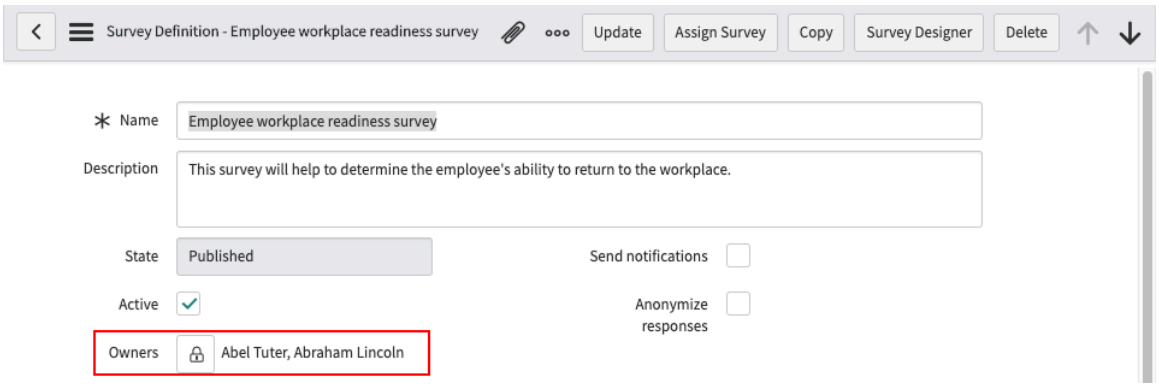
サーベイの管理 についてよく理解してください。次に他の緊急応答チームのステークホルダーと会い、サーベイへの変更を計画します。既存のサーベイを従業員に送信する前に編集するか、1 つ以上の新しいサーベイを作成するかを決定します。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin、survey_creator、survey_admin または admin

このタスクについて

sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーには survey_creator ロールがあり、デフォルトの準備状況サーベイの所有者になります。survey_creator ロールを持つユーザーは、デフォルトのサーベイを編集またはコピーすることができます。これらのユーザーは、別の準備状況サーベイを追加し、他のユーザーを所有者として追加して共同作業を行うこともできます。

サーベイ定義所有者

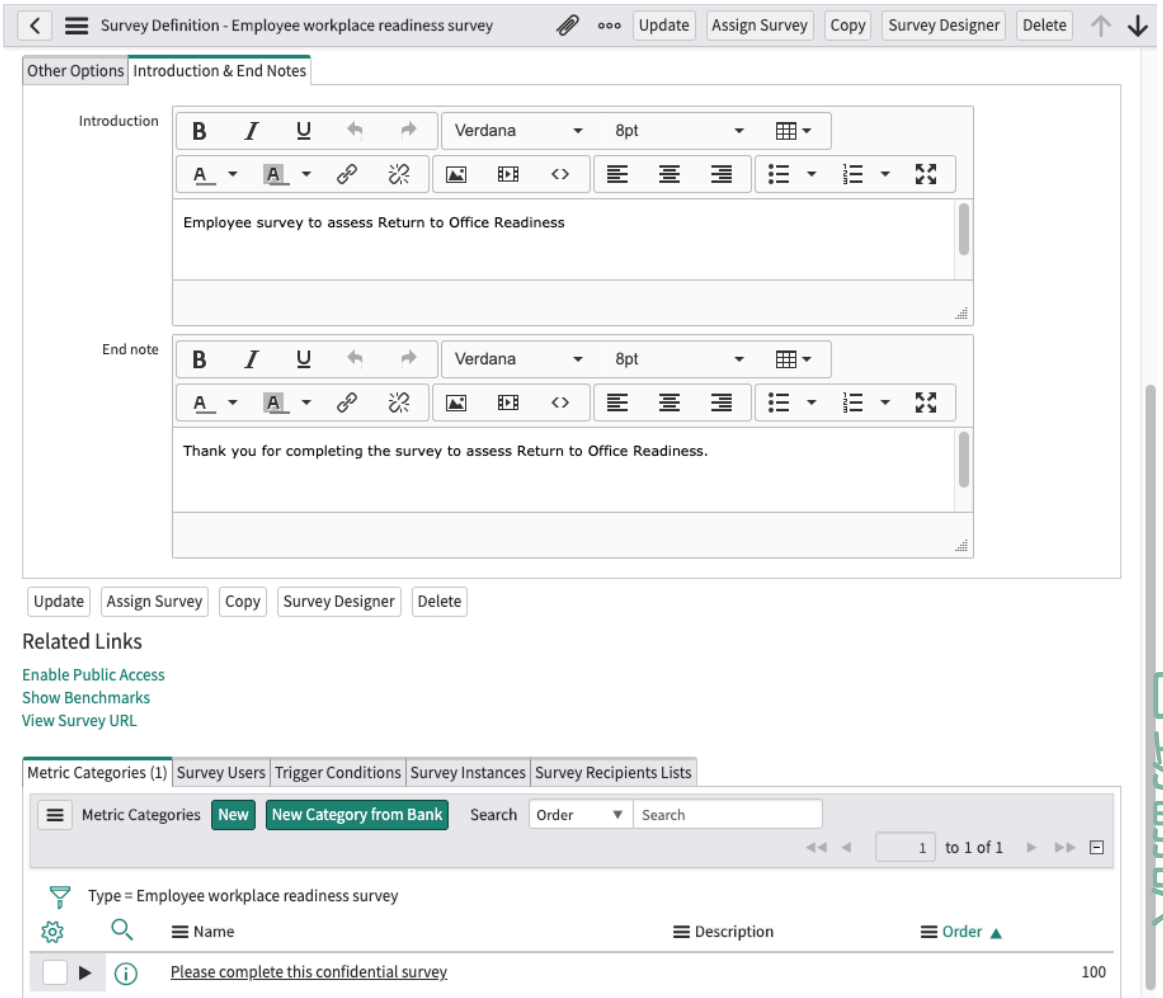


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > サーベイを見る をクリックし、 従業員の職場準備サーベイを開きます。



2. サーベイの変更に対して行った計画を使用して、次のいずれかのサーベイ要素を更新します。

3. サーベイオプションに対するその他の変更を完了し、[更新] を選択します。

タスクの結果
変更されたサーベイは、今後の Outreach サーベイに使用します。

従業員レディネスサーベイ の追加

さまざまな職場に使用する、または他の懸案事項を評価する 1 つ以上のサーベイを作成します。まずサーベイを慎重に計画して、職場に戻るための準備状況の評価に最適なデータを収集します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin、survey_creator、survey_admin または admin

このタスクについて
開始前に、職場の再開を開始する方法と、従業員について何を理解する必要があるのかを検討します。会社の survey_admin ロールを持つユーザーと協力して、サーベイの質問と応答のタイプを計画します。サーベイの追加の詳細については、「サーベイ管理」および「サーベイデザイナー」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

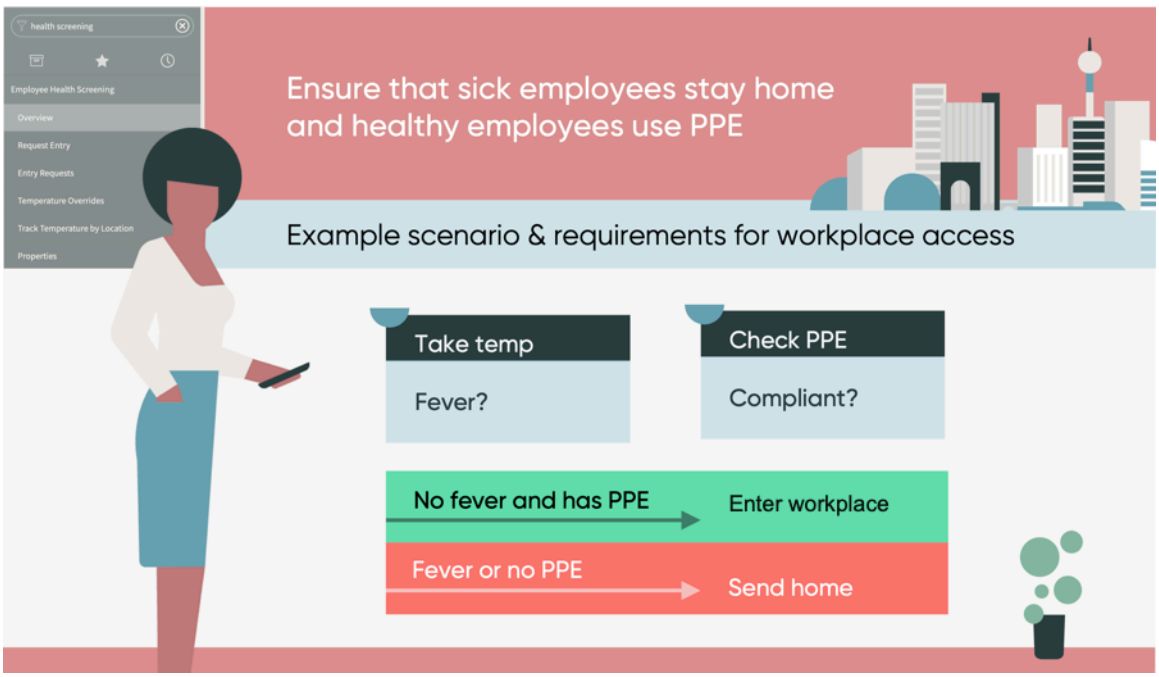
手順

- サーベイを作成するには、次の場所に移動します: サーベイ > サーベイを見る.
- [新規] または [サーベイデザイナー] を選択し、作成した計画からサーベイを完了するための情報を入力します。
  sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーがアウトリーチサーベイを送信するときに何を選択するべきかがわかるように、サーベイに使用する命名規則を決定します。たとえば、インドの準備状況サーベイやカスタマーサービスの従業員復帰準備状況などです。

従業員健康診断

職場に入室する前にユーザーをチェックし、体温の確認や PPE など、組織の入室要件を満たしていることを確認します。ユーザーが職場に戻る前に、衛生安全に関する方針に従うことに同意することを要求します。

ServiceNow® 従業員健康診断 アプリケーションを使用すると、組織は職場に入室する前にユーザーをチェックし、体温の確認や個人用防護具 (PPE) など、ユーザーが入室要件を満たしていることを確認できます。組織は、独自の基準に基づいて、ユーザーが職場に入っても安全かどうかを判断できます。組織は、レポート作成ダッシュボードを使用してサイト別に傾向を表示し、職場復帰したユーザーの施設への立ち入りを記録できます。



ガイド付きセットアップを使用して セーフワークプレイススイート アプリを実装する

セーフワークプレイス ガイド付きセットアップでは、ご使用の ServiceNow インスタンスに セーフワークプレイス および エマージェンシーレスポンス管理 アプリケーションを設定するのに役立つ一連のタスクを提供しています。セーフワークプレイスガイド付きセットアップを開くには、次の場所に移動します: ガイド付きセットアップ > セーフワークプレイスのガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

カスタマーサービス管理 (CSM) とのデータ連係

ServiceNow® カスタマーサービス管理 (CSM) と 従業員健康診断 を組み合わせて使用して、コンシューマーと連絡先が Consumer Service Portal またはカスタマーサービスポータルで [健康検証] フォームにアクセスできるようにします。入場を許可する前に、消費者と連絡先の健康診断を実施します。カスタマーサービス管理 (CSM) を 従業員健康診断 で使用する方法の詳細については、「カ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スタマーサービス管理 (CSM) とセーフワークプレイスアプリケーションの統合」を参照してください。

他の セーフワークプレイススイート アプリケーションとの併用

従業員健康診断 は ServiceNow® セーフワークプレイススイート アプリケーションスイートの一部です。

- Employee Readiness Surveys アプリケーションを使用してアンケートへの記入を求め、ユーザーが職場に復帰する準備ができているかどうかを評価します。
- エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションでは、予測された、または発生中の緊急事態に関する重要な情報を従業員に通知します。Outreach 通知をメール、モバイルプッシュ通知、または SMS メッセージで送信して、従業員に応答を求めます。その他の優先コミュニケーションチャネルを設定することもできます。
- ワークプレイスコア の探究 アプリケーションを使用して、クリーンでソーシャルディスタンスを確保したワークスペースをビルドして維持することで、ユーザーの復帰に備えることができます。
- ワークプレース PPE インベントリ管理アプリケーションを使用して、人員用の安全装置のインベントリを管理できます。

どの セーフワークプレイススイート アプリケーションも ServiceNow Store で入手可能です。

連邦政府のお客様向け セーフワークプレイススイート

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の セーフワークプレイススイート アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで セーフワークプレイススイート アプリケーションを使用するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
オンプレミス	「」を参照してください。 の商用ダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

従業員健康診断 のインストール

admin ロールをお持ちであれば、従業員健康診断 アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連するストアアプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

アプリケーションとその関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション .

セーフワークプレイススイート に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- エマージェンシーアウトリーチ (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- 従業員レディネスサーベイ (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 接触者追跡 (sn_imt_tracing)
- エマージェンシーセルフレポート (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 安全衛生テスト (sn_imt_health_test)
- ワクチン接種ステータス (sn_imt_vaccine)

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索フィールドを使用してアプリケーションを検索します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることもあります。アクセスしてください ServiceNow Store Web サイトでは、利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアに要求を送信する方法を確認できます。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、ServiceNow Store バージョン履歴リリースノート.
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   使用中のアプリケーションが他のアプリケーションを必要とし、それがまだインストールされていない場合は、先にインストールしておいてください。

   アプリケーションをインストールする時点で、依存アプリケーションまたはプラグインがインストールされていない場合は、それらも自動的にインストールされます。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。
   一部のアプリケーションには、デモデータ (一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコード) が含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   注:
   インストール時にストアアプリケーションのデモデータを読み込んでおかない場合、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。

従業員健康診断 とともにインストールされるコンポーネント

ロールとテーブルは 従業員健康診断 アプリケーションと一緒にインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
健康モニター [sn_imt_monitoring.monitoring_user]	健康診断ページを使用して、復帰する従業員の詳細情報を記録します。従業員の衛生安全ステータスを表示します。	• report_user • sn_imt_core.reader
健康モニターアドミン [sn_imt_monitoring.monitoring_admin]	プロパティと体温のオーバーライドを設定し、ダッシュボードを表示します。	• report_user • sn_imt_monitoring.monitoring_user

インストールされるテーブル

テーブル	説明
エントリを要求 [sn_imt_monitoring_request_for_entry]	従業員健康診断イベントの結果。*sn_imt_monitoring.auto_create_request* プロパティが有効になっている場合、従業員の衛生安全のステータスを調査する健全性モニターの結果もテーブルに含まれます。健康診断の結果の場合、[ソース] フィールドは [健康診断]に設定されています。ステータスルックアップの結果の場合、 [ソース] フィールドは [自動チェックイン **(Auto-checkin)]** に設定されています。
場所を上書き [sn_imt_monitoring_temperature_override]	従業員の体温しきい値がシステムプロパティしきい値と異なる場所。
従業員の健康検証 [sn_imt_monitoring_health_verification]	従業員によって送信されたすべての健康検証。
訪問者が入室を要求 [sn_imt_monitoring_visitor_request_for_entry]	訪問者健康診断イベントの結果
訪問者の場所を上書き [sn_imt_monitoring_visitor_temperature_override]	訪問者の体温しきい値がシステムプロパティしきい値と異なる場所
情報メッセージ [sn_imt_monitoring_information_message]	入場しようとしたときに、特定のタイプのユーザー (対象者によって決定される) に提示されるメッセージ。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員健康診断 の構成

グローバルな最大体温しきい値を華氏と摂氏で指定するには、プロパティを設定します。検診中に測定された体温は、会社が設定したグローバル体温しきい値と比較され、出社の許可/拒否が判断されます。

健康検証が提出されたときに QR コードを生成するかどうかを決定できるプロパティもあります。体温測定値をアプリケーション内に保存するかどうかを指定して、場所ごとに上書きを設定することもできます。

メール通知を追加し、毎日の健康検証の Outreach 通知を設定します。従業員が職場に戻る前に、オンデマンドまたはスケジュールどおりに Outreach 通知を送信します。詳細については、「毎日の健康検証の通知を送信します。」を参照してください。

従業員健康診断 プロパティの設定

診断イベント中に記録された体温を保存するかどうかを決定します。また、従業員または訪問者が職場に入室することが安全かどうかを判断するために使用する体温の最高しきい値を設定します。

始める前に

必要なロール: sn_imt_monitoring.monitoring_admin または admin

このタスクについて

雇用主は、個人データの収集、使用、開示、および保持に関するデータ保護法を含む、適用法に基づく法的義務を遵守する責任を負うものとし、雇用主の特定の要件を満たすために、アプリケーション内で利用可能な機能を有効または無効にする、あるいはカスタマイズするものとします。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員健康診断 > プロパティ.
2. 以下のプロパティ値を設定します。

プロパティ	説明
健康検証を毎日クリア sn_imt_monitoring.clear_health_verification_daily	[はい/いいえ] チェックボック すると、毎日の指定した時刻に レコードの [応答] フィールドが にリセットされます。[従業員の 要件] がアクティブな場合、従 ステータスは [未クリア] にリ ます。 このプロパティはデフォルトで てはいません。
健康検証をリセットするタイミング sn_imt_monitoring.time_to_reset_health_verifications	健康検証の応答が [いいえ] に トされる時刻を設定します。リ は、各ユーザーの現地時刻が使 す。たとえば、「17:00:00」と と、シアトルのユーザーは太平 午後 5 時に検証がリセットされ ンのユーザーは東部標準時の午 リセットされます。 デフォルトの時刻は午前 0 時
健康検証の提出を 1 日に 1 回に制限します。	[はい/いいえ] チェックボック になっている場合、各従業員は

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
[sn_imt_monitoring.limit_health_verification_submission]	り 1 回のみ健康検証を送信でき い/いいえ] チェックボックスが なっている場合、従業員が健康 信できる 1 日あたりの回数に制 ません。
健康診断の条件として [クリアー] ステータスを強制します。 [sn_imt_monitoring.enforce_cleared_status_on_screen]	[はい/いいえ] ボックスがオン る場合、入場するには各従業員 アー] ステータスが必要です。 え] ボックスがオフになってい ユーザーの衛生安全のステータ 自動的に入場が拒否されること せん。
この値を true に設定すると、従業員の体温が追跡されます。 [sn_imt_monitoring track_temperature]	[はい/いいえ] チェックボック なっている場合は、入力された い値は、従業員の出社可否を判 めにだけ使用されます。この情 れません。デフォルトでは、体 と保存はオフになっています。
ワクチン接種を受けた従業員の体温チェックを無効にします。 [sn_imt_monitoring.disable_temperature_check_for_vaccinated_employees]	[はい/いいえ] ボックスがオン る場合、ワクチン接種を受けた 健康診断時に体温チェックを必 せん。 注: ワクチン接種を受けた従業 診断時、[体温]フィールド になります。
この値を true に設定すると、従業員の PPE データが追跡されます。 [sn_imt_monitoring track_ppe]	[はい/いいえ] チェックボック なっている場合、入力された P 従業員の出社可否を判断するた 使用されます。この情報は保存 ん。
従業員の体温によるカットオフを華氏で行うためのグローバルプロパティ。この設定値以上の体温は発熱があるとみなされます。 [sn_imt_monitoring temperature_threshold_fahrenheit]	従業員の職場への復帰が可能な と考えられる華氏での体温に基 のしきい値を設定します。
従業員の体温によるカットオフを摂氏で行うためのグローバル変数。この設定値以上の体温は発熱があるとみなされます。 [sn_imt_monitoring temperature_threshold_celsius]	以前の入力の説明に従って、こ を摂氏に設定します。
この値を true に設定すると、訪問者の体温データが追跡されます。 [sn_imt_monitoring track_visitor_temperature]	[はい/いいえ] チェックボック なっている場合、入力された温 値は、訪問者の訪問可否を判断 にだけ使用されます。この情報 ません。デフォルトでは、体温 保存はオフになっています。
この値を true に設定すると、訪問者の PPE データが追跡されます。	[はい/いいえ] チェックボック なっている場合、入力された P 訪問者の訪問可否を判断するた

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
[sn_imt_monitoring track_visitor_ppe]	使用されます。この情報は保存 ん。
訪問者の体温によるカットオフを華氏で行うためのグローバルプロパティこの設定値以上の体温は発熱があるとみなされます。 [sn_imt_monitoring visitor_temperature_threshold_fahrenheit]	訪問者の職場への入室が可能な と考えられる華氏での体温に基 のしきい値を設定します。
訪問者の体温によるカットオフを摂氏で行うためのグローバル変数この設定値以上の体温は発熱があるとみなされます。 [sn_imt_monitoring visitor_temperature_threshold_celsius]	以前の入力の説明に従って、こ を摂氏に設定します。
このプロパティを true に設定すると、入場のための QR コードが表示されます。 [sn_imt_monitoring.show_qr_code]	この [はい/いいえ] チェックボ 選択された場合、従業員が [健 フォームに同意すると QR コー されます。エントリーポイント ターは、コードをスキャンして 健康要件ステータスを確認しま 注: 要件は 従業員レディネスコ リケーションで作成されま については、「従業員の安 況」を参照してください。 Now Mobile アプリを使用する コードを印刷またはモバイルデ 表示できます。
健康診断の実施者が健康状態レコードを表示するときに、エントリ要求レコードを作成します。 sn_imt_monitoring.auto_create_request	[はい/いいえ] チェックボッ クスが選択されている場 合、sn_imt_monitoring.monit ロールのユーザーが QR コード ンするか、従業員を手作業で検 従業員の衛生安全のステータス るたびに、[エントリを要求] テ [sn_imt_monitoring_request_ にレコードが作成されます。従 生安全のステータスが [完了 (の場合、[アクセスを許可] フィ **[true]** に設定され、そうでない **[false]**に設定されます。 このプロパティはデフォルトで てはいません。

3. [保存] をクリックします。

所在地別の最大体温をオーバーライド

特定の場所のプロパティで指定された最大温度しきい値のオーバーライドを定義します。たとえば、メキシコの職場では、気候が温暖であるため、設定を高くできます。QR コードが生成されるかどうかのプロパティも上書きされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール: sn_imt_monitoring.monitoring_admin または admin

手順

1. 従業員の上書きを定義するには、次に移動します: 従業員健康診断 > 場所の上書き. 訪問者の上書きを定義するには、次に移動します: 従業員健康診断 > 訪問者の場所の上書き.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

場所のオーバーライドフォーム

フィールド	説明
ロケーション	異なる最大体温しきい値を設定する所在地。
体温の追跡	この所在地で検診が行われた場合、体温とデータが保存されるかどうかを示すオプション。
PPE の追跡	この所在地で検診が行われた場合、PPE のコンプライアンスが保存されるかどうかを示すオプション。
QR コードを表示 注: このフィールドは訪問者には使用されません。	従業員の健康検証が提出されたときに QR コードを生成するかどうかを示すオプションです。
単位	体温測定単位。
体温	従業員または訪問者が、職場に出社しても大丈夫と見なされるには、この体温以下である必要があります。

4. [送信] をクリックします。

従業員の健康検証ページの変更

従業員健康診断 アプリケーションは、すぐに使用できる従業員の健康検証を提供します。ただし、従業員が同意する必要がある基準を変更する場合は、検証を変更できます。

始める前に
必要なロール：catalog_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > アイテムの管理.
2. 健康検証カタログアイテムをクリックします。
3. [説明] フィールドで、従業員が同意する必要がある基準を更新します。
4. [更新] をクリックします。

訪問者通知メールの変更

従業員健康診断 アプリケーションは、すぐに使用できる訪問者通知を提供します。ただし、自分の会社向けにカスタマイズする場合は、通知を変更できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
従業員健康診断 アプリケーションは、次の訪問者通知を使用します。

訪問者通知

通知	説明
予定されている訪問について通知	*sn_imt_core.send_email_to_visitor* プロパティを有効にすると、従業員が訪問者を職場に招待したときに、このメールが訪問者に送信されます。メールは、従業員が招待状を送信した直後に送信されます。メールには、訪問日や、招待した従業員の名前についての情報など、予定されている訪問の簡単な確認が含まれます。 この通知は、従業員レディネスコア アプリケーションとともにインストールされます。
訪問者に健康関連データを要求する	このメールは、予定されている訪問前に訪問者に送信されます。*sn_imt_core.days_to_ask_for_health_data* プロパティは、いつメールが送信されるかを設定します。 このメールには、訪問者が遵守に同意しなければならない安全要件とポリシーに関する情報が含まれています。訪問者は、従業員の安全衛生状況からの訪問者招待要件を満たすために、メールに [はい] と応答する必要があります。 **注:** 訪問者がこのメールに返信したときに訪問者の要件ステータスが更新されるようにするには、*glide.user.trusted_domain* プロパティをデフォルト値 (*) に設定します。詳細については、次を参照してください。 **注:** 受信メール設定。受信メールでフィルタリングを実行する必要がある場合は、「メールフィルター」を参照してください。 この通知は、従業員レディネスコア アプリケーションとともにインストールされます。
訪問者の招待基準が満たされました	このメールは、訪問者、訪問者を招待した従業員、および招待状のウォッチリストに記載されている人に送信されます。訪問者が健康データ メールに [はい] を応答した後に送信されます。このメールにより、次回の訪問が確認されます。
訪問者の招待基準が満たされていません	このメールは、訪問者、訪問者を招待した従業員、および招待状のウォッチリストに記載されている人に送信されます。訪問者が健康データ メールに [いいえ] を応答した後に送信されます。このメールでは、訪問者に訪問のスケジュールを変更するように求めています。

メール通知の設定に使用するプロパティの詳細については、「従業員の安全衛生状況 プロパティの設定」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. 更新する訪問者通知をクリックします。
3. [含める内容 (What it will contain)] フォームセクションで、[メッセージ **HTML]** フィールドを編集し、通知メールをカスタマイズします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 変更を確認するには、[通知のプレビュー] をクリックします。
5. [更新] をクリックします。

健康診断時のユーザー向けメッセージの追加

健康診断時に読んでもらうオプションのカスタムメッセージと、追加の情報やガイドラインを追加します。

始める前に
必要なロール: sn_imt_monitoring.monitoring_admin

手順
1. 移動先 すべて > 従業員健康診断 > 情報メッセージ.
2. [**New**] をクリックします。
3. [名前] フィールドにメッセージの名前を入力します。
4. [対象者] フィールドでメッセージを受信するユーザーを選択します。

   Example
   たとえば、IT 部門で作業するユーザー専用のメッセージやガイドラインがあるとします。
5. [メッセージ] フィールドにメッセージのテキストを入力します。

   Example
   たとえば、建物内の特定の場所に留まるようにユーザーに推奨できます。
6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
選択した対象者に含まれるユーザーは、健康診断を完了するとこのメッセージが表示されます。

毎日の健康検証のメール通知を追加

サーベイリンクの送信に使用する 従業員レディネスサーベイ メール通知を追加します。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. 既存の [健康検証メール] メール通知を確認し、スクリプトやその他の設定をよく理解します。
3. [新規] を選択します。
4. [テーブル] フィールドで、健康検証確認 [sn_imt_checkin_health_verification_acknowledgement] テーブルを選択します。
5. [送信時期] タブで条件を設定します。
   - [送信] フィールドで、ドロップダウンリストから [記録が挿入または更新されました] を選択します。
   - [条件] 基準を **[User.Active][is][true]** および **[Acknowledgment Status][is not] [Acknowledged]** に設定します。
   - 詳細条件スクリプトで、次のコードを入力します。

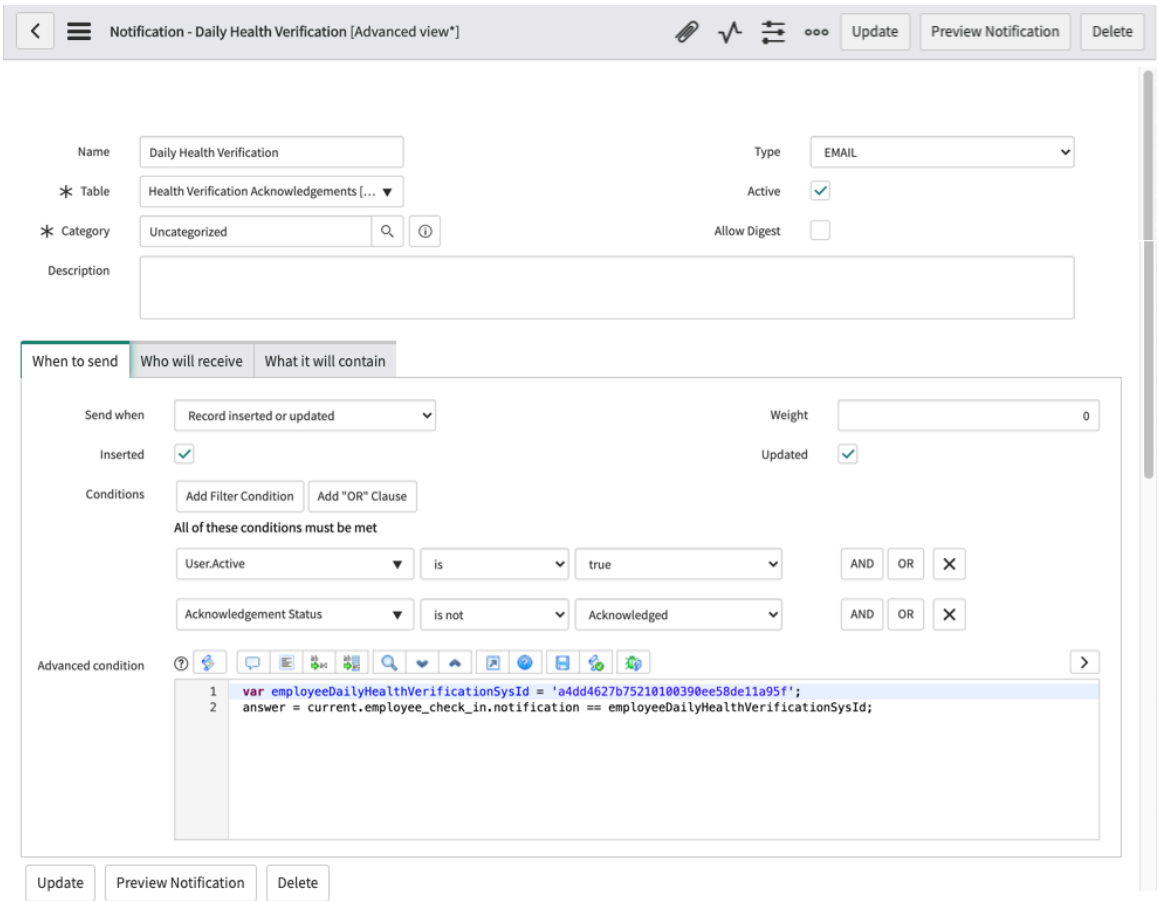
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
var employeeDailyHealthVerificationSysId = <your-sys_id>
answer = current.employee_check_in.notification = employeeDailyHealthVerificationSysId;
```

<your-sys_id> 変数を追加しようとしている sys_id 通知に置き換えます。追加のアクションメニューを開いて、**Copy sys_id** を選択して、sys_id をコード行に貼り付けます。

次の図は、毎日の健康検証のベースシステム通知の設定例を示しています。



6. [受信者] タブで、[フィールドのユーザー/グループ] を開き、[アサイン先] を選択します。
7. [What it will contain (内容)] タブに残りの情報を入力します。
8. [送信] を選択します。
9. 通知リストで、追加した通知を開き、[通知をプレビュー] を選択します。
10. 通知を確認し、必要な変更を行います。
11. [更新] を選択します。

健康状態とコンプライアンスの検証

場所に入場する許可を受ける前に、組織の安全要件とポリシーを理解しており、遵守する意思があることを確認します。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

一般的に、[健康検証] フォームへのリンクを含むメールまたはモバイル通知を受信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

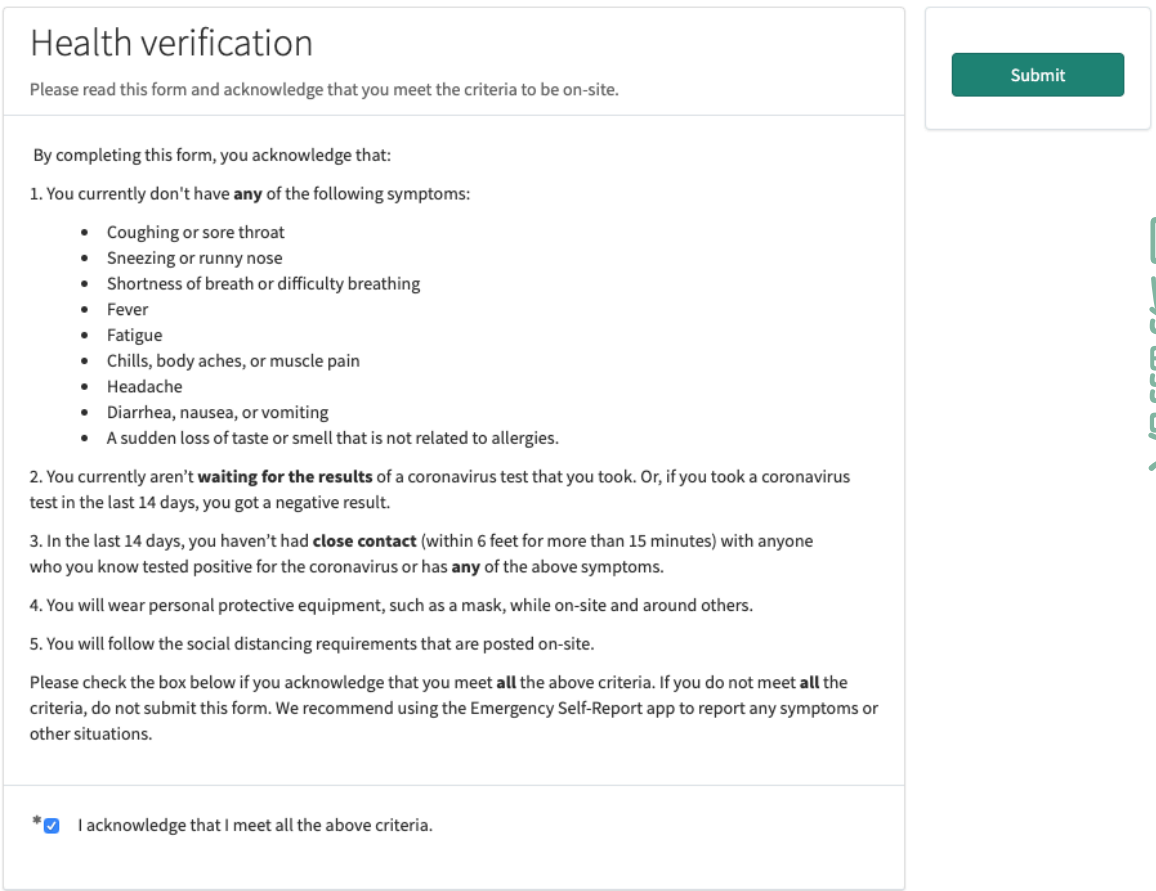
注:
ServiceNow ® カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションがアクティブになっている場合、コンシューマーと連絡先は、カスタマーサービスポータルまたはカスタマーサービスポータルの健康検証フォームにアクセスできます。ポータル上で [健康の検証] フォームを設定するには、 外部ユーザーに「健康の検証」カタログアイテム (KB0856301) へのアクセスを許可 します。カスタマーサービス管理 (CSM) を 従業員健康診断 で使用する方法の詳細については、「カスタマーサービス管理 (CSM) とセーフワークプレイスアプリケーションの統合 」を参照してください。

手順

1. [健康の検証] フォームに移動します。

- 組織が提供するリンクをクリックします。
- 組織の ServiceNow インスタンスで、 従業員健康診断 > 健康の検証.
- Now Mobileアプリで、 健全性 > これらの安全慣行に従う > 健康状態を確認.

[健康検証] フォーム



2. そのフォームを注意深く読んで、自分の同意の回答が正直なものかどうかを評価します。

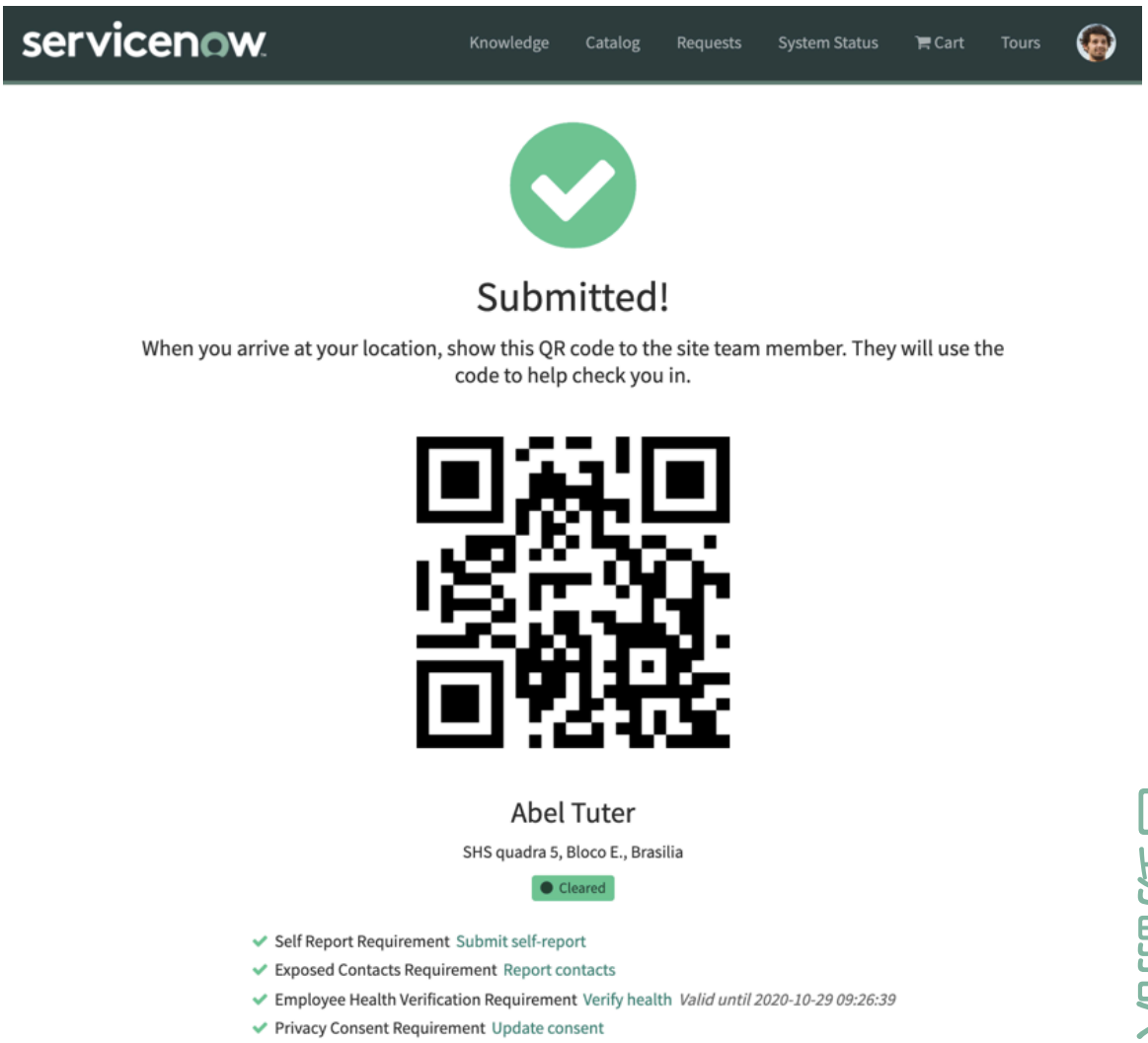
3. 次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
すべての文言に同意する場合	[上記のすべての基準を満たしていることを確認します] チェックボックスをオンにします。
1 つ以上の文言に同意できない場合	送信しないでフォームを終了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

確認画面



自動翻訳

確認画面には、組織のすべてのエントリ要件のステータスが表示されます。ページの上部にある大きな緑色のチェックマークは、すべての要件が完了したことを示しています。満たされていない要件を完了するには、要件の横にあるリンクをクリックします。一部の要件にはリンクがない場合があります。要件の完了についてサポートが必要な場合は、組織にお問い合わせください。

注:
組織が QR コードを使用していない場合、確認画面には指示や QR コードが表示されません。

4. オプション: 職場に復帰するためワークスペースを予約する必要がある場合は、[スペースを予約] をクリックします。
このリンクを使用すると、特定の日にスペースを予約することができます。スペースを長期間予約する場合は、個別に要求し、要求が承認されるまで待機する必要があります。ワークスペースの予約の詳細については、「ワークスペースの予約」を参照してください。

注:
ワークスペースを予約するには、sn_wsd_core workplace_user ロールが必要です。スペースを予約するリンクが表示されない場合は、システムアドミンに連絡してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
組織は、入口の健康モニターで入場要件が完了していることを確認したり、入場前に健康診断を実施したりすることがあります。健康検証を送信したときに QR コードを受け取った場合は、 健全性 > 到着準備 > オフィスへのエントリーコード Now Mobile アプリで、その場所に到着したときに QR コードをヘルスモニターに表示します。

関連情報
- 毎日の健康検証のメール通知を追加
- エマージェンシーアウトリーチ 通知の設定
- 毎日の健康検証確認をレビューする

入場のための健康診断を実施

健康診断を使用して、その人物がその場所に入ることができるかどうか判断するために、個人の復帰要件ステータスを確認します。

始める前に
必要なロール: sn_imt_monitoring.monitoring_user

このタスクについて
従業員が職場に戻るか、学生がキャンパスに戻るなど、ユーザーが入場する前に健康診断を実施します。スマートフォン、タブレット、またはコンピューターで、そのユーザーの復帰要件ステータスを確認します。次に、[健康診断] フォームに入力して送信し、そのユーザーが入場できるかどうかを判断します。

以下の手順には、組織が健康診断の設定で使用する可能性がある手順が含まれています。一部の手順は、場所によっては適用できない場合があります。

注:
ServiceNow® カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションがアクティブ化されている場合、CSM コンシューマーと連絡先に対して健康診断を実施できます。カスタマーサービスエージェント [sn_customerservice_agent] とコンシューマーサービスエージェント [sn_customerservice] ロールは、必要に応じて、[健康診断]フォームの追加の CSM 情報を表示できるように、健康診断の実施者に付与できますが、これらのロールは、コンシューマーと連絡先の健診には必要ありません。カスタマーサービス管理 (CSM) を 従業員健康診断 で使用する方法の詳細については、「カスタマーサービス管理 (CSM) とセーフワークプレイスアプリケーションの統合」を参照してください。

手順
1. 使用しているデバイスのタイプに基づいて、[QR コードのスキャン] または [要件のステータス (requirement status)] のページを開きます。

2. 要件ステータスを確認して、ユーザーが問題なく入場できることを検証します。

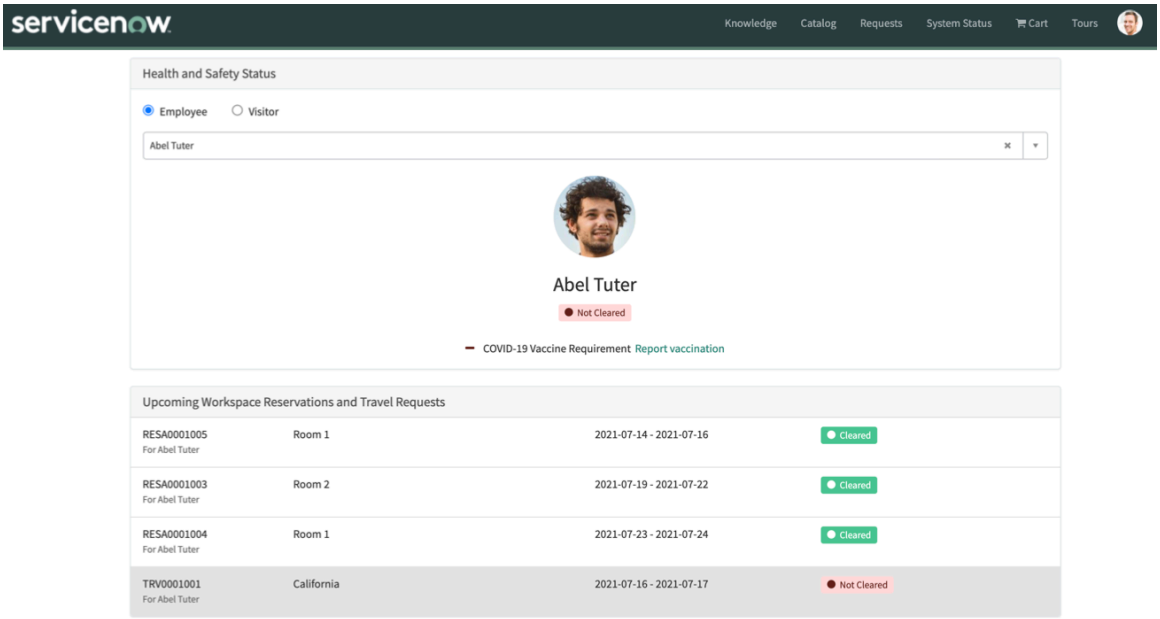
   注:
   要件は 従業員レディネスコア アプリケーションで作成されます。詳細については、「従業員の安全衛生状況」を参照してください。

   ステータスが [クリアーされませんでした] になっており、このチェックポイントで入場を拒否することが組織のポリシーである場合は、組織のポリシーに基づいて、次の手順を提示してください。その後、列の次のユーザーを支援します。

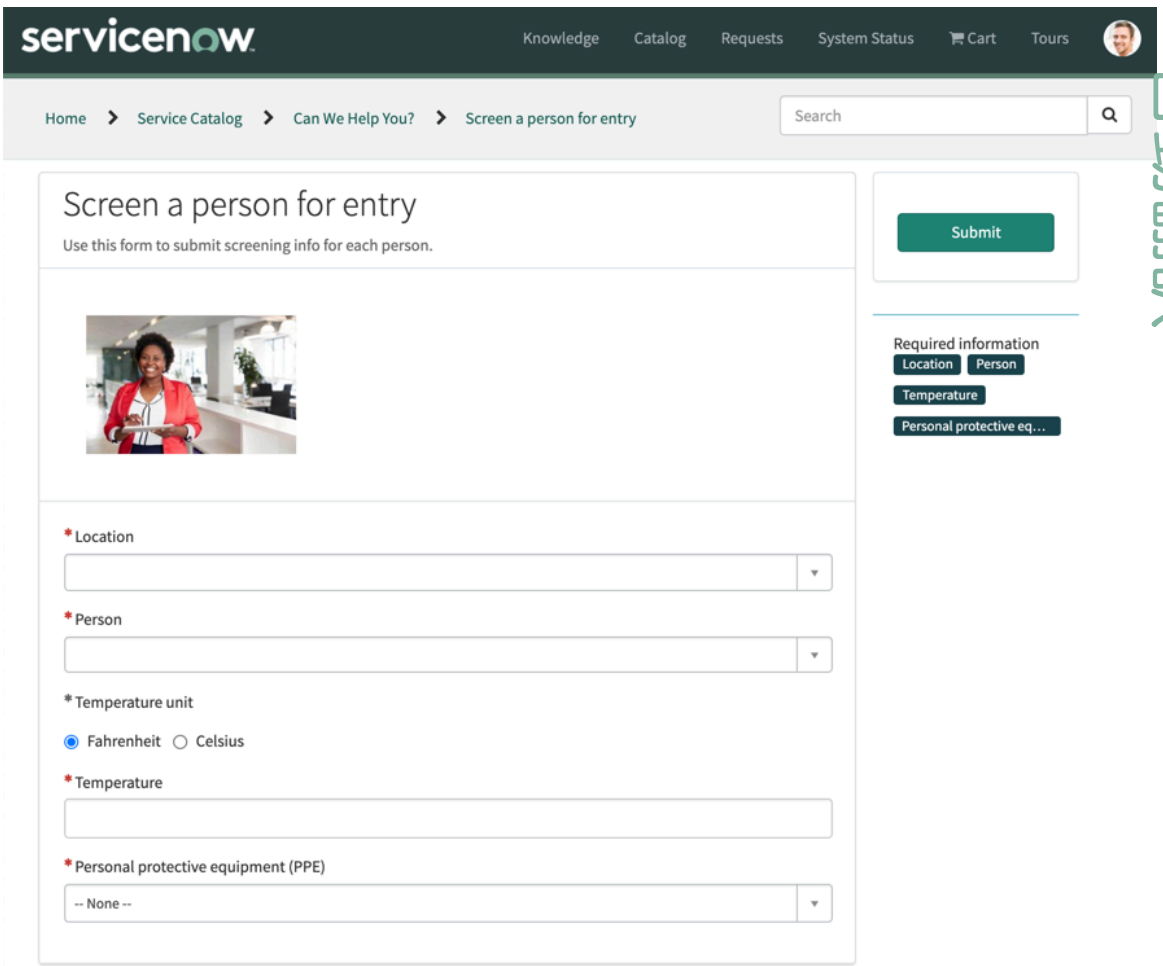
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[衛生安全のステータス] ページ



3. 健康診断を実施します。



4. ユーザーの体温を測定して、診断フォームに記入します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入場のため健診フォーム

フィールド	説明
ロケーション	職場や敷地の所在地など、健康診断の場所。
ユーザー	健康診断を実施する対象。
アカウント	連絡先のアカウント。このフィールドは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションがアクティブ化されていて、[ユーザー **(Person)]** フィールドから連絡先が選択されている場合にのみ表示されます。このフィールドを表示するには、カスタマーサービスエージェントロール [sn_customerservice_agent] を持っている必要があります。
サフィックス	コンシューマのサフィックス。このフィールドは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションがアクティブ化されていて、[ユーザー] フィールドでコンシューマーが選択されている場合にのみ表示されます。 **注:** このフィールドを表示するには、コンシューマーサービスエージェントロール [sn_customerservice.consumer_agent] を持っている必要があります。
体温の単位	この所在地に割り当てられた体温単位。
体温	ユーザーの体温の数値。
個人用防護具 (PPE)	ユーザーが PPE を着用しているかどうか。値は [はい] または [いいえ] です。

5. [送信] をタップまたはクリックします。

タスクの結果
ユーザーの入場を許可するかどうかを示すメッセージが表示されます。ユーザーが健康診断にパスしない場合は、組織のポリシーに基づいて、その次の手順を提示します。

職場への入室のための訪問者スクリーニング

スマートフォン、タブレット、またはコンピューターで訪問者の入力要件ステータスを確認します。次に、[健康診断] フォームに入力して送信し、その訪問者が職場に入室することができるかどうかを判断します。

始める前に
必要なロール: sn_imt_monitoring.monitoring_user

このタスクについて
訪問者は、エントリがスクリーニングされる前に招待されなければなりません。招待されていない訪問者が入室する必要がある場合、健康診断の実施者は招待プロセスを完了してからスクリーニングを開始できます。詳細については、「訪問者を職場に招待する」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 使用しているデバイスのタイプに基づいて、[要件ステータス (requirement status)] ページを開きます。

2. ステータスを確認して、訪問者たちが問題なく入場できることを検証します。
ステータスがクリアされておらず、このチェックポイントで入室を拒否することが会社のポリシーである場合は、会社のポリシーに基づいて、訪問者に次のステップを提供してください。列の次の訪問者または従業員を支援します。
3. 健康診断を実行するには、次のいずれかのアクションを行ってください。

4. 訪問者の体温を測定して、診断フォームに記入します。

[入室のための訪問者スクリーニング **(Screen a visitor for entry)]** フォーム

フィールド	説明
訪問者ルックアップ	訪問者 ID。通常は名.姓の形式となります。訪問者を選択すると、フォームには、名前、会社、ホスト従業員など、訪問者に関する情報が自動的に入力されます。 **注:** リストから訪問者を選択できない場合、その訪問者は職場に招待されていません。招待しないと、訪問者に対する入室のスクリーニングを行う事はできません。
訪問者の名	訪問者の名。このフィールドは、[訪問者ルックアップ] フィールドを選択すると自動的に入力されます。
訪問者のミドルネーム	訪問者のミドルネーム。このフィールドは、[訪問者ルックアップ] フィールドを選択すると自動的に入力されます。
訪問者の姓	訪問者の姓。このフィールドは、[訪問者ルックアップ] フィールドを選択すると自動的に入力されます。
訪問者の会社	訪問者が勤務している会社このフィールドは、[訪問者ルックアップ] フィールドを選択すると自動的に入力されます。
ホスト従業員	訪問者を招待した従業員。このフィールドは、[訪問者ルックアップ] フィールドを選択すると自動的に入力されます。
訪問セットアップ日	ホスト従業員が訪問者の招待状を送信した日付。このフィールドは、[訪問者ルックアップ] フィールドを選択すると自動的に入力されます。
訪問者の基準	安全要件およびポリシーに従うことに同意することにより、その訪問者が訪問者招待要件を満たしているかどうかを示します。このフィールドは、[訪問者ルックアップ] フィールドを選択すると自動的に入力されます。
ロケーション	あなたの所在地 (職場の住所など)。
体温の単位	この所在地に割り当てられた体温単位。必要に応じて変更してください。
体温	訪問者の体温の数値

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
個人用防護具 (PPE)	リストから [はい] または [いいえ] を選択して、訪問者が PPE を着用しているかどうかを記録します。

5. [送信] をタップまたはクリックします。
   訪問者の出社を許可するかどうかを示すメッセージが表示されます。訪問者が健康診断にパスしない場合は、会社のポリシーに基づいて、その次の手順を提示します。

従業員の健康診断の概要ダッシュボードで進捗状況をモニタリング

ダッシュボードを表示して出社の要求を監視し、職場への復帰がどのように進んでいるかを確認します。出社の要求の数、出社が却下された回数、およびその理由を評価します。

始める前に

必要なロール: sn_imt_monitoring.monitoring_admin

手順

移動先 従業員健康診断 > 概要.
Employee Health Screen の概要ダッシュボードが新しいブラウザータブに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



グラフの任意の領域をクリックすると、対応するレコードが表示されます。

出社の要求の表示

あなたの職場復帰進捗状況のさまざまな領域を評価するために、完了している出社の要求のリストをフィルタリングします。出社の要求とは、出社前に検診を受けた各従業員に関して、健康診断の実施者から提出されたレコードです。

始める前に

必要なロール: sn_imt_monitoring.monitoring_admin

このタスクについて

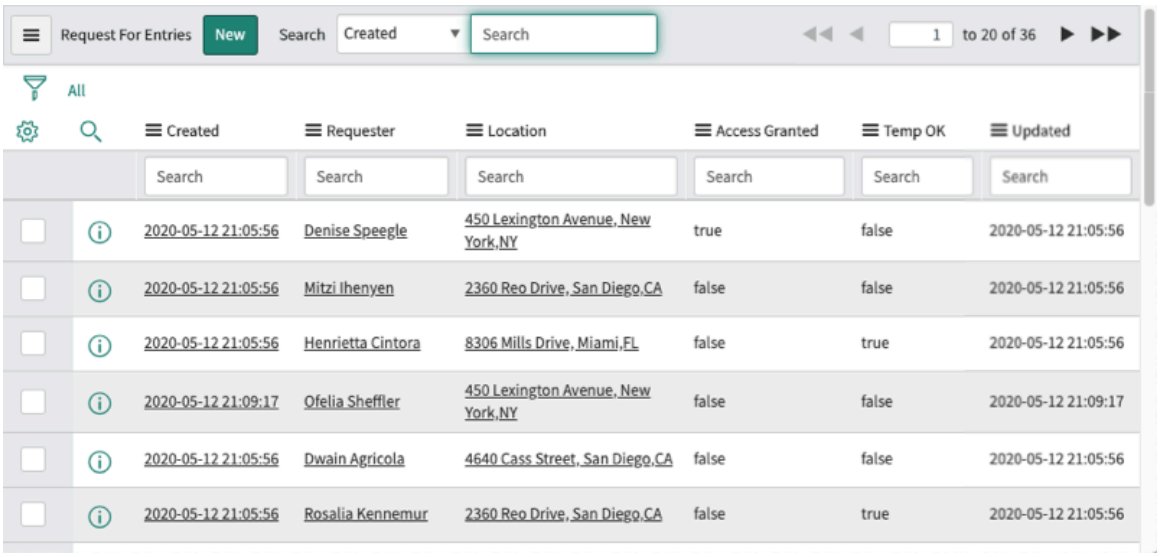
たとえば、アクセスが認められていないサンディエゴの従業員のレコードを表示し、その拒否の理由を比較することができます。拒否理由は、個人用保護具 (PPE) の未使用、または体温の高さのいずれかです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

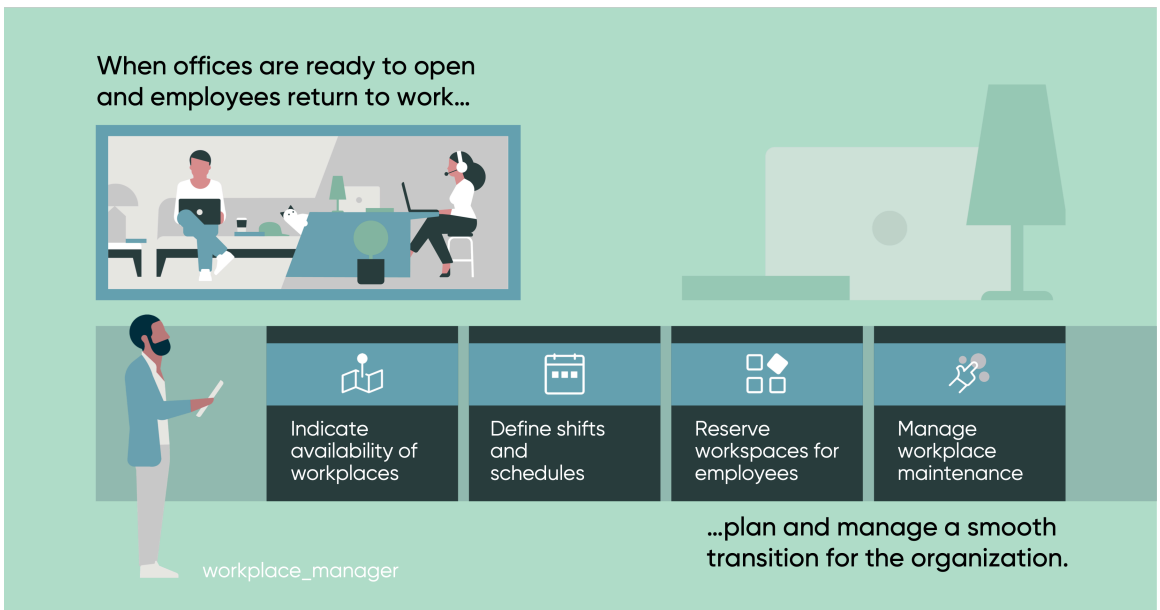
1. 移動先 すべて > 従業員健康診断 > エントリー要求.



2. 出社の要求データを評価するには、クエリーを作成するか、適切な列でリストをソートし、グループ化します。

ワークプレイスコア

職場に戻り業務を続けるために、ServiceNow® ワークプレイスコア アプリケーションを使用して、より安全で管理されたプロセスを作成しましょう。ディスタンシング計画、シフトの割り当て、衛生管理スケジューリングを確立し、段階的なワークスペースの割り当てを管理しましょう。ワークプレイスコア は、ワークプレイスサービスデリバリ スイート内のコアアプリケーションとしても利用可能です。



スペース管理

組織の職場アドミニストレーターは、次に示す、すべての職場の所在地の詳細情報を追加できます:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員ワークステーション、会議室、カフェテリアなどのエリア
- オフィスビルとキャンパス
- すべての所在地の地域

職場マネージャーは、職場の使用可否を追跡することで、従業員の職場への段階的な復帰を計画して実行できます。たとえば、COVID-19 パンデミックが収まった後、組織は、オフィス構成、地域における健康関連の推奨事項、およびその他の要因に基づいて、各オフィス所在地ごとに一定割合 (例: 20%) のスタッフを順次復帰させたいと考えています。職場マネージャーは、物理的なディスタンシングのスペースを確保しつつ、ワークスペースの使用可否を示すことができます。さらに、状況を定期的に評価し、条件の改善に応じて、利用可能なワークスペースの範囲を広げることができます。

職場マネージャーは、従業員がワークスペースの予約を要求するときにより簡単に使用可能なスペースを表示できるように、組織のフロアプランをアップロードできます。

到着間隔を定義し、従業員に到着をスケジュールさせることで、カフェテリア、ジム、入退出ゲートなど、職場の特定の場所で、人だかりや長い行列を回避します。

シフト管理

職場マネージャーは、従業員向けのシフトを作成し、特定の時間や日数のスケジュールを設定できます。このデータを使用して、従業員と利用可能なワークスペースを特定のシフトに配分することで、職場の占有レベルの計画立案を開始できます。

たとえば、職場マネージャーは 08:00 ~ 13:00 の作業時間帯を使用して午前のシフトスケジュールを作成できます。その後、組織のガイドラインに基づいて、このシフトに利用可能なワークスペースを割り当てることができます。これらの割り当てられたワークスペースは、このシフトの間、稼働している従業員用にオフィスから予約することができます。

シフト所有者は、自分が所有しているシフトの詳細を、レビューしたり変更したりできます。また、自分が所有するシフトに対して設定されたワークスペースの予約および要求を表示することもできます。

ワークスペースの予約

職場のマネージャは、従業員とワークスペースの情報に基づいて、従業員のためにエリアとワークスペースを予約できます。職場マネージャーは、複数の従業員の予約を一括で生成することもできます。従業員と職場マネージャーの両者に対して、これらの予約がメールを介して通知されます。

従業員がオフィスに戻る準備ができたら、ワークスペースの予約を要求できます。インタラクティブなフロアプランを使用すると、従業員はワークスペースを指定した日付範囲、1 日、または数時間、予約することを選択できます。組織のガイドラインに応じて、予約の要求には確認の承認が必要になる場合があります。

すべての従業員のワークプレイスプロファイルが設定されている場合、アプリケーションは、予約時に選択された日付と時刻に基づいて、従業員に利用可能なワークスペースを自動的に割り当てます。

高度な職場予約オプションについては、ワークプレイスサービスデリバリ スイート内で ワークプレイス予約管理 を使用してください。詳細については、「ワークプレイス予約管理」を参照してください。

職場タスク

職場マネージャーは、その職場でシフトごとにスケジュールされたメンテナンスアクティビティを監視できます。さらに、計画されたメンテナンスタスクやオンデマンドの

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メンテナンスタスクのスケジュールを立てたり、そうしたアクティビティの進行状況を記録するレポートを生成したりできます。

職場ダッシュボード

データのビジュアル化を使用して、オフィスのワークスペースの使用可否や所在地の占有率を評価し、職場ダッシュボードで職場タスクの進捗状況を監視することができます。

ガイド付きセットアップを使用して セーフワークプレイススイート アプリを実装する

セーフワークプレイス ガイド付きセットアップでは、ご使用の ServiceNow インスタンスに セーフワークプレイス および エマージェンシーレスポンス管理 アプリケーションを設定するのに役立つ一連のタスクを提供しています。セーフワークプレイスガイド付きセットアップを開くには、次の場所に移動します: ガイド付きセットアップ > セーフワークプレイスのガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

他の セーフワークプレイススイート アプリケーションとの併用

ワークプレイスコア は ServiceNow® セーフワークプレイススイート アプリケーションスイートの一部です。

- Employee Readiness Surveys アプリケーションを使用してアンケートへの記入を求め、ユーザーが職場に復帰する準備ができているかどうかを評価します。
- ユーザーがワークスペースに入る前に、従業員健康診断アプリケーションを使って社員をチェックし、体温の確認や PPE など、ユーザーが入室要件を満たしていることを確認します。
- ワークプレース PPE インベントリ管理アプリケーションを使用して、人員用の安全装置のインベントリを管理できます。

どの セーフワークプレイススイート アプリケーションも ServiceNow Store で入手可能です。

連邦政府のお客様向け セーフワークプレイススイート

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の セーフワークプレイススイート アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで セーフワークプレイススイート アプリケーションを使用するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
	Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	「」を参照してください。 の商用ダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

ワークプレイスコア のインストール

admin ロールをお持ちであれば、ワークプレイスコア アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、オプションのデモデータが含まれます。

始める前に

アプリケーションとその関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション .

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	「」を参照してください。 の商用ダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

セーフワークプレイススイート に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- エマージェンシーアウトリーチ (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- 従業員レディネスサーベイ (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- 接触者追跡 (sn_imt_tracing)
- エマージェンシーセルフレポート (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 安全衛生テスト (sn_imt_health_test)
- ワクチン接種ステータス (sn_imt_vaccine)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
以下のコンポーネントは、ワークプレイスコア アプリケーションのインストール時にインストールされます 。

- ロール
- テーブル

詳細については、「ワークプレイスコア とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow へのリクエストが必要になることもあります。アクセスしてください ServiceNow Store Web サイトでは、利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアに要求を送信する方法を確認できます。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、ServiceNow Store バージョン履歴リリースノート .
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   使用中のアプリケーションが他のアプリケーションを必要とし、それがまだインストールされていない場合は、先にインストールしておいてください。

   アプリケーションをインストールする時点で、依存アプリケーションまたはプラグインがインストールされていない場合は、それらも自動的にインストールされます。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。
   一部のアプリケーションには、デモデータ (一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコード) が含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   注:
   インストール時にストアアプリケーションのデモデータを読み込んでおかない場合、後から読み込むことはできません。
6. [インストール] をクリックします。

ワークプレイスコア とともにインストールされるコンポーネント

ワークプレイスコア アプリケーションのインストール時点で、いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、スケジュール済みジョブ、テーブル、ビジネスルールなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコアとともにインストールされるロール

ワークプレイスコアとともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
職場アドミン [sn_wsd_core.admin]	• 職場に関するデータを設定する • アプリケーションへの完全なアクセス権がある	sn_wsd_core.workplace_manager
職場マネージャー sn_wsd_core workplace_manager	• 職場のスペースを予約する • 従業員とシフトをスペースにリンクする • 予防的メンテナンスタスクを管理する	• sn_wsd_core.workplace_exposure_analyst • schedule_admin • template_editor_global
職場エクスポージャーアナリスト [sn_wsd_core.workplace_exposure_analyst]	ワークスペースの予約を使用して ServiceNow® エマージェンシーエクスポージャー管理アプリケーションで影響を受けた可能性のある社員を特定します。	なし
職場のシフト所有者 [sn_wsd_core.workplace_shift_owner]	• 自分が所有するシフトへの編集ア	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコアとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	クセス権があります。 • シフトスケジュール、関連するユーザー、所有シフトのスペースなどの詳細への編集アクセス権があります。 • 所有シフトの職場タスクへの読み取り専用アクセス権があります。 • ワークスペースの要求と所有シフトの予約を表示できます。	
職場のユーザー [sn_wsd_core workplace_user]	• ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリからエリアまたはワークスペースの予約を要求します。 • ワークプレイスサービスポータ	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコアとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	ル または Now Mobile アプリを使用して、ワークプレイスの場所に対して到着をスケジュールします。 注: ワークプレイスコアバージョン 1.3.2 以降では、従業員がワークプレイスサービスポータル から予約を要求するには、このロールが必要です。	
ワークプレイスコアライター [sn_wsd_core.task_writer]	• ワークプレースタスクの作成、読み取り、更新、削除。 • タスクテンプレートの作成、読	sn_wsd_core.task_reader

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコアとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	み取り、更新、削除。	
ワークプレイスコアリーダー [sn_wsd_core.task_reader]	すべてのワークプレースタスクを読み取る権限があります。	なし
ワークプレースナレッジベースライター [sn_wsd_core.kb_writer]	• ナレッジベース記事を作成、表示、公開、更新します。 • ナレッジベース記事の廃止および再発行。	なし

自動翻訳

ワークプレイスコア とともにインストールされるスケジュール済みジョブ

ワークプレイスコアとともにインストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
予定されている予約の定期的な検索	このジョブが実行されてから 4 ～ 8 時間の間に予定されているワークスペース予約を検索し、予約のある従業員にメール通知を送信します。 デフォルトでは、このジョブは 4 時間ごとに実行されるように設定されています。
予約のチェックインとチェックアウト	次のアクションを実行します。 • 予約をチェックインするように、メールで従業員に通知します。 • 予約をチェックアウトするように、メールで従業員に通知します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコアとともにインストールされるスケジュール済みジョブ (続く)

スケジュール済みジョブ	説明
	• 従業員が通知を受けてから 30 分以内にチェックインしなかった場合、予約を自動的にキャンセルします。 • 予約終了時間の 1 時間後にチェックアウトされていない場合は、予約を自動的にチェックアウトします。

ワークプレイスコア とともにインストールされるテーブル

ワークプレイスコアとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
エリア [sn_wsd_core_area]	オフィスフロアのエリアのリストを保存します。
到着エントリー [sn_wsd_core_arrival_entry]	従業員のスケジュールされた到着エントリーのリストを格納します。
到着スケジュール [sn_wsd_core_arrival_schedule]	職場のマネージャが作成したスケジュール済み到着間隔のリストを保存します。
建物 [sn_wsd_core_building]	オフィスビルのリストを保存します。
敷地 [sn_wsd_core_campus]	オフィスキャンパスのリストを保存します。
フロア [sn_wsd_core_floor]	オフィスフロアのエリアのリストを保存します。
HTML 署名テンプレート [sn_wsd_core_html_signing_template]	計画されたタスクにサインオフするテンプレートを保存し、PDF を生成します。
場所のシフト [sn_wsd_core_m2m_location_shift]	シフトおよびワークスペースの場所間の関係性を保存します。
計画タスク定義 [sn_wsd_core_planned_task_def]	職場マネージャーが職場タスク用に作成する計画タスク定義を保存します。
リージョン [sn_wsd_core_region]	職場所在地の地域のリストを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコアとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
予約 [sn_wsd_core_reservation]	シフト、従業員、およびワークスペース間の関係性を保存します。
シフト [sn_wsd_core_shift]	シフトのリストを保存します。
サイト [sn_wsd_core_site]	組織のサイトのリストを保存します。
スペース [sn_wsd_core_space]	組織のワークスペースのリストを保存します。
スペースタイプ [sn_wsd_core_space_type]	職場マネージャーによって作成されたスペースタイプ構成のリストを保存します。
スペースステージング [sn_wsd_core_space_staging]	スペースに関するデータをインポートするための暫定的なプレースホルダテーブルとして機能します。
ユーザーシフト [sn_wsd_core_m2m_user_shift]	シフトと従業員間の関係性を保存します。 アプリの最初のバージョンにアップグレードした既存のユーザーについては、表示値として [ユーザー] フィールドがあることを確認します。詳細については、「フィールドをテーブルの表示値として選択する」を参照してください。
ユーザーワークプレイスプロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile]	従業員と彼らが指定するワークスペースとの関係を保存します。
Workplace クライアントロールルール [sn_wsd_core_client_role_rule]	従業員用に作成された workplace client ロールのアサインルールを保存します。
ワークプレイスの場所 [sn_wsd_core_workplace_location]	地域、サイト、キャンパス、建物、フロア、エリア、スペースなど、すべてのワークスペースエンティティテーブルの親テーブル。
職場要求 [sn_wsd_core_workplace_request]	従業員によって作成された職場の予約要求を保存します。
職場タスク [sn_wsd_core_workplace_task]	シフト用に作成されたすべての職場タスクを保存します。 アプリのバージョン 1.1.1 以前にアップグレードしている場合は、このテーブルの workplace_task_type 列の [デフォルト値] フィールドが空であることを確認してく

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコアとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
	ださい。テーブル列のデフォルトの表示値を変更する方法の詳細については、「デフォルトのフィールド値を指定する」を参照してください。
ワークプレースの部屋 [sn_wsd_core_room]	スペース [sn_wsd_core_space] テーブルを拡張します。予約可能な部屋の予約可能なアイテムを保持します。

ワークプレイスコアでインストールされるプロパティ

ワークプレイスコアで利用可能なプロパティをカスタマイズします。

これらのプロパティは ワークプレイスコアで使用できます。

注:
これらのプロパティはすべて、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに配置されています。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

ワークプレイスコア のプロパティ

プロパティ	説明
sn_wsd_core.AUTO_ASSIGN_LOCATION	従業員がワークスペースの予約要求を行うときに、ワークスペースの自動アサインを有効にします。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false **注:** この機能を有効にすると、[エリア **(Area)]**、[スペース設定]、および[スペース] などのワークプレイスの場所に関連するフィールドは、ワークスペースの予約フォームには表示されません。この機能を有効にするのは、すべての従業員がユーザーワークプレイスプロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルのユーザープロファイルに指定されたワークスペースがある場合のみです。詳細については、「従業員の指定されたワークスペースへのマッピング」を参照してください。
sn_wsd_coreCANCEL_RES_BUILDING	[予約可能 **(Is reservable)]** フィールドの値に基づいて、スペースに対して行われた予約をキャンセルするかどうかを決定します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	このプロパティが **[true]** に設定されている場合、[予約可能 **(Is reservable)]**フィールドの値が **[false]** に設定されている建物やフロアのエリアおよびスペースに対して行われたすべてのワークスペースの予約をキャンセルします。
sn_wsd_coreCLEANING_TASK_MAX_DURATION	クリーニング前およびクリーニング後のタスクをいつ実行するかによって、期間 (日単位) を指定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：7
sn_wsd_core. floor_plan show_non_reservables	ワークプレイスサービスポータル のフロアプランで予約不可のワークスペースを灰色で表示するかどうかを決定します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false **注:** この値を true に変更すると、パフォーマンスに悪影響を与える可能性があります。
sn_wsd_core. floor_plan show_reservation_details	ユーザーが ワークプレイスサービスポータル でフロアプランの予約済みスペースにマウスポインタを合わせたときに、予約の詳細を表示するかどうかを決定します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_coreREQUEST_MAX_DURATION	従業員が一度にスペース予約を要求できる最大日数を決定します。 このプロパティは、従業員が複数日のスペース予約を要求した場合に適用されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：7
sn_wsd_core show_book_uber	Now Mobile アプリの **[Uber** の予約] ボタンの可視化を切り替えます。 **[true]** に設定した場合、従業員はモバイルデバイスで確認した予約から **[Uber** を予約 **(Book Uber)]** を選択できます。ユーザーは Uber モバイルアプリにリダイレクトされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_core.wsd_inbound_email	ServiceNow® ワークプレイスサービスデリバリ および ワークプレイスケース管理 アプリケーションに対して受信したメールをチェックします。 このプロパティは、ワークプレイスケース管理バージョン 1.0.1 で、*sn_wsd_case.wsd_inbound_email* プロパティから名前が変更されました。 このプロパティは、ワークプレイス安全管理 2.0.3 以降でのみ使用できます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：askwsd@example.com • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル
sn_wsd_core.floor_transform_map	カスタマイズした変換マップを設定できます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：2528fbf70f201010dbc3d2d92f767e04
sn_wsd_core.ENABLE_RSV_CHECK_IN	予約のチェックインおよびチェックアウトをメールで行うことができます。 プロパティが **[true]**に設定されている場合、従業員は予約をチェックインおよびチェックアウトできます。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_core.dfx.rebuild_cache.max_floors	エンティティキャッシュ用にビルドできる最大フロア数をいつでも指定できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：20
sn_wsd_core.CANCEL_RES_LOCATION	場所レベルで行われた今後のすべての予約をキャンセルできます。場所に対して [予約可能 **(Is reservable)]** フィールドを **[false]** に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_core.ALLOW_USER_SHIFT_FILTERING	ユーザーがそのシフトの一員である場合にのみ、ユーザーがシフトベースの予約を作成できます。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_core.ALLOW_AVAILABILITY_FILTERING	予約レコードプロデューサーで利用可能な建物とフロアのみを表示します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false 注: プロパティが **[true]** に設定されている場合、選択したワークスペースの場所のロードに時間がかかります。
sn_wsd_core.MULTI_DAY_AVAILABILITY	複数日予約レコードプロデューサーで利用可能なエリアとスペースのみを表示します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false 注: プロパティが **[true]** に設定されている場合、選択したワークスペースの場所のロードに時間がかかります。
ARRIVAL_REQUEST_MAX_FUTURE_DAYS	従業員が到着をスケジュールできるようになるまで、将来の最大日数を指定できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：7

職場データを提供

ワークプレイスコア アプリケーションでは、従業員に対して効率的にシフトを割り当て、そのシフトのためのワークスペースを指定できるように、職場の所在地に関連するデータを提供します。

ワークスペースレコード

各ワークスペースレコードで利用可能な情報は次のとおりです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- リージョン
- サイト
- 敷地
- 建物
- フロア
- エリア
- スペース

それぞれの指定には一意の識別子を使用する必要があります。たとえば、建物 7 号館の 4 階を示す場合は、「4」ではなく、「7-4」という名前にします。

複数のワークサイトのデータ入力

あなたの組織の規模が大きい場合、ワークスペースレコードごとに同じ情報を繰り返し手動入力する必要がないように、地域、建物、サイトなど、よりグローバルなレコード情報を格納するスプレッドシートの利用を検討することをお勧めします。アプリケーションに既に入力した情報をスプレッドシートにエクスポートしたり、既存のワークスペーススプレッドシートでその情報を使用したりすることができます。その後、ワークスペースデータ全体が含まれているスプレッドシートを一括フォームでアプリケーションにインポートすることになります。

- 既存のスプレッドシートがある場合は、ServiceNow レコード名と識別子番号に一致するように、最初にグローバル情報の列ヘッダーとデータを手動で変換します。その後、ワークスペースを割り当てることができるように、そのデータを ワークプレイスコア アプリケーションに一括インポートします。

  たとえば、あなたの組織のスプレッドシートでは、サイトに対して「Location」(所在地)、あるいはすべてのサイトのすべての 1 つ目の建物に対して「Bldg 1」(建物 1) という名前を使用しているとしましょう。その場合、スプレッドシートの列ヘッダー「Location」を「Sites」に変更し、各「Bldg 1」を ワークプレイスコア アプリケーションレコードの一意の識別子に変更する必要があります。

- 既存のスプレッドシートがない場合は、スペースごとに手動で入力する必要がない繰り返しのグローバル情報を入力します。各フィールドのデータには一意の識別子を指定する必要があります。その後、アプリケーションの情報をスプレッドシートにエクスポートし、スペース情報のみを手動で入力する必要があります。

フロアプラン

ServiceNow AI Platform は、フロアプランに対して Drawing eXchange Format (.dxf) ファイルをサポートします。エンドユーザーのフロアプランに対して必要なレイヤー数を選択し、フィールドにアサインする属性 (タグ) を構成できます。AutoCAD の .dwg ファイルを Drawing eXchange Format (.dxf) ファイルにエクスポートする方法の詳細については、使用しているバージョンの AutoCAD のドキュメントを参照してください。

.dxf ファイルをアップロードする前に、AutoCAD デザイナーを操作して次のことを確認します。

- このファイルは、スペースラベルに対して、1 行テキストまたは複数行テキストではなく、ブロック参照を使用します。
- ブロック属性には、人による解読が可能なタグがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ブロック参照には、属性値が適切に設定されています。

  注:
  ブロックを使用することを強くお勧めします。テキストオブジェクトは使用できません。

フロアプランのアップロードによってフロアレコードが作成されます。フロアのすべてのワークスペースが、そのフロアレコードの [スペース] 関連リストに自動的に追加されます。

職場データのレコードの作成

ワークプレイスコア アプリケーション内で、ワークスペース、フロア、オフィスビル、および職場の場所の個別のレコードを作成します。新しいデータを挿入するか、既存の職場データにレコードを追加します。

始める前に
以下の詳細情報があることを確認してください:

- 組織の職場データ
- 利用可能としてマークすることができるワークスペースのデータ

重要:
ワークプレイスサービスデリバリ スイートでは、ワークプレイスコア バージョン 2.5.3 以降、スペースタイプ **(space_type)** 選択フィールドが廃止されます。アップグレード後、スペースタイプは [スペースタイプの構成 **(Space type configuration)**] で構成されます。スペースタイプ **(space_type)** フィールドは、スペーステーブル [sn_wsd_core_space] のスペースタイプ **(location_type)** フィールドとして移行されます。廃止されたスペースタイプ **(space_type)** フィールドをカスタマイズした顧客には、手動で新しいスペースタイプ **(location_type)** フィールドを使用するように、フローを移行することが推奨されます。スペーステーブル [sn_wsd_core_space] でスケジュール済みジョブ **[space_type から location_type を入力 (Populate location_type from space_type)]** を実行する新しい修復スクリプト [スペースタイプから場所タイプを入力 **(Populate Location Type from Space Type)**] が導入され、廃止されたスペースタイプ **(space_type)** フィールド値が新しいスペースタイプ **(location_type)** に移行されます。

必要なロール: sn_wsd_core.admin

このタスクについて
ワークスペースの数が少ない場合は、各ワークスペースの情報をスペースレベルまで個別に入力できます。

ワークサイトの数が多い場合は、次の操作を実行します。

1. 繰り返されるグローバル情報のスケルトンを作成します。
2. 個々のスペース情報をスプレッドシートに追加します。
3. そのスプレッドシートをアプリケーションにインポートします。

   インポートの詳細については、「職場データをインポートするためのスプレッドシートの設定」を参照してください。

フロアプランを使用している場合は、建物レベルまでデータのレコードを作成できます。このフロアプランをアップロードすると、これらのフロアに関連付けられたフロアとスペースのデータがロードされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > スペースアドミニストレーション.
2. 該当するモジュールを選択してください。
   次の順序でレコードを作成します。
   - 地域
   - サイト
   - 敷地
   - 建物
   - フロア
   - エリア
   - スペース

   たとえば、オフィスの場所を指定する場合は、[サイト] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

   注:
   - 以下のフィールドの一部の可視化は、選択したモジュールによって異なります。
   - あなたの組織に適用されないフィールドは空のままでかまいません。

   フォームのフィールドは、選択したモジュールによって異なります。たとえば、次のフォームは建物用です。

   新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	職場の名前。必ず一意の名前を入力してください。たとえば、[建物] フィールドが **[1C]** に設定され、[スペース] フィールドが **[WST 1C 1601]** に設定されている場合、[名前] フィールドの適切な値は [1C-16] になります。 注: 予約プロセスに影響するため、同じ名前の職場の場所は使用しないでください。
地域	オフィスがある地域。組織が複数の地域にある場合は、追加するオフィスがある地域を選択します。
サイト	オフィスキャンパスの所在地。地域に複数のサイトがある場合は、追加するオフィスがあるサイトを選択します。
敷地	オフィスで管理する敷地の名前。サイトに複数の敷地がある場合は、追加するオフィスがある敷地を選択します。
建物	このワークスペースのオフィスビルの名前。地域に複数の建物がある場合は、追加するオフィスがある建物を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フロア	このワークスペースが存在するフロアの名前または番号。
エリア	オフィスフロアのエリアの名前。
スペースタイプ	オフィススペースのタイプ。新しいスペースタイプを設定するには、「スペースタイプ構成の追加」を参照してください。
アクティブ	このスペースがアクティブかどうかを示すオプション。
予約可能	この職場エンティティのスペースが予約可能かどうかを示すオプション。 たとえば、建物を予約可能としてマークしないと、この建物のすべてのフロア、エリア、スペースが予約できなくなります。
緯度	敷地または建物の緯度。緯度は、ワークプレイスサービスポータル の場所ディレクトリマップに表示されます。
経度	敷地または建物の経度。経度は、ワークプレイスサービスポータル の場所ディレクトリマップに表示されます。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク

- ワークスペースのフロアプランがある場合は、それをアップロードすると、フロアおよびワークスペースのデータを作成して表示できます。詳細については、「ワークスペースのフロアプランのアップロード」を参照してください。
- スプレッドシートを使用してワークスペースのバルクデータを入力およびインポートする場合は、「職場データをインポートするためのスプレッドシートの設定」を参照してください。
- すべてのワークスペースデータを追加したら、従業員のシフトを定義できます。詳細については、「職場のシフトの定義」を参照してください。

ワークスペースのフロアプランのアップロード

従業員のためにスペースを予約するために、構成して使用するフロアプランの Drawing eXchange Format (.dxf) ファイルをアップロードします。

始める前に

職場のフロアマップを使用して ワークプレイスコア 内でスペースを検索して予約します。場所ディレクトリや ワークプレイス予約管理 内でマップを表示するには、Mappedin とインドアマッピングを使用します。フロアマップの使用方法の詳細については、「ワークプレイススペースマッピング」を参照してください。

フロアプランのレンダリング中に問題が発生しないようにするには、dxf.json 添付ファイルのサイズが 5 MB 以下であることを確認してください。サイズを表示するには、dxf.json ファイルをダウンロードし、ファイルのプロパティを表示します。ファイルサイズが 5 MB より大きい場合は、次のことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- AutoCAD 設計者と協力して、スペースがブロックとして表されていることを確認します (1 行または複数行のテキストではなく)。
- ブロック参照属性が適切に設定されていることを確認し、dxf.jason ファイルを再度インポートしてみてください。
- *com.glide.attachment.max_get_size* のプロパティを、dxf.jason のファイルサイズ以上のサイズに設定します。詳細については、「添付ファイルの管理」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > アドミニストレーション > フロアプランをアップロード.

   ワークプレイスコア バージョン 2.19.0 以降では、[フロアプランをアップロード] のナビゲーションパスは、アプリケーションのコンテキストメニュー検索で使用できません すべて > ワークプレイスコア.

   ワークプレイスコア バージョン 2.18.11 以降では、ナビゲーションパスはアプリケーションのコンテキストメニュー検索で使用できます すべて > ワークプレイスコア > フロアプランをアップロード.

2. フォームで、フィールドに入力します。

   職場フロアの管理フォーム

フィールド	説明
番号	アプリケーションによって自動的に生成される一意の番号で、フロアプランを識別します。
名前	フロアプランの名前です。 注: フロアプランに命名するときは、明確で整合性がある命名規則を使用します。
リージョン	フロアプランが表す建物の地理的な位置です。 [リストから参照] アイコン を選択して、選択可能な地域のリストを表示します。
サイト	地域内のオフィスまたは敷地の場所です。 [リストから参照] アイコン を選択して、選択可能なサイトのリストを表示します。
敷地	サイトに複数の建物がある場合、敷地の名前です。
建物	敷地に複数の建物がある場合、建物の名前です。
アクティブ	アクティブであることを示すオプション。
予約可能	スペースマネージャーが、従業員の使用のためにこのプランを予約できるかどうかを示すオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
管理担当者グループ	フロアプランのスペース予約を管理するグループです。 [リストから参照] アイコン を選択して、選択可能なグループのリストを表示します。
管理担当者	フロアプランのスペース予約を管理するグループのワークプレースマネージャーです。 [リストから参照] アイコン を選択して、選択可能なグループマネージャーのリストを表示します。

3. [添付ファイル] アイコン を選択して、Drawing eXchange Format (.dxf) ファイルをアップロードします。
dxf ファイルを添付し、フロアプランをインポートすると、dxf ファイルは添付ファイル内の dxf.json ファイルに変換されます。これらのファイルを削除すると、フロアプランが表示されません。また、dxf.json ファイルのサイズは 5 MB 以下である必要があります。インポートプロセス中に、.dxf ファイルからより少ないレイヤーを選択するようにしてください。
4. [次へ] を選択します。
5. 右側の [レイヤーを選択] 列で、プランを表示したいレイヤーを選択します。
たとえば、電気室、キッチン、収納クローゼット、またはその他の要素を、レンダリング時にフロアプランに表示したくない場合もあるでしょう。
6. [表示] を選択します。
フロアプランは、[プランのプレビュー] タブの下に表示されます。カーソルを使用して、フロアプランのズームイン/アウトを行います。
7. [次へ] を選択します。
8. フォームのフィールドに入力します。

タグをフィールドにアサイン

フィールド	説明
AutoCAD タグ	スペースフィールドにマップするタグ。フロアプランを識別するタグで、アップロードされた .dxf ファイルから取得されます。 表示されるタグは、[レイヤーの選択] 列で選択したものになります。 **注:** AutoCAD タグが表示されない場合は、AutoCAD ソフトウェアを使用して、テキストまたはテキストオブジェクトをブロック参照に変更できます。
スペースフィールド	タグに関連付ける、スペース [sn_wsd_core_space] テーブルのフィールドです。たとえば、属性 ROOM_NAME と [名前] フィールドを関連付けて、大きい順序値を

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	与えて [名前] の 2 番目の部分に表示されるようにすることができます。 スペースフィールドは、フロアプランの、従業員にアサインできる特定の場所を表します。
順番	AutoCAD タグとスペースフィールドのマッピングの処理順序を決定します。 **注:** 小さい値が最初に処理されます。

9. [送信] を選択します。

タスクの結果
新しいフロアレコードが作成され、フロアプランが添付されます。[スペース] 関連リストに、このフロアのすべてのワークスペースが入力されます。

ワークスペースのフロアプランの更新

新しいプランをアップロードすることで、ワークスペースのフロアプランを更新します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順
1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > フロア.
2. 更新するフロアを選択します。
3. [フロアプランの更新 **(Update floor plan)**] 関連リンクを選択します。
4. [添付ファイルを管理] を選択し、現在のフロアプランファイルを削除して、新しいフロアプランファイルを添付します。
   dxf ファイルは一度に 1 つみアップロードできます。
5. [次へ] を選択します。
6. [レイヤーを選択] 列で、フロアプランを表示したいレイヤーを選択します。
   たとえば、電気室、キッチン、収納クローゼット、またはその他の要素を、レンダリング時にフロアプランに表示したくない場合もあるでしょう。
7. [表示] を選択します。
   フロアプランは、[プランのプレビュー] タブの下に表示されます。ズームイン/アウトにはマウスを使用します。
8. [次へ] を選択します。
9. フォームのフィールドに入力します。

タグをフィールドにアサイン

フィールド	説明
AutoCAD タグ	アップロードされた .dxf ファイルのタグはフロアプラン上のスペースを特定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	表示されるタグは、[レイヤーの選択] 列で選択したものになります。 注: AutoCAD タグが表示されない場合は、AutoCAD ソフトウェアを使用して、テキストまたはテキストオブジェクトをブロック参照に変更できます。
スペースフィールド	タグに関連付ける、スペース [sn_wsd_core_space] テーブルのフィールドです。たとえば、属性 ROOM_NAME と [名前] フィールドを関連付けて、大きい順序値を与えることで、その名前の 2 番目の要素として表示することができます。
順番	AutoCAD タグとスペースフィールドのマッピングの処理順序を決定します。 注: 小さい値が最初に処理されます。

10. [変更のプレビュー] を選択し、[変更のプレビュー] タブで、実際に採用する前に、変更の結果をプレビューできます。
11. [送信] を選択します。

タスクの結果
次の変更が発生しました:

- マップ値が入力されました。
- 一致しなくなった既存のスペースは削除されます。
- 古いスペースの名前を変更した場合、新しい名前は古いものと置き換えられます。
- すべての予約が削除されます。

オリジナルのフロアレコードは、添付されたフロアプランと置き換えられます。スペース関連リストも更新されます。変更結果を表示するには、[フロアプラン更新ログ] に移動します。

ワークプレースのフロアプランの更新ログの表示

ワークプレースフロアプランを更新すると、すべての変更結果を表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > アドミニストレーション > フロアプラン更新ログ.
   日付とタイムスタンプが更新されたフロアプランごとにログが表示されます。
2. [作成日] リンクを選択して、ログレコードを表示します。
3. フロアレコードを表示するには、[フロア **(Floor)**] リンクを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

職場データをインポートするためのスプレッドシートの設定

スプレッドシートを使用してすべてのワークスペースのデータを ワークプレイスコア アプリケーションに一括インポートすることで、 ワークスペースごとに冗長データを手動で入力する手間と時間を省くことができます。

作業サイトのグローバル情報を含むスプレッドシートを使用することで、地域、サイト、建物、フロアなどの情報を手動で繰り返し入力するのではなく、識別スペース情報のみを入力できます。ワークプレイスコア アプリケーションに入力したデータから Excel スプレッドシートを作成するか、または既存の職場スプレッドシートを変更するかのいずれかを選択できます。

既存のワークスペーススプレッドシートを設定

組織の既存のワークスペーススプレッドシートの情報をカスタマイズして、各ワークスペースの繰り返し情報を手動で入力する必要がないようにします。その後、ServiceNow インスタンスにデータをインポートできます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて

組織のワークスペースデータが含まれているスプレッドシートがある場合は、ServiceNow インスタンス内のレコード情報に一致するようにカスタマイズする必要があります。

この例では、ワークスペースデータのフロア情報を変更する方法について説明します。必要に応じて、これらの手順を繰り返して、建物、キャンパス、サイト、および地域のフィールドを置き換えます。

手順

1. スプレッドシート内のデータを変更して、ServiceNow インスタンスのレコード情報に一致させます。

   a. 移動先 ワークプレイス安全管理 > スペースアドミニストレーション > フロア.

   b. 目的のフロアレコードを検索して開きます。

   c. [番号] フィールドの値をコピーします。

   d. Excel スプレッドシートの「Floor 1」の代わりにその値を貼り付けます。

      この例では、米国、フロリダ、フロリダキャンパス 2 の建物 1 のフロア 1 に属するワークスペースに対して、次のサンプルエントリを使用しています。

      - FLOR0001694 はフロア 1 を表します
      - BLDG0001028 は建物 1 を表します
      - CMPS0001013 はフロリダキャンパス 2 を表します
      - SITE0001007 はフロリダを表します
      - RGIN0001002 は USA を表します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
[エリア **(Area)]** 列は必須ではないため、除外できます。列を空のままにする代わりに、ダミー値を入力します。

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Name	**Area**	**Floor**	**Building**	**Campus**	**Site**	**Region**	**Is reservable**	**Active**
B 1F 1 001		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 002		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 003		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 004		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE

2. ワークスペーススプレッドシートで、[名前] 列に個々のワークスペース情報を追加します。
3. スプレッドシートを保存します。

ワークプレイスデータスプレッドシートを作成

ワークプレイスコア に入力したデータから Microsoft Excel スプレッドシートを作成すると、各ワークスペースのサイトや建物名などのグローバル情報を手動で入力する必要がなくなります。その後、ServiceNow インスタンスにデータをインポートできます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
多数の作業現場がある場合は、ワークスペースごとにサイトや建物名などのグローバル情報を手動で入力することを避けるために、スプレッドシートを作成して ServiceNow インスタンスにインポートできるようにする方法をご検討ください。

注:
組織に既存のワークスペーススプレッドシートが既に存在する場合は、「既存のワークスペーススプレッドシートを設定」 の手順に従って、データをエクスポートするためのカスタマイズを行ってください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > スペースアドミニストレーション.
2. データを繰り返す最小単位のモジュールを選択します。

   たとえば、地域、サイト、建物、およびフロアのグローバル情報レコードを作成した場合は、フロアを選択します。

3. オプション: 表示する列をカスタマイズします。
   たとえば、組織に敷地がない場合は、空白のままにする代わりに、ダミー値を入力して [敷地] 列を非表示にすることができます。
4. データをエクスポートするには、任意の列を押したまま選択 (または右クリック) して、[エクスポート] を選択し、**[Excel (.xlsx)]** を選択します。
   データはアプリケーションからエクスポートされるため、Excel ファイルとしてダウンロードできます。
5. [ダウンロード] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. ワークスペーススプレッドシートで、[名前] 列に個々のワークスペース情報を追加します。
7. スプレッドシートを保存します。

次のタスク
Excel スプレッドシートからワークスペースデータをインポート

Excel スプレッドシートからワークスペースデータをインポート

Excel スプレッドシートから ワークプレイスコア アプリケーションへワークスペースデータをインポートします。

始める前に
「職場データをインポートするためのスプレッドシートの設定」を完了します。

必要なロール：sn_wsd_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > システムインポートセット > データのロード.
2. [既存のテーブル] を選択します。
3. [インポートセットテーブル] フィールドで、スペースステージング **[sn_wsd_core_space_staging]**を選択します。
4. [インポートのソース] フィールドで、[ファイル] を選択します。
5. [ファイルを選択してください] を選択し、ソース Excel スプレッドシートを選択します。
6. オプション: [シート番号] フィールドにワークシート番号、[ヘッダー行] フィールドにヘッダー行番号を指定します。
7. [送信] を選択します。
   インポートされたデータが、新しいインポートセットテーブルで利用できるようになりました。
8. [変換の実行] を選択します。

> **重要:**
> インポートセットフィールドに sn_wsd_core_space_staging が表示され、選択したマップがスペース変換マップ-sn_wsd_core_space であることを確認してください。

9. **[Transform** (変換)] を選択します。
10. オプション: に移動し、データレコードがスペーステーブルにインポートされたことを確認します ワークプレイス安全管理 > スペースアドミニストレーション > スペース

関連情報

インポートを実行
変換マップを作成

スペースタイプ構成の追加

職場で利用可能なさまざまなタイプのワークスペースを構成します。さまざまなスペースタイプ (ワークスペース/デスク) に基づいてスペースを追加できます。スペースタイプを使用すると、従業員はフロアで利用できるさまざまなタイプのワークスペースを識別できます

始める前に
必要なロール：required:sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > アドミニストレーション > スペースタイプの構成.
   [スペースタイプ] ページが開きます。
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

スペースタイプフォーム

フィールド	説明
名前	スペースタイプのわかりやすい名前。
コード	スペースタイプのコード。コードは名前にすることもできます。
テーブル	スペースタイプのテーブル。フィールドは自動的に スペース **[sn_wsd_core_space]** に設定されます。スペースタイプがルームの場合は、ルーム **[sn_wsd_core_room]** を選択します。
アプリケーション	スペースタイプのアプリケーション。このフィールドは自動的に設定されます。たとえば、次のようになります：ワークプレイスコンシェルジュ
アクティブ	スペースタイプをアクティブ化するオプション。
利用可能 (Available for)	スペースタイプが利用可能なユーザーのタイプを指定するオプション。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
スペースタイプが設定されます。スペースまたはタイプマッピングを作成するときに、このスペースタイプを選択できます。

従業員の指定されたワークスペースへのマッピング

従業員を ワークプレイスコア の指定されたワークプレイスの場所にマッピングすることで、予約要求にその詳細が自動的に入力され、その機能が有効になっている場合はワークスペースの自動アサインを利用できます。

リモートで作業を開始する前に指定されたワークスペースがある従業員については、ユーザープロファイルと指定されたワークスペースの詳細をマッピングします。このマッピングにより、予約の要求フォームに自動的に職場の詳細情報が入力されるため、従業員が手動で入力する必要はありません。

システムアドミニストレーターが自動アサイン機能を有効にしている場合、すべての従業員のワークスペースをマッピングすると、従業員が予約要求を行うときに、指定されたワークスペースが自動的に割り当てられることを意味します。

ユーザーワークプレイスプロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルのデータを使用して、指定したワークスペースを従業員に自動的に割り当てます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザーの指定されたスペースが利用可能である場合、このスペースがその従業員に対して予約されます。
- 指定されたスペースが要求日時に利用できない場合、アプリケーションは、エリア > フロア > 建物 > 敷地 > サイト > 地域の順に、従業員の職場で利用可能なスペースを検索して予約します。

  たとえば、従業員の指定されたエリアに利用可能なスペースがない場合、アプリケーションはこのエリアのフロアから利用可能なスペースを検索して予約します。

指定されたワークスペースのユーザープロファイルへのマッピング

指定されたワークスペースを ワークプレイスコア のユーザープロファイルにマッピングします。このマッピングを使用して、従業員に対して自動的にワークスペースが割り当てられるため、予約を要求するときにワークスペースを手動で選択する必要はありません。

始める前に

- ワークプレイスアドミニストレーターがあなたのワークプレイスデータの設定を完了していることを確認します。詳細については、「職場データを提供」を参照してください。
- すべての従業員について、指定された職場の情報を用意してください。
- ナビゲーションフィルターに「sn_wsd_core_workplace_profile.list」と入力して、ユーザー職場プロフィール [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルに移動することもできます。

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

すべての従業員とその指定されたワークプレイスへのマッピングを作成します。従業員のワークプレイスデータを簡単にインポートすることも可能です。詳細については、「Easy Import」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > アドミニストレーション > 職場プロファイル.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

ユーザーワークプレイスプロファイルフォーム

フィールド	説明
従業員	あなたが職場マッピングを作成する従業員。
ワークプレイスの場所	従業員の指定された職場
アクティブ	このワークプレイスマッピングが有効であることを示すオプション。
従業員場所プライバシーを有効化	ワークプレイスプロファイルの場所のプライバシー設定を設定するオプション。次の点に注意してください。 ○ ワークプレイスプロファイルに対して別のプライバシーを設定する場合にのみ、このオプションを設定します。 ○ デフォルトでは、ワークプレイスプロファイルがアサインされている建物に設定されている場所のプライバシー設定が考慮されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 建物に場所のプライバシー設定がない場合は、ワークプレイス予約管理 システムプロパティ *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* で設定された設定が考慮されます。 ○ デフォルトでは、このフィールドは [なし] に設定されています。 各フィールドの詳細については、「場所のプライバシー設定と影響」を参照してください。

4. [送信] を選択します。
5. あなたが管理するワークプレイスの全従業員にこの手順を繰り返します。

タスクの結果
ユーザーワークプレイスプロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルに新たなプロファイルがすべて収納されます。

従業員に職場ユーザーロールをアサインします。

オフィス業務への復帰を開始する特定の国の従業員だけに、職場ユーザープロファイルをアサインするルールを ワークプレイスコア で設定します。

始める前に
すべての従業員のユーザープロファイルに必要な詳細が含まれていることを確認してください。従業員ユーザープロファイルを確認するには、次の場所に移動します。 ユーザー管理 > ユーザー.

必要なロール：admin または sn_wsd_core.admin

手順
1. 移動先 ワークプレイス安全管理 > アドミニストレーション.
2. [クライアントロールアサインルール] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

職場でのクライアントロールルールフォーム

フィールド	説明
名前	このアサインルールの一意の名前
ロール	この値は、職場ユーザーロール (sn_wsd_core.workplace_user) から自動生成されます。
アクティブ	アサインルールがアクティブかどうかを示すオプション。
条件	ユーザープロファイルが一致する必要があるフィルター条件を追加するオプション。条件を追加するには、[フィルター条件の追加] を選択します。OR 節を追加するには、 [「OR」 節の追加] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
テーブル	条件を作成する必要があるテーブル。フィールドは自動的に sys_user として選択されます。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
職場ユーザーロールがアサインされます。このテーブルでレコードが作成または更新されると、ロールのアサインプロセスがバックグラウンドでトリガーされます。

職場のシフトの設定

スケジュールに社員とワークスペースを割り当てることで、ワークスペースを効率的に計画および管理できるように、 ワークプレイスコア アプリケーションで組織のシフトを設定します。

職場のシフトの定義

特定のスケジュールに関して ワークプレイスコア でシフトを定義することで、エリアまたは職場を指定し、各シフトに従業員を割り当てることができます。

始める前に

- 職場データを提供。
- 以下の情報がそろっていることを確認します。
  - 該当するシフトスケジュール
  - このシフトでオフィスから業務を行う従業員のデータ
  - このシフトで利用可能な職場のデータ

> **重要:**
> ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて
職場マネージャーは、割り当てられたシフトに従って、社員の職場を後日予約できます。

組織が仕事をシフトで構造化していない場合、アプリケーションでデフォルトで利用できる一般的なシフトスケジュールを使用できます。

に移動すると、[シフト] フォームにアクセスすることもできます。 ワークプレイス安全管理 > シフト管理 > 新規作成.

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > ワークプレイスサービスポータルホーム.

> **注:**
> 従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します: 職場 > すべての職場を参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [カタログ] を選択します。

b. [カテゴリ別参照] を選択します。

c. [職場サービスカタログ] で、[サイトの安全性] を選択します。

> **注:**
> ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 拠点の安全性.

3. [シフトを追加] を選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

シフトフォーム

フィールド	説明
名前	シフトの名前 (午前のシフト、など)。
スケジュール	シフトのスケジュール。 一般的なシフトスケジュールについては、[一般シフト] を選択します。 シフトスケジュールを作成する方法の詳細については、「スケジュールを定義する」を参照してください。
所有者	このシフト中にアクティビティを監視するシフト所有者。
状況	シフトのステータス。次の値のいずれか 1 つを選択します。 ○ ドラフト: シフトの詳細が不完全であることを示します。 ○ 準備完了: シフトがアサイン可能であることを示します。 ○ キャンセル: シフトがキャンセルされたことを示します。
開始	このシフトが有効になる日付。
終了	このシフトが有効である最終日の日付。
リージョン	職場サイトの地域。
サイト	オフィスの敷地があるサイトの場所。
敷地	オフィスビルがある敷地の名前。
建物	オフィスフロアがある建物の名前。
フロア	エリアがあるフロアの名前または番号。
エリア	このシフト中の運用および使用に有効なエリア。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ユーザー	そのシフトに割り当てられた社員。 このフィールドは、ワークプレイスサービスポータル にのみ表示されます。
所在地	このシフト中に予約可能な職場。 このフィールドは、ワークプレイスサービスポータル にのみ表示されます。

注:

- このシフトが敷地内のすべてのオフィスビルに適用される場合は、[建物]、[フロア **(Floor)]**、および [エリア **(Area)]** フィールドを空にしておくことができます。シフトとそのスケジュールは、この敷地に関連付けられている建物、フロア、およびエリアのすべてのレコードに自動的に適用されます。
- 従業員がシフトを使用して予約を要求すると、従業員が選択した日付にアクティブなシフトのみが予約フォームに表示されます。

5. [送信] を選択します。
6. ワークプレイスサービスポータル の検証ページからシフトフォームにアクセスしている場合は、別のシフトを定義したり、既存のすべてのシフトを表示したりできます。

タスクの結果

シフトは、次の場所に移動して表示できるすべてのシフトのリストに追加されます: ワークプレイス安全管理 > シフト管理 > すべて.

シフトを削除する場合は、次のアクションを実行します。

- 移動先 ワークプレイス安全管理 > シフト管理 > すべて をクリックし、削除するシフトを選択します。
- フォームで、[削除] をクリックします。
- [確認] ウィンドウで、[削除] をクリックします。

  シフトが削除されます。

次のタスク

ワークプレイスサービスポータル を使ってシフトを作成した場合は、職場予約を直接作成できます。

このシフトに関連付けられた、従業員、職場、メンテナンスタスクなどの他の情報を後で構成することができます。

- シフトに社員を割り当てます。
- 職場をシフトに関連付けます。
- タスクをシフトに関連付けます。

シフトに従業員をアサイン

従業員を ワークプレイスコア でシフトに関連付けて、割り当てられているシフトでのみオフィスから業務を行うようにします。職場マネージャーは、割り当てられたシフトに従って、これらの従業員のワークスペースを後で予約できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- 職場のシフトの定義。
- このシフトでオフィスから業務を行う従業員のデータがあることを確認してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 ワークプレイス安全管理 > シフト管理 > すべて.
2. 従業員を追加するシフトを開きます。
3. [ユーザー] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. このシフトで、オフィスから業務を行う必要があるすべての従業員を追加します。
5. [保存] を選択します。

タスクの結果
シフトの詳細を含む事前設定済みメールが、このシフトにアサインされたすべての従業員に送信されます。

次のタスク
エリアとスペースをシフトに関連付ける。

エリアとスペースをシフトに関連付ける

作業エリアとスペースを ワークプレイスコア でシフトに関連付け、そのシフトでのみ利用できるようにします。職場マネージャーは、このシフトで業務を行う従業員にこれらのワークスペースを後で予約できます。

始める前に

- 職場のシフトの定義。
- 職場のデータをこのシフトで利用できるようにする必要があります。
- glide.ui.list.allow_extended_fields システムプロパティが **true** に設定されていることを確認して、エリアまたはスペースを追加するときにフィルター基準が適切に表示されるようにしてください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 ワークプレイス安全管理 > シフト管理 > すべて.
2. 従業員を追加するシフトを開きます。
3. [場所] 関連リストで、[編集] を選択します。
4. このシフトで利用できるようにすべてのエリアまたはスペースを追加します。
5. [保存] を選択します。

次のタスク
従業員のための職場予約の作成。

自分が所有する職場のシフトの管理

ワークプレイスコア で自分が所有している職場のシフトをレビューし、必要に応じてシフトの詳細を更新します。これらのシフトに関連付けられたワークスペースに対して行われた予約と要求を監視することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分が所有しているシフトの詳細を更新

ワークプレイスコア で自分が所有している職場のシフトの詳細をレビューおよび変更します。一般的なシフトの詳細を変更したり、シフトに関連付けられた従業員または職場を追加または削除したりすることができます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core workplace_shift_owner

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > シフト管理.
2. [自分が所有 **(Owned by Me)]** を選択します。
3. 詳細を表示するシフトを開きます。
4. オプション: シフトの詳細を変更します。

   a. シフトフォームで詳細を編集します。

   シフトフォーム

フィールド	説明
名前	シフトの名前。
スケジュール	シフトのスケジュール。 (Optional) 一般的なシフトスケジュールについては、[一般シフト] を選択します。
所有者	このシフト中にアクティビティを監視するシフト所有者。 (Optional) 別のユーザーを選択した場合、このシフトにアクセスできなくなります。
状況	シフトのステータス。次の値のいずれか 1 つを選択します。 ▪ ドラフト: シフトの詳細が不完全であることを示します。 ▪ 準備完了: シフトがアサイン可能であることを示します。 ▪ キャンセル: シフトがキャンセルされたことを示します。
リージョン	職場サイトの地域。
サイト	オフィスの敷地があるサイトの場所。
敷地	オフィスビルがある敷地の名前。
建物	オフィスフロアがある建物の名前。
フロア	エリアがあるフロアの名前または番号。
エリア	このシフト中の運用および使用に有効なエリア。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> このシフトが敷地内のすべてのオフィスビルに適用される場合は、[建物]、[フロア **(Floor)]**、および [エリア **(Area)]** フィールドを空にしておくことができます。シフトとそのスケジュールは、この敷地に関連付けられている建物、フロア、およびエリアのすべてのレコードに自動的に適用されます。

b. [更新] を選択します。

5. オプション: このシフトにアサインされている従業員のリストを変更します。

a. [ユーザー] 関連リストで、[編集] をクリックします。

b. ユーザーを追加または削除します。

6. オプション: このシフトに関連付けられているワークスペースのリストを変更します。

a. [場所] 関連リストで、[編集] を選択します。

b. エリアとスペースを追加または削除します。

自分が所有しているシフトの職場予約をレビュー

ワークプレイスコア で自分が所有しているシフトに対して行われた職場予約と予約要求を確認します。要求処理待ちを特定し、職場マネージャーと協力して解決することができます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core workplace_shift_owner

手順

1. 職場マネージャーにより従業員または職場予約から予約要求に移動します。

2. シフトに対して要求または作成されたすべての予約を確認します。

3. オプション: 詳細を表示するには、予約レコードを開きます。

(Optional) 別のワークスペースを従業員に割り当てる、または予約の日付を変更するなど、予約を変更する場合は、職場マネージャーに連絡して変更を要求します。

4. オプション: 従業員の要求を表示している場合は、[処理待ち] ステータスの要求を書き留め、職場マネージャーと協力して解決することができます。

従業員のためのワークスペース予約の管理

ワークプレイスコア で従業員が利用可能なエリアを予約し、処理待ちになっている従業員からの予約の要求を確認して、従業員が職場に復帰したときの物理的な距離を確保する対策を実施できるようにします。予約すると、利用可能な場所に関する通知が従業員に送信されます。また、ワークプレイスサービスデリバリ でも ワークプレイス予約管理 アプリケーションのより高度な職場予約オプションを利用できます。

従業員のための職場予約の作成

職場エリアの予約

職場のマネージャーとして、従業員のためにオフィスビルのフロアのエリアを予約できます。従業員がオフィスに戻ると、予約エリアの任意のスペースで作業できます。職場のエリアに対して、マネージャが設定できる従業員予約数は、そのエリアに定義された

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャパシティによって決まります。エリアの [キャパシティ] フィールドが「**0**」に設定されているか、空のままになっている場合は、そのエリアは予約できません。

スペース予約の個別作成

定義したシフトを使用して、1 日または複数日について、従業員のスペース予約を作成できます。

スペース予約の一括作成

特定の日付範囲で、シフトにアサインされている複数の従業員に対して一括で予約で生成することができます。たとえば、この機能を使用して、全員が同じシフトにアサインされる特定の部門の従業員に対して予約を作成することができます。

従業員スペース予約の子予約レコード

社員向けに職場を予約すると、指定した期間の作業日ごとに子予約レコードが作成されます。適用可能な日は、その予約に選択するシフトスケジュールによって決まります。最初に作成した予約が、親予約レコードになります。

子予約と、指定した期間の任意の日の既存の予約が競合する場合は、その日の子予約レコードは生成されません。さまざまな職場についてその日の予約を手動で作成できます。

たとえば、2020 年 6 月 1 日～ 6 月 10 日の午後シフトのマーク・アンドリューのために職場 2CN1612 の予約を作成したとします。2020 年 6 月 1 日～ 6 月 10 日の勤務日それぞれについて、職場 2CN1612 に対するマーク・アンドリューの子予約レコード (8 つ) が作成されます。ただし、別の社員ジェーン・ドウのために 2CN1612 が 2020 年 6 月 8 日に予約されている場合、2020 年 6 月 8 日のマーク・アンドリューの子予約は作成されません。2020 年 6 月 8 日の別の職場については、マーク・アンドリューの予約を手動で作成できます。

親予約の詳細を後日変更すると、すべての子予約 (日付が過去のものは除く) は、それに従って更新されます。

従業員からのスペース予約の要求の操作

従業員が指定した日付範囲で職場を要求しマネージャーがその要求を承認すると、アプリケーションは要求されたスペースの使用可否をチェックします。指定された期間のいずれかまたはすべての日で職場が利用不可な場合、その要求は [処理待ち] ステータスに移行します。職場マネージャーはこれらの処理待ちの予約要求を確認し、その従業員に別の職場を割り当てて要求を完了することができます。

職場エリアのキャパシティ定義

エリアの予約を可能にするには、ワークプレイスコア で職場エリアのキャパシティを設定します。これらのエリアのワークスペース予約は、キャパシティによって制限されるため、安全ガイドラインを遵守できます。

始める前に

- 職場データを追加します。
- 職場エリアに対して、最大キャパシティを詳細に設定していることを確認してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > スペースアドミニストレーション > エリア.
2. キャパシティを追加するエリアを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [エリア (Area)] フォームで、[キャパシティ] フィールドに値を入力します。
   たとえば、物理的な距離のガイドラインに従ったときに、このエリアの安全な最大人数が 8 人である場合、値を 8 に設定します。
4. [更新] を選択します。

従業員のための職場予約の作成

定義したシフトとシフトスケジュールを使用して、ワークプレイスコア アプリケーションで従業員に対してワークスペース予約を作成します。

始める前に

- 職場のシフトの定義。
- シフトに従業員をアサイン。
- エリアとスペースをシフトに関連付ける。
- 職場エリアのキャパシティ定義。
- 職場における従業員と職場のマッピングを示すデータがあることを確認してください。

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

割り当てられたシフトに従って、1 日または複数日について、従業員の職場を予約します。

次の場所に移動して、予約フォームにアクセスすることもできます。 ワークプレイス安全管理 > スペース予約 > 新規作成.

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > ワークプレイスサービスポータルホーム.

   注:
   従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します: 職場 > すべての職場を参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

   a. [カタログ] を選択します。

   b. [カテゴリ別参照] を選択します。

   c. [職場サービスカタログ] で、[サイトの安全性] を選択します。

      注:
      ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 拠点の安全性.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [スペースを予約] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

予約フォーム

フィールド	説明
シフト	この予約対象のシフト。
ロケーション	この予約対象のエリアまたはスペース
要求元	この予約対象の従業員。
開始日	予約が有効になる開始日時。
終了日	予約が有効な状態を終了する日時。

5. [送信] を選択します。
6. ワークプレイスサービスポータル の検証ページから予約フォームにアクセスしている場合は、別の予約を作成したり、既存のすべての予約を表示したりできます。

タスクの結果

- スペースを予約した場合、子予約レコードは、指定した期間の予約ごとに作成されます。
- 予約の詳細が事前に設定されたメールが、シフト所有者と職場の予約対象の従業員に送信されます。
- 予約は、すべての予約のリストに追加されます。このリストを表示するには、次の場所に移動します。 ワークプレイス安全管理 > スペース予約 > すべての予約.

複数の従業員のための職場予約の作成

1 日または複数日のシフトにアサインされているすべての従業員に対して、職場予約を一括で自動的に生成します。

始める前に

- 職場のシフトの定義。
- シフトに従業員をアサイン。
- エリアとスペースをシフトに関連付ける。
- シフトに関連付けられている場所の数が、シフトにアサインされている従業員の数を超えていることを確認してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 ワークプレイス安全管理 > シフト管理 > すべて.
2. 一括予約を生成するシフトを開きます。
3. [一括予約を生成] を選択します。
4. [開始日] と [終了日] フィールドから日付範囲を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1 日の一括予約を作成する場合は、開始日と終了日を同じ日に設定できます。それ以外の場合は、日付範囲を設定します。

5. **[OK]** を選択します。

タスクの結果

このシフトの従業員の予約は、指定された日付のシフトに関連付けられた場所に対して作成されます。これらの予約を表示するには、 ワークプレイス安全管理 > スペース予約 > すべての予約.

処理待ちの職場予約要求の確認

ワークプレイスコア で処理待ちになっている従業員からのワークスペース予約の要求を確認し、使用可能なワークスペースをアサインしてそれらの要求を完了します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > 職場要求 > 保留中.
2. 対応する処理待ちの要求を開きます。
3. 関連する予約レコード (親予約) を開きます。
   a. [予約] フィールドの横の [情報] (ⓘ) アイコンを選択します。
   b. 目的の要求の [レコードを開く **(Open Record)]** を選択します。
4. [予約] フォームで、要求されているワークスペースの場所、開始日と終了日、その期間に確認されている予約の数など、予約の詳細を確認します。
   それらの詳細から、要求された場所に対して従業員の予約が取れない日数とそれらの日付を確認します。
5. 要求された場所に対する予約が取れない日がある場合、すべての予約が取れない希望日に対して処理待ちの要求を調整して職場にアサインします。
   - すべての日付に対して職場が使用可能になるように親予約でワークプレイスの場所を変更します。それによって、適用されるすべての将来の子予約の場所も更新されます。
     a. [ワークプレイスの場所 **(Workplace location)]** フィールドから別の場所を選択します。
     b. [更新] を選択します。
   - この従業員のために、予約が取れない特定の日付に新しいワークプレイスの場所で子予約を作成します。
     a. [予約] 関連リストで、[新規] を選択します。
     b. [開始] フィールドと [終了] フィールドで開始日と終了日を選択します。
     c. [ワークプレイスの場所 **(Workplace location)]** フィールドから場所を選択します。

        スペースのリストに、要求された日付に使用可能な場所が表示されます。

     d. [送信] を選択します。
6. 予約が取れなかったすべての日付について処理ができたら、処理待ちの職場タスクのステータスを [完了してクローズ] に更新します。
7. オプション: 対応したいすべての処理待ちの職場要求について、この処理を繰り返します。

タスクの結果

職場要求のステータスが [完了してクローズ] に更新されると、その予約の情報は職場要求の [メモ] フィールドに入力されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場への到着の設定とトラッキング

職場のマネージャーは、職場のさまざまな場所を対象として ワークプレイスコア で到着間隔と人数を設定し、従業員のオフィスへの時差入室を図ることができます。従業員は、指定された到着スロットの中から選択できます。

職場のマネージャーは、職場の入退出ゲート、エレベータ、ジム、カフェテリアなど、さまざまな場所に対して到着時刻とキャパシティを設定できます。次に、従業員はこれらの場所への到着を利用可能な時間スロットでスケジュールできます。

たとえば、カフェテリアの到着時刻を正午、午後 1 時、2 時、3 時とし、すべてのスロットに 15 人のキャパシティを設定するとします。最大 15 人の従業員が、所定の日のこれらの各時刻でのカフェテリアへの到着をスケジュールできます。

職場の到着間隔を設定することで、オフィスへの入退出、エレベータの使用、ランチの受け取り、ジムの使用などの従業員の行動をスムーズにして、長い行列での待ち時間列や、特定の場所への集中を回避できます。

重要:
ワークプレイスコア バージョン 2.3 以降、アプリケーションにタイムゾーンが導入されています。ワークプレイスコア バージョン 2.2 以前で作成されたすべての到着スケジュールは、アップグレード後に非アクティブ化されます。

従業員に対して職場への到着スケジュールを設定する

職場のさまざまな場所に対して、ワークプレイスコア で到着スロット時間を設定し、各スロットのキャパシティを指定します。到着スケジュールを設定することで、従業員がこれらの場所に時間をずらして安全に入れます。

始める前に

- 職場データを追加します。
- 職場の各所に到着スケジュールのデータがあることを確認してください。
- タイムゾーンが、到着に使用する建物のタイムゾーンに設定されていることを確認してください。

重要:
ワークプレイスコア バージョン 2.3 以降、アプリケーションにタイムゾーンが導入されています。ワークプレイスコア バージョン 2.2 以前で作成されたすべての到着スケジュールは、アップグレード後に非アクティブ化されます。既存の顧客と新規の顧客の両方が、既存の到着スケジュールに対して次のアクションを実行してアクティブに設定する必要があります。

1. 到着スケジュールを作成または更新している建物のタイムゾーンを設定します。

   注:
   フロア、エリア、スペースの到着スケジュールを作成または更新している場合は、それが位置する建物を選択してください。

   a. 検索項目 ワークプレイス安全管理 > スペースアドミニストレーション.
   b. 到着スロットをスケジュールする場所に基づいて、[建物]、[フロア **(Floor)**]、[エリア **(Area)**]、または [スペース] を選択します。
   c. タイムゾーンを設定する建物、フロア、エリア、またはスペースを選択します。
   d. 建物のタイムゾーンを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 建物を選択した場合は、[タイムゾーン] にタイムゾーンを設定します。
- フロア、エリア、またはスペースをフォームで選択した場合は、ⓘ フィールドの横にあるプレビューアイコン (ワークスペースの場所情報 **(workplace location info)** アイコン) を選択します。
  - ダイアログボックスで、[レコードを開く **(Open Record)]** を選択します。
  - [建物] フォームで、[タイムゾーン] にタイムゾーンを設定します。

e. [更新] を選択します。

> **注:**
> この建物および関連付けられたフロア、エリア、またはスペースに作成されたすべてのアクティブな到着スケジュールが非アクティブ化されます。このスケジュールに関連付けられている今後のすべての到着要求はキャンセルされます。

f. 表示される警告で **[OK]** を選択します。

2. セッションのタイムゾーンを建物のタイムゾーンに変更します。

> **注:**
> **glide.timezone_changer.roles** プロパティに sn_wsd_core.workplace_manager ロールが含まれていることを確認します。含まれていない場合は、システムアドミニストレーターにロールを含めるように依頼して、タイムゾーンを変更できるようにしてください。

a. インスタンスヘッダーの [設定] アイコン ( ) を選択します。

b. [タイムゾーン] フィールドを、到着スケジュールを作成または更新している建物のタイムゾーンに設定します。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

手順

1. 移動先 ワークプレイス安全管理 > 職場到着スケジューリング.

2. [到着スケジュールを作成 **(Create Arrival Schedules)]** を選択します。

3. フォームのフィールドに入力します。

到着スケジュールフォーム

フィールド	説明
ワークプレイスの場所	到着時間をスケジュールする建物、フロア、エリア、またはスペースを選択します。
到着スケジュール時間	従業員がこの場所への到着を許される最初の時刻 (時間、分、秒)。 例: 12 30 00。
アクティブ	この予定時刻がアクティブかどうかを示すオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	アクティブとしてマークされている場合、この予定時刻は、利用可能な時間スロットのリストに毎日表示されます。
キャパシティ	このスロット時間にこの場所への到着をスケジュールできる従業員の最大数。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果

このワークプレイスの場所に、指定された時刻とキャパシティで到着スケジュールが作成されます。到着スケジュールを表示するには、次に移動します: ワークプレイス安全管理 > 職場到着スケジューリング > 到着スケジュール.

職場の場所への到着時刻をスケジュールします。

長い行列を避け、安全にその場所に入室できるように、職場の場所に対して ワークプレイスコア で到着時刻をスケジュールします。

始める前に

モバイルデバイスを使用して到着をスケジュールするには、 Now Mobile 見てみましょう

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ServiceNow ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で職場サービスカタログを構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > ワークプレイスサービスポータルホーム.

   注:
   従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します: 職場 > すべての職場を参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

   a. [カタログ] を選択します。

   b. [カテゴリ別参照] を選択します。

   c. [職場サービスカタログ] で、[サイトの安全性] を選択します。

      注:
      ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 拠点の安全性.

3. [到着をスケジュールする **(Schedule your arrival)**] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. フォームのフィールドに入力します。

[到着をスケジュールする **(Schedule your arrival)]** フォーム

フィールド	説明
エントリポイント	到着をスケジュールする場所。
建物のタイムゾーン	選択したエントリーポイントをビルドするためのタイムゾーン。
日付	到着日。
到着時刻	到着時間。時刻は 24 時間形式で表示されます。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果
到着要求が作成されました。Web ページまたはモバイルの画面が更新され、到着要求の詳細が表示されます。

次のタスク
到着スケジュールの詳細をいつでも確認できます。

1. プラットフォームに応じて、次のいずれか 1 つを実行して要求を表示してください。
   - ワークプレイスサービスポータル で、 [要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
   - Now Mobileナビゲーションバーで **[For Me** (自分)] をタップし、[自分の要求 (My Request)] セクションまで下にスクロールして自分の要求を表示します。
2. 到着をキャンセルする場合は、到着要求を選択して、[到着をキャンセル] を選択します。

職場への到着スケジュールの更新

建物のタイムゾーンを定義し、到着スケジュールのキャパシティを変更し、スケジュールをアクティブまたは非アクティブに設定します。

始める前に

- 職場データを追加します。
- ワークスペースの場所の到着スケジュールのデータがあることを確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タイムゾーンが、到着に使用する建物のタイムゾーンに設定されていることを確認してください。

重要:
ワークプレイスコア バージョン 2.3 以降、アプリケーションにタイムゾーンが導入されています。ワークプレイスコア バージョン 2.2 以前で作成されたすべての到着スケジュールは、アップグレード後に非アクティブ化されます。既存の顧客と新規の顧客の両方が、既存の到着スケジュールに対して次のアクションを実行してアクティブに設定する必要があります。

1. 到着スケジュールを作成または更新している建物のタイムゾーンを設定します。

   注:
   フロア、エリア、スペースの到着スケジュールを作成または更新している場合は、それが位置する建物を選択してください。

   a. 到着スケジュールを更新する場合は、次の手順を実行してください：
      i. 横にある [ワークスペースの場所情報 (workplace location info)] アイコン (ワークスペースの場所情報 **(workplace location info)** アイコン) を選択します。
      ii. ダイアログボックスで、[レコードを開く **(Open Record)**] を選択します。
      iii. [ワークスペースの場所 **(Workplace location)**] の値がフロア、エリア、またはスペースの場合は、[建物] フィールドの横にある アイコン (ワークスペースの場所情報 (workplace location info) アイコン) を選択します。
   b. [建物] フォームで、[タイムゾーン] にタイムゾーンを設定します。
   c. [更新] を選択します。

      注:
      この建物および関連付けられたフロア、エリア、またはスペースに作成されたすべてのアクティブな到着スケジュールが非アクティブ化されます。このスケジュールに関連付けられている今後のすべての到着要求はキャンセルされます。

   d. 表示される警告で **[OK]** を選択します。
2. セッションのタイムゾーンを建物のタイムゾーンに変更します。

   注:
   glide.timezone_changer.roles プロパティに sn_wsd_core.workplace_manager ロールが含まれていることを確認します。含まれていない場合は、システムアドミニストレーターにロールを含めるように依頼して、タイムゾーンを変更できるようにしてください。

   a. インスタンスヘッダーの [設定] アイコン ( ) を選択します。
   b. [タイムゾーン] フィールドを、到着スケジュールを作成または更新している建物のタイムゾーンに設定します。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > 職場到着スケジューリング.
2. [到着スケジュール] を選択します。
3. 更新したい到着スケジュールを選択してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 到着要求が関連付けられている場合、到着スケジュールの [ワークスペースの場所 **(Workplace location)**] フィールドまたは [到着スケジュール時間 **(Arrival schedule time)**] フィールドを更新できません。変更された [ワークスペースの場所 **(Workplace location)**] フィールドまたは [到着スケジュール時間 **(Arrival schedule time)**] フィールドの新しい到着スケジュールを作成する必要があります。

4. スケジュールをアクティブ化するには、[アクティブ] オプションを選択します。
5. キャパシティを変更するには、[キャパシティ] フィールドを編集します。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果
到着スケジュールが更新されます。

ワークスペースの予約

オフィスに戻る準備ができたら、ワークプレイスコア でワークスペースの予約を行います。職場を 1 日以下の期間で直接予約したり、指定した期間のワークスペースを要求したりできます。予約の要求が承認されて確認されると、その予約の詳細についての通知を受け取ります。

> **重要:**
> ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow® により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

職場の予約

従業員は、ワークプレイスサービスポータル または Now® Mobile アプリを使用して職場の予約を要求できます。

予約時に、アクセスを希望する利用可能なスペースを選択するか、利用可能なエリアを選択できます。エリアを予約した場合は、オフィスに戻ったときに、そのエリア内の利用可能なスペースから作業を行うことができます。

組織で定義されているシフトスケジュールから、自分でシフトを選択できます。組織でシフトを使用していない場合は、カスタム期間を選択できます。組織のガイドラインに応じて、予約の要求には承認が必要になる場合があります。

> **注:**
> 職場が必要な期間が 1 日以下のみの場合は、直接予約することができ、要求を送信して承認を得る必要はありません。

すべての予約要求のステータスと詳細は、ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリで確認できます。

スペース予約の要求状況

スペース予約要求を送信すると、承認マネージャーまたは職場マネージャーが実行したアクションに基づいてステータスが変更されます。

- マネージャーが要求に対応していない場合、要求のステータスは [承認待ち] のままになります。
- マネージャーが要求を承認し、空きスペースが確認された場合、その要求のステータスは [完了してクローズ] に変化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- マネージャーが要求を却下した場合、その要求のステータスは [未完了でクローズ] に変化します。
- マネージャーが要求を承認しても、要求したスペースがすべてまたは数日利用できない場合、要求のステータスは [処理待ち] に変わります。

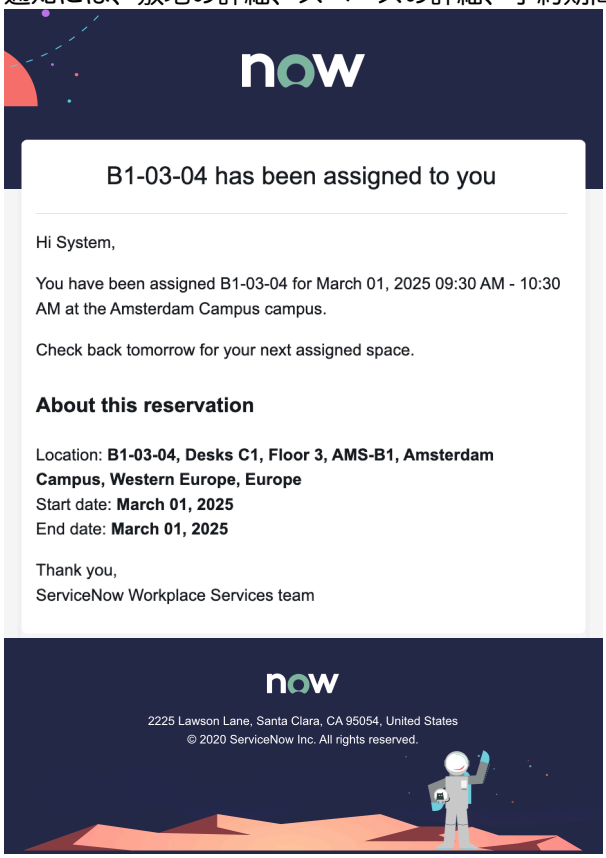
  職場マネージャーをフォローアップして、割り当てられた新しいスペースを取得し、処理待ちのスペース要求を解決することができます。

- 要求をキャンセルすると、要求のステータスが [キャンセル] に変わります。

メール通知とプッシュ通知

カタログアイテムからスペース予約要求を送信した場合、または代理で要求が送信された場合は、要求に関するメール通知が送信されます。Now Mobileアプリをお持ちの場合は、予約要求に関するプッシュ通知が届きます。

通知には、敷地の詳細、スペースの詳細、予約期間が含まれます。



複数日のワークプレイス予約の要求

ワークプレイスコア を使用して、オフィスに戻る期間 (複数日) のワークプレイス予約を要求します。

始める前に

モバイルデバイスを使用して職場の予約を要求するには、 Now® Mobile 見てみましょう

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **重要:**
> ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で職場サービスカタログを構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて

定義されたシフトスケジュールから、またはオフィスで作業する特定の日付範囲のカスタム時間に対して、職場予約を要求します。

モバイルデバイスを使用して、[予約] フォームにアクセスすることもできます。Now Mobile アプリから、 サービス > ワークプレイス安全管理 をクリックし、[短期的なシフトとスペースの要求] または [短期的なスペースの要求] を選択します。

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > ワークプレイスサービスポータルホーム.

> **注:**
> 従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します: 職場 > すべての職場を参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

a. [カタログ] を選択します。

b. [カテゴリ別参照] を選択します。

c. [職場サービスカタログ] で、[サイトの安全性] を選択します。

> **注:**
> ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 拠点の安全性.

3. 事前定義されたシフトまたはカスタム時間のスペースを予約します。

- 定義済みのシフトスケジュールでスペースを予約するには、[短期的なシフトとスペースの要求 **(Request a short-term shift and space)]** を選択します。
- カスタム時間のスペースを予約するには、[短期的なスペースの要求 **(Request a short-term shift and space)]** を選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

> **注:**
> 以下のフィールドの一部の可視化は、アドミニストレーターによって行われたアプリケーション設定により異なります。

短期間のスペースの予約フォーム

フィールド	説明
リージョン	オフィスの場所の地域。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
サイト	オフィスの場所。
敷地	オフィスビルの敷地。
建物	復帰したいオフィスビル。
開始日	職場へのアクセスを開始する日付。
終了日	職場へのアクセスを終了する日付。
シフト	オフィスに訪問したいシフトスケジュール。 選択した場所と日付範囲で利用可能なシフトのみが表示されます。 自分が所属しているシフトのみが表示されます。これは、組織によって設定されたシステムプロパティに依存しています。
シフト詳細	選択したシフトの詳細。 そのシフトの詳細は、シフト選択に基づいて自動入力されます。
各日の開始時間	職場へのアクセスを開始する時間。 このフィールドは、[短期的なスペースの要求] を選択した場合に表示されます。
各日の終了時間	職場へのアクセスを終了する時間。 このフィールドは、[短期的なスペースの要求] を選択した場合に表示されます。
フロア	アクセスを希望するエリアまたはスペースがあるフロア。

自動翻訳

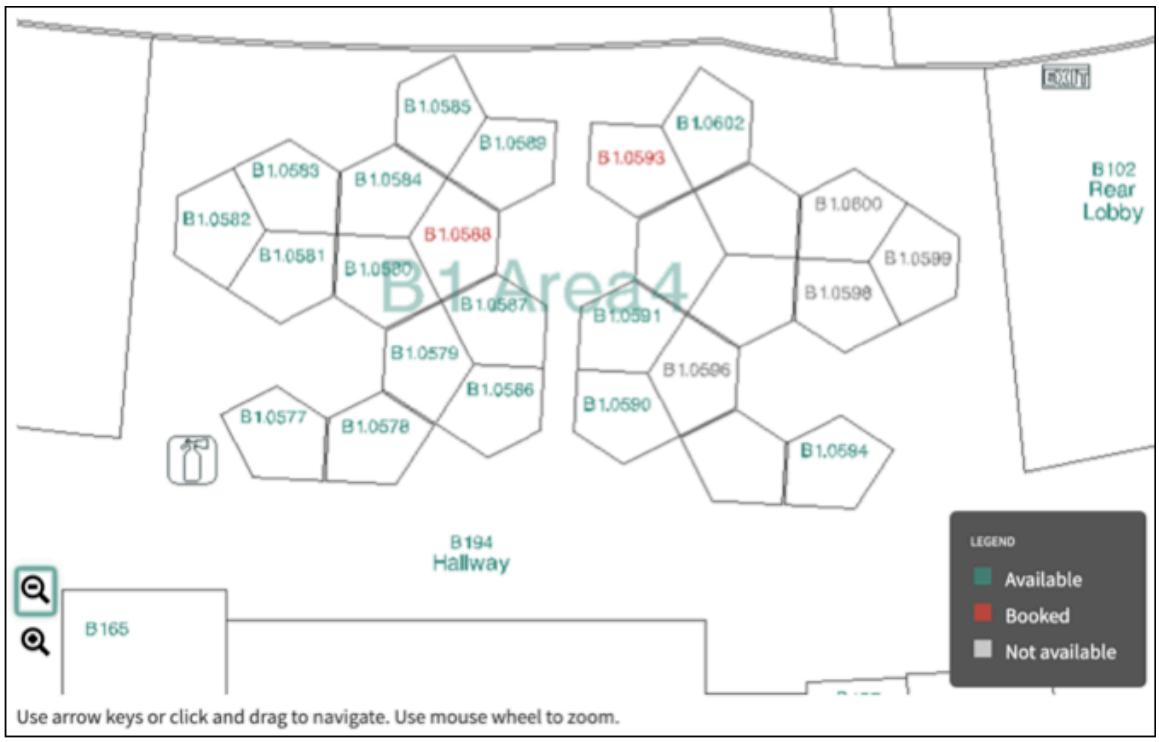
5. [エリア **(Area)]** と [スペース設定] フィールドが利用可能である場合は、予約するエリアまたはスペースを選択してください。
   - ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用していて、どの職場を選択するかわかっている場合は、[エリア **(Area)]** フィールドまたは [スペース] フィールドからエリアまたはスペースを選択してください。
   - ワークプレイスサービスポータル を使用していてワークスペースのフロアプランをアップロードしてある場合は、フォームの下部に表示されているインタラクティブなフロアプランからエリアまたはスペースを選択することもできます。ワークプレイスサービスポータル ヘッダーのアニメーション () は、そのマップが表示されていることを示します。マップが完全に表示されるまで待機します。

     職場のラベルの色は、それらの使用可否を示しています。
     - 緑：予約時にアクティブな職場で、選択した日時に利用できます。
     - 赤：職場は予約時にアクティブですが、選択した日時には使用できません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムアドミニストレーターがこの設定を有効にしている場合は、予約済みスペースにマウスカーソルを合わせることで、誰が予約しているかを確認できます。

- グレー：職場は予約時に非アクティブです。



6. [送信] を選択します。

タスクの結果

Web ページまたはモバイル画面が更新されて、送信した予約の要求が表示されます。要求のステータスは [承認待ち] に設定されています。これは、その要求が承認のためにマネージャーに送信されたことを示しています。

次のタスク

ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用すると、予約の要求のステータスを確認するか、または要求のキャンセルを選択できます。

- ワークプレイスサービスポータル で、[要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
- Now Mobile アプリのナビゲーションバーで [自分用] をタップし、[自分の要求 **(My Request)**] セクションまで下にスクロールすると、自分の要求と予約が表示されます。
- 予約をキャンセルするには、ワークプレイスサービスポータル の [要求] ページまたは Now Mobile の [自分の要求 **(My Request)**] ページに移動します：
  - 予約要求をキャンセルするには、[要求のキャンセル] を選択します。
  - 予約の要求内にある 1 つの予約をキャンセルするには、[予約の詳細] を選択します。キャンセルする予約を選択し、[予約をキャンセル] を選択します。

ワークプレイスの日付予約

ワークプレイスコア を使用して、オフィスに戻る日のワークプレイスを予約します。

始める前に

モバイルデバイスを使用してワークプレイスを予約するには、 Now® Mobile 見てみましょう

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **重要:**
> ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で職場サービスカタログを構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
オフィスで作業したい日に、24 時間以内の使用時間でスペースを予約します。定義されたシフトスケジュールまたはカスタムタイミングのいずれかでスペースを予約します。

Now Mobile アプリから予約フォームにアクセスすることもできます。移動先: サービス > ワークプレイス安全管理 をクリックし、[シフトとスペースを**1**日 予約] または [スペースを**1**日予約] から選択します。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター > 職場サービス.

> **注:**
> 従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します: 職場 > すべての職場を参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

a. [カタログ] を選択します。

b. [カテゴリ別参照] を選択します。

c. [職場サービスカタログ] で、[サイトの安全性] を選択します。

> **注:**
> ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 拠点の安全性.

3. 定義済みの終日シフトまたはカスタム時間に対してスペースを予約します。

- 定義済みのシフトスケジュールでスペースを予約するには、**[1**日のシフトおよびスペースを予約します **(Reserve a shift and space for a day)]** を選択します。
- カスタムのタイミングでスペースを予約するには、**[1**日のスペースを予約 **(Reserve a space for a day)]** を選択します。

4. [スペースを予約] フォームで、フィールドに入力します。

フィールド値の説明については、「スペースの予約フォーム」を参照して ください。

> **注:**
> 以下のフィールドの一部の可視化は、アドミニストレーターによって行われたアプリケーション設定により異なります。

5. [エリア **(Area)]** と [スペース] フィールドが利用可能である場合は、予約するエリアまたはスペースを選択してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

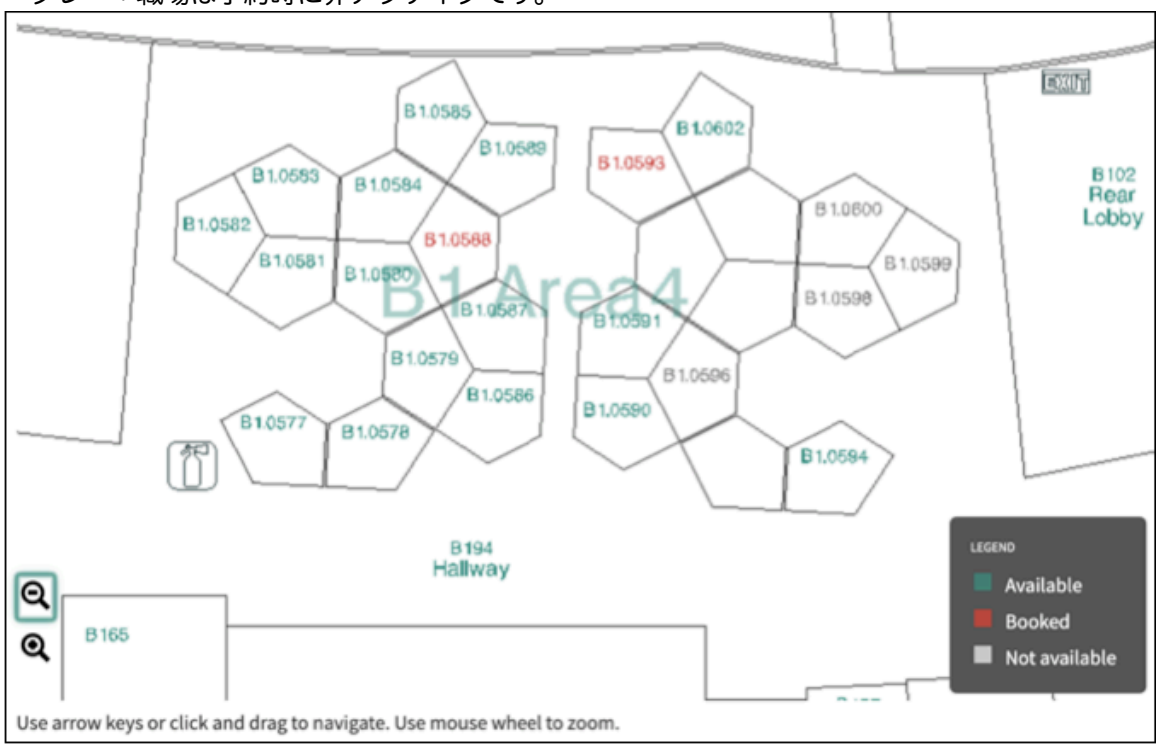
- ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用していて、どの職場を選択するかわかっている場合は、[エリア **(Area)]** フィールドまたは [スペース] フィールドからエリアまたはスペースを選択してください。
- ワークプレイスサービスポータル を使用していてワークスペースのフロアプランをアップロードしてある場合は、フォームの下部に表示されているインタラクティブなフロアプランからエリアまたはスペースを選択することもできます。ワークプレイスサービスポータル ヘッダーのアニメーション ( ) は、そのマップが表示されていることを示します。マップが完全に表示されるまで待機します。

  職場のラベルの色は、それらの使用可否を示しています。

  - 緑：予約時にアクティブな職場で、選択した日時に利用できます。
  - 赤：職場は予約時にアクティブですが、選択した日時には使用できません。

    システムアドミニストレーターがこの設定を有効にしている場合は、予約済みスペースにマウスカーソルを合わせることで、誰が予約しているかを確認できます。

  - グレー：職場は予約時に非アクティブです。



6. [送信] を選択します。

タスクの結果

Web ページまたはモバイル画面が更新されて、予約の詳細が表示されます。

次のタスク

ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用すると、いつでも予約の要求の詳細を確認するか、またはキャンセルを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ワークプレイスサービスポータル で、 [要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
- Now Mobile アプリのナビゲーションバーで [自分用] をタップし、[自分の要求] セクションまで下にスクロールすると、自分の要求と予約が表示されます。

  組織でモバイルデバイスから Uber を予約する機能が有効になっている場合は、Now Mobile 上の予約の詳細画面に **[uber** を予約] オプションが表示されます。モバイルデバイスにアプリがインストールされている場合、タップすると、Uber モバイルアプリにリダイレクトします。

予約の 15 分前にチェックインのメール通知が送信され、予約終了時間の 30 分前に別のチェックアウトのメール通知が送信されます。

- チェックインメールで、次のいずれかのアクションを選択します。
  - [チェックイン]：予約をチェックインします。
  - [この予約をキャンセル]：予約が必要なくなった場合にキャンセルします。
  - (オプション) [チェックアウト]：予約終了時間の前に早目にチェックアウトします。

  注:
  予約開始時刻から 30 分以内にチェックインする必要があります。チェックインしないと、予約はキャンセルされます。

- 予約終了時間前に受信するチェックアウトメールで、[チェックアウト] を選択して予約をチェックアウトします。

  注:
  予約終了時間の後 1 時間以内にチェックアウトする必要があります。チェックアウトしなかった場合、予約は自動的にチェックアウトされます。

従業員のワークスペース予約の要求の承認

ワークプレイスコア で従業員のエリアとスペース予約の要求を確認し、それを承認または却下します。

始める前に

モバイルデバイスを使用して職場要求を承認または却下するには、 Now® Mobile 見てみましょう

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow® により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：approver_user

手順

1. 予約承認タスクに移動します。
2. オプション: 要求の詳細を確認します。
3. [承認] または [却下] を選択して、要求を承認または却下します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場タスクの管理

ワークプレイスコア で職場タスクを使用すると、職場マネージャーは、シフトごとに職場で作成およびスケジュールされた職場アクティビティを監視できます。さらに、計画されたメンテナンスタスクやオンデマンドのメンテナンスタスクのスケジュールを立てたり、そうしたアクティビティの進行状況を記録するレポートを生成したりできます。

職場タスクの作成

さまざまな状況に対して、ワークプレイスコア アプリケーションで職場タスクを作成できます。

自動的に作成されたクリーニング前およびクリーニング後のタスク

職場マネージャーはシフトを作成し、従業員とスペースをシフトに関連付けることができます。シフトのステータスが [準備完了] に設定されている場合、システムはそのシフトのクリーニング前およびクリーニング後タスクを自動的に作成します。これらのタスクは、アプリケーションで利用可能なそれぞれのテンプレートを使用して生成されます。

> **注:**
> シフトにスペースが関連付けられていない場合、クリーニング前とクリーニング後のタスクは自動的に生成されません。

予定されているタスク

シフトに依存しない、繰り返し予定されているアクティビティのタスク。

アドホックタスク

オンデマンドクリーニングが必要な場合のアドホックタスク。

タスク割り当て

タスクの割り当ては、タスクタイプによって異なります。

- クリーニング前とクリーニング後のタスクは、テンプレートに基づいて自動的にアサインされます。
- 予定されているタスクは、これらのタスクを生成するために使用される予定のタスク定義に基づいて自動的にアサインされます。
- アドホックタスクは、職場マネージャーがこれらのタスクを作成するときに手動で割り当てることができます。

完了の署名

職場アクティビティの監査とコンプライアンスのために、職場マネージャーは完了した職場タスクに電子署名できます。このアクションにより、署名されたフォームの PDF が生成され、タスクに添付されます。

職場タスクテンプレートの設定

ワークプレイスコア で職場タスクを作成するために使用できるテンプレートを設定します。事前定義された職場タスクテンプレートを変更するか、独自のテンプレートを作成して、職場タスクに関連付けることができます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

テンプレートを設定すると、フィールドへの自動的入力により、ワークプレイスコア でタスクを作成するプロセスが簡素化されます。以下の定義済みテンプレートをアプリケーションで利用できます。

- クリーニング前
- クリーニング後

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > 職場タスクテンプレート.
2. 新しいテンプレートを作成するか、既存のテンプレートを変更します。
   - 新しいテンプレートを作成する場合は、[新規] を選択します。
   - 既存のテンプレートを変更する場合は、目的のテンプレートを開きます。

   テンプレートフォームフィールドの詳細については、「テンプレートの作成」を参照してください。
3. [テーブル] フィールドで [職場タスク **[sn_wsd_core_workplace_task]**] テーブルを選択します。
4. オプション: 必要な職場タスクタイプにテンプレートを適用します。
   a. [テンプレート] セクションで、左側の列にある [職場タスクタイプ] フィールドを選択します。
   b. 右側の列で必要なタスクタイプを選択します。
5. [送信] を選択します。
6. テンプレートにチェックリストを追加します。
   チェックリストを追加する手順については、「職場タスクチェックリストを作成」を参照してください。
7. [更新] を選択します。

職場タスクチェックリストを作成

ワークプレイスコア で、それぞれの職場タスクテンプレートに一意のチェックリストを作成できます。既存のチェックリストテンプレートから、すばやくチェックリストを作成することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

以下がそろっていることを確認します。

- 職場タスクテンプレートのチェックリストを追加する場合は、アプリケーションで既に作成されている職場タスクテンプレート。
- 職場タスクのチェックリストを追加する場合は、アプリケーションで既に作成されている職場タスク。

個々の職場タスクレコードのチェックリストを作成することもできます。

手順

1. 同じテンプレートを使用するすべてのタスクに含めるチェックリストを作成するか、特定のタスクにチェックリストを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. [チェックリスト] セクションで、[チェックリスト] フォーマッターの横にある下向き矢印 ( ) を選択します。
3. チェックリストを追加します。
   - 新しいチェックリストを作成する場合は、[新規作成] を選択します。
   - 既存のチェックリストテンプレートを使用する場合は、[テンプレートから作成] を選択してテンプレートを選択します。
4. チェックリストアイテムを追加します。
   a. [項目を追加] アイコン ( ) を選択し、チェックリストアイテムのテキストを入力します。
   b. Enter キーを押してチェックリスト項目を追加します。
   必要な数だけ追加のチェックリストアイテムを追加します。
5. オプション: 不要なチェックリストアイテムを削除するには、[アイテムを削除] アイコン ( ) を選択します。
6. オプション: チェックリストアイテムの順序を変更するには、[ドラッグ] アイコン ( ) を選択して、アイテムをリスト内の別の位置にドラッグします。
7. [更新] を選択します。

タスクの結果

- 職場タスクテンプレートのチェックリストを作成した場合、この職場テンプレートを使用して作成されたどのタスクにもこのチェックリストが含まれます。
- 職場タスクフォームでチェックリストを作成した場合、チェックリストはそのタスクのみに含まれます。

次のタスク

必要に応じて、チェックリストをテンプレートとして保存して、簡単に再利用することができます。

職場タスクチェックリストをテンプレートとして保存

必要に応じて、ワークプレイスコア 職場タスクチェックリストをテンプレートとして保存して、簡単に再利用することができます。テンプレートを使用すると、チェックリスト項目が自動的にレコードに追加されるため、時間を節約できます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

レコードにテンプレートチェックリストを追加すると、テンプレートに影響を与えることなく、レコードのチェックリストアイテムを追加、編集、または削除できます。

手順

1. 作成したチェックリストが含まれているレコードに移動します。
   レコードへのアクセス方法については、「職場タスクチェックリストを作成」を参照してください。
2. [チェックリスト] セクションで、[チェックリスト] フォーマッターの横にある下向き矢印 ( ) を選択します。
3. [テンプレートとして保存] を選択します。
4. テンプレートの名前を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [ユーザーグループ] リストから、チェックリストテンプレートの使用を制限するグループを選択します。

   選択したグループのメンバーとチェックリストを作成したユーザーのみが、このチェックリストをテンプレートとして使用できます。このフィールドを空白のままにすると、テンプレート作成者以外誰もチェックリストテンプレートを使用できなくなります。

6. [保存] を選択します。

職場タスク署名テンプレートの設定

完了した ワークプレイスコア 職場タスクに署名するために使用できる署名テンプレートを設定します。アプリケーションで利用可能なデフォルトの署名テンプレートを設定するか、新しいテンプレートを作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
職場マネージャーが完了したタスクに署名すると、署名テンプレートを使用して電子署名 PDF ドキュメントが生成され、タスクに添付されます。職場タスクの署名については、「完了した職場タスクへの署名」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > アドミニストレーション > **HTML** 署名テンプレート.
2. [新規] をクリックするか、既存の署名テンプレートを開いて編集します。
   アプリケーションは、タスク署名テンプレートと呼ばれるデフォルトテンプレートを提供します。
3. フォームのフィールドで、値を入力したり変更したりします。

HTML 署名テンプレート

フィールド	説明
確認応答テキスト	署名の意味を明確化するテキスト。 たとえば、「この情報が真実であることを認めます」。
名前	署名テンプレートの名前。
アクティブ	テンプレートを使用可能にするオプション。使用するには、テンプレートをアクティブにする必要があります。
ドメイン	テンプレートにアサインされたドメイン。テンプレートにアクセスできるすべてのユーザーがこのテンプレートを表示して適用できるようにするには、[グローバル] を選択します。
テーブル	テンプレートに関連付けられたテーブル。選択したテーブルの [変数を選択 **(Select variables)**] フィールドで利用可能な変数が決まります。
本文	HTML テキストと変数のプレースホルダー。変数は、PDF が生成されると解決されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
変数を選択	テンプレートの本文で使用できる変数のリスト。変数は、選択したテーブルから情報を取得して、テンプレートをカスタマイズします。

4. [本文]フィールドで署名テンプレートの本文をカスタマイズします。

   a. テキストを入力して書式設定し、テンプレートの本文をデザインします。

   書式設定ツールを使用して、太字、斜体、下線、フォントスタイリングなどの書式設定オプションを適用します。

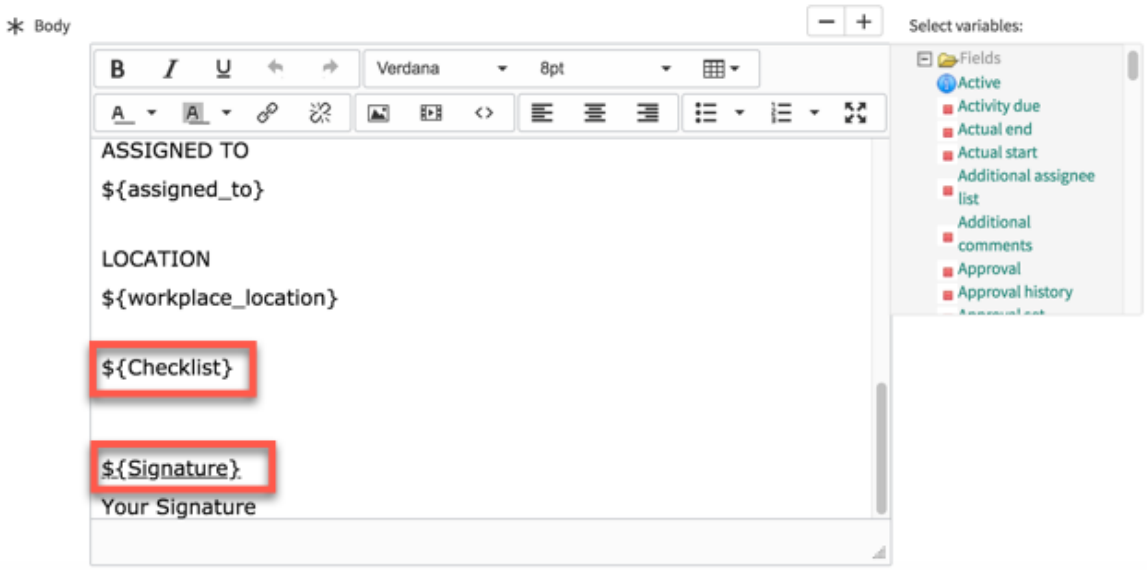
   b. 目的の場所にカーソルを配置し、[フィールド] で変数を選択して変数を挿入します。

   たとえば、クリーニングする場所を指定するには、「職場の次の場所に対してクリーニング完了:」というテキストを挿入し、スペースの後で、[変数を選択 **(Select variables)]** の [ワークプレイスの場所 **(Workplace location)]** を選択します。[本文] フィールドテキストの変数は、次のように表示されます。

   ```
   Cleaning finished for the Workplace location: ${workplace_location}
   ```

   PDF が生成されると、変数は実際の場所に置き換えられます。

5. [本文] フィールドの目的の場所に、次の変数を入力します。
   - ${Checklist}: チェックリスト変数を追加します。
   - ${Signature}: 署名変数を追加します。



署名済み PDF ドキュメントでは、署名とチェックリストが、これらの変数をテンプレート本文に入力した位置と同じ位置に埋め込まれます。

6. [送信] を選択します。
7. オプション: 職場マネージャーを代理操作してクローズ済みのタスクに署名することで、PDF ドキュメントの表示を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

計画タスク定義を作成

ワークプレイスコア で計画タスク定義を作成すれば、職場マネージャーは、頻繁に繰り返され、シフトに関係しないタスク (コーヒー自動販売機の清掃、フロアの清掃など) を簡単に生成できます。タスクの詳細とタスクを実行する頻度を簡単に指定できます。

始める前に

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

次の場所に移動して、計画タスク定義フォームにアクセスすることもできます ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > 計画タスクの定義 [新規] を選択します。

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > 職場サービスポータルホーム.

注:
従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します: 職場 > すべての職場を参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

a. [カタログ] を選択します。

b. [カテゴリ別参照] を選択します。

c. [職場サービスカタログ] で、[サイトの安全性] を選択します。

注:
ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 拠点の安全性.

3. [計画タスク定義の追加 **(Add planned task definition)]** をクリックします。

4. フォームのフィールドに入力します。

計画タスク定義フォーム

フィールド	説明
名前	計画タスク定義の名前 たとえば、会議室の清掃に「会議室の清掃」という名前を付けます。
スケジュール	計画タスクに使用する作業スケジュール。
職場タスクテンプレート	生成された計画タスクに使用されるテンプレート。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	テンプレートを選択すると、生成されたタスクに [担当者]、[簡単な説明]、および [職場タスクタイプ] などの特定のフィールドが自動的に入力されます。職場タスクのテンプレートについては、「職場タスクテンプレートの設定」を参照してください。
処理時間 (時間数)	計画タスクの完了にかかる時間。
計画終了時間	タスクを終了する日付と時刻。
計画開始時間	タスクを開始する日付と時刻。

5. [送信] を選択します。
6. ワークプレイスサービスポータル の検証ページからフォームにアクセスしている場合は、別の計画タスク定義を作成するか、この定義を使って計画タスクを即座に作成できます。

   注:
   この定義を使って計画タスクを後日作成することもできます。トピック「計画タスクを作成」の手順を参照してください。

タスクの結果

- 計画タスク定義は、すべての計画タスク定義のリストに追加されます。このリストを表示するには、次の場所に移動します: ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > 計画タスクの定義.
- この定義を使って計画タスクを作成した場合は、すべての計画タスクのリストに追加されます。これらのタスクを表示するには、次に移動します: ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > 計画タスク.

計画職場タスクを生成

ワークプレイスコア で計画タスク定義を使用すると、シフトには関係しない、繰り返し実施する作業の計画タスクを作成できます。たとえば、毎日午前 0 時にすべてのフロアと建物をクリーニングするために選択した日数のタスクを生成できます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

ワークプレイスサービスポータル の [タスクを追加] オプションを使って、計画タスクを個別に作成することもできます。この場合、選択した計画タスク定義の [計画開始時間] から [予定終了時間] までのすべての日について計画タスクを複数作成するのではなく、計画タスクを 1 つだけ作成します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > 計画タスクの定義.
2. リストで、計画タスク定義を開きます。
   計画タスク定義を新規作成するときに、計画タスクを即座に作成することもできます。
3. これらのタスクを実行するのに必要な日数と時間に基づいて、 [予定開始時間] および [予定終了時間] の値を選択します。
4. [今すぐ生成 **(Generate now)**] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

- 予定開始時間と予定終了時間に基づいて、スケジュールが発生するたびに予定タスクが作成され、職場タスク関連リストに表示されます。
- 生成された各予定タスクの [希望開始時間] は、各タスクの予定終了時間と処理時間の値から、次のように自動計算されます。

```
予定開始時間 = 予定終了時間 - 処理時間
```

に移動すると、計画されているすべてのタスクを表示できます ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > 計画タスク.

アドホック職場タスクを作成

予定されていないアクティビティについて一時的なタスクを ワークプレイスコア で作成します。たとえば、あるエリアで清掃されていないところがある、またはそのエリアを再度清掃する必要がある場合に、一時的な職場タスクを作成して、直ちに清掃を実施させることができます。

始める前に

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて
職場タスクフォームにアクセスすることもできます。 ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > 新規作成.

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > 職場サービスポータルホーム.

注:
従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します: 職場 > すべての職場を参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

a. [カタログ] を選択します。

b. [カテゴリ別参照] を選択します。

c. [職場サービスカタログ] で、[サイトの安全性] を選択します。

注:
ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 拠点の安全性.

3. [タスクを追加] を選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場タスクフォーム

フィールド		説明
職場タスクタイプ		職場タスクのタイプ。[アドホックタスク] を選択します。
ワークプレイスの場所		タスクを実行するワークプレイスの場所。
署名テンプレート		タスク署名テンプレートは、タスクが完了したときにそのタスクのサインオフに使用します。 詳細については、「完了した職場タスクへの署名」を参照してください。
状況		タスクの状態。
アサイン先グループ		タスクにアサインされたユーザーグループ。
アサイン先		タスクにアサインされたユーザー。
ベンダー		タスクを実行する従業員の所属するベンダー。
簡単な説明		アドホックタスクの簡単な説明。

5. [送信] を選択します。
6. ワークプレイスサービスポータル の検証ページからフォームにアクセスしている場合は、別のタスクを作成したり、リストのこのタスクレコードを表示したりできます。
7. タスクにチェックリストを追加し、タスクの完了に必要なアクションを追跡します。
   チェックリストを追加するには、次の場所に移動してタスクを開きます ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > すべて. 詳細については、「職場タスクチェックリストを作成」を参照してください。

タスクの結果

アドホックタスクは、すべてのタスクのリストに追加されます。このリストを表示するには、次の場所に移動します。 ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > すべて.

完了した職場タスクへの署名

スペース担当の職場マネージャーが、完了しクローズしたアクティビティに対して、職場タスク ワークプレイスコア の署名を行います。タスクに署名すると、職場アクティビティに対する PDF ドキュメントが生成されます。この PDF ドキュメントはコンプライアンス手順に役立ちます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > クローズ済み.
2. リストで、署名対象の職場タスクを選択して開きます。
3. [署名テンプレート] フィールドで、タスクに選択された署名テンプレートを確認します。
   詳細については、「職場タスク署名テンプレートの設定」を参照してください。
4. [タスクに署名] を選択します。

   注:
   [タスクに署名] ボタンは、 [署名テンプレート] フィールドでテンプレートを選択したときに一度だけ表示されます。

5. [タスクに署名] フォームで、次のいずれかの方法でフォームに署名します。
   - [署名入力] タブで、[フルネーム] フィールドに氏名を入力します。
   - [署名を描画] タブで、マウスを使用して署名をサインします。
6. [承認して完了] を選択します。

タスクの結果
タスクに関連付けられた署名テンプレートに基づき、署名済みフォームの PDF ドキュメントが生成されてタスクに添付されます。

職場のナレッジ管理

職場アドミニストレーターは、従業員向けのナレッジベース記事を作成できます。記事では、職場の最新情報、セルフヘルプ、トラブルシューティングなどの職場サービスについての情報を従業員に提供します。

ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションでは、ナレッジベース記事を作成し、wiki ページまたは HTML ページとして表示できます。ワークプレイスサービスデリバリ ナレッジ管理 は ServiceNow AI Platform ナレッジ管理 と同じです。詳細については、「Configuring Knowledge Management」を参照してください。

ナレッジベース記事では、次のアクションを実行できます。

- 記事を公開して従業員が利用できるようにします。
- 必要に応じて、いつでも記事を更新します。
- 記事が不要になった場合は、記事を廃止します。
- 必要に応じて、廃止された記事を再公開します。
- 記事を削除します。

ナレッジベース記事は、作成されると次のワークフローを経ます。

- ドラフト
- レビュー
- 公開済み
- 廃止待ち
- 廃止

添付ファイルを追加し、従業員が添付ファイルを個別に表示できるようにすることができます。ナレッジベース記事が短期間だけ重要な内容の場合は、ナレッジベース記事の終了日を指定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジベース記事はいつでも表示および更新できます。公開済みの記事、未公開の記事、および廃止された記事を個別に表示できます。必要に応じて、記事を再公開することもできます。

ワークプレイスサービスデリバリ は、デフォルトでは、以下のナレッジベース記事を ワークプレイスサービスポータル で提供します。

- カフェテリアサービス
- 訪問者の駐車ポリシー

職場のナレッジベース記事の作成

ナレッジベース記事を使用して、従業員に情報を提供します。職場の最新情報、セルフヘルプ、トラブルシューティング手順などに関する情報を含むナレッジベース記事を作成します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.kb_writer

このタスクについて

ナレッジベース記事を作成して、従業員が知っておくべき重要な情報を従業員に通知または提供します。ナレッジベース記事を作成したら、記事を公開して、従業員が利用できるようにします。

ナレッジベース記事では、次のアクションを実行できます。

- 記事を公開して従業員が利用できるようにします。
- 必要に応じて、いつでも記事を更新します。
- 記事が不要になった場合は、記事を廃止します。
- 必要に応じて、廃止された記事を再公開します。
- 記事を削除します。

ナレッジベース記事は、作成されると次のワークフローを経ます。

- ドラフト
- レビュー
- 公開済み
- 廃止待ち
- 廃止

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > **Knowledge Management** (ナレッジ管理) > 新しい記事を作成.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

ナレッジフォーム

フィールド	説明
ナレッジベース	ナレッジベースの名前です。[ワークプレースサービス] ナレッジベースを選択します。
カテゴリ	ナレッジベース記事の関連カテゴリ。既存のカテゴリを選択するか、[カテゴリの追加] アイコ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ン (⊕) を選択して新しいカテゴリを追加します。 サブカテゴリを選択または追加することもできます。
有効期限	ナレッジベース記事の有効期限。日付は自動的に 2100-01-01に設定されます。
記事タイプ	作成する記事のタイプ。選択肢は次のとおりです。 ○ wiki ページを作成するには、 **[Wiki]** を選択します。 ○ html web ページを作成するには、**[HTML]** を選択します。
ワークフロー	このフィールドは自動的に [ドラフト] に設定されます。進捗状況に応じて、ナレッジベース記事のワークフローは次のステータスに変わります。 ○ レビュー ○ 公開済み ○ 廃止待ち ○ 廃止
添付ファイルへ直接リンク	ナレッジベース記事用の添付ファイルを送信するオプション。
添付ファイルを表示	添付ファイルを個別に表示するオプション。
簡単な説明	ナレッジベース記事の簡単な説明。簡単な説明は記事のタイトルとして表示されます。
記事本文	ナレッジベース記事に表示される情報。コンテンツのスタイルを変更するには、書式設定オプションを使用します。このフィールドは、[記事タイプ] フィールドで **[HTML]** が選択された場合にのみ表示されます。
Wiki	ナレッジベース記事に wiki として表示される情報。テキストをプレビューするには、**[Wikitext]** オプションを選択します。このフィールドは、[記事タイプ] フィールドで **[Wiki]** が選択された場合に表示されます。

4. オプション: 既存の記事から重複するコンテンツを検索するには、[重複の検索] を選択します。
5. [送信] を選択します。

タスクの結果
ナレッジベース記事が作成されます。

次のタスク
ナレッジベース記事を公開します。詳細については、「職場のナレッジベース記事の公開」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

職場のナレッジベース記事の公開

ナレッジベース記事を作成したら、ワークプレースサービスポータルで記事を公開して、従業員が利用できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.kb_writer

公開する前に、ナレッジベース記事を作成します。詳細については、「職場のナレッジベース記事の作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > **Knowledge Management** (ナレッジ管理) > 未公開記事.
2. 公開するナレッジベース記事を選択します。
3. ナレッジフォームで、[公開] を選択します。

タスクの結果
ナレッジベース記事が公開され、従業員が表示できるようになります。
公開されたナレッジベース記事を表示する方法の詳細については、「職場のナレッジベース記事の表示」を参照してください。

公開されたナレッジベース記事を編集する方法の詳細については、「職場のナレッジベース記事の変更」を参照してください。

職場のナレッジベース記事の表示

チームによって作成されたナレッジベース記事の職場関連の最新情報、プロセス、その他の情報を表示します。役に立った記事を評価します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Service Portal** > ワークプレイスサービスポータルホーム.
2. ナレッジベースページを開きます。
   - [ナレッジ] タブを選択します。
   - [ナレッジベース] オプションを選択します。
3. KB カテゴリリストで、ナレッジベース記事のカテゴリを選択します。
4. オプション: カテゴリがわからない場合は、記事を検索してください。
5. 公開済みのナレッジベース記事のリストから、表示する記事を選択します。
6. オプション: 次のいずれかのアクションを実行します。
   - 記事を評価します (5 段階)。
   - 記事が役に立った場合は、[はい] を選択します。そうでない場合は、[いいえ] を選択します。
   - 記事についてコメントを残し、[送信] を選択します。ファイルを添付することもできます。

職場のナレッジベース記事の変更

ナレッジベース記事はいつでも更新できます。公開済みの記事を廃止するか、廃止済みの記事を再公開します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.kb_writer

このタスクについて
ナレッジベース記事では、次のアクションを実行できます。

- 記事を公開して従業員が利用できるようにします。
- 必要に応じて、いつでも記事を更新します。
- 記事が不要になった場合は、記事を廃止します。
- 必要に応じて、廃止された記事を再公開します。
- 記事を削除します。

ナレッジベース記事は、作成されると次のワークフローを経ます。

- ドラフト
- レビュー
- 公開済み
- 廃止待ち
- 廃止

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > **Knowledge Management** (ナレッジ管理).
2. [すべての記事] を選択します。
   以下のいずれかのオプションを選択して、ナレッジベース記事を検索することもできます。
   - 公開済みの記事
   - 未公開記事
   - 廃止された記事
3. 変更するナレッジベース記事を選択します。
4. 変更するフィールドを編集して [更新] をクリックします。
5. ナレッジベース記事を廃止、再公開、または削除するには、フォームの右上または最後にある次のいずれかのオプションを選択します。

タスクの結果
ナレッジベース記事の変更が実行されます。

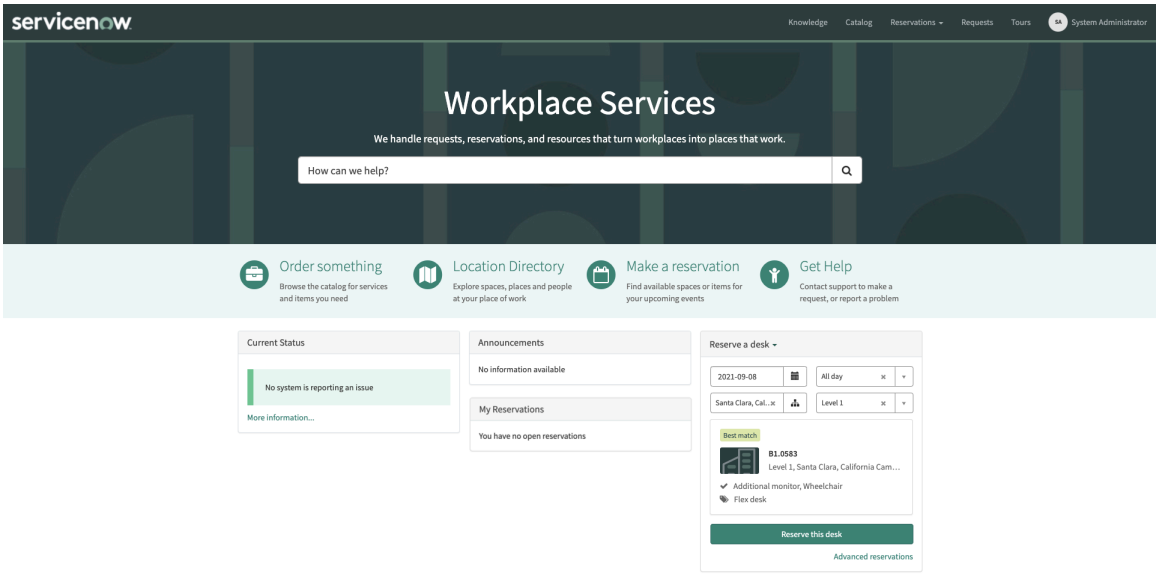
ワークプレイスサービスポータル

ワークプレイスサービスポータル は、従業員向けのセルフサービスポータルで、ワークスペースサービスを一元的な場所から提供しています。従業員は、予約を行ったり、ナレッジベース記事を表示したり、要求を送信およびレビューしたり、仮想エージェントチャットサポートを使用して助けを得たりすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスサービスポータル



ワークプレイスサービスポータル から次の操作を行うことができます：

- 予約ポータルを開き、会議室、デスク、またはその他の予約可能な職場アイテムの予約を行います。
- 事前に訪問者を登録し、訪問をカスタマイズします。ゲストまたはオフサイトの同僚を短時間または全日登録できます。
- 評価の高いナレッジベース記事を表示、検索して情報を探します。入力すると、キーワードに基づいて検索フィールドに提案が表示されます。
- 要求と承認を表示します (承認者の場合)。
- 一般的な問い合わせ、訪問者の登録、シフトベースの予約、その他の要求を送信します。
- 仮想エージェントとチャットして、要求を送信したり、送信した要求を表示したりできます。
- サービスカタログアイテムのリストから選択することで、一般的なヘルプ要求を生成します。

職場ダッシュボード

ワークプレイスコア の職場ダッシュボードを使用すると、複数の職場関連メトリクスを一目で確認でき、スペースの利用状況を即座に確認し、職場タスクの進捗状況を監視できます。リアルタイム情報を使用すると、特定の時間にオフィススペースに何人の人員を許可できるかなどの意思決定を行うための洞察が得られます。

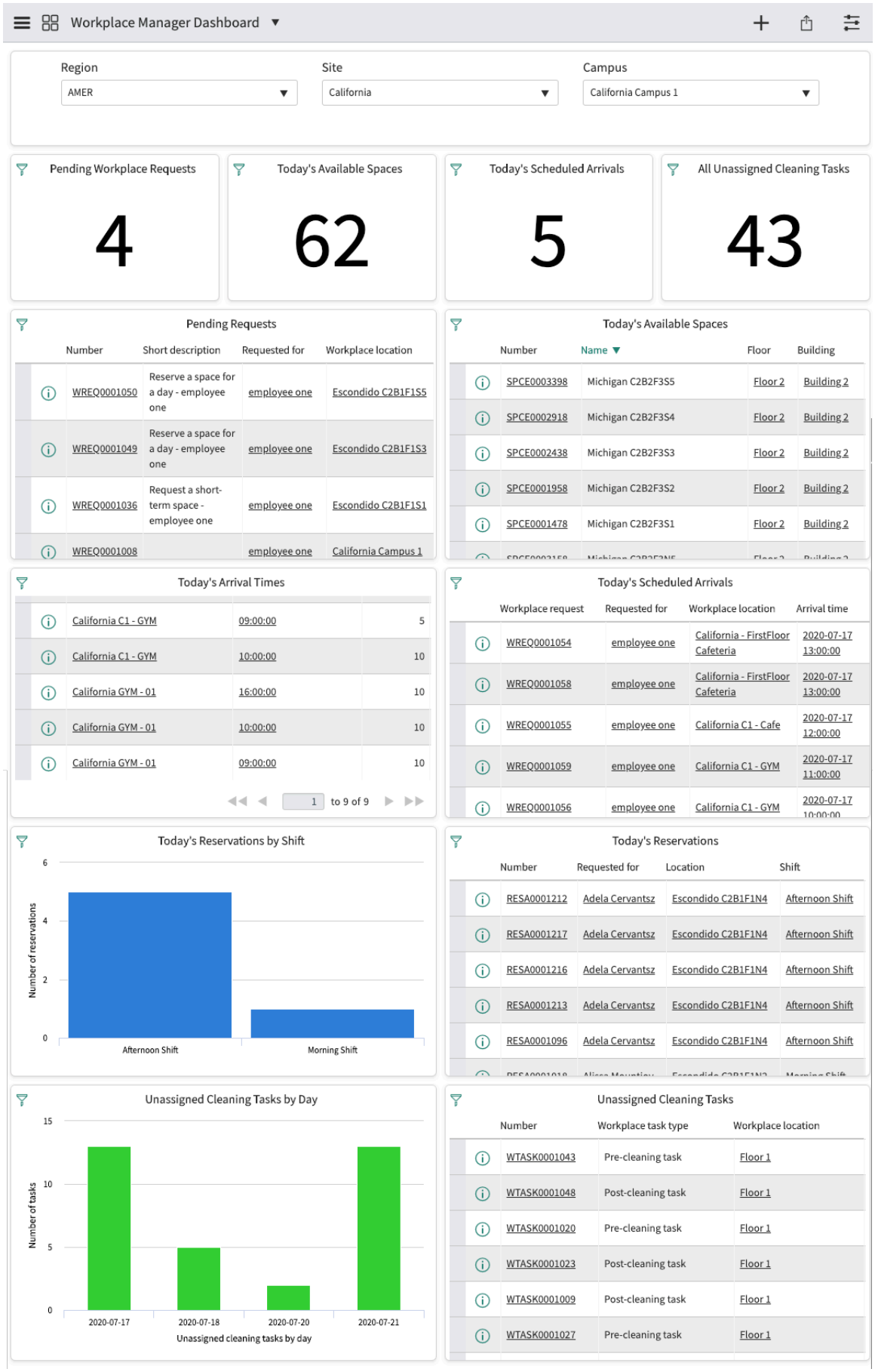
ワークプレイスマネージャーダッシュボード

ワークプレイスマネージャーダッシュボードを使用すると、オフィスの敷地におけるスペース割り当てとワークプレイスメンテナンスアクティビティを監視できます。特定の日について、利用可能なスペース、スペース予約、処理待ちのワークプレイス要求、さまざまな場所への到着時間、従業員の到着、メンテナンスタスクの詳細を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場マネージャーダッシュボード



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場マネージャーダッシュボードにアクセスするには、次に移動します: すべて > 職場セントラル > 職場ダッシュボード.

ダッシュボードの上部にある [職場レポートフィルター] で地域、サイト、および敷地を選択すると、その敷地のレポートが表示されます。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
職場マネージャー: 職場スペースの空き状況、到着スケジュール、および職場メンテナンスのリアルタイムステータスを把握する必要があります。	sn_wsd_core.workplace_manager	• 処理待ちの職場要求を確認できる • 従業員によって作成された職場の予約要求を監視できる • 到着時間を監視できる • 到着スケジュールを使用して、職場の共通場所での従業員の集まりを見積もることができる • 職場タスクの進捗状況を監視する

データの可視化

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
処理待ちの職場要求	単一スコア	処理待ちの職場要求の数。
本日の空きスペース	単一スコア	本日予約可能な、有効なワークスペースの数。
本日の到着スケジュール	単一スコア	敷地内のさまざまな場所について、本日到着する予定の従業員の数。
すべての未割り当ての清掃タスク	単一スコア	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効なワークスペースタスクの数。
要求処理待ち	リスト	この敷地に対して処理待ちの職場要求リスト
本日の空きスペース	リスト	本日予約可能な、有効なワークスペースのリスト。
本日の到着時間	リスト	敷地内のさまざまな場所について、本日スケジュールされている到着時間のリスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データの可視化 (続く)

タイトル	タイプ	説明
本日の到着スケジュール	リスト	敷地内のさまざまな場所について、本日到着がスケジュールされている従業員のリスト
本日の予約 (シフト別)	棒	シフトごとにグループ化された、本日の職場予約の数。
本日の予約	リスト	本日の職場予約の数
未割り当ての清掃タスク (日別)	傾向	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効な清掃タスクの数 (日別) の傾向。このレポートの清掃タスクには、本日から次の 7 日間に期日が設定されており、計画済み、未計画、およびアドホックなどのすべてのタスクタイプが含まれます。
未割り当ての清掃タスク	リスト	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効な職場タスクのリスト。

ワークスペースサービスポータルの職場ダッシュボード

ワークプレイスサービスポータル から職場ダッシュボードを使用すると、利用可能なワークスペースのキャパシティ、スペース要求、および予約の傾向を視覚的に分析し、職場のメンテナンスタスクを監視できます。また、この ワークプレイスサービスポータル ページから、従業員用のスペースを予約したり、職場のメンテナンスタスクを直接作成したりできます。

ワークプレイスサービスポータルでワークプレイスダッシュボードを開くには、 ワークプレイスコア > ダッシュボード.

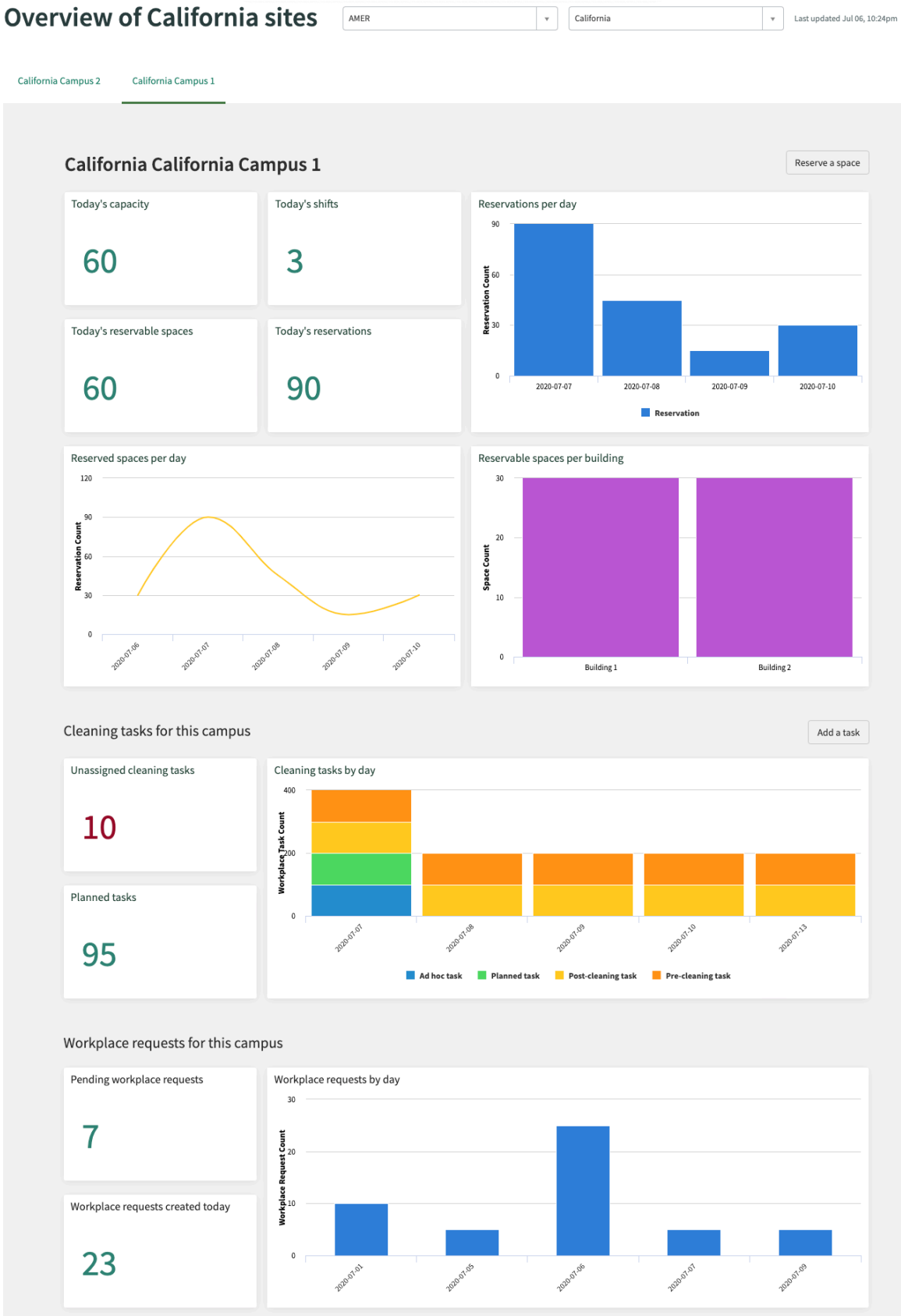
上にあるフィルターで地域や場所を選択すると、利用可能な敷地のレポートが別々のタブで表示されます。

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.2 以降では、新しいお客様の場合、[ダッシュボード] が ワークプレイスサービスポータル および サービスポータル から削除されます。ワークプレイスコア バージョン 2.1 以前を使用しているお客様は、アップグレード後もダッシュボードにアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場ダッシュボード



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール

目標に基づいて必要なロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
職場マネージャー：シフトを組むために、職場スペース利用状況と清掃アクティビティをリアルタイムにクリアに可視化する必要があります。	sn_wsd_core.workplace_manager	• 緊急事態発生後、社員を職場に段階的に戻す計画を立てられます。 • 様々な勤務地の職場タスクの進捗状況を監視できます。

データのビジュアル化

可視化に出力されたデータは、選択した敷地に対応しています。

ダッシュボードデータ

タイトル	タイプ	説明
本日のキャパシティ	単一スコア	本日利用可能な、有効なワークスペースの数。
本日のシフト	単一スコア	本日の予約で使用されているシフトの数。
本日予約可能なスペース	単一スコア	予約可能な、有効なワークスペースの数。
本日の予約	単一スコア	本日の有効な予約の数。
1 日あたりの予約数	傾向	過去 7 日間の 1 日あたりの有効な予約の数の傾向 (最終日が本日以降)。
予約されたスペースの数 (1 日あたり)	スプライン	過去 7 日間に実施されたすべての予約について、1 日あたりに予約されたワークスペースの数の傾向 (開始日が本日以降)。
予約可能なスペースの数 (建物あたり)	棒	敷地内の建物ごとの、予約可能な有効なワークスペースの詳細。
この敷地のクリーニングタスク		
未割り当ての清掃タスク	単一スコア	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効なワークスペースタスクの数。
予定されているタスク	単一スコア	まだクローズになっていない、有効な計画職場タスクの数。
清掃タスクの数 (日別)	傾向	1 日あたりの有効な清掃タスクの数の傾向 (期日が本日と次の 7 日間の間、または期日が未定義)。このレポートに出力されるタスクは、ワークスペースの

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードデータ (続く)

タイトル	タイプ	説明
		タスクタイプによってグループ化されています。
この敷地の職場要求		
処理待ちの職場要求	単一スコア	処理待ちの職場要求の数。
今日作成された職場要求	単一スコア	従業員によって今日作成された職場の予約要求の合計数。
職場要求の数 (日別)	傾向	1 日あたりに作成された職場の予約要求の数の傾向。

関連情報

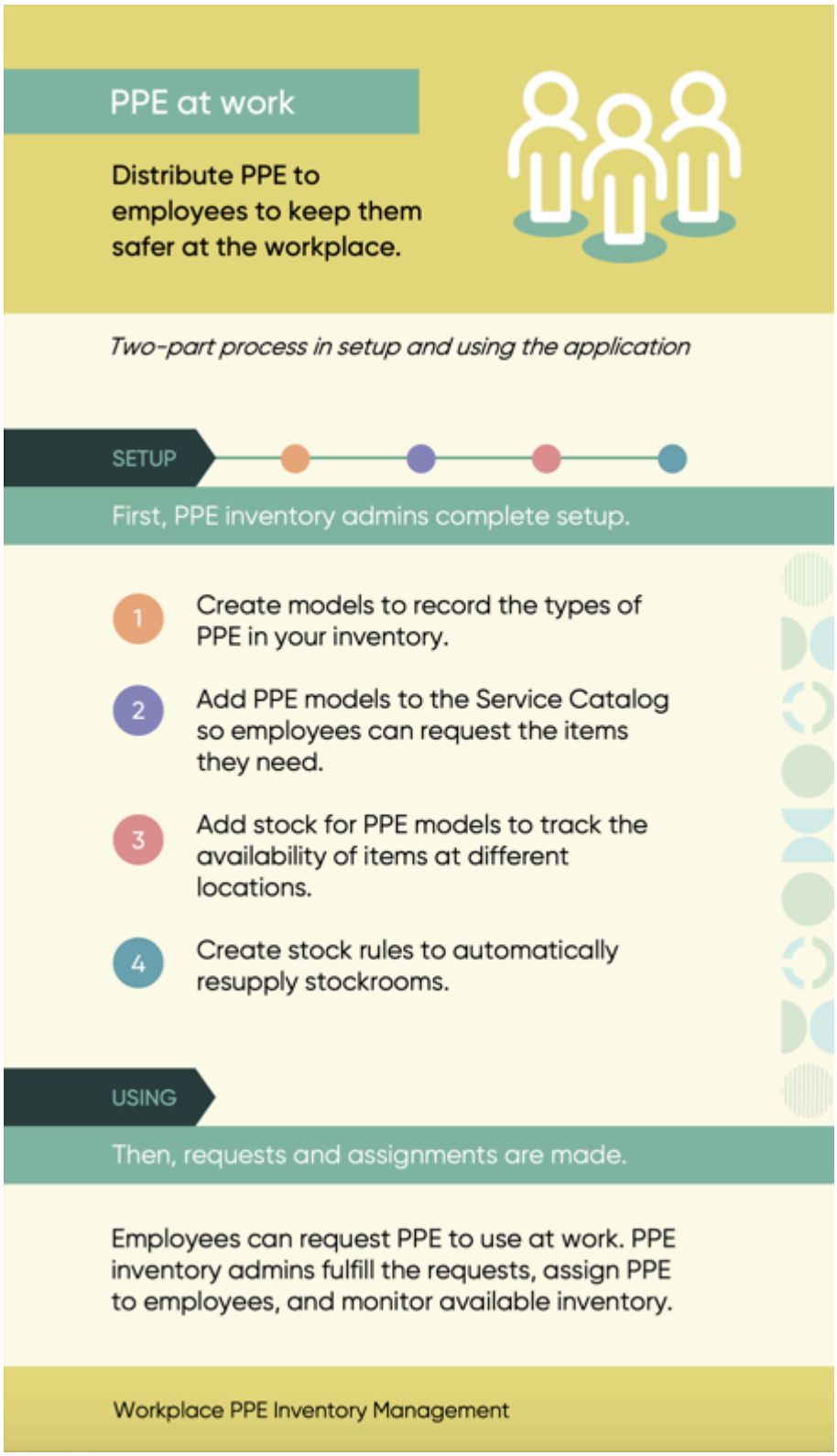
- 従業員のための職場予約の作成
- アドホック職場タスクを作成

ワークプレイス PPE インベントリ管理

ServiceNow® ワークプレイス PPE インベントリ管理 アプリケーションを使用して PPE インベントリを管理することで、人員の身体的安全性を確保することができます。さまざまな場所で PPE の可用性を監視し、PPE に対する従業員の要求に応え、従業員に割り当てられた PPE を追跡します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



PPE 用品は、モバイルまたはデスクトップを介してセルフサービスポータルから簡単に注文できます。ダッシュボードでは、施設別の包括的なインベントリビュー、職場全体での集合的外観、および時間の経過に伴う機器レベルの変化に関する履歴データが得られます。インベントリレベルは、毎日更新して、正確でリアルタイムのインベントリ管理が可能です。

ガイド付きセットアップを使用して セーフワークプレイススイート アプリを実装する

セーフワークプレイス ガイド付きセットアップでは、ご使用の ServiceNow インスタンスに セーフワークプレイス および エマージェンシーレスポンス管理 アプリケー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ションを設定するのに役立つ一連のタスクを提供しています。セーフワークプレイスガイド付きセットアップを開くには、次の場所に移動します: ガイド付きセットアップ > セーフワークプレイスのガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

他の セーフワークプレイススイート アプリケーションとの併用

ワークプレイス PPE インベントリ管理 は ServiceNow® セーフワークプレイススイート アプリケーションスイートの一部です。

- Employee Readiness Surveys アプリケーションを使用してアンケートへの記入を求め、ユーザーが職場に復帰する準備ができているかどうかを評価します。
- ユーザーがワークスペースに入る前に、従業員健康診断アプリケーションを使って社員をチェックし、体温の確認や PPE など、ユーザーが入室要件を満たしていることを確認します。
- ワークプレイスコア の探究 アプリケーションを使用して、クリーンでソーシャルディスタンスを確保したワークスペースをビルドして維持することで、ユーザーの復帰に備えることができます。

どの セーフワークプレイススイート アプリケーションも ServiceNow Store で入手可能です。

連邦政府のお客様向け セーフワークプレイススイート

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の セーフワークプレイススイート アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで セーフワークプレイススイート アプリケーションを使用するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	「」を参照してください。 の商用ダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート ア

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
	プリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

ワークプレイス **PPE** インベントリ管理 のインストール

admin ロールを持っている場合は、ワークプレイス PPE インベントリ管理 をインストールできます。

始める前に
ワークプレイス PPE インベントリ管理 には、資産管理 プラグイン (com.snc.asset_management) が必要です。資産管理 はデフォルトでアクティブになっています。

必要なロール：admin

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
	ト アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	「」を参照してください。 の商用ダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

セーフワークプレイススイート に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- エマージェンシーアウトリーチ (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- 従業員レディネスサーベイ (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- 接触者追跡 (sn_imt_tracing)
- エマージェンシーセルフレポート (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 安全衛生テスト (sn_imt_health_test)
- ワクチン接種ステータス (sn_imt_vaccine)

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. PPE インベントリ管理を検索します。
3. [インストール] をクリックします。

   [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. オプション: [デモデータのロード] チェックボックスをオンにして、デモデータをロードします。

   (Optional) 初期インストール後にデモデータをインストールまたは再インストールする方法については、Now Support ナレッジベースで「アプリケーションが既にインストールされている場合にデモデータをインストールする方法 [KB0722909]」記事を参照してください。

5. [インストール] をクリックします。
6. インストールが完了したら、[クローズ] をクリックします。

ワークプレイス **PPE** インベントリ管理 とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が ワークプレイス PPE インベントリ管理 とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
PPE インベントリ管理アドミン [sn_imt_ppe.ppe_admin]	PPE モデルを作成し、PPE インベントリを管理し、PPE を従業員に割り当てることができます。	• 資産 • inventory_admin

インストールされるテーブル

テーブル	説明
PPE モデル [sn_imt_ppe_ppe_model]	すべての PPE モデルが含まれます。
PPE インベントリログ [sn_imt_ppe_ppe_stock_log]	時間の経過に伴う PPE インベントリの追加のログが含まれています。
PPE 要求 [sn_imt_ppe_ppe_request]	PPE に対するすべての従業員の要求が含まれています。
PPE アサインログ [sn_imt_ppe_ppe_assignment_log]	時間の経過に伴う PPE 割り当てのログが含まれています。

ワークプレイス **PPE** インベントリ管理 を設定

ワークプレイス PPE インベントリ管理 の使用を開始するセットアップタスクを完了します。PPE アイテムのモデルを作成し、PPE アイテムをサービスカタログに追加し、PPE インベントリを追加して在庫ルールを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

PPE アイテムのモデルを作成

モデルを作成して、インベントリにある PPE のタイプを記録します。

始める前に

ワークプレイス PPE インベントリ管理 とともに使用可能なモデルがインストールされます。既存のモデルのない PPE アイテムについてモデルを作成します。に移動してすべてのモデルを表示 **PPE** インベントリ管理 > モデル > すべて.

必要なロール：sn_imt_ppe.ppe_admin

このタスクについて

モデルは、特定のタイプの PPE アイテムを表します。たとえば、1 つのモデルを使用してすべての N95 マスクを追跡し、別のモデルですべてのニトリル手袋を追跡します。

手順

1. 移動先 **PPE** インベントリ管理 > モデル > モデルを追加.

   注:
   Now Mobileアプリでモデルを作成するには、 健全性 > **PPE** インベントリの管理 > モデルを追加.

2. フォームで、フィールドに入力します。

   PPE モデルフォームを追加

フィールド	説明
タイプ	マスクや手袋などの使い捨て PPE では、[消耗品] を選択します。人工呼吸器など、使い捨てではなく、再アサインが可能な PPE には、[ハードウェア] を選択します。
名前	モデルの名前。
簡単な説明	モデルの簡単な説明。
メーカー	アイテムのメーカー。
モデル番号	メーカーがアイテムに割り当てる特定のモデル番号。
所有者	モデルの責任者。

3. [送信] をクリックします。

PPE モデルを サービスカタログ に追加

従業員が必要なアイテムを要求できるように、サービスカタログ を介して PPE モデルを追加します。

始める前に

必要なロール：catalog_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > > カタログ定義 > レコードプロデューサー.
2. カテゴリを個人用保護具 (PPE) でフィルターします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. いずれかのレコードプロデューサーをクリックします。
   個人用保護具 (PPE) カテゴリのレコードプロデューサーはすべて機能します。
4. [コピー] をクリックします。
5. アイテムの [名前]、[モデル]、[説明]、および [画像] フィールドを更新します。
6. [スクリプト] フィールドで、sys_id 値をサービスカタログに追加しようとしている PPE モデルの sys_id に置き換えます。
   sys_id は一意の英数字コードです。PPE モデルの sys_id を取得するには、PPE モデルレコードに移動し、フォームヘッダーを右クリックして、[**sys_id** をコピー] を選択します。
7. [更新] をクリックします。

次のタスク

従業員がアイテムを表示できるように、サービスカタログに個人用保護具 (PPE) カテゴリを追加します。カテゴリを追加するには、 セルフサービス > サービスカタログ をクリックし、右上のプラスアイコン(+)をクリックします。

PPE インベントリを追加

さまざまな場所でのアイテムの可用性を追跡するために PPE モデルの在庫を追加します。

始める前に

PPE の倉庫を作成します。ストックルームを作成するには、次の場所に移動します: **PPE** インベントリ管理 > インベントリ > 倉庫. 詳細については、「倉庫」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_ppe.ppe_admin

手順

1. 移動先 **PPE** インベントリ管理 > インベントリ をクリックし、「 消耗品在庫を追加」**(Add Consumable Stock**) または 「ハードウェア在庫を追加」**(Add Hardware Stock**) を選択します。

   > **注:**
   > Now Mobileアプリで PPEインベントリを追加するには、 健全性 > **PPE** インベントリの管理 をクリックし、「 消耗品在庫を追加」**(Add Consumable Stock**) または 「ハードウェア在庫を追加」**(Add Hardware Stock**) を選択します。

2. フォームで、フィールドに入力します。

PPE インベントリフォームを追加

フィールド	説明
モデル	在庫を追加するモデル。
倉庫	PPE のある倉庫。 **注:** モデルのある倉庫のみが表示されます。
数量	ストックされているアイテムの数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 各アイテムが一意の資産管理番号とシリアル番号で追跡されるように、ハードウェアアイテムでは、数量は 1 である必要があります。 入力できるのは、在庫数以下の数量のみです。
資産管理番号	アイテムの資産管理番号。このフィールドは、ハードウェアモデルの場合のみ表示されます。
シリアル番号	アイテムのシリアル番号。このフィールドがあるのは、ハードウェアモデルだけです。

3. [送信] をクリックします。
在庫ログは、追加した PPE インベントリにより更新されます。在庫ログを表示するには、次に移動します: **PPE** インベントリ管理 > インベントリ > 在庫ログ.

次のタスク
PPE インベントリを追加した後、次の場所に移動して、使用可能なすべての PPE を表示できます。**PPE** インベントリ管理 > インベントリ をクリックし、「 在庫のある消耗品」**(Consumables in Stock)** または 「使用可能なハードウェア」**(Available Hardware)** を選択します。

注:
[在庫の消耗品] および [使用可能なハードウェア **(Available Hardware)**] には [新規] ボタンがあります。[新規] ボタンを使用して PPE インベントリを追加しないでください。このボタンを使用すると在庫ログが更新されません。

PPE インベントリの削減

各場所の正確なインベントリを反映するために、個人用保護具 (PPE) モデルのインベントリを削減します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_ppe.ppe_admin

手順
1. 移動先 すべて > **PPE** インベントリ管理 > インベントリ をクリックし、[消耗品在庫の削減] または [ハードウェア在庫の削減] を選択します。

注:
Now Mobile アプリで PPE インベントリを削減するには、 その他 > **PPE** 在庫 をクリックし、「消耗品在庫の削減」または「ハードウェア在庫の削減」を選択します。

2. フォームで、フィールドに入力します。

[消耗品在庫を削減 **(Reduce consumable stock)]** フォーム

フィールド	説明
モデル	在庫を削減するモデル。
倉庫	PPE のある倉庫。
数量	在庫から削減するアイテムの数。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	注: このフィールドは、ハードウェアアイテムでは使用できません。各アイテムが一意の資産管理番号とシリアル番号で追跡されるように、数量は 1 である必要があります。
資産管理番号	アイテムの資産管理番号。このフィールドは、ハードウェアモデルの場合のみ表示されます。 **注:** 資産管理番号を入力すると、その資産を含む倉庫のみが表示されます。
シリアル番号	アイテムのシリアル番号。このフィールドがあるのは、ハードウェアモデルだけです。 **注:** シリアル番号を入力すると、そのシリアル番号を含む倉庫のみが表示されます。
コメント	在庫を削減する理由。

ハードウェア在庫

ハードウェアモデルを削減するときに、資産管理番号とモデル番号が入力されていない場合、最初にリストされている倉庫から在庫が削除され、数量がゼロ (0) に設定されます。

モデルと資産管理番号が入力されている場合、またはモデルとシリアル番号が入力されている場合、ハードウェア在庫が照合され、数量がゼロ (0) に設定されます。

消耗品在庫

在庫数量よりも大きい数量を入力しようとすると、続行できなくなります。

3. [送信] をクリックします。
在庫ログは、削除した PPE インベントリにより更新されます。在庫ログを表示するには、次に移動します: **PPE** インベントリ管理 > インベントリ > 在庫ログ.

PPE の在庫ルールを作成

倉庫をアイテムと一緒に自動的に補充するための在庫ルールを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_ppe.ppe_admin

このタスクについて
アイテムが指定された数量を下回ると、在庫ルールによって転送注文が自動的に作成されます。転送注文では、別の倉庫から必要なアイテムを転送することで、倉庫を補充します。転送注文の詳細については、「転送注文」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **PPE** インベントリ管理 > インベントリ > 在庫ルール.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

在庫ルールフォーム

フィールド	説明
モデル	ルールの製品モデル。
しきい値	再補充をトリガーするアイテム数量。たとえば、指定された倉庫でインベントリが 150 を下回ると補充する必要があるマスクのしきい値として 150 を入力します。
再補充オプション	倉庫。この値は、自動的に入力されます。
親倉庫	新しいアイテムの転送元となる倉庫。
有効	選択すると、ルールがアクティブになり、アイテムが自動的に再補充されます。オフにすると、ルールが非アクティブになり、アイテムが自動的に再補充されません。
倉庫	ルールによって自動的に再補充する倉庫。
オーダーサイズ	倉庫に対して注文する新規アイテムの数。

4. [送信] をクリックします。

PPE インベントリ概要ダッシュボード

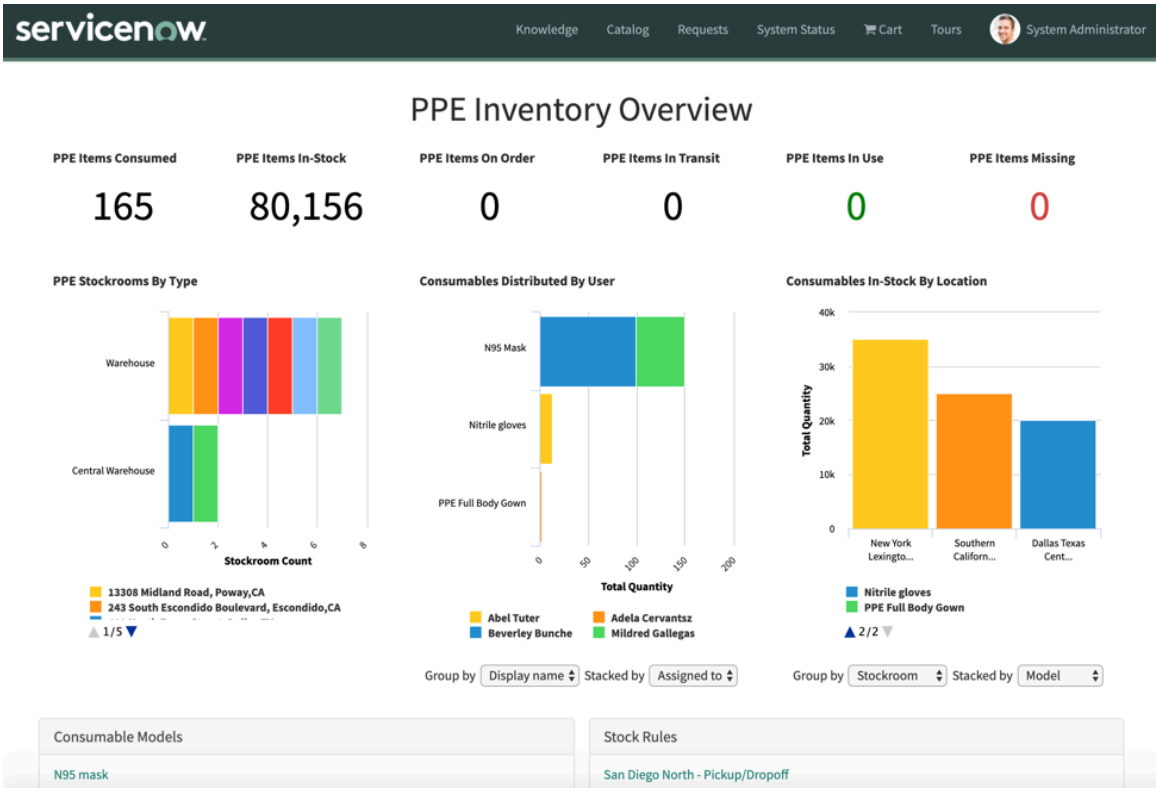
PPE インベントリ概要ダッシュボードを使用して、インベントリがある、注文中、従業員に割り当て済みの PPE アイテムを追跡します。

ダッシュボードを表示するには、次に移動します: **PPE** インベントリ管理 > 概要ダッシュボード.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

PPE インベントリ概要ダッシュボード



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
PPE インベントリ管理の管理者：在庫がある PPE および割り当て済みの PPE を経時的に追跡します。PPE のニーズの予測を前もって計画し、すべての従業員が適切な PPE を確実に利用できるようにします。	sn_imt_ppe.ppe_admin

レポート

役職	説明
消費された PPE アイテム	従業員に割り当て済みの消耗 PPE アイテム数
在庫 PPE アイテム	在庫がある PPE アイテム数
注文中の PPE アイテム	注文中の PPE アイテム数
輸送中の PPE アイテム	輸送中の PPE アイテム数
使用中の PPEアイテム	従業員に割り当てられているハードウェア PPE アイテム数
欠品している PPE アイテム	欠品している PPE アイテム数
種類別 PPE 倉庫	PPE を保管している種類別の倉庫数
ユーザー別の配布済み消耗品	各従業員に割り当てられている消耗 PPE アイテム数
所在地別の在庫のある消耗品	各所在地の在庫のある消耗 PPE アイテム数

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

役職	説明
消耗品モデル	消耗 PPE の全モデル
在庫ルール	PPE の全在庫ルール

PPE を要求します

サービスカタログ を使用して、職場で自分が使用する個人用保護具 (PPE) を要求します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_ppe.ppe_admin

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > サービスカタログ をクリックし、[個人用保護具 **(PPE)]** をクリックします。

   注:
   Now Mobileアプリ でPPEを要求するには、 健全性 > 次の安全慣行に従ってください > **PPE** を要求します.

2. 注文するアイテムをクリックします。
3. アイテムの数量を選択します。
4. [**Submit** (送信)] を選択します。

次のタスク
に移動すると、要求のステータスが表示されます。 **PPE** インベントリ管理 > 自分の要求.

PPE の要求を履行

個人用保護具 (PPE) に関する従業員の要求を表示します。要求を履行して、従業員が職場での安全を維持するために必要な PPE を確実に入手できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_imt_ppe.ppe_admin

手順

1. 移動先 すべて > **PPE** インベントリ管理 > 要求.
2. 作業する要求をクリックします。
3. [ステータス] フィールドで、[処理中の作業] を選択します。
4. [倉庫] フィールドで、アイテムを取得する倉庫を選択します。
   倉庫を選択すると、[マネージャー] フィールドにその倉庫のマネージャー名が自動的に入力されます。要求を更新すると、別のユーザーを指定しない限り、[担当者] フィールドにもそのマネージャー名が自動的に入力されます。
5. [数量] フィールドに、その従業員にアサインするアイテムの数を入力します。
   従業員が要求するアイテムの数量が多すぎる場合、または倉庫に要求を履行するだけの十分な在庫がない場合、アサインする数量は要求数量とは異なる場合があります。倉庫に十分な在庫がない場合は、要求を更新するとエラーメッセージが表示されるため、在庫数量よりも多くの数量が割り当てられることはありません。
6. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
従業員が PPE を受領したら、要求ステータスを [クローズ済み完了 **(Closed Comlete)]** に更新します。記録がアサインログに追加され、消耗品のステータスが [消費済み] に変わります。

要求が履行されない場合は、ステータスを[クローズ済み未完了 **(Closed Incomlete)]**に更新します。

従業員への **PPE** のアサイン

従業員から要求が送信されなくても、従業員に PPE を直接アサインすることができます。

始める前に
必要なロール: sn_imt_ppe.ppe_admin

このタスクについて
従業員が PPE への要求を送信した場合は、代わりに PPE の要求を履行 の手順に従います。

ハードウェア PPE を従業員にアサインすると、ステータスは [在庫] から [使用中] に変わります。ステータスは変更でき、アイテムを別の従業員にアサインし直すことができます。

消耗 PPE を従業員にアサインすると、従業員に割り当てた数量を記載した消耗品記録が作成されます。ステータスは [消費済み] となり読み取り専用になります。消耗 PPE は別の従業員にアサインし直すことはできません。

> **注:**
> PPE をアサインするのに、消耗品記録の [消費] ボタンを使用しないでください。代わりに、次の手順に従います。

手順

1. **[PPE** インベントリ管理] に移動して [消耗品のアサイン] または [ハードウェアのアサイン] を選択します。

   > **注:**
   > Now MobileアプリでPPEをアサインするには、 健全性 > **PPE** インベントリの管理 をクリックし、「 消耗品を割り当て」**(Assign Consumable**) または 「ハードウェアを割り当て」**(Assign Hardware)** を選択します。

2. フォームで、フィールドに入力します。

PPE アサインフォーム

フィールド	説明
モデル	アサインするモデル
出庫ストックルーム	PPE のある倉庫。
担当者	PPE をアサインしている従業員。
数量	アサインするアイテムの数。このフィールドがあるのは、消耗品モデルだけです。
ハードウェア	一意の資産タグまたはシリアル番号を使用して、アサインする特定のアイテム。このフィールドがあるのは、ハードウェアモデルだけです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [送信] をクリックします。
   アサインログは、アサインした PPE で更新されます。アサインログを表示するには、次に移動します: **PPE** インベントリ管理 > アサインログ.

次のタスク
PPE を従業員にアサインした後、 **PPE** インベントリ管理 > インベントリ をクリックし、[**Assigned Hardware]** または **[Consumed**] を選択します。

> **注:**
> [アサイン済みハードウェア] と [消費済み] ページには、[新規] ボタンがあります。[新規] ボタンを使用して PPE をアサインしないでください。このボタンを使用するとアサインログが更新されません。

セーフワークプレイスダッシュボード

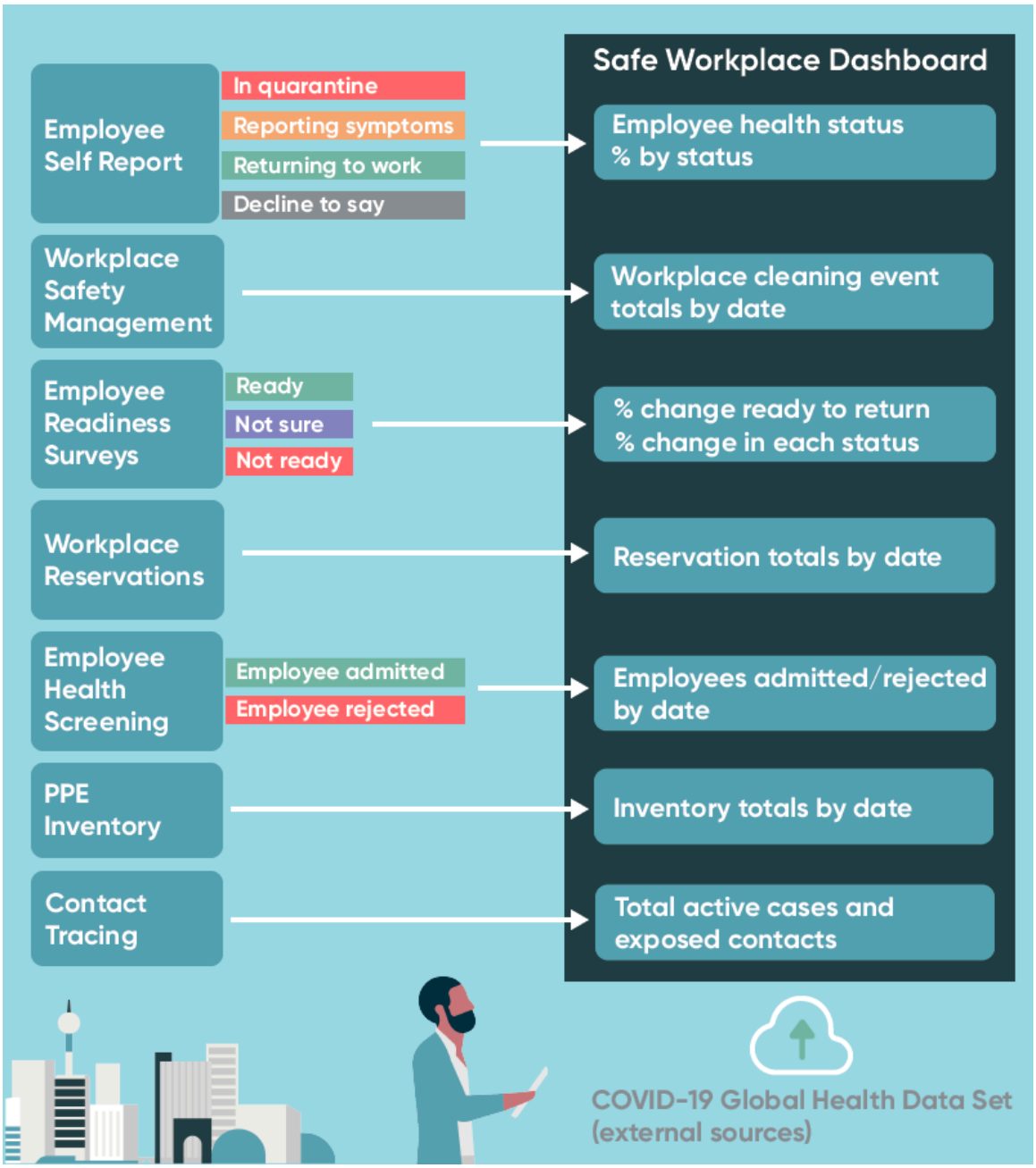
HR、ワークプレイスサービス、衛生安全のリーダーは、ServiceNow® セーフワークプレイスダッシュボード を使って運用状況を全体的に確認できます。リーダーは、作業現場とユーザーのステータスを視覚的に確認して、サイトで安全に業務を再開する準備ができているかどうかを判断できます。

セーフワークプレイスダッシュボード は ServiceNow® パフォーマンスアナリティクス Premium 機能を使って、他の セーフワークプレイススイート アプリケーションや COVID-19 グローバルヘルスデータセット から送られてくるデータを評価して表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セーフワークプレイスダッシュボード と セーフワークプレイススイート アプリケーション



リストされている セーフワークプレイススイート および エマージェンシーレスポンス管理 の各アプリケーションをインストールして構成します。構成手順に従って、データがダッシュボードに正常にフィードされていることを確認します。

注:
セーフワークプレイスダッシュボード では、ドメインセパレーションはサポートされていません。

ガイド付きセットアップを使用して セーフワークプレイススイート アプリを実装する

セーフワークプレイス ガイド付きセットアップでは、ご使用の ServiceNow インスタンスに セーフワークプレイス および エマージェンシーレスポンス管理 アプリケーションを設定するのに役立つ一連のタスクを提供しています。セーフワークプレイスガイド付きセットアップを開くには、次の場所に移動します: ガイド付きセットアップ > セーフワークプレイスのガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインター

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

連邦政府のお客様向け セーフワークプレイススイート

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の セーフワークプレイススイート アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで セーフワークプレイススイート アプリケーションを使用するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	「」を参照してください。 の商用ダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

セーフワークプレイスダッシュボード をインストールする

セーフワークプレイスダッシュボード アプリケーションをインストールします。admin ロールをお持ちであれば、このアプリケーションをインストールできます。

始める前に

アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow® Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメント を参照してください。

[場所で既存の敷地をマッピング *(Map existing campus with locations)*] 修正スクリプトは、敷地 [sn_wsd_core_campus] テーブルと場所 [cmn_location] テーブル間の初期マッピングエントリを作成します。

> **注:**
> このスクリプトを実行する前に、既存のすべての敷地にサイトと地域が設定されていることを確認してください。

デフォルトの **active=false** を使用して、敷地 [sn_wsd_core_campus] テーブルの誤ったマッピングを防ぎます。

セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard) プラグインをアクティブにし、既存の敷地にサイトと地域が設定されていることを確認した後に、このスクリプトを実行します。

[場所で既存の敷地をマッピング *(Map existing campus with locations)*] 修正スクリプトを実行した後、すべての敷地と場所が正確であることを確認します。不正確なデータについては、エントリを削除して 場所と敷地を手動でマップ で詳細を確認してください。

必要なロール：admin

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
	ト アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	「」を参照してください。 の商用ダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

セーフワークプレイスダッシュボード アプリケーションは、ServiceNow® パフォーマンスアナリティクス - Premium アプリケーションが必要です。パフォーマンスアナリティクス - Premium をまだ登録していない場合は、それをインストールしてから セーフワークプレイスダッシュボード をインストールします。

セーフワークプレイススイート に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- エマージェンシーアウトリーチ (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- 従業員レディネスサーベイ (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- 接触者追跡 (sn_imt_tracing)
- エマージェンシーセルフレポート (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 安全衛生テスト (sn_imt_health_test)
- ワクチン接種ステータス (sn_imt_vaccine)

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索フィールドを使用してアプリケーションを検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることもあります。アクセスしてください ServiceNow Store Web サイトでは、利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアに要求を送信する方法を確認できます。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、ServiceNow Store バージョン履歴リリースノート.

3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   アプリケーションに別のアプリケーションが必要という場合は、事前にインストールしてください。

   アプリケーションをインストールすると、それに付随するアプリケーションまたはプラグインも自動でインストールされます (まだインストールされていない場合)。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。
   一部のアプリケーションには、デモデータ (一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコード) が含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   注:
   インストール時にストアアプリケーションのデモデータを読み込んでおかない場合、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。
7. インストールが完了したら、[クローズ] をクリックします。

セーフワークプレイスダッシュボード とともにインストールされるコンポーネント

セーフワークプレイスダッシュボード とともにインストールされるコンポーネントとしては、ユーザーロール、スケジュール済みジョブ、テーブルがあります。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
セーフワークプレイスダッシュボード ユーザー [sn_imt_dashboard.user]	ダッシュボード情報を表示し、場所をドリルダウンします。	pa_viewer
セーフワークプレイスダッシュボード アドミン [sn_imt_dashboard.admin]	アラートタイプを管理し、システムプロパティを設定します。	sn_imt_dashboard.user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール設定済み セーフワークプレイスダッシュボード データ収集ジョブがインストールされてます

セーフワークプレイスダッシュボード とともにインストールされるデータ収集ジョブは、毎日実行してダッシュボードとそのウィジェットで使用するデータを収集するように設定されます。

スケジュール済みジョブ	説明
[PA ワークプレイスサービスデリバリ] 日次データ収集	前日から当日までのメトリクスを セーフワークプレイススイート アプリから収集します。pa_data_collector ロールを持つユーザーは、パラメーターを変更できます。
敷地のステータスデータの集計 (Aggregate campus status data)	チェックインと敷地のステータスからデータを収集し、チェックイン数の再オープン [sn_imt_dashboard_reopening_checkin_count] テーブルに入力します。インスタンス時刻 23:00 に毎日実行されます。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
アラート [sn_imt_dashboard_alerts]	アクティブなアラートタイプから生成された敷地別アラート。
アラートタイプ [sn_imt_dashboard_alert_types]	アラートタイプは PA しきい値であり、PA しきい値以下になるとアラートが生成され セーフワークプレイスダッシュボード に表示されます。
すべての時間値をブレークダウン [sn_imt_dashboard_campus_all_time_values]	敷地ごとに保存されている PA ブレークダウン値。
フェーズの定義 [sn_sw_planner_phase]	フェーズとその割り当て場所の定義。場所の再オープンフェーズを分類するために使用されます。場所は一度に 1 つのフェーズにのみ存在できます。フェーズには、名前、場所、説明、およびフェーズ中に許可される最大許容占有率が設定されています。セーフワークプレイスダッシュボード の再オープンページでウィジェットに入力する情報には、フェーズ定義が必要です。
敷地のステータス [sn_sw_planner_campus_status]	セーフワークプレイスダッシュボード の再オープンページとウィジェットで各場所の現在のステータスを決定するデータを含むプライマリテーブル。
チェックイン対象者の再オープン [sn_imt_dashboard_reopening_checkin_audience]	組織の構成に基づくチェックイン対象者とその基準を含むテーブル。アドミニストレーターは、条件ビルダーを使用してユーザーを作成し、チェックイン対象者を作成できます。ユーザーは、同じユーザー ID を持つ場合でもテーブル間で一意にカウントされます。セーフワークプレイスダッシュボード の再オープンペー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
	ジでウィジェットに入力する情報を提供するには、チェックイン対象者が必要です。
チェックイン数の再オープン [sn_imt_dashboard_reopening_checkin_count]	集計された敷地のステータスデータのスケジュール済みジョブにより、すべてのチェックインの日付と場所がテーブルに自動的に入力されます。
敷地のステータスログ [sn_imt_dashboard_reopening_campus_status_log]	敷地のステータスと、場所の各フェーズでのステータスの変化を追跡します。

セーフワークプレイスダッシュボード プロパティ

セーフワークプレイスダッシュボード プロパティを設定して Mapbox API トークンを追加し、インジケーターが各タイムゾーンでとのように表示されるかを設定します。

Mapbox からトークンを取得して、機能を セーフワークプレイスダッシュボード マップに追加できます。ベースシステムマップは OpenStreetMap という共同作業に対応したオープンソースの地図アプリケーションを利用しています。

Mapbox にはサブスクリプションが必要で、そのドキュメントのサイトでは API トークンを取得したり追加機能を追加する方法が説明されています。詳細については、Mapbox の Web サイトを開いてヘッダーの [ドキュメンテーション] を選択してください。

のプロパティ を設定するには、次に移動します: セーフワークプレイスダッシュボード > プロパティ.

セーフワークプレイスダッシュボード のプロパティ

プロパティ	説明
Mapbox API トークンを入力し、追加の Mapbox 機能を有効にします。https://www.mapbox.com/ から API トークンを入手します。 [sn_imt_dashboard.Mapbox Token]	Mapbox トークンを入手して、セーフワークプレイスダッシュボード に表示機能を追加します。この設定はオプションです。 • タイプ: テキスト • デフォルト値: なし • 場所： セーフワークプレイスダッシュボード > プロパティ • 詳細: Mapbox ウェブサイトのマニュアルを参照してください。
インジケーター PA ジョブのタイムゾーンを使用 [sn_imt_dashboard.Use Indicator Job Timezone]	有効にすると、セーフワークプレイスダッシュボード に表示される パフォーマンスアナリティクス (PA) インジケーターが、データコレクションジョブのタイムゾーンを使用して表示されます。インジケータージョブタイムゾーンが設定されていない場合は、代わりにインスタンスタイムゾーンが使用されます。インジケーターは、ユーザーのタイムゾーンに関係なく、ダッシュボードを表示しているすべてのユーザーに同じように表示されます。 有効でない場合は、PA インジケーターはユーザーのタイムゾーンに基づいて表示されます。インジケーターは、異なるタイムゾーンのユーザーに異なる日次データを表示する場合があります。たとえば、シアトルで夜にイベントが発生したとします。これはベルリンでは翌日の朝です。このイベントは、シアトルのユーザーには 10

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セーフワークプレイスダッシュボード のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	月 5 日のデータとして表示されますが、ベルリンのユーザーには 10 月 6 日のデータとして表示されます。

セーフワークプレイスダッシュボード ウィジェット

セーフワークプレイスダッシュボード には ServiceNow® サービスポータル ウィジェットが含まれ、それらは パフォーマンスアナリティクス ウィジェットからデータを取得します。

セーフワークプレイスダッシュボード 内の サービスポータル ウィジェット

- 感染者との接触者追跡ケース
- セーフワークプレイスダッシュボード - お知らせ
- セーフワークプレイスダッシュボード - 感情サーベイ
- セーフワークプレイスダッシュボード - お気に入りの場所
- セーフワークプレイスダッシュボード - フィルター
- セーフワークプレイスダッシュボード - 従業員の健康
- セーフワークプレイスダッシュボード - メインサマリー
- セーフワークプレイスダッシュボード - サイト詳細
- セーフワークプレイスダッシュボード - メイン
- セーフワークプレイスダッシュボード - 概要マップ
- セーフワークプレイスダッシュボード - サイト詳細バー
- セーフワークプレイスダッシュボード - PA
- セーフワークプレイスダッシュボード - サーベイドーナツ
- セーフワークプレイスダッシュボード - アラート
- セーフワークプレイスダッシュボード - メニュー
- セーフワークプレイスダッシュボードの [ワクチン接種] ウィジェット

サービスポータル ウィジェットのカスタマイズの詳細については、「サービスポータルウィジェット」および「ウィジェット開発者ガイド」を参照してください。

パフォーマンスアナリティクス ウィジェット

- アクティブなケース
- 職場の予約可能スペース数
- 従業員拒否率 (前日からの変化)
- 復帰可能な従業員数
- 復帰準備ができていない従業員数
- 拒否された従業員数
- 作業への復帰を望む従業員の割合
- 予約済みスペース

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 準備復帰について調査された従業員の数
- PPE インベントリ (時系列)
- PPE インベントリ (スコア)
- 作業スペースの数
- 予約可能スペースと予約済みスペース
- 職場の予約を認められた従業員数
- 予約可能スペース
- 入院した社員
- 従業員エントリヘルスモニタリング
- 拒否された従業員数
- 職場の予約済みスペース数
- PPE インベントリ割合 (前日からの変化)

パフォーマンスアナリティクス の使用方法については、「パフォーマンスアナリティクス」を参照してください

セーフワークプレイスダッシュボード に表示される敷地の作成

既存の場所から敷地を作成して、セーフワークプレイスダッシュボード に表示できます。

以下の情報を セーフワークプレイスダッシュボード にルーティングし、敷地ごとにこの情報を表示します。

- ユーザーの健康と仕事への復帰意欲
- 建物の準備状況
- 個人用防護具のインベントリ
- 感染者との接触者追跡ケース
- 検査で感染した可能性のある接触者

セーフワークプレイスダッシュボード で以下のアプリケーションをインストールして使用していることを確認してください。各アプリケーションに、場所への参照があります。

- ServiceNow® エマージェンシーセルフレポート は、ユーザーのプロファイル内の場所を参照します。
- ServiceNow® エマージェンシーアウトリーチ と 従業員レディネスサーベイ がインストールされています。これらのアプリケーションは、ユーザーのプロファイル内の場所を参照します。
- ServiceNow® ワークプレイス PPE インベントリ管理 には配送先倉庫が定義されています。場所は配送先倉庫に必須のフィールドです。
- ServiceNow® 従業員健康診断 にはフォームがあり、コンプライアンス値を送信する場所とユーザーを選択します。
- ServiceNow ワークプレイスコア の Space Administration モジュールに、組織の施設が定義されています。建物内には、フロア、エリア、ワークスペースが定義されています。これらの定義は、近接のスクリーニング、清掃の割り当て、ワークスペースの予約に使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1 つ以上の建物が敷地にアサインされています。セーフワークプレイスダッシュボード の概要に表示される場所のアイコンは、アイコンをポイントすると、敷地とそれに関連付けられている建物を表示します。

- ServiceNow 接触者追跡 は、感染した人の敷地をケースから参照します。敷地情報がない場合、接触者追跡 は感染した人のユーザープロファイルの場所を参照します。

注:
ユーザー、配送先倉庫、エントリ要求を選択するとき、ワークプレイスコア をインストールする前に存在していた場所を選択します。ワークプレイスコア アプリケーションで作成したサイト、敷地、建物は選択しないでください。

ワークプレイス PPE インベントリ管理 、従業員健康診断 およびその他では、場所は セーフワークプレイスダッシュボード に表示される場所の ワークプレイスコア 敷地または建物に関連付けられている必要があります。

セーフワークプレイスダッシュボード マップと場所アイコン



組織について定義されている場所 [cmn_location] は、パフォーマンスアナリティクス が参照してアラートを生成します。親の場所および対応する緯度と経度を使って、ワークプレイスコア で建物の定義を構成します。

COVID-19 グローバルヘルスデータセット で場所を COVID-19 などの感染症のデータと関連付けるには、すべての場所が州または国と関連付けられていることを確認します。

セーフワークプレイスダッシュボード に表示される敷地の作成

セーフワークプレイスダッシュボード に表示される敷地を作成するために使用できる方法は複数あります。

- 場所を自動マッピングし、敷地を作成します。
- 場所を手動で関連付け、敷地を作成します。
- 場所を敷地 (ワークプレイスコア) に手動でマッピングします。

複数の場所の自動マッピングと敷地の作成

複数の場所を選択すると、対応する緯度と経度の座標とサイトで自動的に複数の敷地を作成できます。

敷地が セーフワークプレイスダッシュボード に表示されます。

場所を敷地に手動でマッピング

既存の敷地を既存の場所に手動でマッピングし、セーフワークプレイスダッシュボード に表示できます。

場所を敷地 (ワークプレイスコア) に手動でマッピング

代替案として、ワークプレイスコア を使用して手動で敷地を作成し、セーフワークプレイスダッシュボード に表示できます。

場所の自動マッピングと敷地の作成

複数の敷地を自動的に作成するには、セーフワークプレイスダッシュボード に表示されるように場所からマッピングします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_imt_dashboard.admin

手順

1. 移動先 すべて > セーフワークプレイスダッシュボード > 敷地の場所.
2. [キャンパスを生成] をクリックします。
   [場所を追加 (Add Locations)] ポップアップが表示されます。
3. 敷地にするすべての場所を選択します。
   Populate OpenStreetMap data のスケジュール済みジョブは 5 分ごとに実行され、敷地の場所 [sn_imt_dashboard_locations] テーブルを照会します。緯度と経度がない場合は、オープンストリート API が呼び出され、座標を取得し、郵便番号と国名を渡して敷地 [sn_wsd_core_campus] テーブルを更新します。
4. [ダッシュボードに場所を追加] をクリックします。

タスクの結果
サイトは、親名に基づいて作成されます。親の名前は、場所の名前に基づきます。地域が存在しない場合は、地域が作成されます。

場所と敷地を手動でマップ

敷地の場所を使用して、既存の場所を既存の敷地とサイトに手動でマッピングします。

始める前に
必要なロール：sn_imt_dashboard.admin

手順

1. 移動先 すべて > セーフワークプレイスダッシュボード > 敷地の場所.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

敷地の場所フォーム

フィールド	説明
ロケーション	[] アイコン (リストを使用してルックアップアイコン) をクリックし、敷地とサイトに関連付ける場所を選択します。
敷地	[] アイコン (リストを使用してルックアップアイコン) をクリックし、場所とサイトに関連付ける敷地を選択します。
サイト	[] アイコン (リストを使用してルックアップアイコン) をクリックし、場所と敷地に関連付けるサイトを選択します。

4. [送信] をクリックします。

場所を敷地 (ワークプレイスコア) に手動でマッピング

ワークプレイスコア を セーフワークプレイスダッシュボード の代わりに使用して、場所を敷地に手動でマッピングして、セーフワークプレイスダッシュボード に表示されるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

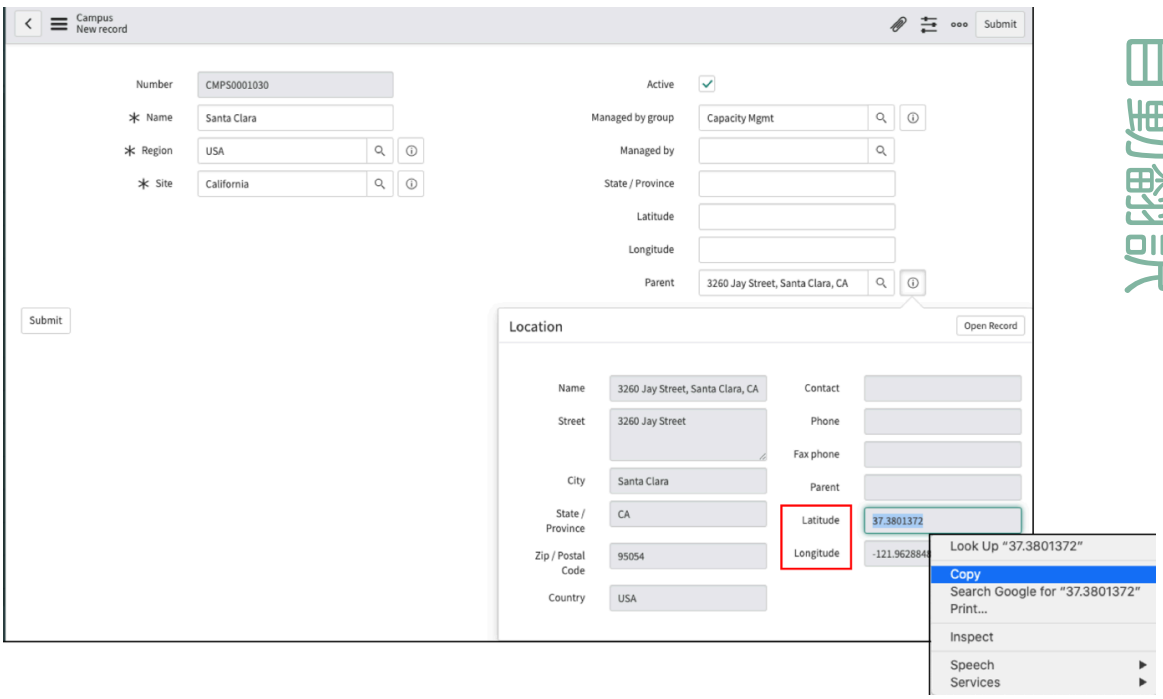
手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > 敷地 > をクリックし、[新規] をクリックします。
2. 「フォームレイアウトの構成」の手順に従って、[親]、[緯度]、[経度] の各フィールドを敷地フォームに追加します。
3. 敷地のリストでレコードを開き、以下の手順を実行します。

   a. 敷地に対応する親の場所を選択します。
   ワークプレイスコア で設定したサイト、敷地、他の建物は選択しないでください。既存のレコードから場所を選択します。

   b. 親の場所の横にあるプレビューアイコン ( ) をクリックします。

   c. プレビューウィンドウから緯度と経度の値をコピーし、対応する敷地フォームフィールドに貼り付けます。



   d. [更新] をクリックします。

4. 親の場所と、対応する緯度と経度の値がすべて登録されるまで、敷地レコードを更新します。

セーフワークプレイスダッシュボード で使用されるアラートタイプ

アラートタイプは、セーフワークプレイスダッシュボード でアラートを生成するために使用される ServiceNow パフォーマンスアナリティクス (PA) しきい値を定義します。アラートは、アプリケーションデータから 1 日に 1 回生成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベースシステムのアラートタイプ

アラートタイプ	説明
社員が復帰を希望	従業員レディネスサーベイ 応答を使用して、復帰する準備ができている人またはほぼ準備ができている人の数と、復帰する準備ができているか不明または準備ができていない人の数を計算します。
PPE が低	PPE 資産の ワークプレイス PPE インベントリ管理 の数を使用して、利用可能なインベントリがしきい値を下回る時期を識別します。
却下のスクリーニングが低	従業員健康診断 出社の要求を使用して、出社を却下された人の数を計算します。
アクティブな 接触者追跡 ケース	ケースを使用して、 接触者追跡 アクティブなケースの数がしきい値を超えているかどうかを判断します。

Pa_admin ロールを持つユーザーは、アラートタイプを追加で定義できます。パフォーマンスアナリティクス の使用方法については、「パフォーマンスアナリティクス」を参照してください

セーフワークプレイスダッシュボード を使用する場合

マップを使用すると、会社で社員と施設を再開する準備ができているかを確認できます。

感染したユーザーに対して作成された、ユーザーの準備、個人用保護具 (PPE) インベントリレベル、ヘルスモニタリング結果、およびアクティブな接触者追跡ケースに関するアラート情報に焦点を当てます。ステータスデータ (施設別) を表示します。施設の再開を準備し、ユーザーが職場復帰するための招待状を送信します。

関連する セーフワークプレイススイート 、ServiceNow® 接触者追跡、および ServiceNow® エマージェンシーレスポンス管理 の各アプリケーションがインストールされている場合は、セーフワークプレイスダッシュボード によってデータが表示されます。ServiceNow パフォーマンスアナリティクス データ収集ジョブ実行時にアプリケーションデータが含まれるように、構成が完了しているかを確認し ます。

注:
セーフワークプレイスダッシュボード ユーザーに pa_viewer ロールを割り当てます。このロールは、ダッシュボードのコンテンツの表示に必要です。

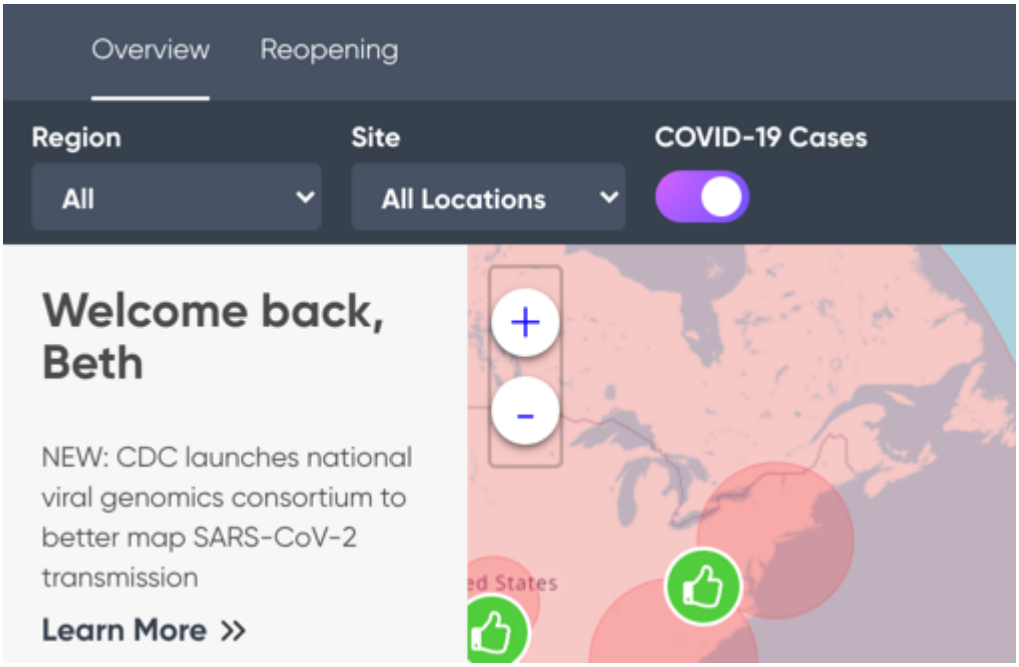
COVID-19 グローバルヘルスデータセット

COVID-19 グローバルヘルスデータセット アプリケーションは追加料金なしで使用できます。COVID-19 グローバルヘルスデータセット は セーフワークプレイスダッシュボード とともにインストールされます。インスタンスナビゲーションメニューにアプリケーションとして表示されます。セーフワークプレイスダッシュボード でリクエストすると、世界の COVID-19 情報が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セーフワークプレイスダッシュボードと **COVID-19** のデータ



[**COVID-19** グローバルヘルスデータセット **(COVID-19 Global Health Data Set)**] に移動し、日付範囲、場所、州/都道府県、国別に収集データを表示します。レポートを作成するかデータをエクスポートして、独自に分析します。

COVID-19 グローバルヘルスデータセット ソース

データソース	説明
欧州疾病予防管理センター (ECDC)	欧州疾病予防管理センターからの欧州連合および欧州経済地域の COVID-19 メトリクスこのデータソースの詳細については、欧州疾病予防管理センター の Web サイトを参照してください。
カナダ政府公衆衛生情報ベース	カナダ政府からのカナダの COVID-19 メトリクスこのデータソースの詳細については、カナダ政府公衆衛生情報ベース の Web サイトを参照してください。
データに見る我が世界 (OWID)	「データに見る我が世界」の COVID-19 メトリクスこのデータソースの詳細については、次を参照してください。 OWID GitHub コミットする必要があるので
USA ファクト	USA ファクトからの米国の COVID-19 メトリクスこのデータソースの詳細については、USA ファクト Web サイトを参照してください。

セーフワークプレイスダッシュボードの使用

移動先 セーフワークプレイスダッシュボード > セーフワークプレイスダッシュボード をクリックして、新しいブラウザーウィンドウでダッシュボードを開きます。

アラートのある場所が左側に表示されます。カードまたは場所のアイコンの矢印をクリックすると、場所とそのアラートがズームされます。左上にある [地域とサイト(Region and Site)] のリストを使用して、レビューする特定の地域とサイトを選択します。

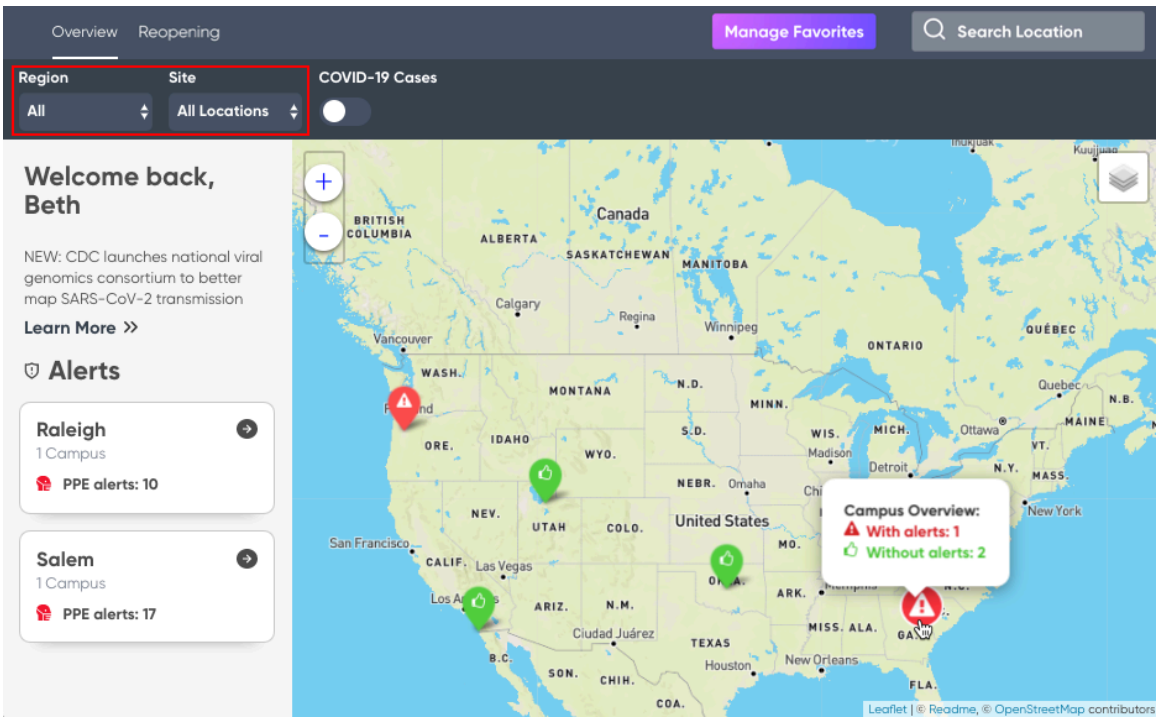
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お気に入りの場所を追加するには、[お気に入りを管理 **(Manage Favorites)]** をクリックし、場所を検索します。場所を選択すると、ヘッダーにその場所の名前が表示されます (サンプル画像では、**[R1 S1]**)。その場所を直接開くには、クリックします。お気に入りから場所を削除するには、再度 [お気に入りを管理] をクリックし、削除する場所の **[(x)]** をクリックします。

注:
セーフワークプレイスダッシュボードは、ワークプレイスコア 敷地または建物に関連付けられている PPE インベントリと健康診断データのみを表示します。PPE 倉庫および健康診断では、ダッシュボードに表示される [場所] フィールドで ワークプレイスコア 敷地または建物が選択されている必要があります。ワークプレイスコア 敷地と建物の作成については、「職場データを提供」を参照してください 。

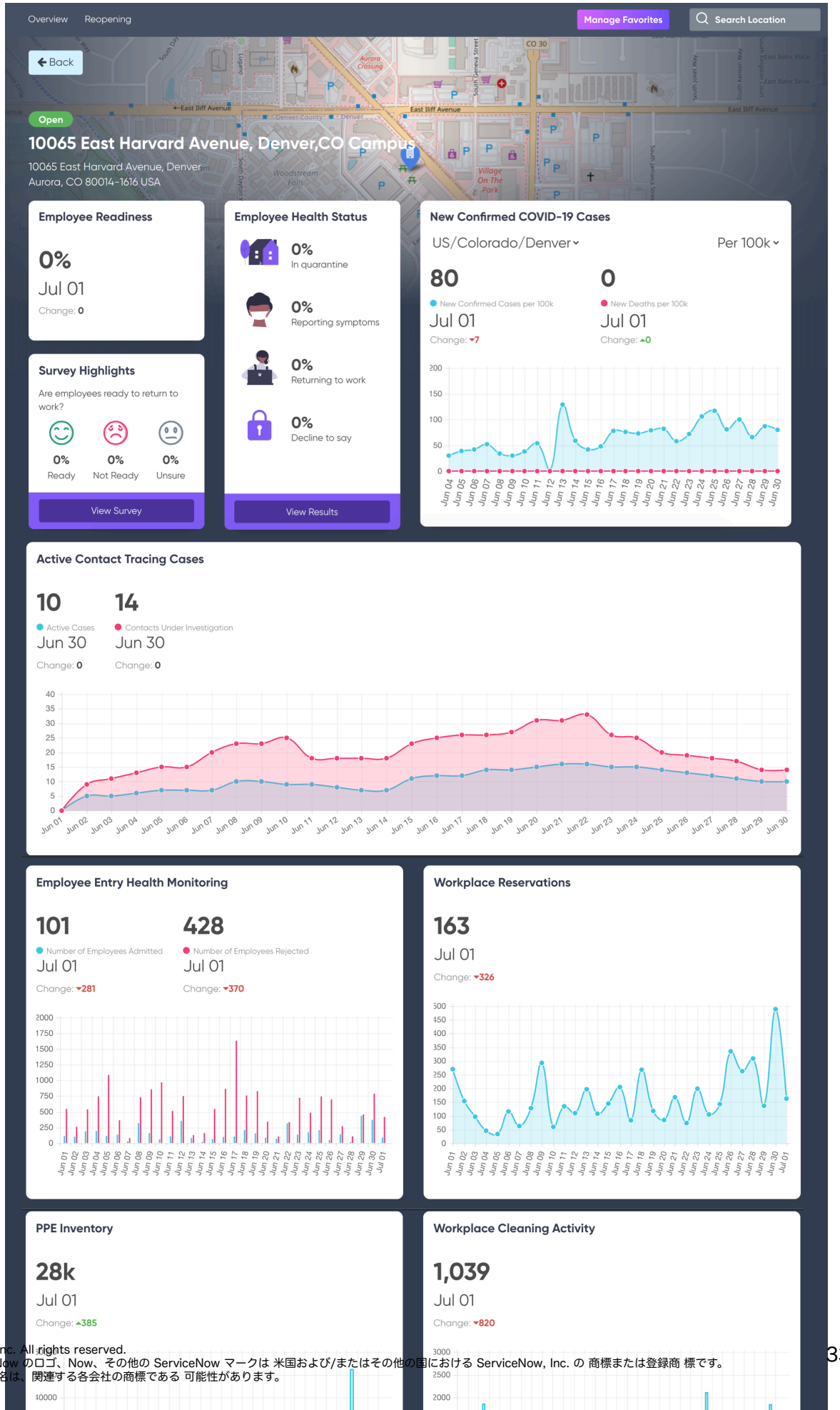
セーフワークプレイスダッシュボード 概要ページ



引き続き、施設までドリルダウンして、最新のステータスを確認します。[新規 COVID-19 感染者] ウィジェットには、COVID-19 グローバルヘルスデータセット からデータが提供されます。その場所の新規ケースと死亡の数が表示され、その場所の人口データが利用可能な場合は、10 万人当たりの新規ケースと死亡の数を表示することもできます。米国の場所では、新しい確認済みの COVID-19 ケースウィジェットをフィルタリングして、州または地域レベルでデータを表示できます。`Populate OpenStreetMap data` スケジュール済みジョブは、敷地の地域データを取得します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セーフワークプレイスダッシュボード



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この情報を使用して、施設の再開を整理し、COVID-19 などの感染症の職場での感染を減らします。

- PPE のインベントリが不足している場合は注文します。
- Outreach サーベイを送信して、ユーザーが職場復帰する準備ができているかを再度評価します。
- 安全な再開に向けて職場の清掃スケジュールが順調かを確認します。
- ワークスペースを予約したうえで職場復帰することをユーザーに指示するようにマネージャーに連絡します。
- 感染したユーザーにケースを作成し、感染の恐れのあるユーザーに対するフォローアップ面接のタスクを作成します。

セーフワークプレイスダッシュボードの再オープンページの確認

セーフワークプレイスダッシュボードの再オープンページを表示するには、[再オープン] をクリックします。3 つのウィジェットの再オープンデータが視覚化されて表示されます。

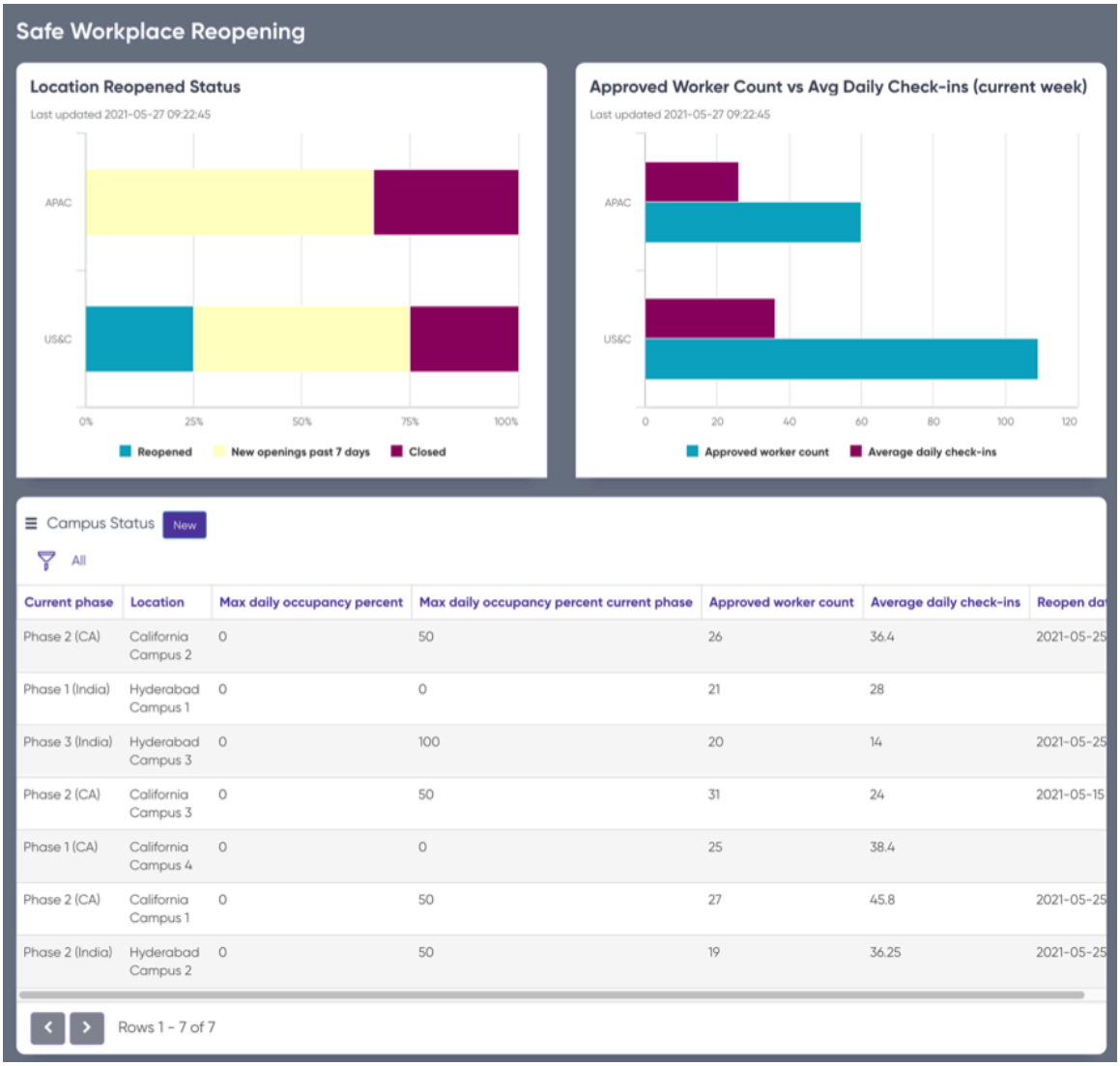
- [場所の再オープンステータス] には、オープンしているリージョンと、オープンしているリージョンの数が表示されます。
- [承認済みのワーカー数と1 日あたりの平均チェックイン] では、現在の週にチェックインされているユーザーが少なすぎるか多すぎるかを判断するのに役立つ情報が得られます。
- [敷地のステータス] ウィジェットは、現在のフェーズ、1 日の最大占有率、承認されたワーカーの数など、敷地の場所とメトリクスの概要を表示するフィルタリング可能なビューです。場所を手動で追加または編集するには、敷地を選択するか、[新規] をクリックします。

> **注:**
> 1 つの場所に一度に複数の敷地のステータスを設定することはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セーフワークプレイスダッシュボードの再オープンページ



自動翻訳

セーフワークプレイスダッシュボードのページに入力するには、フェーズ定義を作成して、さまざまなフェーズを通じて場所を追跡します。それ以外の場合、データは表示されません。更新は、組織内の敷地の数と地理的な場所に関係なく、インスタンス時刻 23:00 に毎日実行されます。

各フェーズについて、 セーフワークプレイスダッシュボード > フェーズの定義 をクリックし、[新規] をクリックして、組織のカスタマイズされたフェーズを作成します。次の情報を使用してフェーズを定義できます。

- フェーズ 1、2、3、または赤、黄、緑などのフェーズの名前 ([名前])
- フェーズが適用される場所 ([場所])
- 1 日の最大占有率 ([1 日あたり最大占有率])
- フェーズの説明

チェックインを構成する独自の基準を決定できます。移動先 セーフワークプレイスダッシュボード > チェックイン対象者の再オープン をクリックし、[新規] をクリックして新しいレコードを開きます。アドミニストレーターは条件ビルダーを使用して、チェックインに追加するテーブルとフィールドを定義し、チェックイン対象者をアクティブとしてマークできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セーフワークプレイスダッシュボードでの COVID-19 ワクチン接種メトリクスの確認

ワクチン接種ステータス アプリケーションを備えた組織は、アプリケーションのデータと COVID-19 グローバルヘルスデータセット の公開データを使用して、米国および世界中の COVID-19 ワクチン接種メトリクスを確認できます。その後、組織はワクチン接種番号を公開番号と比較して、組織のワクチン接種の取り組みを十分に把握できます。

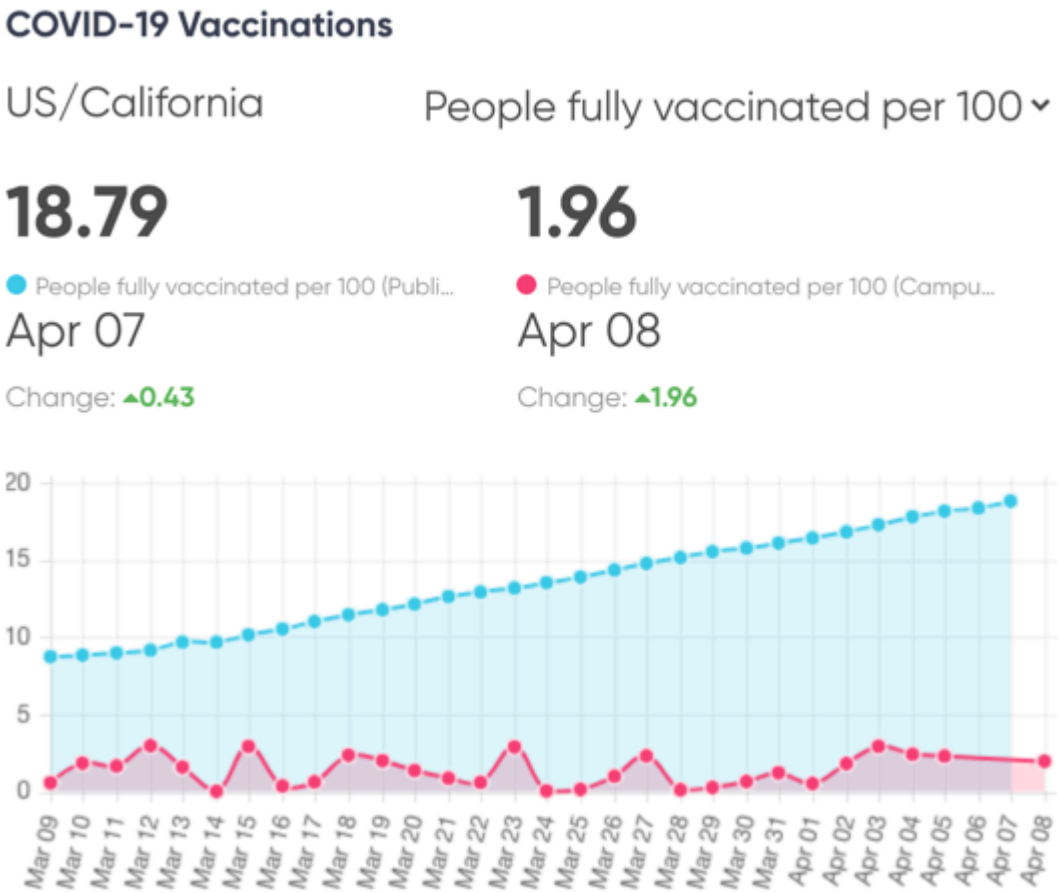
このデータは、セーフワークプレイスダッシュボードの [ワクチン接種] ウィジェットを通じて利用可能になります。セーフワークプレイスダッシュボードの [ワクチン接種] ウィジェットでは、次のメトリクスを使用できます。

- 100 人当たりのワクチン接種完了者数
- 100 人当たりのワクチン接種者数
- 100 人当たりの合計ワクチン接種回数

admin ロールを持つユーザーは、セーフワークプレイスダッシュボードの [ワクチン接種] ウィジェットを セーフワークプレイスダッシュボードサイトビューに追加できます。詳細については、「セーフワークプレイスダッシュボードへの [ワクチン接種] ウィジェットの追加」を参照してください。

重要:
ダッシュボードでワクチン接種データを表示するには、ユーザーに sn_imt_dashboard.user および sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader のロールが必要です。

セーフワークプレイスダッシュボードの [ワクチン接種] ウィジェット



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワクチン接種データは過去 30 日間からプルされ、ワクチン接種ステータスアプリケーションの場所ごとのワクチン接種反応に基づく敷地データが含まれます。COVID-19 グローバルヘルスデータセット とワクチン接種ステータスがインストールされると、ウィジェットは自動的に更新されるようにスケジュール設定されます。更新は、組織内の敷地の数と地理的な場所に関係なく、インスタンス時刻午前 0 時 (00:00) に毎日実行されます。

注:
データが利用できないか欠落している場合、スケジュール済みジョブが次に正常に実行される日まで、ウィジェットにはその日のデータは (利用可能であっても) 表示されません。

セーフワークプレイスダッシュボードへの [ワクチン接種] ウィジェットの追加

アドミンとして、セーフワークプレイスダッシュボードの [ワクチン接種] ウィジェットを セーフワークプレイスダッシュボードのサイトビューポータルページに追加します。

始める前に

セーフワークプレイスダッシュボードの [ワクチン接種] ウィジェットを正常に追加してデータを入力するには、次の要件に注意してください。

- ワクチン接種ステータス アプリケーションをインストールして構成する必要があります。詳細については、「ワクチン接種ステータス」を参照してください。
- セーフワークプレイスダッシュボード アプリケーションをインストールして構成する必要があります。詳細については、「セーフワークプレイスダッシュボード」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > セーフワークプレイスダッシュボード > セーフワークプレイスダッシュボード。
2. 敷地に移動し、[詳細を表示] を選択します。
3. Control キーを押しながらウィジェットインスタンスを右クリックし、[デザイナーのページ] を選択します。
4. [SWD ワクチン接種グラフ] を検索します。
5. **[SWD** ワクチン接種グラフ] を選択し、ページにドラッグします。
6. [グラフのタイプ] を [線グラフ] に変更します。
   a. 編集アイコンをクリックします。
   b. [グラフのタイプ] を [線グラフ] に変更します。
   c. [保存] をクリックします。

タスクの結果

セーフワークプレイスダッシュボードの [ワクチン接種] ウィジェットが セーフワークプレイスダッシュボードに表示されます。

接触者追跡®

ServiceNow 接触者追跡 アプリケーションにより、組織は、罹患したユーザーに接触した可能性があるオンサイトのユーザーを特定することで、COVID-19 などの感染症の職場での伝染を減らすことができます。ユーザーは、その場所の報告されたケースまたは症状の数に関する更新を受け取ります。接触の可能性があるユーザーのリストは、バッジスキャン、WiFi アクセス、日々の連絡ログなど

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能

接触者追跡 バージョン 1.29.4 以降では、ナビゲーションパスはアプリケーション検索コンテキストメニュー (すべて > 接触者追跡)をシマウマとデヴヴィオのために。ナビゲーションパスは、接触者追跡 1.29.2 以降のバージョンを使用している場合に使用できます。

- 感染の恐れがあるユーザーと接触した可能性があるオンサイトのユーザーを特定します。
- 職場の場所、作業のシフトと予約、バッジスキャン、Wi-Fi アクセスログ、および自己レポートログで接触者追跡情報を集計して、検索基準を拡張します。
- Wi-Fi アクセスデータを使用して、ラップトップ、モバイルデバイス、または Bluetooth LE デバイスから同じ Wi-Fi ネットワークに接続しているユーザーを関係付けることで、感染したユーザーとの接触の可能性を特定します。Wi-Fi アクセスデータを手動でインポートできます。また、ミストシステムとの統合から、や Cisco DNA Spaces など、外部システムと統合してデータを取得できます。
- 職場でハンドヘルドまたはウェアラブルデバイスを使用しているユーザーの接触者追跡データを取得します。Zebra MotionWorks ポータルから接触者追跡レポートをインポートできます。
- 職場でウェアラブルデバイスを使用しているユーザーのリスクスコアを監視します。Devvio 統合を使用してリスクスコアレポートをインポートできます。
- 影響を受ける可能性があるユーザーに対するフォローアップ面接の Outreach ケースとタスクを作成します。
- 視覚化を使用して、ケース内の感染した可能性のある接触者とその次の 2 レベルで感染した可能性のある接触者のステータスを評価します。
- 同意を取得して、接触者追跡のコンテキストでユーザーのデータプライバシーを維持します。
- データ保持設定を使用して、接触者追跡のために収集されたデータがシステムから自動的に削除されるタイミングを決定します。



ガイド付きセットアップを使用して セーフワークプレイススイート アプリを実装する

セーフワークプレイス ガイド付きセットアップでは、ご使用の ServiceNow インスタンスに セーフワークプレイス および エマージェンシーレスポンス管理 アプリケー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ションを設定するのに役立つ一連のタスクを提供しています。セーフワークプレイスガイド付きセットアップを開くには、次の場所に移動します: ガイド付きセットアップ > セーフワークプレイスのガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

その他の ServiceNow® セーフワークプレイススイート や アプリケーションとの併用

接触者追跡 アプリケーションは、 他の セーフワークプレイススイート アプリケーションと併用することで、機能が拡張されたり追加されたりします。

- エマージェンシーアウトリーチ：日次接触者ログの送信やプライバシーに関する同意への応答の取得を要求するユーザーに対して、メールとモバイル通知を設定して送信します。
- エマージェンシーエクスポージャー管理：影響を受けるユーザーについて診断レポートを実行し、影響を受けたユーザーとやりとりした可能性のある、感染の恐れのあるユーザーを識別します。複数のデータソースを使用して、潜在的な感染のディスカバリー範囲を広げることができます。接触者追跡 により提供されているデータソースのトレーシングシステムをレビューし、これらのトレーシングシステムが自社のビジネスニーズに適合するかどうか確認します。これらのトレーシングシステムを変更したり、データソースの新しいトレーシングシステムをセットアップしたりすることができます。詳細については、「トレーシングシステムでの接触データソースの設定」を参照してください。
- セーフワークプレイスダッシュボード：アプリケーションがインストールされている場合は 、キャンパスまたは場所の特定の期間におけるアクティブなケースの傾向と、感染の恐れのある接触者を表示できます。また、アラートを取得して、アクティブなケースの数が特定の敷地または場所のしきい値よりも高いかどうかを判断することもできます。
- エマージェンシーセルフレポート：レポート時にユーザーに対してアクティブなケースが存在しない場合、検疫対象として報告されたユーザーに対してケースが自動的に作成されます。
- 従業員レディネスコア：
  - ケースでユーザーが感染の恐れのある接触者として識別された場合、ユーザーの衛生安全に関する要件のステータスを自動的に追加または更新します。この最新情報は、感染の恐れがあるユーザーが職場復帰できるかどうかを評価するのに役立ちます。
  - ユーザーがプライバシーに関する同意の要求に応答した場合、ユーザーのプライバシーに関する同意の要件のステータスを自動的に追加または更新します。この最新情報により、職場に入る前にユーザーがプライバシーに関する同意を確認し、必要に応じて接触者追跡を行うことができます。
- ワクチン接種ステータス：接触者追跡の可視化で感染の可能性のある接触者のワクチン接種ステータスを確認します。

接触者追跡 アプリケーションのドメインセパレーション

接触者追跡 アプリケーションは、標準* レベルのドメインセパレーションをサポートしています。詳細については、「ドメインセパレーションと 接触者追跡」を参照してください。サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

接触者追跡 のインストール

admin ロールを持っている場合は、接触者追跡 をインストールできます。

始める前に

接触者追跡 アプリケーションのインストール時には、次のアプリケーションもインストールされます。

- ServiceNow® エマージェンシーエクスポージャー管理
- ServiceNow® 従業員レディネスコア

次のアプリケーションをインストールしてアクティブにして、すべての 接触者追跡 機能を使用することもできます。

- ServiceNow® エマージェンシーアウトリーチ
- ServiceNow® エマージェンシーセルフレポート
- ServiceNow® セーフワークプレイスダッシュボード

必要なロール：admin

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
	ケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	「」を参照してください。 の商用ダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

®

接触者追跡 アプリケーションは、ServiceNow パフォーマンスアナリティクス - Premium アプリケーションが必要です。パフォーマンスアナリティクス - Premium をまだ登録していない場合は、それをインストールしてから 接触者追跡 をインストールします。

セーフワークプレイススイート に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- エマージェンシーアウトリーチ (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- 従業員レディネスサーベイ (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- 接触者追跡 (sn_imt_tracing)
- エマージェンシーセルフレポート (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 安全衛生テスト (sn_imt_health_test)
- ワクチン接種ステータス (sn_imt_vaccine)

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 接触者追跡を探します。
3. [インストール] をクリックします。
4. [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスで [インストール] をクリックします。
5. インストールが完了したら、[クローズ] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. オプション: グループを作成し、グループまたは個々のユーザーにロールをアサインして、アプリケーションへのアクセスを制御します。

   (Optional) 詳細については、「ロール」を参照してください。

接触者追跡 とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が 接触者追跡 とともにインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
接触者追跡アドミン [sn_imt_tracing.admin]	接触者追跡 のアプリケーション固有のアドミンであり、管理権限を持っています。	• sn_imt_tracing.case_manager • sn_imt_tracing.badge_admin • sn_imt_tracing.contact_tracing_user
接触者追跡ユーザー [sn_imt_tracing.contact_tracing_user]	日次接触ログとプライバシーの同意設定を送信し、ケースウォッチリストに追加された時点で、接触者追跡ケースにアクセスできます。	• sn_imt_checkin.dailylog_user • sn_imt_tracing privacy_consent_user
バッジアドミン [sn_imt_tracing.badge_admin]	バッジデータを作成、更新、削除、およびインポートできます。	sn_imt_tracing.badge_manager
バッジマネージャー [sn_imt_tracing.badge_manager]	バッジデータを作成、更新、およびインポー	• sn_imt_tracing.badge_reader • import_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	トできます。	
バッジリーダー [sn_imt_tracing.badge_reader]	バッジアクセス登録データを表示できます。	なし
ケースマネージャー [sn_imt_tracing.case_manager]	Outreach ケースを作成および管理し、診断要求を実行して、感染した可能性のある接触者を特定します。タスクを作成、アサイン、および監督できます。	• sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin • sn_imt_tracing.contact_tracer
接触追跡者 [sn_imt_tracing.contact_tracer]	事前定義された指示に従って、アサインされたケースタスクの作業を行い、感染した可能性のある接触者の健康状態をフォローアップできます。	• task_editor • survey_reader
プライバシーに関する同意のユーザー [sn_imt_tracing.privacy_consent_user]	ユーザーポリシーの同意をユーザー自身で送信および更新できます。	なし
追跡ユーザー [sn_imt_tracing.dailylog_user]	日次接触者ログに入力して、職場で彼らが交流したユーザーのリストを送信できます。	なし
Wi-Fi 管理者 [sn_imt_tracing.wifi_admin]	Wi-Fi アクセスログを作成、更	sn_imt_tracing.wifi_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	新、削除、およびインポートできます。	
Wi-Fi マネージャー [sn_imt_tracing.wifi_manager]	Wi-Fi アクセスログを作成、更新、およびインポートできます。	• import_admin • sn_imt_tracing.wifi_reader
Wi-Fi リーダー [sn_imt_tracing.wifi_reader]	Wi-Fi アクセスログを表示できます。	なし
ウェアラブルアドミン [sn_imt_tracing.wearable_admin]	ハンドヘルドまたはウェアラブルデバイスアクセスログを作成、更新、削除、およびインポートできます。	sn_imt_tracing.wearable_manager
ウェアラブルマネージャー [sn_imt_tracing.wearable_manager]	ハンドヘルドまたはウェアラブルデバイスアクセスログを作成、更新、およびインポートできます。	sn_imt_tracing.wearable_reader
ウェアラブルリーダー [sn_imt_tracing.wearable_reader]	ハンドヘルドまたはウェアラブルデバイスアクセスログを表示できます。	なし

インストールされたスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
接触者追跡に対す	接触者追跡に関連するレコードの最終更新日から保持期間が経過した後、接触者追跡データを削除します。削除されるデータは、バッジスワイプ、Wi-Fi アクセス登録の

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール済みジョブ	説明
るデータ保持ジョブ	データ、従業員の日次接触者ログ、日次ログメモ、および日次ログの確認応答、ケースと関連するケースタスク、感染者、診断要求、診断ジョブ、職場予約などです。 **注:** データ保持ポリシーは、ユーザーのプライバシーに関する同意のデータには適用されません。
Devvio 統合	毎日 00:00:00 インスタンス時刻に、Devvio ウェアラブルと DevvTrace プラットフォームを使用する組織に対して Devvio ユーザーリスクレポートを実行して入力します。
ミストシステムの読み込み	毎日 00:00:00 に実行され、ミストシステムからの Wi-Fi ログを使用する組織のサイトを設定します。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
バッジアクセス登録 [sn_imt_tracing_badge_access_register]	すべてのユーザーのバッジスワイプレコード。
バッジアクセス登録ステージ [sn_imt_tracing_badge_access_register_stage]	Excel スプレッドシートからバッジアクセスデータをインポートするためのインポートセットテーブル。Excel ファイルからアプリケーションにデータをロードすると、インポートされたレコードは最初にこのインポートセットテーブルに保存されます。変換を実行した後、またはスケジュール済みインポートスクリプトを実行した後、レコードがこのテーブルからバッジアクセス登録テーブルにコピーされます。
バッジリーダー [sn_imt_tracing_badge_reader]	ある場所にインストールされているユーザー ID バッジの読み取りデバイス。
ユーザーバッジ [sn_imt_tracing_user_badge]	ユーザーとその ID バッジ情報。
ケース [sn_imt_tracing_case]	感染したユーザーの Outreach ケースは、他の人への感染の可能性を最小限に抑えるのに役立ちます。
ケースタスク [sn_imt_tracing_case_task]	Outreach ケースのケースタスクは、感染した可能性のあるユーザーをフォローアップして健康状態を追跡します。
感染者	感染症と診断されたユーザーとやり取りした可能性がある感染の恐れのあるユーザー。この

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[sn_imt_tracing_exposed_contact]	テーブルのレコードは、ケースマネージャーが影響を受けるすべてのユーザーをケースに追加するときに保存されます。影響を受けるユーザーは、複数のデータ入力を使用する診断要求によって特定されます。
日次接触者ログ [sn_imt_tracing_daily_contact_log]	他のユーザーにより日次接触者ログを使用して送信されたユーザー名。
日次ログの確認応答 [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement]	日次接触者ログの送信を求める通知にどのユーザーが応答したのかを特定する確認応答ステータス。
日次ログメモ [sn_imt_tracing_daily_log_note]	他のユーザーにより日次接触者ログを使用して送信された、訪問者や請負業者などの組織外部のユーザーの名前。
Devvio ユーザーリスクレポート [sn_imt_tracing_devvio_users_risk_report]	Devvio ウェアラブルによって取得された Devvio ユーザーとそのリスクスコア。このテーブルのレコードは、DevvTrace プラットフォームからインポートされ、毎日更新されます。
場所のプライバシー構成 [sn_imt_tracing_location_privacy_config]	場所に関するプライバシーステートメントや特定の場所でプライバシーに関する同意が必要かどうかなど、場所に基づくプライバシーポリシーの構成。
プライバシー同意テンプレート [sn_imt_tracing_privacy_consent_template]	場所のプライバシーステートメントを保存するテンプレートで、場所のプライバシー構成で使用されます。
ユーザーのプライバシーに関する通知と同意 [sn_imt_tracing_user_privacy_consent]	プライバシーに関する同意に対するユーザーの応答。
サイト [sn_imt_tracing_site]	組織の建物にあるサイト。各フロアはサイトと見なされます。各サイトは、さらにゾーンに分割することができます。各ゾーンには、Wi-Fi アクセスポイントと呼ばれる複数の Wi-Fi ルーターがインストールされている場合があります。
Wi-Fi 診断設定 [sn_imt_tracing_wifi_diagnostic_preference]	接触者追跡に使用する Wi-Fi データのタイプ。たとえば、ネットワークシステム (ミストシステムなど) との統合を通じて収集された場所について、リアルタイムの情報が含まれている場合があります。その他の場所では、スプレッドシートから手動でデータをアップロードすることができます。
Wi-Fi アクセス登録 [sn_imt_tracing_wifi_access_register]	オフィスの Wi-Fi アクセスポイントに接続していたか、BLE 対応デバイスを使用しているユーザーの出社および退社時間レコード。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
ウェアラブルアクセス登録 [sn_imt_tracing_wearable_access_register]	ユーザーインタラクションレコードは、ユーザーが許容時間を超えて近接しているときに、ハンドヘルドまたはウェアラブルデバイスの近接センサーデータを使用して取得されます。

接触者追跡 の設定

システムプロパティ、スケジュール済みジョブ、スクリプトインクルード、Wi-Fi アクセスログ統合、および Outreach 通知を構成して、さまざまなデータソースの接触者追跡情報を集計します。

接触者追跡 バージョン 1.29.4 以降では、アプリケーションのコンテキストメニュー検索 (すべて > 接触者追跡) (Zebra MotionWorks および Devvio用)。次のアプリケーションモジュールは、接触者追跡バージョン 1.29.4 のアプリケーション検索コンテキストメニューでは使用できません。

- ハンドヘルド/ウェアラブルアクセス管理 (セパレーター)
- ウェアラブルアクセス登録
- Devvio (セパレーター)
- Devvio ユーザーリスクレポート
- Devvio ユーザーリスクレポートのインポートセット

ナビゲーションパスは、接触者追跡 1.29.2 以降のバージョンを使用している場合に使用できます。

ワークプレイスの場所、作業のシフトと予約、バッジスキャン、Wi-Fi アクセスログ、および自己レポートログなどのさまざまなデータソースから接触者追跡情報を取得します。これらのデータソースを使用して、エマージェンシーエクスポージャー管理 アプリケーション で診断要求を実行することにより、接触の可能性があるユーザーを特定します。

トレーシングシステムを使用した、感染の可能性のあるユーザーの特定

トレーシングシステムは、接触者追跡データソースごとに構成されます。データソースのトレーシングシステムをレビューし、これらのトレーシングシステムが自社のビジネスニーズに適合するかどうか確認します。これらのトレーシングシステムを変更したり、データソースの新しいトレーシングシステムをセットアップしたりすることができます。

詳細については、「トレーシングシステムでの接触データソースの設定」を参照してください。

接触者追跡 プロパティの設定

システムのプロパティを設定して、接触者追跡データをどのように使用するかを調整します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
雇用主は、個人データの収集、使用、開示、および保持に関するデータ保護法を含む、適用法に基づく法的義務を遵守する責任を負うものとし、雇用主の特定の要件を満たすために、アプリケーション内で利用可能な機能を有効または無効にする、あるいはカスタマイズするものとします。

> **注:**
> トレーシングシステムに関連するシステムのプロパティについては、「エマージェンシーエクスポージャー管理 のトレーシングシステムのシステムプロパティ」を参照してください 。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > アドミニストレーション > プロパティ.
2. 以下のプロパティ値を設定します。

接触者追跡 のプロパティ

プロパティ	説明
sn_imt_tracing.data_retention_period	接触者追跡に対して収集されたデータがシステムから自動的に削除されるまでの日数。保持期間は、データの最終更新日から計算されます。保持ポリシーは、以下の接触者追跡データに適用されます。 ○ バッジスワイプデータ。 ○ ユーザーの日次接触者ログ、日次ログメモ、および日次ログの確認応答データ。 ○ すべてのクローズ済みおよびキャンセル済みのケース、および関連する潜在的な感染者、ケースタスク、診断要求、および基になるソースデータ、および診断イベント。 **注:** 保持期間が過ぎて削除対象になるケースに関連付けられているサーベイは、サーベイには独自の保持期間があるため、削除できません。詳細については、「アセスメントデータのクリーンアップ」を参照してください。 ○ Wi-Fi アクセス登録データ デフォルト値は 90 です。
sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks	ケースマネージャーが感染した恐れのある接触者を接触者追跡ケースに追加したときのケースタスクの自動作成を有効または無効にします。 プロパティ値が [はい] に設定されている場合、感染した恐れのある接触者がケースに追加されたときに、ベースシステムワークフローの [感染の恐れのある接触者のケースタスクを作成 **(Create case tasks for exposed contacts)]** がケースタスクの作成をトリガーします。 デフォルト値は [はい] です。

3. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドメインセパレーションと 接触者追跡

ServiceNow® 接触者追跡 アプリケーションでは、ドメインセパレーションがサポートされています。アプリケーションにより、組織は、罹患した個人に接触した可能性があるオンサイトのユーザーを特定することで、COVID-19 などの感染症の職場での伝染を減らすことができます。

サポートレベル：標準*

サポートレベルは標準ですが、いくつかの例外または特別な条件があります。

- ベーシックレベルのサポートのすべての側面が含まれます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスオーナーは、MVP (minimum viable product) ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。この構成は、特定のアプリケーションで前提とされているように、テナントごとに行います。

サンプルユースケース：アドミニストレーターは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

ドメインセパレーションと 接触者追跡 の概要

サービスプロバイダーは、セーフワークプレイススイートの 接触者追跡 を介してサービスを提供するために、複数の顧客を単一のインスタンスで管理できる必要があります。Paris リリース以降、スケジュール済みジョブに標準レベルでのドメインセパレーションのサポートが導入されました。

アドミニストレーターは、接触者追跡 テーブルを操作する前に、ドメインセパレーションプラグイン をインストールする必要があります。

ドメインセパレーションを使用した接触者追跡の設定方法については、「ドメインセパレーションとセーフワークプレイススイート」を参照してください。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

スケジュール設定済みデータインポートジョブを変更します

アドミニストレーターは、Excel ファイルから 接触者追跡 アプリケーションへのバッジアクセスと Wi-Fi アクセスデータをインポートするために使用するスケジュール設定済みデータインポートジョブを確認し、変更します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

次のスケジュール済みジョブは 接触者追跡 アプリケーションとともにインストールされます。

- *Badge Access Register Scheduled Import*
- *Wi-Fi Access Register Scheduled Import*

これらのジョブは、Excel ファイルからバッジアクセスデータまたは Wi-Fi アクセスデータを手動でインポートするように設定されています。データをいつどのようにインポートするかに基づいて設定を変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > アドミニストレーション > データインポートジョブ.
2. のスケジュール済みインポートレコードを開きます。
3. 設定を確認し、必要に応じて変更します。
   スケジュールされたデータインポートの設定の詳細については、「データインポートのスケジュール」を参照してください。
4. [更新] をクリックします。

関連情報

インポートセットを使用したデータのインポート

バッジおよび日次ログデータのタイムゾーン設定の構成

バッジリーダーデータソースまたはユーザー日次ログデータソースを使用して診断要求を実行するときに、感染したユーザーのタイムゾーンを考慮するために、グローバルスコープにスクリプトインクルードを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **UI** > スクリプトインクルード.
2. [**New**] をクリックします。
3. [名前] フィールドに「TimeZoneUtils」を入力します。
4. [アクセス可能] リストから [すべてのアプリケーションスコープ] を選択します。
5. 次のスクリプトを [スクリプト] フィールドにコピーします。

```
var TimeZoneUtils = Class.create();
TimeZoneUtils.prototype = {
 initialize: function() {
 },
 getTimeZone: function(timeZoneString) {
  return Packages.java.util.TimeZone.getTimeZone(timeZoneString);
 },
 getTimeZoneOffSet: function(timeZoneString, gdt) {
  var timeZoneObj = this.getTimeZone(timeZoneString);
  var dateTime = new GlideDateTime();
  if (gdt) {
   dateTime.setValue(gdt);
  }
  dateTime.setTZ(timeZoneObj);
  return dateTime.getTZOffset();
 },
 getBoundaryDates: function(timeZoneString, offset, dateTime) {
  var tz = this.getTimeZone(timeZoneString);
  var gd = new GlideDateTime();
  gd.setValue(dateTime);
  gd.add(offset);
  var startTime = '00:00:00';
  var endTime = '23:59:59';
  var actualDate = new GlideDate();
  actualDate.setValue(gd.getValue());
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
 var startDateTime = new GlideDateTime();
 startDateTime.setTZ(tz);
 startDateTime.setDisplayValueInternal(actualDate + ' ' + startTime);
 var endDateTime = new GlideDateTime();
 endDateTime.setTZ(tz);
 endDateTime.setDisplayValueInternal(actualDate + ' ' + endTime);
 return {
  startDateTime: startDateTime,
  endDateTime: endDateTime
 };
},
 type: 'TimeZoneUtils'
};
```

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果

このスクリプトは、バッジリーダーデータソースまたはユーザー日次ログデータソースを使用して診断要求を実行するときに使用されます。これらのデータソースは、感染したユーザーに接触した可能性があり、感染した恐れのあるユーザーを特定します。このスクリプトは、感染したユーザーのタイムゾーンを考慮して従業員バッジスワイプデータまたは日次ログデータから日付と時刻を計算します。

日次接触者ログのメール通知の設定

エマージェンシーアウトリーチ 通知とともに使用するカスタムメール通知を設定し、ユーザーが作業日に接触した他のユーザーのリストを送信するように要求できるようにします。

始める前に

既存の従業員日次ログアラートおよび日次接触者ログ通知のメール通知を確認し、ベーススクリプトや設定をよく理解します。

必要なロール：admin

このタスクについて

日次接触者ログとして使用するメール通知を設定するときは、接触者追跡目的用にカスタマイズされたメール通知を作成します。従業員日次ログアラートと日次接触者ログ通知は、作成するものと同様の通知がどのように構成されているかをよりよく理解するために確認できるメール通知です。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.

2. [**New**] をクリックします。

3. オプション: [名前] フィールドに、この通知のわかりやすい名前を入力します。

4. テーブルフィールドで、日次ログ確認応答 [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement] テーブルを選択します。

5. [送信時期] タブで条件を設定します。

- 条件ビルダーに条件を入力し、ユーザーにメール通知を送信するタイミングを定義します。
- [詳細条件] フィールドに次のサンプルスクリプトをコピーし、次の変更を行います。
  - 変数に別の名前 (例：*employeeCheckInAcmeSysId*) を指定します。
  - 値として新しい通知 sys_id を入力します。
  - 2 行目の末尾に宣言した変数名を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example
詳細条件スクリプトの例：

```
var employeeCheckInAcmeSysId = '<replace with this notification sys_id';
answer = current.employee_check_in.notification == employeeCheckInAcmeSysId
```

6. [受信者] タブで、[ユーザー] と [グループ] を選択し、通知を受信する人を決定します。
7. [内容] タブに残りの情報を入力します。

[内容 **(What it will contain)]** タブ

フィールド	アクション
メールテンプレート	件名とメッセージ本文内の事前設定されたコンテンツを決定するために使用するメールテンプレートを選択します。
件名	ユーザーがメールを受信したときに表示される件名を作成します。
メッセージ HTML	[メッセージ **HTML]** フィールドで、組織のニーズに合わせてメッセージのテキストまたはソースコードを追加およびカスタマイズします。 **注:** [メッセージ **HTML]** フィールドへのメールコンテンツの入力時には、日次接触者ログフォームへのリンクを必ず含めてください。

8. [送信] をクリックします。
9. 通知リストで、追加した通知を開き、[通知のプレビュー] をクリックします。
10. 通知を確認し、必要な変更を行います。
11. [更新] をクリックします。

タスクの結果
エマージェンシーアウトリーチ 通知とともに日次接触者ログとして使用するカスタムメール通知が作成されました。エマージェンシーアウトリーチ 通知を修正または作成すると、日次接触者ログまたはカスタムアウトリーチに対してこの通知を選択できます。

次のタスク
このメール通知の日次接触者ログとしての使用については、「日次接触者ログの エマージェンシーアウトリーチ 通知の構成」を参照してください。

日次接触者ログの エマージェンシーアウトリーチ 通知の構成

アドミニストレーターは、特定の日にやり取りした同僚のリストを送信するよう要求するメール通知とモバイルプッシュ通知を従業員に送信するための エマージェンシーアウトリーチ 通知を作成または構成します。

始める前に
エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「エマージェンシーアウトリーチ のインストール」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルプッシュ通知を受信するには、従業員の携帯電話に Now Mobile アプリがインストールされている必要があります。詳細については、「Now Mobile アプリ」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > アドミニストレーション > 日次ログアラート.
2. [日次接触者ログ] Outreach レコードを開いて既存の通知を編集するか、[新規] をクリックして通知を作成します。
3. [イベント名] フィールドに Outreach 通知名を入力します。
4. [従業員の日次接触者ログアラート] チェックボックスをオンにします。
   [コンテンツ構成] タブの [応答モード] フィールドで、[日次接触者ログ] オプションを選択します。[従業員の日次接触者ログアラート] チェックボックスがオンになっている場合、この値を変更することはできません。
5. [ターゲット対象者を選択します] タブで、通知のターゲット対象者を選択し、[保存] をクリックします。
   - ユーザーリスト、グループ、部門、場所、またはその他の検索フィルター (建物、コストセンター、国コードなど) から選択できます。
   - ServiceNow 従業員健康診断 アプリケーションがインストールされている場合は、[従業員健康診断データを使用] オプションを使用できます。このチェックボックスをオンにすると、施設に入るために健康診断をクリアしたすべての従業員が含められます。詳細については、「従業員健康診断」を参照してください。
   - ServiceNow ワークプレイスコア アプリケーションがインストールされている場合は、[ユーザーの職場予約データ **(User Workplace Reservation Data)]** オプションを使用できます。このチェックボックスをオンにすると、その日の予約が確認または承認されたすべての従業員が含められます。詳細については、「ワークプレイスコア」を参照してください。
6. [コンテンツ構成] タブの [通知] フィールドで通知を選択し、通知を送信する方法を選択します。
   - メールで通知を送信するには、[メール通知] チェックボックスをオンにして、メールの件名と本文を入力します。
   - モバイルプッシュ通知を送信するには、**[Now Mobile** プッシュ通知] チェックボックスをオンにして、プッシュメッセージとプッシュメッセージの詳細を入力または変更します。

     このオプションは、ServiceNow NowMobile アプリ画面とアプレットランチャー (com.glide.mobile-employee) プラグインが有効になっている場合にのみ使用できます。

     プッシュ通知では、ServiceNow Request Application 通知デバイスが使用されます。ユーザーがモバイルアプリケーションをインスタンスに登録すると、通知の設定にこの通知デバイスが自動的に作成されます。プッシュ通知を受信するユーザーに対してこのデバイスが有効であることを確認します。

   - カスタム通知チャネルを使用するには、[追加チャネル] 関連リストをクリックし、[編集] をクリックして、チャネルを追加チャネルリストに移動します。[保存] をクリックします。

     [メール通知] と **[Now Mobile** プッシュ通知] のチェックボックスがオフであることを確認します。オンになっていると、それらのチャネルを通じて通知が送信されます。
7. [保存] をクリックします。
   ターゲットの対象者およびコンテンツ構成の変更が保存されます。
8. [スケジュール] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. [スケジュール設定済みスクリプト] ポップアップウィンドウで、通知にスケジュール済みジョブを設定します。
   詳細については、「スケジュール済みジョブの設定」を参照してください。
10. [送信] をクリックします。
    スケジュール済みジョブにスクリプトが追加されます。ジョブが Outreach 通知に関連付けられます。

タスクの結果
スケジュール済みジョブが含まれた Outreach 通知が作成されます。設定されたスケジュールに従って、ジョブによりターゲット対象者に通知が送信されます。

次のタスク
sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーは、オンデマンドで Outreach 通知を送信できます。

admin または sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーは、通知を自動的に送信するスケジュール済みジョブを停止できます。これを行うには、[スケジュール] をクリックし、ダイアログボックスで [アクティブ] チェックボックスをオフにして、[更新] をクリックします。

接触者追跡 データ保持設定の構成

バッジスワイプデータ、従業員の日次接触者ログ、ケースなど、接触者追跡用に収集されたデータのデータ保持設定を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
雇用主は、個人データの収集、使用、開示、および保持に関するデータ保護法を含む、適用法に基づく法的義務を遵守する責任を負うものとし、雇用主の特定の要件を満たすために、アプリケーション内で利用可能な機能を有効または無効にする、あるいはカスタマイズするものとします。

システムのプロパティとスケジュール済みジョブは、接触者追跡データのデータ保持ポリシーを制御します。

- *sn_imt_tracing.data_retention_period* システムのプロパティは、接触者追跡データが自動的に削除されるまでの、システムで利用可能な日数を決定します。
- *Data Retention Job For Contact Tracing* スケジュール済みジョブは、更新日があって定義された保持期間を過ぎているレコードをチェックし、それらを削除します。

保持ポリシーは、以下の接触者追跡データに適用されます。

バッジスワイプデータ

影響を受けるテーブル：バッジアクセス登録 [sn_imt_tracing_badge_access_register]

クローズ済みおよびキャンセル済みのケースおよび関連レコード

影響を受けるテーブル：ケース [sn_imt_tracing_case]、ケースタスク [sn_imt_tracing_case_task]、感染の恐れのある接触者[sn_imt_tracing_exposed_contact]、診断要求 [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request]、診断イベント [sn_imt_diagnosis_diagnostics_event]、潜在的な職場感染 [sn_imt_diagnosis_potential_workplace_exposure]

診断要求および診断イベントのテーブルが、エマージェンシーエクスポージャー管理アプリケーションと共にインストールされています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> サーベイには独自の保持期間があるため、保持期間が過ぎて削除対象になるケースに関連付けられていても、そのサーベイは削除されません。詳細については、「アセスメントデータのクリーンアップ」を参照してください。

従業員日次接触者ログ

影響を受けるテーブル：日次接触者ログ [sn_imt_tracing_daily_contact_log]、日次ログの確認応答 [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement]、および日次ログメモ [sn_imt_tracing_daily_log_note]

Wi-Fi アクセスデータ

影響を受けるテーブル: Wi-fi アクセス登録 [sn_imt_tracing_wifi_access_register]および Wi-Fi アクセス登録ジョブ [sn_imt_tracing_wifi_access_register_job]

- *Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)* スケジュール済みジョブは、削除されたレコードの監査 [sys_audit_delete] テーブルから接触者追跡の削除されたすべてのレコードを消去します。更新日が定義された保持期間を過ぎているすべての削除済みレコードが消去されます。

手順

1. 接触者追跡データを保持する期間を設定します。
   a. 移動先 接触者追跡 > アドミニストレーション > プロパティ.
   b. [接触者追跡データの保存期間 (日数) **(Contact Tracing data retention period (in days))]** プロパティに値を入力します。
      デフォルト値は 90 日です。
   c. [保存] をクリックします。
2. スケジュール設定されたジョブを構成して、接触者追跡データをチェックして削除するジョブを実行するタイミングを決定します。
   a. 移動先 システム定義 > スケジュール済みジョブ.
   b. *Data Retention Job For Contact Tracing* スケジュール済みジョブを開きます。
   c. ジョブ設定を構成し、[保存] をクリックします。
      詳細については、「スケジュール済みジョブの設定」を参照してください。
3. グローバルスコープで *Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)* スケジュール済みジョブをダウンロード、インポート、構成して、削除されたレコードを消去します。
   a. ServiceNow® Store の 接触者追跡 アプリケーションページの 削除された接触者追跡レコード (データ保存) (Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)) XML ファイルをダウンロードします。
   b. 移動先 システム定義 > スケジュール済みジョブ.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. スケジュール済みジョブ [sysauto] テーブルにダウンロードした XML ファイルをインポートします。
インポートの詳細については、「テンプレートからレコードをインポートする」を参照してください。

d. *Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)* レコードを検索して開きます。

e. [アクティブ] を選択してジョブをアクティブにします。

f. [実行 **(Run)]** フィールドで、ジョブを実行するスケジュールを設定します。

g. [更新] をクリックします。

感染の恐れのある接触者が職場復帰するための要件の作成

感染の恐れがある従業員が職場復帰するために満たすべき要件を作成します。

始める前に

- 衛生安全に関する要件は、ServiceNow® 従業員レディネスコア アプリケーションで利用できます。このアプリケーションをインストール®する必要があります。
- 衛生安全に関する要件は ServiceNow® ワークフロースタジオ でビルドされているため、フローデザイナー の基本に精通していることを確認してください。

必要なロール：sn_imt_core.admin

このタスクについて

従業員が職場復帰するための衛生安全の要件を定義します。従業員は、ケースの潜在的感染者の調査に含まれるべきではありません。アクティブなケース調査の対象である場合に職場復帰する資格を得るには「clear」ステータスの要件を満たす必要があります。詳細については、「感染した可能性のある接触者のフォローアップ」を参照してください。

注:

この手順では、例としてベースシステムの感染者要件を使用して要件を作成する方法について説明します。

手順

1. ワークフロースタジオ で、ケースの潜在的感染者リストに追加された従業員の要件ステータスを追加または更新するアクションを作成します。

   a. アクションを作成し、 従業員レディネスコア アプリケーションに保存します。

   b. [アクションアウトライン] の [入力] セクションで、従業員が要件を満たしているかどうかを確認するために使用するレコードタイプに対する入力を作成します。

   たとえば、感染の恐れのある接触者の要件を満たすには、従業員のレコードが感染の恐れのある接触者テーブル [sn_imt_tracing_exposed_contact] に含まれている必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラベル	名前	タイプ	必須
感染の恐れのある接触者	exposed_contact	参照。感染の恐れのある接触者 [sn_imt_tracing_exposed_contact]	はい

c. スクリプトステップを Action Outline に追加します。

d. [必要なランタイム] フィールドでインスタンスを選択します。

e. アクション用に作成した入力を値として使って、入力変数を作成します。

この変数を使用すると、スクリプト内のアクションに対して入力を利用できます。

入力変数

名前	値
exposed_contact	[入力] セクションで作成した [感染の恐れのある接触者] 入力。

f. 従業員要件ステータスが「cleared」または「 not_cleared」の場合は、[スクリプト] フィールドに、条件を定義するスクリプトを追加します。

感染接触者の要件については、その従業員の感染接触者レコードの健康ステータスが [under_investigation] または [infected] の場合、その要件はクリアされず、その他の応答に対してはクリアされます。

```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.requirement_status = 'cleared';
 if (!inputs.exposed_contact.is_primary_exposed_contact) {
  var now_GR = new GlideRecord('sn_imt_tracing_exposed_contact');
  now_GR.addQuery('exposure_case.active',true);
  now_GR.addQuery('is_primary_exposed_contact',true);
  now_GR.addQuery('user',inputs.exposed_contact.user);
  now_GR.setLimit(1);
  now_GR.query();
  if (now_GR.next()) {
   if(now_GR.status == 'under_investigation' || now_GR.status == 'infected'){
    outputs.requirement_status = 'not_cleared';
  }else{
    outputs.requirement_status = 'cleared';
  }
  }else{
    var gr2 = new GlideRecord('sn_imt_tracing_exposed_contact');
    gr2.addQuery('exposure_case.active',true);
    gr2.addQuery('user',inputs.exposed_contact.user);
    gr2.query();
    while(gr2.next()){
      if(gr2.status == 'under_investigation' || gr2.status == 'infected'){
    outputs.requirement_status = 'not_cleared';
        break;
      }
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    }
   }
  }else{
   if(inputs.exposed_contact.status == 'under_investigation' ||
 inputs.exposed_contact.status == 'infected'){
    outputs.requirement_status = 'not_cleared';
   }else{
    outputs.requirement_status = 'cleared';
   }
  }
})(inputs, outputs);
```

g. 要件ステータスの出力変数を作成します。

これは、スクリプトで使用した*requirement_status*変数を定義します。

出力変数

ラベル	名前	タイプ	必須	選択肢 (詳細オプション)
requirement_status	requirement_status	選択肢	はい	「-- なし --」のあるドロップダウン

h. Action Outline の出力セクションで、要件ステータス用の出力を作成します。

この出力を作成すると、スクリプトからの *requirement_status* 出力変数を、アクションによって返された出力として使用できるようになります。

出力変数

ラベル	名前	タイプ	必須	選択肢 (詳細オプション)
要件ステータス	requirement_status	選択肢	いいえ	「-- なし --」のあるドロップダウン

i. 出力に *requirement_status* 値を割り当てます。

出力変数

ラベル	値
要件ステータス	スクリプトステップの *requirement_status* 出力変数。

このアクションにより、従業員の*requirement_status*の値 (clearedまたはnot_cleared) が出力として返されます。

j. [公開] をクリックします。

2. 感染の恐れのある接触者の要件を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 従業員の安全衛生状況 > 安全衛生の要件.

b. [**New**] をクリックします。

c. フォームのフィールドに入力します。

以前の利用可能なレコードを含むセクションでは、すでに作成済みだが、まだ要件フローのトリガーとなるべき一連のレコードを定義します。以前のレコードを含むことで、有効化の前に要件を完了した従業員の要件ステータスが確実に「Not Cleared」に設定されます。

衛生安全要件フォーム

フィールド	説明
名前	要件の一意の名前。例は、感染の恐れのある接触者の要件です。
要件フロー	感染の恐れのある従業員の要件ステータスを更新するフロー。 このフィールドは空のままにします。フロー作成後、この要件レコードに戻り、このフィールドに記入します。
有効	このフィールドは読み取り専用です。要件のすべてのフィールドを更新すると、[有効化] ボタンを使用して要件をアクティブにすることができます。
デフォルトステータス	衛生安全に関する要件を満たすために、感染の恐れのある接触者のリストに含まれない従業員に割り当てられたデフォルトステータス。オプションは「Cleared」と「Not Cleared」です。 たとえば、「感染の恐れのある接触者」レコードを持たない従業員には、感染の恐れのある接触者の要件に対して「Not Cleared」というデフォルトステータスが割り当てられます。
使用期間	要件ステータスの有効期限を設定するためのオプション。 従業員のステータスはその「感染の恐れのある接触者」タスクのステータスが更新されたときに自動的に更新されるため、このフィールドを選択することはできません。
以前の適用可能な記録を含める	
テーブル	要件フローをトリガーする、以前に作成されたレコードを参照するテーブル。 たとえば、感染の恐れのある接触者の要件は感染の恐れのある接触者テーブル [sn_imt_tracing_exposed_contact] を使用します。
条件	フローをトリガーするテーブルからレコードをフィルターリングするための条件。

d. [送信] をクリックします。

3. ワークフロースタジオ で、フローを作成して、従業員の要件ステータスを更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. フローを作成し、 従業員レディネスコア アプリケーションに保存します。

b. 要件ステータスをチェックするために使用するレコードのタイプが作成または更新されている場合、そのフローを実行するように、トリガーを作成します。

たとえば、感染の恐れのある接触者の要件については、ケース内の感染の恐れのある接触者レコードが作成または更新されるたびにフローを実行します。

トリガー

トリガー	テーブル	条件	トリガーを実行
作成済みまたは更新済み	感染の恐れのある接触者 [sn_imt_tracing_exposed_contact]	なし。	1 回

c. トリガーのレコードを入力として、フローに作成したアクションを追加します。
たとえば、感染の恐れのある接触者の入力について、トリガーイベントで作成または更新した、感染の恐れのある接触者のレコードを追加します。

d. 従業員レディネスコア に提供されたユーザー要件更新アクションをフローに追加します。

ユーザー要件の入力を更新

ユーザー **[User]**	衛生安全要件 **[Health and Safety Requirement]**	要件ステータス	トリガー日時
トリガーレコードの [従業員] または [ユーザー] フィールド。たとえば、感染の恐れのある接触者レコードの [ユーザー] フィールド。	感染の恐れのある接触者に対して作成した衛生安全に関する要件。	作成したアクションが返す requirement_status。	日付/時刻を選択します。

e. をクリックします。

4. 衛生安全要件を完成します。

a. 移動先 従業員の安全衛生状況 > 安全衛生の要件.

b. 要件をクリックします。

c. [要件フロー] フィールドで作成したフローを追加し、従業員の要件ステータスを更新します。

d. [更新] をクリックします。

次のタスク

従業員が要件を満たしているかどうかを追跡するには、この要件を有効化する必要があります。手順については、「衛生安全要件を有効化する」を参照してください。

従業員がプライバシーに関する同意要求を確認するための要件を作成する

従業員が職場に出社する前にプライバシーに関する同意要求に応答し、接触者追跡のためにデータを使用できるようにするための要件を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- 要件は ServiceNow® 従業員レディネスコア アプリケーションで利用できます。このアプリケーションはインストールする必要があります。
- プライバシーに関する同意要件は ServiceNow® ワークフロースタジオ でビルドされるため、フローデザイナー の基本に精通していることを確認してください。

必要なロール：sn_imt_core.admin

このタスクについて

従業員が職場に復帰するためのプライバシーに関する同意要件を定義します。接触者追跡のためにデータを使用することに同意した従業員は、プライバシーに関する同意要件を満たし、職場に復帰する資格があります。同意しなかった従業員は、プライバシーに関する同意要件を満たしていないため、職場に復帰する資格がありません。詳細については、「接触者追跡 のプライバシーに関する同意の要求に対する応答」を参照してください。

注:
この手順では、例としてベースシステムのプライバシーに関する同意要件を使用して、要件を作成する方法について説明します。

手順

1. ワークフロースタジオ で、プライバシーに関する同意要求に応答した従業員の要件ステータスを追加または更新するアクションを作成します。

   a. アクションを作成し、 従業員レディネスコア アプリケーションに保存します。

   b. [アクションアウトライン] の [入力] セクションで、従業員が要件を満たしているかどうかを確認するために使用するレコードタイプに対する入力を作成します。

ラベル	名前	タイプ	必須
設定	設定	文字列	はい

   c. スクリプトステップを Action Outline に追加します。

   d. [必要なランタイム] フィールドでインスタンスを選択します。

   e. アクション用に作成した入力を値として使って、入力変数を作成します。

   この変数を使用すると、スクリプト内のアクションに対して入力を利用できます。

   入力変数

名前	値
設定	[入力] セクションで作成した **preference** 入力。

   f. 従業員要件ステータスが「cleared」または「 not_cleared」の場合は、[スクリプト] フィールドに、条件を定義するスクリプトを追加します。

   プライバシーに関する同意要件については、従業員がプライバシーに関する同意要求に同意しない場合、要件は not_cleared となり、従業員が同意した場合には cleared になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
(function execute(inputs, outputs) {
    if (inputs.preferences == "agree") {
        outputs.requirement_status = "cleared";
    } else if (inputs.preferences == "withdraw_consent") {
        outputs.requirement_status = "not_cleared";
    }

})(inputs, outputs);
```

g. 要件ステータスの出力変数を作成します。

この出力変数は、スクリプトで使用した *requirement_status* 変数を定義します。

出力変数

ラベル	名前	タイプ	必須	選択肢 (詳細オプション)
requirement_status	requirement_status	選択肢	はい	「-- なし --」のあるドロップダウン

h. Action Outline の出力セクションで、要件ステータス用の出力を作成します。

この出力を作成すると、スクリプトからの *requirement_status* 出力変数を、アクションによって返された出力として使用できるようになります。

出力変数

ラベル	名前	タイプ	必須	選択肢 (詳細オプション)
要件ステータス	requirement_status	選択肢	いいえ	「-- なし --」のあるドロップダウン

i. 出力に *requirement_status* 値を割り当てます。

出力変数

ラベル	値
要件ステータス	スクリプトステップの *requirement_status* 出力変数。

このアクションにより、従業員の*requirement_status*の値 (clearedまたはnot_cleared) が出力として返されます。

j. [公開] をクリックします。

2. プライバシーに関する同意要件の作成

a. 移動先 従業員の安全衛生状況 > 安全衛生の要件.

b. [**New**] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. フォームのフィールドに入力します。

以前の利用可能なレコードを含むセクションでは、すでに作成済みだが、まだ要件フローのトリガーとなるべき一連のレコードを定義します。以前のレコードを含むことで、有効化の前に要件を完了した従業員の要件ステータスが確実に「Cleared」に設定されます。

衛生安全要件フォーム

フィールド	説明
名前	要件の一意の名前。
要件フロー	従業員の要件ステータスを更新するフローです。 このフィールドは空のままにします。フロー作成後、この要件レコードに戻り、このフィールドに記入します。
有効	このフィールドは読み取り専用です。要件のすべてのフィールドを更新すると、[有効化] ボタンを使用して要件をアクティブにすることができます。
デフォルトステータス	デフォルトステータスは、要件の完了に向かっているアクティビティを持たない従業員に割り当てられます。オプションは「Cleared」と「Not Cleared」です。 たとえば、ユーザーのプライバシーに関する通知と同意テーブル [sn_imt_tracing_user_privacy_consent] にレコードがない従業員には、プライバシーに関する同意要件に対して「Not Cleared」というデフォルトステータスが割り当てられます。
使用期間	要件ステータスの有効期限を設定するためのオプション。 従業員がプライバシーに関する同意要求に応答すると、従業員のステータスが自動的に更新されるため、このフィールドを選択しないでください。
以前の適用可能な記録を含める	
テーブル	要件フローをトリガーする、以前に作成されたレコードを参照するテーブル。 たとえば、プライバシーに関する同意要件では、ユーザーのプライバシーに関する通知と同意テーブルを使用します。
条件	フローをトリガーするテーブルからレコードをフィルターリングするための条件。

d. [送信] をクリックします。

3. ワークフロースタジオ で、フローを作成して、従業員の要件ステータスを更新します。

a. フローを作成し、 従業員レディネスコア アプリケーションに保存します。

b. 要件ステータスを確認するために使用するレコードのタイプが作成または更新されるたびにそのフローが実行されるようにトリガーを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、プライバシーに関する同意要件では、ユーザーのプライバシーに関する通知と同意レコードが作成または更新されるたびにフローが実行されます。

トリガー

トリガー	テーブル	条件	トリガーを実行
作成済みまたは更新済み	ユーザーのプライバシーに関する通知と同意 [sn_imt_tracing_user_privacy_consent]	[設定] [変更後 (changes to)] [同意する] または [設定] [変更後 (changes to)] [同意の撤回]	現在実行されていない場合のみ

c. トリガーのレコードを入力として、フローに作成したアクションを追加します。
たとえば、preference の入力では、トリガーイベントで作成または更新されたユーザーのプライバシーに関する同意レコードを追加します。

d. 従業員レディネスコア に提供されたユーザー要件更新アクションをフローに追加します。

ユーザー要件の入力を更新

ユーザー **[User]**	衛生安全要件 **[Health and Safety Requirement]**	要件ステータス	トリガー日時
トリガーレコードの [ユーザー] フィールド。たとえば、ユーザーのプライバシーに関する通知と同意レコードの [ユーザー] フィールド。	プライバシーに関する同意に対して作成した衛生安全に関する要件。	作成したアクションが返す requirement_status。	フィールドは空白のままにします。

e. をクリックします。

4. 衛生安全要件を完成します。

a. 移動先 従業員の安全衛生状況 > 安全衛生の要件.

b. プライバシーに関する同意要件レコードを開きます。

c. [要件フロー] フィールドで作成したフローを追加し、従業員の要件ステータスを更新します。

d. [更新] をクリックします。

次のタスク

従業員が要件を満たしているかどうかを追跡するには、この要件を有効化する必要があります。手順については、「衛生安全要件を有効化する」を参照してください。

接触の可能性を告知するメール通知の構成

エマージェンシーアウトリーチ で使用するメール通知を構成し、感染した従業員との接触の可能性を告知するために、感染ケースの潜在的な接触者にメール通知を送信します。

始める前に

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. 既存の [感染者通知] メール通知を確認し、スクリプトやその他の設定をよく理解します。
3. [新規] をクリックします。
4. [テーブル] フィールドで、接触告知 [sn_imt_tracing_exposure_notice] テーブルを選択します。
5. [送信時期] タブで、次の設定を行います。

   a. [送信] フィールドで、[記録が挿入または更新されました] を選択します。

   b. [条件] の基準を **[User.Active][is][true]** および **[Notification count][changes]** に設定します。

   c. [詳細条件] フィールドで、次のコードを入力します。

   ```
   var exposedContactNotificationSysId = '<your-sys_id>';
   answer = current.outreach.notification == exposedContactNotificationSysId;
   ```

   <your-sys_id> 変数を追加しようとしている sys_id 通知に置き換えます。ヘッダーを右クリックして、**Copy sys_id** を選択して、sys_id をコード行に貼り付けます。

6. [受信者] タブで、[フィールド内のユーザーまたはグループ] を開き、[担当者] を選択します。
7. [内容] タブに残りの情報を入力します。
8. [送信] をクリックします。
9. 通知リストで、追加した通知を開き、[通知のプレビュー] をクリックします。
10. 通知を確認し、必要な変更を行います。
11. [更新] をクリックします。

次のタスク
接触の可能性を告知する エマージェンシーアウトリーチ 通知の構成。

接触の可能性を告知する エマージェンシーアウトリーチ 通知の構成

エマージェンシーアウトリーチ 通知を構成し、感染した従業員との接触の可能性を告知するために、感染ケースで接触した可能性がある従業員にメール通知とモバイルプッシュ通知を送信します。

始める前に
エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「エマージェンシーアウトリーチ のインストール」を参照してください。

モバイルプッシュ通知を受信するには、従業員の携帯電話に Now® Mobile アプリがインストールされている必要があります。詳細については、「Now Mobile アプリ」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

このタスクについて
既存の [感染者通知] Outreach 通知を確認し、構成をよく理解します。

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーアウトリーチ > アウトリーチを表示.
2. [**New**] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [イベント名] フィールドに Outreach 通知名を入力します。
4. [コンテンツ構成] タブの [応答モード]フィールドで [接触告知] を選択します。
5. オプション: [メールの件名] および [メール本文] フィールドで件名と本文をそれぞれ変更し、導入メッセージの確認と編集を行います。
6. アウトリーチ通知を送信する方法を指定します。
7. [送信] をクリックします。
   コンテンツ構成設定が保存されます。

タスクの結果
接触告知 Outreach 通知が作成されます。これらの接触告知 Outreach 通知は、ケースマネージャーがケースの潜在的な接触者に通知を送信する場合に選択できます。

次のタスク
ケースマネージャーは、ケースの潜在的な接触者に Outreach 通知を送信できます。

ワクチン接種ステータスを表示するための接触者追跡の可視化の設定

ケースマネージャーが接触者追跡の可視化で感染の可能性のある接触者のワクチン接種ステータスを表示できるように 接触者追跡 を設定します。

始める前に
ワクチン接種ステータス アプリケーションをインストールして構成する必要があります。詳細については、「ワクチン接種ステータス」を参照してください。

必要なロール：admin

手順
1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > プロパティ.
2. *sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status* プロパティを [はい] に設定します。
   この手順により、接触者追跡の可視化にワクチン接種ステータスを表示できます。
3. [保存] をクリックします。
4. ワクチン接種ステータス アプリケーションの sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader ロールを各ケースマネージャーに割り当てます。
   このロールを持たない場合、ワクチン接種ステータスおよび [潜伏期間中の接触者] の [ワクチン接種済み] 列は表示されません。

   注:
   sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status プロパティが [いいえ] に設定されている場合、sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader ロールを持つケースマネージャーには [ワクチン接種済み] 列が表示されますが、列は空です。

タスクの結果
ケースマネージャーは、接触者追跡の可視化と [潜伏期間中の接触者] リストの両方のケースフォームで、ユーザーのワクチン接種ステータスを確認できます。詳細については、「接触者追跡の可視化機能を使用したケースの処理」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Trouble?

sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status プロパティが [はい] に設定されていても、ケースマネージャーにワクチン接種ステータスが表示されない場合は、ケースマネージャーに sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader ロールがあることを確認してください。

接触者追跡 に関するデータプライバシーに関する同意設定のセットアップ

アドミニストレーターは、プライバシー同意テンプレート、場所に基づくプライバシー構成、メール通知、およびプライバシー同意アラートを送信するための Outreach 通知を 接触者追跡 で構成できます。

接触者追跡 では、接触者追跡の目的で自分のデータを使用することについて従業員に同意を求める、プライバシーに関する同意の通知を構成して送信できます。

ユーザープライバシーの規制は、国によって異なります。一部の国では、従業員データの使用に関する従業員の同意は必須ではありません。さまざまな場所や組織のセットアップに対して、さまざまなプライバシーポリシーを設定できます。場所ごとに個別のプライバシーポリシーを維持する組織もあれば、すべての場所に対して 1 つのプライバシーポリシーを維持する組織もあります。

接触者追跡 に関するプライバシー同意テンプレートの変更または追加

場所のプライバシー構成で使用するプライバシー同意テンプレートを変更または追加します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_tracing.admin

手順

1. 接触者追跡 > プライバシー > プライバシー同意テンプレート.
2. [デフォルトテンプレート] レコードを開いて変更するか、[新規] をクリックして作成します。
3. [名前] フィールドにテンプレートの一意の名前を入力します。
4. [プライバシー規約] フィールドに、プライバシーポリシーの規約を入力します。
   プライバシーポリシーが場所によって異なる場合は、場所ごとに 1 つのテンプレートを作成し、ポリシー規約を指定します。

   組織が世界中のすべての場所に対して 1 つのポリシーを適用している場合は、デフォルトテンプレートを更新してください。
5. [送信] をクリックします。

次のタスク
プライバシー同意テンプレートを使用して、該当する場所のプライバシー構成でプライバシー規約を更新します。詳細については、「接触者追跡 に関する場所に基づくプライバシー構成の生成」を参照してください。

接触者追跡 に関する場所に基づくプライバシー構成の生成

アドミニストレーターは、インスタンスに設定された場所のプライバシー構成を生成します。

始める前に
デフォルトテンプレートのプライバシー規約は、各場所のプライバシー構成にコピーされます。デフォルトの同意テンプレートでプライバシー規約を確認し、必要に応じて変更してください。
必要なロール：sn_imt_tracing.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
場所 [cmn_location] テーブルで利用可能な国ごとに、場所に基づいたデフォルトのプライバシー構成を生成できます。場所ごとに、プライバシーに関する同意が必要かどうかを指定し、プライバシーポリシーステートメントを更新できます。

手順
1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > プライバシー > 場所のプライバシー構成.
2. [場所構成の生成] をクリックします。
   デフォルト構成は各国に対して作成され、[場所のプライバシー構成] リストに表示されます。
3. 場所を開いて構成を確認し、必要に応じて変更します。
4. 必要に応じてプライバシーに関する同意のテキストを構成します。
5. [更新] をクリックします。

タスクの結果
場所に基づいたプライバシー構成が設定されます。

次のタスク
プライバシーの同意要求のメール通知を設定します。

カスタム エマージェンシーアウトリーチ 通知チャネルの作成

Slack または Microsoft Teams コラボレーションプラットフォームなど、会社の優先コミュニケーション方法を使用して、プライバシーに関する同意の要求を送信するためのカスタム エマージェンシーアウトリーチ 通知チャネルを作成します。スクリプトまたはサブフローを使用して、通知チャネルを作成します。

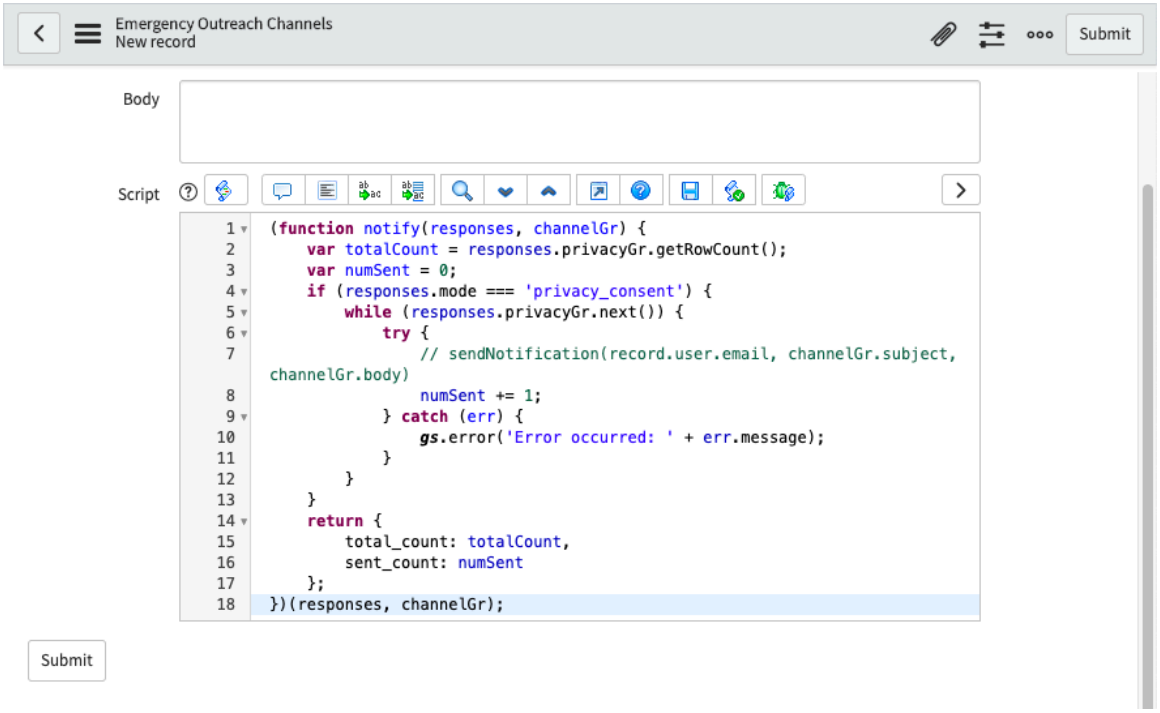
始める前に
必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

このタスクについて
通知チャネルを作成したら、通知を送信するときにそれを選択できます。チャネルでは、指定された件名と本文を使用し、プライバシーに関する同意の要求を送信するときに選択したユーザーに通知を送信します。
たとえば、会社の IT ネットワークグループが Slack チャネルをメールよりも綿密に監視している場合は、Slack 通知チャネルを作成できます。IT ネットワークグループメンバーと通信するには、そのグループをターゲット対象者として選択し、Slack 通知チャネルを選択します。

手順
1. 移動先 すべて > エマージェンシーアウトリーチ > チャネル.
2. [**New**] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 通知チャネルの名前を入力します。
   要求者が簡単に正しいチャネルを選択できるように、コミュニケーション方法を示す短い名前を使用します。
4. [件名] フィールドに、通知チャネルメッセージの件名を入力します。
5. [本文] フィールドに本文メッセージを入力します。
6. 通知チャネルのスクリプトを作成します。

   a. [通知タイプ] フィールドで、デフォルトの通知タイプである [スクリプト] のままにします。

   b. [スクリプト] フィールドで、コメント内のコードをスクリプトに置き換えて、チャネルに接続します。

   Example

   ```
   {
           // sendNotification(responses.privacyGr.user.email,
   channelGr.subject, channelGr.body);
       }
   ```

   GlideRecord の JavaScript API の詳細については、「GlideRecord - スコープ対象」を参照してください。

   c. [送信] をクリックします。

Example

次の例には、通知が送信されたときに生成されたプライバシーの同意要求の数をカウントするコードが含まれています。送信が成功したプライバシーの同意要求の数が表示されています。この情報を使用して、アウトリーチレコードの [配送ログ] 関連リストに表示されるエラーを確認し、処理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
(function notify(responses, channelGr) {
 var totalCount = responses.privacyGr.getRowCount();
   var numSent = 0;
   if (responses.mode === 'privacy_consent') {
      while (responses.privacyGr.next()) {
         try {
            // sendNotification(record.user.email, channelGr.subject, channelGr.body)
            numSent += 1;
         } catch (err) {
            gs.error('Error occurred: ' + err.message);
         }
      }
   }
   return {
      total_count: totalCount,
      sent_count: numSent
   };
})(responses, channelGr);
```

7. サブフロー通知チャネルを作成します。

a. 通知で使用するサブフローを作成します。
サブフローの作成、公開、およびテストの詳細については、「サブフロー」を参照してください。

作成するサブフローで以下の入力を使用します。

- *mode* (文字列)
- ライバシーに関する同意意(sn_imt_tracing_user_privacy_consent のレコード)

  mode が *Privacy Consent* である場合、Privacy Consent は有効な GlideRecord に設定され、 *survey_instances* は null です。

- *channel*(sn_imt_checkin_channels の参照)

次の出力はオプションです。

- *total_count* (整数)
- *sent_count* (整数)

これらの出力を確認するには、ライバシーに関する同意要求の合計数と、成功したプライバシーの同意要求との総数を含めます。

b. [サブフロー] 通知タイプを選択します。
[スクリプト] セクションがフローに変わり、[サブフロー] 参照フィールドが表示されます。

c. 作成したサブフローを選択します。

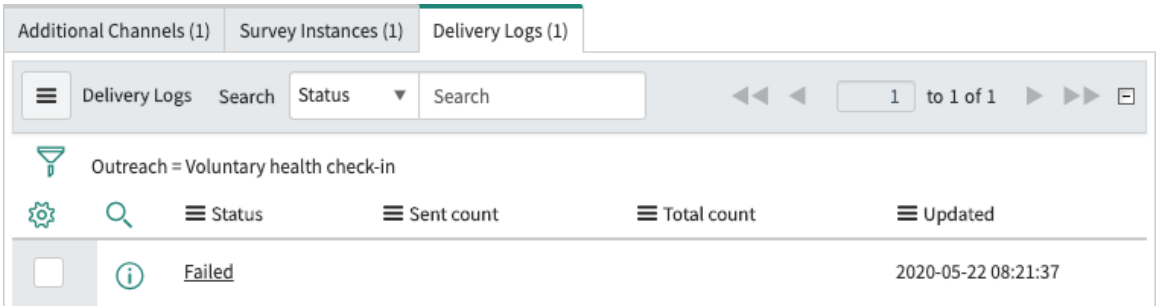
8. [送信] をクリックします。

Trouble?

カスタム通知チャネルを使用して Outreach が送信されると、[配送ログ] 関連リストが Outreach メッセージに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[配送ログ] 関連リスト



1. アウトリーチメッセージの通知チャネルをテストします。
2. エラーメッセージを確認し、通知の失敗の原因となったエラーを修正するには、失敗したチャネルレコードをすべて開きます。
3. チャネルでエラーが発生しなくなるまで、通知チャネルのテストを続行します。

プライバシーの同意要求のメール通知を設定します

エマージェンシーアウトリーチ アプリで、組織のプライバシーポリシーを確認し、接触者追跡に従業員のデータを使用することに同意するよう従業員に求めるメール通知を設定します。

始める前に

必要なロール：admin

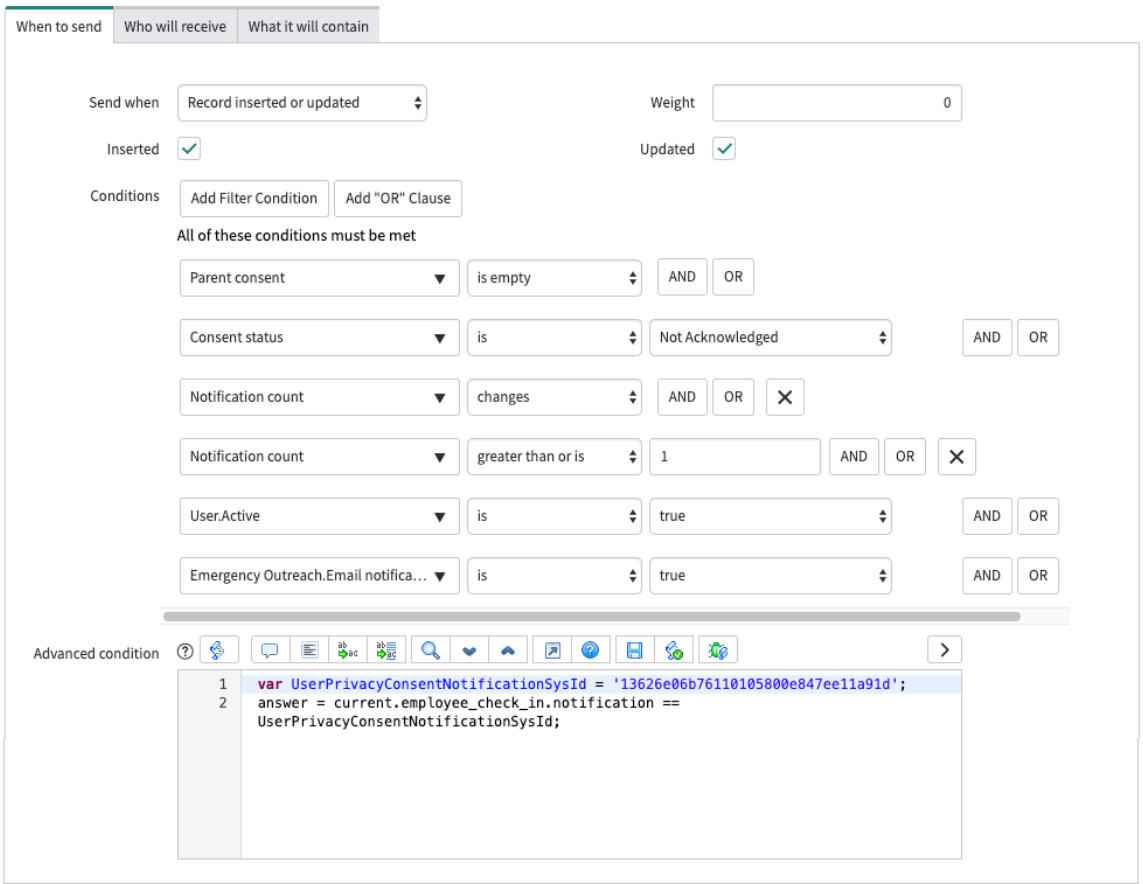
手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. 既存の ユーザーのプライバシーに関する同意メール通知を確認し、スクリプトやその他の設定をよく理解します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーのプライバシーに関する同意ベースシステム通知



3. [新規] をクリックします。
4. [テーブル]フィールドで、ユーザーのプライバシーに関する通知と同意 [sn_imt_tracing_user_privacy_consent] テーブルを選択します。
5. [送信時期] タブで条件を設定します。

   a. [条件] フィールドで、ベースシステム通知の画像に示されている基準を設定します。

   b. [詳細条件] フィールドに次のサンプルスクリプトをコピーします。

   ```
   var employeeCheckInAcmeSysId = '<replace with this notification sys_id';
   answer = current.employee_check_in.notification == employeeCheckInAcmeSysId
   ```

   c. サンプルスクリプトを次のように変更してください：
      - 変数に別の名前 (例：*employeeCheckInAcmeSysId*) を指定します。
      - 値として新しい通知 sys_id を入力します。
      - 2 行目の末尾に宣言した変数名を入力します。

6. [受信者] タブで、[フィールド内のユーザーまたはグループ] を開き、[担当者] を選択します。
7. [内容] タブに残りの情報を入力します。
   [メッセージ **HTML**] フィールドへのメールコンテンツの入力時には、プライバシーに関する同意フォームへのリンクを必ず含めてください。
8. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. 通知リストで、追加した通知を開き、[通知のプレビュー] をクリックします。
10. 通知を確認し、必要な変更を行います。
11. [更新] をクリックします。

接触者追跡 プライバシーに関する同意の エマージェンシーアウトリーチ 通知の構成

管理者は、プライバシーポリシーを表示し、接触者追跡に自分のデータを使用することに対する同意を求めるメールとモバイルプッシュ通知を従業員に送信するための エマージェンシーアウトリーチ 通知を作成または設定します。

始める前に

エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「エマージェンシーアウトリーチ のインストール」を参照してください。

場所に基づくプライバシー構成が生成されている必要があります。

モバイルプッシュ通知を受信するには、従業員の携帯電話に Now® Mobile アプリがインストールされている必要があります。詳細については、「Now Mobile アプリ」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーアウトリーチ > アウトリーチを表示.
2. 既存のアウトリーチレコードユーザーのプライバシーに関する同意レコードを確認および編集するか、[新規] をクリックして作成します。
3. [イベント名] フィールドに Outreach 通知名を入力します。
4. [ターゲット対象者を選択します] タブで、通知のターゲット対象者を選択し、[保存] をクリックします。
   ユーザーリスト、グループ、部門、場所、またはその他の検索フィルター (建物、コストセンター、国コードなど) から選択できます。
5. [コンテンツ構成] タブの [応答モード] フィールドで [プライバシーに関する同意] を選択します。
6. オプション: [コンテンツ構成] タブの [国を使用] オプションをオンにして、場所固有のプライバシーに関する同意を提供するアウトリーチを有効にします。

   (Optional) 有効にすると、場所プライバシー構成のプライバシーステートメントテキストが、プライバシー同意テンプレートのテキストよりも優先されます。このテキストは、アウトリーチ、システム通知メール、およびプッシュ通知に使用されます。ユーザーが受け取るテキストを更新する必要がある場合は、場所のプライバシーステートメントを変更する必要があります。

   場所のプライバシーステートメント更新の詳細については、「場所に基づくプライバシー構成の生成」を参照してください。

7. [通知] フィールドで [ユーザーのプライバシーに関する同意] 通知を選択し、通知を送信する方法を選択します。
   - メールで通知を送信するには、[メール通知] チェックボックスをオンにして、メールの件名と本文を入力します。
   - モバイルプッシュ通知を送信するには、**[Now Mobile** プッシュ通知] チェックボックスをオンにして、プッシュメッセージとプッシュメッセージの詳細を入力します。

     このオプションは、ServiceNow NowMobile アプリ画面とアプレットランチャー (com.glide.mobile-employee) プラグインが有効になっている場合にのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カスタム通知チャネルを使用するには、[追加チャネル] 関連リストをクリックし、[編集] をクリックして、チャネルを追加チャネルリストに移動します。[保存] をクリックします。

  [メール通知] と **[Now Mobile** プッシュ通知] のチェックボックスがオフであることを確認します。オンになっていると、それらのチャネルを通じて通知が送信されます。

  プッシュ通知では、ServiceNow Request Application 通知デバイスが使用されます。ユーザーがモバイルアプリケーションをインスタンスに登録すると、通知の設定にこの通知デバイスが自動的に作成されます。プッシュ通知を受信するユーザーに対してこのデバイスが有効であることを確認します。

8. [保存] をクリックします。
   ターゲットの対象者およびコンテンツ構成の変更が保存されます。
9. [スケジュール] をクリックします。
10. [スケジュール設定済みスクリプト] ポップアップウィンドウで、通知にスケジュール済みジョブを設定します。
    詳細については、「スケジュール済みジョブの設定」を参照してください。
11. [送信] をクリックします。
    スケジュール済みジョブにスクリプトが追加されます。ジョブが Outreach 通知に関連付けられます。

タスクの結果

スケジュール済みジョブが含まれた Outreach 通知が作成されます。設定されたスケジュールに従って、ジョブによりターゲット対象者に通知が送信されます。

注:
ユーザープロファイルに場所が設定されていない場合、または場所のプライバシー構成でプライバシーに関する同意が無効になっている場合、選択した対象者のユーザーにアウトリーチ通知は送信されません。プライバシーに関する同意通知は、ユーザーが複数のプライバシー通知のターゲット対象者に含まれている場合でも、そのユーザーに送信されるのは 1 回のみです。

次のタスク

sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーは、オンデマンドで Outreach 通知を送信できます。

admin または sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーは、通知を自動的に送信するスケジュール済みジョブを停止できます。これを行うには、[スケジュール] をクリックし、ダイアログボックスで [アクティブ] チェックボックスをオフにして、[更新] をクリックします。

従業員にアサインされたハンドヘルドコンピューティングデバイスのマッピング

従業員にアサインされ、Zebra MotionWorks ソフトウェアを実行しているハンドヘルドコンピューティングデバイスをマッピングし、これらのデバイスを使用して接触者追跡用の近接ログを記録します。

始める前に

ハンドヘルドコンピューティングデバイスデータは、ハンドヘルドコンピューティングデバイス [cmdb_ci_handheld_computing] テーブルに保存されます。このテーブルは、ServiceNow Store で入手可能な CMDB CI クラスモデルアプリケーションと一緒にインストールされます。このアプリケーションがインストールされ、アクティブになっていることを確認します。詳細については、「CMDB CI クラスモデル」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_tracing.wearable_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
Zebra MotionWorks ソフトウェアで使用する Excel スプレッドシートからハンドヘルドコンピューティングデバイスデータをインポートすることもできます。詳細については、「リストからのデータの簡単インポート」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > **Wi-Fi** アクセス管理 > ハンドヘルドデバイス.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームで、接触者追跡に必要な以下のフィールドを入力します。

ハンドヘルドコンピューティングデバイスフォーム

フィールド	説明
名前	ハンドヘルドコンピューティングデバイスの一意の名前。
資産管理番号	ハンドヘルドコンピューティングデバイスを識別する一意の ID。
シリアル番号	ハンドヘルドコンピューティングデバイスの一意のシリアル番号。
担当者	ハンドヘルドコンピューティングデバイスを保有する従業員の名前。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
ハンドヘルドコンピューティングデバイスと、それが割り当てられている従業員のマッピングが作成されます。

KINEXON 統合の設定

接触者追跡 を設定し、KINEXON SafeZone トレーシングシステムが診断要求で KINEXON ウェアラブルデバイスからのデータを使用できるようにします。このデータにより、KINEXON ウェアラブルデバイスを使用するユーザーのインタラクションと近接度に基づいて、感染の恐れのある接触者を特定できます。

始める前に
KINEXON SafeZone トレーシングシステムを正常に有効にするには、次の要件に注意してください。

- エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションがインストールされている必要があります。詳細については、「エマージェンシーアウトリーチのインストール」を参照してください。
- 接触者追跡 のプライバシーに関する同意設定を設定する必要があります。詳細については、「接触者追跡 に関するデータプライバシーに関する同意設定のセットアップ」を参照してください。
- ユーザーは、KINEXON SafeZone で管理される KINEXON ウェアラブルデバイスを使用する必要があります。
- ユーザーは、KINEXON SafeZone ソフトウェアの [名前] 列にメールアドレスを設定する必要があります。メールアドレスは、KINEXON ユーザーを 接触者追跡 のユーザーと照合するために使用されます。

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > プロパティ.
2. KINEXON SafeZone 統合に関連する 接触者追跡 プロパティ値を設定します。

KINEXON SafeZone 統合の 接触者追跡 プロパティ

プロパティ	説明
sn_imt_tracing.kinexon_api_endpoint	KINEXON SafeZone インスタンスへのログインと KINEXON データへのアクセスに使用される API エンドポイント。この API エンドポイントは、接触者追跡 に必要な情報を取得するためにも使用されます。デフォルトのエンドポイントをインスタンスのエンドポイントに置き換えます。
sn_imt_tracing.kinexon_api_username	KINEXON アドミンユーザー名。
sn_imt_tracing.kinexon_api_password	KINEXON アドミンパスワード。
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_duration	ユーザーが感染の恐れのある接触者であるかどうかを決定するために必要な 2 台の KINEXON センサー間の最小接触期間 (秒)。クエリーでは、値がこの期間未満のレコードはすべて省略されます。デフォルト値は 300 です。
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_acc_duration	クエリした日付範囲内で 2 台の KINEXON センサー間でのすべての接触者の最小合計期間 (秒)。合計期間がこの値よりも短い場合、クエリーは 2 台のセン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	サー間でのすべての接触者レコードを省略します。デフォルト値は 300 です。
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_distance	ユーザーが接触したかどうかを判定する 2 台の KINEXON センサー間の最大距離 (メートル)。クエリーでは、この距離を超える接触者のインスタンスは省略されます。デフォルト値は 2 です。
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_time_gap_in_sequence	感染の可能性が 2 つの感染の可能性と見なされるまでの、連続する任意の 2 つの接触インスタンス間で経過可能な期間 (秒) を決定します。デフォルト値は 15 です。

3. 移動先 エマージェンシーエクスポージャー管理 > トレーシングシステム をクリックし、「**Kinexon SafeZone**」をクリックします。
4. トレーシングシステムを有効にします。
   a. [アクティブ] を選択します。
   b. [更新] をクリックします。
5. 組織内の KINEXON ウェアラブルデバイスを持つすべてのユーザーをプライバシーに関する同意対象者に追加します。
   a. 移動先 エマージェンシーアウトリーチ > セーフワークプレイス対象者 をクリックし、[プライバシー対象者] をクリックします。
   b. ユーザーを対象者に追加します。
   対象者にユーザーを追加する方法の詳細については、「Add a Safe Workplace audience (セーフワークプレイス対象者の追加)」を参照してください。
   c. [更新] をクリックします。
6. sn_imt_core.privacy_consent_user ロールを KINEXON ユーザーに割り当てて、ユーザーがプライバシーに関する同意にアクセスして完了できるようにします。
7. 組織のプライバシーに関する同意 OutReach を KINEXON ユーザーに送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プライバシーに関する同意が必要な場所にいるユーザーは、潜伏期間中の接触者レコードを作成するためにプライバシーポリシーに同意する必要があります。場所が割り当てられていないユーザー、またはプライバシーに関する同意を必要としない場所にいるユーザーは、プライバシーに関する同意を送信する必要はありません。

タスクの結果
診断要求で KINEXON SafeZone トレーシングシステムを使用できるようになりました。診断要求を使用して潜伏期間中の接触者を特定する方法の詳細については、「感染した可能性のある接触者の特定」を参照してください。

仮想エージェント接触者追跡 の会話

接触者追跡 では、SMS を介して感染の恐れのある接触者の健康状態を評価するために、仮想エージェント の会話を提供します。

概要

仮想エージェント 会話トピックにより、特定の目標を達成するために 仮想エージェント (チャットボット) とユーザーとの対話が可能になります。用意されている 接触者追跡 用の感染会話トピックは、感染ケースタスクサーベイに基づいて感染の恐れのある接触者に質問します。接触追跡者は応答を使用して、感染の恐れのある接触者の健康状態を評価します。

接触者追跡 では SMS Outreach を使用して 仮想エージェント 会話を開始し、サーベイを開始します。感染ケースタスクサーベイ Outreach は、ユーザーが潜伏期間中の接触者としてケースタスクに追加されたときに自動的に送信できます。または、接触追跡者は、**[SMS** サーベイを送信] ボタンを選択して、ケースタスクの作業中に手動でサーベイを送信することもできます。サーベイを受信したユーザーは、SMS で返信できます。

組織では、感染会話トピックと感染ケースタスクサーベイをそのまま使用することも、カスタマイズすることもできます。たとえば、1 つ以上の質問に「答えない」回答オプションを追加できます。

注:
カスタマイズを完了するには、の両方の感染会話トピックに変更を適用する必要があります。仮想エージェント > デザイナー および感染ケースタスクサーベイ サーベイ > サーベイを見る. 会話トピックまたはサーベイのみに変更を適用しても、トピックとサーベイの両方は更新されません。

- 会話トピックの更新の詳細については、「仮想エージェントデザイナー」を参照してください。
- サーベイの更新の詳細については、「サーベイデザイナー」を参照してください。

インストールとセットアップの要件

SMS で 仮想エージェント を使用するには、次の要件に注意してください。

- Twilio アカウントと電話番号。
- エマージェンシーアウトリーチ アプリケーション。

  詳細については、「エマージェンシーアウトリーチのインストール」を参照してください。
- 仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- Twilio の対話型 SMS 統合アプリケーション (sn_va_sms_twilio)。

  詳細については、「Twilio の対話型 SMS 統合の設定」を参照してください。

ユーザーが SMS を介した感染ケースタスクサーベイを完了するための次の要件に注意してください。

- 組織では、仮想エージェント をインストールし、SMS で使用するように設定する必要があります。
- 接触者追跡 の SMS メッセージを受信するには、ユーザーレコード [sys_user] に携帯電話番号がリストされている必要があります。携帯電話番号は E.164 形式 (+18585551212など) である必要があります。
- ユーザーが SMS メッセージに返信する前に、接触者追跡 のプライバシーに関する同意を設定する必要があります。手順と詳細については、「接触者追跡 に関するデータプライバシーに関する同意設定のセットアップ」を参照してください。
- ユーザーは、サーベイに回答する前に、プライバシーに関する同意に同意する必要があります。

感染ケースタスクサーベイを **SMS** で自動的に送信する

アドミニストレーターは、感染ケースタスクサーベイを SMS 経由で自動的に送信できるように 接触者追跡 を設定できます。

始める前に

接触者追跡 の 仮想エージェント 会話を有効にするインストールとセットアップの要件を満たしていることを確認します。詳細については、「仮想エージェント接触者追跡 の会話」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey を有効にして、ユーザーが潜伏期間中の接触者に追加されたときに感染ケースタスクサーベイが自動的に送信されるようにします。感染の恐れのある接触者は、SMS を介してサーベイに回答し、接触追跡者に健康状態のアセスメントを提供できます。

手順

1. *sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey* プロパティを設定します。
   a. 移動先 接触者追跡 > アドミニストレーション > プロパティ.
   b. *sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey* プロパティを [はい] に設定します。
   c. [保存] をクリックします。
2. オプション: 感染の恐れのある接触者に送信されたサーベイの質問と回答を変更します。

   Example
   たとえば、1 つ以上の質問に「答えない」回答オプションを追加します。

   a. での接触 仮想エージェント 会話トピックの更新 仮想エージェント > デザイナー.
   会話トピックの更新の詳細については、「仮想エージェントデザイナー」を参照してください。

   b. での感染ケースタスクサーベイの更新 サーベイ > サーベイを見る.
   サーベイの更新の詳細については、「サーベイデザイナー」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Trouble?

(Optional) カスタマイズを完了するには、の両方の感染会話トピックに変更を適用する必要があります。 仮想エージェント > デザイナー および感染ケースタスクサーベイ サーベイ > サーベイを見る. 会話トピックまたはサーベイのみに変更を適用しても、トピックとサーベイの両方は更新されません。

タスクの結果
ケースタスクで感染の恐れのある接触者にユーザーを追加する場合：

- 感染の恐れのある接触者は、感染ケースタスクサーベイの対象者に自動的に追加されます。
- 感染ケースタスクサーベイ Outreach は SMS 通知を対象者に送信し、仮想エージェント は回答を処理し、サーベイを SMS 会話として実行します。
- サーベイ回答は、[asmt_metric_result] テーブルに保存されます。

接触者追跡 でのユーザーデータプライバシーの管理

接触者追跡 アプリケーションを使用すると、接触者追跡プロセス全体で収集されたデータの機密性が高いため、組織はすべてのユーザーのデータプライバシーを維持できます。

以下の 接触者追跡 機能は、組織がユーザーに対してデータプライバシーを強制適用するのに役立ちます。

ユーザーのプライバシーに関する同意

組織のプライバシーポリシーをユーザーに提供し、接触者追跡のためにデータを使用することに同意するか、反対することを可能にします。 プライバシーに関する同意要件を使用して、ユーザーが職場に出社する前にプライバシーに関する同意要求を確認できるようにします。

機密ケース

完全なプライバシー保護を必要とする感染したユーザーにケースを作成した場合にケースマネージャーがそのケースを機密扱いとしてマークすることができるようにします。機密ケースには、ケースマネージャーと、ウォッチリストに含まれているユーザーのみがアクセスできます。

データ保持

データを必要以上に維持するためのタイムラインを設定します。

組織は、個人データの収集、使用、開示、および保持に関するデータ保護法を含む、適用法に基づく法的義務を遵守する責任を負うものとし、組織の特定の要件を満たすために、アプリケーション内で利用可能な機能を有効または無効にする、あるいはカスタマイズするものとします。

接触者追跡 のユーザーのプライバシーに関する同意

接触者追跡 アプリケーションを使用すると、 接触者追跡に対する同意を求める通知をユーザーに送信できます。ある場所に関して設定されたプライバシー設定と、プライバシーに関する同意に対するユーザーの応答に基づいて、接触者追跡にユーザーデータを使用できます。

特定の場所に関してプライバシーに関する同意が必要かどうかを決定できます。ある場所がプライバシーに関する同意が不要な場所である場合、その場所に属するユーザーデータを自動的に接触者追跡に使用することができます。

ある場所がプライバシーに関する同意が必要な場所であり、ユーザーがデータの使用に同意していない場合、そのユーザーにフラグが設定されます。フラグが設定されると、接触者追跡に次の影響があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- これらのユーザーのケースを作成することはできますが、それらのための診断要求を実行できません。
- 影響を受ける可能性があるユーザーを特定するための診断要求を作成することはできません。
- ユーザーが同意を拒否する前にそのユーザーに対して診断要求が作成された場合、診断要求を実行することはできません。
- 他の感染したユーザーの診断要求では、影響を受けるユーザーリストから同意していないユーザーが除外されます。ただし、影響を受けるユーザーに手動で追加することはできます。

プライバシーに関する同意要件により、ユーザーが職場に出社する前にプライバシーに関する同意書に記入し、接触者追跡のためにデータを使用することができます。

- 接触者追跡のためにデータを使用することに同意したユーザーは、プライバシーに関する同意要件のステータスが「Clear」に更新されます。プライバシーに関する同意要件を満たすことにより、これらのユーザーは職場に出社する資格を得ます。
- 接触者追跡のためにデータを使用することに同意しなかったユーザーは、プライバシーに関する同意要件のステータスが「Not Clear」に更新されます。プライバシーに関する同意要件を満たすことにより、これらのユーザーは職場に出社する資格を得ます。

重要:
ユーザーが同意を撤回する前に接触者追跡のために収集されたデータはシステムに残っています。そのデータはデータ保持設定に基づいて削除されます。

プライバシー同意の設定接触者追跡

アドミニストレーターとして、接触者追跡 のプライバシーに関する同意を使用するには、次の設定を構成する必要があります 。

1. 接触者追跡 に関するプライバシー同意テンプレートの変更または追加
2. 接触者追跡 に関する場所に基づくプライバシー構成の生成
3. カスタム エマージェンシーアウトリーチ 通知チャネルの作成
4. プライバシーの同意要求のメール通知を設定します
5. 接触者追跡 プライバシーに関する同意の エマージェンシーアウトリーチ 通知の構成

接触者追跡 での従業員のプライバシーに関する同意の エマージェンシーアウトリーチ 通知の送信

要求に応じて エマージェンシーアウトリーチ 通知を従業員に送信し、プライバシーポリシーを提供して、接触者追跡に自分のデータを使用することに対する同意を求めます。

始める前に

エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「エマージェンシーアウトリーチ のインストール」を参照してください。

モバイルプッシュ通知を受信するには、従業員の携帯電話に Now® Mobile アプリがインストールされている必要があります。詳細については、「Now Mobile アプリ」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

このタスクについて

重要:
プライバシーに関する同意通知は、ユーザーが複数のプライバシーに関する同意通知のターゲット対象者に含まれている場合でも、そのユーザーに送信されるのは 1 回のみです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーアウトリーチ > アウトリーチを表示.
2. ユーザープライバシーに関する同意アウトリーチレコードを開きます。
3. [セーフワークプレイス対象者] タブで、リストから対象者を選択し、[保存] をクリックします。対象者が定義されていない場合は、[新規] をクリックし、ユーザーリスト、グループ、部門、場所などから対象を定義します。セーフワークプレイス 対象者を保存すると、それを使用してアウトリーチメッセージを送信することができます。 詳細については、「Add a Safe Workplace Audience (セーフワークプレイス対象者の追加)」を参照してください。
4. [コンテンツ構成] タブの [応答モード] フィールドで [プライバシーに関する同意] を選択します。
5. オプション: [コンテンツ構成] タブの [国を使用] オプションをオンにして、場所固有のプライバシーに関する同意を提供するアウトリーチを有効にします。

   (Optional) 有効にすると、場所プライバシー構成のプライバシーステートメントテキストが、プライバシー同意テンプレートのテキストよりも優先されます。このテキストは、アウトリーチ、システム通知メール、およびプッシュ通知に使用されます。ユーザーが受け取るテキストを更新する必要がある場合は、場所のプライバシーステートメントを変更する必要があります。

   場所のプライバシーステートメント更新の詳細については、「場所に基づくプライバシー構成の生成」を参照してください。
6. [コンテンツ構成] タブの [通知] フィールドで通知を選択し、通知を送信する方法を選択します。
   - メールで通知を送信するには、[メール通知] チェックボックスをオンにします。
   - モバイルプッシュ通知を送信するには、**[Now Mobile** プッシュ通知] チェックボックスをオンにします。

     このオプションは、ServiceNow NowMobile アプリ画面とアプレットランチャー (com.glide.mobile-employee) プラグインが有効になっている場合にのみ使用できます。

     プッシュ通知では、ServiceNow Request Application 通知デバイスが使用されます。ユーザーがモバイルアプリケーションをインスタンスに登録すると、通知の設定にこの通知デバイスが自動的に作成されます。プッシュ通知を受信するユーザーに対してこのデバイスが有効であることを確認します。
7. メッセージの内容を確認します。
   - メール通知では、メールの件名と本文を確認し、必要に応じて変更します。
   - プッシュメッセージでは、メッセージの詳細を確認します。
8. [更新] をクリックします。
   ターゲットの対象者およびコンテンツ構成の変更が保存されます。
9. 通知を送信するには、[スケジュール] をクリックします。
10. [予定スクリプト (Scheduled Script)] ポップアップウィンドウで、[今すぐ実行] をクリックします。

タスクの結果

通知がターゲット対象者に送信されます。

注:

アウトリーチ通知は、選択した対象者内のユーザーのうち、ユーザープロファイルに場所が設定されていないか、[場所のプライバシー構成] でプライバシーの同意が無効になっているユーザーには送られません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
接触者追跡 でのユーザープライバシーに関する同意のレビューにより、誰が通知に応答し誰が応答していないかを確認します。

接触者追跡 のプライバシーに関する同意の要求に対する応答

プライバシーに関する同意のメールまたはモバイル通知を受信したら、プライバシーポリシーステートメントを読み、接触者追跡用のデータの使用に同意するかどうかを指定する応答を送信します。

始める前に
プライバシーポリシー要求に対する応答を送信するには、モバイル通知またはメールプッシュ通知を受信している必要があります。
ロールが必要です: sn_imt_tracing privacy_consent_user

このタスクについて
通知に含まれているリンクをクリックして応答を送信することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > プライバシー > 自分のプライバシーに関する同意.
2. [プライバシー注意事項] フィールドのプライバシーポリシーステートメントを読みます。
3. 応答を選択し、[送信] をクリックします。
   - プライバシーポリシーと自分のデータの使用に同意する場合は、[同意する] をクリックしてください。
   - 組織がデータを使用しないようにするには、[同意しない] を選択します。

   注:
   以前にプライバシーの同意を行っている場合は、[同意の撤回] オプションを利用できます。[同意の撤回] を選択し、[送信] をクリックして、応答を変更して同意を撤回することができます。

タスクの結果
現在のプライバシーに関する同意の決定が更新されます。
通知のステータスが [確認済み] に更新されます。

従業員レディネスコア アプリケーションがインストールされていて、プライバシーに関する同意に対する衛生安全に関する要件が有効になっている場合、次の要件ステータスでレコードが作成されます。

- プライバシーポリシーとデータの使用に同意した場合、要件ステータスが「完了 (Cleared)」に更新されます。
- 同意しなかった場合または同意を取り消した場合、要件ステータスは「未完了 (Not Cleared)」に更新されます。

携帯電話からの 接触者追跡 のプライバシーに関する同意の送信

データプライバシーに関する同意のモバイルプッシュ通知要求を受信した場合は、プライバシーポリシーステートメントを読み、接触者追跡に自分のデータを使用することに同意するかどうかを指定します。

始める前に

モバイルプッシュ通知を受信するには、 Now® Mobile 見てみましょう

ロールが必要です: sn_imt_tracing privacy_consent_user

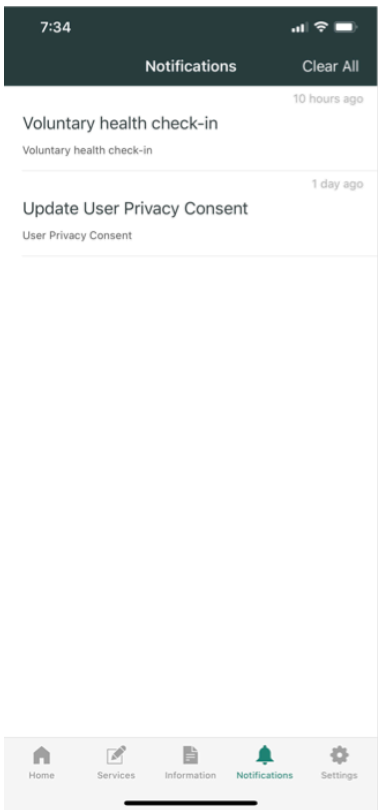
自動翻訳

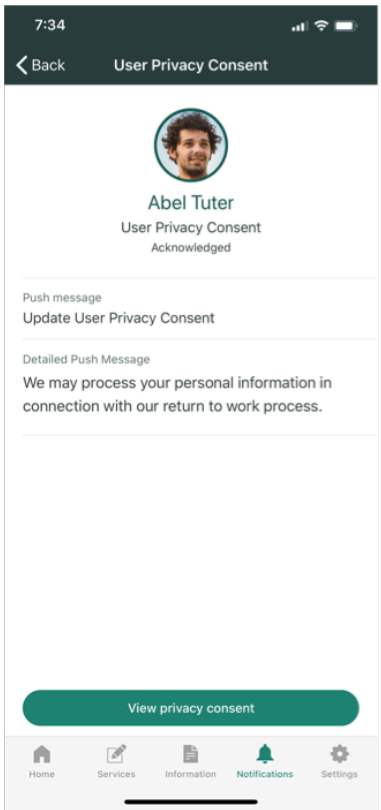
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

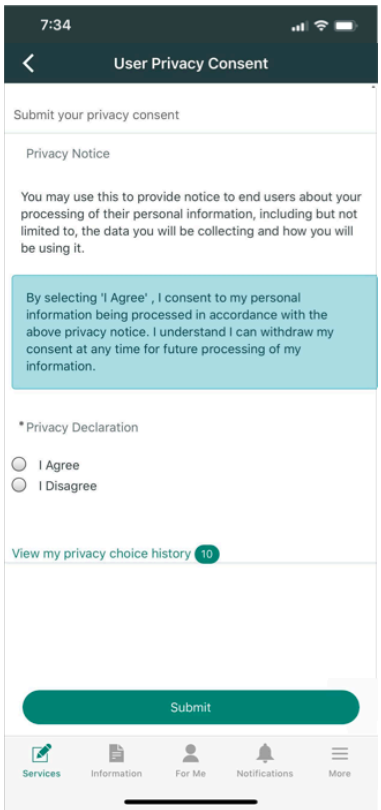
手順

1. 通知をタップしてメッセージを開きます。
2. メッセージで [プライバシーの同意を表示] をタップします。
3. [プライバシー注意事項] フィールドのプライバシーポリシーステートメントを読みます。
4. 応答を選択し、[送信] をクリックします。
   - プライバシーポリシーと自分のデータの使用に同意する場合は、[同意する] をクリックしてください。
   - 組織がデータを使用しないようにするには、[同意しない] を選択します。

> **注:**
> 以前にプライバシーの同意を行っている場合は、[同意の撤回] オプションを利用できます。[同意の撤回] を選択し、[送信] をクリックして、応答を変更して同意を撤回することができます。







タスクの結果
現在のプライバシーに関する同意の決定が更新されます。
通知のステータスが [確認済み] に更新されます。

従業員レディネスコア アプリケーションがインストールされていて、プライバシーに関する同意に対する衛生安全に関する要件が有効になっている場合、次の要件ステータスでレコードが作成されます。

- プライバシーポリシーとデータの使用に同意した場合、要件ステータスが「完了 (Cleared)」に更新されます。
- 同意しなかった場合または同意を取り消した場合、要件ステータスは「未完了 (Not Cleared)」に更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

接触者追跡 でのユーザープライバシーに関する同意のレビュー

接触者追跡用にデータ使用の同意を求める通知に対して従業員が送信したユーザーのプライバシーに関する同意応答を確認します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_tracing.admin

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > プライバシー > ユーザープライバシーに関する同意.
2. [同意ステータス] 列のステータスをクリックして、従業員の同意レコードを開きます。
3. 同意履歴関連リストで、従業員の応答を確認します。
   - 従業員が応答し、データを使用することに同意している場合、の設定は [同意する] になります。
   - 従業員が応答し、データを使用することに同意していない場合、の設定は [同意しない] になります。
   - 以前に従業員がデータを使用していることに同意したが、後で同意を撤回した場合、の設定は [同意を取り消す] になります。
   - 従業員がまだ応答していない場合、の設定は [応答待ち] になります。

   注:
   設定送信の日付が最新の同意履歴レコードが、従業員からの最後の応答です。

   まだ応答していない従業員には再度通知を送信できます。

ユーザーバッジデータの収集

接触者追跡 アプリケーションで、ユーザーバッジおよびバッジリーダーのデータを管理します。バッジスワイプデータをアプリケーションにインポートすることで、感染したユーザーと接触した可能性があり、感染した恐れのあるユーザーを特定します。

エマージェンシーエクスポージャー管理 アプリケーションでの診断要求の実行時に、このバッジスワイプデータを使用します。

バッジリーダーの詳細の追加

職場に設置されているすべてのバッジリーダーデバイスのエントリを作成し、建物、フロア、およびワークスペースへの従業員のアクセスを制御します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_tracing.badge_manager

このタスクについて
Excel スプレッドシートからバッジリーダーデータをインポートすることもできます。詳細については、「リストからのデータの簡単インポート」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > バッジ管理 > バッジリーダー.
2. 新しいバッジリーダーデバイスの詳細を追加するには、[新規] をクリックするか、既存のバッジリーダーを選択して詳細を編集します。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[バッジリーダー] フォーム

フィールド	説明
名前	デバイスの名前。デバイスを識別しやすい名前を使用します。
有効	デバイスの機能または可用性のステータスをマークするためのオプション。バッジデバイスリーダーが機能していないか、削除されている場合は、このチェックボックスをオフにしてください。
ステータス	デバイスのステータス。デバイスが修理中であるか、問題がある場合は、このフィールドにステータスを入力できます。
デバイス識別子	デバイスの一意の ID。この値には、デバイスのハードウェア ID またはシリアル番号を使用できます。
簡単な説明	デバイスの簡単な説明。
フロア名	デバイスが施設に設置されている場所。
タイプ	デバイスがワークスペース、フロア、立入禁止区域、または建物出入り口の入口ポイントまたは出口ポイントに設置されているかどうかを確認する場合に入力します。

4. [送信] をクリックします。

ユーザーバッジの追加

従業員が職場のアクセスを制御された場所に出入りするときにバッジリーダーで使用するための、従業員にアサインされたユーザーバッジを追加します。これらのバッジは、建物の出入り口やフロア用にバッジリーダーで使用できます。

始める前に

必要なロール：sn_imt_tracing.badge_manager

このタスクについて

Excel スプレッドシートからユーザーバッジデータをインポートすることもできます。詳細については、「リストからのデータの簡単インポート」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > バッジ管理 > ユーザーバッジ.
2. [新規] をクリックして、新しいユーザーバッジの詳細を追加するか、既存のユーザーバッジを選択して編集します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[ユーザーバッジ] フォーム

フィールド	説明
有効	ユーザーバッジを有効としてマークするためのオプション。バッジリーダーを使用してスワイ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	プできるのは、有効なユーザーバッジのみです。
バッジ番号	一意のバッジ番号。
ユーザー	バッジを所有している従業員の名前。
施設コード	従業員とバッジの元の場所を識別するコード。

4. [送信] をクリックします。

Excel スプレッドシートからのバッジリーダーデータのインポート

Excel スプレッドシートからバッジアクセス登録テーブルにバッジリーダーデータをインポートします。

始める前に

すべてのユーザーバッジおよびバッジリーダーデータを追加してあることを確認します。

必要なロール：sn_imt_tracing.badge_manager

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > バッジ管理 > バッジアクセス登録.
2. [バッジデータをインポート] をクリックします。
3. [予定されているデータインポート] リストで、[バッジアクセス登録のスケジュール済みインポート **(Badge Access Register Scheduled Import)]** を開きます。
4. Excel ファイルを添付し、インポートセットテーブルにデータをロードします。
   a. [データソース] フィールドの横にあるプレビューアイコン (アイコン) をクリックし、[レコードを開く] をクリックします。
   b. [データソース] フォームで、添付ファイルの管理アイコン ( ) をクリックします。
   c. [ファイルを選択] をクリックし、ソース Excel ファイルを選択します。
   d. [すべてをダウンロード] をクリックします。
   Excel ファイルはデータソースレコードに添付されています。
   e. Excel データをロードするには、[すべてのレコードをロード] 関連リンクをクリックします。
   インポートされたデータは、新しいインポートセットテーブル、バッジアクセス登録ステージ [sn_imt_tracing_badge_access_register_stage] で利用できます。
5. [今すぐ実行する] をクリックします。
   プロセスはバックグラウンドで実行され、バッジアクセス登録ステージテーブルからバッジアクセス登録テーブルにデータがロードされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ソース Excel ファイル内のレコードの数によっては、インポートされたデータがバッジアクセス登録テーブルで利用可能になるまでに時間がかかる場合があります。

6. オプション: 次の場所に移動して、データレコードがバッジアクセス登録テーブルにインポートされたことを確認します。 接触者追跡 > バッジ管理 > バッジアクセス登録.

関連情報

インポートセットを使用したデータのインポート

データインポートのスケジュール

接触者追跡 でのリスクスコアの収集

ウェアラブルデバイスや外部システムからのリスクスコアをインポートおよび監視することにより、リスクのあるユーザーおよび感染した可能性のあるユーザーを特定します。

Devvio DevvTrace プラットフォームを統合することで、リスクスコアを使用して、リスクのあるユーザーおよび感染した可能性のあるユーザーを特定します。スコアに基づいて、ケースを作成し、感染した可能性のあるユーザーまたは感染したユーザーを調査します。

Devvio DevvTrace プラットフォームは、サポートされているウェアラブルデバイスからデータを収集し、リスクスコアを生成します。接触者追跡 と Devvio API を使用して、Devvio ユーザーリスクレポート [sn_imt_tracing_devvio_users_risk_report] テーブルにデータをインポートします。このデータは、次の方法で使用できます。

- Devvio 統合のスケジュール済みジョブを使用して、Devvio ユーザーリスクレポートテーブルを毎日更新します。
- リスクスコアがリスクしきい値以上になると、ケースと作業メモを自動的に作成します。
- 毎日の傾向を分析するには、Devvio ユーザーレポートの毎日のリスクスコアを調べます。パフォーマンスアナリティクス で使用するインジケーターソースは、Devvio.Users.Risk.Report です。

Devvio 統合の設定

Devvio API を使用して、DevvTrace プラットフォームからリスクスコアをインポートするための 接触者追跡 プロパティを設定します。

始める前に

Devvio アドミンユーザー名とパスワードがあることを確認してください。

必要なロール：sn_imt_tracing.wearable_admin または admin

このタスクについて

ServiceNow 接触者追跡 は DevvTrace プラットフォームと統合することで、職場での接触に基づいてユーザーリスクスコアを収集します。DevvTrace からのリスクスコアを活用するには、従業員はサポートされているウェアラブルデバイスを使用している必要があります。また、Devvio のアクセスポイントが必要です。

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > アドミニストレーション > プロパティ.
2. Devvio 統合に関連する 接触者追跡 プロパティ値を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Devvio 統合の接触者追跡プロパティ

プロパティ	説明
sn_imt_tracing.devvio.login.api.endpoint	Devvio インスタンスへのログインと DevvTrace データへのアクセスに使用される API エンドポイント。
sn_imt_tracing.devvio.integration.username	Devvio アドミンユーザー名。
sn_imt_tracing.devvio.integration.password	Devvio アドミンパスワード。
sn_imt_tracing.devvio.risk.report.api.endpoint	リスクレポートとスコアを取得するために使用される Devvio リスクレポート API エンドポイント。
sn_imt_tracing.devvio.risk.threshold	Devvio ケースを作成するためのリスクしきい値。デフォルト値は 90 です。 ○ リスクスコアがこの値以上で 100 未満の場合、健康状態は [調査中] に設定されます。 ○ リスクスコアが 100 の場合は、この値に関係なく、健康状態は [感染] に設定されます。

3. [保存] をクリックします。

タスクの結果
Devvio ユーザーリスクレポートは、毎日午前 0 時 (00:00) のインスタンス時刻に更新されます。リスクスコアが Devvio ケースの作成をトリガーすると、新しいケースが作成されます。これらのケースでは、報告されたソースは [ウェアラブル]に設定されます。ユーザーに未解決のケースがあり、そのリスクスコアがリスクしきい値以上の場合、ケースは更新され、作業メモが追加されます。

注:
未解決のケースがあるユーザーの健康状態が [クリア] 以外の場合、作業メモは追加されますが、ソースは未変更のままになります。未解決のケースがあるユーザーの健康状態が [クリア] の場合、健康状態が [調査中] または [感染] に更新され、作業メモが追加されます。ケースのソースは未変更のままになります。

Wi-Fi アクセスログデータの取得

接触者追跡 には以下のオプションがあります。

- Wi-Fi アクセスログをインポートするオプションを使用して、Microsoft Excel スプレッドシートから手動でデータをアップロードする
- 統合オプションを使用して、外部システムから Wi-Fi アクセスログを自動的に取得する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

以下のシステムとの統合を利用できます。

ミストシステムとの統合

ミストシステム API を使用して、Wi-Fi アクセスのログデータを Wi-Fi アクセス登録テーブルに自動的にインポートします。

Cisco DNA Spaces との統合

近接レポートを生成するか、アクセスデータをスプレッドシートにダウンロードしてからアップロードすることにより、Cisco DNA Spaces Wi-Fi アクセスデータを Wi-Fi アクセス登録 [sn_imt_tracing_wifi_access_register] テーブルにインポートします。

- Microsoft Excel スプレッドシート：Cisco DNA Spaces から近接レポートをダウンロードし、診断要求タスクでファイルを添付します。
- 近接レポート：Cisco DNA Spaces ポータルにログインし、診断要求タスク番号を入力して近接レポートを生成します。Wi-Fi アクセスログを含む近接レポートが Wi-Fi アクセス登録テーブルに投稿されます。

  詳細については、「データソースから接触の可能性があるユーザーのデータを取得」を参照してください。

- Wi-Fi アクセスデータファイル：セキュア FTP サーバーから取得したファイルから、Wi-Fi アクセスレジスタテーブルに、Wi-Fi アクセスデータをインポートします。Cisco DNA Spaces システムは、Wi-Fi アクセスデータを含むこれらの生データファイルを、スケジュールされた時刻に毎日アップロードします。診断要求を実行して、感染した可能性がある従業員を特定するときに、これらのファイルからデータがインポートされます。

  注:
  特定の日付で SFTP サーバーから取得したファイルは、Wi-Fi アクセスレジスタテーブルに一度だけインポートされます。それ以降の診断要求では、テーブル内のデータを使用して、感染した可能性がある従業員のリストを生成します。

従業員にアサインされているウェアラブルデバイスを追加

従業員にアサインされている Bluetooth LE 対応デバイスなどのウェアラブルデバイスを追加し、職場の Wi-Fi ネットワークに接続できるようにします。

始める前に

ウェアラブルデバイスデータはウェアラブル技術 [cmdb_ci_wearable] テーブルで利用できます。このテーブルは、ServiceNow Store で利用可能な CMDB CI クラスモデルアプリケーションと一緒にインストールされています。CMDB CI クラスモデルアプリケーションがインストールされ、アクティブになっていることを確認してください。詳細については、「CMDB CI クラスモデル」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_tracing.wifi_admin

このタスクについて

Excel スプレッドシートからウェアラブルデバイスデータをインポートすることもできます。詳細については、「リストからのデータの簡単インポート」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > **Wi-Fi** アクセス管理 > ウェアラブル.
2. [新規] をクリックして、新しいデバイスの詳細を追加するか、既存のデバイスを選択して編集します。
3. フォームで、接触者追跡に必要な以下のフィールドを入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウェアラブルテクノロジーフォーム

フィールド	説明
名前	ウェアラブルデバイスの一意の名前。
資産管理番号	ウェアラブルデバイスを識別する一意の ID。
担当者	デバイスを保有する従業員の名前。
カテゴリ	デバイスのカテゴリ。
MAC アドレス	デバイスの MAC アドレス。 「フォームレイアウトの構成」の手順に従って、このフィールドをウェアラブルフォームに追加します。

4. [送信] をクリックします。

組織の作成とサイトの読み込み

ミストシステムを使用して Wi-Fi アクセスログを収集する組織を作成します。組織を作成したら、スケジュール済みジョブを使用してサイトを読み込みます。

始める前に
必要な役割：sn_imt_tracing.wifi_admin

このタスクについて
組織内の各フロアは、サイトと見なすことができます。各サイトは、さらにゾーンに分割することができます。各ゾーンには、複数の Wi-Fi アクセスポイントがある場合があります。

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > ミストシステム > 組織.
2. **[New]** をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

組織フォーム

フィールド	説明
名前	組織の名前。
組織 ID	組織の一意の ID。組織 ID を取得するには、ネットワークアドミニストレーターロールが必要です。詳細については、ミストシステムのドキュメント を参照してください。
有効	組織の可用性ステータスをマークするためのオプション。組織が削除された場合は、このチェックボックスをオフにします。
ベンダー	ミストシステム
API トークン	組織に対して生成された API トークン。API トークンを取得するには、ネットワークアドミニストレーターロールが必要です。詳細については、ミストシステムのドキュメント を参照してください。

4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [サイトをロード] をクリックします。
組織のサイトがミストシステムからフェッチされ、[サイト] 関連リストに表示されます。その後、スケジュール済みジョブ (ミストサイトのロード) が設定された時間に実行され、各組織のサイトリストを更新します。

   [**BLE enabled**] オプションを選択すると、Bluetooth LE デバイスを使用して Wi-Fi ネットワークに接続しているすべてのユーザーを関連付けることで、Wi-Fi アクセスログから感染している可能性がある従業員を特定できます。サイトで BLE が有効な場合、[サイト] フォームの [有効な **BLE**] チェックボックスがオンになります。

Wi-Fi アクセスログ用に Cisco DNA Spaces 設定を構成する

Wi-Fi アクセスログ用に Cisco DNA Spaces 統合を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Cisco DNA Spaces から ServiceNow インスタンスに Wi-Fi アクセスデータを取得する場合、Cisco DNA Spaces との統合により、次の 2 つのオプションを使用できます。

- Cisco DNA Spaces ポータル経由で、近接レポートを生成してダウンロードするか、手動インポートで取得するするオプション
- セキュア FTP (SFTP) サーバー経由で、Wi-Fi アクセス生データファイルをインポートするオプションこれらのファイルは、スケジュールされた時刻に Cisco DNA Spaces から毎日アップロードされます。

使用するオプションを指定するには、*sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier* システムプロパティを構成します。またオプションごとに、その他の設定を完了する必要があります。

手順

1. 近接レポートの Wi-Fi アクセスデータを使用するには、次の手順に従います。

   a. Cisco DNA Spaces の OAuth アプリケーションエンドポイントを作成し、クライアント ID とクライアントシークレットを Cisco と共有して、 Cisco 側で統合を完了します。

      [アプリケーションレジストリ] フォームで、地域に基づいて [リダイレクト **URL**] フィールドに次のコールバック URL を入力します。

      - アメリカ地域：https://dnaspaces.io/integrations/servicenow
      - ヨーロッパ地域：https://dnaspaces.eu/integrations/servicenow

      OAuth アプリケーションエンドポイントおよびフォーム上のその他のフィールドの説明の作成の詳細については、「クライアントがインスタンスにアクセスするためのエンドポイントを作成する」を参照してください。

   b. Cisco DNA Spaces ポータルにログインし、アプリケーションを登録して認証して、統合を完了します。

   c. *sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference* システムプロパティで、感染した従業員と関わった従業員を潜伏期間中である可能性として考慮する近接レベルを設定します。
   詳細については、「エマージェンシーエクスポージャー管理 のトレーシングシステムのシステムプロパティ」を参照してください。

   d. ベースシステム *DiagnosticTaskImportUtil* スクリプトインクルードを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

`DiagnosticTaskImportUtil` スクリプトインクルードでは、診断要求タスクの添付ファイルからデータソースを作成し、データを Wi-Fi アクセス登録 [sn_imt_tracing_wifi_access_register] テーブルにインポートします。

詳細については、「スクリプトインクルード」を参照してください。

2. SFTP サーバーから Wi-Fi アクセスレジスタテーブルにインポートされた Wi-Fi アクセスデータファイルを使用するようにシステムのプロパティを設定します。

   a. 移動先 接触者追跡 > アドミニストレーション > プロパティ.

   b. 次のシステムのプロパティを構成します。

   - `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_server`
   - `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_port`
   - `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_file_path`
   - `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_load_time`
   - `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_username`
   - `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_password`

   これらのプロパティの詳細については、「エマージェンシーエクスポージャー管理 のトレーシングシステムのシステムプロパティ」を参照してください。

3. Cisco Wi-Fi デバイスが含まれているオフィスの場所を構成します。

   a. 移動先 接触者追跡 > **Wi-Fi** アクセス管理 > **Wi-Fi** 診断設定.

   b. [場所の設定を生成] をクリックします。

   c. [場所の設定を生成] ウィンドウで、リストから **[Cisco DNA Spaces** の使用] を選択します。

   d. [**OK**] をクリックします。
   [**Cisco DNA Spaces** の使用] 設定を使用しているすべての場所は、Cisco DNA Spaces の Wi-Fi アクセスデータを使用します。

次のタスク

COVID-19 などの条件に対して陽性として分類された従業員の Cisco Wi-Fi ネットワークがある場所からの Wi-Fi アクセスログを使用して、診断要求を実行します。Wi-Fi アクセスログには、感染した従業員と同じ Wi-Fi ネットワークを使用している感染の可能性がある従業員のリストが表示されます。診断要求の実行の詳細については、「感染した可能性のあるユーザーの特定」を参照してください。

Wi-Fi アクセスログスプレッドシートをインポート

Excel スプレッドシートの Wi-Fi アクセスログを Wi-Fi アクセス登録テーブル [sn_imt_tracing_wifi_access_register] にインポートします。

始める前に

必要なロール：sn_imt_tracing.wifi_admin

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > **Wi-Fi** アクセス管理 > **Wi-Fi** アクセス登録.
2. **[Wi-Fi** アクセスデータをインポート] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [スケジュール設定済みデータインポート] リストで、**[Wi-Fi** アクセス登録のスケジュール済みインポート]を開きます。
4. [データソース] フィールドで、 **Wi-Fi** アクセス登録データソースレコードを開きます。
   a. 添付ファイルの管理アイコン ( ) をクリックします。
   b. [ファイルを選択] をクリックし、ソース Excel ファイルを選択します。
   c. Excel データをロードするには、[すべてのレコードをロード] 関連リンクをクリックします。
5. スケジュールされたインポートレコードに移動します。
6. [今すぐ実行する] をクリックします。
   このプロセスはバックグラウンドで実行され、Wi-Fi アクセス登録ステージテーブルから Wi-Fi アクセス登録テーブルにデータをロードします。

   注:
   ソース Excel ファイル内のレコードの数は、インポートされたデータが Wi-Fi アクセス登録テーブルで利用可能になるまでに必要な時間に影響します。

7. オプション: に移動し、データレコードが Wi-Fi アクセス登録テーブルにインポートされたことを確認します。 接触者追跡 > **Wi-Fi** アクセス管理 > **Wi-Fi** アクセス登録.

ミストシステムからの **Wi-Fi** アクセスログを使用

ミストシステムからの Wi-Fi アクセスログを使用して、感染の恐れがある従業員を特定します。

始める前に
必要な役割：sn_imt_tracing.wifi_admin

このタスクについて
ServiceNow 接触者追跡外部アプリケーションである「ミストシステム」と統合し、組織の Wi-Fi アクセスログを収集して処理します。ミストシステムからアクセスログを利用するには、職場にミストアクセスポイントがインストールされている必要があります。

手順
1. 接触者追跡 Wi-Fi プロパティを設定します。
   - デフォルトでは、資産データはコンピュータテーブル [cmdb_ci_computer] で利用できます。別のテーブルを使用している場合は、*`sn_imt_tracing.wifi_client_table`* プロパティを使用して指定します。
   - MAC アドレスが資産データを含むテーブルの **mac_address** フィールドに設定されていることを確認してください。

   詳細については、「エマージェンシーエクスポージャー管理 のトレーシングシステムのシステムプロパティ」を参照してください。
2. 接触者追跡 BLE プロパティを設定します。
   - デフォルトでは、資産データはウェアラブル技術 [cmdb_ci_wearable] テーブルで利用できます。別のテーブルを使用している場合は、*`sn_imt_tracing.wifi_ble_client_table`* プロパティを使用して指定します。
   - MAC アドレスが資産データを含むテーブルの **mac_address** フィールドに設定されていることを確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ウェアラブル技術 [cmdb_ci_wearable] テーブルは、ServiceNow Store で利用可能な CMDB CI クラスモデルアプリケーションと一緒にインストールされています。詳細については、「CMDB CI クラスモデル」を参照してください。
>
> BLE 対応デバイスまたはその他のウェアラブルデバイスの追加の詳細については、「従業員にアサインされているウェアラブルデバイスを追加」を参照してください 。

3. 組織を設定し、サイトを読み込みます。
   詳細については、「組織のセットアップとサイトの読み込み」を参照してください。
4. ミストシステムから診断データにアクセスする必要があることを示します。
   a. 移動先 接触者追跡 > **Wi-Fi** アクセス管理 > **Wi-Fi** 診断設定.
   b. [場所の設定を生成] をクリックします。
   c. [場所の設定を生成] ウィンドウで、リストから [ミスト統合を使用] を選択します。
   d. [**OK**] をクリックします。
   すべての場所のアクセスログデータは、ミストシステムアクセスログファイルから取得されます。
5. 特定の場所について、ミストシステムログではなく手動で読み込まれたアクセスログを使用する場合は、別の場所の割り当てを作成します。
   a. [新規] をクリックします。
   b. 診断環境設定を設定する場所を指定します。
   c. [環境設定] 値を [手動ロードを使用] に設定します。
   d. [送信] をクリックします。
6. 診断要求を実行します。
   a. **[Wi-Fi** アクセスログを使用] チェックボックスをオンにします。
   b. 開始日と終了日を指定します。
   c. [診断を実行] をクリックします。
   診断要求を実行する方法の詳細については、「診断要求の実行」を参照してください。

タスクの結果

ミストシステムは、指定された開始日と終了日について、影響を受けたユーザーの MAC アドレスを識別します。MAC アドレスは、影響を受けた従業員がアクセスしたゾーンを識別します。これらのゾーンにアクセスした可能性のある、感染の恐れのある従業員が識別され、診断要求の関連リストに表示されるようになります。

インポートされた **Wi-Fi** アクセスログを使用

Wi-Fi アクセス登録テーブルに Wi-Fi アクセスログを手動でインポートすることで、感染の恐れのある従業員を特定します。

始める前に

必要な役割：sn_imt_tracing.wifi_admin

手順

1. 接触者追跡 Wi-Fi プロパティを設定します。
   デフォルトでは、資産データはコンピュータテーブル [cmdb_ci_computer] で利用できます。別のテーブルを使用している場合は、*`sn_imt_tracing.wifi_client_table`* プロパティを使用して指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「エマージェンシーエクスポージャー管理 のトレーシングシステムのシステムプロパティ」を参照してください。

2. 手動で読み込まれたアクセスログから診断データにアクセスする必要があることを示します。
   a. 移動先 接触者追跡 > **Wi-Fi** アクセス管理 > **Wi-Fi** 診断設定.
   b. [場所の設定を生成] をクリックします。
   c. [場所の設定を生成] ウィンドウで、リストから [手動ロードを使用] を選択します。
   d. [**OK**] をクリックします。
   すべての場所のアクセスログデータは、手動読み込みされたアクセスログから取得されます。
3. 特定の場所について、手動で読み込まれたアクセスログではなくミストシステムログを使用する場合は、別の場所の割り当てを作成します。
   a. [新規] をクリックします。
   b. 診断環境設定を設定する場所を指定します。
   c. 設定値を [ミスト統合を使用] に設定します。
   d. [送信] をクリックします。
4. Wi-Fi アクセスログを Excel スプレッドシートを使用して Wi-Fi アクセス登録テーブル [sn_imt_tracing_wifi_access_register] にインポートします。
   詳細については、「Wi-Fi アクセスログスプレッドシートをインポート」を参照してください。
5. 診断要求を実行します。
   a. **[Wi-Fi** アクセスログを使用] チェックボックスをオンにします。
   b. 開始日と終了日を指定します。
   c. [診断を実行] をクリックします。
   診断要求を実行する方法の詳細については、「診断要求の実行」を参照してください。

タスクの結果
感染の恐れのある従業員が、診断要求の関連リストに表示されるようになりました。

日次ログを使用した従業員接触者のトラッキング

従業員が職場に復帰し始めたら、日次接触者ログを使用して、すべての従業員の衛生安全の促進に努めます。従業員がその日に接触した他の人のリストを送信してもらいます。その日の接触者ログを送信するようモバイルとメールのプッシュ通知を従業員に送信します。

日次接触者ログへの応答から応答した従業員を追跡します。応答していない従業員に日次接触者ログを提出するよう通知を再送信することができます。

接触者追跡 アプリケーションの従業員日次接触者ログは、エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションと連携します。詳細については、「エマージェンシーアウトリーチ」を参照してください。

エマージェンシーアウトリーチ の sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーは、日次接触者ログの Outreach 通知を確認および変更できます。詳細については、「日次接触者ログの エマージェンシーアウトリーチ 通知の構成」を参照してください。

アドミニストレーターは、Outreach 通知に関連付けられたスケジュールを変更し、通知が従業員に送信されるタイミングを設定できます。詳細については、「スケジュール済みジョブの設定」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
デフォルトの /sp 以外の URL サフィックスを使用してサービスポータルを使用している場合は、[日次ログ] フォームで同じものを更新すると、適切に機能します。また、同フォームをサービスカタログに関連付ける必要があります。サービスポータルの詳細については「ポータルの作成」を、サービスポータルのページナビゲーションについては「URL によるページナビゲーション」を参照してください。

日次接触者ログの **Outreach** 通知の送信

特定の日にやり取りした同僚のリストを送信するように依頼する エマージェンシーアウトリーチ 通知を従業員にオンデマンドで送信します。

始める前に

エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「エマージェンシーアウトリーチ のインストール」を参照してください。

モバイルプッシュ通知を受信するには、従業員の携帯電話に Now® Mobile アプリがインストールされている必要があります。詳細については、「Now Mobile アプリ」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > アドミニストレーション > 日次ログアラートをクリックし、[新規作成] をクリックします。
2. [セーフワークプレイス対象者] タブで、通知のターゲット対象者を選択し、[保存] をクリックします。
   - 対象者が定義されていない場合は、[新規] をクリックし、ユーザーリスト、グループ、部門、場所などから対象を定義します。 詳細については、「Add a Safe Workplace Audience (セーフワークプレイス対象者の追加)」を参照してください。
   - 従業員健康診断 アプリケーションがインストールされている場合は、[従業員健康診断データを使用] オプションを使用できます。このチェックボックスをオンにすると、施設に入るために健康診断をクリアしたすべての従業員が含められます。詳細については、「従業員健康診断」を参照してください。
   - ワークプレイスコア アプリケーションがインストールされている場合は、[ユーザーの職場予約データ **(User Workplace Reservation Data)]** オプションを使用できます。このチェックボックスをオンにすると、その日の予約が確認または承認されたすべての従業員が含められます。詳細については、「ワークプレイスコア」を参照してください。
3. [コンテンツ構成] タブの [通知] フィールドで通知を選択し、通知を送信する方法を選択します。
   - メールで通知を送信するには、[メール通知] チェックボックスをオンにします。
   - モバイルプッシュ通知を送信するには、**[Now Mobile** プッシュ通知] チェックボックスをオンにします。

     このチェックボックスは、ServiceNow NowMobile アプリケーション画面とアプレットランチャー (com.glide.mobile-employee) プラグインが有効になっている場合に有効になります。チェックボックスがアクティブである場合、プッシュ通知コンテンツが表示され、変更することができます。

     プッシュ通知では、ServiceNow Request Application 通知デバイスが使用されます。ユーザーがモバイルアプリケーションをインスタンスに登録すると、通知の設定にこの通知デバイスが自動的に作成されます。プッシュ通知を受信するユーザーに対してこのデバイスが有効であることを確認します。
4. メッセージの内容を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- メール通知では、メールの件名と本文を確認し、必要に応じて変更します。
- プッシュメッセージでは、メッセージの詳細を確認します。

5. [更新] をクリックします。
   ターゲットの対象者およびコンテンツ構成の変更が保存されます。
6. 通知を送信するには、 [実行時間] をクリックします。
7. デフォルトモードを [なし] のままにし、[通知を送信] をクリックします。

タスクの結果
通知が選択された対象者に送信されます。

次のタスク
日次ログへの応答の確認により、誰が通知に応答し誰が応答していないかを確認します。

職場でやり取りした接触者 のリストの送信

職場で接触した 人のリストを送信し、感染の恐れのある同僚と接触した可能性のあるオンサイトの従業員を組織が特定するために役立てます。

始める前に
必要なロール：sn_imt_checkin.dailylog_user

このタスクについて
職場に復帰した人 に、職場で接触した従業員のリストを送信するようモバイルまたはメールのプッシュ通知が届きます。通知に記載されたリンクをクリックして、日次接触者ログを送信できます。

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > 日次接触者ログ > 自分の毎日の連絡先.
2. [個人のリスト] フィールドで、自分がやり取りした従業員を検索して選択します。
   [接触者詳細 **(Contact Details)]** リストに、選択した従業員の名前とそのメール ID が表示されます。
3. オプション: [追加された個人 (訪問者、請負業者などを含む) およびインタラクション] フィールドに、その日にやり取りした他の人の名前を入力します。
4. オプション: [連絡先詳細] リストで、追加した従業員を確認します。
   同じ名前の従業員が複数いる場合もありますが、それぞれが個別のメール ID を持っているはずです。
5. 誤った選択を削除するには、[個人のリスト] フィールドの従業員名の横の [x] をクリックします。
6. [送信] をクリックします。

携帯電話からの日次接触者ログの送信

日次接触者ログを送信するようモバイルプッシュ通知を受信した場合、その日にやり取りした 人のリストを送信できます。

始める前に

モバイルプッシュ通知を受信するには、 Now® Mobile 見てみましょう

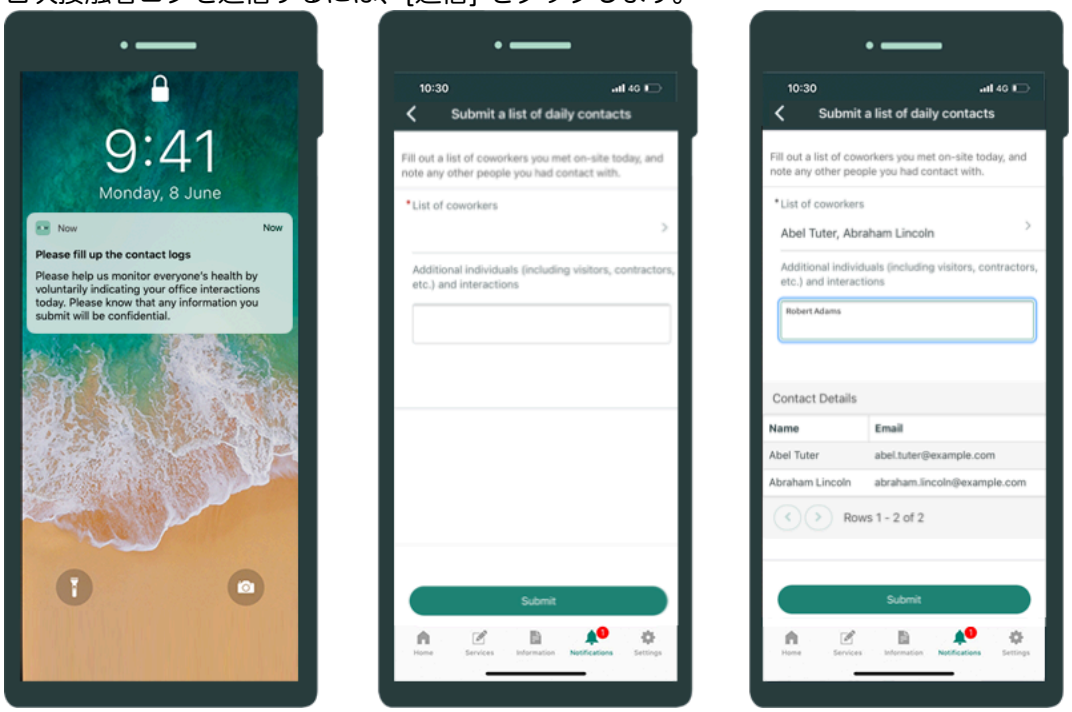
必要なロール：sn_imt_checkin.dailylog_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 通知をタップしてメッセージを開きます。
2. メッセージで、 [会った人を選択 **(Select People You Met)]** をタップします。
3. [個人のリスト] フィールドで、従業員を検索して選択します。
   [接触者詳細 (Contact Details)] リストに、選択した従業員の名前とそのメール ID が表示されます。
4. オプション: [追加された個人 (訪問者、請負業者などを含む) およびインタラクション] フィールドに、その日にやり取りした他の人の名前を入力します。
5. オプション: [接触者詳細 **(Contact Details)]** リストに追加した従業員を確認します。
   同じ名前の従業員が複数いる場合もありますが、それぞれが個別のメール ID を持っているはずです。
6. 誤った選択を削除するには、[個人のリスト] フィールドの従業員名の横の [x] をクリックします。
7. 日次接触者ログを送信するには、[送信] をタップします。



タスクの結果
通知に返信すると、応答のレコードが更新されます。ユーザーの個人情報の機密性は維持されます。日次接触者ログを管理しているスタッフのみが応答にアクセスできます。

日次ログへの応答の確認

職場でやり取りした接触者のリストを要求するプッシュ通知を受け取った従業員からの、日次接触者ログへの応答を確認します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または sn_imt_tracing.admin

手順

移動先 すべて > 接触者追跡 > 日次接触者ログ > 連絡ログ.
通知への応答は、[日次ログの確認応答] リストに一覧表示されます。従業員は通知への応答として自分の日次接触者ログを送信するため、従業員のレコードは確認応答ステータスで更新されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 従業員が応答すると、ステータスは [確認済み] になります。
- 従業員が応答していない場合、ステータスは [未確認] になります。

[通知数] フィールドには、応答していない従業員に通知が送信された回数が表示されます。応答していない従業員に対してのみ、再度通知を送信できます。

感染した可能性のある接触者をフォローアップするケースの管理

職場に復帰した従業員がある疾患 (例えば、COVID-19) に対して陽性と分類された場合、ケースマネージャーは感染した可能性のある接触者を特定し、フォローアップするためにケースを作成します。

感染した可能性のある接触者を特定するための診断要求の実行

診断要求は、オンサイトの、感染した従業員と接触した可能性があるすべての従業員のレポートを生成するうえで役立ちます。

感染症に罹患していることが確認された従業員がいる場合は、その名前をケースマネージャーに送信して、ケースを作成します。

注:
影響を受けた従業員のプライバシーを保護するために、ケースを機密情報として指定することができます。

ケース管理のプロセス

ケースマネージャーは、感染症に感染した可能性がある従業員のケースを設定します。

1. 感染した従業員のケースを作成します。
2. 診断要求を実行して、職場の場所、職場のシフトと予約、会議、従業員バッジスワイプデータ、Wi-Fi アクセスデータなど、さまざまなトレーシングシステムを通じて、すべての感染の可能性のある接触者を特定します。詳細については、「感染した可能性のあるユーザーの特定」を参照してください。
3. 感染した従業員との接触の可能性を告知するために、潜在的な接触者に Outreach 通知を送信します。
4. 感染した可能性のあるこれらの接触者にフォローアップするケースタスクを作成し、事前定義されたサーベイの質問を使用してそれらの人たちの健康状態を評価します。

自動ケース作成

自動ケース作成が機能するためには、エマージェンシーセルフレポートアプリケーションがインストールされている必要があります。詳細については、「エマージェンシーセルフレポート を設定」を参照してください。

エマージェンシーセルフレポート アプリケーションの 自己レポートオプションを使用して、従業員が隔離中であるとレポートされた場合、 その従業員に対してケースが自動的に作成されます。自己レポート時に従業員についてのアクティブなケースがない場合にのみ、ケースが自動的に作成されます。

従業員にアクティブなケースがある場合、必要に応じて、ケースマネージャーが適切なアクションを実行するための作業メモがケースに追加されます。

従業員セルフレポートフローからの自動ケース作成は 接触者追跡 でインストールされます。接触者追跡アドミニストレーターは、フローデザイナー を使用して、ベースシステムフローを確認および設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

感染の恐れのある接触者を追加した際の自動ケースタスク作成

ケースマネージャーが感染の恐れのある接触者をケースに追加すると、ケースタスクが自動的に作成されます。デフォルトでは、これらのケースタスクは、そのケースマネージャーにアサインされ、ケースマネージャーはそれを接触追跡者にアサインして、従業員をフォローアップできます。

> **注:**
> ケースタスクの作成が自動的に行われるのは、*sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks* プロパティがデフォルト設定の [はい] に設定されている場合のみです。

[感染の恐れのある接触者のケースタスクを作成 **(Create case tasks for exposed contacts)**] ワークフローは、接触者追跡 とともにインストールされます。接触者追跡アドミニストレーターは、フローデザイナーを使用して、ベースシステムフローを確認および変更できます。

感染の恐れのある接触者への **SMS Outreach** 配信の自動化

自動 SMS Outreach 配信を利用するには、仮想エージェント をインストールし、SMS と Twilio で使用するように設定する必要があります。この機能の詳細については、「仮想エージェント接触者追跡 の会話」を参照してください。

ユーザーが感染の恐れのある接触者としてケースタスクに追加されると、感染ケースタスクサーベイの質問に回答するための SMS 通知が自動的に送信されます。

> **注:**
> SMS 通知は、*sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey* が [はい] に設定されている場合にのみ自動的に送信されます。無効にすると (デフォルト設定)、**[SMS** サーベイを送信] ボタンをクリックして、ケースタスクの作業中に SMS サーベイを送信できます。

感染した可能性のある接触者の可視化

接触者追跡 はケース内の感染した可能性のある接触者を表示するためのインタラクティブな可視化機能を備えています。この可視化機能により、ケースマネージャーは 1 つのページで接触者追跡データを迅速に評価できます。感染した可能性のある接触者の視覚化機能には、次のオプションが用意されています。

- 感染の恐れのある接触者と感染ソースをグラフィカルに表示
- 次のレベルのエクスポージャーにドリルダウンして、影響を受ける従業員からの暴露の重大度を迅速に識別します
- 感染した可能性がある接触者のケースとタスクを作成および表示
- 感染の恐れのある接触者の調査のステータスを変更
- 感染源、感染のステータス、またはその両方によって表示をフィルタリング

ServiceNow セーフワークプレイスダッシュボード でケースメトリクスを表示

セーフワークプレイスダッシュボード アプリケーションがインストールされている場合は 、キャンパスまたは場所の特定の期間にわたって、次のデータの傾向を表示できます。

- アクティブなケースの数
- 感染の恐れのある接触者の数

詳細については、「セーフワークプレイスダッシュボード」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

特定の敷地または場所でアクティブなケースの数がしきい値を超えているかどうかを判断するために、アラートタイプを設定することもできます。詳細については、「セーフワークプレイスダッシュボード で使用されるアラートタイプ」を参照してください。

感染した従業員のケースの作成

ケースマネージャーは、感染した従業員のケースを作成して、その感染した従業員と接触した可能性がある他の従業員を識別およびフォローアップします。

始める前に

必要なロール：sn_imt_tracing.case_manager

このタスクについて

重要:
影響を受けた従業員には、1 つのアクティブなケースのみを指定できます。アクティブなケースがクローズまたはキャンセルされた場合にのみ、同じ従業員の新しいケースを作成できます。

イベントが エマージェンシーセルフレポート アプリケーションがインストールされ、 自己レポートオプションによって従業員が隔離されていることがレポートされた場合、ケースが自動的に作成されます。レポート時に従業員にアクティブなケースが存在する場合、そのケースに作業メモが追加されます。

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > ケース管理 > 新規ケースの作成.
2. フォームで、フィールドに入力します。

ケースフォーム

フィールド	説明
報告者	感染した従業員の名前です。
ロケーション	感染した従業員がいる場所です。
報告日	その従業員が感染していると報告された日付です。
レポートソース	その従業員が感染しているとレポートしたソースです (健康診断、自己報告、場所、など)。
ケースマネージャー	このケースの対応をアサインされたユーザー。 sn_imt_tracing case_manager ロールを持つユーザーがリストされます。 **注:** 従業員が検疫中として自己報告したときにケースが自動的に作成された場合、ケースマネージャーフィールドは空になります。ケースマネージャーは、ケースを自分自身に、または他のケースマネージャーに割り当てることができます。ケースに対して作業できるのは、アサインされたケースマネージャーのみです。
ケース ステータス	ケースの現在のステータス。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ケース開始日	ケースが作成された日付。
ケース終了日	ケースがクローズされた日付。
ウォッチリスト	このケースのステータスについて把握する必要がある他のユーザー。
機密	影響を受けたユーザーのプライバシーを保護するためにケースを機密保持するためのオプション。 機密ケースには、ケースマネージャと、[ウォッチリスト] フィールドに追加されているユーザーのみがアクセスできます。

3. [送信] をクリックします。

タスクの結果
感染した従業員のケースが作成されます。通知が有効になっている場合、ケースにアサインされたケースマネージャーにメールで通知が届きます。
デフォルトの健康ステータスが「infected (感染済み)」に設定されている報告対象者に対して、感染接触者レコードが作成されます。

感染の可能性のある接触者の可視化セクションが開きます。

次のような関連リストがケースに表示されます。

- 診断要求：影響を受けたすべての従業員を識別するための診断レポートを要求するために使用されます。
- 感染接触者: 健康状態についてフォローアップする感染の可能性のある接触者。
- ケースタスク: 感染の可能性のある各接触者のフォローアップを記録するために作成されたタスクのリスト。
- 注意：ケースに指定された期間中に、感染した従業員によって日次接触者ログで送信された個人の名前を含むメモ。ケースに終了日が指定されていない場合、ケースの開始日より後に感染した従業員によって送信されたすべての日次ログメモがリストに表示されます。

次のタスク
診断要求を実行し、感染した可能性のあるすべての従業員を特定して、フォローアップのためにケースに追加します。

[感染接触者] 関連リストから、感染の可能性のある接触者をケースに手動で追加することもできます。

あなたが持っている場合 セーフワークプレイスダッシュボード アプリケーションをインストールすると、ダッシュボードで敷地または場所の特定の期間におけるアクティブなケースと感染の恐れのある接触者の傾向を表示できます。

感染した可能性のある接触者の特定

ケースマネージャーは診断要求を実行して、感染した従業員と接触した可能性がある他の従業員を識別します。

始める前に
診断要求機能は、エマージェンシーエクスポージャー管理 アプリケーションで利用できます。エマージェンシーエクスポージャー管理 アプリケーションがインストールされていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール：sn_imt_tracing.case_manager

このタスクについて

注:
自分のデータが接触者追跡に使用されることに同意していない感染したユーザーに対しては、診断要求を作成することも、実行することもできません。詳細については、「接触者追跡 のユーザーのプライバシーに関する同意」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > ケース管理 > 自分にアサインされたケース.
2. アサインされたケースのリストからケースを開きます。
3. 新しくアサインされたケースの場合は、[作業を開始] をクリックします。
   ケースのステータスが [処理中の作業] に更新されます。
4. 診断要求関連リストで、[新規] をクリックします。
   感染したユーザーの詳細が、ケースレコードのそれぞれのフィールドに事前に入力されています。
5. 診断要求フォームで、感染した従業員の診断要求を実行し、感染している可能性がある他の従業員を特定し、ケースに追加します。

   a. 1 つ以上のトレーシングシステムと日付範囲を選択します。

   b. [保存] をクリックします。

   c. [診断を実行] をクリックします。
   選択したのトレーシングシステムに基づいて、感染した可能性がある従業員が、[診断要求] フォームの [影響を受けるすべてのユーザー] 関連リストに表示されます。

   d. [影響を受けるすべてのユーザー] 関連リストからユーザーを選択し、[選択した行のアクション] リストの [ユーザーをケースに追加] オプションを選択します。

   診断要求の実行の詳細については、「診断要求の実行」を参照してください。
6. オプション: 診断によって識別された従業員以外の従業員が感染者であると知っている場合は、[感染者] リストで [新規] をクリックして、それらの従業員を感染の恐れのある接触者として追加します。

タスクの結果

[診断要求] フォームの [影響を受けるすべてのユーザー] 関連リストから選択したユーザーが、[ケース] フォームの [感染の恐れのある接触者] 関連リストに追加されます。
sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks システムプロパティ設定によってケースタスクの自動作成が有効になっている場合 、ケースタスクは、ケースに追加した感染の恐れのある接触者ごとに作成されます。これらの自動作成ケースタスクは、デフォルトでケースマネージャーにアサインされます。ケースマネージャーは、[ケースタスク] 関連リストからそれらを接触追跡者にアサインできます。

注:
ケースに追加された感染の可能性のある従業員にアクティブなケースがある場合、現時点の感染接触者レコードの従業員の健康ステータスは、アクティブなケースの対応する感染接触者レコードから自動的に設定されます。

公開されている可能性がある連絡先も、[公開済み連絡先] の [ビジュアライゼーション] セクションにあります。詳細については、「接触者追跡の可視化機能を使用したケースの処理」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員レディネスコア アプリケーションがインストールされていて、感染の恐れがある接触者の衛生安全に関する要件が有効になっている場合、これらの感染の恐れがある従業員に対して、要件ステータスを「Not Cleared」としてレコードが作成されます。

次のタスク
ケースの潜在的な接触者への通知の送信。

ケースタスクの自動作成が無効になっている場合は、感染した接触者ごとにケースタスクを作成します。

ケースの潜在的な接触者への通知の送信

ケースマネージャーとして、感染した従業員との接触の可能性を告知するために、接触した可能性がある従業員に Outreach 通知を送信します。

始める前に
ケースの潜在的な接触者に送信できる Outreach 通知をアドミニストレーターが作成したことを確認してください。Outreach 通知を作成するには、ServiceNow エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションをインストールしてアクティブにする必要があります。詳細については、「エマージェンシーアウトリーチ」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_tracing.case_manager

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > ケース管理 > 自分にアサインされたケース.
2. ケースをオープンして、潜在的な接触者に通知を送信します。
3. [感染接触者] 関連リストで、通知を送信する従業員を選択します。
   接触者には、必要に応じて複数回通知を送信できます。
4. [選択した行のアクション] リストで、[接触告知を送信] を選択します。
5. [接触告知の送信 (Send Exposure Notice)] ダイアログボックスで、Outreach 通知を選択し、[送信] をクリックします。

タスクの結果
選択した接触者にメール通知が送信されます。潜在的な接触者リストで、選択された接触者の [通知の送信日 **(Notice sent date)**] 列は、現在の日付に更新されます。

通知を確認するには、 エマージェンシーアウトリーチ > アウトリーチを表示 をクリックし、Outreach 通知を開きます。

次のタスク
感染の恐れのある接触者ごとにケースタスクを作成します。

感染の恐れのある従業員をフォローアップするケースタスクの作成

ケースマネージャーは、感染した可能性のある従業員のケースタスクを作成します。それらの従業員をフォローアップして健康状態を評価する接触追跡者にこれらのタスクをアサインします。

始める前に
必要なロール：sn_imt_tracing.case_manager

このタスクについて
デフォルトで有効の *sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks* プロパティと [感染の恐れのある接触者のケースタスクを作成 **(Create case tasks for exposed contacts)**] ワークフローは、感染の恐れのある従業員がケースに追加されると、ケースタスクを自動的に作成します。アドミニストレーターがこのプロパティを [いいえ] に設定している場合は、感染の恐れのある従業員のケースタスクをケースに追加する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > ケース管理 > 自分にアサインされたケース.
2. ケースをオープンして、感染の可能性がある接触者のケースタスクを作成します。
3. [感染接触者] 関連リストで、ケースタスクを作成する従業員を選択します。
4. [選択した行のアクション] リストで、[タスクを作成] を選択します。
   選択した感染接触者のタスクが作成され、[ケースタスク] 関連リストで利用可能になります。感染接触者リストにないユーザーのケースタスクを追加するには、[ケースタスク] 関連リストで [新規] をクリックします。タスクの作成後、[感染接触者] 関連リストにユーザーが追加されます。
5. [ケースタスク] 関連リストで、次のフィールドを更新します:
   a. [期日 **(Due date)]** フィールドをダブルクリックして、タスクを完了する必要がある日付を選択します。
   b. [アサイン先 **(Assigned to)]** フィールドをダブルクリックして、タスクを担当するユーザーを選択します。

      通知が有効になっている場合、接触追跡者にメールで通知が届きます。

   注:
   リストの複数のタスクを更新するには、フィールド内をクリックし、Shift キーを押しながら下矢印キーまたは上矢印キーを押します。Enter キーを押してリストエディターを開き、適切な値を入力します。

タスクの結果
感染の恐れのある従業員の健康状態をフォローアップするためにケースタスクが作成され、接触追跡者にアサインされます。

次のタスク
接触追跡者は、感染の恐れのある接触者をフォローアップして健康状態を確認することで、 タスクの作業を開始できます。

感染した可能性のある接触者のフォローアップ

ケースタスクの所有者は、感染した可能性のあるユーザーに連絡して、事前定義された指示とサーベイの質問を使用して健康状態をフォローアップします。

始める前に
必要なロール：sn_imt_tracing.contact_tracer

このタスクについて
ケースマネージャーは接触追跡者向けに、感染の恐れのあるユーザーをフォローアップする場合に使用する指示 (フォローアップの頻度など) を定義します。接触追跡者はこれらの指示に従って、アサインされたタスクの作業を行います。
感染ケースタスクサーベイは、接触追跡者が感染の恐れのある接触者の健康状態を評価するために利用できます。アドミニストレーターはそのサーベイを確認して変更できます。詳細については、「サーベイデザイナー」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 接触者追跡 > ケース管理 > ケースタスク.
2. リストからタスクを開きます。
3. 新しくアサインされたタスクの作業を開始するには、[作業を開始 **(Start Work)]** をクリックします。
   ケースタスクのステータスが [処理中の作業] に更新されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. 次のいずれかの方法で、[ユーザー] フィールドで指定された感染の恐れのあるユーザーをフォローアップします。
   - [サーベイを実施] をクリックし、サーベイで指定された質問を電話またはメールを送信して行うことで、ユーザーに連絡します。
   - **[SMS** サーベイを送信] をクリックし、SMS でサーベイを送信することで、ユーザーが SMS で回答できるようにします (利用可能な場合)。

     注:
     SMS Outreach 配信を完了するには、仮想エージェント をインストールし、SMS と Twilio で使用するように設定する必要があります。この機能の詳細については、「仮想エージェント接触者追跡 の会話」を参照してください。

   各フォローアップの結果が、[サーベイ結果] 関連リストに追加されます。

   注:
   これらのフォローアップ結果は、ケースタスクを担当している接触者担当連絡員、ケースマネージャー、および接触者追跡アドミンのみが表示できます。

5. 必要な数のフォローアップを完了したら、感染の恐れのある接触者の最終的な健康状態を [結果] フィールドで更新します。
   - 感染の恐れのある接触者が疾患の陽性症状を報告した場合は、[感染] を選択します。
   - 感染の恐れのある接触者が正常な状態を報告した場合は、[クリアー] を選択します。

   注:
   いずれかのアイテムが変更されると、感染の恐れのある接触者の健康状態と [結果] フィールドが更新されます。感染の恐れのある接触者に対して複数の未解決ケースタスクが存在する場合、最後に変更したケースタスクの結果に一致するように、すべてのタスクの健康状態が更新されます。

6. [タスクをクローズ] をクリックします。

タスクの結果
ケースタスクがクローズされます。通知が有効になっている場合、ケースマネージャーにメールで通知が届きます。

次のタスク
ケースマネージャーは解決したタスクをレビューし、結果値に従って感染したユーザーの健康ステータスを更新できます。

注:
ケースマネージャーは、ユーザーに対してアクティブなケースがない場合にのみ、感染接触者の健康ステータスを更新できます。

従業員レディネスコア がインストール済みで、感染の恐れのある接触者の要件が有効になっている場合、ユーザーの衛生安全に関する要件ステータスも更新されます。

ケースのすべてのケースタスクがクローズされた後、ケースマネージャーはケースをクローズできます。

接触者追跡の可視化機能を使用したケースの処理

ケースの接触者追跡の可視化では、影響を受けるユーザーと感染の恐れのある接触者をグラフィック表示します。

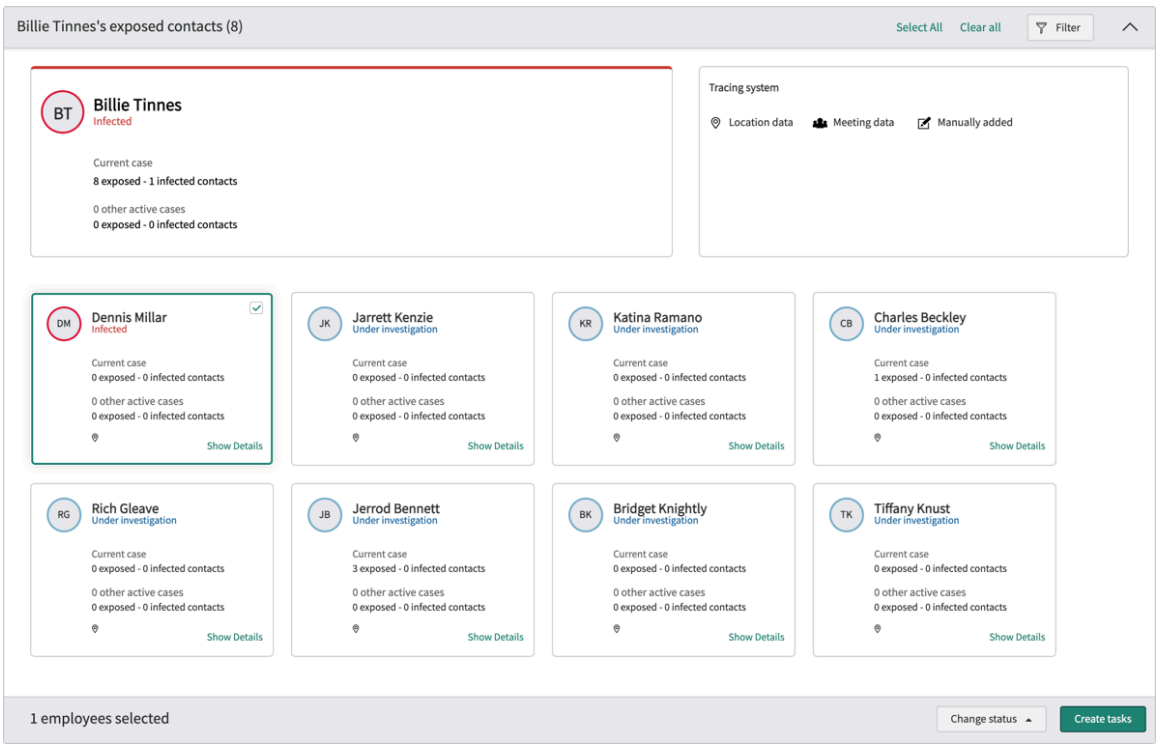
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

接触者追跡の可視化について

ケースフォームで利用可能な接触者追跡可視化機能では、感染の恐れのある接触者のステータスに基づいた複数のオプションを選択できます。ケースの処理中に、ケースマネージャーはこの可視化機能を使用して、ケースに追加されたすべての感染の恐れのある接触者、そのステータス、次の 2 レベルの潜在的な感染へのドリルダウン を表示し、必要に応じて行動を取ることができます。

接触者追跡の可視化



各カードは、感染したユーザーから感染した可能性がある、感染の恐れのある接触者を表しています。ユーザーにとって現在のケースにおける感染の恐れのある接触者と感染した接触者の人数（ユーザーが報告者である場合）、およびユーザーが含まれる他のアクティブなケースにおける合計人数を確認できます。

注:
他のアクティブなケースにおける合計人数には、ユーザーの現在のケースにおける人数は含まれません。

たとえば、サンプル従業員のケースとして従業員 A を考えてみましょう。従業員 A には感染の恐れのある接触者が 5 人いて、そのうちの 1 人が感染しています。従業員 A の感染の恐れのある接触者のうちの 1 人である従業員 B には、現在のケースから感染の恐れのある接触者が 3 人います。従業員 B の接触者は誰も感染していません。従業員 B は、他の 2 つのケースで感染の恐れのある接触者でもあります。従業員 B のカードには、これらのケースで感染の恐れのある接触者の合計人数と感染者数が示されます。

感染の恐れのある接触者の現在のケースの詳細を確認するには、[詳細を表示] をクリックします。接触者が感染の恐れのある接触者として含まれているケースに移動するには、[他のアクティブなケース] をクリックします。

ヒント:
フィルターオプションを使用して、ステータスや感染源など、フィルタ済みカードリストを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャート化オプション

カードを選択すると、感染の恐れのある接触者のステータスに基づいて、カードのさまざまなオプションが表示されます。

複数の感染の可能性がある接触者に対して、一度にケースタスクの健康ステータスを変更したり、ケースタスクを作成したりすることができます。[すべて選択] をクリックすると、すべてのカードが選択されます。また、カードをポイントし、チェックボックスをオンにして、いくつかのカードを選択できます。感染の恐れのある接触者の健康状態を更新すると、感染の恐れのある接触者として含まれるすべての未解決ケースタスクで、健康状態と結果が更新されます。

感染の恐れのある接触者と利用可能なオプション

感染者の状態	カードで利用可能なオプション
調査中 ユーザーは健康状態について連絡を受けています。	• メール ID や場所など、ユーザーの基本的な詳細を表示します。 • ユーザーにとって現在のケースにおける感染の恐れのある接触者と感染した接触者の人数、およびユーザーが含まれる他のすべてのアクティブなケースを確認します。 • ユーザーの他のアクティブなケースに移動します。 • フォローアップのためにタスクを作成します。 • ケースを作成します。 • 感染の可能性があり、選択したユーザーと接触した可能性もある接触者を表示します。
感染 ユーザーは、COVID-19 などの感染状態が陽性であると分類されています。	• メール ID や場所など、ユーザーの基本的な詳細を表示します。 • ユーザーにとって現在のケースにおける感染の恐れのある接触者と感染した接触者の人数、およびユーザーが含まれる他のすべてのアクティブなケースを確認します。 • ユーザーの他のアクティブなケースに移動します。 • フォローアップのためにタスクを作成します。 • ケースがまだ作成されていない場合は、ケースを作成します。 • ケースがすでに作成されている場合は、ケースを表示します。 • 感染の可能性があり、選択したユーザーと接触した可能性もある接触者を表示します。 • ステータスを変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

感染の恐れのある接触者と利用可能なオプション (続く)

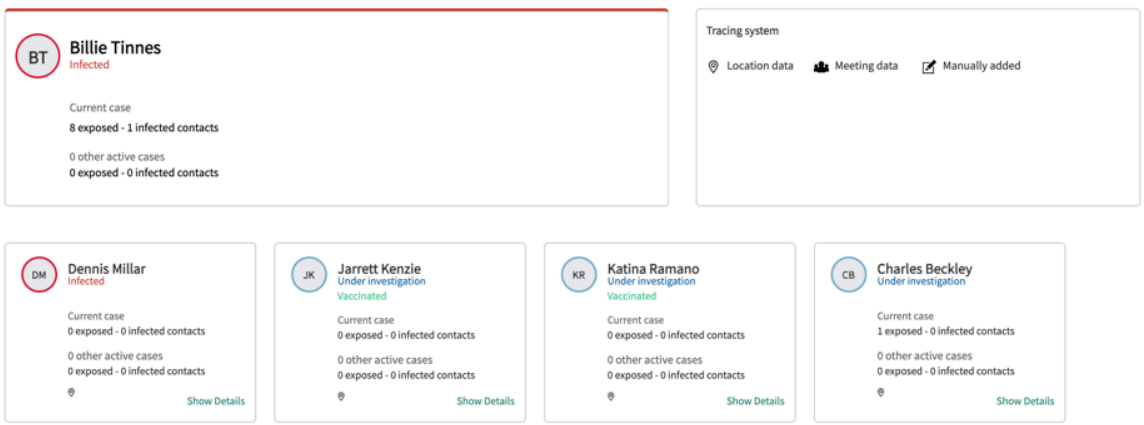
感染者の状態	カードで利用可能なオプション
クリアー ユーザーは安全であると報告されています。	• メール ID や場所など、ユーザーの基本的な詳細を表示します。 • ユーザーにとって現在のケースにおける感染の恐れのある接触者と感染した接触者の人数、およびユーザーが含まれる他のすべてのアクティブなケースを確認します。 • ユーザーの他のアクティブなケースに移動します。 • フォローアップのためにタスクを作成します。 • ケースがまだ作成されていない場合は、ケースを作成します。 • ステータスを変更します。

接触者追跡の可視化機能のワクチン接種ステータス

接触者追跡 および ワクチン接種ステータス アプリケーションを備えた組織は、[潜伏期間中の接触者] リストおよび接触者追跡の可視化でワクチン接種ステータスを表示できます。カードの [ワクチン接種済み] ラベルは、ユーザーがワクチン接種済みであることを示します。

詳細については、「ワクチン接種ステータスを表示するための接触者追跡の可視化の設定」を参照してください。

感染した可能性がある接触者とワクチン接種ステータス



接触者追跡の可視化のワクチン接種ステータス機能

機能	説明
ワクチン接種ステータス	ワクチン接種ステータス の sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader ロールを持つケースマネージャーには、次のように表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

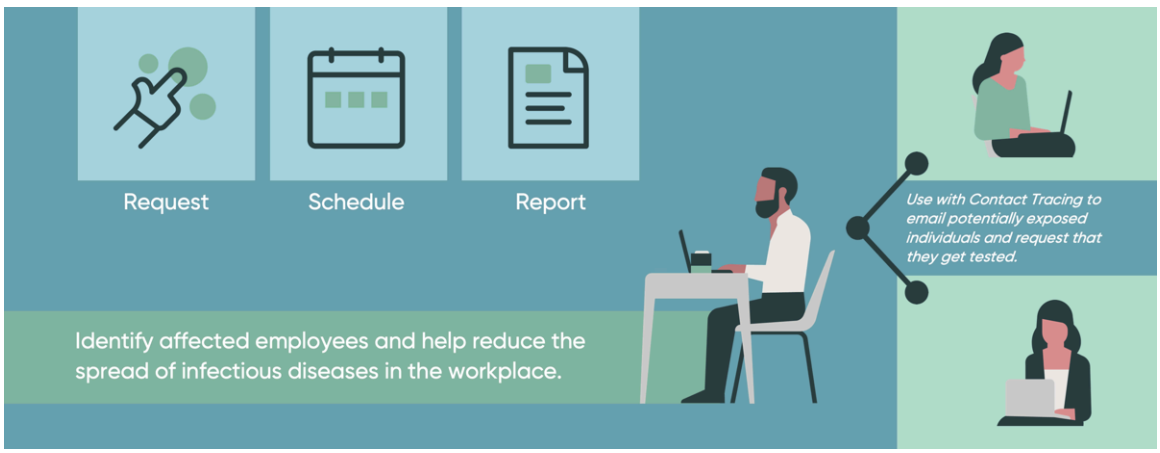
接触者追跡の可視化のワクチン接種ステータス機能 (続く)

機能	説明
	• [ワクチン接種済み] ステータス。ワクチン接種済み接触者に表示されます。 • [ワクチン接種済み] 列が [潜伏期間中の接触者] リストに表示されます。値は **True** または **False** です。
ワクチン接種フィルター	sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader ロールを持つケースマネージャーは、ワクチン接種ステータスに基づいて感染の恐れのある接触者をフィルタリングできます。接触者追跡の視覚化で、[フィルター] をクリックします。[ワクチン接種済み] チェックボックスをオンにすると、ワクチン接種済みでない接触者が非表示になります。チェックボックスをオフにすると、フィルターが削除され、すべての接触者が表示されます。 **注:** [ワクチン接種済み] フィルターは、sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader ロールを持たないケースマネージャーに表示されますが、ワクチン接種データは表示されません。このチェックボックスを (ロールなしで) オンにすると、すべての接触者が非表示になります。ユーザーにワクチン接種ステータスを表示するために必要な権限がないため、すべての接触者がワクチン接種済みでないかのようになります。

自動翻訳

安全衛生テスト

ユーザーの健康検査プロセスを合理化し、組織は職場での感染症の蔓延を減らすことができます。



ServiceNow® 安全衛生テスト アプリケーションは、従業員の健康検査プロセスを合理化して感染したユーザーを特定し、職場での感染症の蔓延を減らすことができます。このアプリケーションは、法的に義務付けられている場合、または許可されている場合に、組織に次の 2 つのオプションを提供します。ユーザーに検査を要求するか、COVID-19 などの感染症への曝露の可能性が通知されたと

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

きに、ユーザーがオプションの健康検査を要求できるようにします。ユーザーは、検査タイプや希望する検査日時と場所など、健康検査の設定を送信できます。アドミニストレーターは、従業員リクエストフォームを使用して、テストの可否やスケジュールを調整できます。健康検査の完了後、ユーザーは、安全衛生テスト を使用して、組織の衛生安全の要件を満たす検査結果を提出し、職場に安全に復帰できることを証明できます。

他の セーフワークプレイススイート アプリケーションとの併用

衛生安全テスト は ServiceNow® セーフワークプレイススイート アプリケーションスイートの一部です。

- Employee Readiness Surveys アプリケーションを使用してアンケートへの記入を求め、ユーザーが職場に復帰する準備ができているかどうかを評価します。
- ユーザーがワークスペースに入る前に、従業員健康診断アプリケーションを使って社員をチェックし、体温の確認や PPE など、ユーザーが入室要件を満たしていることを確認します。
- ワークプレイスコア の探究 アプリケーションを使用して、クリーンでソーシャルディスタンスを確保したワークスペースをビルドして維持することで、ユーザーの復帰に備えることができます。
- ワークプレース PPE インベントリ管理アプリケーションを使用して、人員用の安全装置のインベントリを管理できます。
- 接触者追跡アプリケーションを使用して、バッジスキャン、Wi-Fi アクセスログ、日常の連絡先ログなどのデータを使用することで、ユーザーが職場復帰する準備状況を評価し、潜在的なユーザーのインタラクションの識別に役立てます。

どの セーフワークプレイススイート アプリケーションも ServiceNow Store で入手可能です。

連邦政府のお客様向け セーフワークプレイススイート

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の セーフワークプレイススイート アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで セーフワークプレイススイート アプリケーションを使用するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
	ト アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	「」を参照してください。 の商用ダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

安全衛生テスト のインストール

admin ロールを持っている場合は、安全衛生テスト をインストールできます。

始める前に

安全衛生テスト には、ServiceNow® 従業員レディネスコア アプリケーションが必要です。

必要に応じて、ServiceNow® 接触者追跡 アプリケーションをインストールして、接触者追跡ケースで接触した可能性がある従業員にメール通知を送信することもできます。この通知は、接触の可能性を従業員に知らせ、検査を要求するためのリンクを提供します。

必要に応じて、ServiceNow® Emergency Response Management for Now Mobile アプリケーションをインストールして、Now Mobile アプリに [**Health**] タブを追加すると、そこから従業員が検査を要求したり、検査結果を報告したりできます。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	「」を参照してください。 の商用ダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

セーフワークプレイススイート に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- エマージェンシーアウトリーチ (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- 従業員レディネスサーベイ (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- 接触者追跡 (sn_imt_tracing)
- エマージェンシーセルフレポート (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 安全衛生テスト (sn_imt_health_test)
- ワクチン接種ステータス (sn_imt_vaccine)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 衛生安全テストを検索します。
3. [インストール] をクリックします。

   [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスが開きます。
4. [アクティブ化] をクリックします。

安全衛生テスト とともにインストールされるコンポーネント

ユーザーロール、テーブルなどを含む、いくつかのタイプのコンポーネントが 安全衛生テスト とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
安全衛生テスト admin [sn_imt_health_test.admin]	安全衛生テスト アプリケーション固有のアドミン。 **重要:** デフォルトでは、システムアドミニストレーター [admin] ロールに sn_imt_health_test.admin ロールが含まれています。sn_imt_health_test.admin ロールを別のユーザーに割り当て直してから、admin ロールから削除する必要があります。このプロセスは、アプリケーションへのアクセスを制限することで、機密アプリケーションデータを保護します。	sn_imt_health_test.testing_admin
健康検査マネージャー [sn_imt_health_test.testing_admin]	健康検査の要求、結果、プロバイダー、および検査タイプを表示および管理できます。	なし

インストールされるテーブル

テーブル	説明
プロバイダー [sn_imt_health_test_provider]	組織が COVID-19 診断テストに使用する医療プロバイダー。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
検査要求 [sn_imt_health_test_request]	ユーザーによって送信された検査要求。ユーザーは [自分の検査要求] で各自の検査要求を確認できます。
テスト結果 [sn_imt_health_test_result]	ユーザーによって送信された検査結果。ユーザーは [自分の検査結果] で各自の検査結果を確認できます。組織で有効になっている場合、マネージャーは [自分の従業員の検査結果] で直属の部下の検査結果を確認できます。 詳細については、「Configure Health and Safety Testing (衛生安全テストの構成)」を参照してください。
検査タイプ [sn_imt_health_test_type]	プロバイダーによって提供される検査のタイプ。オプションは、[施設で] と [自己管理] です。必要に応じて、追加の検査タイプを作成できます。

安全衛生テスト の構成

すべての構成タスクを完了し、安全衛生テスト が会社に合わせて正しく設定されていることを確認します。

安全衛生テスト プロパティの設定

安全衛生テスト プロパティを設定し、健康検査データのデータ保持期間を定義し、接触の可能性がある個人に対するメールを有効または無効にします。

始める前に

必要なロール：sn_imt_health_test.admin

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生テスト > プロパティ.
2. 以下のプロパティ値を設定します。

プロパティ	説明
衛生安全テストデータ保持期間 (日数)。 [sn_imt_health_test.data_retention_period]	COVID-19 診断テスト要求と結 タが自動的に削除されるまでの ムで利用可能な日数を設定しま *Retention Job for Healt* *Safety Testing* のスケジュ ジョブが毎日実行され、指定さ 間を過ぎたレコードは削除され

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	注: 従業員の検査結果が削除さ 衛生安全の要件ステータス フォルトステータスの [検 充足] にリセットされます 接触者追跡ケースの接触の ある個人である場合、従業 安全要件ステータスは、従 性の検査結果を送信するま 完了 **(Not Cleared)**」にリ れます。衛生安全要件の詳 ては、「従業員の安全衛生 参照してください。
感染している可能性がある個人に、検査要求の送信を求めるメールを送信します。 [sn_imt_health_test.notify_potentially_exposed]	有効にすると、接触者追跡ケー 可能性がある従業員にメール通 れ、健康ステータスが [調査中 す。この通知は、接触の可能性 知らせ、検査を要求するための 供します。
衛生安全テストには、国固有のデータ保持ポリシーを使用します。 [sn_imt_health_test.use_country_specific_data_retention_policy]	安全衛生テスト に対して国固有 保持ポリシーを使用するには、 パティを有効にします。有効に コードがユーザーの場所のデー シーと比較され、レコードが保 間が決定されます。 たとえば、ある国には 90 日間 があり、別の国には 120 日間 があります。 国固有のポリシーがない場合、 のデフォルト値は、[衛生安全テ タ保持期間 (日数) **(Health and** **Testing data retention period** プロパティの値です。このプロ デフォルトでは無効になってい
検査結果が陽性の場合、作業メモにメッセージが自動作成されます。 [sn_imt_health_test.positive_result_message]	作業メモに自動的に生成される を作成し、テスト結果が陽性の ザーが読むことができるように 己隔離や、テストが陽性であっ 族への通知に関するアドバイス
アドミニストレーターが添付ファイルにアクセスできないようにします。 [sn_imt_health_test.prevent_admin_access_to_attachments]	ワクチン接種報告のためにユー した添付ファイルが、スコープ たアドミンのみに表示されるよ は、このプロパティを有効にし により、システムアドミニスト はこれらの添付ファイルが表示 ります。このプロパティは、デ は無効になっています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
マネージャーが検診結果を更新できるようになります (Allow managers the ability to update health test results) [sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records]	このプロパティを有効にすると 属の部下のレポート済み検診を 認ポータルでレビューおよび更 る機能がすべてのマネージャー 供されます。すべてのマネージ には、承認ポータルマネージャ [sn_imt_core.approval_porta ロールが割り当てられます。こ ティは、デフォルトでは無効に す。 注: このプロパティが有効にな い場合、マネージャーはテ テーブルの従業員レコード スできます。

3. [保存] をクリックします。

安全衛生テスト に対する国固有のデータ保持設定の構成

データ保持ポリシーが国固有になるように 安全衛生テスト のデータ保持設定を構成します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.admin、sn_imt_health_test.admin、sn_imt_vaccine.admin

このタスクについて
雇用主は、個人データの収集、使用、開示、および保持に関するデータ保護法を含む、適用法に基づく法的義務を遵守する責任を負うものとし、雇用主の特定の要件を満たすために、アプリケーション内で利用可能な機能を有効または無効にする、あるいはカスタマイズするものとします。

[衛生安全テストデータ保持期間 (日数) **(Health and Safety Testing data retention period (in days))]** プロパティは、COVID-19 診断テスト要求と結果が自動的に削除されるまでの日数を設定します。 *`Data Retention Job for Health and Safety Testing`* のスケジュール済みジョブが毎日実行され、指定された保持期間を過ぎたレコードは削除されます。

[衛生安全テストに国固有のデータ保持ポリシーを使用します **(Use country-specific data retention policy for Health and Safety Testing)]** プロパティを有効にし、従業員の安全衛生状況 のデータ保持モジュールを使用して国レベルでポリシーを定義します。

手順
1. 移動先 すべて > 安全衛生テスト > プロパティ.
2. [*`Use country-specific data retention policy for Health and Safety Testing`*] を **true** に設定します。
3. [保存] をクリックします。
4. 安全衛生テスト に対する場所についてのポリシーを生成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 従業員の安全衛生状況 > データ保持.

b. [場所についてのポリシーを生成] をクリックします。
デフォルトの日数は、[衛生安全テストデータ保持期間 (日数) **(Health and Safety Testing data retention period (in days))]** プロパティの値に基づいています。

5. 変更する場所についてのポリシーを開きます。
6. [保持期間 (日数)] フィールドにデータを保持する日数を入力します。
7. [更新] をクリックします。

タスクの結果

Data Retention Job for Health and Safety Testing daily のスケジュール済みジョブが完了するか手動で実行されると、その国のデータ保持ポリシーに基づいて、これらの場所にあるユーザーのデータで COVID-19 診断テスト要求および結果が保持または削除されます。

COVID-19 テストプロバイダーの追加

会社が使用する COVID-19 診断テストプロバイダーのリストを作成し、従業員の検査をスケジュールします。

始める前に

必要なロール：sn_imt_health_test.testing_admi

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生テスト > プロバイダー.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

プロバイダーフォーム

フィールド	説明
会社	COVID-19 診断テストを提供している会社。
サポートされるテストタイプ	プロバイダーによって提供される検査のタイプ。オプションは、[施設で] と [自己管理] です。必要に応じて、追加の検査タイプを作成できます。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク

従業員が検査要求を送信したときに、プロバイダーのリストを使用して、従業員が希望する検査タイプと場所に応じて検査をスケジュールします。

接触の可能性があるユーザーへの通知のカスタマイズ

接触の可能性があるユーザーに送信される通知メールを変更し、会社に合わせて通知をカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：admin and sn_imt_health_test.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
接触者追跡ケースの接触の可能性がある従業員に、[接触の可能性による健康検査要求 **(Potentially exposed health test request)**]の通知が送信され、健康ステータスが [調査中] になります。この通知は、接触の可能性を従業員に知らせ、検査を要求するためのリンクを提供します。通知は、*sn_imt_health_test.notify_potentially_exposed* プロパティが有効になっている場合のみ使用されます。

デフォルトでは、通知には ServiceNow® のバナーとプレースホルダー署名が使用されます。会社のロゴと署名を使用するように通知を更新します。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. [接触の可能性による健康検査要求 **(Potentially exposed health test request)**] 通知をクリックします。
3. デフォルト通知を表示するには、[通知のプレビュー **(Preview Notification)**] をクリックします。
4. [内容 **(What it will contain)**] フォームセクションに移動します。
5. [メッセージ **HTML**] フィールドで、[画像を挿入/編集 **(Insert/edit image)**] をクリックし、バナー画像を選択します。

   ヒント:
   メールの上部に表示されるように、画像をメールスクリプトの前に追加する必要があります。

   ServiceNow インスタンスにメールバナー画像がまだ存在しない場合は、使用する画像をアップロードできます。手順については、「1 つ以上の画像をアップロード」を参照してください。
6. [通知スクリプトを表示 **(Show Notification Scripts)**] 関連リンクをクリックします。
7. [スクリプト] フィールドで、template.print(util.getEmailCompanyLogo()); のコードで、デフォルトの ServiceNow® バナーがメールに追加されます。
   このコード行をコメントアウトまたは削除して、ServiceNow® バナーを削除します。
8. [スクリプト] フィールドで、[[次のアウトリーチステップ] が想定されています (You can expect [these next outreach steps])]の部分を、従業員に知らせたい次のステップで置き換えます。
9. [スクリプト] フィールドで、[サイト安全チーム (The Site Safety Team)] の署名をお好みの署名で置き換えます。
10. オプション: メール通知に他の変更を加えたい場合は、必要に応じて [スクリプト] フィールドを更新してください。
11. [更新] をクリックします。
12. 通知レコードに戻り、[通知のプレビュー **(Preview Notification)**] をクリックして変更を確認してください。

安全衛生テスト に対するプライバシーに関する同意の設定

会社に衛生安全テストデータを提供しているユーザーに対して、プライバシーに関する同意を設定します。

始める前に
必要なロール: sn_imt_core.admin

このタスクについて
ユーザーがプライバシーポリシーに同意しない限り、診断データを要求または報告することはできません。ユーザーは、sn_imt_core.privacy_consent_user のロールも必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. プライバシー同意テンプレートをカスタマイズします。
   a. 移動先 従業員の安全衛生状況 > プライバシー同意テンプレート をクリックし、[同意テンプレートのテスト] をクリックします。
   b. プレースホルダーテキストに会社の名前と連絡先情報を入力してください。
   c. [更新] をクリックします。
2. 診断テスト結果を要求およびレポートするすべてのユーザーに、sn_imt_core privacy_consent_user ロールをアサインします。
   このロールでは、ユーザーがプライバシーに関する同意を完了することができます。
3. インスタンス内の場所に対する場所に基づくプライバシー構成を生成します。
4. ユーザーにプライバシーに関する同意を送信するためのアウトリーチを設定します。
   a. 移動先 エマージェンシーアウトリーチ > アウトリーチを表示 をクリックし、[**Health and Safety Testing Diagnostic Test Placeholder**] Outreach をクリックします。
   このアウトリーチは、衛生安全テスト診断テストプレースホルダー対象者レコードとテスト同意テンプレートを使用するように事前設定されています。
   b. 送信時間のスケジュールなど、必要に応じてアウトリーチを変更してください。
   詳細については、「緊急事態に対応する通知を送信する」を参照してください。
   c. オプション: [コンテンツ構成] タブの [国を使用] オプションをオンにして、場所固有のプライバシーに関する同意を提供するアウトリーチを有効にします。
   有効にすると、場所プライバシー構成のプライバシーステートメントテキストが、プライバシー同意テンプレートのテキストよりも優先されます。このテキストは、アウトリーチ、システム通知メール、およびプッシュ通知に使用されます。ユーザーが受け取るテキストを更新する必要がある場合は、場所のプライバシーステートメントを変更する必要があります。
   d. [更新] をクリックします。

タスクの結果
ユーザーは、診断テストの結果を要求および報告できます。テストを要求しようとしているユーザーは、約 10 分ごとに、衛生安全テスト診断テストプレースホルダー対象者レコードに自動的に追加されます。これらのユーザーは、その頃に通知も受信します。

COVID-19 診断テストの要求

接触の可能性がある場合、症状がある場合、または別の理由で検査を希望する場合は、COVID-19 診断テストを要求します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.privacy_consent_user

このタスクについて
COVID-19 診断テストを要求する場合は、ユーザーのプライバシーに関する同意に合意する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生テスト > **COVID-19** 診断テストを設定する.

   注:
   Now Mobileアプリでのテストを要求するには、 健全性 > 次の安全慣行に従ってください > **COVID-19** 検査 > **COVID-19** 診断テストを設定する.

2. フォームで、フィールドに入力します。

[COVID-19 診断検査を設定] フォーム

フィールド	説明
優先検査タイプ	受けたい COVID-19 診断テストのタイプ。
優先検査日時	COVID-19 診断テストを受けたい日付と時刻。このフィールドは、[優先検査タイプ] で [施設で] を選択した場合のみ表示されます。
自分の近くのプロバイダーを使用してください (住所または市区町村を入力してください)	住所または市区町村。このフィールドは、[優先検査タイプ] で [施設で] を選択した場合のみ表示されます。 会社の健康検査マネージャーが、この住所を使用して、最寄りの検査プロバイダーを検索します。
検査の理由	COVID-19 診断テストを要求している理由。オプションは、[症状がある]、[潜伏期間中である可能性]、[答えたくない]、[その他] です。
出荷先	検査キットの配送先住所。このフィールドは、[優先検査タイプ] で [自己管理] を選択した場合のみ表示されます。

3. [送信] をクリックします。

タスクの結果
会社の健康検査マネージャーが、要求を使用して COVID-19 診断テストをスケジュールします。会社または検査プロバイダーから、検査に関する指示と情報が記載されたメールが届きます。

次のタスク
検査結果を受信したら、会社に結果を報告することを選択できます。手順については、「COVID-19 診断テスト結果の報告」を参照してください。

COVID-19 診断テスト結果の報告

会社に健康状態を更新したい場合は、COVID-19 診断テスト結果を報告します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.privacy_consent_user

このタスクについて
COVID-19 診断テストの結果を報告できるようにするには、ユーザーのプライバシーに関する同意に合意している必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生テスト > **COVID-19** 診断テスト結果を報告.

   注:
   Now Mobileアプリでテスト結果を報告するには、 健全性 > **COVID-19** 検査 > **COVID-19** 診断テスト結果を報告. [健康] タブが表示されない場合は、[その他] で [**COVID-19** 検査] を探してください。

2. フォームのフィールドに入力します。

   [COVID-19 診断テスト結果を報告] フォーム

フィールド	説明
関連検査要求	検査をスケジュールするために送信した検査要求。
テスト結果	自分の検査結果。オプションは、[陽性]、[陰性]、[未確定] です。
結果を受領した日付	テスト結果を受信した日付。

3. [送信] をクリックします。

検診結果のレビュー

最近報告された COVID-19 診断テスト結果をレビューする場合、または検診に添付ファイルを追加する場合は、以前の検診結果にアクセスします。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.privacy_consent_user

手順

1. 移動先 すべて > 安全衛生テスト > 自分のテスト結果.
2. 変更またはレビューするテスト結果を選択します。
3. 添付ファイルを追加してレコードを変更するか、レコードをレビューします。
   - テスト結果などの添付ファイルを追加する場合は、添付ファイルを追加してから [更新] をクリックします。

     注:
     添付ファイルの管理の詳細については、「添付ファイルを管理する」を参照してください。

   - レコードをレビューする場合は、レコードをレビューして [戻る] をクリックし、テスト結果のリストに戻ります。

ユーザーの **COVID-19** テスト結果の確認

ユーザーから報告された COVID-19 テスト結果を 従業員レディネスコア 承認ポータルで確認します。

始める前に
承認ポータルを使用するには、組織で 安全衛生テスト と ワクチン接種ステータス の両方をインストールする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 安全衛生テスト のインストールの詳細については、「Install Health and Safety Testing (衛生安全テストのインストール)」を参照してください。
- ワクチン接種ステータス のインストールの詳細については、「Install Vaccination Status (ワクチン接種ステータスのインストール)」を参照してください。

sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records プロパティをアクティブ化して、すべてのマネージャーが直属の部下の COVID-19 テストをレビューおよび検証できるようにします。このプロパティは、マネージャーに sn_imt_core.approval_portal_manager ロールを割り当て、テスト結果を確認できるように承認ポータルへのアクセス権を付与します。

詳細については、「Set up Health and Safety Testing properties (衛生安全テストのプロパティの設定)」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_vaccine.admin、sn_imt_core.approval_portal_manager、または sn_imt_core.health_and_safety_approver

必要なロール：sn_imt_vaccine.admin

このタスクについて

マネージャーは直属の部下の COVID-19 テスト結果のみを確認できます。ワクチンアドミニストレーターと衛生安全承認担当者は、すべてのユーザーのテスト結果を確認できます。

手順

1. 移動先 従業員の安全衛生状況 > 承認ポータル.
   デフォルトのビューには、レビューが必要なすべての検診、ワクチン投与、および免除要求のレコードが表示されます。
2. オプション: 結果をフィルタリングします。
   - [レコード] フィールドリストからレコードタイプを選択して、表示するレコードタイプを変更します。
   - [ソート] フィールドリストから値を選択して、レコードのソート方法を変更します。
3. 検診を承認または拒否するユーザーを検索します。
   承認ポータルの検索動作は、検索で始まります。
4. レコードを選択して、検診モーダルと添付ファイルに含まれる情報を確認します。

検診モーダル

フィールド	説明
検査評価結果	検診評価のステータス。
関連検査要求	検診が関連付けられている検査要求レコード。
テスト結果	陽性または陰性などの検査結果。
結果を受領した日付	検査結果を受領した日付。
COVID 検査結果の検証者 (COVID test result verified by)	COVID-19 検査結果を検証した担当者。
作業メモ	追跡目的で含まれている作業メモのログ。

5. オプション: 作業メモのレコードに追加情報を追加し、[保存] をクリックします。
   マネージャーは作業メモを追加する機能を利用できません。
6. ユーザーの検診結果を承認または却下します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ユーザーの検診結果を承認するには、[承認] を選択します。
- ユーザーの検診結果を拒否するには、[拒否] を選択します。

7. [検証] をクリックして、ユーザーの検査結果を検証します。

タスクの結果

- レコードが [承認済み] または [拒否] タブに移動されます。
- ユーザーの検査結果レコードの **[COVID** 検査結果の検証者 **(COVID test result verified by)]** フィールドが自分の名前で更新され、結果を自分で検証したことを確認します。
- ユーザーのワクチンプロファイルでは、[最新の **COVID** 検査結果が検証されました] オプションが選択されています。

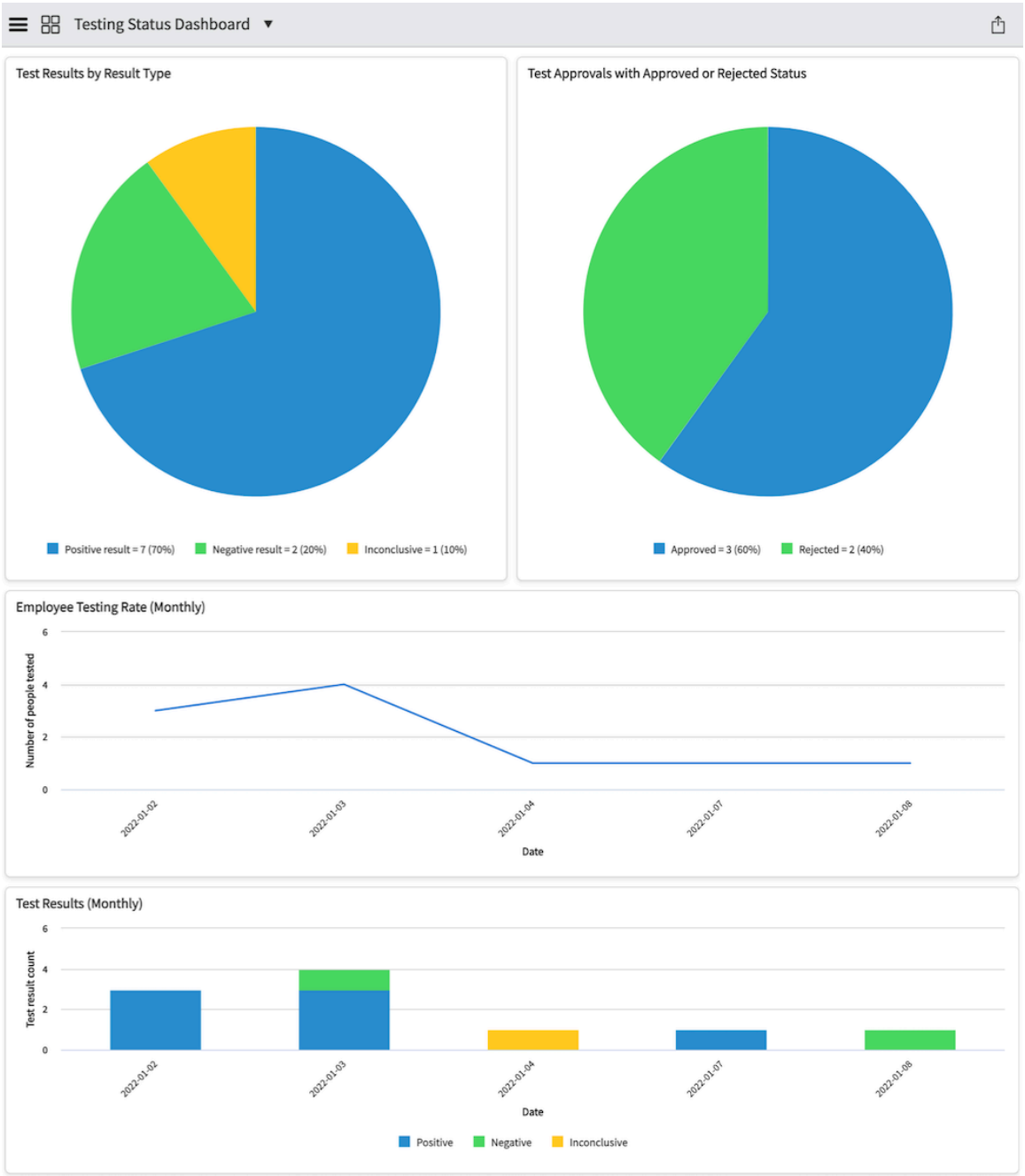
安全衛生テストダッシュボード

安全衛生テスト ダッシュボードを使用して、検査の傾向、実施した検査のタイプ、および承認の詳細を示すレポートでユーザーの健康に関するインサイトを得ることができます。

安全衛生テストダッシュボードにアクセスするには、次に移動します: セルフサービス > ダッシュボード.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



エンドユーザーと目標

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
安全衛生テスト マネージャーまたはアドミニストレーター：組織のテストステータスの概要が必要です。検査頻度、毎月報告される承認された結果数、検査の信頼性、および報告される	• アドミン：sn_imt_health_test.admin • マネージャー：sn_imt_health_test.testing_admin	• 検診結果の数をタイプ別に確認する • 承認または却下された検査結果の数を監視して比較する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
検査のタイプを確認する必要がある場合があります。	• (オプション) sn_imt_core.admin 注: sn_imt_core.admin ロールは必須ではありませんが、このロールを持つユーザーは一部のレポートを確認できます。sn_imt_health_test.testing_admin ロールのみを持つユーザーは、[結果タイプ別の検査結果 (Test Results by Result Type)] と、[承認または却下ステータス別の検査承認 (Test Approvals with Approved or Rejected Status)] レポートを表示できません。	• 組織の月次検査率を監視する • 毎月報告される検査結果数を監視する
従業員レディネスコア admin：従業員の準備状況を判断するために、組織の検査率と報告された結果数を一目で把握できる必要があります。	sn_imt_core.admin	• 組織の月次検査率を監視する • 毎月報告される検査結果数を監視する

データのビジュアル化

タイトル	タイプ	説明
結果タイプ別の検査結果 (Test Results by Result Type)	円グラフブレークダウン	組織における検査結果の結果別内訳 (陽性、陰性、不確定)。
承認または却下ステータス別の検査承認 (Test Approvals with Approved or Rejected Status)	円グラフブレークダウン	組織における承認または却下された検査結果の数。
従業員検査率 (月次) (Employee Testing Rate (Monthly))	線グラフ	組織内のユーザーの月次検査率。
検査結果 (月次) (Test Results (Monthly))	積み重ね式の棒グラフ	毎月報告される検査結果数 (陽性、陰性、未確定)。

従業員レディネスコア

ServiceNow® 従業員レディネスコア アプリケーションを使用して、すべての セーフワークプレイススイート と ServiceNow エマージェンシーレスポンス管理 アプリケーションにわたり従業員データを追跡します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

従業員レディネスコア アプリは 従業員の安全衛生状況 機能を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

servicenow

Employee Health and Safety Status

Employees can return to the workplace by fulfilling a set of requirements activated by the HR team.

Example process from the employee and HR manager perspective

HR

Send email to employees that includes a link to the health verification agreement

Optional application: Emergency Outreach



Employee

- Receives an email with a link to the health verification
- Opens, reads, and submits the health verification
- Receives QR code (optional, New York and later releases)

HR

Monitor requirement completion to start bringing employees back into the workplace



Employee

- Returns to work on the scheduled date
- Shows the QR code to the screener at the workplace entry

Screener

If using QR codes, scan the code and review the requirement status page that opens.

Optionally, conduct health screen of employee temperature and PPE to grant or deny entry



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Required apps:

また、従業員レディネスコア アプリを使用することで、ServiceNow® 従業員レディネスサーベイや、ServiceNow 従業員健康診断 、ServiceNow 接触者追跡 などの Employee Readiness アプリでの共有機能とデータ構造も提供されます。

ガイド付きセットアップを使用して セーフワークプレイススイート アプリを実装する

セーフワークプレイス ガイド付きセットアップでは、ご使用の ServiceNow インスタンスに セーフワークプレイス および エマージェンシーレスポンス管理 アプリケーションを設定するのに役立つ一連のタスクを提供しています。セーフワークプレイスガイド付きセットアップを開くには、次の場所に移動します: ガイド付きセットアップ > セーフワークプレイスのガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

他の セーフワークプレイススイート アプリケーションとの併用

従業員レディネスコア は ServiceNow® セーフワークプレイススイート アプリケーションスイートの一部です。

- Employee Readiness Surveys アプリケーションを使用してアンケートへの記入を求め、ユーザーが職場に復帰する準備ができているかどうかを評価します。
- ユーザーがワークスペースに入る前に、従業員健康診断アプリケーションを使って社員をチェックし、体温の確認や PPE など、ユーザーが入室要件を満たしていることを確認します。
- ワークプレイスコア の探究 アプリケーションを使用して、クリーンでソーシャルディスタンスを確保したワークスペースをビルドして維持することで、ユーザーの復帰に備えることができます。
- ワークプレース PPE インベントリ管理アプリケーションを使用して、人員用の安全装置のインベントリを管理できます。
- 接触者追跡アプリケーションを使用して、バッジスキャン、Wi-Fi アクセスログ、日常の連絡先ログなどのデータを使用することで、ユーザーが職場復帰する準備状況を評価し、潜在的なユーザーのインタラクションの識別に役立てます。

どの セーフワークプレイススイート アプリケーションも ServiceNow Store で入手可能です。

連邦政府のお客様向け セーフワークプレイススイート

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の セーフワークプレイススイート アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで セーフワークプレイススイート アプリケーションを使用するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	「」を参照してください。 の商用ダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

従業員レディネスコア のインストール

admin ロールを持っている場合は、従業員レディネスコア をインストールできます。

始める前に

従業員レディネスコア バージョン 1.1.0 以降では、次のプラグインが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ServiceNow 統合ハブ ランタイム (com.glide.hub.integration.runtime)
- ワークフロースタジオ アクションステップ - ペイロードビルダー (com.glide.hub.action_step.payload)
- ServiceNow 統合ハブ アクションステップ - REST (com.glide.hub.action_step.rest)

これらのプラグインは、Now Support サービスカタログ 経由で要求する必要があります。手順については、「プラグインの要求」を参照してください。

必要なロール：admin

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	「」を参照してください。 の商用ダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 従業員レディネスコアを検索します。
3. [インストール] をクリックします。

   [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスが開きます。
4. オプション: [デモデータのロード] チェックボックスをオンにして、デモデータをロードします。

   (Optional) 初期インストール後にデモデータをインストールまたは再インストールする方法については、Now Support ナレッジベース で「アプリケーションがすでにインストールされている場合にデモデータをインストールする方法 [KB0722909] 」の記事を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [インストール] をクリックします。

6. インストールが完了したら、[クローズ] をクリックします。

従業員レディネスコア とともにインストールされるコンポーネント

ユーザーロール、テーブル、スケジュール済みジョブなど、さまざまなタイプのコンポーネントが、従業員レディネスコア とともにインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
従業員レディネスコア admin [sn_imt_core.admin]	衛生安全のユーザー、健康要件、プライバシー同意テンプレートとポリシー、およびセーフワークプレイス 対象者を作成および管理できます。 必須以外の衛生安全レコードを読み込むことができます。	• sn_imt_core.reader • flow_operator • sn_imt_core.privacy_consent_user • sn_imt_core.safe_workplace_audience_admin
従業員レディネスコア リーダー [sn_imt_core.reader]	衛生安全要件のステー	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	タスクを [従業員と訪問者のステータスを表示] モジュールで確認できます。	
セーフワークプレイス 対象者のアドミン [sn_imt_core.safe_workplace_audience_admin]	セーフワークプレイス 対象者を作成および管理できます。 必須以外の衛生安全レコードを読み込むことができます。	なし
外部 Web サービスユーザー [sn_imt_core.api_logging_user]	ログエントリを挿入するためにテーブル API 呼び出しを行うことができる外部サービスユーザーです。	なし
プライバシーに関する同意のユーザー [sn_imt_core.privacy_consent_user]	ユーザープライバシー	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	に関する同意をユーザー自身で送信および更新できます。	
衛生安全承認担当者 (Health and safety approver) [sn_imt_core.health_and_safety_approver]	ワクチン免除要求、ワクチンに関する回答、健康診断結果など、承認ポータルですべてのユーザーの要求と回答を確認できます。	なし
承認ポータルマネージャー [sn_imt_core.approval_portal_manager]	対応するレコードタイプに対して適切なアプリケーション固有のプロパティが有効になっている場合、承認ポータルで直属の部下の要求と回答を確認できます。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	たとえば、ワクチン接種ステータス のプロパティを有効にして、ワクチンに関する回答をマネージャーが確認できるようにすることが可能です。	

インストールされるテーブル

テーブル	説明
衛生安全ユーザー [sn_imt_core_health_and_safety_user]	ユーザーと訪問者、彼らの全アクティブ要件の充足に ト。
衛生安全の要件 [sn_imt_core_health_and_safety_requirement]	全衛生安全要件のリスト
従業員の衛生安全の要件 [sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement]	全アクティブ要件に関するユーザーと訪問者のステー
衛生安全訪問者 [sn_imt_core_visitor]	訪問者のリスト。
衛生安全訪問者の招待 [sn_imt_core_visitor_invitation]	訪問の理由や招待された場所に関する情報を含む、訪
場所のプライバシー構成 [sn_imt_core_location_privacy_configuration]	場所に関するプライバシーステートメントや特定の場 る同意が必要かどうかなど、場所に基づくプライバシ
プライバシー同意テンプレート [sn_imt_core_privacy_consent_template]	場所のプライバシーステートメントを保存するテンプ バシー構成で使用されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
ユーザーのプライバシーに関する通知と同意 [sn_imt_core_user_privacy_notice_and_consent]	プライバシーに関する同意に対する従業員の対応。
セーフワークプレイス 対象者 [sn_imt_core_safe_workplace_audience]	グループ、部門、場所など、1 つ以上の基準に基づく ン。セーフワークプレイス 対象者を使用して、Outre ザーのリストを整理します。
データ保持ポリシー [sn_imt_core_data_retention]	安全衛生テスト および ワクチン接種ステータ ス に対する国固有のデータ保持ポリシーの設 定。sn_imt_core.admin、sn_imt_health_test.admi ロールを持つユーザーは、こうしたポリシーを設定で

インストールされたスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
期限切れのユーザー要件を「not_cleared」とマークする	有効な時間制限を超えていない場合は、30 分ごとに実行して、ユーザー要件ステータスを「**Not Cleared**」に更新します。 **注:** scheduled job は、[ユーザー期間] フィールドが選択されている要件に対してのみ実行します。
セーフワークプレイスユーザーを収集	次の セーフワークプレイススイート および エマージェンシーレスポンス管理 いずれかのアプリケーションで、アクティビティまたはアサインされたロールを持つユーザー [sys_user] について、毎週実行して衛生安全ユーザーレコードを作成します。 • 接触者追跡 • エマージェンシーアウトリーチ • 従業員健康診断 • 従業員レディネスコア • 従業員出張時安全管理 • 安全衛生テスト • セーフワークプレイスダッシュボード • ワクチン接種ステータス • ワークプレイス PPE インベントリ管理 • ワークプレイスコア 衛生安全ユーザーレコードは、従業員レディネスコア アプリを通じて招待された訪問者に対しても作成されます。
要件に応じた対象者の再計算	ユーザーが対象者に追加または対象者から削除されたときに、衛生安全の要件に応じて対象者の再計算を 1 時間ごとに実行します。このジョブは、対象者への追加や対象者からの削除によって、ステータスが [必須でない] に変更されたとき、または [必須でない] から変更されたときに処理されます。
すべての従業員の衛生安全の要	組織が関連するロールをユーザーに提供し、従業員レディネスコア の最新バージョンにアップグレードすると、1 回限りの修正スクリプトとして実行できるスケジュール済み

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール済みジョブ	説明
件のステータスを再計算	ジョブです。このジョブは、 [sn_imt_core.use_not_required] プロパティとその要件に基づいて、各ユーザーの衛生安全の要件ステータスを再計算します。
承認ポータルマネージャーの確認 (Ensure Approval Portal Manager)	デフォルトでは毎週実行されますが、手動で実行することもできます。マネージャーに対し、現在マネージャーであり 3 つの承認ポータル関連プロパティの 1 つがアクティブであるかどうかに基づいて、承認ポータルマネージャー [sn_imt_core.approval_portal_manager] ロールが割り当てられているかどうかを確認します。 • マネージャーが健康診断結果を更新できるようにする [sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records] • マネージャーがワクチンに関する回答レコードを更新できるようにする [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records] • マネージャーがワクチン免除要求を更新できるようにする [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records] 各プロパティにより、マネージャーは承認ポータルにアクセスできるようになりますが、表示や操作ができるのは、有効なプロパティに関連付けられているレコードのみです。複数のプロパティを有効にすると、レビュー担当マネージャーに追加の機能が付与されます。

従業員の安全衛生状況

従業員の安全衛生状況 機能を使って、ユーザーがいつ職場に戻る準備ができるかを追跡します。

すべての セーフワークプレイススイート および エマージェンシーレスポンス管理 アプリケーションのデータを、ユーザーが職場復帰または移動する準備ができたかどうかを示す単一のデータポイントにプルします。

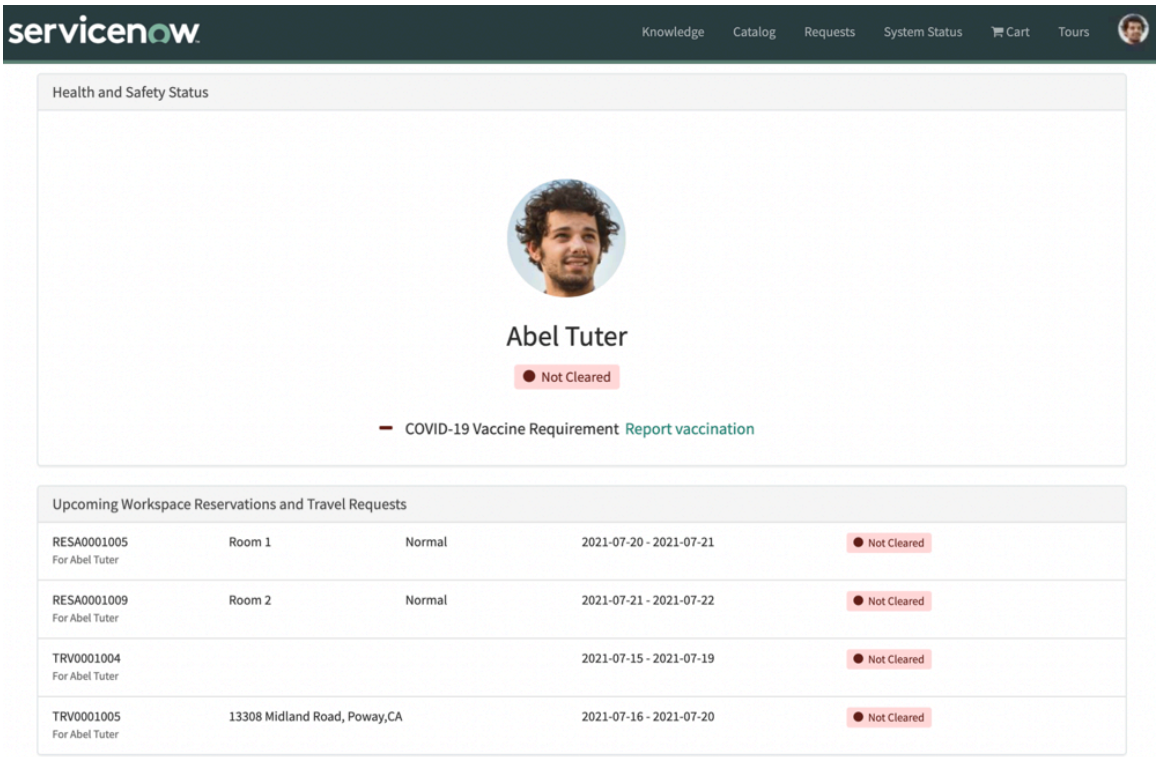
職場に戻るため、またはさまざまな場所へ出張するためには、ユーザーが満たさなければならない要件を作成し、有効化します。要件は、 セーフワークプレイススイート と エマージェンシーレスポンス管理 のいずれかのアプリケーションのデータに基づいて設定できます。ユーザーがすべてのアクティブ要件を満たした場合、職場に戻る準備ができます。

場所ごとに異なる衛生安全の要件を設定できるため、ユーザーは特定の場所ではなく、現在の出張先または場所についてクリアされる可能性があります。たとえば、ユーザーはアクティブな予約でクリアされても、国内の敷地に出張しない場合があります。

注:
ユーザーにアクティブな出張とアクティブな予約が設定されている場合は、その予約が優先されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



従業員の安全衛生状況 プロパティの設定

従業員の安全衛生状況 プロパティを設定して、訪問者に送信されるメール通知を設定します。

始める前に

必要なロール：sn_imt_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員の安全衛生状況 > プロパティ.
2. 以下のプロパティ値を設定します。

プロパティ	説明
sn_imt_core.send_email_to_visitor	有効にすると、従業員が訪問者を職場に招待したときに、[予定されている訪問について通知] メール通知が訪問者に送信されます。メールは、従業員が招待状を送信した直後に送信されます。メールには、訪問日や、招待した従業員の名前についての情報など、予定されている訪問の簡単な確認が含まれます。
sn_imt_core.days_to_ask_for_health_data	[訪問者に健康関連データを要求する] メール通知をスケジュールされた訪問日の何日前に訪問者に送信するかを設定します。このメールには、訪問者が遵守に同意しなければならない安全要件とポリシーに関する情報が含まれています。訪問者は、訪問者招待要件を満たすために、メールに [はい] と応答する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティで使用されるメール通知の設定の詳細については、「訪問者通知メールの変更」を参照してください。

3. [保存] をクリックします。

衛生安全ユーザーレコードを作成する

すべての従業員と訪問者の要件ステータスを記録する衛生安全ユーザーレコードを作成します。

始める前に

ServiceNow® カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションがアクティブ化されている場合は、コンシューマーと連絡先の衛生安全ユーザーレコードを作成することもできます。

必要なロール: sn_imt_core.admin

このタスクについて

次の セーフワークプレイススイート および エマージェンシーレスポンス管理 いずれかのアプリケーションで、アクティビティまたはアサインされたロールを持つユーザー [sys_user] について、衛生安全ユーザーレコードを作成します

- 接触者追跡
- エマージェンシーアウトリーチ
- 従業員健康診断
- 従業員レディネスコア
- 従業員出張時安全管理
- 安全衛生テスト
- セーフワークプレイスダッシュボード
- ワクチン接種ステータス
- ワークプレイス PPE インベントリ管理
- ワークプレイスコア

衛生安全ユーザーレコードは、従業員レディネスコア アプリを通じて招待された訪問者に対しても作成されます。

一部のユーザーは、アプリでアクティビティまたはアサインされたロールを持っていない可能性があるため、衛生安全にユーザーレコードは自動的に作成できません。こうしたユーザーの要件ステータスを確認するには、彼らに対する衛生安全ユーザーレコードを手動で作成してください。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員の安全衛生状況 > 安全衛生ユーザー.
2. [**New**] をクリックします。
3. [タイプ] フィールドで、[訪問者] または [従業員] を選択します。

   注:
   CSMコンシューマーまたは連絡先の衛生安全ユーザーレコードを作成している場合は 、[従業員] を選択します。

4. [ユーザー] または [訪問者] フィールドで値を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員、コンシューマー、連絡先の衛生安全ユーザーレコードを作成している場合は 、[ユーザー] フィールドでユーザーを選択します。
- 訪問者のレコードを作成している場合は、[訪問者] フィールドで訪問者を選択します。

5. [作業場所タイプ] フィールドで値を選択します。
   - ユーザーがオンサイトで組織に常勤している場合は、[オンサイトで常勤] を選択します。
   - ユーザーがリモートで組織に常勤している場合は、[リモートで常勤] を選択します。
   - ユーザーがリモートで組織に非常勤勤務している場合は、[リモートで非常勤] を選択します。
6. [送信] をクリックします。
   [要件ステータス] フィールドは読み取り専用で、レコードの送信後に更新されます。
   そのユーザーまたは訪問者は、Health and Safety ユーザーテーブル [sn_imt_core_health_and_safety_user] に追加されます。要件のデフォルト ステータスを使用し、アクティブ要件ごとに、従業員衛生安全要件テーブル [sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement] のユーザーまたは訪問者に対してレコードが作成されます。

次のタスク

に移動すると、すべての衛生安全ユーザーレコードを表示できます 従業員の安全衛生状況 > 安全衛生ユーザー. [要件ステータス] 列には、すべてのアクティブな要件の完了に向けたユーザーまたは訪問者の進捗状況が表示されます。全アクティブ要件を満たしている場合、値は「**Cleared**」です。従業員がいずれかの要件を満たしていない場合、値は「**Not cleared**」です。

に移動して、個々のユーザーまたは訪問者の要件ステータスを検索することもできます 従業員の安全衛生状況 > 従業員および訪問者のステータスを表示. ステータスページは、場所に入るための健康診断プロセス中に使用できます。詳細については、「入場のための健康診断を実施」を参照してください。

衛生安全要件を有効化する

要件を有効化して、従業員が職場に戻る準備または別の現場に安全に出張する準備ができたかを記録します。訪問者が職場に入る前に完了する必要がある要件を有効にすることもできます。

始める前に

必要なロール：sn_imt_core.admin

このタスクについて

衛生安全の要件を使用して、従業員が職場に戻るために満たすべき要件、別の現場に安全に出張するためにみたすべき要件、または訪問者が職場に入室するために満たすべき要件を定義します。従業員レディネスコア には定義済み要件が含まれています。詳細については、「含まれている衛生安全要件」を参照してください。

要件はデフォルトではアクティブではありません。従業員または訪問者が要件を満たしているかどうかをトラッキングするには、要件が有効化されている必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員の安全衛生状況 > 安全衛生の要件.
2. 有効化する要件をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
従業員レディネスコアによって提供される定義済み要件は、変更なしに有効化する準備ができています。ただし、会社のニーズに合わせて変更を加えることは可能です。たとえば、[ユーザー期間] と [有効期限] フィールドを編集することで、要件ステータスが有効な期間を調整できます。[アクション可能] チェックボックスをオンにして、従業員が [衛生安全のステータス] ページで要件を完了するためのリンクを追加することもできます。 カスタム要件を有効化する場合、[要件フロー **(Requirement flow)]** フィールドで必ずフローを選択してください。前の有効なレコードを含むセクションでテーブルと条件も必ず選択してください。これらのフィールドに値が入力されていない限り、要件は有効化できません。

3. をクリックします。
   要件が有効化された後、その要件に関するアクティビティがある従業員または訪問者に対して、衛生安全のユーザーレコードが作成されます。衛生安全のユーザーレコードは、有効化される前に、その要件に関するアクティビティがある従業員または訪問者に対しても作成されます。

次のタスク
に移動すると、すべての衛生安全ユーザーレコードを表示できます 従業員の安全衛生状況 > 安全衛生ユーザー.[要件ステータス] 列には、すべてのアクティブな要件の完了に向けた従業員または訪問者の進捗状況が表示されます。従業員または訪問者が現在の場所の全アクティブ要件を満たしている場合、値は「クリアー」です。従業員または訪問者がいずれかの要件を満たしていない場合、値は「Not cleared」です。

に移動して、個々の従業員 または訪問者 の要件ステータスを検索することもできます 従業員の安全衛生状況 > 従業員および訪問者のステータスを表示. ステータスページは、職場に入るための従業員または訪問者の健康診断プロセス中に使用できます。詳細については、「入場のための健康診断を実施 」および「職場への入室のための訪問者スクリーニング 」を参照してください。

衛生安全要件を作成する

要件を作成して、従業員が職場に戻る準備または現場を訪問する準備ができたかを記録します。訪問者が職場に入室する前に満たさなければならない要件を作成することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.admin

このタスクについて
衛生安全要件を使用して、従業員が職場に戻るために満たすべき要件、または訪問者が職場に入室するために満たすべき要件を設定します。従業員と訪問者に対して個別の要件を作成します。要件は、従業員または訪問者のいずれかに適用する必要があり、両者には適用しません 。 従業員レディネスコア には定義済みの要件がいくつかあります。ただし、 セーフワークプレイススイート または エマージェンシーレスポンス管理 のいずれかのアプリからのデータを使用して、追加の要件を作成することはできます。

衛生安全要件は、®「フローデザイナー」とともにビルドされます。要件を作成する前に、ServiceNow ワークフロースタジオ の基本に精通しておきましょう。

以下の手順では、サンプルとしてビルド済みの従業員の健康検証要件を使用する要件の作り方を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ワークフロースタジオで、従業員または訪問者の要件ステータスをチェックするアクションを作成します。

   a. アクションを作成します。

   b. 従業員レディネスコア アプリケーションでアクションを保存します。

   c. Action Outline の入力セクションで、従業員または訪問者が要件を満たしているかどうかをチェックするために使用するレコードタイプの入力を作成します。

   たとえば、従業員の健康検証要件を満たすには、従業員は、従業員健康検証テーブル [sn_imt_monitoring_health_verification] に健康検証レコードを用意する必要があります。

   入力

ラベル	名前	タイプ	必須
従業員の健康検証	health_verification	Reference.Employee Health Verification [sn_imt_monitoring_health_verification]	はい

   d. スクリプトステップを Action Outline に追加します。

   e. [必要なランタイム] フィールドでインスタンスを選択します。

   f. アクション用に作成した入力を値として使って、入力変数を作成します。

   これによって、スクリプトでのアクション用の入力を使用できるようになります。

   入力変数

名前	値
health_verification	入力セクションに作成される従業員健康検証入力。

   g. 従業員または訪問者の要件ステータスが「cleared」または「 not_cleared」の場合は、[スクリプト] フィールドに、条件を定義するスクリプトを追加します。

   従業員健康検証要件については、健康検証応答がはいの場合、要件は「cleared」、それ以外の応答の場合は「not_cleared」になります。

```
(function execute(inputs, outputs) {
 outputs.requirement_status = inputs.health_verification.response == 'yes'
    ? 'cleared'
    : 'not_cleared';
})(inputs, outputs);
```

   h. 要件ステータスの出力変数を作成します。

   これは、スクリプトで使用した*requirement_status*変数を定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出力変数

ラベル	名前	タイプ	必須	選択肢 (詳細オプション)
requirement_status	requirement_status	選択肢	はい	「-- なし --」のあるドロップダウン

i. Action Outline の出力セクションで、要件ステータス用の出力を作成します。

この出力を作成すると、スクリプトからの *requirement_status* 出力変数を、アクションによって返された出力として使用できるようになります。

出力変数

ラベル	名前	タイプ	必須	選択肢 (詳細オプション)
要件ステータス	requirement_status	選択肢	いいえ	「-- なし --」のあるドロップダウン

j. 出力に *requirement_status* 値を割り当てます。

出力変数

ラベル	値
要件ステータス	スクリプトステップの *requirement_status* 出力変数。

このアクションにより、従業員または訪問者の*requirement_status*の値 (「cleared」または「not_cleared」) が出力として返されます。

k. [公開] をクリックします。

2. 衛生安全要件を作成します。

a. 移動先 従業員の安全衛生状況 > 安全衛生の要件.

b. [**New**] をクリックします。

c. フォームのフィールドに入力します。

以前の利用可能なレコードを含むセクションでは、すでに作成済みだが、まだ要件フローのトリガーとなるべき一連のレコードを定義します。以前のレコードを含めることで、有効化の前に要件を満たした従業員または訪問者の要件ステータスが確実に [完了 **(Cleared)**] に設定されます。

衛生安全要件フォーム

フィールド	説明
名前	要件の一意の名前。例: Employee Health Verification Requirement。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
要件	要件が適用されるユーザー。オプションは、従業員と訪問者です。要件は、従業員または訪問者のいずれか (両者ではなく) に適用する必要があります。 例えば、従業員の健康険証要件は従業員のみが対象です。
要件フロー	このフィールドは空のままにします。フロー作成後、この要件レコードに戻り、このフィールドに記入します。
有効	このフィールドは読み取り専用です。要件のすべてのフィールドを更新すると、[有効化] ボタンを使用して要件をアクティブにすることができます。
デフォルトステータス	デフォルトステータスは、要件の完了に向かっているアクティビティを持たない衛生安全ユーザーに割り当てられます。オプションは「**Cleared**」と「**Not Cleared**」です。 たとえば、健康検証レコードを持たない従業員の従業員健康検証要件にはデフォルトステータスの「**Not Cleared**」が割り当てられます。
使用期間	要件ステータスが有効な期間に制限を設定するオプション。
有効期限	要件ステータスが有効となる時間制限。 たとえば、従業員健康検証要件は 7 日間有効です。従業員は毎週、それぞれの健康検証を提出することで、要件を満たし続ける必要があります。 このフィールドは、[ユーザー期間] フィールドが選択されている場合のみ表示されます。
アクション可能	従業員が [衛生安全のステータス] ページで要件を完了するためのリンクを追加するオプション。
アクション名	要件を完了する従業員のアクションの名前。たとえば、 [セルフレポートの提出]です。この名前は、[衛生安全のステータス] ページに表示されます。 このフィールドは、[アクション可能] フィールドが選択されている場合のみ表示されます。
アクションの URL	従業員が要件を完了するために使用する サービスカタログ アイテムの URL。たとえば、従業員の健康検証要件は、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[健康検証] フォームを使用して提出 しますが、このフォームの URL は？ id=sc_cat_item&sys_id=9c578864ed111010fa9b395e3588554 です。 このフィールドは、[アクション可能] フィールドが選択されている場合のみ表示されます。
アクションの可視化	[衛生安全のステータス] ページに要件を完了するためのリンクがいつ表示されるかを設定します。従業員が要件を完了していない場合にのみリンクを表示する場合は **[False** の場合に表示] を選択し、常にリンクを表示するには [常に表示] を選択します。 このフィールドは、[アクション可能] フィールドが選択されている場合のみ表示されます。
除外する	選択すると、[対象者] フィールドのすべてのユーザーが要件から除外されます。
対象者	対象者を選択して、要件を適用するユーザーの数を絞り込みます。たとえば、たまたまカリフォルニアに住んでいる対象者のすべてのユーザーをターゲットにすることも、ある場所で出張中、訪問中、仕事中のユーザーであるかどうかに関わらずその場所に特化して作成した対象者をターゲットにすることもできます。 デフォルトでは対象者は選択されておらず、フォームの残りの部分に基づいて要件がユーザーに適用されます。 **注:** [除外] がオンになっている場合、対象者のユーザーを除くすべてのユーザーが要件のターゲットとなります。
以前の適用可能な記録を含める	
テーブル	要件フローをトリガーする、以前に作成されたレコードを検索するテーブル。 たとえば、従業員変更検証要件は従業員健康検証テーブル [sn_imt_monitoring_health_verification] を使用します。
条件	フローをトリガーするテーブルのレコードのフィルタリング条件を追加します。

d. [送信] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. ワークフロースタジオ で、フローを作成して、従業員または訪問者の要件ステータスを更新します。

   a. 新しいフローを作成します。

   b. フローを 従業員レディネスコア アプリケーションに保存します。

   c. 要件ステータスをチェックするために使用するレコードのタイプが作成または更新されている場合、そのフローを実行するように、トリガーを作成します。

      たとえば、従業員健康検証要件の場合、健康検証レコードが作成または更新されている限り、このフローは実行されます。

      トリガー

トリガー	テーブル	条件	トリガーを実行
作成済みまたは更新済み	従業員健康検証 [sn_imt_monitoring_health_verification]	なし。	それぞれ一意の変更の場合

   d. フローに作成したアクションを追加します。

   e. トリガーからレコードを入力として追加します。
      たとえば、従業員の健全性検証の入力について、トリガーイベントで作成または更新された従業員健全性検証レコードを追加します。

   f. 従業員レディネスコア に提供されたユーザー要件更新アクションをフローに追加します。

      ユーザー要件の入力を更新

ユーザー **[User]**	衛生安全要件 **[Health and Safety Requirement]**	要件ステータス	トリガー日時
トリガーレコードの [従業員] または [ユーザー] フィールド。たとえば、従業員健康検証レコードの [従業員] フィールド。	作成した衛生安全要件。	作成したアクションが返す requirement_status。	トリガーレコードの [作成日] フィールド。要件の [有効期間] フィールドの値を設定している場合のみ、この入力を使用します。

   g. [アクティブ化] をクリックします。

4. 衛生安全要件を完成します。

   a. 移動先 従業員の安全衛生状況 > 安全衛生の要件.

   b. 先に作成しておいた要件をクリックします。

   c. [要件フロー] フィールドで、作成したフローを追加し従業員または訪問者の要件ステータスを更新します。

   d. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
要件を作成する場合、これはデフォルトで非アクティブです。従業員または訪問者が要件を満たしているかどうかを追跡するには、この要件を有効化する必要があります。手順については、「衛生安全要件を有効化する」を参照してください。

衛生安全要件を非有効化します。

職場に戻る前に、従業員が要件を満たすことを求めない場合は、この要件を非有効化します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.admin

このタスクについて
要件を非有効化する場合、従業員の衛生安全要件テーブル [sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement] のその要件の全レコードは削除されます。いずれの従業員に対しても、要件が記録されることはなくなります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員の安全衛生状況 > 安全衛生の要件.
2. 非有効化したい要件をクリックします。
3. [非アクティブ化] をクリックします。

含まれている衛生安全要件

従業員レディネスコア は定義済み要件を提供します。

要件はデフォルトではアクティブではありません。従業員または訪問者が要件を満たしているかどうかを追跡するには、要件が有効化されている必要があります。従業員レディネスコアによって提供される定義済み要件は、変更なしに有効化する準備ができています。ただし、会社のニーズに合わせて変更を加えることは可能です。

従業員の健康検証要件

この要件は、従業員が健康検証を提出しているかどうかを確認します。この要件を満たすには、7 日以内に健康検証を提出する必要があります。従業員健康検証テーブル [sn_imt_monitoring_health_verification] にレコードを持たない従業員のデフォルト要件ステータスは「**Not Cleared**」です。この要件では 従業員健康診断 アプリのデータを使用します。詳細については、「従業員健康診断」を参照してください。

自己申告要件

この要件は、従業員が「職場復帰」のステータスのセルフレポートを提出しているかどうかを確認します。危機タスクテーブル [sn_imt_quarantine_crisis_task] にレコードを持たない従業員のデフォルト要件ステータスは「**Not Cleared**」です。この要件では エマージェンシーセルフレポート アプリのデータを使用します。詳細については、『Emergency Self Report 』を参照してください。

訪問者の招待要件

この要件は、訪問者が招待メールに記載されている会社の安全方針に従うことに合意したことを確認します。要件を満たすには、合意が過去 2 日間以内に送信されている必要があります。衛生安全訪問者招待テーブル [sn_imt_core_visitor_invitation] にレコードがない訪問者のデフォルトの要件ステータスは「**Not Cleared**」です。この要件では 従業員レディネスコア アプリのデータを使用します。

感染の恐れのある接触者の要件

この要件は、接触者追跡ケースの感染した可能性のある接触者リストに追加されている従業員のステータスをチェックし、その衛生安全要件ステータスを設定します。感染の恐れのある接触者テーブル [sn_imt_tracing_exposed_contact] でステータスが [完了 (Cleared)] になっている従業員は、要件ステータスが [完了 (Clreared)] になっていま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

す。それ以外の場合、ステータスは「未完了 (Not Cleared)」です。この要件では 接触者追跡 アプリのデータを使用します。詳細については、次を参照してください。 接触者追跡.

プライバシーに関する同意の要件

この要件では、従業員がプライバシーに関する同意要求に応答したことを確認します。プライバシーに関する同意に [同意する] と応答した従業員は、要件ステータスが [完了 (Cleared)] になります。それ以外の場合、ステータスは「未完了 (Not Cleared)」です。この要件では 接触者追跡 アプリのデータを使用します。詳細については、次を参照してください。 接触者追跡.

検査要件の充足

この要件は、直近に送信された従業員の COVID-19 診断テスト結果を確認します。検査結果が陰性の従業員のステータスは [完了 (Cleared)] に、検査結果が陽性の従業員のステータスは「未完了 (Not Cleared)」になります。検査結果がない従業員や未確定の従業員のステータスは、接触者追跡ケースの接触の可能性がある個人ではない場合は「完了 (Cleared)」に、接触の可能性がある個人である場合は「未完了 (Not Cleared)」になります。ただし、従業員が陽性または陰性の結果をすでに送信したことがある場合、未確定の検査結果を送信しても、その従業員のステータスは変わりません。この要件では、安全衛生テスト および 接触者追跡 アプリケーションのデータを使用します。詳細については、「安全衛生テスト」を参照してください。

COVID-19 ワクチン接種要件

この要件では、従業員が COVID-19 ワクチンを受けたことを確認します。ワクチンプロファイルテーブル [sn_imt_vaccine_vaccine_profile] にレコードがない従業員のデフォルト要件ステータスは、「未完了 **(Not Cleared)**」です。この要件では ワクチン接種ステータス アプリのデータを使用します。詳細については、「ワクチン接種ステータス」を参照してください。

あなたの衛生安全ステータスを表示する

[衛生安全の状況] ページを表示して、職場復帰または現場訪問の会社要件の進捗状況をチェックします。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

ステータスページには、職場に戻る前または現場を訪問する前に満たす必要のあるすべての要件が一覧表示されます。一定期間有効であるための要件を満たしている場合、ステータスページには、要件を再度完了するためのアクション実行が必要になるまでの残り時間が表示されます。ワークプレイスコア がインストールされている場合、ステータスページには今後のワークスペースの予約も表示されます。

注:
ステータスページには、デフォルトで現在の場所の要件と適格性が表示されます。要件が必須でない場合、[衛生安全のステータス] ページで特定の衛生安全の要件を表示することはできません。

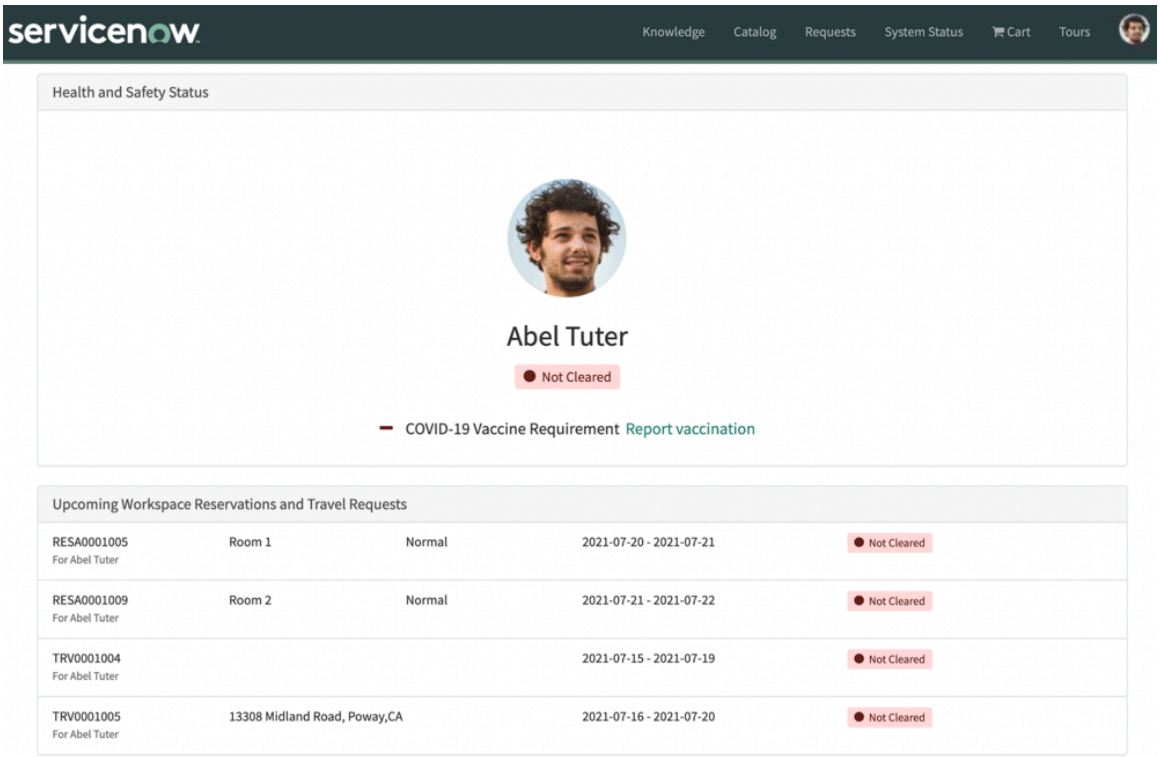
手順

1. 移動先 すべて > 従業員の安全衛生状況 > 自分のステータス.

注:
Now Mobileアプリでステータスページを表示するには、 健全性 > 到着準備 > 準備状況チェックリスト.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



2. オプション: 予定されている予約または出張要求のいずれかを選択して、予約または出張要求の適格性を確認します。
3. 要件の横にあるリンクをクリックして、満たされていない要件を完了します。

> **注:**
> 一部の要件にはリンクがない場合があります。要件の完了にサポートが必要な場合は、組織にお問い合わせください。

ユーザーの衛生安全のステータスの表示

チームの衛生安全のステータスを表示して、職場復帰に関する会社要件の進行状況をチェックします。

始める前に

必要なロール: sn_imt_monitoring.monitoring_user

すべてのユーザーは、直属の部下の衛生安全のステータスを表示できます。ただし、直属の部下以外のチームメンバーの詳細を表示するには、sn_imt_monitoring.monitoring_user ロールが必要です。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員の安全衛生状況 > チームのステータスを表示.

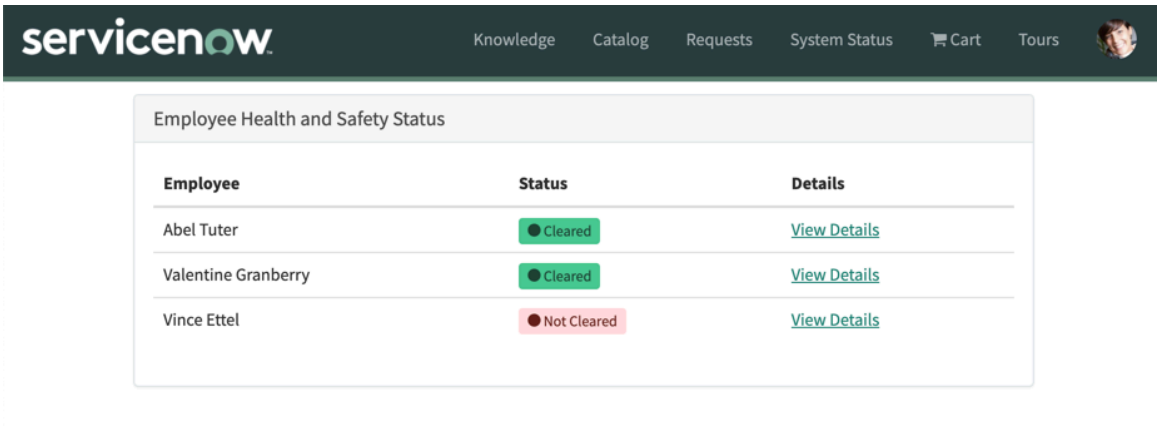
> **注:**
> Now Mobileアプリでステータスページを表示するには、 健全性 > 自分のチーム > 自分のチームの安否ステータス.

ステータスページには、各ユーザーが、職場復帰に必要なすべての要件を完了したかどうかが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ユーザーは、現在の場所の衛生安全の要件に基づいて [クリアー] または [クリアーされませんでした] になります。



2. オプション: [詳細を表示] をクリックして、あるユーザーがクリアーした要件やクリアーしていない要件について特定のリストを表示します。

訪問者を職場に招待する

訪問者への招待状をメールで送信し、今後の訪問に関する情報を訪問者に送ります。訪問者がこのメールに返信して、記載されている安全要件とポリシーに従うことに同意しないかぎり、職場には入室できません。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 使用しているデバイスのタイプに基づいて訪問者招待フォームを開きます。

2. フォームで、フィールドに入力します。

当社への訪問フォームを設定する

フィールド	説明
ホスト従業員	訪問者を招待している従業員。
訪問場所	訪問する職場の場所。
訪問日	訪問の日付。
訪問者の名	訪問者の名。
訪問者のミドルネーム	訪問者のミドルネーム。
訪問者の姓	訪問者の姓。
訪問者の電話	訪問者の電話番号。
訪問者のメール	訪問者のメールアドレス。
訪問者の会社	訪問者が勤務している会社
アクセスする理由	訪問する理由。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ウォッチリスト	訪問が承認またはキャンセルされると、ウォッチリストのすべての訪問者に通知がメールで送信されます。

3. [送信] をクリックします。

タスクの結果
訪問者レコードは衛生安全テーブル [sn_imt_core_visitor] に作成されます。この訪問者のレコードが既に存在する場合は更新されます。衛生安全訪問者招待テーブル [sn_imt_core_visitor_invitation] にもレコードが作成されます。

次のタスク
招待されたすべての訪問者を表示するには、次に移動します: 従業員の安全衛生状況 > 自分の訪問者.

セーフワークプレイス 対象者の追加

エマージェンシーアウトリーチ 通知用にユーザーのコレクションを追加します。場所、部門、グループなどの基準に基づいて、個別のユーザーまたは特定のユーザーをターゲットに設定します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.admin、sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員の安全衛生状況 > セーフワークプレイス対象者 をクリックし、[新規] をクリックします。
2. [名前] フィールドに、この対象者のわかりやすい名前を入力します。

   Example
   たとえば、ビル C ネットワークグループ、Bob に報告する施設従業員など。
3. 通知を受け取るユーザーを示します。
4. [送信] を選択します。

従業員レディネスコア 訪問者と ワークプレイス訪問者管理 との同期

アドミニストレーターとして、従業員レディネスコア および ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションの訪問者テーブルを同期します。

始める前に
従業員レディネスコア と ワークプレイスサービスデリバリ の ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションとの間で訪問者の同期を有効にするには、次の要件に注意してください。

- ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションがインストールされている必要があります。詳細については、「ワークプレイス訪問者管理のインストール」を参照してください。
- Sync Visitors 修正スクリプトを実行する前に、組織にデータバックアップがあることを確認してください。バックアップがないと、同期は元に戻せません。

必要なロール：admin または sn_imt_core.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

訪問者のデータの一貫性を維持するために、組織は ワークプレイス訪問者管理 で 従業員レディネスコア の sn_imt_core_visitor テーブルと sn_wsd_visitor_visitor テーブルの間でデータを同期させることができます。

更新が自動的に同期されるようにするには、最初に Sync Visitors 同期修正スクリプトを使用して同期させる必要があります。いずれかの訪問者テーブルに新しく追加されたフィールドは修正スクリプトでは無視され、既存のフィールドはそのまま残ります。script_include_admin ロールを持つアドミニストレーターは、訪問者テーブルに追加された新しいフィールドに対応するといった組織のニーズを満たすために、修正スクリプトによって呼び出される VisitorSyncing および WSDVisitorSyncing スクリプトインクルードをカスタマイズできます。アドミニストレーターは、スクリプトインクルードをカスタマイズした後に修正スクリプトを実行する必要があります。

データの競合は、テーブルに対する最新の変更によって解消されます。テーブルが同期されると、一方のテーブルの更新が他方のテーブルに自動的に反映されます。

> **重要:**
> 従業員レディネスコア の sn_imt_core_visitor テーブルから訪問者を削除しないでください。それらは ワークプレイス訪問者管理 に同期されません。訪問者を匿名化すると、sn_wsd_visitor_visitor テーブルからの削除が実行されます。匿名化後のデータが sn_imt_core_visitor テーブルと同期します。ワークプレイス訪問者管理 で訪問者を匿名化したり訪問者データを削除したりする方法の詳細については、「訪問者の匿名化」を参照してください。

同期は無効にすることができます。ただし、初回の同期はバックアップなしでは元に戻せません。

手順

1. *sn_imt_core.visitor_syncing* プロパティが既に有効かつ修正スクリプトの初回実行が完了している場合を除き、このプロパティを有効にします。
   このプロパティは、従業員レディネスコア と ワークプレイス訪問者管理 の訪問者間の同期を制御します。デフォルトでは無効になっています。
   a. 移動先 従業員の安全衛生状況 > プロパティ.
   b. *sn_imt_core.visitor_syncing* プロパティを [はい] に設定します。
   c. **[Save** (保存)] をクリックします。
2. 移動先 システム定義 > 修復スクリプト.
3. リストから Sync Visitors 修正スクリプトを開きます。
4. [訪問者を同期 **(Sync Visitors)]** の [有効] チェックボックスがオンになっていない場合は、オンにして [更新] をクリックします。
5. [修正スクリプトの実行] をクリックします。

タスクの結果

ワークプレイス訪問者管理 で 従業員レディネスコア の訪問者テーブルと sn_wsd_visitor_visitor テーブルの間で訪問者レコードが同期されます。

Trouble?

組織で同期を無効にするには、次に移動します: 従業員の安全衛生状況 > プロパティをクリックし、[*sn_imt_core.visitor_syncing*] チェックボックスをオフにして、[保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分のセーフワークプレイス

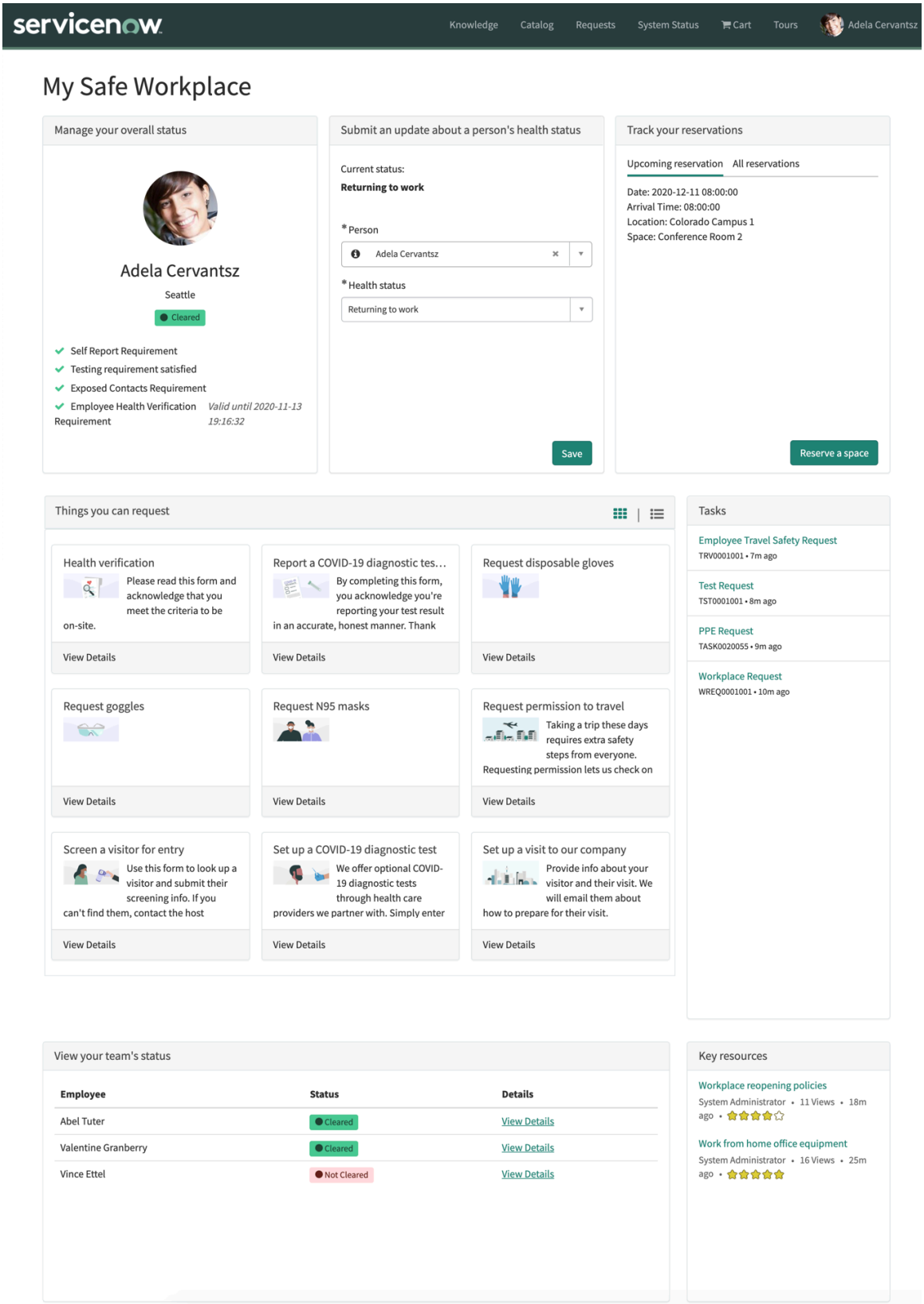
ServiceNow® 自分のセーフワークプレイス ページを使用して、職場に戻るためのすべての情報とリソースを表示します。職場エントリの要件ステータスを管理し、健康状態を更新し、ワークスペースの予約を追跡し、PPE または健康診断の要求を作成します。

自分のセーフワークプレイスを表示するには、次に移動します: 従業員の安全衛生状況 > 自分のセーフワークプレイス.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分のセーフワークプレイスページ



ウィジェット	説明
全体的なステータスを管理	現在の場所のエントリ要件の完了に基づいて、職場に入室する要件をクリアーしているかどうかを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ウィジェット	説明
あなたの健康状態の最新情報を送信	現在の健康状態を表示および更新します。マネージャーは、直属の部下の健康状態を表示および更新することもできます。マネージャーの場合、このウィジェットは、健康状態の最新情報を送信ウィジェットと呼ばれます。
予約を追跡	[予定されている予約] タブには、次回のワークスペースの予約が表示されます。[すべての予約] タブには、次の 5 回の予約が表示されます。[スペースの予約] をクリックして、新しい予約を作成し、スペースを 1 日予約します。
要求可能なもの	次のアクションを実行できます。 • 接触者追跡のため、日々の接触者リストを提出する • 接触者追跡のため、ユーザープライバシーに関する同意フォームを提出する • 健康状態および安全ポリシーへの準拠について、健康検証を提出する • 入場のため訪問者を健診 • 訪問者を招待する • 出張権限を要求 • COVID-19 診断テストを要求するまたは結果を報告する • マスク、手袋、ゴーグルなどの個人用保護具 (PPE) を要求する • シフトとワークスペースを予約する • 職場への到着時刻をスケジュールする 一部の ServiceNow® セーフワークプレイススイート アプリケーションがインストールされていない場合、一部の要求を実行できない場合があります。
タスク	出張、健康診断、 ワークスペースの予約、 および PPE 要求のステータスを追跡します。
チームのステータスを表示	直属の部下が職場に入室するための要件をクリアしているかどうかを確認します。このウィジェットはマネージャーに対してのみ表示され、現在の場所に対するユーザーのステータスを反映します。
キーリソース	ナレッジの特集記事を表示します。

自分のセーフワークプレイスのセットアップ

従業員が 自分のセーフワークプレイス に表示できるウィジェットを追加または削除します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

自分のセーフワークプレイス は ServiceNow® セーフワークプレイススイート アプリケーションからのウィジェットを使用します。

- 健康状態の最新情報を送信ウィジェットには、ServiceNow® エマージェンシーセルフレポート アプリケーションが必要です。
- 予約を追跡ウィジェットには、ServiceNow® ワークプレイスコア アプリケーションが必要です。

これらのアプリケーションがインストールされていない場合、デフォルトでは、 自分のセーフワークプレイス の対応するウィジェットが表示されるスペースが空白になります。すべての空白スペースを削除するには、セットアップ手順を完了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分のセーフワークプレイス にはまた、従業員が要求を作成および追跡するためのウィジェットもあります。要求では、次の セーフワークプレイススイート アプリケーションの機能を使用します。

- ServiceNow® 接触者追跡
- ServiceNow® 従業員健康診断
- ServiceNow® 従業員レディネスコア
- ServiceNow® 従業員出張時安全管理
- ServiceNow® 安全衛生テスト
- ServiceNow® ワークプレイス PPE インベントリ管理
- ServiceNow ワークプレイスコア

これらのアプリケーションの一部がインストールされていない場合でも、従業員は、インストールされているアプリケーションに基づいて、ウィジェットを使用して要求を作成および表示できます。残りのアプリケーションをインストールして、すべての要求タイプへのアクセス権を従業員に付与します。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > **Service Portal** の構成.
2. [デザイナー] をクリックします。
3. **Safe Workplace Today** を検索します。
4. 空白スペースを削除するには、ページレイアウトを調整します。
   使用しないウィジェットを削除したり、新しいウィジェットを追加したりすることもできます。詳細な手順については、「サービスポータルデザイナーを使用したページの作成および編集」を参照してください。

次のタスク

セットアップを完了するには、従業員がウィジェットを表示するために必要なロールを持っていることを確認してください。

- 健康状態の最新情報を送信ウィジェットには、sn_imt_quarantine.crisis_task_user ロールが必要です。
- 予約を追跡ウィジェットには、sn_wsd_core workplace_user ロールが必要です。
- チームのステータスを表示ウィジェットは、マネージャーに対してのみ表示されます。マネージャーが直属の部下の詳細を表示するには、sn_imt_monitoring.monitoring_user ロールが必要です。
- 他のすべての 自分のセーフワークプレイス ウィジェットに必要なロールはありません。

従業員レディネスコア でのプライバシーに関する同意のメンテナンス

この 従業員レディネスコア アプリケーションを使用すると、組織はすべての従業員のデータプライバシーを維持し、セーフワークプレイススイート アプリケーションのさまざまなプライバシーポリシーに同意することができます。

従業員レディネスコア を使用して組織のプライバシーポリシーを管理します。

- さまざまなプライバシーポリシーのプライバシー同意テンプレートを作成および管理します。
- 場所に基づくプライバシー構成を管理し、さまざまな地域にテンプレートを割り当てます。
- 同意ステータスを確認して、従業員が同意したか、同意しなかったか、同意を撤回したか、または応答しなかったかを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エマージェンシーアウトリーチ を使用して、従業員がプライバシーポリシーに同意するためのメールとモバイルプッシュ通知を送信します。
- 安全衛生テスト で診断テスト結果のレポート時に、ユーザーがプライバシーポリシーに同意できるようにします。

雇用主は、個人データの収集、使用、開示、および保持に関するデータ保護法を含む、適用法に基づく法的義務を遵守する責任を負うものとし、雇用主の特定の要件を満たすために、アプリケーション内で利用可能な機能を有効または無効にする、あるいはカスタマイズするものとします。

プライバシーに関する同意設定のセットアップ

管理者は、プライバシー同意テンプレート、場所に基づくプライバシー構成、および セーフワークプレイススイート アプリケーションのプライバシー同意アラートの送信に使用される通知を構成できます。

従業員レディネスコア を使用すると、データの使用やテスト結果の管理などのさまざまなプライバシーポリシーを構成したり、健康状態を追跡したり、データの使用に同意する従業員に通知を送信したりすることができます。

ユーザープライバシーの規制は、国によって異なります。一部の国では、従業員データの使用に関する従業員の同意は必須ではありません。さまざまな場所や組織のセットアップに対して、さまざまなプライバシーポリシーを設定できます。場所ごとに個別のプライバシーポリシーを維持する組織もあれば、すべての場所に対して 1 つのプライバシーポリシーを維持する組織もあります。

アドミニストレーターとして、従業員レディネスコア でプライバシーに関する同意を使用するには、次の設定を構成する必要があります 。

1. プライバシー同意テンプレートの変更または作成。
2. プライバシーに基づく構成の生成または検索。
3. プライバシーポリシーに応答する必要があるすべてのユーザーに、sn_imt_core privacy_consent_user ロールをアサインします。
4. プライバシーポリシーに応答する必要があるすべてのユーザーを セーフワークプレイス 対象者に追加します。

> **注:**
> 詳細については、「セーフワークプレイス 対象者の追加」を参照してください。

プライバシー同意テンプレートの変更または追加

セーフワークプレイススイート アプリケーションの場所のプライバシー設定で使用されるプライバシー同意テンプレートを変更または追加します。

始める前に

必要なロール：sn_imt_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員の安全衛生状況 > プライバシー > プライバシー同意テンプレート.
2. テンプレートレコードを開いて変更するか、[新規] をクリックして作成します。
3. [名前] フィールドにテンプレートの一意の名前を入力します。
4. [プライバシー規約] フィールドに、プライバシーポリシーの規約を入力します。
   プライバシーポリシーが場所によって異なる場合は、場所ごとに 1 つのテンプレートを作成し、その場所のポリシーステートメントを指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

組織が世界中のすべての場所に対して 1 つのポリシーを適用している場合は、デフォルトテンプレートを更新してください。

5. [送信] をクリックします。

場所に基づくプライバシー構成の生成

アドミニストレーターとして、セーフワークプレイススイート アプリケーションで使用するためにインスタンスに設定された場所のプライバシー構成を生成します。

始める前に
必要なロール: sn_imt_core.admin

このタスクについて
場所 [cmn_location] テーブルで利用可能な国ごとに、場所に基づいたデフォルトのプライバシー構成を生成できます。場所ごとに、プライバシーに関する同意が必要かどうかを指定し、プライバシーポリシーステートメントを更新できます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員の安全衛生状況 > プライバシー > 場所のプライバシー構成.
2. [場所構成の生成] をクリックします。
   デフォルト構成は各国に対して作成され、[場所のプライバシー構成] リストに表示されます。
3. 場所を開いて構成を確認し、必要に応じて変更します。
4. 必要に応じてプライバシーに関する同意のテキストを構成します。

5. [更新] をクリックします。

従業員のプライバシーに関する同意の エマージェンシーアウトリーチ 通知を設定します

要求に応じて エマージェンシーアウトリーチ 通知を従業員に送信し、プライバシーポリシーを提供して、プライバシーポリシーに従って自分のデータを使用することに対する同意を求めます。

始める前に
エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「エマージェンシーアウトリーチ のインストール」を参照してください。

モバイルプッシュ通知を受信するには、従業員の携帯電話に Now® Mobile アプリがインストールされている必要があります。詳細については、「Now Mobile アプリ」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin

このタスクについて
重要:
プライバシーに関する同意通知は、ユーザーが複数のプライバシーに関する同意通知のターゲット対象者に含まれている場合でも、そのユーザーに送信されるのは 1 回のみです。

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーアウトリーチ > アウトリーチを表示.
2. 既存のアウトリーチレコードを確認および編集するか、[新規] をクリックして作成します。
3. [セーフワークプレイス対象者] タブで、リストから対象者を選択し、[保存] をクリックします。
   対象者が定義されていない場合は、[新規] をクリックし、ユーザーリスト、グループ、部門、場所などから対象を定義します。セーフワークプレイス 対象者を保存すると、それを使用してア

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ウトリーチメッセージを送信することができます。 詳細については、「Add a Safe Workplace Audience (セーフワークプレイス対象者の追加)」を参照してください。

4. [コンテンツ構成] タブの [応答モード] フィールドで [プライバシーに関する同意 (共通)] を選択します。
5. [コンテンツの構成] タブで、[プライバシー同意テンプレート] を選択します。
6. オプション: [コンテンツ構成] タブの [国を使用] オプションをオンにして、場所固有のプライバシーに関する同意を提供するアウトリーチを有効にします。

   (Optional) 有効にすると、場所プライバシー構成のプライバシーステートメントテキストが、プライバシー同意テンプレートのテキストよりも優先されます。このテキストは、アウトリーチ、システム通知メール、およびプッシュ通知に使用されます。ユーザーが受け取るテキストを更新する必要がある場合は、場所のプライバシーステートメントを変更する必要があります。

   場所のプライバシーステートメント更新の詳細については、「場所に基づくプライバシー構成の生成」を参照してください。

7. [通知] フィールドで通知を選択し、通知を送信する方法を選択します。

   注:
   デフォルトの [通知] は、[sn_imt_core_user_privacy_notice_and_consent] テーブルを参照する「 ユーザープライバシーに関する合意 **(Core)** 」です。

   - メールで通知を送信するには、[メール通知] チェックボックスをオンにします。
   - モバイルプッシュ通知を送信するには、**[Now Mobile** プッシュ通知] チェックボックスをオンにします。

     このオプションは、ServiceNow NowMobile アプリ画面とアプレットランチャー (com.glide.mobile-employee) プラグインが有効になっている場合にのみ使用できます。

     プッシュ通知では、ServiceNow Request Application 通知デバイスが使用されます。ユーザーがモバイルアプリケーションをインスタンスに登録すると、通知の設定にこの通知デバイスが自動的に作成されます。プッシュ通知を受信するユーザーに対してこのデバイスが有効であることを確認します。

8. メッセージの内容を確認します。
   - メール通知では、メールの件名と本文を確認し、必要に応じて変更します。
   - プッシュメッセージについては、[プッシュメッセージ] と [詳細なプッシュメッセージ] フィールドを確認してください。
9. [更新] をクリックします。
   ターゲットの対象者およびコンテンツ構成の変更が保存されます。
10. 通知を送信するには、[通知を送信] をクリックします。

タスクの結果

通知がターゲット対象者に送信されます。

注:
アウトリーチ通知は、選択した対象者内のユーザーのうち、ユーザープロファイルに場所が設定されていないか、[場所のプライバシー構成] でプライバシーの同意が無効になっているユーザーには送られません。

通知を再送信する必要がある場合は、次の場所に移動します: エマージェンシーアウトリーチ > アウトリーチを表示をクリックし、アウトリーチを選択して、[通知の再送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プライバシー同意の送信

プライバシーに関する同意のメールまたはモバイル通知を受信したら、プライバシーポリシーステートメントを読み、データの使用に同意するかどうかを示す応答を送信します。

プライバシーに関する同意のメール通知要求に対する応答

プライバシーに関する同意のメールを受信したら、プライバシーポリシーステートメントを読み、データの使用に同意するかどうかを示す応答を送信します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.privacy_consent_user

手順

1. プライバシーに関する同意の通知に含まれているリンクを開きます。
2. [プライバシー通知] フィールドのプライバシーポリシーステートメントをお読みください。
3. 応答を選択し、[送信] をクリックします。
   - プライバシーポリシーと自分のデータの使用に同意する場合は、[同意する] をクリックしてください。
   - 組織がデータを使用しないようにするには、[同意しない] を選択します。

   注:
   以前にプライバシーの同意を行っている場合は、[同意の撤回] オプションを利用できます。[同意の撤回] を選択し、[送信] をクリックして、応答を変更して同意を撤回することができます。

タスクの結果
現在のプライバシーに関する同意の決定が更新されます。
通知のステータスが [確認済み] に更新されます。

プライバシーに関する同意に対する衛生安全に関する要件が有効になっている場合、次の要件ステータスでレコードが作成されます。

- プライバシーポリシーとデータの使用に同意した場合、要件ステータスが「完了 **(Cleared)**」に更新されます。
- 同意しなかった場合または同意を取り消した場合、要件ステータスは「未完了 **(Not Cleared)**」に更新されます。

携帯電話からプライバシーに関する同意を送信する

データプライバシーに関する同意のモバイルプッシュ通知要求を受信した場合は、プライバシーポリシーステートメントを読み、ポリシーに従ってデータの使用に同意するかどうかを指定します。

始める前に

モバイルプッシュ通知を受信するには、 Now® Mobile 見てみましょう

必要なロール：sn_imt_core.privacy_consent_user

手順

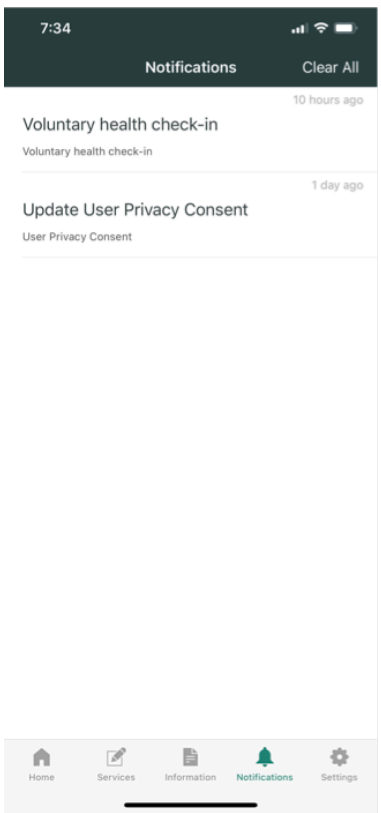
1. 通知をタップしてメッセージを開きます。
2. メッセージで [プライバシーの同意を表示] をタップします。
3. [プライバシー通知] フィールドのプライバシーポリシーステートメントをお読みください。

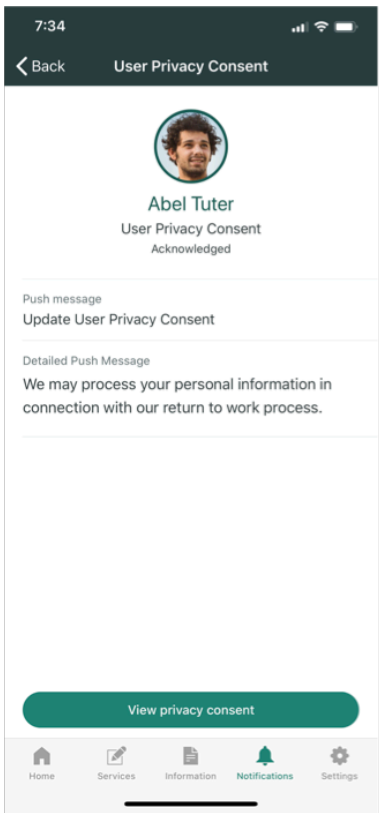
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

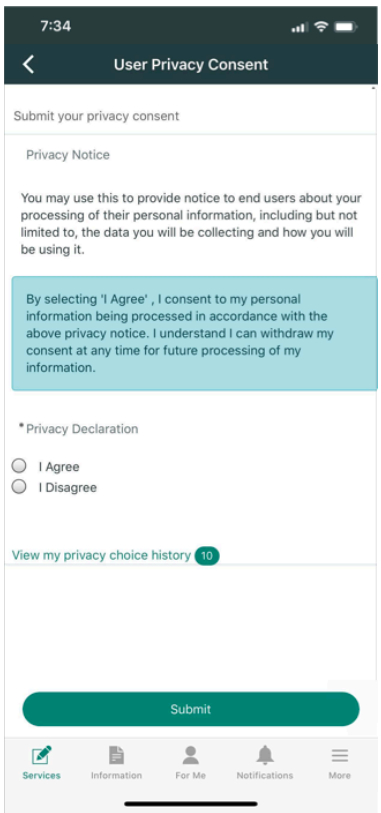
自動翻訳

4. 応答を選択し、[送信] をクリックします。
   - プライバシーポリシーと自分のデータの使用に同意する場合は、[同意する] をクリックしてください。
   - 組織がデータを使用しないようにするには、[同意しない] を選択します。

   注:
   以前にプライバシーの同意を行っている場合は、[同意の撤回] オプションを利用できます。[同意の撤回] を選択し、[送信] をクリックして、応答を変更して同意を撤回することができます。







タスクの結果
現在のプライバシーに関する同意の決定が更新されます。
通知のステータスが [確認済み] に更新されます。

プライバシーに関する同意に対する衛生安全に関する要件が有効になっている場合、次の要件ステータスでレコードが作成されます。

- プライバシーポリシーとデータの使用に同意した場合、要件ステータスが「完了 **(Cleared)**」に更新されます。
- 同意しなかった場合または同意を取り消した場合、要件ステータスは「未完了 **(Not Cleared)**」に更新されます。

ユーザープライバシーに関する同意をレビュー

プライバシーポリシーに従ってデータを使用することに対する同意の要求に対する応答を示す、従業員によって送信されたユーザープライバシーの同意の応答を確認します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員の安全衛生状況 > プライバシー > ユーザープライバシーに関する同意.
2. [同意ステータス] 列のステータスをクリックして、従業員の同意レコードを開きます。
3. 同意履歴関連リストで、従業員の応答を確認します。
   - [同意する **(I Agree)]**：従業員がデータを使用することに応答し、同意している。
   - [同意しません **(I Disagree)]**：従業員がデータを使用することに応答し、同意していない。
   - [同意の取り消し **(Withdraw Consent)]**：従業員が以前にデータを使用することに同意したが、後で同意を取り消した
   - [応答待ち **(Awaiting Response)]**：従業員がまだ応答していない。

   注:
   設定送信の日付が最新の同意履歴レコードが、従業員からの最後の応答です。

   まだ応答していない従業員には再度通知を送信できます。

従業員レディネスコア 承認ポータル

従業員レディネスコア 承認ポータルでは、送信された COVID-19 ワクチン投与、ワクチン免除、および検診を承認または拒否できます。

インストールとセットアップの要件

承認ポータルは 従業員レディネスコア に含まれています。承認ポータルを使用するには、組織で 安全衛生テスト と ワクチン接種ステータス をインストールする必要があります。

注:
両方のアプリケーションをインストールする必要がありますが、組織で両方のアプリケーションを使用する必要はありません。

- 安全衛生テスト のインストールの詳細については、「安全衛生テスト のインストール」を参照してください 。
- ワクチン接種ステータス のインストールの詳細については、「ワクチン接種ステータス のインストール」を参照してください 。

承認ポータルの使用

承認ポータルを使用するには、ワクチン接種ステータス アドミン [sn_imt_vaccine.admin]、衛生安全承認担当者 (Health and safety approver) [sn_imt_core.health_and_safety_approver]、または承認ポータルマネージャー [sn_imt_core.approval_portal_manager] のいずれかのロールが必要です。

承認ポータルマネージャーロールが割り当てられているマネージャーは、直属の部下の承認のみを確認できます。次のいずれかのプロパティが有効になっている限り、このロールはすべてのマネージャーに自動的に割り当てられます。

- マネージャーが健康診断結果を更新できるようにする [sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records]
- マネージャーがワクチンに関する回答レコードを更新できるようにする [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records]
- マネージャーがワクチン免除要求を更新できるようにする [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各プロパティにより、マネージャーは承認ポータルにアクセスできるようになりますが、表示や操作ができるのは、有効なプロパティに関連付けられているレコードのみです。複数のプロパティを有効にすると、レビュー担当マネージャーに追加の機能が付与されます。

承認ポータルでは、次のタスクを実行できます。

- COVID-19 診断テスト結果を表示して 承認または拒否します。詳細については、「ユーザーの COVID-19 テスト結果の確認」を参照してください。
- 従業員のワクチン接種ステータスと投与の詳細を表示して、承認または拒否します。詳細については、「ユーザーに対する報告されたワクチン接種ステータスの確認」を参照してください。
- 従業員のワクチン免除要求を表示して承認または拒否します。詳細については、「ユーザーのワクチン免除要求の確認」を参照してください。
- ユーザーの回答と要求が含まれる送信された添付ファイルとドキュメントを確認します。サポートされているドキュメントがドキュメントビューアーで開きます。サポートされている形式の詳細については、「ドキュメントビューアー」を参照してください。
- 作業メモを確認してレコードに追加します。

[従業員の準備状況の承認] ページでは、次の表に示すタブに従業員のワクチンと健康のレコードが表示されます。表示されるレコードは、 [レコードタイプ] フィールドリストからレコードタイプを選択するか、検索バーを使用するか、[ソート] フィールドリストを変更することによりフィルタリングできます。

注:
承認ポータルの検索動作は、検索で始まります。

[従業員の準備状況の承認] ページタブ

タブ	説明
レビューする承認	承認も拒否もされていないレコードを一覧表示します。
承認済み	承認されたすべてのワクチンに関する回答、免除要求、および検診を一覧表示します。
拒否	拒否されたすべてのワクチンに関する回答、免除要求、および検診を一覧表示します。

Enterprise Employee Experience Pack

Enterprise Employee Experience Pack は、事前設定されたプロセスフローとサンプルコンテンツを提供する新しいストアアプリケーションで、複数部門にまたがるエンタープライズ規模のユースケースの迅速な実装に役立ちます。

[職場の準備状況に戻る **(Return to Workplace Location Readiness)**] および [従業員の職場復帰 **(Employee Return to Workplace)**] ライフサイクルイベント

[職場の準備状況に戻る (Return to Workplace Location Readiness)] イベントと [従業員の職場復帰ライフサイクル (Employee Return to Workplace lifecycle)] イベントは、Enterprise Employee Experience Pack アプリケーションの一部です。これらのライフサイクルイベントは、他のアプリケーションと連携して、アドミニストレーターが会社の安全要件に沿った方法で従業員の職場復帰を調整するのに役立ちます。

クローズ後に再オープンしたオフィスに人員を戻すには、次の操作を行う必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 従業員に職場復帰の準備をさせてください。
- 従業員の復帰に備えて、すぐに安全に働けるようにオフィスを準備してください。

Enterprise Employee Experience Pack は、次の機能を使用するアプリケーションです。

- HR サービスデリバリ (HRSD)：HR サービスデリバリ (HRSD) の使用に関する詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD)」を参照してください。
- ライフサイクルイベント：ライフサイクルイベントの使用に関する詳細については、「エンタープライズ向けライフサイクルイベントの理解」を参照してください。
- コンテンツ自動化：コンテンツ自動化の使用に関する詳細については、「キャンペーンの作成」を参照してください。
- コンテンツ配信：コンテンツ配信の使用に関する詳細については、「To Do コンテンツの作成」を参照してください。
- HR ナレッジ管理：HR ナレッジ管理 の使用に関する詳細については、「HR ナレッジ管理」を参照してください。
- 従業員サービスセンター (ESC)または サービスポータル。
  - 従業員サービスセンター (ESC) (ESC) の使用に関する詳細については、従業員センターを参照してください。
  - サービスポータルの使用に関する詳細については、を参照してください。

注:
一部の構成は、特定のプラグインのアクティベーションに基づいて条件付きでインストールされます。

ストアアプリケーション

すべての機能を使用する場合、Enterprise Employee Experience Pack は次のものと連携します。

- エマージェンシーエクスポージャー管理
- 接触者追跡
- ワークプレイス PPE インベントリ管理
- 従業員健康診断
- ワークプレイスコア

Enterprise Employee Experience Pack をインストール

Enterprise Employee Experience Pack アプリケーションをインストールするには、admin ロールが必要です。

始める前に
Enterprise Employee Experience Pack にアクセスして使用するには、次のプラグインを使用する必要があります。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：Lifecycle Events for Enterprise (com.sn_hr_lifecycle_ent)
- 高度なナレッジ管理インストーラー (com.snc.knowledge_advanced.installer)
- 従業員センタープロ (sn_ex_sp_pro)

次のプラグインは自動的に有効になります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：コア (com.sn_hr_core)
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：統合 (com.sn_hr_integrations)
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：ライフサイクルイベント (com.sn_hr_lifecycle_events)
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：モバイルオンボーディング (com.sn_hr_onboarding)
- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象アプリ：セキュリティ (com.snc.hr.scoped_security)
- コンテンツエクスペリエンス (sn_ca)
- コンテンツ公開 (sn_cd)

注:
制限付き発信者アクセス (RCA) エラーが表示される場合、追加の RCA 権限の許可が必要な可能性があります。詳細については、「制限付きの発信者アクセス特権の設定」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. Enterprise Employee Experience Packを検索します。
3. [インストール] をクリックします。

   [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスが開きます。
4. オプション: [デモデータのロード] チェックボックスをオンにして、デモデータをロードします。

   (Optional) 初期インストール後にデモデータをインストールまたは再インストールする方法については、Now Support ナレッジベースで「アプリケーションが既にインストールされている場合にデモデータをインストールする方法 [KB0722909]」記事を参照してください。
5. [インストール] をクリックします。
6. インストールが完了したら、[クローズ] をクリックします。

職場復帰キャンペーン

キャンペーンを使用して、職場復帰プロセスに参加している従業員に重要なメッセージと情報を配信します。

職場に戻る準備ができたと連絡があった従業員については、 従業員センタープロ ポータルで特定のメールまたはコンテンツをターゲットにすることができます。

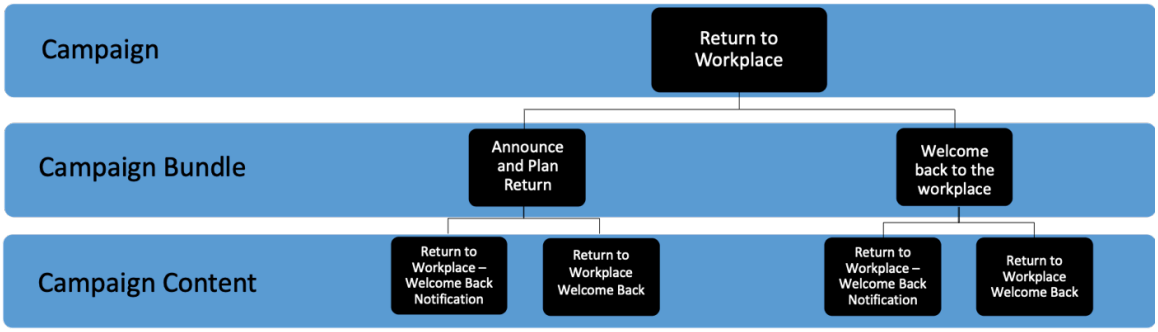
キャンペーンは、コンテンツで構成され、 コンテンツ公開 で作成され、 コンテンツエクスペリエンスで組み立てられます。コンテンツエクスペリエンスの詳細については、「キャンペーンの作成」を参照してください。

キャンペーンの構造

キャンペーンは、キャンペーンをトップとするピラミッドのような構造になっています。キャンペーンにはキャンペーンバンドルが格納されています。各キャンペーンバンドルには、従業員に提供するコンテンツが格納されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



このアプリケーションには、次のキャンペーンが含まれています。

職場復帰

職場復帰キャンペーンでは、職場復帰計画プロセス中に従業員に情報を知らせることができます。

このキャンペーンのターゲットとなる対象者は、職場に復帰する準備ができており特定の復帰日が決まっていることが、HR プロファイルに記されている従業員です。詳細については、「HR プロファイルの追加または変更」を参照してください。

職場復帰キャンペーンには、次のバンドルとコンテンツが格納されています。

- アナウンスと復帰計画
  - 職場復帰 - 復帰準備完了バナー：サービスポータルまたは従業員サービスセンター (ESC)にナレッジベース (KB) 記事『Return to Workplace Company Updates (KB0088880)』へのリンクのバナーが表示されます。この KB 記事は、次の場所に移動すると見つかります ナレッジ > 記事 > すべて KB0088880を検索します。KB 記事へのリンクは、コンテンツ配信の [リンクコンテンツ] で設定されます。詳細については、「他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更」を参照してください。
  - 職場復帰のサンプル通知：職場復帰に関するサンプルメッセージがメールで送信されます。メールでは、コンテンツ配信で作成された通知コンテンツを使用します。詳細については、「メール、SMS、またはプッシュ通知コンテンツの作成」を参照してください。

    アナウンスおよび計画復帰キャンペーンバンドルは、トリガーテーブルとフィールドに基づいて動的にトリガーされます。詳細については、「キャンペーンバンドル/ステージの作成」を参照してください。

- 職場復帰おめでとうございます
  - 職場復帰 - 復帰おめでとう通知：オフィスの再オープン計画についての情報を知らせるサンプルメールが表示されます。メール内のリンクは、ナレッジ記事『 Workplace Health and Safety Policy FAQ (KB0088882)』をポイントしています。KB 記事は、次の場所に移動すると見つかります: ナレッジ > 記事 > すべて KB0088882を検索します。KB 記事へのリンクは、[コンテンツ公開] の [コンテンツのリンク] で構成されます。詳細については、「他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更」を参照してください。
  - 職場復帰おめでとう：ESC のバナーに、記事『Social distancing and safety tips for common workspaces FAQ (KB0088883)』へのリンクが表示されます。KB 記事は、次の場所に移動すると見つかります: ナレッジ > 記事 > すべて KB0088883を検索します。KB 記事へのリンクは、[コンテンツ公開] の [コンテンツのリンク] で構成されます。詳細については、「他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更」を参照してください。

    職場復帰おめでとうバンドルは、トリガーテーブルとフィールドに基づいて動的にトリガーされます。詳細については、「キャンペーンバンドルトリガー」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場復帰キャンペーンへのアクセス

職場復帰キャンペーンで、キャンペーンコンテンツとキャンペーンバンドルを表示して編集します。

始める前に

編集を行う前に、キャンペーンをクローンすることもできます。

キャンペーンの複製、編集、公開について詳しくは、 コンテンツエクスペリエンスのキャンペーンを参照してください。

必要なロール：sn_ca.campaign_manager

手順

1. 移動先 すべて > **Content Automation** > キャンペーン.
2. [職場復帰] を選択します。
   編集を行う前に、キャンペーンをクローンすることもできます。下にスクロールすると、[キャンペーンバンドル] タブと [キャンペーンコンテンツ] タブがあります。
3. 編集するキャンペーンバンドルまたはキャンペーンコンテンツをクリックします。
4. 編集後、[更新]をクリックします。

[職場の準備状況に戻る **(Return to Workplace Location Readiness)**] および [従業員の職場復帰 **(Employee Return to Workplace)**] ライフサイクルイベント

ライフサイクルイベントを使用すると、アクティビティの収集を自動化し、従業員や職場での復職の準備に役立てることができます。

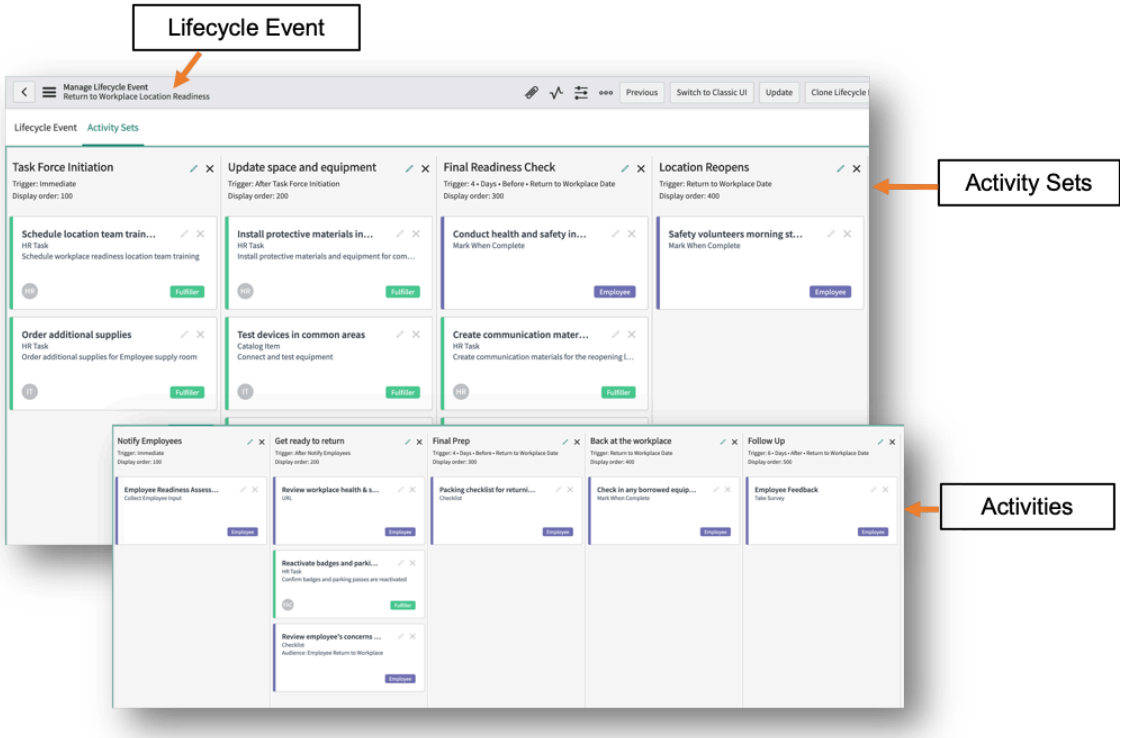
これらのライフサイクルイベントの対象者は、復職の準備ができていて特定の復帰日が設定されているという情報が HR プロファイルに含まれる従業員です。詳細については、「HR プロファイルの追加または変更」を参照してください。

Enterprise Employee Experience Pack の構造

Enterprise Employee Experience Pack の従業員エクスペリエンスパックは、ライフサイクルイベントから設定されます。各従業員エクスペリエンスパックは、複数のアクティビティセットで構成されています。各アクティビティセットには、1 つ以上のアクティビティが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ライフサイクルイベントの詳細については、 エンタープライズ向けライフサイクルイベントの理解を参照してください 。

ライフサイクルイベントへのアクセス

ライフサイクルイベントから、[従業員の職場復帰 (Employee Return to Workplace)] および [職場の準備状況に戻る (Return to Workplace Location Readiness)] 従業員エクスペリエンスにアクセスします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.activity_writer

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > アドミニストレーション > ライフサイクルイベントの管理.
2. [ライフサイクルイベントの管理] リストから、[従業員の職場復帰 **(Employee Return to Workplace)**] または [職場の準備状況に戻る **(Return to Workplace Location Readiness)**] を選択します。

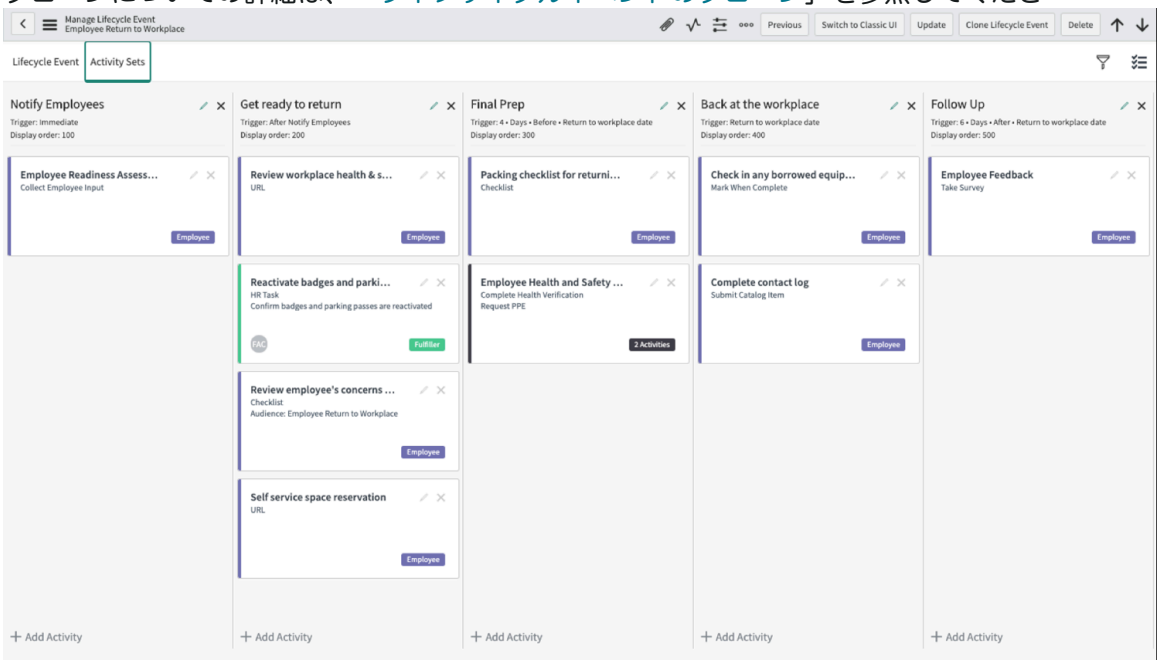
[従業員の職場復帰 **(Employee Return to Workplace)**] ライフサイクルイベント

[従業員の職場復帰 (Employee Return to Workplace)] ライフサイクルイベントは、自宅で作業している従業員が職場に戻る準備ができていることを確認するのに役立ちます。

[従業員の職場復帰 (Employee Return to Workplace)] ライフサイクルイベントは、事前に構成されたプロセスフロー、アクティビティセット、アクティビティ、テンプレート、およびサンプルコンテンツアイテムを提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
会社の特定の情報で更新する前に、このライフサイクルイベントのクローンを作成してください。クローンについての詳細は、「ライフサイクルイベントのクローン」を参照してください。



HR ケース

これらの HR ケースでは、職場への復帰プロセスが開始されます。

- 従業員への職場復帰要求
- 職場再オープン準備要求

従業員、マネージャー、または HR エージェントは、従業員サービスセンター (ESC)またはサービスポータルを使用して HR ケースを作成できます。

HR エージェントは、HR ケースフォームを使用することもできます。

HR ケースが作成され、準備完了ステータスになると、サーベイが従業員に送信されます。[従業員の職場復帰 (Employee Return to Workplace)] ライフサイクルイベントの最初のアクティビティは、[従業員準備アセスメント (Employee Readiness Assessment)] です。

従業員の職場復帰 **(Employee Return to Workplace) -** ライフサイクルイベント

以下のアクティビティセットが含まれています。

従業員に通知 **(Notify Employees)** -アクティビティセット

以下のアクティビティが含まれています。

従業員準備アセスメント：[従業員準備アセスメント] HR サーベイを使用してフィードバックを収集する、従業員の HR タスク。

- サーベイの最初の質問: 職場に復帰する可能性についてどのように感じていますか ？
- 従業員が提供する回答は、従業員の HR ケースフォームと HR プロファイルに直接マップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員が [はい] と回答して、復帰の日付を提供している場合、[復帰準備完了 (Get ready to return)] アクティビティセットがトリガーされます。従業員は、[ユーザーが職場復帰した日付 **(User has Return to Workplace date)]** の対象者の一人となります。
- 従業員が [復帰する準備ができていない **(I'm not redy to return)]** または [不明 **(I'm not sure)]** と回答した場合は、HR タスクは HR エージェントにアサインされます。従業員は、[従業員の職場復帰 **(Employee Return to Workplace)]** の対象者の一人となります。

復帰準備完了 **(Go ready to return)** -アクティビティセット

以下のアクティビティが含まれています:

- 職場の健全性と安全に関するガイドラインの確認：ナレッジベース (KB) 記事への URL リンクを提供する、従業員の HR タスク。KB 記事では、職場の衛生安全に関するガイドラインを提供しています。
- バッジと駐車パスを再アクティブ化：従業員に対して作業バッジと駐車パスが有効になっていることを確認する、エージェントの HR タスク。
- 従業員の職場復帰に関する懸念事項のレビュー：従業員準備アセスメントをレビューする、エージェントの HR タスク。
- セルフサービススペース予約：シフトの選択や作業スペースの予約を行うための URL を提供する、従業員の HR タスク。

最終準備 **(Final Prep)** -アクティビティセット

以下のアクティビティが含まれています:

- 職場復帰のためのチェックリストのパック：職場復帰の前にアイテムのチェックリストが完了したことを確認する、従業員の HR タスク。
- [従業員の衛生安全の準備 (Employee Health and Safety Prep)] アクティビティ：
  - PPE の要求：個人用保護具 (PPE) を要求する、従業員の HR タスク (オプション)。
  - 完全な健全性検証：現場で作業する前に健康診断フォームを完了する、従業員の HR タスク。

職場に戻る **(Back at the workplace)** -アクティビティセット

以下のアクティビティが含まれています:

- 借りた機器を IT にチェックインする：自宅での作業時に借りた IT 機器を返却する、従業員の HR タスク。
- 連絡先ログの完了：復帰 1 日目の後に日次の連絡先ログを完了する、従業員の HR タスク。

フォローアップ **(Follow Up)** -アクティビティセット

以下のアクティビティが含まれています:

従業員フィードバック：職場復帰エクスペリエンスサーベイに関するフィードバックを使用してフィードバックを収集する、従業員に割り当てられた HR タスク。

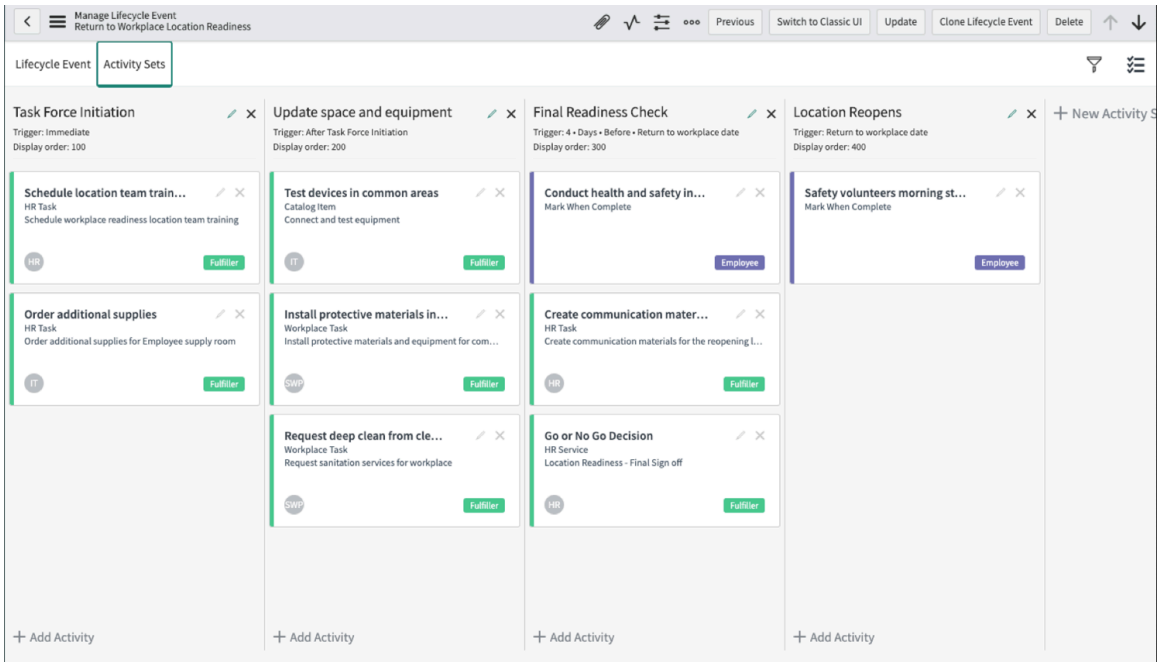
[職場の準備状況に戻る **(Return to Workplace Location Readiness)]** ライフサイクルイベント

[職場の準備状況に戻る (Return to Workplace Location Readiness)] ライフサイクルイベントは、従業員が安全に戻れるように職場が準備できていることを確認するのに役立ちます。

[職場の準備状況に戻る (Return to Workplace Location Readiness)] ライフサイクルイベントは、事前に構成されたプロセスフロー、アクティビティセット、アクティビティ、テンプレート、およびサンプルコンテンツアイテムを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



職場の準備状況に戻るための構造は、最上部のライフサイクルイベントに階層化されています。

職場の準備状況に戻る **(Return to Workplace Location Readiness)** - ライフサイクルイベント

タイトル、説明、アクティブ/非アクティブ、ケースの対象者による表示の可否、タイプなど、ライフサイクルイベントに関する基本情報を提供します。

これらのアクティビティセットは、ライフサイクルイベントの下に表示されます。

タスクフォースの開始 **(Task Force Initiation)** - アクティビティセット

以下のアクティビティが含まれています:

- 職場チームトレーニング会議のスケジュール: 職場準備トレーニングのスケジュールを確認する、エージェントの HR タスク。
- サプライ品の追加注文：職場復帰のためのサプライ品の注文を確認するためのチェックリストをエージェントに提供する HR タスク。

スペースと備品の更新 - アクティビティセット

以下のアクティビティが含まれています:

- 共通エリア内のテストデバイス：プリンタや fax などの共通エリアにある機器が接続され動作していることを確認するために、エージェントに割り当てられたカタログアイテム。
- 共通エリアに保護材料を設置：保護材料と機器が共通のエリアに設置されていることを確認する、エージェントの HR タスク。
- クリーニングサービスに念入りな清掃を要求：職場再オープンのための衛生サービスを要求するためのチェックリストを提供する、エージェントの HR タスク。

最終準備状況チェック

以下のアクティビティが含まれています:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 健全性と安全の検査を実施：衛生安全検査の完了を検証する、エージェントの HR タスク。
- 職場再開のためのコミュニケーション資料を作成：職場の再開に関する情報を提供するコミュニケーション資料を作成する、エージェントの HR タスク。
- 実施または中止の意思決定：職場を再開すべきかどうかの判断に役立つチェックリストをエージェントに提供する HR タスクを含む HR サービス。また、次のアクティビティセットへの移動を決定するための承認アクティビティタイプもあります。

場所の再オープン

以下のアクティビティが含まれています。

安全ボランティアの朝ミーティング：職場再開の前にミーティングを行う、安全ボランティアの HR タスク。

職場復帰 ナレッジ管理

ナレッジ管理職場復帰プロセス中に従業員に情報を提供します。

ナレッジベース (KB) 記事へのリンクを提供することで、従業員の満足度を向上させ、一般的な質問に回答させて、プロセスの効率を向上させることができます。

Enterprise Employee Experience Pack には、次のナレッジ記事が提供されています。これらの記事を編集したり、自分の記事に置き換えたりすることができます。

- 職場復帰のための会社の最新情報 (KB0088880)：[アナウンスと復帰計画] キャンペーンバンドルの [職場復帰：復帰準備バナー] にあります。
- 仕事復帰のためのマネージャーガイド (KB0088881)：サンプル KB 記事がキャンペーンまたはライフサイクルイベントで使用されていません。
- 共通ワークスペースのソーシャルディスタンスと安全性に関するヒントの FAQ (KB0088883)：[職場復帰おめでとうございます] キャンペーンバンドルの [職場復帰 - ウェルカムバック通知] キャンペーンコンテンツにあります。
- 職場の衛生安全方針に関する FAQ (KB0088882)
  - [従業員の職場復帰 **(Employee Return to Workplace)**] ライフサイクルイベントの下の [復帰準備完了 **(Get ready to return)**] アクティビティセットの、[職場の健全性と安全に関するガイドラインの確認 **(Review workplace health & safety guidelines)**] アクティビティにあります。
  - また、[ようこそ職場にお帰りなさい **(Return to Workplace Welcome Back)**] キャンペーンバンドルの [ようこそ職場復帰 **(Return to Workplace Welcome Back)**] キャンペーンコンテンツにも含まれます。

HR ナレッジ管理 の使用に関する詳細については、「HR ナレッジ管理」を参照してください。

職場復帰のナレッジ記事へのアクセス

ナレッジ記事を作成または変更して組織全体で情報を共有します。

始める前に

必要なロール：knowledge_admin

手順

1. 移動先 ナレッジ > 記事 > すべて.
2. 編集するナレッジ記事を選択します。
3. [チェックアウト] をクリックします。

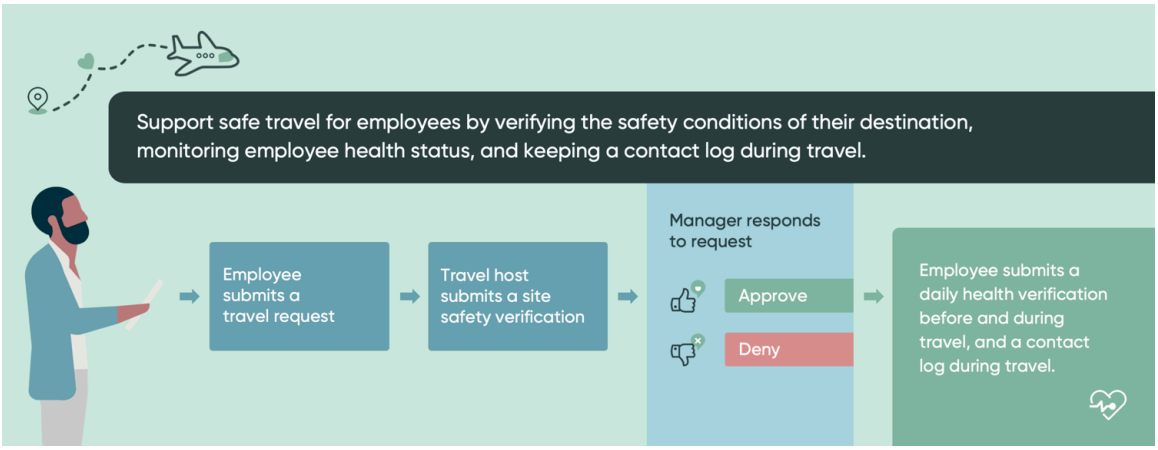
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 編集を行います。
5. [更新] をクリックします。

従業員出張時安全管理

ServiceNow® 従業員出張時安全管理 アプリケーションを使用して、出張先の安全性とポリシーのコンプライアンスを検証し、従業員の健康状態を監視し、出張中に連絡ログを保持することで、従業員の安全な出張を支援します。



出張管理システムで出張を予約する前に、従業員は出張の許可を要求します。従業員のマネージャーまたは指定された出張承認者は、出張先の COVID-19 ケースデータとサイト安全評価に基づいて、出張要求を承認または却下できます。

従業員の出張要求が承認されたら、従業員が出張前と出張中に送信する日次健康検証を使用して、健康状態を監視します。出張期間中に潜在的な暴露を追跡するため、従業員は日次連絡ログを記録することもできます。

他の セーフワークプレイススイート アプリケーションとの併用

従業員出張時安全管理 は ServiceNow® セーフワークプレイススイート アプリケーションスイートの一部です。

- Employee Readiness Surveys アプリケーションを使用してアンケートへの記入を求め、ユーザーが職場に復帰する準備ができているかどうかを評価します。
- ユーザーがワークスペースに入る前に、従業員健康診断アプリケーションを使って社員をチェックし、体温の確認や PPE など、ユーザーが入室要件を満たしていることを確認します。
- ワークプレイスコア の探究 アプリケーションを使用して、クリーンでソーシャルディスタンスを確保したワークスペースをビルドして維持することで、ユーザーの復帰に備えることができます。
- ワークプレース PPE インベントリ管理アプリケーションを使用して、人員用の安全装置のインベントリを管理できます。
- 接触者追跡アプリケーションを使用して、バッジスキャン、Wi-Fi アクセスログ、日常の連絡先ログなどのデータを使用することで、ユーザーが職場復帰する準備状況を評価し、潜在的なユーザーのインタラクションの識別に役立てます。

どの セーフワークプレイススイート アプリケーションも ServiceNow Store で入手可能です。

連邦政府のお客様向け セーフワークプレイススイート

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の セーフワークプレイススイート アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで セーフワークプレイススイート アプリケー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ションを使用するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	「」を参照してください。 の商用ダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

従業員出張時安全管理 のインストール

admin ロールを持っている場合は、従業員出張時安全管理 をインストールできます。

始める前に

従業員出張時安全管理 には以下のアプリケーションが必要です。

- ServiceNow® 従業員レディネスコア
- ServiceNow® COVID-19 グローバルヘルスデータセット

ServiceNow® 従業員健康診断 および ServiceNow® エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションをインストールして、出張前および出張中に従業員に日次健康検証をしてもらうこともできます。

ServiceNow® 接触者追跡 および エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションをインストールして、出張中に従業員に日次接触者ログを記録してもらうこともできます。

必要なロール：admin

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	「」を参照してください。 の商用ダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

セーフワークプレイススイート に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エマージェンシーアウトリーチ (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- 従業員レディネスサーベイ (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- 接触者追跡 (sn_imt_tracing)
- エマージェンシーセルフレポート (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 安全衛生テスト (sn_imt_health_test)
- ワクチン接種ステータス (sn_imt_vaccine)

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 従業員出張時安全管理を検索します。
3. [インストール] をクリックします。

   [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスが開きます。
4. [アクティブ化] をクリックします。

従業員出張時安全管理 とともにインストールされるコンポーネント

ユーザーロール、テーブルなどを含む、いくつかのタイプのコンポーネントが 従業員出張時安全管理 とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
従業員出張時安全管理アドミン [sn_imt_travel.admin]	従業員出張時安全管理 プロパティを設定するために必要なロール。	sn_imt_travel.approver
出張承認者 [sn_imt_travel.approver]	すべての従業員の出張要求を表示および承認するために必要なロール。このロールは、出張承認者グループに割り当てられます。	approver_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	注: マネージャーには、監督する従業員の出張を承認するための approver_user ロールが割り当てられている必要があります。マネージャーには、すべての従業員の出張要求を表示して承認することができる場合を除き、sn_imt_travel.approver 承認者ロールを割り当てないでください。	

インストールされるテーブル

テーブル	説明
従業員出張時安全管理要求 [sn_imt_travel_request]	すべての従業員の出張要求リスト。

従業員出張時安全管理 の構成

すべての構成タスクを完了し、会社の出張通知と承認が正しく設定されるようにします。

出張承認者の設定

マネージャーまたは指定された出張承認者が従業員の出張を承認できるように、ユーザーグループとロールを設定します。

マネージャーの承認または指定された承認者の設定は、従業員出張時安全管理 アプリケーションに必要な構成手順です。

マネージャー承認

マネージャーによる出張承認を設定するには、すべてのマネージャーに approver_user ロールを割り当てます。このロールを使用すると、マネージャーは直接監督する従業員の出張要求を表示して承認することができます。

指定された承認者

指定された出張承認者を設定するには、ユーザーを出張承認者グループに追加します。このグループのメンバーは、すべての従業員の出張要求を表示して承認することができます。そのマネージャーがすべての従業員の出張要求を表示して承認することが適当でない場合には、そのマネージャーを出張承認者グループに追加しないでください。

デフォルトでは、出張要求は、従業員のマネージャーと出張承認者グループのメンバーの両方によって承認される必要があります。従業員のマネージャーが ServiceNow インスタンスにリストされていない場合、 または出張承認者グループにユーザーがいない場合は、1 つの承認で出張要求を承認することができます。従業員のマネージャーが ServiceNow インスタンスにリストされておらず、そして出張承認者グループにユーザーがいない場合は、従業員の出張要求は自動的に却下されます。デフォルトの承認設定を変更する方法については、「出張承認フローの変更」を参照してください。

従業員出張時安全管理 プロパティの設定

従業員出張時安全管理 プロパティを設定し、サイトの安全性検証メール、従業員連絡ログ、および従業員の健康検証が会社の要件に従って管理されるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_imt_travel.admin

このタスクについて
従業員出張時安全管理 プロパティの設定は、従業員出張時安全管理 アプリケーションに必要な構成手順です。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員出張時安全管理 > プロパティ.
2. 以下のプロパティ値を設定します。

従業員出張時安全管理プロパティ

プロパティ	説明
会社の出張管理システムの名前。 [sn_imt_travel.travel.management.system.name]	会社の出張管理システムの名前。このプロパティは、出 た従業員に出張管理システムへのリンクを提供するため す。
会社の出張管理システムの URL。 [sn_imt_travel.travel.management.system.url]	会社の出張管理システムの URL。このプロパティは、出 た従業員に出張管理システムへのリンクを提供するため す。
サイトの安全性とポリシーのコンプライアンスを確認するように依頼するメールを出張連絡先に送信します。 [sn_imt_travel email_site_verification]	有効にすると、従業員が出張要求で入力した主要連絡先 信され、サイトの安全性とポリシーのコンプライアンス す。連絡先がメールに応答するまでは、マネージャーま 者は出張要求を承認できません。
肯定的な応答のカンマ区切りリスト。 [sn_imt_travel.affirmative_email_responses]	サイト検証メールに対して [はい] の応答として受け入れ 定義します。
承認待ちの要求について、出張要求承認者にメールのリマインダーを送信できるようになります。 [sn_imt_travel.enable_approval_email_reminders]	有効にすると、承認または却下されていない出張要求に 承認者とマネージャーにメールのリマインダーが送信さ
出張要求承認者にリマインダーを送信するまでに待機する時間 (時間)。デフォルトは 48 です。 [sn_imt_travel.approval_email_reminder_period]	出張承認者とマネージャーに送信されるメールのリマイ ダーの頻度を設定します。たとえば、このプロパティが に設定されている場合、出張承認者とマネージャーは、 張要求が送信されてから承認または却下されるまで、48 時間ごとにリマインダーを受信します。このプロパティ は、*sn_imt_travel.enable_approval_email_re* パティを有効化する必要があります。
出張関連の健康検証について、該当する従業員へのアウトリーチを可能にします [sn_imt_travel.daily.health.verification.outreach.flag]	有効にすると、出張が承認された従業員は、健康検証を 了するための通知を受信します。通知の頻度を設定する は、*sn_imt_travel.health.verification.run.* ティの値を選択します。従業員の健康検証の詳細につい 員健康診断」を参照してください。
要求者へ健康の検証が送信されるのは 1 回のみか毎日かを選択してください。 [sn_imt_travel.health.verification.run.type]	出張が承認された従業員に送信される健康検証通知の頻 す。出張前および出張中に毎日通知を送信するには、[毎 **Daily)]** を選択します。出張要求が承認された後に 1 回 には、**[1** 回送信 **(Send Once)]** を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	健康検証通知 は、*sn_imt_travel.daily.health.verificatio* プロパティが有効になっている場合にのみ送信されます 注: 出張要求前に毎日の健康検証に既に登録されている 変更はありません。これらのユーザーは、追加の通 ず、出張の完了後も登録されたままです。
数時間後に健康検証が完了しない場合は出張要求をキャンセルします。 [sn_imt_travel.allow.cancellation]	有効にすると、従業員が期限までに健康検証を完了して 合、出張要求はキャンセルされます。このプロパティを は、*sn_imt_travel.daily.health.verificatio* プロパティも有効化する必要があります。
要求を自動的にキャンセルする時間数を入力してください。 [sn_imt_travel cancellation_duration]	従業員が健康検証を完了するための期限を設定します。 ティは、*sn_imt_travel.allow.cancellation* プ 化する必要があります。
日々の出張連絡先について、出張中の従業員へのアウトリーチを可能にします。 [sn_imt_travel.daily.contact.log.outreach.flag]	有効にすると、従業員は内部出張中に日次連絡ログを完 めの通知を受信します。連絡ログ通知は、外部出張には ません。連絡ログ通知を受信するには、従業員に sn_im dailylog_user ロールが割り当てられている必要があり ロパティには、 接触者追跡 および エマージェンシーア プリケーションが必要です。連絡ログの詳細については 跡」を参照してください。 注: 出張前に日次連絡ログに既に登録されている従業員 ありません。これらのユーザーは、追加の通知を受 の完了後も登録されたままです。

3. [保存] をクリックします。

出張承認フローの変更

出張承認フローを変更して、デフォルトの出張承認設定を変更します。

始める前に

必要なロール：flow_designer

このタスクについて

出張承認フローの変更は、従業員出張時安全管理 アプリケーションのオプションの構成手順です。出張承認フローの使用準備が整いましたが、会社の要件を満たすように変更することも可能です。

フローを変更する場合は、元のフローを非アクティブにして、コピーを作成してください。新しいフローに必要な変更を加えて、有効にします。コピーを変更すると、ServiceNow インスタンスをアップグレードする必要がある場合に簡単です。

手順

1. 移動先 すべて > フローデザイナー > デザイナー.
2. [フロー] セクションで、[出張承認フロー **(Travel Approval Flow)]** をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [非アクティブ化 **(Deactivate)**] をクリックし、[**OK**] をクリックして確定します。
4. 右上隅にある [その他のアクション (More actions)] アイコン (⋯) をクリックして、[フローのコピー **(Copy flow)**] をクリックします。
5. 新しいフローの名前を入力します。
6. [アプリケーション] フィールドで、[従業員出張時安全管理] を選択します。
7. [コピー] をクリックします。
8. 新しいフローに必要に応じて変更を加えます。
   たとえば、従業員のマネージャーが ServiceNow インスタンスにリストされていて、出張承認者グループにもユーザーがいる場合、デフォルトでは、マネージャーと出張承認者の両方が要求を承認する必要があります。この設定は、フローのアクション 8.1 で定義されています。このアクションを変更して、マネージャーまたは出張承認者のいずれかからのみ承認を必要とするように設定できます。この変更を行うには、承認する AND 条件を OR 条件に置き換える必要があります。
9. フローの変更が完了したら、[有効化] をクリックし、**[OK]** をクリックして確認します。

通知メールのカスタマイズ

従業員、マネージャー、出張承認者、および従業員の出張連絡先に送信される通知メールを変更し、会社の通知をカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
通知メールを変更することは、従業員出張時安全管理 アプリケーションに必要な構成手順です。デフォルトでは、通知は ServiceNow　バナーとプレースホルダ署名、Workplace, Co を使用します。会社名とロゴを使用するように通知を更新します。

従業員出張時安全管理 アプリケーションは、次の通知を使用します。

通知	説明
サイト検証要求	従業員が出張要求で入力した主要連絡先にこのメールが送信され、サイトの安全性とポリシーのコンプライアンスが確認されます。デフォルトでは、このメールは連絡先に次のポリシーの確認を要求します。 • サイトですべての従業員と訪問者の症状を検査します。 • すべての従業員および訪問者には、マスクなどの個人用保護具の着用が義務付けられています。 • すべての従業員と訪問者は、ソーシャルディスタンス確保のためのルールに従う必要があります。 このメールは、 *sn_imt_travel.email_site_verification* プロパティが有効になっている場合にのみ送信されます。
従業員出張時安全管理承認者要求	このメールは、従業員のマネージャーと出張承認者グループのすべてのメンバーに送信され、出張要求を承認または却下するように求めます。
従業員出張時安全管理要求リマインダー	このメールは、処理待ちの出張要求を承認または却下するためのリマインダーとして、マネージャーおよび旅行承認者に送信されます。 このメールは、 *sn_imt_travel.enable_approval_email_reminders* プロパティが有効になっている場合にのみ送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知	説明
出張要求の承認	このメールは、出張要求が承認された場合に、従業員に送信されます。このメールには、会社の出張管理システムへのリンクが含まれています。
出張要求の却下	このメールは、出張要求が却下された場合に、従業員に送信されます。
出張関連の連絡先	このメールは、従業員に日次連絡ログの記入を要求します。このメールは、出張中に毎日従業員に送信されます。 このメールは、 *sn_imt_travel.daily.contact.log.outreach.flag* プロパティが有効になっている場合にのみ送信されます。
出張関連の健康検証	このメールは、従業員に日次健康検証の記入を要求します。このメールは、出張要求が承認されると、出張中に毎日従業員に送信されます。 このメールは、 *sn_imt_travel.daily.health.verification.outreach.flag* プロパティが有効になっている場合にのみ送信されます。
出張要求の取り消し	このメールは、期限までに健康検証を完了していない場合に、従業員に送信されます。 このメールは、 *sn_imt_travel.allow.cancellation* プロパティが有効になっている場合にのみ送信されます。

注:
従業員出張時安全管理承認者要求以外のすべての通知は、従業員のユーザープロファイルで選択されている言語に翻訳されます。従業員出張時安全管理承認者要求は、マネージャーまたは出張承認者のユーザープロファイルで選択されている言語に翻訳されます。ユーザーの言語が選択されていない場合、通知はインスタンスのデフォルト言語に翻訳されます。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. 更新する通知をクリックします。
3. デフォルト通知を表示するには、[通知のプレビュー **(Preview Notification)**] をクリックします。
4. [内容 **(What it will contain)**] フォームセクションに移動します。
5. [メッセージ **HTML**] フィールドで、[画像を挿入/編集 **(Insert/edit image)**] をクリックし、バナー画像を選択します。

   ヒント:
   メールの上部に表示されるように、画像をメールスクリプトの前に追加する必要があります。

   ServiceNow インスタンスにメールバナー画像がまだ存在しない場合は、使用する画像をアップロードできます。手順については、「1 つ以上の画像をアップロード」を参照してください。
6. [通知スクリプトを表示 **(Show Notification Scripts)**] 関連リンクをクリックします。
7. [スクリプト] フィールドで、`template.print(util.getEmailCompanyLogo());` のコードで、デフォルトの ServiceNow® バナーがメールに追加されます。
   このコード行をコメントアウトまたは削除して、ServiceNow® バナーを削除します。
8. [スクリプト] フィールドで、 `Workplace, Co` のすべての参照を貴社の会社名と置き換えます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. オプション: メール通知に他の変更を加えたい場合は、必要に応じて [スクリプト] フィールドを更新してください。
   gs.getMessage または gs.getMessageLang へのコールで使用されるテキストを変更する場合には、メッセージテーブル [sys_ui_message] にカスタムテキストの翻訳を指定する必要があります。詳細については、「メッセージテーブル」を参照してください。
10. [更新] をクリックします。
11. 通知レコードに戻り、[通知のプレビュー **(Preview Notification)**] をクリックして変更を確認してください。

出張権限を要求

出張管理システムで出張を予約する前に、出張の許可を要求します。マネージャーまたは出張承認者は、COVID-19 などの感染症ケースデータと出張先のサイト安全評価に基づいて、要求を承認または却下できます。

出張要求

出張許可を要求するには、次の手順に従います。

1. サービスポータルまたは従業員サービスセンター (ESC) から、出張許可を要求します。
2. メールがマネージャーに送信され、マネージャーがその要求を承認または却下します。メールには出張要求へのリンクが含まれます。
3. 承認後、[従業員出張時安全管理要求] フォームの [追加コメント] フィールドが、出張先と、その場所の過去 14 日間の COVID-19 ケース数の詳細情報で更新されます。
4. 出張要求者は、サービスポータルの [カタログ] タブか [何かを要求 **(Request Something)**] タブで出張を要求できます。
5. 出張要求者は、ESC の [カタログ] タブで出張を要求できます。
6. 出張要求者は、サービスポータルまたは ESC の [要求] タブで、要求のステータスを確認できます。
7. マネージャーまたは承認チームメンバーは、[従業員出張時安全管理] フォームから従業員の出張要求を表示できます。

出張要求の作成

出張管理システムで出張を予約する前に、次の手順に従って出張許可を要求します。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > 従業員出張時安全管理 > 出張を要求.

   注:
   Now Mobileアプリで出張要求を作成するには、 健全性 > 次の安全慣行に従ってください > 出張許可を要求.

2. フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出張権限を要求

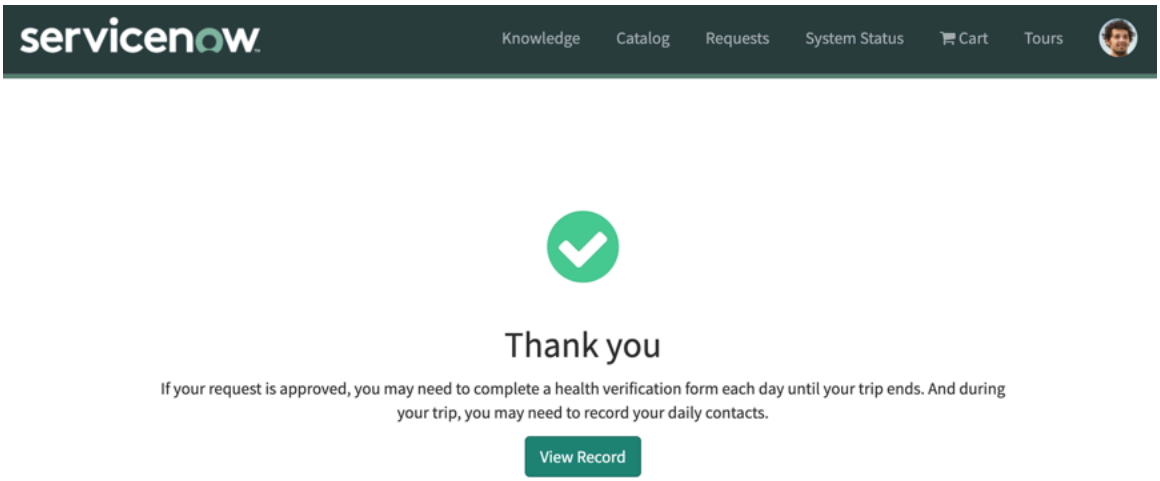
フィールド	説明
出張タイプ	出張のタイプ。会社内の場所に出張する場合は、[内部 **(Internal)**] を選択します。それ以外の場合は、[外部 **(External)**] を選択します。
ロケーション	出張先の会社の場所。このフィールドは、[出張タイプ] フィールドで [内部 **(Internal)**] が選択された場合にのみ表示されます。
出張エリア	出張先の国、都道府県、または郡。このフィールドは、出張先の COVID-19 ケースデータなど、マネージャーおよび出張承認者に感染症の情報を提供するために使用されます。
主連絡先の名前	出張先のホストまたはその他の連絡先の名前。このフィールドは、[出張タイプ] フィールドで [外部 **(External)**] が選択された場合にのみ表示されます。
主連絡先のメール	出張先のホストまたはその他の連絡先のメールアドレス。このフィールドは、[出張タイプ] フィールドで [外部 **(External)**] が選択された場合にのみ表示されます。
会社の主連絡先	出張先のホストまたはその他の連絡先の会社。このフィールドは、[出張タイプ] フィールドで [外部 **(External)**] が選択された場合にのみ表示されます。
出張開始日	出張の開始日。
出張終了日	出張の終了日。
アクセスする理由	出張する理由。
メモ	マネージャーまたは出張承認者に提供する追加のコメント。

3. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出張要求を送信すると、会社がこの機能を有効にしている場合は、出張について主要連絡先にメールが送信される場合があります。このメールは、出張の目的について連絡先に通知し、サイトの安全性とポリシーのコンプライアンスを確認するよう求めます。



次のタスク
出張要求が承認または却下されると、メール通知が届きます。

組織のポリシーによっては、出張前と出張中に日次健康検証を完了する必要がある場合があります。また、出張中に日次連絡ログを完了する必要がある場合もあります。これらのタスクを完了する必要がある場合は、手順が記載されたメールが届きます。日次健康検証メールを受信した場合、症状がない場合は、毎日健康検証を送信してください。健康検証を送信しないと、出張がキャンセルされる可能性があります。

すべての出張要求を表示するには、次に移動します: 従業員出張時安全管理 > 自分の要求.

出張要求の管理

マネージャーまたは出張承認者は、出張要求を承認または却下できます。

出張要求を承認する前に、マネージャーまたは出張承認者にユーザーグループとロールを設定する必要があります。詳細については、「出張承認者の設定」を参照してください。

出張要求を表示する方法は複数あります。

- 要求者のマネージャーと割り当てグループに送信される出張要求の詳細メール。
- 従業員サービスセンター (ESC) のタブ。
- サービスポータルの [自分の承認] タブまたは [要求] タブ。
- [出張要求を表示] リスト。

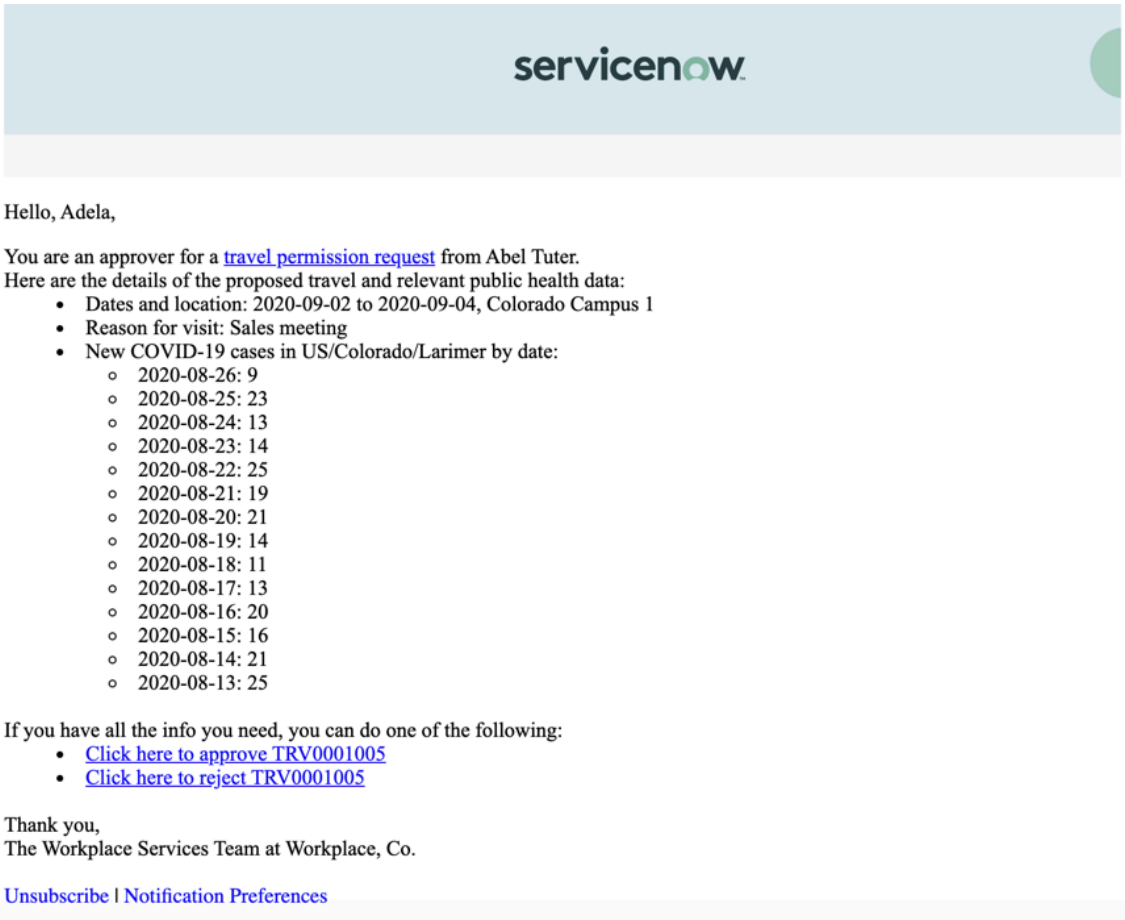
出張要求の承認または却下

マネージャーまたは指定された出張承認者は、従業員の出張要求の承認を担当します。

従業員が出張要求を送信すると、従業員のマネージャーと出張承認者グループのすべてのメンバーに、その出張要求を承認または却下するように求めるメールが送信されます。このメールには、出張先の COVID-19 などの感染症ケースデータが含まれています。`sn_imt_travel.email_site_verification` プロパティが有効になっている場合、このメールにはサイトの安全性検証の結果も含まれています。このメールには、出張要求へのリンクと、要求を承認または却下するための直接リンクが記載されています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出張承認要求のメール



servicenow

Hello, Adela,

You are an approver for a travel permission request from Abel Tuter.
Here are the details of the proposed travel and relevant public health data:

- Dates and location: 2020-09-02 to 2020-09-04, Colorado Campus 1
- Reason for visit: Sales meeting
- New COVID-19 cases in US/Colorado/Larimer by date:
  - 2020-08-26: 9
  - 2020-08-25: 23
  - 2020-08-24: 13
  - 2020-08-23: 14
  - 2020-08-22: 25
  - 2020-08-21: 19
  - 2020-08-20: 21
  - 2020-08-19: 14
  - 2020-08-18: 11
  - 2020-08-17: 13
  - 2020-08-16: 20
  - 2020-08-15: 16
  - 2020-08-14: 21
  - 2020-08-13: 25

If you have all the info you need, you can do one of the following:

- Click here to approve TRV0001005
- Click here to reject TRV0001005

Thank you,
The Workplace Services Team at Workplace, Co.

Unsubscribe | Notification Preferences

マネージャーは、次の場所に移動して、従業員の出張要求を表示することもできます 従業員出張時安全管理 > 自分の従業員要求.

出張承認者グループのユーザーは、次の場所に移動して、すべての従業員の出張要求を表示できます。 従業員出張時安全管理 > 出張要求を表示.

出張要求が承認または却下されると、従業員にメール通知が届きます。

出張要求のキャンセル

会議を仮想的に開催できる場合など、必要に応じて出張要求をキャンセルします。自分、マネージャー、または sn_imt_travel.approver ロールを持つユーザーが出張要求をキャンセルできます。

始める前に

必要なロール：sn_imt_travel.approver または admin

手順

1. [従業員出張時安全管理] に移動し、適切なモジュールを選択します。
2. キャンセルする出張要求を開き、それがキャンセルすべき適切な要求であることを確認します。完了した出張要求をキャンセルすることはできません。
3. [キャンセル] をクリックします。

タスクの結果

要求がキャンセルされたことを示すメール通知が要求者に送信されます。この通知には、出張要求をキャンセルしたユーザーの名前が含まれています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ワクチン接種ステータス

ServiceNow® ワクチン接種ステータス アプリケーションは、HR 部門に、職場でのユーザーのワクチン接種のステータスを追跡する機能を提供します。組織は、ビジネス要件に基づいて、必要に応じて人員計画のワクチン接種データを収集し、職場の準備状況について報告することができます。ユーザーは、職場での安全な復帰に関して組織の衛生安全の要件を満たすために、完了したワクチン接種のドキュメントを提出する権限を与えられています。アドミニストレーターは、職場でのユーザーのワクチン接種のステータスを追跡できます。ステータスの更新は、ユーザーが手動で行うことができます。

他の セーフワークプレイススイート アプリケーションとの併用

ワクチン接種ステータス は ServiceNow® セーフワークプレイススイート アプリケーションスイートの一部です。

- Employee Readiness Surveys アプリケーションを使用してアンケートへの記入を求め、ユーザーが職場に復帰する準備ができているかどうかを評価します。
- ユーザーがワークスペースに入る前に、従業員健康診断アプリケーションを使って社員をチェックし、体温の確認や PPE など、ユーザーが入室要件を満たしていることを確認します。
- ワークプレイスコア の探究 アプリケーションを使用して、クリーンでソーシャルディスタンスを確保したワークスペースをビルドして維持することで、ユーザーの復帰に備えることができます。
- ワークプレース PPE インベントリ管理アプリケーションを使用して、人員用の安全装置のインベントリを管理できます。
- 接触者追跡アプリケーションを使用して、バッジスキャン、Wi-Fi アクセスログ、日常の連絡先ログなどのデータを使用することで、ユーザーが職場復帰する準備状況を評価し、潜在的なユーザーのインタラクションの識別に役立てます。

どの セーフワークプレイススイート アプリケーションも ServiceNow Store で入手可能です。

連邦政府のお客様向け セーフワークプレイススイート

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の セーフワークプレイススイート アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで セーフワークプレイススイート アプリケーションを使用するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
	ケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	「」を参照してください。 の商用ダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

ワクチン接種ステータス のインストール

admin ロールを持っている場合は、ワクチン接種ステータス をインストールできます。

始める前に
ワクチン接種ステータス には ServiceNow® 従業員レディネスコア および エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションが必要です。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	「」を参照してください。 の商用ダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

セーフワークプレイススイート に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- エマージェンシーアウトリーチ (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- 従業員レディネスサーベイ (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- 接触者追跡 (sn_imt_tracing)
- エマージェンシーセルフレポート (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 安全衛生テスト (sn_imt_health_test)
- ワクチン接種ステータス (sn_imt_vaccine)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 「ワクチン接種ステータス」を検索します。
3. [インストール] をクリックします。

   [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスが開きます。
4. [アクティブ化] をクリックします。

ワクチン接種ステータス とともにインストールされるコンポーネント

ユーザーロール、テーブルなどを含む、いくつかのタイプのコンポーネントが ワクチン接種ステータス とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ワクチン接種ステータス admin [sn_imt_vaccine.admin]	ワクチン接種ステータス アプリケーション固有のアドミン。安全衛生テスト で COVID-19 診断テスト結果を承認できます。 **重要:** デフォルトでは、システムアドミニストレーター [admin] ロールに sn_imt_vaccine.admin ロールが含まれています。sn_imt_vaccine.admin ロールを別のユーザーに割り当て直してから、アドミンから削除する必要があります。このプロセスは、アプリケーションへのアクセスを制限することで、機密アプリケーションデータを保護します。	sn_imt_vaccine.profile_reader
ワクチン接種プロファイルリーダー [sn_imt_vaccine.profile_reader]	ワクチン接種プロファイル [sn_imt_vaccine_vaccine_profile] テーブルへの読み取り専用アクセス。接触者追跡の可視化機能でワクチン接種ステータスを表示するために必要です。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
ワクチン接種プロファイル [sn_imt_vaccine_vaccine_profile]	COVID-19 ワクチンを受けたユーザーを示します。ユー 種 (単回投与ワクチン) または最終投与 (複数回投与ワク 14 日経過するまで、ワクチン接種完了とは見なされませ 注: [新型コロナワクチン接種完了 (COVID-19 vaccine 値は、14 日間のワクチン接種期間が完了するまで **f** 組織は、ワクチンブースターの期日が来たときにユーザー 報告したかどうかに応じて、ワクチンの完了ステータスを す。*[sn_imt_vaccine.enforce_vaccination_com* プロパティが有効で、ブースターの期日が来ている場合、 スターの接種を報告していないユーザーの [新型コロナワ (COVID-19 vaccine compleltel)] 列の値は **false** です。
ワクチン接種反応 [sn_imt_vaccine_vaccine_response]	各ユーザーについて報告されたすべてのワクチン接種ス まれます。ユーザーは、以前に送信したワクチンを [自分 で確認できます。 ワクチンに関する回答とその添付ファイルは、組織のデー 設定された期間保存されます。有効期限前にワクチンに関 れた場合、報告されたステータスと添付ファイルも削除さ 注: ワクチン接種ステータスダッシュボードで使用するた た履歴データはカウントデータのみです。個人を特定 フォルトで取り除かれ、組織のポリシーに基づいて削
ワクチン接種反応の定義 [sn_imt_vaccine_vaccine_response_definition]	タイプ、メーカー、および必要な用量の数を含む、ワクチ フォルトでは、このテーブルにはジェネリック COVID- つか含まれています。ワクチン接種ステータス アドミニ ユーザーが現在利用可能なワクチンを反映するためにレコ 削除できます。
敷地でのワクチンの概要 [sn_imt_vaccine_campus_vaccine_summary]	セーフワークプレイスダッシュボードの [ワクチン接種] COVID-19 グローバルヘルスデータセットによって提供 してマッピングするワクチン接種データを保存します。こ 接種データはワクチン接種応答テーブルからプルされ、こ 時 (00:00) のインスタンス時刻に基づいて毎日作成され
ワクチン免除要求 [sn_imt_vaccine_vaccine_exemption]	ワクチン免除要求、そのステータス、免除タイプ、有効期 タスのリスト。有効期限のないワクチン免除要求は期限切 ワクチン免除要求は、デフォルトでは無効になっています 組織でこの機能が有効になっている場合、マネージャーに 除要求を [自分の従業員の免除] で確認できます。 詳細については、「ワクチン接種ステータスプロパティの ください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
検証サービス [sn_imt_vaccine_validator_service]	送信されたワクチンに関する回答とその添付ファイルを検 される CommonTrust Network などの検証サービスの情
ワクチンに関する回答の添付ファイルタイプ [sn_imt_vaccine_vaccine_response_attachment_type]	提供するアップロードのタイプを指定するためにユーザー ファイルタイプのリスト。たとえば、SMART Health C ルタイプは、検証を実行するときに CommonTrust Net す。
ワクチンコードシステム [sn_imt_vaccine_vaccine_code_system]	ユーザーが送信した投与ワクチンメーカーを確認するため ドで使用される一般的なワクチン接種システムと基準を一
ワクチンコード [sn_imt_vaccine_vaccine_code]	ユーザーのワクチンに関する回答におけるワクチンメーカ に使用される、疾病予防管理センター (CDC) から取得し コード (CVX コードなど) を一覧表示します。コードの完 ては、「COVID-19 Vaccine Related Codes」を参照 注: ワクチン接種ステータス は、ベースシステムの一部 コードを提供しています。

ワクチン接種ステータス プロパティの設定

ユーザーから報告されたワクチン接種ステータスデータのデータ保持期間を定義し、リマインダーメールを管理し、免除を有効化する ワクチン接種ステータス プロパティを設定します。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_imt_vaccine.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワクチン接種ステータス > プロパティ.
2. 以下のプロパティ値を設定します。

プロパティ	説明
ワクチン接種ステータスデータ保存期間 (日数)。 [sn_imt_vaccine.data.retention.period]	ワク [sn_ まで が利 *Vac* され デフ はて ト値 *Ret* 済み につ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
アドミニストレーターが添付ファイルにアクセスできないようにする [sn_imt_vaccine.prevent_admin_access_to_attachments]	ワク のア ます れら は、
最初のリマインダー後のリマインダーの頻度。デフォルトは 1 に設定され、ユーザーが確認するまでユーザーに通知し続けます。 [sn_imt_vaccine.reminder_after_1st_reminder]	ユー 接種 す。 ごと リマ で送 通知 ロー この
2 回目の接種期日のリマインダーが送られるまでの日数 [sn_imt_vaccine.days_before_2nd_dose_due_date]	ワク ルの 目の ドの パテ まで デフ
期限切れリマインダーを断念するまで送信し続ける日数 [sn_imt_vaccine.past_due_reminder_limit]	リマ 接種 報告
ブースター接種のリマインダーを設定します。 [sn_imt_vaccine.send_reminders_for_booster]	ワク るに ブー 報告 るの 長ま シー 終扱
ブースター接種リマインダーの頻度 [sn_imt_vaccine.booster_reminder_frequency]	ユー を受
リマインダーが送られるブースター接種期日前の日数 [sn_imt_vaccine.remind_days_before_booster_due_date]	ユー メー ○ ワ チ 種

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	b 加 ○ フ 日 義 **(I** の
ブースター接種期限切れリマインダーを断念するまで送信し続ける日数 [sn_imt_vaccine.booster_past_due_reminder_limit]	リマ ブー
ブースター接種をしていないユーザーに対して、[ワクチン接種完了 (vaccine completed)] を「false」に設定します。 [sn_imt_vaccine.enforce_vaccination_complete_for_booster]	ブー 報告 ン接 強制
ブースター接種期日後、[ワクチン接種完了 (vaccine completed)] を「false」に設定する前に待機する日数 [sn_imt_vaccine.set_covid19_completed_to_false_this_many_days_after_booster_due_date]	ブー して を **f**
ワクチンレビュー結果が却下された場合、[コロナワクチン接種完了 (Covid 10 Vaccine Complte)] を「false」にリセットします。 [sn_imt_vaccine.reset_covid_19_vaccine_complete_to_false_if_vaccine_review_outcome_is_rejected]	ワク ワク にし まし では
ワクチン接種ステータスには国ごとに固有のデータ保持ポリシーを使用します。 [sn_imt_vaccine.use_country_特定_data_retention_policy]	ワク を使 と、 れ、 たと 120 国こ は、 ティ てい
マネージャーがワクチン反応レコードを更新できるようにする [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records]	直属 をマ す。 [sn_ れま す。
マネージャーがワクチン免除要求を更新できるようにする [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records]	直属 マネ す。 [sn_ れま す。
ワクチン免除を許可します。	ユー この

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
[sn_imt_vaccine.allow_vaccine_exemptions]	ルの ステ では
新たに承認されたワクチン免除には有効期限が設定されます。 [sn_imt_vaccine.new_vaccine_exemptions_temporary]	ワク ティ にな
ワクチン免除の有効期限が「はい」に設定されている場合の一時免除の日数 [sn_imt_vaccine.temporary_exemption_days_until_expire]	ワク 定さ
ユーザーがワクチン反応作業メモを参照できるようにする [sn_imt_vaccine.allow_users_to_see_vaccine_response_work_notes]	ワク ザー ます
ユーザーがワクチン免除作業メモを参照できるようにする [sn_imt_vaccine.allow_users_to_see_vaccine_exemption_work_notes]	ワク 表示 この
検証エンジンの承認によるワクチンレビュー結果レコードの更新を許可する [sn_imt_vaccine.allow_automated_response_approval]	Con チン 結果 す。 した 信さ 検証 ○ 姓 ○ 受 ○ ワ な この チン いて して
Azure フォーム認識機能の信頼度しきい値、0 ～ 1 の小数 [sn_imt_vaccine.azure_form_recognizer_confidence_threshold]	組織 クチ は、 チン 値を い値

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	また [*sn* プロ よて 有効 詳細 ワク い。

3. [保存] をクリックします。

ワクチンに関する回答のレビューの自動化

サードパーティの検証サービスと統合してワークフローを有効にすることで、組織は ワクチン接種ステータス を使用してワクチンに関する回答を自動的に検証およびレビューできます。

組織は、ワクチンに関する回答を一括で検証または承認するために必要な労力を減らすこともできます。ワクチンレビューで使用される添付ファイルを自動的に検証することも、レビュープロセス全体を自動化することもできます。

ワクチンに関する回答の検証

検証システムは ワクチン接種ステータス と連携して、ユーザーのワクチンに関する回答の添付ファイルをレビューします。最初に、ユーザーは SMART Health Card などのサポートされている添付ファイルタイプを添付し、ワクチンに関する回答を送信します。検証サービス API と ワクチン接種ステータス フローは添付ファイルからの情報を分析し、次の項目に一致するかどうかを確認します。

- 姓と名
- 受信日
- ワクチンのメーカーを確認するワクチンコード (CVX など)

ワクチンに関する回答を送信する方法の詳細については、「組織へのワクチン接種ステータスの報告」を参照してください。

検証プロセスでは、ワクチンに関する回答レコードに検証プロセスに関する作業メモが作成され、レビューが完了したかどうか、および完了していない場合はその理由が通知されます。レビューされた各添付ファイルの詳細を示す、ユーザーのワクチンに関する回答レコードを表示することもできます。

注:
作業メモは包括的でない場合もあります。検証できなかった場合は、さらに調査して、他の情報に不一致がないことも確認できます。

検証が完了したら、ワクチンに関する回答レコードをレビューして、回答を承認または拒否できます。ワクチンに関する回答を手動でレビューしたり、検証サービスが機能しているかどうかを確認したりする方法の詳細については、「ユーザーに対する報告されたワクチン接種ステータスの確認」を参照してください。

検証プロセスを自動化するには、次の手順を実行する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 任意の検証サービスと統合するための認証情報を取得します。
- 検証サービスの接続および資格情報エイリアスを作成します。詳細については、「接続および資格情報エイリアスの作成」を参照してください。
- 検証サービスのレコードを作成します。
- SMART Health Card など、ワクチンコードを読み取ることができる添付ファイルタイプのレコードを作成します。
- 検証サービスのサブフローを作成します。(ワクチンに関する回答の添付ファイルを検証するサンプルテンプレートを利用できます)。
- ワクチンコードの読み取りと、送信データの検証に使用するワクチンコードシステムを設定します。一部のシステムは ワクチン接種ステータス に含まれています。サポートされているシステムの詳細については、検証サービスを参照してください。
- ワクチンコードシステムで使用されるワクチンコードのリストを構成します。一般的にサポートされている一部のコードは、ワクチン接種ステータス に含まれています。

  注:
  その他の一般的にサポートされているコードは、疾病予防管理センター (CDC) から提供されます。詳細については、「COVID-19 Vaccine Related Codes」を参照してください。

- ワクチンに関する回答の自動検証フローをアクティブ化して、ワクチンに関する回答のレビューのステータスを更新します。

ワクチンに関する回答のレビューの自動化

ワクチン接種ステータス は、有効なドキュメントとサポートされているワクチンコードに基づいて、ワクチンに関する回答を自動的に承認できます。承認されていない回答は、ワクチン接種ステータス アドミニストレーターまたはマネージャーが (有効な場合に) 手動でレビューできるように [未レビュー] ステータスのままになります。

レビューの自動化を有効にするには、次の手順を実行する必要があります。

- ワクチンに関する回答を自動的に検証するように ワクチン接種ステータス を構成します。
- *Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records* プロパティを有効にします。

ワクチンに関する回答のレビューを自動化する方法の詳細については、「ワクチンに関する回答の自動レビュー」を参照してください。

提供されるサービスと統合

ワクチン接種ステータス で提供される検証サービス

検証サービス	統合の詳細
CommonTrust Network	CommonTrust Network は、ワクチン接種ステータス でサポートされている統合および検証サービスです。CommonTrust Network の統合プロセスを簡素化するために、次の項目が ワクチン接種ステータス によって提供およびサポートされています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワクチン接種ステータス で提供される検証サービス (続く)

検証サービス	統合の詳細
	• 既存のサブフローである CommonTrust Network：SMART Health Card の検証 • CVX ワクチンコードと SMART Health Card ワクチン接種システムのレコード • SMART Health Card は添付ファイルタイプとして利用でき、CommonTrust Network 検証サービスにリンクされています 組織が CommonTrust Network レコードで提供する認証情報を取得する必要があります。SMART Health Card の詳細については、「SMART Health Cards: Vaccination & Testing Implementation Guide」を参照してください。 ワクチンに関する回答のレビューを自動化する場合は、「ワクチンに関する回答の自動レビュー」を参照してください。
Azure Form Recognizer サービス	ワクチン接種ステータス は Azure Form Recognizer と統合が可能です。この統合によって、Azure Form Recognizer サービスを代替のワクチン検証サービスとして機能させることができます。Azure Form Recognizer サービスは、CDC ワクチン接種カードを読み取り、トレーニング済みの機械学習 (ML) サービスまたはモデルを利用して、ワクチンに関する回答を送信するユーザーとの一致があるかどうかを判断します。 これらフィールドはそれぞれ Azure Form Recognizer サービスが提供する信頼スコアを生成するため、有効性は姓と名で判断されます。このスコアは、ワクチン接種ステータス で設定された信頼度しきい値と比較されます。 詳細については、「Azure Form Recognizer サービスによるワクチンに関する回答レビューの自動化」を参照してください。 Azure Form Recognizer サービスを使用するように ワクチン接種ステータス を設定するには、「ワクチンに関する回答の自動レビューのための AzureForm Recognizer の統合の設定」を参照してください。

ワクチンに関する回答の自動検証

サポートされている添付ファイルの情報を使用してワクチンに関する回答を検証サービスで自動的に検証できるように、ワクチン接種ステータス を構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
次の操作を実行して、検証サービスと統合します。

- 検証サービスの認証情報を取得します。
- 接続および資格情報エイリアスを作成します。詳細については、「接続および資格情報エイリアスの作成」を参照してください。

組織が CommonTrust Network などの既にサポートされている統合を使用している場合は、組織の認証情報を検証サービスレコードに追加するだけで済みます。

必要なロール：admin

手順

1. 検証サービスを構成します。

   a. 移動先 ワクチン接種ステータス > 検証サービス.

   b. 既存の検証サービスを選択するか、または新しいサービスを作成する場合は [新規] をクリックします。
   CommonTrust Network など、既にサポートされている統合を選択する場合は、接続エイリアスを入力し、検証サービスのフォームが適切であることを確認する必要があります。

   c. フォームのフィールドに入力します。

検証サービスフォーム

フィールド	アクション
名前	検証サービスの名前。
接続エイリアス	検証サービスの接続エイリアス。接続エイリアスの作成の詳細については、「接続および資格情報エイリアスの作成」を参照してください。
検証サブフロー	送信された添付ファイルが有効かどうかを確認するために使用されるサブフロー。デフォルトでテンプレートフローが提供されていますが、フローを作成してこのフィールドに追加することもできます。フロー作成の詳細については、「フローを作成する」を参照してください。 独自のサブフローを作成する場合は、テンプレートサブフローと同じ入力と出力が必要です。
検証サービスの初期ステータス	レビューが完了する前に検証サービスが開始される際の初期ステータス ([準備完了] など)。前処理ステップがない限り、推奨されるステータスは [準備完了] です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	アクション
	注: 初期ステータスが [前処理] の場合、組み込みの検証フローで機能するように、リダイレクトページで回答レコード検証サービスのステータスを [準備完了] に設定する必要があります。
リダイレクトページ	(オプション) ユーザーがワクチン接種を報告した後にリダイレクトされるサービスポータルページへの参照。
有効	サービスをアクティブ化するオプション。
ドメイン	検証サービスに必要なドメイン (**global** など)。

d. [送信] をクリックします。

2. オプション: ワクチンコードの読み取りと、送信データの検証に使用するワクチンコードシステムを設定します。
システムで使用されるワクチンコードは、ワクチン接種ステータス により提供される場合があります。詳細については、検証サービスの要件を参照してください。

a. 移動先 ワクチン接種ステータス > ワクチンコードシステム.

b. **[New** (新規)] を選択します。

c. ワクチンコードシステムの名前を入力します。

d. ワクチンコードシステムの URL を入力します。

e. [送信] を選択します。

3. 検証サービスでサポートされているワクチンに関する回答の添付ファイルタイプを構成します。ユーザーは、ワクチンに関する回答を送信するときにこの添付ファイルタイプを使用する必要があります。

a. 移動先 ワクチン接種ステータス > 添付ファイルタイプ.

b. **[New** (新規)] を選択します。

c. 添付ファイルタイプの名前を入力します。

d. 検証サービスの名前を入力します。

e. **[Active** (アクティブ)] チェックボックスをオンにして、添付ファイルタイプを有効にします。

f. ドメインを **[global]** に設定します。

g. [送信] を選択します。

4. オプション: ワクチンコードシステムとサービスに必要な一般的なワクチンコードを追加します。共通コードは ワクチン接種ステータス により提供されます。追加の共通コードについては「COVID-19 Vaccine Related Codes」を、システムがサポートするコードについてはサードパーティのサービスを参照してください。

a. ワクチン接種ステータス > ワクチンコード.

b. **[New** (新規)] を選択します。

c. [コードシステム] フィールドに、対応するシステムを追加します。

d. [コード] フィールドに、ワクチンに関する情報を識別するために使用するコードを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. 説明を入力します。

f. [送信] を選択します。

5. ワクチンに関する回答の自動検証フローをアクティブ化します。

a. 移動先 プロセス自動化 > フローデザイナー.

b. ワクチンに関する回答の自動検証フローを検索します。

c. フローを選択します。

d. [有効化] を選択します。

タスクの結果

ワクチンに関する回答の自動検証が有効になりしました。ワクチンに関する回答レコードの作業メモは、添付ファイル (つまり回答) が有効かどうかに関する情報で更新されます。この情報を使用して、承認ポータルでワクチンに関する回答を手動でレビューできます。

次のタスク

ワクチンに関する回答レビューを自動化し、検証が成功した場合は [承認済み] に設定されるか、またはステータスを [未レビュー] のままにする (手動レビューが必要) 方法については、「ワクチンに関する回答の自動レビュー」を参照してください。

ワクチンに関する回答の自動レビュー

ワクチン検証の結果を使用してレビューを自動的に承認するように ワクチン接種ステータス を構成します。

始める前に

ワクチンに関する回答を自動的に検証できるようにするには、サードパーティの検証サービスと統合し、ワクチン接種ステータス を有効にする必要があります。

詳細については、「ワクチンに関する回答の自動検証」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

このプロセスは、検証エンジンがワクチンに関する回答を [承認済み] または [未レビュー] (手動レビューが必要) に設定できるように、レビュープロセス全体を自動化します。これらの結果は、ワクチンに関する回答の検証に基づいています。ワクチンに関する回答とその添付ファイルのみを検証する場合は、承認ポータルで手動レビューを続行できます。詳細については、「ワクチンに関する回答の自動検証」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワクチン接種ステータス > プロパティ.
2. *`Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`* プロパティを見つけて [はい] を選択します。
3. [保存] をクリックします。

タスクの結果

組織では、ワクチンに関する回答の自動レビューが有効になっています。検証エンジンは、添付ファイルタイプからの情報に基づいて、ワクチンに関する回答が承認されているかどうか、または手動レビューが必要かどうかを自動的に判断します。

Azure Form Recognizer サービスによるワクチンに関する回答レビューの自動化

Azure Form Recognizer サービスと統合することで、組織は ワクチン接種ステータス を使用してワクチンに関する回答を自動的にレビューおよび検証できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

信頼スコアによるワクチンに関する回答の検証

ワクチン接種ステータス は Azure Form Recognizer サービスと連携して、ワクチンに関する回答を承認したり、さらなるレビューを行うためにフラグを立てたりすることができます。Azure からの独自のトレーニング済み機械学習 (ML) サービスを使用して、疾病予防管理センター (CDC) のワクチン接種カードを読み込むか、ServiceNow プラットフォームから提供されるトレーニング済みモデルを使用してください。独自モデルを使用する場合、比較されるフィールドは検証コードで想定される名前と正確に一致する必要があります。現在は [名] フィールドと [姓] フィールドが該当します。

- Azure Form Recognizer サービスの詳細については、Azure Form Recognizer のドキュメント を参照してください。
- デフォルトで使用される Azure Form Recognizer API の詳細については、「Form Recognizer 2021-09-30-preview 」を参照してください。

Azure Form Recognizer サービスがアップロードされた CDC ワクチン接種カードを読み込むと、各フィールドに信頼スコアが生成されます。信頼スコアは、ワクチン接種ステータス アドミニストレーターが ワクチン接種ステータス に設定した信頼度しきい値と比較されます。検証エンジンでは、信頼度しきい値を使用してユーザーの回答を承認したり、フラグを立てたりして、ワクチンプロファイルを更新します。

- アップロードされたワクチン接種カードが信頼度しきい値を超え、ユーザーのワクチンプロファイルの名前と一致した場合、ワクチンに関する回答が承認されます。
- アップロードされたワクチン接種カードの名前が一致しない場合、ワクチンプロファイルのレビュー結果は要レビュー ([未レビュー]) に更新されます。

検証サービスで使用される検証エンジンの詳細については、次のトピックを参照してください。

- ワクチンに関する回答の自動レビュー
- ワクチン接種ステータス プロパティの設定

統合の詳細

統合プロセスを簡素化するために、次の項目が ワクチン接種ステータス によって提供およびサポートされています。

- 既存のサブフロー、Azure Form Recognizer：ワクチン接種カードの検証
- CDC ワクチン接種カードは添付ファイルタイプとして利用可能で、Azure Form Recognizer の検証サービスにリンクされています。

  注:
  この場合でも、Azure Form Recognizer の接続エイリアスで提供される組織の認証情報を取得する必要があります。

- 統合の設定時に使用できるトレーニング済みモデル

サービスとの統合と自動レビューの有効化の詳細については、「ワクチンに関する回答の自動レビューのための AzureForm Recognizer の統合の設定」を参照してください。

ワクチンに関する回答の自動レビューのための **AzureForm Recognizer** の統合の設定

ワクチン接種ステータス アドミニストレーターは、Azure Form Recognizer サービスと連携してワクチンに関する回答の承認を自動化するように ワクチン接種ステータス を設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
Azure Form Recognizer サービスと統合するには、次を行う必要があります。

- Azure Form Recognizer を使用して接続資格情報を取得する
- 検証目的で組織独自のモデルを使用する場合は、機械学習モデルをトレーニングする

必要なロール：sn_imt_vaccine.admin

このタスクについて
Azure Form Recognizer サービスに接続するための認証情報を追加する場合は、ServiceNow のトレーニング済みモデルまたは組織によって作成されたモデルを使用できます。

- Azure Form Recognizer サービスの詳細については、Azure Form Recognizer のドキュメント を参照してください。
- デフォルトで使用される Azure Form Recognizer API の詳細については、「Form Recognizer 2021-09-30-preview 」を参照してください。

手順

1. *Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records* プロパティを有効にして、ワクチンに関する回答の承認を自動化します。
   a. 移動先 すべて > ワクチン接種ステータス > プロパティ.
   b. *Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records* プロパティを見つけて [はい] を選択します。
2. 疾病予防管理センター (CDC) のワクチン接種カードを検証するために使用する Azure Form Recognizer サービスの信頼度しきい値プロパティを設定します。
   本ステップの値は、送信された CDC ワクチン接種カードがユーザーと一致すると判断するためにサービスが必要とする信頼性レベルです。
   a. 移動先 すべて > ワクチン接種ステータス > プロパティ.
   b. *Azure Form Recognizer confidence threshold, a decimal value between 0 and 1* [sn_imt_vaccine.azure_form_recognizer_confidence_threshold] プロパティに移動します。
   c. ワクチンに関する回答を照合するために必要な信頼度しきい値を表す 10 進数の値を入力します。
   d. [保存] を選択します。
3. 接続資格情報とトレーニング済みモデルを Azure Form Recognizer の検証サービスに追加します。
4. ワクチンに関する回答の自動検証フローをアクティブ化します。
   a. 移動先 すべて > プロセス自動化 > フローデザイナー.
   b. ワクチンに関する回答の自動検証フローを検索します。
   c. フローを選択します。
   d. [アクティブ化] を選択します。

タスクの結果
ユーザーが CDC ワクチン接種カードの添付ファイルをワクチンに関する回答に追加し、添付ファイルのタイプを CDC ワクチン接種カードに設定すると、次のようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Azure Form Recognizer サービスとトレーニング済み機械学習 (ML) モデルによってカードが読み取られる
- 信頼スコアが生成される
- 信頼スコアが設定済みの信頼度しきい値と比較される
- 検証エンジンが姓と名が一致するかどうかに基づいてワクチンレビュー結果を設定する

ワクチン接種ステータス に対する国固有のデータ保持設定の構成

データ保持ポリシーが国固有になるようにワクチンに関する回答のデータ保持設定を構成します。

始める前に

必要なロール：sn_imt_core.admin、sn_imt_health_test.admin、sn_imt_vaccine.admin

このタスクについて

雇用主は、個人データの収集、使用、開示、および保持に関するデータ保護法を含む、適用法に基づく法的義務を遵守する責任を負うものとし、雇用主の特定の要件を満たすために、アプリケーション内で利用可能な機能を有効または無効にする、あるいはカスタマイズするものとします。

[ワクチン接種ステータスデータ保持期間 (日数)] プロパティで、ワクチンに関する回答テーブル [sn_imt_vaccine_vaccine_response] が自動的に削除されるまでにユーザーから報告されたワクチン接種ステータスデータを利用できる日数を設定します。*`Data Retention Job for Vaccination Status`* のスケジュール済みジョブが毎日実行され、指定された保持期間を過ぎたレコードは削除されます。

> **注:**
> ワクチン接種ステータスダッシュボードで使用するために保持される履歴データはカウントデータのみです。個人を特定できる情報はデフォルトで削除されます。有効期限前にワクチンに関する回答が削除された場合、報告されたステータスと添付ファイルも削除されます。

[ワクチン接種ステータスには国ごとに固有のデータ保持ポリシーを使用します] プロパティ [sn_imt_vaccine.use_country_specific_data_retention_policy] を有効にし、従業員の安全衛生状況 のデータ保持モジュールを使用して国レベルでポリシーを定義します。

手順

1. 移動先 すべて > ワクチン接種ステータス > プロパティ.
2. [ワクチン接種ステータスには国ごとに固有のデータ保持ポリシーを使用] プロパティを **true** に設定します。
3. [保存] をクリックします。
4. ワクチン接種ステータス に対する場所についてのポリシーを生成します。
   a. 移動先 従業員の安全衛生状況 > データ保持.
   b. [場所についてのポリシーを生成] をクリックします。
      デフォルトの日数は、[ワクチン接種ステータスデータ保持期間 (日数)] プロパティの値に基づいています。
5. 変更する場所についてのポリシーを開きます。
6. [保存期間 (日数)] フィールドにデータを保持する日数を入力します。
7. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
Data Retention Job for Vaccination Status の日次スケジュール済みジョブが完了するか手動で実行されると、その国のデータ保持ポリシーに基づいて、これらの場所にあるユーザーのデータのレコードが保持または削除されます。

ワクチン接種ステータス に対するプライバシーに関する同意の設定

組織にワクチン接種データを提供しているユーザーに対して、プライバシーに関する同意を設定します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.admin および sn_imt_checkin.checkin_admin

このタスクについて
エマージェンシーアウトリーチ を使用して、プライバシーに関する同意フォームをユーザーに送信します。ワクチン接種ステータスを送信するには、ユーザーがプライバシーに関する同意に合意する必要があります。

手順

1. プライバシー同意テンプレートをカスタマイズします。
   a. 移動先 従業員の安全衛生状況 > プライバシー同意テンプレート をクリックし、[ワクチン投与] をクリックします。
   b. プレースホルダーテキストに組織の名前と連絡先情報を入力します。

      注:
      テーブルやリンクを含めるなど、プライバシー同意テンプレートを HTML でカスタマイズすると、ユーザーに送信されるメールに HTML が正しく表示されます。HTML は、ユーザーが応答を送信するときにプライバシー同意フォームには表示されません。

   c. [更新] をクリックします。
2. ワクチン接種ステータスをレポートするすべてのユーザーに、sn_imt_core.privacy_consent_user ロールを割り当てます。
   このロールでは、ユーザーがプライバシーに関する同意を完了することができます。
3. ワクチン接種ステータスをレポートするすべてのユーザーをユーザー [sys_user] テーブルからセーフワークプレイス 対象者に追加します。
   a. 移動先 エマージェンシーアウトリーチ > セーフワークプレイス対象者 をクリックし、[ワクチン接種プライバシー同意対象者 **(Vaccine Privacy Consent Audience)**] をクリックします。
   b. ユーザーを対象者に追加します。
      ユーザーを対象者に追加する方法の詳細については、『セーフワークプレイス 対象者の追加』を参照してください。
   c. [更新] をクリックします。
4. ユーザーにプライバシーに関する同意を送信するためのアウトリーチを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 エマージェンシーアウトリーチ > アウトリーチを表示 をクリックし、[**Vaccine Privacy Consent Placeholder**] アウトリーチをクリックします。
このアウトリーチは、ワクチン接種プライバシー同意対象者とワクチン接種管理プライバシー同意テンプレートを使用するように事前設定されています。

b. 送信時間のスケジュールなど、必要に応じてアウトリーチを変更してください。
アウトリーチの設定についての詳細な手順については、『緊急事態に対応する通知を送信する』を参照してください。

c. オプション: [コンテンツ構成] タブの [国を使用] オプションをオンにして、場所固有のプライバシーに関する同意を提供するアウトリーチを有効にします。

(Optional) 有効にすると、場所プライバシー構成のプライバシーステートメントテキストが、プライバシー同意テンプレートのテキストよりも優先されます。このテキストは、アウトリーチ、システム通知メール、およびプッシュ通知に使用されます。ユーザーが受け取るテキストを更新する必要がある場合は、場所のプライバシーステートメントを変更する必要があります。

場所のプライバシーステートメント更新の詳細については、「場所に基づくプライバシー構成の生成」を参照してください。

d. [更新] をクリックします。

ワクチン接種ステータス のためのワクチンまたはワクチンブースター接種タイプの設定

ワクチン接種ステータスを報告するために使用できるワクチンまたはワクチンブースター接種タイプを作成または変更します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_vaccine.admin

このタスクについて
ワクチンおよびワクチンブースター接種のレポートには、ワクチン反応定義レコードが必要です。各レコードにはワクチン固有の情報が含まれているため、ユーザーは正しいワクチンタイプによりワクチン接種ステータスを適切に報告できます。たとえば、ワクチンの単回投与または複数回投与のレコードを作成し、投与間の日数を設定できます。これらの設定により、ユーザーがワクチン接種をレポートするときに回答する必要がある質問が決定されます。 ワクチン接種ステータス には、設定を必要としない一般的な COVID-19 ワクチンがいくつか含まれています。

手順

1. 移動先 すべて > ワクチン接種ステータス > ワクチン反応の定義.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

ワクチン接種反応定義のフォーム

フィールド	説明
ワクチンタイプ	ワクチンのタイプ (COVID-19 mRNA ワクチンやワクチンブースターなど)
メーカー	ワクチンメーカーの名前
SMS での分かりやすい名前	SMS メッセージに表示されるワクチンの表示名

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
必要な接種回数	完全なワクチン接種に必要な接種回数
ブースター親ワクチン	ブースターがサポートする親ワクチン (COVID-19 mRNA ワクチン用ブースターなど) **注:** [ブースター親ワクチン] フィールドは、[ワクチンタイプ] を [ブースター] に設定した場合にのみ表示されます。
ブースター接種が必要になるまでの推奨日数	ワクチン接種からブースター接種が必要になるまでの日数このフィールドは、[ワクチンタイプ] が [ブースター] に設定されている場合にのみ表示されます。

4. [送信] をクリックします。

仮想エージェントワクチン接種ステータス の会話

ワクチン接種ステータス では、ユーザーが SMS を介してワクチン接種ステータスを報告できる 仮想エージェント 会話を提供します。

ServiceNow® 仮想エージェント 会話トピックにより、特定の目標を達成するために 仮想エージェント (チャットボット) とユーザーとの対話が定義されます。用意されているワクチン接種会話トピックでは、ユーザーがワクチン接種を受けたかどうか、ワクチン接種の接種日、および接種したワクチン接種の種類を尋ねます。

インストールとセットアップの要件

SMS で 仮想エージェント を使用するには、組織に Twilio アカウントと電話番号が必要です。また、仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot) をインストールし、Twilio の対話型 SMS 統合アプリケーション (sn_va_sms_twilio) を設定する必要があります。詳細については、「Twilio の対話型 SMS 統合の設定」を参照してください。

Rome リリースの セーフワークプレイス アプリケーションを初めてインストールするオンプレミスのお客様は、ワクチン接種ステータス で承認されたスコープ対スコープの呼び出し元アクセス制限 (RCA) レコードを作成するために、スコープ指定された admin ロールが必要です。このクロススコープ指定アクセスは、ワクチン接種ステータス アプリケーションで Twilio の対話型 SMS 統合 が機能するために必要です。

RCA レコードには、次の値が設定されている必要があります。

フィールド	値
ソース スコープ	エマージェンシーアウトリーチ
ソースタイプ	スコープ
ステータス	ワクチン接種ステータス
アプリケーション	ワクチン接種ステータス
ターゲット タイプ	スコープ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

呼び出し元アクセスレコードの作成の詳細については、「アプリケーションスコープ、アプリケーションリソース、およびイベントのアクセスの設定」を参照してください。

構成

ワクチン接種ステータス の SMS メッセージを受信するには、ユーザーレコード [sys_user] に携帯電話番号がリストされている必要があります。携帯電話番号は E.164 形式である必要があります。たとえば、`+18585551212` です。

ユーザーが SMS でワクチン接種ステータスを報告する前に、ワクチン接種ステータス のプライバシーに関する同意を設定する必要があります。手順については、「ワクチン接種ステータス に対するプライバシーに関する同意の設定」を参照してください。

注:
ワクチン接種ステータスを送信するには、ユーザーがプライバシーに関する同意に合意する必要があります。ワクチン接種会話トピックでは、ユーザーがまだ同意を送信していない場合に、SMS でプライバシーに関する同意を完了するように求められます。SMS でプライバシーに関する同意を完了するには、ユーザーがワクチン接種のプライバシーに関する同意アウトリーチに関連付けられた対象者に属している必要があります。

ワクチン接種ステータス では SMS アウトリーチを使用して、SMS で自分のワクチン接種ステータスを報告できることをユーザーに知らせます。アウトリーチでは、ユーザーがワクチン接種 仮想エージェント 会話によるやり取りを開始するために必要な情報を提供します。アウトリーチを設定するには、プレースホルダーのワクチン接種ステータス要求対象者にユーザーを追加します。ユーザーを対象者に追加する方法の詳細については、『セーフワークプレイス 対象者の追加』を参照してください。次に、プレースホルダーのワクチン接種ステータス要求アウトリーチに対象者を追加し、送信時刻のスケジュール設定など、アウトリーチを必要に応じて変更します。

ユーザーは SMS アウトリーチを受信すると、ワクチン接種 仮想エージェント の会話を通じてワクチン接種ステータスを報告できます。ワクチン接種会話トピックは変更せずに使用できますが、組織の要件に合わせてカスタマイズできます。ワクチン接種会話トピックを表示または編集するには、次の場所に移動します コラボレーション > 仮想エージェント > デザイナー. 会話トピックの更新の詳細については、「仮想エージェントデザイナー」を参照してください。

ワクチン接種会話では、ユーザーが受けたワクチン接種のタイプを選択するオプションがあります。これらのオプションは、ワクチン接種反応定義テーブル [sn_imt_vaccine_vaccine_response_definition] から取得されます。ワクチン接種タイプの表示名を設定するには、ワクチン接種反応定義レコードの **[SMS** でのわかりやすい名前] フィールドに名前を入力します。

組織へのワクチン接種ステータスの報告

ワクチン接種の有無と接種日についての情報を組織に提供します。

始める前に
ワクチン接種ステータスを送信する前に、ワクチン接種プライバシーの同意に応答する必要があります。

注:
ワクチンアドミニストレーターはユーザーのワクチン接種ステータスを報告できますが、最初に予防接種プライバシーに関する同意に回答する必要があります。

必要なロール：sn_imt_core.privacy_consent_user

このタスクについて
組織の要件に合わせて、ワクチン接種ステータスを報告できます。入力フォームと一緒に、SMART Health Card、疾病管理予防センター (CDC) のワクチン接種カード、または組織が必要とするその他の形式の証明書など、必要な添付ファイルを含めることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
自動ワクチン検証の場合、組織は SMART Health Card または CDC ワクチン接種カードの添付ファイルタイプに対応するように組織のインスタンスを設定する必要があります。

検証サービスと添付ファイルタイプ

検証サービス	添付ファイルタイプ
CommonTrust Network	SMART Health Card
Azure Form Recognizer サービス	CDC ワクチン接種カード

手順

1. 移動先 すべて > ワクチン接種ステータス > ワクチン接種の報告.

注:
Now Mobileアプリで自分または別のユーザーのワクチン接種ステータスを報告するには、健全性 > 次の安全慣行に従ってください > ワクチン接種を報告.

2. ワクチン接種ステータスを送信するユーザーを決定します。

- ワクチンアドミンの場合は、自分のワクチン接種ステータスを送信するか、または情報を送信する別のユーザーを選択してそのユーザーのワクチン接種ステータスを送信してから、[予防接種を報告] フォームに入力します。
- アドミンでない場合は、[予防接種を報告] フォームに入力します。

3. フォームのフィールドに入力します。

[ワクチン接種の報告 **(Report vaccination)**] フォーム

フィールド	説明
ワクチン投与情報を追加しますか？	入力するワクチン接種情報は次のとおりです。 ○ [はい] を選択すると、ワクチン接種またはブースターに関する情報の送信に必要なフィールドが表示されます。 ○ [いいえ] を選択すると、追加するワクチン接種やブースターがないことが確認されます。 ○ [答えたくない] を選択すると、ワクチン接種またはブースターに関する情報共有を希望しないことが確認されます。
ワクチン接種	接種したワクチンまたはブースターのタイプ。**[COVID-19 2** 回接種不明メーカー **(Covid-19 2 dose unknown manufacturer)]** など、複数回の接種を必要とするワクチンを選択する場合、または異なる複数回のワクチンを送信する場合、[投与の回数を報告しますか？] フィールドで報告する接種回数を選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [ワクチン] フィールドは、[ワクチン接種しましたか？] への回答として [はい] を選択した場合にのみ表示されます。複数回の接種をレポートする場合は、追加の [ワクチン] フィールドが表示されます。
投与の回数を報告しますか?	レポートしている投与回数。 複数回の接種を選択すると、接種ごとに追加の [ワクチン] および [接種日] フィールドが表示されます。たとえば、同一ワクチンの複数回接種、複数ワクチンの接種、ブースターをワクチン接種と一緒に報告できます。
投与日	接種を受けた日付。複数回の接種をレポートする場合は、各接種日またはブースター接種日を追加します (**[2** 回目の接種日]、**[3** 回目の接種日]、または **[4** 回目の接種日])。
添付ファイルタイプ	検証サービスでワクチン接種を自動レビューする必要がある場合に送信する添付ファイルのタイプ。たとえば、組織で有効になっている場合、SMART Health Card または CDC ワクチン接種カードを使用してワクチンに関する回答を自動的に検証できます。 注: [添付ファイルタイプ] は、すべての添付ファイルの必須フィールドではありません。手動によるレビューが必要な画像やその他のドキュメントを送信できます。

4. オプション: [添付ファイルを追加] を選択して、SMART Health Card やサポートドキュメントの画像などの添付ファイルを追加します。

   (Optional) サポートされている形式の詳細については、「ドキュメントビューアー」を参照してください。

   注:
   検証サービスに必要な添付ファイルを追加する場合は、正しい [添付ファイルタイプ] を選択していることを確認してください。

5. [送信] をクリックします。
   - ワクチンアドミンの場合は、空の [予防接種を報告] フォームに戻り、別のワクチン接種の報告を送信します。
   - ユーザーの場合は、[衛生安全のステータス] ページに戻ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
組織によっては、現場復帰前にワクチン接種を受けることを求められる場合があります。すべてのサイトへのエントリ要件の進行状況を確認するには、「あなたの衛生安全ステータスを表示する」を参照してください。

> **注:**
> ユーザーは、ワクチン接種 (単回投与ワクチン) または最終投与 (複数回投与ワクチン) を受けてから 14 日経過するまで、ワクチン接種完了とは見なされません。

組織の要件によっては、ワクチンにワクチンブースター接種が用意されている場合、ブースター接種を報告するまで完全ワクチン接種と見なされないことがあります。

ワクチンに関する回答のレビュー

最近報告された COVID-19 ワクチン接種をレビューする場合、またはレコードに添付ファイルを追加する場合は、以前のワクチンに関する回答にアクセスします。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.privacy_consent_user

手順

1. 移動先 すべて > ワクチン接種ステータス > 自分のワクチン接種.
2. 添付ファイルを追加またはレビューするワクチンに関する回答を選択します。
3. 添付ファイルを追加してレコードを変更するか、レコードをレビューします。
   - ワクチン接種の証明などの添付ファイルを追加する場合は、添付ファイルを追加してから [更新] をクリックします。

     > **注:**
     > 添付ファイルの管理の詳細については、「添付ファイルを管理する」を参照してください。

   - レコードをレビューする場合は、レコードをレビューして [戻る] をクリックし、ワクチンに関する回答のリストに戻ります。

ユーザーに対する報告されたワクチン接種ステータスの確認

ワクチン接種ステータス アドミンまたはマネージャーは、従業員レディネスコア 承認ポータルを使用してユーザーから報告された新型コロナワクチン接種ステータスを確認します。

始める前に
承認ポータルを使用するには、組織で 安全衛生テスト と ワクチン接種ステータス の両方をインストールする必要があります。

- 安全衛生テスト のインストールの詳細については、「安全衛生テスト のインストール」を参照してください 。
- ワクチン接種ステータス のインストールの詳細については、「ワクチン接種ステータス のインストール」を参照してください 。

sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records プロパティをアクティブ化して、すべてのマネージャーが直属の部下の報告されたワクチン接種ステータスを確認できるようにします。このプロパティは、マネージャーに sn_imt_core.approval_portal_manager ロールを割り当て、ワクチンに関する回答のために承認ポータルへのアクセス権を付与します。

必要なロール：sn_imt_vaccine.admin、sn_imt_core.approval_portal_manager、または sn_imt_core.health_and_safety_approver

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
承認ポータルで、ユーザーから報告されたワクチン接種の結果をレビューし、回答を承認または却下することができます。承認は、ワクチンに関する回答とともに送信された添付ファイルなど、ユーザーのワクチン接種証明に基づいて行うことができます。*Reset Covid 19 Vaccine Complete to false if Vaccine Review Outcome is Rejected* プロパティが有効になっている場合、ユーザーの COVID-19 ワクチン接種完了ステータスは、承認対象の回答によって異なります。

注:
マネージャーは直属の部下のワクチンに関する回答のみを確認できます。ワクチンアドミニストレーターと衛生安全承認担当者は、すべてのユーザーの回答を確認できます。

詳細については、「ワクチン接種ステータスプロパティの設定」を参照してください。

ワクチンに関する回答を自動的にレビューする組織は、この機能をサポートするように ワクチン接種ステータス を設定する必要があります。詳細については、「ワクチンに関する回答の自動レビュー」を参照してください。

手順

1. 移動先 従業員の安全衛生状況 > 承認ポータル.
   デフォルトのビューには、レビューが必要なすべての検診、ワクチン投与、および免除要求のレコードが表示されます。
2. オプション: 結果をフィルタリングします。
   - [レコード] フィールドリストからレコードタイプを選択して、表示するレコードタイプを変更します。
   - [ソート] フィールドリストから値を選択して、レコードのソート方法を変更します。
3. ワクチン接種ステータスを確認するユーザーを検索します。
   承認ポータルの検索動作は、検索で始まります。
4. レコードを選択して、ワクチンに関する回答のモーダルと任意の添付ファイルに含まれる情報をレビューします。

ワクチンに関する回答のモーダル

フィールド	説明
メーカー	ワクチンまたはブースター接種のメーカー。
投与日	ワクチンまたはブースターが投与された日付。
ワクチンレビュー日	ワクチンに関する回答がレビューされた日付。
検証者	ワクチンに関する回答の検証担当者。
ワクチンレビュー結果	ワクチンレビューの結果 (承認または却下など)。
検証のステータス	ワクチン接種ステータス で、CommonTrust Network などの検証サービスを使用してワクチン接種を自動的に検証する機能を有効にしている場合、このフィールドはレビューに基づいて入力されます。ステータスが [完了] の場合は、検証が正常に実行されたことを示します。検証の結果は作業メモに含まれます。
作業メモ	追跡目的で含まれている作業メモのログ。

5. オプション: 作業メモのレコードに追加情報を追加し、[保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マネージャーは作業メモを追加する機能を利用できません。

6. 送信されたユーザーのワクチン接種ステータスを承認または却下します。
   - ユーザーのワクチン接種ステータスを承認するには、[承認] をクリックします。
   - ユーザーのワクチン接種ステータスを却下するには、[拒否] をクリックします。

タスクの結果

決定に基づいてレコードが [承認済み] または [拒否] タブに移動され、ユーザーのワクチンに関する回答レコードの [検証者] フィールドが自分の名前で更新されます。組織の構成に基づいて、レビューはユーザーの COVID-19 ワクチン完了ステータスに影響する場合があります。

ワクチン接種ステータス の設定に関する詳細については、「ワクチン接種ステータス プロパティの設定」を参照してください。

ワクチン免除の要求

免除が必要な理由に関する情報とともに、組織からワクチン免除を要求します。

始める前に

ワクチン免除要求を送信するには、組織でワクチン免除を有効にする必要があります。[ワクチン免除を要求] モジュールが表示されない場合、またはワクチン免除要求を送信できない場合は、アドミニストレーターに依頼してこの機能を有効にしてください。

必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > ワクチン接種ステータス > ワクチン免除を要求.

   注:
   Now Mobile アプリでワクチン免除を要求するには、 健全性 > 次の安全慣行に従ってください > ワクチン免除を要求.

2. フォームで、フィールドに入力します。

   [ワクチン免除を要求] フォーム

フィールド	説明
ワクチン免除タイプは何ですか？	要求している免除のタイプ。使用可能な値は、宗教、医療などです。
ワクチン免除要求の詳細	組織の要求に関して役に立つ追加の詳細を入力します。

3. オプション: 関連する添付ファイルをフォームに追加します。
4. [**Submit** (送信)] を選択します。
5. オプション: 次に移動して、ワクチン免除要求のステータスを確認します 健全性 > 次の安全慣行に従ってください > ワクチン免除要求 Now Mobile アプリ。

タスクの結果

ワクチン免除要求が組織に送信され、アドミンまたはマネージャーが確認できるようになります。

ユーザーのワクチン免除要求の確認

ワクチン接種ステータス アドミンまたはマネージャーは、従業員レディネスコア 承認ポータルを使用してユーザーのワクチン免除要求を承認または拒否します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
承認ポータルを使用するには、組織で 安全衛生テスト と ワクチン接種ステータス の両方をインストールする必要があります。

- 安全衛生テスト のインストールの詳細については、「安全衛生テスト のインストール」を参照してください 。
- ワクチン接種ステータス のインストールの詳細については、「ワクチン接種ステータス のインストール」を参照してください 。

sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records プロパティをアクティブ化して、すべてのマネージャーが直属の部下のワクチン免除要求を承認または拒否できるようにします。このプロパティは、マネージャーに sn_imt_core.approval_portal_manager ロールを割り当て、ワクチン免除要求のために承認ポータルへのアクセス権を付与します。

組織でワクチン免除を有効にする必要があります。免除は、ユーザーのワクチンプロファイルの [コロナワクチン接種完了 **(Covid 19 Vaccine Complte)]** ステータスには影響しません。詳細については、「ワクチン接種ステータスプロパティの設定」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_vaccine.admin、sn_imt_core.approval_portal_manager、または sn_imt_core.health_and_safety_approver

このタスクについて
マネージャーは、直属の部下のワクチン免除要求のみを承認または拒否できます。ワクチンアドミニストレーターと衛生安全承認担当者は、すべてのユーザーの要求を承認または拒否できます。

手順

1. 移動先 従業員の安全衛生状況 > 承認ポータル.
   デフォルトのビューには、レビューが必要なすべての検診、ワクチン投与、および免除要求のレコードが表示されます。
2. オプション: 結果をフィルタリングします。
   - [レコード] フィールドリストからレコードタイプを選択して、表示するレコードタイプを変更します。
   - [ソート] フィールドリストから値を選択して、レコードのソート方法を変更します。
3. 免除要求を承認または拒否するユーザーを検索します。
4. オプション: ユーザーの添付ファイルを選択して送信されたドキュメントをレビューします。
5. ワクチン免除モーダルでレビューするレコードを選択します。

ワクチン免除モーダル

フィールド	説明
免除タイプ	要求されている免除のタイプ。
ステータス	免除のステータス。開いている免除のデフォルトステータスは [送信済み]です。
ステータス更新者	ユーザーの要求のステータスを更新したアドミニストレーターまたはマネージャーの名前。
有効期限	免除の有効期限が切れる日付。このフィールドが空白の場合、免除は期限切れになりません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 有効期限が手動で、または組織の構成によって設定されていない場合、免除は期限切れになりません。 このフィールドは、モーダルまたはワクチン免除要求レコードで更新できます。モーダルでこのフィールドを更新する必要がある場合は、有効期限を手動で入力するか、カレンダーから選択します。
詳細	免除要求に関連する詳細。
作業メモ	追跡目的で含まれている作業メモのログ。

6. オプション: 作業メモのレコードに追加情報を追加し、[保存] をクリックします。
   マネージャーは作業メモを追加する機能を利用できません。
7. ユーザーの送信された免除要求を承認または拒否します。
   - ユーザーの免除要求を承認するには、[承認] をクリックします。
   - ユーザーの免除要求を却下するには、[拒否] をクリックします

タスクの結果
レコードは、決定に基づいて [承認済み] または [拒否] タブに移動します。ユーザーのワクチンプロファイルが更新され、ワクチン免除の承認者 (承認された場合) とその有効期限 (該当する場合) が表示されます。

ワクチンプロファイルレコードの表示

ワクチンプロファイルには、ワクチンアドミニストレーターがレビューするワクチン情報 (ユーザーのワクチン接種日、ユーザーがワクチン接種免除の対象者かどうか、最新の COVID-19 テスト結果など) が含まれます。

ワクチンプロファイルレコード

に移動すると、ワクチンプロファイルレコードにアクセスし、ユーザーのブースター接種期日を表示できます すべて > ワクチン接種ステータス > ワクチンプロファイル. 次に、レコードを作成するか、またはレビューする既存レコードを選択できます。

注:
ワクチンプロファイルレコードを表示するには、ワクチンプロファイルリーダーロールまたはワクチン接種ステータス admin ロールが必要です。

プロファイルレコードのフィールドに加えて、メーカーごとの日付や接種日、ユーザーの免除要求のステータスなど、ユーザーに関する追加の詳細をレビューできます。

ワクチンプロファイルレコード

フィールド	説明
COVID-19 ワクチン完了済み	ユーザーが完全にワクチン接種済みと見なされるかどうかを示します。このステータスは、ワクチンのタイプ、組織がさまざまなシステムのプロパティをどのように設定しているか、ブー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ワクチンプロファイルレコード (続く)

フィールド	説明
	スター接種が予定されているかなど、さまざまな要因によって異なります。
ユーザー	ユーザーの名前。
ワクチン免除の承認者	ユーザーに新型コロナワクチン接種の免除を承認したスコープ対象アドミニストレーターまたはマネージャーの名前。
ワクチン免除の有効期限	ワクチン免除が期限切れになる日付。スコープ対象アドミニストレーターまたはマネージャーが設定します。
最新の COVID テスト日	COVID-19 テストがユーザーに対して最後に報告された日。
最新の COVID テスト結果	ユーザーに対して最後に報告された COVID-19 のテスト結果
検証済みの最新の COVID テスト結果	報告された最新の COVID-19 テスト結果がスコープ対象マネージャーまたはアドミニストレーターによって検証されたことを示します。 詳細については、「ユーザーの COVID-19 テスト結果の確認」を参照してください。
ワクチンレビュー結果	ユーザーが最後に報告した COVID-19 ワクチンの結果。このフィールドは、ワクチンが ワクチン接種ステータス アドミン、マネージャー、または検証サービスによってレビューされた場合に更新されます。レビュー結果は、組織のレビュープロセスとシステム構成によって異なります。レビュー済みの場合は、承認または却下されています。 **注:** 検証サービスは、レビューを承認するか、レビュー前と同じステータスのままにすることしかできません。ワクチンに関する回答を検証および承認できなかった場合は、回答を手動でレビューする必要があります。 詳細については、「ユーザーに対する報告されたワクチン接種ステータスの確認」を参照してください。

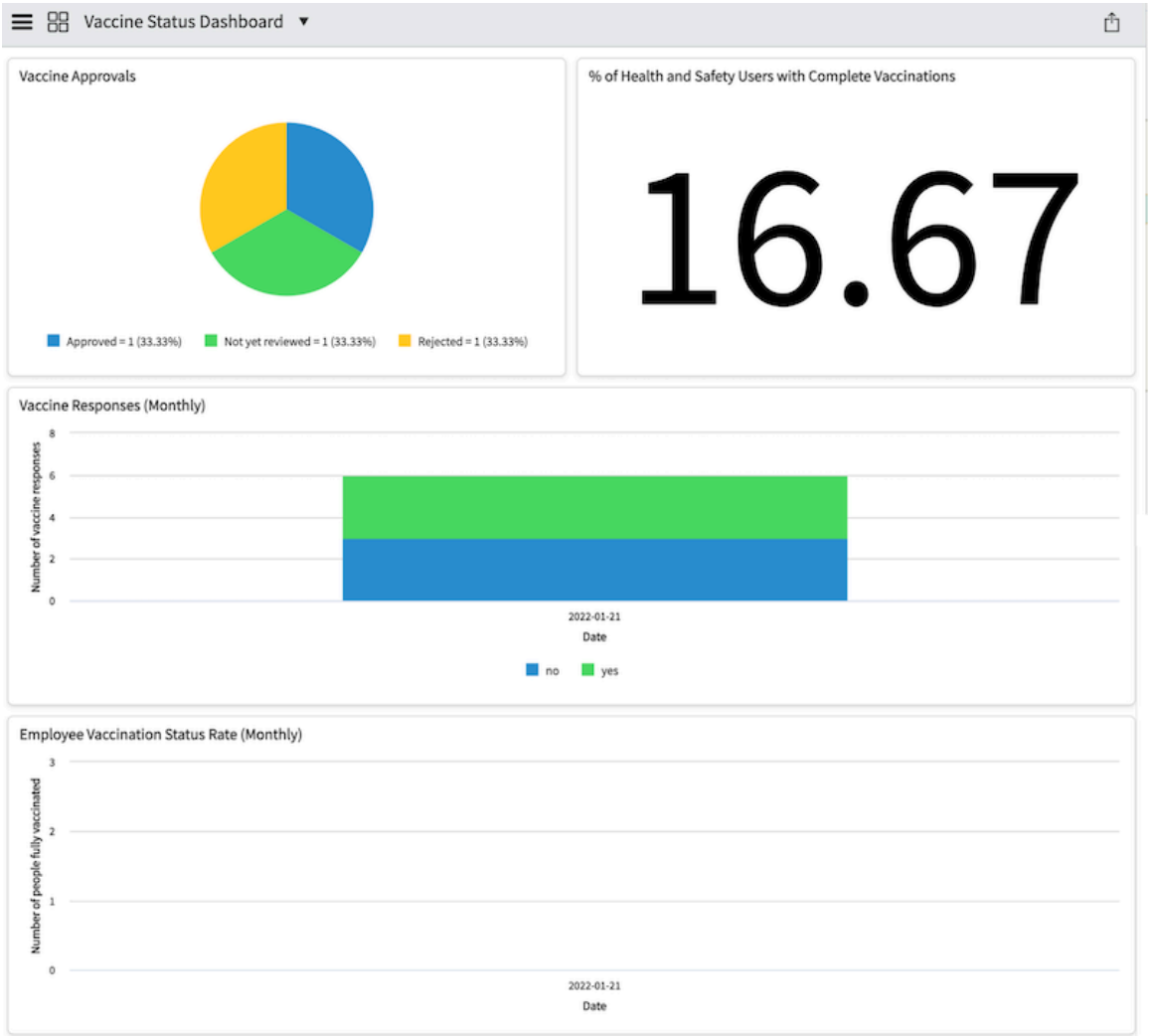
ワクチン接種ステータスダッシュボード

ワクチン接種ステータス ダッシュボードを使用して、組織のワクチン接種ステータスに関する見識が得られるレポートをレビューします。

ワクチン接種ステータスダッシュボードにアクセスするには、次に移動します: セルフサービス > ダッシュボード.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



エンドユーザーと目標

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
ワクチン接種ステータス アドミン：ワクチン接種目標がどの程度達成されているかや、ワクチンに関する回答が組織のユーザーによって報告されているかどうかをレビューします。	sn_imt_vaccine.admin	• レビューされたワクチン承認の数をレビューします。 • ワクチン接種済みの 従業員の安全衛生状況 ユーザーの割合を監視します。 • 組織のワクチンに関する月次の回答数を監視します。 • 組織のワクチンに関する月次の回答率を監視します。
従業員レディネスコア アドミン：従業員の準備状況を判断し、ワクチンを接種済みユーザーの割合や接種していないユーザーの割合など、主要なワクチン評価指標を把握する必要があります。	sn_imt_core.admin	• レビューされたワクチン承認の数をレビューします。 • ワクチン接種済みの 従業員の安全衛生状況 ユーザーの割合を監視します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
		• 組織のワクチンに関する月次の回答数を監視します。 • 組織のワクチンに関する月次の回答率を監視します。

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
ワクチン承認	円グラフブレークダウン	ワクチン承認のタイプ別ブレークダウン： • 承認された、ワクチンに関する回答の数 • レビュー待ちの、ワクチンに関する回答の数 • 却下された、ワクチンに関する回答の数
ワクチン接種を完了した衛生安全ユーザーの割合	単一スコア	ワクチン接種完了とみなされる、組織内の衛生安全ユーザーの割合を表示します。 **注:** ワクチン接種の完了は、組織の構成と、ワクチン接種完了としてカウントされるワクチン接種の数 (投与回数、ブースター) によって異なります。
ワクチンに関する回答数 (月次)	積み重ね式の棒グラフ	受信したワクチンに関する回答の数 (はい) と受信しなかったワクチンに関する回答の数 (いいえ) を月単位で比較します。
従業員のワクチン接種の進度 (月次)	線グラフ	ワクチン接種完了者数を示します。この進度は、ワクチン接種プロファイル COVID-19 完了ステータスが true とマークされている、組織内のユーザーの数によって決まります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
		注: 履歴データコレクションジョブ *Generate vaccine history records* は、レポートチャートを最新の状態にするために毎日実行されます。

セーフワークプレイススイート との統合

ServiceNow セーフワークプレイススイート のデータをサードパーティシステムと統合します。たとえば、従業員健康診断 のデータをバッジリーダーソフトウェアと連携することで、職場のエントリ要件に確実に準拠することができます。

利点

セーフワークプレイススイート との統合：

- 職場のエントリ要件に確実に準拠することができる。
- 複数のシステム間の効率を向上できる。
- 1 つのデータソースを維持することで、システム全体の正確性と安全性を確保できる。

統合

次の方法で セーフワークプレイススイート と統合することができます。

エントリ更新の要求の登録

Webhook を構成することで、各従業員健康診断エントリー要求の結果をサードパーティシステムに送信します。

データを 従業員健康診断 ログに送信

サードパーティシステムから従業員健康診断アプリケーションログテーブルにデータを送信します。このテーブルを使用して、レポートの作成や健全性傾向の監視を行えます。

従業員または訪問者の健康データの取得

GET 要求を送信従業員の安全衛生状況します。データを取得して、従業員または訪問者の現在の健全性ステータスを判定します。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

エントリ更新の要求の登録

Webhook を構成することで、各従業員健康診断エントリー要求の結果をサードパーティシステムに送信します。

始める前に

発信 webhook コールを送信するには、次のプラグインが必要です。

- ServiceNow 統合ハブ ランタイム (com.glide.hub.integration.runtime)
- ワークフロースタジオ アクションステップ - ペイロードビルダー (com.glide.hub.action_step.payload)
- ServiceNow 統合ハブ アクションステップ - REST (com.glide.hub.action_step.rest)

これらのプラグインは、Now Support サービスカタログ 経由で要求する必要があります。手順については、「プラグインの要求」を参照してください。

Webhook を設定すると、従業員または訪問者がエントリを要求するたびに、システムによってサードパーティのエンドポイントに REST 要求が自動的に送信されます。サードパーティシステムのアドミニストレーターと協力して、提供する正しいエンドポイントを決定します。

> **注:**
> Webhook では、要求に認証ヘッダーが含まれていません。要求を認証するためのクエリーパラメーターを含むエンドポイントを提供していることを確認してください。

従業員健康診断 のエントリ要求モジュールの詳細については、「入場のための健康診断を実施」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_core.admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員の安全衛生状況 > 送信 **Webhook**.
2. Webhook [sn_imt_core_webhook] テーブルで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

Webhook フォーム

フィールド	説明
名前	サードパーティエンドポイントの内部識別子。
イベント	登録するイベント。次のオプションが含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 従業員によるエントリ要求：従業員がエントリを要求するたびに更新を送信します。 ○ 訪問者によるエントリ要求：訪問者がエントリを要求するたびに更新を送信します。
エンドポイント	従業員健康診断 のエントリ要求データを送信するエンドポイント。 **注:** Webhook では、要求に認証ヘッダーが含まれていません。要求を認証するためのクエリーパラメーターを含むエンドポイントを提供していることを確認してください。

セキュアなパラメーター	認証トークンなど、安全に処理する必要があるエンドポイントのクエリパラメーター。パラメーターを `?param1=value&param2=othervalue` の形式で指定します。
	ヒント: データの送信先であるサードパーティシステムで安全に生成された認証トークンを提供しない場合は、次のスクリプトを使用して ServiceNow インスタンスでトークンを生成できます。
	`var secureRandom = GlideSecureRandomUtil;`
	`var secret = secureRandom.getSecureRandomString(30);`
	`gs.log(secret);`

有効	レコードをアクティブに設定するオプション。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
従業員健康診断 アプリケーションは、従業員がエントリを要求するたびに、サードパーティのエンドポイントに要求エントリデータを送信します。JSON ペイロードには、次のデータが含まれています。

```
{
  "event": "entry.requested",
  "email": "aileen.mottern@example.com",
  "username": "aileen.mottern",
  "user_id": "a8f98bb0eb32010045e1a5115206fe3a",
  "location": "San Antonio",
  "location_id": "108486c7c611227500b093211aa88dcc",
  "access_granted": false,
  "updated": "2020-07-01 22:19:03"
}
```

プロパティ	説明
イベント	Webhook テーブルで定義されたイベントのタイプ。 データタイプ：文字列
メール	従業員のメールアドレス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	データタイプ：文字列
ユーザー名	Health and Safety ユーザー [sn_imt_core_health_and_safety_user] テーブルからの従業員のユーザー名。 データタイプ：文字列
user_id	Health and Safety ユーザー [sn_imt_core_health_and_safety_user] テーブルからのユーザーレコードの Sys_id。 データタイプ：文字列
location	健康診断の場所です。 データタイプ：文字列
location_id	場所テーブル [cmn_location] の場所レコードの Sys_id です。 データタイプ：文字列
access_granted	健康診断の結果、従業員にアクセス権が付与されたかどうかを示すフラグです。有効な値： • **true**：従業員は健康診断に合格し、アクセス権を付与されました。 • **false**：従業員は健康診断に合格できず、アクセス権は付与されませんでした。 データタイプ：ブーリアン
updated	従業員または訪問者がエントリを要求した日時です。 データタイプ：日付/時間

自動翻訳

データを 従業員健康診断 ログに送信

サードパーティシステムから従業員健康診断アプリケーションログテーブルにデータを送信します。このテーブルを使用して、レポートの作成や健全性傾向の監視を行えます。

始める前に

必要なロール：sn_imt_core.api_logging_user

手順

1. インスタンスのテーブル API に POST 要求を送信します。
   詳細については、「テーブル API」を参照してください。

   a. ログインポートテーブル [sn_imt_core_log_import] を使用してエンドポイントをビルドします。

   Example

   ```
   https://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_log_import
   ```

   b. これらの要求本文のパラメーターを定義することで、ログテーブルにフィールドを設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ソース	ログエントリを作成するサードパーティシステムを識別するための内部名です。
レベル	ユーザーステータス、ログレベル、またはその他の意味のある文字列。たとえば、個人にエントリが許可されたかどうかを示すには、[許可]または[拒否]のいずれかを入力します。
メッセージ	健康診断の説明。たとえば、 体温が高すぎます。
ユーザー	衛生安全ユーザー [sn_imt_core_health_and_safety_user] テーブルの従業員または訪問者のメール。
補足情報	追加情報を提供するデータ。たとえば、{'temperature':'101', 'location':'San Diego'}。

Example
この例の cURL 要求では、レコードをログインポートテーブルに送信します。

```
curl "http://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_log_import" \
--request POST \
--header "Accept:application/json" \
--header "Content-Type:application/json" \
--data "{\"u_source\":\"BadgesRUs\",\"u_message\":\"Temp too
 high\",\"u_user\":\"abel.tutor@servicenow.com\",\"u_level\":\"Denied\"}" \
--user 'username':'password'
```

ログ [sn_imt_core_log] テーブルには、自動的にレコードが挿入されます。

2. データが正常にインポートされたことを確認するには、ログ [sn_imt_core_log] テーブルに移動します。

次のタスク
Reporting を使用して、ログ [sn_imt_core_log] テーブルにインポートしたデータに関するレポートを生成します。

従業員または訪問者の健康データの取得

GET 要求を送信従業員の安全衛生状況します。データを取得して、従業員または訪問者の現在の健全性ステータスを判定します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.reader

手順

インスタンスのテーブル API に GET 要求を送信します。
詳細については、「テーブル API」を参照してください。

a. 衛生安全ユーザー [sn_imt_core_health_and_safety_user] テーブルを使用して、エンドポイントをビルドします。

Example

```
https://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_health_and_safety_user
```

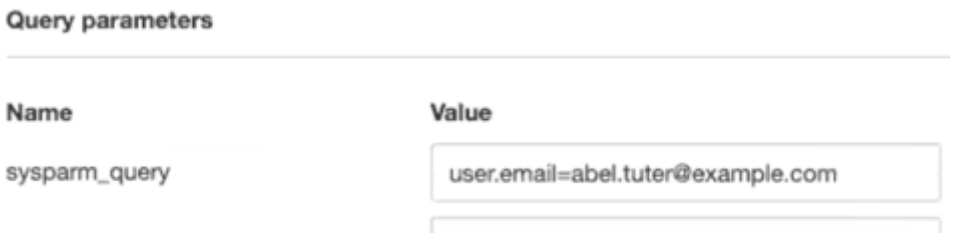
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. 特定のユーザーのメールアドレスを照会するためのクエリパラメーターを追加します。

API Explorer では、次のいずれかの文字列を **[sysparm_query]** フィールドに入力して、正しいクエリパラメーターを含むエンドポイントを生成できます。

- `user.email=<user-email-address>`：指定された従業員のメールアドレスを照会します。
- `visitor.email=<visitor-email-address>`：指定された訪問者のメールアドレスを照会します。



Example

この例の cURL 要求では、衛生安全ユーザーテーブルを照会し、Abel Tuter のメールアドレスに関連付けられたレコードを返します。

```
curl
 "http://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_health_and_safety_us
er?sysparm_query=user.email%3Dabel.tuter%40example.com&sysparm_limit=1" \
--request GET \
--header "Accept:application/json" \
--user 'username':'password'
```

タスクの結果

従業員の安全衛生状況 アプリケーションは、この要求でメールアドレスに関連付けられた衛生安全ユーザーレコードを返します。JSON ペイロードには、次のデータが含まれています。

```
{
  "result": [
    {
      "sys_mod_count": "0",
      "sys_updated_on": "2020-07-14 19:58:00",
      "sys_tags": "",
      "type": "employee",
      "sys_id": "33f184491bce9010e3730e16ec4bcb71",
      "sys_updated_by": "system.administrator",
      "manually_created": "true",
      "sys_created_on": "2020-07-14 19:58:00",
      "sys_domain": {
        "link": "https://<my-instance>.servicenow.com/api/now/table/sys_user_group/global",
        "value": "global"
      },
      "requirements_status": "cleared",
      "visitor": "",
      "user": {
        "link":
 "https://<my-instance>.servicenow.com/api/now/table/sys_user/62826bf03710200044e0bfc8
bcbe5df1",
        "value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
      },
      "sys_created_by": "system.administrator"
    }
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  ]
}
```

すべてのフィールドは、次のものを除いて社内用です。

プロパティ	説明
requirements_status	訪問者または従業員が職場に戻るためのすべての要件を完了したかどうかを示す。詳細については、「衛生安全ユーザーレコードを作成する」と「衛生安全要件を作成する」を参照。 • 完了 (Cleared)：訪問者または従業員は職場に戻るためのすべての要件を満たしている。 • 未完了 (Not Cleared)：訪問者または従業員は職場に戻るためのすべての要件を満たしていない。 データタイプ：文字列
visitor	存在する場合、このレコードは従業員ではなく訪問者を示す。 注: 訪問者の健全性データを返すときにのみ使用されます。 データタイプ: オブジェクト
visitor.link	インスタンスの訪問者レコードへのリンク。 注: 訪問者の健全性データを返すときにのみ使用されます。 データタイプ：文字列
visitor.value	訪問者レコードの Sys_id。 注: 訪問者の健全性データを返すときにのみ使用されます。 データタイプ：文字列
ユーザー	存在する場合は、このレコードは訪問者ではなく従業員を示す。 注: 従業員の健康データを返すときにのみ使用されます。 データタイプ: オブジェクト
user.link	インスタンスのユーザーレコードへのリンク。 注: 従業員の健康データを返すときにのみ使用されます。 データタイプ：文字列
user.value	ユーザーレコードの Sys_id。 注: 従業員の健康データを返すときにのみ使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

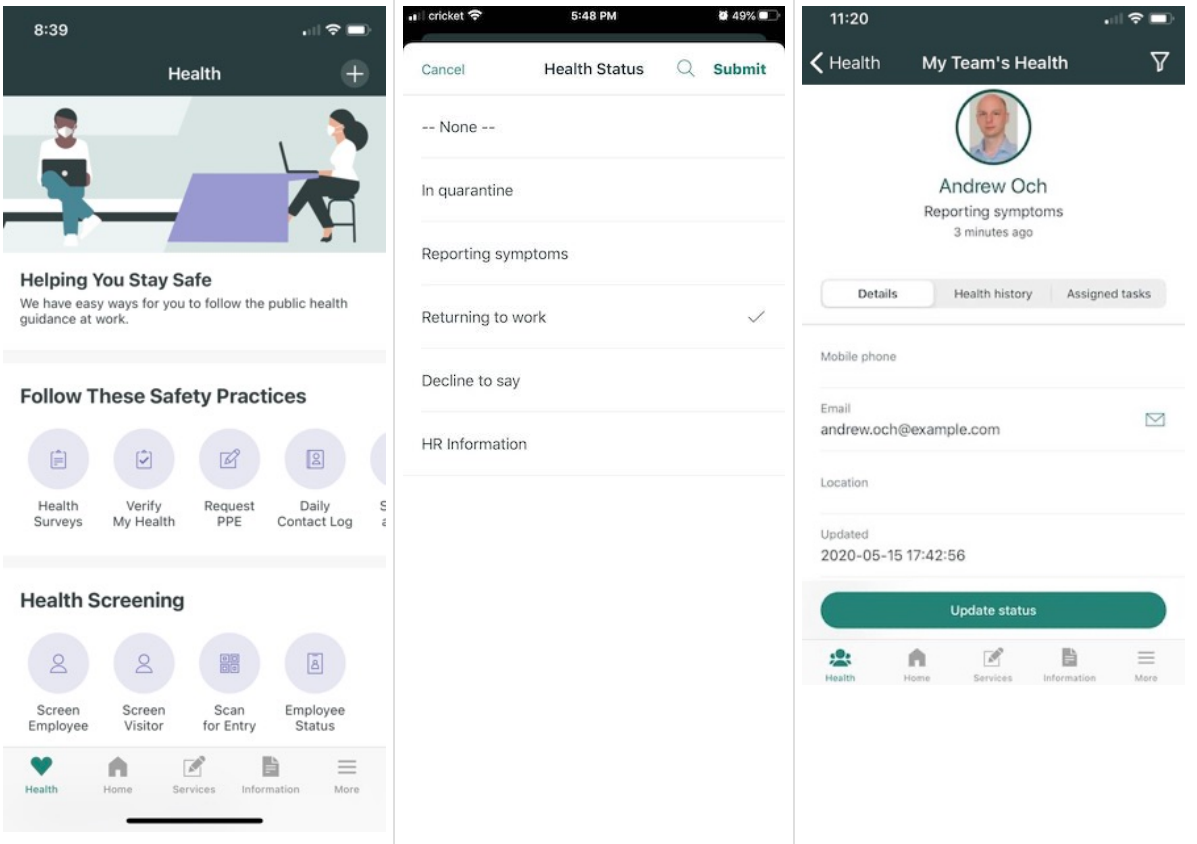
プロパティ	説明
	データタイプ：文字列

モバイル向けセーフワークプレイス

モバイル向けセーフワークプレイス アプリを使用して、どこからでも職場に復帰するための重要なステップを管理できます。

ServiceNow® セーフワークプレイス モバイルエクスペリエンスにより、組織はどこからでも Now Mobile アプリを使用してユーザーを職場に戻すための必須手順を管理できます。直感的なモバイル設計と分かりやすいインターフェイスにより、組織はシームレスな職場復帰体験を提供でき、ユーザーが健康診断やサーベイを完了し、訪問を設定し、予約し、PPE を要求するなどして衛生安全をサポートできます。

アプリケーションビュー



モバイル向けセーフワークプレイス からの他のアプリケーションへのアクセス

モバイル向けセーフワークプレイス アプリから、ユーザーは、エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイス 製品スイートのアプリケーションにアクセスできます。

注:
エマージェンシーレスポンス管理 for Now® Mobile アプリの名前は、モバイル向けセーフワークプレイス に変更されました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

緊急時およびセーフワークプレイスアプリケーション

エマージェンシーレスポンス管理 アプリケーション	セーフワークプレイス アプリケーション
• エマージェンシーアウトリーチ • エマージェンシーセルフレポート • エマージェンシーエクスポージャー管理	• 従業員レディネスサーベイ • 従業員健康診断 • ワークプレイスコア • ワークプレイス PPE インベントリ管理 • セーフワークプレイスダッシュボード • 接触者追跡 • 安全衛生テスト • 従業員レディネスコア • Enterprise Employee Experience Pack • 従業員出張時安全管理 • ワクチン接種ステータス

モバイル向けセーフワークプレイスの機能

セーフワークプレイス (モバイル) のレポートおよび通知機能



Ooutreach 通知を受信して応答

モバイルデバイス上の エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションで生成された重要な通知を受信 します。これらの通知から、自分の健康状態をセルフレポートすることもできます。

エマージェンシーアウトリーチ の詳細については、「エマージェンシーアウトリーチ」を参照してください。

プッシュ通知から自分の健康状態を報告する方法については、「 自分の健康状態の報告」を参照してください 。



サービス応答ダッシュボードで自分の健康状態を報告

[現在の健康状態] の下で、自分の名前をクリックして、健康ステータスを報告します。詳細については、「Now Mobile で自分の健康状態を報告」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セーフワークプレイス (モバイル) のレポートおよび通知機能 (続く)



直属の部下の状態を表示

マネージャーとして、[自分のチーム] セクションの [自分のチームの健康] を表示して、直属の部下の健康状態の概要を確認できます。詳細については、「Now Mobile で直属の部下のステータスを管理」を参照してください。



重要なタスクを従業員に再アサイン

マネージャーとして、[自分のチーム] セクションの [直属の部下の未処理タスク] をタップして、直属の部下にアサインされた作業を確認できます。このリストから、作業直属の部下に必要に応じてタスクを再アサインできます。詳細については、「Now Mobile でチームメンバーにタスクを再アサインする」を参照してください。

モバイルセクション

セーフワークプレイススイート に登録している場合、エマージェンシーレスポンス管理 向けモバイルエクスペリエンスで利用可能なモバイルセクションが表示されます。各セクションには複数のアプリケーションがあります。トピックの下のすべてのアプリケーションを表示するには、左にスクロールしてください。

モバイルアプリケーションのトピックと機能に関連するセクション

これらの安全慣行に従う	健康診断	PPE インベントリを管理
健康サーベイ 詳細については、「従業員レディネスサーベイ」を参照してください。	従業員を審査 詳細については、「入場のための健康診断を実施」を参照してください。	消耗品をアサイン 詳細については、「従業員への PPE のアサイン」を参照してください。
健康状態を確認 詳細については、「健康状態とコンプライアンスの検証」を参照してください。	訪問者を審査 詳細については、「職場への入室のための訪問者スクリーニング」を参照してください。	器材をアサイン 詳細については、「従業員への PPE のアサイン」を参照してください。
PPE を要求します 詳細については、「PPE を要求します」を参照してください。	スキャンして入場 詳細については、「ユーザーバッジデータの収集」を参照してください。	消耗品を追加 詳細については、「PPE インベントリを追加」を参照してください。
日次接触者ログ 詳細については、「日次ログを使用した従業員接触者のトラッキング」を参照してください。	従業員のステータス 詳細については、「あなたの衛生安全ステータスを表示する」を参照してください。	ハードウェアを追加 詳細については、「PPE インベントリを追加」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルアプリケーションのトピックと機能に関連するセクション (続く)

これらの安全慣行に従う	健康診断	PPE インベントリを管理
プライバシーの同意 詳細については、「接触者追跡のユーザーのプライバシーに関する同意」を参照してください。		モデルを追加 詳細については、「PPE アイテムのモデルを作成」を参照してください。
訪問を設定 詳細については、「訪問者を職場に招待する」を参照してください。		
COVID-19 検査 詳細については、「COVID-19 診断テストの要求」を参照してください。		
出張許可を要求 詳細については、「出張権限を要求」を参照してください。		
ワクチン接種を報告 詳細については、「組織へのワクチン接種ステータスの報告」を参照してください。		
ワクチン免除を要求 詳細については、「ワクチン免除の要求」を参照してください。		
ワクチン免除要求 詳細については、「ワクチン免除の要求」を参照してください。		

モバイル健全性チェックに関連するセクション

現在の健康状態	到着準備	自分のチーム
詳細については、「Now Mobile で自分の健康状態を表示」を参照してください。	準備状況チェックリスト 作業場所に到着する前に完了すべきタスクのチェックリストです。	自分のチームの健康 直属の部下とその健康ステータスのリストを表示します。
	オフィスへのエントリーコード	直属の部下の未処理タスク

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイル健全性チェックに関連するセクション (続く)

現在の健康状態	到着準備	自分のチーム
	作業場所にチェックインできるようにする QR コードです。	直属の部下に割り当てられた、作業場所に到着する前に完了する必要があるすべてのオープンタスクを表示します。

連邦政府のお客様向け セーフワークプレイススイート

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の セーフワークプレイススイート アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで セーフワークプレイススイート アプリケーションを使用するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	「」を参照してください。 の商用ダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

セーフワークプレイススイート に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- エマージェンシーアウトリーチ (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員レディネスサーベイ (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- 接触者追跡 (sn_imt_tracing)
- エマージェンシーセルフレポート (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 安全衛生テスト (sn_imt_health_test)
- ワクチン接種ステータス (sn_imt_vaccine)

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

モバイル向けセーフワークプレイス のインストール

Now® Mobile アプリと モバイル向けセーフワークプレイス アプリをインストールします。

始める前に

モバイル向けセーフワークプレイス アプリ (sn_imt_mobile) は、com.sn_imt_quarantine プラグインに依存しています。

モバイル向けセーフワークプレイス アプリには、他の セーフワークプレイス アプリケーションに対するオプションの依存関係もあります。以下のプラグインがインストールされている場合は、対応するアプリケーションが モバイル向けセーフワークプレイス アプリに表示されます。

- sn_imt_checkin
- sn_imt_core

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- sn_imt_monitoring
- sn_imt_ppe
- sn_imt_tracing
- sn_imt_travel
- sn_imt_health_testing

必要なロール：admin

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	「」を参照してください。 の商用ダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

手順

1. モバイルデバイスで、Apple App Store または Google Play ストアから、Apple iOS または Google Android 用の Now Mobile アプリをダウンロードします。
2. インスタンスで、 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
3. モバイル用セーフワークプレイス を検索します。
4. [インストール] をクリックします。
5. [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスで [インストール] をクリックします。
6. インストールが完了したら、[クローズ] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. オプション: グループを作成し、グループまたは個々のユーザーにロールをアサインして、アプリケーションへのアクセスを制御します。

   (Optional) 詳細については、「ロール」を参照してください。

Now Mobile で自分の健康状態を報告

Now Mobile を使用して、自分の健康状態を報告します。

始める前に

必要なロール：sn_imt_quarantine.crisis_task_user

このコンテンツにアクセスするには、 Now Mobile アプリ。インスタンスには、 エマージェンシーセルフレポート アプリケーションがインストールされている必要があります。

このタスクについて

モバイル向けセーフワークプレイス アプリから、ユーザーは、エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイス 製品スイートのアプリケーションにアクセスできます。

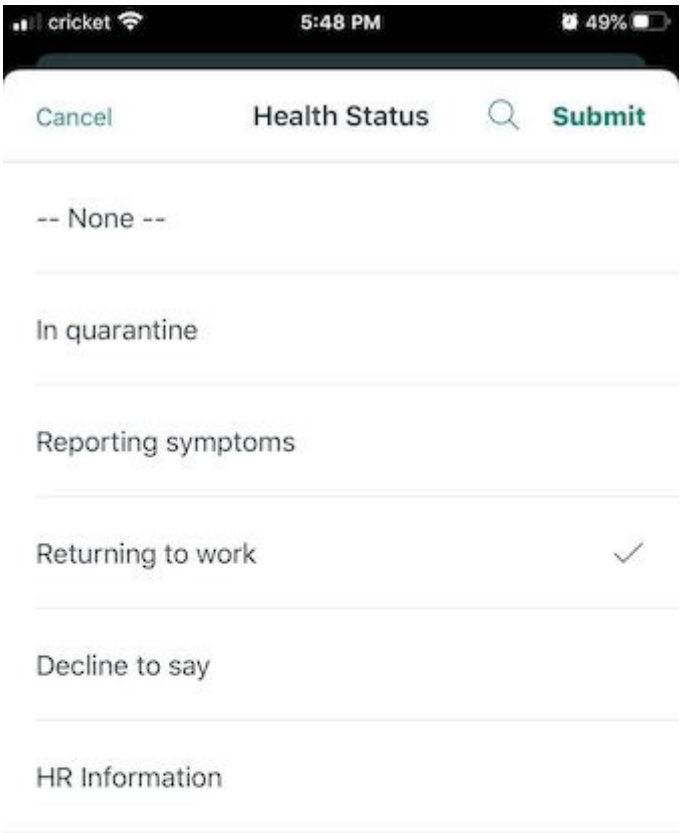
注:
エマージェンシーレスポンス管理 for Now Mobile アプリの名前は、モバイル向けセーフワークプレイス に変更されました。

手順

1. Now Mobile アプリを開きます。
2. [健康] ページ上部で、クイックアクションアイコン ( ) をクリックして、セルフレポートアプレットを開きます。
3. リストから自分の健康ステータスを選択し、チェックアイコン ( ) をタップして、ステータスを確定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

4. [送信] をクリックします。

Now Mobile で自分の健康状態を表示

Now Mobile アプリを使用して、自分の健康状態レコードを表示します。

始める前に
必要なロール：なし

このコンテンツにアクセスするには、 Now Mobile アプリ。インスタンスには、 エマージェンシーセルフレポート アプリケーションがインストールされている必要があります。

このタスクについて
モバイル向けセーフワークプレイス アプリから、ユーザーは、エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイス 製品スイートのアプリケーションにアクセスできます。

注:
エマージェンシーレスポンス管理 for Now® Mobile アプリの名前は、モバイル向けセーフワークプレイス に変更されました。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

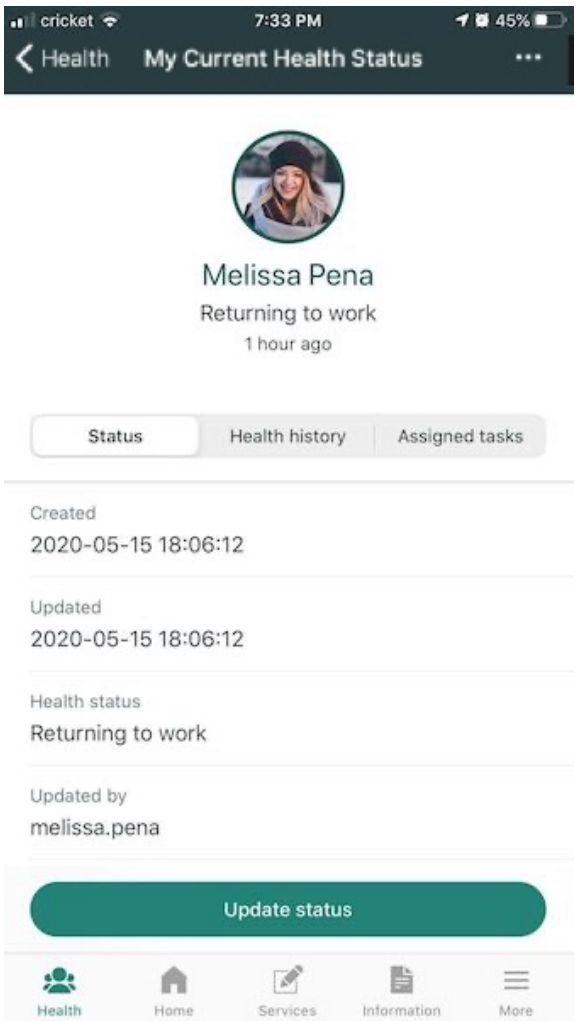
手順

1. Now Mobile アプリを開きます。
2. [現在の健康状態] まで下にスクロールし、[すべて表示] リンクをクリックします。
3. 自分の名前をクリックします。

[現在の健康状態] 画面

[現在の健康状態] 画面には、次の情報が表示されます。

- [ステータス] タブを使用して、現在報告されている状況を確認します。
- [既往歴] タブを使用して、自分の健康状態の更新の履歴を表示します。
- 自分にアサインされたタスクを表示するには、[アサイン済みタスク] タブを使用します。
- [ステータスを更新] ボタンを使用して、自分の健康状態を変更します。
- マネージャーである場合は、トップメニューアイコン (⋯) から [すべて再アサイン] アクションを使用して、すべてのタスクを再アサインします。



Now Mobile で直属の部下のステータスを管理

Now Mobile アプリを使用して、直属の部下の健康状態レポートを表示します。

始める前に

このコンテンツにアクセスするには、 Now Mobile アプリ。インスタンスには、 エマージェンシーセルフレポート アプリケーションがインストールされている必要があります。

必要なロール：なし

このタスクについて

モバイル向けセーフワークプレイス アプリから、ユーザーは、エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイス 製品スイートのアプリケーションにアクセスできます。

注:
エマージェンシーレスポンス管理 for Now® Mobile アプリの名前は、モバイル向けセーフワークプレイス に変更されました。

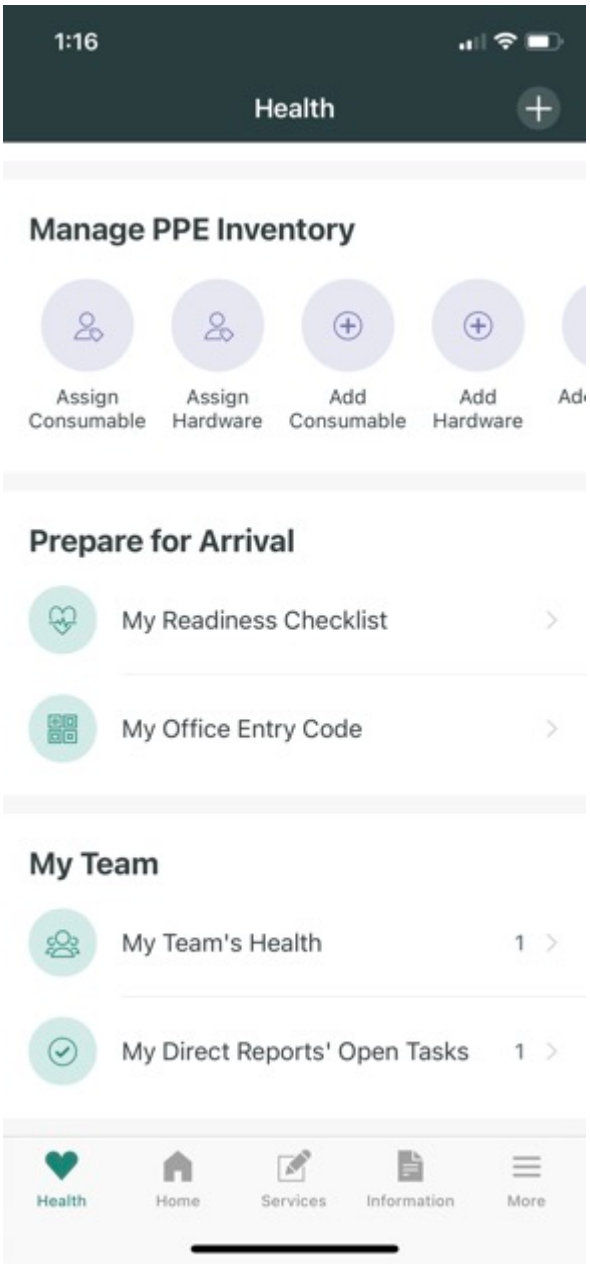
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. Now Mobile アプリを開きます。
2. [自分のチーム] セクションまで下にスクロールし、[自分のチームの健康] リンクをクリックします。
   [自分のチームの健康] セクションには、すべてのユーザーのリストが表示されます。

自分のチーム

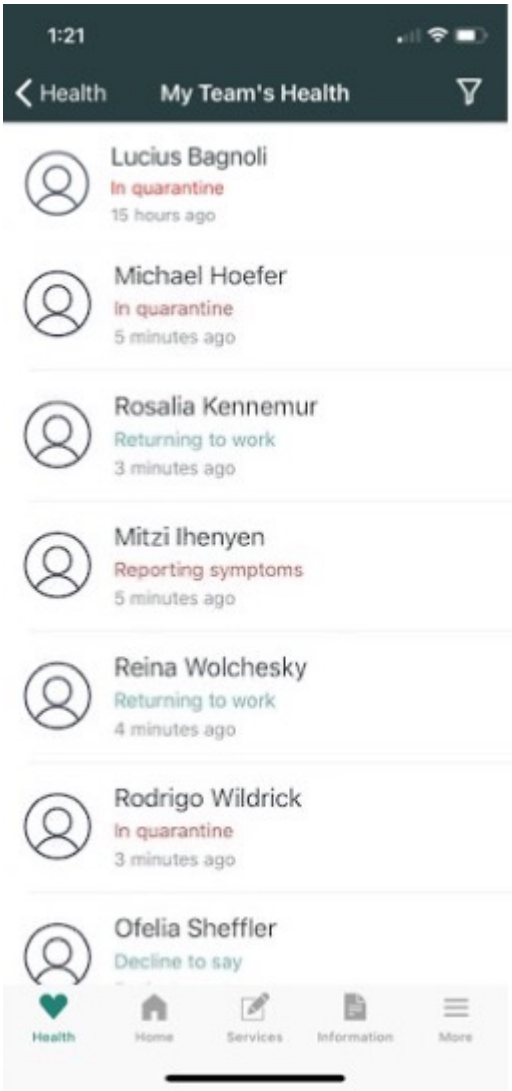


3. [自分のチームの健康] セクションには、すべてのユーザーおよびそのステータスのリストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーとそのステータスのリスト



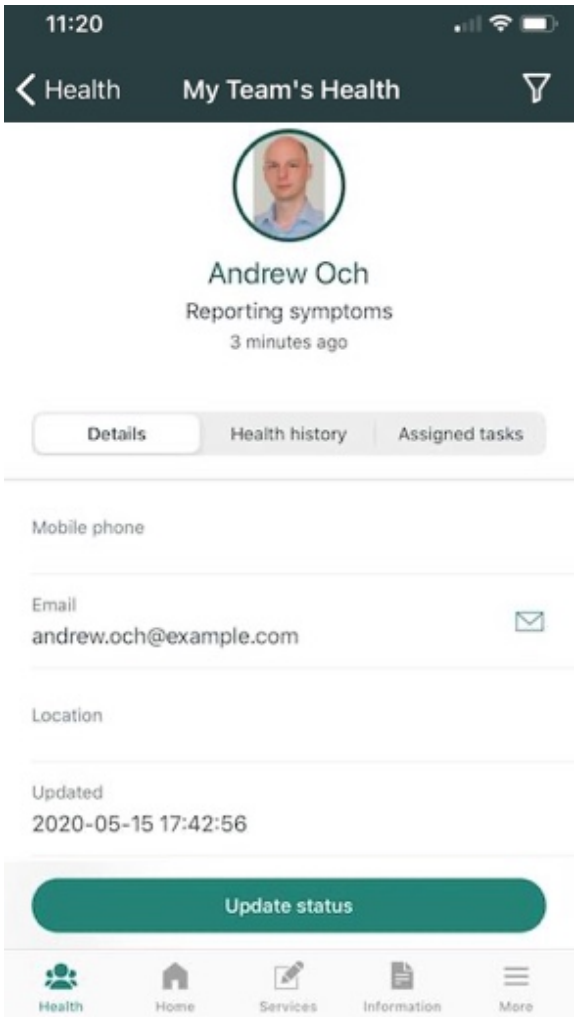
自動翻訳

4. オプション: ユーザーのステータスを更新します。
   - リスト内のエントリを左にスワイプすると、ユーザーのステータスが更新されます。
   - リスト内のレコードをタップし、タスクフォームの下部にある [ステータスを更新] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. リストのエントリをタップすると、従業員レコード画面が表示されます。

従業員レコード画面

従業員レコード画面には、次の情報が表示されます。 ○ 直接雇用者と連絡を取り合うには、[詳細] 画面の連絡先と場所の情報を使用します。 ○ [既往歴] タブを使用して、ユーザーの健康状態の更新の履歴を表示します。 ○ ユーザーにアサインされたタスクを表示するには、[アサイン済みタスク] タブを使用します。 ○ [ステータスを更新] ボタンをクリックして、ユーザーの健康状態を変更します。	

Now Mobile でチームメンバーにタスクを再アサインする

マネージャーとして、自分のチームメンバーにアサインされたタスクのリストを表示し、他のチームメンバーにタスクを再アサインします。

始める前に

このコンテンツにアクセスするには、 Now® Mobile アプリ。インスタンスには、 エマージェンシーセルフレポート アプリケーションがインストールされている必要があります。

必要なロール：なし

このタスクについて

モバイル向けセーフワークプレイス アプリから、ユーザーは、エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイス 製品スイートのアプリケーションにアクセスできます。

注:
エマージェンシーレスポンス管理 for Now® Mobile アプリの名前は、モバイル向けセーフワークプレイス に変更されました。

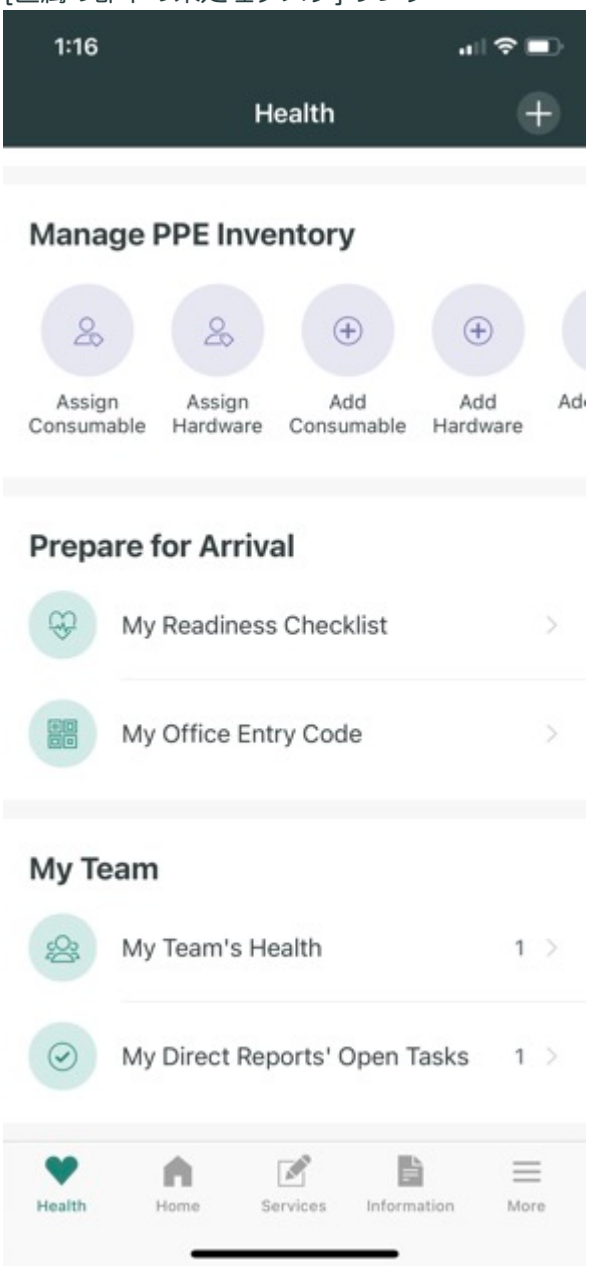
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Now Mobile アプリを開きます。
2. [自分のチーム] セクションまで下にスクロールし、[直属の部下の未処理タスク] をクリックします。

[直属の部下の未処理タスク] リンク



直属の部下に割り当てられているすべてのオープンタスクのリストが表示されます。

3. タスクの詳細を表示するには、そのオープンタスクをクリックします。
4. タスクを再アサインするには、左にスワイプして [再アサイン] をクリックします。
5. タスクを再アサインするユーザーを検索し、そのユーザーの名前を選択します。
6. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドメインセパレーションと セーフワークプレイススイート

セーフワークプレイススイート アプリケーションは、セーフワークプレイスダッシュボード を除き、ベーシックレベルでドメインセパレーションをサポートしています。

ドメインセパレーションを使用すると、データ、プロセス、管理タスクをドメインと呼ばれる論理グループに分けることができます。分離することで、ユーザーに何を表示するか、データへのアクセスを許可するかなど、各ドメインの様態をコントロールできるようになります。

ドメインセパレーションのサポート

ドメインセパレーションをサポートする ServiceNow アプリケーションでは、データとデータルーティングの分離のみをサポートするか、高度なビジネスロジック分離機能があるか、アプリケーションの経営幹部レベルの管理をサポートするタイプがあります。ServiceNow アプリケーションは、実際の使用ケースと使用するユーザーの観点から、段階的なサポートレベルで定義されます。

- 基本
  - データはドメインセパレーションされます。
  - 適切なデータルーティング、キャッシュ、ロールアップ、および集計を保証するためのロジックが存在します。
  - グローバル構成は、複数のテナントに対して運用可能です。
- 標準
  - アプリケーションプロパティは、必要に応じてドメイン対応です。
  - ビジネスロジックは、インスタンス所有者によってテナントごとにドメインセパレーションできます。
- [拡張機能]：データ主導型のプロセスにより、UI を介してテナントによるフェイルセーフ構成が可能になり、ビジネスロジックが促進されます。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

セーフワークプレイスアプリケーションでのドメインセパレーションの機能の仕組み

次のアプリケーションでは Safe Workplace ドメインテーブルを使用します。

- 接触者追跡
- 安全衛生テスト
- エマージェンシーアウトリーチ (日次接触者ログ、プライバシーに関する同意、およびプライバシーに関する同意 (共通))
- エマージェンシーエクスポージャー管理

アドミニストレーターは、これらのアプリケーションテーブルを操作する前に、ドメインセパレーションプラグイン をインストールする必要があります。これらのテーブルのほとんどには **sys_domain** フィールドが含まれているため、データをドメインでパーティション化する必要がある場合は、ドメインセパレーションすることができます。

- コアドメインテーブル：Safe Workplace プラグインには、sn_imt_core_domain テーブルが含まれています。このテーブル内のドメインは、スケジュール済みジョブの実行時に反復されます。
- プロパティテーブル：sn_imt_core_property テーブルは sys_properties テーブルを拡張し、sys_domain フィールドを追加します。このフィールドを追加すると、ドメインの sys_properties 値を上書きできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
password2 フィールドの値は、他のプロパティタイプの値とは異なる方法で処理されます。したがって、ドメインセパレーションプロパティリストビューでは、値は空白として表示されます。

次のテーブルには sys_domain フィールドがありません。

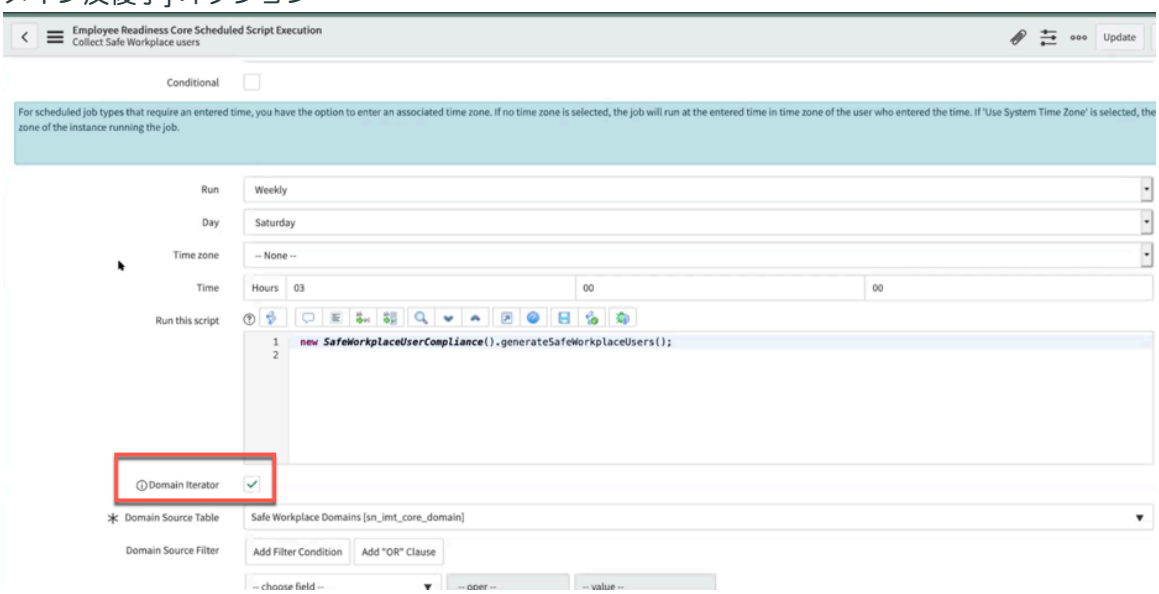
- app-imt-checkin
  - sn_imt_checkin_outreach_sysauto_script (sysauto_script を拡張)
  - sn_imt_checkin_response_criteria
  - sn_imt_checkin_response_option_for_health
  - sn_imt_checkin_response_option_survey
  - sn_imt_checkin_response_script
- app-imt-diagnosis: task_compliance_result

- app-imt-tracing
  - sn_imt_tracing_wifi_access_register_job
  - sn_imt_tracing_wifi_access_register_stage
- app-imt-core: sn_imt_core_sysauto_script (sysauto_script を拡張)

このレベルのドメインセパレーションを持つアプリケーションのスケジュール済みジョブは、テーブル内のドメインごとに個別に実行されます。スケジュール済みジョブは、コアテーブルをドメインソーステーブルとして使用し、ドメインセパレーションがインストールされている場合は、デフォルトで [ドメイン反復子] チェックボックスが自動的にオンになります。[ドメイン反復子] オプションが有効な場合、ジョブは複数のドメインで実行できます。

[ドメインソーステーブル] の値も、デフォルトで [Safe Workplace ドメイン] に設定されています。テーブルが表示されない場合は、[ドメイン反復子] と Safe Workplace ドメインの設定が選択されていることを確認し、インスタンスを更新します。

[従業員レディネスコアのスケジュール済みスクリプト実行] フォームで選択された [ドメイン反復子] オプション



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

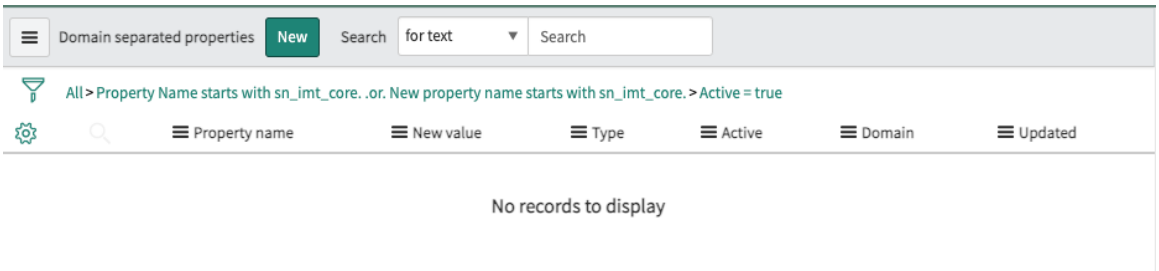
親-子ドメイン

これらのアプリケーションでは、サブドメインまたは「子」ドメインも含むドメインはサポートされていません。子を持つ親ドメインでジョブを実行すると、ジョブが 2 回実行され、データは複数回処理されます。親ドメインを追加することも、子ドメインのみを追加することもできますが、両方を追加することはできません。

セーフワークプレイススイートでのドメインセパレーションプロパティの操作

ドメインセパレーションプラグインがインストールされていて、4 つの Safe Workplace ドメインセパレーションアプリケーションのいずれかでプロパティページに移動した場合、それらのプロパティはデフォルトでは表示されません。リストに表示する前に、ドメインのプロパティを上書きする必要があります。

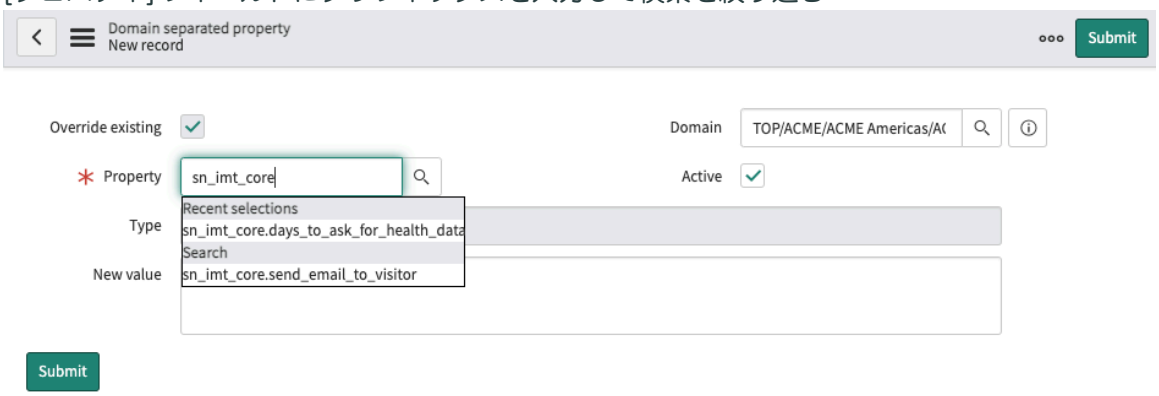
プロパティが表示されないドメインセパレーションプロパティのリスト



プロパティを表示するには、プロパティページで [新規] をクリックします。新しいドメインセパレーションプロパティを作成するフォームで、上書きするプロパティを参照フィールドで検索します。特定のプリフィックスを入力して検索を絞り込みます。

- sn_imt_core：従業員レディネスコア の場合
- sn_imt_diagnosis：エマージェンシーエクスポージャー管理 の場合
- sn_imt_health_testing：安全衛生テスト の場合
- sn_imt_tracing：接触者追跡 の場合

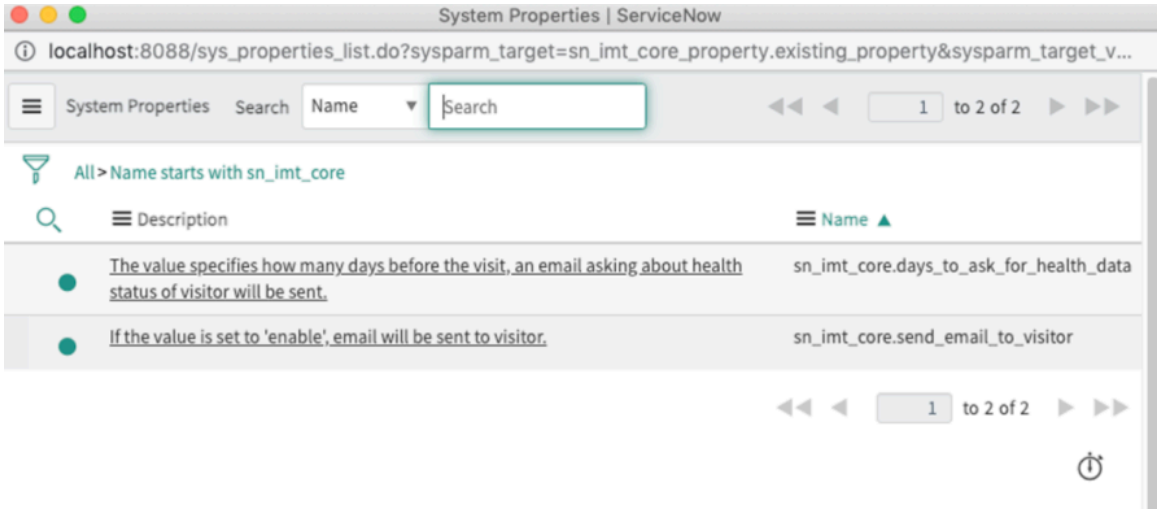
[プロパティ] フィールドにプリフィックスを入力して検索を絞り込む



プロパティには、上書きの完全な説明が表示されます。

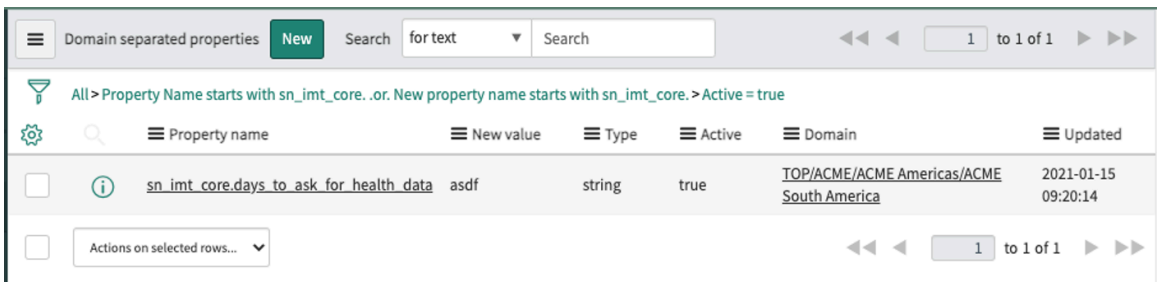
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティの上書きを示す [システムプロパティ] リスト



ドメインセパレーションプロパティの上書きを作成すると、フォームにドメインセパレーションプロパティが表示されます。

ドメインセパレーションプロパティを示すリスト



リストでプロパティ名を選択すると、レコードフォームに戻ることができます。

プロパティの機能

これらのプロパティの機能の詳細については、次のトピックを参照してください。

- 衛生安全テストのプロパティ
- 接触者追跡プロパティ
- エマージェンシーエクスポージャー管理のトレーシングシステムのシステムプロパティ
- 従業員の衛生安全のステータスのプロパティ

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

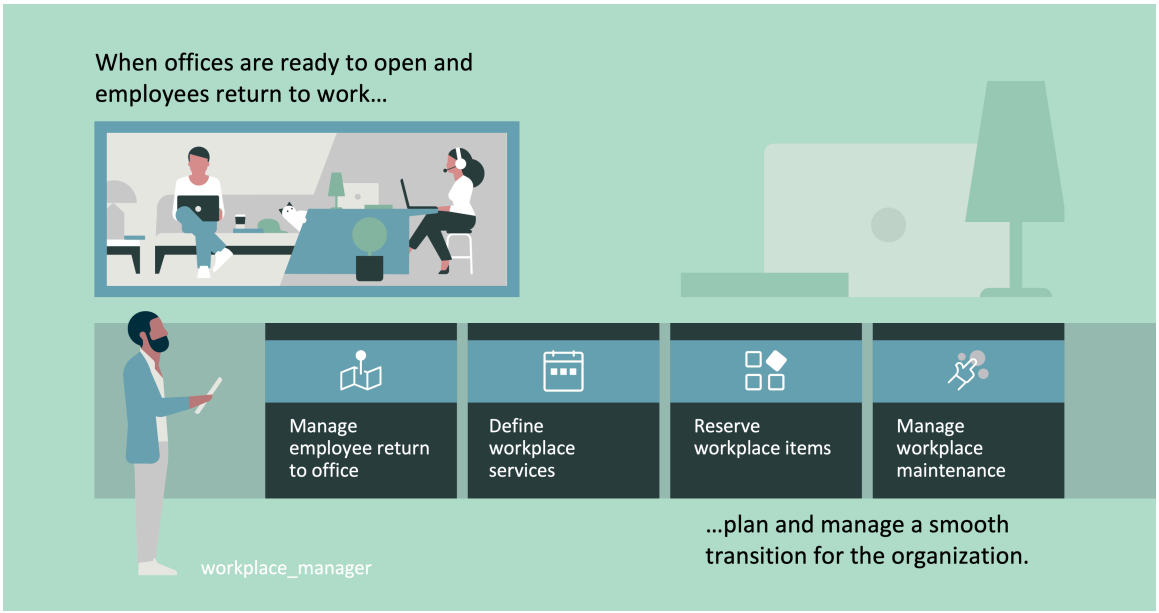
ワークプレイスサービスデリバリ

従業員は ServiceNow® ワークプレイスサービスデリバリ を使用して、部屋の予約、消耗品の注文、メンテナンスの問題のレポート、クリーニングの要求など、ワークプレイスタスクを 1 か所で管理できます。ワークプレイスの簡素化されたエクスペリエンスを設定および維持するバックエンドの複雑さを軽減します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスサービスデリバリ



プロセスではなくサービスを優先

ServiceNow® ワークプレイスサービスデリバリ は、従業員の好みとビジネスの変化するデマンドとのバランスをとる柔軟なソリューションを提供します。ワークフローを定義して、従業員が回答を見つけ、サポートを受け、単一のソースから作業を実行できるようにします。以前は手動で履行する必要があった従業員リクエストのバックエンドプロセスを自動化します。従業員が都合の良いときに会議室やデスクなどのワークプレイスアイテムを予約できます。

ワークプレイスサービスデリバリの機能の特長については、インフォグラフィックを表示してダウンロード してください。

ワークプレイスサービスデリバリアプリケーション

ワークプレイスコア	ワークプレイスに復帰する従業員のために安全で管理されたプロセスを作成 ディスタンシング計画、シフトの割り当て、衛生管理スケジューリングを確立します。段階的なワークプレイスの割り当てを管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスサービスデリバリアプリケーション (続く)

ワークプレイス予約管理 	従業員の予約エクスペリエンスを向上 従業員に統一された予約エクスペリエンスを提供し、直接 Service Portal から会議室やデスクなどの予約要求を送信および追跡できるようにします。
ワークプレイスケース管理 	従業員リクエストを履行するワークプレイスサービスを作成 従業員の問い合わせや要求の履行を自動化および標準化します。組織の効率を改善し、従業員が必要なサービスを簡単に受けることができるようにします。
ワークプレイス訪問者管理 	訪問者にスムーズで手間のかからないエクスペリエンスを提供 訪問者を登録し、訪問をカスタマイズします。滞在中に必要なものを事前に計画します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスサービスデリバリアプリケーション (続く)

ワークスペースカレンダーの同期	予約をカレンダーサービスと同期 従業員が予約ポータルとカレンダーサービスの両方で予約できるようにします。予約を同期し、従業員が 1 か所で予約の詳細を簡単に確認できるようにします。
ワークプレイスインドアマッピング	インドアマッピング のネイティブエクスペリエンスを提供 インドアマッピング Map Studio を使用して、ワークプレイスマネージャーがインドアマッピングエクスペリエンスを作成および管理できるようにする機能。従業員は、公開されたマップを使用して、近接度に基づく同僚の近くのスペースの予約、スペースのお気に入りとしての設定と予約、ワークプレイスの問題のサービスチームへの報告、目的地までの道順案内の取得を行うことができます。
ワークプレイススペースマッピング	スペース予約時に従業員に一意のビューを提供 予約管理と ワークプレイスサービスポータル を使用するときに、オフィスビルのフロア、会議室、デスクなどの 2D マップを従業員に提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスサービスデリバリアプリケーション (続く)

ワークプレイススペース管理	スペースと会議室の使用を効率的に管理 ワークプレイスでのスペースやその他の予約可能なアイテムの使用を最適化します。スペースのアサイン、オンボーディング、スペースの再利用を管理して、レイアウトと生産性を向上させます。スペースをコストセンターや部門にアサインして、不動産経費を追跡します。
ワークプレイスリースアドミニストレーション	単一のスペースからワークプレイスのリース契約を効率的に管理および追跡します。 ServiceNow® ワークプレイスリースアドミニストレーションを使用すると、1 つのインターフェイスから職場契約を作成、管理、追跡できます。職場契約サービス、資産、場所、ドキュメントを追加し、重要な日付を追跡することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスサービスデリバリアプリケーション (続く)

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約	ワークプレイス予約管理 と Microsoft Outlook との統合 Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約を使用すると、Microsoft Outlook アプリケーション内でワークプレイス予約管理アプリケーションの機能を使用できます。アドインを使用して、イベントを作成するか、既存のイベントまたは予約を更新します。従業員は利用可能なスペースを簡単に検索し、個別のアプリケーションを開く必要なく追加のサービスを要求できます。
ワークプレイス移転管理	従業員がある場所から別の場所に簡単に移動できるようにする ワークプレイスの移動要求を容易に管理します。従業員が ワークプレイスサービスポータル を使用して簡単に座席変更を要求できるようにします。ワークプレイスマネージャーは、移動要求の進捗状況を監視し、必要に応じてタスクを作成または割り当て、移動要求を承認または却下します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスサービスデリバリアプリケーション (続く)

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ	モバイルを使用していつでもワークプレイスを予約 モバイルのワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションを使用して、ワークプレイスの単一予約を行います。任意のタイプの予約をチェックインまたはチェックアウトします。モバイルデバイスを使用して、いつでも予約を変更できます。
ワークプレイスセントラル	ワークプレイスに関連するすべてのアクティビティを単一のワークスペースから実行 ワークプレイスセントラルという一元化された場所から、ワークプレイスに関連するすべてのアクティビティを計画して実行します。
ワークプレイスコネクタ	汎用フレームワークを取得 汎用フレームワークを取得し、バッジシステムなどのさまざまなワークプレイスシステムとの統合に使用されるスポークを開発できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスサービスデリバリアプリケーション (続く)

ワークプレイスメンテナンス管理	職場のアクティビティと設備をメンテナンス ワークプレイスセントラルのメンテナンス管理ワークスペースを使用して、スケジュールに従ってすべての職場メンテナンスアクティビティを処理します。
ワークプレイスコンシェルジュ	オフィス勤務日を設定 ワークプレイスコンシェルジュアプリケーションを使用すると、従業員にオフィス勤務日を設定させることができます。従業員は [従業員プレゼンス (Employee Presence)] オプションを使用して、オフィスにいる予定の曜日を設定できます。同僚とコラボレーションし、同僚を協力者として追加することで、インタラクションと生産性を向上させることができます。
Workplace Agent for mobile	モバイルを使用して職場ケースを管理 モバイルデバイスを使用して、外出先ですべての職場ケースを処理します。Workplace Agent for mobile アプリケーションをインストールします。いつでも任意のケースやタスクで作業できます。
WSD for Microsoft Places	Microsoft Teams アプリケーションを使用して職場サービス要求を管理 Microsoft Teams アプリケーションと統合された WSD for MS places アプリケーションから職場サービス要求を管理および作成します。

自動翻訳

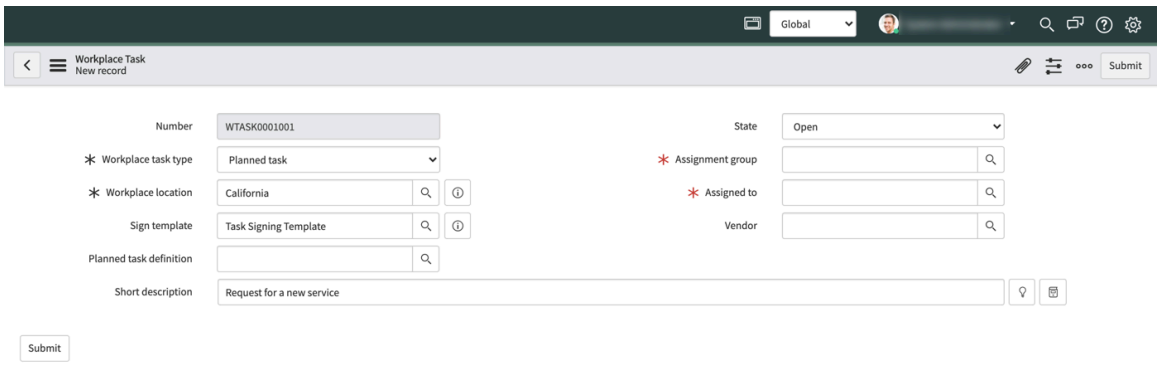
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスサービスデリバリアプリケーション (続く)

WSD 向け Now Assist	を使用した職場予約要求の管理 ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) 向け Now Assist 生成 AI エクスペリエンスを使用してワークプレイスの場所とやり取りすることで、ワークプレイスエクスペリエンスを向上させます。

ワークプレイスに復帰する従業員のために安全で管理されたプロセスを作成

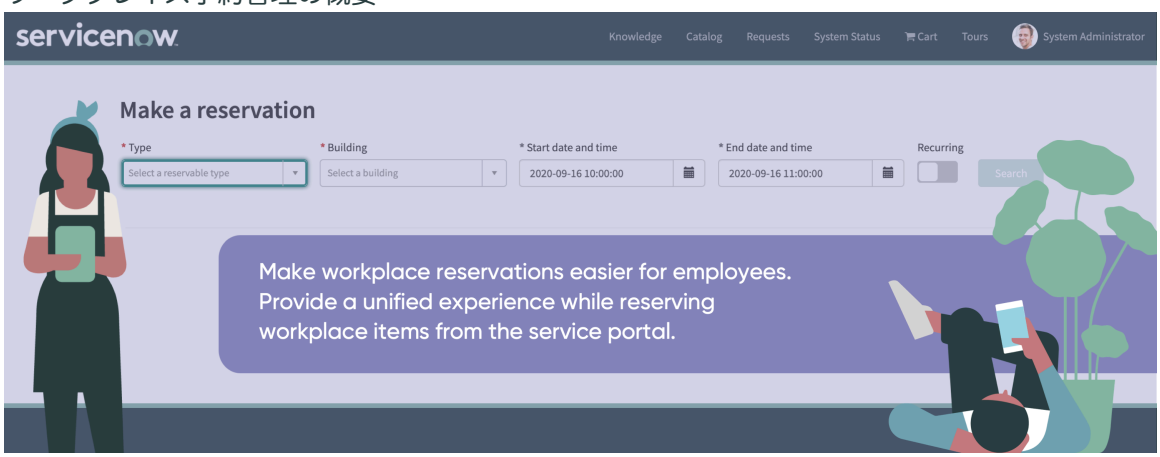
ワークプレイスコア



手動およびサイロ化されたプロセスをデジタルワークフローに置き換えて、スペース管理、シフトのアサイン、衛生スケジューリング、およびワークプレイスの割り当てを管理します。従業員とのコミュニケーションが簡単になり、ワークプレイスメンテナンスとクリーニングのワークフローが自動的に開始され、安全上の懸念に迅速に対応し、使用状況を監視することで時間の経過とともに不動産支出を最適化できます。

従業員の予約エクスペリエンスを向上

ワークプレイス予約管理の概要



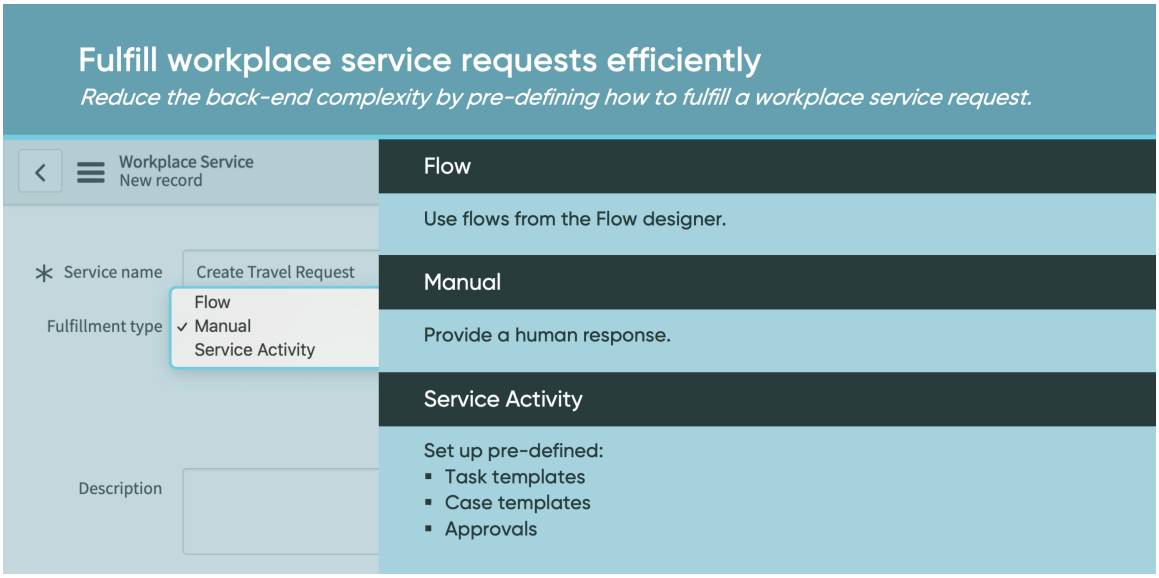
従業員が ワークプレイスサービスポータル から会議室、カンファレンスルーム、デスク、その他のサービスを簡単に予約できるようにします。予約要求のステータスを管理および追跡します。ワークプレイスアイテムの使用状況、会議のピーク時間、および最も予約されている場所を可視化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員リクエストを履行するワークプレイスサービスを作成

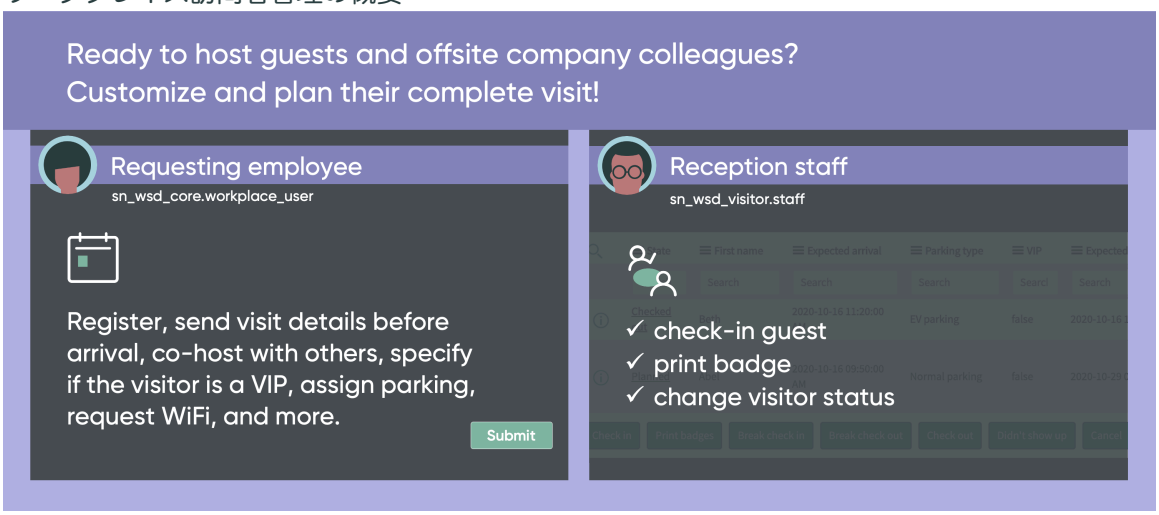
ワークプレイスケース管理の概要



従業員の問い合わせと要求の履行タイプを事前定義します。要求のタイプに基づいて、手動の応答、フロー、または一連の解決アクティビティが必要かどうかを構成します。

訪問者にスムーズで手間のかからないエクスペリエンスを提供

ワークプレイス訪問者管理の概要



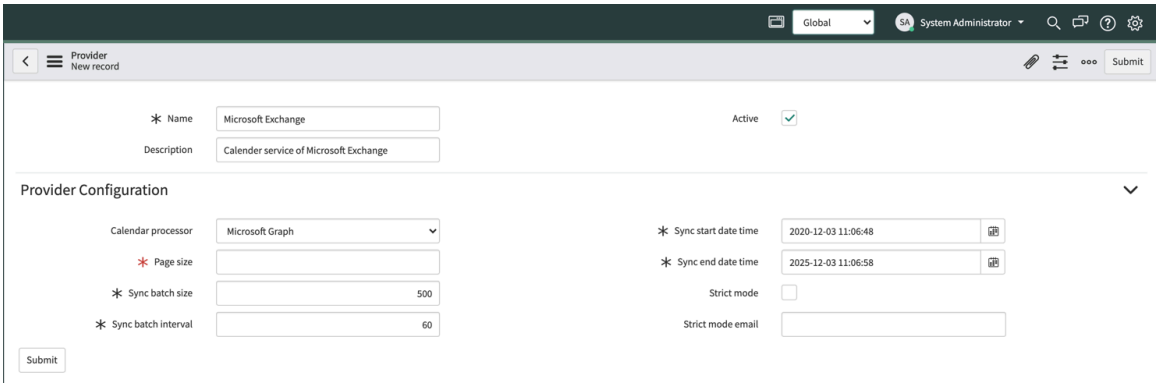
フロントデスクの運用を改善し、訪問者の訪問をカスタマイズします。従業員として、訪問者を登録し、事前に要件を計画します。訪問者を他の人と共同ホストします。受付スタッフは、訪問者が現地にいる間に訪問者のステータスを更新できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約をカレンダーサービスと同期

ワークプレイスカレンダー同期

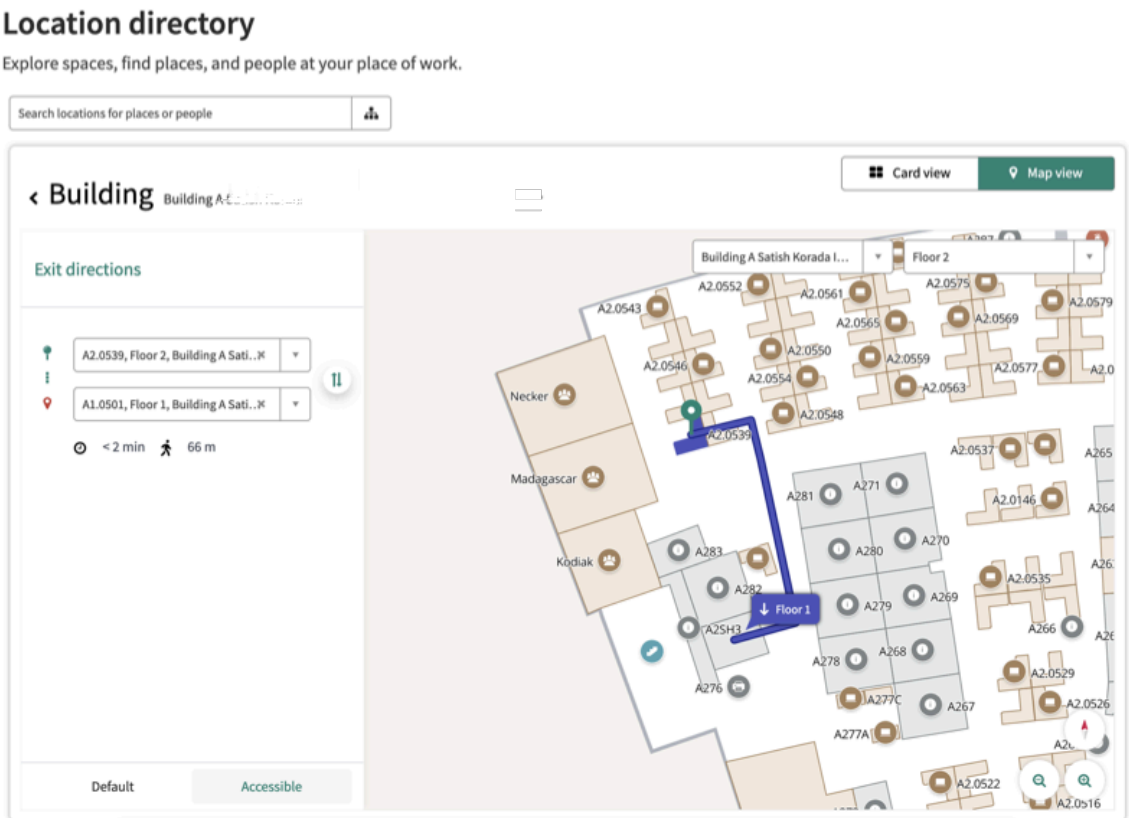


従業員が ワークプレイス予約管理、または Microsoft Outlook などのカレンダーサービスを使用して予約できるようにします。ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションを使用して予約を同期します。カレンダーサービスを使用して接続エイリアスを作成します。

スペース予約時に従業員に一意のビューを提供

ワークプレイススペースマッピング および ワークプレイスインドアマッピング

インドアマッピング は、ワークプレイス内のインタラクティブな場所とウェイファインディング用のインドアナビゲーションを提供します。インドアマッピング マッププロバイダーは、ワークプレイスサービスデリバリ スイートの一部です。

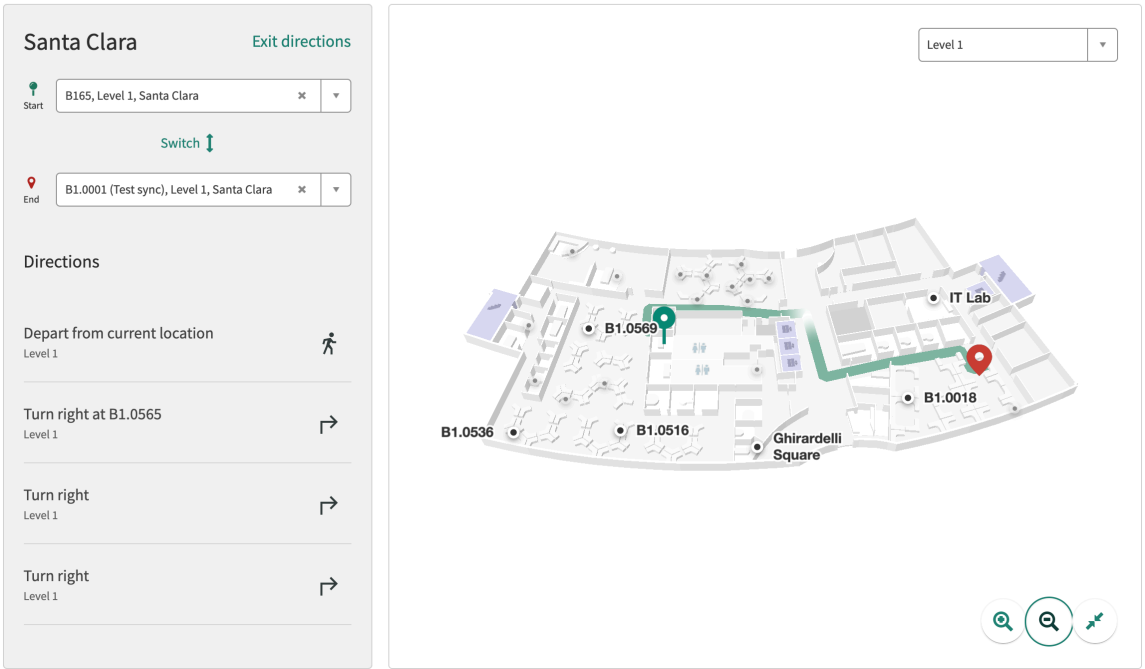


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイススペースマッピングと **Mappedin** の統合

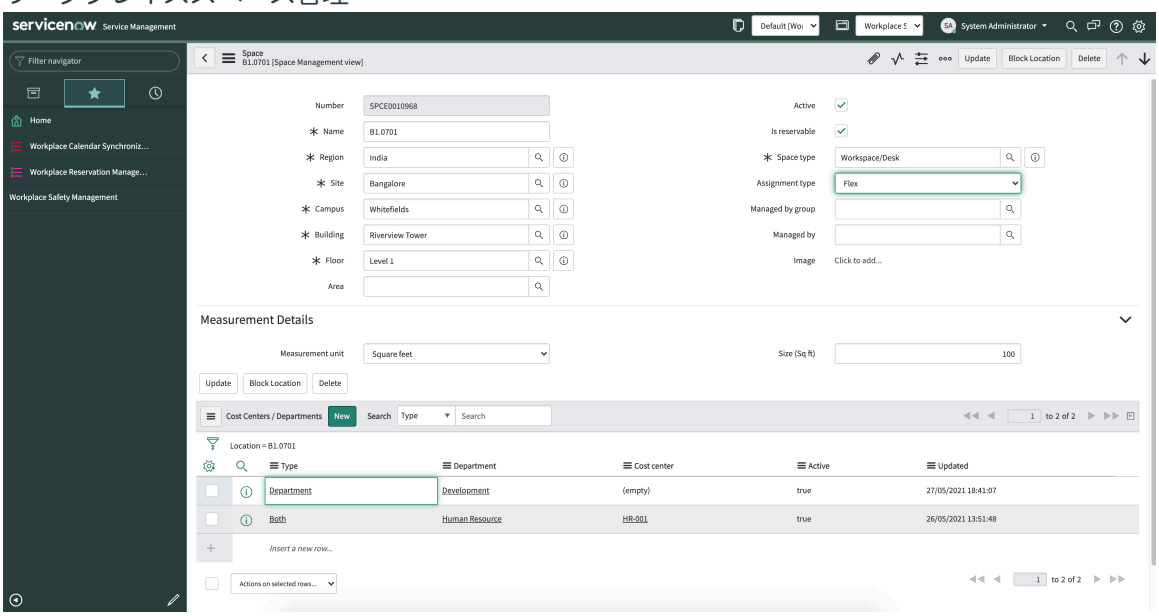
Mappedin は ワークプレイスサービスデリバリ のサードパーティのマッププロバイダーであり、ワークプレイス内のインタラクティブな場所とウェイファインディング用のインドアマップを提供します。



予約管理と ワークプレイスサービスポータル を使用するときに、オフィスビルのフロア、会議室、デスクなどの 2D マップを従業員に提供します。ワークプレイスサービスポータル の場所ディレクトリを使用すると、世界地図上でワークプレイスの場所やユーザーを検索できます。あるスペースから別のスペースへのルートを取得できます。

スペースと会議室の使用を効率的に管理

ワークプレイススペース管理



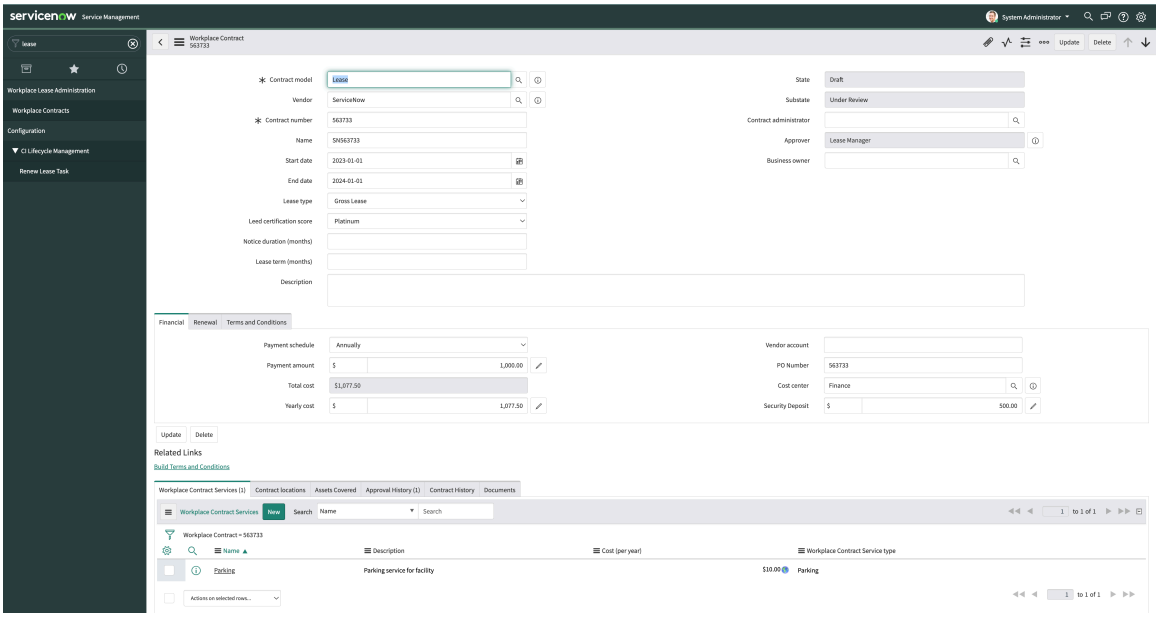
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスでのスペースやその他の予約可能なアイテムの使用を最適化します。スペースのアサイン、オンボーディング、スペースの再利用を管理して、レイアウトと生産性を向上させます。スペースをコストセンターや部門にアサインして、不動産経費を追跡します。

単一のインターフェイスからワークプレイスのリース契約を効率的に管理および追跡します。

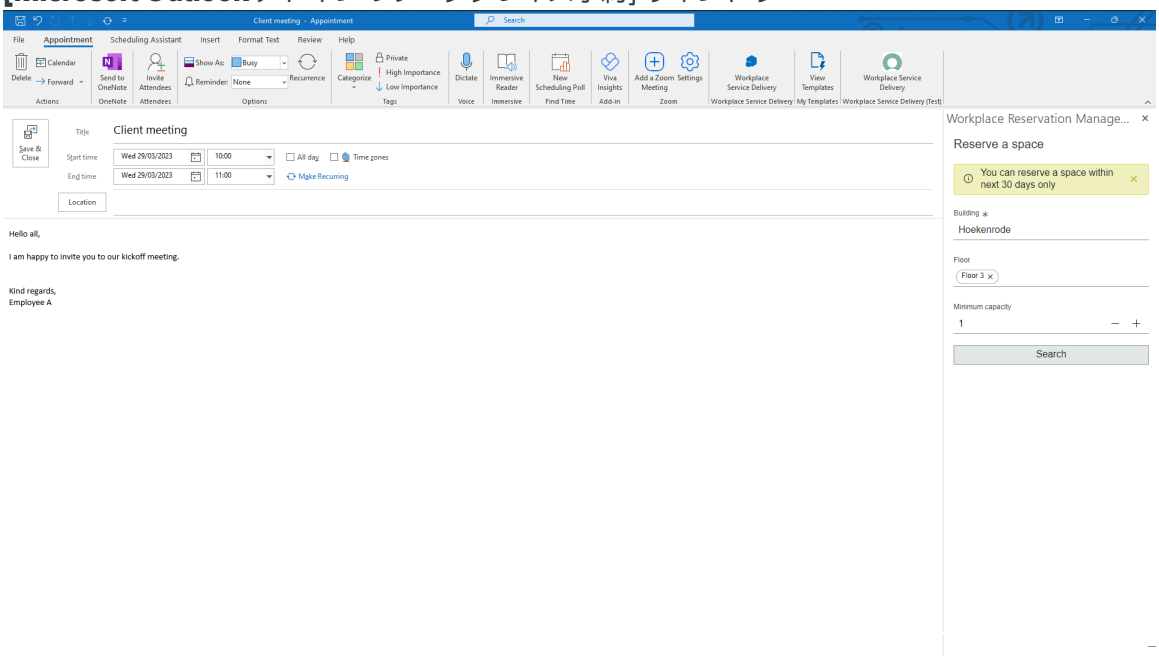
リース管理でワークプレイス契約を作成する



リースアドミニストレーターとマネージャーが単一の場所からワークプレイスのリース契約を簡単に作成および追跡できるようにします。アプリケーションでは、提供される一般的なワークプレイス契約サービスと関連ドキュメントを追加および管理することもできます。

ワークプレイス予約管理 と **Microsoft Outlook** との統合

[**Microsoft Outlook** アドインのワークプレイス予約] ウィンドウ



Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約を使用すると、Microsoft Outlook アプリケーション内でワークプレイス予約管理アプリケーションの機能を使用できます。アドインを使用して、

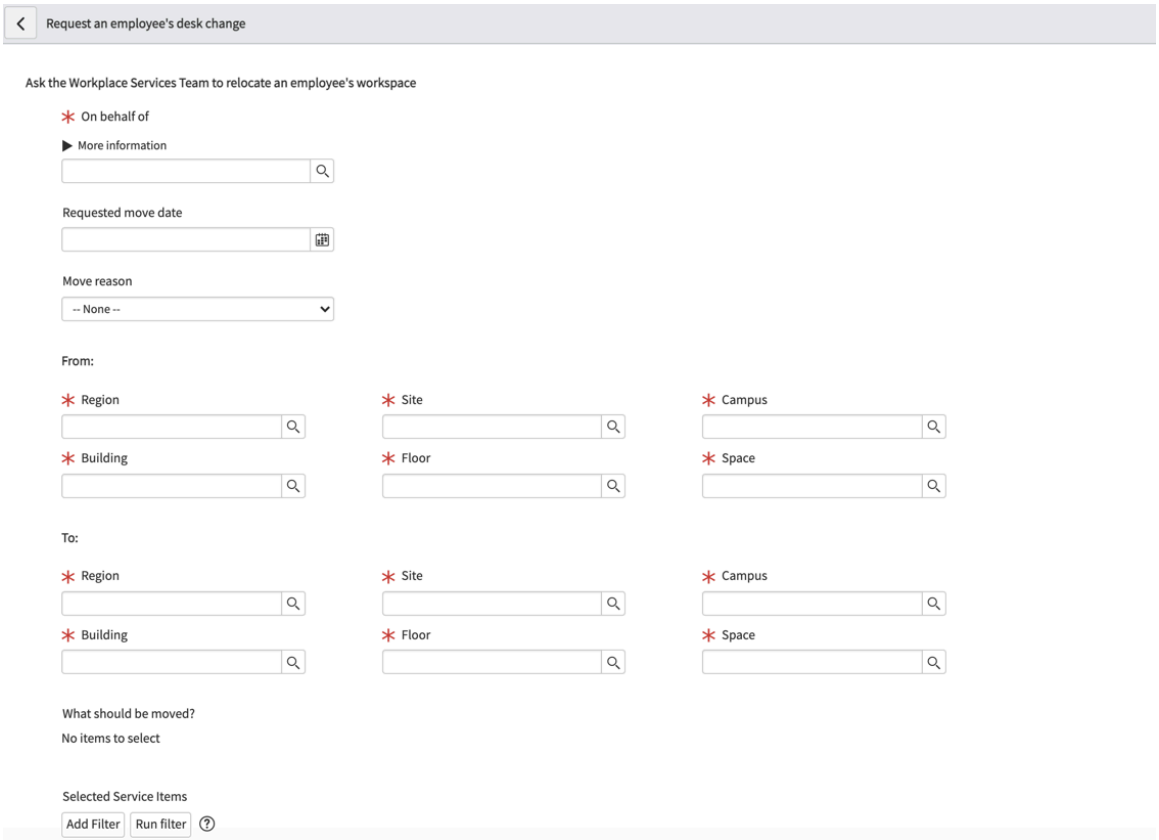
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

イベントを作成するか、既存のイベントまたは予約を更新します。従業員は利用可能なすべてのスペースを簡単に検索し、個別のアプリケーションを開く必要なくサービスを要求できます。

従業員がある場所から別の場所に簡単に移動できるようにする

ワークプレイス移転管理 - 従業員のデスク変更要求フォーム



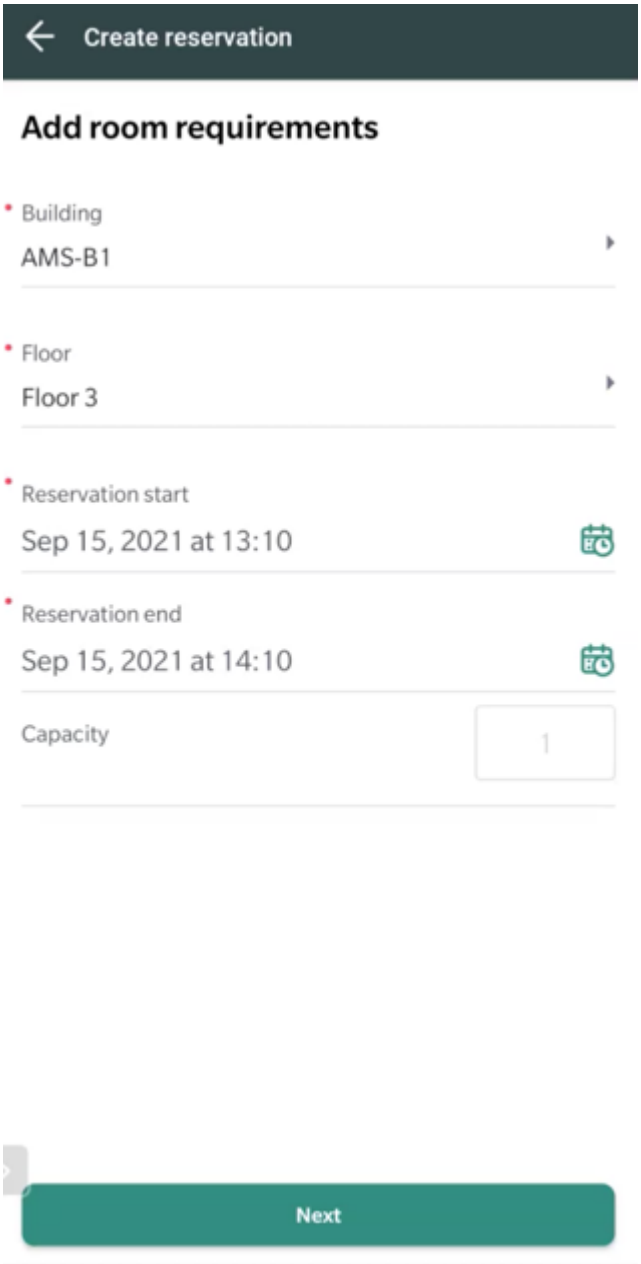
ワークプレイスの移動要求を容易に管理します。従業員が ワークプレイスサービスポータル を使用して簡単に座席変更を要求できるようにします。ワークプレイスマネージャーは、移動要求の進捗状況を監視し、必要に応じてタスクを作成または割り当て、移動要求を承認または却下します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルを使用していつでもワークプレイスを予約

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ：**Now Mobile** で予約フォームを作成



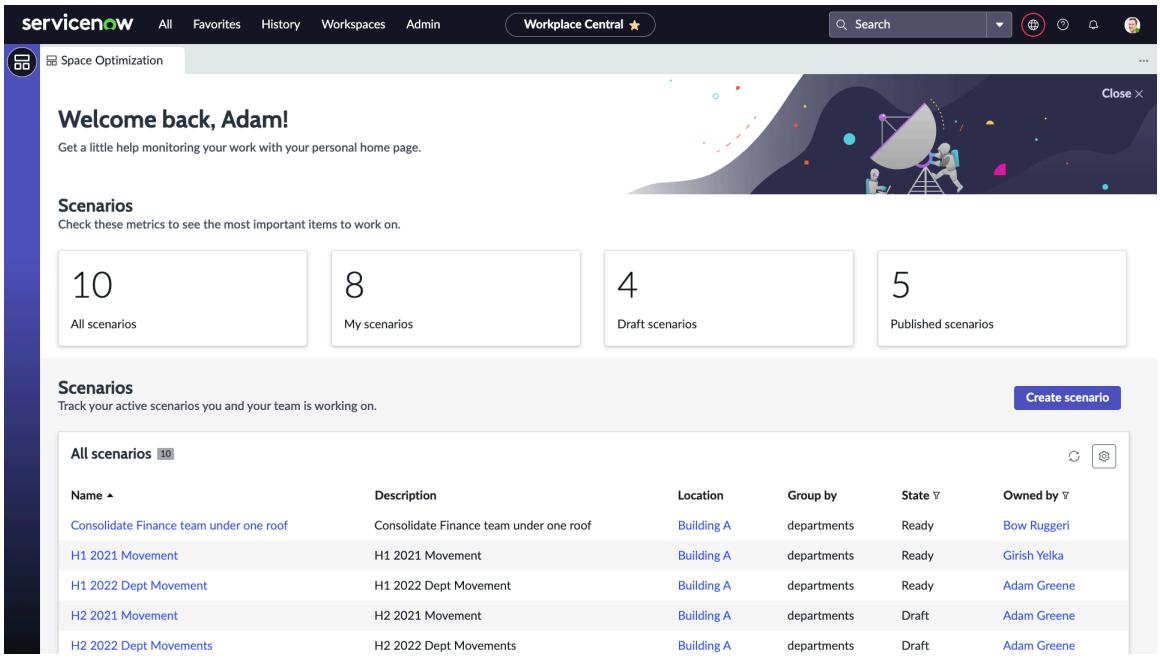
モバイルのワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションを使用して、ワークプレイスの単一予約を行います。任意のタイプの予約をチェックインまたはチェックアウトします。モバイルデバイスを使用して、いつでも予約を変更できます。

ワークプレイスに関連するすべてのアクティビティを単一のワークスペースから実行する

ワークプレイスセントラルという一元化された場所から、ワークプレイスに関連するすべてのアクティビティを計画して実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

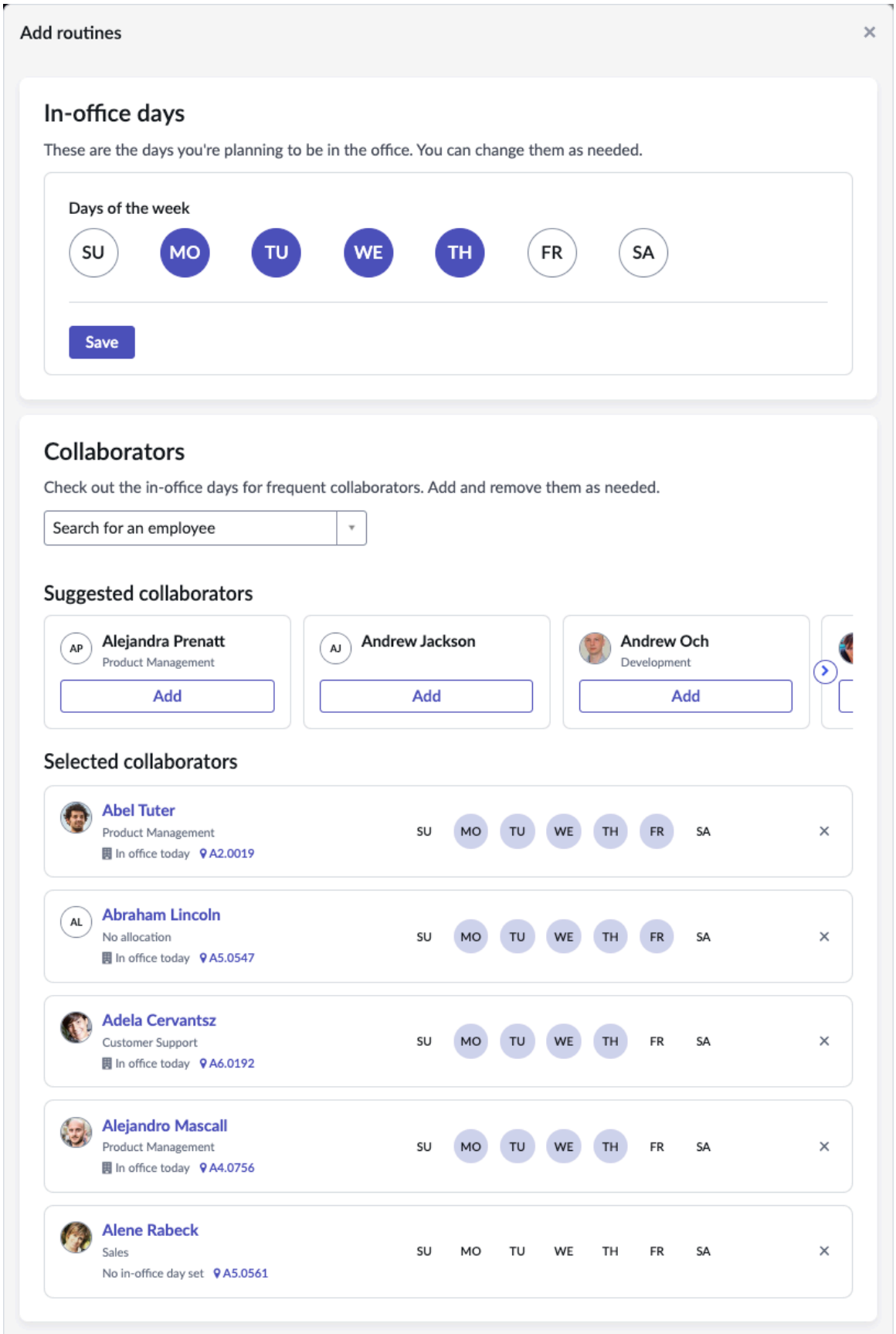


オフィス勤務日などを設定

ワークプレイスコンシェルジュアプリケーションを使用すると、従業員にオフィス勤務日を設定させることができます。従業員は [従業員プレゼンス (Employee Presence)] オプションを使用して、オフィスにいる予定の曜日を設定できます。同僚とコラボレーションし、同僚を協力者として追加することで、インタラクションと生産性を向上させることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

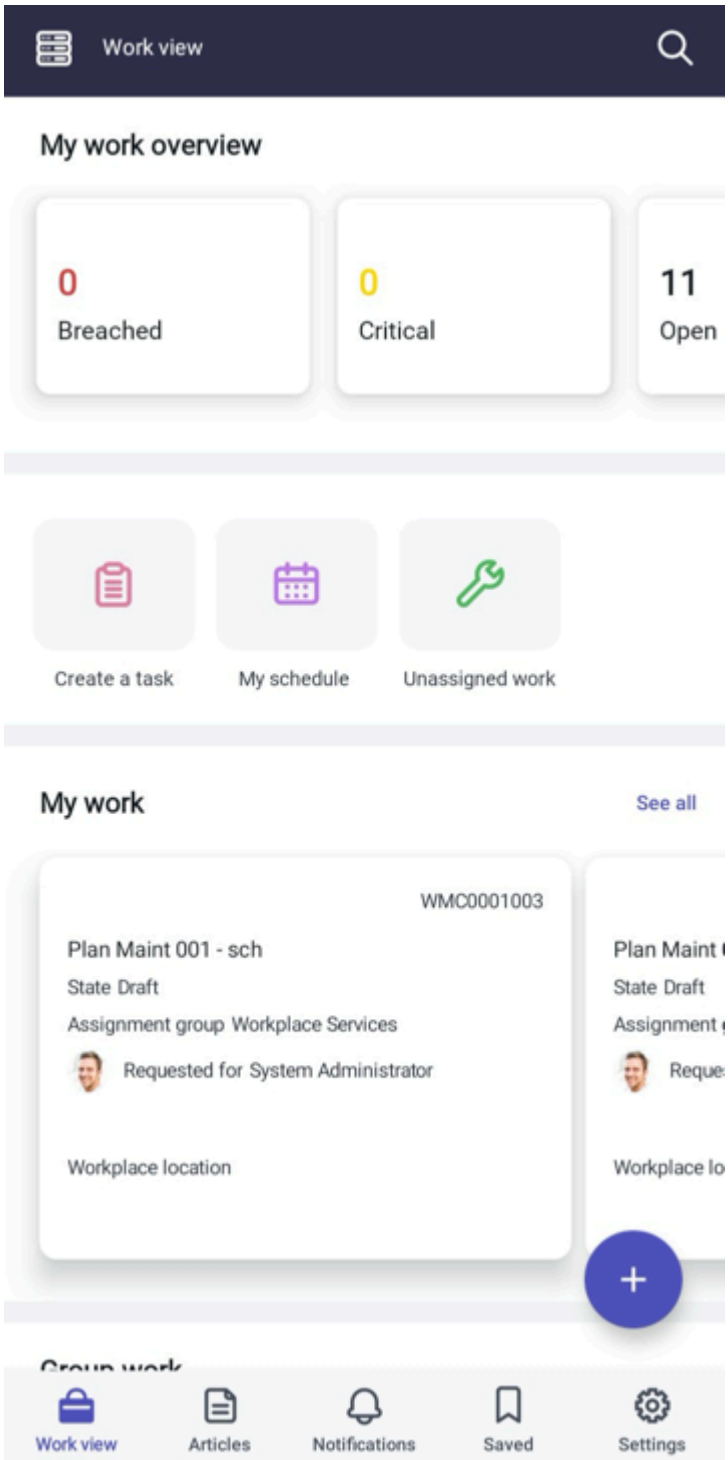


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

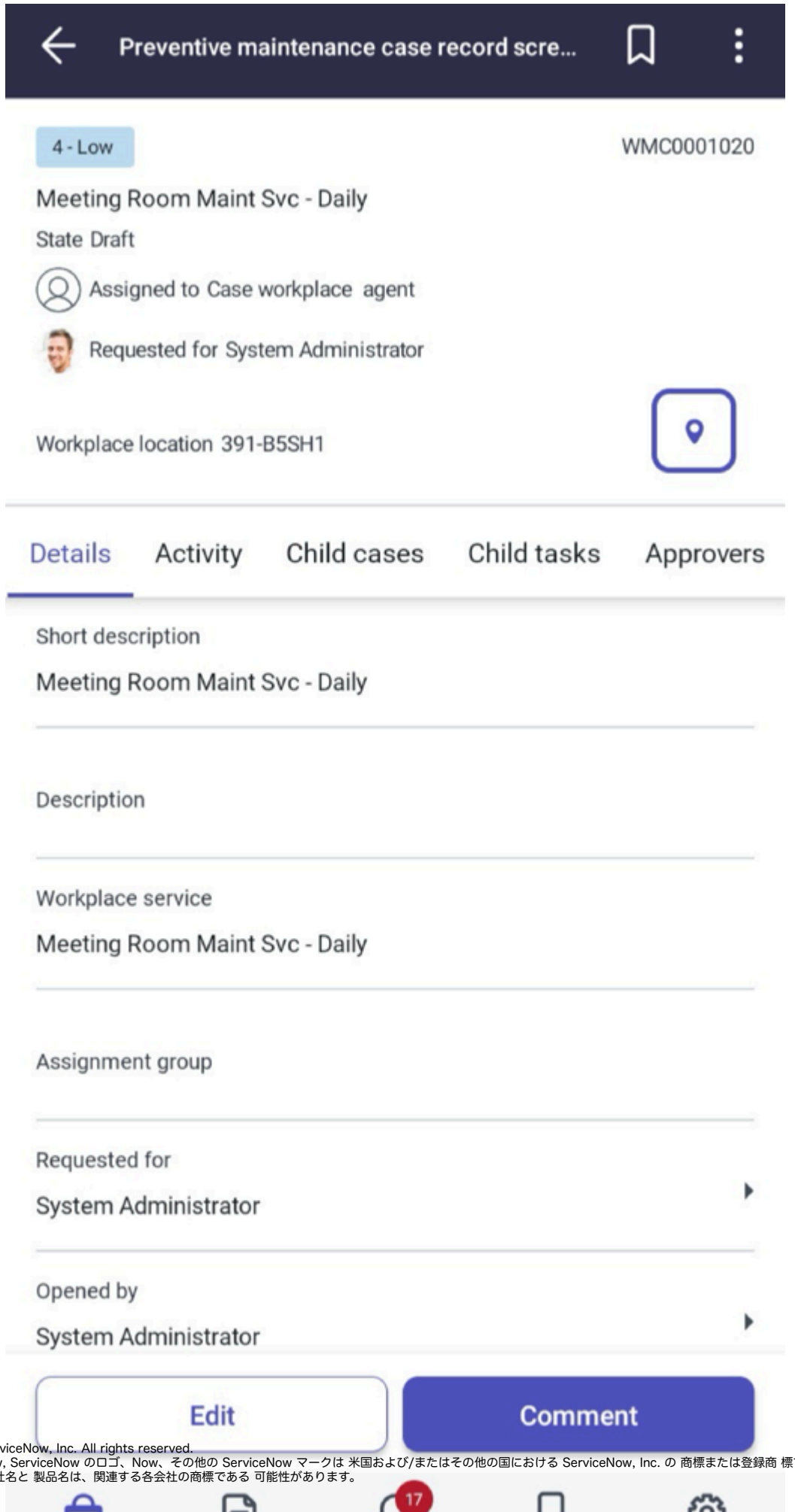
モバイルを使用した職場ケースの管理

職場エージェントは、ServiceNow エージェントモバイルアプリケーションで Workplace Agent for mobile アプリケーションを使用して、いつでも職場ケースを操作できます。職場エージェントは、このアプリケーションを使用して、デスクトップやラップトップの代わりにモバイルデバイスを使用して職場ケースを表示、管理、および作成できます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

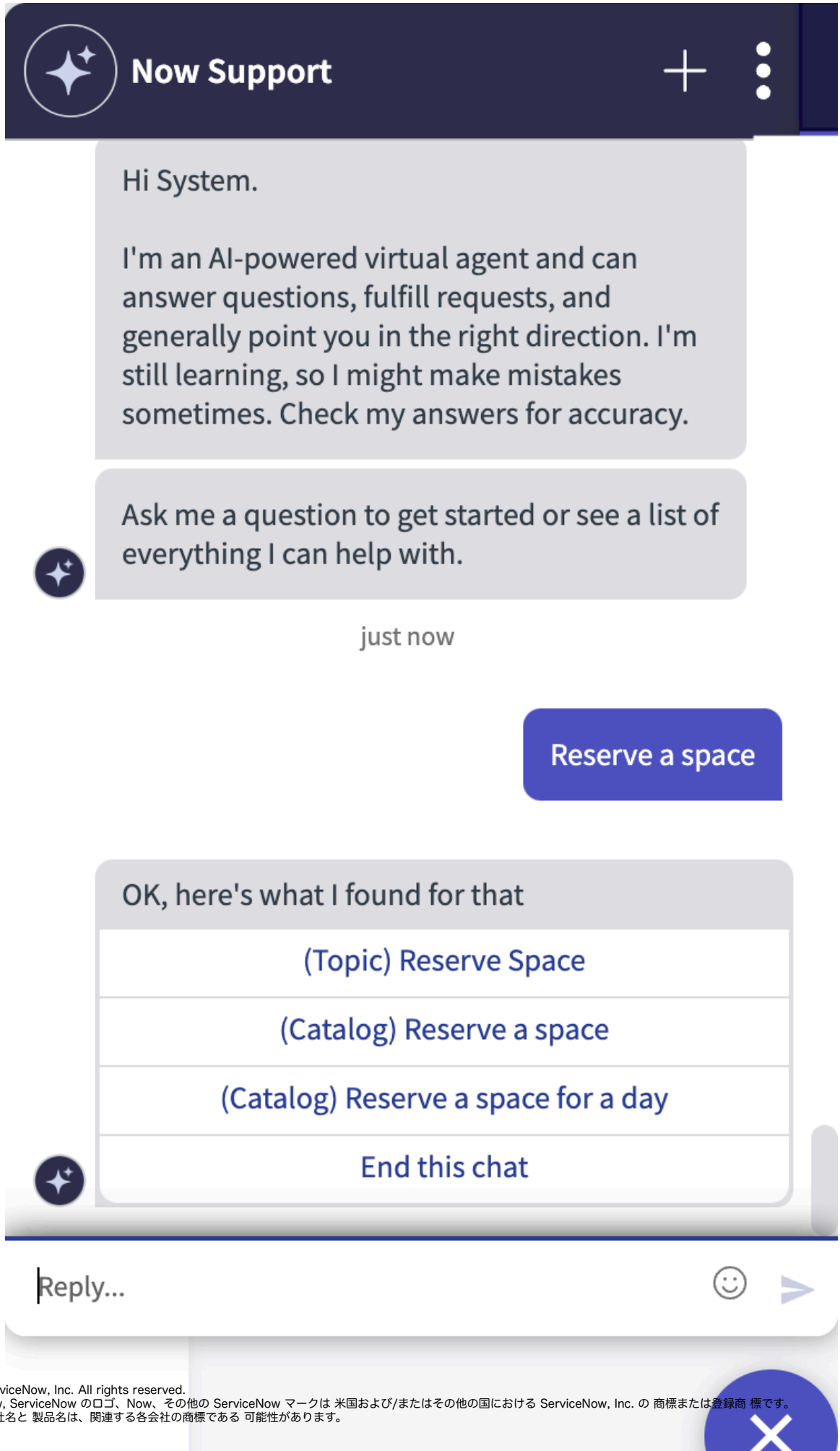
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

を使用した職場予約要求の管理 ワークプレイスサービスデリバリ **(WSD)** 向け **Now Assist**

WSD 向け Now Assist は、生成 AI 機能を使用して ServiceNow® ワークプレイスサービスエクスペリエンスを向上させます。生成エクスペリエンスを使用して物理的なワークスペースとやり取りすることで、従業員エクスペリエンスを向上させます。

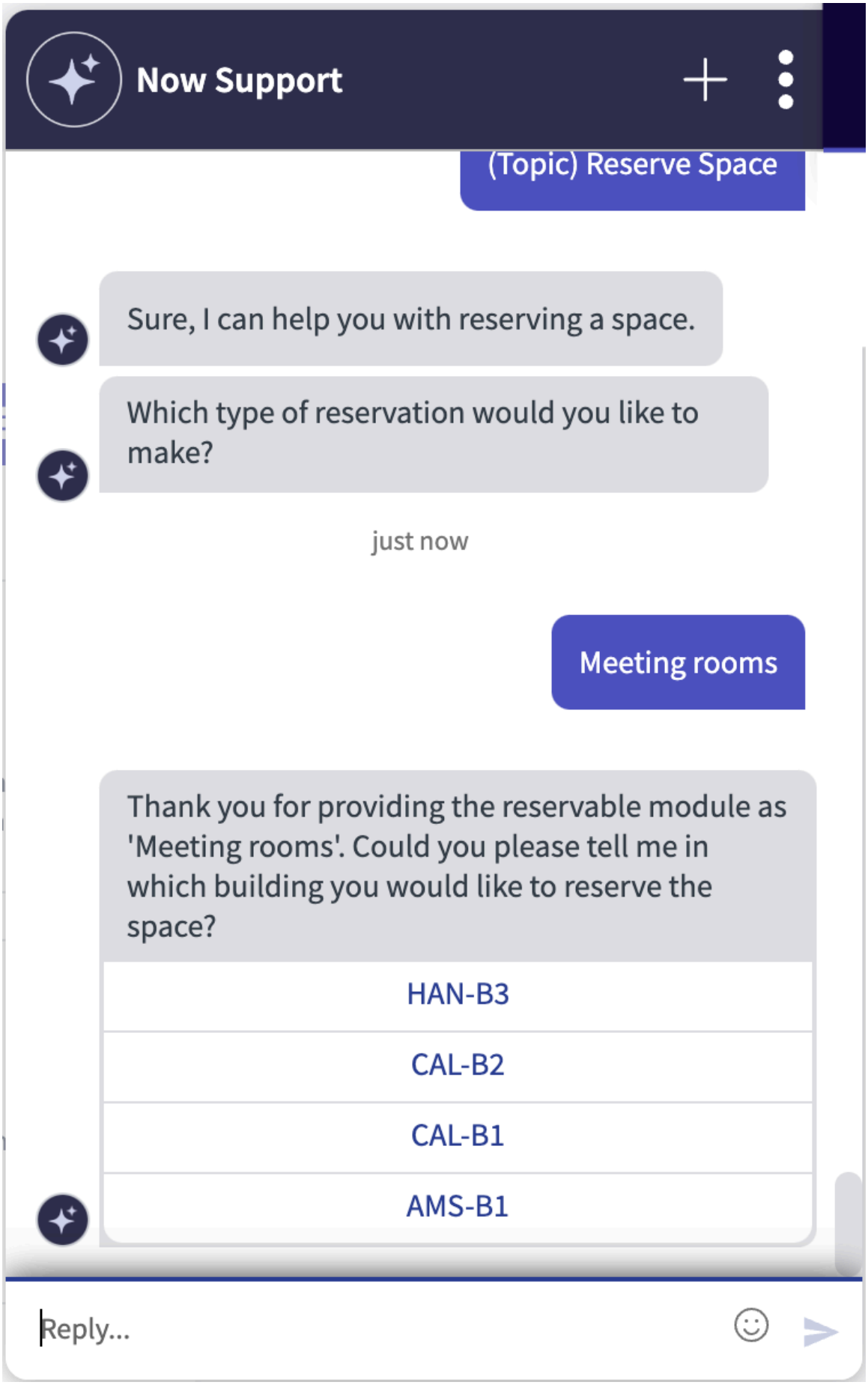
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始

- 実装スペシャリストと協力して、目的のビジネス成果を達成します。詳細については、Customer Success Center でご確認ください。
- まず製品ドキュメントを読む ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーション.

製品

- ワークプレイスコア
- ワークプレイス予約管理
- ワークプレイスケース管理
- ワークプレイス訪問者管理
- ワークプレイスカレンダー同期
- ワークプレイススペースマッピング
- ワークプレイススペース管理
- ワークプレイスリースアドミニストレーション
- Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約
- ワークプレイス移転管理
- モバイルのワークプレイスサービスデリバリ
- ワークプレイスセントラル
- ワークプレイスメンテナンス管理
- ワークプレイスコネクタ
- ワークプレイスコンシェルジュ
- モバイルのワークプレイスエージェント
- WSD for Microsoft Places
- ワークプレイスサービスキオスク
- ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) 向け Now Assist

ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーション

ServiceNow® ワークプレイスサービスデリバリ は、従業員エクスペリエンスと生産性を向上させる一連のアプリケーションを提供します。ServiceNow® ワークプレイスサービスデリバリスィート、ServiceNow® Workplace Service Delivery Professional、または ServiceNow® Workplace Service Delivery Enterprise をダウンロードして、すべてのワークプレイスサービスデリバリアプリケーションを一度に自動的にインストールします。

ワークプレイスサービスデリバリ とともにインストールされるアプリケーション

ワークプレイスコア

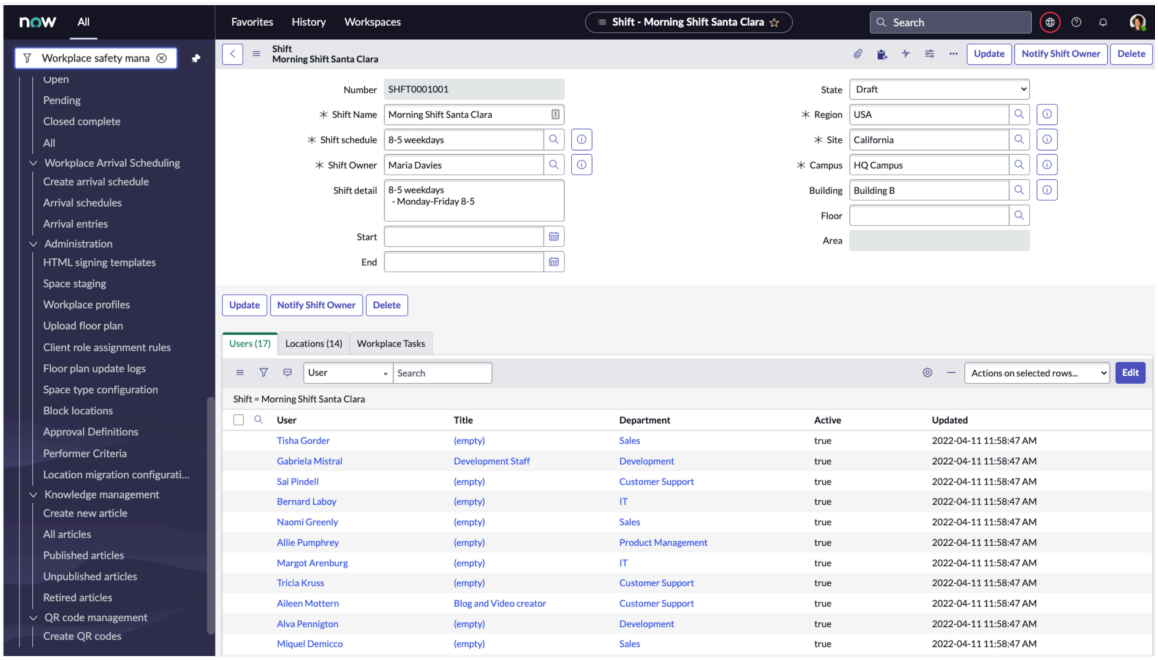
ワークプレイスコア は、職場データと運用を管理するための基盤として機能します。組織は、キャンパス、建物、フロア、スペースタイプなどの主要なワークプレイス要素を定義して、メンテナンスアクティビティ、従業員と訪問者の予約、およびワークプレイス要求をサポートできます。これにより、職場プロセス全体の調整と効率化が可能になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア (sn_wsd_core) アプリケーションを使用すると、職場マネージャーは従業員のワークスペースの割り当てを効率的に管理し、組織全体の予防メンテナンスアクティビティを監視できます。

- スペース管理:スペース、エリア、フロア、建物、敷地、サイト、地域などの場所階層内の場所を定義して、職場を管理します。職場マネージャーは、スペースの使用と最適化を改善するための職場戦略を効率的に計画および実装できます。
- 場所ディレクトリ:従業員は、予約するスペースを表示および検索したり、職場内のチームメンバーを検索したりできます。
- シフト管理:職場マネージャーはシフトを作成し、特定の時間や日数にスケジュールを設定できます。従業員と利用可能なスペースを特定のシフトに割り当てて、ワークプレイスの占有レベルの計画を開始します。
- ダッシュボード:データを可視化することで、オフィス所在地のスペースの可用性と占有レベルを分析します。



ワークプレイス予約管理

ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用すると、従業員は予約ポータルまたはモバイルアプリケーションから会議室、カンファレンスルーム、デスク、職場サービスを簡単に予約できます。従業員は、プライバシーと場所の設定に基づいて、場所を効率的に検索して予約できます。従業員は、1 日、繰り返し、複数日、複数の建物の予約を行うことができます。必要に応じて予約を編集または更新できます。

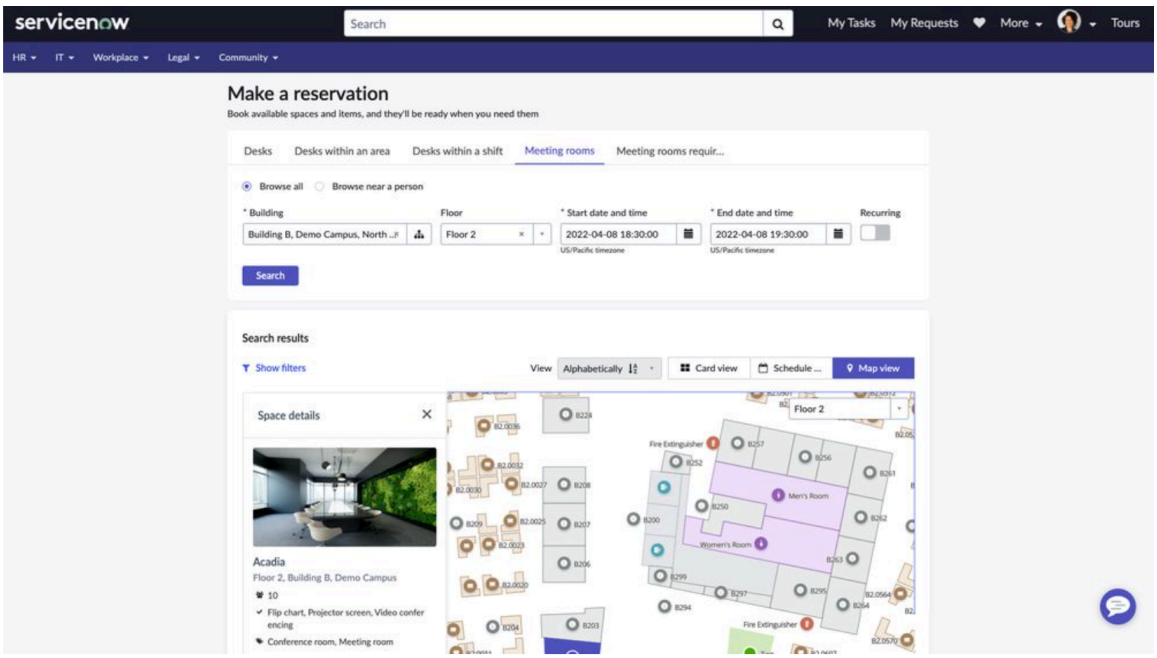
ワークプレイス予約管理 を使用すると、従業員は、オムニチャネルセルフサービスインターフェイスから任意のワークスペースの予約を検索、予約、変更、およびチェックインできます。従業員は、空き状況に応じてデスク、会議室、機器、または駐車スペースを予約できます。従業員は、招待者、職場サービス、またはアメニティを予約要求に追加できます。このアプリケーションでは、従業員が定期的なイベントを設定したり、1 日または複数日の予約を作成したり、複数の場所の予約をスケジュールしたり、ルーム構成を要求したりできるようにすることで、迅速な予約を実現します。

- デスク、会議室、コラボレーションスペース、駐車スペースなどのワークスペースを任意のデバイスから予約します。
- インドアマッピングを使用してフロアマップ上の物理的なスペースをすばやく表示し、予約済み、利用可能、および利用不可能なスペースを特定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 招待者、外部訪問者、またはゲストを予約に簡単に追加し、スペースにアサインします。通知し、受け入れステータスを追跡します。
- ハイブリッド会議を簡単に作成し、会議の出席者と共有します。
- 職場サービスを追加するか、イベント、会議、トレーニング、および顧客訪問を管理するための要求を作成します。
- 職場マネージャーは、スペース管理テーブルのインポート、予約可能スペースと予約不可スペースの定義、予約の追跡を行うことができます。
- 従業員がワークスペースを検索するときの、従業員場所の表示を制御します。
- 施設アドミニストレーターは、オープン、制限付き、および制限なしの近隣を作成し、従業員に割り当てることができます。従業員が対象となる近隣のスペースを予約できるようにします。従業員は、場所ディレクトリを使用して近隣を検索、参照、または移動できます。

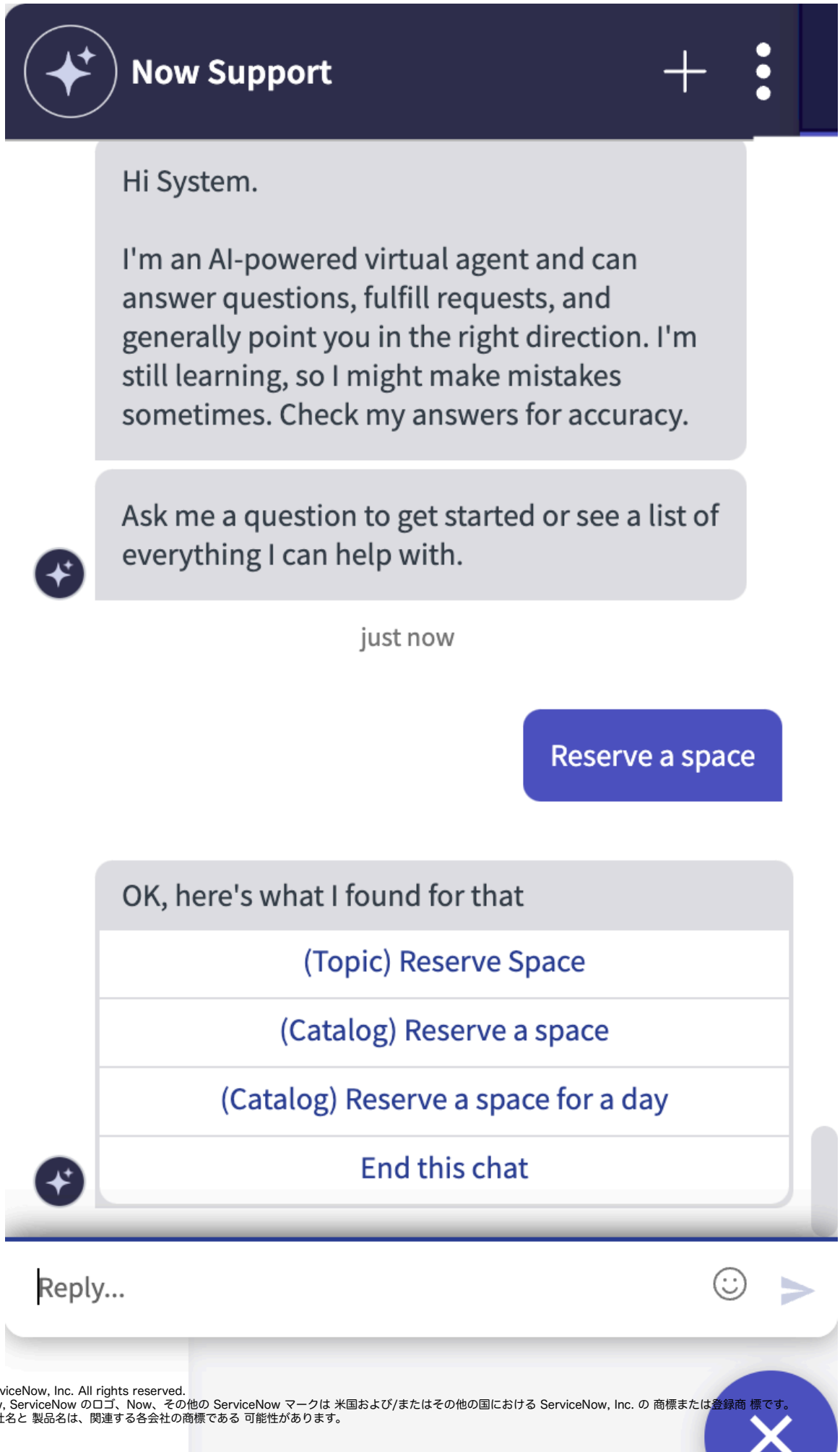


ワークプレイスサービスデリバリの **Now Assist**

ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) 向け Now Assist は、生成 AI 機能を使用してワークプレイスサービスエクスペリエンスを向上させます。生成 AI テクノロジーを通じて物理ワークスペースとのインタラクションを可能にすることで、従業員エクスペリエンスを変革します。

自動翻訳

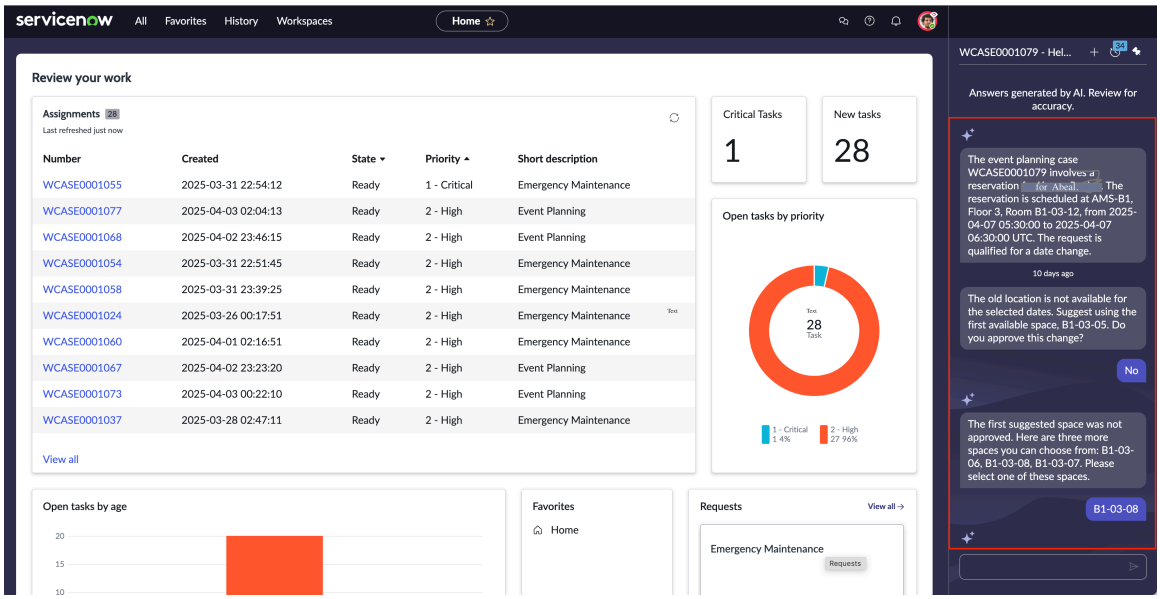
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 直感的で合理化されたエクスペリエンスでスペースを簡単に要求
- 新しい予約にサービスとゲストを追加する



ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) のエージェント AI により、スペースの一時的なクローズ、ワークフローの最適化、手作業の削減などのタスクを自律的に管理できます。緊急メンテナンス要求の場合、AI エージェントは影響を受けるスペースを自律的にブロックし、既存の予約を新しい場所に移動します。AI エージェントは、Now Assist 対話型インターフェースを使用してワークプレイスイベントプランナーに通知を送信します。ワークプレイスイベントプランナーは、AI エージェントと連携して、 対話型 Q&Aを使用して別のスペースを提案できます。

ワークプレイスコンシェルジュ

ワークプレイスコンシェルジュアプリケーションは、従業員のワークプレイスエクスペリエンスを支援するワンストップアプリケーションとして設計された ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションです。オフィス勤務日などを設定できます。

ワークプレイスコンシェルジュは、従業員にリアルタイムのインサイトを提供して、同僚との職場でのプレゼンスを最適化し、チームのコラボレーションと学習を改善します。従業員は、パーソナライズされた提案を使用して、ホームオフィスへの訪問や別のオフィスへの出張を計画している場合に最適なワークスペースに誘導されます。

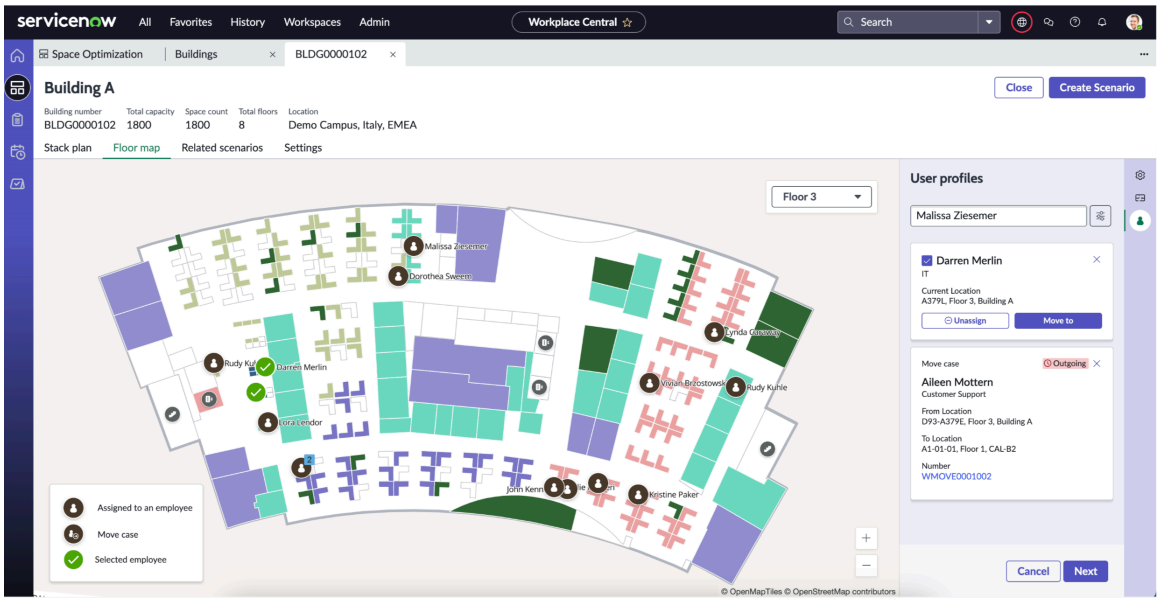
- 協力者のヴィジビリティのためにオフィス勤務日を示す
- 協力者を追加し、予定されているオフィス勤務日を表示する
- インサイトに裏打ちされたパーソナライズされたダッシュボードを使用してオフィス勤務を最適化します
- 今日または特定の日付に利用可能な職場を検索するときに、パーソナライズされた提案を取得

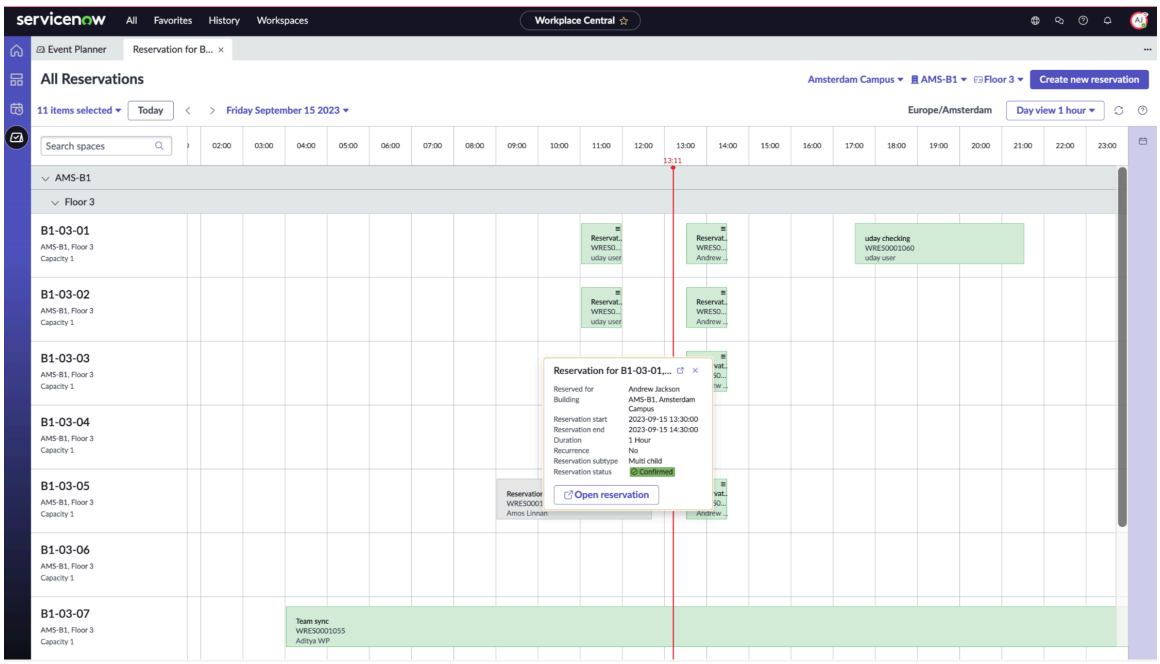
ワークプレイスセントラル

ワークプレイスセントラルは、ワークプレイスマネージャーをはじめとする主要ペルソナ (スペース計画者、移動マネージャー、メンテナンス計画者など) に統一されたエクスペリエンスを提供します。彼らは、不動産要件をより効率的に戦略化、計画、および維持することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。





スペースの最適化:

- オープンな近隣と制限付き近隣を作成して従業員をアサインし、フロアマップを使用してスペースの割り当てを管理します。
- 複数のスペースシナリオを構築し、アサイン、コストセンター、または部門に基づいて可視化して、スペースを最適化します。
- 計画にアイテムをドラッグアンドドロップしてスペースシナリオを調整し、全体的な使用率と未割り当てスペースを収集します。
- フロアマップビューを使用して、アサインされていないフレキシブルスペースを簡単に識別できます。フロアのスペースを直接選択して、ユーザーを直接アサインし、スペースのアサインタイプを変更し、スペースの詳細を表示します。

リース管理:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 職場契約の作成と追跡
- 期限切れ間近の契約に関する通知を受け取る
- 契約の一部として提供されるサービスの追跡
- 契約の一部である場所を追跡する
- 契約の一部である資産のリストの管理
- 契約ドキュメントの管理

予防メンテナンス:

- エンタープライズ資産と職場の場所に関する予防的なメンテナンス計画を作成できる。後者は、ハウスキーピングなどのソフトサービスのメンテナンス計画を行うために使用できます。
- 予防メンテナンス計画の結果としての予防メンテナンスケースを [概要] タブに表示します。[概要] タブは、メンテナンス計画者のフォーカスエリアであり、1 つのビューポートで情報を最大化します。
- メンテナンス計画者向けのパーソナライズされたランディングページで、当月の予防および是正メンテナンスケースを評価します。

移動管理：

- 移動管理モジュールを使用して、移動ケースと関連タスクをシームレスに追跡します。
- 視覚的な移動計画ツールである移動スケジューラーを使用して、移動ケースをプロジェクトにグループ化し、一括移動のための体系的で論理的な計画を作成します。

予約管理:

- 計画者とスペースマネージャーに、スペースの使用方法に関する情報を提供します。
- 開始日時または場所を手動で変更して、スペース予約を最適化します。
- 従業員の代わりに予約を迅速かつ簡単に管理します。

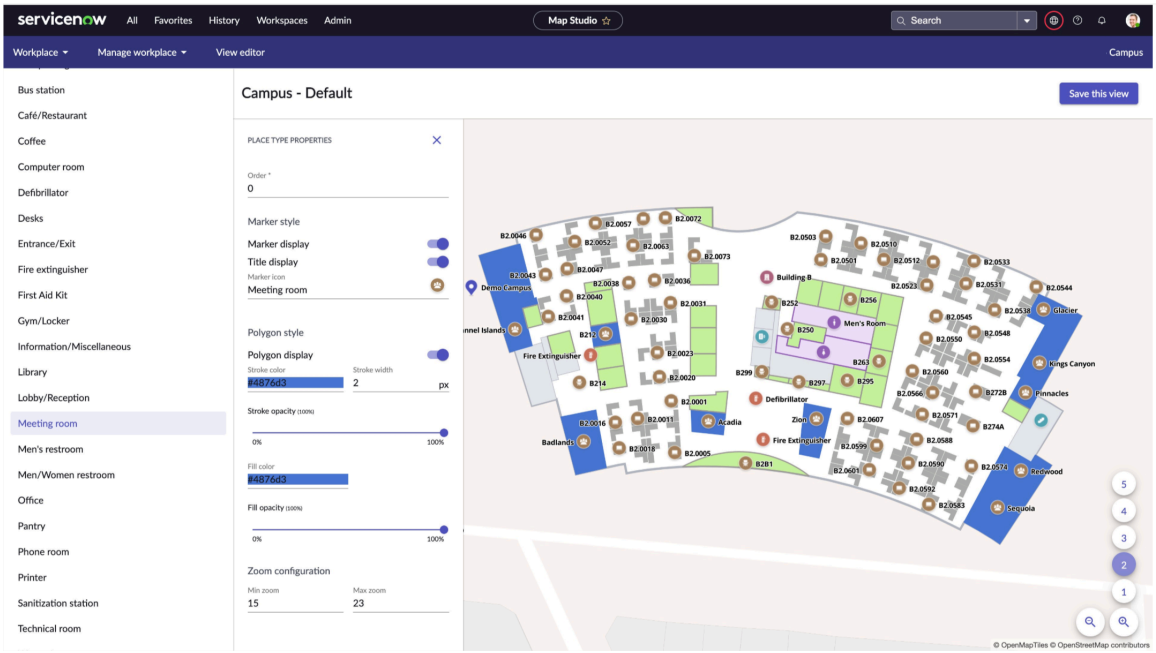
インドアマッピング

インドアマッピング は、アプリケーションの一部としてインドアのビジュアル化およびナビゲーション機能を提供します ワークプレイスサービスデリバリ 。

従業員は、目的地までの道順を視覚化して取得できます。選択した敷地、建物、およびフロアの屋内と屋外の詳細とともに、職場の内部、部屋の予約状況を視覚化できます。職場アドミニストレーターは、 インドアマッピング Map Studio から、インタラクティブな場所とウェイファインディング用の組み込みインドアマップを設計、編集、および管理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- ワークプレイスサービスデリバリのインドアナビゲーションおよびマッピング機能を提供します
- 従業員は、フロアマップを使用してワークスペースの問題を報告し、履行のために施設チームに通知できます。
- ワークプレイス内の従業員と訪問者に、インタラクティブなルート案内およびウェイファインディングとともに、インドアマッピングエクスペリエンスを提供します
- 従業員は職場を参照、検索、および移動して、利用可能なサービス、予約可能なスペース、アメニティを見つけることができます。
- 職場マネージャーがフロアプランをリアルタイムで編集し、ワークスペースをシームレスにナビゲーションできるようにします。
- 場所、フロア、またはワークスペースを切り替えて、ワークプレイス予約管理とワークプレイスインドアマッピング全体で予約を表示または作成します。
- スペースの検索と移動、スペースの詳細、予約オプション、および占有データを表示するための直感的なキオスクエクスペリエンスを提供します

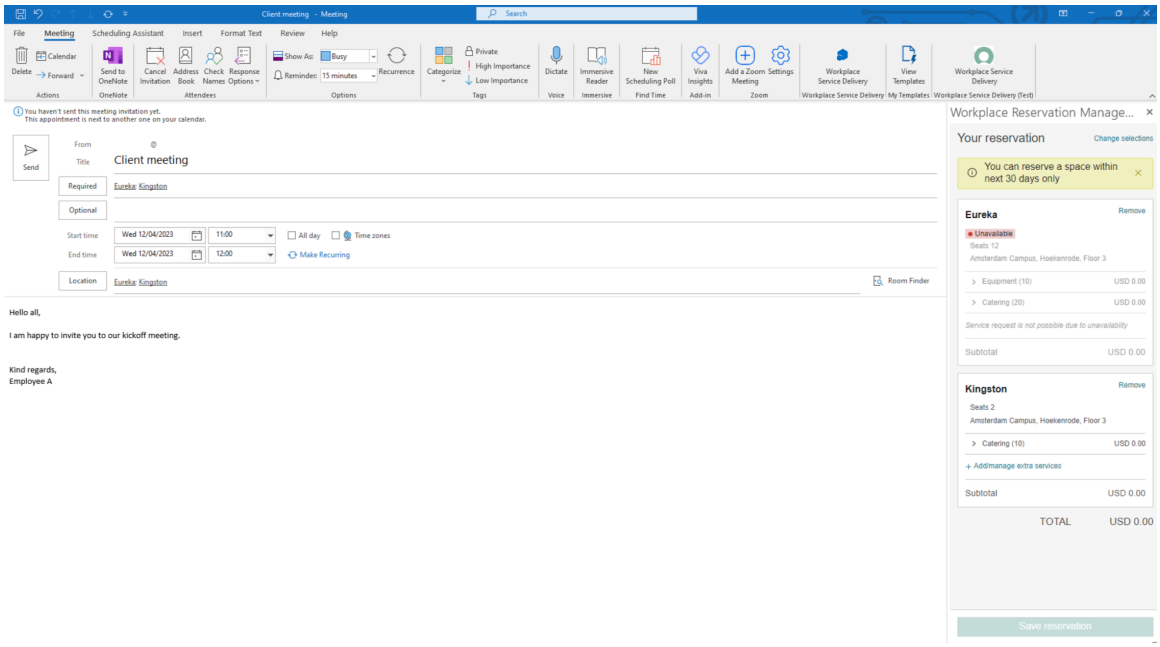
Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 は、Microsoft Outlook アプリケーション内でワークプレイス予約管理の機能を提供します。従業員は、新しいイベントの作成中、既存のイベントの更新中、または予約中、利用可能なスペースを簡単に見つけることができます。従業員は、別のアプリケーションを使用せずに、部屋の構成やケータリングなどの要求またはサービスを追加できます。

ワークプレイス予約管理アプリケーション内で管理されるすべての予約と要求されたサービスは、ワークプレイスサービスデリバリソリューションに含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- さまざまな検索条件とフィルターを適用して、利用可能なスペースを検索します。
- イベントにスペースを直接追加するか、アドインがスペースを追加できるようにします。
- 予約とともに追加サービスを要求します。これは、各場所またはスペース (ケータリング、部屋構成など) の職場チームによって定義された利用可能な追加サービスメニューカードに基づいています。
- 既存の予約を更新し、サービスを追加または変更し、別の場所を選択します。
- スペースを予約する際に、従業員に場所のプライバシー設定を提供します。

ワークスペースカレンダーの同期

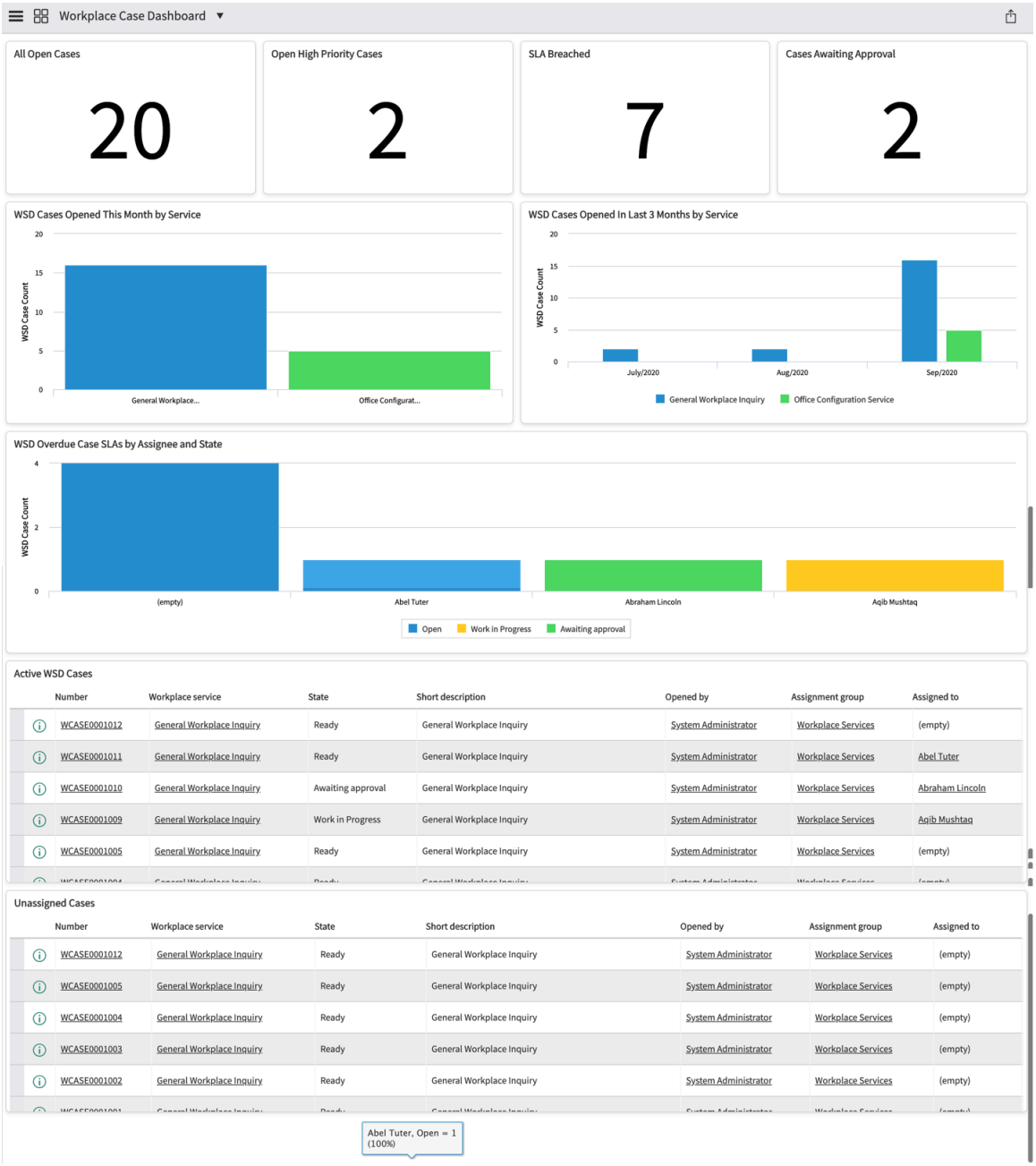
ServiceNow® ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションを使用して、カレンダープロバイダーと予約を同期することで、職場の予約に関する操作性を向上します。

ワークプレイスケース管理

ServiceNow® ワークプレイスケース管理 を使用すると、職場サービスチームと施設チームは、メール、電話、ウォークアップなどの汎用ツールに依存することなく、従業員とのやり取りを管理できます。企業全体で、問い合わせ、要求、ケース転送のプロセス、インタラクション、および実行を標準化します。継続的なサービス改善のために、職場チームが受け取っているケースの数と種類を明確に可視化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- 職場チームが従業員にタイムリーなヘルプを提供できるようにします。
- 従業員によって登録されたケースを迅速に履行するための承認を構成します。
- 職場チームが要求を適切なチームメンバー、請負業者、ベンダーにルーティングできるようにします。
- 従業員がインタラクティブなフロアマップを使用してワークプレイスの問題を報告できるようにします。

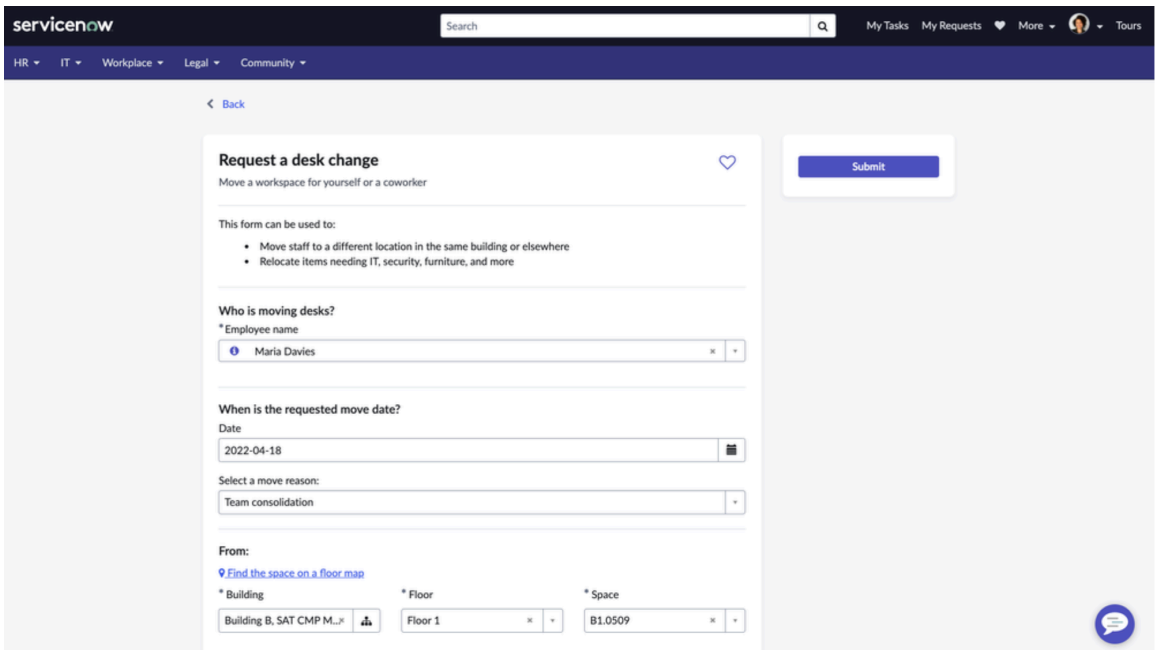
  フロアマップを使用して、照会要求を容易にします。ユーザーは、特定の会議室であろうと、廊下にあるプリンターであろうと、ケースが提起された場所を正確に特定できます。

ワークプレイス移転管理

ワークプレイス移転管理 ワークプレイス移転管理を使用すると、従業員はコラボレーション、コミュニケーションを行い、最初から最後までワンオフの座席変更を簡単に管理できます。従業員とマ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ネージャーの両方が、構成可能な自動プロセスを通じて移動要求を行うことができるため、職場マネージャーは従業員とその所持品の移動を最小限の中断で監督できます。



- 従業員が移動要求を送信し、座席の変更を簡単に管理できるようにします。
- 移動ケースと関連タスクを使用して、移動要求を簡素化します。
- 関連するステークホルダーの承認とメール通知を自動化して構成します。
- 予定されているまたは進行中の移動要求を変更、承認、または却下します。
- 視覚的な移動計画ツールを使用して、一括移動をスケジュールおよび調整します。
- 職場チームが移動要求の実行中に座席の競合を特定できるようにします。
- 移動後の更新を自動化します。

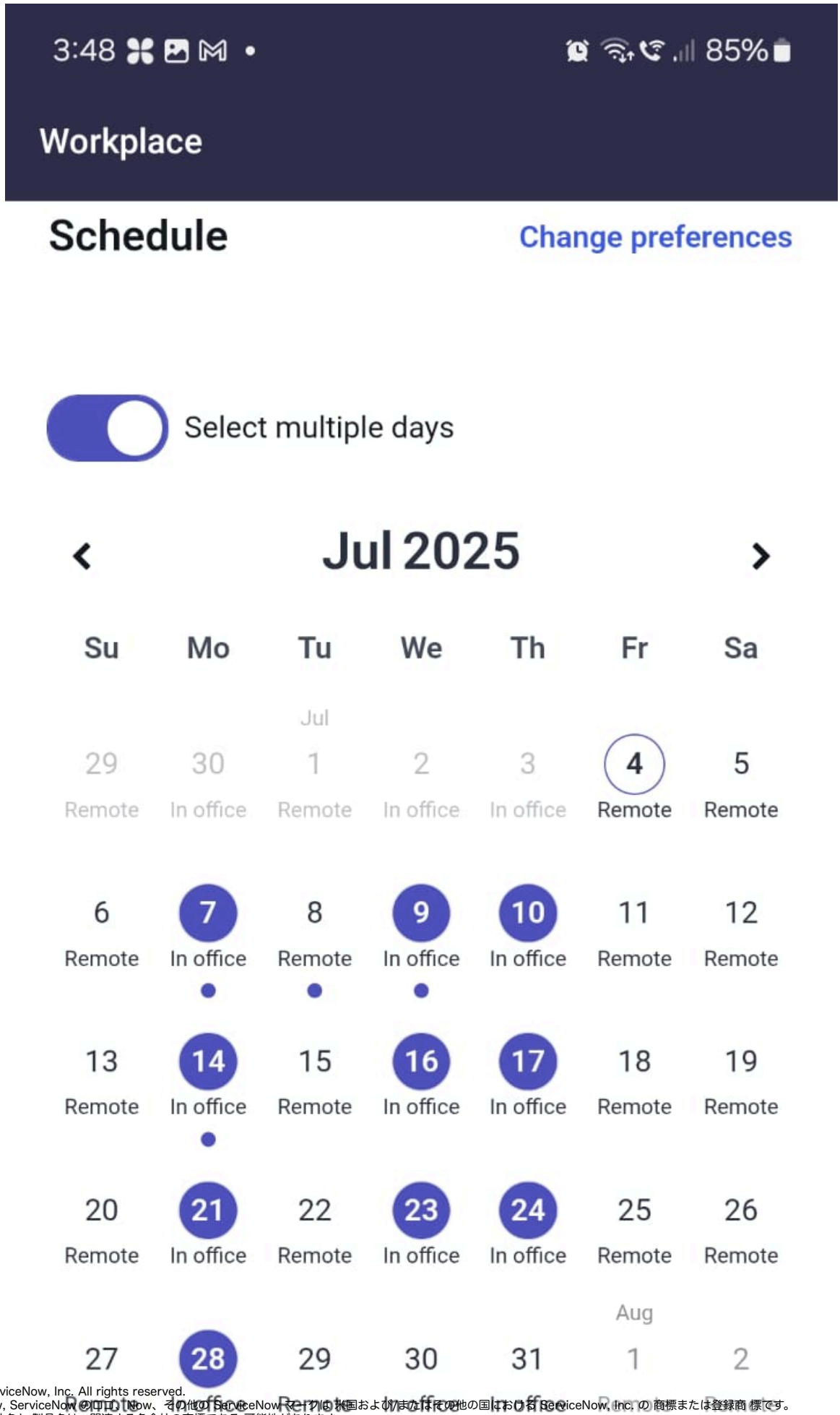
ワークプレイスサービスデリバリ for Mobile

モバイルのワークプレイスサービスデリバリは、ServiceNow モバイルプラットフォームでのワークプレイス予約管理とウェイファインディングの機能をネイティブモバイルにもたらします。従業員は、WSD モバイルアプリを使用して予約を検索、予約、変更、チェックインし、変更を ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションとリアルタイムで同期できます。

- さまざまな検索条件とフィルターを適用して、利用可能なスペースを検索します。
- 同僚の近くまたはエリア内の利用可能なスペースを検索します。
- フロアマップを使用してスペースを予約し、予約を編集します。
- 自分のため、または同僚の代わりに予約を作成します。
- 既存の単一の予約を管理します。
- チェックインまたはチェックアウトの予約。
- 予約にバーチャル会議リンクを追加します。
- インタラクティブな場所ディレクトリとウェイファインディング。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

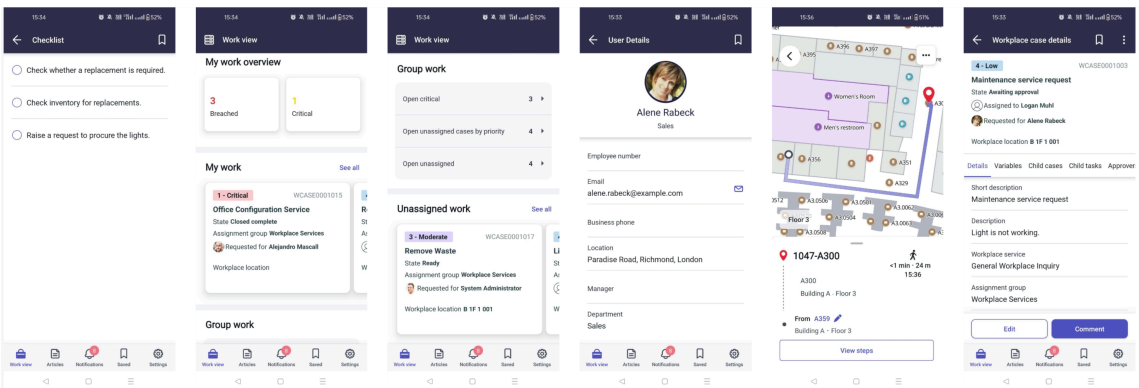
モバイルのワークプレイスエージェント

Workplace Agent for mobile は、職場の技術者と履行者に、メール、電話、ウォークアップなどの汎用ツールに依存することなく、ワークプレイスのアサインおよび従業員とのやり取りを管理するためのモバイルファーストエクスペリエンスを提供します。

このアプリは直感的なインターフェイスにより、アサインされた作業に簡単にアクセスしたり、重大なケースや違反ケースを可視化したり、従業員の場所までのルート案内を行ったりすることができるため、技術者の生産性が向上します。

Workplace Agent for mobile アプリケーションを使用すると、あらゆるケース履行プロセスを簡素化できます。

- 職場の技術者と履行者が従業員にタイムリーなサポートを提供できるようにします。
- アサインされた作業 (職場ケースとタスク) に簡単にアクセスして管理できます。
- グループの未アサインのケースとタスクを表示し、ワンアクションで自分にアサインします。
- アサインされたケースをカレンダービューで表示して、スケジュール済みケースを追跡します。
- マップを使用して、従業員のワークプレイスの場所またはケースが記録されている場所への簡単なルート案内。
- 従業員に代わって職場ケースを作成します。
- 職場タスクを作成してレポートを記録します。
- ケースのナレッジ記事を表示および検索します。
- 実行手順とチェックリストを表示します。
- モバイルでプッシュ通知を受信します。
- コメント、メモ、更新ステータスなどを残すためのクイックアクション



ワークプレイス訪問者管理

スムーズで手間のかからないエクスペリエンスを使用して、ゲストとオフサイト従業員に対応します。ServiceNow　ワークプレイス訪問者管理 を使用してフロントデスクの操作を最適化し、ゲストとオフサイトの従業員に対応します。訪問者を登録するだけでなく、訪問者に必要な内容を事前に計画することもできます。

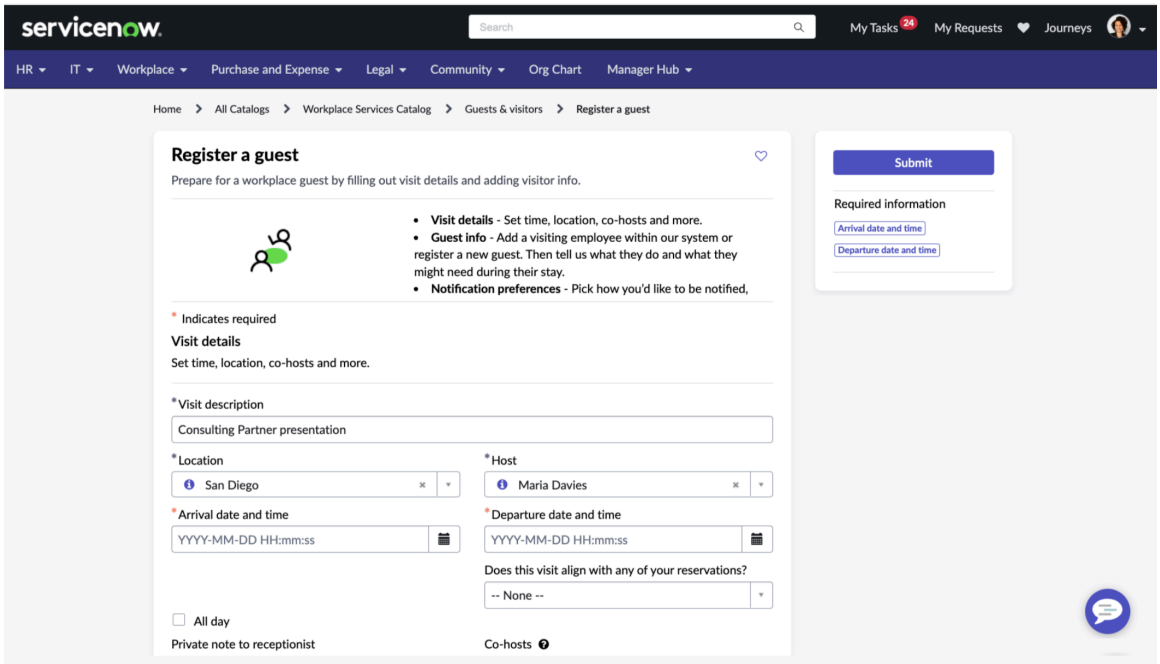
ワークプレイス訪問者管理を使用すると、従業員は職場で予定されているゲストをシームレスに登録でき、組織は安全でセキュアなチェックイン手順を管理できます。訪問者が登録されると、連絡、バッジの印刷、健康調査、到着予定前に必要な書類作成などのタスクを自動化します。

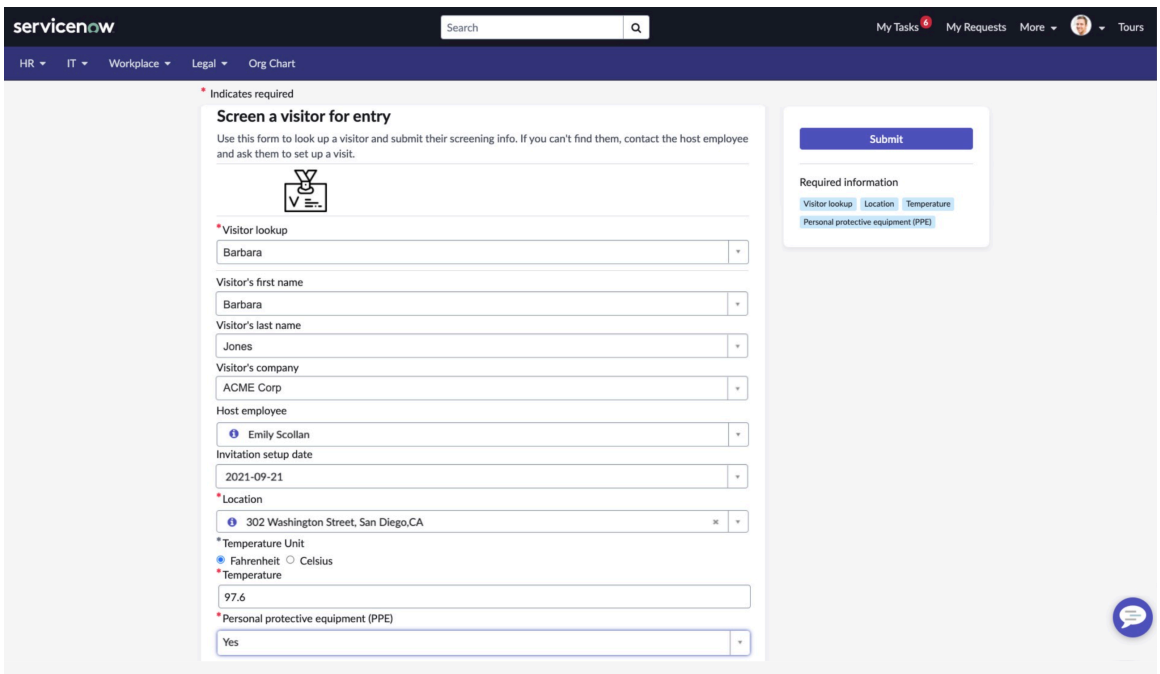
職場チームとオフィスの受付係は、リアルタイムダッシュボードを使用して訪問者の到着ステータスを簡単に監視できます。建物へのアクセスの開始、Wi-Fi アクセスの許可、駐車スペースの追加、既

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

存の部屋予約へのリンク、または到着予定に関するその他の要件を含めるためのタスクと承認が自動的に生成されます。





- 施設を訪れるゲストを、必要な入場情報とガイダンスを使用して簡単に登録できます。
- 自動化された健康診断サーベイと通信により、安全でセキュアなチェックインプロセスを管理します。
- 事前に印刷される訪問者バッジを毎日発行し、簡単に識別してチェックインできるようにすることで、オンサイトへのアクセスを拡張します。
- 特別な場所の訪問者アクセス承認をルーティングし、高度なダッシュボードとレポートを使用して使用を最適化します。
- ワークプレイスサービスキオスクアプリケーションがインストールされている場合、訪問者にセルフサービスのチェックイン、登録、およびチェックアウトエクスペリエンスを提供します。

自動翻訳

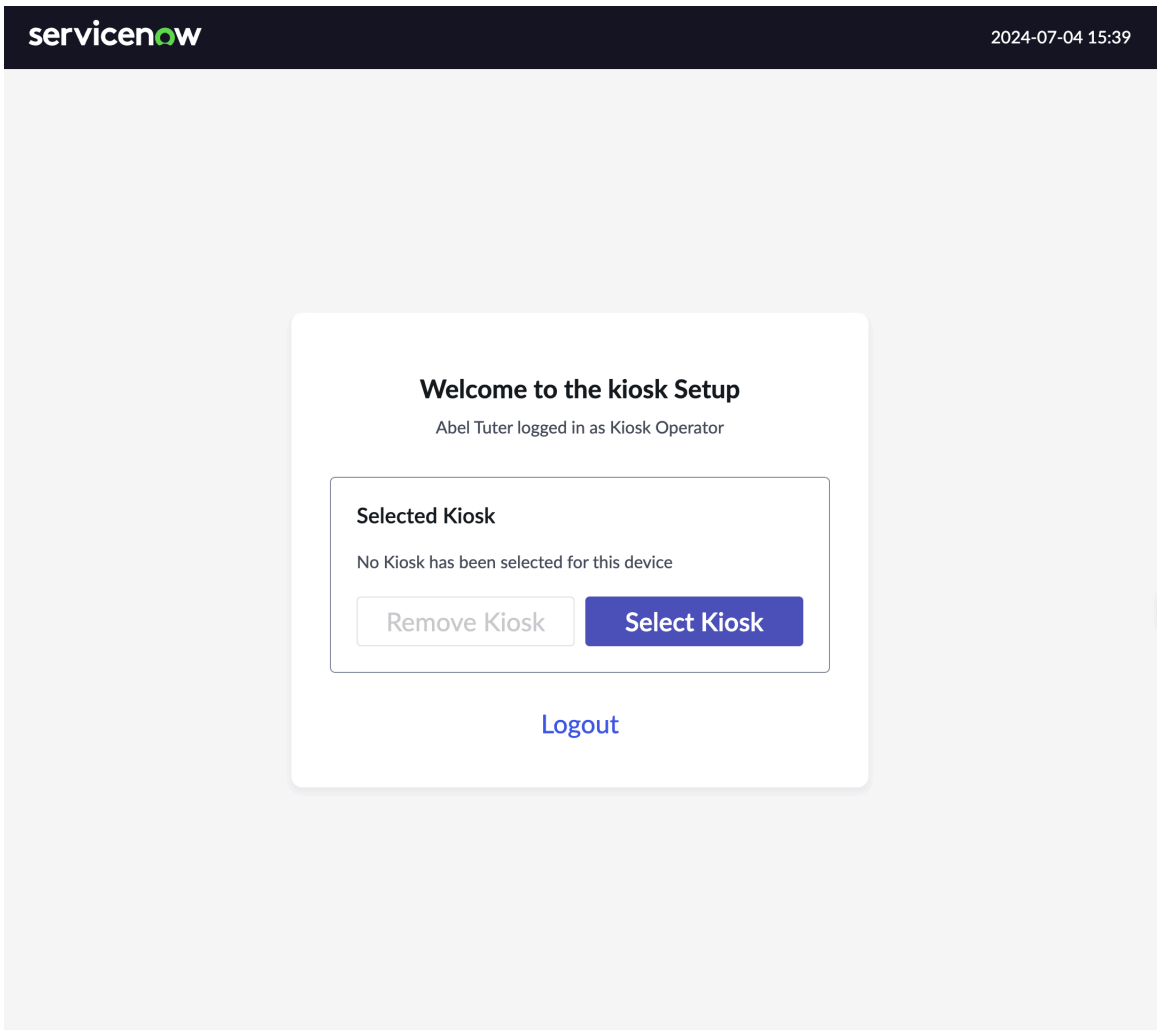
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスサービスキオスク

この ワークプレイスサービスキオスク は、訪問者にシームレスなチェックイン、チェックアウト、およびセルフ登録エクスペリエンスを提供します。

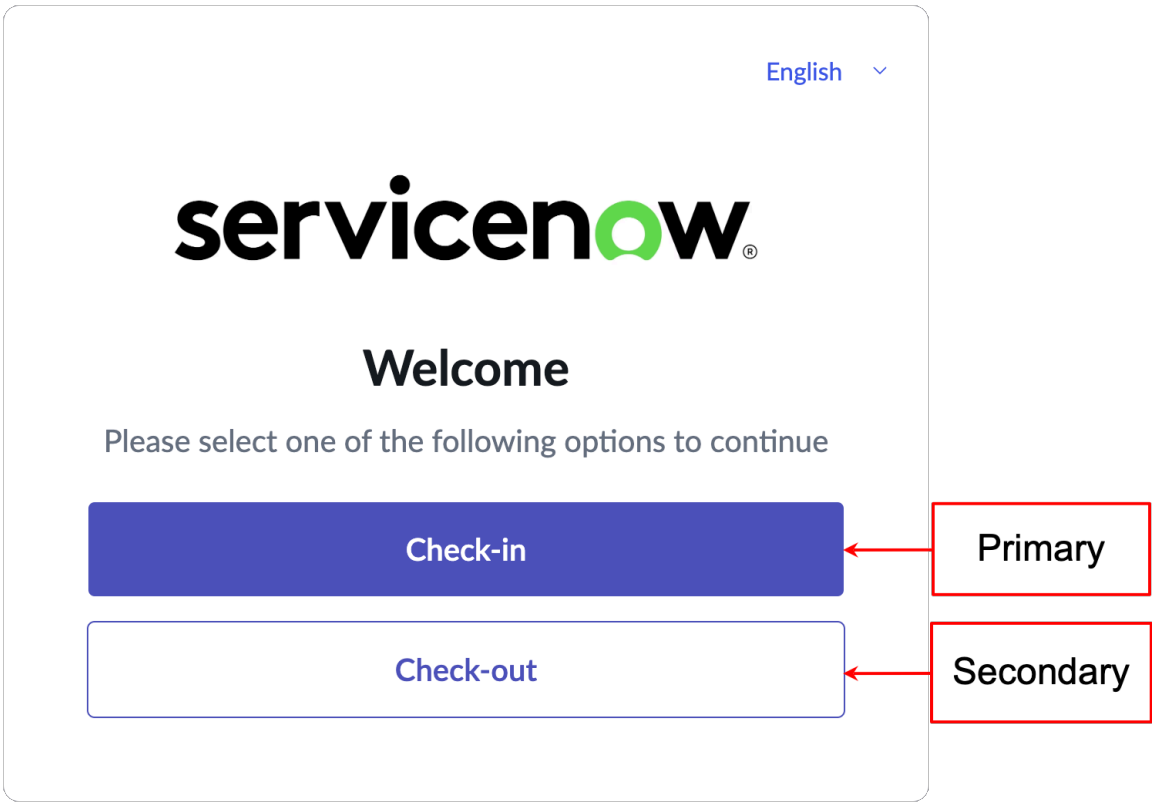
ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) 向け Now Assist は、生成 AI 機能を使用して ServiceNow Workplace サービスエクスペリエンスを向上させます。迅速かつ直感的にスペースを要求し、ワークプレイスサービスとゲストを新しい予約に追加します。

ワークプレイスサービスキオスクは、ワークプレイスサービスデリバリ機能用の新しいキオスクポータルと UI を提供します。最初の 8 月 24 リリースでは、訪問者管理アプリケーションを必要とするセルフチェックイン、セルフチェックアウト、セルフ登録などの訪問者管理キオスク機能に重点を置いています。2 月 25 日リリースでは、インドアマッピングに焦点を当てています。今後のリリースでは機能を拡張します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ワークプレイスサービスキオスクは以下を提供します。

- 新しいキオスクポータル
- カスタマイズ可能なインターフェース
- 多言語サポート

訪問者管理がインストールされている場合:

- セルフチェックイン
- 自己登録
- セルフチェックアウト

ワークプレイスインドアマッピングがインストールされている場合は、インタラクティブマップも提供されます。

ワークプレイススペースマッピング

ワークプレイススペースマッピング は、予約管理用のインタラクティブなインドアマップを提供します。ワークプレイスの場所内のインドアナビゲーションで、マッププロバイダーとして組み込まれた インドアマッピング を使用してサービスやアメニティを検索する機能を提供します。

- フロアマップを使用してワークプレイスの問題を報告し、実行のために施設チームに通知します。
- ワークプレイスウェイファインディングを使用して、オンプレミスで参加する従業員と訪問者にガイド付きマッピングエクスペリエンスを提供します。
- 職場内を参照、検索、および移動して、利用可能なサービス、予約可能なスペース、アメニティを見つけます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

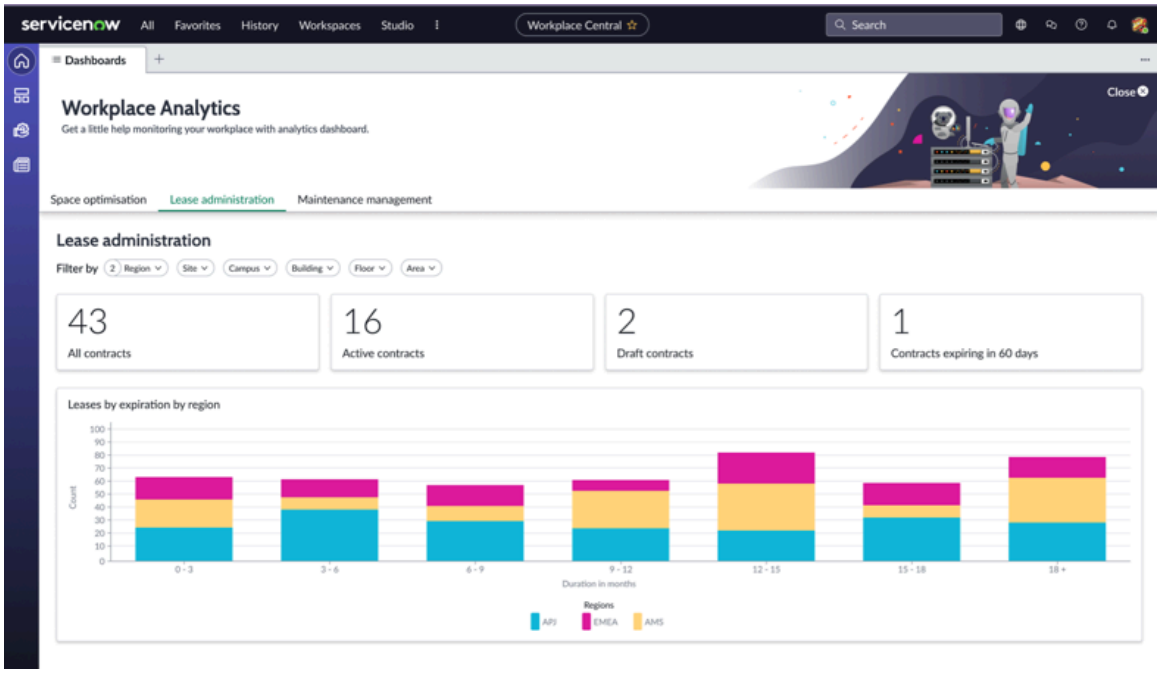
- 職場マネージャーがフロアプランをリアルタイムで編集し、従業員マッピングエクスペリエンスに変更を公開して、ワークスペースをシームレスにナビゲーションできるようにします。
- 場所、フロア、またはワークスペースを切り替えて、ワークプレイス予約管理とワークプレイスインドアマッピングまたはワークプレイススペースマッピングで予約を表示または作成します。

ワークプレイススペース管理

ServiceNow® ワークプレイススペース管理 アプリケーションを使用すると、組織のすべての場所を効率的に監督できます。

ワークプレイスリースアドミニストレーション

ServiceNow® ワークプレイスリースアドミニストレーションを使用すると、1 つのインターフェイスから職場契約を作成、管理、追跡できます。職場契約サービス、資産、場所、ドキュメントを追加し、重要な日付を追跡することもできます。

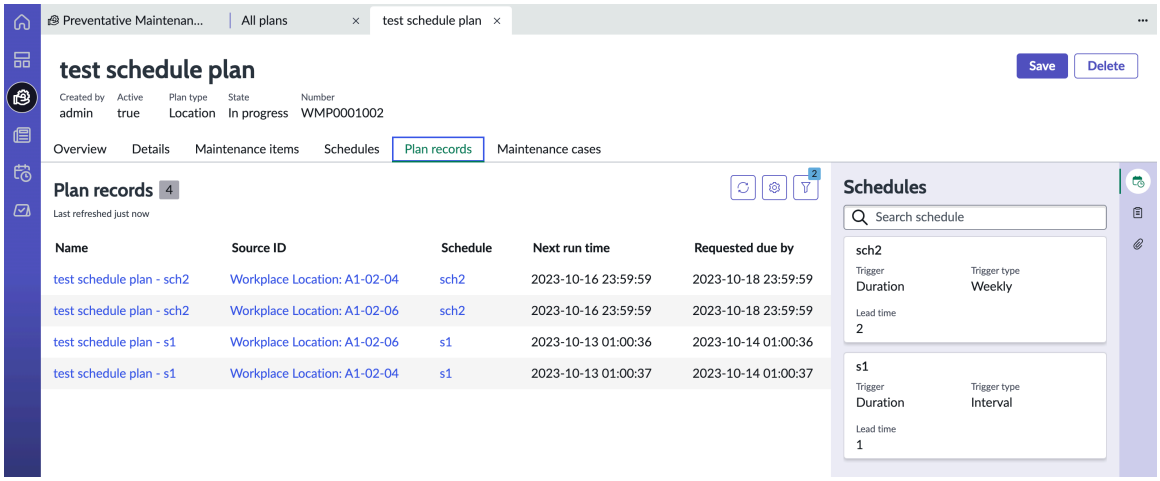


ワークプレイスメンテナンス管理

ServiceNow® ワークプレイスメンテナンス管理 を使用すると、ワークプレイスメンテナンス計画者は、施設資産 (椅子など) とソフトサービス (ハウスキーピング) の予防メンテナンスを計画できます。職場の場所での液体のこぼれや混乱、その他の破損などの是正または事後対応のメンテナンスの問題をキャプチャします。意思決定のための予防、是正ケース、および関連する傾向を可視化します。

自動翻訳

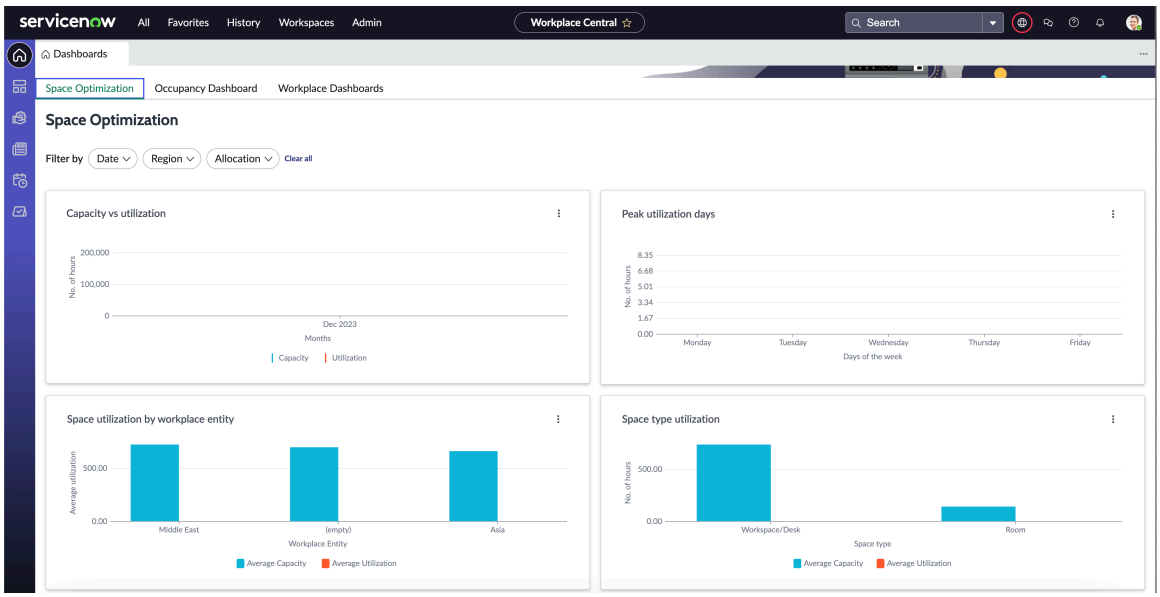
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- エンタープライズ資産と職場の場所に関する予防的なメンテナンス計画を作成できる。ハウスキーピングなどのメンテナンスアクティビティを実行します。
- [概要] タブで、予防メンテナンス計画の一環として予防メンテナンスケースを表示します。[概要] タブは、メンテナンス計画者が 1 つのビューポートで情報を最大化するためのフォーカスエリアです。
- メンテナンス計画者向けにカスタマイズされたランディングページで、当月の予防および是正メンテナンスケースを表示します。
- メンテナンスケースを使用して、職場のメンテナンス、液体のこぼれ、混乱、または休憩の問題を記録します。

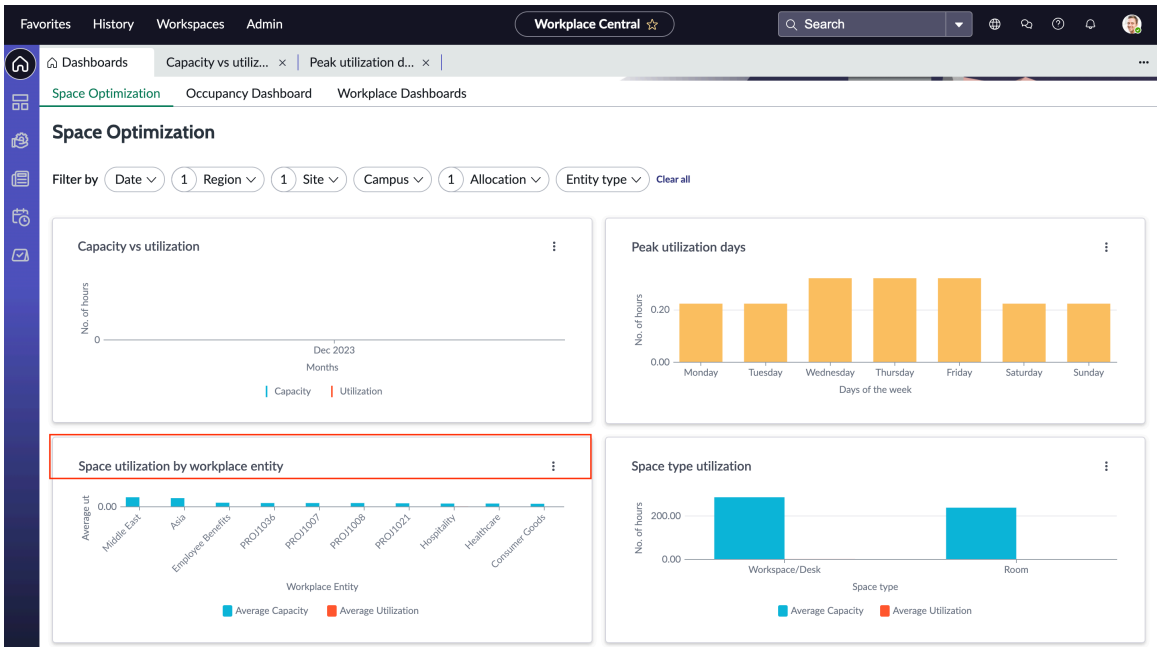
ワークプレイスコネクタ

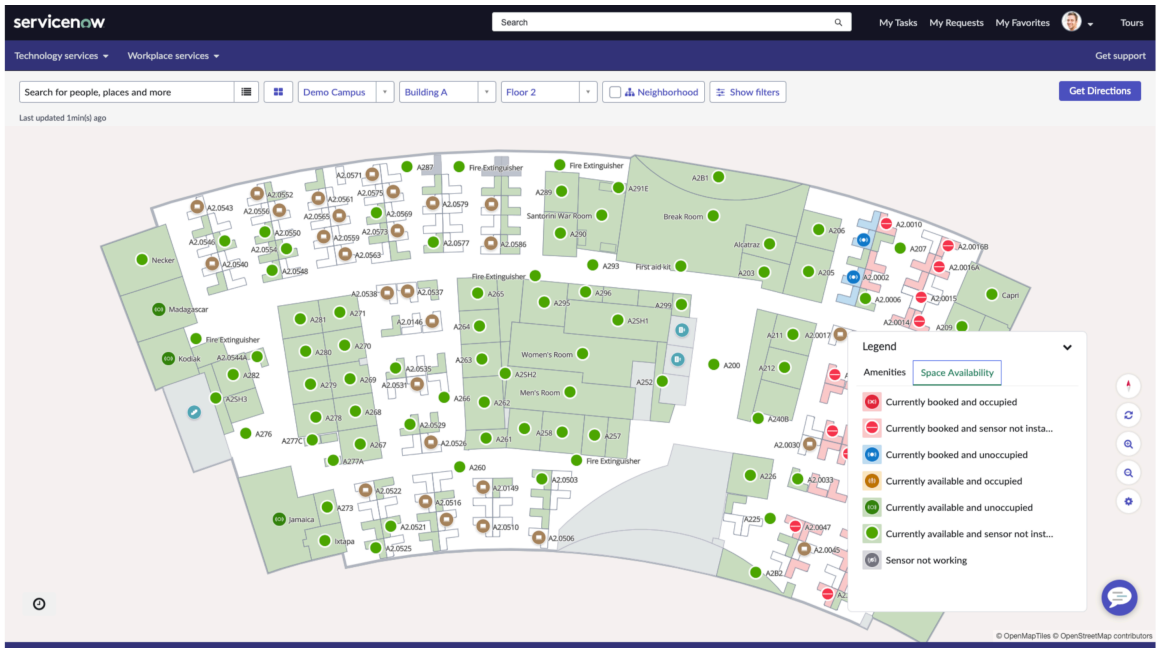
ワークプレイスコネクタ は、職場内での従業員のインタラクション (バッジシステム、占有センサー、環境センサーなど) を活用する統合フレームワークです。ワークプレイスサービスデリバリソリューション内の分析および計画ツールを使用して、スペース使用率の向上と最適化の意思決定を促進します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。





ワークプレイスコア®

ServiceNow® ワークプレイスコア アプリケーションにより、職場の従業員に対してより安全で管理されたプロセスを作成できます。ディスタンシング計画、シフトの割り当て、衛生管理スケジューリングを確立できます。段階的な職場の割り当てを管理します。ワークプレイスコア は ワークプレイスサービスデリバリ スイートのコアアプリケーションです。

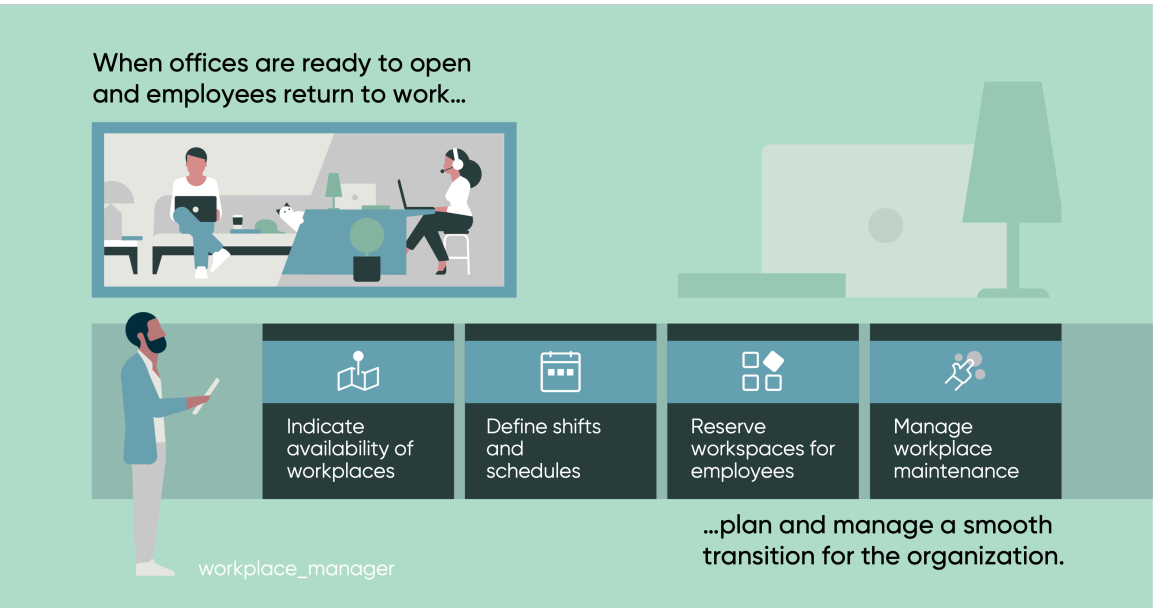
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始

探索	構成	管理
ワークプレイスコアの概念と機能について説明します。	アプリケーションを設定し、職場データをセットアップして開始します。	職場のアクティビティ、承認、予約などを監視します。
要求	**アナリティクスおよびレポートのソリューション**	**参照**
従業員関連サービスを要求します。	ダッシュボードとレポートを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

ワークプレイスコア の探究

ServiceNow® ワークプレイスコア アプリケーションにより、職場の従業員に対して、適切にメンテナンスされてよく管理されたプロセスを作成できます。ワークプレイスの場所、メンテナンス、スペース管理、予約、要求、訪問者、移動など、職場のさまざまな単位を管理できます。ワークプレイスコア は ワークプレイスサービスデリバリ スイートのコアアプリケーションです。



スペース管理

組織の職場アドミニストレーターは、次に示す、すべての職場の所在地の詳細情報を追加できます:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員ワークステーション、会議室、カフェテリアなどのエリア
- オフィスビルとキャンパス
- すべての所在地の地域

職場マネージャーは、従業員が職場の予約を要求するときにより簡単に使用可能なスペースを表示できるように、組織のフロアプランをアップロードできます。

到着間隔を定義し、従業員に到着をスケジュールさせることで、カフェテリア、ジム、入退出ゲートなど、職場の特定の場所で、人だかりや長い行列を回避します。

シフト管理

職場マネージャーは、従業員向けのシフトを作成し、特定の時間や日数のスケジュールを設定できます。このデータを使用して、従業員と利用可能な職場を特定のシフトに配分することで、職場の占有レベルの計画立案を開始できます。

たとえば、職場マネージャーは 08:00 ~ 13:00 の作業時間帯を使用して午前のシフトスケジュールを作成できます。その後、組織のガイドラインに基づいて、このシフトに利用可能な職場を割り当てることができます。これらの割り当てられた職場は、このシフトの間、稼働している従業員用にオフィスから予約することができます。

シフト所有者は、自分が所有しているシフトの詳細を、レビューしたり変更したりできます。また、自分が所有するシフトに対して設定された職場の予約および要求を表示することもできます。

職場予約

職場のマネージャは、従業員と職場の情報に基づいて、従業員のためにエリアと職場を予約できます。職場マネージャーは、複数の従業員の予約を一括で生成することもできます。従業員と職場マネージャーの両者に対して、これらの予約がメールを介して通知されます。

従業員は、オフィスに戻るタイミングで、職場の予約を要求できます。インタラクティブなフロアプランを使用すると、従業員は職場を指定した日付範囲、1 日、または数時間、予約することを選択できます。組織のガイドラインに応じて、予約の要求には確認の承認が必要になる場合があります。

すべての従業員のワークプレイスプロファイルが設定されている場合、アプリケーションは、ワークプレイスプロファイルテーブルに保存されているデータを使用して、従業員が利用可能な職場を自動的に割り当てます。

ワークプレイスサービスデリバリ では、ワークプレイス予約管理 のより高度な職場予約オプションを利用できます。詳細については、「ワークプレイス予約管理」を参照してください。

職場タスク

職場マネージャーは、その職場でシフトごとにスケジュールされたメンテナンスアクティビティを監視できます。さらに、計画されたメンテナンスタスクやオンデマンドのメンテナンスタスクのスケジュールを立てたり、そうしたアクティビティの進行状況を記録するレポートを生成したりできます。

職場ダッシュボード

データのビジュアル化を使用して、職場の使用可否やオフィスの所在地の占有率を評価し、職場ダッシュボードで職場タスクの進捗状況を監視することができます。

ワークプレイスケース管理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場マネージャーは、従業員が職場関連の要求を出せるようにすることが可能です。ワークプレイスケース管理 アプリケーションにより、従業員ケースで要求を出すのに使用するサービスを設定できます。

ケースマネージャーは、従業員から寄せられた要求を職場ケースの形式で管理できます。タスク、サブタスクを要件に従って作成し、その他のさまざまなアクションを実行できます。詳細については、「ワークプレイスケース管理」を参照してください。

訪問者管理

職場で予定されている訪問者を管理します。訪問者を登録し、訪問者契約の取得、訪問者バッジの印刷など、訪問者を管理します。詳細については、「ワークプレイス訪問者管理」を参照してください。

職場の移動の管理

職場マネージャーは、このアプリケーションを使用して、従業員が出した移動要求を管理できます。移動を実施する必要がある開始予定日と期日を追跡できます。その他のさまざまなアクションを実行できます。詳細については、「ワークプレイス移転管理」を参照してください。

ワークプレイスセントラル

職場マネージャーは、ワークプレイスセントラルという単一のワークスペースですべての主要な職場アクティビティに集中することで、時間を節約できます。ワークプレイスセントラルは、従業員センター で利用可能なワークスペースです。これは、すべてのダッシュボードの確認、スペース割り当てアクティビティの実行、移動要求の管理、予約の管理などを行うことができるワンストップワークスペースです。詳細については、「ワークプレイスセントラル」を参照してください。

注:

ワークプレイスコア [sn_wsd_core] バージョン 2.19.0 以降では、ワークプレイスサービスポータルのナビゲーションパスは、アプリケーションコンテキスト検索メニュー [すべて][ワークプレイスコア] では使用できません。従業員センターポータルのホームページからワークプレイスサービスにアクセスできます。[ワークプレイスサービス]、[サイトの安全性] を選択します。詳細については、「従業員センター ポータルの職場サービス」を参照してください。

ワークプレイスコア バージョン 2.18.1 以降を使用しているワークプレイスコアのお客様は、以下からワークプレイスサービスポータルにアクセスできます。 すべて > ワークプレイスコア > 職場サービスポータル > ワークプレイスサービスポータルホーム.

他の ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションとの併用

ワークプレイスコア は ServiceNow® ワークプレイスサービスデリバリ のコアアプリケーションです。スイートの一部である他のアプリケーションとともに使用します。スイートで利用可能な他のアプリケーションについては、「ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーション」を参照してください。

どの セーフワークプレイススイート アプリケーションも ServiceNow Store で入手可能です。

ワークプレイスサービスポータル

ワークプレイスサービスポータル は、従業員向けのセルフサービスポータルで、ワークスペースサービスを一元的な場所から提供しています。従業員は、予約を行ったり、ナレッジベース記事を表示したり、要求を送信およびレビューしたり、仮想エージェントチャットサポートを使用して助けを得たりすることができます。

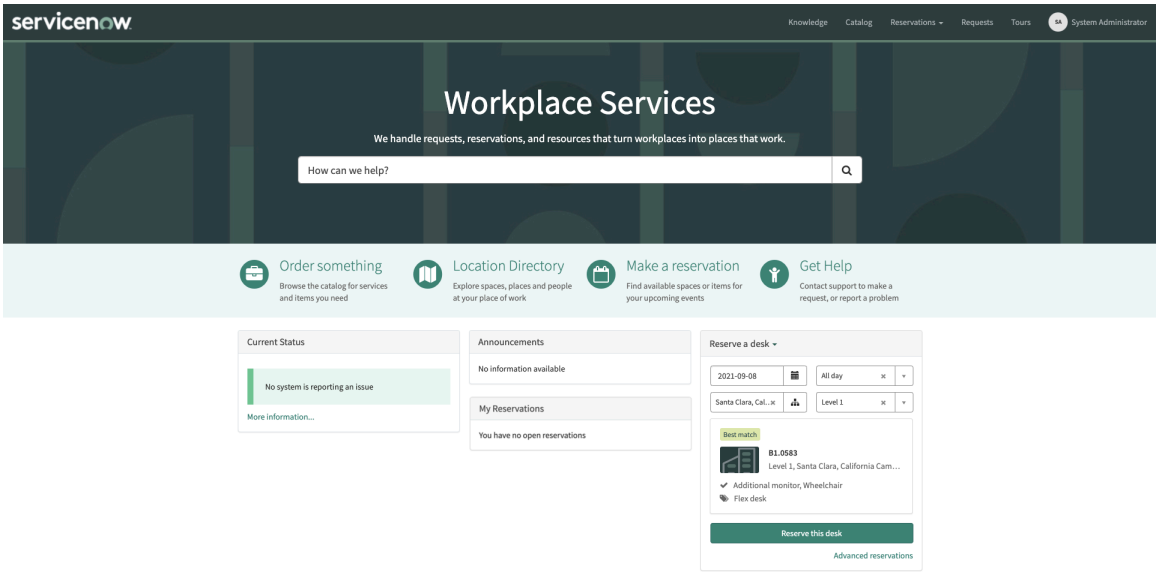
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
ワークプレイスコア [sn_wsd_core] バージョン 2.19.0 以降では、職場サービスポータルのナビゲーションパスがアプリケーションコンテキストメニュー検索で使用できません すべて > ワークプレイスコア. Workplace サービスには、従業員センターポータルのホームページからアクセスできます。詳細については、「従業員センター ポータルの職場サービス」を参照してください。

ワークプレイスコア バージョン 2.18.1 以降では、ナビゲーションパスはアプリケーションのコンテキストメニュー検索で使用でき、 すべて > セルフサービス > 従業員センター > 職場サービス.

ワークプレイスサービスポータル



ワークプレイスサービスポータル から次の操作を行うことができます：

- 予約ポータルを開き、会議室、デスク、またはその他の予約可能な職場アイテムの予約を行います。
- ホームページの予約ウィジェットを使用して、タイムスロットを直接予約することもできます。
- 事前に訪問者を登録し、訪問をカスタマイズします。ゲストまたはオフサイトの同僚を短時間または全日登録できます。
- 評価の高いナレッジベース記事を表示、検索して情報を探します。入力すると、キーワードに基づいて検索フィールドに提案が表示されます。
- 要求と承認を表示します (承認者の場合)。
- 組織の場所ディレクトリを表示します。同僚、スペース、またはワークプレイスの場所を世界地図で検索します。

  注:
  場所ディレクトリや ワークプレイス予約管理 内でマップを表示するには、Mappedin とインドアマッピングを使用します。フロアマップの使用方法の詳細については、「ワークプレイススペースマッピング」を参照してください。

- 一般的な問い合わせ、訪問者の登録、シフトベースの予約、その他の要求を送信します。
- 仮想エージェントとチャットして、要求を送信したり、送信した要求を表示したりできます。
- サービスカタログアイテムのリストから選択することで、一般的なヘルプ要求を生成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ある場所から別の場所に移動するには、移動要求を出します。
- 新しい備品を要求します。

従業員センター ポータルの職場サービス

従業員センターポータルを使用して職場関連サービスを利用します。従業員センター ポータルは、すべての従業員関連サービスを 1 つの場所にまとめた統合ポータルです。

従業員センターポータルを使用すると、従業員は部門に対してワークプレイス要求を出すことができます。従業員センターポータルを使用すると、利用可能な職場サービスを要求できます。コンテンツ分類フレームワークを使用すると、基本分類 (従業員) を変更して、職場サービスを子トピックとして提供できます。

従業員センターポータルで職場サービスメニューオプションを有効にするには、次のプラグインとアプリケーションがインストールされていることを確認します。

- 従業員センター プラグイン (sn_ex_sp) 詳細については、「従業員センタープラグイン」を参照してください。
- 従業員エクスペリエンス分類プラグイン (sn_ect)
- ワークプレイスサービスデリバリ (sn_wsd) スイートとすべてのアプリケーション。

> **注:**
> ワークプレイスサービスデリバリ (sn_wsd) プラグインをインストールする前に、最新の 従業員センター プラグインがあることを確認してください。

職場サービスオン 従業員センター

必要な プラグインをインストールすると、 職場サービスメニューオプションが従業員センターホームページに表示されます。ワークプレイスサービス要求を上げる場合に選択します。

[職場サービス] オプションには、次の職場サービスのリストが表示されます。

- 家具と消耗品 **(Furniture and Supplies)**：職場または会議の家具または消耗品を要求します。
- イベント：訪問または今後のイベントのためにゲストまたは同僚を登録します。
- サイトの安全性：一般予約やシフトベース予約など、職場関連の要求を上げます。場所ディレクトリを表示して、シフトまたはタスクを追加します。到着をスケジュールします。
- メンテナンス：オフィスセットアップの変更要求や一般的な問い合わせ要求を上げます。計画済みのタスク定義を追加します。

従業員センター ポータルでの職場サービスを有効化

[従業員エクスペリエンス分類] プラグインをインストールすると、基本分類 (従業員) がインストールされます。従業員センター ポータルで職場サービスを有効にするには、次のタスクを完了します。

- 分類をカスタマイズします。まず、基本分類をコピーしてから、必要な変更を加えます。
- 「職場サービスレコードプロデューサーの作成」や「ナレッジベース記事」などのコンテンツを作成します。
- コンテンツを分類に関連付けます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

従業員センター の設定

従業員センター 用に統一された分類

トピックの作成

仮想エージェント **for** ワークプレイスサービスデリバリ

ワークプレイスサービスデリバリ では、仮想エージェントを通じて会話を提供します。これは、従業員がサービスを要求したり、問い合わせを行ったりできる自動チャットボットです。仮想エージェントは 従業員センター で利用できます。ここでは、従業員が職場関連のすべての情報を検索できます。

仮想エージェントの詳細については、次を参照してください。 仮想エージェント .

ワークプレイスサービスデリバリ についての事前定義済みの 仮想エージェント トピック

従業員は、ワークプレイスサービスポータル で利用可能な仮想エージェントチャットサポートを使用して、職場サービスを要求したり、要求されたサービスのステータスを確認したりすることができます。ポータルの右下に表示されるチャットアイコン ( ) を選択すると、仮想エージェントとの会話を開始できます。

ワークプレイスサービスデリバリ 仮想エージェント を使用すると、要求を作成し、予約、訪問者登録、および職場サービス要求に関連する更新を表示できます。次に示す事前定義されたトピックは、ワークプレイスサービスデリバリ 仮想エージェントチャットボットで利用できます。

ワークプレイス予約管理

- 場所の予約を作成
- 当日の予約を表示
- 予約が開始または発生するタイミングを確認
- 予約をキャンセル

ワークプレイスケース管理

- 職場サービスの要求
- 送信されたケースのステータスを表示
- 受け入れ待ちのケースを表示

ワークプレイス訪問者管理

- ゲストの登録
- 当日の予定訪問者を把握
- 訪問者の到着予定時刻を把握
- 登録済み訪問者をキャンセルします。

ワークプレイスサービスデリバリ 向け 仮想エージェント の有効化

ワークプレイスサービスデリバリ 向けの仮想エージェントを有効にするには、次のプラグインを有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 仮想エージェントフレームワークを提供する Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) を有効にします。
2. ワークプレイスコア プラグイン (sn_wsd_core) を有効にします。

詳細については、「ワークプレイスサービスデリバリ 向け 仮想エージェント の有効化」を参照してください。

ワークプレイスコア の構成

ワークプレイスコアアプリケーションをインストールします。スプレッドシートを構成し、職場データをインポートするための職場データを入力します。既存のスプレッドシートを変更します。フロアプランをアップロードして、選択したフロアのフロアマップを提供します。

ワークプレイスコア のインストール

admin ロールをお持ちであれば、ワークプレイスコア アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、オプションのデモデータが含まれます。

始める前に

アプリケーションとその関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.

必要なロール：admin

このタスクについて

以下のコンポーネントは、ワークプレイスコア アプリケーションのインストール時にインストールされます 。

- ロール
- テーブル

詳細については、「ワークプレイスコア とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow へのリクエストが必要になることもあります。アクセスしてください ServiceNow Store Web サイトでは、利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアに要求を送信する方法を確認できます。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、ServiceNow Store バージョン履歴リリースノート.
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   使用中のアプリケーションが他のアプリケーションを必要とし、それがまだインストールされていない場合は、先にインストールしておいてください。

   アプリケーションをインストールする時点で、依存アプリケーションまたはプラグインがインストールされていない場合は、それらも自動的にインストールされます。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一部のアプリケーションには、デモデータ (一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコード) が含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

> **注:**
> インストール時にストアアプリケーションのデモデータを読み込んでおかない場合、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。

職場データを提供

ワークプレイスコア アプリケーションでは、従業員に対して効率的にシフトを割り当て、そのシフトのためのワークスペースを指定できるように、職場の所在地に関連するデータを提供します。

ワークスペースレコード

各ワークスペースレコードで利用可能な情報は次のとおりです。

- リージョン
- サイト
- 敷地
- 建物
- フロア
- エリア
- スペース

それぞれの指定には一意の識別子を使用する必要があります。たとえば、建物 7 号館の 4 階を示す場合は、「4」ではなく、「7-4」という名前にします。

複数のワークサイトのデータ入力

あなたの組織の規模が大きい場合、ワークスペースレコードごとに同じ情報を繰り返し手動入力する必要がないように、地域、建物、サイトなど、よりグローバルなレコード情報を格納するスプレッドシートの利用を検討することをお勧めします。アプリケーションに既に入力した情報をスプレッドシートにエクスポートしたり、既存のワークスペーススプレッドシートでその情報を使用したりすることができます。その後、ワークスペースデータ全体が含まれているスプレッドシートを一括フォームでアプリケーションにインポートすることになります。

- 既存のスプレッドシートがある場合は、ServiceNow レコード名と識別子番号に一致するように、最初にグローバル情報の列ヘッダーとデータを手動で変換します。その後、ワークスペースを割り当てることができるように、そのデータを ワークプレイスコア アプリケーションに一括インポートします。

  たとえば、あなたの組織のスプレッドシートでは、サイトに対して「Location」(所在地)、あるいはすべてのサイトのすべての 1 つ目の建物に対して「Bldg 1」(建物 1) という名前を使用しているとしましょう。その場合、スプレッドシートの列ヘッダー「Location」を「Sites」に変更し、各「Bldg 1」を ワークプレイスコア アプリケーションレコードの一意の識別子に変更する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 既存のスプレッドシートがない場合は、スペースごとに手動で入力する必要がない繰り返しのグローバル情報を入力します。各フィールドのデータには一意の識別子を指定する必要があります。その後、アプリケーションの情報をスプレッドシートにエクスポートし、スペース情報のみを手動で入力する必要があります。

フロアプラン

ServiceNow AI Platform は、フロアプランに対して Drawing eXchange Format (.dxf) ファイルをサポートします。エンドユーザーのフロアプランに対して必要なレイヤー数を選択し、フィールドにアサインする属性 (タグ) を構成できます。AutoCAD の .dwg ファイルを Drawing eXchange Format (.dxf) ファイルにエクスポートする方法の詳細については、使用しているバージョンの AutoCAD のドキュメントを参照してください。

.dxf ファイルをアップロードする前に、AutoCAD デザイナーを操作して次のことを確認します。

- このファイルは、スペースラベルに対して、1 行テキストまたは複数行テキストではなく、ブロック参照を使用します。
- ブロック属性には、人による解読が可能なタグがあります。
- ブロック参照には、属性値が適切に設定されています。

> **注:**
> ブロックを使用することを強くお勧めします。テキストオブジェクトは使用できません。

フロアプランのアップロードによってフロアレコードが作成されます。フロアのすべてのワークスペースが、そのフロアレコードの [スペース] 関連リストに自動的に追加されます。

職場データのレコードの作成

ワークプレイスコア アプリケーション内で、ワークスペース、フロア、オフィスビル、および職場の場所の個別のレコードを作成します。新しいデータを挿入するか、既存の職場データにレコードを追加します。

始める前に

以下の詳細情報があることを確認してください:

- 組織の職場データ
- 利用可能としてマークすることができるワークスペースのデータ

必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて

ワークスペースの数が少ない場合は、各ワークスペースの情報をスペースレベルまで個別に入力できます。

ワークサイトの数が多い場合は、次の操作を実行します。

1. 繰り返されるグローバル情報のスケルトンを作成します。
2. 個々のスペース情報をスプレッドシートに追加します。
3. そのスプレッドシートをアプリケーションにインポートします。

   インポートの詳細については、「職場データをインポートするためのスプレッドシートの設定」を参照してください。

フロアプランを使用している場合は、建物レベルまでデータのレコードを作成できます。このフロアプランをアップロードすると、これらのフロアに関連付けられたフロアとスペースのデータがロードされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション.
2. 該当するモジュールを選択してください。
   次の順序でレコードを作成します。
   - 地域
   - サイト
   - 敷地
   - 建物
   - フロア
   - エリア
   - スペース
   - 順序

   たとえば、オフィスの場所を作成する場合は、[サイト] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

   注:
   - 以下のフィールドの一部の可視化は、選択したモジュールによって異なります。
   - あなたの組織に適用されないフィールドは空のままでかまいません。

   フォームのフィールドは、選択したモジュールによって異なります。たとえば、次のフォームは建物用です。

   建物フォーム

フィールド	説明
名前	職場の名前。必ず一意の名前を入力してください。たとえば、[建物] フィールドが **[1C]** に設定され、[スペース] フィールドが **[WST 1C 1601]** に設定されている場合、[名前] フィールドの適切な値は [1C-16] になります。 注: 予約プロセスに影響するため、同じ名前の職場の場所は使用しないでください。
地域	オフィスがある地域。組織が複数の地域にある場合は、追加するオフィスがある地域を選択します。
サイト	オフィスキャンパスの所在地。地域に複数のサイトがある場合は、追加するオフィスがあるサイトを選択します。
敷地	オフィスで管理する敷地の名前。サイトに複数の敷地がある場合は、追加するオフィスがある敷地を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
建物	このワークスペースのオフィスビルの名前。地域に複数の建物がある場合は、追加するオフィスがある建物を選択します。
フロア	このワークスペースが存在するフロアの名前または番号。
エリア	オフィスフロアのエリアの名前。
管理担当者グループ	職場関連のすべての操作を管理するグループ。
管理担当者	職場関連のすべての操作を管理する職場マネージャー。
タイムゾーン	建物の所在地のタイムゾーン。
アクティブ	このスペースがアクティブかどうかを示すオプション。
予約可能	この職場エンティティのスペースが予約可能かどうかを示すオプション。 たとえば、建物を予約可能としてマークしないと、この建物のすべてのフロア、エリア、スペースが予約できなくなります。
番地	建物の所在地の番地の詳細。
市区町村	建物の所在地の市区町村。
州/都道府県	建物の所在地の州/都道府県。
郵便番号	建物の所在地の郵便番号。
スペースタイプ	オフィススペースのタイプ。新しいスペースタイプを設定するには、「スペースタイプ構成の追加」を参照してください。
緯度	敷地または建物の緯度。緯度は、ワークプレイス サービスポータル の場所ディレクトリマップに表示されます。
経度	敷地または建物の経度。経度は、ワークプレイス サービスポータル の場所ディレクトリマップに表示されます。
従業員場所プライバシーおよび設定を有効化	建物の場所のプライバシー設定。次のオプションが用意されています。 ○ なし：建物に特定のプライバシー設定がない場合は、このオプションを選択します。このオプションを設定すると、組織によって設定されたプライバシー設定が考慮されます。デフォルトでは、このフィールドは [なし] に設定されています。 ○ プライバシーなし：プライバシー要件がない場合はこのオプションを選択します。 ○ ワークプレイスプロファイルのみ **(Workplace profiles only)**：ワークプレイ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	スプロファイルにプライバシーを設定するには、このオプションを選択します。 ○ 予約のみ **(Reservations only)**：職場の予約に関するプライバシーを設定するには、このオプションを選択します。 ○ 予約および職場プロファイル **(Reservations and workplace profiles)**：職場プロファイルと職場の予約に関するプライバシーを設定するには、このオプションを選択します。
予約で場所プライバシーを上書きできるよう従業員に許可	この建物に属するスペースを予約する際に、従業員が場所のプライバシーを上書きできるようにする場合に指定します。このフィールドには、次の上書きオプションがあります。 ○ なし：特定のプライバシー要件がない場合はこのオプションを選択します。このオプションを設定すると、組織によって設定された設定が場所のプライバシーで上書きされます。デフォルトでは、このフィールドは [なし] に設定されています。 ○ はい：予約する場所に設定されているプライバシー設定を従業員が上書きできるようにする場合は、このオプションを選択します。 ○ いいえ：予約する場所に設定されているプライバシー設定を従業員が上書きできないように制限する場合は、このオプションを選択します。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
職場の場所レコードが追加されます。

次のタスク

- ワークスペースのフロアプランがある場合は、それをアップロードすると、フロアおよびワークスペースのデータを作成して表示できます。詳細については、「ワークスペースのフロアプランのアップロード」を参照してください。
- スプレッドシートを使用してワークスペースのバルクデータを入力およびインポートする場合は、「職場データをインポートするためのスプレッドシートの設定」を参照してください。
- すべてのワークスペースデータを追加したら、従業員のシフトを定義できます。詳細については、「職場のシフトの定義」を参照してください。

ワークスペースのフロアプランのアップロード

従業員のためにスペースを予約するために、構成して使用するフロアプランの Drawing eXchange Format (.dxf) ファイルをアップロードします。

始める前に
職場のフロアマップを使用して ワークプレイスコア 内でスペースを検索して予約します。場所ディレクトリや ワークプレイス予約管理 内でマップを表示するには、Mappedin とインドアマッピン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グを使用します。フロアマップの使用方法の詳細については、「ワークプレイススペースマッピング」を参照してください。

フロアプランのレンダリング中に問題が発生しないようにするには、dxf.json 添付ファイルのサイズが 5 MB 以下であることを確認してください。サイズを表示するには、dxf.json ファイルをダウンロードし、ファイルのプロパティを表示します。ファイルサイズが 5 MB より大きい場合は、次のことができます。

- AutoCAD 設計者と協力して、スペースがブロックとして表されていることを確認します (1 行または複数行のテキストではなく)。
- ブロック参照属性が適切に設定されていることを確認し、dxf.jason ファイルを再度インポートしてみてください。
- *com.glide.attachment.max_get_size* のプロパティを、dxf.jason のファイルサイズ以上のサイズに設定します。詳細については、「添付ファイルの管理」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > アドミニストレーション > フロアプランをアップロード.

   ワークプレイスコア バージョン 2.19.0 以降では、[フロアプランをアップロード] のナビゲーションパスは、アプリケーションのコンテキストメニュー検索で使用できません すべて > ワークプレイスコア.

   ワークプレイスコア バージョン 2.18.11 以降では、ナビゲーションパスはアプリケーションのコンテキストメニュー検索で使用できます すべて > ワークプレイスコア > フロアプランをアップロード.

2. フォームで、フィールドに入力します。

   職場フロアの管理フォーム

フィールド	説明
番号	アプリケーションによって自動的に生成される一意の番号で、フロアプランを識別します。
名前	フロアプランの名前です。 注: フロアプランに命名するときは、明確で整合性がある命名規則を使用します。
リージョン	フロアプランが表す建物の地理的な位置です。 [リストから参照] アイコン を選択して、選択可能な地域のリストを表示します。
サイト	地域内のオフィスまたは敷地の場所です。 [リストから参照] アイコン を選択して、選択可能なサイトのリストを表示します。
敷地	サイトに複数の建物がある場合、敷地の名前です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
建物	敷地に複数の建物がある場合、建物の名前です。
アクティブ	アクティブであることを示すオプション。
予約可能	スペースマネージャーが、従業員の使用のためにこのプランを予約できるかどうかを示すオプション。
管理担当者グループ	フロアプランのスペース予約を管理するグループです。 [リストから参照] アイコン を選択して、選択可能なグループのリストを表示します。
管理担当者	フロアプランのスペース予約を管理するグループのワークプレースマネージャーです。 [リストから参照] アイコン を選択して、選択可能なグループマネージャーのリストを表示します。

3. [添付ファイル] アイコン を選択して、Drawing eXchange Format (.dxf) ファイルをアップロードします。
dxf ファイルを添付し、フロアプランをインポートすると、dxf ファイルは添付ファイル内の dxf.json ファイルに変換されます。これらのファイルを削除すると、フロアプランが表示されません。また、dxf.json ファイルのサイズは 5 MB 以下である必要があります。インポートプロセス中に、.dxf ファイルからより少ないレイヤーを選択するようにしてください。
4. [次へ] を選択します。
5. 右側の [レイヤーを選択] 列で、プランを表示したいレイヤーを選択します。
たとえば、電気室、キッチン、収納クローゼット、またはその他の要素を、レンダリング時にフロアプランに表示したくない場合もあるでしょう。
6. [表示] を選択します。
フロアプランは、[プランのプレビュー] タブの下に表示されます。カーソルを使用して、フロアプランのズームイン/アウトを行います。
7. [次へ] を選択します。
8. フォームのフィールドに入力します。

タグをフィールドにアサイン

フィールド	説明
AutoCAD タグ	スペースフィールドにマップするタグ。フロアプランを識別するタグで、アップロードされた .dxf ファイルから取得されます。 表示されるタグは、[レイヤーの選択] 列で選択したものになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: AutoCAD タグが表示されない場合は、AutoCAD ソフトウェアを使用して、テキストまたはテキストオブジェクトをブロック参照に変更できます。
スペースフィールド	タグに関連付ける、スペース [sn_wsd_core_space] テーブルのフィールドです。たとえば、属性 ROOM_NAME と [名前] フィールドを関連付けて、大きい順序値を与えて [名前] の 2 番目の部分に表示されるようにすることができます。 スペースフィールドは、フロアプランの、従業員にアサインできる特定の場所を表します。
順番	AutoCAD タグとスペースフィールドのマッピングの処理順序を決定します。 注: 小さい値が最初に処理されます。

9. [送信] を選択します。

タスクの結果
新しいフロアレコードが作成され、フロアプランが添付されます。[スペース] 関連リストに、このフロアのすべてのワークスペースが入力されます。

ワークスペースのフロアプランの更新

新しいプランをアップロードすることで、ワークスペースのフロアプランを更新します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > フロア.

2. 更新するフロアを選択します。

3. [フロアプランの更新 **(Update floor plan)]** 関連リンクを選択します。

4. [添付ファイルを管理] を選択し、現在のフロアプランファイルを削除して、新しいフロアプランファイルを添付します。
dxf ファイルは一度に 1 つみアップロードできます。

5. [次へ] を選択します。

6. [レイヤーを選択] 列で、フロアプランを表示したいレイヤーを選択します。
たとえば、電気室、キッチン、収納クローゼット、またはその他の要素を、レンダリング時にフロアプランに表示したくない場合もあるでしょう。

7. [表示] を選択します。
フロアプランは、[プランのプレビュー] タブの下に表示されます。ズームイン/アウトにはマウスを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [次へ] を選択します。
9. フォームのフィールドに入力します。

タグをフィールドにアサイン

フィールド	説明
AutoCAD タグ	アップロードされた .dxf ファイルのタグはフロアプラン上のスペースを特定します。 表示されるタグは、[レイヤーの選択] 列で選択したものになります。 注: AutoCAD タグが表示されない場合は、AutoCAD ソフトウェアを使用して、テキストまたはテキストオブジェクトをブロック参照に変更できます。
スペースフィールド	タグに関連付ける、スペース [sn_wsd_core_space] テーブルのフィールドです。たとえば、属性 ROOM_NAME と [名前] フィールドを関連付けて、大きい順序値を与えることで、その名前の 2 番目の要素として表示することができます。
順番	AutoCAD タグとスペースフィールドのマッピングの処理順序を決定します。 注: 小さい値が最初に処理されます。

10. [変更のプレビュー] を選択し、[変更のプレビュー] タブで、実際に採用する前に、変更の結果をプレビューできます。
11. [送信] を選択します。

タスクの結果

次の変更が発生しました:

- マップ値が入力されました。
- 一致しなくなった既存のスペースは削除されます。
- 古いスペースの名前を変更した場合、新しい名前は古いものと置き換えられます。
- すべての予約が削除されます。

オリジナルのフロアレコードは、添付されたフロアプランと置き換えられます。スペース関連リストも更新されます。変更結果を表示するには、[フロアプラン更新ログ] に移動します。

職場データをインポートするためのスプレッドシートの設定

スプレッドシートを使用してすべてのワークスペースのデータを ワークプレイスコア アプリケーションに一括インポートすることで、 ワークスペースごとに冗長データを手動で入力する手間と時間を省くことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業サイトのグローバル情報を含むスプレッドシートを使用することで、地域、サイト、建物、フロアなどの情報を手動で繰り返し入力するのではなく、識別スペース情報のみを入力できます。ワークプレイスコア アプリケーションに入力したデータから Excel スプレッドシートを作成するか、または既存の職場スプレッドシートを変更するかのいずれかを選択できます。

既存のワークスペーススプレッドシートを設定

組織の既存のワークスペーススプレッドシートの情報をカスタマイズして、各ワークスペースの繰り返し情報を手動で入力する必要がないようにします。その後、ServiceNow インスタンスにデータをインポートできます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて

組織のワークスペースデータが含まれているスプレッドシートがある場合は、ServiceNow インスタンス内のレコード情報に一致するようにカスタマイズする必要があります。

この例では、ワークスペースデータのフロア情報を変更する方法について説明します。必要に応じて、これらの手順を繰り返して、建物、キャンパス、サイト、および地域のフィールドを置き換えます。

手順

1. スプレッドシート内のデータを変更して、ServiceNow インスタンスのレコード情報に一致させます。

   a. 移動先 ワークプレイス安全管理 > スペースアドミニストレーション > フロア.

   b. 目的のフロアレコードを検索して開きます。

   c. [番号] フィールドの値をコピーします。

   d. Excel スプレッドシートの「Floor 1」の代わりにその値を貼り付けます。

      この例では、米国、フロリダ、フロリダキャンパス 2 の建物 1 のフロア 1 に属するワークスペースに対して、次のサンプルエントリを使用しています。

      - FLOR0001694 はフロア 1 を表します
      - BLDG0001028 は建物 1 を表します
      - CMPS0001013 はフロリダキャンパス 2 を表します
      - SITE0001007 はフロリダを表します
      - RGIN0001002 は USA を表します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
[エリア **(Area)]** 列は必須ではないため、除外できます。列を空のままにする代わりに、ダミー値を入力します。

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Name	**Area**	**Floor**	**Building**	**Campus**	**Site**	**Region**	**Is reservable**	**Active**
B 1F 1 001		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 002		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 003		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 004		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE

2. ワークスペーススプレッドシートで、[名前] 列に個々のワークスペース情報を追加します。
3. スプレッドシートを保存します。

ワークプレイスデータスプレッドシートを作成

ワークプレイスコア に入力したデータから Microsoft Excel スプレッドシートを作成すると、各ワークスペースのサイトや建物名などのグローバル情報を手動で入力する必要がなくなります。その後、ServiceNow インスタンスにデータをインポートできます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
多数の作業現場がある場合は、ワークスペースごとにサイトや建物名などのグローバル情報を手動で入力することを避けるために、スプレッドシートを作成して ServiceNow インスタンスにインポートできるようにする方法をご検討ください。

注:
組織に既存のワークススプレッドシートが既に存在する場合は、「既存のワークススプレッドシートを設定」 の手順に従って、データをエクスポートするためのカスタマイズを行ってください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > スペースアドミニストレーション.
2. データを繰り返す最小単位のモジュールを選択します。

   たとえば、地域、サイト、建物、およびフロアのグローバル情報レコードを作成した場合は、フロアを選択します。

3. オプション: 表示する列をカスタマイズします。
   たとえば、組織に敷地がない場合は、空白のままにする代わりに、ダミー値を入力して [敷地] 列を非表示にすることができます。
4. データをエクスポートするには、任意の列を押したまま選択 (または右クリック) して、[エクスポート] を選択し、**[Excel (.xlsx)]** を選択します。
   データはアプリケーションからエクスポートされるため、Excel ファイルとしてダウンロードできます。
5. [ダウンロード] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. ワークスペーススプレッドシートで、[名前] 列に個々のワークスペース情報を追加します。
7. スプレッドシートを保存します。

次のタスク
Excel スプレッドシートからワークスペースデータをインポート

ワークプレイスサービスデリバリ 向け 仮想エージェント の有効化

ワークプレイスサービスデリバリ 用の仮想エージェントをアクティブ化して、チャットインターフェイスを介して従業員にユーザーサポートを提供します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

- 仮想エージェントフレームワークを提供する Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) を有効にします。
- ワークプレイスコア プラグイン (sn_wsd_core) を有効にします。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow へのリクエストが必要になることもあります。アクセスしてください ServiceNow Store Web サイトでは、利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアに要求を送信する方法を確認できます。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、ServiceNow Store バージョン履歴リリースノート.
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   使用中のアプリケーションが他のアプリケーションを必要とし、それがまだインストールされていない場合は、先にインストールしておいてください。

   アプリケーションをインストールする時点で、依存アプリケーションまたはプラグインがインストールされていない場合は、それらも自動的にインストールされます。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。
   一部のアプリケーションには、デモデータ (一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコード) が含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   注:
   インストール時にストアアプリケーションのデモデータを読み込んでおかない場合、後から読み込むことはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [インストール] をクリックします。

> **重要:**
> ドメインセパレーションと代理アドミニストレーターがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化。

職場の安全アクティビティの管理

職場のアクティビティを監視します。ワークプレイスコア アプリケーションを使用して、データのインポート、場所の管理、その他の職場関連の設定の構成など、職場関連のアクションを実行します。

Excel スプレッドシートからワークスペースデータをインポート

Excel スプレッドシートから ワークプレイスコア アプリケーションへワークスペースデータをインポートします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
「職場データをインポートするためのスプレッドシートの設定」を完了します。

手順

1. 移動先 すべて > システムインポートセット > データのロード.
2. [既存のテーブル] を選択します。
3. [インポートセットテーブル] フィールドで、スペースステージング **[sn_wsd_core_space_staging]**を選択します。
4. [インポートのソース] フィールドで、[ファイル] を選択します。
5. [ファイルを選択してください] を選択し、ソース Excel スプレッドシートを選択します。
6. オプション: [シート番号] フィールドにワークシート番号、[ヘッダー行] フィールドにヘッダー行番号を指定します。
7. [送信] を選択します。
   インポートされたデータが、新しいインポートセットテーブルで利用できるようになりました。
8. [変換の実行] を選択します。

> **重要:**
> インポートセットフィールドに sn_wsd_core_space_staging が表示され、選択したマップがスペース変換マップ-sn_wsd_core_space であることを確認してください。

9. **[Transform** (変換)] を選択します。
10. オプション: に移動し、データレコードがスペーステーブルにインポートされたことを確認します
    ワークプレイス安全管理 > スペースアドミニストレーション > スペース

次のタスク
職場のシフトの定義

関連情報

インポートを実行

変換マップを作成

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スペースタイプ構成の追加

職場で利用可能なさまざまなタイプのワークスペースを構成します。さまざまなスペースタイプ (ワークスペース/デスク) に基づいてスペースを追加できます。スペースタイプを使用すると、従業員はフロアで利用できるさまざまなタイプのワークスペースを識別できます

始める前に
必要なロール：required:sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > アドミニストレーション > スペースタイプの構成.
   [スペースタイプ] ページが開きます。
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

スペースタイプフォーム

フィールド	説明
名前	スペースタイプのわかりやすい名前。
コード	スペースタイプのコード。コードは名前にすることもできます。
テーブル	スペースタイプのテーブル。フィールドは自動的に スペース **[sn_wsd_core_space]** に設定されます。スペースタイプがルームの場合は、ルーム **[sn_wsd_core_room]** を選択します。
アプリケーション	スペースタイプのアプリケーション。このフィールドは自動的に設定されます。たとえば、次のようになります：ワークプレイスコンシェルジュ
アクティブ	スペースタイプをアクティブ化するオプション。
利用可能 (Available for)	スペースタイプが利用可能なユーザーのタイプを指定するオプション。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
スペースタイプが設定されます。スペースまたはタイプマッピングを作成するときに、このスペースタイプを選択できます。

職場の場所のブロック

特定の期間、職場の場所をブロックします。ブロックされた職場の場所は、指定された期間、ワークプレイス予約管理 予約ポータルのどのタイプの予約でも利用できなくなります。

始める前に
注:
ブロックされた場所は、ワークプレイス予約管理 予約ポータルでのみ予約できなくなります。

必要なロール：sn_wsd_core.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

地域、サイト、敷地、建物、フロア、エリア、部屋、スペースなどの職場の場所をブロックできます。場所をブロックすると、その場所は ワークプレイス予約管理 予約ポータルのどのタイプの予約でも利用できなくなります。ブロックアクションのため、職場の場所で行われた既存の予約は自動的にキャンセルされます。

場所を直接ブロックすることもできます。場所を開き、フォームの [場所をブロック] オプションをクリックします。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > アドミニストレーション > 場所をブロック.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[場所をブロック] フォーム

フィールド	説明
番号	場所の番号。このフィールドは自動的に設定されます。
ロケーション	ブロックする場所。
開始者	場所をブロックしているユーザー。
理由	場所をブロックする理由。利用可能なオプションのリストから選択します。
コメント	場所をブロックする理由または重要な情報を説明するコメント。
有効	ブロックアクションを有効にするオプション。
進捗状況ステータス	ブロックアクションの現在の進捗状況。
開始時間	ブロックの開始時刻。
終了時間	ブロックの終了時刻。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果

指定された期間、職場の場所がブロックされます。この期間中、ワークプレイス予約管理 予約ポータルでその場所の予約ができなくなります。その職場の場所に対して行われた既存の予約は、すべてキャンセルされます。

職場エンティティとエンティティタイプの構成

組織のビジネスに基づいてビジネス階層を作成します。関連付けられているビジネスに基づいて職場の場所を割り当てます。職場エンティティタイプと職場エンティティを構成して、構造を作成します。たとえば、事業部門、マーケティング部門などのエンティティタイプを追加し、その下にITSM、施設などの職場エンティティを関連付けます。

ワークプレイスコア アプリケーションを使用すると、コストセンター、部門、および職場エンティティに基づいて職場の場所を分類できます。職場エンティティベースの割り当ては、親子ベースの階層を構成し、職場関連のさまざまなアクティビティを管理できる組織化されたビジネス構造を作成するのに役立ちます。職場エンティティタイプと職場エンティティを構成することで、組織のビジネスとまったく同じ構造を作成できます。関連付けられているビジネスに基づいて場所を関連付けることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場マネージャーは、設定されているエンティティレベルに基づいてスペース割り当てを管理し、ビジネスに応じて適切なスペース使用率を確保できます。構成した職場エンティティに基づいて、スタック計画とフロアマップのデータを可視化できます。職場エンティティに基づいて建物のスペース割り当てを表示できます。いつでもスペースを選択して、その階層レベル、つまり存在する場合はその親と子の詳細を把握できます。このビジネスベースの階層モデル、つまり職場エンティティベースの割り当てを使用すると、組織内の各ビジネスのスペース消費を制御できます。[スペースの最適化] ダッシュボードでは、構成されたさまざまな職場エンティティに基づいてデータを可視化することもできます。職場エンティティとその他の割り当ての仕組みの詳細については、「割り当て - タイプ、設定、および影響」を参照してください。

重要:
職場エンティティに基づいてシナリオを作成することはできません。職場エンティティのマップベースのスペース管理のみを表示および実行できます。

いつでも職場の場所をフィルタリングして、これらのエンティティに対してさまざまなアクションを直接簡単に実行できます。アプリケーションでは、各エンティティタイプに順序を指定でき、これに基づいて階層が設定されます。親子階層の場合、子エンティティ全体に同じアクションを実装する場合は、親に対して直接アクションを実行することもできます。

階層ベースの構成では、次のアクションを実行できます。

- さまざまなエンティティタイプを作成し、エンティティマッピングオプションを使用してそのレベルを設定できます。職場エンティティを作成するときに、エンティティをこれらのエンティティタイプに割り当てることができます。
- エンティティタイプの順序を階層内のレベルに基づいて設定できます。順序が低いほど、エンティティタイプが階層構造で上位に設定されます。最下位のエンティティタイプは、階層の最上位レベルに設定されます。たとえば、ABC を順序 1000 で設定し、XYZ を順序 600 に設定した場合、XYZ は階層レベルの最上位に配置され、ABC は最低に設定されます。
- 職場エンティティを子の場所にプッシュダウンする場合は、いつでも [プッシュダウン] オプションを使用できます。割り当ての仕組みの詳細については、「割り当て - タイプ、設定、および影響」を参照してください。
- 職場エンティティをアクティブ化または非アクティブ化できます。職場エンティティを非アクティブにすると、子の職場エンティティも非アクティブになります。

重要:
親が非アクティブである場合、職場エンティティをアクティブ化することはできません。

職場エンティティタイプを追加する

組織の要件に従ってエンティティタイプを作成します。このエンティティタイプで職場エンティティをグループ化し、このタイプに属するすべてのエンティティに対してさまざまなアクションを一度に実行できます。

始める前に
必要なロール：職場マネージャー

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > アドミニストレーション > 職場エンティティタイプ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンティティタイプフォーム

Field (フィールド)	説明
名前	エンティティタイプの名前。たとえば、事業部門、マーケティング部門、プロジェクトなどです。
エンティティマッピング列	非正規化された職場エンティティ情報が保存されている職場エンティティテーブルの職場エンティティ参照列。
順序	階層内のレベルに基づくエンティティタイプの順序。順序が低いほど、エンティティタイプが階層構造で上位に設定されます。最下位のエンティティタイプは、階層の最上位レベルに設定されます。たとえば、ABC を順序 1000 で設定し、XYZ を順序 600 に設定した場合、XYZ は階層レベルの最上位に配置され、ABC は最低に設定されます。
アクティブ	エンティティタイプをアクティブ化するオプション。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
エンティティタイプが作成されます。

次のタスク
職場エンティティをエンティティタイプに追加する

職場エンティティをエンティティタイプに追加する

組織のビジネス構造に基づいて職場エンティティを作成します。それらが属するエンティティタイプを指定します。階層に基づいてエンティティの親を指定することもできます。

始める前に
職場エンティティタイプを追加する

必要なロール：職場マネージャー

このタスクについて
職場エンティティを作成し、エンティティタイプに関連付けて、簡単に分類できるようにします。エンティティを親に割り当てます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > アドミニストレーション > 職場エンティティ.

2. **[New** (新規)] を選択します。

3. フォームのフィールドに入力します。

ワークプレイスエンティティフォーム

Field (フィールド)	説明
名前	職場エンティティの名前

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
親	職場エンティティの親
エンティティタイプ	職場エンティティが属するエンティティタイプ
アクティブ	職場エンティティをアクティブ化するオプション
管理担当者グループ	職場エンティティを管理するグループ。選択したグループのユーザーは、エンティティの割り当てが期限切れになるときに通知を受け取ります。
管理者	職場エンティティを管理するユーザー。選択したユーザーは、エンティティの割り当てが期限切れになるときに通知を受け取ります。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
職場エンティティが作成され、選択した親およびエンティティタイプにアサインされます。

次のタスク
職場エンティティとその他の割り当ての仕組みの詳細については、「割り当て - タイプ、設定、および影響」を参照してください。

既存の職場エンティティの [エンティティマッピング] 列に入力するために、アプリケーションは次のフローを提供します。

- サブフローを使用して階層を最初から設定（Set **hierarchy from scratch via** subflow）：このフローを実行して、階層全体のエンティティマッピング列を再計算します。
- サブフローを介してエンティティの更新を処理（Process **entity updates via** subflow）：このフローは毎日実行され、[update_type] 列が設定されている職場エンティティの職場エンティティマッピング列のみが更新されます。

近隣の管理

近隣は、組織内の従業員にアサインされたスペースのグループです。近隣は、組織構造内のどこにでも配置できます。

スペースアドミニストレーターとスペース計画者は、近隣を作成して次の操作を実行できます。

- 従業員に複数の近隣をアサインします。従業員は、近隣のスペースまたは近隣自体にアサインできます。詳細については、「職場ユーザーの近隣の作成」を参照してください。
- スケジュールに基づいて実行できるユーザーアサインルールを使用して、従業員を近隣にアサインします。詳細については「Execute User Assignment Rules (ユーザーアサインルールの実行)」を参照してください。
- ワークプレイスプロファイルから直接、近隣にユーザーをアサインすることもできます。 近隣のアサインは、シナリオまたは建物の概要で [グループ] または [表示基準] オプションとして [近隣] が選択されている場合に適用されます。場所のアサインは他のすべてのオプションに適用されます。
- 従業員が近隣の一部である場合、または近隣が制限されていない場合、従業員は近隣のスペースを予約できます。
- 近隣のスペースを追加または削除します。
- 近隣から別の近隣にユーザーを追加または削除します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 予約ポータルのフロアマップを使用して、近隣スペースを表示および予約します。

  注:
  フロアマップで近隣を表示するには、インドアマッピング と依存プラグインがインストールされていることを確認します。詳細については、「インドアマッピング の構成」を参照してください。

近隣は、次の職場要件に使用できます。

- シナリオ計画。詳細については、「シナリオの作成」を参照してください。
- 予約管理：従業員は予約管理ポータルを使用して近隣スペースを予約できます。スペースアドミニストレーターは、近隣が [制限付き] または [プライベート] として示されている場合、近隣のスペースへのアクセスを制限できます。詳細については、「近隣予約の作成」を参照してください。
- 場所ディレクトリ：従業員は、場所ディレクトリで近隣に属するスペースを表示できます。詳細については、 場所ディレクトリで職場のアクティビティとサービスを管理するを参照してください。

職場ユーザーの近隣の作成

近隣を作成し、近隣の利用可能なスペースにユーザーをアサインします。ユーザーを一括で追加または削除し、利用可能な近隣スペースを部門、コストセンター、またはグループのユーザーに割り当てます。

始める前に

注:
近隣を設定および管理するためにワークプレイスコアがインストールされていることを確認します。

重要:
ワークプレイススペース管理バージョン 1.11.1 以降を使用している場合、近隣にユーザーを追加するには、「ワークプレイスプロファイルの近隣アサインの追加または編集」を参照してください。

重要:
ワークプレイススペース管理バージョン 1.11.1 以降では、[近隣ユーザーのアサイン **(Neighbourhood User Assignments)]** テーブルが使用できなくなりました。代わりに、ワークプレイスコアアプリケーションの [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] テーブル (フォームに関連リストを表示) を使用して、ワークプレイスプロファイルで直接ユーザーをアサインできます。ワークプレイスコアの [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] に、すべてのデータが保存される [プロファイルタイプ]、[近隣]、[ソース] などの追加フィールドが設定されました。このテーブルは、スペースマネージャーがシナリオ計画を実行し、近隣で実行されたユーザーアサイン関連の変更をワークプレイスプロファイルに直接保存するのに役立ちます。

近隣では、ユーザーアサインルールを設定すると、ワークプレイスプロファイルの近隣アサインの変更がユーザーのワークプレイスプロファイルに自動的に保存されます。ユーザーのワークプレイスプロファイルでは、[プロファイルタイプ] フィールドでアサインのタイプを確認できます。

既存のお客様の場合は、アップグレード時に [近隣ユーザーのアサイン **(Neighbourhood User assignments)]** テーブルのエンティティがユーザーのワークプレイスプロファイルの [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] に自動的に移行されます。

必要なロール:sn_wsd_core.admin、sn_wsd_core.workplace_manager、sn_wsd_spcmgmt.space_planner

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 近隣 > 新規作成.
   に移動すると、近隣を作成したり、既存の近隣を更新したりすることもできます すべて > ワークプレイスコア > 近所。
2. フォームで、フィールドに入力します。

[近隣] フォーム

フィールド	説明
名前	近隣の名前。
アクティブ	近隣の職場の場所のステータス。 職場関連アクティビティに対して職場の場所を利用できるかどうかは、設定されているステータスに基づいて決定されます。詳細については、「職場の場所のステータスの変更」を参照してください。
制限付き	プライベートまたは制限付きの近隣。 従業員がユーザーアサインルールによって近隣にアサインされている場合、または手動で (オンデマンドベースで) 追加されている場合、従業員は近隣のスペースを予約できます。それ以外の場合、従業員に近隣は表示されません。「場所のプライバシー設定と影響」を参照してください。

3. **[Submit** (送信)] を選択します。
   近隣が作成されます。
4. アサインされたスペースとユーザー割り当てを含む既存の近隣を表示するには、次に移動します: すべて > ワークプレイスコア > 近隣 > すべて.
5. 近隣を選択し、[スペースをアサイン] を選択して、グループ、コストセンター、または部門からスペースを追加します。
6. フォームで、フィールドに入力します。

職場タスクフォーム

フィールド	説明
近隣	スペースがアサインされている近隣名。
テーブル	デフォルトでは、次のテーブルが利用可能です。 ○ コストセンター/部門 [sn_wsd_spcmgmt_location_cc_dept_map] ○ ルーム [sn_wsd_core_room] ○ ルーム [sn_wsd_core_room]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フィルター	条件ビルダーで条件に一致する一致レコードの数を示すフィルター。 スペース計画者は、部門、事業部門、コストセンター、またはグループに基づいて近隣のスペースをアサインできます。 フィルターの詳細については、「 フィルター条件ビルダー 」を参照してください。
状況	スペースアサイン要求のステータスが [オープン] から [対応中] に移行し、スペースがアサインされると、ステータスが [クローズ済み] に移行します。
職場タスクサブタイプ	○ 追加：このスペースを近隣のスペースの既存のリストに追加します。 ○ すべて削除して置き換え：利用可能なスペース ([スペース] タブで既に利用可能なスペース) が近隣から削除されます。フィルター条件ビルダーに一致する新しいスペースを追加します。

7. [送信] を選択します。
[スペースアサインタスク] 関連リストには、新しくアサインされたスペースが表示されます。
8. 編集するには、スペースを選択し、必要な詳細を変更して、[更新] を選択します。
9. 必要な変更を行った後、[保存] を選択します。
10. [ユーザーアサインルール] タブを選択して、ユーザーをスペースにアサインします。
選択することもできます すべて > 近隣 > 従業員をアサイン 職場ユーザーを部門、グループ、またはコストセンターにアサインします。
11. [新規] を選択して、新しいユーザーアサインタスクを作成します。

フォームで、フィールドに入力します。

[近隣ユーザーのアサインルール] フォーム

フィールド	説明
名前	ユーザーアサインルールの名前
近隣	[近隣] フィールド。ルックアップリストアイコン (🔍) を使用して近隣を選択し、利用可能な近隣を検索します。
建物	ユーザーがアサインされる近隣の建物。選択した近隣の一部である建物のみを選択できます。
フロア	選択した建物内のフロア
テーブル	デフォルトでは、**sys_user** テーブルが選択されます。 ユーザー基準は、部門、コストセンター、グループなどのさまざまなユーザーフィールド

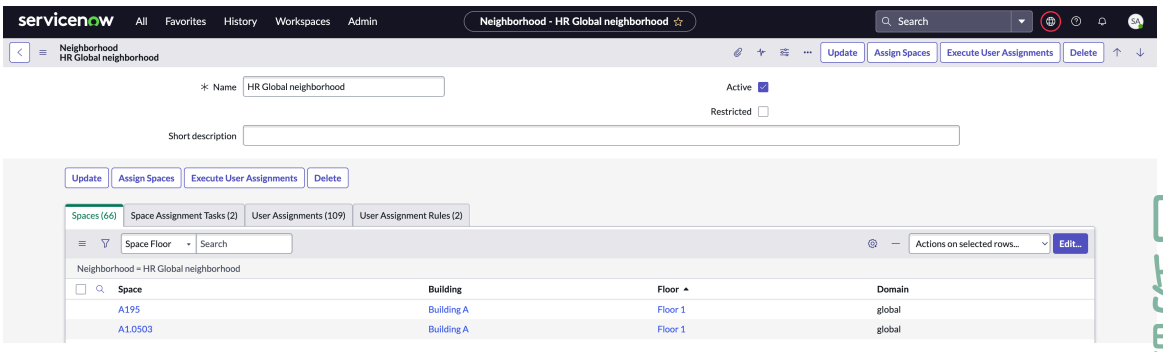
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	(ユーザー [sys_user] テーブルから) を参照します。
フィルター	条件ビルダーを使用してフィルター条件を追加し、ユーザーをコストセンターまたは部門にアサインします。例：コストセンターは経理です。
アクティブ	近隣でユーザーをアクティブにするオプション

12. [送信] を選択します。
従業員が選択した近隣に追加 (自動アサイン) されます。指定された階層に属する従業員 (自動アサイン)、または手動で追加された従業員 (オンデマンド) は、近隣とやり取りできます。
13. [ユーザーのアサインを実行] タブを選択して、この近隣に対するすべてのアサインルール (スペース割り当てを追加または削除するユーザー) を直接トリガーします。

割り当てられたスペースとユーザーを表示する近隣



注:
近隣のアサインは、シナリオまたは建物の概要で [グループ] または [表示基準] オプションとして [近隣] が選択されている場合に適用されます。場所のアサインは他のすべてのオプションに適用されます。

デフォルトでは、*Execute User Assignment* のスケジュール済みジョブはインスタンスで日次または週次で実行されます。初回については、直接実行してください。各ユーザーのスケジュール済みジョブを実行すると、職場プロファイルレコードが作成され (インスタンスにない場合)、その職場プロファイルに近隣がアサインされます。

- 従業員が近隣にアサインされると、職場プロファイルが作成されます。
- 従業員に複数の職場プロファイルがある場合でも、近隣は 1 つの職場プロファイルにアサインされます。すべての近隣アサインは、1 つの職場プロファイルでのみ行われます。
- 1 人の従業員を複数の近隣にアサインできます。各アサインは、職場プロファイルフォームの [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] 関連リスト内の個別のレコードです。
- 変更は [実行の詳細] テーブルで取得され、変更は [割り当て]として表示されます。
- 新しいスペースが近隣にアサインされると、近隣レコードでスペースが更新されます。
- スペースが近隣から削除された場合、ユーザーアサインの実行タスクを実行すると近隣レコードが更新されます。

  職場プロファイルレコードが更新、追加、または削除されます。新しいスペース割り当てがある従業員に対して、あるフロアから別のフロアへの移動タスクが開始されます。

14. シナリオのワークプレイスセントラルで近隣を作成および管理するには、「シナリオの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

15. 予約管理ポータルを使用して近隣のスペースを表示および予約するには、「近隣予約の作成」を参照してください。
16. オプション: 近隣にユーザーを追加するには、「近隣にユーザーを追加」を参照してください。

近隣にユーザーを追加

1 人以上のユーザーを近隣にアサインします。職場プロファイルを作成し、ユーザーを直接追加します。

始める前に
ワークプレイススペース管理バージョン 1.11.1 以降を使用している場合は、ワークプレイスプロファイルから直接近隣にユーザーを追加することもできます。「ワークプレイスプロファイルの近隣アサインの追加または編集」を参照してください。

重要:
ワークプレイススペース管理バージョン 1.11.1 以降では、[近隣ユーザーのアサイン **(Neighbourhood User Assignments)]** テーブルが使用できなくなりました。代わりに、ワークプレイスコアアプリケーションの [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] テーブル (フォームに関連リストを表示) を使用して、ワークプレイスプロファイルで直接ユーザーをアサインできます。ワークプレイスコアの [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] に、すべてのデータが保存される [プロファイルタイプ]、[近隣]、[ソース] などの追加フィールドが設定されました。このテーブルは、スペースマネージャーがシナリオ計画を実行し、近隣で実行されたユーザーアサイン関連の変更をワークプレイスプロファイルに直接保存するのに役立ちます。

近隣では、ユーザーアサインルールを設定すると、ワークプレイスプロファイルの近隣アサインの変更がユーザーのワークプレイスプロファイルに自動的に保存されます。ユーザーのワークプレイスプロファイルでは、[プロファイルタイプ] フィールドでアサインのタイプを確認できます。

既存のお客様の場合は、アップグレード時に [近隣ユーザーのアサイン **(Neighbourhood User assignments)]** テーブルのエンティティがユーザーのワークプレイスプロファイルの [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] に自動的に移行されます。

必要なロール:sn_wsd_core.admin、sn_wsd_core.workplace_manager、sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて
近隣の既存のユーザーを編集するか、近隣にユーザーを追加します。
近隣にユーザーを追加するには、ユーザーが職場プロファイルを持っている必要があります。ユーザーに職場プロファイルが作成されていない場合は、職場プロファイルを作成し、次の手順でユーザーを追加します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 近隣 > すべて.
2. ユーザーをアサインする近隣を選択します。
3. オプション: ワークプレイススペース管理バージョン 1.10.0 以前を使用している場合、ユーザーを追加するには、次の手順を実行します。
   a. フォームで、[ユーザーアサイン] 関連リストを選択します。
   b. [新規] を選択します。
   c. [ユーザー職場プロフィール] フォームで、次の操作を行います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

i. 追加する従業員を選択します。

ii. 従業員が属する職場エンティティを選択します。

iii. [送信] を選択します。

ユーザーの職場プロファイルが作成され、近隣にも追加されます。

4. オプション: ワークプレイススペース管理バージョン 1.11.1 以降を使用している場合、ユーザーを追加するには、次の手順を実行します。

a. フォームで、[ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] 関連リストを選択します。

b. [新規] を選択します。

c. [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] で次の手順を実行します。

i. [ワークプレイスプロファイル] フィールドで、追加するユーザーのワークプレイスプロファイルを選択します。

ii. [プロファイルタイプ] で [近隣アサイン **(Neighbourhood assignment)]** を選択します。

iii. [ワークプレイスの場所] フィールドで、ユーザーをアサインする近隣のワークプレイスの場所を選択します。

ユーザーが近隣に追加されました。ユーザーのワークプレイスプロファイルが近隣のアサインで更新されます。ワークプレイスプロファイルから近隣のアサインを行ったり、編集したりすることもできます。詳細については、「ワークプレイスプロファイルの近隣アサインの追加または編集」を参照してください。

5. [更新] を選択します。

タスクの結果

ユーザーが近隣に追加されました。ユーザーの [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] が更新されました。ユーザーの [ワークプレイスプロファイル] フォームの [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] 関連リストと [近隣 (Neighborhood)] フォームが更新されました。 近隣のアサインは、シナリオまたは建物の概要で [グループ] または [表示基準] オプションとして [近隣] が選択されている場合に適用されます。場所のアサインは他のすべてのオプションに適用されます。

ワークプレイスプロファイルの場所のアサインの詳細については、「 [職場プロファイルの場所のアサイン] フォーム」を参照してください。

ワークプレイスプロファイルの近隣アサインの追加または編集

ワークプレイスプロファイルから直接ユーザーを追加するか、ユーザーの近隣のアサインを編集します。

始める前に

必要なロール:sn_wsd_core.admin、sn_wsd_core.workplace_manager、sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて

近隣を変更する代わりに、ワークプレイスプロファイルから直接ユーザーを追加したり、ユーザーの近隣のアサインを変更したりすることもできます。変更は、近隣とワークプレイスプロファイルの両方に適用されます。ユーザーの近隣、近隣のワークプレイスの場所、プロファイルタイプ、その他の詳細を編集できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > アドミニストレーション > 職場プロファイル > ..
2. 近隣のアサインを追加または編集するユーザーを選択します。
   a. [ユーザーワークプレイスプロファイル] リストで、従業員名の横にあるプレビューアイコン ( ) を選択します。
   b. [レコードを開く **(Open Record)]** を選択します。
3. [ユーザーワークプレイスプロファイル] フォームで、[ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] 関連リストに移動します。
4. 既存のユーザーアサインを編集するには、次の手順を実行します。
   a. 編集するフィールドをダブルクリックします。
   b. [保存] を選択します。
   c. [更新] を選択してプロファイルを更新します。
5. 近隣のアサインを追加するには、次の手順を実行します。
   a. [新規] を選択します。
   b. [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] フォームで次の手順を実行します。
      i. [プロファイルタイプ] を [近隣アサイン **(Neighbourhood assignment)]** に設定します。
      ii. [近隣 **(Neighborhood)]** フィールドで、ユーザーをアサインする近隣を選択します。
      iii. [ワークプレイスの場所] フィールドで、ユーザーをアサインする近隣のワークプレイスの場所を選択します。
      iv. [送信] を選択します。
      近隣のアサインが更新されます。
6. [更新] を選択してワークプレイスプロファイルを更新します。

タスクの結果

ユーザーの近隣のアサインとユーザーが属する近隣が更新されました。 近隣のアサインは、シナリオまたは建物の概要で [グループ] または [表示基準] オプションとして [近隣] が選択されている場合に適用されます。場所のアサインは他のすべてのオプションに適用されます。

近隣のユーザーアサインの編集

近隣にアサインされている既存のユーザーのワークプレイスプロファイルを編集します。

始める前に

ワークプレイススペース管理バージョン 1.11.1 以降を使用している場合は、ワークプレイスプロファイルから直接近隣のユーザーを編集または削除することもできます。「ワークプレイスプロファイルの近隣アサインの追加または編集」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
ワークプレイススペース管理バージョン 1.11.1 以降では、[近隣ユーザーのアサイン **(Neighbourhood User Assignments)]** テーブルが使用できなくなりました。代わりに、ワークプレイスコアアプリケーションの [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] テーブル (フォームに関連リストを表示) を使用して、ワークプレイスプロファイルで直接ユーザーをアサインできます。ワークプレイスコアの [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] に、すべてのデータが保存される [プロファイルタイプ]、[近隣]、[ソース] などの追加フィールドが設定されました。このテーブルは、スペースマネージャーがシナリオ計画を実行し、近隣で実行されたユーザーアサイン関連の変更をワークプレイスプロファイルに直接保存するのに役立ちます。

近隣では、ユーザーアサインルールを設定すると、ワークプレイスプロファイルの近隣アサインの変更がユーザーのワークプレイスプロファイルに自動的に保存されます。ユーザーのワークプレイスプロファイルでは、[プロファイルタイプ] フィールドでアサインのタイプを確認できます。

既存のお客様の場合は、アップグレード時に [近隣ユーザーのアサイン **(Neighbourhood User assignments)]** テーブルのエンティティがユーザーのワークプレイスプロファイルの [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] に自動的に移行されます。

必要なロール:sn_wsd_core.admin、sn_wsd_core.workplace_manager、sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて
ワークプレイスプロファイルを持つユーザーのみを近隣に追加できます。ワークプレイスプロファイルを持つユーザーアサインを編集するには、次の手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 近隣 > すべて.
2. ユーザーのアサインを編集する近隣を選択します。
3. オプション: ワークプレイススペース管理バージョン 1.10.0 以前を使用している場合、ユーザーを編集するには、次の手順を実行します。
   a. フォームで、[ユーザーアサイン] 関連リストを選択します。
   b. [編集] を選択します。
   c. [メンバーの編集] フォームで、[コレクション] リストと [ユーザーアサイン] リストの間でユーザーを追加または削除します。
   d. [保存] を選択します。
   ユーザーアサインが更新されます。
4. オプション: ワークプレイススペース管理バージョン 1.11.1 以降を使用している場合、ユーザーを編集するには、次の手順を実行します。
   a. フォームで、[ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] 関連リストを選択します。
   b. リストビューから直接ユーザーの詳細を編集するか、プレビューアイコン ( ) を選択します。[レコードを開く **(Open Record)]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. ユーザーの [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] フォームで、編集するフィールドを変更します。

d. [更新] を選択します。
ユーザーのアサインが更新され、ユーザーのワークプレイスプロファイルが変更内容で更新されます。

5. [更新] を選択します。

タスクの結果
ユーザーアサインが更新されます。 近隣のアサインは、シナリオまたは建物の概要で [グループ] または [表示基準] オプションとして [近隣] が選択されている場合に適用されます。場所のアサインは他のすべてのオプションに適用されます。

近隣のユーザーの職場の場所を追加または編集する

職場の場所をユーザーアサインに追加するか、ユーザーアサインの既存の職場の場所を更新します。

始める前に
ワークプレイススペース管理バージョン 1.11.1 以降を使用している場合は、ワークプレイスプロファイルから直接ユーザーのワークプレイスの場所を編集することもできます。「ワークプレイスプロファイルの近隣アサインの追加または編集」を参照してください。

重要:
ワークプレイススペース管理バージョン 1.11.1 以降では、[近隣ユーザーのアサイン **(Neighbourhood User Assignments)]** テーブルが使用できなくなりました。代わりに、ワークプレイスコアアプリケーションの [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] テーブル (フォームに関連リストを表示) を使用して、ワークプレイスプロファイルで直接ユーザーをアサインできます。ワークプレイスコアの[ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン]は、すべてのデータが保存される [プロファイルタイプ]、[近隣 **(Neighborhood)]**、[ソース] などの追加フィールドで構成されています。このテーブルは、スペースマネージャーがシナリオ計画を実行し、近隣で実行されたユーザーアサイン関連の変更をワークプレイスプロファイルに直接保存するのに役立ちます。

近隣では、ユーザーアサインルールを設定すると、ワークプレイスプロファイルの近隣アサインの変更がユーザーのワークプレイスプロファイルに自動的に保存されます。ユーザーのワークプレイスプロファイルでは、[プロファイルタイプ] フィールドでアサインのタイプを確認できます。

既存のお客様の場合は、アップグレード時に [近隣ユーザーのアサイン **(Neighbourhood User assignments)]** テーブルのエンティティがユーザーのワークプレイスプロファイルの [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] に自動的に移行されます。

必要なロール
sn_wsd_core.admin、sn_wsd_core.workplace_manager、sn_wsd_spcmgmt.space_planner

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 近隣 > すべて.
2. 更新する近隣を選択します。
3. オプション: ワークプレイススペース管理バージョン 1.10.0 以前を使用している場合、ユーザーを編集するには、次の手順を実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. フォームで、[ユーザーアサイン] 関連リストを選択します。

b. 職場プロファイルの職場の場所をダブルクリックして、場所を追加または編集します。

c. 場所を検索して選択します。

> **注:**
> 職場の場所として選択できるのはフロア、エリア、またはスペースのみです。

d. [保存] を選択します。
ユーザーのワークプレイスの場所が更新されます。

4. オプション: ワークプレイススペース管理バージョン 1.11.1 以降を使用している場合、ユーザーを編集するには、次の手順を実行します。

a. フォームで、[ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] 関連リストを選択します。

b. 職場プロファイルの職場の場所をダブルクリックして、場所を追加または編集します。

c. 場所を検索して選択します。

> **注:**
> 職場の場所として選択できるのはフロア、エリア、またはスペースのみです。

d. [保存] を選択します。

5. [更新] を選択します。
ワークプレイスの場所が更新され、ユーザーのワークプレイスプロファイルが変更内容で更新されます。

タスクの結果

選択したワークプレイスプロファイルのワークプレイスの場所が更新されます。ワークプレイスプロファイルで近隣関連の変更を直接行うこともできます。「ワークプレイスプロファイルの近隣アサインの追加または編集」を参照してください。 近隣のアサインは、シナリオまたは建物の概要で [グループ] または [表示基準] オプションとして [近隣] が選択されている場合に適用されます。場所のアサインは他のすべてのオプションに適用されます。

ワークプレイスサービスポータル のお気に入りオプションの有効化

従業員が ワークプレイスサービスポータル を使用して職場の場所をお気に入りとして設定できるようにします。従業員サービスセンター (ESC) と統合してお気に入りオプションを設定します。

始める前に

ワークプレイスサービスポータル のお気に入りオプションを有効にするには、次のアプリケーションとプラグインの最新バージョンがインストールされていることを確認してください。

- 従業員センター Core (sn_ex_sp)
- Employee Experience Taxonomy プラグイン (sn_ect)
- Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)

必要なロール：esc_admin または sn_wsd_core.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
従業員が職場の任意の場所をお気に入りとして設定できるように、お気に入りオプションを設定します。従業員は、従業員センター ホームページの [お気に入り] タブを選択することで、いつでもお気に入りの場所を表示できます。予約可能な場所を検索するときは、お気に入りとして設定した場所が最優先されます。

手順
1. 移動先 すべて > お気に入り > お気に入りのコンテンツ構成.
2. [お気に入りのコンテンツ構成] フォームに次のコンテンツタイプが表示されていることを確認します。
   - デスク (sn_wsd_core_space)
   - ルーム (sn_wsd_core_rooms)
3. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
4. [サービスポータル] リストで、次のアクションを実行します。
   a. [職場のサービス] に移動します。
   b. [お気に入りを有効にする] 列で、オプションを **true** に設定します。

タスクの結果
お気に入りオプションが有効になり、従業員が職場の任意の場所をお気に入りとして設定できるようになります。

職場の実行者基準の作成

ワークプレイスサービスデリバリ で重要なアクションの実行を許可されるユーザーを設定します。職場サービスで作成された職場ケースと予約を承認する承認者を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
職場の実行者基準を設定し、一連のユーザーが承認などのアクションを実行できるようにします。設定されたユーザーは、承認アクション、職場関連のアクティビティ、および予約関連の承認を実行できます。基準で設定されたユーザーは、ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーション全体でさまざまな重要なアクションを実行するために使用されます。

手順
1. 移動先 ワークプレイスコア > アドミニストレーション > 実行者基準.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

職場の実行者基準フォーム

フィールド	説明
名前	実行者基準の名前。
テーブル	実行者基準を作成するテーブル。このフィールドは、[動的 **(Is dynamic)**] オプションを選択した場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ユーザー基準	承認用の実行者基準のユーザー基準。このフィールドは、[動的 **(Is dynamic)]** オプションを選択していない場合にのみ表示されます。 ユーザー基準を追加する場合は、「ユーザー基準レコードの作成」を参照してください。
有効	実行者基準をアクティブ化するオプション。
動的 (Is dynamic)	動的な動作で実行者基準を作成するオプション。このオプションを有効にすると、承認者として設定するユーザーフィールドを直接選択できます。
ユーザーフィールド	ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーション関連の重要な任意のアクションを実行するユーザーまたはユーザーグループ。このフィールドは、[動的 **(Is dynamic)]** オプションを有効にした場合にのみ表示されます。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
選択したテーブルに実行者基準が追加されます。

承認定義の作成

承認定義を追加して、その定義を超える承認プロセスを実装できるようにします。承認は、条件に一致する予約に適用されます。

始める前に

重要:
ワークプレイス予約管理 バージョン 2.1.2 以降、承認オプションは次のように機能します。

- 既存の顧客の場合、予約可能なモジュールに承認機能を設定して、予約を承認することが可能でした。アップグレード後、次の手順を使用して新しい承認定義が設定されるまで、この機能は同じままになります。新しい承認定義を設定すると、アップグレードに基づいた承認プロセスが実行されます。

  アップグレード後、フローデザイナーで **[WSD** 予約承認フロー **(WSD Reservation Approval Flow)]** を無効にします。

- 次の手順では、新規顧客に対して、承認定義を構成して予約を承認する方法について説明します。

必要なロール：sn_wsd_core.admin

手順

1. 移動先 ワークプレイスコア > アドミニストレーション > 承認定義.

2. [**New**] をクリックします。

3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場承認定義フォーム

フィールド	説明
名前	承認定義の名前。
適用先	承認定義を適用する必要があるテーブル。
アプリケーション	承認定義を作成するアプリケーション。このフィールドは自動的に設定されます。
有効	承認定義をアクティブ化するオプション。
順番	承認定義の実装順序。 たとえば、[適用対象] フィールドで予約テーブルを選択し、予約が複数の承認定義に一致する場合、順番が最も低い承認定義が適用されます。承認定義は同じ順番にしないでください。
条件	フィルター条件を追加するオプション。承認定義はこの条件に基づいて実装する必要があります。条件は、[適用対象] フィールドで選択したテーブルに適用されます。条件を追加するには、[フィルター条件の追加] を選択します。OR 節を追加するには、 [「OR」 節を追加] を選択します。 たとえば、[適用対象] フィールドで予約テーブルが選択されている場合、フィルター条件に一致する予約に承認定義が実装されます。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
予約テーブルの承認定義が作成されます。予約が複数の承認定義に一致する場合、順番が最も低い承認定義が適用されます。

次のタスク
承認者を追加して、承認定義に一致する予約を承認します。詳細については、「職場承認構成の追加」を参照してください。

職場承認構成の追加

承認定義に承認者を追加します。アサインされた承認者は、承認定義で定義された条件に一致する予約の承認要求を受け取ります。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin

手順

1. 移動先 ワークプレイスコア > アドミニストレーション > 承認定義.
2. 職場承認構成を追加する承認定義を選択します。
3. フォームで、[職場承認構成] 関連リストまで下にスクロールします。
4. [新規] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. フォームのフィールドに入力します。

職場承認構成フォーム

フィールド	説明
名前	職場承認構成の名前。
承認定義	承認の定義。このフィールドは自動的に設定されます。
承認者	承認定義の承認者。1 つ以上の承認者を選択して、承認定義に一致する予約を承認します。承認者を追加する場合は、「職場の実行者基準の作成」を参照してください。
アプリケーション	承認定義を作成するアプリケーション。
待機	予約を承認するために必要な承認のタイプ。オプションは次のとおりです。 ○ どの承認者でも承認できます ○ すべての承認者が承認する必要があります ○ 任意の承認者からの最初の回答は承認です (The first response from any approver is an approval)
すべての承認者の欠落	すべての承認者が欠落している場合に実行するアクション。
レベル	承認の重要度。最も低いレベルの承認が最初に実装されます。

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
職場承認構成が追加されます。

従業員の指定されたワークスペースへのマッピング

従業員を ワークプレイスコア の指定されたワークプレイスの場所にマッピングすることで、予約要求にその詳細が自動的に入力され、その機能が有効になっている場合はワークスペースの自動アサインを利用できます。

リモートで作業を開始する前に指定されたワークスペースがある従業員については、ユーザープロファイルと指定されたワークスペースの詳細をマッピングします。このマッピングにより、予約の要求フォームに自動的に職場の詳細情報が入力されるため、従業員が手動で入力する必要はありません。

システムアドミニストレーターが自動アサイン機能を有効にしている場合、すべての従業員のワークスペースをマッピングすると、従業員が予約要求を行うときに、指定されたワークスペースが自動的に割り当てられることを意味します。

ユーザーワークプレイスプロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルのデータを使用して、指定したワークスペースを従業員に自動的に割り当てます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザーの指定されたスペースが利用可能である場合、このスペースがその従業員に対して予約されます。
- 指定されたスペースが要求日時に利用できない場合、アプリケーションは、エリア > フロア > 建物 > 敷地 > サイト > 地域の順に、従業員の職場で利用可能なスペースを検索して予約します。

  たとえば、従業員の指定されたエリアに利用可能なスペースがない場合、アプリケーションはこのエリアのフロアから利用可能なスペースを検索して予約します。

注:
ワークプレイスコア バージョン 2.16.1 以降、職場ユーザープロファイルは、ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン [sn_wsd_core_workplace_profile_location] テーブルに作成されます。新しいフィールド [プライマリか] がテーブルに追加され、複数の場所がある場合に場所をプライマリロケーションにするかどうかを指定できます。ユーザーワークプレイスプロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルに作成された既存のユーザープロファイルの場合、修正スクリプトが実行され、プロファイルに追加された最新のワークプレイスの場所が主要なワークプレイスの場所として自動的に考慮されます。

ワークプレイススペース管理 アプリケーションをワークプレイスマネージャーとしてインストールしている場合は、ワークプレイスプロファイルがあれば、異常の理由を確認することもできます。スケジュールジョブでは、メールを介してアプリケーションに記録されたすべての異常の詳細レポートを表示することもできます。移動先 ワークプレイスコア > アドミニストレーション > 職場プロファイル [スペース管理] ビューに切り替えると、[異常の理由] 列が Glide リストとして表示されます。異常は、割り当てまたはアサインタイプの不一致によって発生する可能性があります。異常の詳細については、「 職場の場所のアサインの例外タイプ」を参照してください。

ワークプレイススペース管理 1.12.0 以降は、割り当ての開始日と終了日の範囲内にある、ユーザーの割り当てタイプのオープンスペースのみがリストされます。割り当ての有効期限が切れると、異常は適切な値に再計算されます。

重要:
ワークプレイスコア バージョン 2.16.1 以降、割り当てタイプ [部門およびコストセンター **(Department and cost center)]** は使用できなくなりました。より多くの利点を提供する、新しい割り当てタイプの [ワークプレイスエンティティ **(Workplace entity)]** が導入されました。

指定されたワークスペースのユーザープロファイルへのマッピング

指定されたワークスペースを ワークプレイスコア のユーザープロファイルにマッピングします。このマッピングを使用して、従業員に対して自動的にワークスペースが割り当てられるため、予約を要求するときにワークスペースを手動で選択する必要はありません。

始める前に

- ワークプレイスアドミニストレーターがあなたのワークプレイスデータの設定を完了していることを確認します。詳細については、「職場データを提供」を参照してください。
- すべての従業員について、指定されたワークプレイスの情報を用意してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ナビゲーションフィルターに「sn_wsd_core_workplace_profile.list」と入力して、ユーザーワークプレイスプロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルに移動することもできます。

  注:
  ワークプレイスコア バージョン 2.16.1 以降、ワークプレイスユーザープロファイルは、ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン [sn_wsd_core_workplace_profile_location] テーブルに作成されます。新しいフィールド [プライマリか] がテーブルに追加され、複数の場所がある場合に場所をプライマリロケーションにするかどうかを指定できます。ユーザーワークプレイスプロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルに作成された既存のユーザープロファイルの場合、修正スクリプトが実行され、プロファイルに追加された最新のワークプレイスの場所が主要なワークプレイスの場所として自動的に考慮されます。

重要:
ワークプレイスコア バージョン 2.16.1 以降、割り当てタイプ [部門およびコストセンター **(Department and cost center)]** は使用できなくなりました。より多くの利点を提供する、新しい割り当てタイプの [ワークプレイスエンティティ **(Workplace entity)]** が導入されました。

必要なロール：sn_wsd_core.admin or sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて
すべての従業員とその指定されたワークプレイスへのマッピングを作成します。従業員のワークプレイスデータを簡単にインポートすることも可能です。詳細については、「Easy Import」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > アドミニストレーション > 職場プロファイル.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

ユーザーワークプレイスプロファイルフォーム

フィールド	説明
従業員	あなたがワークプレイスマッピングを作成する従業員。
ワークプレイスエンティティ	従業員が属するワークプレイスのワークプレイスエンティティ。このオプションは、ワークプレイススペース管理 プラグインをインストール済みで、ビューが [スペース管理] ビューに設定されている場合にのみ表示できます。
主要なワークプレイスの場所	従業員の主要なワークプレイスの場所またはメインのワークプレイスの場所。場所は、true に設定されている [ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] に基づいて自動的に設定されます。従業員にワークプレイスの場所がアサインされていない場合、フィールドは読み取り専用で空に設定されます。
アクティブ	このワークプレイスマッピングが有効であることを示すオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
従業員場所プライバシーを有効化	ワークプレイスプロファイルの場所のプライバシー設定を設定するオプション。次の点に注意してください。 **注:** 従業員にワークプレイスの場所がアサインされていない場合、フィールドは読み取り専用で [なし] に設定されます。それ以外の場合、主要なワークプレイスの場所が設定されている場合は、主要なワークプレイスの場所に対して設定されたプライバシーが考慮されます。 ○ ワークプレイスプロファイルに対して別のプライバシーを設定する場合にのみ、このオプションを設定します。 ○ デフォルトでは、ワークプレイスプロファイルがアサインされている建物に設定されている場所のプライバシー設定が考慮されます。 ○ 建物に場所のプライバシー設定がない場合は、ワークプレイス予約管理 システムプロパティ *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* で設定された設定が考慮されます。 ○ デフォルトでは、このフィールドは [なし] に設定されています。 各フィールドの詳細については、「場所のプライバシー設定と影響」を参照してください。

4. [送信] を選択します。
5. あなたが管理するワークプレイスの全従業員にこの手順を繰り返します。

タスクの結果
ユーザーワークプレイスプロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルに新たなプロファイルがすべて収納されます。

職場プロファイルのプライマリロケーションの設定

複数の場所がアサインされている場合は、職場プロファイルにプライマリロケーションをアサインします。

始める前に
注:
ワークプレイスコア バージョン 2.16.1 以降、職場ユーザープロファイルは、ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン [sn_wsd_core_workplace_profile_location] テーブルに作成されます。新しいフィールド [プライマリか] がテーブルに追加され、複数の場所がある場合に場所をプライマリロケーションにするかどうかを指定できます。ユーザー職場プロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルに作成された既存のユーザープロファイルの場合、修正スクリプトが実行され、プロファイルに追加された最新の職場の場所が、自動的にプライマリの職場の場所と見なされます。職場プロファイルのプライマリロケーションを設定するには、「職場プロファイルのプライマリロケーションの設定」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：admin

このタスクについて
ユーザー職場プロファイルがアサインされる場所が複数ある場合は、プライマリの職場の場所を指定できます。プライマリの職場の場所がメインロケーションと見なされます。プライマリの職場の場所を設定すると、次の領域が影響を受けます。

- 従業員がワークプレイスサービス要求を作成すると、その要求が使用されているユーザーに基づいて、フィールドは自動的に入力されます。フォームで場所が必要な場合は、アプリケーションにより、指定されたプライマリロケーションが自動的に入力されます。
- 従業員が、予約を行うためにユーザーの場所の近くのスペースを検索すると、プライマリロケーションが考慮されます。

手順
1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > アドミニストレーション > 職場プロファイル.
2. 変更する職場プロファイルの [アクティブ] フィールドを選択します。
   たとえば、[アクティブ] 列で **[true]** を選択してレコードを開きます。
3. フォームで、[職場プロファイルの場所のアサイン (Workplace Profile Location Assignment)] 関連リストまで下にスクロールします。
4. プライマリロケーションを設定します。
   - 新しい場所を追加してプライマリとして設定するには、次の手順を実行します。
     a. [新規] を選択します。
     b. 場所を追加します。「指定されたワークスペースのユーザープロファイルへのマッピング」を参照してください。
     c. [プライマリか] フィールドが選択されていることを確認します。
   - 既存の場所をプライマリとして設定するには、次の手順を実行します。
     a. 職場の場所の [プライマリか] フィールドに移動します。
     b. フィールドを **true** に設定します。
5. [更新] を選択します。

タスクの結果
プライマリの職場の場所が設定されます。[主要な職場の場所] フィールドが場所で更新されます。

従業員に職場ユーザーロールをアサインします。
ワークプレイスコア でルールを設定し、従業員に職場ユーザーロールをアサインし、それに応じて条件を適用します。

始める前に
すべての従業員のユーザープロファイルに必要な詳細が含まれていることを確認してください。従業員ユーザープロファイルを確認するには、次の場所に移動します。 ユーザー管理 > ユーザー.

必要なロール：admin または sn_wsd_core.admin

手順
1. 移動先 ワークプレイス安全管理 > アドミニストレーション.
2. [クライアントロールアサインルール] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

職場でのクライアントロールルールフォーム

フィールド	説明
名前	このアサインルールの一意の名前
ロール	この値は、職場ユーザーロール (sn_wsd_core.workplace_user) から自動生成されます。
アクティブ	アサインルールがアクティブかどうかを示すオプション。
条件	ユーザープロファイルが一致する必要があるフィルター条件を追加するオプション。条件を追加するには、[フィルター条件の追加] を選択します。OR 節を追加するには、 [「OR」 節の追加] を選択します。
テーブル	条件を作成する必要があるテーブル。フィールドは自動的に sys_user として選択されます。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
職場ユーザーロールがアサインされます。このテーブルでレコードが作成または更新されると、ロールのアサインプロセスがバックグラウンドでトリガーされます。

職場のシフトの設定

スケジュールに社員とワークスペースを割り当てることで、ワークスペースを効率的に計画および管理できるように、 ワークプレイスコア アプリケーションで組織のシフトを設定します。

職場のシフトの定義

特定のスケジュールに関して ワークプレイスコア でシフトを定義することで、エリアまたは職場を指定し、各シフトに従業員を割り当てることができます。

始める前に

- 職場データを提供。
- 以下の情報がそろっていることを確認します。
  - 該当するシフトスケジュール
  - このシフトでオフィスから業務を行う従業員のデータ
  - このシフトで利用可能な職場のデータ

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて
職場マネージャーは、割り当てられたシフトに従って、社員の職場を後日予約できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

組織が仕事をシフトで構造化していない場合、アプリケーションでデフォルトで利用できる一般的なシフトスケジュールを使用できます。

に移動すると、[シフト] フォームにアクセスすることもできます。 ワークプレイス安全管理 > シフト管理 > 新規作成.

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > ワークプレイスサービスポータルホーム.

   注:
   従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します: 職場 > すべての職場を参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

   a. [カタログ] を選択します。

   b. [カテゴリ別参照] を選択します。

   c. [職場サービスカタログ] で、[サイトの安全性] を選択します。

      注:
      ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 拠点の安全性.

3. [シフトを追加] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

シフトフォーム

フィールド	説明
名前	シフトの名前 (午前のシフト、など)。
スケジュール	シフトのスケジュール。 一般的なシフトスケジュールについては、[一般シフト] を選択します。 シフトスケジュールを作成する方法の詳細については、「スケジュールを定義する」を参照してください。
所有者	このシフト中にアクティビティを監視するシフト所有者。
状況	シフトのステータス。次の値のいずれか 1 つを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ ドラフト: シフトの詳細が不完全であることを示します。 ○ 準備完了: シフトがアサイン可能であることを示します。 ○ キャンセル: シフトがキャンセルされたことを示します。
開始	このシフトが有効になる日付。
終了	このシフトが有効である最終日の日付。
リージョン	職場サイトの地域。
サイト	オフィスの敷地があるサイトの場所。
敷地	オフィスビルがある敷地の名前。
建物	オフィスフロアがある建物の名前。
フロア	エリアがあるフロアの名前または番号。
エリア	このシフト中の運用および使用に有効なエリア。
ユーザー	そのシフトに割り当てられた社員。 このフィールドは、ワークプレイスサービスポータル にのみ表示されます。
所在地	このシフト中に予約可能な職場。 このフィールドは、ワークプレイスサービスポータル にのみ表示されます。

自動翻訳

注:

- このシフトが敷地内のすべてのオフィスビルに適用される場合は、[建物]、[フロア **(Floor)**]、および [エリア **(Area)**] フィールドを空にしておくことができます。シフトとそのスケジュールは、この敷地に関連付けられている建物、フロア、およびエリアのすべてのレコードに自動的に適用されます。
- 従業員がシフトを使用して予約を要求すると、従業員が選択した日付にアクティブなシフトのみが予約フォームに表示されます。

5. [送信] を選択します。
6. ワークプレイスサービスポータル の検証ページからシフトフォームにアクセスしている場合は、別のシフトを定義したり、既存のすべてのシフトを表示したりできます。

タスクの結果

シフトは、次の場所に移動して表示できるすべてのシフトのリストに追加されます: ワークプレイス安全管理 > シフト管理 > すべて.

シフトを削除する場合は、次のアクションを実行します。

- 移動先 ワークプレイス安全管理 > シフト管理 > すべて をクリックし、削除するシフトを選択します。
- フォームで、[削除] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [確認] ウィンドウで、[削除] をクリックします。

  シフトが削除されます。

次のタスク
ワークプレイスサービスポータル を使ってシフトを作成した場合は、職場予約を直接作成できます。

このシフトに関連付けられた、従業員、職場、メンテナンスタスクなどの他の情報を後で構成することができます。

- シフトに社員を割り当てます。
- 職場をシフトに関連付けます。
- タスクをシフトに関連付けます。

シフトに従業員をアサイン

従業員を ワークプレイスコア でシフトに関連付けて、割り当てられているシフトでのみオフィスから業務を行うようにします。職場マネージャーは、割り当てられたシフトに従って、これらの従業員のワークスペースを後で予約できます。

始める前に

- 職場のシフトの定義。
- このシフトでオフィスから業務を行う従業員のデータがあることを確認してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 ワークプレイス安全管理 > シフト管理 > すべて.
2. 従業員を追加するシフトを開きます。
3. [ユーザー] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. このシフトで、オフィスから業務を行う必要があるすべての従業員を追加します。
5. [保存] を選択します。

タスクの結果
シフトの詳細を含む事前設定済みメールが、このシフトにアサインされたすべての従業員に送信されます。

次のタスク
エリアとスペースをシフトに関連付ける。

エリアとスペースをシフトに関連付ける

作業エリアとスペースを ワークプレイスコア でシフトに関連付け、そのシフトでのみ利用できるようにします。職場マネージャーは、このシフトで業務を行う従業員のためにこれらの職場を後で予約できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- 職場のシフトの定義。
- 職場のデータをこのシフトで利用できるようにする必要があります。
- glide.ui.list.allow_extended_fields システムプロパティが **true** に設定されていることを確認して、エリアまたはスペースを追加するときにフィルター基準が適切に表示されるようにしてください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 ワークプレイス安全管理 > シフト管理 > すべて.
2. 従業員を追加するシフトを開きます。
3. [場所] 関連リストで、[編集] を選択します。
4. このシフトで利用できるようにすべてのエリアまたはスペースを追加します。
5. [保存] を選択します。

次のタスク

従業員のための職場予約の作成。

自分が所有する職場のシフトの管理

ワークプレイスコア で自分が所有している職場のシフトをレビューし、必要に応じてシフトの詳細を更新します。これらのシフトに関連付けられたワークスペースに対して行われた予約と要求を監視することもできます。

自分が所有しているシフトの詳細を更新

ワークプレイスコア で自分が所有している職場のシフトの詳細をレビューおよび変更します。一般的なシフトの詳細を変更したり、シフトに関連付けられた従業員または職場を追加または削除したりすることができます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core workplace_shift_owner

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > シフト管理.
2. [自分が所有 **(Owned by Me)**] を選択します。
3. 詳細を表示するシフトを開きます。
4. オプション: シフトの詳細を変更します。

   a. シフトフォームで詳細を編集します。

   シフトフォーム

フィールド	説明
名前	シフトの名前。
スケジュール	シフトのスケジュール。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	(Optional) 一般的なシフトスケジュールについては、[一般シフト] を選択します。
所有者	このシフト中にアクティビティを監視するシフト所有者。 (Optional) 別のユーザーを選択した場合、このシフトにアクセスできなくなります。
状況	シフトのステータス。次の値のいずれか 1 つを選択します。 ▪ ドラフト: シフトの詳細が不完全であることを示します。 ▪ 準備完了: シフトがアサイン可能であることを示します。 ▪ キャンセル: シフトがキャンセルされたことを示します。
リージョン	職場サイトの地域。
サイト	オフィスの敷地があるサイトの場所。
敷地	オフィスビルがある敷地の名前。
建物	オフィスフロアがある建物の名前。
フロア	エリアがあるフロアの名前または番号。
エリア	このシフト中の運用および使用に有効なエリア。

注:
このシフトが敷地内のすべてのオフィスビルに適用される場合は、[建物]、[フロア **(Floor)]**、および [エリア **(Area)]** フィールドを空にしておくことができます。シフトとそのスケジュールは、この敷地に関連付けられている建物、フロア、およびエリアのすべてのレコードに自動的に適用されます。

b. [更新] を選択します。

5. オプション: このシフトにアサインされている従業員のリストを変更します。

a. [ユーザー] 関連リストで、[編集] をクリックします。

b. ユーザーを追加または削除します。

6. オプション: このシフトに関連付けられているワークスペースのリストを変更します。

a. [場所] 関連リストで、[編集] を選択します。

b. エリアとスペースを追加または削除します。

自分が所有しているシフトの職場予約をレビュー

ワークプレイスコア で自分が所有しているシフトに対して行われた職場予約と予約要求を確認します。要求処理待ちを特定し、職場マネージャーと協力して解決することができます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core workplace_shift_owner

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 職場マネージャーにより従業員または職場予約から予約要求に移動します。

2. シフトに対して要求または作成されたすべての予約を確認します。
3. オプション: 詳細を表示するには、予約レコードを開きます。

   (Optional) 別のワークスペースを従業員に割り当てる、または予約の日付を変更するなど、予約を変更する場合は、職場マネージャーに連絡して変更を要求します。

4. オプション: 従業員の要求を表示している場合は、[処理待ち] ステータスの要求を書き留め、職場マネージャーと協力して解決することができます。

従業員のためのワークスペース予約の管理

ワークプレイスコア で従業員が利用可能なエリアを予約し、処理待ちになっている従業員からの予約の要求を確認して、従業員が職場に復帰したときの物理的な距離を確保する対策を実施できるようにします。予約すると、利用可能な場所に関する通知が従業員に送信されます。また、ワークプレイスサービスデリバリ でも ワークプレイス予約管理 アプリケーションのより高度な職場予約オプションを利用できます。

従業員のための職場予約の作成

職場エリアの予約

職場のマネージャーとして、従業員のためにオフィスビルのフロアのエリアを予約できます。従業員がオフィスに戻ると、予約エリアの任意のスペースで作業できます。職場のエリアに対して、マネージャが設定できる従業員予約数は、そのエリアに定義されたキャパシティによって決まります。エリアの [キャパシティ] フィールドが「**0**」に設定されているか、空のままになっている場合は、そのエリアは予約できません。

スペース予約の個別作成

定義したシフトを使用して、1 日または複数日について、従業員のスペース予約を作成できます。

スペース予約の一括作成

特定の日付範囲で、シフトにアサインされている複数の従業員に対して一括で予約で生成することができます。たとえば、この機能を使用して、全員が同じシフトにアサインされる特定の部門の従業員に対して予約を作成することができます。

従業員スペース予約の子予約レコード

社員向けに職場を予約すると、指定した期間の作業日ごとに子予約レコードが作成されます。適用可能な日は、その予約に選択するシフトスケジュールによって決まります。最初に作成した予約が、親予約レコードになります。

子予約と、指定した期間の任意の日の既存の予約が競合する場合は、その日の子予約レコードは生成されません。さまざまな職場についてその日の予約を手動で作成できます。

たとえば、2020 年 6 月 1 日～ 6 月 10 日の午後シフトのマーク・アンドリューのために職場 2CN1612 の予約を作成したとします。2020 年 6 月 1 日～ 6 月 10 日の勤務日それぞれについて、職場 2CN1612 に対するマーク・アンドリューの子予約レコード (8 つ) が作成されます。ただし、別の社員ジェーン・ドウのために 2CN1612 が 2020 年 6 月 8 日に予約されている場合、2020 年 6 月 8 日のマーク・アンドリューの子予約は作成されません。2020 年 6 月 8 日の別の職場については、マーク・アンドリューの予約を手動で作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

親予約の詳細を後日変更すると、すべての子予約 (日付が過去のものは除く) は、それに従って更新されます。

従業員からのスペース予約の要求の操作

従業員が指定した日付範囲で職場を要求しマネージャーがその要求を承認すると、アプリケーションは要求されたスペースの使用可否をチェックします。指定された期間のいずれかまたはすべての日で職場が利用不可な場合、その要求は [処理待ち] ステータスに移行します。職場マネージャーはこれらの処理待ちの予約要求を確認し、その従業員に別の職場を割り当てて要求を完了することができます。

職場エリアのキャパシティ定義

エリアの予約を可能にするには、ワークプレイスコア で職場エリアのキャパシティを設定します。これらのエリアのワークスペース予約は、キャパシティによって制限されるため、安全ガイドラインを遵守できます。

始める前に

- 職場データを追加します。
- 職場エリアに対して、最大キャパシティを詳細に設定していることを確認してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > スペースアドミニストレーション > エリア.
2. キャパシティを追加するエリアを開きます。
3. [エリア (Area)] フォームで、[キャパシティ] フィールドに値を入力します。
   たとえば、物理的な距離のガイドラインに従ったときに、このエリアの安全な最大人数が 8 人である場合、値を 8 に設定します。
4. [更新] を選択します。

従業員のための職場予約の作成

定義したシフトとシフトスケジュールを使用して、ワークプレイスコア アプリケーションで従業員に対してワークスペース予約を作成します。

始める前に

- 職場のシフトの定義。
- シフトに従業員をアサイン。
- エリアとスペースをシフトに関連付ける。
- 職場エリアのキャパシティ定義
- 職場における従業員と職場のマッピングを示すデータがあることを確認してください。

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
割り当てられたシフトに従って、1 日または複数日について、従業員の職場を予約します。

次の場所に移動して、予約フォームにアクセスすることもできます。 ワークプレイス安全管理 > スペース予約 > 新規作成.

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > ワークプレイスサービスポータルホーム.

   注:
   従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します: 職場 > すべての職場を参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

   a. [カタログ] を選択します。

   b. [カテゴリ別参照] を選択します。

   c. [職場サービスカタログ] で、[サイトの安全性] を選択します。

      注:
      ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 拠点の安全性.

3. [スペースを予約] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

   予約フォーム

フィールド	説明
シフト	この予約対象のシフト。
ロケーション	この予約対象のエリアまたはスペース
要求元	この予約対象の従業員。
開始日	予約が有効になる開始日時。
終了日	予約が有効な状態を終了する日時。

5. [送信] を選択します。
6. ワークプレイスサービスポータル の検証ページから予約フォームにアクセスしている場合は、別の予約を作成したり、既存のすべての予約を表示したりできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

- スペースを予約した場合、子予約レコードは、指定した期間の予約ごとに作成されます。
- 予約の詳細が事前に設定されたメールが、シフト所有者と職場の予約対象の従業員に送信されます。
- 予約は、すべての予約のリストに追加されます。このリストを表示するには、次の場所に移動します。 ワークプレイス安全管理 > スペース予約 > すべての予約.

複数の従業員のための職場予約の作成

1 日または複数日のシフトにアサインされているすべての従業員に対して、職場予約を一括で自動的に生成します。

始める前に

- 職場のシフトの定義。
- シフトに従業員をアサイン。
- エリアとスペースをシフトに関連付ける。
- シフトに関連付けられている場所の数が、シフトにアサインされている従業員の数を超えていることを確認してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 ワークプレイス安全管理 > シフト管理 > すべて.
2. 一括予約を生成するシフトを開きます。
3. [一括予約を生成] を選択します。
4. [開始日] と [終了日] フィールドから日付範囲を選択します。
   1 日の一括予約を作成する場合は、開始日と終了日を同じ日に設定できます。それ以外の場合は、日付範囲を設定します。
5. **[OK]** を選択します。

タスクの結果

このシフトの従業員の予約は、指定された日付のシフトに関連付けられた場所に対して作成されます。これらの予約を表示するには、 ワークプレイス安全管理 > スペース予約 > すべての予約.

処理待ちのワークスペース予約要求の確認

ワークプレイスコア で処理待ちになっている従業員からのワークスペース予約の要求を確認し、使用可能なワークスペースをアサインしてそれらの要求を完了します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > 職場要求 > 保留中.
2. 対応する処理待ちの要求を開きます。
3. 関連する予約レコード (親予約) を開きます。
   a. [予約] フィールドの横の [情報] ( ) アイコンを選択します。
   b. 目的の要求の [レコードを開く **(Open Record)**] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [予約] フォームで、要求されているワークスペースの場所、開始日と終了日、その期間に確認されている予約の数など、予約の詳細を確認します。
それらの詳細から、要求された場所に対して従業員の予約が取れない日数とそれらの日付を確認します。
5. 要求された場所に対する予約が取れない日がある場合、すべての予約が取れない希望日に対して処理待ちの要求を調整して職場にアサインします。
   - すべての日付に対して職場が使用可能になるように親予約でワークプレイスの場所を変更します。それによって、適用されるすべての将来の子予約の場所も更新されます。
     a. [ワークプレイスの場所 **(Workplace location)**] フィールドから別の場所を選択します。
     b. [更新] を選択します。
   - この従業員のために、予約が取れない特定の日付に新しいワークプレイスの場所で子予約を作成します。
     a. [予約] 関連リストで、[新規] を選択します。
     b. [開始] フィールドと [終了] フィールドで開始日と終了日を選択します。
     c. [ワークプレイスの場所 **(Workplace location)**] フィールドから場所を選択します。

        スペースのリストに、要求された日付に使用可能な場所が表示されます。

     d. [送信] を選択します。
6. 予約が取れなかったすべての日付について処理ができたら、処理待ちの職場タスクのステータスを [完了してクローズ] に更新します。
7. オプション: 対応したいすべての処理待ちの職場要求について、この処理を繰り返します。

タスクの結果
職場要求のステータスが [完了してクローズ] に更新されると、その予約の情報は職場要求の [メモ] フィールドに入力されます。

職場への到着の設定とトラッキング

職場のマネージャーは、職場のさまざまな場所を対象として ワークプレイスコア で到着間隔と人数を設定し、従業員のオフィスへの時差入室を図ることができます。従業員は、指定された到着スロットの中から選択できます。

職場のマネージャーは、職場の入退出ゲート、エレベータ、ジム、カフェテリアなど、さまざまな場所に対して到着時刻とキャパシティを設定できます。次に、従業員はこれらの場所への到着を利用可能な時間スロットでスケジュールできます。

たとえば、カフェテリアの到着時刻を正午、午後 1 時、2 時、3 時とし、すべてのスロットに 15 人のキャパシティを設定するとします。最大 15 人の従業員が、所定の日のこれらの各時刻でのカフェテリアへの到着をスケジュールできます。

職場の到着間隔を設定することで、オフィスへの入退出、エレベータの使用、ランチの受け取り、ジムの使用などの従業員の行動をスムーズにして、長い行列での待ち時間列や、特定の場所への集中を回避できます。

重要:
ワークプレイスコア バージョン 2.3 以降、アプリケーションにタイムゾーンが導入されています。ワークプレイスコア バージョン 2.2 以前で作成されたすべての到着スケジュールは、アップグレード後に非アクティブ化されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員に対して職場への到着スケジュールを設定する

職場のさまざまな場所に対して、ワークプレイスコア で到着スロット時間を設定し、各スロットのキャパシティを指定します。到着スケジュールを設定することで、従業員がこれらの場所に時間をずらして安全に入れます。

始める前に

- 職場データを追加します。
- 職場の各所に到着スケジュールのデータがあることを確認してください。
- タイムゾーンが、到着に使用する建物のタイムゾーンに設定されていることを確認してください。

> **重要:**
> ワークプレイスコア バージョン 2.3 以降、アプリケーションにタイムゾーンが導入されています。ワークプレイスコア バージョン 2.2 以前で作成されたすべての到着スケジュールは、アップグレード後に非アクティブ化されます。既存の顧客と新規の顧客の両方が、既存の到着スケジュールに対して次のアクションを実行してアクティブに設定する必要があります。

1. 到着スケジュールを作成または更新している建物のタイムゾーンを設定します。

   > **注:**
   > フロア、エリア、スペースの到着スケジュールを作成または更新している場合は、それが位置する建物を選択してください。

   a. 検索項目 ワークプレイス安全管理 > スペースアドミニストレーション.
   b. 到着スロットをスケジュールする場所に基づいて、[建物]、[フロア **(Floor)]**、[エリア **(Area)]**、または [スペース] を選択します。
   c. タイムゾーンを設定する建物、フロア、エリア、またはスペースを選択します。
   d. 建物のタイムゾーンを設定します。
      - 建物を選択した場合は、[タイムゾーン] にタイムゾーンを設定します。
      - フロア、エリア、またはスペースをフォームで選択した場合は、ⓘ フィールドの横にあるプレビューアイコン (ワークスペースの場所情報 **(workplace location info)** アイコン) を選択します。
        - ダイアログボックスで、[レコードを開く **(Open Record)]** を選択します。
        - [建物] フォームで、[タイムゾーン] にタイムゾーンを設定します。
   e. [更新] を選択します。

      > **注:**
      > この建物および関連付けられたフロア、エリア、またはスペースに作成されたすべてのアクティブな到着スケジュールが非アクティブ化されます。このスケジュールに関連付けられている今後のすべての到着要求はキャンセルされます。

   f. 表示される警告で **[OK]** を選択します。
2. セッションのタイムゾーンを建物のタイムゾーンに変更します。

   > **注:**
   > **glide.timezone_changer.roles** プロパティに sn_wsd_core.workplace_manager ロールが含まれていることを確認します。含まれていない場合は、システムアドミニストレーターにロールを含めるように依頼して、タイムゾーンを変更できるようにしてください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. インスタンスヘッダーの [設定] アイコン ( ) を選択します。

b. [タイムゾーン] フィールドを、到着スケジュールを作成または更新している建物のタイムゾーンに設定します。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

手順

1. 移動先 ワークプレイス安全管理 > 職場到着スケジューリング.

2. [到着スケジュールを作成 **(Create Arrival Schedules)]** を選択します。

3. フォームのフィールドに入力します。

到着スケジュールフォーム

フィールド	説明
ワークプレイスの場所	到着時間をスケジュールする建物、フロア、エリア、またはスペースを選択します。
到着スケジュール時間	従業員がこの場所への到着を許される最初の時刻 (時間、分、秒)。 例: 12 30 00。
アクティブ	この予定時刻がアクティブかどうかを示すオプション。 アクティブとしてマークされている場合、この予定時刻は、利用可能な時間スロットのリストに毎日表示されます。
キャパシティ	このスロット時間にこの場所への到着をスケジュールできる従業員の最大数。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
このワークプレイスの場所に、指定された時刻とキャパシティで到着スケジュールが作成されます。到着スケジュールを表示するには、次に移動します: ワークプレイス安全管理 > 職場到着スケジューリング > 到着スケジュール.

ワークスペースへの到着スケジュールの更新

建物のタイムゾーンを定義し、到着スケジュールのキャパシティを変更し、スケジュールをアクティブまたは非アクティブに設定します。

始める前に

- 職場データを追加します。
- ワークスペースの場所の到着スケジュールのデータがあることを確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タイムゾーンが、到着に使用する建物のタイムゾーンに設定されていることを確認してください。

重要:
ワークプレイスコア バージョン 2.3 以降、アプリケーションにタイムゾーンが導入されています。ワークプレイスコア バージョン 2.2 以前で作成されたすべての到着スケジュールは、アップグレード後に非アクティブ化されます。既存の顧客と新規の顧客の両方が、既存の到着スケジュールに対して次のアクションを実行してアクティブに設定する必要があります。

1. 到着スケジュールを作成または更新している建物のタイムゾーンを設定します。

   注:
   フロア、エリア、スペースの到着スケジュールを作成または更新している場合は、それが位置する建物を選択してください。

   a. 到着スケジュールを更新する場合は、次の手順を実行してください：
      i. 横にある [ワークスペースの場所情報 (workplace location info)] アイコン (ワークスペースの場所情報 **(workplace location info)** アイコン) を選択します。
      ii. ダイアログボックスで、[レコードを開く **(Open Record)**] を選択します。
      iii. [ワークスペースの場所 **(Workplace location)**] の値がフロア、エリア、またはスペースの場合は、[建物] フィールドの横にある アイコン (ワークスペースの場所情報 (workplace location info) アイコン) を選択します。
   b. [建物] フォームで、[タイムゾーン] にタイムゾーンを設定します。
   c. [更新] を選択します。

      注:
      この建物および関連付けられたフロア、エリア、またはスペースに作成されたすべてのアクティブな到着スケジュールが非アクティブ化されます。このスケジュールに関連付けられている今後のすべての到着要求はキャンセルされます。

   d. 表示される警告で **[OK]** を選択します。
2. セッションのタイムゾーンを建物のタイムゾーンに変更します。

   注:
   glide.timezone_changer.roles プロパティに sn_wsd_core.workplace_manager ロールが含まれていることを確認します。含まれていない場合は、システムアドミニストレーターにロールを含めるように依頼して、タイムゾーンを変更できるようにしてください。

   a. インスタンスヘッダーの [設定] アイコン ( ) を選択します。
   b. [タイムゾーン] フィールドを、到着スケジュールを作成または更新している建物のタイムゾーンに設定します。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > 職場到着スケジューリング.
2. [到着スケジュール] を選択します。
3. 更新したい到着スケジュールを選択してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> 到着要求が関連付けられている場合、到着スケジュールの [ワークスペースの場所 **(Workplace location)**] フィールドまたは [到着スケジュール時間 **(Arrival schedule time)**] フィールドを更新できません。変更された [ワークスペースの場所 **(Workplace location)**] フィールドまたは [到着スケジュール時間 **(Arrival schedule time)**] フィールドの新しい到着スケジュールを作成する必要があります。

4. スケジュールをアクティブ化するには、[アクティブ] オプションを選択します。
5. キャパシティを変更するには、[キャパシティ] フィールドを編集します。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果
到着スケジュールが更新されます。

従業員のワークスペース予約の要求の承認

ワークプレイスコア で従業員のエリアとスペース予約の要求を確認し、それを承認または却下します。

始める前に

モバイルデバイスを使用して職場要求を承認または却下するには、 Now® Mobile 見てみましょう

> **重要:**
> ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：approver_user

手順

1. 予約承認タスクに移動します。
2. オプション: 要求の詳細を確認します。
3. [承認] または [却下] を選択して、要求を承認または却下します。

職場タスクの管理

ワークプレイスコア で職場タスクを使用すると、職場マネージャーは、シフトごとに職場で作成およびスケジュールされた職場アクティビティを監視できます。さらに、計画されたメンテナンスタスクやオンデマンドのメンテナンスタスクのスケジュールを立てたり、そうしたアクティビティの進行状況を記録するレポートを生成したりできます。

職場タスクの作成

さまざまな状況に対して、ワークプレイスコア アプリケーションで職場タスクを作成できます。

自動的に作成されたクリーニング前およびクリーニング後のタスク

職場マネージャーはシフトを作成し、従業員とスペースをシフトに関連付けることができます。シフトのステータスが [準備完了] に設定されている場合、システムはそのシフトのクリーニング前およびクリーニング後タスクを自動的に作成します。これらのタ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクは、アプリケーションで利用可能なそれぞれのテンプレートを使用して生成されます。

> **注:**
> シフトにスペースが関連付けられていない場合、クリーニング前とクリーニング後のタスクは自動的に生成されません。

予定されているタスク

シフトに依存しない、繰り返し予定されているアクティビティのタスク。

アドホックタスク

オンデマンドクリーニングが必要な場合のアドホックタスク。

タスク割り当て

タスクの割り当ては、タスクタイプによって異なります。

- クリーニング前とクリーニング後のタスクは、テンプレートに基づいて自動的にアサインされます。
- 予定されているタスクは、これらのタスクを生成するために使用される予定のタスク定義に基づいて自動的にアサインされます。
- アドホックタスクは、職場マネージャーがこれらのタスクを作成するときに手動で割り当てることができます。

完了の署名

職場アクティビティの監査とコンプライアンスのために、職場マネージャーは完了した職場タスクに電子署名できます。このアクションにより、署名されたフォームの PDF が生成され、タスクに添付されます。

職場タスクテンプレートの設定

ワークプレイスコア で職場タスクを作成するために使用できるテンプレートを設定します。事前定義された職場タスクテンプレートを変更するか、独自のテンプレートを作成して、職場タスクに関連付けることができます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

テンプレートを設定すると、フィールドへの自動的入力により、ワークプレイスコア でタスクを作成するプロセスが簡素化されます。以下の定義済みテンプレートをアプリケーションで利用できます。

- クリーニング前
- クリーニング後

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > 職場タスクテンプレート.
2. 新しいテンプレートを作成するか、既存のテンプレートを変更します。
   - 新しいテンプレートを作成する場合は、[新規] を選択します。
   - 既存のテンプレートを変更する場合は、目的のテンプレートを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テンプレートフォームフィールドの詳細については、「テンプレートの作成」を参照してください。

3. [テーブル] フィールドで [職場タスク **[sn_wsd_core_workplace_task]**] テーブルを選択します。
4. オプション: 必要な職場タスクタイプにテンプレートを適用します。
   a. [テンプレート] セクションで、左側の列にある [職場タスクタイプ] フィールドを選択します。
   b. 右側の列で必要なタスクタイプを選択します。
5. [送信] を選択します。
6. テンプレートにチェックリストを追加します。
   チェックリストを追加する手順については、「職場タスクチェックリストを作成」を参照してください。
7. [更新] を選択します。

職場タスクチェックリストを作成

ワークプレイスコア で、それぞれの職場タスクテンプレートに一意のチェックリストを作成できます。既存のチェックリストテンプレートから、すばやくチェックリストを作成することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて
以下がそろっていることを確認します。

- 職場タスクテンプレートのチェックリストを追加する場合は、アプリケーションで既に作成されている職場タスクテンプレート。
- 職場タスクのチェックリストを追加する場合は、アプリケーションで既に作成されている職場タスク。

個々の職場タスクレコードのチェックリストを作成することもできます。

手順

1. 同じテンプレートを使用するすべてのタスクに含めるチェックリストを作成するか、特定のタスクにチェックリストを追加します。
2. [チェックリスト] セクションで、[チェックリスト] フォーマッターの横にある下向き矢印 ( ) を選択します。
3. チェックリストを追加します。
   - 新しいチェックリストを作成する場合は、[新規作成] を選択します。
   - 既存のチェックリストテンプレートを使用する場合は、[テンプレートから作成] を選択してテンプレートを選択します。
4. チェックリストアイテムを追加します。
   a. [項目を追加] アイコン ( ) を選択し、チェックリストアイテムのテキストを入力します。
   b. Enter キーを押してチェックリスト項目を追加します。
   必要な数だけ追加のチェックリストアイテムを追加します。
5. オプション: 不要なチェックリストアイテムを削除するには、[アイテムを削除] アイコン ( ) を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. オプション: チェックリストアイテムの順序を変更するには、[ドラッグ] アイコン ( ) を選択して、アイテムをリスト内の別の位置にドラッグします。
7. [更新] を選択します。

タスクの結果

- 職場タスクテンプレートのチェックリストを作成した場合、この職場テンプレートを使用して作成されたどのタスクにもこのチェックリストが含まれます。
- 職場タスクフォームでチェックリストを作成した場合、チェックリストはそのタスクのみに含まれます。

次のタスク

必要に応じて、チェックリストをテンプレートとして保存して、簡単に再利用することができます。

職場タスクチェックリストをテンプレートとして保存

必要に応じて、ワークプレイスコア 職場タスクチェックリストをテンプレートとして保存して、簡単に再利用することができます。テンプレートを使用すると、チェックリスト項目が自動的にレコードに追加されるため、時間を節約できます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

レコードにテンプレートチェックリストを追加すると、テンプレートに影響を与えることなく、レコードのチェックリストアイテムを追加、編集、または削除できます。

手順

1. 作成したチェックリストが含まれているレコードに移動します。
   レコードへのアクセス方法については、「職場タスクチェックリストを作成」を参照してください。
2. [チェックリスト] セクションで、[チェックリスト] フォーマッターの横にある下向き矢印 ( ) を選択します。
3. [テンプレートとして保存] を選択します。
4. テンプレートの名前を入力します。
5. [ユーザーグループ] リストから、チェックリストテンプレートの使用を制限するグループを選択します。

   選択したグループのメンバーとチェックリストを作成したユーザーのみが、このチェックリストをテンプレートとして使用できます。このフィールドを空白のままにすると、テンプレート作成者以外誰もチェックリストテンプレートを使用できなくなります。
6. [保存] を選択します。

職場タスク署名テンプレートの設定

完了した ワークプレイスコア 職場タスクに署名するために使用できる署名テンプレートを設定します。アプリケーションで利用可能なデフォルトの署名テンプレートを設定するか、新しいテンプレートを作成できます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
職場マネージャーが完了したタスクに署名すると、署名テンプレートを使用して電子署名 PDF ドキュメントが生成され、タスクに添付されます。職場タスクの署名については、「完了した職場タスクへの署名」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > アドミニストレーション > **HTML** 署名テンプレート.
2. [新規] をクリックするか、既存の署名テンプレートを開いて編集します。
   アプリケーションは、タスク署名テンプレートと呼ばれるデフォルトテンプレートを提供します。
3. フォームのフィールドで、値を入力したり変更したりします。

HTML 署名テンプレート

フィールド	説明
確認応答テキスト	署名の意味を明確化するテキスト。 たとえば、「この情報が真実であることを認めます」。
名前	署名テンプレートの名前。
アクティブ	テンプレートを使用可能にするオプション。使用するには、テンプレートをアクティブにする必要があります。
ドメイン	テンプレートにアサインされたドメイン。テンプレートにアクセスできるすべてのユーザーがこのテンプレートを表示して適用できるようにするには、[グローバル] を選択します。
テーブル	テンプレートに関連付けられたテーブル。選択したテーブルの [変数を選択 **(Select variables)]** フィールドで利用可能な変数が決まります。
本文	HTML テキストと変数のプレースホルダー。変数は、PDF が生成されると解決されます。
変数を選択	テンプレートの本文で使用できる変数のリスト。変数は、選択したテーブルから情報を取得して、テンプレートをカスタマイズします。

4. [本文]フィールドで署名テンプレートの本文をカスタマイズします。

   a. テキストを入力して書式設定し、テンプレートの本文をデザインします。

      書式設定ツールを使用して、太字、斜体、下線、フォントスタイリングなどの書式設定オプションを適用します。

   b. 目的の場所にカーソルを配置し、[フィールド] で変数を選択して変数を挿入します。

      たとえば、クリーニングする場所を指定するには、「職場の次の場所に対してクリーニング完了:」というテキストを挿入し、スペースの後で、[変数を選択 **(Select variables)]** の [ワークプレイスの場所 **(Workplace location)]** を選択します。[本文] フィールドテキストの変数は、次のように表示されます。

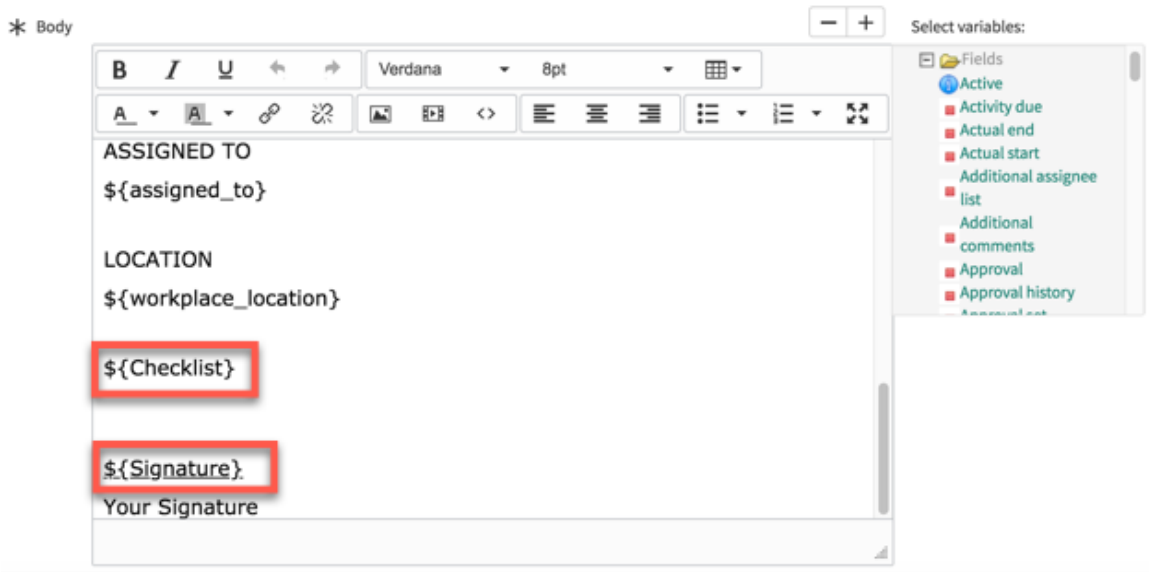
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
Cleaning finished for the Workplace location: ${workplace_location}
```

PDF が生成されると、変数は実際の場所に置き換えられます。

5. [本文] フィールドの目的の場所に、次の変数を入力します。
   - ${Checklist}: チェックリスト変数を追加します。
   - ${Signature}: 署名変数を追加します。



署名済み PDF ドキュメントでは、署名とチェックリストが、これらの変数をテンプレート本文に入力した位置と同じ位置に埋め込まれます。

6. [送信] を選択します。
7. オプション: 職場マネージャーを代理操作してクローズ済みのタスクに署名することで、PDF ドキュメントの表示を確認します。

計画タスク定義を作成

ワークプレイスコア で計画タスク定義を作成すれば、職場マネージャーは、頻繁に繰り返され、シフトに関係しないタスク (コーヒー自動販売機の清掃、フロアの清掃など) を簡単に生成できます。タスクの詳細とタスクを実行する頻度を簡単に指定できます。

始める前に

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

次の場所に移動して、計画タスク定義フォームにアクセスすることもできます ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > 計画タスクの定義 [新規] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > 職場サービスポータルホーム.

   注:
   従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します: 職場 > すべての職場を参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

   a. [カタログ] を選択します。

   b. [カテゴリ別参照] を選択します。

   c. [職場サービスカタログ] で、[サイトの安全性] を選択します。

      注:
      ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 拠点の安全性.

3. [計画タスク定義の追加 **(Add planned task definition)]** をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

   計画タスク定義フォーム

フィールド	説明
名前	計画タスク定義の名前 たとえば、会議室の清掃に「会議室の清掃」という名前を付けます。
スケジュール	計画タスクに使用する作業スケジュール。
職場タスクテンプレート	生成された計画タスクに使用されるテンプレート。 テンプレートを選択すると、生成されたタスクに [担当者]、[簡単な説明]、および [職場タスクタイプ] などの特定のフィールドが自動的に入力されます。職場タスクのテンプレートについては、「職場タスクテンプレートの設定」を参照してください。
処理時間 (時間数)	計画タスクの完了にかかる時間。
計画終了時間	タスクを終了する日付と時刻。
計画開始時間	タスクを開始する日付と時刻。

5. [送信] を選択します。
6. ワークプレイスサービスポータル の検証ページからフォームにアクセスしている場合は、別の計画タスク定義を作成するか、この定義を使って計画タスクを即座に作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> この定義を使って計画タスクを後日作成することもできます。トピック「計画タスクを作成」の手順を参照してください。

タスクの結果

- 計画タスク定義は、すべての計画タスク定義のリストに追加されます。このリストを表示するには、次の場所に移動します: ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > 計画タスクの定義.
- この定義を使って計画タスクを作成した場合は、すべての計画タスクのリストに追加されます。これらのタスクを表示するには、次に移動します: ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > 計画タスク.

計画職場タスクを生成

ワークプレイスコア で計画タスク定義を使用すると、シフトには関係しない、繰り返し実施する作業の計画タスクを作成できます。たとえば、毎日午前 0 時にすべてのフロアと建物をクリーニングするために選択した日数のタスクを生成できます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

ワークプレイスサービスポータル の [タスクを追加] オプションを使って、計画タスクを個別に作成することもできます。この場合、選択した計画タスク定義の [計画開始時間] から [予定終了時間] までのすべての日について計画タスクを複数作成するのではなく、計画タスクを 1 つだけ作成します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > 計画タスクの定義.
2. リストで、計画タスク定義を開きます。
   計画タスク定義を新規作成するときに、計画タスクを即座に作成することもできます。
3. これらのタスクを実行するのに必要な日数と時間に基づいて、 [予定開始時間] および [予定終了時間] の値を選択します。
4. [今すぐ生成 **(Generate now)]** を選択します。

タスクの結果

- 予定開始時間と予定終了時間に基づいて、スケジュールが発生するたびに予定タスクが作成され、職場タスク関連リストに表示されます。
- 生成された各予定タスクの [希望開始時間] は、各タスクの予定終了時間と処理時間の値から、次のように自動計算されます。

  `予定開始時間 = 予定終了時間 - 処理時間`

に移動すると、計画されているすべてのタスクを表示できます ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > 計画タスク.

アドホック職場タスクを作成

予定されていないアクティビティについて一時的なタスクを ワークプレイスコア で作成します。たとえば、あるエリアで清掃されていないところがある、またはそのエリアを再度清掃する必要がある場合に、一時的な職場タスクを作成して、直ちに清掃を実施させることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて
職場タスクフォームにアクセスすることもできます。 ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > 新規作成.

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > 職場サービスポータルホーム.

注:
従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します: 職場 > すべての職場を参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

a. [カタログ] を選択します。

b. [カテゴリ別参照] を選択します。

c. [職場サービスカタログ] で、[サイトの安全性] を選択します。

注:
ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 拠点の安全性.

3. [タスクを追加] を選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

職場タスクフォーム

フィールド		説明
職場タスクタイプ		職場タスクのタイプ。[アドホックタスク] を選択します。
ワークプレイスの場所		タスクを実行するワークプレイスの場所。
署名テンプレート		タスク署名テンプレートは、タスクが完了したときにそのタスクのサインオフに使用します。 詳細については、「完了した職場タスクへの署名」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド		説明
状況		タスクの状態。
アサイン先グループ		タスクにアサインされたユーザーグループ。
アサイン先		タスクにアサインされたユーザー。
ベンダー		タスクを実行する従業員の所属するベンダー。
簡単な説明		アドホックタスクの簡単な説明。

5. [送信] を選択します。
6. ワークプレイスサービスポータル の検証ページからフォームにアクセスしている場合は、別のタスクを作成したり、リストのこのタスクレコードを表示したりできます。
7. タスクにチェックリストを追加し、タスクの完了に必要なアクションを追跡します。
   チェックリストを追加するには、次の場所に移動してタスクを開きます ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > すべて. 詳細については、「職場タスクチェックリストを作成」を参照してください。

タスクの結果

アドホックタスクは、すべてのタスクのリストに追加されます。このリストを表示するには、次の場所に移動します。 ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > すべて.

完了した職場タスクへの署名

スペース担当の職場マネージャーが、完了しクローズしたアクティビティに対して、職場タスク ワークプレイスコア の署名を行います。タスクに署名すると、職場アクティビティに対する PDF ドキュメントが生成されます。この PDF ドキュメントはコンプライアンス手順に役立ちます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > 職場タスク > クローズ済み.
2. リストで、署名対象の職場タスクを選択して開きます。
3. [署名テンプレート] フィールドで、タスクに選択された署名テンプレートを確認します。
   詳細については、「職場タスク署名テンプレートの設定」を参照してください。
4. [タスクに署名] を選択します。

   注:
   [タスクに署名] ボタンは、 [署名テンプレート] フィールドでテンプレートを選択したときに一度だけ表示されます。

5. [タスクに署名] フォームで、次のいずれかの方法でフォームに署名します。
   - [署名入力] タブで、[フルネーム] フィールドに氏名を入力します。
   - [署名を描画] タブで、マウスを使用して署名をサインします。
6. [承認して完了] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果
タスクに関連付けられた署名テンプレートに基づき、署名済みフォームの PDF ドキュメントが生成されてタスクに添付されます。

職場タスクの印刷

ワークプレイスコーディネーターは、ワークプレイスタスクの詳細と、各シフトのワークプレイスで作成されスケジュールされている関連するワークプレイスアクティビティを印刷できます。タスクレポートには、予約の詳細、説明、サービス、および効果的なタスク管理と解決のためのその他すべての関連情報が含まれています。

始める前に
必要なロール:sn_wsd_core.task_reader

注:
ドキュメントテンプレートプラグインをインストールして、印刷タスク機能を有効にします。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 職場タスク.
2. すべての職場タスクを表示するには、[すべて] を選択します。
3. 職場タスクを選択して詳細を表示します。
4. [印刷タスク] を選択します。
   ダウンロードしたドキュメントには、職場タスクと関連するサービスの詳細が表示されます。

   注:
   [タスクを印刷] ボタンは、sn_wsd_case.case_reader ロールにのみ表示されます。

印刷タスクの管理

簡単な説明、職場の場所、またはその他の関連フィールドなどの基準を使用して職場タスクをフィルタリングし、ワークプレイスセントラルケース管理ワークスペースを使用して統合レポートを生成します。

続行するには、次のいずれかのオプションを使用します。

- [印刷フィルターの選択] – フィルターを適用し、このオプションを選択すると、統合レポートが添付された新しい職場タスクが自動的に作成されます。
- [選択したレコードを印刷] – 1 つ以上の職場ケースを手動で選択し、このオプションを選択して統合レポートを直接表示します。

フィルター済みタスクの印刷

フィルター基準を使用して複数の職場タスクをフィルタリングし、フィルタリングされたタスクに基づいて統合レポートを生成します。簡単な説明、職場の場所、またはその他の任意のフィールドに基づいて条件を設定できます。フィルターを実行して [印刷フィルターの選択] を選択すると、統合レポートを添付ファイルとして新しい職場タスクが作成されます。

始める前に
必要なロール:sn_wsd_core.task_reader

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 職場タスク > すべて.
2. フィルターアイコンを選択し、フィルター基準を設定します。
   結果は、フィルタリングされた条件に基づいて表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [印刷フィルターの選択] を選択します。
   添付ドキュメントには、フィルタリングされたタスクの詳細が含まれています。

選択したタスクを印刷

1 つ以上の職場タスクを選択して、タスクの詳細と関連サービスを含む統合レポートを印刷します。

始める前に
必要なロール:sn_wsd_core.task_reader

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 職場タスク > すべて.
2. 1 つ以上の職場タスクを選択します。
3. [選択したレコードを印刷] を選択します。
4. 職場タスクの統合レポートをダウンロードして表示します。
   [印刷タスク] を選択して、職場タスクレポートを表示します。

アーカイブルールの適用

ワークプレイスコア のアーカイブポリシーを適用して、古いテーブルレコードをアーカイブします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アーカイブポリシーは、古いテーブルレコードをアーカイブしてパフォーマンスを向上させ、テーブルサイズの増加を制限します。

手順

1. 移動先 すべて > システムアーカイブ > アーカイブルール.
2. ワークプレイスコア アーカイブルールを除外します。
   次の ワークプレイスコア アーカイブルールが表示されます。

   - WSD：古い職場タスクをアーカイブする：古い ワークプレイスコア 職場タスクをアーカイブします。
   - WSD：古い予約をアーカイブする：古いコア予約レコードをアーカイブします。
   - WSD：ブロックされた場所レコードをアーカイブする：ブロックされた古い場所レコードをアーカイブします。
3. ステップ 3 にリストされているアーカイブレコードのいずれかを選択して編集します。
   例：[WSD：アーカイブ古い職場をアーカイブする **(WSD: Archive old workplace)]** タスクを選択して、編集モードで開きます。

   1 年以上経過した ワークプレイスコア レコードのプライマリ職場タスクテーブル sn_wsd_core_workplace_task がアーカイブされます。
4. 選択したアーカイブルールのアーカイブポリシーを有効にするには、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
5. 必要なフィルター条件を適用します。
6. [見積りの再計算] を選択して、アーカイブの対象となるレコードを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [アーカイブ化を今すぐ実行] 関連リンクを選択して、アーカイブルールを実行します。

> **注:**
> このアーカイブポリシーが実行されると、次のアプリケーションの子テーブルもアーカイブされます。
>
> - ワークプレイスケース管理: ワークプレイスケース管理 とともにインストールされるコンポーネント
> - ワークプレイス予約管理: ワークプレイス予約管理 とともにインストールされるコンポーネント
> - ワークスペースカレンダーの同期: ワークスペースカレンダーの同期 とともにインストールされるコンポーネント
> - ワークプレイス移転管理: ワークプレイス移転管理 とともにインストールされるコンポーネント

職場のナレッジ管理

職場アドミニストレーターは、従業員向けのナレッジベース記事を作成できます。記事では、職場の最新情報、セルフヘルプ、トラブルシューティングなどの職場サービスについての情報を従業員に提供します。

ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションでは、ナレッジベース記事を作成し、wiki ページまたは HTML ページとして表示できます。ワークプレイスサービスデリバリ ナレッジ管理 は ServiceNow AI Platform ナレッジ管理 と同じです。詳細については、「Configuring Knowledge Management」を参照してください。

ナレッジベース記事では、次のアクションを実行できます。

- 記事を公開して従業員が利用できるようにします。
- 必要に応じて、いつでも記事を更新します。
- 記事が不要になった場合は、記事を廃止します。
- 必要に応じて、廃止された記事を再公開します。
- 記事を削除します。

ナレッジベース記事は、作成されると次のワークフローを経ます。

- ドラフト
- レビュー
- 公開済み
- 廃止待ち
- 廃止

添付ファイルを追加し、従業員が添付ファイルを個別に表示できるようにすることができます。ナレッジベース記事が短期間だけ重要な内容の場合は、ナレッジベース記事の終了日を指定できます。

ナレッジベース記事はいつでも表示および更新できます。公開済みの記事、未公開の記事、および廃止された記事を個別に表示できます。必要に応じて、記事を再公開することもできます。

ワークプレイスサービスデリバリ は、デフォルトでは、以下のナレッジベース記事を ワークプレイスサービスポータル で提供します。

- カフェテリアサービス
- 訪問者の駐車ポリシー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場のナレッジベース記事の作成

ナレッジベース記事を使用して、従業員に情報を提供します。職場の最新情報、セルフヘルプ、トラブルシューティング手順などに関する情報を含むナレッジベース記事を作成します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.kb_writer

このタスクについて

ナレッジベース記事を作成して、従業員が知っておくべき重要な情報を従業員に通知または提供します。ナレッジベース記事を作成したら、記事を公開して、従業員が利用できるようにします。

ナレッジベース記事では、次のアクションを実行できます。

- 記事を公開して従業員が利用できるようにします。
- 必要に応じて、いつでも記事を更新します。
- 記事が不要になった場合は、記事を廃止します。
- 必要に応じて、廃止された記事を再公開します。
- 記事を削除します。

ナレッジベース記事は、作成されると次のワークフローを経ます。

- ドラフト
- レビュー
- 公開済み
- 廃止待ち
- 廃止

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > **Knowledge Management** (ナレッジ管理) > 新しい記事を作成.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

ナレッジフォーム

フィールド	説明
ナレッジベース	ナレッジベースの名前です。[ワークプレースサービス] ナレッジベースを選択します。
カテゴリ	ナレッジベース記事の関連カテゴリ。既存のカテゴリを選択するか、[カテゴリの追加] アイコン (⊕) を選択して新しいカテゴリを追加します。 サブカテゴリを選択または追加することもできます。
有効期限	ナレッジベース記事の有効期限。日付は自動的に 2100-01-01に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
記事タイプ	作成する記事のタイプ。選択肢は次のとおりです。 ○ wiki ページを作成するには、 **[Wiki]** を選択します。 ○ html web ページを作成するには、**[HTML]** を選択します。
ワークフロー	このフィールドは自動的に [ドラフト] に設定されます。進捗状況に応じて、ナレッジベース記事のワークフローは次のステータスに変わります。 ○ レビュー ○ 公開済み ○ 廃止待ち ○ 廃止
添付ファイルへ直接リンク	ナレッジベース記事用の添付ファイルを送信するオプション。
添付ファイルを表示	添付ファイルを個別に表示するオプション。
簡単な説明	ナレッジベース記事の簡単な説明。簡単な説明は記事のタイトルとして表示されます。
記事本文	ナレッジベース記事に表示される情報。コンテンツのスタイルを変更するには、書式設定オプションを使用します。このフィールドは、[記事タイプ] フィールドで **[HTML]** が選択された場合にのみ表示されます。
Wiki	ナレッジベース記事に wiki として表示される情報。テキストをプレビューするには、**[Wikitext]** オプションを選択します。このフィールドは、[記事タイプ] フィールドで **[Wiki]** が選択された場合に表示されます。

4. オプション: 既存の記事から重複するコンテンツを検索するには、[重複の検索] を選択します。
5. [送信] を選択します。

タスクの結果
ナレッジベース記事が作成されます。

次のタスク
ナレッジベース記事を公開します。詳細については、「職場のナレッジベース記事の公開」を参照してください。

職場のナレッジベース記事の公開

ナレッジベース記事を作成したら、ワークプレースサービスポータルで記事を公開して、従業員が利用できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.kb_writer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

公開する前に、ナレッジベース記事を作成します。詳細については、「職場のナレッジベース記事の作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > **Knowledge Management** (ナレッジ管理) > 未公開記事.
2. 公開するナレッジベース記事を選択します。
3. ナレッジフォームで、[公開] を選択します。

タスクの結果

ナレッジベース記事が公開され、従業員が表示できるようになります。
公開されたナレッジベース記事を表示する方法の詳細については、「職場のナレッジベース記事の表示」を参照してください。

公開されたナレッジベース記事を編集する方法の詳細については、「職場のナレッジベース記事の変更」を参照してください。

職場のナレッジベース記事の表示

チームによって作成されたナレッジベース記事の職場関連の最新情報、プロセス、その他の情報を表示します。役に立った記事を評価します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Service Portal** > ワークプレイスサービスポータルホーム.
2. ナレッジベースページを開きます。
   - [ナレッジ] タブを選択します。
   - [ナレッジベース] オプションを選択します。
3. KB カテゴリリストで、ナレッジベース記事のカテゴリを選択します。
4. オプション: カテゴリがわからない場合は、記事を検索してください。
5. 公開済みのナレッジベース記事のリストから、表示する記事を選択します。
6. オプション: 次のいずれかのアクションを実行します。
   - 記事を評価します (5 段階)。
   - 記事が役に立った場合は、[はい] を選択します。そうでない場合は、[いいえ] を選択します。
   - 記事についてコメントを残し、[送信] を選択します。ファイルを添付することもできます。

職場のナレッジベース記事の変更

ナレッジベース記事はいつでも更新できます。公開済みの記事を廃止するか、廃止済みの記事を再公開します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.kb_writer

このタスクについて

ナレッジベース記事では、次のアクションを実行できます。

- 記事を公開して従業員が利用できるようにします。
- 必要に応じて、いつでも記事を更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 記事が不要になった場合は、記事を廃止します。
- 必要に応じて、廃止された記事を再公開します。
- 記事を削除します。

ナレッジベース記事は、作成されると次のワークフローを経ます。

- ドラフト
- レビュー
- 公開済み
- 廃止待ち
- 廃止

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > **Knowledge Management** (ナレッジ管理).
2. [すべての記事] を選択します。
   以下のいずれかのオプションを選択して、ナレッジベース記事を検索することもできます。
   - 公開済みの記事
   - 未公開記事
   - 廃止された記事
3. 変更するナレッジベース記事を選択します。
4. 変更するフィールドを編集して [更新] をクリックします。
5. ナレッジベース記事を廃止、再公開、または削除するには、フォームの右上または最後にある次のいずれかのオプションを選択します。

タスクの結果

ナレッジベース記事の変更が実行されます。

QR コード管理

スペースとルームの QR コードを生成して印刷します。従業員はこれらのコードを使用して、Now Mobile アプリ で予約関連のアクションを実行できます。

職場マネージャーは、アプリケーションで次のアクションを実行できます。

- 単一のスペースとルームの QR コードを作成および生成します。
- 条件フィルターを適用して、特定のタイプのスペースまたはルームに対してのみ QR コードを生成します。
- QR コードを印刷し、そのコードにファイル名を指定します。QR コードのレイアウトを設定して、印刷前にプレビューすることもできます。
- アプリケーションで生成された QR コードを設定、管理、および削除します。

従業員は、Now Mobile アプリ を使用して QR コードをスキャンし、スペースまたはルームに対して行われた予約を表示します。スキャン後、Now Mobile アプリ の モバイルのワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションで次のアクションを実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 予約をチェックインまたはチェックアウトします。
- 予約を更新します。
- 予約をキャンセルします。

スペースまたはルームの **QR** コードの生成と印刷

単一または複数のスペースやルームの QR コードを生成して印刷します。従業員は Now Mobile アプリ を使用して QR コードをスキャンし、予約の詳細を表示できます。

始める前に

モバイルユニバーサルリンキングを有効にする

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 ワークプレイスコア > **QR** コード管理 > **QR** コードの作成.
   必要に応じて、以下のナビゲーションオプションを利用できます。
   - 移動先 ワークプレイスコア > **QR** コード管理 > **QR** コードの管理 をクリックし、[新規] をクリックします。
   - 移動先 ワークプレイスコア > アドミニストレーション > スペースタイプの構成.

     QR コードを生成して印刷するスペースタイプを選択し、**[QR** コードの作成] をクリックします。
   - ルームの場合は、 ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > 部屋.

     部屋を選択し、**[QR** コードの作成] をクリックします。
   - スペースの場合は、次に移動します: ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > スペース.

     スペースを選択し、**[QR** コードの作成] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

QR フォームの生成

フィールド	説明
番号	QR コードの番号。
テーブル	QR コードを追加するテーブル。デフォルトで、テーブルはスペース **[sn_wsd_core_space]** として設定されます。
州	QR コード生成のステータス。
簡単な説明	QR コードに関する説明。
条件	QR コードを生成する際のフィルター条件。 ○ 条件を追加するには、[フィルター条件の追加] を選択します。 ○ OR 条件を追加するには、 [「OR」 節を追加] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [送信] をクリックします。
4. QR コードを印刷するには、**[QR** コードを印刷] をクリックします。
5. [QR コードを印刷] ダイアログボックスで、次の操作を行います。

   a. 印刷された QR コードのファイル名を [ファイル名を入力してください] フィールドに指定します。
   選択した各スペースのすべての QR コードは、指定したファイル名を持つ単一の PDF ファイルに含まれます。

   b. 印刷する QR コードの数を [カウント **(Count)]** フィールドで確認します。

   c. [ラベルレイアウト] フィールドで QR コードのレイアウトを選択します。

   d. QR コードの印刷をプレビューします。

   e. [印刷] をクリックします。
   QR コードの生成はバックグラウンドで実行されます。

タスクの結果
QR コードが生成されます。QR コードは指定したファイル名を持つ単一の PDF ファイルで印刷されます。QR コードの生成が完了すると、QR コードの詳細が記載されたメール通知が送信されます。

次のタスク
QR コードの生成が完了したら、 **[QR** コードの管理] に移動して、生成されたファイルを表示します。詳細については、「QR コードの管理」を参照してください。

[ダウンロード] をクリックして、PDF ファイルをダウンロードします。

QR コードの管理

アプリケーションで既に生成されている QR コードを表示、更新、または印刷します。必要に応じて、既に生成されている QR コードの条件を印刷前に変更できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > **QR** コード管理 > **QR** コードの管理.
2. オプション: 新しい QR コードを生成するには、[新規] をクリックします。
   詳細については、「スペースまたはルームの QR コードの生成と印刷」を参照してください。
3. 表示または更新する QR コードを選択します。
4. オプション: QR コードを使用して、次のいずれかのアクションを実行します。
   - QR コードを更新するには、任意のフィールドを変更して [更新] をクリックします。
   - 生成された QR コードを印刷するには、**[QR** コードを印刷] をクリックし、[ダウンロード] をクリックしてファイルをダウンロードします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 印刷される QR コードは同じファイル名で生成されます。最後に生成された PDF ファイルが最新のファイルで置き換えられます。

- QR コードを削除するには、[削除] をクリックします。

場所の移行

ServiceNow場所テーブルから職場の場所テーブルに場所データを移行して、ワークプレイスサービスデリバリアプリケーションで使用する方法について説明します。

場所 ServiceNow テーブル [cmn_location] から職場の場所 [sn_wsd_core_workplace_location] テーブルに場所データを移行するときに使用する階層を作成できます。

場所の移行レコードの作成中に、次のアクションを実行できます。

- 場所テーブル [cmn_location] で作成された場所が職場の場所 [sn_wsd_core_workplace_location] テーブルに移行される基準となる親の場所と子の場所を設定して、場所の移行レコードを構成します。
- 場所タイプに基づいて場所テーブル [cmn_location] から場所をフィルタリングする条件を指定します。

フロアインフラストラクチャに応じて、場所階層構成をオプションとして設定できます。たとえば、フロア > エリア > 部屋/スペース 階層では、場所の移行構成レコードを設定できます。 エリア > 部屋 一部のフロアにはエリアがない場合や、スペースまたは部屋のみがある場合があるため、オプションの階層として設定します。

構成をオプションとして設定すると、その構成に一致しないレコードは次の階層とマッチングされます。たとえば、一致しない場所がある場合 エリア > 部屋 その後、次の階層 (CI) と照合されます。フロア > 部屋. どのエリアにも割り当てられていない部屋がある場合は、エリアがオプションであるため、フロアとマッチングされます。

場所を移行した後、 ワークプレイスコア アプリケーションで場所を作成すると、その場所が ServiceNow 場所 [cmn_location] テーブルに自動的に追加されます。場所のタイプを設定するには、[辞書オーバーライド] を設定します。

場所の移行階層の構成

ServiceNow 場所テーブル [cmn_location] から ワークプレイスサービスデリバリ の職場の場所 [sn_wsd_core_workplace_location] テーブルに場所データを移行する方法について、階層を作成します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて

ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーション全体で、以下の場所階層に従います。こうした階層の場所の移行構成もデフォルトで使用できます。

> **注:**
> 次の場所階層における場所の移行構成レコードは、デフォルトでは非アクティブです。

ワークプレイスサービスデリバリ 場所階層

親	子
なし	地域

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスサービスデリバリ 場所階層 (続く)

親	子
地域	サイト
サイト	敷地
敷地	建物
建物	フロア
フロア	エリア
エリア	部屋
エリア	スペース

場所の移行構成と条件の詳細については、「場所の移行」を参照してください。

場所の移行構成を作成した後、移行を個別に実行する必要があります。場所の移行構成後に移行を実行するには、「場所テーブルから職場の場所テーブルへの場所の移行」を参照してください。

注:
場所が ワークプレイスサービスデリバリ 場所の移行階層 ([リージョン] > [サイト] > [敷地] > [建物] > [フロア] > [エリア] > ([部屋] > [スペース]) または ([スペース] > [部屋])) と同じでない場合は、場所を移行できません。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > アドミニストレーション > 場所の移行構成.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

場所の移行構成フォーム

フィールド	説明
親テーブル	職場の場所の親テーブル[職場の場所] は、職場の場所の子テーブルと見なされます。[職場の場所] を選択すると、親の場所が自動的に生成されます。
職場の場所テーブル	職場の場所の子テーブルこの場所は、階層構成の子の場所として設定されます。
オプションの階層です	この場所の移行構成をオプションとして設定するオプション。たとえば、[エリア] > [部屋] 階層と一致しない場所がある場合、その次の階層である [フロア] > [部屋] とマッチングされます。どの [エリア] にも割り当てられていない [部屋] がある場合は、 [エリア] がオプションであるため、 [フロア] と直接マッチングされます。
アプリケーション	場所の移行構成のアプリケーション。[ワークプレイス安全管理] が選択されていることを確認します。このフィールドは自動的に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	場所の移行構成をアクティブにするオプション。
ドメイン	場所の移行構成のドメイン。このフィールドは自動的に設定されます。
場所の条件	移行する場所をフィルタリングするための条件。場所は、移行の場所タイプに基づいてフィルタリングされます。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
場所の移行構成レコードが追加されます。指定した条件に一致する場所がフィルタリングされます。

次のタスク
場所テーブルから職場の場所テーブルへの場所の移行。

場所テーブルから職場の場所テーブルへの場所の移行

場所の移行レコードを構成した後、移行アクションを実行して、ServiceNow® 場所テーブル [cmn_location] から ワークプレイスサービスデリバリ の職場の場所 [sn_wsd_core_workplace_location] テーブルに場所を移行します。

始める前に
次のことを確認します。

- 場所の移行構成が有効である。詳細については、「場所の移行階層の構成」を参照してください。
- [敷地] より下のレベルへの場所の移行構成は、常に [敷地] > [建物] > [フロア] > [エリア] > [部屋/スペース] の順にする必要があります。場所の移行構成にオプションの階層を設定することもできます。

場所テーブル [cmn_location] に作成された場所のタイプを変更する場合は、「場所テーブルの場所タイプの設定」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > アドミニストレーション > 場所の移行構成.
2. [場所の移行構成] ページで、移行する場所の移行構成を選択します。

   注:
   場所の移行構成が有効であることを確認します。

3. [場所を移行] をクリックします。
4. 確認ダイアログボックスで **[OK]** をクリックします。

タスクの結果
場所の移行プロセスはバックグラウンドで実行されます。

場所テーブルの場所タイプの設定

テーブルの辞書オーバーライドを作成して、場所のタイプを設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ワークプレイスコア アプリケーションで場所を作成すると、その場所が ServiceNow® 場所 [cmn_location] テーブルに自動的に追加されます。その場所の場所タイプは、辞書オーバーライドに基づいて設定されます。辞書オーバーライドは、[サイト]、[リージョン]、[敷地]、[建物]、[フロア]、[エリア]、[部屋] などのすべての場所テーブル (スペーステーブルを除く) に対して設定されます。スペーステーブルの場所タイプを設定するには、場所タイプに選択肢を追加し、それをスペーステーブルの場所タイプ辞書オーバーライドで使用します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. 場所 **[cmn_location]** テーブルを選択します。
3. 列関連リストの [場所タイプ] を選択します。
4. 場所タイプの [辞書エントリ] フォームで、[辞書オーバーライド] 関連リストまでスクロールします。
5. 表示または編集する辞書エントリの上書きを選択します。
6. デフォルト値を変更して上書きを編集します。

   ワークプレイスコア で作成される場所のタイプは、指定されたデフォルト値に従って設定されます。たとえば、[辞書エントリに上書きする] のデフォルト値 [リージョン] を [ゾーン] に変更した場合、[リージョン] として作成された新しい場所は、場所タイプが [ゾーン] に設定されます。

7. オプション: 場所タイプに適したデフォルト値がない場合は、デフォルト値を追加します。

   a. 場所タイプの [辞書エントリ] フォームで、[選択肢] 関連リストを選択します。

   b. [新規] をクリックします。

   c. 選択肢の詳細を指定します。
      選択肢が追加されます。選択肢は、デフォルト値を指定しているときに表示されます。

タスクの結果
選択した場所テーブルに場所タイプが設定されます。

ユーザーエクスペリエンスアナリティクス で職場サービス利用状況アナリティクスを表示する

ServiceNow® ユーザーエクスペリエンスアナリティクス は、アプリケーションによって提供されるワークプレイスサービスデリバリ サービスが職場マネージャー、従業員、およびその他の職場ユーザーによってどのように使用されているかについての定性的アナリティクスを提供します。

ユーザーアナリティクス

この ユーザーエクスペリエンスアナリティクス アプリケーションは、従業員がさまざまなサービスをどのように使用するか、および ワークプレイスサービスポータル で提供するその他のアクションに関するデータを提供します。従業員の行動やポータル内のジャーニーなど、従業員がこれらのサービスをどのように体験し、使用するかを理解できます。データの可視化によるリアルタイム分析を表示することで、アプリケーションのパフォーマンスに関するインサイトを得ることができます。

ワークプレイスサービスポータル レベル、職場のサービスレベル、および ワークプレイスコア 全体の任意の場所でアナリティクス関連の設定を有効にすることで、イベントをログに記録して分析を取得できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーエクスペリエンスアナリティクス の詳細については、「User Experience Analytics」を参照してください。

システムプロパティ

ServiceNow® は、デフォルトで、アナリティクスを有効にする方法を指定するために使用できる、すべてのアプリケーションに共通のプロパティのセットを ユーザーエクスペリエンスアナリティクスに提供します。アドミニストレーターは、特定のポータル、特定のユーザーのアナリティクスを、またはインスタンスレベルで有効または無効にすることができます。ユーザーエクスペリエンスアナリティクスに関連するシステムプロパティの詳細については、「User Experience Analytics related properties」を参照してください。

設定

ユーザーエクスペリエンスアナリティクス アプリケーションでは、ポータルレベルでアナリティクス設定を指定できます。移動先 すべて > サービスポータル > ポータル > 職場サービス をクリックし、[アナリティクス設定の作成] を選択してユーザーアナリティクスを有効にします。

従業員関連サービスの要求

ワークプレイスサービスを使用します。予約、到着のスケジュールなどを行います。

注:

ワークプレイスコア [sn_wsd_core] バージョン 2.19.0 以降では、ワークプレイスサービスポータルのナビゲーションパスは、アプリケーション検索コンテキストメニュー ([すべて][ワークプレイスコア]) では使用できません。従業員センターポータルのホームページからワークプレイスサービスにアクセスできます。詳細については、「従業員センター ポータルの職場サービス」を参照してください。

ワークプレイスコア ワークプレイスコア バージョン 2.18.1 以降では、アプリケーション検索コンテキストメニュー (すべて > セルフサービス > 従業員センター > 職場サービス.)

ワークプレイスの場所への到着時刻をスケジュールします。

ワークプレイスコア を使用して、ワークスペースの場所への到着をスケジュールします。長い行列を避け、安全にその場所に入室します。

始める前に

モバイルデバイスを使用して到着をスケジュールするには、 Now® Mobile 見てみましょう

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > ワークプレイスサービスポータルホーム.

注:
従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します: 職場 > すべての職場を参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

a. [カタログ] を選択します。

b. [カテゴリ別参照] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [職場サービスカタログ] で、[サイトの安全性] を選択します。

> **注:**
> ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 拠点の安全性.

3. [到着をスケジュールする **(Schedule your arrival)]** を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[到着をスケジュールする **(Schedule your arrival)]** フォーム

フィールド	説明
エントリポイント	到着をスケジュールする場所。
建物のタイムゾーン	選択したエントリーポイントをビルドするためのタイムゾーン。
日付	到着日。
到着時刻	到着時間。時刻は 24 時間形式で表示されます。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果
到着要求が作成されました。Web ページまたはモバイルの画面が更新され、到着要求の詳細が表示されます。

次のタスク
到着スケジュールの詳細をいつでも確認できます。

1. プラットフォームに応じて、次のいずれか 1 つを実行して要求を表示してください。
   - ワークプレイスサービスポータル で、 [要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
   - Now Mobileナビゲーションバーで **[For Me** (自分)] をタップし、[自分の要求 (My Request)] セクションまで下にスクロールして自分の要求を表示します。
2. 到着をキャンセルする場合は、到着要求を選択して、[到着をキャンセル] を選択します。

ワークスペースの予約

オフィスに戻る準備ができたら、ワークプレイスコア でワークスペースの予約を行います。職場を 1 日以下の期間で直接予約したり、指定した期間のワークスペースを要求したりできます。予約の要求が承認されて確認されると、その予約の詳細についての通知を受け取ります。また、ワークプレイスサービスデリバリ でも ワークプレイス予約管理 アプリケーションのより高度な職場予約オプションを利用できます。

> **重要:**
> ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場の予約

従業員は、ワークプレイスサービスポータル または Now® Mobile アプリを使用して職場の予約を要求できます。

予約時に、アクセスを希望する利用可能なスペースを選択するか、利用可能なエリアを選択できます。エリアを予約した場合は、オフィスに戻ったときに、そのエリア内の利用可能なスペースから作業を行うことができます。

組織で定義されているシフトスケジュールから、自分でシフトを選択できます。組織でシフトを使用していない場合は、カスタム期間を選択できます。組織のガイドラインに応じて、予約の要求には承認が必要になる場合があります。

注:
職場が必要な期間が 1 日以下のみの場合は、直接予約することができ、要求を送信して承認を得る必要はありません。

すべての予約要求のステータスと詳細は、ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリで確認できます。

スペース予約の要求状況

スペース予約要求を送信すると、承認マネージャーまたは職場マネージャーが実行したアクションに基づいてステータスが変更されます。

- マネージャーが要求に対応していない場合、要求のステータスは [承認待ち] のままになります。
- マネージャーが要求を承認し、空きスペースが確認された場合、その要求のステータスは [完了してクローズ] に変化します。
- マネージャーが要求を却下した場合、その要求のステータスは [未完了でクローズ] に変化します。
- マネージャーが要求を承認しても、要求したスペースがすべてまたは数日利用できない場合、要求のステータスは [処理待ち] に変わります。

  職場マネージャーをフォローアップして、割り当てられた新しいスペースを取得し、処理待ちのスペース要求を解決することができます。

- 要求をキャンセルすると、要求のステータスが [キャンセル] に変わります。

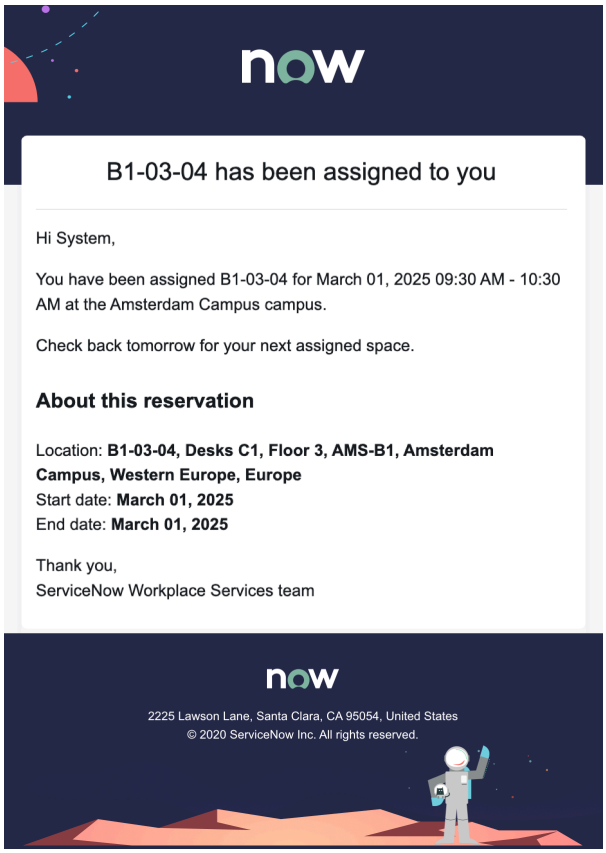
メール通知とプッシュ通知

カタログアイテムからスペース予約要求を送信した場合、または代理で要求が送信された場合は、要求に関するメール通知が送信されます。Now Mobileアプリをお持ちの場合は、予約要求に関するプッシュ通知が届きます。

通知には、敷地の詳細、スペースの詳細、予約期間が含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



複数日のワークプレイス予約の要求

ワークプレイスコア を使用して、オフィスに戻る期間 (複数日) のワークプレイス予約を要求します。

始める前に

モバイルデバイスを使用して職場の予約を要求するには、 Now® Mobile 見てみましょう

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて

定義されたシフトスケジュールから、またはオフィスで作業する特定の日付範囲のカスタム時間に対して、職場予約を要求します。

モバイルデバイスを使用して、[予約] フォームにアクセスすることもできます。Now Mobile アプリから、 サービス > ワークプレイス安全管理 をクリックし、[短期的なシフトとスペースの要求] または [短期的なスペースの要求] を選択します。

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > ワークプレイスサービスポータルホーム.

> **注:**
> 従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します: 職場 > すべての職場を参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [カタログ] を選択します。

b. [カテゴリ別参照] を選択します。

c. [職場サービスカタログ] で、[サイトの安全性] を選択します。

> 注:
> ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 拠点の安全性.

3. 事前定義されたシフトまたはカスタム時間のスペースを予約します。

- 定義済みのシフトスケジュールでスペースを予約するには、[短期的なシフトとスペースの要求 **(Request a short-term shift and space)]** を選択します。
- カスタム時間のスペースを予約するには、[短期的なスペースの要求 **(Request a short-term shift and space)]** を選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

> 注:
> 以下のフィールドの一部の可視化は、アドミニストレーターによって行われたアプリケーション設定により異なります。

短期間のスペースの予約フォーム

フィールド	説明
リージョン	オフィスの場所の地域。
サイト	オフィスの場所。
敷地	オフィスビルの敷地。
建物	復帰したいオフィスビル。
開始日	職場へのアクセスを開始する日付。
終了日	職場へのアクセスを終了する日付。
シフト	オフィスに訪問したいシフトスケジュール。 選択した場所と日付範囲で利用可能なシフトのみが表示されます。 自分が所属しているシフトのみが表示されます。これは、組織によって設定されたシステムプロパティに依存しています。
シフト詳細	選択したシフトの詳細。 そのシフトの詳細は、シフト選択に基づいて自動入力されます。
各日の開始時間	職場へのアクセスを開始する時間。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このフィールドは、[短期的なスペースの要求] を選択した場合に表示されます。
各日の終了時間	職場へのアクセスを終了する時間。 このフィールドは、[短期的なスペースの要求] を選択した場合に表示されます。
フロア	アクセスを希望するエリアまたはスペースがあるフロア。

5. [エリア **(Area)]** と [スペース設定] フィールドが利用可能である場合は、予約するエリアまたはスペースを選択してください。
   - ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用していて、どの職場を選択するかわかっている場合は、[エリア **(Area)]** フィールドまたは [スペース] フィールドからエリアまたはスペースを選択してください。
   - ワークプレイスサービスポータル を使用していてワークスペースのフロアプランをアップロードしてある場合は、フォームの下部に表示されているインタラクティブなフロアプランからエリアまたはスペースを選択することもできます。ワークプレイスサービスポータル ヘッダーのアニメーション () は、そのマップが表示されていることを示します。マップが完全に表示されるまで待機します。

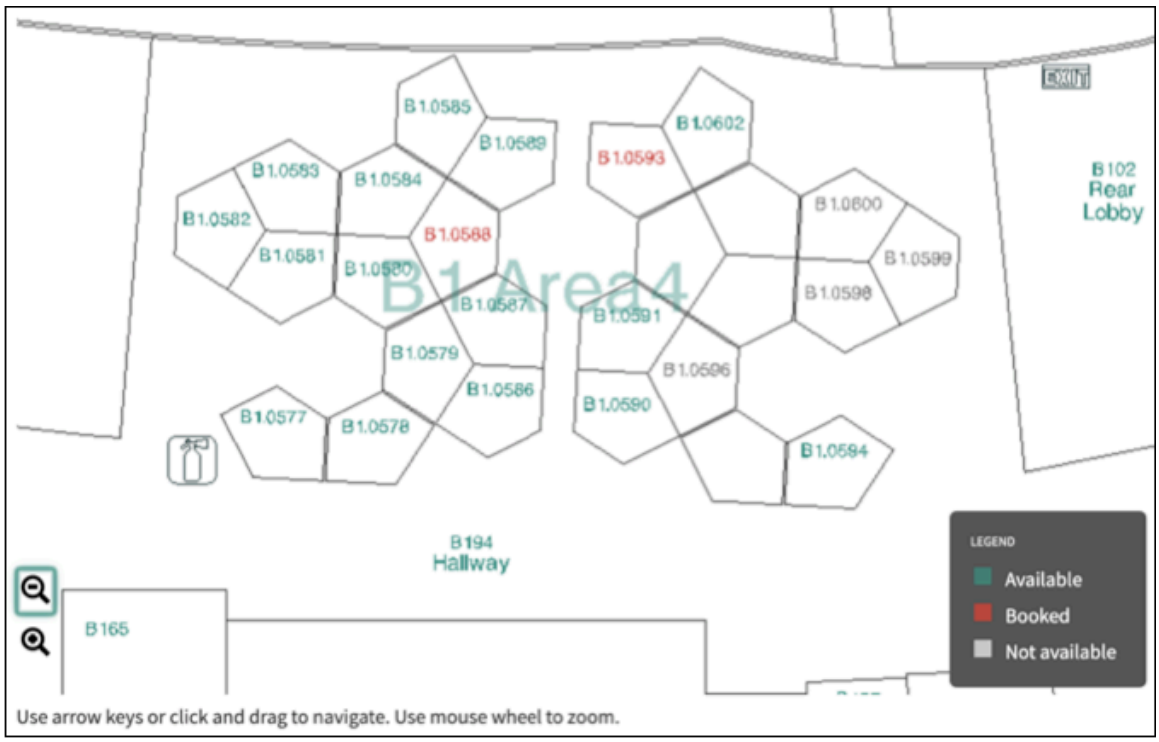
     職場のラベルの色は、それらの使用可否を示しています。
     - 緑：予約時にアクティブな職場で、選択した日時に利用できます。
     - 赤：職場は予約時にアクティブですが、選択した日時には使用できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムアドミニストレーターがこの設定を有効にしている場合は、予約済みスペースにマウスカーソルを合わせることで、誰が予約しているかを確認できます。

- グレー：職場は予約時に非アクティブです。



6. [送信] を選択します。

タスクの結果

Web ページまたはモバイル画面が更新されて、送信した予約の要求が表示されます。要求のステータスは [承認待ち] に設定されています。これは、その要求が承認のためにマネージャーに送信されたことを示しています。

次のタスク

ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用すると、予約の要求のステータスを確認するか、または要求のキャンセルを選択できます。

- ワークプレイスサービスポータル で、[要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
- Now Mobile アプリのナビゲーションバーで [自分用] をタップし、[自分の要求 **(My Request)**] セクションまで下にスクロールすると、自分の要求と予約が表示されます。
- 予約をキャンセルするには、ワークプレイスサービスポータル の [要求] ページまたは Now Mobile の [自分の要求] ページに移動します。
  - 予約要求をキャンセルするには、[要求のキャンセル] を選択します。
  - 予約の要求内にある 1 つの予約をキャンセルするには、[予約の詳細] を選択します。キャンセルする予約を選択し、[予約をキャンセル] を選択します。

ワークプレイスの日付予約

ワークプレイスコア を使用して、オフィスに戻る日のワークプレイスを予約します。

始める前に

モバイルデバイスを使用してワークプレイスを予約するには、 Now® Mobile 見てみましょう

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
オフィスで作業したい日に、24 時間以内の使用時間でスペースを予約します。定義されたシフトスケジュールまたはカスタムタイミングのいずれかでスペースを予約します。

Now Mobile アプリから予約フォームにアクセスすることもできます。移動先: サービス > ワークプレイス安全管理 をクリックし、[シフトとスペースを**1**日 予約] または [スペースを**1**日予約] から選択します。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター > 職場サービス.

> **注:**
> 従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します: 職場 > すべての職場を参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

a. [カタログ] を選択します。

b. [カテゴリ別参照] を選択します。

c. [職場サービスカタログ] で、[サイトの安全性] を選択します。

> **注:**
> ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 拠点の安全性.

3. 定義済みの終日シフトまたはカスタム時間に対してスペースを予約します。

- 定義済みのシフトスケジュールでスペースを予約するには、**[1**日のシフトおよびスペースを予約します **(Reserve a shift and space for a day)]** を選択します。
- カスタムのタイミングでスペースを予約するには、**[1**日のスペースを予約 **(Reserve a space for a day)]** を選択します。

4. [スペースを予約] フォームで、フィールドに入力します。

フィールド値の説明については、「スペースの予約フォーム」を参照して ください。

> **注:**
> 以下のフィールドの一部の可視化は、アドミニストレーターによって行われたアプリケーション設定により異なります。

5. [エリア **(Area)]** と [スペース] フィールドが利用可能である場合は、予約するエリアまたはスペースを選択してください。

- ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用していて、どの職場を選択するかわかっている場合は、[エリア **(Area)]** フィールドまたは [スペース] フィールドからエリアまたはスペースを選択してください。
- ワークプレイスサービスポータル を使用していてワークスペースのフロアプランをアップロードしてある場合は、フォームの下部に表示されているインタラクティブなフロアプランからエリアまたはスペースを選択することもできます。ワークプレイスサービスポータル ヘッダーのアニ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

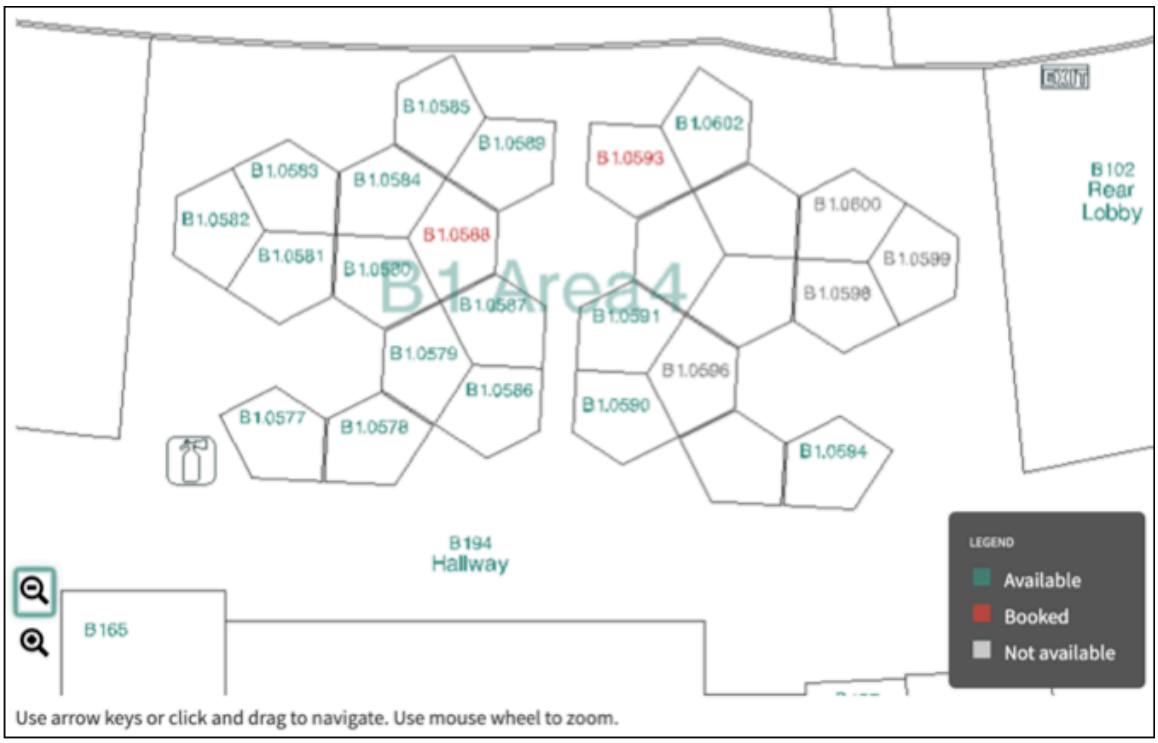
メーション ( ) は、そのマップが表示されていることを示します。マップが完全に表示されるまで待機します。

職場のラベルの色は、それらの使用可否を示しています。

- 緑：予約時にアクティブな職場で、選択した日時に利用できます。
- 赤：職場は予約時にアクティブですが、選択した日時には使用できません。

  システムアドミニストレーターがこの設定を有効にしている場合は、予約済みスペースにマウスカーソルを合わせることで、誰が予約しているかを確認できます。

- グレー：職場は予約時に非アクティブです。



6. [送信] を選択します。

タスクの結果

Web ページまたはモバイル画面が更新されて、予約の詳細が表示されます。

次のタスク

ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用すると、いつでも予約の要求の詳細を確認するか、またはキャンセルを選択できます。

- ワークプレイスサービスポータル で、 [要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
- Now Mobile アプリのナビゲーションバーで [自分用] をタップし、[自分の要求] セクションまで下にスクロールすると、自分の要求と予約が表示されます。

  組織でモバイルデバイスから Uber を予約する機能が有効になっている場合は、Now Mobile 上の予約の詳細画面に **[uber** を予約] オプションが表示されます。モバイルデバイスにアプリがインストールされている場合、タップすると、Uber モバイルアプリにリダイレクトします。

予約の 15 分前にチェックインのメール通知が送信され、予約終了時間の 30 分前に別のチェックアウトのメール通知が送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- チェックインメールで、次のいずれかのアクションを選択します。
  - [チェックイン]：予約をチェックインします。
  - [この予約をキャンセル]：予約が必要なくなった場合にキャンセルします。
  - (オプション) [チェックアウト]：予約終了時間の前に早目にチェックアウトします。

  注:
  予約開始時刻にチェックインしない場合、予約は 24 時間後に自動的に *No Check In* に設定されます。

- 予約終了時間前に受信するチェックアウトメールで、[チェックアウト] を選択して予約をチェックアウトします。

  注:
  予約終了時間にチェックアウトしない場合、予約は 24 時間後に自動的に *No Check Out* に設定されます。

場所ディレクトリで職場のアクティビティとサービスを管理する

場所ディレクトリを使用して、職場の敷地、サイト、建物、および近隣を探索します。会議室、建物、または同僚への経路ルートをマップで取得し、効果的にコラボレーションします。従業員、場所、近隣スペースを検索します。スペースの予約、要求、またはワークプレイスサービスの問題の報告を行います。予約状況、占有状況でスペースをフィルタリングして、スペースの可用性に関するインサイトを取得します。

場所ディレクトリは、職場のアクティビティとサービスを管理するためのマップビューとカードビューを提供します。 インドアマッピング は、自分の場所をフロアマップで表示できるように構成する必要があります。場所にフロアマップがない場合は、カードビューのみが表示されます。

場所ディレクトリでの予約ステータスと占有ステータス

場所ディレクトリを構成して、予約と占有の状況でスペースをフィルタリングします。

注:
これは、[場所ディレクトリマップに予約や占有情報を表示する] プロパティによって制御され、true に設定すると、フロアマップで選択した場所の予約と占有ステータスを表示できます。予約と占有の両方のステータスを表示するには、 ワークプレイス予約管理 と ワークプレイスコネクタ をインストールして構成する必要があります。場所の占有ステータスは、占有センサープロバイダーが ワークプレイスコネクタ と統合され、選択した場所の占有センサーデータが利用可能な場合に表示されます。詳細については、「場所ディレクトリのマッププロパティの構成」を参照してください。

選択したスペースの占有および予約ステータスでスペースをフィルタリングします。

- 選択した場所で ワークプレイス予約管理 のみが構成され、利用可能な場合は、予約ステータスのフィルターを使用できます。占有ステータスでフィルタリングするオプションは、[フィルターを表示] パネルでは使用できません。
- 占有センサーデータを持つ ワークプレイスコネクタ のみが構成されている場合は、占有ステータスのフィルターを使用できます。予約ステータスでフィルタリングするオプションは、[フィルターを表示] パネルでは使用できません。
- ワークプレイス予約管理センサープラグインと占有センサープラグインの両方が構成され、利用可能な場合。[フィルターを表示] パネルには、占有と予約の両方のステータスが表示されます。

占有率と予約ステータスに基づいて、場所ディレクトリには、カードビューおよびマップビューのスペースの可用性に関する次のステータスが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 利用可能:選択したスペースが予約可能かどうかを示すステータス。
- 現在予約済み:スペースが予約済みまたは会議用に予約されていることを示すステータス。
- 利用不可:スペースが予約に利用できないことを示すステータス。このステータスは、 ワークプレイス予約管理 が設定されていても、予約ポータルの [予約可能] フィールドが **false** (すべて > ワークプレイス予約管理 > アドミニストレーション > 職場のスペース) を開きます。
- 現在占有済み **(Currently Occupied):**場所に占有センサーがあることを示すステータス。占有状況は、フロアマップに [現在占有済み] として表示されます。
- 現在空いている **(Currently unoccupied):**場所に占有センサーはあるが、スペースは空いていないことを示すステータス。
- センサーが取り付けられていません:占有センサーが取り付けられておらず、場所に対して構成されていないことを示すステータス。
- センサーが機能していません:占有センサーデータが無効なステータスであるか、場所に対して機能していないことを示すステータス。

マップ表示設定

永続的に割り当てられた職場の場所をマップに表示するように、マップ表示設定オプションを構成します。プライバシーが有効になっている場合、プライベートユーザーに割り当てられたワークスペースはマップに表示されません。詳細については、「場所ディレクトリのマップビューの操作」を参照してください。

場所ディレクトリの予約と占有の状況を自動リフレッシュ

自動的に更新され、場所ディレクトリで最新の予約と占有ステータスを取得するようにマッププロパティを構成します。場所ディレクトリのフィルターを使用して、予約ステータスまたは占有ステータス、あるいは予約と占有の両方のステータスをフィルタリングして表示します。

場所ディレクトリのマッププロパティの構成

マップのプロパティを構成して、予約ステータス、占有状況を有効にしたり、恒久的な座席アサインを表示したり、マップ上に最新の予約と占有情報を表示するための時間間隔を自動更新したりできるようにします。マッププロパティを使用して、場所ディレクトリの近隣を表示または非表示にします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > スペースマッピング > マップのプロパティ.
2. 場所ディレクトリのマッププロパティを構成します。

   マップのプロパティの詳細については、「 ワークプレイススペースマッピング とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

3. **[Save** (保存)] を選択します。
   更新されたマップ構成プロパティは、場所ディレクトリで使用できます。
4. 次の手順に従って、マップ上にスペースを予約するユーザーの名前を表示します。
   a. フィルターナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
   b. **sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_reservation_details** プロパティを選択します。
   c. プロパティの値を **true** に設定し、レコードを保存します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

場所ディレクトリのマップビューの操作

マップビューを操作して、職場のユーザー、場所、スペース、および近隣を検索します。ワークプレイスの場所、会議室、または従業員への道順を取得して、迅速かつ効果的にコラボレーションできます。予約と占有の状況、スペースタイプ、または近隣に基づいてスペースをフィルタリングします。

始める前に

https://player.vimeo.com/video/1098053076?h=532bc7393e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

- ワークプレイスコア
- ワークプレイス予約管理 (オプション)

  場所ディレクトリで選択した場所の予約ステータスをフィルタリングして表示します。
- ワークプレイスコネクタ (オプション)

  場所ディレクトリで選択した場所の占有ステータスをフィルタリングして表示します。
- インドアマッピング
- ワークプレイススペースマッピング

注:
場所ディレクトリのマッププロパティがアドミニストレーターによって設定されていることを確認します。場所ディレクトリのマッププロパティは、次のオプションを提供します。

- 予約と占有の状況に基づいてスペースをフィルタリングする
- 場所ディレクトリの予約と占有のデータを自動的に更新
- マップ表示設定オプションを制御して、永続的およびプライベートの職場プロファイルユーザーを表示します。
- 場所の近隣を表示または非表示にします。

詳細については、「場所ディレクトリのマッププロパティの構成」を参照してください。

地域、サイト、敷地、建物の緯度と経度を作成する必要があります。緯度と経度が指定されていない場合、敷地またはその建物をマップに表示できません。詳細については、アドミニストレーターにお問い合わせください。

スペースを予約または表示している間、従業員はスペースが近隣の一部であるかどうかを確認できます。スペースカードに近隣アイコン (が表示されます。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

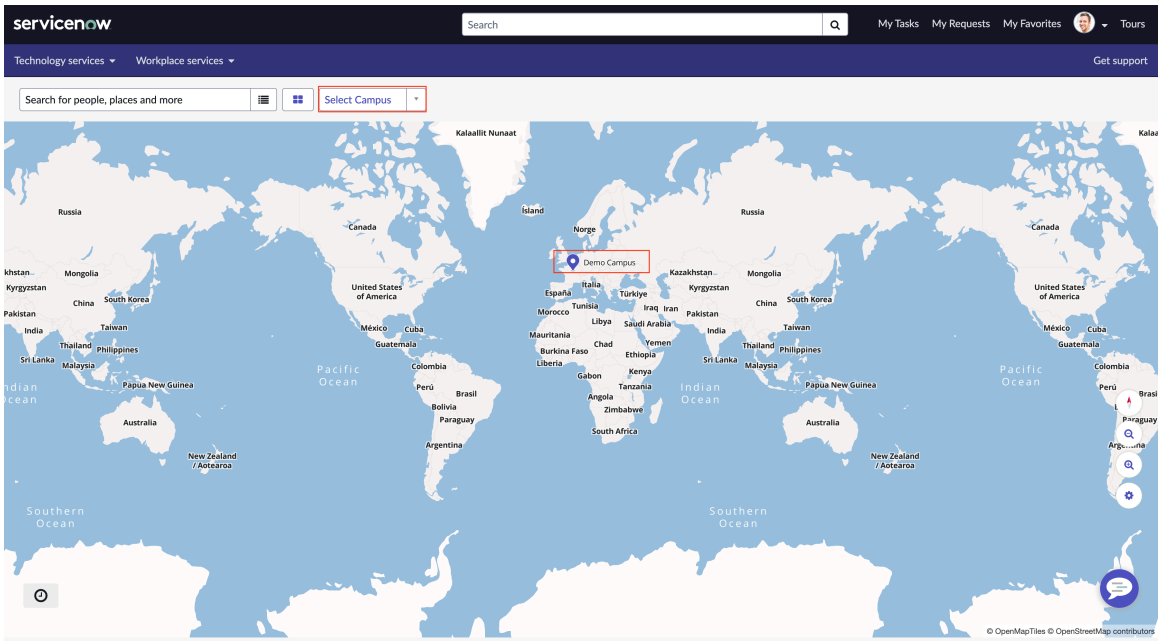
1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター > 職場サービス.
2. [職場サービス] リストから、[職場サービスを参照] を選択します。
3. [サポートリソース] セクションから、[場所ディレクトリ] を選択します。

   デフォルトでは、場所ディレクトリのホームページが世界地図上に開きます。

   現在地は、場所ピン (

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



.

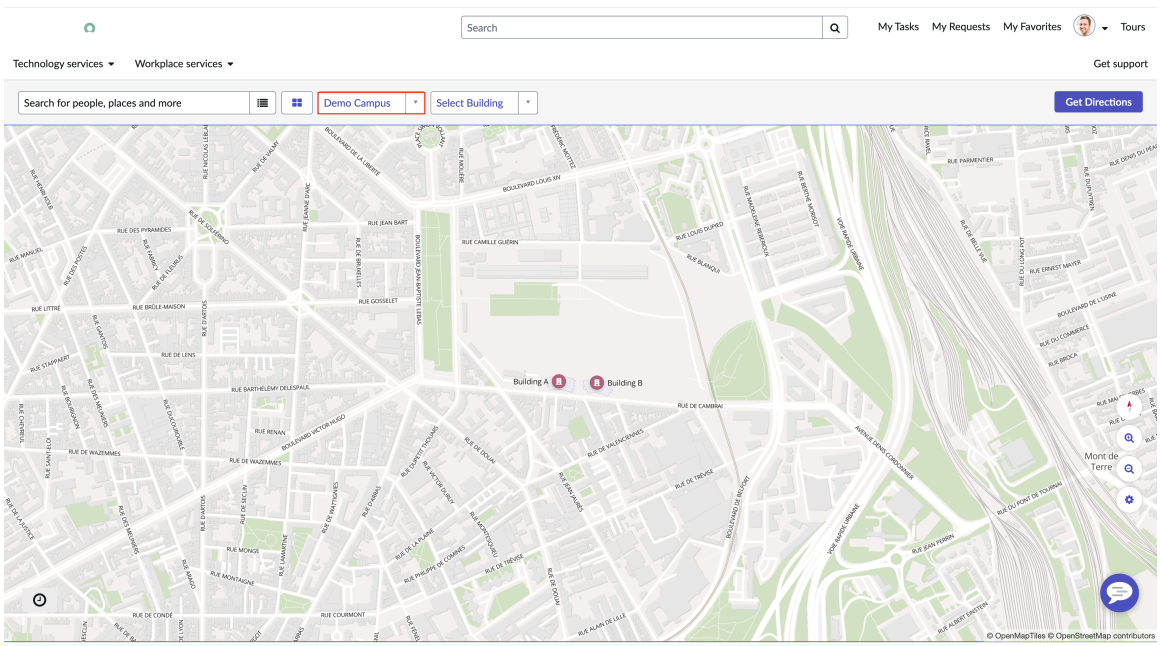
4. マップ上の敷地を選択するには、敷地名を入力するか、[敷地を選択] リストから敷地名を選択します。

   a. リストから敷地を選択するか、検索バーで敷地を検索します。
   近隣を検索すると、その近隣を含むすべての敷地がマップと近隣カードに表示されます。コンテキストメニューから近隣 URL をコピーできます。

   b. オプション: さらに、マップ上のズームイン ( ) コントロールを使用して、マップアーティファクトに焦点を合わせるか、場所ピンマーカーアイコン (

   (Optional) 敷地を選択またはズームインすると、敷地内の建物が表示されます。

   選択した敷地がマップに表示されます。



自動翻訳

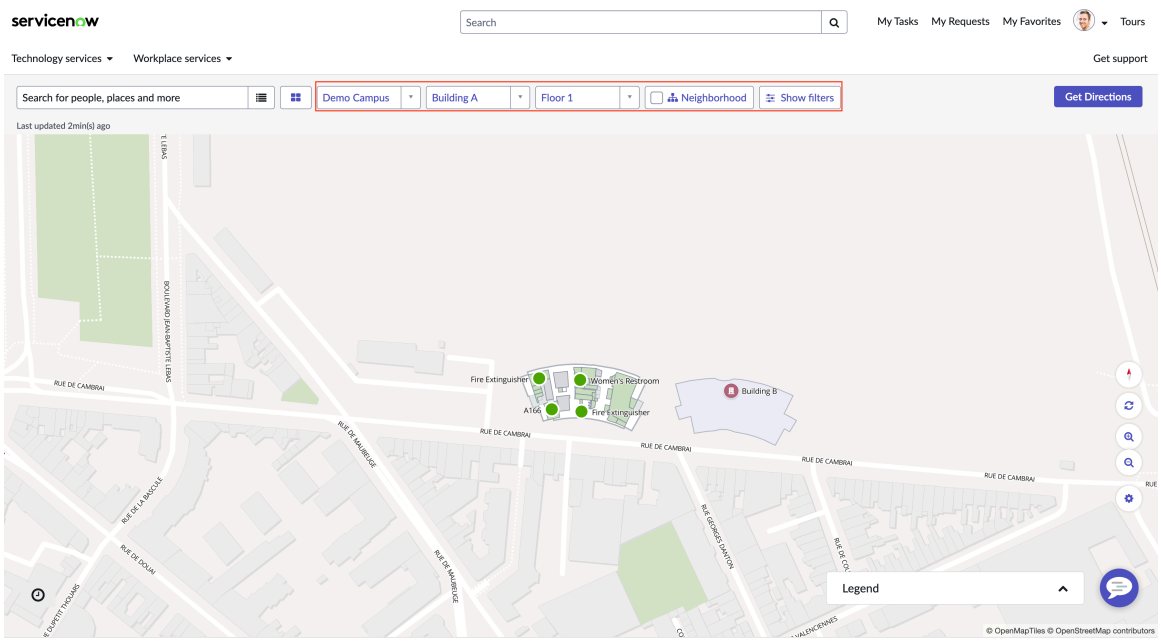
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. 敷地を選択すると、メニューの [建物を選択] タブが有効になります。
   近隣を検索すると、その近隣を含むすべての建物が近隣カードに表示されます。コンテキストメニューから近隣 URL をコピーできます。
6. [建物を選択] リストオプションから建物を選択します。
   例:建物 A

   マップ上のズームインコントロールを使用して、敷地から建物を選択することもできます。
7. 建物を選択すると、メニューで [フロア] および [近隣] メニューオプションが有効になります。

   近隣を検索すると、その近隣を含むすべてのフロアが近隣カードに表示されます。コンテキストメニューから近隣 URL をコピーできます。

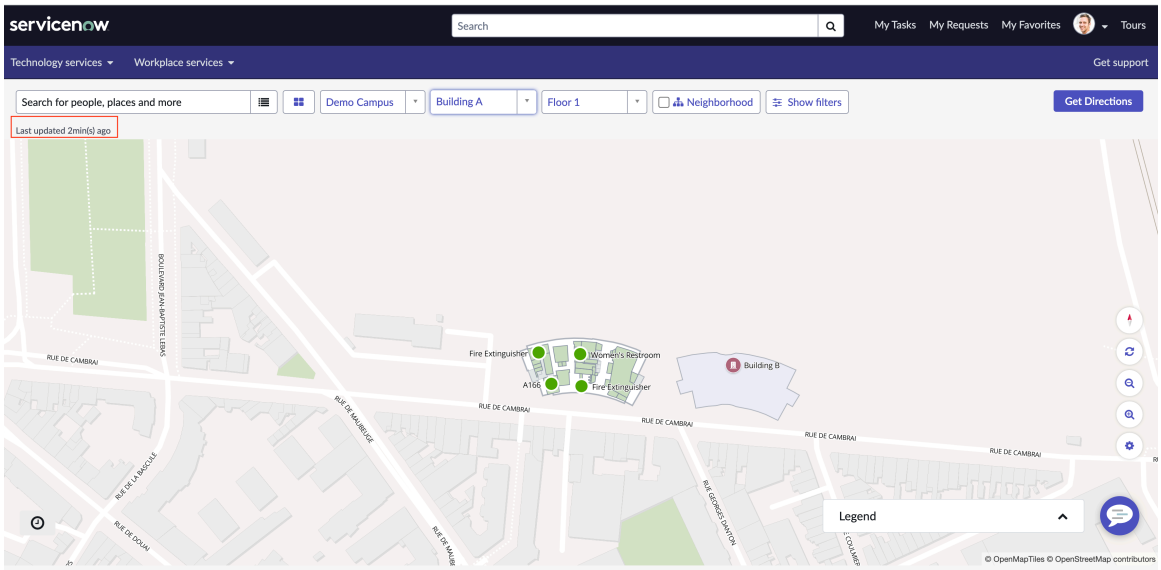
   [フィルターを表示] オプションは、[フロア] タブからフロアが選択されている場合に有効になります。



注:
建物を選択すると、マップ上に [最終更新日 **<time interval>**] ラベルが表示されます。たとえば、「最終更新日:1 分前」などです。アドミニストレーターがマッププロパティ (場所ディレクトリに予約や占有情報を表示するための自動リフレッシュ時間間隔 (分)) を有効にしている場合、マップは自動的に更新されます。このプロパティは、マップ上の最新の予約および占有データをフェッチします。

自動翻訳

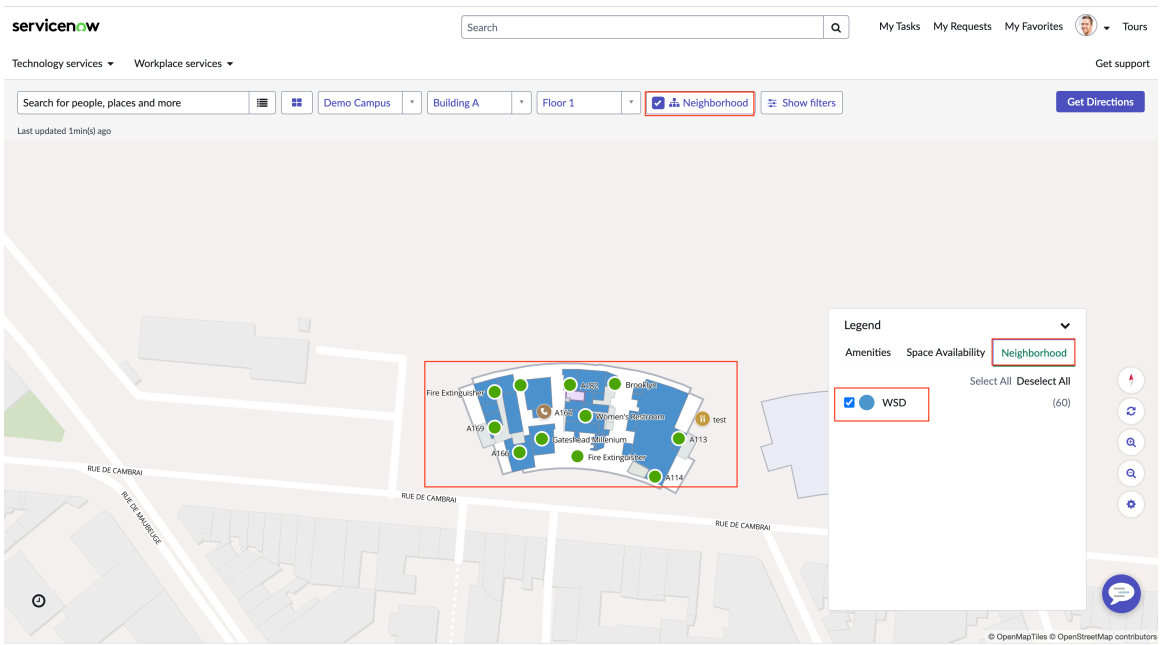
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



8. [フロア] リストオプションからフロアを選択します。
インドアマッピングマップがないフロアは、[フロア] タブリストにマップがない **<番号>** としてタグ付けされます。たとえば、「 フロア **5 -** マップなし」などです。

> **注:**
> フロアにマップが関連付けられていない場合は、カードビューにリダイレクトされます。場所に インドアマッピングがない場合は、デフォルトでカードビューが表示されます。

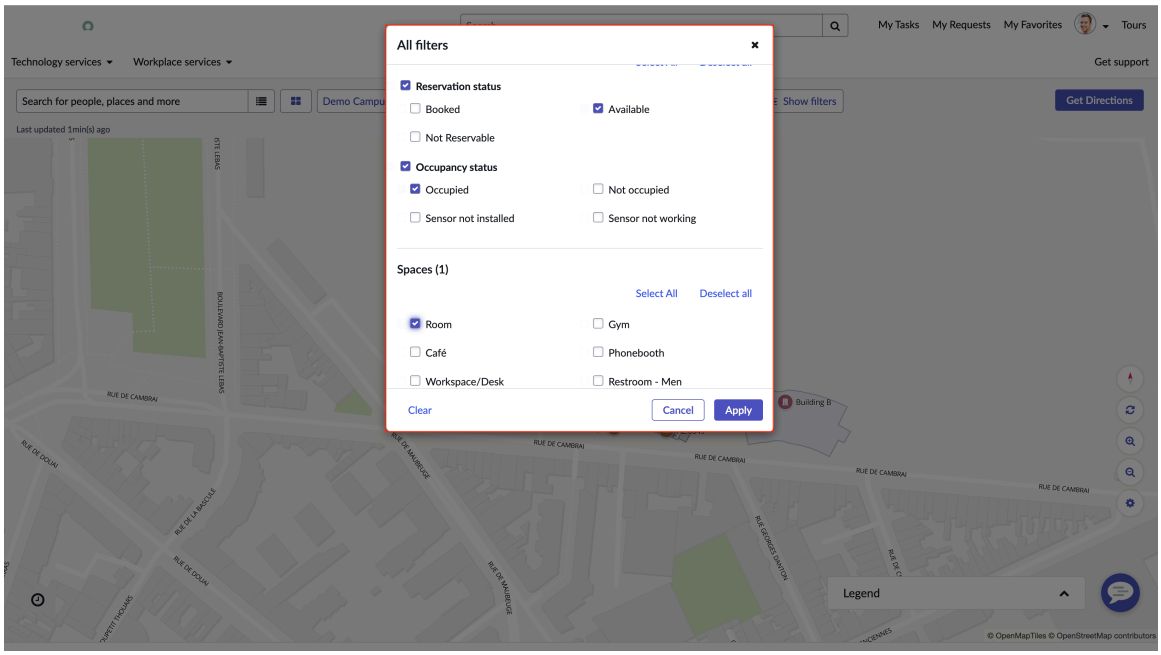
9. [近隣] チェックボックスをオンにすると、選択した場所の指定された近隣が表示されます。
近隣は、アサインされた部門、コストセンター、または職場エンティティに基づいて色分けされます。詳細については、ステップ 17 を参照してください。

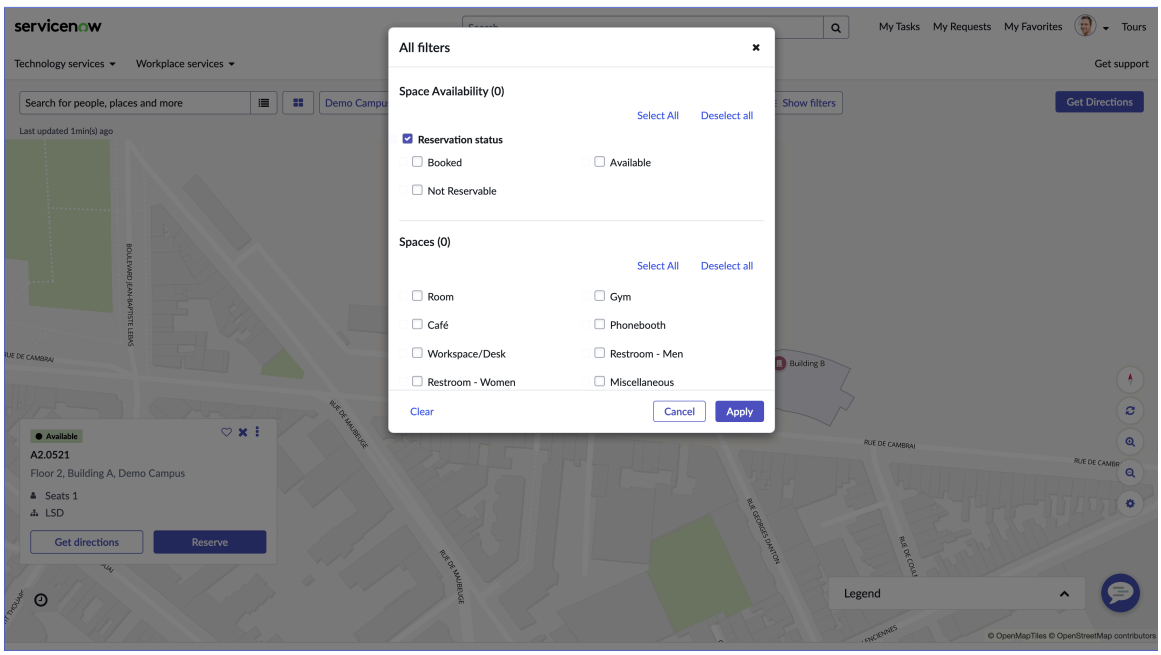


10. オプション: マップ上の [ビューを更新] アイコン ( ) を選択して、マップを更新します。
マップを手動で更新すると、選択した場所の最新の予約と占有ステータスがフェッチされます。
11. オプション: 予約状況、占有状況、スペースタイプ (部屋、ジム、エレベーターなど) でマップ上のスペースをフィルタリングするには、[フィルターを表示] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
[フィルターを表示] ボタンは、アドミニストレーターによって場所ディレクトリ [sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir] マッププロパティ の [予約や占有情報を表示する] が [はい] に設定されている場合にマップに表示されます。フィルターは、フロアレベルまたはスペースレベルで適用できます。このプロパティを [いいえ] に設定すると、スペースタイプのフィルターのみを選択できます。





[すべてのフィルター] ダイアログボックスで、次の利用可能なオプションのいずれかを選択してフィルタリングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- マップ上にスペースの可用性と予約状況を表示するには、[予約状況] チェックボックスをオンにします。

  マップには予約ステータスが表示され、スペースはマップ上のさまざまな予約状況を表す色分けされたアイコンで表示されます。詳細については、「ステップ 17 の凡例」を参照してください。

- 予約ステータスのみでマップ上のスペースをフィルタリングします。次のオプションのいずれかを選択します。
  - 予約済み
  - 利用可能
  - 予約不可
  - 現在予約済み
- [すべて選択] オプションを選択すると、マップ上のすべての予約ステータス ([予約済み]、[利用可能]、[予約不可] など) が有効になります。

- [占有ステータス] チェックボックスをオンにすると、マップ上に占有センサーデータアイコンのみが表示されます。

  マップには予約ステータスが表示され、スペースはマップ上のさまざまな予約状況を表す色分けされたアイコンで表示されます。詳細については、「ステップ 17 の凡例」を参照してください。

- 次のいずれかの占有状況を選択し、占有データでマップ上のスペースをフィルタリングします。
  - 占有済み
  - 空き
  - センサーが取り付けられていない
  - センサーが機能しない
- [すべて選択] オプションを選択して、マップ上のすべての占有状況をフィルタリングします。

> **注:**
> 占有状況は、選択した場所に ワークプレイスコネクタ がインストールされ、構成されている場合にのみマップに表示されます。アドミニストレーターは、 場所ディレクトリ **[sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir]** のマッププロパティ [予約や占有情報を表示する] も設定する必要があります。

フィルター条件に一致するマップ上のスペースがハイライト表示されます。フィルター条件を満たさないスペース、またはフィルターが適用されていないスペースは、白 (ポリゴンの色) で表示されます。

- 予約フィルターと占有フィルターの両方が適用されると、マップには選択したフロアの予約と占有の両方の状況が表示されます。
- 予約フィルターまたは占有フィルターのみが適用される場合は、予約または占有の状況のみが表示されます。

- [スペース] チェックボックスをオンにして、マップ上で選択したスペースタイプをフィルタリングします。たとえば、次のスペースタイプを選択できます。
  - 部屋
  - ジム

自動翻訳

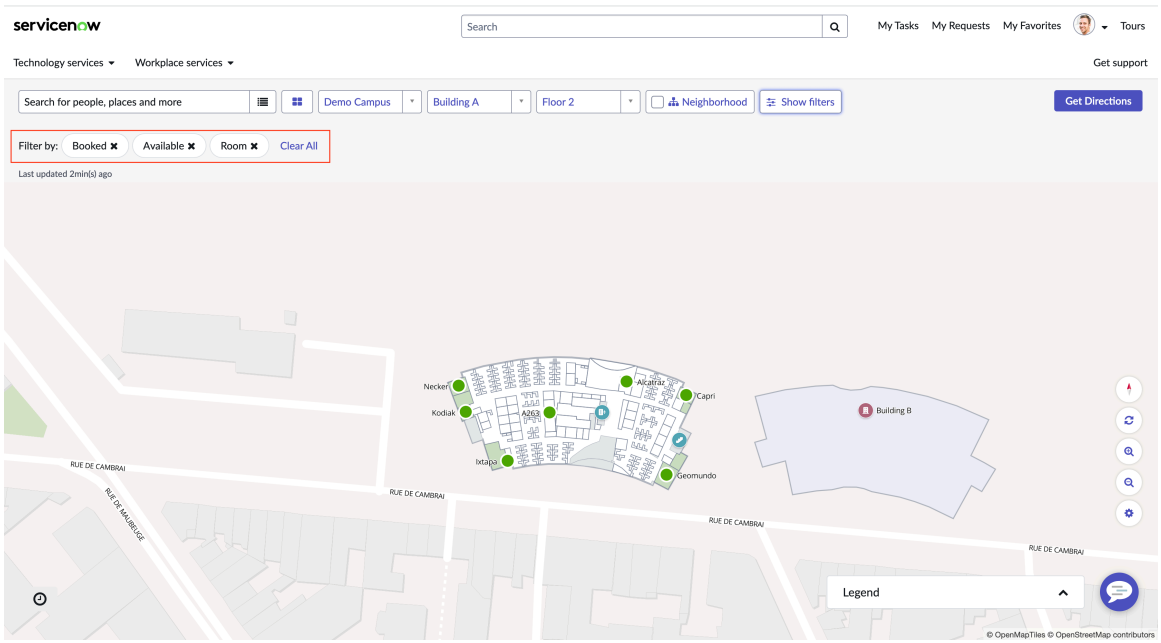
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カフェ
- 電話ブース
- ワークスペース/デスク
- トイレ-男性
- トイレ - 女性
- その他
- エレベーター

○ [すべて選択] オプションを選択して、場所で利用可能なすべてのスペースタイプを選択します。

> **注:**
> インドアマッピング 場所タイプは、場所ディレクトリにスペースタイプとして表示されます。

12. オプション: **[Apply** (適用)] を選択します。
選択したフィルターが適用され、マップ上の [フィルター基準] ラベル に、フィルターされたアイテムがピルとしてマップ上に表示されます。例:予約済み、利用可能など。[すべてクリア] を選択して、マップからフィルターピルを削除します。



13. マップ上のスペースを選択して、スペースカードの詳細を表示します。

スペースカードには、次の情報を表示できます。

○ スペース占有率と予約ステータスのラベルがスペースカードパネルに表示されます。たとえば、利用可能、 現在予約済み、 予約済み、 ブロック済みなどです。

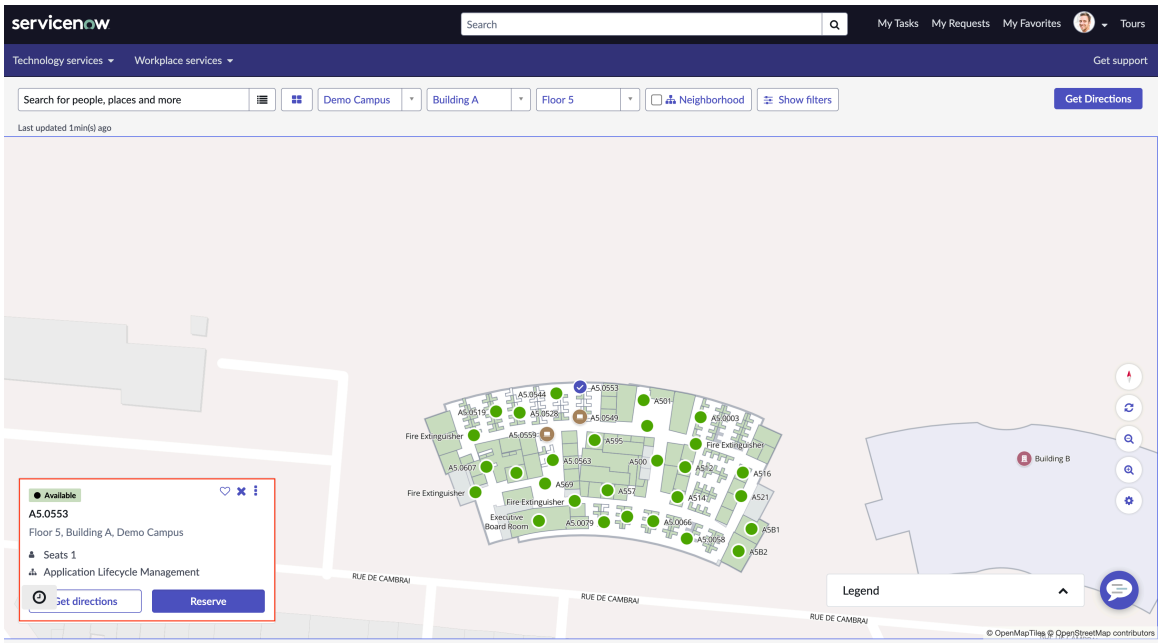
○ スペースが従業員またはチームメンバーによって使用されているかどうかを確認します。

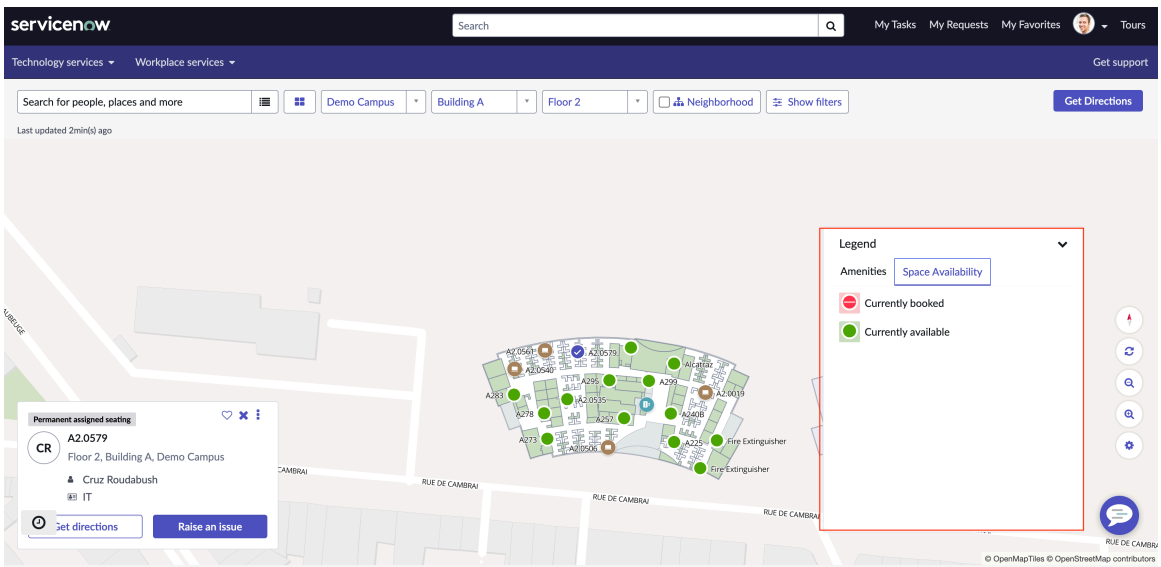
○ デスクまたはワークプレイスの場所の周囲のスペースを表示します。

○ スペースカードの詳細で従業員のアバターまたはワークプレイスプロファイルのイニシャルを表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- チームと協力者を表示します。
- プロファイルまたはスペースがプライベートとして示されている場合、プライベートスペースは非表示になります。従業員名は表示されません。
- 恒久的なシートアサインを表示します。永続的にアサインされたスペースは、ワークプレイスプロファイル名とともに表示されます。
- 選択したスペースの標準的な職場サービスを表示します。
- 指定された近隣を表示すると、近隣アイコン ( がシート数とともに表示されます。

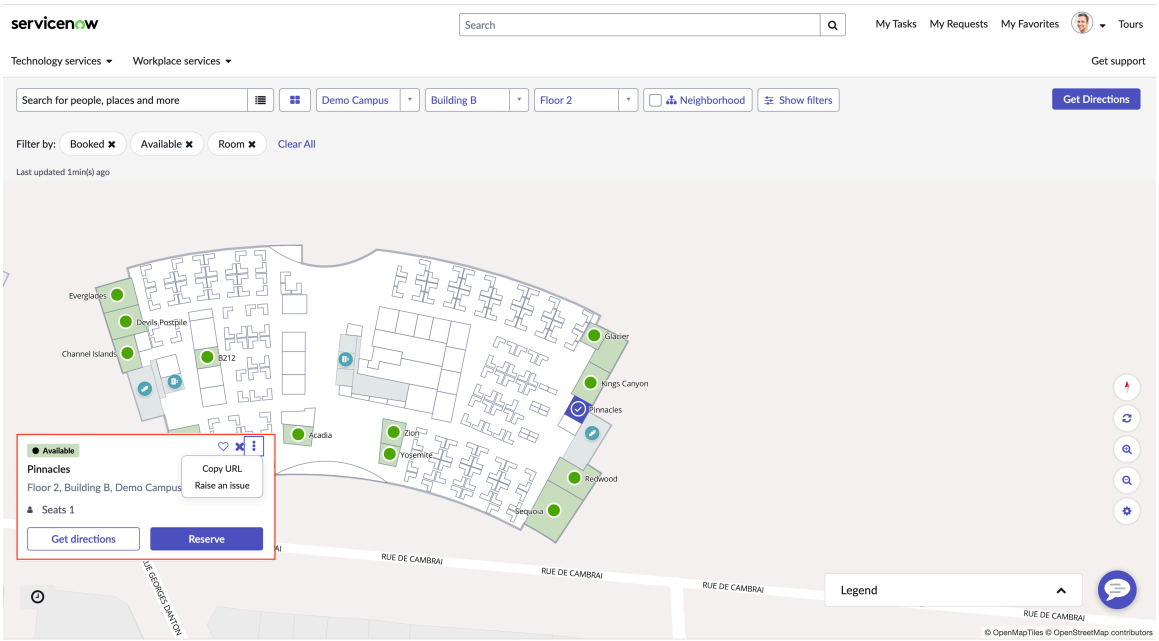


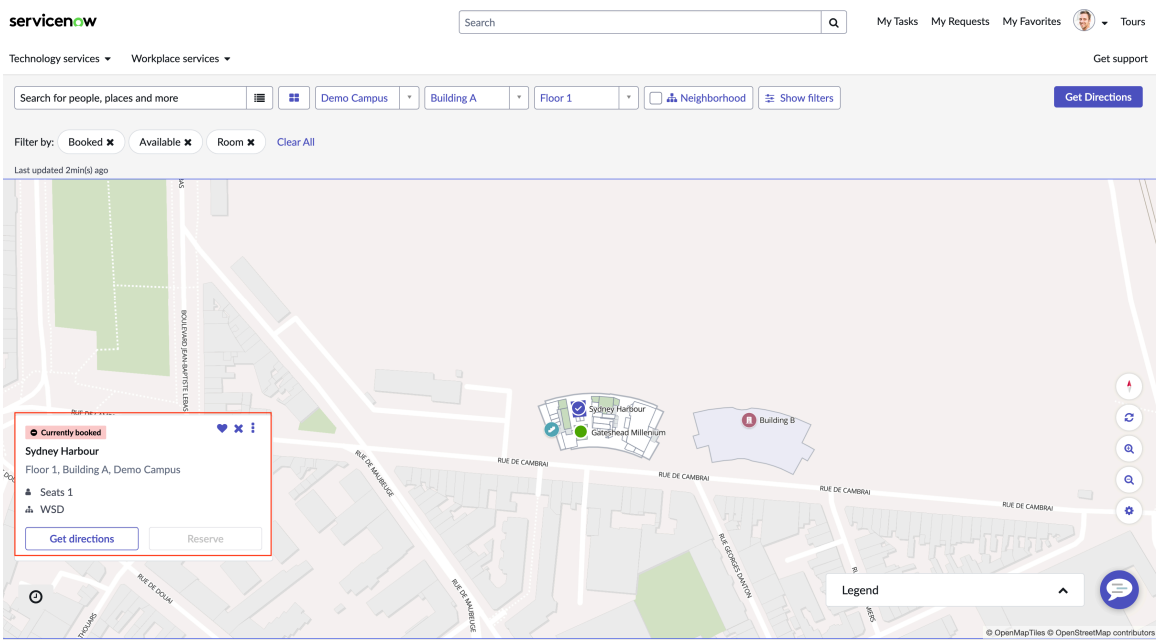


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. その他のアクションアイコン (⋮) を選択し、必要に応じて次のいずれかのオプションを使用します。

- URL のコピー:スペースの場所リンクをコピーするオプション。[URL のコピー] リンクを選択すると、場所の URL リンクがクリップボードにコピーされます。場所の URL リンクは、チームメンバーや同僚と共有できます。
- 問題を提起する:職場サービス要求または職場サービスの問題を提起するオプション。たとえば、ケータリング、クリーニング、家具などです





b. [予約] を選択して、利用可能なスペースを予約します。

従業員はスペースの空き状況を確認し、予約済みかどうかを確認できます。スペースが既に予約されている場合にスペースが占有され、使用されていることを示すタグが追加されます。スペー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スカードパネルの予約ステータスラベルが [現在予約済み] の場合、[予約] ボタンは選択できず、非アクティブになります。

c. ウェイファインディングと、会議室または同僚が着席している場所へのナビゲーションのために、[方向を知る] を選択します。
同じフロア、同じ建物、別のフロア、別の建物への経路を検索できます。

14. オプション: あるスペースから別のスペースへの経路を取得するには、マップ上で次のアクションを実行します。

> **重要:**
> 従業員のプライバシーが有効になっている場合、[方向を知る] オプションを使用しても、従業員または同僚のワークプレイスの場所は表示されません。

a. スペースを選択し、スペースカードの詳細パネルで [方向を知る] を選択します。

b. ナビゲーションとウェイファインディングの開始点と終了点を入力します。

(Optional) 次のように設定します。

- 始点を選択:方向またはウェイファインディングルートの開始点を入力するオプション。たとえば、リストから建物内のフロアを選択します。別の建物を選択することもできます。たとえば、始点が建物 A または建物 B などです。協力者または同僚の名前を入力して、マップ上でその同僚のデスクまたは場所への道順を検索できます。
- [終点を選択]:選択した建物とフロアの終点がデフォルトで選択されます。別の建物、または選択した場所または職場プロファイルユーザーに変更できます。

c. 方向モードを [デフォルト] または [アクセス可能] として選択します。

> **注:**
> アクセス可能なウェイファインディング パスは、エレベーターの近くまたは隣接して配置されます。

d. オプション: 距離値を選択して、距離の計測単位を変更します。
好みに応じて、メートルまたはフィートのいずれかを選択できます。デフォルトの単位は、場所に基づいて設定されます。

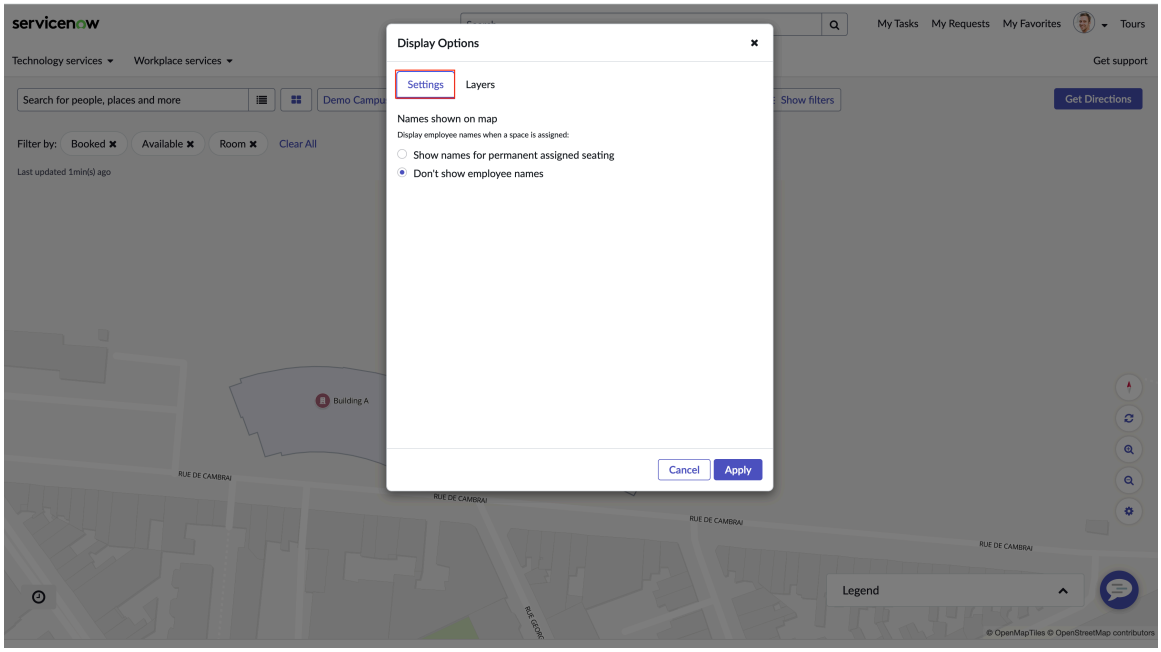
e. オプション: ルートカードでステップバイステップのルート案内を有効にします。
開始点から終了点までの経路が表示されます。距離は、選択に基づいてフィートまたはメートルで表示されます。

15. [マップ表示設定] アイコン (⚙ を選択して、[表示オプション] パネルを開きます。

- 恒久的に割り当てられたシートの名前を表示 (Show names for permanent assigned seating):恒久的にシートが割り当てられたユーザーをマップに表示するオプション。恒久的な職場ユーザープロファイルをマップに表示する場合は、このチェックボックスをオンにします。
- 従業員名を表示しない:マップ上のプライベートワークプレイスユーザーのプロファイル名を非表示にするオプション。マップ上のプライベートユーザーを非表示にするには、チェックボックスをオンにします。
- **[Apply** (適用)] を選択します。

自動翻訳

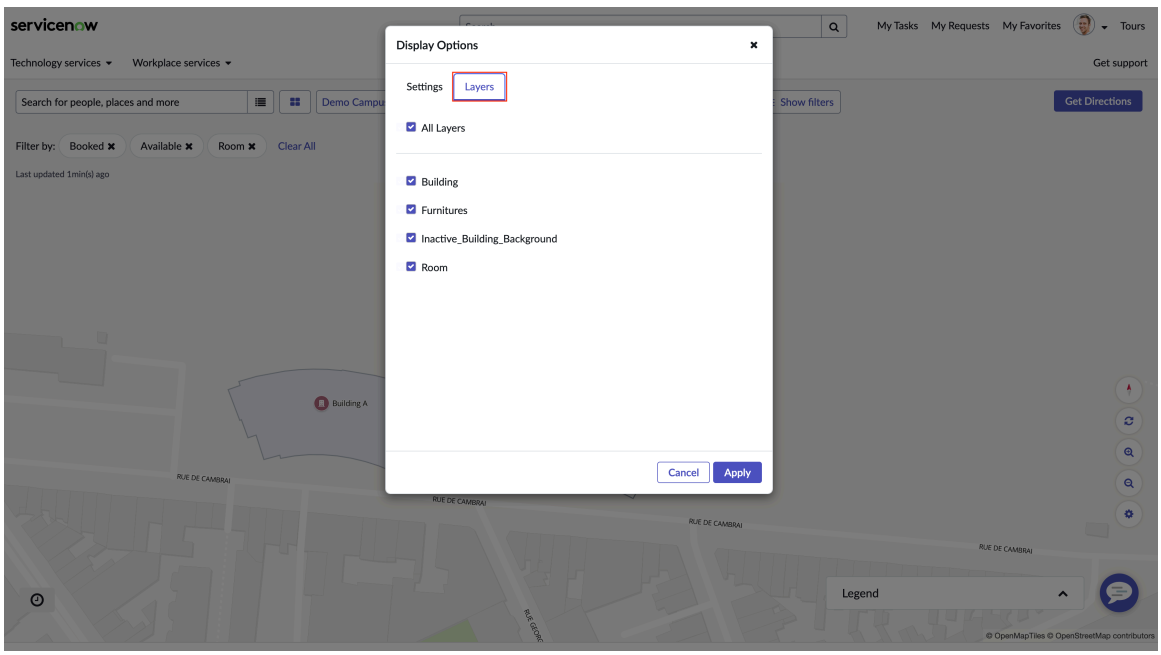
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



a. マップ上にレイヤーを表示するには、ある場所で利用可能なすべてのレイヤーを選択するか、必要に応じてレイヤーを選択します。

> **注:**
> インドアマッピング で定義したレイヤーがマップに表示されます。

b. [Apply (適用)] を選択します。



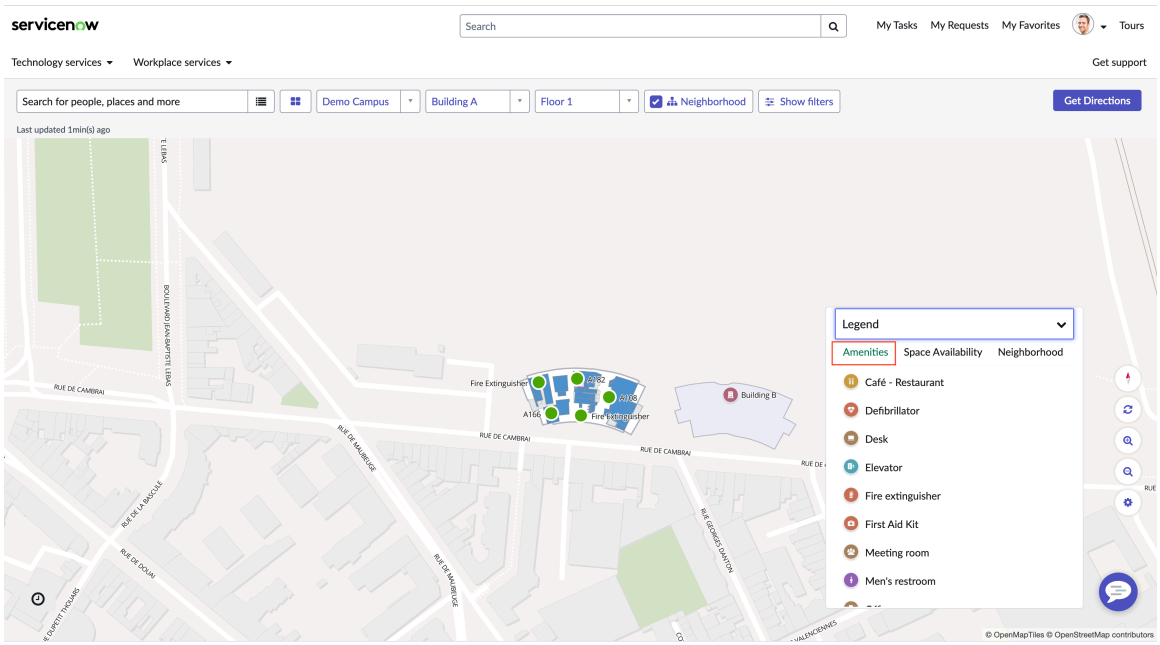
16. マップを北にリセットするには、マップ上の [北をリセット] アイコン (を選択します。

17. [凡例] リストを選択して、マップで使用可能な色、記号、またはアイコンを表示して解釈します。

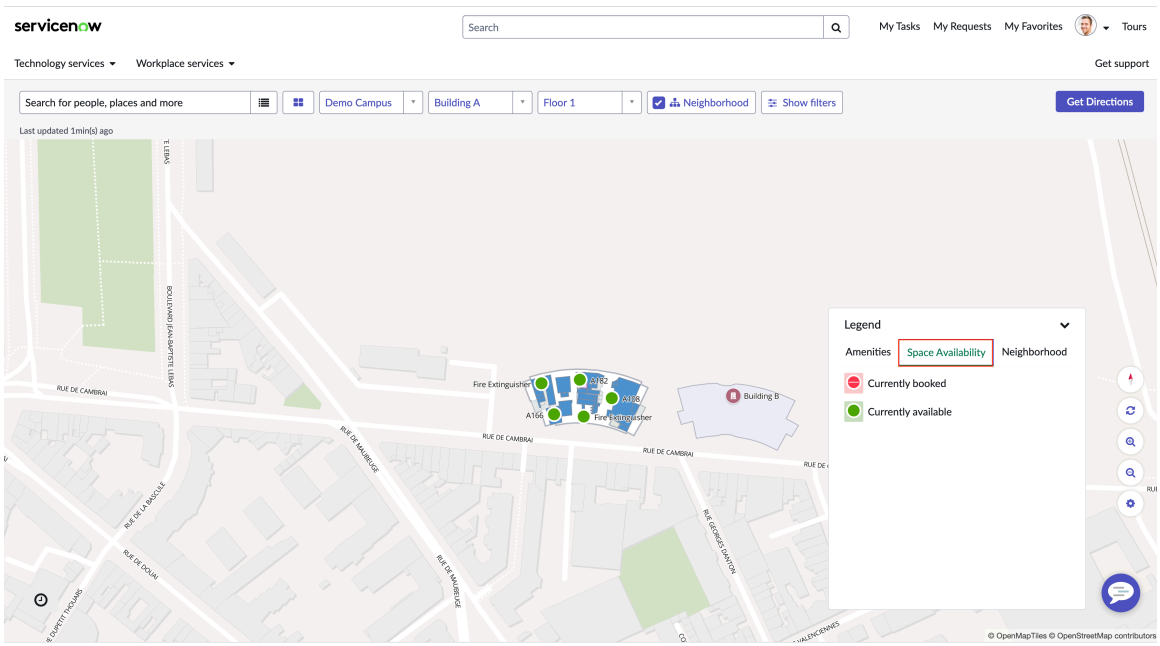
凡例 には次のオプションが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アメニティ:スペースタイプに割り当てられたマップ凡例を表示するオプション。たとえば、部屋、ラウンジ、デスクなどです。



- スペースの可用性:予約状況と占有状況に基づいてスペースの可用性に関するマップの凡例を表示するオプション。例:利用可能、現在予約済み、占有済みなど。



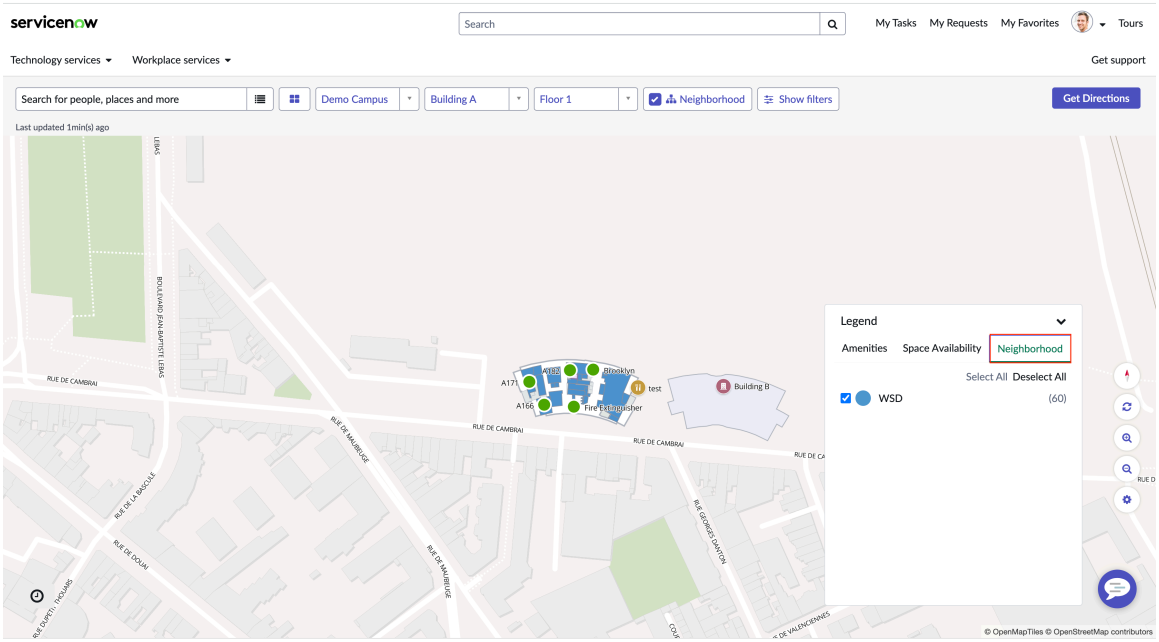
- 近隣:[近隣] チェックボックスをオンにした場合、マップの凡例には、マップ上の近隣を表示または非表示にする切り替えオプションが表示されます。マップ メニューで [近隣] チェック ボックスがオフになっている場合 (手順 17 を参照)、凡例に近隣を表示または非表示にするオプションは表示されません。

> **注:**
> 場所の近隣を表示または非表示にするオプションは、マッププロパティ構成 [sn_wsd_space_map.display_neighborhood_on_the_map] によって異なります。このプロパティはアドミニストレーターが設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

.



- [近隣] のオンとオフの切り替えボタンを選択して、マップ上の近隣を表示または非表示にします。
- 近隣は、部門、コストセンター、または職場エンティティに基づいて色分けされます。
- 選択した場所または近隣のあるワークスペースは、近隣でアサインされた色で塗りつぶされます。
- [凡例] では、[すべて選択] オプションと [すべて選択解除] オプションを使用して、近隣を選択または選択解除できます。
- スペースが複数の近隣に属している場合、マップ上では一意の色で表され、近隣はマップの凡例に「&」で表示されます。

18. カードビューに切り替えるには、トグルボタンを選択します ( )

場所ディレクトリのカードビューを操作する

カードビューを操作してスペースを予約するか、ワークプレイスサービス要求を作成します。予約データと占有データに基づいてスペースをフィルタリングします。スペースカードで指定された近隣を表示します。マップ上でワークプレイスの場所を特定したり、協力者や場所への道順を取得したりする場合は、いつでもマップビューに切り替えます。

始める前に

次のプラグインをアクティブ化して構成してください。

- ワークプレイスコア
- ワークプレイス予約管理 (オプション)

  場所ディレクトリで選択した場所の予約ステータスをフィルタリングして表示します。
- ワークプレイスコネクタ (オプション)

  場所ディレクトリ上の選択した場所の占有ステータスをフィルタリングして表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- インドアマッピング
- ワークプレイススペースマッピング

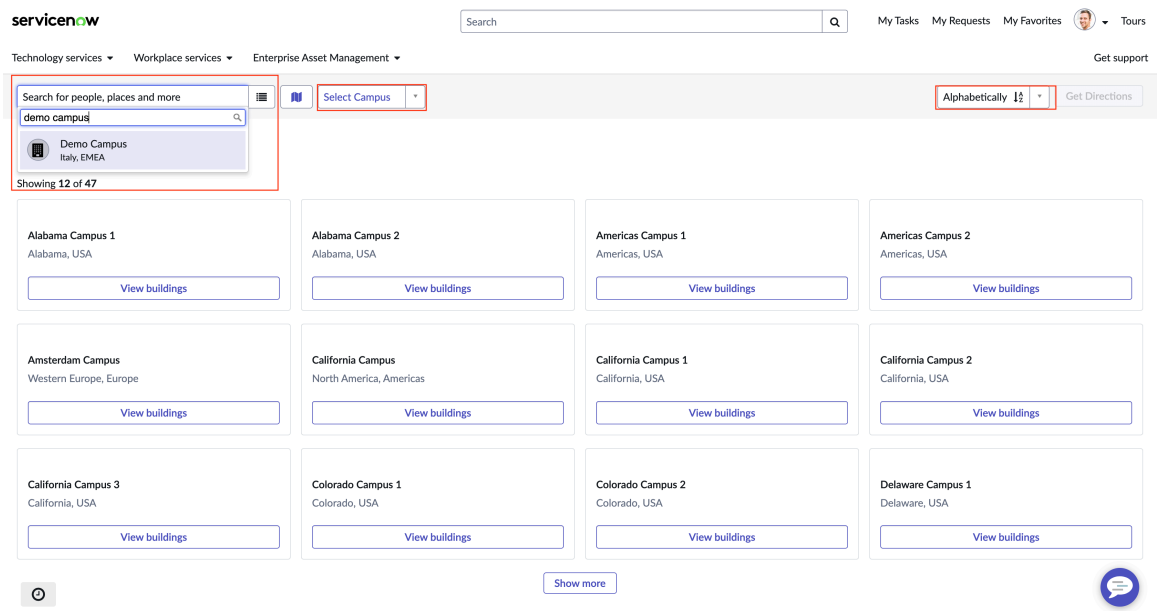
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター > 職場サービス.
2. [職場サービス] リストから、 職場を参照 > サポートリソース > 場所ディレクトリ.

   場所ディレクトリのホームページが表示されます。デフォルトでは、場所ディレクトリはマップビューで開きます。場所で利用可能なマップがない場合、デフォルトでカードビューが開きます。

   .
3. マップビューを表示している場合は、 カードビューアイコン ( ) を選択して、カードビューに切り替えます。
   カードビューのホームページに、すべての敷地のリストが表示されます。



4. [敷地を選択] タブから敷地を選択します。

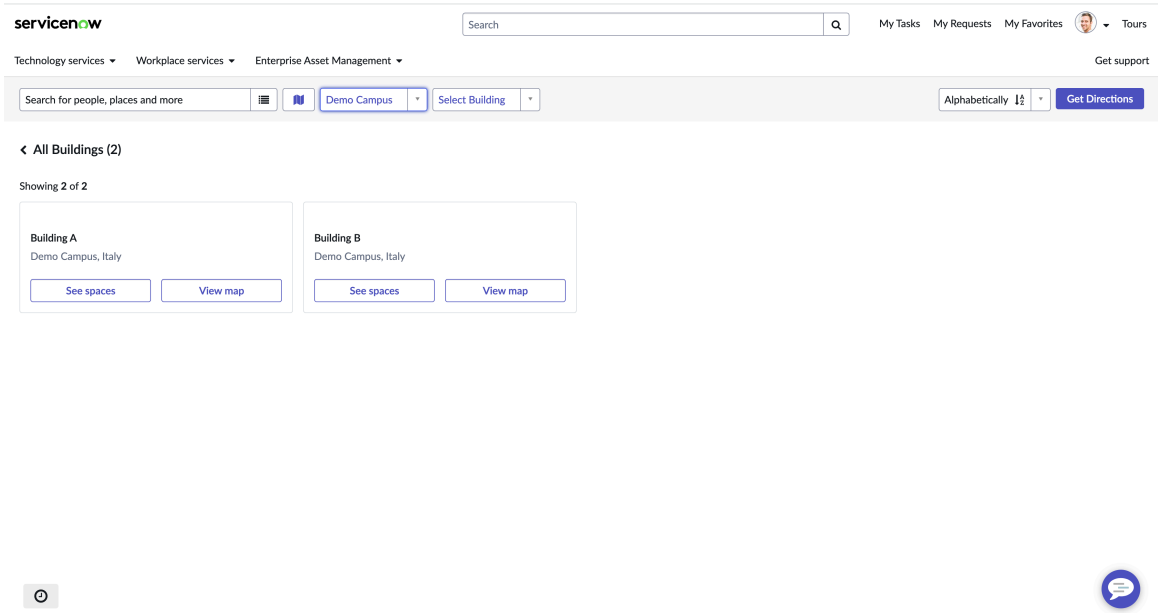
   カードビューの検索フィールドオプションを使用して敷地を検索することもできます。

   場所をアルファベット順に並べ替えるには、[アルファベット順] を選択し、必要に応じて並べ替えます (A から Z または Z から A)。

5. 敷地を選択すると、[建物を選択] タブが有効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

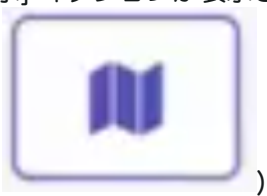


6. [建物を選択] リストオプションから建物を選択します。
   たとえば、建物 A などです。

   建物を選択すると、カードビューで [フロア] タブが有効になります。フロアを選択すると、[フィルターを表示] オプションが有効になります。

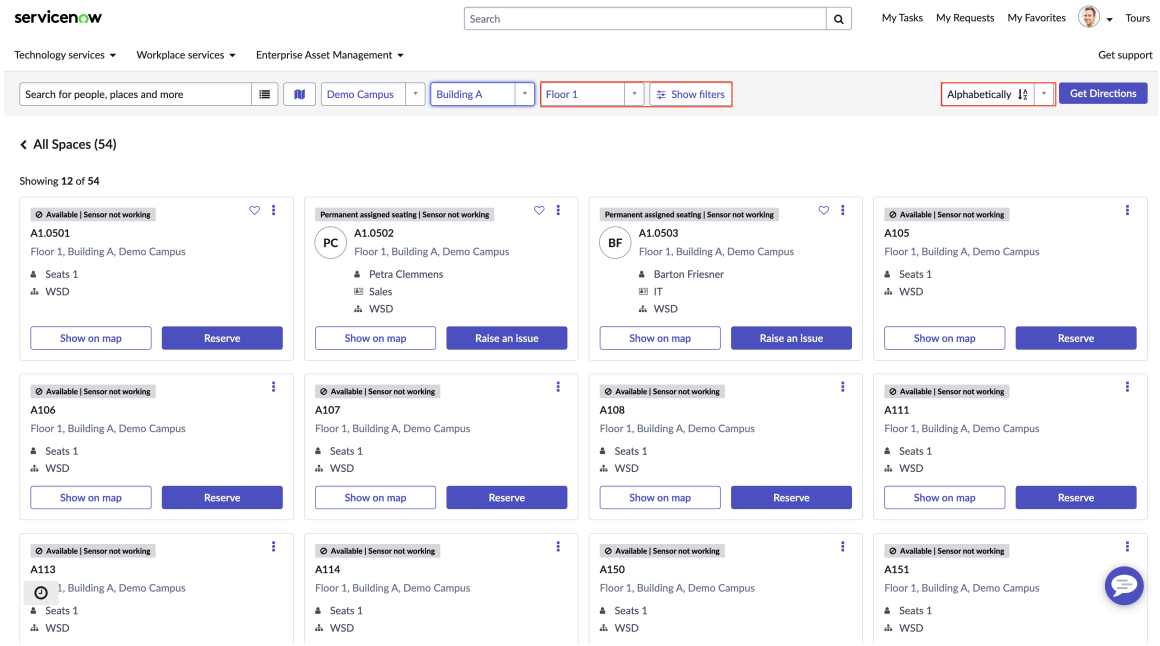
7. 建物を選択したら、[スペースの参照] を選択して、建物に割り当てられたワークスペースの数を表示します。

   選択した建物の [すべてのスペース] ページが表示されます。建物内のすべてのスペースは個別のカードとして表示されます。

   注:
   建物で利用可能なマップがない場合、スペースカードに [マップに表示] オプションが表示されません。マップビューに切り替えるためのトグルボタンアイコン () も、カードビューでグレー表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



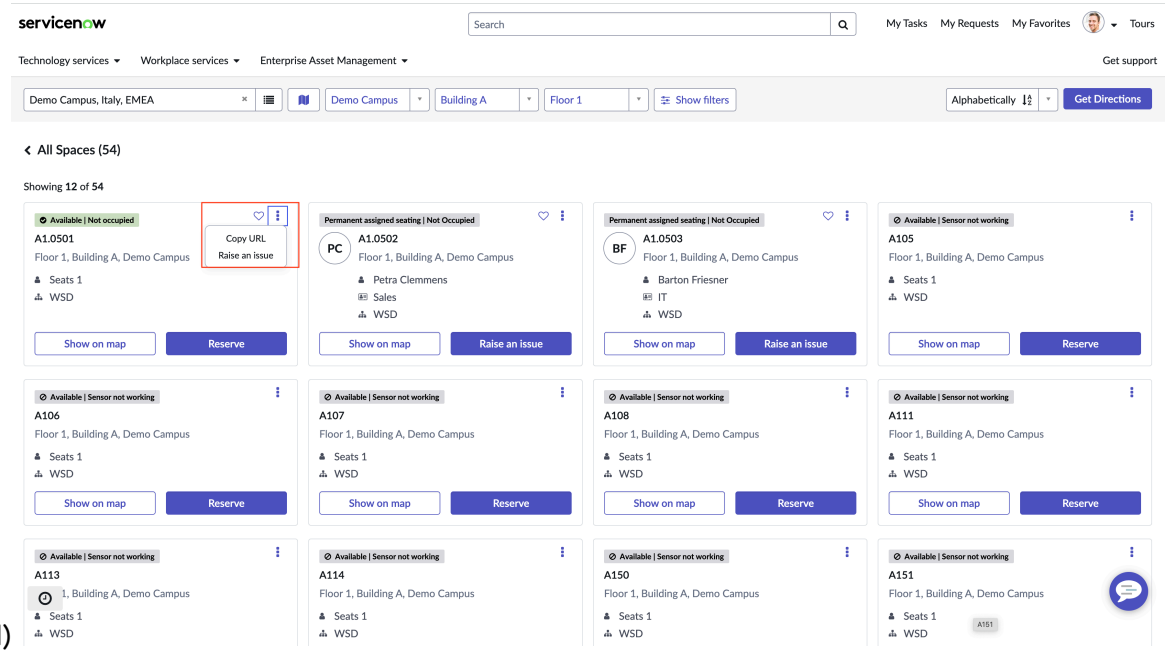
スペースカードで利用可能なラベルまたはタグには、予約と占有のステータス、そのスペースで利用可能なシート数、および指定された近隣が表示されます。スペースカードには、次の情報も表示されます。

- スペースをお気に入りとしてマークするオプション (♡)
- スペース名
- 従業員のアバターまたはワークプレイスプロファイルのイニシャルは、スペースカードの詳細に画像として表示されます。
- 占有ステータス
- 予約ステータス
- スペース画像
- フロア、建物、敷地の名前と詳細
- スペースキャパシティ
- 標準職場サービス
- 近隣

8. オプション: スペース カードで、[その他のアクション] アイコン (⋮

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



(Optional)

必要に応じて次のオプションを選択します。

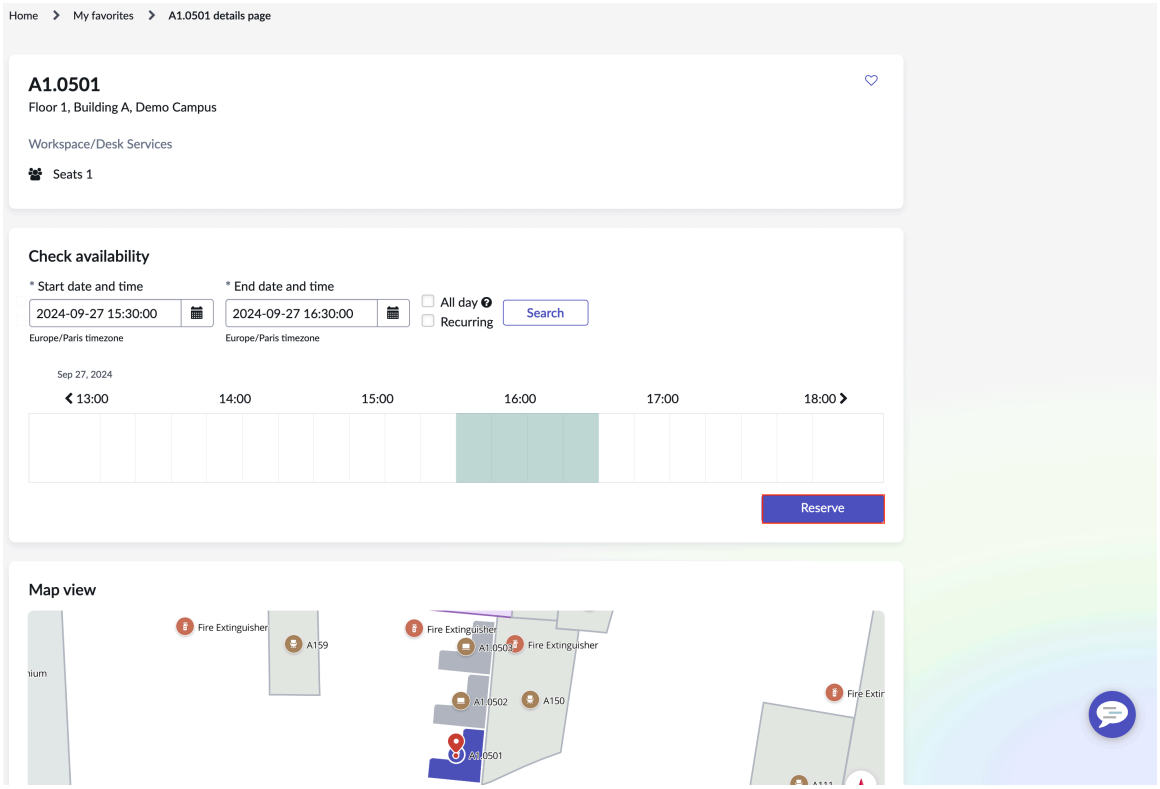
- URL のコピー:スペースの場所のブラウザーリンクを共有し、チームメンバーと共有するオプション。
- 問題を提起する:ワークプレイスサービス要求を出すオプション。このオプションは、予約可能なスペースに対してのみ [その他のアクション] オプションで使用できます。スペースが既に予約されている場合、またはスペースが利用できない場合は、スペースカードのボタンとして [問題を提起する] オプションを使用できます。

9. [予約] を選択してスペースを予約します。

選択したスペースがブラウザタブで開きます。スペースカードの詳細ページには、予約 の開始日時 と 終了日時を選択するオプションが表示されます。選択したスペースはマップにも表示されます (フロアマップが利用可能な場合)。[予約の詳細] ページで予約プロセスを完了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

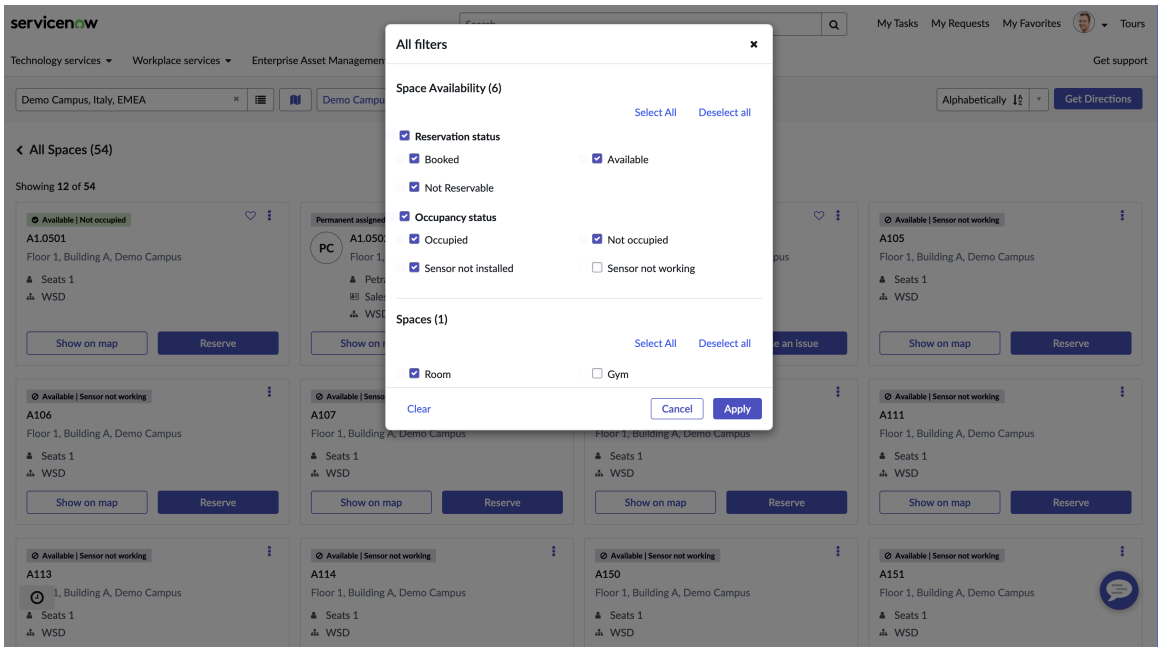


10. カードビューの [すべてのスペース] ページに戻り、[マップに表示] を選択します。
スペースカードの詳細パネルがマップ上に開き、要求を出したりスペースを予約したり、ウェイファインディングのために場所までの道順を取得したりするオプションが表示されます。詳細については、「場所ディレクトリのマップビューの操作」を参照してください。
11. オプション: [問題を提起 **(Raise an issue)**] を選択して、職場サービスを要求するか、職場サービスの問題を提起します。
従業員センターの [一般的な要求] ページにリダイレクトされます。
12. [フィルターを表示] を選択して、予約状況、占有状況、スペースタイプに基づいてスペースをフィルタリングします。

> **注:**
> [フィルターを表示] ボタンは、アドミニストレーターによって場所ディレクトリ [sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir] マッププロパティ の [予約や占有情報を表示する] が [はい] に設定されている場合にマップに表示されます。フィルターは、フロアレベルまたはスペースレベルで適用できます。このプロパティを [いいえ] に設定すると、スペースタイプのフィルターのみを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



必要に応じて、次のいずれかのオプションを選択してフィルタリングします。

a. [予約ステータス] チェックボックスフィルターを選択して、マップ上にスペースの可用性を表示します。

b. 必要な予約ステータスを選択し、選択した場所の予約データに基づいてスペースをフィルタリングします。
たとえば、選択したスペースのマップには、次の予約状況が表示されます。

- 予約済み
- 利用可能
- 予約不可
- 現在予約済み

a. [占有ステータス] チェックボックスをオンにすると、選択したスペースまたは場所の占有ステータスがマップに表示されます。

> **注:**
> 占有状況は、選択した場所に ワークプレイスコネクタ が構成されている場合にのみマップに表示されます。アドミニストレーターは、 場所ディレクトリ **[sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir]** のマッププロパティ [予約や占有情報を表示する] も設定する必要があります。詳細については、「場所ディレクトリのマッププロパティの構成」を参照してください。

b. 必要に応じて次のオプションを選択します。

- 占有済み
- 空き
- センサーが取り付けられていない
- センサーが機能しない

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 予約フィルターと占有フィルターの両方が適用されると、両方の条件を満たすスペースが表示されます。
- 予約フィルターまたは占有フィルターのみが適用される場合は、予約または占有の状況のみが表示されます。
- フィルター条件に一致するマップ上のスペースがハイライト表示されます。
- フィルター条件を満たさないスペース、またはフィルターが適用されていないスペースは、白 (ポリゴンの色) で表示されます。

a. [スペース] チェックボックスをオンにして、カードビューで選択したスペースタイプをフィルタリングします。

> **注:**
> インドアマッピングの場所タイプは、場所ディレクトリのスペースタイプとして使用できます。

b. 必要なスペースを選択します。

たとえば、次のスペースタイプを選択できます。

- 部屋
- ジム
- カフェ
- 電話ブース
- ワークスペース/デスク
- トイレ-男性
- トイレ - 女性
- その他
- エレベーター

13. [適用] を選択してフィルターを適用します。
選択したフィルターが適用され、[フィルター基準] ラベル にフィルターされたアイテムがピルとして表示されます。例:予約済み、利用可能など。フィルターを削除するには、[すべてクリア] を選択します。

14. マップビューに切り替えるには、トグルボタン (
詳細については、「場所ディレクトリのマップビューの操作」を参照してください。

ワークプレイスコア のアナリティクスおよびレポート作成ソリューション

職場ダッシュボードとログを使用して、職場アクティビティの進捗状況を監視します。

ワークプレースのフロアプランの更新ログの表示

ワークプレースフロアプランを更新すると、すべての変更結果を表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス安全管理 > アドミニストレーション > フロアプラン更新ログ.
   日付とタイムスタンプが更新されたフロアプランごとにログが表示されます。
2. [作成日] リンクを選択して、ログレコードを表示します。
3. フロアレコードを表示するには、[フロア **(Floor)]** リンクを選択します。

職場ダッシュボード

ワークプレイスコア の職場ダッシュボードを使用すると、複数の職場関連メトリクスを一目で確認でき、スペースの利用状況を即座に確認し、職場タスクの進捗状況を監視できます。

リアルタイム情報を使用すると、特定の時間にオフィススペースに何人の人員を許可できるかなどの意思決定を行うための洞察が得られます。職場の予約、職場のケース、訪問者の登録をいつでも追跡できます。

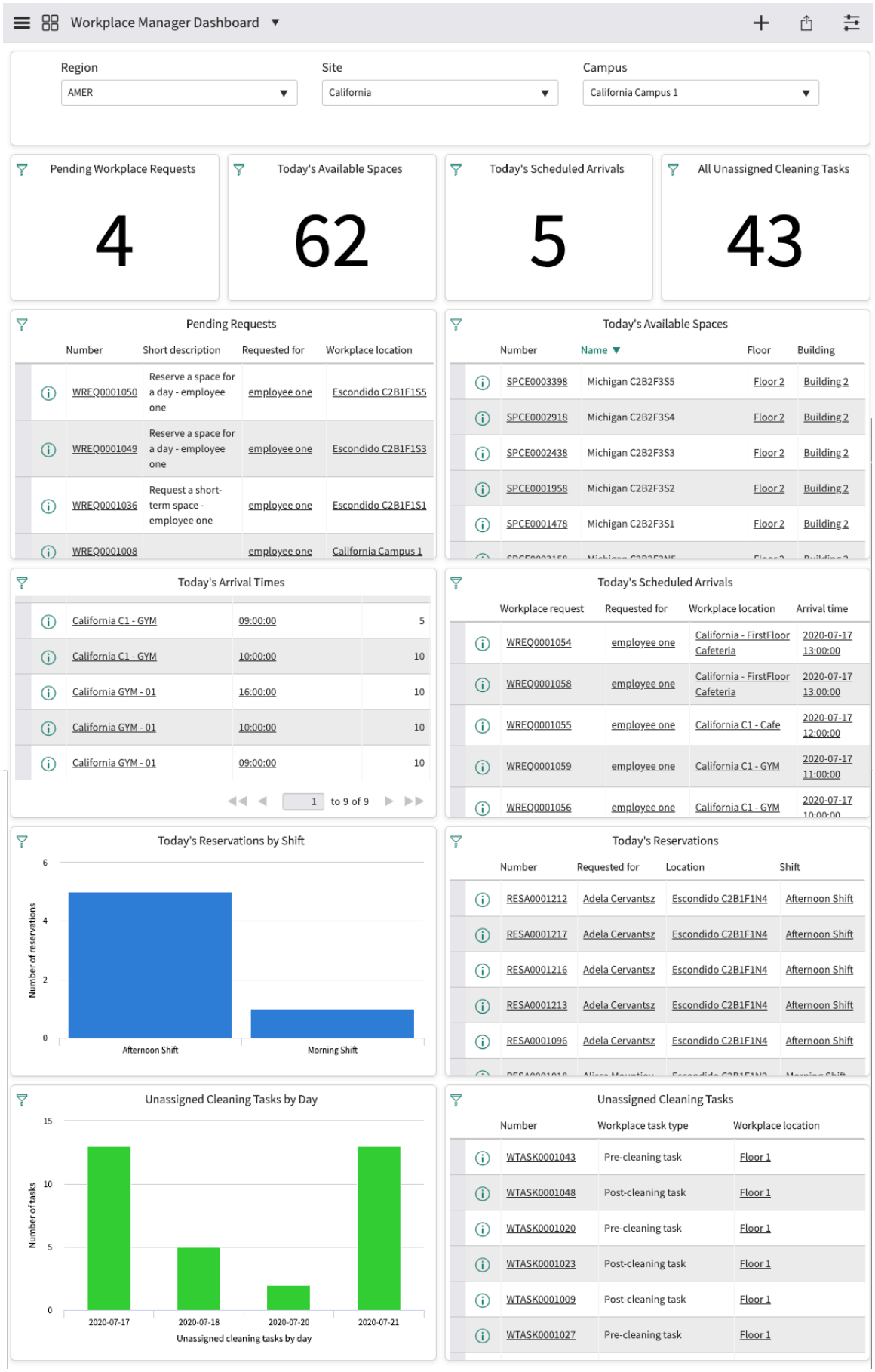
職場マネージャーダッシュボード

職場マネージャーダッシュボードを使用すると、オフィスの敷地におけるスペース割り当てと職場メンテナンスアクティビティを監視できます。特定の日について、利用可能なスペース、スペース予約、処理待ちの職場要求、さまざまな場所への到着時間、従業員の到着、およびメンテナンスタスクの詳細を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場マネージャーダッシュボード



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場マネージャーダッシュボードにアクセスするには、次に移動します: ワークプレイスコア > 職場ダッシュボード > 安全性管理.

ダッシュボードの上部にある [職場レポートフィルター] で地域、サイト、および敷地を選択すると、その敷地のレポートが表示されます。

エンドユーザーとロール

目標に基づいて必要なロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
職場マネージャー: 職場スペースの空き状況、到着スケジュール、および職場メンテナンスのリアルタイムステータスを把握する必要があります。	sn_wsd_core.workplace_manager	• 処理待ちの職場要求を確認できる • 従業員によって作成された職場の予約要求を監視できる • 到着時間を監視できる • 到着スケジュールを使用して、職場の共通場所での従業員の集まりを見積もることができる • 職場タスクの進捗状況を監視する

データの可視化

ダッシュボードデータ

タイトル	タイプ	説明
処理待ちの職場要求	単一スコア	処理待ちの職場要求の数。
本日の空きスペース	単一スコア	本日予約可能な、有効なワークスペースの数。
本日の到着スケジュール	単一スコア	敷地内のさまざまな場所について、本日到着する予定の従業員の数。
すべての未割り当ての清掃タスク	単一スコア	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効なワークスペースタスクの数。
要求処理待ち	リスト	この敷地に対して処理待ちの職場要求リスト
本日の空きスペース	リスト	本日予約可能な、有効なワークスペースのリスト。
本日の到着時間	リスト	敷地内のさまざまな場所について、本日スケジュールされている到着時間のリスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードデータ (続く)

タイトル	タイプ	説明
本日の到着スケジュール	リスト	敷地内のさまざまな場所について、本日到着がスケジュールされている従業員のリスト
本日の予約 (シフト別)	棒	シフトごとにグループ化された、本日の職場予約の数。
本日の予約	リスト	本日の職場予約の数
未割り当ての清掃タスク (日別)	傾向	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効な清掃タスクの数 (日別) の傾向。このレポートの清掃タスクには、本日から次の 7 日間に期日が設定されており、計画済み、未計画、およびアドホックなどのすべてのタスクタイプが含まれます。
未割り当ての清掃タスク	リスト	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効な職場タスクのリスト。

ワークスペースサービスポータルの職場ダッシュボード

ワークプレイスサービスポータル から職場ダッシュボードを使用すると、利用可能なワークスペースのキャパシティ、スペース要求、および予約の傾向を視覚的に分析し、職場のメンテナンスタスクを監視できます。また、この ワークプレイスサービスポータル ページから、従業員用のスペースを予約したり、職場のメンテナンスタスクを直接作成したりできます。

ワークプレイスサービスポータルでワークプレイスダッシュボードを開くには、 ワークプレイスコア > ダッシュボード.

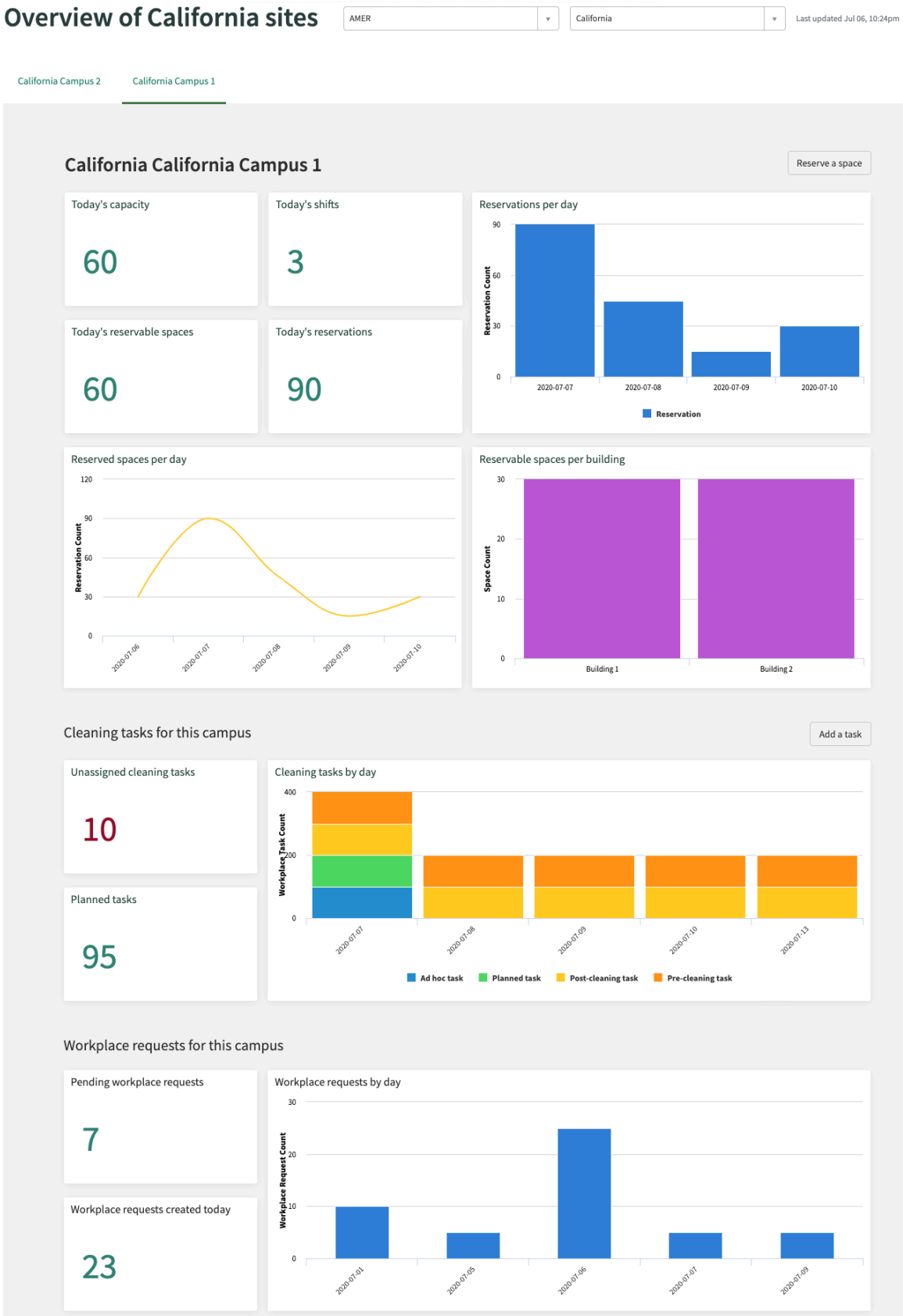
重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.2 以降または新しい顧客の場合、ダッシュボードは ワークプレイスサービスポータル および サービスポータル から削除されます。ワークプレイスコア バージョン 2.1 以前を使用しているお客様は、アップグレード後もダッシュボードにアクセスできます。

上にあるフィルターで地域や場所を選択すると、利用可能な敷地のレポートが別々のタブで表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場ダッシュボード



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール

目標に基づいて必要なロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
職場マネージャー：シフトを組むために、職場スペース利用状況と清掃アクティビティをリアルタイムにクリアに可視化する必要があります。	sn_wsd_core.workplace_manager	• 緊急事態発生後、社員を職場に段階的に戻す計画を立てられます。 • 様々な勤務地の職場タスクの進捗状況を監視できます。

データのビジュアル化

可視化に出力されたデータは、選択した敷地に対応しています。

ダッシュボードデータ

タイトル	タイプ	説明
本日のキャパシティ	単一スコア	本日利用可能な、有効なワークスペースの数。
本日のシフト	単一スコア	本日の予約で使用されているシフトの数。
本日予約可能なスペース	単一スコア	予約可能な、有効なワークスペースの数。
本日の予約	単一スコア	本日の有効な予約の数。
1 日あたりの予約数	傾向	過去 7 日間の 1 日あたりの有効な予約の数の傾向 (最終日が本日以降)。
予約されたスペースの数 (1 日あたり)	スプライン	過去 7 日間に実施されたすべての予約について、1 日あたりに予約されたワークスペースの数の傾向 (開始日が本日以降)。
予約可能なスペースの数 (建物あたり)	棒	敷地内の建物ごとの、予約可能な有効なワークスペースの詳細。
この敷地のクリーニングタスク		
未割り当ての清掃タスク	単一スコア	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効なワークスペースタスクの数。
予定されているタスク	単一スコア	まだクローズになっていない、有効な計画職場タスクの数。
清掃タスクの数 (日別)	傾向	1 日あたりの有効な清掃タスクの数の傾向 (期日が本日と次の 7 日間の間、または期日が未定義)。このレポートに出力されるタスクは、ワークスペースの

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードデータ (続く)

タイトル	タイプ	説明
		タスクタイプによってグループ化されています。
この敷地の職場要求		
処理待ちの職場要求	単一スコア	処理待ちの職場要求の数。
今日作成された職場要求	単一スコア	従業員によって今日作成された職場の予約要求の合計数。
職場要求の数 (日別)	傾向	1 日あたりに作成された職場の予約要求の数の傾向。

関連情報

- 従業員のための職場予約の作成
- アドホック職場タスクを作成

ワークプレイスコアの参照情報

ワークプレイスコア アプリケーションとともにインストールされるロール、テーブル、およびシステムプロパティについて説明します。

ワークプレイスコア とともにインストールされるコンポーネント

ワークプレイスコア アプリケーションのインストール時点で、いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、スケジュール済みジョブ、テーブル、ビジネスルールなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

ロール

ワークプレイスコア とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
職場アドミン [sn_wsd_core.admin]	• 職場に関するデータを設定する • アプリケーションへの完全なアクセス権がある	sn_wsd_core.workplace_mar
職場マネージャー sn_wsd_core workplace_manager	• 職場のスペースを予約する • 従業員とシフトをスペースにリンクする • 計画済みメンテナンスタスクを管理します	• sn_wsd_core.workplace_e • schedule_admin • template_editor_global

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
職場エクスポージャーアナリスト [sn_wsd_core.workplace_exposure_analyst]	ワークスペースの予約を使用して ServiceNow エマージェンシーエクスポージャー管理 アプリケーションで影響を受けた可能性のある社員を特定します。	なし
職場のシフト所有者 [sn_wsd_core.workplace_shift_owner]	• 自分が所有するシフトへの編集アクセス権があります。 • シフトスケジュール、関連するユーザー、所有シフトのスペースなどの詳細への編集アクセス権があります。 • 所有シフトの職場タスクへの読み取り専用アクセス権があります。 • ワークスペースの要求と所有シフトの予約を表示できます。	なし
職場のユーザー [sn_wsd_core workplace_user]	• ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリからエリアまたはワークスペースの予約を要求します。 • ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用して、ワークプレイスの場所に対して到着をスケジュールします。 注: ワークプレイスコア バージョン 1.3.2 以降では、従業員が ワークプレイスサービスポータル から予約を要求するには、このロールが必要です。	なし
ワークプレイスコアライター [sn_wsd_core.task_writer]	• ワークプレースタスクの作成、読み取り、更新、削除。 • タスクテンプレートを読み取ります。	sn_wsd_core.task_reader
ワークプレイスコアリーダー [sn_wsd_core.task_reader]	すべてのワークプレースタスクを読み取る権限があります。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ワークプレースナレッジベースライター [sn_wsd_core.kb_writer]	• ナレッジベース記事を作成、表示、公開、更新します。 • ナレッジベース記事の廃止および再発行。	なし
職場エンティティリーダー [sn_wsd_core.workplace_entity_reader]	ワークプレイスエンティティ [sn_wsd_core_workplace_entity] およびエンティティタイプ [sn_wsd_core_entity_type] テーブルを読み込む権限があります。 このロールは、職場ユーザーが職場エンティティに基づいて要求を作成するために必要です。	なし
職場エンティティライター sn_wsd_core.workplace_entity_writer	職場エンティティ [sn_wsd_core_workplace_entity] およびエンティティタイプ [sn_wsd_core_entity_type] テーブルのレコードを作成および編集する権限があります。	sn_wsd_core.workplace_ent
ワークプレイスコア近隣リーダー sn_wsd_core_neighborhood_reader	職場マネージャーロールとスペース計画者ロールを持つすべてのユーザーに、近隣を読み取る権限があります。	なし
ワークプレイスコア近隣ライター sn_wsd_core_neighborhood_writer	職場マネージャーロールとスペース計画者ロールを持つすべてのユーザーに、近隣の読み取りと書き込みの権限があります。	なし

自動翻訳

テーブル

ワークプレイスコア とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
ユーザースペース提案 [sn_wsd_core_user_space_suggestions]	ユーザーの優先または推奨スペースのキャッシュテーブル。リストビューフィールド ([ユーザー]、[建物]、および [提案]) があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
	注: sn_wsd_concierge.admin ロールは、フォームビューとリストビューの両方で、テーブル内のレコードの読み取り、作成、編集、削除を行うことができます。sn_wsd_core.workplace_user には、提案を受信するときに使用される READ 構成があります。sn_wsd_core.workplace_user ロールを持つユーザーは、自分用に作成されたレコードのみを表示でき、レコードは読み取り専用です。 詳細については、「ユーザースペースの提案」を参照してください。
スペース提案	従業員のスペース提案のキャッシュテーブル。提案タイプフィールドには、フォームビューフィールド (場所、お気に入り、過去および将来の予約、協力者の場所、標準サービス) のドロップダウンが含まれています。重み付けは正の数 (整数) である必要があります。負の数値を入力して保存すると、アプリケーションからエラーメッセージが表示されます。詳細については、「スペース提案の構成」を参照してください。 **注:** sn_wsd_concierge.admin ロールは、フォームビューとリストビューの両方で、テーブル内のレコードの読み取り、作成、編集、削除を行うことができます。sn_wsd_core.workplace_user には、提案を受信するときに使用される READ 構成があります。sn_wsd_core.workplace_user ロールを持つユーザーは、自分用に作成されたレコードのみを表示でき、レコードは読み取り専用です。
エリア [sn_wsd_core_area]	オフィスフロアのエリアのリストを保存します。
到着エントリー [sn_wsd_core_arrival_entry]	従業員のスケジュールされた到着エントリーのリストを格納します。
到着スケジュール [sn_wsd_core_arrival_schedule]	職場のマネージャが作成したスケジュール済み到着間隔のリストを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
建物 [sn_wsd_core_building]	オフィスビルのリストを保存します。
敷地 [sn_wsd_core_campus]	オフィスキャンパスのリストを保存します。
フロア [sn_wsd_core_floor]	オフィスフロアのエリアのリストを保存します。
HTML 署名テンプレート [sn_wsd_core_html_signing_template]	計画されたタスクにサインオフするテンプレートを保存し、PDF を生成します。
場所のシフト [sn_wsd_core_m2m_location_shift]	シフトおよびワークスペースの場所間の関係性を保存します。
場所の移行構成 sn_wsd_core_location_migration	すべての場所の移行構成に関する情報を保存します。
計画タスク定義 [sn_wsd_core_planned_task_def]	職場マネージャーが職場タスク用に作成する計画タスク定義を保存します。
QR コード [sn_wsd_core_qr]	アプリケーションで生成されたすべての QR コードに関する情報を保存します。
地域 [sn_wsd_core_region]	職場所在地の地域のリストを保存します。
部屋 [sn_wsd_core_room]	すべてのルームに関する情報を保存します。
予約 [sn_wsd_core_reservation]	シフト、従業員、およびワークスペース間の関係性を保存します。
シフト [sn_wsd_core_shift]	シフトのリストを保存します。
サイト [sn_wsd_core_site]	組織のサイトのリストを保存します。
スペース [sn_wsd_core_space]	組織のワークスペースのリストを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
スペースタイプ [sn_wsd_core_space_type]	職場マネージャーによって作成されたスペースタイプ構成のリストを保存します。
スペースステージング [sn_wsd_core_space_staging]	スペースに関するデータをインポートするための暫定的なプレースホルダテーブルとして機能します。
ユーザーシフト [sn_wsd_core_m2m_user_shift]	シフトと従業員間の関係性を保存します。 アプリの最初のバージョンにアップグレードした既存のユーザーについては、表示値として [ユーザー] フィールドがあることを確認します。詳細については、「フィールドをテーブルの表示値として選択する」を参照してください。
ユーザーワークプレイスプロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile]	従業員と彼らが指定するワークスペースとの関係を保存します。
Workplace Safety ユーザー [sn_wsd_core_workplace_user]	すべての ワークプレイスサービスデリバリユーザーに関する情報を保存します。
Workplace クライアントロールルール [sn_wsd_core_client_role_rule]	従業員用に作成された workplace client ロールのアサインルールを保存します。
ワークプレイスの場所 [sn_wsd_core_workplace_location]	地域、サイト、キャンパス、建物、フロア、エリア、スペースなど、すべてのワークスペースエンティティテーブルの親テーブル。
職場要求 [sn_wsd_core_workplace_request]	従業員によって作成された職場の予約要求を保存します。
職場タスク [sn_wsd_core_workplace_task]	シフト用に作成されたすべての職場タスクを保存します。 アプリのバージョン 1.1.1 以前にアップグレードしている場合は、このテーブルの workplace_task_type 列の [デフォルト値] フィールドが空であることを確認してください。テーブル列のデフォルトの表示値を変更する方法の詳細については、「デフォルトのフィールド値を指定する」を参照してください。
ワークプレースの部屋 [sn_wsd_core_room]	スペース [sn_wsd_core_space] テーブルを拡張します。予約可能な部屋の予約可能なアイテムを保持します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
職場の実行者基準 [sn_wsd_core_performer_criteria]	アプリケーションファイルテーブルを拡張します。アプリケーションで作成されたすべての実行者基準に関する情報を保存します。実行者基準には、承認関連のアクションを実行できるユーザーのリストが保存されます。
職場承認定義 [sn_wsd_core_approval_definition]	アプリケーションファイルテーブルを拡張します。すべての承認定義に関する情報を保存します。テーブルには、承認が必要なエンティティなどの情報が保存されます。
職場承認構成 [sn_wsd_core_approval_configuration]	アプリケーションファイルテーブルを拡張します。すべての職場の承認構成に関する情報を保存します。
職場スペースタイプ [sn_wsd_core_space_type]	インドアマッピングのインドアナビゲーション用場所タイプを参照する職場スペースタイプに関する情報を保存します。
ワークプレイスコア近隣 [sn_wsd_core_neighborhood]	近隣に関する情報を保存します。
ワークプレイスコア近隣スペースの関連付け [sn_wsd_core_neighborhood_m2m_space]	近隣スペースの関連付けに関する情報を保存します。
ワークプレイスコア近隣スペースユーザーのアサイン [sn_wsd_core_neighborhood_user_assignment]	近隣ユーザーのアサインルールに関する情報を保存します。

自動翻訳

ワークプレイスコアでインストールされるプロパティ

ワークプレイスコアで利用可能なプロパティをカスタマイズします。

これらのプロパティは ワークプレイスコアで使用できます。

注:
これらのプロパティはすべて、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに配置されています。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

ワークプレイスコア のプロパティ

プロパティ	説明
sn_wsd_core.AUTO_ASSIGN_LOCATION	従業員がワークスペースの予約要求を行うときに、ワークスペースの自動アサインを有効にします。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	注: この機能を有効にすると、[エリア **(Area)]**、[スペース設定]、および[スペース] などのワークプレイスの場所に関連するフィールドは、ワークスペースの予約フォームには表示されません。この機能を有効にするのは、すべての従業員がユーザーワークプレイスプロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルのユーザープロファイルに指定されたワークスペースがある場合のみです。詳細については、「従業員の指定されたワークスペースへのマッピング」を参照してください。
sn_wsd_coreCANCEL_RES_BUILDING	[予約可能 **(Is reservable)]** フィールドの値に基づいて、スペースに対して行われた予約をキャンセルするかどうかを決定します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false このプロパティが **[true]** に設定されている場合、[予約可能 **(Is reservable)]**フィールドの値が **[false]** に設定されている建物やフロアのエリアおよびスペースに対して行われたすべてのワークスペースの予約をキャンセルします。
sn_wsd_coreCLEANING_TASK_MAX_DURATION	クリーニング前およびクリーニング後のタスクをいつ実行するかによって、期間 (日単位) を指定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：7
sn_wsd_core. floor_plan show_non_reservables	ワークプレイスサービスポータル のフロアプランで予約不可のワークスペースを灰色で表示するかどうかを決定します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false **注:** この値を true に変更すると、パフォーマンスに悪影響を与える可能性があります。
sn_wsd_core. floor_plan show_reservation_details	ユーザーが ワークプレイスサービスポータルでフロアプランの予約済みスペースにマウス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	ポインタを合わせたときに、予約の詳細を表示するかどうかを決定します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_coreREQUEST_MAX_DURATION	従業員が一度にスペース予約を要求できる最大日数を決定します。 このプロパティは、従業員が複数日のスペース予約を要求した場合に適用されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：7
sn_wsd_core show_book_uber	Now Mobile アプリの **[Uber** の予約] ボタンの可視化を切り替えます。 **[true]** に設定した場合、従業員はモバイルデバイスで確認した予約から **[Uber** を予約 **(Book Uber)]** を選択できます。ユーザーは Uber モバイルアプリにリダイレクトされます。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_core.wsd_inbound_email	ServiceNow ワークプレイスサービスデリバリ および ワークプレイスケース管理 アプリケーションに対して受信したメールをチェックします。 このプロパティは、ワークプレイスケース管理バージョン 1.0.1 で、*sn_wsd_case.wsd_inbound_email* プロパティから名前が変更されました。 このプロパティは、ワークプレイスコア 2.0.3 以降でのみ使用できます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：askwsd@example.com • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル
sn_wsd_core.floor_transform_map	カスタマイズした変換マップを設定できます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：2528fbf70f201010dbc3d2d92f767e04

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_wsd_core.ENABLE_RSV_CHECK_IN	予約のチェックインおよびチェックアウトをメールで行うことができます。 プロパティが **[true]**に設定されている場合、従業員は予約をチェックインおよびチェックアウトできます。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_core.dfx.rebuild_cache.max_floors	エンティティキャッシュ用にビルドできる最大フロア数をいつでも指定できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：20
sn_wsd_core.CANCEL_RES_LOCATION	場所レベルで行われた今後のすべての予約をキャンセルできます。場所に対して [予約可能 **(Is reservable)]** フィールドを **[false]** に設定します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_core.ALLOW_USER_SHIFT_FILTERING	ユーザーがそのシフトの一員である場合にのみ、ユーザーがシフトベースの予約を作成できます。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_core.ALLOW_AVAILABILITY_FILTERING	予約レコードプロデューサーで利用可能な建物とフロアのみを表示します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false **注:** プロパティが **[true]** に設定されている場合、選択したワークスペースの場所のロードに時間がかかります。
sn_wsd_core.MULTI_DAY_AVAILABILITY	複数日予約レコードプロデューサーで利用可能なエリアとスペースのみを表示します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	注: プロパティが **[true]** に設定されている場合、選択したワークスペースの場所のロードに時間がかかります。
ARRIVAL_REQUEST_MAX_FUTURE_DAYS	従業員が到着をスケジュールできるようになるまで、将来の最大日数を指定できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：7
sn_wsd_core.external_id_generator.field	外部 ID に使用する必要があるフィールドを指定できるようにします。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：名前
sn_wsd_core.external_id_generator.max_buildings	単一の選択で ID を生成する必要がある建物の最大数を指定できるようにします。 • タイプ：整数 • デフォルト値：50
sn_wsd_core.external_id_generator.max_spaces	単一の選択で ID を生成する必要があるスペースの最大数を指定できるようにします。 • タイプ：整数 • デフォルト値：5000
sn_wsd_core.external_id_generator.stagger	外部 ID 生成の処理を調整する時間 (秒) を指定できるようにします。 • タイプ：整数 • デフォルト値：300
sn_wsd_core.max_buildings_delete	**[Workplace** 場所の削除] スケジュール済みジョブの実行時に削除する建物の最大数を指定できるようにします。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 100
sn_wsd_core.max_spaces_delete	**[Workplace** 場所の削除] スケジュール済みジョブの実行時に削除するスペースの最大数を指定できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：整数 • デフォルト値：1000
sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY	場所のプライバシー設定を行うことができます。職場プロファイルと職場予約にプライバシーを適用できます。詳細については、「場所のプライバシー設定と影響」を参照してください。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：なし
sn_wsd_core.OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY	従業員が予約の場所のプライバシーを上書きできるようにします。詳細については、「場所のプライバシー設定と影響」を参照してください。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：いいえ
sn_wsd_core.PRIVACY_INFORM_EMPLOYEE	職場プロファイルまたは予約済みスペースにプライバシーが適用されると、従業員に通知できます。詳細については、「場所のプライバシー設定と影響」を参照してください。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE	予約するスペースの検索中やシナリオ計画時などに、スペースを取得してユーザーに表示するベースとなる割り当てタイプを指定できます。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：なし デフォルトでは、次の割り当てタイプがアプリケーションで提供されます。 • コストセンター = cost_center • 部門 = department • 職場エンティティ = workplace_entity

[職場プロファイルの場所のアサイン] フォーム

場所のアサインフォームは、職場プロファイルに場所または近隣をアサインするのに役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[職場プロファイルの場所のアサイン] フォーム

フィールド	説明
職場プロファイル	場所をアサインする必要がある職場プロファイルレコード。ワークプレイスプロファイルには、複数の場所を割り当てることができます。 ワークプレイスプロファイルの詳細については、「 指定されたワークスペースのユーザープロファイルへのマッピング」を参照してください。
プロファイルタイプ	ワークプレイスプロファイルに設定するアサインのタイプ。 近隣のアサインは、シナリオまたは建物の概要で [グループ] または [表示基準] オプションとして [近隣] が選択されている場合に適用されます。場所のアサインは他のすべてのオプションに適用されます。
近隣	プロファイルにアサインする近隣レコード。このフィールドは、[プロファイルタイプ] が [近隣のアサイン] に設定されている場合にのみ表示されます。
職場の場所	プロファイルにアサインする職場の場所レコード。 **注:** 近隣のアサインには、[職場の場所] フィールドが必要です。プロファイルにアサインする必要な建物、フロア、またはスペースを選択します。
スケジュール計画	職場の場所をプロファイルに割り当てるために使用するスケジュール計画。スケジュール計画の詳細については、「 スケジュール計画立案」を参照してください。
アクティブ	このレコードを有効化するオプション。
プライマリです	アサインされた職場の場所がプロファイルのプライマリロケーションであるかどうかを指定するオプション。ワークプレイスプロファイルには、1 つのプライマリロケーションのみを割り当てることができます。 プライマリロケーションの設定の詳細については、「 職場プロファイルのプライマリロケーションの設定」を参照してください。
例外の理由	割り当てまたはアサインタイプの不一致によって発生した例外。異常の詳細については、「 職場の場所のアサインの例外タイプ」を参照してください。このフィールドは、職場の場所とプロファイルレコードに基づいて自動的に計算されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[職場プロファイルの場所のアサイン] フォーム (続く)

フィールド	説明
従業員場所プライバシーを有効化	従業員が他のユーザーに対して場所のアサインを非表示にできるかどうかを指定するオプション。
ソース	場所のアサインレコードの作成元のソース。このフィールドは自動的に生成され、[ワークプレイスプロファイルの場所のアサイン] 関連リストにのみ表示されます。

職場の場所のアサインの例外タイプ

異常は、ワークプレイスプロファイルとワークプレイスの場所の割り当てまたはアサインに不一致がある場合に発生します。

例外タイプ

異常の理由	説明
例外なし	異常はありません。
割り当てタイプの不一致	ユーザープロファイルとユーザーがアサインされているワークプレイスの場所の両方のアサインタイプが一致しません。
割り当ての不一致	ユーザープロファイルと、ユーザーがアサインされている ワークプレイスの場所 の両方の割り当てが一致しません。 割り当ての不一致では、割り当てタイプ [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] システムプロパティの割り当てセットが考慮されます。 期限付き割り当ては、システムタイムゾーンで設定された割り当ての開始日と終了日にのみ従います。詳細については、「コストセンター、部門、または職場エンティティの割り当て」を参照してください。
アサインタイプと割り当ての不一致	ユーザープロファイルとユーザーがアサインされているワークプレイスの場所の両方のアサインタイプと割り当てが一致しません。
制限付き近隣アサインの不一致	この異常は、次のいずれかの不一致が原因で発生します。 • 制限された近隣にアサインされているスペースにユーザープロファイルがアサインされているが、その制限された近隣にユーザープロファイルがアサインされていない場合。 • 制限付き近隣にアサインされていないスペースにユーザープロファイルがアサインされているが、ユーザープロファイルがその近隣にアサインされている場合。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スペースの予約フォーム

[スペースを予約] フォームは、予約の場所と期間を選択するのに役立ちます。

スペースの予約フォーム

フィールド	説明
リージョン	オフィスの場所の地域。
サイト	オフィスの場所。
敷地	オフィスビルの敷地。
建物	復帰したいオフィスビル。
オンサイト日	職場にアクセスする日付。
シフト	オフィスに訪問したいシフトスケジュール。 選択した場所と日付範囲で利用可能なシフトのみが表示されます。 自分が所属しているシフトのみが表示されます。これは、組織によって設定されたシステムプロパティに依存しています。
シフト詳細	選択したシフトの詳細。 そのシフトの詳細は、シフト選択に基づいて自動入力されます。
開始日時	職場へのアクセスを開始する日付と時刻。 このフィールドは、**[1** 日のスペースを予約] を選択した場合に表示されます。
終了日時	職場へのアクセスを終了する日付と時刻。 このフィールドは、**[1** 日のスペースを予約] を選択した場合に表示されます。
フロア	アクセスを希望するエリアまたはスペースがあるフロア。

ワークプレイス予約管理

ServiceNow® ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用すると、従業員は Service Portal から会議室、デスク、および予約可能な任意の職場サービスを簡単に予約できるようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始

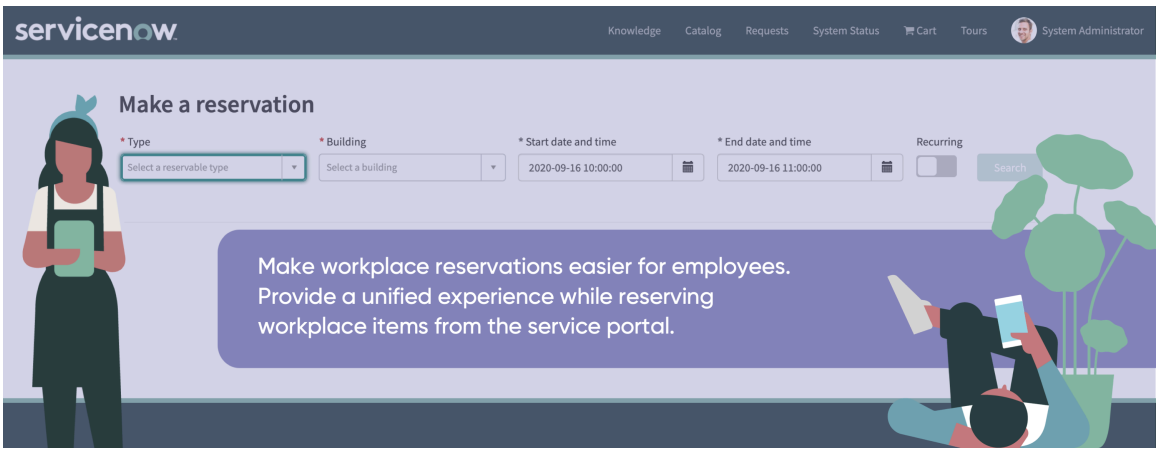
探索 ワークプレイス予約管理の概念と機能について説明します。	構成 アプリケーションを設定し、従業員が予約できるように予約可能なモジュールと関連設定をセットアップします。	要求 単一予約、繰り返し予約、またはグループ予約を行います。同僚や訪問者を招待します。
管理 職場の予約と承認を管理します。	アナリティクスおよびレポートのソリューション ダッシュボードとレポートを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	参照 フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

自動翻訳

ワークプレイス予約管理 の探究

ServiceNow® ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用すると、従業員は Service Portal から会議室、デスク、および予約可能な任意の職場サービスを簡単に予約できるようになります。

ワークプレイス予約管理の概要



アドミニストレーターは、完全なアプリケーションにアクセスし、ワークプレイス予約管理 アプリケーションで任意のアクションを実行できます。

予約モジュールの構成

ワークプレイス予約管理 アドミニストレーターは次のことを実行できます。

- 予約ウィジェットを構成して、従業員が予約できるさまざまなタイプの予約可能アイテムを表示できるようにします。
- 予約可能アイテムで利用可能な幅広い標準サービスを設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 予約可能モジュールを構成して、類似タイプの予約可能アイテムをグループ化します。従業員が予約できるように、使用可否を制御するモジュールをアクティブ化/非アクティブ化します。
- 承認が必要かどうかを示します。これにより、従業員が予約可能モジュールの予約可能アイテムを予約しようとするたびに承認要求がトリガーされます。
- 予約可能モジュールでシフトベースの予約を有効にします。従業員は、その予約可能モジュールの職場アイテムに対しシフト予約を行うことができます。
- 予約可能なモジュールでグループ予約を有効にします。従業員またはマネージャーは、1 回のグループ予約で、異なる従業員に対する複数のスペースを予約できます。
- 従業員がカレンダーに予約を追加できるように iCalendar の生成を有効にします。
- 従業員が同僚や外部訪問者などの出席者を招待できるようにします。
- バーチャル会議プロバイダーを構成して、従業員が予約と同時にバーチャル会議リンクを共有できるようにします。
- 複数建物の予約を有効にします。
- 近隣による参照を有効にします。

予約の作成

ワークプレイス予約管理 を使用すると、ユーザーは次のことを実行できます。

- 利用可能な職場アイテムのリストから選択します。
- 1 日または数時間予約します。
- 単一の予約または繰り返し予約を作成します。
- 繰り返し発生する予約の競合を自動的に解決します。
- 1 つの予約に複数の建物を追加します。
- キャパシティ、場所、レイアウト、利用可能なサービスなどの職場アイテムの詳細を表示します。
- スケジュールビューを使用して、1 日の職場アイテムの使用可否を表示します。
- 自分のため、または他のユーザーの代わりに予約を作成します。
- 自分の予約、または他の人のために作成された予約を表示、更新、またはキャンセルします。
- 会議用の部屋を予約するときに、機密性のある会議の場合は会議タイプをプライベートとして指定します。
- ケータリングや文房具の供給などの追加サービスを予約とともに要求します。
- 1 回の予約で複数の職場の場所を予約します。
- 同僚の近くの職場を予約します。
- 予約の詳細を他のユーザーと共有します。
- グループ予約を作成し、1 回の予約で異なる従業員に職場をアサインします。
- iCalendar をダウンロードして予約の詳細をダウンロードし、カレンダーに保存します。
- 職場をお気に入りに設定します。予約する職場を検索すると、お気に入りのスペースが最初に表示されます。
- オフィス外の招待者が参加できるようにするため、予約のバーチャル会議リンクを作成します。
- 同僚や外部のワーカーなどの出席者を会議に招待します。
- 場所のプライバシー設定を組織または建物レベルで設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

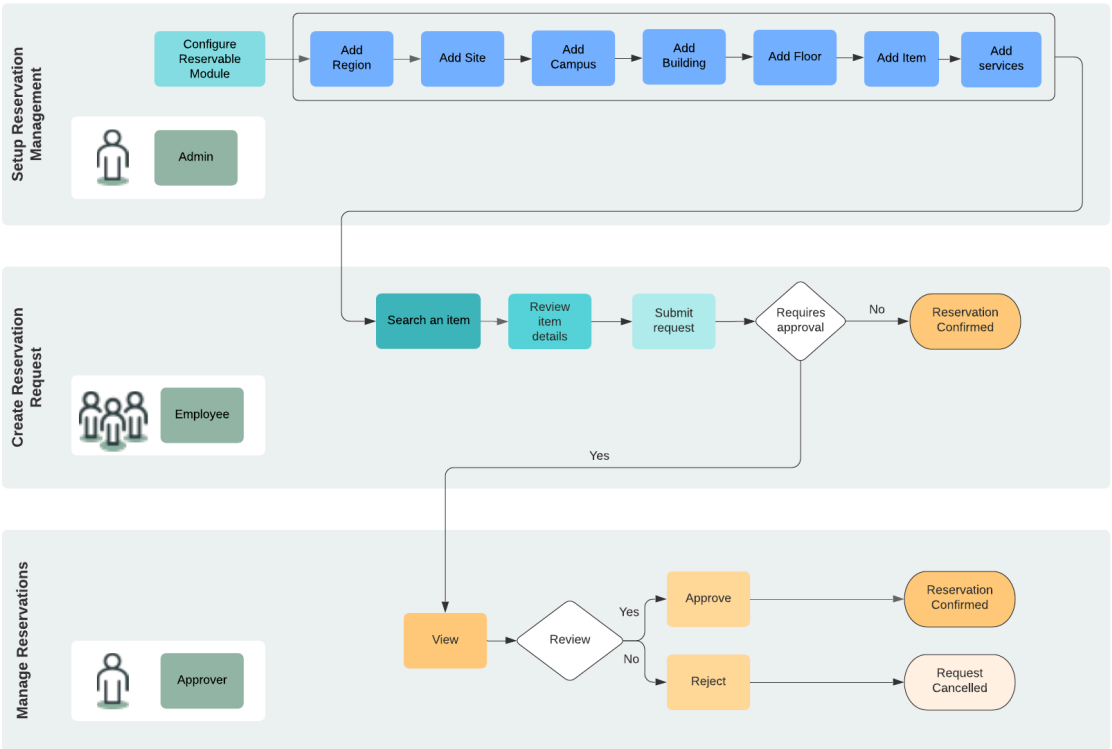
予約の管理

ワークプレイス予約管理 マネージャーは次のことができます。

- 従業員により作成された予約を管理します。組織のガイドラインに基づいて、従業員によって作成された予約を表示、更新、承認、または却下することができます。
- 予約要求を経時的に追跡するレポートを生成します。
- 職場アイテムに予約可能な目的を追加します。
- エリアに近隣スペースを割り当てます。
- エリアにスペースをアサインします。
- 近隣にスペースをアサインします。

次の図は、予約の過程を説明しています。

予約ワークフロー



イベントプランナー

ワークプレイスセントラル ワークスペースでは、職場予約イベントプランナーを使用して、単一のワークスペースから組織の予約を追跡できます。イベントプランナーでは、スケジュールビューを使用して、予約の詳細を表示し、ドラッグして予約を最適化し、一度に複数の職場予約を管理できます。予約計画者および予約閲覧者ロールのどちらでもイベントプランナーダッシュボードにアクセスできます。イベントプランナーでは、従業員によって要求されたすべての予約と、自分が要求した予約についても、スケジュールビューを提供します。予約計画者と予約閲覧者のどちらでもイベントプランナーにアクセスできます。予約計画者は、従業員の代わりに予約を管理できます。

詳細については、「イベントプランナー」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約を行う

[予約を行う (Make a reservation)] フォーム、別名予約ポータルは、会議室やデスクなどの職場アイテムを予約するための一元的な場所です。予約を表示して管理できます。予約の要求が確認されると、その予約の詳細についての通知を受け取ります。

職場アイテムは、同じ日の 00:00 ～ 23:59（深夜 0 時～午後 11:59）の任意の期間に予約できます。たとえば、23：59 以前のいつまででも予約できます。予約が別の日に続く場合は、別の予約を作成する必要があります。

ワークプレイス予約管理 アプリケーションと ワークプレイスサービスポータル から予約できます。

- アプリケーションから [予約を行う] フォームを開くには、 ワークプレイス予約管理 > ポータル > 新規予約.
- ワークプレイスサービスポータル から [予約を行う] フォームを開くには、次のアクションを実行します。

  1. 移動先 ワークプレイスコア > 職場サービスポータル > ワークプレイスサービスポータルホーム.
  2. [予約を行う] フォームを開くには、次のいずれかの操作を行います。
     - 選択 予約 > 予約を行う.
     - ホームページで直接 [予約を行う] を選択します。
     - 職場サービスカタログから [新規一般予約] を選択します。

       a. 選択 カタログ > カテゴリ別参照 > 職場サービスカタログ.

       > **注:**
       > ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストから 職場サービスカタログ.

       b. 選択 予約管理 > 新規一般予約.

[予約を行う] フォームでは、次のことができます。

- 自分の場所または別の場所の会議室やデスクなどの職場アイテムを表示します。
- 予約を要求する前に、会議室またはデスクの空き状況を確認します。
- 職場のフロアマップを使用して ワークプレイスコア 内でスペースを検索して予約します。場所ディレクトリや ワークプレイス予約管理 内でマップを表示するには、Mappedin とインドアマッピングを使用します。フロアマップの使用方法の詳細については、「ワークプレイススペースマッピング」を参照してください。
- ホワイトボード、収容キャパシティ、プロジェクタなど、職場アイテムで利用可能な標準サービスを確認します。
- 自分のため、または他のユーザーの代わりに職場アイテムを予約します。
- 1 つの予約で複数の建物を予約します。詳細については、「複数建物の予約の作成」を参照してください。
- 作成した予約の詳細を表示します。
- 作成した予約を変更またはキャンセルします。
- 予約の詳細を他のユーザーと共有します。
- 人の近くにある職場の場所を参照して予約します。
- 1 回の予約で複数の職場の場所を予約します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 1 回の予約で異なるユーザーのグループ予約を行います。親予約でグループ予約を管理できます。
- 予約の iCalendar をダウンロードして、予約をカレンダーに追加します。

ワークプレイスサービスポータル の 仮想エージェント チャットサポートを使用して、予約したり予約の詳細を表示したりすることもできます。チャットサポートでは、次のことを実行できます。

- 場所の予約を作成します。
- 当日に作成した予約を表示します。
- 予約が開始または発生するタイミングを確認します。
- 予約をキャンセルします。

繰り返し予約

繰り返し発生するイベントのために職場アイテムを予約すると、指定した期間の指示された日ごとに予約が繰り返されます。要求を作成するときに、該当する日を決定します。最初に作成した予約が、親予約レコードになります。

特定の日の予約発生が既存の予約と競合する場合、その日の予約発生は確認されず、ステータスは [競合] に変更されます。システムは、[競合] 状況の代替スペースの検索を自動的に試みます。

- フロアマップが利用可能な場合、ワークプレイス予約管理 アプリケーションはキャパシティが同じで最も近いスペースを検索し、次にキャパシティのより大きいスペース、最後にキャパシティのより小さいスペースを検索します。
- フロアマップが利用できない場合、アプリケーションは同じエリアまたは同じフロアの代替スペースを検索します。
- お気に入りのスペースは、「場所」(同じエリア内または近接) よりも優先されます。
- 代替スペースが見つからなかった場合でも、従業員は簡単に代替スペースを検索できます。
- アプリケーションが代替スペースをアサインすると、従業員に通知されます。

繰り返し発生する競合を自動的に解決する方法の詳細については、「予約可能モジュールの構成」および「予約を作成」を参照してください。

ワークプレイス予約管理 が新しい職場、日付、および時刻を見つけることができない場合は、別の職場アイテムを選択するか、予約の時間を変更することによって、競合する予約を手動で解決できるように、関連するメッセージがユーザーに表示されます。

たとえば、1 か月、毎週水曜日に開催される会議のために、職場アイテムを予約したとします。発生ごとに 4 つの予約レコードが作成されます。ただし、別の従業員がその繰り返し予約の 1 つと同じ時間に同じ部屋を予約した場合、発生する予約はその他の従業員の予約と競合します。このような場合は、別の会議室または時間を選択して、その日の予約を変更できます。

予約状況

予約を行うと、予約のステータスが [確認済み] に変更されます。

予約に承認が必要な場合、そのステータスは承認者の処理内容によって異なります。これらの変化についてはメール通知が送信されます。可能な変更は次のとおりです。

- 予約に対して承認者がアクションを実行していない場合、要求のステータスは [承認待ち] のままになります。
- 承認者が予約を承認し、使用可否が確認されると、予約のステータスが [確認済み] に変更されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 繰り返し予約が自動的に解決されると、ワークプレイス予約管理 が新しいワークスペース、日付、または時間をアサインしたことを示すために、[確認済み] ステータスの下に [新しいスペース] ステータスが表示されます。
- 承認者が予約を却下すると、予約のステータスが [却下] に変更されます。
- 承認者が予約を承認しても、選択された日時では職場アイテムが利用できない場合は、予約のステータスが [競合] に変更されます。

  注:
  競合が繰り返し発生している場合、従業員は新しいワークスペース、時間、および日付を選択して、予約の競合を手動で解決する必要があります。詳細については、「予約を作成」を参照してください。

- 職場アイテムを日の繰り返しで予約すると、そのアイテムが利用可能な日時について予約が確認されます。残りの日時については、予約のステータスは [競合] のままです。

  予約を変更し、承認者をフォローアップして、競合している予約を解決できます。

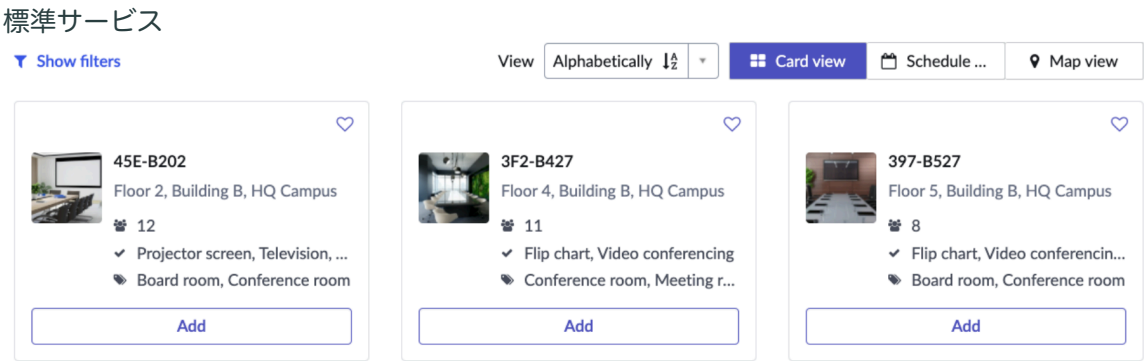
- 予約をキャンセルすると、予約のステータスが [キャンセル] に変わります。

標準サービス

標準サービスは、職場アイテムの予約でデフォルトで利用可能なアメニティまたは基本サービスです。予約要求の作成時に、職場アイテムに関連付けられた標準サービスを確認できます。

標準サービスは、従業員が個別に要求することなく予約で使用できる基本的なプロビジョンのようなものです。たとえば、従業員が会議室を予約すると、電話、コンピューター、電源、テレビ電話アイテムなどのサービスは、会社が要求対象サービスにするまで標準サービスと見なされます。

従業員は、ワークプレイス予約管理 で予約できる各職場アイテムで、自分が利用可能な標準サービスの詳細を確認できます。標準サービスは、職場アイテムを検索すると、アイテムのカードビューにもアイコンとして表示されます。たとえば、次の画像は、会議室で利用可能な標準サービスを示しています。



ワークプレイス予約管理 ポータルの構成

ワークプレイス予約管理 アドミニストレーターは、組織内で何を予約可能にするかを決定できます。従業員が予約できるように、さまざまなタイプの予約可能アイテムをアプリケーションに追加できます。

予約のためにアプリケーションで何を利用可能にする必要があるかを設定できます。アプリケーションに表示される予約可能モジュールを設定できます。

予約ポータルを使用すると、予約を行い、予約関連のアクションを実行できます。予約ポータルへは ワークプレイス予約管理 アプリケーションと ワークプレイスサービスポータル からアクセスできます。予約ポータルの詳細については、「予約を行う」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ワークプレイスサービスデリバリ アドミニストレーターは、ワークプレイス予約管理 アプリケーションで任意のアクションを実行できます。予約可能な職場アイテムを追加し、他のアクションを実行できます。

ワークプレイス予約管理 アドミニストレーターは、アプリケーションで次のアクションを実行できます。

- 予約のために予約可能モジュールのマネージャー承認を有効にします。
- 他のユーザーの代わりに予約を行います。
- 行われたすべての予約を表示します。
- 既存の予約可能モジュールを変更します。
- 予約可能アイテムをアクティブ化または非アクティブ化し、アプリケーションでの使用可否を制御します。
- 標準サービスを設定します。
- 従業員が簡単に選択できるように、予約可能アイテムに予約可能な目的を追加します。
- 予約可能モジュールのチェックインおよびチェックアウト要件を設定します。
- 予約の現在のステータス、同期ステータス、およびチェックインステータスを表示します。
- 予約のソース、サブソース、最終更新ソース、および最終更新サブソースを表示します。
- ワークプレイススペース管理アプリケーションがインストールされている場合は、職場アイテムを予約するためにコストセンター/部門チェックが必要かどうかを指定できます。
- アーカイブルールを作成します。ServiceNow® によって提供されるアーカイブルールから選択します。
- タイムスロットを作成し、ワークプレイスサービスポータル のクイック予約ウィジェット用に設定された予約可能モジュールに割り当てます。
- マップビューやスケジュールビューなどの予約可能なモジュールのビューを設定します。
- モジュールの職場アイテムのグループ予約を有効にします。
- 従業員が予約の iCalendar をダウンロードできるようにします。
- モジュールの検索制限を指定します。
- 予約可能なモジュールで予約が許可される職場の場所を割り当てます。

ワークプレイス予約管理 のインストール

ServiceNow ストアアプリケーションから ワークプレイス予約管理 アプリケーションをインストールします。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に

インストールと設定をスムーズに行うには、次のセットアップチェックリストを完了してください。

必要なセットアップタスク

セットアップタスク	説明
バージョン 2.0 以上の ワークプレイスサービスデリバリ - Core (sn_wsd_core) プラグインがアクティブ化されていることを確認します。	移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション インスタンス内にありますリストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール：admin

このタスクについて

ワークプレイス予約管理 をインストールする前に、バージョン 2.0 以上の ワークプレイスサービスデリバリ - Core プラグイン (sn_wsd_core) を ServiceNow インスタンスでアクティブ化します。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow へのリクエストが必要になることもあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースメモ情報については、「ServiceNow Store バージョンの履歴リリースノート」を参照してください。
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、ワークプレイス予約管理をインストールする前にインストールする必要があります。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
6. [インストール] をクリックします。

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

予約用の職場スペースの追加

従業員が予約できる職場、デスク、または同様のスペースなど、さまざまなタイプの職場スペースを追加します。

始める前に

- 以下の詳細情報があることを確認してください:
  - 組織の職場データ
  - 利用可能としてマークすることができる職場のデータ

職場の追加の詳細については、「職場データのレコードの作成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > アドミニストレーション > 職場スペース.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「[スペース] フォーム」を参照して ください。
4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
スペースが追加され、予約できるようになります。

予約用の職場の部屋の追加

従業員が予約できる職場の部屋を追加します。

始める前に

- 以下の詳細情報があることを確認してください。
  - 組織の職場データ
  - 利用可能としてマークすることができる職場のデータ

職場フィールド情報の追加の詳細については、「職場データのレコードの作成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > アドミニストレーション > 職場の部屋.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「部屋フォームの追加」を参照して ください。
4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
部屋が追加され、アプリケーションで予約できるようになります。

予約可能モジュールの構成

予約可能モジュールを作成して、類似の予約可能な職場アイテムのグループを追加します。これらの職場アイテムは、予約ポータルで単一のカテゴリに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

> ⚠ 警告:
> ワークプレイス予約管理 バージョン 2.1.2 以降では、承認者または実行者基準を作成または表示するには、 ワークプレイスコア > アドミニストレーション > 実行者基準.
>
> - アップグレード後、予約可能なモジュールの [承認が必要] オプションが [承認ポリシーを上書き **(Override approval policy)]** に変更されます。
>
> アップグレード前に予約可能なモジュールで [承認が必要] オプションが有効になっていた場合、アップグレード後は、[承認ポリシーを上書き **(Override approval policy)]** オプションで [常に承認が必要] として移行されます。それ以外の場合、[承認ポリシーを上書き **(Override approval policy)]** は [承認の必要なし] に設定されます。
>
> - 既存の顧客の場合、予約承認のために以前に構成された予約可能なモジュールの承認機能は、新しい承認定義が構成されるまで変わりません。新しい承認定義を設定すると、アップグレードに従って承認プロセスが実行されます。
>
> アップグレード後、フローデザイナーで **[WSD** 予約承認フロー **(WSD Reservation Approval Flow)]** を無効にします。

以下の詳細情報があることを確認してください:

- 組織の職場データ
- 利用可能としてマークすることができるワークスペースのデータ
- 承認者/実行者基準を設定する

職場データを追加するには、「職場データのレコードの作成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

このタスクについて

予約可能モジュールは、類似タイプの職場アイテムをグループ化します。従業員は、これらの類似アイテムを 1 つのカテゴリで表示できます。たとえば、部屋は予約可能モジュールであり、会議室、カンファレンスルーム、その他の部屋といった類似の職場アイテムが含まれています。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > アドミニストレーション > 予約可能なモジュール.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[予約可能なモジュール] フォーム

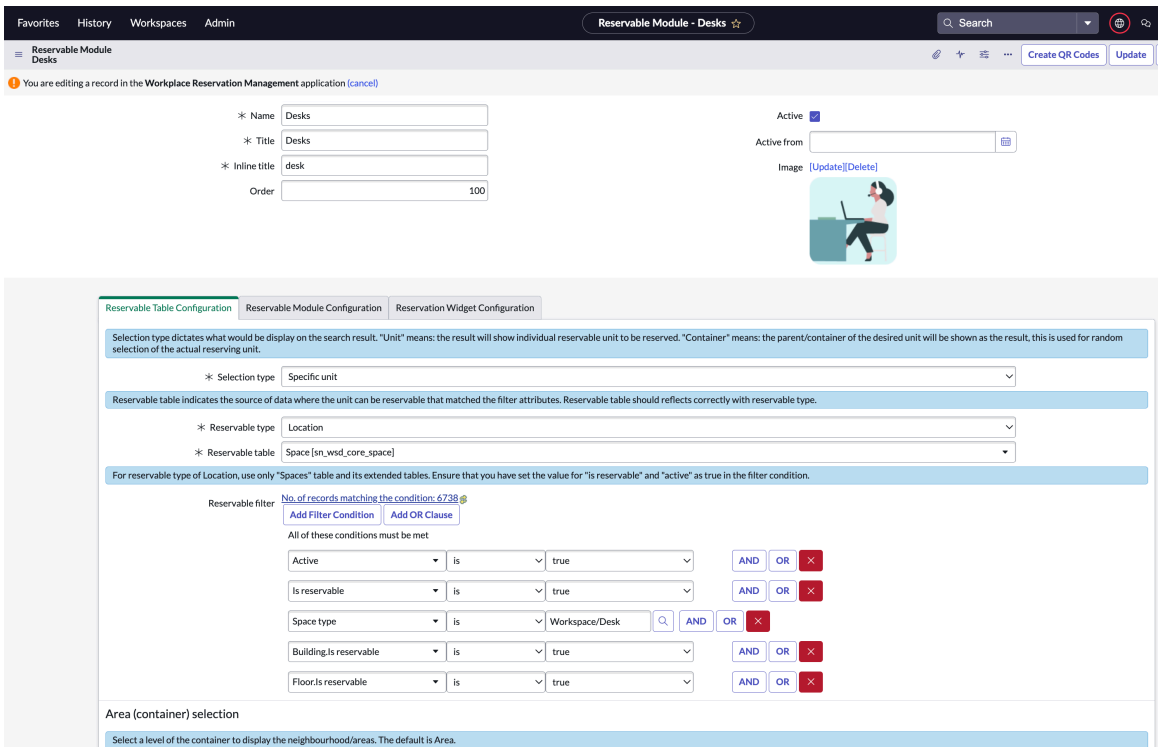
フィールド	説明
名前	予約可能なモジュールの名前。たとえば、会議室の場合、名前は [デスク]、[会議室]、[ルーム] のように分類されている必要があります。
インラインタイトル	予約可能モジュールのタイトルタイトルは、ワークプレイスサービスポータル に説明文とともにインラインで表示されます。
順番	予約ポータルに予約可能なモジュールが表示される順番。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
有効	モジュールを予約可能にするオプション。
有効開始日	予約可能なモジュールがアクティブかつ予約可能になる必要がある日付。
画像	予約可能モジュールの画像

4. [予約可能テーブルの構成] タブを選択します。
フォームで、フィールドに入力します。



予約可能テーブルの構成

選択タイプ	従業員が検索するときに検索結果に表示する選択のタイプ。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ [特定の単位]：検索結果には、すべての職場アイテムが表示されます。 ○ [コンテナ]：検索結果には、職場アイテムの親またはコンテナが表示されます。[コンテナ] を選択すると、検索結果は、予約可能な定義済みの数量を含むグループで表示されます。従業員は予約するコンテナを選択でき、コンテナの利用可能なスペースが予約用にアサインされます。
予約可能タイプ	予約可能アイテムのタイプ。
予約可能テーブル	予約可能な職場アイテムを含むテーブル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

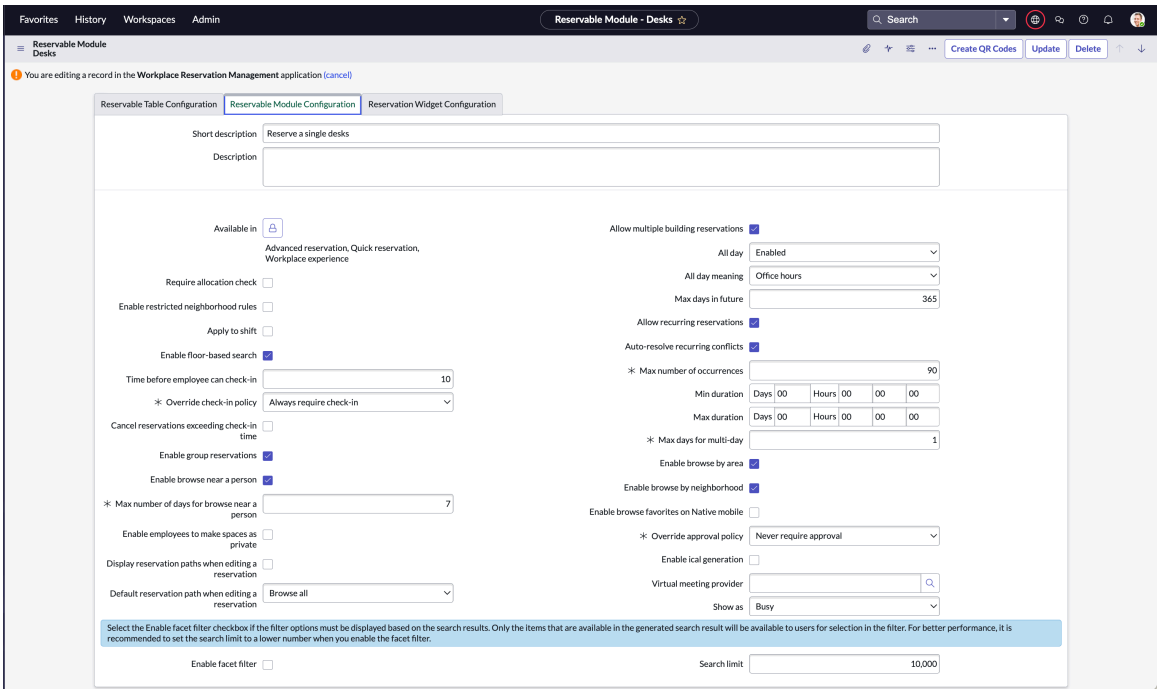
	注: [予約可能タイプ] フィールドに [場所] を選択した場合は、スペース [sn_wsd_core_space] テーブルおよびその拡張テーブルのみを使用してください。
予約可能フィルター	予約可能テーブルの予約可能アイテムに対するフィルター条件。予約可能アイテムは、指定された条件に基づいてアプリケーションに表示されます。次の操作を実行できます。 ○ 条件を追加するには、[フィルター条件の追加] を選択します。 ○ OR 条件を追加するには、 [「OR」 節を追加] を選択します。 注: 場所のフィルターを追加する場合は、[有効] および [予約可能] フィールドが **[True]** に設定してください。設定しない場合、予約可能でない非アクティブなアイテムが予約可能として表示されます。
エリア (コンテナ) 選択 セクション	フィールドの詳細を指定します。
予約可能コンテナフィールド	グループ化する基準を指定します。このフィールドは、[選択タイプ] として [コンテナ] を選択した場合にのみ表示されます。このフィールドは自動的に [エリア] に設定されます。たとえば、フィールドが [エリア] に設定されている場合、予約の検索結果はエリアに基づくグループとして表示されます。
予約可能な数量フィールド	職場スペースの予約可能な数量。[予約可能な数量] フィールドは、特定の予約期間内にコンテナを予約できる回数を決定します。この設定により、予約のために個々のスペースレコードを作成しなくても、スペース予約を柔軟に設定できます。たとえば、[予約可能な数量] を選択した場合、そのコンテナ内のすべてのスペースの予約可能な数量値の合計が許す限り何度でもコンテナを予約できます。予約可能な数量は、ワークプレイスコア スペーステーブルの [キャパシティ] 列に指定されたスペースの数によって異なります。

5. [予約可能モジュールの構成] タブを選択します。

フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



予約可能モジュールの構成

フィールド	説明
簡単な説明	モジュールに関する簡単な説明。
説明	モジュールと予約可能アイテムに関する詳細な説明。
利用可能	モジュールが利用可能である必要がある予約を指定するオプション ○ 事前予約：モジュールを予約ポータルでのみ利用可能にするには、このオプションを選択します。 ○ クイック予約：モジュールを ワークプレイス サービスポータル ホームページの予約ウィジェットで利用可能にするには、このオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ ワークプレイスエクスペリエンス: モバイルのワークプレイスサービスデリバリに職場オプションを表示するオプション。 **注:** 「職場エクスペリエンス」は デスク予約可能モジュールレベルで default で利用できます。[終日の 予約可能モジュール] チェックボックスが選択されていない場合、[職場エクスペリエンス] オプションは [利用可能] オプションで使用できません。Workplace ユーザーが [オフィス内の設定 (In-Office Preferences)] ページと [職場 (Workplace)] ページを開くと モバイルのワークプレイスサービスデリバリ 、「構成の問題により、このページを読み込めません。構成設定を確認し、必要な変更を行ってください。詳細については、「Workplace での当日の予約の作成」を参照してください。
割り当てチェックが必要	ワークスペースアイテムとログインユーザーの間に割り当ての不一致があるかどうかを確認するオプション。このオプションは、ワークプレイススペース管理 をインストールした場合にのみ表示されます。 職場エンティティの場合、検索結果には親エンティティに割り当てられている場所も表示されます。
割り当て期間チェックを有効にする	割り当ての開始日と終了日に基づいて検索結果にスペースを表示するオプション。このフィールドは、[割り当てチェックが必要 **(Require allocation check)]** フィールドが選択されている場合にのみ表示されます。 繰り返し予約の場合、割り当て期間は最初の発生に対してのみチェックされます。 期限付き割り当ては、システムタイムゾーンで設定された割り当ての開始日と終了日にのみ従います。詳細については、「コストセンター、部門、または職場エンティティの割り当て」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ○ ワークプレイススペース管理 バージョン 1.12.0 では、割り当てと予約の期間が重複しているスペースが予約の対象になります。 ○ バージョン 1.13.0 以降 ワークプレイススペース管理 、割り当てと予約の期間が重複していないスペースは未割り当てスペースと見なされ、予約の対象となります。
制限付き近隣ルールの有効化	検索結果の表示中にスペースに近隣制限を適用するオプション。検索結果は、スペースに適用された制限に基づいて表示されます。制限付きユーザーは、アクセスが許可されていないスペースを表示できません。ログインしているユーザーが制限されている場合、制限された近隣は自動的に除外されます。
エリアで参照を有効化	従業員がエリアに基づいて職場を検索できるようにするオプション。
近隣による参照を有効化	予約アドミニストレーターは、近隣スペースが予約可能かどうかを示すことができます。従業員は近隣のコンテキストで検索でき、近隣の利用可能なスペースのみがスペース予約に表示されます。詳細については、「近隣予約の作成」を参照してください。 このオプションは、Now Mobile アプリでも利用できます。
ネイティブモバイルでのお気に入りの参照を有効にする	従業員が Now Mobile アプリでお気に入りのスペースから検索できるようにするオプション。 注: このオプションは、従業員センター 25.0.0 を使用している場合にのみ、Now Mobile アプリをインストールしている従業員に対して表示されます。モバイル従業員サービスポータルが有効になっていることを確認します。 注: このオプションは、Now Mobile アプリ アプリでのみ使用できます。
承認ポリシーを上書き (Override approval policy)	承認ポリシーの実装方法を指定するオプション。選択肢は次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 上書きなし：承認ポリシーは、職場スペースまたは部屋の [承認が必要] フィールドの設定に従って実装されます。 ○ 常に承認が必要：職場スペースまたは部屋の [承認が必要] フィールドの設定に関係なく、承認ポリシーが必要です。 ○ 承認の必要なし：職場スペースまたは部屋の [承認が必要] フィールドの設定に関係なく、承認ポリシーが削除されます。
シフトに適用	モジュールでシフトベースの予約を有効にするオプション。
フロアベースの検索を有効にする	従業員が [すべて参照] を使用してフロアに基づいて職場を検索できるようにするオプション。
従業員がチェックインできるようになるまでの時間 (Time before employee can check-in)	従業員が予約開始前にチェックインできるようになるまでの時間を指定するオプション。
チェックインポリシーを上書き	予約チェックインポリシーの実装方法を指定するオプション。選択肢は次のとおりです。 ○ [上書きなし]：チェックインポリシーは、職場スペースまたは部屋の [チェックインが必要] フィールドの設定に従って実装されます。 ○ [常にチェックインが必要]：職場スペースまたは部屋の [チェックインが必要] フィールドの設定に関係なく、チェックインポリシーが必要です。 ○ [チェックインは不要]：職場スペースまたは部屋の [チェックインが必要] フィールドの設定に関係なく、チェックインポリシーが削除されます。
チェックイン時間が経過した予約をキャンセル (Cancel reservations exceeding check-in time)	従業員が指定された時間内にチェックインしない場合に、予約をキャンセルするオプション。
グループ予約を有効にする (Enable group reservation)	選択した予約可能モジュール構成のグループ予約を許可するオプション。例: デスク。 **注:** 予約ウィジェット構成で [招待者を許可] チェックボックスがオンになっている場合、グループ予約を行うことはできません。[予約ウィジェット構成] タブは、予約可能なモジュールで使用できます。
従業員によるスペースのプライベート設定を有効化	従業員が予約時にスペース詳細をプライベートに設定できるようにするオプション。 従業員が予約を作成しているときに、従業員が選択したスペースのプライバシー設定を上書

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	きできる場合にのみ、[スペース詳細をプライベートに設定] オプションが表示されます。従業員がプライバシーを上書きできるかどうかは、場所のプライバシー設定によって異なります。
ical 生成を有効にする (Enable ical generation)	ユーザーが icalendar を生成できるようにするオプション。 **注:** ユーザーは、カレンダープロバイダーと既に同期しているスペースおよび予約の iCalendar をダウンロードできません。
予約編集時のデフォルトの予約パス	予約編集時のコンテキスト (予約パス) を設定するオプション。このオプションは、Now Mobile アプリでも利用できます。予約パスでは、利用可能な検索条件を定義します。ドロップダウンリストから、以下のオプションを選択します。 ○ 予約に基づく： 予約の編集中、従業員は予約の作成中に使用されたコンテキスト (予約パス) で検索できます。 例：[すべて参照]、[エリアを参照 **(Browse an area)]**、[近隣で参照] ○ すべて参照： 予約を編集する場合、コンテキスト (パス) はデフォルトで [すべて参照] に設定されています。従業員は、選択したスペースまたは予約の日時を変更できます。 詳細については、「予約を作成」を参照してください。 **注:** このオプションは、Now Mobile アプリでは利用できません。
バーチャル会議プロバイダー	バーチャル会議プロバイダーを選択して、従業員がバーチャル会議リンクを作成できるようにします。従業員が [バーチャル会議リンクを追加] オプションを選択すると、バーチャル会議プロバイダーによってバーチャル会議リンクが自動的に生成されます。
複数の建物予約を許可	複数の建物を追加し、1 つの予約で複数の建物からスペースを選択するオプション。建物は、異なる地域や場所に属していても、異なるタイムゾーンからのものでも構いません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 予約への複数の建物の追加は、ワークプレイスサービスポータルでのみ利用できます。複数の建物の予約では、繰り返し予約はサポートされていません。詳細については、「複数建物の予約の作成」を参照してください。
終日の予約を許可	従業員が予約可能なモジュールを終日予約できるようにするオプション。このオプションをオフにすると、[終日予約] フィールドは無効になります。 [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] 予約可能モジュールの値が 1 日を超える場合、予約ポータルでは [終日] オプションが無効になります。この場合、従業員は 1 日または終日の予約のみを行うことができます。 詳細については、[複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] プロパティの説明を参照してください。 **警告:** ワークプレイス予約管理 バージョン から、[終日の予約を許可] フィールドと [終日の予約が必要] フィールドは、それぞれ [有効] および [必須] として、[終日] フィールドの下に結合されます。
終日の予約が必要	従業員に終日の予約を強制するオプション。このオプションは、[終日の予約を許可] オプションの設定に依存します。 [終日の予約を許可] オプションが無効になっている場合、このオプションはオフになり、無効になります。 **注:** [終日の予約が必要] がオンの場合、予約を作成または更新する従業員に対し、予約ポータルの [終日] オプションがデフォルトで有効になります。 従業員は予約ポータルで開始日を変更できますが、時間は変更できません。詳細については、「予約を作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	⚠ 警告: ワークプレイス予約管理 バージョン から、[終日の予約を許可] フィールドと [終日の予約が必要] フィールドは、それぞれ [有効] および [必須] として、[終日] フィールドの下に結合されます。
終日	職場ユーザーが予約可能なモディレ構成を終日予約できるようにするオプション。たとえば、デスク予約可能モジュールの構成などです。 ○ 無効：[終日] オプションが無効になり、予約ポータルに表示されません。 ○ 有効: [終日] オプションが利用可能で、従業員は 1 日のスペースを予約できます。 この構成は、(sn_wsd_rsv.day_start) および (sn_wsd_rsv.day_end) 予約プロパティに依存します。詳細については、「ワークプレイス予約管理 とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。 ○ デフォルト：[終日] オプションはデフォルトで使用可能で、選択されています。ただし、従業員は必要に応じてタイミングを選択解除または変更できます。 ○ 必須：[終日] オプションは選択済みとして表示され、変更できません。[終日] フィールドは必須として設定されます。 ○ ℹ 注: [終日] チェックボックスが選択されていない場合、[予約可能モジュール構成で利用可能] の [ワークプレイスエクスペリエンス] オプションは無効になります。Workplace ユーザーが [オフィス内の設定 (In-Office Preferences)] ページと [職場 (Workplace)] ページを開くと モバイルのワークプレイス サービスデリバリ 、「構成の問題により、このページをロードできません。構成設定を確認し、必要な変更を行ってください。詳細については、「Workplace での当日の予約の作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	警告: ワークプレイス予約管理 バージョン から、[終日の予約を許可] フィールドと [終日の予約が必要] フィールドは、それぞれ [有効] および [必須] として、[終日] フィールドの下に結合されます。
未来の最大日数	予約可能なモジュールを予約できる未来の最大日数を指定するオプション。たとえば、未来の最大日数を **90** に設定した場合、従業員はこのモジュールで事前に最大 90 日先まで予約できます。 このオプションが有効な場合、ユーザーは予約時に [未来の最大日数] で指定された値よりも先の日付を選択することはできません。詳細については、「予約を作成」を参照してください。 Now Mobile アプリ では、[未来の最大日数] で指定された日付よりも先の日付を選択しようとしても、結果は返されません。 **注:** [未来の最大日数] フィールドは、ユーザーが予約の [未来の最大日数] の値として設定された日数を超えて予約できないことを示します。[未来の最大日数] は予約プロパティで、[最大発生件数] は繰り返し予約プロパティです。これらのオプションの両方が予約に使用されている場合は、[未来の最大日数] の値が優先されます。 たとえば、[未来の最大日数] が 90 日である場合、予約可能なモジュールで最初に [最大発生件数] の値を 180 日に設定した場合でも、繰り返し予約の発生件数は 90 日を超えることはできません。
繰り返し予約を許可	従業員が職場アイテムを繰り返し予約できるようにするオプション。予約時に、検索パラメーターとして使用可能な繰り返し予約オプションをユーザーに表示するには、このチェックボックスをオンにします。
繰り返し発生する競合を自動解決	繰り返し発生する予約の競合を自動的に解決するオプションです。このオプションは、[繰り返し予約を許可] オプションを有効にしている場合に使用できます。 予約に競合がある場合、システムは近接計算を使用して代替スペースを検索し、自動的に解決

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	します。フロアマップを使用している場合は、近接ロジックに基づいてスペースが選択されます。 繰り返し発生する予約の競合を自動的に解決するオプションです。このオプションは、[繰り返し予約を許可] オプションを有効にしている場合に使用できます。 競合の解決では、次のいずれかの近接計算が使用されます。 ○ フロアマップが利用可能な場合、アプリケーションは近接を使用して最も近いスペースの検索を試みます。 ○ フロアマップが利用できない場合、アプリケーションは同じエリアまたはフロア内のスペースの検索を試みます。 **注:** どちらのオプションでも常にお気に入りのスペースが優先されます。 ○ 最後に、アプリケーションは次のいずれかを使用して代替スペースを検索します。 ▪ 同じキャパシティ ▪ より大きいキャパシティ ▪ より小さいキャパシティ 詳細については、「予約を作成」と「繰り返し予約の自動解決」を参照してください。
最大発生件数	予約可能モジュールでできる繰り返し予約の最大件数を指定するオプション。デフォルト値は 180 です。このオプションは、[繰り返し予約を許可] チェックボックスフィールドの設定に依存します。[繰り返し予約を許可] がオフの場合、[最大発生件数] フィールドは無効になります。
最小期間	予約可能モジュールの最小予約期間を指定するオプション。
最大期間	予約可能モジュールの最大予約期間を指定するオプション。
複数日の最大日数 (Max days for multi-day)	複数日予約のオプション。従業員は、複数日にわたる利用可能なスペースを予約できます。たとえば、5 日以上です。詳細については、「複数日の予約を作成する」を参照してください。 この予約可能なモジュールプロパティのデフォルト値は 1 です。1 日の予約を行うには、値を 1 に設定します。値 0 (ゼロ) は使用できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

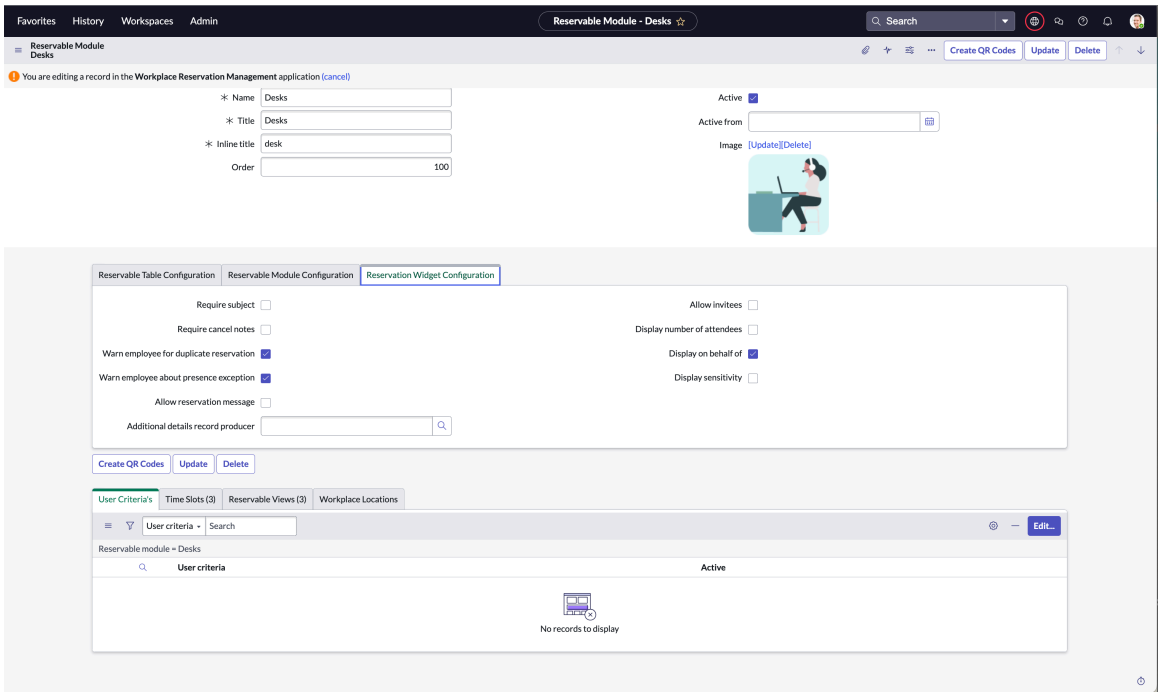
フィールド	説明
	[複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] の値が 1 を超える場合、予約時に予約ポータルで [終日] オプションが無効になります。 **注:** このプロパティの日数が、予約可能なモジュールの [未来の最大日数] の値を超えることはできません。
人の近くでの参照を有効にする (Enable browse near a person)	ユーザーが人の近くのスペースを検索できるようにするオプション。ユーザーが人の近くのスペースを検索すると、ユーザーのフロアにある利用可能なスペースが表示されます。表示基準も、スペースの近くのエリアまたはスペースに割り当てられたタグに基づいています。 **注:** このオプションが有効になっている場合、検索制限基準は適用されません。
「個人の周辺で参照」の最大日数	従業員が同僚の近くのスペースを予約できる日数を指定するオプション。アドミニストレーターは、このプロパティを使用して、従業員が同僚の近くのスペースを予約する最大日数を設定できます。 デフォルト値は 7 です。アドミニストレーターは、この値を 7 日を超えるように変更し、チームメンバーまたは同僚の近くの席を予約する最大日数を従業員が選択できるようにすることができます。詳細については、「予約を作成」を参照してください。 **注:** このフィールドは、予約可能なモジュールで [人の近くでの参照を有効にする] 予約可能モジュールプロパティが有効になっている場合にのみ表示されます。 このプロパティに指定する日数を 0 または負の数 (-10 など) にすることはできません。このプロパティの日数が、予約可能なモジュールの [未来の最大日数] の値を超えることはできません。
ファセットフィルターを有効にする (Enable facet filter)	職場アイテムでファセットフィルターを有効にするオプション。このオプションを選択すると、検索結果に基づいてフィルターオプションが表示されます。ユーザーは、生成された検索結果で使用可能なアイテムのみをフィルターで選択できます。
検索制限 (Search limit)	従業員が職場の場所を検索するときの検索結果数の上限を指定するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [予約ウィジェット構成] タブを選択します。

フォームで、フィールドに入力します。



予約可能なウィジェットの構成

フィールド	説明
件名を要求	予約前に予約の件名を要求するオプション。
キャンセルメモを要求	キャンセル前にキャンセルメモを要求するオプション。
重複予約を従業員に警告	選択したスペースタイプモジュールの予約が、従業員の指定した日時に存在する場合に、その従業員に警告するオプション。警告は、検索条件で指定された日時に基づいて表示されます。
プレゼンスの例外について従業員に報告	予約日のプレゼンスがリモートに設定されている場合に従業員に警告するオプション。この警告は、従業員のプレゼンスルーチンに基づいて表示されます。このオプションは、ワークプレイスコンシェルジュがインストールされている場合に使用できます。
招待者を許可	従業員が予約に出席者を招待できるようにするオプション。従業員は、同僚と外部の訪問者を招待できます。 ○ [招待者を許可] チェック ボックスがオンになっている場合、[出席者の数を表示する] および [グループ予約を有効にする] チェッ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ク ボックスのオプションはデフォルトでオフになります。 ○ [出席者の数を表示] が選択されている場合、[招待者を許可] チェックボックスの選択はデフォルトでオフになっています。
出席者の数を表示 (Display number of attendees)	従業員が予約時に出席者の数を指定できるようにするオプション。このオプションが選択されていない場合、出席者の数は自動的に **1** に設定されます。 ○ [招待者を許可] チェック ボックスがオンになっている場合、[出席者の数を表示する] および [グループ予約を有効にする] チェック ボックスのオプションはデフォルトでオフになります。 ○ [出席者の数を表示] が選択されている場合、[招待者を許可] チェックボックスの選択はデフォルトでオフになっています。
代理を表示	従業員が予約時に誰の代理であるかを指定できるようにするオプション。このオプションはデフォルトで有効になっています。このオプションが無効になっている場合は、エラーが表示されます。
機密性を表示 (Display sensitivity)	従業員が予約の機密性を設定できるようにするオプション。予約を [通常] または [プライベート] に設定できます。このオプションが選択されていない場合、機密性は [標準] に設定され、件名は他のユーザーに表示されます。
予約メッセージを許可	予約時に会議にメモを追加し、画像を添付するオプション。メモと画像は、会議の招待者と共有できます。 **注:** スペースに対してカレンダー同期が有効になっている場合は、予約を同期するときにメッセージまたはメモも本文に追加されます。 Now Mobile アプリの場合、メッセージはサマリーページに表示されますが、従業員はメッセージを追加も編集もできません。 詳細については、「予約を作成」を参照してください。 .
その他の詳細のレコードプロデューサー	追加フィールドで設定したレコードプロデューサーにリンクするオプション。予約フォームに追加のフィールドを表示できます。詳細については、「追加の詳細を含む予約可能なモジュールの設定」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
表示方法	予約の同期時に、従業員のカレンダーに表示する必要がある予約のステータスを指定するオプション。このフィールドは、職場カレンダー同期がインストールされている場合にのみ表示されます。 ○ 多忙：従業員のカレンダーに予約が [多忙] ステータスで表示されます。予約期間中は、従業員のカレンダーはブロックされます。 ○ 空き：従業員のカレンダーに予約が [空き] ステータスで表示されます。予約期間中は、従業員のカレンダーはブロックされません。 **注:** [表示方法] 機能が正しく動作するためには、次のバージョンの接続コンポーネントが必要です。 ○ Microsoft の場合、Microsoft Exchange Online スポークバージョン 3.2.4 が必要です。 ○ Google カレンダーの場合、 Google カレンダーバージョン 2.3.1 が必要です。

予約開始時間と予約終了時間の *time_picker_interval_size* プロパティは、ウィジェットインスタンスを使用して構成されます。[開始時間] フィールドと [終了時間] フィールドのインクリメント値は、 *time_picker_interval_size*に設定された値によって異なります。デフォルトの予約時間インクリメント値の期間は 30 分です。詳細については、「https://www.servicenow.com/docs/bundle/xanadu-platform-user-interface/page/build/service-portal/concept/c_ConfigureWidgetInstances.html」を参照してください。

7. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果

予約可能なモジュール構成がアプリケーションに追加されます。予約可能アイテムは、設定されているフィルター条件とプロパティに基づいて従業員が利用できます。フィルター条件は、場所の予約可能テーブル構成で適用できます。

エリア内のスペースをグループ化するための予約可能モジュールの設定

エリア内のスペースをグループ化するための予約可能モジュールを作成します。従業員がエリア内のスペースを予約できるようにします。

始める前に

- 以下の詳細情報があることを確認してください。
  - あなたの組織の職場データ
  - 利用可能としてマークすることができる職場のデータ
- 次の順序でレコードを作成します。
  1. 地域
  2. サイト

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 敷地
4. 建物
5. フロア
6. エリア
7. スペース

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

このタスクについて

従業員は、1 つのモジュールでエリアのすべてのスペースを表示できます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > アドミニストレーション > 予約可能なモジュール.
2. [**New**] をクリックします。
3. [予約可能なモジュール] フォームのフィールドに入力します。

[予約可能なモジュール] フォーム

フィールド	説明
名前	予約可能なモジュールの名前。たとえば、モジュールはエリアのすべてのスペースを表示するため、名前は「エリア内のデスク」のように分類がわかるものにする必要があります。
タイトル	予約可能なモジュールのタイトル。
アクティブ	モジュールを予約可能にするオプション。
有効開始日	予約可能なモジュールがアクティブかつ予約可能になる必要がある日付。
[予約可能テーブルの構成] タブ	[予約可能テーブルの構成] タブでフィールドの詳細を選択します。
選択タイプ	選択タイプによって、検索結果に表示される内容が決まります。 ドロップダウンリストから [コンテナ] を選択します。 **注:** [特定の単位] は、検索結果に予約可能な個別の予約単位が表示されることを示します。
予約可能タイプ	予約可能なアイテムのタイプ。 [場所] を選択します。
予約可能テーブル	予約可能な職場アイテムを含むテーブル。 スペース [sn_wsd_core_space] テーブルを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [予約可能タイプ] フィールドに [場所] を選択した場合は、スペース [sn_wsd_core_space] テーブルおよびその拡張テーブルのみを使用してください。
予約可能な数量フィールド	[予約可能な数量] を選択します。
予約可能フィルター	予約可能テーブルの予約可能アイテムに対するフィルター条件。予約可能アイテムが指定された条件に基づいて表示されます。 ○ 条件を追加するには、[フィルター条件の追加] を選択します。 ○ OR 条件を追加するには、 **[OR 項目を追加 (Add OR Clause)]** を選択します。 注: 場所のフィルターを追加する場合は、[アクティブ] および [予約可能] フィールドを **[True]** に設定してください。これらの条件が設定されていない場合、予約可能でない非アクティブなアイテムも予約可能として表示されます。
コンテナ選択、予約可能な数量設定	
エリア (コンテナ) 選択 セクション	このセクションでフィールドの詳細を選択します。
予約可能コンテナフィールド	コンテナのレベル。このフィールドは自動的に [エリア] に設定されます。
[予約可能モジュールの構成] タブ	[予約可能モジュールの構成] タブでフィールドの詳細を選択します。
簡単な説明	モジュールに関する簡単な説明。
説明	モジュールと予約可能アイテムに関する詳細な説明。
チェックインポリシーを上書き	予約チェックインポリシーの実装方法を指定するオプション。 ○ [上書きなし]：チェックインポリシーは、職場スペースまたは部屋の [チェックインが必要] フィールドの設定に従って実装されます。 ○ [常にチェックインが必要]：職場スペースまたは部屋の [チェックインが必要] フィールドの設定に関係なく、チェックインポリシーが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ [チェックインは不要]：職場スペースまたは部屋の [チェックインが必要] フィールドの設定に関係なく、チェックインポリシーが削除されます。
承認が必要	予約前に承認を要求するオプション。
件名を要求	予約前に予約の件名を要求するオプション。
キャンセルメモを要求	キャンセル前にキャンセルメモを要求するオプション。
シフトに適用	モジュールでシフトベースの予約を有効にするオプション。
未来の最大日数	従業員が予約できる未来の最大日数。たとえば、日数を 10 に設定した場合、従業員はこのモジュールで 10 日まで未来の予約を事前にできます。
最小期間	予約可能モジュールの最小予約期間。
最大期間	予約可能モジュールの最大予約期間。
丸 1 日の予約を許可	従業員がモジュールの職場アイテムを終日予約できるようにするオプション。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
予約可能モジュールがアプリケーションに追加されます。予約ポータルでは、従業員はこのモジュールでエリアのスペースを表示できます。

予約可能なモジュールへの職場の場所の追加

ユーザーが予約可能モジュールを選択するときに予約できる必要がある職場の場所を構成します。予約可能な職場のみを追加して、職場の使用を制限します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

このタスクについて
従業員が予約時にそれらの職場にのみアクセスできるように、職場の場所を予約可能なモジュールに追加します。デフォルトでは、予約可能なモジュールに職場の場所は追加されません。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > アドミニストレーション > 予約可能なモジュール.
2. 職場の場所を追加する予約可能なモジュールを選択します。
3. フォームで、[職場の場所 (Workplace location)] 関連リストまで下にスクロールします。
4. [編集 **(Edit...)**] をクリックします。
5. [メンバーの編集] フォームで、フィルターオプション [有効] を **[True]** に設定します。
6. 次の操作を行って、職場の場所を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 左側の [コレクション] 列から職場の場所を選択します。

b. 選択内容を右側の [職場の場所リスト **(Workplace Locations List)]** 列に移動します。
場所を移動するには、追加/削除アイコン ( ) を使用します。

c. [保存] をクリックします。

タスクの結果
職場の場所が予約可能なモジュールに追加されます。従業員が予約可能なモジュールを選択して予約すると、設定された職場の場所のみが表示されます。

予約可能なモジュールの **QR** コードの生成と印刷

予約可能なモジュールの QR コードを生成して印刷します。従業員がコードをスキャンして予約し、予約関連のアクションを実行できるように、QR コードを職場の予約可能な場所に配置します。

始める前に
必要なロール:sn_wsd_core.workplace_manager、sn_wsd_rsv.admin、または sn_wsd_rsv.manager

このタスクについて
デスク、会議室、駐車場などの予約可能モジュールの QR コードを生成して印刷します。たとえば、駐車場の予約可能モジュールの QR コードを生成して印刷すると、駐車場の予約可能モジュールにアサインされているすべての場所で、生成された QR コードを使用できます。QR コードをダウンロードして印刷し、駐車場の予約可能モジュールに属するすべての場所に配置できます。

手順

1. QR コードを生成するには、次の手順を実行します。

a. 次のナビゲーションパスを使用して QR コードを生成します。

次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、QR コードを生成できます。

- 移動先 ワークプレイスコア > **QR** コード管理 > **QR** コードの作成.
- 移動先 ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > 部屋. 部屋を選択し、**[QR** コードの作成] をクリックします。
- 移動先 ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > スペース. スペースを選択し、**[QR** コードの作成] をクリックします。

2. フォームのフィールドに入力します。

QR フォームの生成

フィールド	説明
番号	QR コードの番号。
テーブル	QR コードを追加するテーブル。デフォルトで、テーブルはスペース **[sn_wsd_core_space]** として設定されます。
州	QR コード生成のステータス。
簡単な説明	QR コードに関する説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
条件	QR コードを生成する際のフィルター条件。 ○ 条件を追加するには、[フィルター条件の追加] を選択します。 ○ OR 条件を追加するには、 [「OR」 節を追加] を選択します。

3. QR コードを印刷するには、**[QR** コードを印刷] をクリックします。
4. [QR コードを印刷] ダイアログボックスで、次の操作を行います。

   a. 印刷された QR コードのファイル名を [ファイル名を入力してください] フィールドに指定します。
   選択した各スペースのすべての QR コードは、指定したファイル名を持つ単一の PDF ファイルに含まれます。

   b. 印刷する QR コードの数を [カウント **(Count)]** フィールドで確認します。

   c. [ラベルレイアウト] フィールドで QR コードのレイアウトを選択します。

   d. QR コードの印刷をプレビューします。

   e. [印刷] をクリックします。
   QR コードの生成はバックグラウンドで実行されます。

次のタスク
QR コードが生成されます。QR コードは指定したファイル名を持つ単一の PDF ファイルで印刷されます。QR コードの生成が完了すると、QR コードの詳細が記載されたメール通知が送信されます。

QR コードの生成が完了したら、 **[QR** コードの管理] に移動して、生成されたファイルを表示します。詳細については、「QR コードの管理」を参照してください。

[ダウンロード] をクリックして、PDF ファイルをダウンロードします。

レコードプロデューサーを作成して詳細を追加する

追加の詳細を使用してレコードプロデューサーを設定し、予約可能なモジュールに追加します。追加の詳細用に設定されたフィールドは、従業員が予約を行うときに表示されます。

始める前に
レコードプロデューサーを設定する前に「その他の詳細レコードプロデューサー：変数のタイプと制限のマッピング」を参照してください。

> **注:**
> レコードプロデューサーは、追加フィールドに関連するデータを取得する場合にのみ使用します。

職場予約 (sn_wsd_rsv_reservation) テーブルに含まれていない詳細を追加する場合は、次の手順を実行する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
職場予約 (sn_wsd_rsv_reservation) テーブルの [列] 関連リストで、含まれていないフィールド (列) を追加する場合は次の点に注意してください。

- [辞書エントリ] フォームでは、[必須]、[読み取り専用]、および [表示] フィールドは適用できません。
- テーブル内の列は、データを格納するためだけに作成されます。
- [最大長] フィールドは、最大長のデータを保存すると見なされます。

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. 職場予約 (sn_wsd_rsv_reservation) テーブルを開きます。
3. [テーブル] フォームで [列] 関連リストまで下へスクロールします。
4. [新規] を選択します。
5. [辞書エントリ] フォームで、フィールドに入力します。

   列とフィールドの詳細については、「Exploring field administration」を参照してください。
6. [送信] を選択します。

   テーブル列が追加されます。
7. 職場予約 (sn_wsd_rsv_reservation) テーブルを更新します。

注:

レコードプロデューサーを設定するときは、次の点に注意してください。

- レコードプロデューサーにカタログ **UI** ポリシーを追加できます。
- 次のカタログクライアントスクリプトタイプのみがサポートされています。
  - OnChange
  - OnLoad
- [スクリプト] に追加されたコードはサポートされません。
- 次のレコードプロデューサー関連リストはサポートされません。
  - 変数セット
  - 利用不可
  - カテゴリ
  - カタログ
  - カタログデータルックアップの定義
  - 関連する記事
  - 関連カタログアイテム
  - アサインされたトピック

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

このタスクについて

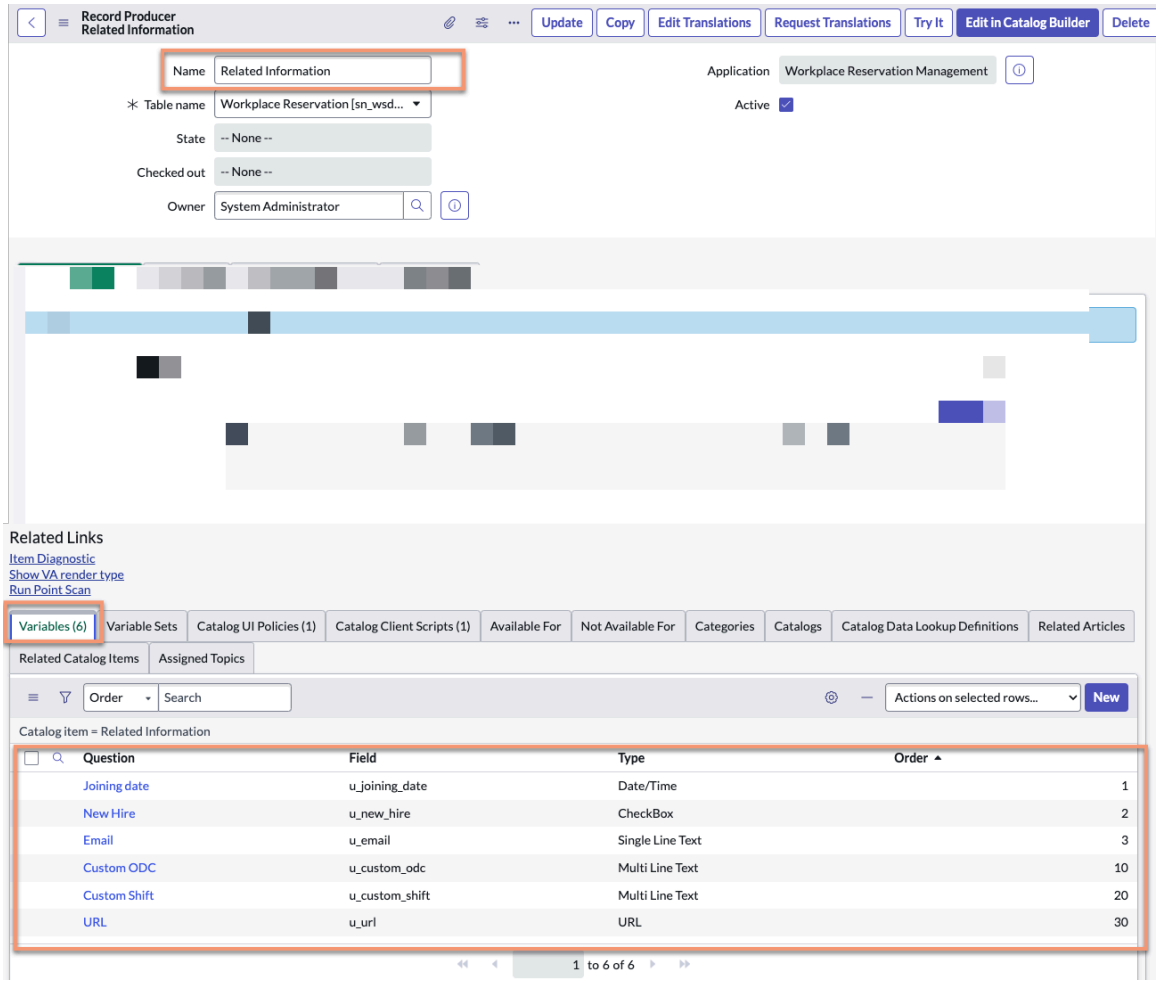
追加の詳細を使用してレコードプロデューサーを作成して、従業員に詳細を表示する予約可能なモジュールにリンクします。たとえば、レコードプロデューサー [関連情報] を追加して、それを予約

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

可能なモジュール会議室にリンクすると、予約ポータルの予約フォームには、次のように追加のセクション [関連情報] が表示されます。

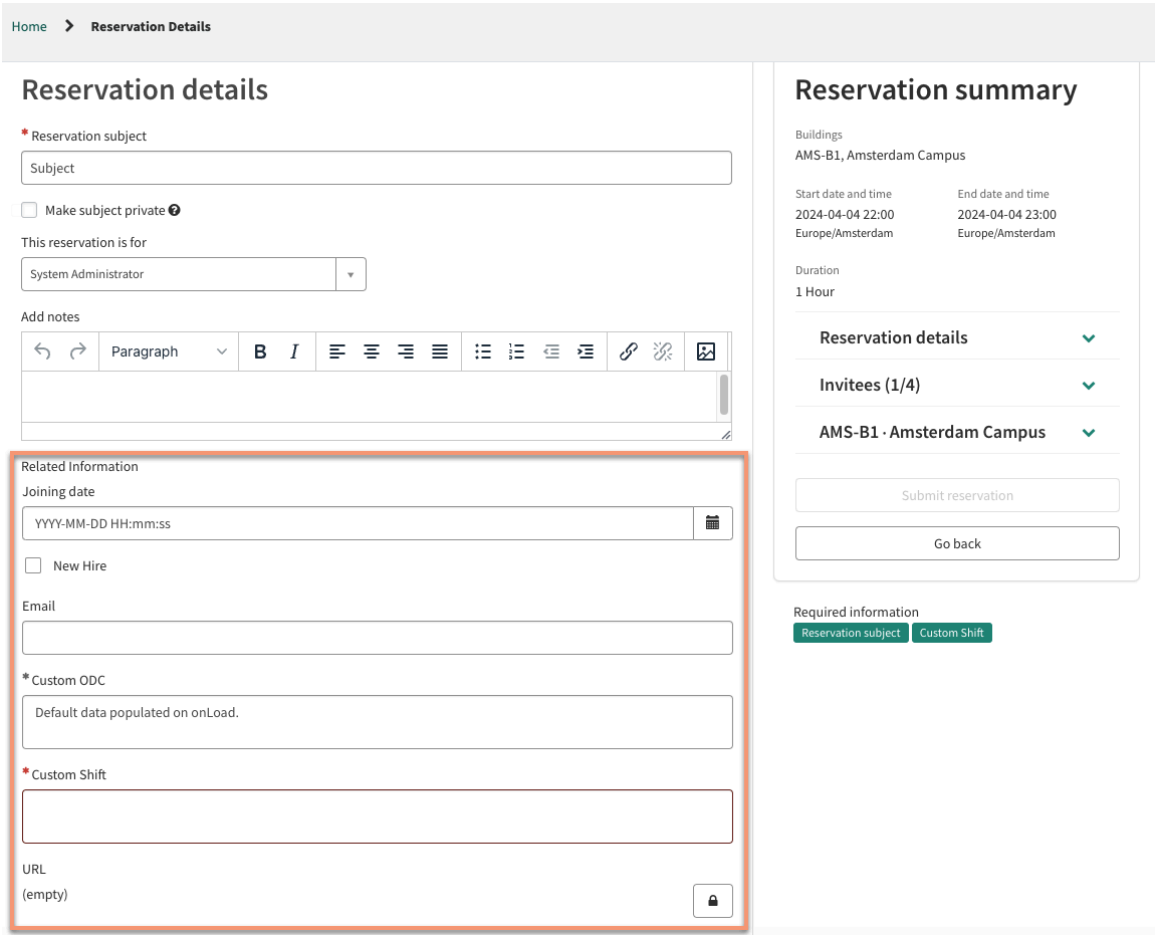
「関連情報」の [レコードプロデューサー] フォーム：



予約ポータル：[関連情報] セクションを含む予約フォーム：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > レコードプロデューサー.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. レコードプロデューサーの名前を入力します。
4. [テーブル名] で職場予約 (sn_wsd_rsv_reservation) テーブルを選択します。
5. [アクティブ] を選択して、レコードプロデューサーをアクティブ化します。
   フォームフィールドの詳細については、「Record Producer form」を参照してください。
6. フォームヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[保存] を選択します。
   レコードプロデューサーが作成されます。作成後に、アプリケーションで作成されたレコードプロデューサーのリストが表示されます。
7. このリストから、作成したレコードプロデューサーを開きます。
8. [変数] 関連リストで、設定する詳細を追加します。

   変数はユーザーから情報を収集し、質問をし、回答をフィールドにマップするために使用されます。予約フォームには、必要な数の変数を追加できます。一般的に使用される変数タイプは、次のとおりです。

   - チェックボックス
   - 複数選択肢
   - 参照

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 選択ボックス
- 1 行テキスト

各種変数とその設定方法の詳細については、「サービスカタログ変数のタイプ サービスカタログ変数のタイプ」を参照してください。

a. [新規] を選択します。

b. [変数] フォームで、[フィールドにマップ] を選択します。

c. [順序] フィールドで、フィールドを表示する順序を指定します。

d. [フィールド] フィールドで、追加するフィールドを選択します。
職場予約 (sn_wsd_rsv_reservation) テーブルで利用可能なフィールドのリストから選択できます。

e. [アクティブ] を選択して、フィールドをアクティブ化します。

f. オプション: 必須フィールドに設定するには、[必須] を選択します。

g. オプション: フィールドを読み取り専用に設定するには、[読み取り専用] を選択します。

h. オプション: フィールドを非表示にするには、[非表示] を選択します。

i. [質問] 関連リストで、[質問] フィールドにフィールドの名前を入力します。
[質問] フィールドに指定した名前がフォームに表示されます。

j. ヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[保存] を選択します。
フィールドが追加されます。さらにフィールドを追加するには、上記の手順を繰り返します。

> **重要:**
> [権限] および [可用性] 関連リストは、変数ではサポートされていません。

9. [レコードプロデューサー] フォームに戻ります。
追加したフィールドが [変数] 関連リストに表示されます。

10. オプション: カタログ **UI** ポリシーを追加できます。
「Service catalog UI policy 」を参照してください。

11. オプション: カタログクライアントスクリプトを追加できます。
「Create a Service Catalog client script 」を参照してください。

> **注:**
> 次のクライアントスクリプトタイプのみがサポートされています。
>
> - OnChange
> - OnLoad (注：スクリプト部分は setTimeout でラップする必要があります)

12. [更新] を選択します。

タスクの結果

追加の詳細を使用してレコードプロデューサーを作成しました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
レコードプロデューサーを作成して詳細を追加する

追加の詳細を含む予約可能なモジュールの設定

アプリケーションを使用すると、組織の要件に基づく追加の詳細を含む予約可能なモジュールを設定できます。

始める前に

次の詳細情報があることを確認します。

- あなたの組織の職場データ
- 利用可能としてマークすることができる職場のデータ
- 追加の詳細フィールドを含むレコードプロデューサー。「レコードプロデューサーを作成して詳細を追加する」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

このタスクについて

従業員が予約を行うときに予約フォームに表示する追加の詳細フィールドを使用するように、予約可能なモジュールを設定します。フィールドは、設定に基づいてアプリケーションによって提供される既存のフォームフィールドとともに、追加の詳細セクションに表示されます。予約可能なモジュールの設定の詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

追加の詳細は、従業員が単一予約、複数予約、繰り返し予約、およびグループ予約を要求したときに表示されます。追加の詳細に入力された詳細は、予約の [予約サマリー] にも表示されます。

カスタムフィールドを追加するには：

- フィールドを使用してレコードプロデューサーを作成する必要があります。「レコードプロデューサーを作成して詳細を追加する」を参照してください。
- 予約可能なモジュールをレコードプロデューサーにリンクします。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > アドミニストレーション > 予約可能なモジュール.
2. オプション: 予約可能なモジュールを作成する場合は、[新規] を選択します。
   フォームに入力するには、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。
3. 詳細を追加する予約可能なモジュールを選択します。
4. [予約可能なモジュール] フォームで、[予約ウィジェット構成] を選択します。
5. [その他詳細] レコードプロデューサーで、追加の詳細を使用して作成したレコードプロデューサーを選択します。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果

追加の詳細を含む予約可能なモジュールが設定されます。

エリアにスペースをアサインする

スペースをエリアに追加して、予約可能にします。予約ポータルでは、従業員がエリアを検索すると、そのエリアにアサインされているすべての利用可能なスペースが表示されます。

始める前に

次のプラグインをインストールする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ワークプレイスセントラル
- ワークプレイス予約管理
- ワークプレイススペース管理
- ワークプレイスコア

スペースをアサインするエリアがアプリケーションで設定されていることを確認します。

1. 移動先 ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > エリア.
2. エリアが設定されていることを確認します。

スペースがエリアにアサインされていることを確認します。

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > スペース をクリックし、スペースを選択します。
2. フォームで、[エリア **(Area)]** フィールドに値が設定されていることを確認します。

詳細については、「職場データを提供」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager または sn_wsd_rsv.admin

このタスクについて

エリアに属するデスクまたはスペースをアサインします。従業員がエリアを検索して予約を行うと、そのエリアに属するすべての利用可能なスペースまたはデスクが表示されます。スペースは個別に追加することも、一括で追加することもできます。たとえば、C1 や C2 のようにスペースを個別に追加することも、1 つのスペース C を数量 100 で追加することもできます。

手順

1. 移動先 ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > スペース.
2. エリアにアサインするスペースを選択します。
3. 職場ビューでフォームを開きます。
   a. フォームの左上隅にある追加アクションアイコンを右クリックします。

   b. リストで、次を選択します: 表示 > 職場.
4. [スペース] フォームの [組織の詳細] タブにある [エリア **(Area)]** フィールドでエリアを選択します。
5. オプション: このスペースの一括数量を追加するには、[追加情報] タブの [予約可能な数量] フィールドで数量を指定します。
6. [更新] をクリックします。

タスクの結果

スペースがエリアに追加されます。予約ポータルでは、次のアクションが実行されます。

- 従業員がエリアを検索すると、アサインされたスペースが表示されます。
- スペースの一括数量を追加した場合、カードビューではスペースは最大キャパシティとともに表示されます。従業員がこのスペースを予約すると、キャパシティが差し引かれます。最大キャパシティが 0 になるまで、このスペースには次の予約に利用可能なキャパシティが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スペースがアサインされている予約可能なモジュールで [制限付き近隣ルールの有効化] オプションが有効になっている場合、制限に基づいてスペースがユーザーに表示されます。つまり、ユーザーがこの近隣のスペースを表示するように制限されている場合、そのスペースは検索結果には表示されません。ユーザーが属していない近隣のスペースを表示するように制限されている場合、またはユーザーが [Neighbourhood User Assignment (近隣ユーザーアサイン)] テーブルに追加されていない場合。

次のタスク
エリアにアサインされたスペースを表示するには、次に移動します: ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > エリア をクリックし、エリアを選択します。アサインされたスペースが [スペース] 関連リストに表示されます。

標準サービスの作成

標準サービスを作成して、予約時に従業員がデフォルトで利用できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

このタスクについて
標準サービスは、予約時に予約可能な職場アイテムとともに利用可能な基本的なプロビジョンです。たとえば、ホワイトボード、追加モニター、および類似のその他標準サービスがあります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > アドミニストレーション > 標準サービス.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

標準サービスフォーム

フィールド	説明
名前	標準サービスの名前を入力します。
有効	予約で利用できるようにするには、[アクティブ] を選択します。
[サービス構成] セクション	[サービス構成] セクションでフィールドの詳細を指定します。
簡単な説明	サービスに関する簡単な説明を入力します。
Font Awesome アイコン	「fa-(name)」形式の Font Awesome アイコン。現在、バージョン 4.7 の **Font Awesome** ライブラリがサポートされています。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
標準サービスがアプリケーションに追加されます。

次のタスク
職場の部屋またはスペースに標準サービスを追加します。詳細については、「職場に標準サービスを追加する」を参照してください。

職場に標準サービスを追加する

利用可能な場所に基づいて、職場スペースまたは部屋に標準サービスを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

標準サービスの作成

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > アドミニストレーション.
2. 標準サービスを追加する場所に基づいて、次の選択を行います。
   - サービスを職場スペースに追加するには、[ワークプレースのスペース] を選択します。
   - サービスをワークプレースの部屋に追加するには、[ワークプレースの部屋] を選択します。
3. 標準サービスを追加する職場スペース/部屋を選択します。
4. フォームを下にスクロールし、[標準サービス] セクションの [編集] をクリックします。
5. [メンバーの編集] フォームで、サービスを選択します。
   a. 左側の [コレクション] 列から標準サービスを選択します。
   b. 選択内容を右側の [標準サービスリスト **(Standard Services List)]** 列に移動します。
      追加/削除を使用します。サービスを移動するための アイコン。
6. [保存] をクリックします。

タスクの結果

選択した職場スペースまたはルームに標準サービスが追加されます。

柔軟なサービスの作成

柔軟なサービスを作成し、追加サービスとして従業員に提供します。従業員は、予約時に柔軟なサービスやその他の基本的な標準サービスを使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

⚠ 警告:
ワークプレイス予約管理 バージョン 2.1.2 以降では、ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用して追加のサービスや柔軟なサービスを直接作成することはできません。ワークプレイス予約管理 バージョン 2.1.2 以降では、ワークプレイスケース管理 アプリケーションのみを使用して、職場サービスとしてのみ追加サービスを作成できます。ワークプレイスケース管理 アプリケーションは、アップグレード後に自動的にインストールできるようになります。ワークプレイス予約管理 バージョン 2.1.2 以降を直接 (初めてのユーザーとして) インストールした場合、影響はなく、次の条件は適用されません。

- アップグレード後、既存の柔軟なサービスは ワークプレイス予約管理 アプリケーションから削除され、ワークプレイスケース管理 アプリケーションに職場サービスとして一覧表示されます。

  アップグレード後に追加のサービスを作成する方法の詳細については、「予約の追加サービスを提供する職場サービスの作成」を参照してください。

- 柔軟なサービスの各カテゴリは、職場サービスとして作成されます。そのカテゴリに属する柔軟なサービスは、その職場サービスの職場サービスアイテムとして作成されます。
- 柔軟なサービスを利用できる場所は、その職場サービスの [職場サービスアイテムの場所] 関連リストに表示されます。
- 予約ポータルの従業員エクスペリエンスに影響はありません。
- 過去 6 か月間に従業員が要求したすべての追加サービスとその予約は、自動的に復元されます。追加のサービス要求は、ワークプレイスケース管理 アプリケーションの要求されたサービスアイテム [sn_wsd_case_service_item_request] テーブルに記録されます。
- サブカテゴリを移行し、ケースとタスクのテンプレートを自動的に作成するには、スクリプトインクルードの [選択肢とテンプレート移行スクリプト (Choice and Template Migration Script)] を実行する必要があります。スクリプトインクルードの説明には、スクリプトの実行方法に関する説明が含まれています。

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > アドミニストレーション > 柔軟なサービス.
2. **[New]** をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[柔軟なサービス] フォーム

フィールド	説明
名前	柔軟なサービスの名前。
説明	サービスに関する簡単な説明。
カテゴリ	柔軟なサービスのカテゴリ。新しいカテゴリを追加するには、次の操作を行います。 **a.** [カテゴリ] を右クリックし、[選択を設定] を選択します。 **b.** [カテゴリ選択肢の設定 (Configure Category Choices)] フォームの [新しいアイテムを入力 **(Enter a new item)]** フィール

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ドに、追加するカテゴリの名前を入力します。 **c.** [追加] をクリックします。
サブカテゴリ	柔軟なサービスの選択されたカテゴリのサブカテゴリ。カテゴリを追加するときと同じ手順に従って、サブカテゴリを追加することもできます。
有効	柔軟なサービスをアクティブ化するオプション。
画像	柔軟なサービスの画像。
サービス構成	
準備期間	柔軟なサービスの準備に必要な時間。たとえば、柔軟なサービスがケータリングサービスの場合は、アイテムの準備に必要な時間を指定します。 職場の場所は、予約開始前の指定された準備期間はブロックされます。ブロッカー予約を作成するには、[sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory] システムのプロパティを有効にします。
クリーンアップ期間	柔軟なサービスで提供されるアイテムのクリーンアップに必要な時間。 予約終了後のクリーンアップのため、指定された期間、職場の場所がブロックされます。ブロッカー予約を作成するには、[sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory] システムのプロパティを有効にします。
有効数量	予約可能なアイテムの最大数量。
単位価格	柔軟なサービスの価格設定。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
柔軟なサービスがアプリケーションに追加されます。

次のタスク
柔軟なサービスを職場スペースまたは部屋に追加し、従業員が予約したときにサービスを利用できるようにします。詳細については、「職場アイテムに柔軟なサービスを追加する」を参照してください。

職場アイテムに柔軟なサービスを追加する

従業員が追加サービスを要求できるようにします。追加サービスを職場スペースまたは部屋に追加し、従業員が予約したときにサービスを利用できるようにします。

始める前に
柔軟なサービスがすでに作成されていることを確認します。「柔軟なサービスの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **⚠ 警告:**
> ワークプレイス予約管理 バージョン 2.1.2 以降では、[柔軟なサービス] 関連リストは利用できなくなります。ワークプレイス予約管理 バージョン 2.1.2 以降を直接 (初めてのユーザーとして) インストールした場合、影響はなく、次の条件は適用されません。
>
> アップグレード後は、柔軟なサービスを職場サービスアイテムとして使用できます。利用可能な職場サービスアイテムを表示するには、[職場サービスアイテム] 関連リストを表示します。職場スペース/部屋に職場サービスアイテムを追加するには、職場サービスを開き、職場サービスアイテムを選択します。職場サービスアイテムレコードを開いたら、[職場サービスアイテムの場所] 関連リストに職場を追加します。詳細については、「職場サービスアイテムの職場の場所での利用可能化」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

このタスクについて
柔軟なサービスを設定し、職場スペースまたは部屋に追加します。従業員が職場スペースまたは部屋を予約すると、柔軟なサービスを追加サービスとして使用できます。

手順
1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > アドミニストレーション.
2. 柔軟なサービスを追加する場所に基づいて、次のいずれかを実行します。
   - サービスを職場スペースに追加するには、[職場スペース] を選択します。
   - サービスを職場の部屋に追加するには、[職場の部屋] を選択します。
3. 柔軟なサービスを追加する職場スペース/部屋を選択します。
4. フォームを下にスクロールし、[柔軟なサービス] 関連リストの [編集] をクリックします。
5. [メンバーの編集] フォームで、サービスを選択します。
   a. 左側の [コレクション] 列から柔軟なサービスを選択します。
   b. サービスを右側の [柔軟なサービスリスト **(Flexible Services List)]** 列に移動するには、追加/削除アイコンを使用します。
6. [保存] をクリックします。

タスクの結果
選択した職場スペースまたは部屋に柔軟なサービスが追加されます。

予約の追加サービスを提供する職場サービスの作成
職場サービスを作成して、従業員が予約を行う際の追加サービスとして提供します。ワークプレイスケース管理 アプリケーションを使用して、職場サービスを作成します。

始める前に
以下がそろっていることを確認します。
- ワークプレイスケース管理 アプリケーションをインストールしておきます。
- 職場サービスにリンクするタスクテンプレートとケーステンプレート。
- 職場サービスにリンクするレコードプロデューサー。
- 職場サービスフローを作成する場合のアクティブフロー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager

このタスクについて
職場サービスと職場サービス関連オプションについて理解するには、「職場サービス」を参照してください。

手順
1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理 - セットアップ > 職場サービス.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「職場サービスフォーム」を参照して ください。
4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
職場サービスが作成され、従業員は追加サービスとして利用できるようになります。
従業員が追加サービスを要求すると、職場ケースが ワークプレイスケース管理 アプリケーションで作成されます。追加サービスが従業員によって変更された場合、既存の職場ケースはキャンセルされ、変更された詳細を使用して新しい職場ケースが再度作成されます。

次のタスク
- 追加サービスで従業員がオプションのリストから選択する必要がある場合は、それらのオプションを職場サービスに対する職場サービスアイテムとして追加する必要があります。職場サービスアイテムを追加するには、以下を参照してください。
  - 職場サービスアイテムを職場サービスに追加。
  - 職場サービスアイテムの職場の場所での利用可能化。
- 職場ケースを表示するには、次に移動します: ワークプレイスケース管理 > 職場ケース.
- 職場ケースの予約の詳細を表示することもできます。詳細を表示するには、次のアクションを実行します。
  1. フォームヘッダーを右クリックします。
  2. 選択 表示 > 予約ビュー.

     [予約ビュー **(Reservation View)**] では、追加サービスの要求中に従業員が追加した予約やコメントなどの詳細を表示できます。
- ワークプレイス予約管理 アプリケーションで追加のサービスケースとタスクを表示することもできます。
  - ケースを表示するには、次に移動します: ワークプレイス予約管理 > 予約の概要 > 追加サービスケース.
  - ケースに対して作成されたタスクを表示するには、次に移動します: ワークプレイス予約管理 > 予約の概要 > 追加サービスタスク.

予約可能なビューの作成

従業員が予約ポータルで予約時に表示できるビューを構成します。

始める前に
ワークプレイス予約管理 アプリケーションでは、次の予約可能なビューを使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カード
- マップ
- schedule

予約時に上記のビューで職場アイテムを表示するには、予約可能ビューを使用するように予約可能モジュールを設定します。詳細については、「予約可能なモジュールにおける予約可能なビューの構成」を参照してください。

注:
ワークプレイス予約管理 アプリケーションは、DXF マップをサポートしていません。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > アドミニストレーション > 予約可能なビュー.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

予約可能なビューフォーム

フィールド	説明
名前	ビューの名前。
ラベル	この予約可能なビューが予約ポータルに表示されるときのラベル。
アプリケーション	予約可能なビューのアプリケーション。このフィールドは自動的に設定されます。[ワークプレイス予約管理] が選択されていることを確認してください。
アイコンクラス名 (Icon class name)	予約可能ビューのアイコンクラス名。
有効	予約可能なビューをアクティブ化するオプション。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
予約可能なビューが追加されます。

次のタスク
予約可能なモジュールにビューを追加します。当該ビューが追加された予約可能なモジュールの職場アイテムが、そのビューに表示されます。詳細については、次を参照してください。

予約可能なモジュールにおける予約可能なビューの構成

予約可能なモバイルでさまざまなビューをアサインします。モジュールの職場アイテムは、予約ポータルで予約しながら、構成されたビューで表示できます。

始める前に
ワークプレイス予約管理 のデフォルトでは、次のビューが (False に設定されるまで) 予約可能なモジュールに割り当てられます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カードビュー
- スケジュールビュー

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > アドミニストレーション > 予約可能なモジュール.
2. 予約可能なビューの割り当て先にする、予約可能なモジュールを選択します。
3. フォームで、[予約可能なビュー] 関連リストまで下へスクロールします。
4. [編集 **(Edit...)**] をクリックします。
5. [メンバーの編集] フォームで、フィルターオプション [有効] を **[True]** に設定します。
6. 次の操作を行って、予約可能なビューを選択します。
   a. 左側の [コレクション] 列からタイムスロットを選択します。
   b. 選択内容を右側の [予約可能なビューリスト **(Reservable Views List)**] 列に移動します。
      タイムスロットを移動するには、追加/削除アイコン ( ) を使用します。
   c. [保存] をクリックします。
7. デフォルトの予約可能なビューを設定するには、予約可能なビューの [デフォルトである] の値を **[True]** に設定します。
   選択したデフォルトの予約可能なビューを除き、他のすべての予約可能なビューの値が **[False]** に設定されていることを確認します。
8. 予約可能なビューをポータルに表示する順番を指定するには、次の手順を実行します。
   a. プレビューアイコン ( ) を選択します。
   b. [レコードを開く **(Open Record)**] をクリックします。
   c. [予約可能モジュールビューの構成] フォームで、[順番 **(Order)**] を指定します。
   d. [更新] をクリックします。
   e. 同じ手順を繰り返して、すべての予約可能なビューの順番を指定します。

タスクの結果

モジュールに予約可能なビューが追加されます。モジュールの職場アイテムは、選択したビューで表示できます。

ユーザー基準レコードの作成

ユーザー基準レコードを追加して、予約可能モジュールにアクセスできるユーザー、ロール、およびグループを決定します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > アドミニストレーション > ユーザー基準.
2. [**New**] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「[ユーザー基準] フォーム」を参照して ください。

4. **[Submit]** をクリックします。

タスクの結果
ユーザー基準がアプリケーションに追加されます。

次のタスク
予約可能モジュールにユーザー基準を適用する

予約可能モジュールにユーザー基準を適用する

ユーザー基準を適用して、従業員とグループが予約可能モジュールを表示および予約できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

このタスクについて
ユーザー基準が適用されると、予約可能モジュールの予約可能アイテムの使用可否が、指定されたユーザーにのみ表示されます。

手順
1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > アドミニストレーション > 予約可能なモジュール.
2. ユーザー基準を適用する予約可能モジュールを選択します。
3. ユーザー基準の関連リストで、[編集…] をクリックします。
4. [メンバーの編集] フォームで、フィルターオプション [有効] を **[True]** に設定します。
5. 次の操作を行って、ユーザー基準を選択します。

   a. 左側の [コレクション] 列からユーザー基準を選択します。

   b. 選択内容を右側の [ユーザー基準リスト **(User Criteria's List)]** 列に移動します。

      ユーザー基準を移動するには、追加/削除アイコン ( ) を使用します。

   c. [保存] をクリックします。

6. [保存] をクリックします。

タスクの結果
選択したユーザー基準が予約可能モジュールに適用されます。

予約可能な目的の構成

職場アイテムの使用を説明する目的を作成します。この目的を関連する職場スペースまたは部屋に追加して、目的が予約ポータルに表示されるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_rsv.manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > アドミニストレーション > 予約可能な目的.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[予約可能な目的] フォーム

フィールド	説明
名前	目的を説明する名前。
有効	予約可能な目的をアクティブ化するオプション。
説明	予約可能アイテムの目的に関する詳細の簡単な説明。説明は従業員には表示されません。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
予約可能な目的が追加されます。

次のタスク
職場アイテムに予約可能な目的を追加する。

職場アイテムに予約可能な目的を追加する

予約可能な目的を追加して、職場アイテムの目的を定義します。目的は、従業員が適切な職場アイテムを選択できるように、アイテムの詳細に表示されます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_rsv.manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > アドミニストレーション.
2. 予約可能な目的を追加する職場アイテムのタイプに基づいて、次のいずれかを実行します。
3. [予約可能な目的] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. [メンバーの編集] フォームで、予約可能な目的を選択します。
   a. 左側の [コレクション] 列から予約可能な目的を選択します。
   b. 選択内容を右側の [予約可能な目的リスト **(Reservable Purposes List)]** 列に移動します。
      目的を移動するには、追加/削除アイコン ( ) を使用します。
5. [保存] をクリックします。

タスクの結果
予約可能な目的が職場アイテムに追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クイック予約のタイムスロットの作成

予約ポータルのクイック予約ウィジェットで利用可能な予約可能モジュールのタイムスロットを作成します。従業員がその予約可能モジュールの職場アイテムを予約する場合、従業員は予約の開始時間と終了時間を指定する代わりに、適切なタイムスロットを選択できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

このタスクについて
予約のタイムスロットを作成します。予約の選択リストで、タイムスロットの出現順序を指定できます。

注:
クイック予約ウィジェットで利用可能として設定された予約可能モジュールにだけタイムスロットを追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > アドミニストレーション > 予約可能なタイムスロット.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

タイムスロットフォーム

フィールド	説明
名前	タイムスロットの名前
簡単な説明	タイムスロットに関する簡単な説明
開始時間	タイムスロットの開始時間
終了時間	タイムスロットの終了時間
有効	タイムスロットをアクティブ化するオプション
順番	選択リストにタイムスロットが表示される順番

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
タイムスロットが作成されます。

次のタスク
予約可能モジュールにタイムスロットを追加します。タイムスロットは、従業員がこのタイムスロットを持つ予約可能モジュールから職場アイテムを予約する場合に、選択リストに表示されます。詳細については、「予約可能モジュールにタイムスロットを追加」を参照してください。

予約可能モジュールにタイムスロットを追加

タイムスロットを作成したら、クイック予約ウィジェットで予約用に設定された予約可能モジュールにタイムスロットを割り当てます。従業員がこの予約可能モジュールの職場アイテムを予約する場合、従業員は予約のタイムスロットを選択できます。

始める前に
クイック予約のタイムスロットの作成。

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

タイムスロットを作成したら、タイムスロットを予約可能モジュールに割り当て、予約できるようにする必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > アドミニストレーション > 予約可能なモジュール.
2. タイムスロットを追加する予約可能モジュールを選択します。
3. フォームで、タイムスロット関連リストまで下へスクロールします。
4. [編集 **(Edit...)**] をクリックします。
5. [メンバーの編集] フォームで、フィルターオプション [有効] を **[True]** に設定します。
6. 次の操作を行って、タイムスロットを選択します。

   a. 左側の [コレクション] 列からタイムスロットを選択します。

   b. 右側の [タイムスロットリスト] 列に選択内容を移動します。

   タイムスロットを移動するには、追加/削除アイコン ( ) を使用します。

   c. [保存] をクリックします。

タスクの結果

予約可能モジュールにタイムスロットを追加します。従業員がクイック予約可能ウィジェットを使用してこの予約可能モジュールの職場アイテムを予約する場合、タイムスロットが表示されます。

重要:
予約可能モジュールが設定されている場合、4 時間と 8 時間に設定された最小期間と最大期間は検証されず、クイック予約に影響します。

バーチャル会議プロバイダーの構成

従業員が予約でバーチャル会議リンクを提供できるようにします。バーチャル会議プロバイダーを構成して、従業員が予約を行うときにそのプロバイダーのバーチャル会議リンクが自動的に生成されるようにします。

始める前に

ワークプレイス予約管理 アプリケーションは、デフォルトでテンプレートバーチャル会議プロバイダーを提供します。次のバーチャル会議プロバイダーも、構成されている場合にはサポートされます。

- Microsoft Teams：「ワークプレイス予約管理 と Microsoft Teams の接続」を参照してください。Microsoft Teams
- Zoom：Zoom を使用するには、Zoom ユーザーアカウントが必要です。「ワークプレイス予約管理 と Zoom の接続」を参照してください。

警告:
Zoom スポークバージョン 3.0.0 はサポートされていません。Zoom スポークバージョン 3.0.3 以降のみがサポートされています。

- 次のことを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Microsoft Teams スポークおよび Zoom スポークをインストールした後でのみ、ワークプレイス予約管理 アプリケーションを更新します。これ以外の方法で更新した場合、ワークプレイス予約管理 アプリケーションを修復する必要があります。
- Microsoft Teams は Microsoft アカウント (Exchange Online、Exchange OnPrem) でのみ機能します。Google と Microsoft Teams アカウントの両方がある場合、バーチャル会議プロバイダーを追加できません。Microsoft Teams アカウントを作成する場合は、 Microsoft アカウントを作成する必要があります。Microsoft Teams アカウントは、Google アカウントではなく Microsoft アカウントにマッピングされます。
- Microsoft Teams、他のユーザーの代わりに会議リンクを作成するには、次を参照してください Microsoft ドキュメント.

重要:
バーチャル会議プロバイダーは、デフォルトでは非アクティブになっています。目的のバーチャル会議プロバイダーの [アクティブ] ステータスを **[true]** に変更して、 使用を開始します。

バーチャル会議プロバイダーを構成するには、バーチャル会議プロバイダーに使用する次のフローが既に作成されている必要があります。

- 会議を作成
- 会議をキャンセル
- 会議の詳細を取得
- 会議を更新
- 記録を取得

フローの作成方法の詳細については、「フローの作成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > アドミニストレーション > バーチャル会議プロバイダー.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

バーチャル会議プロバイダーフォーム

フィールド	説明
名前	バーチャル会議プロバイダーの名前。
会議を作成	会議を作成するフロー。
会議をキャンセル	会議をキャンセルするフロー。
会議の詳細を取得	会議の詳細を取得するフロー。
プロバイダー識別子	生成された会議リンクの検証のために使用する必要がある URL。従業員のカレンダープロバイダーで会議が作成されると、ワークプレイス予約管理 との同期中に、指定された URL を使用して会議リンクが検証されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アプリケーション	バーチャル会議プロバイダーを追加するアプリケーション。このフィールドは自動的に設定されます。[ワークプレイス予約管理] が選択されていることを確認してください。
会議を更新	会議を更新するフロー。
記録を取得	会議の記録を取得するフロー。
順番	バーチャル会議プロバイダーが表示される順序。
有効	バーチャル会議プロバイダーをアクティブ化するオプション。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
バーチャル会議プロバイダーが追加されます。従業員が予約と同時にバーチャル会議リンクを追加できるようにするには、予約可能モジュールで [バーチャル会議プロバイダー] オプションを選択します。

注:
予約にバーチャル会議リンクが含まれている場合、出席者の Microsoft Outlook カレンダープロバイダーと同期されると、会議リンクは次のように表示されます。

- Zoom：Zoom 会議リンクが追加された場合、そのリンクは会議への招待を含むメールの [場所] フィールドに表示されます。
- Microsoft Teams：バーチャル会議リンクを使用して予約が作成されると、会議リンクと参加関連の詳細が取得され、予約レコードに保存されます。この予約が Microsoft Outlook カレンダーと同期されると、会議リンクと参加関連の詳細がカレンダーイベントの本文に追加されます。同様に、**[Teams 会議 (Teams meeting)]** トグルボタンを使用して Microsoft Outlook カレンダーで予約が作成されると、会議リンクが取得され、予約レコードにバーチャル会議リンクとして保存されます。

  注:
  会議リンクはメールの本文に表示されるため、いずれの場合も会議の詳細を更新または変更する場合は、ワークプレイス予約管理 のみを使用して行う必要があります。予約の同期が実行されると、詳細 (この場合は会議リンクと詳細) は一方向、つまり ワークプレイス予約管理 からカレンダープロバイダー (この場合は Microsoft Teams) でのみ同期されるためです。カレンダープロバイダーから会議の詳細またはメモに既に変更を加えている場合は、同期が実行されると ワークプレイス予約管理 によって上書きされます。詳細については、「ワークスペースカレンダーの同期 の探究」を参照してください。

- その他のバーチャル会議プロバイダー： 会議リンクが、会議への招待を含むメールの [場所] フィールドに追加されます。

会議リンクを前述のように表示するには、以下のプラグインバージョンが必要です。

- Microsoft Exchange Online スポークバージョン 3.5.0 以降
- Microsoft Teams Communications スポークバージョン 1.3.0 以降
- ワークプレイス予約管理 アプリケーションの最新バージョン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams をバーチャル会議プロバイダーとして構成する

Microsoft Teams をバーチャル会議プロバイダーとして設定します。

始める前に

- 次のことを確認します。
  - Microsoft Teams スポークをインストールした後でのみ、ワークプレイス予約管理 アプリケーションを更新します。これ以外の方法で更新した場合、ワークプレイス予約管理 アプリケーションを修復する必要があります。
  - Microsoft Teams は Microsoft アカウント (Exchange Online、Exchange OnPrem) でのみ機能します。Google と Microsoft Teams アカウントの両方がある場合、バーチャル会議プロバイダーを追加できません。Microsoft Teams アカウントを作成する場合は、 Microsoft アカウントを作成する必要があります。Microsoft Teams アカウントは、Google アカウントではなく Microsoft アカウントにマッピングされます。
  - Microsoft Teams、他のユーザーの代わりに会議リンクを作成するには、次を参照してください Microsoft ドキュメント.

ワークプレイス予約管理 アプリケーションは、デフォルトでテンプレートバーチャル会議プロバイダーを提供します。ワークプレイス予約管理と Microsoft Teams の間の接続をセットアップすると、システムはデフォルトで、次のフローで構成された **Microsoft Teams** バーチャル会議プロバイダーを提供します。

Microsoft Teams - フロー

フィールド	フロー
会議を作成	Microsoft Teams 会議を作成
会議の詳細を取得	MS Teams スレッド ID を取得
記録を取得	Microsoft Teams の記録を取得

フローの作成方法の詳細については、「フローの作成」を参照してください。

> **重要:**
> バーチャル会議プロバイダーは、デフォルトでは非アクティブになっています。目的のバーチャル会議プロバイダーの [アクティブ] ステータスを **[true]** に変更して、 使用を開始します。

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

手順

1. ワークプレイス予約管理 と Microsoft Teams を接続します。
   接続を作成するには、「ワークプレイス予約管理 と Microsoft Teams の接続」を参照してください。
   接続を構成すると、アプリケーションはデフォルトで **Microsoft Teams** バーチャル会議プロバイダーを提供します。
2. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > アドミニストレーション > バーチャル会議プロバイダー.
3. **[Microsoft Teams]** を選択します。
4. アクティブ化するには、フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。

タスクの結果

Microsoft Teams がバーチャル会議プロバイダーとして設定されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ワークプレイス予約管理と **Microsoft Teams** の接続

Microsoft Teams Communications と ワークプレイス予約管理 の間の接続を確立します。

始める前に
以下のプラグインがインストールされていることを確認します。

- Microsoft Teams Communications スポーク (会議リンクの作成用)
- Microsoft Teams Graph スポーク (記録の取得用)
- ワークプレイス予約管理

必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Azure を使用した Microsoft Teams の認証。
2. Microsoft Teams、他のユーザーの代わりに会議リンクを作成するには、次を参照してください Microsoft ドキュメント .
3. バーチャル会議用の Microsoft Teams Connections スポークと OAuth 接続のセットアップ。
4. ServiceNow と Microsoft Teams Graph の間で OAuth 接続をセットアップする。
5. Microsoft Teams Communication の認証情報の作成。
6. Microsoft Teams Graph の接続と資格情報の作成。

Microsoft Azure を使用した **Microsoft Teams** の認証

Microsoft Teams と ワークプレイス予約管理 アプリケーションを接続するために、Microsoft Azure を使用した認証を設定します。

始める前に
必要なロール：Azure Active Directory アドミン

このタスクについて
ワークプレイス予約管理 が Microsoft Graph API を介して Microsoft Teams 会議リンクを生成し、記録を取得できるようにするには、権限を追加する必要があります。

手順

1. Microsoft Azure ポータルにログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリ登録.
3. オプション: アプリを登録していない場合は、[新規登録] をクリックします。
   a. フォームで、登録の [名前] を入力します。
   b. 任意の [サポートされているアカウントの種類] を選択します。
   c. オプション: [リダイレクト **URL]** を指定します。
      次の詳細を指定します。
      i. プラットフォームを **[Web]** として選択します。
      ii. 形式 https://<インスタンス名>.service-now.com/oauth_redirect.do で URL を入力します。
4. 既にアプリ登録を行っている場合は、[アプリの登録] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 管理 > 認証.

b. 移動先 プラットフォームを追加 > **Web** アプリケーション > **Web**.

c. [Web の設定 (Configure Web)] フォームのフィールドに記入します。

Web の設定フォーム

フィールド	説明
リダイレクト URL	https://[instance].service-now.com/oauth_redirect.do という形式で URL を入力します。
[暗黙的な権限許可 (Implicit grant)]	[アクセストークン]と **[ID** トークン]を確認します

d. [構成] をクリックします。

5. クライアントシークレットを追加します。
   a. 移動先 管理 > 証明書とシークレット.
   b. [新しいクライアントシークレット **(New client secret)]** をクリックします。
   c. [説明] フィールドにシークレットに関する簡単な説明を入力します。
   d. [有効期限] で有効期限を選択します。
   e. [追加] をクリックします。
   f. 追加した後に、 [クライアントシークレット] セクションで [クリップボードにコピー] をクリックして値をコピーします。
6. アクセス許可を追加します。

a. 移動先 管理 > **API** 権限.

b. [アクセス許可の追加] をクリックします。

c. **[Microsoft Graph]** を選択します。

d. [アプリケーションのアクセス許可] を選択します。

アプリケーションのアクセス許可

権限名	説明	必須
User.Read.All	すべてのユーザープロファイルの読み取り	バーチャル会議リンクを作成
OnlineMeetings.ReadWrite.All	オンライン会議の読み取りと作成	バーチャル会議リンクを作成
Directory.Read.All	ディレクトリデータの読み取り	バーチャル会議リンクを作成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

権限名	説明	必須
Chat.Read.All	すべてのチャットメッセージの読み取り 注: これはオプションであり、会議の記録を取得する場合にのみ必要です。	会議の記録を取得

e. **[Chat.Read.All]**、**[Directory.Read.All]**、**[OnlineMeetings.ReadWrite.All]**、および **[User.Read.All]** を選択します。

注:
[Chat.Read.All] を選択して、会議レコーディング記録を取得します。

f. [アクセス許可の追加] をクリックします。

g. [構成されたアクセス許可 (Configured permissions)] 画面で、**[ServiceNow** にアドミンの同意を付与する **(Grant admin consent for ServiceNow)]** をクリックします。

h. [はい] をクリックします。
要求された権限に対してアドミンの同意が付与されたことを示す確認メッセージが表示されます。

7. アプリケーションアクセスポリシーを構成し、アプリケーションがオンライン会議にアクセスできるようにします。

a. アドミニストレーターとして Windows の PowerShell を開き、スクリプトを実行します。

b. アプリのアプリケーション (クライアント) ID と、アプリが代理でオンライン会議へのアクセスを許可されているユーザーのユーザー ID を識別します。

c. 管理者アカウントで PowerShell Skype for Business に接続します。

d. アプリ ID のリストを含むアプリケーションアクセスポリシーを作成します。
次のコマンドレットを実行し、Identity、AppIds、および Description (オプション) 引数を置き換えます。

```
New-CsApplicationAccessPolicy -Identity Test-policy -AppIds
"ddb80e06-92f3-4978-bc22-a0eee85e6a9e", "ccb80e06-92f3-4978-bc22-a0eee85e6a9e",
"bbb80e06-92f3-4978-bc22-a0eee85e6a9e" -Description "description here"
```

e. ポリシーに含まれるアプリ ID が、付与されたユーザーの代わりにオンライン会議にアクセスできるように、ユーザーにポリシーを付与します。
PolicyName 引数と Identity 引数を置き換えて、次のコマンドレットを実行します。

```
Grant-CsApplicationAccessPolicy -PolicyName Test-policy -Identity "748d2cbb-\
3b55-40ed-8c34-2eae5932b22a"
```

f. オプション: テナント全体にポリシーを付与します (アプリケーション アクセス ポリシーが割り当てられていないユーザーに適用されます)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

PolicyName 引数を置き換えて、次のコマンドレットを実行します。

```
Grant-CsApplicationAccessPolicy -PolicyName Test-policy -Global
```

注:
予約を作成または更新できるすべての従業員をアプリケーションアクセスポリシーに含める必要があります。

タスクの結果
Microsoft Azure を使用して Microsoft Teams がセットアップされます。

注:
アプリケーションにオンライン会議へのアクセスを許可する方法の詳細については、Microsoft のドキュメント を参照してください。

バーチャル会議用の **Microsoft Teams Connections** スポークと **OAuth** 接続のセットアップ

OAuth 認証のために Microsoft Teams コミュニケーションスポークを ServiceNow インスタンスに登録します。

始める前に
次のことを確認します。

- Microsoft Azure を使用した Microsoft Teams の認証
- アプリケーションスコープを Microsoft Teams コミュニケーションスポークに変更します。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. [**New**] をクリックします。
3. [サードパーティ **OAuth** プロバイダーに接続します] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

サードパーティ **OAuth** プロバイダーフォーム

フィールド	説明
名前	レコードを識別する一意の名前 (Microsoft Teams コミュニケーションなど)。
クライアント ID	アプリ作成中に作成されたクライアント ID。Microsoft Azure ポータルの [アプリケーションの概要] からコピーできます。
クライアントシークレット	Microsoft Azure でアプリを作成するときに生成したパスワード。
デフォルトの権限許可タイプ	トークンを確立するために使用される権限許可タイプです。[クライアント認証情報] を選択します。
認証 URL	OAuth 認証コードのエンドポイントです。「https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize「」と入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
トークン URL	OAuth サーバートークンエンドポイントです。「https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token >「」と入力します。
リダイレクト URL	OAuth コールバックエンドポイント。この URL は自動的に「https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do「」と入力されます。

5. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
システムで生成された OAuth エンティティプロファイルが作成され、OAuth エンティティプロファイル関連リストに表示されます。例： Microsoft Teams Communication default_profile。
6. OAuth エンティティプロファイルを更新します。
   a. デフォルトの OAuth エンティティプロファイルを選択します。
   b. フォームの [OAuth エンティティプロファイルスコープ] 関連リストで、[新しい行を挿入...] をダブルクリックします。
   c. [OAuth エンティティスコープ] フィールドで、検索アイコン をクリックします。
   d. 表示される [OAuth エンティティスコープ] ウィンドウで、[新規] をクリックします。
   e. フォームのフィールドに入力します。

OAuth エンティティスコープ

フィールド	説明
名前	わかりやすい名前 (MS Teams コミュニケーションなど) を入力します。
OAuth プロバイダー	このスコープに関連付けられているプロバイダー (MS Sync など)。
OAuth スコープ	プロバイダーによって付与されたスコープ。「.default」と入力します。

   f. [送信] をクリックします。
7. 変更内容を保存します。

タスクの結果
Microsoft Teams コミュニケーションスポークの OAuth 登録が追加されます。

ServiceNow® と Microsoft Teams Graph の間で OAuth 接続をセットアップする

バーチャル会議後に記録を取得するには、OAuth 認証用に Microsoft Teams Graph を ServiceNow インスタンスに登録します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
Microsoft Azure を使用して Microsoft Teams Graph を認証する「Microsoft Azure を使用した Microsoft Teams の認証」で説明されている同様の手順に従います。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. **[Microsoft Teams Graph]** を選択します。
3. フォームで、次のフィールドを編集します。

サードパーティ **OAuth** プロバイダーフォーム

提出済み	説明
クライアント ID	アプリ作成中に作成されたクライアント ID。Microsoft Azure ポータルの [アプリケーションの概要] からコピーできます。
クライアントシークレット	Microsoft Azure でアプリを作成するときに生成したパスワード。
認証 URL	OAuth 認証コードのエンドポイントです。「https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize「」と入力します。
トークン URL	OAuth サーバートークンエンドポイントです。「https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token >「」と入力します。
リダイレクト URL	OAuth コールバックエンドポイント。この URL は自動的に「https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do「」と入力されます。

4. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
システムで生成された OAuth エンティティプロファイルが作成され、OAuth エンティティプロファイル関連リストに表示されます。例：Microsoft Teams Graph default_profile。
5. 変更内容を保存します。

タスクの結果
Microsoft Teams Graph の OAuth 登録が追加されます。

Microsoft Teams Communication の認証情報の作成

Microsoft Teams Communication スポークの認証情報をセットアップします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 認証情報.
2. **[New]** をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「作成する認証情報のタイプは？」というメッセージが表示されます。

3. **[OAuth 2.0** 認証情報] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

OAuth 2.0 認証情報フォーム

フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前を入力します。
アクティブ	認証情報レコードを積極的に使用するオプションです。
OAuth エンティティ プロファイル	プロバイダーのアプリケーション登録で作成された OAuth プロファイル。
適用先	この認証情報を使用できる MID サーバー。たとえば、[すべての **MID** サーバー] を選択します。
順番	認証情報が使用される順番です。たとえば、「100」と入力します。
認証情報エイリアス	sn_msteams_com_spk.MSTeamsCommunicationsSpoke 接続および資格情報エイリアスレコードのロックを解除し、検索して選択します。

5. [保存] をクリックしてフォームを保存します。
   フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
6. OAuth トークンを生成するには、**[OAuth** トークンの 取得] 関連リンクをクリックします。

Microsoft Teams Graph の接続と資格情報の作成

Microsoft Teams Graph の接続および認証情報エイリアスをセットアップします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 認証情報.
2. [**New**] をクリックします。
   「作成する認証情報のタイプは？」というメッセージが表示されます。
3. **[OAuth 2.0** 認証情報] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

OAuth 2.0 認証情報フォーム

フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前を入力します。
アクティブ	認証情報レコードを積極的に使用するオプションです。
OAuth エンティティ プロファイル	プロバイダーのアプリケーション登録で作成された OAuth プロファイル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
適用先	この認証情報を使用できる MID サーバー。たとえば、[すべての **MID** サーバー] を選択します。
順番	認証情報が使用される順番です。たとえば、「100」と入力します。

5. [保存] をクリックしてフォームを保存します。
   フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
6. OAuth トークンを生成するには、**[OAuth** トークンの 取得] 関連リンクをクリックします。
7. 接続を作成します。

   a. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続.

   b. [**New**] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに入力します。

   HTTP(S) 接続フォーム

フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前を入力します。例：Exchange 接続
認証情報	この接続に対して作成された認証情報レコード。
接続エイリアス	接続に関連付けられているエイリアスレコードです。[sn_msteams_ahv2.Microsoft_Teams_Spoke] 接続および資格情報エイリアスレコードを選択します。
URL ビルダー	**注:** チェックボックスをオンにしないでください。
接続 URL	接続 URL です。「https://graph.microsoft.com」と入力します。
MID サーバーを使用	MID サーバーを使用するオプションです。チェックボックスがオンの場合は、MID サーバー詳細構成関連リストのフィールドを定義します。
アクティブ	接続を積極的に使用にするオプションです。
ドメイン	アクションまたはアクティビティを実行するドメインです。

   d. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス予約管理と **Zoom** の接続

Zoom と ワークプレイス予約管理 間の接続を確立します。

始める前に
以下のプラグインがインストールされていることを確認します。

- Zoom スポーク
- ServiceNow 統合ハブ Action Template - Data Stream (記録の取得用)
- ワークプレイス予約管理

必要なロール：admin

手順

1. Zoom をセットアップしてバーチャル会議を有効にします。
   「」の「Zoom で接続済みアプリを作成する」トピックを参照してください。

   注:
   Zoom を設定する際は、次のことを確認してください。
   - **[OAuth** のリダイレクト **URL (Redirect URL for OAuth)]** で指定された URL を [許可リストを追加 **(Add allow list)]** にもコピーします。
   - 次のスコープを選択します。
     - [会議] で、次を選択します。
       - サブアカウントのユーザー会議の表示および管理 (会議:マスター) **(View and manage sub account's users meetings (meeting:master))**
       - すべてのユーザー会議の表示および管理 (会議:書き込み:アドミン) **(View and manage all user meetings (meeting:write:admin))**
     - [記録] で、[すべてのユーザーの記録を表示 (記録:読み取り:アドミン) **(View and manage all user meetings (recording:read:admin))]** を選択します

   。
2. ServiceNow と Zoom の間で OAuth 接続をセットアップする。
3. Zoom の接続と資格情報の作成。

ServiceNow と **Zoom** の間で **OAuth** 接続をセットアップする

バーチャル会議を作成し、バーチャル会議後に記録を取得するには、OAuth 認証用に Zoom を ServiceNow インスタンスに登録します。

始める前に
次のことを確認します。

- Zoom をセットアップしてバーチャル会議を有効にします。

  の「Zoom で接続済みアプリを作成する」トピックを参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
Zoom を設定する際は、次のことを確認してください。

- **[OAuth** のリダイレクト **URL (Redirect URL for OAuth)]** で指定された URL を [許可リストを追加 **(Add allow list)]** にもコピーします。
- 次のスコープを選択します。
  - [会議] で、次を選択します。
    - サブアカウントのユーザー会議の表示および管理 (会議:マスター) **(View and manage sub account's users meetings (meeting:master))**
    - すべてのユーザー会議の表示および管理 (会議:書き込み:アドミン) **(View and manage all user meetings (meeting:write:admin))**
  - [記録] で、[すべてのユーザーの記録を表示 (記録:読み取り:アドミン) **(View and manage all user meetings (recording:read:admin))]** を選択します

- アプリケーションスコープを Zoom スポークに設定します。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. **[Zoom]** を選択します。
3. フォームで、次のフィールドを更新します。

アプリケーションレジストリーフォーム

提出済み	説明
クライアント ID	アプリ作成中に作成されたクライアント ID。ズームの [アプリケーション認証情報] からコピーします。
クライアントシークレット	アプリケーション登録時に作成したクライアントシークレットです。
デフォルトの権限許可タイプ	トークンを確立するために使用される権限許可タイプです。[認証コード] を選択します。
リダイレクト URL	OAuth コールバックエンドポイント。この URL は自動的に「https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do「」と入力されます。

4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
システムで生成された OAuth エンティティプロファイルが作成され、OAuth エンティティプロファイル関連リストに表示されます。例：Zoom default_profile。
5. 変更内容を保存します。

タスクの結果
Zoom の OAuth 登録が追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Zoom の接続と資格情報の作成

Zoom の接続および認証情報エイリアスをセットアップします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 接続 & 認証情報 > 認証情報.
2. [New] をクリックします。
   「作成する認証情報のタイプは？」というメッセージが表示されます。
3. [OAuth 2.0 認証情報] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

OAuth 2.0 認証情報フォーム

フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前を入力します。
アクティブ	認証情報レコードを積極的に使用するオプションです。
OAuth エンティティ プロファイル	プロバイダーのアプリケーション登録で作成された OAuth プロファイル。例：Zoom default_profile。
適用先	この認証情報を使用できる MID サーバー。たとえば、[すべての MID サーバー] を選択します。
順番	認証情報が使用される順番です。たとえば、「100」と入力します。

5. [保存] をクリックしてフォームを保存します。
   フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
6. OAuth トークンを生成するには、[OAuth トークンの 取得] 関連リンクをクリックします。
7. 接続の作成

   a. 移動先 すべて > 接続 & 認証情報 > 接続.

   b. [New] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに入力します。

HTTP(S) 接続フォーム

フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前を入力します。例：Zoom Connection。
認証情報	この接続に対して作成された認証情報レコード。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
接続エイリアス	接続に関連付けられているエイリアスレコードです。[sn_zoom_spoke.Zoom] 接続および資格情報エイリアスレコードを選択します。
URL ビルダー	注: チェックボックスをオンにしないでください。
接続 URL	接続 URL です。「https://api.zoom.us」と入力します。
MID サーバーを使用	MID サーバーを使用するオプションです。チェックボックスがオンの場合は、MID サーバー詳細構成関連リストのフィールドを定義します。
アクティブ	接続を積極的に使用にするオプションです。
ドメイン	アクションまたはアクティビティを実行するドメインです。

d. [送信] をクリックします。

フロアマップ上に恒久的なシートアサインを表示する

恒久的なスペースアサインを、従業員名とともにマップに表示します。

始める前に

マップに恒久的なシートアサインを表示するには、以下がインストールされていることを確認します。

- インドアマッピング
- ワークプレイススペースマッピング
- ワークプレイスケース管理

従業員のワークプレイスプロファイルに専用のワークプレイス割り当てが必要です。恒久的なシートは、次の考慮事項に基づいて従業員の名前とともにマップに表示されます。

- 従業員に 2 つ以上のワークスペースがアサインされている場合は、プライマリ作業場所のみがマップに表示されます。
- 従業員のプライバシー設定が有効になっている場合、従業員名はフロアマップに表示されません。選択したスペースに [プライベートユーザー] と表示されます
  - プライバシー設定を有効にして 2 人の従業員がスペースを共有している場合、選択したスペースのフロアマップには従業員名は表示されませんが、[プライベートユーザー] と表示されます。
  - 2 人の従業員がスペースを共有していて、そのうちの 1 人だけがプライバシー設定を有効にしている場合、プライバシーが有効になっている従業員のフロアマップには [プライベートユーザー] と表示されます。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. フロアマップで恒久的なシートアサインの表示を有効にするには、次のマッププロパティと場所タイプフィールドのオプションを有効にします。

   a. 移動先 すべて > スペースマッピング > マップのプロパティ。.

   b. [マップのプロパティ (Map properties)] ページでページの編集オプションを選択します。

   c. [マップ上の恒久的なシートアサインの表示を有効にする **(Enable display of permanent seat assignments on map)]** (sn_wsd_space_map.display_seat_assignment) を選択します。

      注:
      このプロパティは、ワークプレイスインドアマッピング プラグインがインストールされている場合にのみ、マップのプロパティメニューに表示されます。

   d. [はい] を選択してこのプロパティを有効にします。

      このプロパティをアクティブ化すると、恒久的なシートアサインが従業員名とともにフロアマップに表示されます。デフォルトでは、このプロパティは [いいえ] に設定されます。

2. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理.

   a. 次の Web アプリケーションウィジェットは、恒久的なシートアサインをマップ上に表示します。
      - 予約を行う
      - スペース詳細
      - 場所ディレクトリ
      - 一般的な要求 (注文)

3. [予約を行う] ページで、次の手順を実行します。
   予約方法または既存の予約の更新方法の詳細については、「予約を作成」を参照してください。

   a. 場所と建物を選択します。

   b. 検索結果からスペースを選択します。

   c. [マップビュー] を選択します。

   d. マップ上で、[フロア] ドロップダウンリストからフロアを選択します。

   e. ズームインしてスペースを表示します。

   f. マップで、 歯車設定アイコン **(**  **)** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

g. [フロアマップに従業員の恒久的なシートアサインを表示 **(Display employees permanent seat assignments on floor maps)]** 切り替えボタンを有効にします。

h. [適用] を選択します。

マップに、従業員の恒久的なシートアサインが名前とともに表示されます。

4. 予約ポータルのホームから、[場所ディレクトリ] ウィジェットを選択します。

a. インタラクティブフロアマップで、ドロップダウンオプションから場所とフロアを選択します。

b. ズームインして、従業員のスペースまたは恒久的な座席アサインを確認します。



c. マップで、 歯車設定アイコン **(** **)** を選択します。

d. [フロアマップに従業員の恒久的なシートアサインを表示 **(Display employees permanent seat assignments on floor maps)]** 切り替えボタンを有効にします。
選択したスペースの従業員の名前と、アサインされたシートが表示されます。

5. 予約ポータルのホームページから、[注文する] を選択してワークプレイスサービスカタログを参照し、ワークプレイスサービスを要求します。

詳細については、「ワークプレイスサービスポータル」を参照してください。

a. [職場サービスカタログ] ページで、 一般的な要求 > 全般.

b. 次の予約ポータルウィジェットフォームを選択すると、クリック可能なリンク [フロアマップのスペースを検索する] が表示されます。
スペースを選択し、[フロアマップのスペースを検索する] リンクを開いて、インタラクティブなフロアマップを表示します。

- デスク変更を要求します。
- 家具を要求します。
- 一般要求を送信します。

a. [デスク変更を要求] を選択します。

b. 移動要求の手順を完了します。
詳細については、「スペース変更の移動要求を作成」を参照してください。

c. [フロアマップのスペースを検索する] リンクを選択します。

d. インタラクティブフロアマップ上の建物またはフロアを選択します。

e. ズームインしてスペースを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



f. マップで、 歯車設定アイコン **(** **)** を選択します。

g. [フロアマップに従業員の恒久的なシートアサインを表示 **(Display employees permanent seat assignments on floor maps)]** 切り替えボタンを有効にします。
選択したスペースの従業員の名前と、恒久的なシートが表示されます。

a. [家具を要求] を選択します。

b. 家具または備品を注文する手順を完了します。
詳細については、「スペース用の備品を要求する」を参照してください。

c. [フロアマップのスペースを検索する] リンクを選択します。

d. インタラクティブフロアマップ上の建物またはフロアを選択します。

e. ズームインしてスペースを選択します。



f. マップで、 歯車設定アイコン **(** **)** を選択します。

g. [フロアマップに従業員の恒久的なシートアサインを表示 **(Display employees permanent seat assignments on floor maps)]** 切り替えボタンを有効にします。
選択したスペースの従業員の名前と、アサインされたシートが表示されます。

a. [一般要求を送信] を選択します。

b. 一般的なワークプレイスサービス要求を送信する手順を完了します。
詳細については、「ワークプレイスの問い合わせに関するヘルプ要求の作成」を参照してください。

c. [フロアマップのスペースを検索する] リンクを選択します。

d. インタラクティブフロアマップ上の建物またはフロアを選択します。

e. ズームインしてスペースを選択します。



f. マップで、 歯車設定アイコン **(** **)** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

g. [フロアマップに従業員の恒久的なシートアサインを表示 **(Display employees permanent seat assignments on floor maps)]** 切り替えボタンを有効にします。
選択したスペースの従業員の名前と、アサインされたシートが表示されます。

6. [従業員センター] ページから [自分のお気に入り] ページに移動します。

a. お気に入りのスペースを選択するか、 職場サービス > クイックリンク > 予約を作成.

b. 予約するには、必要な情報を入力してます。
詳細については、「[スペース詳細] ページを使用した場所のお気に入り設定」を参照してください。

c. [マップビュー] を選択します。



d. マップで、 歯車設定アイコン **(** **)** を選択します。

e. [フロアマップに従業員の恒久的なシートアサインを表示 **(Display employees permanent seat assignments on floor maps)]** 切り替えボタンを有効にします。
選択したスペースの従業員の名前と、アサインされたシートが表示されます。

自動翻訳

スペースを予約しているユーザーの名前の表示

フロアマップにスペースを予約したユーザーの名前を表示します。

始める前に

フロアマップでは、スペースが予約されると、スペースを予約したユーザーの名前を表示するオプションを使用できます。

以下のプラグインがインストールされていることを確認します。

- ワークプレイスコア
- インドアマッピング
- ワークプレイス予約管理

必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルター検索コンテキストで、「**sys_properties.list**」と入力します。

   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティのリストが表示されます。

2. **sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_reservation_details** を検索し、ワークプレイスコアプロパティ **sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_reservation_details** を **true** に設定します。
3. ワークプレイス予約管理で予約を行うか、既存の予約を確認します。

   詳細については、「予約を作成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. マップビューで、予約した場所、建物、フロアを選択します。
5. マップの歯車設定アイコン ( ) を選択すると、[表示オプション] が表示されます。
6. [スペースを予約した人の名前を表示 **(Show name of the person who booked the space)]** を選択します。
7. **[Apply** (適用)] を選択します。

   予約済みのスペースに、スペースを予約したユーザーの名前が表示されます。
8. スペースを選択すると、[スペース詳細] ページが表示されます。
   スペースを予約したユーザーの名前が表示されます。

予約済みスペースの自動チェックインの設定

場所またはスペースの占有状況を使用して、自動予約チェックインを設定します。場所で占有データセンサーが使用されている場合は、スペース占有データテーブルで各スペースの占有状況がチェックされます

ワークプレイス予約管理のスケジュール設定済みジョブ [チェックイン/チェックアウトのリマインダー **(Check-in/out reminder)]** は、毎日半時間 (30 分) ごとに実行されます。スペース占有データテーブルで場所の状況 (占有済み、空き、無効、現在空いているなど) がチェックされます。また、予約がチェックインまたはチェックアウトされているかどうかもチェックされます。詳細については、「スペース占有データの取得」を参照してください。

> **注:**
> 予約のチェックインとチェックアウトは、現在、複数の場所の予約 (2 つ以上の予約を 1 つの予約にまとめる) ではサポートされていません。複数の場所で同じ日時に同じ予約オーナーを持つ予約のチェックインまたはチェックアウトは、アプリケーションでは許可されていません。グループ予約の場合、各スペースは異なる従業員に割り当てられ、グループ予約の一括チェックインも許可されていません。予約は一度に 1 つずつチェックインする必要があります。

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

スペースのステータスが [占有済み] の場合、自動チェックインプロセスがトリガーされ、更新されたプッシュ通知が モバイルのワークプレイスサービスデリバリ 「<location_name>の予約が開始されました (Your reservation for the has started. スペースで検出されたプレゼンスに基づいて、自動的にチェックインされます。これ以上のアクションは必要ありません。(Your reservation has started. You are automatically checked in based on the presence detected at the space. No further action is required.)」が送信されます。

移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > アドミニストレーション > 予約可能なモジュール 次のプロパティが設定されていることを確認します。

- チェックインポリシーをオーバーライド：[常にチェックインが必要] を選択します。
- チェックイン時間が経過した予約をキャンセル：チェックボックスをオンにします。
- [従業員がチェックインできるようになるまでの時間] の値：値を入力します。たとえば、10 分とします。

予約プロパティリスト (すべて > ワークプレイス予約管理 > アドミニストレーション > プロパティ) で、次のプロパティを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- リマインダーを予約ホストに送信するまでの時間 (分) [sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder]。たとえば、 このプロパティの値を 5 分に設定します。
- チェックインなしで予約がキャンセルされるまでの時間 (分) [sn_wsd_rsv.time_when_reservation_cancelled_without_check_in]。たとえば、このプロパティの値を 30 分に設定します。

  たとえば、上記のプロパティと予約可能なモジュールのプロパティを設定した後に、従業員が午後 5 時に予約を作成すると、次の条件がチェックされます。

  - ワークプレイス予約管理アプリケーションは、[リマインダーを予約ホストに送信するまでの時間 (分)] **(sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder)** プロパティに設定されている値に従って、午後 5 時 5 分まで待機して、予約がチェックインされたかどうかを確認します。
  - 午後 5 時 5 分以降に、スケジュール設定済みジョブ [チェックイン/チェックアウトのリマインダー **(Check-in/out reminder)]** がスペース占有データテーブルをチェックして、予約済みスペース (A1001 など) がスペース占有データテーブルに表示されているかどうかを確認します。
  - ワークプレイスコネクタでは、システムプロパティ **sn_wsd_wc.stale_time** が、スペース占有データテーブルの [イベントタイムスタンプ] フィールドに最新のタイムスタンプがあるかどうかを確認します。このプロパティは、占有データが古いと見なされる時間を確認します。古くなる時間が経過すると、新しいデータが占有データプロバイダー (Metrikus スポークなど) からフェッチされます。**sn_wsd_wc_stale_time** プロパティの値が 30 分に設定されている場合は、スペース占有テーブルが照会され、Metrikus スポークから場所またはスペースの新しいデータス状況がフェッチされます。

    状況が占有済みの場合は、予約が自動的にチェックインされます。予約状況が進行中に移行します。モバイルのワークプレイスサービスデリバリにプッシュ通知「予約が開始されました。スペースで検出されたプレゼンスに基づいて、自動的にチェックインされます。これ以上のアクションは必要ありません。(Your reservation has started. You are automatically checked in based on the presence detected at the space. No further action is required.)」が送信されます。

  - 職場スペースに占有センサーがあり、スペースのステータスが [空き] または [無効] である場合は、プッシュ通知「<space-name> の予約が開始されました。チェックインして出席を確認するか、予約を解除してスペース予約をキャンセルしてください。
  - 職場スペースに占有センサーがなく、ユーザーが予約をチェックインしない場合は、予約可能なモジュールのプロパティ [チェックイン時間が経過した予約をキャンセル **(Cancel the reservations exceeding check-in time)]** が選択されていると、予約がキャンセルされます。
  - [チェックイン時間が経過した予約をキャンセル **(Cancel the reservations exceeding check-in time)]** が選択されていない場合、予約状況は [確認済み] に移行し、ワークプレイス予約管理のスケジュール済みジョブ [予約日次タスク] によって 1 日の終わりにそのような予約が処理されます。

職場アイテムの予約

職場の場所または組織の予約可能なアイテムを予約します。予約ポータルを使用して、単一予約、繰り返し予約、またはグループ予約を行います。

予約を作成

複数の建物、敷地、近隣、またはサイトにまたがって予約を作成します。複数日にまたがる予約を作成します。予約に出席者または訪問者を追加します。予約の詳細を同期し、繰り返し予約イベントをスケジュールする際の競合を解決します。職場サービス (部屋の構成、ケータリングなど) を予約に追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
オフィスの勤務時間に基づいて職場スペースを予約します。

https://player.vimeo.com/video/1098053024?h=0ceb4417af&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

スペース 複数 日間予約できます。複数日の予約は、アドミニストレーターが [複数日 予約可能モジュール構成の最大日数] プロパティを使用して構成します。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。複数日の予約では、複数の建物の選択がサポートされています。複数日の予約の詳細については、「複数日の予約を作成する」を参照してください。

複数日にまたがる複数日の予約の場合、開始日と終了日は複数日にまたがります (例:開始日:2023 年 10 月 12 日。終了日：2023 年 10 月 17 日)。詳細については、「複数日の予約を作成する」を参照してください。

- アドミニストレーターが予約できる未来の最大日数の制限を設定している場合、アドミニストレーターが設定した日付より後の日を選択することはできません。制限に関する警告が表示されます。
- たとえば、アドミニストレーターが未来の日数を 45 日間に制限している場合、繰り返し予約を行うときに 45 日より後の日付を選択することはできません。[この日付で終了] オプションで使用できる日数は、[日次]、[週次]、または [月次] の選択によって異なります。繰り返し予約に指定された終了日時は、予約の終了日時を示すために使用されます。
- アドミニストレーターが [予約可能] モジュールで将来の日数にそのような制限を設定していない場合は、任意の日付を選択できます。これは、選択して作成できるオカレンスの数によっても異なります。

  注:
  [未来の最大日数] 予約可能モジュールで構成された期間を超える日付を選択することはできません。たとえば、[将来の最大日数] の値が 45 の場合、繰り返し予約を行うときにこの期間を超える日付を選択することはできません。[この日付で終了] オプションで使用できる日数は、[日次]、[週次]、または [月次] の選択によって異なります。予約可能なモジュールで 未来の最大日数 の値が構成されていない場合、日付の選択は制限されず、従業員は 最大発生回数 の構成に基づいて日付を選択できます。

専用ロール (sn_wsd_rsv.bypass_module_validation) を持つスペース計画者および予約計画者 (sn_wsd_rsv.reservation_planner) は、予約可能モジュール構成の特定の設定を無視またはバイパスできます。詳細については、「イベントプランナーがより柔軟に予約を処理できるようにする」を参照してください。

たとえば、専用ロール (sn_wsd_rsv.bypass_module_validation) を持つ予約計画者またはスペース計画者は、予約可能モジュールの次の設定を無視またはバイパスできます。

- 未来の最大日数
- 最大発生件数
- 最小期間と最大期間
- 利用可能
- 終日

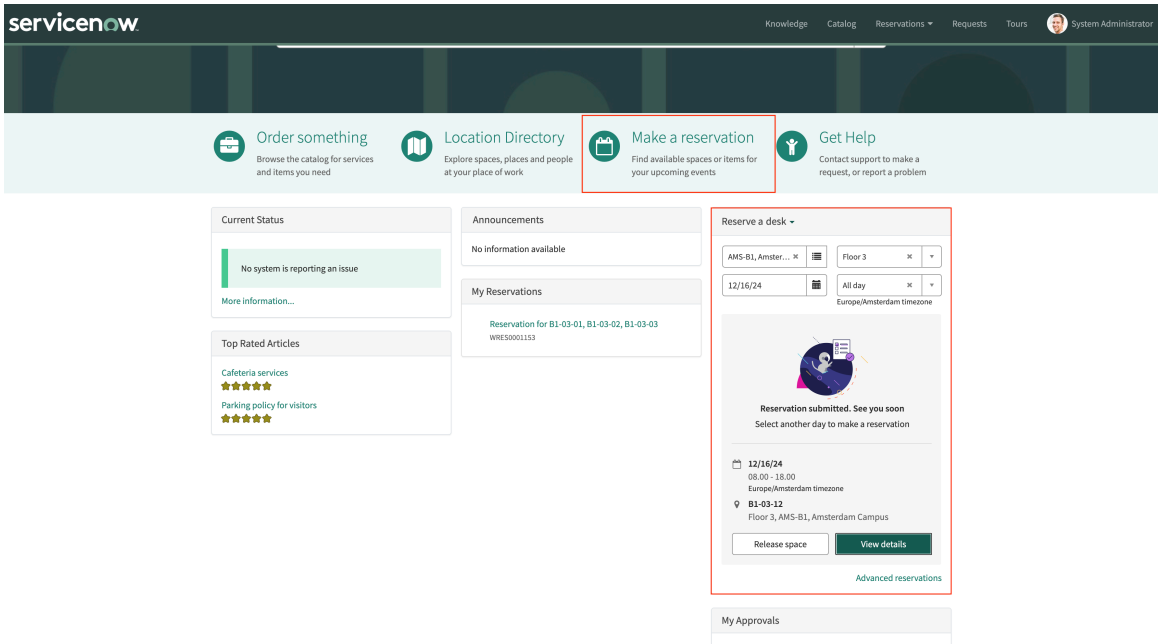
ロール:sn_wsd_core.workplace_user

自動翻訳

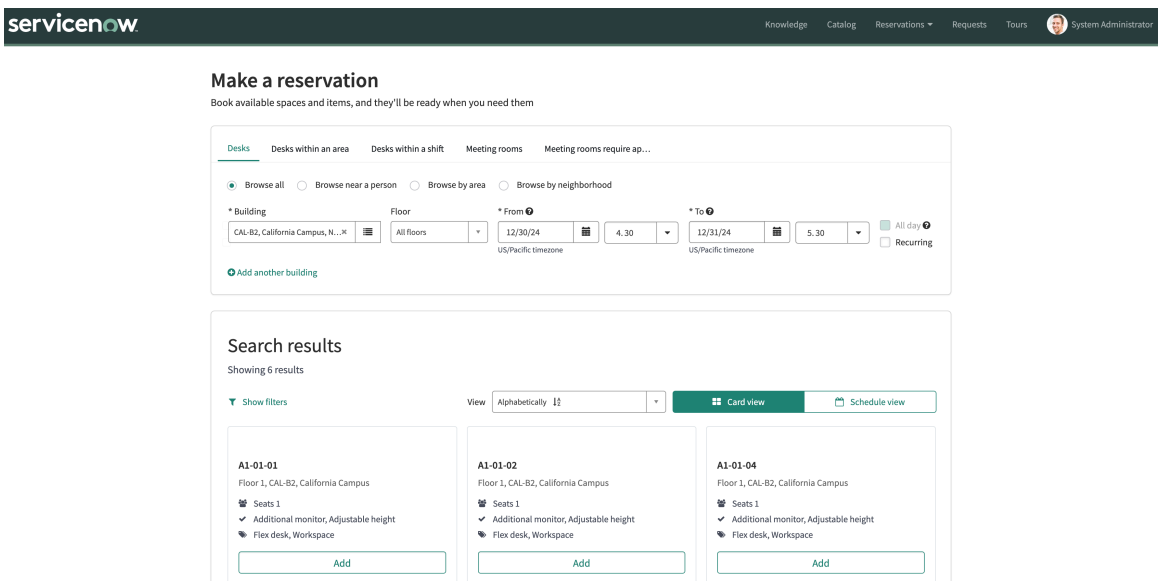
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のいずれかのコンテキストメニューナビゲーションオプションを選択して、職場予約を行います。



[予約を行う] ページが新しいタブで開きます。



2. 予約可能なモジュール構成を選択します。

   たとえば、次のいずれかの予約可能なモジュール構成を選択します。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

   - デスク
   - エリアのあるデスク
   - 承認が必要な会議室
   - 会議室
   - シフトのあるデスク

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [予約を行う] ページで、次のいずれかの予約可能パスを選択します。

   選択した予約可能なモジュールで利用可能な次の予約パス。

   - すべて参照
   - 人の近くで参照する
   - エリアで参照
   - 近隣で参照
   - すべてのスペースを参照 (Browse all spaces)

4. オプション: [すべて参照] を選択します。
   [すべて参照] 予約可能パスがデフォルトで選択されています。

   a. 次の利用可能な基準を使用して、予約する職場アイテムを検索します。

5. 次の情報を入力します。

   フォームフィールドに記入します。

予約フォームを作成する

フィールド名	説明
建物	選択した敷地の建物の名前。リストから建物を選択します。例:デモ敷地。 建物名と場所名は、アルファベット順にソートされるか、[建物] テーブルと [地域] テーブルで設定した [順序] に従ってソートされます。建物または地域でソート順が設定されている場合、建物名と場所はそれに応じてソートされます。アイテムのソート 順 の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。建物名と場所名は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。たとえば、建物 A、建物 B などです。
フロア	予約する建物のフロア。 フロア名はアルファベット順にソートされるか、指定されたソート順に値がソートされます。[フロア] テーブルでソート順を設定できます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。フロア名は、名前とラベルに基づいてアルファベット順にソートされます。
から 注: 時間ディレクティブのフィールド (開始、時刻、終了) は、 Now Mobile アプリの MESP (モバイル従業員サービスポータル) でも使用できます。	予約の開始日。1 日の予約の場合、[開始] フィールドのみが表示され、終了日を入力するオプションは表示されません。 ○ 開始日が [将来の最大日数] [予約可能モジュール] の値を超えている場合、従業員は日付を選択して予約を作成できません。この値は、アドミニストレーターによって予約可

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド名	説明
	能モジュールで構成されます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。 アドミニストレーターによって [未来の最大日数] の値が構成されている場合、最大許容日を過ぎた日付を選択することはできません。カレンダー日付ピッカーの日付は、日付が先すぎると無効になります。 **注:** [未来の最大日数] の値が構成されていない場合、日付の選択は制限されません。日付の選択は、[最大発生回数] の値に基づいて行われます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。 ○ [未来の最大日数] の値よりも大きい無効な日付を入力すると、日付は現在の日付にリセットされます。
時刻	予約開始時の開始時間。従業員は、ドロップダウンリストを使用するか、フィールドに時間を入力して時間を選択できます。時間インクリメントの値は、アドミニストレーターが設定した値によって異なります。選択可能なデフォルトの予約期間は 30 分です。 予約開始時間と予約終了時間の *time_picker_interval_size* プロパティは、サービスポータルウィジェットインスタンスを使用して構成されます。開始時間フィールドインクリメントの値は、*time_picker_interval_size*に設定された値によって異なります。デフォルトの予約時間インクリメント値の期間は 30 分です。 **注:** 過去の日付を選択することはできません。選択した場所の時間は、建物のタイムゾーンによって異なります。
移動先	予約の終了日。 [終了日] が [未来の最大日数] の値を超えていると、従業員は日付を選択して予約を作成できません。[未来の最大日数] の値は、[予約可能なモジュール] を予約できる未来の最大日数を指定します。 **注:** 1 日予約の場合、終了日を入力するオプションは使用できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド名	説明
	[未来の最大日数] の値よりも大きい無効な日付を入力すると、日付は現在の日付にリセットされます。 **注:** [未来の最大日数] の値が有効になっていない場合、日付の選択は制限されず、予約可能なモジュールで構成された [最大発生回数] の値に基づきます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。
時刻	職場アイテムの使用を終了する終了時間。従業員は、ドロップダウンリストを使用するか、フィールドに時刻を入力して、終了時間を選択できます。終了時間インクリメントの値は、アドミニストレーターが設定した値によって異なります。デフォルトの予約終了時間は 30 分です。 予約開始時間と予約終了時間の *time_picker_interval_size* プロパティは、サービスポータルウィジェットインスタンスを使用して構成されます。[開始時間] フィールドと [終了時間] フィールドのインクリメント値は、 *time_picker_interval_size*に設定された値によって異なります。デフォルトの予約時間インクリメント値の期間は 30 分です。 **注:** 過去の日付を選択することはできません。たとえば、開始時間が 09:00 の場合、この期間より後の終了時間を選択できます。同じ日の 09:00 より前の時間を選択することはできません。選択した場所の時間は、建物のタイムゾーンによって異なります。
繰り返し	職場アイテムを繰り返し予約するオプション。予約を繰り返す日数と回数を指定します。 週次予約の場合は、予約する曜日を選択します。[繰り返し] オプションは、アドミニストレーターが設定した構成に基づいて表示されます。また、繰り返し予約の競合が発生する場合、アドミニストレーターが同じように構成されていれば、それらは自動的に解決されます。 [繰り返し発生する競合を自動解決 (Auto-resolve recurring conflicts</uicontrol>] オプションが [予約可能なモジュール] フォームで有効になっています。アプリケーションは、繰り返し発生する予約の競合の自動解決を試みま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド名	説明
	す。詳細については、「繰り返し予約の自動解決」を参照してください。 **注:** 追加サービスの追加オプションは繰り返し予約では利用できません。
終日	職場アイテムを終日または 1 日予約するオプション。選択した タイプで職場アドミニストレーターが終日予約設定を有効にしている場合に、このオプションが表示されます。予約の開始時刻と終了時刻は、組織が設定するタイミングによって異なります。[終日] オプションは、[スペース詳細] ページでも使用できます。 **注:** [終日] オプションの外観は、アドミンの構成によって異なります。選択した タイプに対してアドミニストレーターが終日の予約を必須としている場合、予約は自動的に終日になります。終日の場合は、予約の開始日のみを変更できます。
別の建物を追加	複数の建物にまたがる複数の職場アイテムを予約します。予約の同じ日時でも建物のタイムゾーンが異なる。 **注:** このオプションは、[複数の予約を許可] チェックボックスをオンにした場合に使用できます。 予約可能なモジュール > 予約可能モジュールの構成 確認してください。詳細については、「複数建物の予約の作成」を参照してください。

6. オプション: 繰り返し予約を行うときは、次のように繰り返し系列内の空き状況に基づいて最適な予約可能アイテムを選択します。

   注:
   繰り返し発生するシリーズの予約を一括で更新することはできません。繰り返し発生するシリーズから予約を更新するには、予約を選択し、必要に応じて編集します。繰り返し予約を行うオプションは、アドミニストレーターが予約可能モジュールの構成で設定します。繰り返し予約を行うには、[繰り返し予約を許可] オプションを有効にする必要があります。

   詳細については、「繰り返し予約の自動解決」を参照してください。

[未来の最大日数] の値が **45** 日の場合の繰り返し予約

繰り返し	期間	期間中の日数
[日次] を選択	ドロップダウンリストから [期間 **(For)**] か [まで] を選択します。	[対象] を選択した場合、アプリケーションには [日数] が 1 で、最大 45 日と表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

繰り返し	期間	期間中の日数
		[期限] の場合、現在の日付と選択したタイムゾーン (ヨーロッパ/パリなど) が表示されます。
[週次] を選択	必要に応じて平日を選択します。この例では、すべての平日が選択されています (月曜日、火曜日など)。 (Optional) (オプション) [持続] ドロップダウンリストから [期間 **(For)]** または [まで] を選択することもできます。	[期間] を選択した場合、週数は 1 と表示され、最大 6 週間が表示されます。 [期限] の [この日付で終了] フィールドには、選択したタイムゾーンと、週次の 6 回の繰り返し期間が表示されます。
[月次] を選択	[持続] ドロップダウンリストから [まで] を選択します。	[この日付で終了 **(End on this date)]** フィールドには、選択したタイムゾーンと月次 2 回の繰り返し期間が表示されます。

- スペースカードには、スペースの可用性が繰り返し系列で表示されます。これは、指定された日数の間のスペースの可用性に基づいています。系列内の空き状況は、次のタブに表示されます。
  - カードビュー:系列内の空き状況がカードビューに表示されます。
  - スケジュールビュー:系列内の空き状況がスケジュールビューに表示されます。
  - マップビュー:系列内の空き状況はフロアマップに表示されます。
  - お気に入りのスペースの従業員センターポータルで [スペースの詳細] ページを表示している場合は、選択したスペースの [スペースの詳細] ページに系列内の空き状況が表示されます。
- たとえば、8 日間の繰り返しを選択した場合、各職場カードには系列内の空き状況 (1/8、2/8、5/8、6/8、8/8 など) が表示されます。ここで、2/8 は、職場が 8 日間のうち 2 日間利用可能であることを示します。
- ワークスペースの空き状況を簡単に識別できるように、色インジケーターが系列内に追加されます。
- スペースマネージャーが期限付き割り当てを有効にしている場合、ワークプレイスの可用性は割り当ての開始日と終了日に基づいて変化します。たとえば、5 日間の繰り返し日を選択し、5 日間のうち 3 日間に職場が割り当てられている場合、職場の可用性は 3/5 になります。繰り返し予約の最初の発生時にのみ、期限付き割り当てがチェックされます。
- ワークプレイスを選択した場合は、[予約の詳細] ページの [可用性] フィールドで系列内の空き状況を確認することもできます。

7. オプション: 職場アイテムをアルファベット順にソートするか、[フィルターを表示] オプションでフィルターを使用してソートします。

(Optional) お気に入りの場所がある場合は、[まず自分のお気に入り] ソートオプションが自動的に選択されます。オプションを表示するには、従業員センター アプリケーションにアクセスでき、お気に入りの場所を設定している必要があります。最初にお気に入りの場所がアルファベット順に表示され、その後に検索条件に一致する他の場所が表示されます。

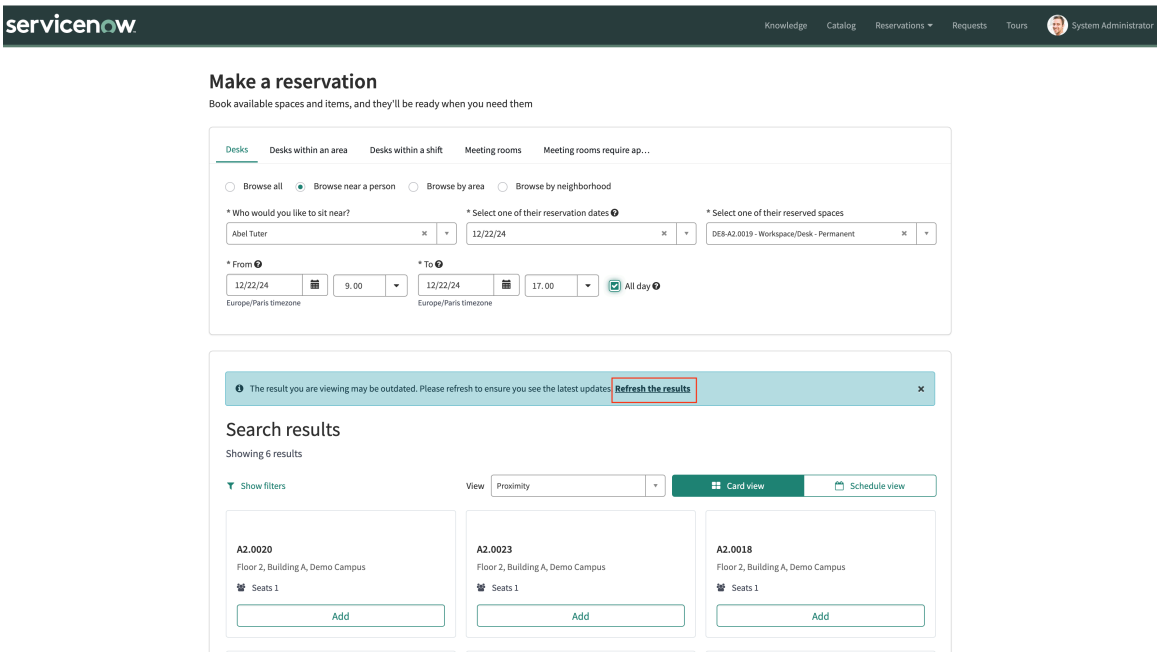
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 人の近くのスペースを参照している場合、職場アイテムをアルファベット順またはお気に入りの場所でソートすることはできません。人の近くのスペースは、近接度に基づいて検索されます。

8. [検索] を選択します。
   予約可能なスペースが自動的に表示されます。検索結果では、最初の建物カードがデフォルトで選択されています。
9. オプション: アドミニストレーターが予約プロパティ (sn_wsd_rsv.enable_auto_search) を有効にしている場合、予約可能アイテムの自動検索が実行されます。
   自動検索予約プロパティがアドミニストレーターによって構成されている場合、予約ポータルでは [検索] ボタンが非表示になります。予約の作成中に、予約可能な場所とアイテムが自動的に検索されます。次のいずれかが変更または更新されると、自動検索がトリガーされます。
   - 建物。
   - 床。
   - 開始日。
   - 終了日。
   - 終日。
   - 繰り返し (日次/週次/月次 - 期限/期限)
   - 予約可能なモジュール。
   - 予約可能パス。
10. オプション: [結果を手動で更新する] を選択して、予約時に事前予約ポータルページの検索結果を更新します。

    (Optional) 自動検索プロパティが有効になっている場合、従業員がページに長時間滞在した場合、または検索結果が古くなった場合に、予約ポータルの検索ページにページを更新するメッセージが表示されます。[結果を手動で更新 する] を選択して、最新の予約検索結果データをフェッチします。



11. 次のいずれかのオプションを使用して、予約する職場アイテムを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- [スケジュールビュー] タブまたは [カードビュー] タブを選択し、[追加] を選択します。
- マップビューの場合は、スペースを選択し、追加を選択してスペースを追加します。

スペースを予約または表示している間、従業員はスペースが近隣の一部であるかどうかを確認できます。スペースカードに近隣アイコン (が表示されます。

組織がフロアマップを使用している場合は、マッププロバイダーとして インドアマッピング を使用して、ある場所のフロアマップを表示できます。

.

ステップ 6 で [近隣で参照] オプションを選択した場合、予約ポータルには近隣のスペースが表示されます。

近隣で参照すると、近隣に属するすべてのスペースが表示されますが、選択できるのは近隣内の利用可能なスペースのみです。

- マップビューで敷地を選択します。
- ドロップダウンリストからフロアを選択します。

  フロア名はアルファベット順にソートされるか、ソート順に基づいてソートされます。値は、指定されたソート順 (利用可能な場合) に基づいてソートされます。ソート順は [フロア] テーブルで指定できます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。フロア名は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。たとえば、フロア A、フロア B などです。ソート順の詳細については、「ワークプレイススペース管理 を使用したフロアの追加」を参照してください。

  注:
  選択した敷地内の利用可能なすべての建物の [順序] が null の場合、フロア名はフロア名ラベルに基づいてアルファベット順にソートされます。たとえば、フロア A、フロア B などです。

- ズームインして建物と場所を選択します。

  建物名は、アルファベット順にソートされるか、[建物] テーブルで設定した [順序] に従ってソートされます。

12. フロアマップでスペースまたはレイヤーを表示または非表示にするには、次の手順を実行します。

- マップ上の建物またはフロアを選択します。



- [レイヤーと場所を除外] アイコン ( ) を選択して、マップ上のスペースとレイヤーを除外します。
- [表示オプション] リストから [スペース] または [レイヤー] を選択してオフにし、選択したスペースまたはレイヤーをマップビューから削除します。
- [適用] を選択します。

デフォルトでは、すべてのスペースとレイヤーが選択またはオンになっています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> フロアマップに表示されるスペースとレイヤーは、 インドアマッピング のレイヤータイプおよび場所タイプテーブルの構成設定に基づいています。移動先 すべて > インドアマッピング > 配置タイプ または すべて > インドアマッピング > レイヤータイプ をクリックして、それぞれ [場所] または [レイヤータイプ] ページを開きます。[レイヤーと場所を除外] ([レイヤーと場所を除外]) 列を **true** に設定して、フロアマップに表示する場所 (スペース) またはレイヤーを表示します。

13. オプション: スペースを選択し、スペースカードのお気に入りアイコン (♡) を選択して、場所をお気に入りとしてマークします。
14. [次へ] を選択してスペースを追加し、予約します。

> **注:**
> ワークスペースカレンダーの同期 で個人認証モードが有効になっている場合は、ポップアップ通知が表示されます。予約同期が有効なスペースまたは場所を予約するときにトークンがない場合は、ポップアップ通知が表示されます。通知は、トークンが利用できないことを通知します。ユーザーは、それぞれのメールを使用して Microsoft Exchange Server にログインし、トークンを取得できます。

選択したスペースが予約可能アイテムに追加されます。[予約の詳細] ページが開きます。

15. [予約の詳細] フォームのフィールドに入力します。

予約の詳細フォーム

フィールド	説明
予約タイトル	会議のタイトル。たとえば、「ステータス会議」などです。
すべてのスペース詳細をプライベートに設定	選択したすべてのスペースをプライベートにするオプション。 **注:** このオプションは、選択したスペースの場所のプライバシー設定に基づいて表示されます。
スペース詳細をプライベートに設定	スペースの詳細をプライベートとして設定するオプション。 **注:** このオプションは、スペースのプライバシー設定に基づいて表示されます。 予約の追加時に複数のスペースを選択した場合は、[スペース詳細をプライベートとマーク **(Mark space details private)**] を使用して、各ワークスペースのプライバシー設定を個別に指定できます。
件名を非公開に設定	予約の件名をプライベートとしてマークするオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
これらのアイテムを同じユーザー用にまとめて予約する (Reserve these items together for the same person)	同じユーザーのすべての職場を予約するオプション。このオプションは、予約対象として複数の職場アイテムを選択した場合に表示されます。
バーチャル会議リンクを追加	リモートの従業員が予約に参加できるように、バーチャル会議リンクを生成するオプション。 **注:** (Microsoft Teams にのみ適用)2023 年 5 月のストアリリースの時点で、会議リンクを追加すると、カレンダープロバイダーとのイベントの同期中に会議の詳細が取得されます。
これは次のユーザーの予約です	チームメンバーの代わりに予約を要求する場合は、その人の名前を選択します。自分のために予約を要求する場合は、このフィールドを空のままにします。
出席者の数	会議に出席することが予定されている人数。
メモを追加	リッチテキストエディターを使用して会議メモを予約に追加するオプション。メモは、会議の招待者と共有できます。ユーザーは、テキストをコピーしてエディターに貼り付けることもできます。メッセージには最大 65,000 文字を記述できます。 メモは予約レコードに保存されます。必要に応じてメモを更新できます。メモが追加または更新されると、招待者に通知が届きます。予約の概要ページには、会議のメモの概要が表示されます。 このオプションは、アドミニストレーターが予約モジュールで [予約を許可] メッセージ オプションを設定している場合にのみ使用できます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。 \
この予約セクションに招待者を追加	**注:** このセクションは、アドミニストレーターが予約可能モジュールでこの職場の場所に出席者を招待する構成を有効にしている場合にのみ表示されます。選択した場所で [出席者の数] オプションが利用可能な場合、このオプションは表示されません。
同僚を招待	このオプションを選択すると、同僚またはチームメンバーに通知されます。
外部訪問者を招待	外部訪問者を招待するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このオプションは、 ワークプレイス訪問者管理 がインストールおよび構成されている場合にのみ表示されます。受付スタッフが訪問者関連のタスクを実行できるように、訪問者の詳細は ワークプレイス訪問者管理 に自動的に記録されます。 ○ 既に登録されている訪問者の場合は、次の手順を実行します。 **a.** [前の訪問者] を選択します。 **b.** [以前の訪問者を選択] フィールドで、訪問者を選択します。 訪問者の詳細をプレビューし、必要に応じて詳細を変更することもできます。詳細は、すべての訪問者関連レコードと登録レコードで自動的に更新されます。 ○ 初めて訪問者を登録する場合は、次の操作を実行します。 **a.** [新しい訪問者を追加] を選択します。 **b.** [訪問者のタイプ] で訪問者のタイプを選択します。 **c.** 特別ゲストの場合は、**[VIP]** を有効にします。 **d.** [名] に訪問者の名前を入力します。 **e.** [姓] に訪問者の姓を入力します。 **f.** [メールアドレス] に、登録の詳細と連絡事項を送信する訪問者のメールアドレスを指定します。 **g.** [電話番号] に訪問者の電話番号を入力します。 **h.** [組織] に訪問者の組織の詳細を入力します。 **i.** [役職] に訪問者の役職を入力します 。 **j.** [プライベートメモ] セクションで、任意の個人情報を指定します。 **k.** [訪問者の設定] フィールドと [通知設定] フィールドで、訪問者の設定を選択します。 **l.** [保存して追加] を選択して訪問者を追加します。
追加サービスを追加	[追加サービスを追加] を選択してリストからサービスを選択し、現在の予約に職場サービスを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [追加サービスを追加] オプションは、繰り返し予約では使用できません。 予約を追加するときに複数の建物を選択すると、選択した場所の新しいサービスが表示されます。必要に応じて、これらのサービスを予約に追加できます。 リストオプションから、追加サービスとして [スペースの配置] を選択します。次のオプションを選択します。 ○ [スペースの配置を追加] ダイアログボックスで、リストからサービスを選択します。たとえば、[椅子のレイアウト] などです。 ○ [椅子のレイアウト] オプションを次のうちから選択します。 ▪ 教室スタイル ▪ バンケット風の円形 ▪ 劇場スタイル ○ [シート数] を選択します。 ○ サービスアイテムにコメントを追加します。 ○ **[Add** (追加)] を選択します。 ○ 予約またはサービスが更新されると、新しいケースが作成されます。古いサービスと新しいサービスに参照が追加されます。 ○ アプリケーションは、場所を更新したときにサービスの保持を試みます。 予約を更新するときに場所が更新されていない場合は、サービスが表示され、日時を変更した後に予約を更新できます。 ○ 予約の更新中にスペースまたは場所が変更された場合、アプリケーションは新しい場所に利用可能なサービスの提案を試みます。予約の更新または変更時に、必要なサービスを選択して予約に追加します。 ○ 予約の更新中に新しいスペースを追加する場合は、サービスを手動で追加する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 職場サービスが予約に追加されると、職場ケースが作成されます。予約の日付、時刻、または場所を更新し、サービスを保持または削除してサービスを更新すると、更新された職場サービスに参照が追加されます。オプションの 置換ケース が新しいケースレコードフォームに表示され、古いサービスに参照が追加されます。追加、更新、または削除されたアイテムのサマリーが職場ケースレコードに追加されます。詳細については、「職場ケースの表示と追跡」を参照してください。
<サービス名> を編集 (Edit <services name>)	[編集] を選択してサービスを更新します。 ○ [<サービス名> の更新 (Update <services name>)] ダイアログボックスが表示されます。 ○ [更新] を選択してサービスを更新します。
<サービス名> を削除 (Remove <services name>)	予約からサービスを削除するには、[削除] を選択します。予約からサービスを削除するかどうかを確認する確認メッセージが表示されます。

16. [予約の送信] を選択します。
[予約概要] ページが開きます。

    職場アイテムが承認を必要としない場合、選択したアイテムは予約されます。予約の詳細は、[予約概要] ページに表示されます。要求のステータスが [確認済み] に更新されます。要求に承認が必要な場合は、職場の承認者に送信されます。要求のステータスが [承認待ち] に更新されます。詳細については、「予約の承認」を参照してください。

    予約確認に関するメール通知が詳細とともに主催者に送信され、ユーザーが予約に追加されます。出席者または訪問者を招待した場合は、予約への招待の通知が送信されます。予約可能な同期が職場カレンダー同期用に構成されている場合、メール通知を受信します。プッシュ通知を有効にすると、モバイルデバイスで予約の通知が届きます。

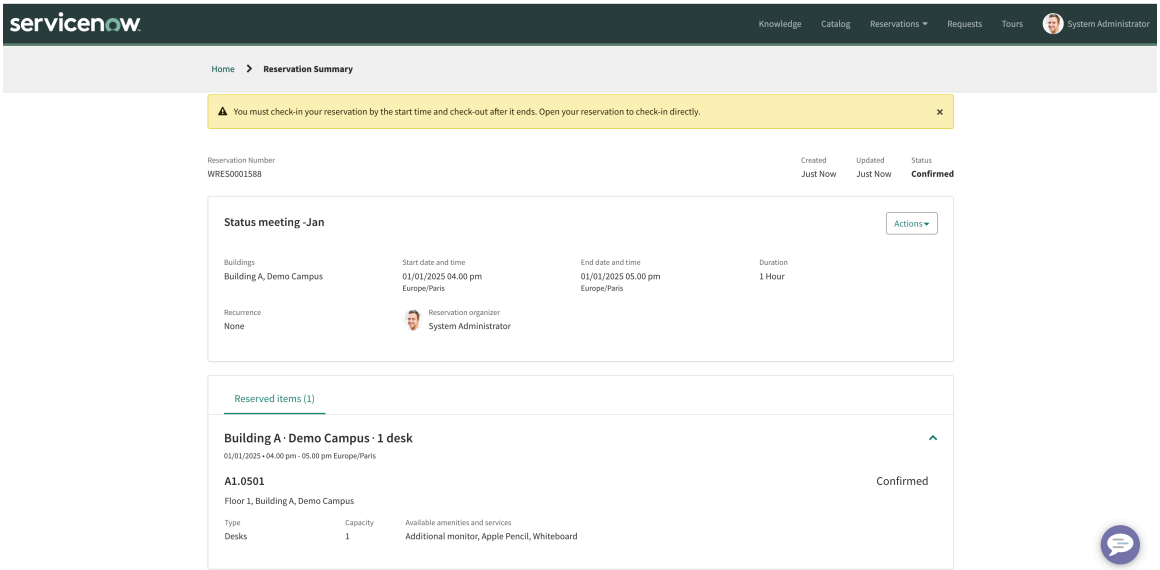
17. 予約サマリーのページを確認します。

    注:
    複数日の予約の場合、予約概要には予約終了期間が表示されます。1 日の予約については、開始日時のみが表示されます。

    スペースを予約または表示している間、従業員はスペースが近隣の一部であるかどうかを確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



a. 予約した職場アイテムでチェックインとチェックアウトが必要な場合は、[チェックイン] を選択して予約をチェックインします。

> **注:**
> 予約開始時間の 30 分前までにチェックインする必要があります。予約開始時刻前の 30 分以内に予約がチェックインされない場合、予約はキャンセルされます。予約がキャンセルされたことを示すメール通知が送信されます。[チェックイン] オプションは、[自分の予約] ページでも使用できます。
>
> ワークプレイスの場所に占有センサーがインストールされている場合は、予約済みスペースが自動的にチェックインされます。予約済みスペースが自動的にチェックインされると、 モバイルのワークプレイスサービスデリバリ アプリでプッシュ通知を受信します。ワークプレイスの場所またはスペースのステータスが [占有済み] の場合、予約は自動的にチェックインされます。予約状況が進行中に移行します。モバイルのワークプレイスサービスデリバリに「予約が開始されました。スペースで検出されたプレゼンスに基づいて、自動的にチェックインされます。これ以上のアクションは必要ありません。(Your reservation has started. You are automatically checked in based on the presence detected at the space. No further action is required.)」が送信されます。スペースのステータスが [空き] または [無効] の場合、アプリケーションはプッシュ通知「<space-name> の予約を開始しました。チェックインして出席を確定するか、予約を解除してスペース予約をキャンセルしてください。(Your reservation for Reservation for <space-name> has started. Either Check in to confirm your attendance or Release Booking to Cancel the space reservation.)」というプッシュ通知が表示されます。詳細については、「予約済みスペースの自動チェックインの設定」を参照してください。

b. 予約をチェックアウトするには、[チェックアウト] を選択します。
予約終了時間の後 30 分以内にチェックアウトしてください。予約終了時刻後 30 分以内に予約がチェックアウトされない場合は、予約をチェックアウトするためのメール リマインダーが送信されます。[チェックアウト] オプションは、[自分の予約] ページでも使用できます。

c. [招待者] タブを選択して、[予約概要] ページから招待者を表示、追加、または削除します。
招待者の詳細 (招待者の名前、メール、アサインされた場所、招待の受け入れ状況など) が表示されます。

d. 複数の職場アイテムを選択しており、招待者を別の場所に再アサインする場合は、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [招待者] チェックボックスをオンにします。
- 選択 アクション > アサイン先.
- [新しい場所のアサイン] フィールドで、招待者にアサインする場所を選択します。
- [更新を送信] を選択します。

e. 招待者を追加または削除するには、次の操作を実行します。

a. [予約概要] ページで、次を選択します アクション > 予約の詳細を変更.

b. [予約の詳細] ページで、[この予約に招待者を追加] セクションに移動します。

c. 招待者を追加するには、検索リストから招待者の名前を選択します。

d. [予約の詳細の更新] タブをクリックします。
招待者と訪問者に、次のアクションに関するメール通知が送信されます。
- 予約が作成されたとき。
- 予約がキャンセルまたは更新されたとき。
- 招待者または訪問者が予約から削除されると、キャンセルメールが送信されます。

18. アドミニストレーターが予約可能モジュールで 予約オプションを編集するときにデフォルトの予約パス を構成している場合、予約の編集または更新中に次の予約可能パスが表示されます。

詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

> **注:**
> このオプションは Now Mobile アプリでは使用できません。

予約編集時のデフォルトの予約パス

予約に基づく	ステップ 2 に示すように、予約の作成時に使用された予約可能パスのコンテキストで場所を検索できます。 例：[すべて参照]、[エリアを参照 **(Browse an area)]**、[近隣で参照]
すべて参照	予約可能なモジュールでこのオプションを選択した場合、予約の編集中、コンテキスト (予約可能パス) はデフォルトで [すべて参照] に設定されます。予約の選択したスペース、日付、または時刻を変更または更新できます。

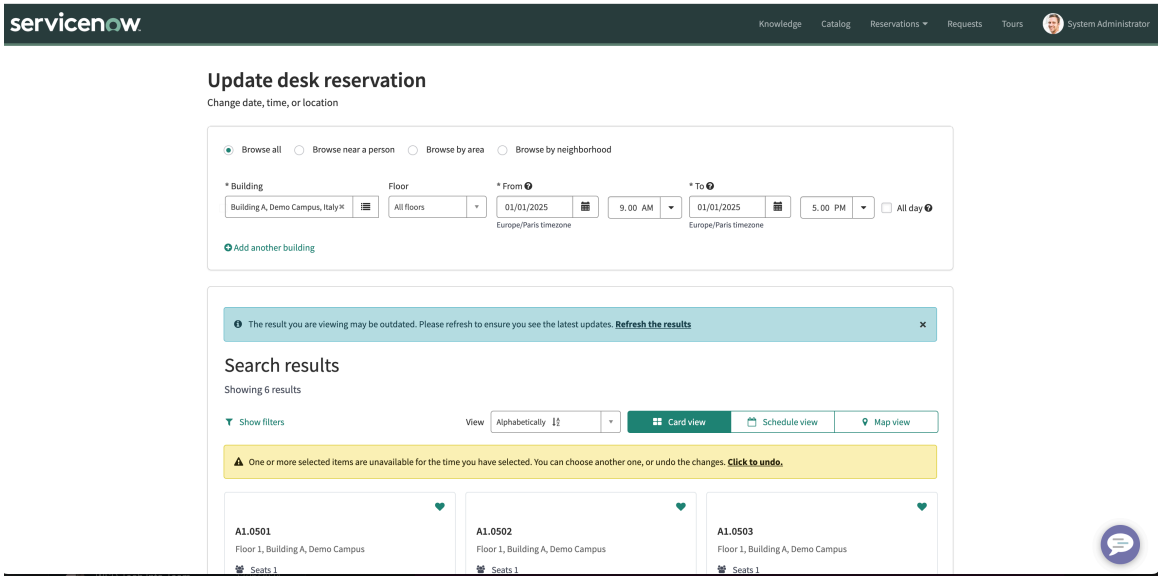
19. 予約に追加されたワークプレイスサービスを確認した後、新しい日付、時刻、場所を選択して、予約の詳細を更新できます。

20. [予約の詳細] ページで、[日付、時刻、または場所を変更する] を選択して予約を更新します。

21. [会議室予約の更新] ページで、必要に応じて日付、時刻、場所を変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



22. 予約を更新すると、[予約の詳細] ページに、前の場所と予約のサービスを保持する [追加サービスを保持] オプションが表示されます。

場所を更新または変更すると、特定のサービスが削除されることを示すメッセージが表示されます。これは、更新された場所の職場サービスが利用できない場合に発生します。場所のサービスが利用可能になると、ユーザーに通知されます。[予約の詳細] ページには、新しい場所で利用可能なサービスが表示され、新しい場所で利用できないサービスも表示されます。

予約の日時が変更されても、職場サービスは自動的に保持されます。ただし、場所が変更された場合、または新しい場所やスペースが追加された場合は、[既存の職場サービス を保持する] を選択する必要があります。提案されたサービスは保持、レビュー、または破棄できます。このアクションが実行されると、その場所のサービスは解決済みと見なされます。すべての場所の職場サービスが解決されたら、変更を確認します。場所のワークプレイスサービスが解決されない場合は、アクションを確認するポップアップメッセージが表示されます。

注:
この場合、[職場サービス] ページで [サービスアイテムを**1**つのみ選択する] オプションが選択されている場合、[サービスを保持] オプションは [予約の詳細] ページに表示されず、スペース (場所) の予約の詳細を更新した後に既存のサービスが削除されます。ステップ 11 に示すように、[追加サービスを追加] オプションを使用して、新しいサービスを追加できます。詳細については、「予約の追加サービスを提供する職場サービスの作成」を参照してください。

フォームのフィールドに入力します。

サービスを保持

フィールド	説明
追加サービスを保持	予約の詳細を更新した後に保持されるサービスのリストを表示するための職場の場所への URL リンク。場所のリンクを選択して、保持または削除するサービスを確認します。
破棄	場所のサービスを削除するオプション。
保持	予約の詳細を更新した後にサービスを保持するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	予約の日時が更新されると、職場サービスは自動的に保持されます。場所が変更された場合、または新しい場所が予約に追加された場合は、[保持] を選択します。提案された職場サービスは保持または削除できます。予約を更新すると、ある場所の職場サービスが解決されます。 **注:** 職場サービスが保持されている場合、数量は 1 にリセットされます。保持されているワークプレイスサービスを確認します。スペース構成やスペースレイアウトなどの職場サービスは、予約用に保持されません。

- サービスを利用できない場合、または場所に適用できない場合、サービスはキャンセルされます。
- 複数の場所の予約の更新中は、以前の職場の場所から職場サービスを照合した後で、従業員に通知されます。
- 予約の既存のサービスを変更すると、既存の職場ケースはキャンセルされます。既存のケースの代替として新しい職場ケースが作成され、職場サービスが更新されます。
- 変更されたサービスにステータスが追加されます。注文されたサービスへの変更 (追加、更新、削除、変更なし) を含むメモが新しいサービスケースに追加されます。詳細については、「職場ケースの表示と追跡」を参照してください。
- サービスのコストは、ケースまたは要求アイテムのフィールドに基づいて表示されます。
- コストは、職場サービスが更新されると更新されます。

注:
従業員が既存のサービスオファリングを更新すると、サービスコストアイテムが更新されます。たとえば、追加のサービスアイテムを変更せずに予約レコードの時間を変更した場合、サービスアイテムのコストはサービスアイテムの最新の価格設定に基づいて更新されます。スペース (場所) を削除し、サービスアイテムも予約レコードから削除された場合、[サービスを保持] オプションの提案されたサービスには、予約レコードの最新の価格設定またはコストが表示されます。

タスクの結果

- 選択 予約 > 自分の予約 予約ポータルのホームページまたは予約概要ページで予約を表示および追跡します。
- 確認済み:選択した建物の予約が確認されたことを示す予約ステータス。

注:
新しいスペース：予約の競合により新しいスペースがアサインされたことを示すステータス。

- 競合:予約概要ページの予約ステータス。このステータスは、アプリケーションが繰り返し予約を解決できなかったことを示します。代替のスペース、日付、および時刻を手動で検索する必要があります。[予約概要] ページの [アクション] フィールドを使用して、[予約の発生件数を変更する]、[発生をキャンセル]
、[系列をキャンセル]、または [予約の共有] を実行できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

また、予約の詳細が記載されたメール通知も送信され、予約が変更内容で更新されます。

> **注:**
> 競合する繰り返し予約が自動解決機能で自動解決されると、[予約サブタイプ] 列のステータスが [職場予約] テーブルに [例外] と表示されます。
>
> 詳細については、「繰り返し予約の自動解決」を参照してください。

次のタスク

[予約概要] ページで予約の詳細を確認します。
スペースを予約または表示している間、従業員はスペースが近隣の一部であるかどうかを確認できます。スペースカードに近隣アイコン (が表示されます。

- 予約の詳細を他のユーザーと共有するには、次のアクションを実行します。
  1. [予約概要] ページで、次を選択します アクション > 予約を共有.
  2. [予約の詳細を次に送信する] フィールドで、予約を共有するユーザーを選択します。
  3. 必要に応じて、[メモを含める] にメモを入力します。
  4. [送信] を選択します。
  5. 予約を共有すると、招待者にメール通知が送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Hi System,

Abel User is coming into the office from September 11, 2023 at 09:00 AM US/Pacific to September 12, 2023 at 05:00 PM US/Pacific and wanted to share reservation details for: US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user.

Here's a note from AAbel
"US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user"

Want to join abel ı? We can reserve a nearby spot on the same day for you, or you can browse through the available spaces yourself.

Browse all spaces | Reserve a space for me

About the reservation

Subject: **US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user**
Reserved for: aa **User**

Text

Starts: **September 11, 2023 09:00 AM US/Pacific**
Ends: **September 12, 2023 05:00 PM US/Pacific**
(This reservation was created in the US/Pacific timezone)
Duration: **1 day 8 hours**

Location: **A1-02-01**
Type: **Desks**

A1-02-01
Floor 1, CAL-B1, California Campus
Seats 1
Additional monitor, Adjustable height
Focus desk, Workspace

Thank you,
ServiceNow Workplace Services team

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 共有予約メールから次の操作を実行できます。
   - アドミニストレーターとしてログインします。
   - 移動先 すべて > メール > 共有予約を開く.
   - クリック可能な 2 つのリンク [すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)]** と [自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)]** が表示されます。
     - すべてのスペースを参照する: [すべてのスペースを参照] リンクを選択して、予約ポータル ページを開きます。

       共有予約の開始日 (現在の日付) が、[人の近くで参照する最大日数] で指定された日数内にある場合は、[すべてのスペースを参照] クリック可能なリンク。クリック可能なリンクは、選択したチームメンバーの日付が事前に入力された共有メール通知から表示されます。

       - [人の近くで参照 する] 予約可能パスがデフォルトで選択されています。パスが利用できない場合は、[すべて参照] パスが使用されます。
       - 選択したチームメンバーまたは同僚のすべてのフィールドが事前に入力されています。
       - 複数日予約の場合、複数日予約の初日が事前に入力されます。初日が過去であっても、現在の日付がまだ予約時間の範囲内にある場合は、現在の日付が選択されます。複数日に予約する場合は、次の点を考慮してください。
         - 開始: 予約の開始日。
         - 時間:ドロップダウンリストから予約の開始時間を選択します。
         - 宛先:予約の終了日。
         - 時間:ドロップダウンリストから予約 終了時間を選択します。

         複数日の予約の詳細については、「複数日の予約を作成する」を参照してください。

       > **注:**
       > 共有予約の開始日 (現在の日付) が [人の近くで参照する最大日数] 予約可能モジュール プロパティで設定された値を過ぎている場合、[すべてのスペースの参照] リンクには、[予約を行う] ページに事前入力された日付は表示されません。アプリケーションには、検証エラーメッセージ「選択したユーザーの予約日が変更されました。(**Reservation date for the selected user has changed.** 日付を選択します。予約の開始日時と終了日時を手動で選択する必要があります。

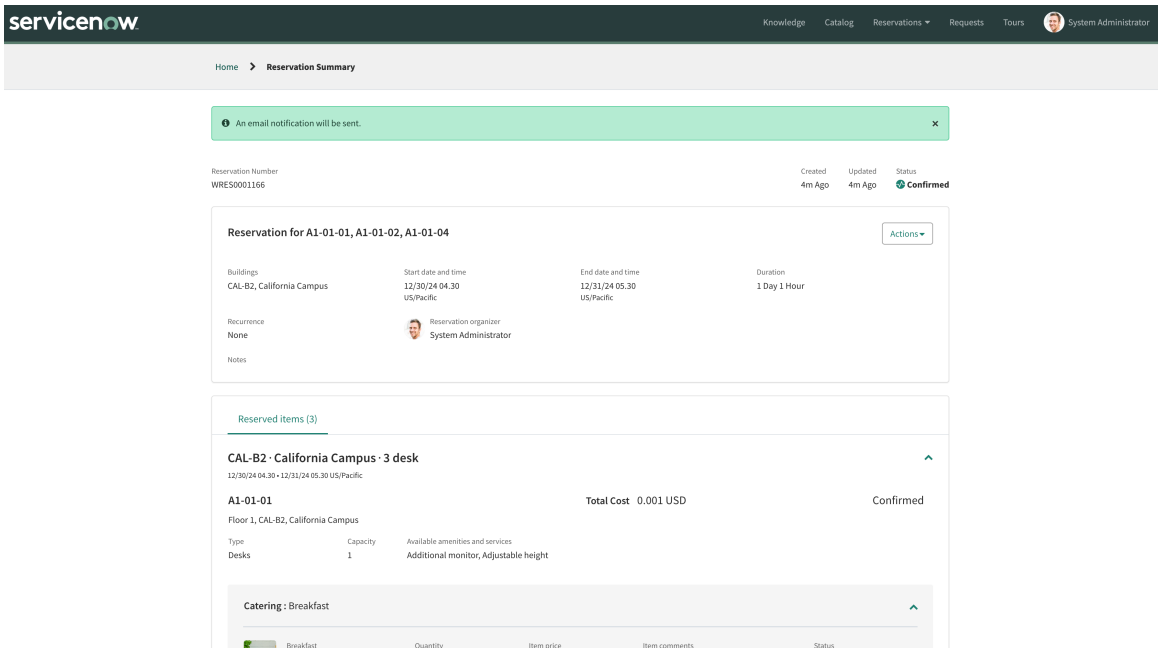
     - 自分のスペースを予約する: 電子メールから 自分の スペースを予約 URL リンクを選択すると、予約ポータルでは、同僚またはチーム メンバー用に予約されたスペースが既定で選択されます。前回の予約と同じ開始日時と終了日時で予約が作成されます。予約の開始日が現在の日付より前の場合は、現在の日付が予約の開始日と見なされます。たとえば、以前の予約の開始日が 2023 年 10 月 15 日で、現在の日付が 2023 年 10 月 17 日の場合、アプリケーションは現在の日付 (2023 年 10 月 17 日) を使用します。

       > **注:**
       > [自分のスペースを予約] クリック可能なリンクオプションを使用して直接予約すると、アプリケーションは [人の近くで参照する最大日数] 予約可能モジュール構成で設定された値を無視し、予約を作成します。

予約が確認されると、予約の詳細が共有されます。共有後に予約の詳細を編集すると、予約の招待者に更新メールを送信するように求められます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- 予約を編集またはキャンセルするには、「予約の共有、変更、キャンセル」を参照してください。
- iCalendar をダウンロードする場合は、「予約用 iCalendar のダウンロード」を参照してください。

- ○ お気に入りリストから場所を削除するには、[スペース詳細] ページでお気に入りアイコンの選択を解除します。
  ○ 予約ポータルでは、場所をお気に入りとして設定すると、次のアクションを表示して実行できます。
  1. 検索操作を実行した後、[まず自分のお気に入り] ソートオプションを使用して、自分のお気に入りの場所を最初に表示するように職場アイテムをソートできます。デフォルトでは、お気に入りの場所がある場合、デフォルトのソートオプションは [まず自分のお気に入り] に設定されます。

     職場アイテムがソートされ、すべてのお気に入りの場所がアルファベット順に最初に表示されます。

  2. 人の近くにある職場の場所を参照している場合、[まず自分のお気に入り] ソートオプションを使用して、自分のお気に入りの場所を最初に表示するように職場アイテムをソートできます。

     お気に入りの場所は、ユーザーの場所に最も近い近接に基づいて表示されます。

  ○ ワークプレイスサービスポータル クイック予約ウィジェットで検索条件を指定すると、お気に入りの場所に基づいて最適な場所が表示されます。

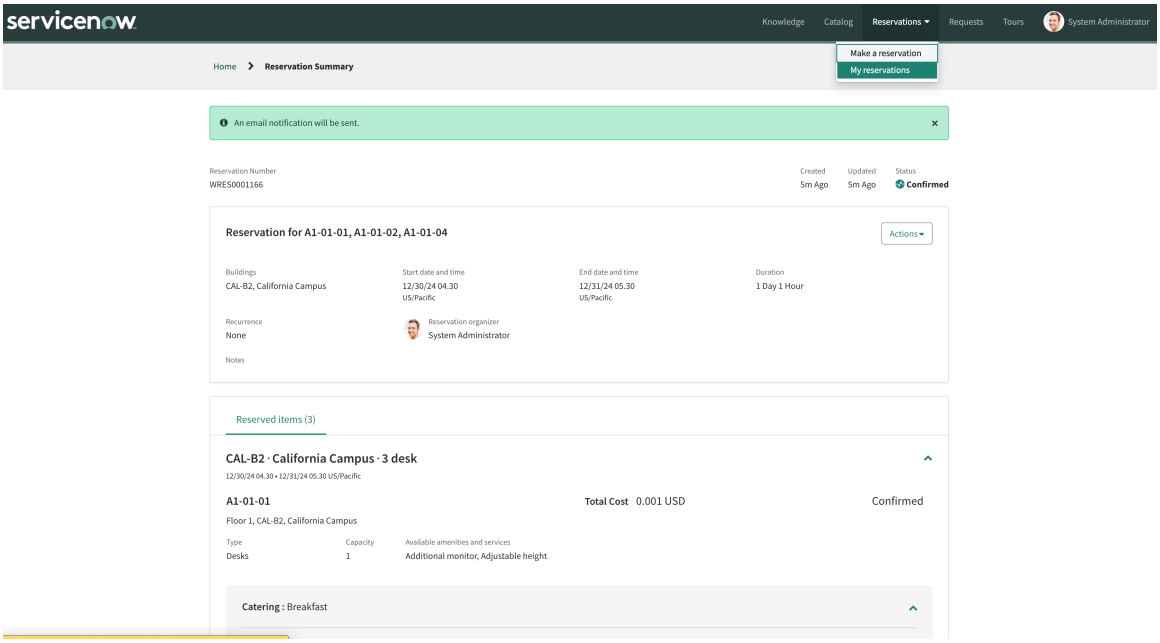
  - 検索条件に最も一致するお気に入りの場所がある場合、クイック予約ウィジェットにはその場所がベストマッチとして表示されます。
  - クイック予約ウィジェットから、最適なワークプレイスの場所をお気に入りに直接設定することもできます。

  ○ 共有予約を使用してスペースを予約する場合は、[自分のスペースを予約] を選択すると、共有予約の詳細で予約されたスペースに最も近いお気に入りの場所の 1 つが自動的に予約されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 予約ポータルの [自分の予約] メニュータブを使用して行ったすべての予約を確認します。



繰り返し予約の自動解決

繰り返し予約の作成中は、最初の予約の可用性のみがチェックされます。将来の会議で競合が発生する可能性があります。このような競合を回避するために、繰り返し予約のスケジュール中に、ワークプレイス予約管理 アプリケーションは繰り返し発生する競合の自動解決を試みます。

始める前に

アドミニストレーターは、予約可能モジュールレベルで繰り返し予約の競合を自動解決することを選択できます。

> **注:**
> [予約可能なモジュール] フォームで、[繰り返し予約を許可 **(Allow recurring reservations)**] および [繰り返し発生する競合を自動解決 **(Auto-resolve recurring conflicts)**] オプションが有効になっていることを確認します。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

以前のバージョンの ワークプレイス予約管理 からアップグレードしており、以前にフォームレイアウトを更新したことがある場合は、フォームビューを再度編集して [繰り返し発生する競合を自動解決] フィールドを表示する必要があります。

> **注:**
> 繰り返し発生するシリーズの予約を一括で更新することはできません。予約を更新するには、予約を選択し、必要に応じて編集します。

アプリケーションは、次のロジックに基づいて、競合が発生した場合に代替スペースを自動的に検索しようとします。

- フロアマップが利用可能な場合、アプリケーションはキャパシティが同じで最も近いスペースを検索し、次にキャパシティのより大きいスペース、最後にキャパシティのより小さいスペースを検索します。
- フロアマップが利用できない場合、アプリケーションは同じエリアまたは同じフロアの代替スペースを検索します。
- お気に入りのスペースは、「場所」(同じエリア内または近接) よりも優先されます。
- アプリケーションは同じタイプのスペースを検索します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アプリケーションは、類似の標準サービスを持つスペースを検索します。
- アプリケーションが代替スペースを割り当てると、従業員には予約概要ページおよびメールを通じて通知が送信されます。

> **注:**
> 追加サービスの追加オプションは繰り返し予約では利用できません。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > アドミニストレーション > 予約可能なモジュール.
2. 移動先 ワークプレイスコア > 職場サービスポータル > ワークプレイスサービスポータルホーム > 予約を行う.
3. 予約を作成します。

   予約の作成方法の詳細については、「予約を作成」を参照してください。

   たとえば、2 人の職場ユーザー、Abel Tutor と Abel L が予約を作成したとします。Abel L は、ルーム A1-02-01 で 11 月 22 日火曜日の午前 10 時から午後 12 時までの予約を作成します。
4. 繰り返し予約を行うには、[繰り返し] を選択します。
5. 必要な変更を行い、予約を送信します。
6. 別の職場ユーザー (Abel Tutor) が繰り返し予約を行います。
   Abel Tutor は、同じスペース (部屋 A1-02-01) に対して 11/21 ~ 11/25 の週の 9 時から午後 3 時に予約を行います。詳細については、手順 3 を参照してください。
7. 予約を送信した後、ユーザー (Abel Tutor) に火曜日の別のスペースがアサインされていることに注意してください。これは、手順 3 で Abel L によって既に予約されているためです。

   新しいスペースが予約の概要ページに表示されます。競合する予約の発生が解決されると、アプリケーションは同じモジュール内で新しい職場、日付、および時刻をアサインしようとするか、既存の日時に代替スペースがアサインされます。メールでも通知されます。

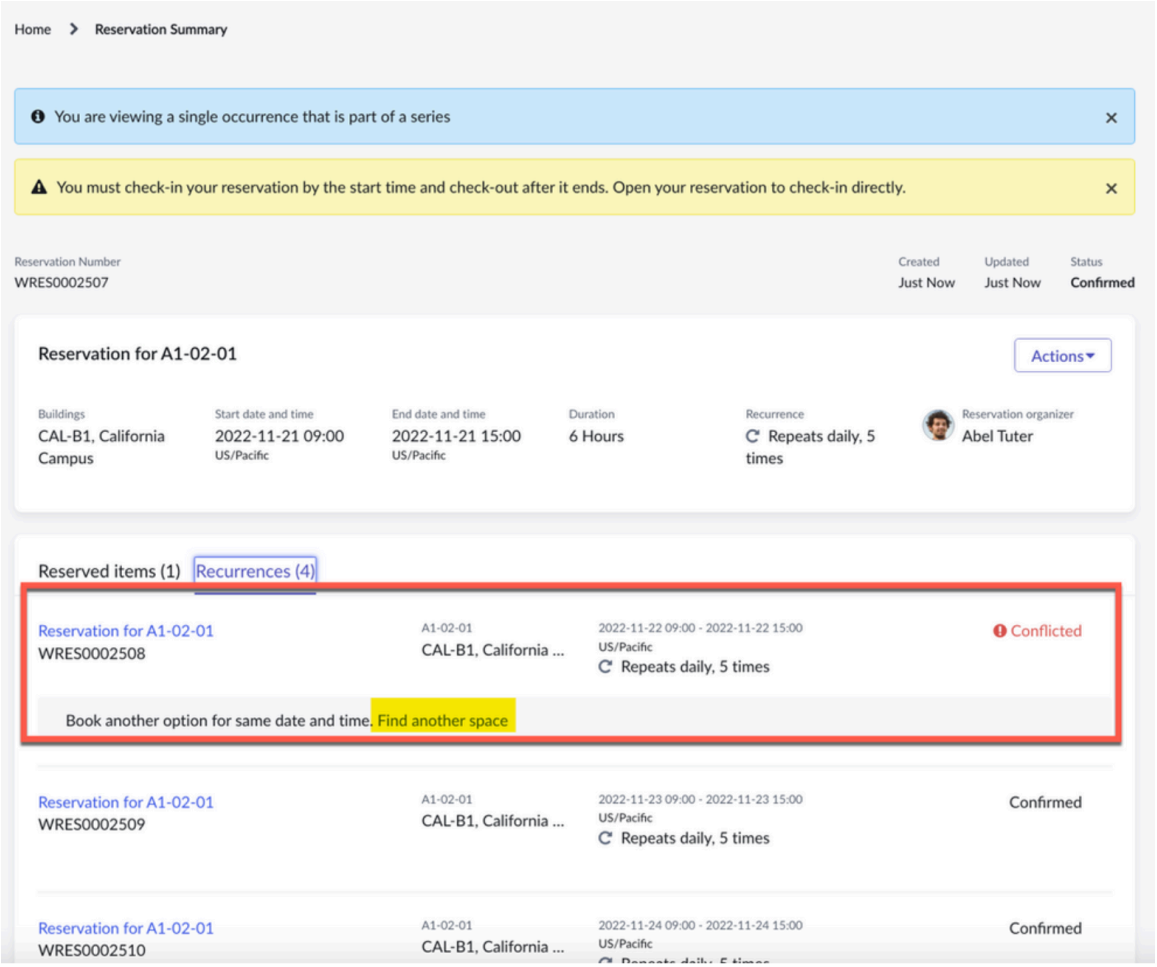
   [新しいスペース]のステータスは、予約の競合により新しいスペースがアサインされたことを示します。

   > **注:**
   > 競合する繰り返し予約が自動解決されると、そのステータスが [予約] テーブルに表示され、[予約サブタイプ **(Reservation subtype)]** 列が [例外] に設定されます。

8. [繰り返し発生する競合を自動解決 **(Auto-resolve recurring conflicts)]** プロパティが false に設定されているか、予約可能モジュールで有効になっていないときに予約をしようとすると (手順 3 を参照)、同じスペースが別の職場ユーザーによって予約されている場合に予約の競合が発生します。
   そのような場合、従業員は代替のスペース、日付、および時刻を検索して、予約の競合を手動で解決することが期待されます。
9. 競合する予約の詳細を表示している場合、従業員は [予約の概要] ページの [繰り返し] オプションを使用して代替のスペースと時間を検索できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



10. [予約の概要] ページの [アクション] ドロップダウンリストから必要なオプションを選択します。
    - 予約の発生件数を変更する
    - 発生をキャンセル
    - 系列をキャンセル
    - 予約の共有
11. 受信したメール通知から、[一連の予約を表示 **(View reservation series)]** オプションを選択して、競合する予約のスペースと時間を更新します。
12. 利用可能なスペースまたは時間を検索し、予約を作成します。
13. 予約を送信します。
    [繰り返し発生する競合を自動解決] オプションが有効になっている場合、系列内の競合する繰り返し予約が解決され、ユーザーに利用可能なスペースがアサインされます。このオプションが有効になっていない場合、職場ユーザーは指定された予約の時間とスペースを手動で更新する必要があります。

[スペース詳細] ページを使用した場所のお気に入り設定

ワークプレイスサービスポータル で最もよく予約しているワークプレイスの場所をお気に入りとしてマークします。お気に入りとして設定された場所は、予約する場所を検索するときには常に最初に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

重要:
お気に入りオプションは、従業員センター にアクセスでき、アドミニストレーターがお気に入りオプションを有効にしている場合にのみ表示されます。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて

ワークプレイスサービスポータル の次のいずれかで、場所をお気に入りとして設定できます。

- クイック予約ウィジェット
- 予約を行う

ワークプレイスの場所をお気に入りとして設定すると、従業員センター の [お気に入り] ページからその場所を直接予約できます。

注:
[スペース詳細] ページで予約可能なモジュールをアサインするために ワークプレイス予約管理 が使用する導出ロジックの詳細については、「[スペース詳細] での予約可能なモジュールの導出ロジック」を参照してください。

手順

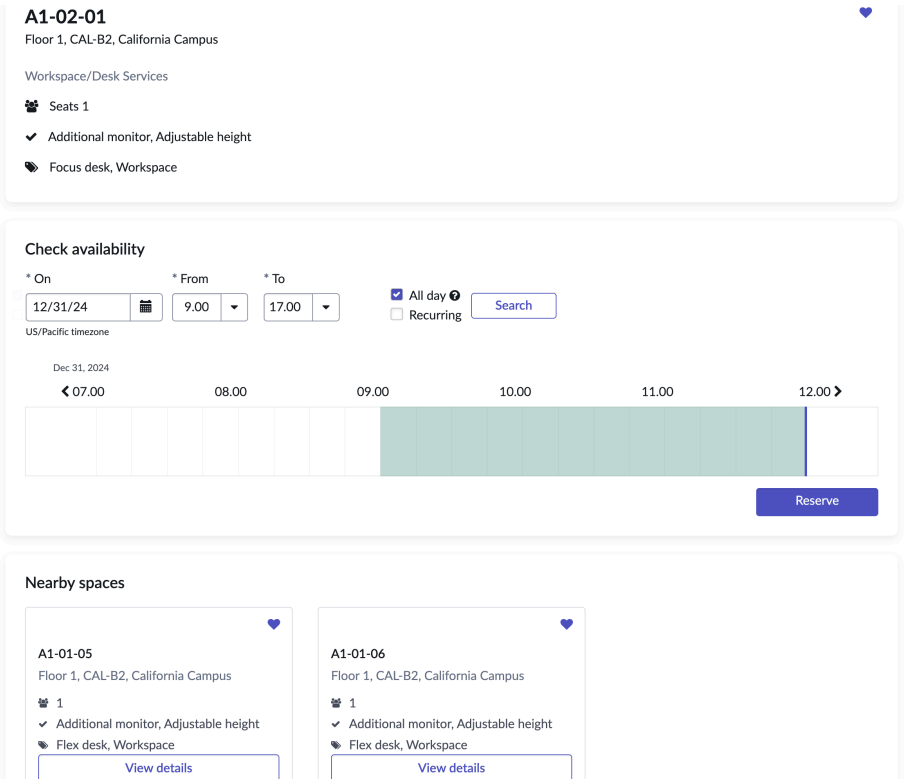
1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 右上のメニューから、お気に入りアイコン(♡

   [自分のお気に入り] ページが表示されます。
3. スペースを選択すると、スペースの詳細ページが表示されます。

   例：**Desk A1.0501**。
4. [可用性を確認] セクションで、開始日、時刻、および終了日を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] 予約可能モジュールのプロパティ値が設定されていて、1 より大きい場合、従業員は複数日のスペースを予約できます。[複数日プロパティの最大日数] のデフォルト値は 1 です。たとえば、[複数日の最大日数] の値を現在の日付から 10 日に設定すると、次に利用可能な 10 日間のみを選択して予約できます。他の日付は無効になり、選択できません。

5. [検索] を選択します。
6. [カードビュー]、[スケジュールビュー]、または [マップビュー] で、お気に入りアイコン (♡) をクリックして場所をお気に入りとしてマークします。
7. 複数日予約の場合の [スケジュールビュー **(Schedule view)**] では、利用可能なスペースが日次ビューに表示されます。
   - 二重山かっこをクリックすると、翌日と前日に移動します。
   - 3 時間のブロックは、タイムスケールを 24 時間形式で表示するために使用されます。
   - 1 日の予約の場合、1 時間のブロックを使用して 1 日のタイムスケールが表示されます。
8. カレンダーには、予約可能なモジュールを予約できる場合に使用できるタイムラインが表示されます。
9. 組織でマップが有効になっている場合、マップビューでは、選択したワークプレイススペースがマップ上に表示されます。
   従業員のワークプレイスプロファイルに恒久的なアサインがある場合、その従業員の名前が選択したスペースのマップに表示されます。詳細については、「フロアマップ上に恒久的なシートアサインを表示する」を参照してください。
10. [予約] を選択します。
11. 予約の詳細ページを確認します。

    予約の詳細ページの詳細については、「予約を作成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

12. 予約を送信します。
13. [まず自分のお気に入り] ソートオプションを使用して、自分のお気に入りの場所を表示するようにワークプレイスアイテムをソートします。

    a. デフォルトでは、お気に入りの場所がある場合、デフォルトのソートオプションは [まず自分のお気に入り] に設定されます。

       ワークプレイスアイテムがソートされ、最初にすべてのお気に入りの場所がアルファベット順に表示され、その後に検索条件に一致する他のワークプレイスアイテムが表示されます。

    b. 人の近くにあるワークプレイスの場所を参照している場合、[まず自分のお気に入り] ソートオプションを使用して、自分のお気に入りの場所を最初に表示するようにワークプレイスアイテムをソートできます。

       お気に入りの場所が表示されるベースユーザーの場所に最も近い場所。

14. お気に入りリストから場所を削除するには、場所の詳細でお気に入りアイコンの選択を解除します。
15. 予約ポータルでは、場所をお気に入りとして設定すると、次のアクションを表示して実行できます。

    a. 検索操作を実行した後、[まず自分のお気に入り] ソートオプションを使用して、自分のお気に入りの場所を最初に表示するようにワークプレイスアイテムをソートできます。デフォルトでは、お気に入りの場所がある場合、デフォルトのソートオプションは [まず自分のお気に入り] に設定されます。

       ワークプレイスアイテムがソートされ、最初にすべてのお気に入りの場所がアルファベット順に表示され、その後に検索条件に一致する他のワークプレイスアイテムが表示されます。

    b. 人の近くにあるワークプレイスの場所を参照している場合、[まず自分のお気に入り] ソートオプションを使用して、自分のお気に入りの場所を最初に表示するようにワークプレイスアイテムをソートできます。

       お気に入りの場所が表示されるベースユーザーの場所に最も近い場所。

    c. 繰り返し予約を作成している場合は、[スペースの詳細 (Space details)] ページで、一連のスペース内の繰り返しの空き状況を確認できます。
16. お気に入りリストから場所を削除するには、場所の詳細でお気に入りアイコンの選択を解除します。
17. 予約ポータルでは、場所をお気に入りとして設定すると、次のアクションを表示して実行できます。

    a. 検索操作を実行した後、[まず自分のお気に入り] ソートオプションを使用して、自分のお気に入りの場所を最初に表示するようにワークプレイスアイテムをソートできます。

       デフォルトでは、お気に入りの場所がある場合、デフォルトのソートオプションは [まず自分のお気に入り] に設定されます。ワークプレイスアイテムがソートされ、最初にすべてのお気に入りの場所がアルファベット順に表示され、その後に検索条件に一致する他のワークプレイスアイテムが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. 人の近くにあるワークプレイスの場所を参照している場合、[まず自分のお気に入り] ソートオプションを使用して、自分のお気に入りの場所を最初に表示するようにワークプレイスアイテムをソートできます。

お気に入りの場所が表示されるベースユーザーの場所に最も近い場所。

18. ワークプレイスサービスポータル クイック予約ウィジェットで検索条件を指定すると、お気に入りの場所に基づいて最適な場所が表示されます。

- 検索条件に最も一致するお気に入りの場所がある場合、クイック予約ウィジェットでは、その場所がベストマッチとして表示されます。
- クイック予約ウィジェットから、最適なワークプレイスの場所をお気に入りに直接設定することもできます。

19. 共有予約を使用してスペースを予約する場合は、[自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)]** をクリックすると、共有予約の詳細で予約したスペースに最も近いお気に入りの場所の 1 つが、自動的に予約されます。

タスクの結果

場所がお気に入りリストに追加されます。

同僚の近くのスペースを予約する

職場の予約を行い、チームメンバーまたは同僚の近くのスペースを予約します。

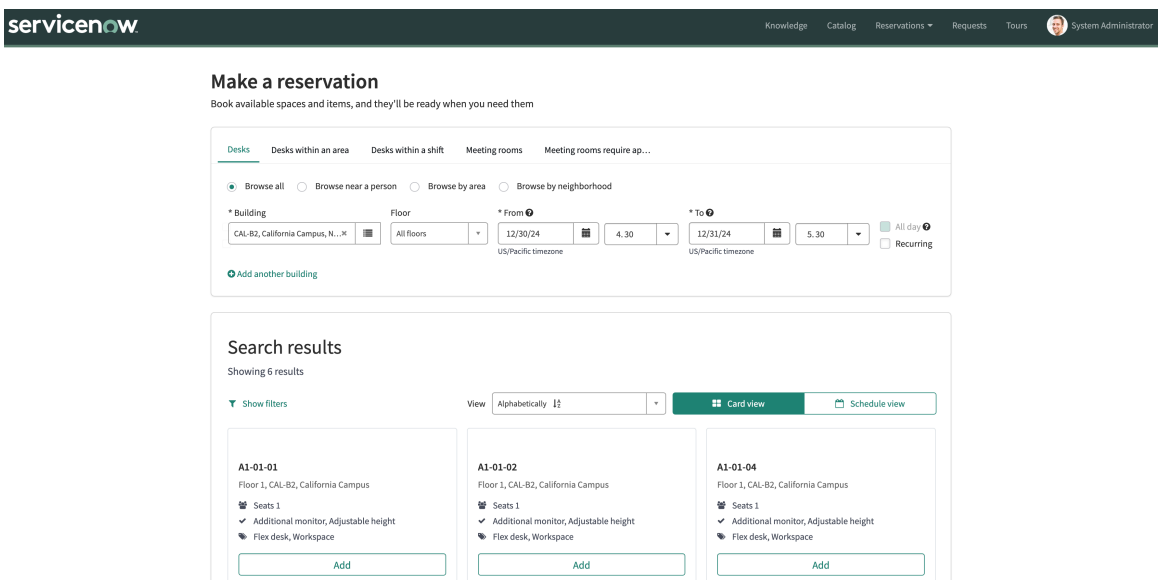
始める前に

https://player.vimeo.com/video/1098053047?h=d5c2f4b985&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

必要なロール：admin

手順

1. 次のコンテキストメニューのナビゲーションオプションのいずれかを選択して、希望する同僚またはチームメンバーの近くのスペースを予約します。
[予約を行う] ページが新しいタブで開きます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. 予約可能なモジュール構成を選択します。

   たとえば、次のいずれかの予約可能なモジュール構成を選択します。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

   - デスク
   - エリアのあるデスク
   - 承認が必要な会議室
   - 会議室
   - シフトのあるデスク

3. [人の近くで参照] を選択して、同僚またはチームメンバーの近くの利用可能なスペースを検索します。

   注:
   このオプションは、[人の近くでの参照を有効にする] 予約可能モジュールプロパティが有効になっている場合にのみ表示されます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

   [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person**)] 予約可能モジュールプロパティは、同僚の近くのスペースを最大日数予約するように構成できます。このプロパティのデフォルト値は 7 です。 [人の近くで参照] は、予約可能なモジュールで [人の近くで参照を有効にする] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。システムは、現在の日付 (1 日目) から [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** をカウントします。ここで、7 日間には現在の日付 (1 日目) と次の 6 つの利用可能な暦日が含まれます。

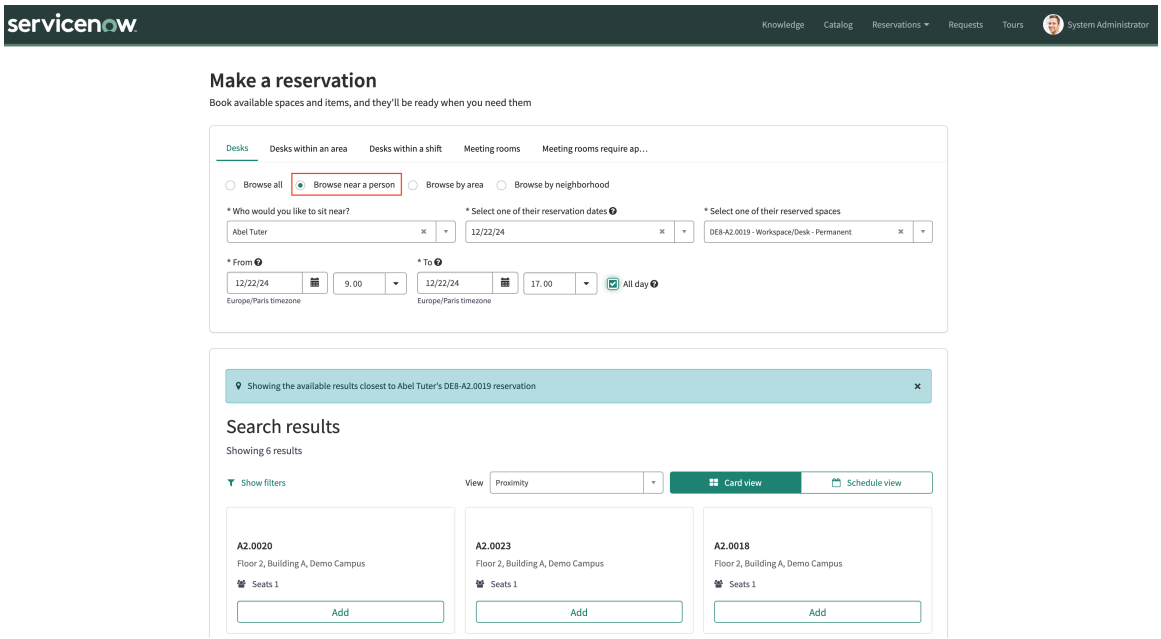
   注:
   人の近くを参照しているときにプライベートスペースがある場合、そのプライベートスペースは予約検索結果に表示されません。

   ユーザープロファイルの場所に対してコストセンターまたは部門が有効になっている場合、プロファイルの場所と同じコストセンターまたは部門を持つスペースまたはデスクのみが表示されます。[フレキシブル] または [なし] としてアサインされているスペースまたはデスクのみが表示されます。検索結果には、永続的なスペースやデスクは表示されません。

   予約を作成するとき、およびアドミニストレーターが自動検索オプションを有効にしている場合は、フォームのすべての必須フィールドに入力する必要があります。予約ページに必須フィールドの入力がない場合、自動検索オプションは機能しません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



a. [誰の近くに座りますか？] : 近くのスペースを予約したいユーザーまたは同僚を選択します。

b. 同僚やチームメンバーの近くの最適なスペースを検索するには、次の詳細を指定します。

> **注:**
> チームメンバーや同僚の近くで予約する場合は、繰り返し予約を作成できません。

- いずれかの予約日を選択する：予約を行う予約日。

  > **注:**
  > 同僚にワークプレイスプロファイルがある場合は、[人の近くで参照する最大日数] で指定されたすべての日付 (日付範囲) が表示されます。ワークプレイスプロファイルがない場合は、該当する場合、同僚またはチームメンバーの利用可能な予約日のみが表示されます。日付を選択した後、利用可能なスペースを予約できます。プライバシーが有効になっている (プライベート) スペースは選択できません。
  >
  > 日付は、次の考慮事項に基づいて表示されます。
  >
  > - [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)**] 予約可能モジュールプロパティで指定した最大日数。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。
  > - 開始日と終了日:複数日の予約が有効になっている場合は、予約時に同僚の複数日予約の範囲内で日付を選択できます。
  >
  >   たとえば、[複数日の最大日数] が 10 で、15 日間の予約をしようとすると、検証エラーが表示されます。現在の日付から 10 日以内の予約のみが許可されています。
  >
  >   詳細については、「複数日の予約を作成する」を参照してください。

- 次のいずれかの予約スペースを選択:ワークプレイスプロファイルを持つ同僚またはチームメンバーに対してプライベートとしてマークされていない専用スペースと予約済みスペースを表示するオプション。選択したユーザーまたは同僚にワークプレイスプロファイルがない場合は、利用可能な予約済みスペース (該当する場合) のみが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 同僚に永続的にアサインされたスペースがあり、同じ日に予約がある場合、または複数の予約がある場合は、これらのスペースのいずれかを選択して、同僚の近くを予約できます。

- 開始:予約開始日。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。
- 終了日:予約終了日。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。
- 終日：職場アイテムを終日予約するには、このオプションを選択します。予約の開始日時は、組織が設定した日時によって異なります。選択した職場の場所に対して職場アドミニストレーターが 終日 予約設定を有効にしている場合に、このオプションが表示されます。
- 複数日の予約の場合、[開始] フィールドと [終了] フィールドには、複数日の予約に指定された日付範囲が表示されます。

4. [検索] を選択して、カードビュー、マップビュー、またはスケジュール済みビューから利用可能なスペースを選択します。

> **注:**
> 人の近くのスペースを参照している場合、職場アイテムをアルファベット順またはお気に入りの場所でソートすることはできません。人の近くのスペースは、近接度に基づいて検索されます。

5. [追加] を選択してスペースを追加します。
6. [次へ] を選択して、選択したスペースの予約を続行します。
7. 予約の詳細を確認します。
8. 必要に応じて職場サービスを追加します。
9. [予約の送信] を選択します。

複数日の予約を作成する

職場のユーザーが複数日にわたるスペースを予約できるようになりました。従業員は複数日にまたがるスペースを予約できます。

始める前に

予約可能なモジュール構成で [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] 予約可能モジュールのプロパティ値が設定されている場合、複数日の予約を行うことができます。このプロパティのデフォルト値は 1 に設定されています。[複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] プロパティの値が 1 に設定されている場合は、1 日予約と見なされ、複数日予約は許可されません。[複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] の値が 1 を超える場合、予約ポータルで [終日] または 1 日のオプションが無効になります。

詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

このプロパティは、[未来の最大日数] の値に依存します。[複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] の値が [未来の最大日数] 予約可能モジュールのプロパティよりも大きい場合、アプリケーションは検証エラーを表示し、複数日の予約を作成しません。

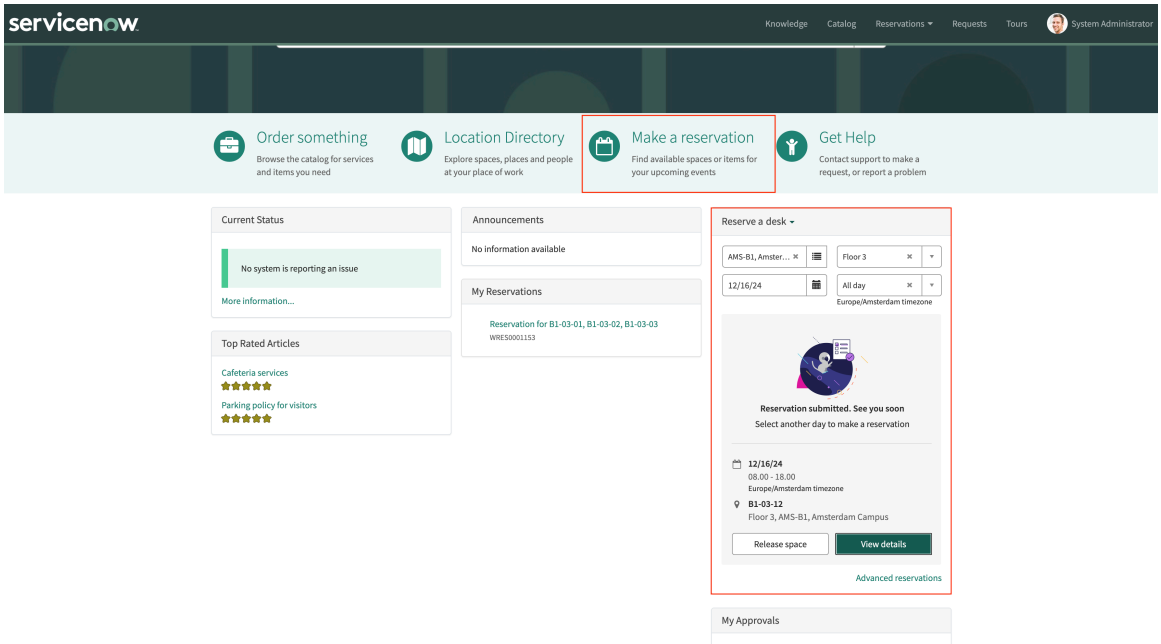
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

自動翻訳

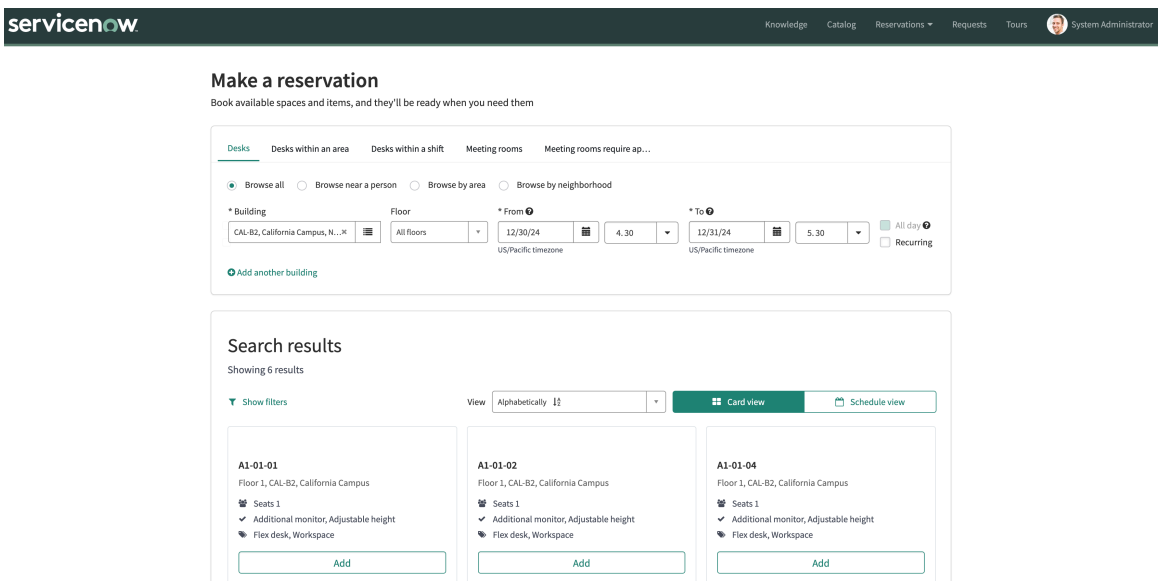
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 複数日を指定するには、次のいずれかのコンテキストメニューナビゲーションオプションを選択します。



[予約を行う] ページが新しいタブで開きます。



2. 予約可能なモジュール構成を選択します。

   たとえば、次のいずれかの予約可能なモジュール構成を選択します。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

   - デスク
   - エリアのあるデスク
   - 承認が必要な会議室
   - 会議室
   - シフトのあるデスク

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [予約を行う] ページで、次のいずれかの予約可能パスを選択します。

   選択した予約可能なモジュールで利用可能な次の予約パス。

   - すべて参照
   - 人の近くで参照する
   - エリアで参照
   - 近隣で参照
   - すべてのスペースを参照 (Browse all spaces)

4. オプション: [すべて参照] を選択します。
   [すべて参照] 予約可能パスがデフォルトで選択されています。

   a. 次の利用可能な基準を使用して、予約する職場アイテムを検索します。

5. 次の情報を入力します。

   フォームフィールドに記入します。

予約フォームを作成する

フィールド名	説明
建物	選択した敷地の建物の名前。リストから建物を選択します。例:デモ敷地。 建物名と場所名は、アルファベット順にソートされるか、[建物] テーブルと [地域] テーブルで設定した [順序] に従ってソートされます。建物または地域でソート順が設定されている場合、建物名と場所はそれに応じてソートされます。アイテムのソート 順 の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。建物名と場所名は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。たとえば、建物 A、建物 B などです。
フロア	予約する建物のフロア。 フロア名はアルファベット順にソートされるか、指定されたソート順に値がソートされます。[フロア] テーブルでソート順を設定できます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。フロア名は、名前とラベルに基づいてアルファベット順にソートされます。
から 注: 時間ディレクティブのフィールド (開始、時刻、終了) は、 Now Mobile アプリの MESP (モバイル従業員サービスポータル) でも使用できます。	予約の開始日。 ○ 開始日が [将来の最大日数] [予約可能モジュール] の値を超えている場合、従業員は日付を選択して予約を作成できません。この値は、アドミニストレーターによって予約可能モジュールで構成されます。詳細について

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド名	説明
	は、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。 アドミニストレーターによって [未来の最大日数] の値が構成されている場合、最大許容日を過ぎた日付を選択することはできません。カレンダー日付ピッカーの日付は、日付が先すぎると無効になります。 **注:** [未来の最大日数] の値が構成されていない場合、日付の選択は制限されません。日付の選択は、[最大発生回数] の値に基づいて行われます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。 ○ [未来の最大日数] の値よりも大きい無効な日付を入力すると、日付は現在の日付にリセットされます。
時刻	予約開始時の開始時間。従業員は、ドロップダウンリストを使用するか、フィールドに時間を入力して時間を選択できます。時間インクリメントの値は、アドミニストレーターが設定した値によって異なります。選択可能なデフォルトの予約期間は 30 分です。 予約開始時間と予約終了時間の *time_picker_interval_size* プロパティは、サービスポータルウィジェットインスタンスを使用して構成されます。開始時間フィールドインクリメントの値は、*time_picker_interval_size*に設定された値によって異なります。デフォルトの予約時間インクリメント値の期間は 30 分です。 **注:** 過去の日付を選択することはできません。選択した場所の時間は、建物のタイムゾーンによって異なります。
移動先	予約の終了日。カレンダーで日数または日付を選択して、複数日の予約を行います。 [終了日] が [未来の最大日数] の値を超えていると、従業員は日付を選択して予約を作成できません。[未来の最大日数] の値は、[予約可能なモジュール] を予約できる未来の最大日数を指定します。 **注:** 1 日予約の場合、終了日を入力するオプションは使用できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド名	説明
	[未来の最大日数] の値よりも大きい無効な日付を入力すると、日付は現在の日付にリセットされます。 **注:** [未来の最大日数] の値が有効になっていない場合、日付の選択は制限されず、予約可能なモジュールで構成された [最大発生回数] の値に基づきます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。
時刻	職場アイテムの使用を終了する終了時間。従業員は、ドロップダウンリストを使用するか、フィールドに時刻を入力して、終了時間を選択できます。終了時間インクリメントの値は、アドミニストレーターが設定した値によって異なります。デフォルトの予約終了時間は 30 分です。 予約開始時間と予約終了時間の *time_picker_interval_size* プロパティは、サービスポータルウィジェットインスタンスを使用して構成されます。[開始時間] フィールドと [終了時間] フィールドのインクリメント値は、 *time_picker_interval_size*に設定された値によって異なります。デフォルトの予約時間インクリメント値の期間は 30 分です。 **注:** 過去の日付を選択することはできません。たとえば、開始時間が 09:00 の場合、この期間より後の終了時間を選択できます。同じ日の 09:00 より前の時間を選択することはできません。選択した場所の時間は、建物のタイムゾーンによって異なります。
繰り返し	職場アイテムを繰り返し予約するオプション。予約を繰り返す日数と回数を指定します。 週次予約の場合は、予約する曜日を選択します。[繰り返し] オプションは、アドミニストレーターが設定した構成に基づいて表示されます。また、繰り返し予約の競合が発生する場合、アドミニストレーターが同じように構成されていれば、それらは自動的に解決されます。 [繰り返し発生する競合を自動解決 (Auto-resolve recurring conflicts</uicontrol>] オプションが [予約可能なモジュール] フォームで有効になっています。アプリケーションは、繰り返し発生する予約の競合の自動解決を試みま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド名	説明
	す。詳細については、「繰り返し予約の自動解決」を参照してください。 注: 追加サービスの追加オプションは繰り返し予約では利用できません。
終日	職場アイテムを終日または 1 日予約するオプション。選択した タイプで職場アドミニストレーターが終日予約設定を有効にしている場合に、このオプションが表示されます。予約の開始時刻と終了時刻は、組織が設定するタイミングによって異なります。[終日] オプションは、[スペース詳細] ページでも使用できます。 注: [終日] オプションの外観は、アドミンの構成によって異なります。選択した タイプに対してアドミニストレーターが終日の予約を必須としている場合、予約は自動的に終日になります。終日の場合は、予約の開始日のみを変更できます。
別の建物を追加	複数の建物にまたがる複数の職場アイテムを予約します。予約の同じ日時でも建物のタイムゾーンが異なる。 注: このオプションは、[複数の予約を許可] チェックボックスをオンにした場合に使用できます。 予約可能なモジュール > 予約可能モジュールの構成 確認してください。詳細については、「複数建物の予約の作成」を参照してください。

6. [別の建物を追加] を選択します。
同じ近隣に属する複数の場所と建物に対して複数の職場アイテムを予約します。

   1 つの予約で、同じ日時の異なるタイムゾーンに複数の建物を予約できます。

   注:
   このオプションは、[予約可能モジュールの構成] で [複数の予約を許可 **(Allow multiple reservations)]** チェックボックスをオンにした場合に使用できます。

   詳細については、「複数建物の予約の作成」を参照してください。

7. [検索] をクリックします。
検索条件に一致し、予約可能な職場アイテムが表示されます。デフォルトでは、[検索] をクリックすると、最初の建物カードが選択済みとして表示され、その建物内の利用可能なスペースが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 人の近くを参照しているときにプライベートスペースがある場合、それらのスペースは検索結果に表示されません。

8. カードビューには、利用可能なすべてのスペースが表示されます。

   > **注:**
   > [カードビュー] タブと [スケジュールビュー] タブを切り替えて、予約タイムラインと職場アイテムの可用性を確認できます。
   >
   > (オプション) 場所をお気に入りとしてマークするには、[カードビュー] または [スケジュールビュー] で、お気に入りアイコン ([お気に入り] アイコン) をクリックします。

9. [マップビュー] で、スペースを選択して [追加] を選択してスペースを追加します。

   マップビューには、利用可能なスペースと予約されたスペースが表示されます。

   - 組織がフロアマップを使用している場合は、Mappedin またはインドアマッピングマッププロバイダーを使用して [フロアマップ] を表示します。

     .

     - マップビューで敷地を選択します。
     - ドロップダウンリストからフロアを選択します。
     - ズームインして建物と場所を選択します。

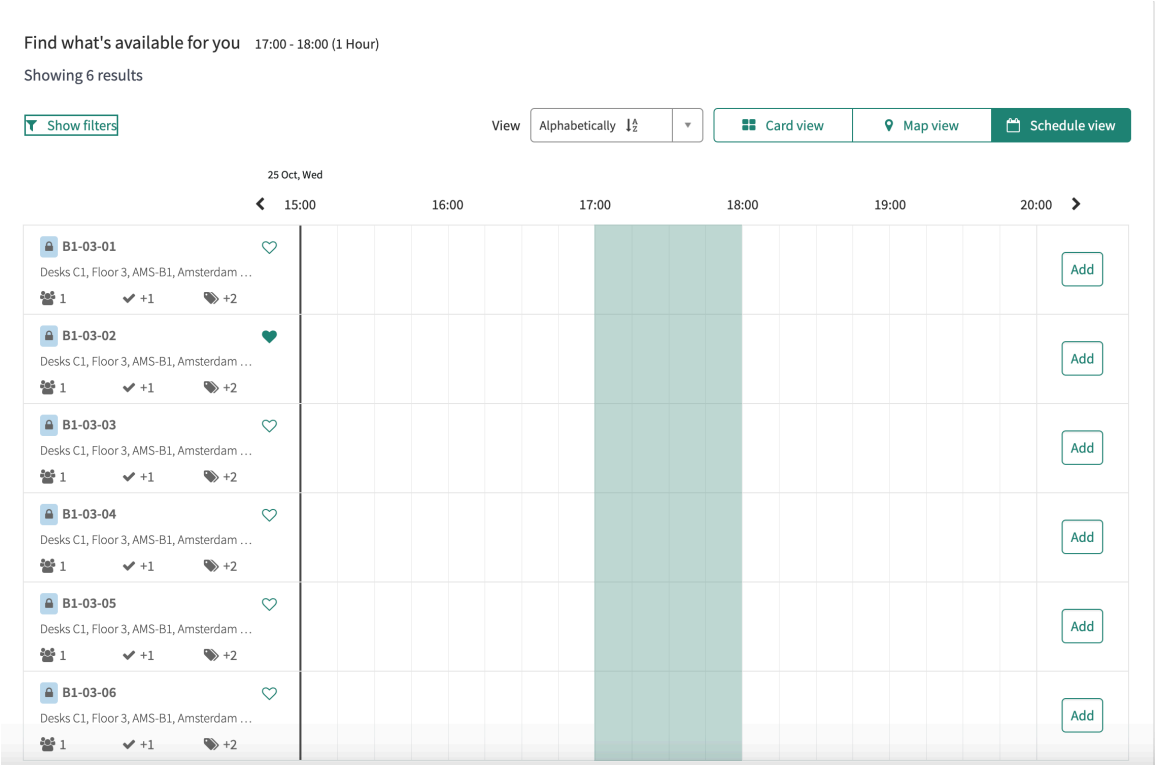
       建物名は、アルファベット順にソートされるか、[建物] テーブルで設定した [順序] に従ってソートされます。

10. 複数日の予約を検索すると、[スケジュールビュー] には利用可能なスペースが日ビューに表示されます。

    スケジュールビューには、利用可能なスペースと利用不可スペースが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- 二重山かっこをクリックすると、翌日と前日に移動します。
- 1 日の予約の場合、1 時間のブロックを使用して 1 日のタイムスケールが表示されます。

11. [追加] をクリックします。
12. スペースを選択します。
13. [次へ] を選択します。
14. フォームのフィールドに入力します。

予約の詳細フォーム

フィールド	説明
予約タイトル	会議のタイトル。
すべてのスペース詳細をプライベートに設定	選択したすべてのスペースをプライベートにするオプション。 **注:** このオプションは、選択したスペースで行われた場所のプライバシー設定に基づいて表示されます。 複数のスペースを選択した場合は、フォームの各スペースの下にある [スペース詳細をプライベートとマーク **(Mark space details private)**] を使用して、各スペースのプライバシー設定を個別に指定することもできます。
スペース詳細をプライベートに設定	スペースの詳細をプライベートとして設定するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このオプションは、スペースのプライバシー設定に基づいて表示されます。
件名を非公開に設定	予約の件名をプライベートとしてマークするオプション。
これらのアイテムを同じユーザー用にまとめて予約する (Reserve these items together for the same person)	同じユーザーのすべての職場を予約するオプション。このオプションは、予約対象として複数の職場アイテムを選択した場合に表示されます。
バーチャル会議リンクを追加	リモートの従業員が予約に参加できるように、バーチャル会議リンクを生成するオプション。 **注:** (Microsoft Teams にのみ適用) 2023 年 5 月のストアリリースの時点で、会議リンクを追加すると、カレンダープロバイダーとのイベントの同期中に会議の詳細が取得されます。
これは次のユーザーの予約です	他の人の代わりに予約を要求する場合は、その人の名前を選択します。自分のために予約を要求する場合は、このフィールドを空のままにします。
出席者の数	会議に出席することが予定されている人数。
メモを追加	リッチテキストエディターを使用して会議メモを予約に追加するオプション。メモは、会議の招待者と共有できます。ユーザーは、テキストをコピーしてエディターに貼り付けることもできます。メッセージには最大 65,000 文字を記述できます。 メモは予約レコードに保存されます。従業員は必要に応じてメモを更新できます。メモが追加または更新されると、招待者に通知が届きます。予約の概要ページには、会議のメモの概要が表示されます。 このオプションは、予約ウィジェット構成で [予約メッセージを許可] オプションを選択した場合にのみ使用できます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
この予約セクションに招待者を追加	**注:** このセクションは、アドミニストレーターがこの職場の場所に出席者を招待する構成を有効にしている場合にのみ表示されます。職場の場所に [出席者数 **(Number for attendees)]** オプションが表示されている場合、このオプションは表示されません。
同僚を招待	予約に招待する従業員。
外部訪問者を招待	外部訪問者を招待するオプション。 **注:** このオプションは、ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションをインストールしている場合にのみ表示されます。受付スタッフが訪問者関連のタスクを実行できるように、訪問者の詳細は ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションで自動的に記録されます。 ○ 既に登録済みの訪問者の場合は、次の操作を実行します。 **a.** [前の訪問者] を選択します。 **b.** [以前の訪問者を選択] フィールドで、訪問者を選択します。 訪問者の詳細をプレビューし、必要に応じて詳細を変更することもできます。詳細は、すべての訪問者関連レコードと登録レコードで自動的に更新されます。 ○ 初めて訪問者を登録する場合は、次の操作を実行します。 **a.** [新しい訪問者を追加] を選択します。 **b.** [訪問者のタイプ] で訪問者のタイプを選択します。 **c.** 特別ゲストの場合は、**[VIP]** を有効にします。 **d.** [名] に訪問者の名前を入力します。 **e.** [姓] に訪問者の姓を入力します。 **f.** [メールアドレス] に、登録の詳細と連絡事項を送信する訪問者のメールアドレスを指定します。 **g.** [電話番号] に訪問者の電話番号を入力します。 **h.** [組織] に訪問者の組織の詳細を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	i. [役職] に訪問者の役職を入力します 。 j. [プライベートメモ] セクションで、任意の個人情報を指定します。 k. [訪問者の設定] フィールドと [通知設定] フィールドで、訪問者の設定を選択します。 l. [保存して追加] をクリックして訪問者を追加します。
追加サービスを追加	[追加サービスを追加]ドロップダウンリストをクリックして、現在の予約に追加するサービスを選択します。 注: [追加サービスを追加] オプションは、繰り返し予約では使用できません。 従業員が複数の建物の場所を選択すると、選択したスペースに新しいサービスが表示され、そのサービスを追加できるようになります。 たとえば、スペースの配置を追加サービスとして選択した場合は、次のアイテムを選択します。 ○ [スペースの配置を追加 **(Add Space Arrangement)]** ダイアログボックスで、ドロップダウンリストからサービスを選択します。たとえば、[椅子のレイアウト] などです。 ○ [椅子のレイアウト] オプションを次のうちから選択します。 ▪ 教室スタイル ▪ バンケット風の円形 ▪ 劇場スタイル ○ [シート数] を選択します。 ○ サービスアイテムにコメントを追加します。 ○ [追加] をクリックします。 ○ 予約またはサービスが更新されると、新しいケースが作成されます。古いサービスと新しいサービスに参照が追加されます。 ○ アプリケーションでは、サービスの保持が試行されます。予約の更新中にスペースまたは場所が変更されない場合は、サービスが表示され、従業員は日時を変更した後に予約を更新できます。 ○ 予約の更新中にスペースまたは場所が変更された場合は、新しい場所に適用される利用可

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	能なサービスの提案が試行されます。従業員は、提案されたサービスを選択し、更新時に予約に追加する必要があります。 ○ 予約の更新中にスペースを追加する場合は、サービスを手動で追加する必要があります。 **注:** サービスアイテムを追加すると、新しいケースが作成されます。予約の日付、時刻、または場所を更新し、サービスを保持または破棄して更新すると、新しいケースレコードの新しいサービス (置換ケース) に参照が追加され、古いサービスにも参照が追加されます。追加、更新、または削除されたアイテムに関するサマリーが新しいケースに追加されます。詳細については、「職場ケースの表示と追跡」を参照してください。
<サービス名> を編集 (Edit <services name>)	[編集] をクリックしてサービスを更新します。 ○ [<サービス名> の更新 (Update <services name>)] ダイアログボックスが表示されます。 ○ [更新] をクリックしてサービスを更新します。
<サービス名> を削除 (Remove <services name>)	予約からサービスを削除するには [削除] をクリックします。予約からサービスを削除するかどうかを確認する確認メッセージが表示されます。

15. サービスを確認した後、従業員は新しい日付、時刻、およびスペースを選択して、予約の詳細を更新できます。

    [予約の詳細] ページで、 [日付、時刻、または場所を変更する] を選択して予約を更新します。

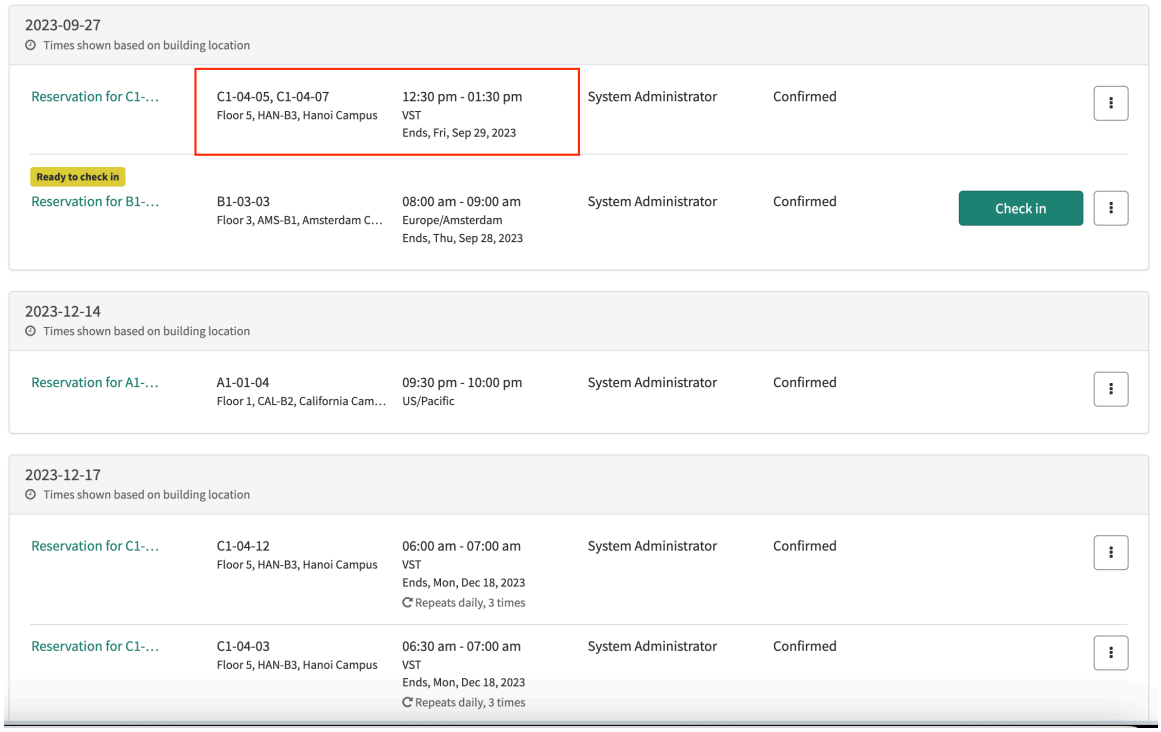
    [会議室予約の更新 (Update meeting room reservation)] ページで、[開始日時] と [終了日時] を変更します。予約の変更方法の詳細については、「予約の共有、変更、キャンセル」を参照してください。アイテムが承認を必要としない場合、選択した職場アイテムは予約されます。予約の詳細は、[予約概要] ページに表示されます。要求のステータスが [確認済み] に更新されます。

16. 予約を更新すると、[予約の詳細] ページに、前の場所と予約のサービスを保持する [追加サービスを保持] オプションが表示されます。
    サービスを保持する方法の詳細については、「予約を作成」を参照してください。
17. [予約を送信] をクリックします。
18. [予約概要] をクリックして、[予約概要] ページに移動します。

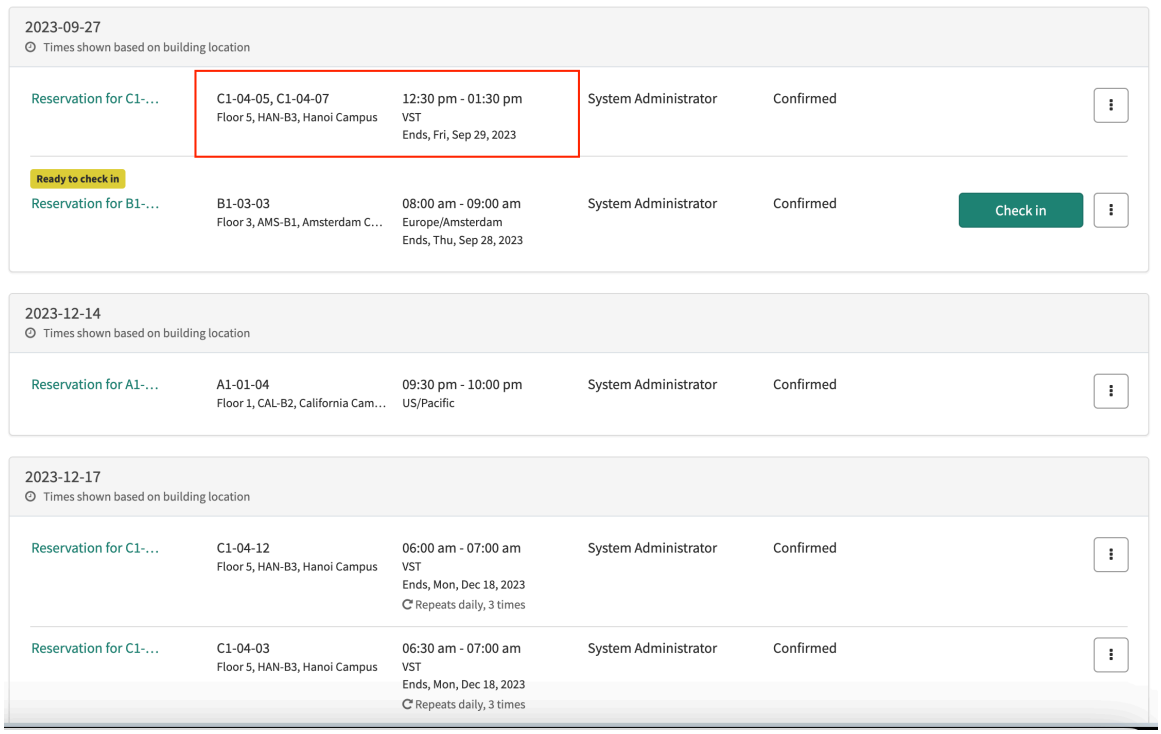
    複数日予約の場合、[予約概要] ページに予約終了期間が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



19. [自分の予約] をクリックして、[自分の予約] ページに移動します。
20. [自分の予約] ページを使用して、予約ステータスの進捗状況を表示および追跡します。



- 確認済み：選択した建物の予約が確認されたことを示すステータス。

> **注:**
> 新しいスペース：予約の競合により新しいスペースがアサインされたことを示すステータス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 競合：アプリケーションが繰り返し予約を解決できなかったことを示すステータス。従業員は、代替のスペース、日付、および時刻を手動で検索する必要があります。[予約概要] ページの [アクション] フィールドを使用して、[予約の発生件数を変更する]、 [発生をキャンセル]、[系列をキャンセル]、または [予約の共有] を実行できます。

  注:
  競合する繰り返し予約が自動解決機能で自動解決されると、[職場予約テーブル] の [予約サブタイプ] 列のステータスが [例外] と表示されます。

  詳細については、「繰り返し予約の自動解決」を参照してください。

21. [予約概要] ページには、予約済みスペースとそのステータス、および複数日予約の場合は予約期間が表示されます。

複数日の予約を表示している場合は、従業員がそのケースで通知されます。

22. [予約概要] ページの [アクション] タブには、次のオプションが表示されます。

- 予約の共有：予約を共有するには、次の手順を実行します。

  a. 選択 アクション > 予約を共有.

  b. [予約の詳細を次に送信する] フィールドで、予約を共有するユーザーを選択します。

  c. [メモを含める] に、必要に応じてメモを入力します。

  d. [送信] をクリックします。

  予約のステータスが [確認済み] になると、予約の詳細が共有されます。共有後に予約の詳細を編集した場合は、以前に予約の詳細を共有したユーザーに更新メールを送信するかどうかを尋ねるメッセージがアプリケーションから表示されます。

- 予約の詳細を更新する
- 予約のキャンセル：予約を編集またはキャンセルするには、「予約の共有、変更、キャンセル」を参照してください。

23. 予約した職場アイテムでチェックインとチェックアウトが必要な場合は、[チェックイン] をクリックして予約をチェックインします。

従業員が予約をチェックインする場合は、予約全体がチェックインされます。アドミニストレーターは、そのスペースでまだアクティブな予約が行われているときにチェックインを許可するかどうかを指定できます。

注:
予約開始時間の 30 分前までにチェックインする必要があります。予約開始時刻前の 30 分以内に予約がチェックインされない場合、予約はキャンセルされます。キャンセルに関するメールが届きます。[チェックイン] オプションは、[自分の予約] ページでも使用できます。

24. 予約をチェックアウトするには、[チェックアウト] をクリックします。

従業員が予約をチェックアウトした場合、終了日時が更新され、スペースが再び利用可能になります。

予約終了時間の後 30 分以内にチェックアウトしてください。予約終了時刻後 30 分以内に予約がチェックアウトされない場合は、予約をチェックアウトするためのメールのリマインダーが送信されます。[チェックアウト] オプションは、[自分の予約] ページでも使用できます。

25. 予約の詳細が記載されたメール通知が送信され、予約が変更内容で更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数日予約の場合、メール通知には、複数日にまたがる予約の詳細と、スペースが予約されている日数と時間が含まれます。予約の共有の詳細については、「予約を作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

servicenow

Your reservation has been updated

Your reservation has been updated for: Reservation Confirmation Mail Multi Multi-day with services edited

Invitees will receive an email with the updated reservation details.

See you soon.

View reservation details

About the reservation

Subject: **Reservation Confirmation Mail Multi Multi-day with services edited**
Reserved for: **User**

Starts: **August 09, 2023 09:30 AM Europe/Paris**
Ends: **August 14, 2023 06:30 PM Europe/Paris**
(This reservation was created in the UTC timezone)
Duration: **5 days 9 hours**

Locations (3): **64A-B1.0003** (Building B, Demo Campus), **820-B4.0005** (Building B, Demo Campus), **823-B4.0004** (Building B, Demo Campus)

Location: **823-B4.0004**
Type: **Desks**

B4.0004
Floor 4, Building B, [
Seats 1

Additional services:
Catering: Drinks - Champagne

Location: **820-B4.0005**
Type: **Desks**

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である可能性があります。

タスクの結果

次のタスク
[予約概要] ページで予約の詳細を確認します。

1. [予約概要] ページで、次を選択します アクション > 予約を共有.
2. [予約の詳細を次に送信する] フィールドで、予約を共有するユーザーを選択します。
3. [メモを含める] に、必要に応じてメモを入力します。
4. [送信] をクリックします。
5. 予約を共有すると、招待者にメール通知が送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Hi System,

Abel User is coming into the office from September 11, 2023 at 09:00 AM US/Pacific to September 12, 2023 at 05:00 PM US/Pacific and wanted to share reservation details for: US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user.

Here's a note from AAbel
"US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user"

Want to join abel ı? We can reserve a nearby spot on the same day for you, or you can browse through the available spaces yourself.

Browse all spaces | Reserve a space for me

About the reservation

Subject: **US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user**
Reserved for: aa **User**

Text

Starts: **September 11, 2023 09:00 AM US/Pacific**
Ends: **September 12, 2023 05:00 PM US/Pacific**
(This reservation was created in the US/Pacific timezone)
Duration: **1 day 8 hours**

Location: **A1-02-01**
Type: **Desks**

A1-02-01
Floor 1, CAL-B1, California Campus

Seats 1
Additional monitor, Adjustable height
Focus desk, Workspace

Thank you,
ServiceNow Workplace Services team

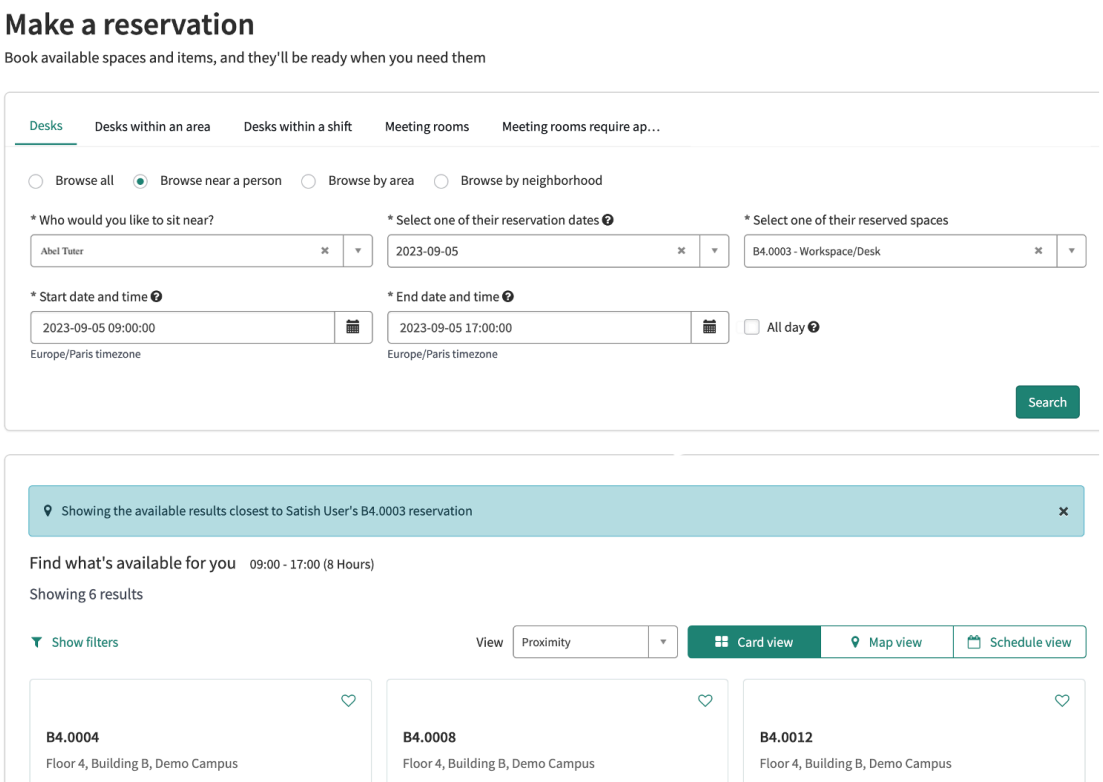
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

共有予約メールから次の操作を実行できます。

- システムアドミニストレーターとしてログインします。
- 移動先 すべて > メール > 共有予約を開く.
- クリック可能な 2 つのリンク [すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)]** と [自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)]** が表示されます。
  - すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)**：[すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)]** リンクをクリックして、予約ポータルの検索ページを開きます。

    共有予約の開始日 (現在の日付) が [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** 予約可能モジュールのプロパティで指定された日数内である場合、共有メール通知のクリック可能な [すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)]** リンクには、予約ポータル検索ページに、選択したチームメンバーまたは同僚の事前入力された日付が表示されます。



  - 予約ポータルの検索ページでは、デフォルトで [人の近くで参照する] が選択されています。

    このパスが使用できない場合は、[すべて参照] パスが使用されます。

  - 選択したチームメンバーまたは同僚のすべてのフィールドが事前に入力されています。

  - 複数日予約の場合、複数日予約の初日が事前に入力されます。初日が過去であっても、現在の日付がまだ予約時間の範囲内にある場合は、現在の日付が選択されます。複数日に予約する場合は、次の点を考慮してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

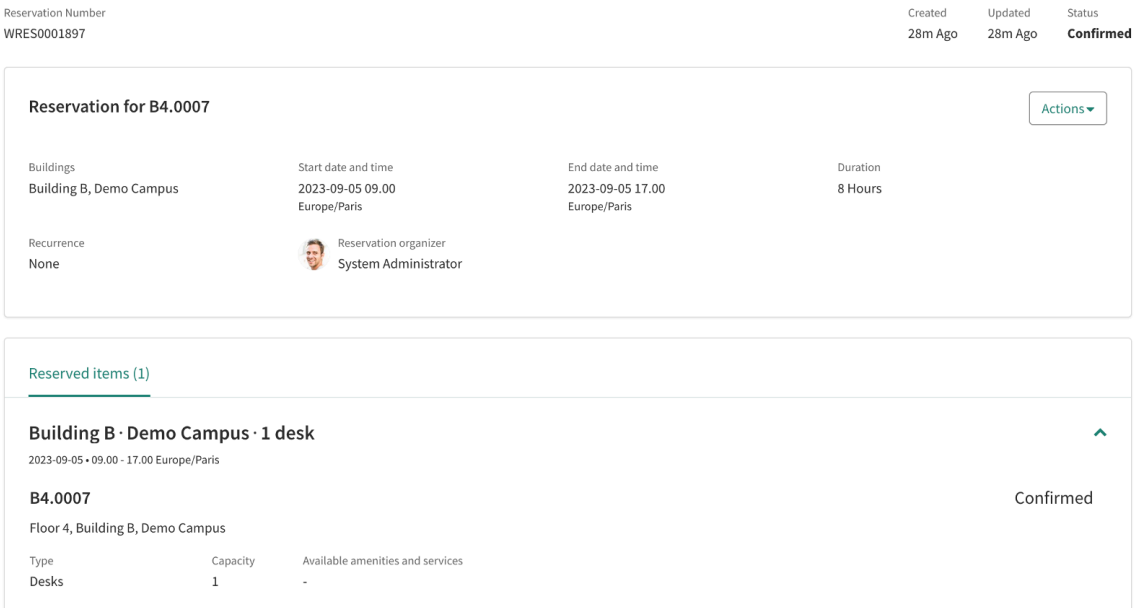
- 開始日時：複数日予約の初日が表示されます。開始時間は予約の開始時間です。
- 終了日時：予約の終了日時が事前に入力されています。

複数日の予約の詳細については、「複数日の予約を作成する」を参照してください。

注:
共有予約の開始日 (現在の日付) が [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)**] 予約可能モジュールのプロパティで設定された値を過ぎている場合、クリック可能な [すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)**] リンクには、予約を行う検索ページに事前入力された日付が表示されません。アプリケーションから「選択したユーザーの予約日が変更されました。日付を選択してください。」という検証エラーメッセージが表示されます。この場合、従業員は手動で [開始日時] と [終了日時] を選択する必要があります。

- 自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)**：従業員がメールから [自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)**] リンクをクリックすると、同僚またはチームメンバー用に予約されたスペースが既定で選択されます。システムは、同じ開始日時と終了日時で予約を作成します。予約の開始日が現在の日付より前の場合は、現在の日付が予約の開始日と見なされます。たとえば、開始日が 2023 年 10 月 15 日で現在の日付が 2023 年 10 月 17 日の場合、システムは現在の日付 (2023 年 10 月 17 日) を使用します。

注:
[自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)**] クリック可能なリンクオプションを使用して直接予約すると、アプリケーションは [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)**] 予約可能モジュールプロパティに設定された値を無視し、予約を作成します。



1. [予約概要] ページで、次を選択します アクション > 予約を共有.
2. [予約の詳細を次に送信する] フィールドで、予約を共有するユーザーを選択します。
3. [メモを含める] に、必要に応じてメモを入力します。
4. [送信] をクリックします。
5. 予約を共有すると、招待者にメール通知が送信されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Hi System,

Abel User is coming into the office from September 11, 2023 at 09:00 AM US/Pacific to September 12, 2023 at 05:00 PM US/Pacific and wanted to share reservation details for: US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user.

Here's a note from AAbel
"US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user"

Want to join abel ı? We can reserve a nearby spot on the same day for you, or you can browse through the available spaces yourself.

Browse all spaces | Reserve a space for me

About the reservation

Subject: **US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user**
Reserved for: aa **User**

Text

Starts: **September 11, 2023 09:00 AM US/Pacific**
Ends: **September 12, 2023 05:00 PM US/Pacific**
(This reservation was created in the US/Pacific timezone)
Duration: **1 day 8 hours**

Location: **A1-02-01**
Type: **Desks**

A1-02-01
Floor 1, CAL-B1, California Campus

- Seats 1
- Additional monitor, Adjustable height
- Focus desk, Workspace

Thank you,
ServiceNow Workplace Services team

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 共有予約メールから次の操作を実行できます。
   - システムアドミニストレーターとしてログインします。
   - 移動先 すべて > メール > 共有予約を開く.
   - クリック可能な 2 つのリンク [すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)]** と [自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)]** が表示されます。
     - すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)**：[すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)]** リンクをクリックして、予約ポータルの検索ページを開きます。

       共有予約の開始日 (現在の日付) が [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** 予約可能モジュールのプロパティで指定された日数内である場合、共有メール通知のクリック可能な [すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)]** リンクには、予約ポータル検索ページに、選択したチームメンバーまたは同僚の事前入力された日付が表示されます。

       - 予約ポータルの検索ページでは、デフォルトで [人の近くで参照する] が選択されています。

         このパスが使用できない場合は、[すべて参照] パスが使用されます。

       - 選択したチームメンバーまたは同僚のすべてのフィールドが事前に入力されています。

       - 複数日予約の場合、複数日予約の初日が事前に入力されます。初日が過去であっても、現在の日付がまだ予約時間の範囲内にある場合は、現在の日付が選択されます。複数日に予約する場合は、次の点を考慮してください。
         - 開始日時：複数日予約の初日が表示されます。開始時間は予約の開始時間です。
         - 終了日時：予約の終了日時が事前に入力されています。

         複数日の予約の詳細については、「複数日の予約を作成する」を参照してください。

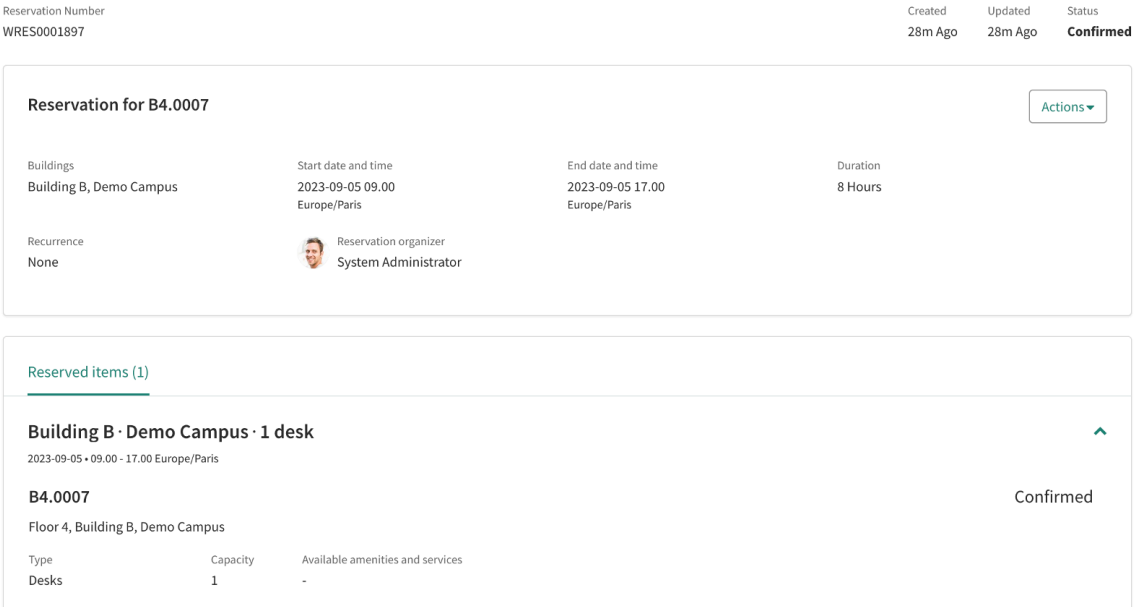
       > **注:**
       > 共有予約の開始日 (現在の日付) が [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** 予約可能モジュールのプロパティで設定された値を過ぎている場合、クリック可能な [すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)]** リンクには、予約を行う検索ページに事前入力された日付が表示されません。アプリケーションから「選択したユーザーの予約日が変更されました。日付を選択してください。」という検証エラーメッセージが表示されます。この場合、従業員は手動で [開始日時] と [終了日時] を選択する必要があります。

     - 自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)**：従業員がメールから [自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)]** リンクをクリックすると、同僚またはチームメンバー用に予約されたスペースが既定で選択されます。システムは、同じ開始日時と終了日時で予約を作成します。予約の開始日が現在の日付より前の場合は、現在の日付が予約の開始日と見なされます。たとえば、開始日が 2023 年 10 月 15 日で現在の日付が 2023 年 10 月 17 日の場合、システムは現在の日付 (2023 年 10 月 17 日) を使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
[自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)**] クリック可能なリンクオプションを使用して直接予約すると、アプリケーションは [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)**] 予約可能モジュールプロパティに設定された値を無視し、予約を作成します。



予約のステータスが [確認済み] になると、予約の詳細が共有されます。共有後に予約の詳細を編集した場合は、以前に予約の詳細を共有したユーザーに更新メールを送信するかどうかを尋ねるメッセージがアプリケーションから表示されます。

- 予約を編集またはキャンセルするには、「予約の共有、変更、キャンセル」を参照してください。
- iCalendar をダウンロードする場合は、「予約用 iCalendar のダウンロード」を参照してください。
- 予約の招待者を表示、追加、または削除するには、次の操作を実行します。

1. [予約概要] ページで [招待者] タブを選択します。

   招待者の詳細 (招待者の名前、メール、アサインされた場所、招待の受け入れステータスなど) が表示されます。

2. 複数の職場アイテムを選択しており、招待者を別の場所に再アサインする場合は、次の操作を実行します。
   a. 招待者の横にあるチェックボックスをオンにします。
   b. 選択 アクション > アサイン先.

      招待者の詳細の横にあるアクションアイコン (⋮) を選択することもできます。

   c. [新しい場所のアサイン] フィールドで、招待者の移動先の場所を選択します。
   d. [更新を送信] をクリックします。
3. 招待者を追加または削除します。
   a. [予約概要] ページで、次を選択します アクション > 予約の詳細を変更.
   b. [予約の詳細] ページで、[この予約に招待者を追加] セクションに移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. 招待者を追加するには、検索リストから招待者の名前を選択します。

d. 招待者を削除するには、招待者の名前の近くにある削除アイコン (✖) をクリックします。

e. [予約の詳細を更新する] タブをクリックします。

招待者と訪問者に、次のアクションに関するメール通知が送信されます。

- 予約が作成されると、予約に招待されたことを通知するメール通知が送信されます。
- 予約がキャンセルまたは更新されたとき。
- 招待者または訪問者が予約から削除されると、招待がキャンセルされたことを通知するメール通知が送信されます。

注:
組織でプッシュ通知が有効になっており、モバイルのワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションを使用している場合、予約の通知はモバイルデバイスに送信されます。予約関連のプッシュ通知の詳細については、「職場予約のモバイルプッシュ通知」を参照してください。

[スペース詳細] ページを使用して複数日の予約の詳細については、「[スペース詳細] ページを使用した場所のお気に入り設定」を参照してください。

複数建物の予約の作成

異なるタイムゾーンの複数の建物にまたがる複数のスペースを予約します。1 つの予約で同じ日時の複数建物の予約を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
[予約を行う] ページの [別の建物を追加] オプションを使用して、1 つの予約で異なる建物に属する複数のスペースを予約します。たとえば、同僚がさまざまな場所から参加する会議を開催する場合は、異なるタイムゾーンの複数の場所を含む 1 つの予約を作成できます。カリフォルニア州から参加する同僚もいれば、アムステルダムから参加する同僚もいるかもしれません。ワークプレイス予約管理 は、選択された建物と関連付けられたタイムゾーンに基づいて、自動的にタイムゾーンの変換を処理します。

複数の建物予約を行うには、[複数の建物予約を許可] オプションをアドミニストレーターが構成する必要があります。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

https://player.vimeo.com/video/1098053036?h=d3391768c2&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

手順

1. 移動先 ワークプレイス予約管理 > ポータル > 新規予約.
   予約するスペースのタイプを選択します。タイプは、[デスク]、[会議室]、[駐車場] などのタブとして表示されます。詳細については、「予約を作成」を参照してください。

   シフトを使用している場合は、複数の建物を予約できません。

2. プライマリまたは最初の建物の名前と、予約する建物のフロアを日付と時刻とともに入力します。

   Web ポータルを使用して複数の建物を予約する場合は、プライマリの建物のスペースを選択する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [別の建物を追加] オプションを選択して、1 つの予約内に複数の建物とスペースを追加し、建物名、フロア、開始日時などの必要な詳細を入力します。

   選択する建物は、異なる地域や場所に属していても、異なるタイムゾーンに属していても構いません。アプリケーションは、それに応じてタイムゾーンのバリエーションを自動的に調整します。

   選択した最初の建物がプライマリ建物と見なされ、最初の建物の後に追加する他の建物がセカンダリ建物と見なされます。アプリケーションは、プライマリ建物の日付と時刻を使用して、セカンダリ建物に適用されるタイムゾーンを変換します。

4. [検索] をクリックします。
   デフォルトでは、検索結果には、その建物で利用可能なスペースがあるプライマリ建物が最初に表示されます。建物カードには、建物名、建物が属する敷地、建物内で選択されたスペース数などの詳細が表示されます。

   自動検索が有効になっている場合は、検索結果が自動的に表示されます。詳細については、「予約を作成」を参照してください。

5. [カードビュー] と [スケジュールビュー] のタブを切り替えて、利用可能なスペースを確認して選択します。
   選択した建物のスケジュールビューでは、適用可能な日時を確認できます。
   下部のペインには、検索結果から選択したアイテムの数が表示されます。
6. 組織がフロアマップをアップロードしている場合は、Mappedin またはインドアマッピングマッププロバイダーを使用して [フロアマップ] を表示します。
7. 検索条件に再度アクセスして更新するには、[検索を編集] をクリックします。

   建物を削除するには、建物の削除アイコン (✕) をクリックします。セカンダリ建物を削除すると、建物に関連付けられているスペースも削除されます。
8. [次へ] をクリックします。

   建物にスペースを追加し忘れた場合、アプリケーションはスペースを追加するように警告します。スペースは常にプライマリ建物に追加する必要があります。建物カードを選択し、[追加] をクリックして検索結果から選択したスペースを追加します。

   建物にスペースまたは部屋を追加すると、[予約の詳細] ページに移動します。

9. [サービスを追加] をクリックして、選択したスペースの部屋構成またはケータリングを追加します。
10. 予約概要の詳細を確認します。
11. [予約を送信] をクリックします。

> **注:**
> ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用して複数の建物の予約を作成し、それをワークスペースカレンダーの同期 サービス以降と同期する場合、カレンダーサービスでプライマリ建物からすべてのスペースを削除してこの予約を更新すると、プライマリ建物は引き続き予約されたスペースのないプライマリ建物として残ります。
>
> この動作は、ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用して作成された複数の建物の予約とは異なります。プライマリ建物でスペースを選択していない場合は予約を続行できません。

近隣予約の作成

事前予約を使用して近隣スペースを予約します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
近隣スペースを予約するオプションは、アドミニストレーターが [予約可能モジュール構成] で [近隣による参照を有効化] オプションを有効にしている場合にのみ使用できます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

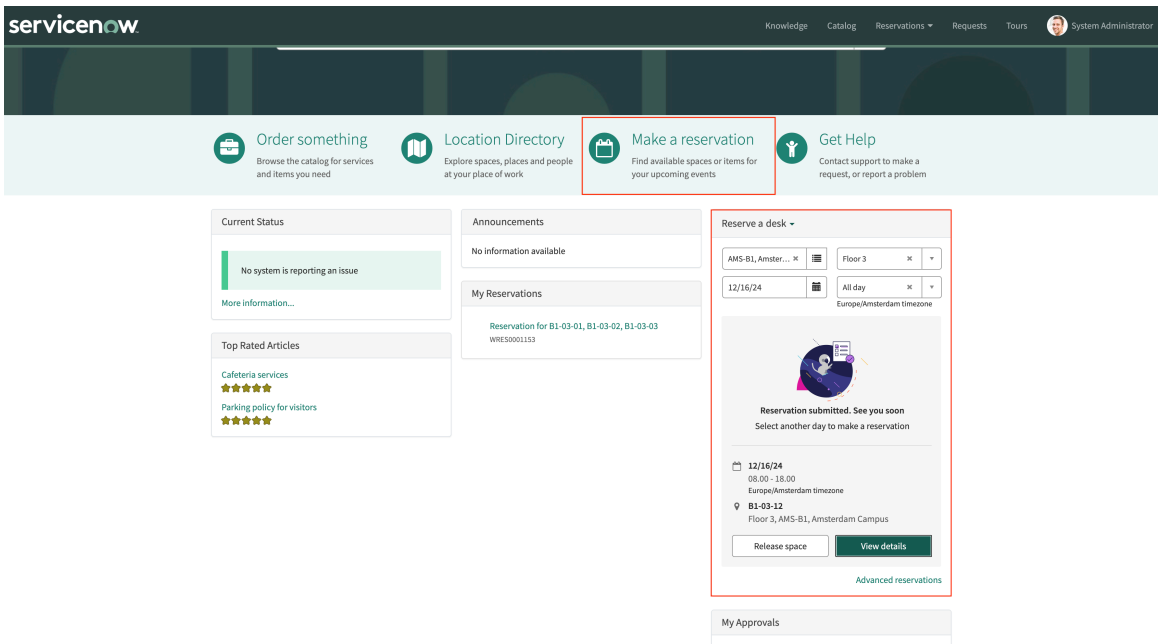
従業員は、次の場合にのみ、予約ポータルで近隣を表示して選択できます。

- 従業員が近隣にアサインされ、その近隣が制限されている。
- 従業員が近隣にアサインされ、その近隣が制限されていない。
- 近隣が制限されておらず、従業員がそこにアサインされていない。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

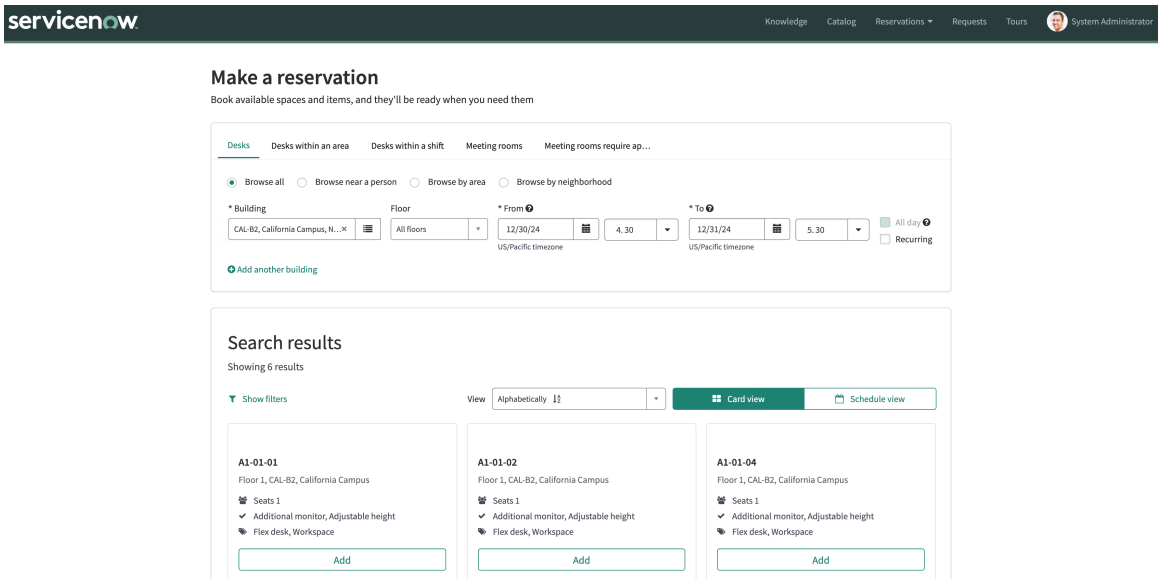
1. 近隣の予約を行うには、次のいずれかのコンテキストメニューナビゲーションオプションを選択します。



[予約を行う] ページが新しいタブで開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



2. 予約可能なモジュール構成を選択します。

   たとえば、次のいずれかの予約可能なモジュール構成を選択します。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

   - デスク
   - エリアのあるデスク
   - 承認が必要な会議室
   - 会議室
   - シフトのあるデスク

3. 近隣の予約可能スペースを検索するには、[近隣で参照] オプションを選択します。

   注:
   [近隣で参照] オプションは、予約可能モジュール設定ページで [近隣による参照を有効化] オプションが選択されている場合にのみ使用できます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

   https://player.vimeo.com/video/1098053063?h=55e60c885e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

4. 次の情報を入力します。

   フォームフィールドに記入します。

   予約フォームを作成する

フィールド名	説明
建物	選択した敷地の建物の名前。リストから建物を選択します。例:デモ敷地。 建物名と場所名は、アルファベット順にソートされるか、[建物] テーブルと [地域] テーブルで設定した [順序] に従ってソートされます。建物または地域でソート順が設定されている場合、建物名と場所はそれに応じてソートされま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド名	説明
	す。アイテムのソート 順 の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。建物名と場所名は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。たとえば、建物 A、建物 B などです。
フロア	予約する建物のフロア。 フロア名はアルファベット順にソートされるか、指定されたソート順に値がソートされます。[フロア] テーブルでソート順を設定できます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。フロア名は、名前とラベルに基づいてアルファベット順にソートされます。
から **注:** 時間ディレクティブのフィールド (開始、時刻、終了) は、 Now Mobile アプリの MESP (モバイル従業員サービスポータル) でも使用できます。	予約の開始日。1 日の予約の場合、[開始] フィールドのみが表示され、終了日を入力するオプションは表示されません。 ○ 開始日が [将来の最大日数] [予約可能モジュール] の値を超えている場合、従業員は日付を選択して予約を作成できません。この値は、アドミニストレーターによって予約可能モジュールで構成されます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。 アドミニストレーターによって [未来の最大日数] の値が構成されている場合、最大許容日を過ぎた日付を選択することはできません。カレンダー日付ピッカーの日付は、日付が先すぎると無効になります。 **注:** [未来の最大日数] の値が構成されていない場合、日付の選択は制限されません。日付の選択は、[最大発生回数] の値に基づいて行われます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。 ○ [未来の最大日数] の値よりも大きい無効な日付を入力すると、日付は現在の日付にリセットされます。
時刻	予約開始時の開始時間。従業員は、ドロップダウンリストを使用するか、フィールドに時間を入力して時間を選択できます。時間インクリメントの値は、アドミニストレーターが設定した値によって異なります。選択可能なデフォルトの予約期間は 30 分です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド名	説明
	予約開始時間と予約終了時間の *time_picker_interval_size* プロパティは、サービスポータルウィジェットインスタンスを使用して構成されます。開始時間フィールドインクリメントの値は、*time_picker_interval_size*に設定された値によって異なります。デフォルトの予約時間インクリメント値の期間は 30 分です。 **注:** 過去の日付を選択することはできません。選択した場所の時間は、建物のタイムゾーンによって異なります。
移動先	予約の終了日。 [終了日] が [未来の最大日数] の値を超えていると、従業員は日付を選択して予約を作成できません。[未来の最大日数] の値は、[予約可能なモジュール] を予約できる未来の最大日数を指定します。 **注:** 1 日予約の場合、終了日を入力するオプションは使用できません。 [未来の最大日数] の値よりも大きい無効な日付を入力すると、日付は現在の日付にリセットされます。 **注:** [未来の最大日数] の値が有効になっていない場合、日付の選択は制限されず、予約可能なモジュールで構成された [最大発生回数] の値に基づきます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。
時刻	職場アイテムの使用を終了する終了時間。従業員は、ドロップダウンリストを使用するか、フィールドに時刻を入力して、終了時間を選択できます。終了時間インクリメントの値は、アドミニストレーターが設定した値によって異なります。デフォルトの予約終了時間は 30 分です。 予約開始時間と予約終了時間の *time_picker_interval_size* プロパティは、サービスポータルウィジェットインスタンスを使用して構成されます。[開始時間] フィールドと [終了時間] フィールドのインクリメント値は、 *time_picker_interval_size*に設定された値によって異なります。デフォルトの予約時間インクリメント値の期間は 30 分です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド名	説明
	注: 過去の日付を選択することはできません。たとえば、開始時間が 09:00 の場合、この期間より後の終了時間を選択できます。同じ日の 09:00 より前の時間を選択することはできません。選択した場所の時間は、建物のタイムゾーンによって異なります。
繰り返し	職場アイテムを繰り返し予約するオプション。予約を繰り返す日数と回数を指定します。 週次予約の場合は、予約する曜日を選択します。[繰り返し] オプションは、アドミニストレーターが設定した構成に基づいて表示されます。また、繰り返し予約の競合が発生する場合、アドミニストレーターが同じように構成されていれば、それらは自動的に解決されます。 [繰り返し発生する競合を自動解決 (Auto-resolve recurring conflicts</uicontrol>] オプションが [予約可能なモジュール] フォームで有効になっています。アプリケーションは、繰り返し発生する予約の競合の自動解決を試みます。詳細については、「繰り返し予約の自動解決」を参照してください。 **注:** 追加サービスの追加オプションは繰り返し予約では利用できません。
終日	職場アイテムを終日または 1 日予約するオプション。選択した タイプで職場アドミニストレーターが終日予約設定を有効にしている場合に、このオプションが表示されます。予約の開始時刻と終了時刻は、組織が設定するタイミングによって異なります。[終日] オプションは、[スペース詳細] ページでも使用できます。 **注:** [終日] オプションの外観は、アドミンの構成によって異なります。選択した タイプに対してアドミニストレーターが終日の予約を必須としている場合、予約は自動的に終日になります。終日の場合は、予約の開始日のみを変更できます。
別の建物を追加	複数の建物にまたがる複数の職場アイテムを予約します。予約の同じ日時でも建物のタイムゾーンが異なる。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド名	説明
	注: このオプションは、[複数の予約を許可] チェックボックスをオンにした場合に使用できます。 予約可能なモジュール > 予約可能モジュールの構成 確認してください。詳細については、「複数建物の予約の作成」を参照してください。

5.

6. [検索] をクリックします。
   近隣の利用可能なスペースが表示されます。

   注:
   スペースアドミニストレーターまたはスペースプランナーは、従業員に場所ディレクトリでの近隣の表示を許可するかどうかを決定します。

7. 検索結果から、[追加] を選択して予約可能スペースを追加します。
8. [カードビュー] と [スケジュールビュー] のタブを切り替えて、利用可能なスペースを確認して選択します。
   選択した建物のスケジュールビューで、利用可能な日時を確認します。
   下部のペインには、検索結果から選択したアイテムの数が表示されます。
9. 組織がインタラクティブな場所とルート案内に インドアマッピング を使用している場合は、[マップビュー] タブを選択します。
   フロアマップには、使用可否と従業員のアサインに基づいて近隣スペースが表示されます。
10. [次へ] をクリックします。

    選択したスペースの予約の詳細を確認します。

11. [サービスを追加] を選択して、選択したスペースのルーム構成またはケータリングを追加します。
12. 予約概要の詳細を確認します。
13. [予約を送信] をクリックします。
    いずれのアイテムも承認を必要としない場合、選択した職場アイテムは予約されます。要求のステータスが [確認済み] に更新されます。いずれかのアイテムで承認が必要な場合、要求は承認者に送信されます。要求のステータスが [承認待ち] に更新されます。

複数の職場アイテムの予約の作成

1 つの予約で、同じ日時に複数の職場アイテムを予約します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
自分のため、または他のユーザーの代わりに、複数の職場アイテムを同時に予約します。

部屋またはデスクを予約する前に、スケジュールビューを使用して、選択したアイテムの使用可否を確認します。職場アイテムで利用可能な標準サービスを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
アドミニストレーターまたは予約マネージャーは、URL を使用して手動で開いた予約を編集することはできません。

手順

1. 次のいずれかの開始点から [予約を行う] ページに移動します。
   [予約を行う] ページが新しいタブで開きます。
2. デスク、会議室、エリア内のデスクなどの予約可能なモジュール構成を選択します。

   予約可能なモジュールを構成する方法の詳細については、「 予約可能モジュールの構成」を参照してください。
3. [検索] を選択します。
   検索条件に一致する利用可能な職場アイテムが表示されます。

   注:
   人の近くを参照しているときにプライベートスペースがある場合、それらのスペースは検索結果に表示されません。

   注:
   [カードビュー] タブと [スケジュールビュー] タブを切り替えて、職場アイテムの使用可否を確認できます。組織でインドアマッピングや Mappedin などのインドアマッププロバイダーを使用している場合は、 マップビュー を使用してインタラクティブな場所とウェイファインディングを職場に提供します。インドアマッピングは WSD を備えた組み込みマッププロバイダーであり、Mappedin は WSD と統合されたサードパーティのマッププロバイダーです。DXF マップはサポートされていません。
4. オプション: 職場アイテムをアルファベット順にソートするか、[フィルターを表示] オプションでフィルターを使用してソートします。

   (Optional) 職場アイテムをソートして、お気に入りの場所を最初に表示することもできます。オプションを表示するには、従業員センター にアクセスでき、お気に入りの場所を設定している必要があります。最初にお気に入りの場所がアルファベット順に表示され、その後に検索条件に一致する他の場所が表示されます。
5. 次のいずれかのオプションを使用して、予約する職場アイテムを選択します。
   - [追加] をクリックします。
   - [スケジュールビュー] タブを選択した場合は、[追加] をクリックします。
   - [マップビュー] タブを選択した場合は、緑色のスペースを選択し、[追加] をクリックします。
6. [次へ] を選択します。
7. フォームのフィールドに入力します。

予約の詳細フォーム

フィールド	説明
予約タイトル	会議のタイトル。
すべてのスペース詳細をプライベートに設定	選択したすべてのスペースをプライベートにするオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このオプションは、選択したスペースの場所のプライバシー設定に基づいて表示されます。
件名を非公開に設定	予約の件名をプライベートとしてマークするオプション。
これらのアイテムを同じユーザー用にまとめて予約する (Reserve these items together for the same person)	同じユーザーのすべての職場を予約するには、このオプションを選択します。
これは次のユーザーの予約です	他の人の代わりに予約を要求する場合は、その人の名前を選択します。自分のために予約を要求する場合は、このフィールドを空のままにします。
出席者の数	会議に出席することが予定されている人数。
この予約セクションに招待者を追加	**注:** このセクションは、アドミニストレーターがこの職場の場所に出席者を招待する構成を有効にしている場合にのみ表示されます。[出席者数 **(Number for attendees)]** オプションが表示されている場合、このオプションは表示されません。
同僚を招待	予約に招待する従業員を選択します。
外部訪問者を招待	外部訪問者を招待するオプション。 **注:** このオプションは、ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションをインストールしている場合にのみ表示されます。 ○ 以前に既に登録している訪問者の場合は、次の操作を実行します。 **a.** [前の訪問者] を選択します。 **b.** [以前の訪問者を選択] フィールドで、訪問者を選択します。 訪問者の詳細をプレビューし、必要に応じて詳細を変更することもできます。詳細は、すべての訪問者関連レコードと登録レコードで自動的に更新されます。 ○ 初めて訪問者を登録する場合は、次の操作を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	a. [新しい訪問者を追加] を選択します。 **b.** [訪問者のタイプ] で訪問者のタイプを選択します。 **c.** 特別ゲストの場合は、**[VIP]** を有効にします。 **d.** [名] に訪問者の名前を入力します。 **e.** [姓] に訪問者の姓を入力します。 **f.** [メールアドレス] に、登録の詳細と連絡事項を送信する訪問者のメールアドレスを指定します。 **g.** [電話番号] に訪問者の電話番号を入力します。 **h.** [組織] に訪問者の組織の詳細を入力します。 **i.** [役職] に訪問者の役職を入力します 。 **j.** [プライベートメモ] セクションで、任意の個人情報を指定します。 **k.** [訪問者の設定] フィールドと [通知設定] フィールドで、訪問者の設定を選択します。 **l.** [保存して追加] をクリックして訪問者を追加します。
感度	会議の性質。機密性のある会議を開催する場合は、[プライベート] を選択します。 **注:** 会議を [プライベート] としてマークすると、[予約タイトル] は他のユーザーに対して非表示になり、**[** プライベート **(** private **)]** と表示されます。タイトルは、自分またはこの会議を要求した人だけが見ることができます。

8. [予約を送信] をクリックします。

タスクの結果

アイテムが承認を必要としない場合、選択した職場アイテムは予約されます。要求のステータスが [確認済み] に更新されます。

いずれかのアイテムの承認が必要な場合、要求は承認者に送信されます。要求のステータスが [承認待ち] に更新されます。

次のタスク

- 予約を表示、編集、またはキャンセルするには、「予約の共有、変更、キャンセル」を参照してください。
- 予約の招待者を表示、追加、または削除するには、次の操作を実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

1. [予約概要] ページで [招待者] タブを選択します。
2. 招待者の場所を変更するには、次の操作を実行します。
   a. 招待者の横にあるチェックボックスをオンにします。
   b. 選択 アクション > アサイン先.

      招待者の詳細の横にあるアクションアイコン (⋮) を選択することもできます。

   c. [新しい場所のアサイン] フィールドで、招待者の移動先の場所を選択します。
   d. [更新を送信] をクリックします。

      予約の変更に関するメールが招待者に送信されます。
3. 招待者を追加または削除するには、次の操作を実行します。
   a. [予約概要] ページで、次を選択します アクション > 予約の詳細を変更.
   b. [予約の詳細] ページで、[この予約に招待者を追加] セクションに移動します。
   c. 招待者を追加するには、検索リストから招待者の名前を選択します。
   d. 招待者を削除するには、招待者の名前の近くにある削除アイコン (✖) をクリックします。
   e. [予約の詳細を更新する] をクリックします。

   招待者を追加した場合は、予約の詳細が記載されたメールが招待者に送信されます。招待者を削除した場合は、予約がキャンセルされたことを通知するメールが送信されます。

シフトベースの予約を有効にする

アドミニストレーターは、従業員が職場アイテムをシフト用に予約できるようにします。シフト用に予約できるスペースを設定します。シフトベースの予約ができるユーザーを指定します。

始める前に

シフトベースの予約を有効にするには、職場アイテムの予約可能モジュールフォームで [シフトに適用] フィールドを選択します。

以下の情報がそろっていることを確認します。

- 該当するシフトスケジュール。
- このシフトでオフィスから業務を行う従業員のデータ。
- このシフトで利用可能な職場のスペースのデータ

[シフト] フォームの [建物] フィールドに値が設定されていることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 ワークプレイスコア > シフト管理 > すべて.
2. スペースとユーザーをアサインするシフトを選択します。
3. ユーザーをシフトにアサインするには、下にスクロールして [ユーザー] 関連リストの [編集] をクリックします。
   アサインされたユーザーのみが、予約ポータルでこのシフトを予約できます。
4. [メンバーの編集] フォームで、次の操作を行ってシフトにユーザーを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 左側の [コレクション] 列からユーザーを選択します。

b. 選択内容を右側の [ユーザーリスト] 列に移動するには、追加/削除アイコンを使用します。

c. [保存] をクリックします。

5. スペースをシフトにアサインするには、下にスクロールして [場所] 関連リストの [編集] をクリックします。
アサインされたスペースのみが、予約ポータルのシフトベースの予約に表示されます。
6. [メンバーの編集] フォームで、次の操作を行ってシフトにスペースを追加します。

a. 左側の [コレクション] 列からスペースを選択します。

b. 選択内容を右側の [場所リスト] 列に移動するには、追加/削除アイコンを使用します。

c. [保存] をクリックします。

7. [更新] をクリックします。

タスクの結果

ユーザーとスペースがシフトにアサインされます。従業員がシフト予約を行うと、予約ポータルに次の情報が表示されます。

- 従業員が予約できるシフト。
- 選択したシフトで予約可能なスペース。

共有予約を使用した予約の作成

共有予約の詳細を使用して、同僚の近くの職場を予約します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 同僚から送信された、予約の詳細が記載されたメールを開きます。
2. 予約の詳細を確認し、メールの最後までスクロールします。
3. 同僚の職場の近くで利用できるすべての利用可能なスペースを検索するには、[すべてのスペースを参照 **(Browse all spaces)]** を選択します。
予約ポータルが開き、同僚の予約に従って詳細が事前に入力されます。適切な職場を自分で選択できます。

   予約ポータルでの予約方法の詳細については、「予約を作成」を参照してください。

4. 同僚に最適な近くのスペースを自動的に予約するには、[自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

同僚の建物内の利用可能なスペースのうち、最も近くにあるスペースが予約されます。予約の詳細は、[予約概要] ページに表示されます。ステータスが [確認済み (Confirmed)] に変更されると、予約が確定されます。

> **注:**
> このオプションは、複数予約には使用できません。

バーチャル会議リンクを含む予約の作成

オフィスの外にいる従業員がバーチャル会議リンクを使用して予約に参加できるようにします。[代理] で選択された従業員に対して仮想会議リンクが作成されます。

始める前に

> **注:**
> バーチャル会議リンクを作成できるのは、アドミニストレーターがバーチャル会議の構成を有効にしている場合のみです。詳細については、「予約可能な目的の構成」と「予約を作成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 次のいずれかの開始点から [予約を行う] ページに移動します。
   [予約を行う] ページが新しいタブで開きます。
2. 予約する職場アイテムのタイプを選択します。
   タイプは、会議室やデスクなどのタブとして表示されます。
3. オプション: [すべて参照] を選択します。
   [すべて参照] 予約可能パスがデフォルトで選択されています。
   a. 次の利用可能な基準を使用して、予約する職場アイテムを検索します。
4. [検索] をクリックします。
   検索条件に一致し、予約可能な職場アイテムが表示されます。

   > **注:**
   > 人の近くを参照しているときにプライベートスペースがある場合、それらのスペースは検索結果に表示されません。

   > **注:**
   > [カードビュー] タブと [スケジュールビュー] タブを切り替えて、職場アイテムの使用可否を確認できます。会社がフロアマップをアップロードしている場合は、Mappedin またはインドアマッピングでフロアマップを表示します。フロアマップの使用方法の詳細については、「ワークプレイススペースマッピング」を参照してください。

5. オプション: 職場アイテムをアルファベット順にソートするか、[フィルターを表示] オプションでフィルターを使用してソートします。

   (Optional) 職場アイテムをソートして、お気に入りの場所を最初に表示することもできます。オプションを表示するには、従業員センター にアクセスでき、お気に入りの場所を設定している必要があります。最初にお気に入りの場所がアルファベット順に表示され、その後に検索条件に一致する他の場所が表示されます。

   > **注:**
   > 人の近くのスペースを参照している場合、職場アイテムをアルファベット順またはお気に入りの場所でソートすることはできません。人の近くのスペースは、近接度に基づいて検索されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 次のいずれかのオプションを使用して、予約する職場アイテムを選択します。
   - [追加] をクリックします。
   - [スケジュールビュー] タブで [追加] をクリックします。
   - [マップビュー] で、緑色のスペースを選択し、[追加] を選択します。
7. [次へ] を選択します。
8. フォームのフィールドに入力します。

予約の詳細フォーム

フィールド	説明
予約タイトル	会議のタイトル。
すべてのスペース詳細をプライベートに設定	選択したすべてのスペースをプライベートにするオプション。 **注:** このオプションは、選択したスペースの場所のプライバシー設定に基づいて表示されます。
件名を非公開に設定	予約をプライベートとしてマークして、予約タイトルを非表示にするオプション。
バーチャル会議リンクを追加	リモートの従業員が予約に参加できるように、バーチャル会議リンクを生成するオプション。 **注:** - 仮想リンクが正常に作成されない場合、予約の詳細ページには会議リンクが表示されず、このオプションは予約レコードでクリアされます。会議リンクを再度生成するには、このオプションを選択してレコードを送信します。 - Microsoft Teamsの会議リンクを追加すると、カレンダープロバイダーとのイベントの同期中に会議の詳細が取得されます。
これは次のユーザーの予約です	他の人の代わりに予約を要求する場合は、その人の名前を選択します。自分のために予約を要求する場合は、このフィールドを空のままにします。
この予約セクションに招待者を追加	**注:** このセクションは、アドミニストレーターがこの職場の場所に出席者を招待する構成を有効にしている場合にのみ表示されます。
同僚を招待	予約に招待する従業員を選択します。
外部訪問者を招待	外部訪問者を招待するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このオプションは、ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションをインストールしている場合にのみ表示されます。 ○ 以前に既に登録している訪問者の場合は、次の操作を実行します。 **a.** [前の訪問者] を選択します。 **b.** [以前の訪問者を選択] フィールドで、訪問者を選択します。 訪問者の詳細をプレビューし、必要に応じて詳細を変更することもできます。詳細は、すべての訪問者関連レコードと登録レコードで自動的に更新されます。 ○ 初めて訪問者を登録する場合は、次の操作を実行します。 **a.** [新しい訪問者を追加] を選択します。 **b.** [訪問者のタイプ] で訪問者のタイプを選択します。 **c.** 訪問者が特別ゲストの場合は、**[VIP]** を有効にします。 **d.** [名] に訪問者の名前を入力します。 **e.** [姓] に訪問者の姓を入力します。 **f.** [メールアドレス] に、登録の詳細と連絡事項を送信する訪問者のメールアドレスを指定します。 **g.** [電話番号] に訪問者の電話番号を入力します。 **h.** [組織] に訪問者の組織の詳細を入力します。 **i.** [役職] に訪問者の役職を入力します 。 **j.** [プライベートメモ] セクションで、任意の個人情報を指定します。 **k.** [訪問者の設定] フィールドと [通知設定] フィールドで、訪問者の設定を選択します。 **l.** [保存して追加] をクリックして訪問者を追加します。
追加サービスを追加	予約で利用可能な追加サービス。

9. [予約を送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
予約はバーチャル会議リンク付きで作成されます。予約に出席者を招待した場合は、予約の詳細とともに会議リンクが送信されます。
予約の記録を表示するには、予約の [予約概要] に移動し、[その他詳細] を選択します。バーチャル会議プロバイダーにパスコードが設定されている場合は、[その他詳細] で関連するパスコードを表示することもできます。パスコードを表示できるのは、主催者と [これは次のユーザーの予約です] フィールドで指定されたユーザーのみです。

- Zoom：Zoom 会議リンクが追加された場合、そのリンクは会議への招待を含むメールの [場所] フィールドに表示されます。
- Microsoft Teams：バーチャル会議リンクを使用して予約が作成されると、会議リンクと参加関連の詳細が取得されます。この予約が Microsoft Outlook カレンダーと同期されると、会議リンクと参加関連の詳細がカレンダーイベントの本文に追加されます。同様に、**[Teams 会議 (Teams meeting)]** トグルボタンを使用して Microsoft Outlook カレンダーで予約が作成されると、会議リンクが取得され、バーチャル会議リンクとして保存されます。

  注:
  会議リンクはメールの本文に表示されるため、いずれの場合も会議の詳細を更新または変更する場合は、ワークプレイス予約管理 のみを使用して行う必要があります。予約の同期が実行されると、詳細 (この場合は会議リンクと詳細) は一方向、つまり ワークプレイス予約管理 からカレンダープロバイダー (この場合は Microsoft Teams) でのみ同期されるためです。カレンダープロバイダーから会議の詳細またはメモに既に変更を加えている場合は、同期が実行されると ワークプレイス予約管理 によって上書きされます。

- その他のバーチャル会議プロバイダー： 会議リンクが、会議への招待を含むメールの [場所] フィールドに追加されます。

シフト予約の作成

シフトに対して職場アイテムを予約します。同じシフトに対して単一の予約または繰り返し予約を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 次のいずれかの開始点から [予約を行う] ページに移動します。
   [予約を行う] ページが新しいタブで開きます。
2. 次の利用可能な基準を使用して、予約する職場アイテムを検索します。
   - 建物：建物の名前。
   - [タイプ]：会議室やデスクなど、予約する職場アイテム。
   - [シフトスケジュール]：職場アイテムを予約するシフト。
   - [開始日]：職場アイテムを予約する日付。
   - 繰り返し：職場アイテムを繰り返し予約するオプション。
   - [繰り返し終了日]：このオプションは、[繰り返し] オプションを選択した場合に表示されます。繰り返し予約の終了日を選択します。
3. [検索] をクリックします。
   検索条件に一致し、このシフト中に利用可能な職場アイテムが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> [カードビュー] タブと [スケジュールビュー] タブを切り替えて、職場アイテムの使用可否を確認できます。会社がフロアマップをアップロードしている場合は、Mappedin またはインドアマッピングでフロアマップを表示します。フロアマップの使用方法の詳細については、「ワークプレイススペースマッピング」を参照してください。

4. オプション: 職場アイテムをアルファベット順にソートするか、[フィルターを表示] オプションでフィルターを使用してソートします。

   (Optional) 職場アイテムをソートして、お気に入りの場所を最初に表示することもできます。オプションを表示するには、従業員センター にアクセスでき、お気に入りの場所を設定している必要があります。最初にお気に入りの場所がアルファベット順に表示され、その後に検索条件に一致する他の場所が表示されます。

5. 次のいずれかのオプションを使用して、予約する職場アイテムを選択します。
   - [追加] をクリックします。
   - [スケジュールビュー] タブを選択した場合は、[追加] をクリックします。
   - [マップビュー] タブを選択した場合は、緑色のスペースを選択し、[追加] をクリックします。
6. [次へ] を選択します。
7. フォームで、フィールドに入力します。

[予約の詳細] フォーム

フィールド	説明
予約タイトル	会議のタイトル。
感度	会議の性質。機密性のある会議を開催する場合は、[プライベート] を選択します。 **注:** 会議を [プライベート] としてマークすると、[予約タイトル] は他のユーザーに対して非表示になり、**[** プライベート ** (** private **)]** と表示されます。タイトルを見ることができるのは、自分またはこの会議を要求した人だけです。
これは次のユーザーの予約です	他の人の代わりに予約を要求する場合は、その人の名前を選択します。自分のために予約を要求する場合は、このフィールドを空のままにします。

8. [予約を送信] をクリックします。

タスクの結果

アイテムが承認を必要としない場合、選択した職場アイテムは予約されます。要求のステータスが [確認済み] に更新されます。

承認が必要なアイテムの予約を要求した場合、要求は承認者に送信されます。要求のステータスが [承認待ち] に更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
予約の詳細を確認します。予約を編集またはキャンセルするには、「予約の共有、変更、キャンセル」を参照してください。

グループ予約の作成

1 回のグループ予約でさまざまなユーザーの複数のスペースを予約します。

始める前に

注:
職場ユーザーは、職場アドミニストレーターによって予約可能モジュール構成プロパティ *Allow group reservation* が設定されている場合にのみ、グループ予約を行うことができます。予約ウィジェット構成で *Allow invitees* プロパティがオフになっていることを確認します。グループ予約に出席者を追加したり招待したりすることはできません。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
1 回のグループ予約でさまざまな従業員に対する複数のスペースを予約します。予約を送信すると、親予約とともに各従業員に対して個別に予約が作成されます。単一の親予約ですべての個別の予約を表示し、必要に応じて詳細を変更できます。
たとえば、4 人の異なる従業員に対して 4 つの職場を予約するとします。予約を送信すると、合計 5 つの予約が作成されます。5 番目の予約は親予約で、すべての子予約の詳細を表示し、必要に応じてこれらの予約を更新できます。

手順

1. 次のいずれかの開始点から [予約を行う] ページに移動します。
   [予約を行う] ページが新しいタブで開きます。
2. 予約可能なモジュールを選択します。
   デフォルトでは、 デスク の予約可能モジュールが選択されています。
3. 予約可能なパスを選択します。
   デフォルトでは、[すべての予約可能パス を参照] が選択されています。
   - 敷地:敷地を選択するオプション。
   - 建物:予約する建物を選択するオプション。
   - 開始日:予約の開始日を入力するオプション。
   - 時間:予約の開始時間を選択するオプション。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。
   - 終了日:予約の終了日を入力するオプション。
   - 時間:予約の終了時間を選択するオプション。
   - 終日:終日の予約を作成するオプション。
   - 繰り返し:繰り返し予約を作成するオプション。このフィールドを選択し、予約を繰り返す日数と回数を指定します。週次予約の場合は、予約する曜日を選択します。
4. [検索] を選択します。
   検索条件に一致する利用可能な職場アイテムが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
スペースは、 カードビュー、 マップビュー 、 またはスケジュールビューを使用して選択できます。

マップビューは、フロアマップにワークスペースを表示します。マッププロバイダーとしてインドアマッピング が設定されていることを確認します。

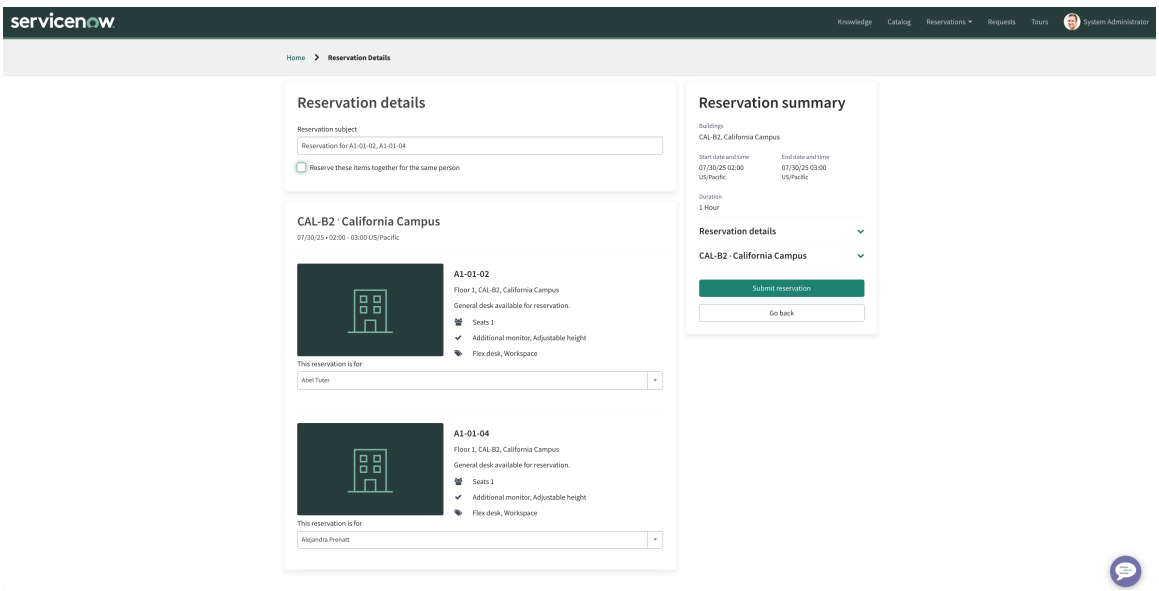
5. 次のいずれかのオプションを使用して、予約する職場アイテムを選択します。
   - **[Add** (追加)] を選択します。

     グループ予約に必要な複数のスペースを選択します。たとえば、5 人のワークスペースユーザーを含むグループがある場合、選択した敷地または場所に 5 つのスペースを追加できます。
6. [次へ] を選択して、選択したスペースを予約します。
7. フォームで、予約の詳細を指定します。

   a. 予約の件名には、予約の名前または件名が自動的に入力されます。
   必要に応じて、予約の件名を変更または修正します。

   b. オプション: 選択したワークスペースのプライバシーを有効にするには、[スペース詳細をプライベートとマーク する] チェックボックスをオンにします。

   c. [これらのアイテムを同じユーザー用にまとめて予約する] オプションをオフにします。



注:
[同じユーザーのためにこれらのアイテムをまとめて予約 する] がオフになっている場合、これはグループ予約であるため、[予約の詳細] ページに [この予約の対象です] オプションは表示されません。このスペースは、1 人の職場ユーザーに予約することはできません。

敷地内の選択したスペースが表示されます。

8. 敷地から、[この予約の対象 **(This reservation is for**)] ドロップダウンリストから職場ユーザーを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この予約を作成している職場ユーザー名を入力します。敷地に表示されるすべてのスペースについて、この手順を繰り返します。

9. [予約を送信] をクリックします。

タスクの結果

グループ予約が作成されます。[予約概要] ページで予約の詳細を確認できます。

- ユーザーごとに個別の予約が作成されます。ユーザーは、自分の [自分の予約] ページで予約の詳細を表示できます。この予約は編集もキャンセルもできません。

  注:
  親予約からグループ予約の詳細を直接共有することはできません。代わりに、グループ予約から作成された個々の予約を共有できます。

- 予約を編集するには、親予約を開き、 アクション > 予約の詳細を変更. 変更を行った後、[予約の詳細を更新する] をクリックします。

予約の共有、変更、キャンセル

予約を表示、変更 (更新)、またはキャンセルできます。予約された職場アイテムまたは予約の日時を更新します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて

予約を送信すると、予約の詳細とステータスが記載されたメール通知が送信されます。ただし、[自分の予約] ページを使用して、予約の詳細を表示したり、予約を変更またはキャンセルしたり、予約の進捗状況を追跡したりすることもできます。

注:
アドミニストレーターまたは予約マネージャーは、URL を使用して手動で開いた予約を編集することはできません。

仮想エージェントチャットサポートを使用して予約を表示、編集、またはキャンセルすることもできます。移動先 ワークプレイスコア > 職場サービスポータルをクリックし、チャットアイコン(質問を入力するか 、[すべて表示] を選択して利用可能なオプションのリストから選択して、予約を変更します。

また、予約の予約済み職場アイテムを更新したり、予約の日時を変更したりすることもできます。

https://player.vimeo.com/video/1098053066?h=e97632b3b5&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

注:
Microsoft Exchange Online を使用して行われた予約は編集できません。

手順

1. 次のいずれかの開始点から [自分の予約] ページに移動します。
   [自分の予約] ページが新しいタブで開きます。すべての予約は、予約日に基づいて一覧表示されます。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。
2. オプション: 他のユーザーの代わりに行った予約を表示するには、 要求元 > 他のユーザーのために予約済み > .

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. オプション: [表示] を選択して、[予定]、[保留]、[過去 **(Past)]**、[キャンセル]、または [すべて] などのステータスに基づいて予約を表示します。
4. オプション: 予約を検索するには、 [自分の予約を検索する] に詳細を入力します。
5. 予約を選択すると、その詳細が表示されます。
   予約番号、ステータス、アイテムの詳細、利用可能なサービスなど、予約の詳細を確認します。
6. 予約に対して次のアクションを実行します。

予約に対して実行できるアクション

アクション	ステップ
予約を更新	**a.** [アクション] リストから [予約の詳細を変更する] を選択します。 **b.** フォームで、変更する情報を更新します。 **c.** [予約の詳細の更新] を選択します。 注: ○ 予約の場所を変更する場合は、件名の場所名がメンションされている場合は必ず変更してください。 ○ 予約に追加サービスがある場合、すべてのサービスアイテム要求が履行されるまで、職場サービスケースはオープンのままになります。アドミニストレーターが設定した構成に基づいて、未履行のサービスアイテム要求が更新されるか、キャンセルされて再作成されます。
予約の追加サービスの更新	**a.** [アクション] リストから [予約の詳細を変更する] を選択します。 **b.** 更新するサービスの [編集] を選択します。 **c.** ポップアップで、要件に基づいて次のいずれかの手順を実行します。 ▪ 別のサービスアイテムを追加 ▪ 既存アイテムの数量を変更する ▪ 既存のアイテムを削除する **d.** [予約の詳細の更新] を選択します。 リードタイム内のサービスアイテムは変更できません。 バックエンドエラーが発生してサービスを編集できない場合は、アドミンまたはケースマネージャーに連絡してサービスアイテムを変更してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクション	ステップ
	注: アドミンが設定した構成に基づいて、サービスを編集するときに次のいずれかのシナリオが発生する可能性があります。 ○ 変更がある未履行の要求は [スキップしてクローズ] に移動され、それらの要求のみが更新された情報で再度作成されます。 ○ 未履行のサービスアイテム要求はすべて [スキップしてクローズ] に移動され、更新された情報を使用して新しい要求が作成されます。
予約の詳細を共有する	**a.** [アクション] リストから [予約の共有] を選択します。 **b.** [予約の詳細を次に送信する] フィールドで、予約を共有するユーザーを選択します。 **c.** 必要に応じて、[メモを含める] にメモを入力します。 **d.** [**Send**] を選択します。 予約のステータスが [確認済み (Confirmed)] になると、予約の詳細がメール通知で共有されます。 注: 親予約からグループ予約の詳細を直接共有することはできません。代わりに、グループ予約から作成された個々の予約を共有できます。
予約をキャンセル	**a.** [アクション] リストから [予約をキャンセル] を選択します。 **b.** [メモをキャンセル] フィールドに要求をキャンセルする理由を指定します。 **c.** [はい] を選択します。

タスクの結果
予約が変更内容で更新され、予約の詳細が記載されたメール通知が送信されます。

クイック予約ウィジェットを使用して職場を予約

ワークプレイスサービスポータル のクイック予約ウィジェットを使用して、すばやく職場を予約します。ウィジェットを使用すると、開始時間と終了時間を指定する代わりに、利用可能なタイムスロットのリストから選択できます。

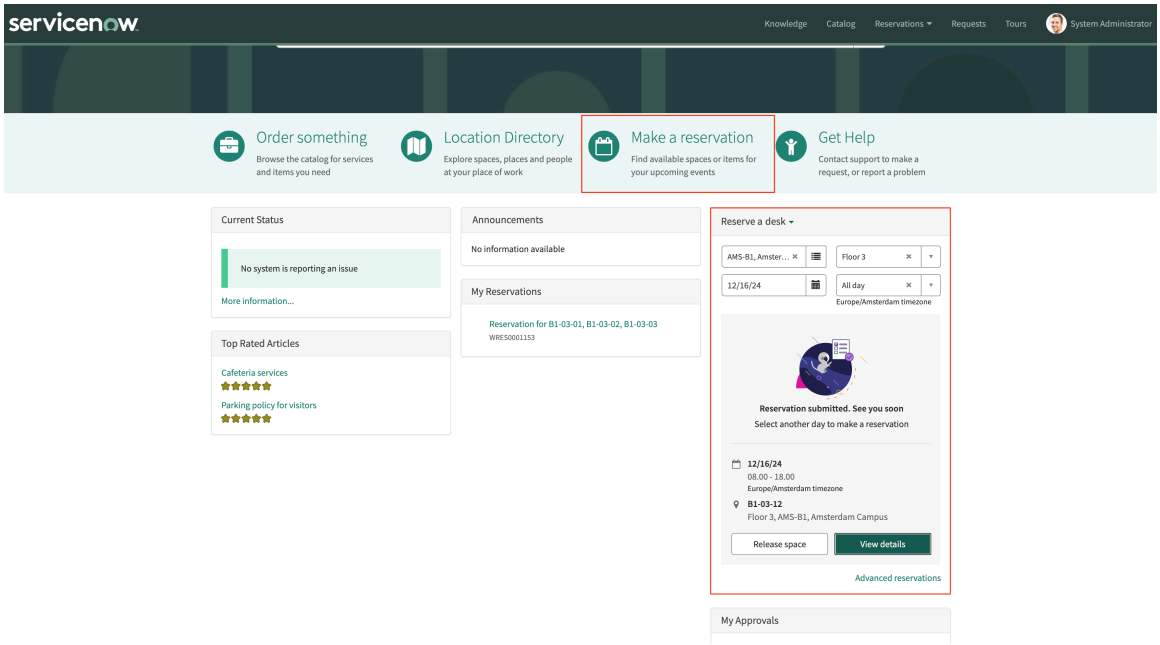
始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
クイック予約ウィジェットを使用すると、ワークプレイスサービスポータル ホームページから直接クイック予約を行うことができます。目的のスペースのタイプ、日付、タイムスロット、およびスペースを予約する建物を指定します。仕様に応じて、仕様に最適な職場が表示されます。クイック予約ウィジェットを使用して直接予約することも、予約ポータルを使用してより適切な職場を検索することもできます。[詳細予約] を選択して、予約ポータルを開きます。

注:
予約ウィジェットを使用してシフトベースの予約を行うことはできません。



手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > ポータル > 新規予約.
2. ホームページでクイック予約ウィジェットを選択します。
3. クイック予約ウィジェットで、予約する詳細を指定します。

   a. [予約先] フィールドで、予約する職場のタイプを選択します。

   b. 予約日を選択するには、カレンダーアイコン ( ) をクリックします。

   c. [タイムスロット] フィールドで、予約するタイムスロットを選択します。

      注:
      [予約可能モジュール] で [未来の最大日数] が有効になっていると、遠すぎる未来の予約を作成することはできません。従業員が [将来の最大日数] の値を超える日付を入力しようとすると、警告メッセージが表示されます。たとえば、[将来の最大日数] の値が 90 日の場合、90 日後より先の日付を選択しようとすると、警告メッセージが表示されます。詳細については、「予約を作成」と「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

      [将来の最大日数] の値が有効でない場合、ユーザーは予約可能モジュールで [最大発生件数] に従って日付を選択できます。

   d. 予約する建物を選択するには、[場所] フィールドで、場所選択アイコンをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



e. [フロア **(Floor)**] フィールドで、予約するフロアを選択します。

f. スペースのプライバシーを変更するには、[スペース詳細をプライベートとマーク **(Mark space details private)**] オプションを選択または選択解除します。

予約基準に最も一致するスペースが表示されます。お気に入りの場所を設定している場合は、それらの場所が最初に優先され、ベストマッチになります。

4. オプション: スペースをお気に入りとして設定するには、[お気に入り] アイコンをクリックします。


注:
お気に入りアイコンは、 従業員センター にアクセスできる場合にのみ表示されます。

5. 予約するには、[このデスクを予約] を選択します。

スペースが近隣の一部である場合、従業員はスペース詳細カードで近隣情報を確認できます。

6. オプション: さらにフィルター基準を適用する場合、または予約ポータルで指定した基準に一致するすべてのスペースを表示する場合は、[詳細予約] を選択します。
予約ポータルでの予約方法の詳細については、「予約を作成」を参照してください。

タスクの結果
職場は選択したタイムスロットに予約されます。
予約の詳細を表示するには、[詳細を表示] をクリックします。予約をキャンセルするには、[スペースを解除] をクリックします。

予約用 **iCalendar** のダウンロード

予約の iCalendar をダウンロードして、オフィスのカレンダーに予約を追加します。

始める前に
組織で予約済み職場アイテムの構成が有効になっている場合にのみ、iCalendar をダウンロードできます。
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
予約概要ページから予約のための iCalendar を直接ダウンロードします。iCalendar をダウンロードすると、カレンダープロバイダーのアプリケーションで会議の予約ウィンドウを直接開く .ics ファイルが生成されます。詳細を確認して保存し、カレンダーに予約を追加できます。

たとえば、カレンダープロバイダーが Microsoft Outlook であるとします。予約の iCalendar をダウンロードすると、iCalendar により Microsoft Outlook で直接新しい会議の予約ウィンドウが開きます。詳細を確認して [保存して閉じる] をクリックし、カレンダーに予約を追加できます。

手順

1. 次のいずれかの開始点から [自分の予約] ページに移動します。
[自分の予約] ページが新しいタブで開きます。
2. iCalendar のダウンロード対象の予約をクリックします。
3. [アクション] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. **[iCalendar** をダウンロード] を選択します。
   .ics ファイルがダウンロードされます。
5. ダウンロードした .ics ファイルを開きます。
   .ics ファイルにより予約ウィンドウがカレンダーで直接開かれます。たとえば、Microsoft Outlook を使用している場合、.ics ファイルを開くと Outlook で直接予約ウィンドウが開きます。
6. 必要に応じて、予約の詳細を確認します。
7. 予約を保存

タスクの結果
予約がカレンダーに追加されます。

従業員予約の管理

[予約の概要] を使用すると、職場マネージャーと予約デスク担当役員は、場所に対して作成およびスケジュール設定された予約を監視できます。また、従業員の代わりに作成した予約を表示することもできます。ダッシュボードを使用して、一定期間の予約の傾向を追跡できます。

従業員が特定の日付の職場アイテムの予約を送信すると、そのアイテムの使用可否に基づいて予約が確認されます。職場アイテムが予約前に承認を必要とする場合、承認者は承認キューで承認要求を受け取ります。

指定された日付または時間で職場アイテムが利用不可な場合、その要求は [競合] ステータスに移行します。職場マネージャーは、従業員が送信したその日の予約をレビューできます。自分が作成した予約、すべての予約、およびその日にスケジュール設定された予約を表示できます。詳細については、「予約の表示または更新」を参照してください。

承認が必要なアイテムの処理待ちの予約に基づいて、予約を完了するための適切なアクションを実行できます。詳細については、「予約の承認」を参照してください。

イベントプランナー

ワークプレイスセントラル ワークスペースでは、職場予約イベントプランナーを使用して、単一のワークスペースから組織の予約を追跡できます。イベントプランナーでは、スケジュールビューを使用して、予約の詳細を表示し、ドラッグして予約を最適化し、一度に複数の職場予約を管理できます。予約計画者および予約閲覧者ロールのどちらでもイベントプランナーダッシュボードにアクセスできます。イベントプランナーでは、従業員によって要求されたすべての予約と、自分が要求した予約についても、スケジュールビューを提供します。予約計画者と予約閲覧者のどちらでもイベントプランナーにアクセスできます。予約計画者は、従業員の代わりに予約を管理できます。

詳細については、「イベントプランナー」を参照してください。

予約の表示または更新

予約ポータルから送信された予約要求を表示または更新します。当日の予約と、他の人の代わりに行った予約を表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_rsv.admin または sn_wsd_rsv.manager

このタスクについて
アプリケーションを介して行われたすべての予約を適宜更新して表示できます。

注:
予約ポータルで予約を表示および編集することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > 予約の概要.
2. 予約を表示するには、次のいずれかのオプションを選択します。
   - [自分の予約]：自分が作成した予約を表示するには、このオプションを選択します。
   - [すべての予約]：アプリケーションで行われたすべての予約を表示するには、このオプションを選択します。
   - [本日の予約]：当日の予約を表示するには、このオプションを選択します。
3. 予約要求をクリックすると、詳細が表示されます。
4. オプション: [予約の詳細] タブと [キャンセルの詳細] タブで予約の詳細を確認します。

   注:
   [キャンセルの詳細] は、送信者が予約要求をキャンセルした場合にのみ入力されます。

5. オプション: [未完了予約] をクリックして、ポータルで予約の詳細を表示します。
6. オプション: 予約情報を更新する場合は、情報を変更して [更新] をクリックします。

予約の承認

ワークプレイス予約管理 を使用して要求された従業員予約を確認し、それを承認または却下します。

始める前に
必要なロール：approver_user

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 自分の承認.
2. 承認または却下する予約を選択します。
3. オプション: 予約の詳細を確認します。
4. [承認] または [却下] を選択して、予約を承認または却下します。

職場予約を印刷する

予約の概要を使用すると、職場マネージャーと予約デスク担当役員は、場所に対して作成およびスケジュール設定された予約を印刷できます。

始める前に

注:
ドキュメントテンプレートプラグインをインストールして、印刷予約機能を有効にします。

必要なロール：sn_wsd_rsv.reservation_planner または sn_wsd_rsv.reservation_viewer

このタスクについて
レポートには、予約の詳細と要求されたサービスアイテムの詳細が含まれます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > 予約の概要.
2. 予約を表示するには、次のいずれかのオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [自分の予約]：自分が作成した予約を表示するには、このオプションを選択します。
- [すべての予約]：アプリケーションで行われたすべての予約を表示するには、このオプションを選択します。
- [本日の予約]：当日の予約を表示するには、このオプションを選択します。

3. 予約要求をクリックすると、詳細が表示されます。
4. 印刷予約 を選択します。
   ダウンロードされたドキュメントには、職場予約と関連するサービスの詳細が表示されます。

> **注:**
> 印刷予約機能は、単一および複数の子の予約でのみ使用でき、ブロッカー予約と複数の親の予約では使用できません。

ワークプレイス予約管理 のアナリティクスおよびレポート作成ソリューション

組織で行われた予約のステータスを監視します。

予約管理ダッシュボード

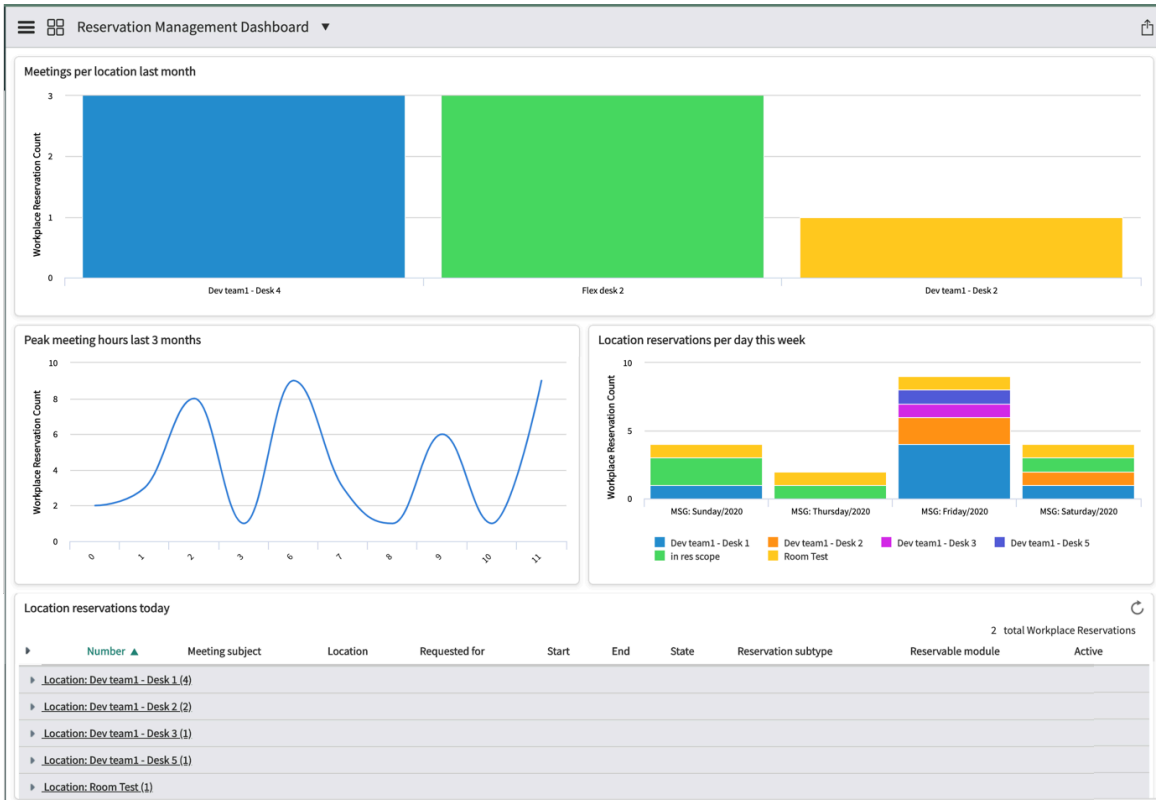
予約管理ダッシュボードを使用して、組織内の予約と会議の頻度を監視します。いつでもさまざまな場所の予約数、会議のピーク時間、会議数などの詳細を表示できます。

> **注:**
> ワークプレイス予約管理 ダッシュボードが ワークプレイスセントラル に移行されます。ワークプレイスセントラル から移行されたダッシュボードを使用して開始できます。すぐに利用可能なダッシュボードも ワークプレイスセントラル に移行されます。
>
> 古いダッシュボードは新しい ワークプレイスサービスデリバリ 顧客にはサポートされていません。既存の顧客の場合、古いダッシュボードを現在も使用できますが、間もなく廃止されます。
>
> 移行されたダッシュボードの詳細については、「予約管理ダッシュボード」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約管理ダッシュボード



予約管理ダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します すべて > 職場セントラル > 職場ダッシュボード.

エンドユーザーとロール

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
ワークプレイスマネージャー：予約のリアルタイムなステータスと数、最も予約されている場所、会議のピーク時間、および当日の予約を可視化する必要があります。	sn_wsd_rsv.manager	• 当日の予約を確認します。 • 従業員により作成された予約を監視します。 • 最大限の会議数が開催されるピーク時間を監視します。 • 各場所の会議数を監視します。

データの可視化

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
先月の場所ごとの会議	列	先月に各場所でスケジュール設定された会議の数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データの可視化 (続く)

タイトル	タイプ	説明
過去 3 か月間の会議のピーク時間	線グラフ	過去 3 か月間に最大限の会議数がスケジュール設定されたピーク時間。
今週の 1 日あたりの場所の予約数	積み上げ縦棒	現在の週の各日に行われた予約の数。
本日の場所の予約数	リスト	本日スケジュール設定された予約の数 (場所別にグループ化)。

ワークプレイス予約管理の参照情報

ワークプレイス予約管理 アプリケーションとともにインストールされるロール、テーブル、およびシステムプロパティについて説明します。

ワークプレイス予約管理 とともにインストールされるコンポーネント

ワークプレイス予約管理 アプリケーションのアクティブ化時にいくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

このアプリケーション用のデモデータが利用可能です。

ワークプレイス予約管理とともにインストールされるロール

ワークプレイス予約管理とともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
WSD コアアドミン [sn_wsd_core.admin]	ワークプレイスサービスデリバリアプリケーションへの完全なアクセス権。	sn_wsd_rsv.admin
WSD アドミン [sn_wsd_rsv.admin]	• 標準サービスとそれらがアサインされている場所を管理します。 • 標準サービスを追加します。	• sn_wsd_rsv.manager • sn_wsd_rsv.dispatcher • sn_wsd_rsv.staff • sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_rsv.reservation_planner

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス予約管理とともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• 柔軟なサービスを追加します。 • 予約可能な目的を追加します。 • アーカイブルールをアサインします。 • タイムスロットを作成し、予約可能モジュールに割り当てます。	
WSD マネージャー [sn_wsd_rsv.manager]	• すべての予約を表示します。 • レポートを表示および生成します。 • 予約を管理します。	• sn_wsd_rsv.dispatcher • sn_wsd_rsv.staff • sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_rsv.reservation_planner
WSD ディスパッチャー [sn_wsd_rsv.dispatcher]	すべての予約を表示します。	• sn_wsd_rsv.staff • sn_wsd_core.workplace_user
WSD スタッフ [sn_wsd_rsv.staff]	すべての予約を表示します。	sn_wsd_core.workplace_user
職場のユーザー [sn_wsd_core workplace_user]	• Service Portal から、自分のために、また	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス予約管理とともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	は誰かの代わりに部屋またはデスクの予約を作成します。 • 他のユーザーによって作成された予約を表示します。 • 他のユーザーまたは誰かの代わりに作成された予約を表示します。 • 他のユーザーによって作成された予約を管理 (編集およびキャンセル) します。 • 他のユーザーのために作成された予約のプライベートサブジェクトを表示します。 • 予約可能なアイテムを表示します。 • サービスを表示します。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス予約管理とともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
予約プランナー [sn_wsd_rsv.reservation_planner]	イベントプランナーでの ワークプレイスセントラル 予約の計画	• sn_wsd_rsv.dispatcher • sn_wsd_rsv.reservation_viewer • sn_wsd_case.bypass_services_limitation 予約計画者とスペース計画者は、[予約可能モジュール] の構成設定を無視またはバイパスできます。 詳細については、「イベントプランナーがより柔軟に予約を処理できるようにする」を参照してください。 • sn_wsd_rsv.bypass_module_validation
予約ビューアー [sn_wsd_rsv.reservation_viewer]	イベントプランナーでの ワークプレイスセントラル 予約の表示	• sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_central.workplace_analytics_user

ワークプレイス予約管理とともにインストールされるテーブル

ワークプレイス予約管理とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
ユーザースペースの提案 [sn_wsd_core_user_space_suggestions]	ワークプレイスユーザープロファイルを持つ従業員に対するユーザーの優先スペース提案を取得します。ワークプレイスコンシェルジュがインストールされていることを確認します。詳細については、「ユーザースペースの提案」を参照してください。
スペース提案設定 [sn_wsd_core_space_suggestion_configuration]	スペース提案構成テーブルからユーザー設定を取得します。ワークプレイスコンシェルジュがインストールされていることを確認します。アドミニストレーターは、職場の場所、優先協力者、および職場サービスを従業員に提案する際に考慮する必要がある構成とスペースロジックを指定できます。詳細については、「スペース提案の構成」を参照してください。 **注:** 各設定タイプに対してレコードが 1 つのみ存在することを確認してください。
予約可能なモジュール [sn_wsd_rsv_reservable_module]	アプリケーションファイルテーブルを拡張します。予約可能なアイテムに関する情報を格納します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス予約管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
職場予約 [sn_wsd_rsv_reservation]	予約 [sn_wsd_core_reservation] テーブルを拡張します。予約に関する情報を保存します。 注: 自動解決状況を示すために、このテーブルに新しい列 [自動競合解決状況] が追加されました。 1. 処理中：自動競合を解決するプロセスが進行中です。 2. 自動的に解決済み：アプリケーションにより競合する予約が自動的に解決されます。 3. 未解決：システムが自動的に解決できなかった予約イベントです。 4. 手動で解決済み：ユーザーは、繰り返し発生する予約の競合を手動で解決する必要があります。 5. 一部解決済み：システムで完全に解決できなかった予約の競合です。 6. すべて解決済み：すべての繰り返し予約が正常に解決されました。
標準サービス [sn_wsd_rsv_standard_service]	標準サービスに関する情報を格納します。
ワークプレースの部屋 [sn_wsd_core_room_list]	スペース [sn_wsd_core_space] テーブルを拡張します。予約可能な部屋の予約可能なアイテムを保持します。
予約可能な目的 [sn_wsd_rsv_reservable_purpose]	職場スペースと職場の部屋に追加された予約可能な目的に関する情報を保存します。
追加サービス [sn_wsd_rsv_extra_service]	予約時に従業員が要求した追加サービスに関する情報を保存します。
予約可能なタイムスロット [sn_wsd_rsv_time_slot_list]	タイムスロットに関するストア情報
予約可能なビュー [sn_wsd_rsv_reservable_view]	予約可能なビューに関する情報を保存します。
予約パス [sn_wsd_rsv_reservation_path]	すべての予約パスに関する情報を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス予約管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
予約可能モジュールビューの構成 [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_view_configuration]	検索ページに表示されるビューとその順序に関する情報を保存します。
予約記録 [sn_wsd_rsv_reservation_recording]	すべての予約記録に関する情報を保存します。 **注:** [WSD：古い予約をアーカイブする **(WSD: Archive old reservations)]** アーカイブルールが適用されている場合は、予約記録 **[sn_wsd_rsv_reservation_recording]** テーブルもアーカイブされます。詳細については、「アーカイブルールの適用」を参照してください。
レイアウト [sn_wsd_rsv_layout]	すべての予約レイアウトに関する情報を保存します。
場所のレイアウト [sn_wsd_rsv_m2m_location_layout]	キャリア、ラウンドなどの場所のレイアウトに関する情報を保存します。
予約可能モジュールの職場の場所 [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_workplace_location]	予約可能なモジュールにアサインされているすべての職場の場所に関する情報を保存します。
バーチャル会議プロバイダー [sn_wsd_rsv_virtual_meeting_provider]	アプリケーションで構成されているすべてのバーチャル会議プロバイダーに関する情報を保存します。
予約招待者 [sn_wsd_rsv_m2m_reservation_invitee]	予約のすべての招待者に関する情報を保存します。 **注:** [WSD：古い予約をアーカイブする **(WSD: Archive old reservations)]** アーカイブルールが適用されている場合は、予約招待者 [sn_wsd_rsv_m2m_reservation_invitee] テーブルもアーカイブされます。詳細については、「アーカイブルールの適用」を参照してください。
場所の標準サービス [sn_wsd_rsv_m2m_location_standard_service]	職場の場所に追加されたすべての標準サービスに関する情報を保存します。
場所を予約可能な目的 [sn_wsd_rsv_m2m_location_reservable_purpose]	職場の場所に追加された予約可能な目的に関する情報を保存します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス予約管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
予約可能なモジュールユーザー基準 [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_user_criteria]	予約可能なモジュールにアクセスできるユーザーまたはグループに関する情報を格納します。
予約可能なモジュールのタイムスロット [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_time_slot]	クイック予約ウィジェットのすべてのタイムスロットに関する情報を保存します。

ワークプレイス予約管理 とともにインストールされるプロパティ

ワークプレイス予約管理 で利用可能なプロパティ。

これらのプロパティは、 ワークプレイス予約管理 (すべて > ワークプレイス予約管理アドミニストレーション > プロパティ) を開きます。

注:
これらのプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにも表示されます。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションコンテキストメニューフィルターに「sys_properties.list 」と入力します。

ワークプレイス予約管理 のプロパティ

プロパティ	説明
sn_wsd_rooms.default_page_size	このプロパティを使用すると、ページに表示される予約可能エントリの数を指定できます。この値は、次のページで使用されます。 • 予約可能なアイテムをロード中の検索ページ。 • 兄弟発生をロード中の予約サマリーページ。 • 自分の予約ページ。 ウィジェットで誤った値が設定されている場合、このプロパティで指定された値がデフォルト値として使用されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：**8**
sn_wsd_rsv.enable_auto_search	このプロパティは、予約作成時の予約ポータルの自動検索機能を制御します。デフォルトでは、このプロパティ値は false に設定されています。true に設定すると、事前予約ポータルページとスペース詳細ページに検索ボタンが表示されません。予約で次のいずれかの情報が変更されると、自動検索がトリガーされます。 • 建物 • 床。 • 開始日。 • 終了日。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス予約管理 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• [終日] オプションが有効になっています。 • 繰り返し ([日次/週次]、[月次]、および [期限付き (For/Until))] が有効です。 • 予約可能なモジュールが更新されます。 • 予約可能パスが更新されます。 **注:** すべての必須フィールドに入力する必要があります。必須フィールドが入力されていない場合、詳細検索ページで自動検索機能はトリガーされません。
auto_refresh_search_rsv_data	予約時に予約情報を表示するための自動リフレッシュ時間間隔 (分単位)。0 または負の数に設定されている場合、自動更新は行われません。デフォルト値は 2 分です。(sn_wsd_rsv.auto_refresh_search_rsv_dat に指定したプロパティ値に応じて) 2 分ごとに検索結果が更新されます。検索ページの結果が古くなっている場合は、クリック可能な参照リンクとともに次のメッセージが表示されます。最新の更新が表示されるように更新してください。結果を更新してください。
[sn_wsd_rsv.search_limit]	このプロパティを使用すると、検索結果に表示する職場アイテムの数を指定できます。従業員が検索結果にフィルターまたはソートを適用すると、基準に一致する最初の 100 個の職場アイテムが一度に表示されます。100 はデフォルト値です。このプロパティで指定された値は、予約可能なモジュールの [検索制限] フィールドに値が指定されていない場合にのみ使用されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：**100**
sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder	このプロパティを使用すると、予約をチェックイン/チェックアウトするリマインダーとして通知メールを従業員に送信するタイミングを設定できます。値は分単位で設定する必要があります。 • タイプ：整数 • デフォルト値：**30**
sn_wsd_rsv.day_start	このプロパティを使用すると、終日予約の開始時刻を指定できます。値は 24 時間形式で設定する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス予約管理 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値：**09:00**
sn_wsd_rsv.day_end	このプロパティを使用すると、終日予約の終了時刻を指定できます。値は 24 時間形式で設定する必要があります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：**17:00**
sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory	このプロパティを使用すると、ブロッカー予約が必須かどうかを指定できます。ブロッカー予約は、予約とともに追加サービスが要求された場合の準備と清掃のアクティビティ用に作成されます。このプロパティを有効にし、ブロッカー予約が別の予約と競合する場合、追加サービスは要求されません。こうした追加サービスを指定して予約を行った従業員は、[予約サマリー] ページで、拒否されたサービスに関するメッセージを表示できます。 **注:** 承認が必要なワークプレイスの場所に対して追加サービスが要求された場合、ブロッカー予約が実際の予約とともに承認のために送信されます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：**false**
sn_wsd_rsv.blocker_user	このプロパティを使用すると、ブロッカー予約の作成に使用されるユーザーを指定できます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：**9b21b32ddb88b01097acc9003996**
sn_wsd_rsv.cancel_unconfirmed_reservations	このプロパティを使用すると、カレンダープロバイダーからの確認がない場合に予約をキャンセルするまでの分数を指定できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：**360**
sn_wsd_rsv.time_when_reservation_cancelled_without_check_in	このプロパティを使用すると、チェックインされていない場合に予約をキャンセルするまでの分数を指定できます。このアクションを適用

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス予約管理 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	する予約可能モジュールで、[チェックイン時間が経過した予約をキャンセル] オプションが有効になっていることを確認します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：**30**
sn_wsd_rsv.default_quick_reserve_reservable_module	このプロパティを使用すると、クイック予約で従業員が Now Mobile アプリ で使用できるようにする必要がある、デフォルトの予約可能なモジュールを指定できます。クイック予約をサポートする予約可能なモジュールの sys_id を指定します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：空
sn_wsd_rsv.meeting_provider	このプロパティでは、会議リンクを生成するバーチャル会議プロバイダーを設定できます。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：なし
sn_wsd_rsv.recording_buffer_time	このプロパティでは、会議の記録を取得する必要がある時間を分単位で設定できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：30
sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY	このプロパティを使用すると、場所のプライバシーを設定し、設定するプライバシーのタイプを指定することもできます。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：なし
sn_wsd_rsv.enable_recurring_score	このプロパティを使用すると、従業員がワークプレイスを検索して繰り返しの予約を行うときに、1 つのワークプレイスの場所における一連の繰り返しの空き状況を表示できます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false
sn_wsd_rsv.lead_time_info_message_for_limited_services	このプロパティを有効にすると、「時間どおりに準備できるアイテムのみが利用可能です (Only items that can be prepared on time are available)」というメッセージが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス予約管理 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	このメッセージは、特別ユーザー (sn_wsd_case.bypass_services_limitation) に対してのみ表示され、正規従業員には表示されません。

ワークプレイス予約管理 - フィールドの説明

ワークプレイス予約管理 アプリケーションで使用されているフォームのフィールドについて説明します。

[スペース] フォーム

[スペース] フォームを使用して、予約用のスペースを追加します。

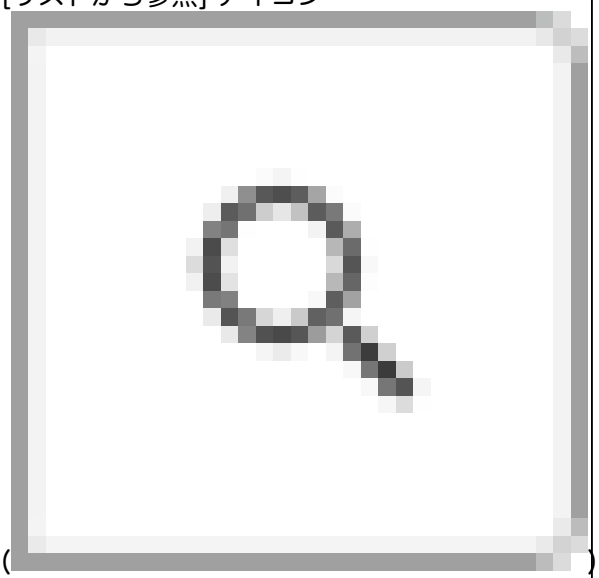
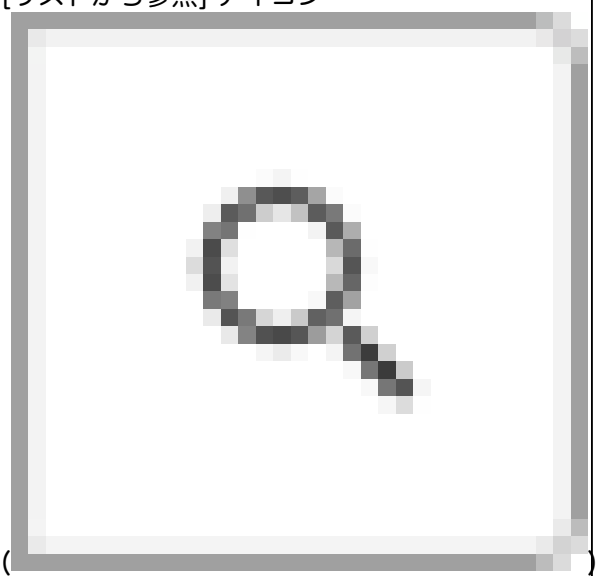
[新しいスペース] フォーム

フィールド	説明
名前	スペースの名前を入力します。
スペースタイプ	オフィススペースのタイプ。
キャパシティ	予約用のスペースの最大キャパシティを指定します。
有効	予約のためにスペースをアクティブにするには、このオプションを選択します。
予約可能	従業員が使用するためにスペースを予約可能にするには、このオプションを選択します。
承認が必要	このスペースの予約に承認が必要な場合は、このオプションを選択します。
チェックインが必要	このスペースの予約にチェックインが必要な場合は、このオプションを選択します。
[組織の詳細] タブ	[組織の詳細] タブからフィールドの詳細を選択します。
地域	部屋があるオフィスの地域。
サイト	オフィスの敷地があるサイトの場所。
敷地	オフィスが運営するキャンパス。
建物	スペースが配置されているオフィスビル。
フロア	スペースが配置されているフロア。
エリア	スペースが配置されているフロアのエリア。
[追加情報] タブ	[追加情報] タブからフィールドの詳細を選択します。
予約可能な数量	同じタイプのスペースが複数ある場合は、予約可能な数量を指定します。従業員は、指定された数までスペースを予約できます。この値は、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[新しいスペース] フォーム (続く)

フィールド	説明
	エリアにスペースをアサインするときに使用されます。
管理担当者	フロアプランの予約を管理するグループの職場マネージャーです。 [リストから参照] アイコン  ( )をクリックして、選択可能なグループマネージャーのリストを表示します。
管理担当者グループ	フロアプランの予約を管理するグループです。 [リストから参照] アイコン  ( )をクリックして、選択可能なグループのリストを表示します。
説明	スペースに関する簡単な説明。
画像	スペースの画像をアップロードします。サポートされている画像の比率は 26:17 です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

部屋フォームの追加

部屋フォームを使用して、職場予約用の部屋を追加します。

[新しいルーム **(New room)**] フォーム

フィールド	説明
名前	部屋の名前を入力します。
キャパシティ	予約用の部屋の最大キャパシティを指定します。
メール	予約する部屋のメールアドレス。メールアドレスは、部屋の空き状況を確認し、当日を抑えるために使用されます。ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションをインストールしている場合は、メールアドレスがカレンダープロバイダーに設定されているものと同じであることを確認してください。後から、アドミニストレーターは部屋のメールアドレスを変更できます。変更は、予約可能同期構成に自動的に適用されます。カレンダープロバイダーは、入力されたメールに基づいてリソースを同期します。
有効	予約のために部屋をアクティブにするには、このオプションを選択します。
予約可能	従業員が使用するために部屋を予約可能にするには、このオプションを選択します。
承認が必要	このスペースの予約に承認が必要な場合は、このオプションを選択します。
チェックインが必要	この部屋の予約にチェックインが必要な場合は、このオプションを選択します。
[組織の詳細] タブ	[組織の詳細] タブからフィールドの詳細を選択します。
地域	部屋があるオフィスの地域。
サイト	オフィスの敷地があるサイトの場所。
敷地	オフィスが運営するキャンパス。
建物	部屋が配置されているオフィスビル。
フロア	部屋が配置されているフロア。
エリア	部屋が配置されているフロアのエリア。
[追加情報] タブ	[追加情報] タブからフィールドの詳細を選択します。
管理担当者	フロアプランの予約を管理するグループの職場マネージャーです。 [リストから参照] アイコン をクリックして、選択可能なグループマネージャーのリストを表示します。
管理担当者グループ	フロアプランの予約を管理するグループです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[新しいルーム **(New room)**] フォーム (続く)

フィールド	説明
	[リストから参照] アイコン  をクリックして、選択可能なグループのリストを表示します。
予約可能な数量	同じタイプの部屋が複数ある場合は、数を指定します。従業員は、指定された数まで部屋を予約できます。数は、エリアに近隣スペースをアサインするときに使用されます。
説明	部屋に関する簡単な説明。
画像	部屋の画像をアップロードします。サポートされている画像の比率は 26:17 です。

[ユーザー基準] フォーム

新しいユーザー基準レコードを作成する場合は、[ユーザー基準] フォームのフィールドの情報を使用します。

[ユーザー基準] フォーム

フィールド	説明
名前	ユーザー基準の名前
ユーザー	ユーザー基準を適用するときに予約可能モジュールにアクセスできるユーザー。ユーザーのロック解除アイコン () をクリックして、ユーザーを選択します。自分を追加アイコン () をクリックして、自分をユーザーとして追加します。
グループ	ユーザー基準を適用するときに予約可能モジュールにアクセスできるグループ。グループのロック解除アイコン () をクリックして、グループを選択します。
ロール	ユーザー基準を適用するときに予約可能モジュールにアクセスできるロール。ロールのロック解除アイコン () をクリックして、グループを選択します。
詳細	ユーザー基準のスクリプトを作成するオプション。
アプリケーション	このフィールドは、「ワークプレイス予約管理」に自動的に設定されます。
有効	ユーザー基準を使用可能にするオプション。
会社	ユーザー基準を適用するときに予約可能モジュールにアクセスできる会社。会社のロック解除アイコン () をクリックして、会社を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ユーザー基準] フォーム (続く)

フィールド	説明
ロケーション	ユーザー基準を適用するときに予約可能モジュールにアクセスできる場所。場所のロック解除アイコン ( ) をクリックして、場所を選択します。
部門	ユーザー基準を適用するときに予約可能モジュールにアクセスできる部門。部門のロック解除アイコン ( ) をクリックして、部門を選択します。
すべて一致	ユーザー基準が適用されるときにすべての条件を必須にするオプション。条件は、前述のフィールド ([場所]、[部門] など) で設定されます。

関連情報

ユーザー基準レコードの作成

予約可能モジュールにユーザー基準を適用する

人の近くで参照するときの近接度の計算

従業員が [人の近くで参照する] オプションを使用して人の近くにあるスペースを検索すると、近接度に基づいて職場の場所が表示されます。

近接度計算のフロー

近接度に基づく検索に影響する要素を以下に示します。

1. フロアプラン：従業員が、同僚の近くにあるスペースを予約するためその同僚を指定すると、その同僚の場所にフロアプランが定義されているかどうかが確認されます。
   - フロアプランがある場合は、フロアマップ座標を使用して最も近いスペースが検索されます。
   - フロアプランがない場合は、次のステップが実行されます。
2. エリア：同僚の場所に対してフロアプランが定義されていない場合は、その場所がエリアの一部であるかどうかが確認されます。
   - 場所がエリアの一部である場合、エリア構成に基づいて利用可能なスペースが表示されます。
   - 従業員が位置しているフロアで利用可能なスペースのみが表示されます。
   - 場所がどのエリアにも含まれていない場合は、次のステップが実行されます。
3. タグ：場所がどのエリアにも含まれていない場合、同僚の場所にタグがあるかどうかが確認されます。
   - 場所にタグがある場合は、同じタグ値を持つすべての利用可能なスペースが表示されます。
   - 従業員が位置しているフロアで利用可能なスペースのみが表示されます。
   - 場所にタグがない場合は、同僚が位置するフロアのすべての利用可能なスペースが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エリアとタグを使用する近接度に基づく検索では、従業員が位置するフロアの利用可能なスペースのみが表示されます。
- エリアもタグも定義されていない場合は、そのフロアの利用可能なスペースが表示されます。利用可能なスペースがない場合は、一致するスペースが見つからないことを示すメッセージが表示されます。
- 従業員が [すべて参照] または [エリアで参照] オプションを使用してスペースを検索すると、[まず自分のお気に入り] ソートオプションがデフォルトで選択されます。
- 従業員が [人の近くで参照する] オプションを使用してスペースを検索すると、近接度に基づいてスペースが表示されます。従業員が [まず自分のお気に入り] ソートオプションを選択すると、その従業員のお気に入りスペースのうち、最も近いスペースが最初に表示されます。

デフォルトでは、上記の近接度計算に基づいて利用可能なすべてのスペースが表示されます。従業員がお気に入りの場所を設定し、[まず自分のお気に入り] ソートオプションを選択した場合は、お気に入りの場所が最初に表示されます。

[スペース詳細] での予約可能なモジュールの導出ロジック

[スペース詳細] ページから予約可能なモジュールを選択すると、導出ロジックに基づいてその予約可能なモジュールが識別されます。

[スペースの詳細] ページからスペースを選択すると、予約に適した予約可能なモジュールがアプリケーションによって選択されます。システムは、[最少期間] と [最大期間] が設定されていない予約可能なモジュールを選択しようとします。このようなモジュールがない場合は、[最少期間] と [最大期間] が設定された予約可能なモジュールが選択されます。いずれの場合も、スペースの基準を満たすモジュールが複数ある場合は、次のロジックが適用されます。

最小期間と最大期間の値が設定されていない予約可能なモジュール

- ワークプレイス予約管理 では、[最少期間] と [最大期間] の値が設定されていない予約可能なモジュールが最初に選択されます。[最少期間] と [最大期間] の値が設定されていないモジュールが複数ある場合は、以下に基づいて予約可能なモジュールがアサインされます。

- ○ [承認ポリシーを上書き] が [承認の必要なし] である予約可能なモジュールが検索され、このようなモジュールが見つからない場合は、承認ポリシーが [上書きなし] のモジュールが優先され、次に [常に承認が必要] のモジュールが優先されます。
  - ○ 同じ承認ポリシーが設定されているモジュールが複数ある場合、繰り返し予約が許可されている予約可能なモジュールがアサインされます。
  - ○ 複数のモジュールに対して繰り返しが許可されている場合は、終日予約が許可されている予約可能なモジュールのアサインが試行されます。
  - ○ 繰り返しが許可されていて [終日] が設定されている場合、[終日] が必須ではない予約可能なモジュールが選択されます。

最小期間と最大期間の値が設定されている予約可能なモジュール

この場合、予約可能なモジュールには、[最少期間] および [最大期間] の値が設定されていない場合と同じ選択基準が適用されます。唯一の違いは、[開始時間] と [終了時間] の期間が [最少期間] および [最大期間] の値と一致するかどうかをシステムがチェックすることです。類似のフィールド値を持つモジュールが複数ある場合、次のロジックで予約可能なモジュールがアサインされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 同じ承認ポリシーが設定されているモジュールが複数ある場合、繰り返し予約が許可されている予約可能なモジュールがアサインされます。
- 複数のモジュールに対して繰り返しが許可されている場合は、終日予約が許可されている予約可能なモジュールがチェックされ、アサインされます。
- 繰り返しが許可されていて [終日] も設定されている場合、[終日] が必須ではない予約可能なモジュールが選択されます。

詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

職場予約のモバイルプッシュ通知

職場アドミニストレーターは、重要なイベントに関するアラートを送信し、従業員がアクションを実行できるように、モバイルデバイスで従業員に送信するプッシュ通知を構成できます。

モバイルプッシュ通知を構成するには、「モバイルプッシュ通知」を参照してください。

従業員がプッシュ通知を受信するには、以下が必要です。

- プッシュ通知が組織によって有効にされていること。
- 次のプラグイン：
  - ワークプレイス予約管理
  - モバイルのワークプレイスサービスデリバリ バージョン 1.5.1。

    モバイルのワークプレイスサービスデリバリ バージョン 1.5.1 は、Tokyo ファミリーリリースをサポートしています。モバイルのワークプレイスサービスデリバリ バージョン 1.3.4 またはそれ以前のバージョンを使用している場合は、プッシュ通知を受信できません。
- モバイルでログインする必要があること。

プッシュ通知は、代理で予約が作成または更新されたときや、予約をチェックインまたはチェックアウトする必要がある場合などに送信されます。

- プッシュ通知は、予定されているイベントがあるときに次のスケジュール済みジョブによってトリガーされます。
  - [チェックイン/チェックアウトリマインダー **(Check-in/out reminder)**]：このスケジュール済みジョブは定期的に実行され、予定されている予約のチェックインおよびチェックアウトに関する通知を送信します。このスケジュール済みジョブは、時間間隔に *sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder* および *sn_wsd_rsv.time_when_reservation_cancelled_without_check_in* のシステムプロパティを使用します。
  - [予定されている予約イベントのモバイルプッシュ通知のトリガー **(Trigger mobile push notifications for upcoming reservation events)**]：このスケジュール済みジョブは定期的に実行され、予定されている予約イベントに関する通知を送信します。
- また、チェックインやチェックアウトなどのアクションを含むアクション可能プッシュ通知もモバイルデバイスに送信されます。
- 通知は英語で送信されます。
- プッシュ通知は iOS および Android のモバイルデバイスに送信されます。

プッシュ通知を受信する状況

次の状況で従業員はプッシュ通知を受信します。

予約をチェックインする準備ができた

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

予約をチェックインできることを知らせるアクション可能プッシュ通知を受信します。通知から直接予約をチェックインするには、[チェックイン] オプションを選択します。選択後、予約がチェックインされ、予約の詳細ページに移動します。

数分以内に予約チェックインが開始される

数分以内に予約をチェックインできることを知らせるプッシュ通知を受信します。

他のユーザーが代理で予約を作成した

他のユーザーが代理で予約を作成したことを知らせるプッシュ通知を受信します。

予約が間もなく開始される

予約が間もなく開始されることを知らせるプッシュ通知を受信します。

チェックイン遅延により予約がキャンセルされた

予約が予定時間どおりにチェックインされなかったためにキャンセルされたことを知らせるプッシュ通知を受信します。

他のユーザーが代理で作成した予約が更新された

他のユーザーが代理で作成した予約が更新されたことを知らせるプッシュ通知を受信します。

予約が間もなく終了する

予約が間もなく終了することを通知するプッシュ通知を受信します。

予約をチェックアウトする準備ができた

予約をチェックアウトできることを通知するアクション可能プッシュ通知を受信します。通知から直接予約をチェックアウトするには、[チェックアウト] オプションを選択します。選択後、予約がチェックアウトされ、予約の詳細ページに移動します。

予約が開始されたがチェックインが処理待ちである

予約開始時刻を過ぎてもまだ予約をチェックインしていないことを通知するプッシュ通知を受信します。

予約が終了したがチェックアウトが処理待ちである

予約時間の開始後でもまだ予約をチェックアウトしていないというプッシュ通知を受信します。

場所のプライバシー設定と影響

組織内の職場予約とワークプレイスプロファイルで場所のプライバシーを設定します。ワークプレイスサービスデリバリ の場所のプライバシー設定を使用して、組織全体または建物にのみプライバシーを実装します。

システムのプロパティ設定

ワークプレイス予約管理 のシステムのプロパティを使用すると、組織に属するワークプレイスプロファイルおよび職場予約で場所のプライバシー設定を指定できます。

次のナビゲーションを使用して場所のプライバシーを設定できます。

- すべて > ワークプレイス予約管理 > アドミニストレーション > プロパティ
- システムのプロパティ [sys_properties] テーブル。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

場所のプライバシーを実装するために、次のプロパティがアプリケーションで提供されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY*：場所のプライバシー設定を行うことができます。ワークプレイスプロファイルと職場予約にプライバシーを適用できます。次のオプションが用意されています。
  - プライバシーなし：プライバシーを設定しない場合は、このオプションを選択します。デフォルトでは、このプロパティは [プライバシーなし] に設定されています。
  - ワークプレイスプロファイルのみ **(Workplace profiles only)**：ワークプレイスプロファイルにプライバシーを設定するには、このオプションを選択します。
  - 予約のみ **(Reservations only)**：職場の予約に関するプライバシーを設定するには、このオプションを選択します。
  - 予約およびワークプレイスプロファイル **(Reservations and workplace profiles)**：ワークプレイスプロファイルと職場の予約に関するプライバシーを設定するには、このオプションを選択します。
- *sn_wsd_core.OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY*：従業員が予約の場所のプライバシーを上書きできるようにします。デフォルトでは、このプロパティは [なし] に設定されています。
- *sn_wsd_core.PRIVACY_INFORM_EMPLOYEE*：ワークプレイスプロファイルまたは予約済みスペースにプライバシーが適用されると、従業員に通知できます。デフォルトでは、このプロパティは **[false]** に設定されています。

建物の設定

必要に応じて、建物にさまざまな場所のプライバシー設定を適用できます。つまり、ワークプレイスプロファイルまたはその建物で行われた予約にプライバシーを設定できます。建物のプライバシー設定は、組織の他の場所には影響しません。

建物で場所のプライバシーを有効にすると、プライバシーはその建物内の場所とワークプレイスプロファイルに継承されます。建物のプライバシー設定は、システムのプロパティを使用して組織レベルで行われたプライバシー設定の代わりに考慮されます。

建物レコードで、次のフィールドで場所のプライバシー設定を指定します。

- 従業員場所プライバシーおよび設定を有効化：このフィールドを使用して、建物の場所のプライバシー設定を設定します。次のオプションが用意されています。
  - なし：建物に特定のプライバシー設定がない場合は、このオプションを選択します。このオプションを設定すると、ワークプレイス予約管理 システムのプロパティ *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* に設定したプライバシー設定が考慮されます。デフォルトでは、このフィールドは [なし] に設定されています。
  - プライバシーなし：プライバシー要件がない場合はこのオプションを選択します。
  - ワークプレイスプロファイルのみ **(Workplace profiles only)**：ワークプレイスプロファイルにプライバシーを設定するには、このオプションを選択します。
  - 予約のみ **(Reservations only)**：職場の予約に関するプライバシーを設定するには、このオプションを選択します。
  - 予約およびワークプレイスプロファイル **(Reservations and workplace profiles)**：ワークプレイスプロファイルと職場の予約に関するプライバシーを設定するには、このオプションを選択します。
- 予約で場所プライバシーを上書きできるよう従業員に許可：このフィールドを使用して、この建物に属するスペースを予約するときに従業員が場所のプライバシーを上書きできるようにするかどうかを指定します。このフィールドには、次の上書きオプションがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- なし：特定のプライバシー要件がない場合はこのオプションを選択します。このオプションを設定すると、ワークプレイス予約管理 システムのプロパティ *sn_wsd_core.OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY* に設定した場所のプライバシー上書き設定が考慮されます。デフォルトでは、このフィールドは [なし] に設定されています。
- はい：予約する場所に設定されているプライバシー設定を従業員が上書きできるようにする場合は、このオプションを選択します。
- いいえ：予約する場所に設定されているプライバシー設定を従業員が上書きできないように制限する場合は、このオプションを選択します。

建物のプライバシーを指定するには、「ワークプレイススペース管理 を使用した建物の追加」を参照してください。

ワークプレイスプロファイル設定

必要に応じて、ワークプレイスプロファイルで場所のプライバシーを直接設定します。デフォルトでは、ワークプレイスプロファイルが配置されている建物に設定されている場所のプライバシー設定が考慮されます。建物に場所のプライバシー設定がない場合は、ワークプレイス予約管理 システムプロパティ *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* で設定された設定が考慮されます。

[従業員場所プライバシーを有効化] フィールドには、次のオプションがあります。

- なし：このオプションを設定すると、ワークプレイスプロファイルがアサインされている建物で行われたプライバシー設定が考慮されます。デフォルトでは、このフィールドは [なし] に設定されています。
- はい：ワークプレイスプロファイルにプライバシーを設定する場合は、このオプションを選択します。
- いいえ：ワークプレイスプロファイルにプライバシーを設定しない場合は、このオプションを選択します。

ワークプレイスプロファイルを指定するには、「指定されたワークスペースのユーザープロファイルへのマッピング」を参照してください。場所のプライバシーは次のように実装されます。

- フィールドを [はい] に設定すると、ワークプレイスプロファイルにプライバシーが設定されます。
- フィールドを [いいえ] に設定すると、ワークプレイスプロファイルはプライベートとして設定されません。ワークプレイスプロファイルが配置されている建物でプライバシーが有効になっている場合でも、ワークプレイスプロファイルはプライベートのままになります。

予約可能なモジュール設定

システムプロパティまたは建物で行う場所のプライバシー設定とは別に、アプリケーションでは予約可能なモジュールの設定を行うこともできます。予約可能なモジュールに属するスペースを予約するときに、従業員がスペースの詳細をプライベートとして設定できるように指定できます。[スペースをプライベートに設定できるよう従業員を有効化] オプションを使用して、場所の設定を指定します。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

予約時のスペースのプライバシーの上書きは、次によって異なります。

- 予約可能なモジュールで [スペースをプライベートに設定できるよう従業員を有効化] が有効になっており、従業員による場所のプライバシーの上書きがプライバシーの上書き設定で [はい] に設定されている場合、従業員は予約のプライバシーを上書きできます。予約を行う際に、[スペース詳細をプライベートに設定] オプションが従業員に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 予約可能なモジュールで [スペースをプライベートに設定できるよう従業員を有効化] がオフになっているか、従業員による場所のプライバシーの上書きがプライバシーの上書き設定で [いいえ] に設定されている場合、従業員は予約のプライバシーを上書きできません。予約を行う際に、[スペース詳細をプライベートに設定] オプションは従業員に表示されません。

場所のプライバシー処理

場所のプライバシーは次のように処理されます。

- 建物またはワークプレイスプロファイルに独自のプライバシー設定がある場合を除き、ワークプレイス予約管理 システムのプロパティで行われたプライバシー設定が常に考慮されます。
- 同様に、建物またはワークプレイスプロファイルに独自のプライバシーの上書き設定がある場合を除き、ワークプレイス予約管理 システムのプロパティで行われたプライバシーの上書き設定が考慮されます。
- ワークプレイスプロファイル：
  - ワークプレイスプロファイルにプライバシー設定がある場合は、それが考慮されます。
  - ワークプレイスプロファイルにプライバシー設定がない場合は、ワークプレイスプロファイルが配置されている建物に設定されているプライバシー設定が考慮されます。建物にプライバシー設定がない場合は、ワークプレイス予約管理 システムのプロパティで設定されているプライバシー設定が考慮されます。
- 建物：
  - 建物にプライバシー設定がある場合は、その設定が考慮されます。
  - 建物にプライバシー設定がない場合は、ワークプレイス予約管理 システムのプロパティで行われたプライバシー設定が考慮されます。

プライバシー情報

予約が要求されたときに、プライバシー関連の設定を確認するには、次のいずれかを使用して予約のリストを開きます。

- ワークプレイスコア:移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペース予約 > すべての予約.
- ワークプレイス予約管理:移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > 予約の概要 > すべての予約.

予約のリストビューから、次の情報を確認できます。

- プライバシー設定：予約の [スペース詳細がプライベート] 列を表示して確認します。この列は、プライバシー設定が **[True]** または **[False]** のいずれに設定されているかを示します。
- プライバシー情報：[プライバシー情報] 列で、プライバシーが実装されたソースを確認します。この列には、予約のプライバシー設定の詳細が表示されます。

場所のプライバシーの影響

場所のプライバシー設定に応じて、次の領域が影響を受けます。

人の近くで参照する

場所のプライバシーに基づいて、予約ポータル [人の近くで参照する] セクションのフィールドは次のように影響を受けます。次のシナリオについて、例を使用して説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員 A のワークプレイスプロファイルまたは従業員 A の予約済みスペースがプライベートである場合、別の従業員である従業員 B が近くのスペースを予約するためにこの従業員を検索しても、予約済みスペースに関連する詳細は表示されません。
- 従業員 A の予約が従業員 B によって行われた場合、または従業員 B が予約に招待された場合、または予約が従業員 B と共有されている場合にのみ、従業員 A の予約済みスペースの予約の詳細が従業員 B の検索結果に表示されます。

スケジュールビュー

予約ポータルで予約がプライベートとしてマークされていると、特定の時間の予約がある場合、スペースの [スケジュールビュー] には従業員関連の詳細が表示されません。

従業員 A の予約が従業員 B によって行われた場合、または従業員 B が予約に招待された場合、または予約が従業員 B と共有されている場合にのみ、従業員 A の従業員関連の詳細が従業員 B の [スケジュールビュー] に表示されます。

場所ディレクトリ

従業員が ワークプレイスサービスポータル の場所ディレクトリを使用して同僚またはスペースを検索すると、プライバシー設定に応じて次のようになります。

- 従業員が検索している同僚のワークプレイスプロファイルがプライベートに設定されている場合、その同僚の場所の詳細は表示されません。
- ワークスペース/デスクスペース 123 で従業員 A の進行中のプライベート予約がある場合
  - 従業員 B が従業員 A を検索すると、予約済みスペース (スペース 123) は検索に表示されません。[プライベート] タグが検索結果カードに表示されます。
  - 従業員 B がスペース 123 を検索すると、このスペースを予約した従業員 A の詳細は検索結果に表示されません。[プライベートプロファイル] タグが検索結果カードに表示されます。
- 従業員 A の予約が従業員 B によって行われた場合、または従業員 B が予約に招待された場合、または予約が従業員 B と共有されている場合にのみ、従業員関連の詳細が従業員 B の場所ディレクトリに表示されます。

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ

従業員 A のワークプレイスプロファイルがプライベートに設定されているか、進行中のプライベート予約がある場合、従業員 B が従業員 A を検索するか、[方向を知る] を実行しようとしても、従業員 A の場所に関連する詳細は表示されません。また、[方向を知る] オプションは従業員 B に表示されません。

従業員 A の予約が従業員 B によって行われた場合、または従業員 B が従業員 A によって行われた予約に招待された場合、または従業員 A による予約が従業員 B と共有されている場合にのみ、従業員関連の詳細が従業員 B に表示されます。[方向を知る] オプションは従業員 B に表示されます。

クイック予約ウィジェット

プライバシー設定で [従業員場所プライバシーおよび設定を有効化] が [予約のみ **(Reservations only)]** または [予約およびワークプレイスプロファイル **(Reservations and workplace profiles)]** に設定されている場合、最適なスペースとして提案されたスペースではデフォルトでプライバシーが有効になります。

従業員がスペースのプライバシー設定を上書きできる場合にのみ、オプション [スペースの詳細をプライベートとマーク **(Mark space details private)]** が表示されます。従業員がプライバシーを上書きできるかどうかは、場所のプライバシー設定によって異なります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約

アドインでは、検索結果に表示されるスペースのプライバシーはプライバシー設定によって異なります。従業員が選択したスペースのプライバシー設定を上書きできる場合にのみ、オプション [すべてのスペースの詳細をプライベートとマーク **(Mark all space details private)]** が表示されます。従業員がプライバシーを上書きできるかどうかは、場所のプライバシー設定によって異なります。

ワークスペースカレンダーの同期

予約可能同期構成を使用して予約が行われた場合、プライバシーは、スペースが属する建物で行われたプライバシー設定に基づいて実装されます。

その他の詳細レコードプロデューサー：変数のタイプと制限のマッピング

予約フォームで追加の詳細を設定するレコードプロデューサーを作成する場合は、変数タイプと列タイプを別々に設定する必要があります。予約の場合、レコードプロデューサーではわずかな UI ポリシーとクライアントスクリプトのみがサポートされます。

変数「タイプ」と列タイプのマッピング

レコードプロデューサーに変数を追加する場合は、必要なフィールドのタイプに基づいて、変数のタイプを次のように選択します。たとえば、職場予約テーブルの [列] 関連リストで、列のタイプを文字列に設定するには、レコードプロデューサーで変数タイプとして [複数行テキスト] を選択します。

職場予約テーブルの列「タイプ」とレコードプロデューサーの変数「タイプ」のマッピング

職場予約テーブルの列の「タイプ」	レコードプロデューサーの変数の「タイプ」
True/False	チェックボックス
日付	日付
日付/時刻	日付/時刻
期間	期間
HTML	HTML
IP アドレス (検証済み IPV4、IPV6)	IP アドレス
リスト	リストコレクター
選択肢	複数選択肢をルックアップ
選択肢	選択ボックスをルックアップ
パスワード (1 通りおよび 2 通りの暗号化) (Password (1 & 2 Way Encrypted))	マスク済み
文字列	複数行テスト (Multi Line Test)
選択肢	複数選択肢
整数	数値スケール
参照	参照
選択肢	選択ボックス
文字列	1 行テキスト
URL	URL
文字列	ワイドな 1 行テキスト

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場予約テーブルの列「タイプ」とレコードプロデューサーの変数「タイプ」のマッピング (続く)

職場予約テーブルの列の「タイプ」	レコードプロデューサーの変数の「タイプ」
選択肢	はい/いいえ

注:
[1 行テキスト] の最大長は 40 です。長くするには、[複数行テキスト] を使用します。

その他の詳細のレコードプロデューサー：制限

レコードプロデューサーを設定するときは、次の点に注意してください。

- [スクリプト] フィールドは適用外です。
- レコードプロデューサーにカタログ **UI** ポリシーを追加できます。
- 次のカタログクライアントスクリプトタイプのみがサポートされています。
  - OnChange
  - OnLoad

注:
レコードプロデューサーは、追加フィールドに関連するデータを取得する場合にのみ使用します。

レコードプロデューサー関連リスト：次のレコードプロデューサー関連リストは適用外です。

- 変数セット
- 利用不可
- カテゴリ
- カタログ
- カタログデータルックアップの定義
- 関連する記事
- 関連カタログアイテム
- アサインされたトピック

[利用可能] 関連リストで [詳細] を有効にしてユーザー基準を作成する必要があります。レコードプロデューサーが予約の詳細ページの外に表示されないように、[スクリプト] フィールドで「answer=false」を設定する必要があります。

変数関連リスト：次の変数関連リストは適用外です。

- 権限
- 可用性

職場予約テーブルの追加の詳細列の設定：制限

職場予約 (sn_wsd_rsv_reservation) テーブルの列関連リストで、含まれていないフィールド (列) を追加する場合は、次の点に注意してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [辞書エントリ] フォームでは、[必須]、[読み取り専用]、および [表示] フィールドは適用できません。
- テーブル内の列は、データを格納するためだけに作成されます。
- [最大長] フィールドは、最大長のデータを保存すると見なされます。

ワークプレイスケース管理

従業員の職場要求を履行するには、複数の複雑なバックエンドプロセスが含まれます。これには、要求のタイプの分析や、人間または自動応答、承認、またはその他のタスクへのルーティングが含まれます。ServiceNow ワークプレイスケース管理 アプリケーションでは、事前に定義されたステップを作成して要求を履行することで、これらのプロセスをより簡単かつ効率的に行うことができます。

開始するには

探索 ワークプレイスケース管理の概念と機能について説明します。	構成 職場要求を送信するために従業員が使用できる職場のサービスと関連設定を構成します。	要求 職場関連サービスを要求します。一般的な問い合わせ、オフィスの再構成などを行います。
管理 職場ケース、承認などを管理します。	統合 他のアプリケーションと統合することで、ワークプレイスケース管理機能を拡張します。	アナリティクスおよびレポートのソリューション ダッシュボードとレポートを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。
	参照 フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。	

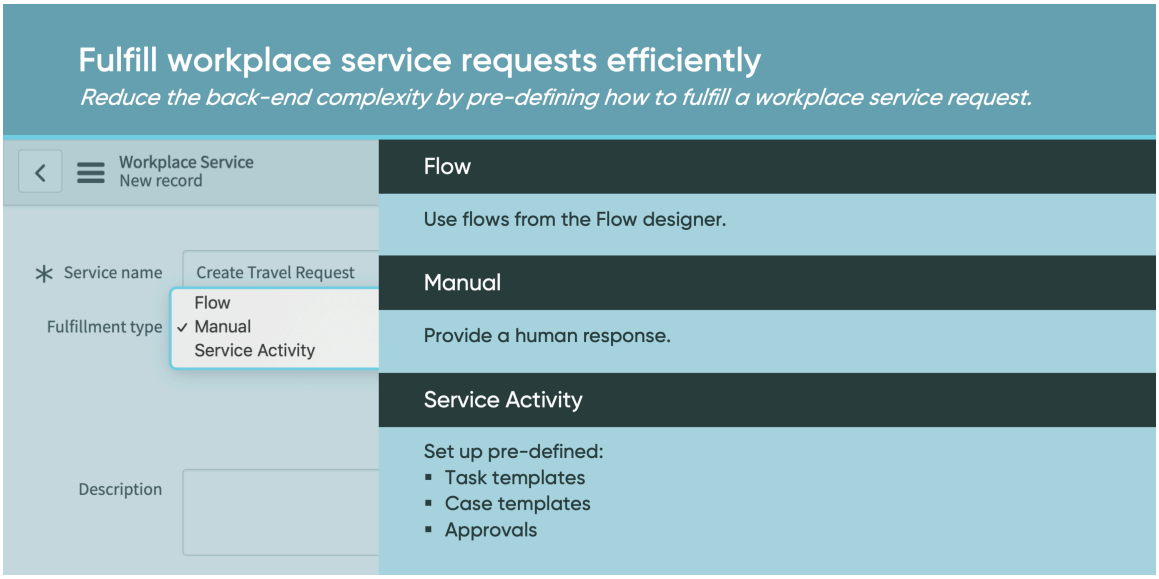
ワークプレイスケース管理 の探索

従業員の職場要求を履行するには、複数の複雑なバックエンドプロセスが含まれます。これには、要求のタイプの分析や、人間または自動応答、承認、またはその他のタスクへのルーティングが含まれます。ServiceNow ワークプレイスケース管理 アプリケーションでは、事前に定義されたステップを作成して要求を履行することで、これらのプロセスをより簡単かつ効率的に行うことができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ワークプレイスケース管理の概要



職場サービスの要求

従業員は、ワークプレイスサービスポータル を使用して、一般照会、清掃要求、出張関連要求などの職場サービスの要求を送信できます。たとえば、HVAC の問題、壊れた椅子、濡れた床、移動要求などの要求を作成できます。

職場ケースの管理

ワークプレイスケース管理 マネージャーとアドミニストレーターは、次のことを実行できます。

- 要求を手動で実行する必要があるかどうか、または一連の自動タスクが必要かどうかを設定します。
- タスクの承認オプションを設定します。
- ケースとタスクのテンプレートを作成します。
- 従業員が要求を出せるように、レコードプロデューサーと呼ばれるカタログアイテムを作成します。
- アプリケーションで作成されたすべてのケースを表示および変更します。
- アサイン先グループのエスカレーションルールを設定します。
- 実行手順を追加します。
- SLA 定義を作成します。

ワークプレイスセントラル - ケース管理ワークスペース

ワークプレイスセントラルワークスペースのケース管理ワークスペースを使用して、すべての職場ケースを 1 箇所で管理します。ケース管理ワークスペースは、組織内で毎日要求される何百件もの職場ケースを処理するのに役立ちます。ワークプレイスケース管理アプリケーションを使用してケースを監視する代わりに、このワークスペースではさまざまなカテゴリに同じケースをシンプルかつ効率的に表示して、簡単に処理できるようにします。何百ものケースを検証して、指定されたデータを詳細に読み取る代わりに、このワークスペースではそれらを分析してからデータを表示します。数回クリックするだけで最も重要な情報を簡単に見つけてクイックアクションを実行できるように、ケースの詳細が表示されます。

詳細については、「Case management (ケース管理)」を参照してください。

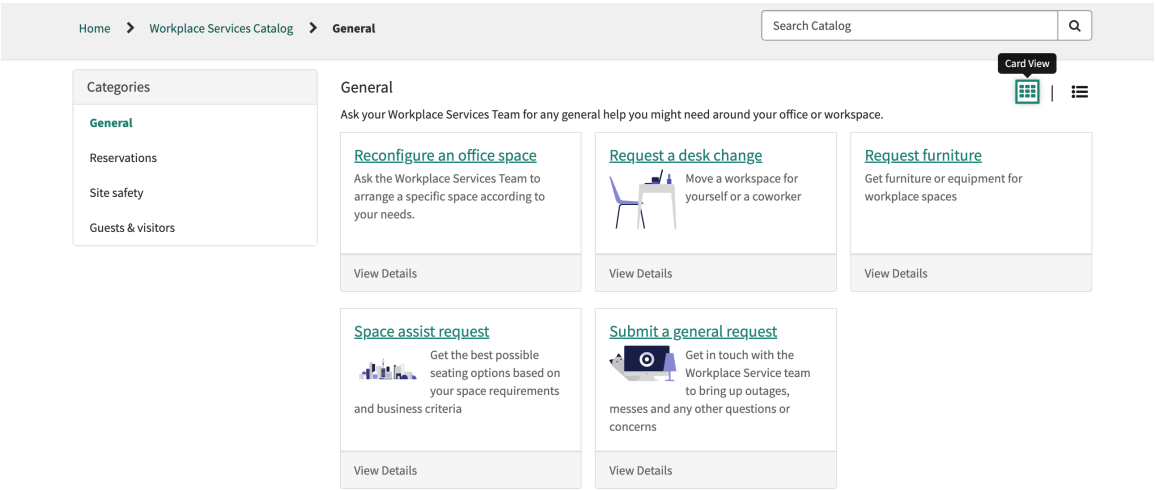
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場サービス®

ServiceNow ワークプレイスケース管理 アプリケーションでは、事前定義された実行手順で職場サービスを作成できます。清掃、IT、オフィスセットアップ、出張伺いなどの要求に対して、職場サービスを作成できます。たとえば、HVAC の問題、壊れた椅子、濡れた床、移動要求などの要求を作成できます。

ワークプレイスケース管理アプリケーションを使用して作成した職場サービスは、職場サービスポータルの職場サービスカタログのさまざまなカテゴリに次のように表示されま

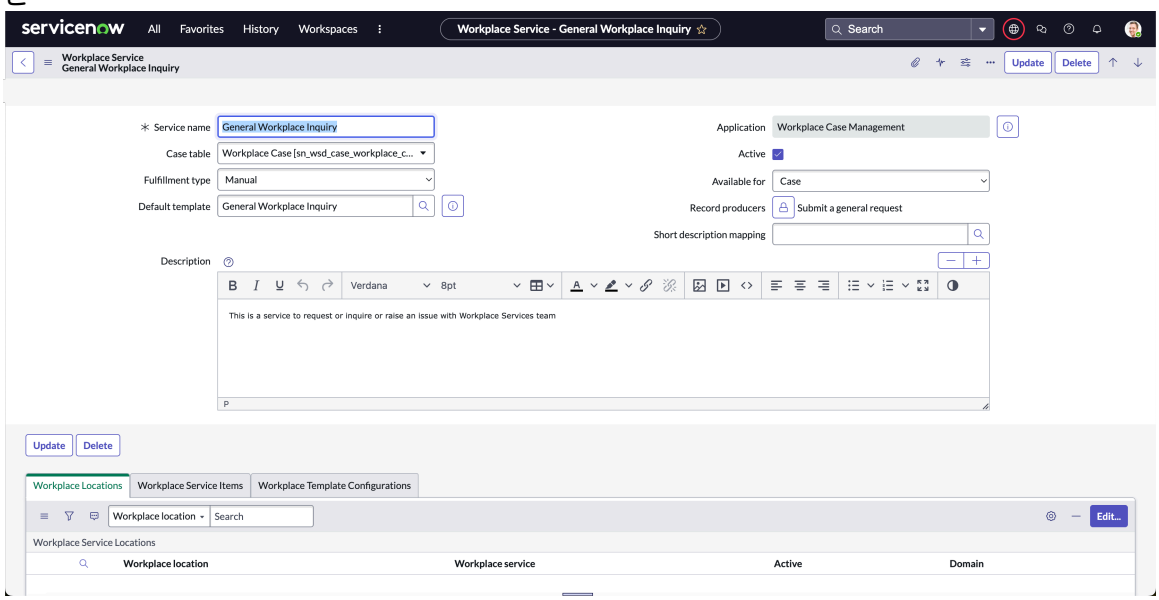


す。

職場サービスを作成するときに、必要な履行タイプに基づいて手順を設定できます。ServiceNow® ワークプレイスケース管理 アプリケーションには次の実行タイプが用意されています。

- [手動]：[手動] オプションを使用すると、人間が対応する職場サービスを構成できます。これは、一般照会や苦情対応などのサービスや要求で使用できます。手動の職場サービスがどのように構成され、Workplace サービスポータルに表示されるかの例を次に示します。

  ワークプレイスケース管理アプリケーションで「一般的な職場照会」として作成された手動の職場サービ

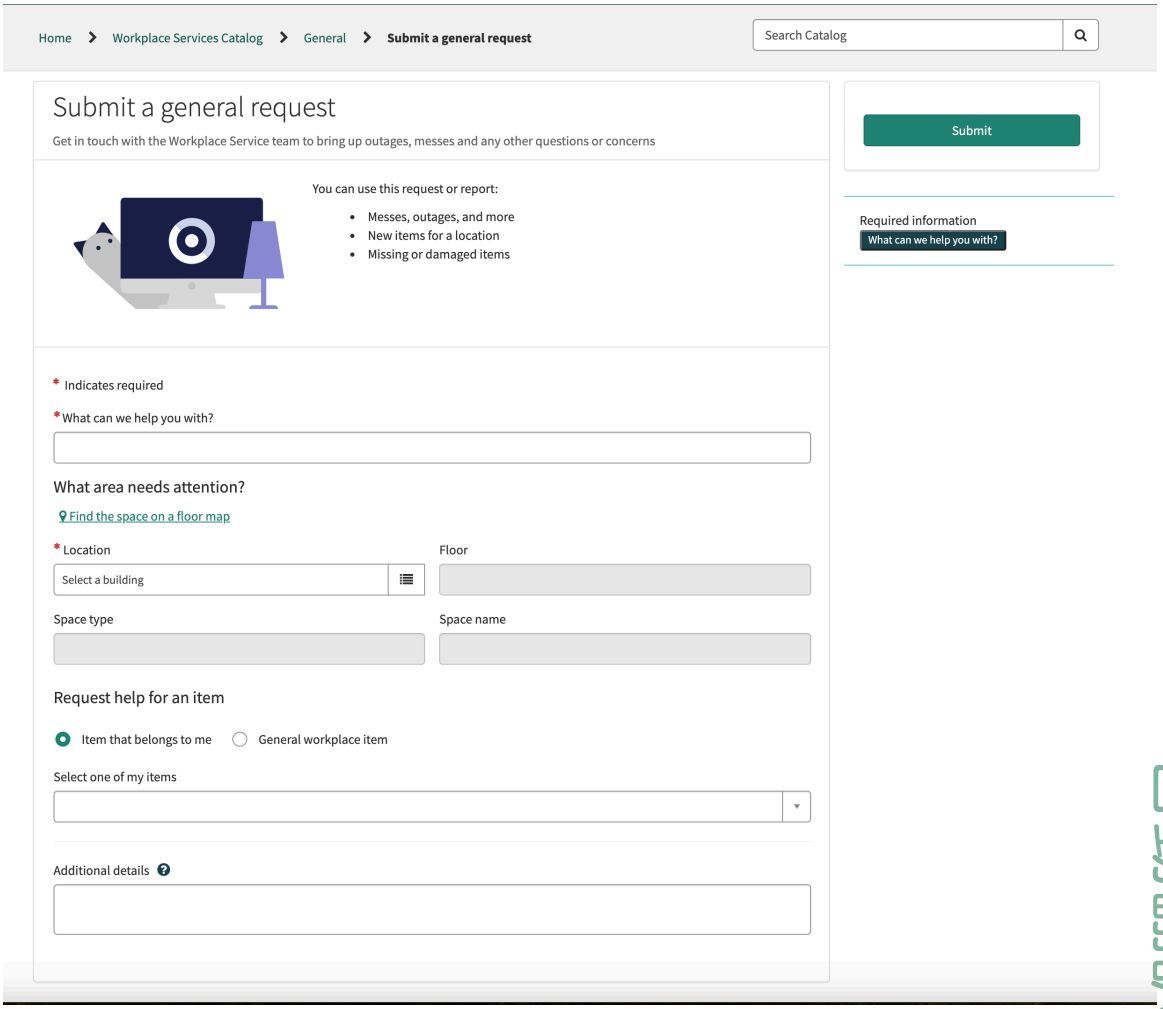


ス：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Workplace サービスポータルで「一般的な要求の送信」と表示される職場サービスの「一般的な問い合わ



せ」：

- [サービスアクティビティ]：[サービスアクティビティ] オプションを使用すると、要求が発生したときにトリガーされるアクティビティのタイプを選択できます。これらのアクティビティを実行する順番を指定できます。次のタイプの職場サービスアクティビティから選択できます。
  - [承認]：職場サービスアクティビティの承認を設定できます。職場サービスの選択時に必要な承認のタイプを設定できます。単一の順番で複数の承認アクティビティを設定することはできません。
  - [タスク]：タスクテンプレートを使用してタスクを追加できます。職場サービスを選択すると、指定した順番に基づいてタスクが作成されます。
  - [子ケース]：職場サービスの選択時に子ケースをトリガーできます。子ケースでは職場サービスが提供される必要があります。子ケースは、指定された順番に基づいて作成されます。
  - サービスアイテムの実行：職場サービスとともに従業員が注文した職場サービスアイテムに対して作成されたタスクまたはケースを実行します。詳細については、「職場サービスアイテムを職場サービスに追加」を参照してください。
  - 自動タスク：手動での介入なしにクローズされる自動タスクを作成します。
- [フロー]：[フロー] オプションでは、アプリケーションから既存のサブフローを選択できます。フローの詳細については「フロー」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場サービス要求の発行

ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用して、職場サービスを要求できます。

職場サービスカタログには、従業員からの要求の送信元となる職場サービスのリストが表示されます。ServiceNow では、次のデフォルトの職場サービスが用意されています。

- 一般的な職場ヘルプを要求します。
- オフィススペースを再構成します。
- デスク変更の移動要求を作成します。
- スペース用の備品を要求します。
- Workplace Central プラグインがインストールされている場合は、次の職場サービスを利用できます。
  - シナリオ計画による職場ユーザーアサインと移動サービス
  - 職場アサインタイプサービス
  - 職場割り当ての変更サービス
- スペース要求

- 上記の職場サービスは、シナリオ計画中に実装された変更のタイプに基づいて自動的にトリガーされます。スペースの最適化 - シナリオ計画とその機能の詳細については、「シナリオ計画」を参照してください。

ワークプレイスサービスポータル の仮想エージェントチャットサポートを使用して、一般照会を送信することもできます。チャットサポートでは、次のことを実行できます。

- 職場ヘルプを要求します。
- 送信されたケースのステータスを表示します。
- 受け入れ待ちのケースを表示します。

ケーステンプレートとタスクテンプレート

職場ケースマネージャーは、フィールドに自動的に入力することでタスクとケースの作成プロセスを簡素化するテンプレートを作成できます。

次のタイプのテンプレートを作成できます。

- ケーステンプレート：ケーステンプレートでは、ケースの作成時にフィールドに自動入力されます。

  ケーステンプレートの作成については、「 職場ケーステンプレートの作成」を参照してください。

- タスクテンプレート：タスクテンプレートでは、タスクの作成時にフィールドに自動入力されます。事前定義された職場タスクテンプレートを変更するか、独自のテンプレートを作成して、職場タスクに関連付けることができます。

  タスクテンプレートの作成については、「 職場タスクテンプレートの作成」を参照してください。

ワークプレイスケース管理の構成

アドミニストレーターは、職場サービスを設定し、職場サービスユーザーがそれを介して要求を送信できるようにすることができます。アプリケーションでは、事前定義された実行タイプで職場サービスを設定できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ServiceNow® ワークプレイスケース管理 アプリケーションを使用すると、職場サービス、およびこれらの職場サービスを使用して作成されたケースをすべて管理できます。

職場ケースアドミニストレーターまたはケースマネージャーは、次のアクションを実行できます。

- 職場サービスを設定します。
- 職場ケースのケーステンプレートを設定します。
- 職場タスクのタスクテンプレートを設定します。
- レコードプロデューサーを設定し、職場サービスにリンクします。
- 承認のオプションを設定し、サービスアクティビティに必要な承認のタイプを選択します。
- タスク、承認、子ケースなどの職場サービスアクティビティを作成します。

ワークプレイスケース管理 のインストール

ServiceNow ストアアプリケーションから ワークプレイスケース管理 アプリケーションをインストールします。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に

次のセットアップチェックリストを完了します。

設定チェックリスト

セットアップタスク	説明
バージョン 2.0 以上の ワークプレイスサービスデリバリ - Core (sn_wsd_core) プラグインがアクティブ化されていることを確認します。	移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション インスタンス内にありますリストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。
ワークプレイスケース管理 (sn_wsd_case) プラグインがアクティブ化されていることを確認します。	移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション インスタンス内にありますリストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。

ワークプレイスケース管理 をインストールする前に、バージョン 2.0 以上の ワークプレイスサービスデリバリ - Core プラグイン (sn_wsd_core) を ServiceNow インスタンスでアクティブ化します。

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：ワークプレイスケース管理
- アプリケーションの ID：sn_wsd_case

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow へのリクエストが必要になることもあります。

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースメモ情報については、「ServiceNow Store バージョンの履歴リリースノート」を参照してください。

3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、ワークプレイスケース管理をインストールする前にインストールする必要があります。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。

職場ケーステンプレートの作成

職場サービスを作成するときに使用する職場ケーステンプレートを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager

このタスクについて
ケーステンプレートを使用すると、フィールドに自動的に入力することでワークプレイスケース管理におけるケースの作成プロセスが簡素化されます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理 - セットアップ > ケーステンプレート.
2. テンプレートを作成するか、既存のテンプレートを変更します。
   - テンプレートを作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存のテンプレートを変更するには、リストからテンプレートを選択します。

   テンプレートフォームフィールドの詳細については、「テンプレートの作成」を参照してください。

3. [テーブル] フィールドで職場のケース **[sn_wsd_core_workplace_task]** テーブルを選択します。
4. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
ケーステンプレートが作成されます。職場サービス用のテンプレートを使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
ユーザー受け入れを含むケーステンプレートを作成します。詳細については、「 ユーザー受け入れ職場ケーステンプレートの作成」を参照してください。

ユーザー受け入れ職場ケーステンプレートの作成

ユーザー受け入れを含む職場ケーステンプレートを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager

このタスクについて
要求をクローズするためにユーザーの承認または却下が必要な場合に使用する、このケーステンプレートを作成します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理 - セットアップ > ケーステンプレート.
2. テンプレートを作成するか、既存のテンプレートを変更します。
   - 新しいテンプレートを作成する場合は、[新規] をクリックします。
   - 既存のテンプレートを変更する場合は、目的のテンプレートを開きます。

   テンプレートフォームフィールドの詳細については、「テンプレートの作成」を参照してください。
3. [テーブル] フィールドで職場のケース **[sn_wsd_core_workplace_task]** テーブルを選択します。
4. [テンプレート] フィールドで、ユーザー受け入れと受け入れタイムアウトを有効にします。
   a. 左側の列で [ユーザー受け入れを有効化] を選択し、右側の列で **[True]** を選択します。
   b. 左側の列で [受け入れのタイムアウト] を選択し、右側の列で受け入れ要求の有効期限が切れるまでの期間を指定します。
5. [送信] をクリックします。

タスクの結果
ユーザー受け入れオプションを有効にしてケーステンプレートを作成します。

次のタスク
このテンプレートは、ユーザー受け入れが必要な職場サービスで使用します。職場サービスの作成の詳細については、「職場サービスの作成」を参照してください。

職場タスクテンプレートの作成

タスクテンプレートを使用すると、フィールドに自動的に入力することでワークプレイスケース管理のタスクの作成プロセスが簡素化されます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager

このタスクについて
職場サービスを作成するときに使用するタスクテンプレートを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
アドミニストレーターは、タスクテンプレートでまだユーザーまたはグループがタスクにアサインされていない場合を除き、タスクアサインルールを使用して職場タスクの自動アサインを制御できます。アサインルールの詳細については、「アサインルールの定義」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理 - セットアップ > タスクテンプレート.
2. テンプレートを作成するか、既存のテンプレートを変更します。
   - テンプレートを作成する場合は、[新規] をクリックします。
   - 既存のテンプレートを変更する場合は、そのテンプレートを開きます。

   テンプレートフォームフィールドの詳細については、「テンプレートの作成」を参照してください。
3. [テーブル] フィールドで職場タスク **[sn_wsd_core_workplace_task]** テーブルを選択します。
4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
タスクテンプレートが作成されます。このテンプレートは、職場サービスに使用できます。

承認オプションの設定

職場サービスで作成されたケースを承認する承認者を追加します。

始める前に

警告:
ワークプレイスケース管理 バージョン 1.8.2 以降、承認オプションを設定するオプションは、バージョン 2.9.2 ワークプレイスコアコアアプリケーションに移動されました。承認オプションを作成または表示するには、次に移動します: ワークプレイスコア > アドミニストレーション > 実行者基準.

- アップグレード後、既存の承認者は、ワークプレイスケース管理 の承認オプション [sn_wsd_case_approval_option] テーブルから ワークプレイスコア の職場の実行者基準 [sn_wsd_core_performer_criteria] テーブルに移行されます。
- [職場の実行者基準] には ワークプレイスケース管理 [承認] オプションと同じ機能があります。また、ユーザー基準を使用して静的な承認者を設定することもできます。

以下の詳細情報があることを確認してください:

- 職場ケーステーブル。
- 承認者を選択するユーザーフィールド。

必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager

このタスクについて
ServiceNow ワークプレイスケース管理 アプリケーションには、次のデフォルトの承認オプションがあります。

- マネージャー
- 職場の場所の管理方法
- グループによって管理される職場の場所

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理 - セットアップ > 承認オプション.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[承認オプション] フォーム

フィールド	説明
名前	承認オプションの名前。
ケーステーブル	オプションのケーステーブル。職場ケース [sn_wsd_case_workplace_case] テーブルを選択します。
ユーザーフィールド	承認者として設定するユーザーまたはユーザーグループ。
アプリケーション	オプションのアプリケーション。このフィールドは自動的に設定されます。アプリケーションが ワークプレイスケース管理 に設定されていることを確認します。
有効	承認オプションをアクティブ化するオプション。このオプションを選択します。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
承認オプションが追加され、承認が設定されている場所にリストされます。

レコードプロデューサーの構成

従業員がセルフサービスオプションとして職場サービスを利用できるようにします。サービスを職場サービスカタログのカタログアイテムとして表示するようにレコードプロデューサーを設定します。

始める前に
[store-future: BEGIN review]ユーザーが変更できる要求のレコードプロデューサーを作成する場合は、KB 記事 [プレースホルダーリンク] のガイドラインに従ってください。[End]

必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理 - セットアップ > レコードプロデューサー
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

ワークプレイスケース管理 - [レコードプロデューサー] フォーム

フィールド	説明
名前	レコードプロデューサーの名前です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
テーブル名	レコードプロデューサーが関連付けられている職場ケース (sn_wsd_case_workplace_case) テーブルです。 **注:** レコードプロデューサーの職場ケーステーブルが、関連付けられている職場サービスの職場ケーステーブルと一致することを確認してください。
モデル	レコードプロデューサーに関連する場合の製品モデルテーブル。
アプリケーション	このフィールドはすでに [ワークプレイスケース管理] に設定されています。
有効	レコードプロデューサーの使用をアクティブ化するオプションです。
プレビューリンク	レコードプロデューサーが ワークプレイスサービスデリバリ カタログでユーザーにどのように表示されるかをプレビューするためのリンク
すべての質問のヘルプを展開	ユーザーがすべての質問のヘルプを展開できるようにするには、このオプションを選択します。

4. 次の関連リストフィールドを適切に入力します。
   - 内容
   - アクセシビリティ
   - 生成されたレコードデータ
   - ポータルの設定
5. [内容] 関連リスト内で、次のスクリプトを入力します。

```
new sn_wsd_case.WSDServiceUtils(current, gs).createCaseFromProducer(producer,
 cat_item.sys_id);
```

6. [変数] 関連リストで、必要に応じて職場サービスカタログアイテムの変数を設定します。

   変数はユーザーから情報を収集し、質問をし、回答をフィールドにマップするために使用されます。職場サービスカタログアイテムに必要な数の変数を追加することができます。一般的に使用される変数タイプは、次のとおりです。
   - チェックボックス
   - 複数選択肢
   - 参照
   - 選択ボックス
   - 1 行テキスト

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各種変数とその設定方法の詳細については、「サービスカタログ変数のタイプ サービスカタログ変数のタイプ」を参照してください。

7. [Submit (送信)] を選択します。

タスクの結果
レコードプロデューサーが作成されます。

次のタスク
レコードプロデューサーを職場サービスにリンクします。「職場サービスの作成」を参照してください。

要求編集用のレコードプロデューサーの構成

編集可能なワークプレイスサービス要求のレコードプロデューサーを構成します。

ワークプレイスサービスデリバリの要求編集機能を使用すると、ユーザーは送信された要求の詳細を変更できます。職場ケーステーブルまたは職場ケース拡張テーブルのレコードプロデューサーを使用して作成されたケースを編集できるため、レコードを最新かつ正確に維持できます。

レコードプロデューサーの編集機能を設定するには、以下のセクションのステップを実行します。

レコードプロデューサーの作成

最初に職場ケーステーブルまたは職場ケース拡張テーブルでレコードプロデューサーを作成してから、それを職場サービスの レコードプロデューサー フィールドにマッピングする必要があります。レコードプロデューサーの作成の詳細については、「 レコードプロデューサーの構成」を参照してください。

レコードプロデューサーを ワークプレイス予約管理と統合する場合は、「 予約用のレコードプロデューサーの構成」を参照してください。

編集機能の有効化

このボタンを有効にするには、[利用可能] フィールドで [ケース] または [ケースと予約] を選択し、次に職場サービスの [要求の変更を許可] フィールドを選択します。

職場サービスで [要求の変更を許可 **(Allow request modifications**)] オプションが有効になっている場合、そのサービスに関連付けられているすべてのレコードプロデューサーの要求サマリーページに [要求の編集] アクションが表示されます。

職場サービスのフィールドの詳細については、「 職場サービスフォーム」を参照してください。

ケースエディターページにリダイレクトする

ユーザーが要求に対して編集要求オプションを選択すると、レコードプロデューサーのような WSD ケースエディターページにリダイレクトされ、使い慣れたインターフェイスが提供されます。

変更を加えた後、ユーザーは更新されたケースを保存できます。これにより、次の変更が行われます。

- 職場ケースレコードは、ユーザーが指定した新しい値で更新されます。
- 必要に応じて、更新されたケース情報に基づいて新しいサービスアイテム要求が作成されます。

編集用のレコードプロデューサーの構成

ロード時のデフォルト値を持つ変数の処理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件

ロード時にデフォルト値を持つ変数は、編集ページでデータの不整合を引き起こす可能性があります。編集ページは、送信された要求に基づいて変数を入力する必要があります。

たとえば、送信された要求からデータを選択する代わりに、ログインしているユーザーを [要求元] フィールドに入力しようとします。

修復策

変数のデフォルト値を設定するときは、その値が新しい要求の送信にのみ適用されるようにします。クライアントスクリプトのページ URL の id パラメーターを使用して、要求送信ページか編集ページかを判断できます。

詳細については、 ケータリングなど、ワークプレイスケース管理とともにインストールされるレコードプロデューサーを参照してください。

送信時にイベントをトリガーする

編集ページでは、レコードプロデューサーの onSubmit クライアントスクリプト (最後の実行可能スクリプト) で、パラメーター success: true を使用して wsd.serviceEditor.onSubmit.success イベントをトリガーする必要があります。

イベントをトリガーすると、すべての onSubmit クライアントスクリプトが検証され、更新された変数データを使用してケースレコードを更新できるようになります。

詳細については、 ケータリングなど、ワークプレイスケース管理とともにインストールされるレコードプロデューサーを参照してください。

レコードプロデューサーでのカスタムウィジェットの使用

条件

レコードプロデューサーでカスタムウィジェットを使用するには、送信された要求に基づいてウィジェットでデータを事前入力できることを確認します。ウィジェットの参照は、職場サービスウィジェットから取得できます。

修復策

編集ページを表示している場合は、URL の sys_id パラメーターを使用して、送信された要求のsys_idを取得できることを確認します。最初のロード時にsys_idを使用してケースデータを取得し、ウィジェットに既存のデータを入力します。

または、ワークプレイスケース管理とともにインストールされている次の変数セットを使用することもできます。

- 要求のアイテムとスペースの両方を選択するには、 ワークプレイスサービスウィジェット変数セットを使用します。
- スペースを選択する場合にのみ、 マルチレベルスペースピッカーウィジェット変数セットを使用します。

予約用のレコードプロデューサーの構成

レコードプロデューサーを構成して ワークプレイス予約管理と統合します。

レコードプロデューサーを ワークプレイス予約管理 と統合することで、アドミニストレーターはサービス要求を処理するための柔軟な選択肢を得ることができます。レコードプロデューサーが職場サービスの [予約のレコードプロデューサー] フィールドにマッピングされている場合、予約プロセス中にユーザーに表示されます。レコードプロデューサーがマッピングされていない場合、サービスアイテム要求のカスタムウィジェットが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

レコードプロデューサーとカスタムウィジェットのデュアルアプローチにより、簡素化され統一されたエクスペリエンスが提供されます。

- レコードプロデューサーを使用すると、要求元、日時、スペースの詳細など、予約コンテキストの既知のデータがフィールドに自動的に入力されて非表示になります。ユーザーが必要な情報のみを提供するようにすることで、プロセスが簡素化され、データの精度が向上します。
- カスタムウィジェットを使用すると、レコードプロデューサーを持たない職場サービスの下位互換性が維持されます。

編集用のレコードプロデューサーの有効化

最初に職場ケーステーブルまたは職場ケース拡張テーブルでレコードプロデューサーを作成してから、それを職場サービスの レコードプロデューサー フィールドにマッピングする必要があります。レコードプロデューサーの作成の詳細については、「 レコードプロデューサーの構成」を参照してください。

レコードプロデューサーを作成するときは、必ず次の手順に従ってください。

重要:
これらの手順に従わないと、レコードプロデューサーが予約ポータルに正しくロードされません。

- レコードプロデューサーで 設定されたワークプレイスサービスウィジェット 変数セットを使用して、スペース選択ウィジェットとサービスアイテム選択ウィジェットが含まれ、正しく機能するようにする必要があります。

  変数セットには、次のウィジェットが含まれます。

  - WSD マルチレベルスペースピッカー:建物、フロア、スペース情報を選択するために使用されるウィジェット。
  - WSD 職場サービス:特定のサービスアイテムを選択するために使用されるウィジェット。
- システムが予約からレコードプロデューサーにデータを自動的に渡すことができるように、変数の特定の名前に従う必要があります。これらの変数には予約の既知のデータが入力され、通常はフォームで非表示になっています。

  次の変数には、必ず指定された名前を使用してください。

  - 要求元:requested_for
  - 日時要求者:delivery_time
  - 緊急度:緊急度
  - 影響度:影響度
- 要求の詳細やスペースの選択などのセクションは、予約データから派生しているため、要求フォームでは非表示になっています。詳細については、 ケータリングなど、ワークプレイスケース管理とともにインストールされるレコードプロデューサーを参照してください。

予約ページへのレコードプロデューサーのマッピング

レコードプロデューサーを予約ページにマッピングするには、まず職場サービスの [レコードプロデューサー] フィールドにレコードプロデューサーを追加する必要があります。その後、同じ職場サービスの [予約のレコードプロデューサー] フィールドに追加する必要があります。

職場サービスのフィールドの詳細については、「 職場サービスフォーム」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

SLA 定義の作成

顧客の期待に応じてケースが解決されるように SLA を設定します。SLA は、最小アップタイム (タスクが特定の条件に達するために必要な時間) を指定するなど、パフォーマンスパラメーターを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager

このタスクについて
SLA 定義を作成し、職場ケースで使用します。SLA 定義レコードは、タスク SLA の作成および進行に必要なタイミング、条件、ワークフロー、およびその他の情報を定義します。詳細については、「サービスレベルアグリーメント (SLA) の定義」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理 - セットアップ > **SLA** 定義.
2. SLA 定義を作成するか、既存の SLA 定義を変更します。
   - SLA 定義を作成する場合は、[新規] をクリックします。
   - 既存の SLA 定義を変更する場合は、目的の SLA 定義を開きます。

   テンプレートフォームフィールドの詳細については、「Create an SLA Defintion (SLA 定義の作成)」を参照してください。
3. [テーブル] フィールドで、インシデント **[incident]** テーブルを選択します。
4. [フロー] フィールドで、[デフォルト **SLA** フロー **(Default SLA flow)]** を選択します。
5. [アプリケーション] フィールドで、[ワークプレイスケース管理] が選択されていることを確認します。
6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
SLA 定義が作成されます。

職場サービスの作成

事前定義された実行手順で職場サービスを作成します。職場サービスに基づいて必要な実行タイプを選択します。ケータリング、事務用品要求、駐車場、または従業員のニーズをサポートするサービスなどの職場サービスを作成します。

始める前に
以下の詳細情報があることを確認してください：

- 職場サービスにリンクするためのタスクテンプレートとケーステンプレート。
- 職場サービスにリンクされる必要があるレコードプロデューサー。
- 職場サービスフローを作成する場合は、アクティブフロー。

必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager

このタスクについて
職場サービスを作成し、職場サービスを履行する方法を指定します。一連のタスク (サービスアクティビティまたはフローの使用) をトリガーすることで、職場サービスを手動で履行することを選択できます。職場サービスに対して以下を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 職場サービスの名前。職場サービスは、この名前ですべての場所に表示されます。
- 手動、サービスアクティビティ、フローなどの実行タイプ。
- どこでユーザーが注文できるかを指定します。つまり、ユーザーが職場サービス要求を通じて注文できるか、予約時に注文できるか、またはその両方かを指定します。
- 同じカテゴリの複数の職場アイテムを従業員が要求できるかどうかを指定します。
- 職場ケースまたは職場タスクを作成するときに、テンプレートを選択して特定の値を事前入力します。
- 職場サービスを利用可能にする場合の職場サービスのリンク先レコードプロデューサー。職場サービスは、ワークプレイスケース管理 アプリケーションで作成されたレコードプロデューサーからのみ要求できます。
- 職場に関する説明。職場サービスの目的に関する簡単な説明を入力できます。通常のテキストまたは HTML テキストを入力できます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理 - セットアップ > 職場サービス.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. 職場サービスフォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「職場サービスフォーム」を参照して ください。
4. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果

職場サービスが作成され、関連するレコードプロデューサーが選択されるたびに要求されます。職場サービスの職場サービスアクティビティを作成する場合は、「職場サービスアクティビティの作成」を参照してください。

職場サービスアクティビティの作成

職場サービスが選択されたときにバックグラウンドアクティビティをトリガーする職場サービスアクティビティを作成します。アクティビティは、承認アクション、タスク、または子ケースにすることができます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager
以下の詳細情報があることを確認してください:

- 職場サービスアクティビティにリンクするためのタスクテンプレートとケーステンプレート。
- 実行タイプで [サービスアクティビティ] が選択された職場サービス。詳細については、「職場サービスの作成」を参照してください。

このタスクについて

アクティビティは、承認、タスク、または子ケースにすることができます。これらのアクティビティをトリガーする順番を指定できます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理 - セットアップ > 職場サービス.
2. 職場サービスアクティビティをさらに追加するために変更する職場サービスを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [職場サービス] フォームの [職場サービスアクティビティ] セクションで [新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

[職場サービス] フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	サービスアクティビティの名前を入力します。
アクティビティタイプ	作成するサービスアクティビティのタイプを選択します。 ○ [承認]：承認アクティビティを作成します。 ○ [タスク]：タスクアクティビティを作成します。 ○ [子ケース]：子の職場ケースを作成します。 ○ サービスアイテムの実行：職場サービスとともに従業員が注文した職場サービスアイテムに対して作成されたタスクまたはケースを実行します。詳細については、「職場サービスアイテムを職場サービスに追加」を参照してください。 ○ 自動タスク：手動での介入なしにクローズされる自動タスクを作成します。
すべての承認の欠落	このフィールドは、[アクティビティタイプ] で [承認] を選択した場合に表示されます。オプションのリストから、すべての承認者が欠落している場合に実行するアクションを選択します。
待機	このフィールドは、[アクティビティタイプ] で [承認] を選択した場合に表示されます。ケースをクローズするために必要な承認のタイプを選択します。オプションから、任意の承認者が承認できるかどうか、すべての承認者が承認する必要があるかどうか、または任意の承認者からの最初の応答が承認かどうかを選択します。オプションをポイントすると、詳細が表示されます。
アプリケーション	このフィールドは自動生成されます。ただし、[ワークプレイスケース管理] が選択されていることを確認してください。
親サービス	このフィールドには、このアクティビティを追加する職場サービスが自動的に入力されます。
順番	このアクティビティの順番を指定します。順番に応じて、サービスアクティビティが開始されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 単一の順番では、[承認] タイプのサービスアクティビティを 1 つだけ指定できます。
承認者	このフィールドは、[アクティビティタイプ] で [承認] を選択した場合に表示されます。設定された実行者基準からケースの承認者を選択します。ロック解除アイコン ( ) をクリックして選択します。
職場ケースサービス	このフィールドは、[アクティビティタイプ] で [子ケース] を選択した場合に表示されます。 検索 () アイコンをクリックし、子ケースとして設定する職場サービスを選択します。職場サービスを追加するには、「職場サービスの作成」を参照してください。
未完了の場合は続行	アクティビティがクローズまたは未完了の場合でもこのアクティビティを続行するには、このオプションを選択します。

5. オプション: バックグラウンドアクティビティをトリガーする条件ビルダーに条件を入力します。

   Example
   たとえば、アクティビティのタスクは、条件がケースレコードと一致した場合にのみ作成されます。
   Quebec リリースより前のリリースでは、職場ケース [sn_wsd_case_workplace_case] テーブルからフィールドを選択する必要があり、質問などのサービスカタログ変数を参照できませんでした。

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
職場サービスアクティビティが作成され、親の職場サービスが要求されたときに実行されます。

職場サービスアイテムを職場サービスに追加

従業員がワークプレイスサービス要求とともに、または予約の一環として注文できる職場アイテムを構成します。たとえば、従業員は予約時に、ケータリング、追加の椅子、ホワイトボード、マーカーなどの職場サービスアイテムを注文できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.manager

このタスクについて
職場アイテムを追加して、従業員がワークプレイスサービス要求をするときに注文できるようにします。職場アイテムに関連する以下の詳細を指定します。

- 職場アイテムの名前を指定します。アイテムは、指定された名前の従業員に表示されます。
- 職場ケースまたは職場タスクを作成するときに、テンプレートを選択して特定の値を事前入力します。
- 職場アイテムの追加先の親職場サービス。
- アイテムが属するサブカテゴリ。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

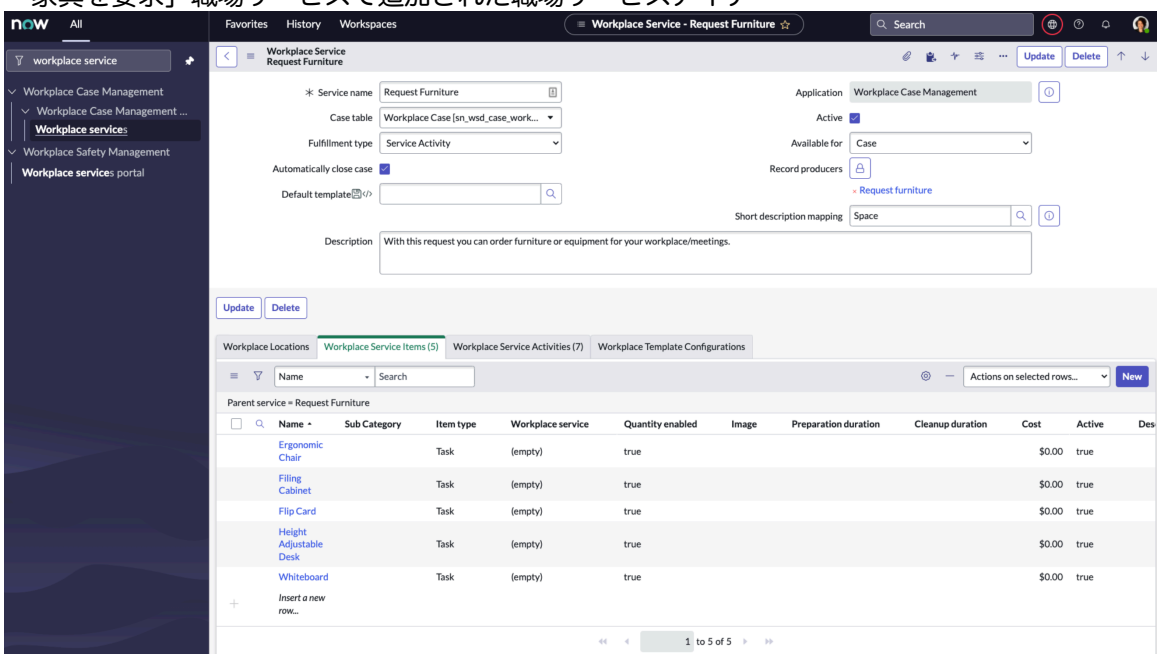
自動翻訳

- 職場アイテムを説明する画像。この画像は、従業員が選択している間に表示されます。また、顧客が予約ポータルと Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 を使用している間に表示されます。
- 職場アイテムに関する簡単な説明。この説明は、従業員が選択している間に表示されます。通常のテキストまたは HTML テキストを追加できます。説明には、テキストとリンクを含めることができます。長い説明を入力すると、テキストは [さらに表示] オプションとともに従業員に表示されます。この説明は、顧客が予約ポータルと Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 を使用している間に表示されます。

  注:
  Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約はリードタイム内にサービスについて通知しません。代わりに、予約が送信されたときにサービスは要求されません。

- 職場アイテムのコスト。所在地に基づいて、該当する通貨を選択できます。
- アイテムの準備とクリーンアップに必要な期間。時間は日数または時間単位で指定できます。
- 従業員が必要な数量またはキャパシティを指定できるようにするかどうかを指定します。
- 職場サービスアイテムを利用可能にする場所を設定します。

例：「家具を要求」職場サービスで追加された職場サービスアイテム：



手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理 - セットアップ > 職場サービス.
2. 職場サービスアイテムを追加する職場サービスを選択します。
3. フォームで、[職場サービスアイテム] 関連リストまで下にスクロールします。
4. [新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場サービスアイテムフォーム

フィールド	説明
名前	職場サービスアイテムの名前
アイテムタイプ	従業員が注文したときに、その職場サービスアイテムに対して生成する必要がある職場サービスアクティビティのタイプ。選択肢は次のとおりです。 ○ ケース：このアイテムを実行するために子職場ケースを生成するオプション ○ タスク：このアイテムを実行するために子職場タスクを生成するオプション ○ 手動：このアイテムを実行するための手動実行の職場サービスを生成するオプション
職場サービス	アイテムを実行するために子ケースとして設定する職場サービスこのフィールドが表示されるのは、[アイテムタイプ] フィールドから [ケース] が選択された場合のみです。
タスク テーブル	子職場タスクを作成してアイテムを実行するために使用する必要があるタスクテーブル。このフィールドが表示されるのは、[アイテムタイプ] フィールドから [タスク] が選択された場合のみです。
デフォルト テンプレート	タスクを実行するためのデフォルトのタスクテンプレート。詳細については、「職場タスクテンプレートの作成」を参照してください。このフィールドが表示されるのは、[アイテムタイプ] から [タスク] が選択された場合のみです。
アプリケーション	サービスアイテムのアプリケーション。このフィールドは自動的に設定されます。 ○ 職場ケース関連サービスの職場サービスアイテムを追加する場合は、[ワークプレイスケース管理] を選択します。 ○ 予約時に従業員が利用できる職場サービスの職場サービスアイテムを追加する場合は、[ワークプレイス予約管理] を選択します。
親サービス	このアクティビティを追加する職場サービス。このフィールドは自動的に設定されます。
サブカテゴリ	職場アイテムが属するサブカテゴリ。選択できるサブカテゴリのリスト。
アクティブ	職場サービスアイテムをアクティブ化するオプション
画像	職場サービスアイテムを説明する画像。この画像は、従業員が選択している間に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
説明	職場サービスアイテムに関する簡単な説明説明には、通常のテキストまたは HTML テキストを使用できます。この説明は、ワークプレイス予約管理 ユーザーが選択している間に表示されます。説明には、テキストとリンクを含めることができます。この説明は、顧客が予約ポータルと Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 を使用している間に表示されます。
数量の指定を有効化	デフォルト設定から必要な数量を指定できるようにするオプション。
キャパシティを有効化する (Capacity enabled)	従業員が デフォルト構成からキャパシティを指定できるようにするオプション。選択した職場の場所に指定されている最大キャパシティが最大キャパシティ制限として使用されます。最大キャパシティを指定するには、職場サービスアイテムの場所の [最大キャパシティ] フィールドを変更します。 **注:** 職場サービスアイテムがどの場所にもアサインされていない場合、キャパシティ制限はありません。
コスト	職場アイテムのコスト。コストの通貨を指定するには、[デフォルト構成] から通貨アイコン ($
準備期間	必要に応じて、アイテムの準備に必要な時間
クリーンアップ期間	必要に応じて、アイテムのクリーンアップに必要な時間
注文のリードタイム	サービスチームがサービスアイテムを準備または手配するために提供される時間。[注文のリードタイム **(Lead time for ordering)]** を設定すると、サービスがリードタイム内にある場合に、予約へのサービスアイテムの追加が制限されます。 このオプションは、サービスアイテムおよびサービスの場所レベルで有効になります。 ユーザーが予約またはケースの日付を変更し、新しい日付がリードタイム内である場合、サービスアイテムのリードタイムを指定するエラーが表示されます。予約の編集中に、リードタイム内のサービスアイテムを変更することはできません。
要求されたサービスのキャンセルを制限	従業員が要求されたサービスをキャンセルできないようにするオプション。

6. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
職場サービスアイテムを職場サービスに追加します。従業員は職場サービスを要求しながら職場アイテムを注文できます。

重要:
予約にサービスアイテムを追加するときに、特定のサービスアイテムがリードタイム内にある場合、そのサービスアイテムはアイテムリストに表示されません。

正規従業員は、次のシナリオでは既存の予約からサービスアイテムを削除できません。

- 予約が手配されている場合
- サービスアイテムが注文のリードタイム内にある場合
- [要求されたサービスのキャンセルを制限 **(Restrict cancellation of requested services)]** オプションが有効になっている場合

従業員は予約を別の日付または時刻に移動できます。移動中に 1 つ以上のサービスが注文のリードタイムと競合する場合は、従業員に通知されます。

従業員は、準備中または手配中のサービスを削除することはできません。

予約の保存中にリードタイム内に 1 つ以上のサービスがある場合は、従業員に通知されます。

注:
予約をキャンセルすると、サービスアイテムのキャンセルが制限されている場合でも、要求されたサービスがキャンセルされます。

次のタスク
職場サービスアイテムを注文できる職場の場所を指定します。詳細については、「職場サービスアイテムの職場の場所での利用可能化」を参照してください。

職場サービスアイテムの職場の場所での利用可能化

職場サービスアイテムを職場の特定の場所で利用できるようにします。地域、サイト、敷地、建物、建物、フロア、エリア、スペースなどの職場の場所を選択します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.manager

このタスクについて
職場アイテムを利用可能にする必要がある職場の場所を選択します。従業員は、ワークプレイスサービス要求をしながらアイテムを注文できます。地域、サイト、敷地などの親場所を選択します。建物やそのスペースなど、子場所を選択することもできます。

- 複数の職場サービスアイテムの場所レコードを作成することで、さまざまな職場の場所に対してコストや期間などの異なる構成を指定できます。
- 選択した職場の場所のコストや期間などの職場サービスアイテム構成は、子の職場の場所にも適用されます。
  - 職場アイテムの親と子の職場の場所に対して異なる構成が指定されている場合、親の場所ではなく子の場所の構成が適用されます。たとえば、地域 ABC の職場アイテムのコストが $100 で、敷地 XYZ の職場アイテムのコストが $75 の場合、子の職場の場所のコスト ($75) が適用されます。
  - 職場アイテムに職場の場所の構成が指定されていない場合は、職場サービスアイテムレコードのデフォルト構成が適用されます。たとえば、職場サービスアイテムのクリーンアップ期間が 15 分で、職場の場所のクリーンアップ期間が指定されていない場合、15 分のクリーンアップ期間が適用されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 職場サービスアイテムがどの場所にもアサインされていない場合、アイテムの可用性は職場サービスの可用性に依存します。[職場の場所 (Workplace location)] 関連リストで、職場サービスを利用できる職場の場所の詳細を表示できます。
- 職場サービスアイテムの使用の可否は、職場サービスの場所で指定された場所、および職場サービスアイテムの場所に依存します。
  - 職場サービスの場所がなく、職場サービスで指定されたサービスアイテムの場所がない場合、職場サービスアイテムはすべての場所で使用できます。
  - 職場サービスに職場サービスの場所が指定され、サービスアイテムの場所が指定されていない場合、職場サービスアイテムは、[職場サービスの場所] 関連リストで指定された場所と子の場所で使用できます。
  - 職場サービスに場所 A を指定し、(職場サービスアイテムの [職場サービスアイテムの場所] 関連リストの) 職場サービスアイテムの場所で (場所 A の階層に含まれない) 場所 B を指定した場合、従業員が職場サービス要求を出すと、次のアクションが実行されます。
    - 従業員が場所 A または場所 A の階層内の任意の場所に対して要求を出した場合、場所 B で利用可能なアイテムを除く、場所 A で利用可能なすべての職場サービスアイテムが表示されます。
    - 従業員が場所 B または場所 B の階層内の任意の場所に対して要求を出した場合、職場サービスアイテムは表示されません。

    一般に、職場スペースに関連付けられた職場サービスアイテムを表示する場合も、同じロジックが適用されます。

    [注文のリードタイム **(Lead time for ordering)]** を設定すると、サービスが注文のリードタイム内にある場合に、予約へのサービスアイテムの追加が制限されます。

    [要求されたサービスのキャンセルを制限 **(Restrict cancellation of requested services)]** では、従業員による要求されたサービスのキャンセルを制限します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理 - セットアップ > 職場サービス.
2. 職場サービスアイテムを追加する職場サービスを選択します。
3. フォームで、[職場サービスアイテム] 関連リストまで下にスクロールします。
4. 職場の場所に割り当てる職場サービスアイテムを選択します。
5. フォームで、[職場サービスアイテムの場所] 関連リストまで下にスクロールします。
6. [編集] を選択します。
7. サービスを選択して移動します。
   a. [メンバーの編集] フォームで、サービスを選択します。
   b. 左側の [コレクション] 列から職場の場所を選択します。
   c. 追加/削除アイコン (を使用して、右側の [職場の場所] リスト列に職場の場所を移動します。
8. **[Save** (保存)] を選択します。
9. オプション: 特定の職場の場所のアイテムのコストを変更します。
   a. フォームで、[職場サービスアイテムの場所] 関連リストまで下にスクロールします。
   b. 職場の場所のプレビューアイコン (を選択します。
   c. プレビューダイアログボックスで、[レコードを開く] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. フォームで、[コスト] フィールドを編集します。

e. [Update (更新)] を選択します。

タスクの結果

ワークプレイスサービスアイテムは、指定された場所で注文できます。ある場所での職場アイテムのコストは、職場の場所階層の中で、最も近い職場の場所で指定されたコストに依存します。

職場テンプレート設定を作成

職場ケースを実行するために適用する必要があるテンプレートを定義します。要求に対する一般的な従業員の応答に基づいて条件を設定します。テンプレートは、指定された条件に一致する職場ケースに適用されます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

テンプレートを作成し、テンプレートが適用されるように職場ケースを一致させる必要がある条件を設定します。条件が一致しない場合、職場サービスで指定されているデフォルトのテンプレートが適用されます。
職場テンプレートの設定は、職場サービスまたは職場サービスアクティビティに直接適用できます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理 - セットアップ > 職場サービス.
2. 職場テンプレート設定を追加する職場サービスを選択します。
3. フォームで、[職場テンプレート設定] 関連リストまで下にスクロールします。
4. [新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

職場テンプレート設定フォーム

フィールド	説明
設定テーブル	職場サービスの設定テーブル
設定ドキュメント ID	職場サービスの設定 ID
テンプレート	職場サービスまたは職場サービスアクティビティに適用する必要があるテンプレート
アプリケーション	テンプレートのアプリケーションこのフィールドは自動的に設定されます。[ワークプレイスケース管理] が選択されていることを確認してください。
有効	職場テンプレート設定をアクティブ化するオプション
順番	テンプレートの順序
テーブル	テンプレートを適用するために使用される職場ケーステーブル
条件	テンプレートを適用するために満たす必要がある条件**[AND]**、**[OR]**、および [新しい基準] オプションを使用して、条件をビルドします。条

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	件を作成したら、[プレビュー] をクリックして、条件に一致するレコードの数をプレビューします。

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
職場テンプレート設定が追加されます。テンプレートが、指定した条件に一致する職場サービスまたは職場サービスアクティビティに適用されます。

職場フィールドマッピングを作成

親ケースのフィールド情報を子職場サービスアクティビティまたは職場アイテム関連タスクにコピーするフィールドマッピングレコードを作成します。フィールドマッピングレコードを使用して、親ケースの同じ詳細を子ケースに再入力するプロセスをスキップします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.manager

このタスクについて
親職場ケースによってトリガーされた子ケースまたはタスクに手動で詳細を入力する時間を節約できます。職場サービスアクティビティフィールドマッピングまたは職場サービスアイテムフィールドマッピングを使用すると、親ケースのフィールドで指定された詳細を子ケースとタスクにコピーできます。このオプションは、職場サービスアクティビティタイプの職場サービスと、職場サービスアイテム要求によってトリガーされたタスクまたはケースでのみ使用できます。フィールドマッピングごとに個別のフィールドマッピングレコードを作成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理 - セットアップ > 職場サービス.
2. フィールドマッピングを適用する職場サービスを選択します。
3. フォームで、[関連リスト] セクションまで下へスクロールします。
4. フィールドマッピングレコードを追加する関連リストを選択します。
   - 職場サービスアイテム：この関連リストを選択して、フィールドマッピングレコードを職場サービスアイテムに追加します。
   - 職場サービスアクティビティ：この関連リストを選択して、フィールドマッピングレコードを職場サービスアクティビティに追加します。
5. 選択関連リストに基づいて、フィールドマッピングを追加する職場サービスアイテムまたは職場サービスアクティビティを選択します。
6. フォームで、[関連リスト] セクションまで下へスクロールします。
   [職場サービスアイテム] を選択した場合は、[職場サービスアイテムフィールドマッピング] 関連リストが表示されます。職場サービスアクティビティを選択した場合は、[職場サービスアクティビティフィールドマッピング] 関連リストが表示されます。
7. 適切な関連リストを選択します。
8. [新規] をクリックします。
9. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場フィールドマッピングフォーム

名前	フィールドマッピングの名前
マッピング元 /条件テーブル	フィールドとビルド条件をコピーするために使用されるテーブル
フィールドからマップ	値をマップする必要があるフィールド
有効	マッピングをアクティブ化するオプション
テーブルにマップ	フィールドの詳細がコピーされるテーブル
フィールドにマップ	値がコピーされるフィールド
順番	複数のフィールドマッピングがある場合にフィールドマッピングを実行する必要がある順序
条件	フィールドマッピングを適用するために一致する必要がある条件条件を追加するには、[新しい基準] をクリックします。

10. [送信] をクリックします。

タスクの結果
フィールドマッピングレコードが追加されます。

エスカレーションルールの設定

エスカレーションルールを使用して、職場ケースを関連アサイン先グループにエスカレートします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理 - セットアップ > エスカレーションルール.

2. [**New**] をクリックします。

3. フォームのフィールドに入力します。

[ケースの層エスカレーション] フォーム

フィールド	説明
エスカレーション元	職場ケースのエスカレーション元になるアサイン先グループ。
エスカレーション先	職場ケースのエスカレーション先になるアサイン先グループ。
ドメイン	アプリケーションのドメイン。このフィールドは自動的にアプリケーションドメインに設定されます。

4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
エスカレーションルールが作成されます。ルールは、そのルールが作成されたアサイン先グループ ([エスカレーション元] で指定) が設定された職場ケースで [関連リンク] の下に表示されます。

実行手順の追加

職場ケースを実行する方法について、職場エージェントに指示を提供します。新しい職場エージェント向けおよび複雑な職場ケース向けに説明を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager

このタスクについて
職場ケースを実行するための指示を追加します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理 - セットアップ > 実行手順.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[実行手順] フォーム

フィールド	説明
名前	実行手順の名前。
テーブル	職場ケースを含むテーブル。フィールドは自動的に職場ケーステーブルに設定されます。
条件	実行手順を実装する前に職場ケースが満たす必要がある条件。指示は、この条件に一致する職場ケースレコードに表示されます。 ○ 条件を追加するには、[フィルター条件の追加] を選択します。 ○ 「OR」条件を追加するには、 [「OR」 節を追加] を選択します。
有効	実行手順をアクティブ化するオプション。
順番	職場ケースレコードに複数の実行手順がある場合に、手順に従う順番。
説明	従う実行手順。コンテンツのスタイルを変更するには、書式設定オプションを使用します。
ナレッジ記事	指示をサポートするナレッジ記事。 ナレッジ記事のロック解除アイコン ( ) を選択して、記事を追加します。記事を検索するには、ルックアップアイコン ( ) を選択します。

4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
実行手順が追加されます。手順は、指定された条件に一致する職場ケースレコードに表示されます。

類似の職場ケースを親ケースの下にグループ化

類似の問題があるケースや、単一の親ケースの下で同じ解決策が必要なケースを分類します。複数の職場ケースの解決に費やす時間を短縮します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.admin、sn_wsd_case.manager、または sn_wsd_case_workplace_agent

このタスクについて
職場ケースを親職場ケースにアサインします。親ケースに提供された解決策は、子ケースにも適用されます。
また、親の [ステータス] フィールドが [キャンセル] または [完了してクローズ] に設定されている場合でも、ケースを親ケースにアサインすることができます。ケースがアサインされると、子ケースのステータスが [キャンセル] または [完了してクローズ] に自動的に更新されます。

親ケースをアサインすると、次の依存関係が発生する場合があります。

- [関連ケース] タブで、親ケースに関連付けられたすべてのケースを表示できます。
- 子ケースは、親ケースが更新されるたびに更新されます。コメント、作業メモ、ステータスの変更などの更新は、子ケースに自動的に適用されます。子ケースのステータスが [キャンセル] に設定されている場合、更新は適用されなくなります。コメント、作業メモ、およびステータスの変更を子ケースにコピーしない場合は、*`Update Child Case - Work Notes & Comments`* を **[False]** に設定できます。
- ステータスを [受け入れ待ち] に変更する場合を除き、親ケースのステータスの変更は子ケースにコピーされます。
- 子ケースで個別に行われた更新は、親ケースには適用されません。

手順
1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > 職場ケース.
2. 次のいずれかのモジュールを選択します。
   - すべて
   - オープン - 未アサイン
   - オープン
   - 自分のグループにアサイン済み
   - 自分のタスク
3. 親職場ケースのアサイン先の職場ケースを選択します。
4. [親ケース] フィールドで、親としてアサインする職場ケースを選択します。

> **重要:**
> 子ケースを親ケースとして選択しないでください。選択すると、ケースでループが発生します。たとえば、WCASE0001001 が WCASE0001002 と WCASE0001003 の親である場合、WCASE0001002 と WCASE0001003 を WCASE0001001 の親にすることはできません。

5. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
職場ケースが親ケースにアサインされます。

重要:
[親ケース] フィールドで選択されたケースと、[親] フィールドに表示されるケースは異なります。[親] フィールドに表示される職場ケースは、ケースが関連付けられている職場サービスから生成されます。職場サービスの [アクティビティタイプ] が [タスク] または [子ケース] の場合、親が自動的にアサインされます。

職場サービスの要求

一般的な問い合わせを行うか、または職場改善関連のサービスを要求します。

注:

注:
ワークプレイス予約管理からワークプレイスケース管理への職場サービスの要求を送信する際、ユーザーは「システム制限付きの発信者アクセス」を許可する必要があります。

オフィススペースの再構成

オフィススペースの再構成方法の詳細を提供します。

始める前に

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で職場サービスカタログを構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
オフィススペースを再配置するには、この要求を提出します。再構成を担当するチームで必要とされる追加情報を指定します。
従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します: 職場 > すべての職場を参照. [オフィススペースを再構成] を選択し、フォームに入力したら要求を [送信] します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 職場サービスポータル.
   ワークプレイスサービスポータル が開きます。
2. 職場サービスが配置されている [全般] カテゴリを開き、次の手順を実行します。
   a. [カタログ] をクリックします。
   b. [カテゴリ別参照] をクリックします。
   c. [職場サービスカタログ] で、[全般] を選択します。

      注:
      ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 全般.
3. [オフィススペースの再構成] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. フォームのフィールドに入力します。

[オフィススペースの再構成] フォームのフィールド

フィールド	説明
代理	再構成を要求している要求者の名前
地域	オフィスの場所の地域。
サイト	オフィスの場所。
敷地	オフィスビルの敷地。
建物	スペースのオフィスビル。
フロア	再構成を希望するエリアまたはスペースがあるフロア。
エリア	再構成を希望するスペースがあるエリア。
スペース	再構成を希望するオフィススペース。
他に何か知っておくことがありますか？	要求している再構成に関する追加情報。

5. 必要に応じて添付ファイルを追加します。
6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
要求が送信されました。

次のタスク
要求の詳細を確認することも、ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用していつでもキャンセルすることもできます。[要求のキャンセル] をクリックして要求をキャンセルします。

- ワークプレイスサービスポータル で、[要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
- Now Mobile アプリのナビゲーションバーで **[For Me** (自分)] をタップし、[自分の要求 (My Request)] セクションまで下にスクロールして自分の要求を表示します。

要求が解決されたら、受け取った解決に基づいて [承認] または [却下] を選択します。

ワークプレイスの問い合わせに関するヘルプ要求の作成

人間の対応が必要な問題について、一般的なワークプレイスサービス要求を送信します。現在の自動ワークフローでカバーされない問題のヘルプを要求します。

始める前に

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で職場サービスカタログを構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
ワークプレイス関連のヘルプを要求したり、ワークプレイスに関連する問題を報告したりします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ワークプレイスに利用可能な QR コードがある場合は、QR コードをスキャンして要求を送信できます。

仮想エージェントチャットサポートを使用して、一般的な質問を送信することもできます。移動先 ワークプレイスコア > 職場サービスポータル > ワークプレイスサービスポータルホーム をクリックし、チャットアイコン( )質問を入力するか、[すべて表示] を選択し、オプションのリストから選択してクエリーを送信します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 職場サービスポータル.

> **注:**
> 従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します: 職場 > すべての職場を参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

2. [全般] カテゴリを開きます。

a. [カタログ] をクリックします。

b. [カテゴリ別参照] をクリックします。

c. [職場サービスカタログ] で、[全般] を選択します。

> **注:**
> ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 全般.

3. [一般要求を送信] をクリックします。

4. [何かお困りですか？] フィールドに、クエリーまたは問題を入力します。

5. 必要に応じて添付ファイルを追加します。

6. [注意が必要なエリアはどこですか？] で、要求を作成する場所の詳細を指定します。
ワークプレイススペースマッピング プラグインがインストールされている場合は、[フロアマップのスペースを検索 **(Find the space on a floor map)]** オプションをクリックして、マップ上でスペースを直接選択することもできます。

従業員のワークプレイスプロファイルに恒久的なアサインがある場合、その従業員の名前が選択したスペースのマップに表示されます。詳細については、「フロアマップ上に恒久的なシートアサインを表示する」を参照してください。

a. [場所] フィールドで、スペースが配置されている建物を選択します。

b. [フロア **(Floor)]** フィールドで、スペースが配置されているフロアを選択します。

c. [スペースタイプ] フィールドで、スペースのタイプを選択します。

d. [スペース名] フィールドで、スペースを選択します。

7. [送信] をクリックします。

タスクの結果
要求が送信されます。

次のタスク
プラットフォームに応じて、次のいずれか 1 つを実行して要求を表示してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ワークプレイスサービスポータル で、 [要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
- Now Mobile アプリのナビゲーションバーで **[For Me** (自分)] をタップし、[自分の要求 (My Request)] セクションまで下にスクロールして自分の要求を表示します。
- 仮想エージェントチャットで質問を入力するか [すべて表示] を選択して、利用できるオプションのリストから選択します。

要求をキャンセルする場合は、[要求をキャンセル] をクリックします。

要求が解決されたら、[承認] または [却下] を選択します。

スペース変更の移動要求を作成

別のスペースに再配置する移動要求を作成します。移動の理由と移動のタイミングを指定します。現在の建物または別の建物にあるスペースを選択できます。フロアマップで直接デスクを選択することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 職場サービスポータル.
   ワークプレイスサービスポータル が開きます。
2. 職場サービスが配置されている [全般] カテゴリを開き、次の手順を実行します。

   a. [カタログ] をクリックします。

   b. [カテゴリ別参照] をクリックします。

   c. [職場サービスカタログ] で、[全般] を選択します。

   > **注:**
   > ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 全般.

3. [デスク変更を要求] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

デスク変更元を要求

フィールド	説明
従業員名	移動要求を出した従業員の名前。自分の要求を作成している場合は、自分の名前を選択します。
要求された移動日はいつですか？	
日付	移動を完了する必要がある日付。カレンダーから日付を選択します。
移動理由を選択	現在の場所から移動する理由。利用可能な理由のリストから選択します。
移動元：	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フロアのスペースを検索します。	フロアマップで現在のスペースを直接選択するオプション
建物	現在のデスクがある建物
フロア	現在のデスクがあるフロア
スペース	現在のデスクがあるスペース
移動先：	
フロアのスペースを検索します。	フロアマップで新しいターゲットデスクを直接選択するオプション。 従業員のワークプレイスプロファイルに恒久的なアサインがある場合、その従業員の名前が選択したスペースのマップに表示されます。詳細については、「フロアマップ上に恒久的なシートアサインを表示する」を参照してください。
建物	ターゲットのデスクがある建物
フロア	ターゲットのデスクがあるフロア
スペース	ターゲットのデスクがあるスペース
移動対象物はなんですか？	現在のデスクから新しいターゲットデスクに移動するアイテム
他に注意すべき点はありますか？	移動要求に関する追加情報
添付ファイルを追加	必要に応じて移動要求を サポートする添付ファイル。

5. [送信] をクリックします。

タスクの結果

移動要求が送信されます。
移動要求のステータスが [完了してクローズ] の場合は、移動要求が正常に完了したことを意味します。ステータスが [未完了でクローズ] に設定されている場合は、さまざまな理由で移動要求を完了できなかったことを意味します。必要に応じて別の要求を出すことができます。

プラットフォームに応じて、次のいずれか 1 つを実行して要求を表示してください。

- ワークプレイスサービスポータル で、 [要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
- Now Mobile アプリのナビゲーションバーで **[For Me** (自分)] をタップし、[自分の要求 (My Request)] セクションまで下にスクロールして自分の要求を表示します。
- 仮想エージェントチャットで質問を入力するか [すべて表示] を選択して、利用できるオプションのリストから選択します。

要求をキャンセルする場合は、[要求をキャンセル] をクリックします。要求が解決されたら、[承認] または [却下] を選択します。

スペース用の備品を要求する

ワークプレイスやイベント用の備品や設備を注文します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_case.manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
[備品を要求] のワークプレイスサービスを使用して、椅子、テーブル、調整可能デスク、キャビネット、フリップカード、ホワイトボード、その他のアイテムなどの備品や設備を要求します。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 職場サービスポータル.
   ワークプレイスサービスポータル が開きます。
2. ワークプレイスサービスが配置されている [一般] カテゴリを開くには、次の手順を実行します。

   a. [カタログ] をクリックします。

   b. [カテゴリ別参照] をクリックします。

   c. [職場サービスカタログ] で、[全般] を選択します。

   > **注:**
   > ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 全般.

3. [備品を要求] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

備品フォームを要求

フィールド	説明
要求元	要求者の名前。 要求者に対してワークプレイスプロファイルが定義されている場合は、[建物]、[フロア **(Floor)]**、および [スペース] フィールドは自動的に入力されます。
フロアマップのスペースを検索	フロアマップで直接スペースを選択するオプション 従業員のワークプレイスプロファイルに恒久的なアサインがある場合、その従業員の名前が選択したスペースのマップに表示されます。詳細については、「フロアマップ上に恒久的なシートアサインを表示する」を参照してください。
建物	要求された備品用のスペースがある建物
フロア	要求された備品用のスペースがあるフロア
スペース	要求された備品用のスペース

5. [備品を追加] セクションで、[追加] をクリックします。
   複数の備品を要求できます。[追加] をクリックして、備品をさらに追加します。
6. [備品を選択] フィールドで、スペースに要求する備品を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

備品が利用できるかどうかは、ワークプレイスマネージャーがワークプレイスの場所に設定した構成によって異なります。

7. [数量] フィールドで、要求数量を指定します。
   [コスト] フィールドは、選択した備品と指定した数量に応じて自動的に計算されます。コストも、ワークプレイスマネージャーが選択した場所に定義したコストによって異なります。
8. [追加] をクリックします。
   備品がリクエストに追加されます。
9. オプション: [他に知っておくべきことはありますか？] フィールドで、必要に応じて指示や追加情報を指定します。
10. オプション: 必要なファイルを添付するには、[添付ファイルを追加] を選択します。
11. [送信] をクリックします。

タスクの結果

備品要求が送信されます。
要求のステータスが、それぞれのマネージャーごとの「承認待ち状態」に変わります。要求が承認されると、要求のステータスは「対応中」に変更されます。要求を満たすためにアサインされたバックグラウンドタスクの進捗状況に応じて、要求のステータスはさらに変化します。

スペースアシスト要求の提起

ワークプレイスサービスポータルを使用してワークプレイスサービス要求を送信し、スペース割り当ての推奨事項を取得します。ワークプレイスサービスデリバリ のスペースアシストは、指定したスペースの数量と部門に基づいて最適なスペース割り当て計画オプションを提供します。最適な割り当てを選択することも、割り当てないこともできます。選択に応じて、スペース計画者は使用する計画を展開します。

始める前に

次のことを確認します。

- Workplace Central プラグインがインストール済みである。
- ワークプレイスケース管理 プラグインがインストール済みである。
- マップにスペースの推奨事項を表示するには、ワークプレイスインドアマッピング を使用してフロアマップを構成する必要があります。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて

フロアの部門にアサインする部門とスペースの数を指定します。割り当ての推奨事項を表示する場所を指定します。フォームで送信された指定に応じて、その建物に最適なスペース割り当て計画を含むオプションが表示されます。選択した部門が選択したフロアに存在する場合、その部門の近くにスペースが推奨されます。

最適なオプションを選択して送信できます。承認が構成されている場合、承認のために計画がマネージャーに送信されます。選択したスペース計画がスペース計画者に送信されます。スペース計画者は計画をレビューし、それに応じて展開します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 職場サービスポータル.
   ワークプレイスサービスポータル が開きます。
2. [全般] カテゴリを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [カタログ] を選択します。

b. [カテゴリ別参照] を選択します。

c. [職場サービスカタログ] で、[全般] を選択します。

> **注:**
> ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 全般.

3. [スペースアシスト要求] を選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

[スペースアシスト要求] フォーム

フィールド	説明
要求名	要求のわかりやすい名前
スペース割り当て方法	割り当てタイプは、アドミニストレーターが設定したデフォルトの割り当てタイプで設定されます。 **注:** 割り当てタイプが指定されていない場合、要求を続行することはできません。
要求元	スペースアシスト要求を作成しているユーザーを指定するオプション
部門を選択	スペースを割り当てるベースにする部門。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [部門] が設定されている場合に表示されます。
コストセンターを選択	スペースを割り当てるベースにするコストセンター。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [コストセンター] が設定されている場合に表示されます。
ワークプレイスエンティティタイプを選択	スペースを割り当てるベースにするワークプレイスエンティティタイプ。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [ワークプレイスエンティティ] が設定されている場合に表示されます。
ワークプレイスエンティティを選択	スペースを割り当てるベースにするワークプレイスエンティティ。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [ワークプレイスエンティティ] が設定されている場合に表示されます。
要求の理由	要求の理由を選択するオプション
スペースタイプ	必要なスペースのタイプを指定するオプション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
完全一致 (スペースタイプ) (Exact match (Space type))	選択したスペースタイプに完全に一致するスペースのみを表示する場合のオプション。
アサインタイプ	フレキシブルなスペースが必要か、永続的なスペースが必要かを指定するオプション
数量/キャパシティ	割り当てるスペースの数
地域	スペースを割り当てる地域
敷地	スペースを割り当てる敷地
サイト	スペースを割り当てるサイト
建物	スペースを割り当てる建物
完全一致 (建物) (Exact match (Building))	選択した建物に完全に一致するスペースのみを表示する場合のオプション。
入居日 (Move-in date)	スペース割り当てを実装する日付を指定するオプション。
完全一致 (入居日) (Exact match (Move-in date))	選択した入居日に利用できるスペースのみを表示する場合のオプション。 このオプションは、ワークプレイススペース管理バージョン 1.12.0 以降では使用できません。
退去日 (Move-out date)	スペースを割り当てる期限となる日付を指定するオプション。
完全一致 (退去日) (Exact match (Move-out date))	選択した退去日まで利用できるスペースのみを表示する場合のオプション。 このオプションは、ワークプレイススペース管理バージョン 1.12.0 以降では使用できません。
添付ファイルを追加	必要に応じてサポートファイルを添付するオプション。

5. [送信] を選択します。
   要求が送信されます。送信後、要求の詳細ページが開きます。
6. [自分の要求] ページで、[スペース計画] を選択します。
   ページを更新してスペース計画オプションを表示します。
   選択したフロアの選択したコストセンターまたは部門に最適なスペース割り当てを表示するオプションが、一致率とともにページに表示されます。
7. 表示されるオプションを確認します。
   各オプションの下に一致率が表示されます。
8. オプション: [マップでスペースを表示] を選択して、マップ上にスペース割り当てを表示します。

   注:
   フロアにフロアマップが設定されている場合にのみ、マップでスペース割り当てを表示できます。

9. 表示されたオプションからオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [自分の要求] ページで、[タスク/To **Do]** を選択します。

b. [スペースプランオプションを選択]で、[タスクを表示] を選択します。
[スペース計画] に表示されるすべての選択オプションが表示されたページが表示されます。

c. 続行するオプションの横にある [選択] を選択します。

d. オプション: 何らかの理由でオプションを選択しない場合は、[上記にはありません] を選択します。

> **注:**
> [上記にはありません] を選択した場合、要求はクローズされ、ステータスは [完了してクローズ]に設定されます。

e. 選択後、[送信] を選択します。

タスクの結果

選択したオプションが送信されます。選択したオプションは、[スペース計画] タブでいつでも表示できます。選択を送信すると、組織によって構成された承認プロセスに基づいて、次のアクションが実行されます。

- ユーザープロファイルに承認プロセスが構成されている場合、スペース要求は承認のためにマネージャーに送信されます。スペース要求のステータスが [承認待ち] に変更されます。
  - マネージャーが承認すると、スペース要求が展開のために送信され、ステータスが [承認済み] に変更されます。
  - マネージャーが却下すると、スペース要求が却下され、ステータスは [未完了でクローズ] に変更されます。
- ユーザープロファイルに承認が必要ない場合、スペース要求は組織のスペース計画者に転送され、ステータスは [承認済み] に変更されます。

メンテナンス要求の送信

ワークプレイスサービスポータルまたは従業員センターのいずれかを使用して、任意の場所にある機器のメンテナンス要求を送信します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 次のいずれかの場所からポータルに移動します。

2. フォームのフィールドに入力します。

メンテナンス要求を送信フォーム

Field (フィールド)	説明
何を報告しますか？	次のオプションからメンテナンス要求のタイプを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
	○ [機器の問題]：メンテナンス要求が資産または物理的なアイテムに関連している場合は、このオプションを選択します。 ○ [場所]：メンテナンス要求が場所に関連している場合は、このオプションを選択します。
アイテム	要求を出すアイテムを選択します。 注: このオプションは、タイプとして [機器の問題] を選択した場合にのみ表示されます。
フロアマップのスペースを検索する	フロアマップで場所を選択します。 注: このオプションは、タイプとして [場所] を選択した場合にのみ表示されます。
建物	建物がある場所を選択します。 注: このオプションは、タイプとして [場所] を選択した場合にのみ表示されます。
フロア	場所があるフロアを選択します。 注: このオプションは、タイプとして [場所] を選択した場合にのみ表示されます。
スペース	報告するスペースを選択します。 注: このオプションは、タイプとして [場所] を選択した場合にのみ表示されます。
問題を説明	問題の詳細な説明を入力します。
添付ファイルを追加	添付ファイルを追加する場合は、このオプションを選択します。

3. [送信] を選択します。
   メンテナンス要求が送信されます。職場のメンテナンスケースが作成され、ステータスが「対応中」に設定されます。

ケータリング要求の送信

ワークプレイスサービスポータルまたは従業員センターのいずれかを使用してケータリング要求サービスを送信します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
[ケータリング] ワークプレイスサービスを使用して、職場での会議やイベントのフードサービスを要求します。

手順

1. 次のいずれかの場所からポータルに移動します。

2. [ケータリング要求を送信 **(Submit a Catering request)]** フォームのフィールドに入力します。

[ケータリング要求] フォーム

フィールド	説明
要求元	要求者の名前。 要求者に対してワークプレイスプロファイルが定義されている場合は、[建物]、[フロア]、および [スペース] フィールドは自動的に入力されます。
予約の詳細	予約の詳細。 [予約の詳細] フィールドは、Reservation プラグインがインストールされている場合にのみ表示されます。 予約フィールドは、追加されたサービスアイテムがケースと予約で利用可能な場合に使用できます。 予約の詳細が選択されている場合、[要求元]、[要求日時]、[建物]、[フロア]、[スペース] のフィールドが予約に基づいて自動的に入力されます。
要求日時 (Date and time requested by)	サービスの [要求日時 **(Date and time requested)]**。
緊急度	ケータリングサービスの [緊急度] を選択します。
影響度	サービスが利用できない場合の [影響度] を選択します。
建物	ケータリングサービスが要求された [建物]。
フロア	ケータリングサービスが要求された [フロア]。
スペース	ケータリングサービスが要求された スペース。
配送方法	ケータリングサービスの [配送方法] を選択します。

3. 予約にサービスアイテムを追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> このオプションは、特定の場所で利用可能なサービスアイテムが少なくとも 1 つある場合にのみ表示されます。

サービスアイテムの可用性は、サービスアイテムの通知に基づいて決定されます。ワークプレイスサービスアイテムをワークプレイスサービスに追加する方法の詳細については、「職場サービスアイテムを職場サービスに追加」を参照してください。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
ケータリング要求が送信されます。

要求のステータスが、それぞれのマネージャーごとの「承認待ち状態」に変わります。要求が承認されると、要求のステータスは「対応中」に変更されます。要求を満たすためにアサインされたバックグラウンドタスクの進捗状況に応じて、要求のステータスはさらに変化します。

予約するためにワークプレイスの場所をブロックする方法の詳細については、「職場の場所のブロック」を参照してください。

冷暖房要求の送信

ワークプレイスサービスポータルまたは従業員センターのいずれかを使用して冷暖房要求を送信します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
[冷暖房 **(Heating and cooling)]** ワークプレイスサービスを使用して、職場の温度の問題を報告します。

手順

1. 次のいずれかの場所からポータルに移動します。

2. [冷暖房要求 **(Heating & Cooling request)]** フォームで、フィールドに入力します。

[冷暖房] フォーム

要求元	要求者の名前。 要求者に対してワークプレイスプロファイルが定義されている場合は、[建物]、[フロア]、および [スペース] フィールドは自動的に入力されます。
要求日時 (Date and time requested by)	サービスの [要求日時 **(Date and time requested)]**。
緊急度	[冷暖房 **(Heating & Cooling)]** サービスの [緊急度] を選択します。
影響度	サービスが利用できない場合の [影響度] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス要求の内容 (What can we help you with)	温度の問題を報告する要求。
建物	冷暖房サービスを依頼した [建物]。
フロア	冷暖房サービスを要求した [フロア]。
スペース	冷暖房サービスを要求した スペース。

3. 予約にサービスアイテムを追加できます。

> **注:**
> このオプションは、特定の場所で利用可能なサービスアイテムが少なくとも 1 つある場合にのみ表示されます。

サービスアイテムの可用性は、サービスアイテムの通知に基づいて決定されます。ワークプレイスサービスアイテムをワークプレイスサービスに追加する方法の詳細については、「職場サービスアイテムを職場サービスに追加」を参照してください。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
冷暖房要求が送信されます。

要求のステータスが、それぞれのマネージャーごとの「承認待ち状態」に変わります。要求が承認されると、要求のステータスは「対応中」に変更されます。要求を満たすためにアサインされたバックグラウンドタスクの進捗状況に応じて、要求のステータスはさらに変化します。

予約するためにワークプレイスの場所をブロックする方法の詳細については、「職場の場所のブロック」を参照してください。

バッジ要求の送信

ワークプレイスサービスポータルまたは従業員センターを使用して、職場でのバッジ要求を送信します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
[バッジ要求 **(Badge request)]** を使用して、職場での新規雇用バッジ、バッジの写真、紛失したバッジ、交換バッジ、アクセスの問題を要求します。

手順

1. 次のいずれかの場所からポータルに移動します。

2. [バッジ要求を送信 **(Submit a Badge request)]** フォームのフィールドに入力します。

[バッジ要求] フォーム

フィールド	説明
要求元	要求者の名前。 要求者に対してワークプレイスプロファイルが定義されている場合は、[建物]、[フロア]、お

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	よび [スペース] フィールドは自動的に入力されます。
要求日時 (Date and time requested by)	サービスの [要求日時 **(Date and time requested)**]。
緊急度	バッジ要求サービスの [緊急度] を選択します。
影響度	サービスが利用できない場合の [影響度] を選択します。
要求タイプ	要求タイプを選択します。
その他詳細	追加の情報。
建物	ケータリングサービスが要求された [建物]。
フロア	ケータリングサービスが要求された [フロア]。
スペース	ケータリングサービスが要求された スペース。

3. 予約にサービスアイテムを追加できます。

> **注:**
> このオプションは、特定の場所で利用可能なサービスアイテムが少なくとも 1 つある場合にのみ表示されます。

サービスアイテムの可用性は、サービスアイテムの通知に基づいて決定されます。ワークプレイスサービスアイテムをワークプレイスサービスに追加する方法の詳細については、「職場サービスアイテムを職場サービスに追加」を参照してください。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
バッジ要求が送信されます。

要求のステータスが、それぞれのマネージャーごとの「承認待ち状態」に変わります。要求が承認されると、要求のステータスは「対応中」に変更されます。要求を満たすためにアサインされたバックグラウンドタスクの進捗状況に応じて、要求のステータスはさらに変化します。

予約するためにワークプレイスの場所をブロックする方法の詳細については、「職場の場所のブロック」を参照してください。

テクニカルサポート要求の送信

ワークプレイスサービスポータルまたは従業員センターを使用してテクニカルサポート要求を送信します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
[テクニカルサポート] ワークプレイスサービスを使用して、職場での会議のテクニカルサポートを要求します。

手順

1. 次のいずれかの場所からポータルに移動します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

2. [テクニカルサポートを送信 **(Submit a Tech support)]** フォームで、詳細を入力します。

[テクニカルサポート要求] フォーム

フィールド	説明
要求元	要求者の名前。 要求者に対してワークプレイスプロファイルが定義されている場合は、[建物]、[フロア]、および [スペース] フィールドは自動的に入力されます。
予約の詳細	予約の詳細。 [予約の詳細] フィールドは、Reservation プラグインがインストールされている場合にのみ表示されます。 予約フィールドは、追加されたサービスアイテムがケースと予約で利用可能な場合に使用できます。 予約の詳細が選択されている場合、[要求元]、[要求日時]、[建物]、[フロア]、[スペース] のフィールドが予約に基づいて自動的に入力されます。
要求日時 (Date and time requested by)	サービスの [要求日時 **(Date and time requested)]**。
緊急度	テクニカルサポートサービスの [緊急度] を選択します。
影響度	サービスが利用できない場合の [影響度] を選択します。
建物	テクニカルサポートサービスを要求した [建物]。
フロア	テクニカルサポートサービスを要求した [フロア]。
スペース	テクニカルサポートサービスを要求した [スペース]。

3. 予約にサービスアイテムを追加できます。

> **注:**
> このオプションは、特定の場所で利用可能なサービスアイテムが少なくとも 1 つある場合にのみ表示されます。

サービスアイテムの可用性は、サービスアイテムの通知に基づいて決定されます。ワークプレイスサービスアイテムをワークプレイスサービスに追加する方法の詳細については、「職場サービスアイテムを職場サービスに追加」を参照してください。

4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
テクニカルサポート要求が送信されます。

要求のステータスが、それぞれのマネージャーごとの「承認待ち状態」に変わります。要求が承認されると、要求のステータスは「対応中」に変更されます。要求を満たすためにアサインされたバックグラウンドタスクの進捗状況に応じて、要求のステータスはさらに変化します。

予約するためにワークプレイスの場所をブロックする方法の詳細については、「職場の場所のブロック」を参照してください。

クリーニング要求の送信

ワークプレイスサービスポータルまたは従業員センターを使用してクリーニング要求を送信します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
[クリーニング **(Cleaning)]** ワークプレイスサービスを使用して、職場でのクリーニングサービスを要求します。

手順

1. 次のいずれかの場所からポータルに移動します。

2. [クリーニング要求を送信 **(Submit a Cleaning request]** 要求フォームで、詳細を入力します。

[クリーニング要求] フォーム

フィールド	説明
要求元	要求者の名前。 要求者に対してワークプレイスプロファイルが定義されている場合は、[建物]、[フロア]、および [スペース] フィールドは自動的に入力されます。
要求日時 (Date and time requested by)	サービスの [要求日時 **(Date and time requested)]**。
緊急度	クリーニングサービスの [緊急度] を選択します。
影響度	サービスが利用できない場合の [影響度] を選択します。
クリーニングの問題	クリーニングの問題を選択します。
その他詳細	追加の情報。
建物	清掃サービスを要求した [建物]。
フロア	清掃サービスを要求した [フロア]。
スペース	クリーニングサービスを要求した [スペース]。

3. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
クリーニング要求が送信されます。

要求のステータスが、それぞれのマネージャーごとの「承認待ち状態」に変わります。要求が承認されると、要求のステータスは「対応中」に変更されます。要求を満たすためにアサインされたバックグラウンドタスクの進捗状況に応じて、要求のステータスはさらに変化します。

予約するためにワークプレイスの場所をブロックする方法の詳細については、「職場の場所のブロック」を参照してください。

機器要求の送信

ワークプレイスサービスポータルまたは従業員センターを使用して、職場での機器要求を送信します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
[機器 **(Equipment)]** ワークプレイスサービスを使用して、職場で必要な追加の椅子、テーブル、ホワイトボードを要求します。

手順

1. 次のいずれかの場所からポータルに移動します。

2. [機器要求 **(Equipment request)]** フォームの送信で、フィールドに入力します。

[機器要求] フォーム

フィールド	説明
要求元	要求者の名前。 要求者に対してワークプレイスプロファイルが定義されている場合は、[建物]、[フロア]、および [スペース] フィールドは自動的に入力されます。
予約の詳細	予約の詳細。 [予約の詳細] フィールドは、Reservation プラグインがインストールされている場合にのみ表示されます。 予約フィールドは、追加されたサービスアイテムがケースと予約で利用可能な場合に使用できます。 予約の詳細が選択されている場合、[要求元]、[要求日時]、[建物]、[フロア]、[スペース] のフィールドが予約に基づいて自動的に入力されます。
要求日時 (Date and time requested by)	サービスの [要求日時 **(Date and time requested)]**。
緊急度	機器サービスの [緊急度] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
影響度	サービスが利用できない場合の [影響度] を選択します。
建物	機器サービスを要求した [建物]。
フロア	機器サービスを要求した [フロア]。
スペース	機器サービスを要求した [スペース]。

3. 予約にサービスアイテムを追加できます。

   注:
   このオプションは、特定の場所で利用可能なサービスアイテムが少なくとも 1 つある場合にのみ表示されます。

   サービスアイテムの可用性は、サービスアイテムの通知に基づいて決定されます。ワークプレイスサービスアイテムをワークプレイスサービスに追加する方法の詳細については、「職場サービスアイテムを職場サービスに追加」を参照してください。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
機器要求が送信されます。

要求のステータスが、それぞれのマネージャーごとの「承認待ち状態」に変わります。要求が承認されると、要求のステータスは「対応中」に変更されます。要求を満たすためにアサインされたバックグラウンドタスクの進捗状況に応じて、要求のステータスはさらに変化します。

予約するためにワークプレイスの場所をブロックする方法の詳細については、「職場の場所のブロック」を参照してください。

職場要求を編集する

職場要求の詳細を編集するか、職場要求に含まれる職場サービスアイテムを変更します。

始める前に
要求の編集は、次の要求タイプでサポートされています。

- バッジ要求
- ケータリング
- クリーニング
- 従業員用駐車場
- 設備
- 家具の要求
- 一般的な要求
- 冷暖房要求
- スペース配置要求
- テクニカルサポート

職場予約から要求を作成した場合は、予約サマリーページからのみ要求を編集できます。詳細については、「予約の共有、変更、キャンセル」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- アドミンが設定した構成によっては、要求を編集できない場合があります。
- 要求の編集は、オープン中の要求に対してのみサポートされています。要求がクローズまたは完了している場合、編集することはできません。
- 要求の編集は、要求に職場サービスアイテムが含まれている場合にのみサポートされます。
- 要求のすべての職場サービスが履行された場合、それがオープン中の要求であっても、その要求は編集できません。
- リードタイム内のサービスアイテムは変更できません。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   a. 従業員センターのランディングホームページで、 職場サービス > メンテナンス.
   b. [メンテナンス要求を送信] を選択します。
2. 従業員センター ランディングページで、[自分の要求] を選択します。
3. [自分の要求] リストから、編集する職場要求を選択します。
4. 要求の詳細ページで、 [アクション] を選択し、 [要求の編集] を選択します。
5. 要件に基づいて要求の詳細を編集します。
6. オプション: 要求に含まれている職場サービスアイテムを編集します。
   要求に対して職場サービスアイテムを追加または削除できます。要求に既に追加されているサービスアイテムの数量を変更することもできます。

   注:
   職場サービスアイテムは、既に履行されている場合には編集できません。

7. **[Save** (保存)] を選択します。
   職場要求が更新されます。

緊急メンテナンス要求を送信

会議室メンテナンスの緊急メンテナンスケース要求を送信します。

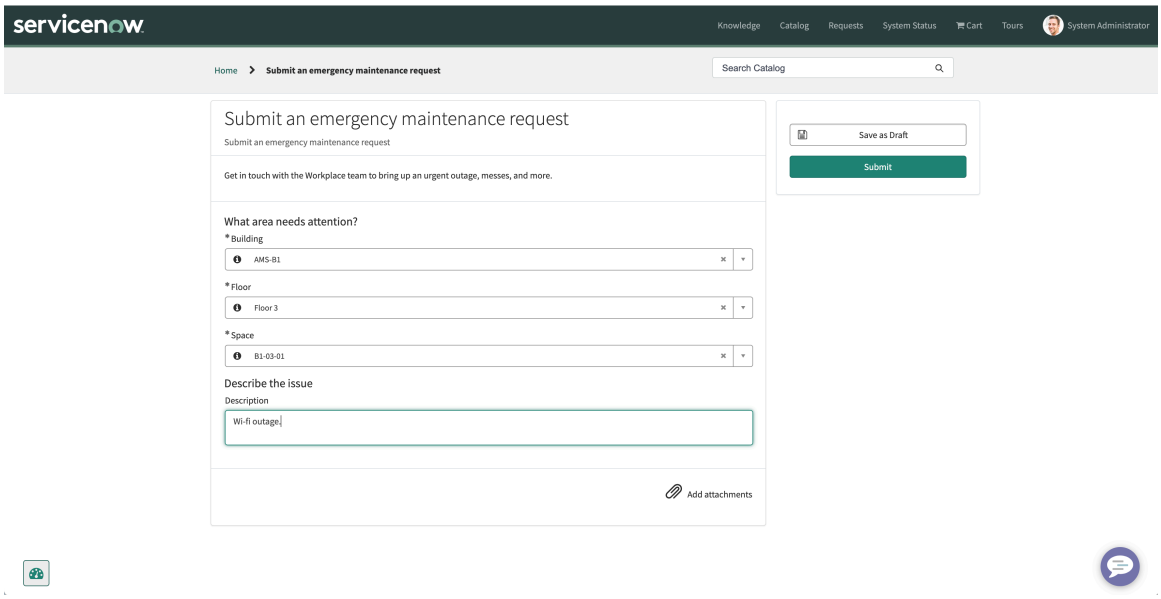
始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > サービスポータルホーム > カタログ ナビゲーションメニューバーで
   従業員センターポータルを使用して緊急メンテナンス要求フォームにアクセスすることもできます。移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター > 職場サービス > メンテナンス > 緊急メンテナンス要求を送信.
2. [緊急メンテナンス要求レコードフォームの送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. フィールド情報を入力します。

注意が必要な領域

フィールド	説明
建物	メンテナンス要求が発生する対象の建物。
フロア	メンテナンスを実行するフロア。
スペース	メンテナンスが必要なワークスペース。
問題を説明	メンテナンスケースの簡単な説明。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。
職場ケースが作成され、職場イベントプランナーのアサイン先グループに自動的にアサインされます。その後、ワークプレイスイベントプランナーアサイン先グループのユーザーに手動でアサインされます。詳細については、「緊急メンテナンスケースの詳細の表示」を参照してください。

緊急メンテナンス要求ケースがワークプレイスイベントプランナーのアサイン先グループにアサインされると、AI エージェントワークフロー [一時的なスペースのクローズの管理 **(Manage temporary space closures**)] がトリガーされます。AI エージェントのチームは、メンテナンスのためにワークスペースの場所をブロックします。AI エージェントは、場所をブロックするためのレコードをsn_wsd_core_block_locationテーブルに作成します。ブロックされた場所の予約が影響を受ける場合、AI エージェントは既存の予約を新しい場所に移動します。詳細については、「一時的なスペースのクローズを管理するエージェントワークフロー」を参照してください。

予約の変更イベント要求の送信

職場の従業員は、予定されているイベント予約の日付、時刻、期間の変更を要求します。

始める前に

注:
従業員によって作成された予約、または ワークプレイス予約管理 で要求者として設定された予約のみが表示され、選択して更新できます。

更新する予約を選択し、予約を更新する新しい日付、時刻、期間を選択します。職場ケースは、更新された職場サービスまたは新しい職場サービスを使用して作成されます。

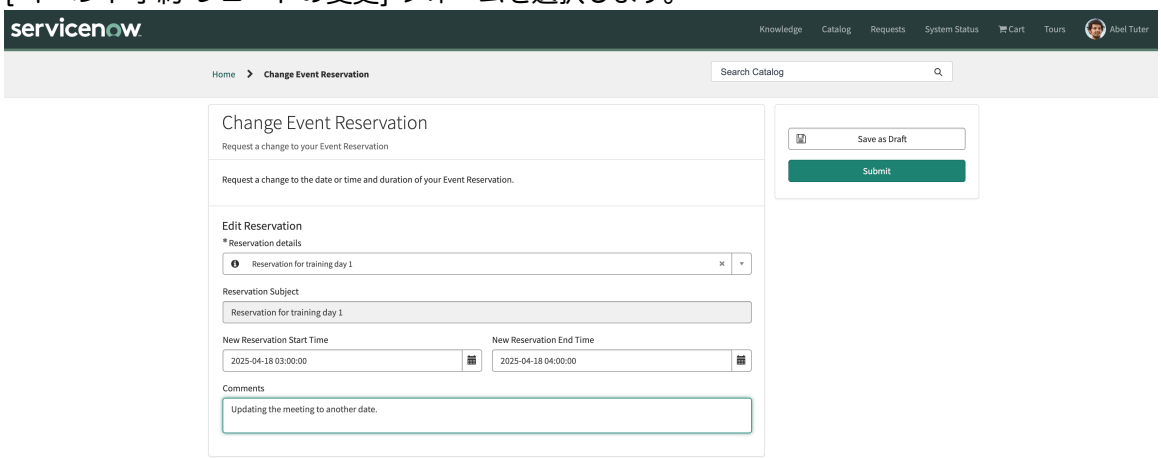
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > サービスポータルホーム > カタログ ナビゲーションメニューバーで
   従業員センターポータルを使用して緊急メンテナンス要求フォームにアクセスすることもできます。移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター > 職場サービス > メンテナンス > 変更イベント予約.
2. [イベント予約 レコードの変更] フォームを選択します。



3. フィールド情報を入力します。

変更イベント予約

フィールド	説明
予約の詳細	予約の作成時に指定した説明。ドロップダウンリストから説明を選択します。入力すると、キャッシュされた情報から説明が自動入力されます。
予約タイトル	部屋を予約する予約目的。[予約の詳細] フィールドを選択すると、この情報が自動的に更新されます。
開始日時	予約の開始日時。開始日時を選択します。
終了日時	予約の終了日時。終了日時を選択します。
コメント	オプション。必要に応じてコメントを追加します。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

変更イベント要求が送信されると、職場ケースが作成されます。ケースは、[職場イベントプランナー] アサイン先グループに自動的にアサインされます。その後、ワークプレイスイベントプランナーアサイン先グループのユーザーに手動でアサインされます。

変更イベント要求ケースがワークプレイスイベントプランナーにアサインされると、AI エージェントワークフロー [ワークプレイス予約の管理を支援 **(Help Manage Workplace**

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Reservations)] がトリガーされます。AI エージェントは、ケースの詳細から予約を取得して、予約を分析し、職場イベントプランナーがレビューできるように予約ケースメモを更新します。更新された日時に同じ場所が利用可能な場合は、アプリケーションによってスペースが予約されます。予約の日付、時刻、および期間を変更するときに希望する場所が見つからない場合は、希望する場所を手動で選択するためのリンクがアプリケーションによって提供されます。

詳細については、「変更イベント予約ケースの詳細の表示」と「職場予約の管理エージェントワークフローを支援」を参照してください。

職場ケースの管理

職場ケースマネージャーは、職場サービスを通じて作成された職場ケースを管理できます。必要に応じてケースを表示および更新できます。

職場ケースの表示と追跡

オープン、クローズ、未アサインの職場ケースを表示して追跡します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_case.admin、sn_wsd_case.manager、sn_wsd_case.case_reader

このタスクについて

必要に応じて職場ケースを変更できます。ユーザーが入力した詳細を職場ケースの [変数] セクションに表示します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > 職場ケース.
2. 職場ケースを表示するには、次のいずれかのオプションを選択します。
   - [自分にアサイン済み]：自分にアサインされた職場ケースを表示するには、このオプションを選択します。
   - [自分のグループにアサイン済み]：自分のグループにアサインされた職場ケースを表示するには、このオプションを選択します。
   - [オープン]：オープンな職場ケースを表示するには、このオプションを選択します。
   - [オープン - 未アサイン]：オープンかつ未アサインの職場ケースを表示するには、このオプションを選択します。
   - [クローズ済み]：クローズ済みの職場ケースを表示するには、このオプションを選択します。
   - [すべて]：職場ケースを表示するには、このオプションを選択します。
3. すべての職場ケースを表示するには、[すべて] を選択します。
4. 任意の職場ケースを選択すると、詳細が表示されます。

職場ケースフォーム

フィールド	説明
番号	職場ケースの要求に割り当てられた一意の ID。
状況	職場ケースの要求のステータス。例：職場ケースがアクティブ、クローズ済み、完了、または対応中、準備完了、またはキャンセル済みである。
職場ケースのタスクタイプ	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ワークプレイスの場所	職場ケースの要求の発生の対象となった場所。
職場サービスアイテム	サービスアイテムの名前。スペースの配置、茶、コーヒーなどです。
数量	サービスアイテムの数量。
作成済み	職場ケースの作成日時。
更新日時	職場ケースの更新日時。
アサイン先グループ	ケースがアサインされている職場のアサイン先グループ。
アサイン先	このケースタスクにアサインされたユーザー。
ベンダー	要求を履行するベンダーの名前。
親	親ケースの ID 番号。
配送時間	要求されたサービスアイテムの配送時間。
クリーンアップ期間	スペースのクリーンアップ期間。
準備開始時間	サービスアイテムの準備の開始時間。
準備期間	サービスアイテム要求の準備期間。
コスト	サービスアイテムのコスト。
アクティブ	有効にしてケースタスクがアクティブであることを示すオプション。
交換	ワークプレイス予約管理 ポータルでサービスが更新または編集されると、最初に発生した職場ケースはキャンセルが新しい職場ケースに置き換えられます。 この通知は、職場マネージャーまたは職場エージェントを対象としており、次のことを行います。 ○ 古いケースでは、新しいケースを指す通知が表示されます。 ○ 古いケースでは、前のケースに簡単にアクセスして過去のアクションを検索できるように通知が表示されます。 たとえば、予約時に、サービス要求に対して作成した元のケースが WCASE0001207 であるとします。スペース (場所)、日付、時刻の変更中に編集または更新すると、新しいサービスケース WCASE0001208 が元のケース要求 (WCASE0001207) の代わりとして発生します。新しく作成された要求 WCASE0001208 を開くと、「これは置換タスクです。必要に応じて、親ケースのコメントを調べて変更を確認してください。前の親ケース：WCASE000127」という通知が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	予約時のサービスの保持または破棄の詳細については、次を参照してください。 予約を作成。

5. 歯車アイコン ( ) を選択して、必要なフィールドを追加します。
[数量]、[総コスト]、[予約] などのフィールドです。
6. オプション: [実行手順] タブを選択し、[チェックリスト] リストを選択して、サービス要求を実行するためのチェックリストを作成します。
7. [コメントと作業メモ] セクションで、サービスが更新またはキャンセルされたときにサービス要求に追加されたコメント、日付、時刻を確認します。

   予約の一部として作成されたケースにのみ適用されます。従業員がサービスを変更し、新しいケースが作成されると、次の情報を示すサマリーが新しいケースの作業メモに追加されます。

   - 追加済み
   - 変更済み
   - 削除済み
   - 変更なし

   作業メモには、サービスの名前と数量とともに、変更されていないサービスも表示されます。
8. ケースに関連付けられたタスクを表示するには (サービスが予約の一部として注文された場合にのみ適用されます)、[子タスク] 関連リンクを選択します。

   カテゴリレベルのサービスの新しい子ケースは、従業員がサービスを変更したり予約を更新した後に作成して、既存の子ケースに置き換えることができます。以前のケースは [キャンセル] に設定されます。

   - 該当する場合は、子タスクを選択して詳細を表示します。

     このケースが前のケースの置換ケースであることを示すメッセージが表示されます。
   - ケース ID を選択して開き、前のケース要求の詳細を表示します。

   詳細については、「予約を作成」を参照してください。
9. コストはケースおよびタスクレベルで表示され、従業員が予約の一部としてサービスを注文または編集すると計算および更新されます。

   - 親：親ケースでは、コストはアクティブな子 (カテゴリ) ケースの合計として表示されます。
   - 子 (カテゴリ)：子ケースの場合、コストは関連するタスクとケースのコストの合計として表示されます。
   - タスク：関連するタスクおよびケースでは、コストはアイテムあたりの価格、数量、および総コストとして表示されます。
10. Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 を使用して予約時にサービスを保持するには、従業員が予約を開き、プラグインを開いて日付、時刻、または場所を変更する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. サービスが保持されるようにするには、[予約を保存] を選択します。

> **注:**
> Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 で予約を更新する場合にのみ、サービスがキャンセルされます。

緊急メンテナンスケースの詳細の表示

ワークプレイスイベントプランナーは、緊急メンテナンスケースの詳細と、AI エージェントが実行したアクションをケース作業メモで確認できます。

始める前に

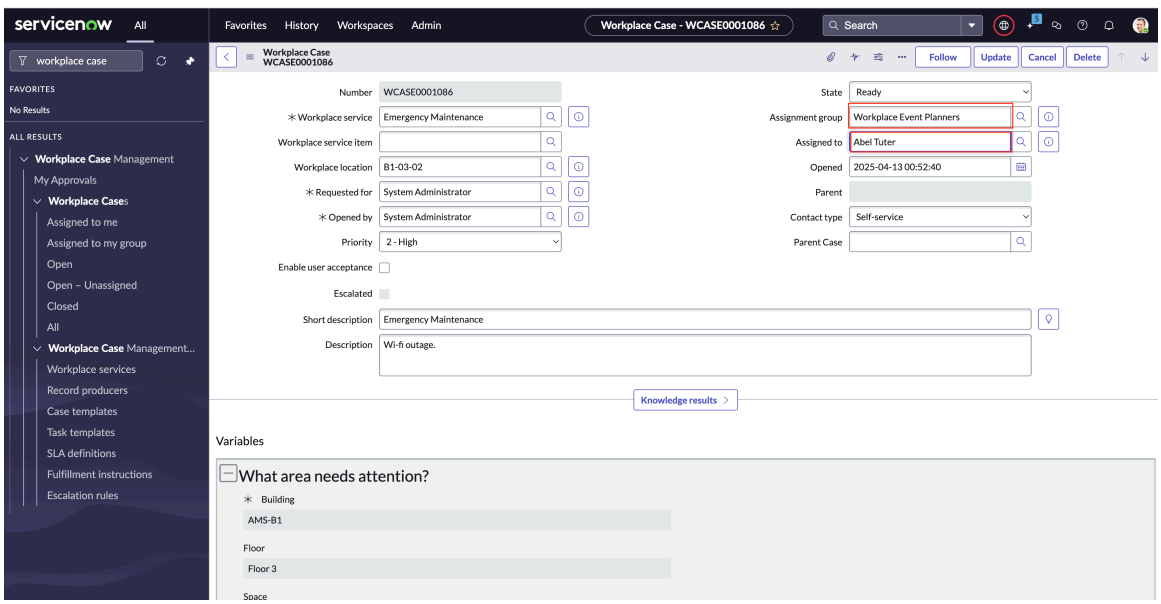
次のアプリケーションをインストールする必要があります。

- ワークプレイスコア
- ワークプレイスケース管理
- ワークプレイス予約管理
- ワークプレイスコンシェルジュ

必要なロール:sn_wsd_rsv.reservation_planner、sn_wsd_case.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > 職場ケース > すべて.



緊急メンテナンス要求が送信されると、職場ケースが作成されます。緊急メンテナンス要求の詳細については、「 緊急メンテナンス要求を送信」を参照してください。

変更イベント要求の職場ケースは、職場イベントプランナーのアサイン先グループに自動的にアサインされます。その後、ワークプレイスイベントプランナーアサイン先グループのユーザーに手動でアサインされます。ワークプレイスイベントプランナーにアサインされると、AI エージェントワークフロー [一時的なスペースのクローズの管理 (Manage temporary space closures)] がトリガーされます。AI エージェントはメンテナンスのために場所をブロックし、影響を受ける予約をブロックされた場所から利用可能な新しい場所に移動します。詳細については、「一時的なスペースのクローズを管理するエージェントワークフロー」を参照してください。

イベントプランナーは、 Now Assist パネルで AI エージェントによって送信された通知を確認できます。AI エージェントは、対話型インターフェイスのケース解決とケースの要約メモを通じて実

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

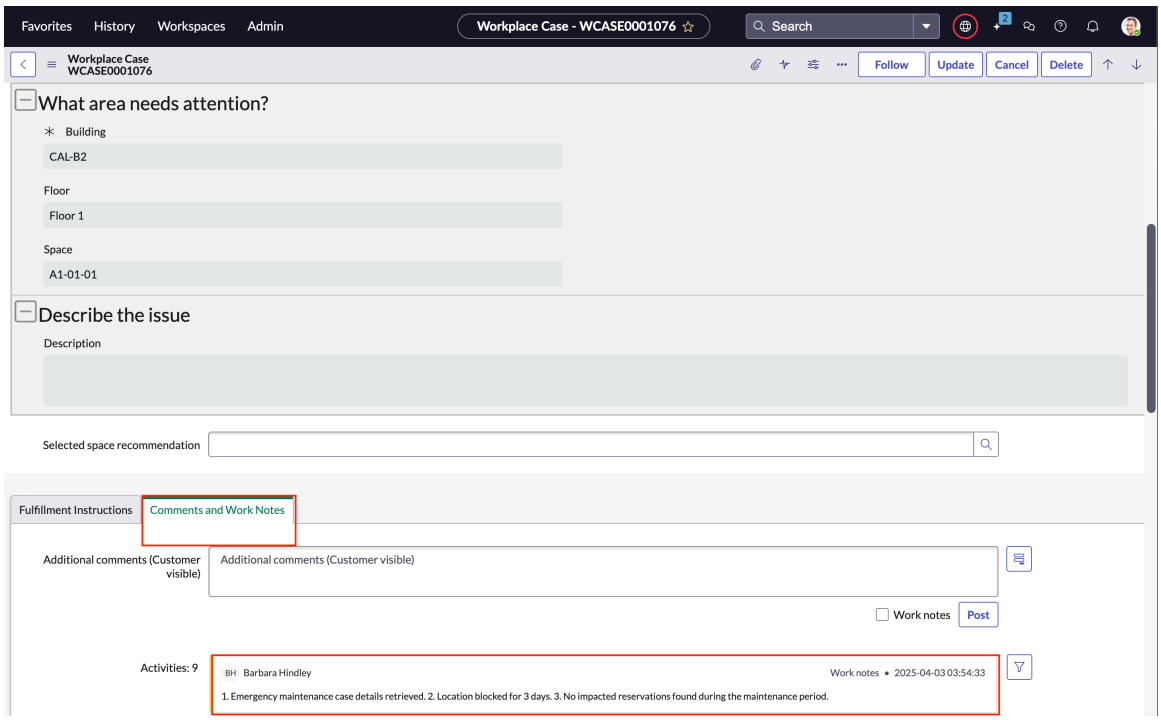
自動翻訳

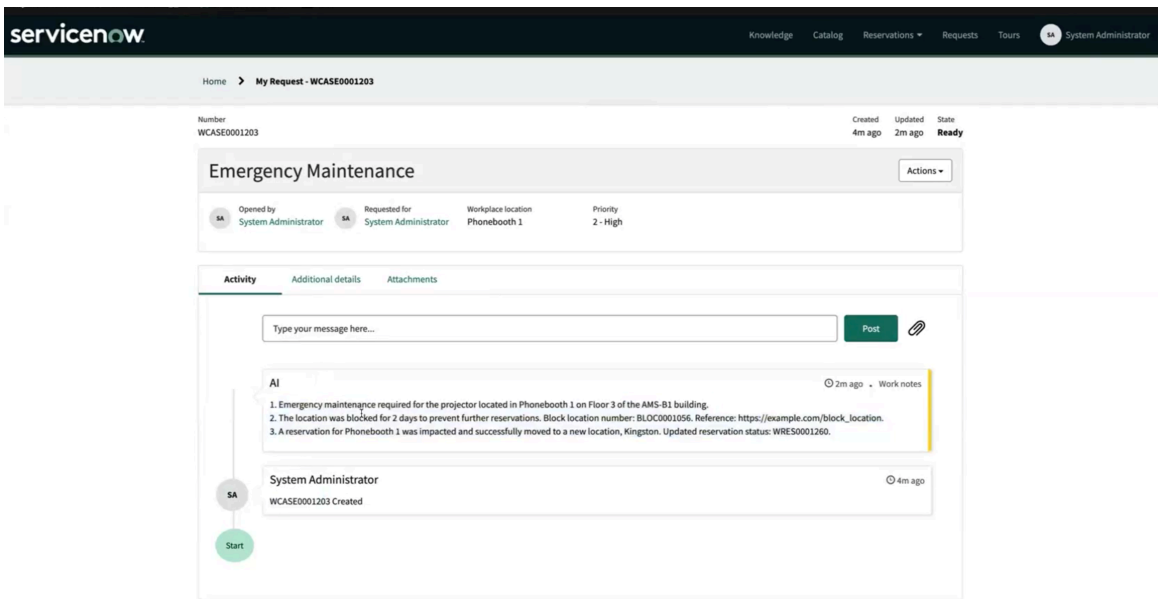
行されたアクションについてワークプレイスイベントプランナーに通知します。詳細については、「Now Assistパネルで通知を確認する」を参照してください。

AI エージェントのチームは、ケースの作業メモも更新します。

2. ケースの作業メモを確認するには、緊急メンテナンス要求ケース (すべて > ワークプレイスケース管理 > 職場ケース > すべて) を開きます。
3. 下にスクロールして、[コメントと作業メモ] セクションを選択します。

緊急メンテナンスケースアクティビティは、ケースの作業メモにも追加されます。ワークプレイスイベントプランナーは、作業メモを確認して、AI エージェントによって実行されるアクティビティを把握できます。緊急メンテナンスケースの AI エージェントから提供されたアクティビティログと解決メモを確認します。





4. オプション: 移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > すべての予約 > 職場予約.

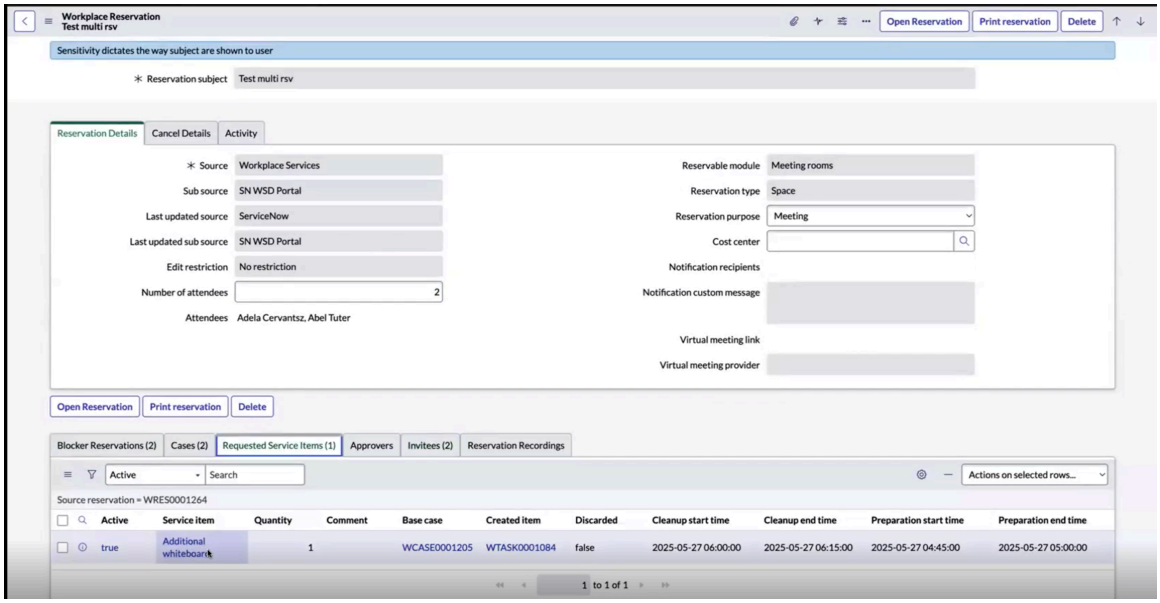
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ワークプレイスメンテナンスのために場所からキャンセルされた複数建物または単一建物の予約を確認します。

  (Optional) 予約が新しい場所に移動されます。例:キングストンキャンパス。

- 確認済みステータスで新しい場所に移動した予約 (Kingston) を選択して開きます。
- 関連リストから、[要求されたサービスアイテム] タブを選択します。

  キャンセルされた予約場所から新しい予約場所に移動された職場予約サービスを確認します。



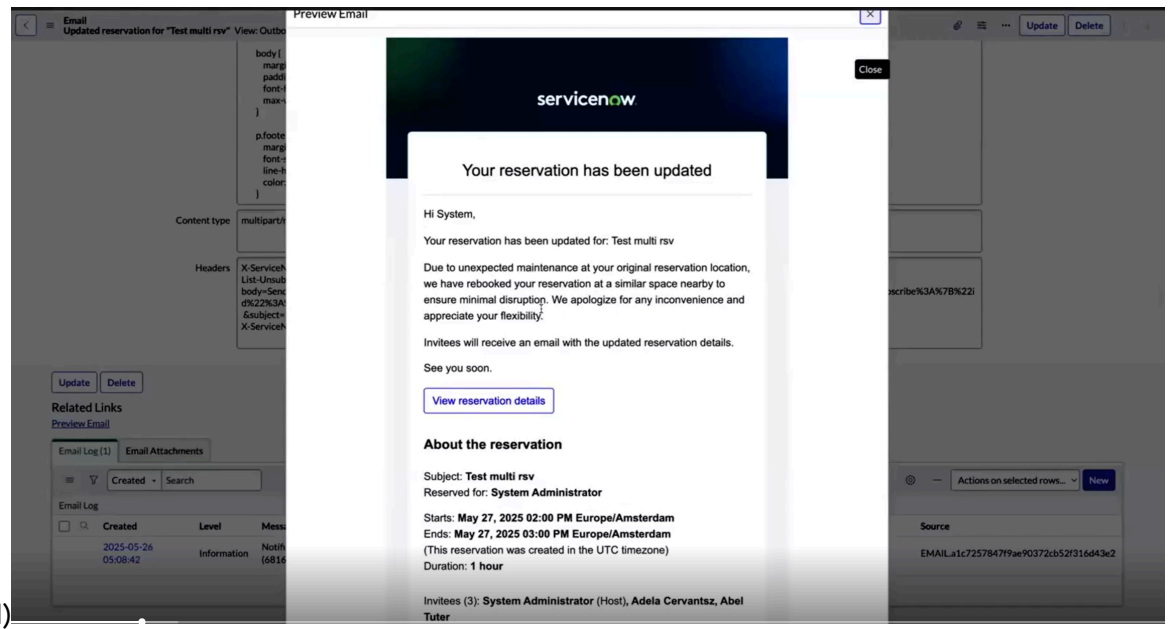
- 関連リストから [招待者] タブを選択します。

  選択または移動した予約場所に移動した招待者を確認します。

- [予約概要] ページに移動して、キャンセルされた予約と新しい場所で更新された予約を確認します。

5. オプション: 更新された予約場所に関するメール通知がトリガーされ、職場予約アドミニストレーターとイベントプランナーに送信されます。

(Optional)



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変更イベント予約ケースの詳細の表示

ワークプレイスイベントプランナーは、変更イベント予約ケースの詳細と、AI エージェントが実行したアクションをケース作業メモで確認できます。

始める前に

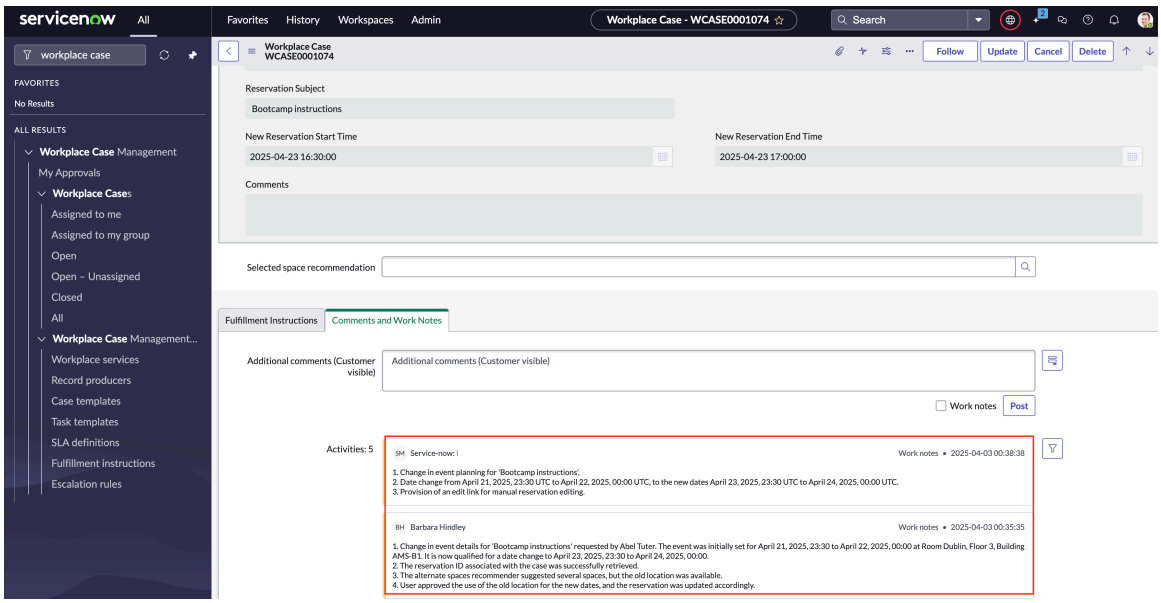
次のアプリケーションをインストールする必要があります。

- ワークプレイスコア
- ワークプレイスケース管理
- ワークプレイス予約管理
- ワークプレイスコンシェルジュ

必要なロール:sn_wsd_rsv.reservation_planner、sn_wsd_case.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > 職場ケース > すべて.
   変更イベント予約ケースの作業メモの詳細を選択して確認します。詳細については、「予約の変更イベント要求の送信」を参照してください。



   職場ユーザーが変更イベント予約要求を送信すると、職場ケースが作成されます。職場ケースは、職場イベントプランナーグループに自動的にアサインされます。その後、ワークプレイスイベントプランナーアサイン先グループのユーザーに手動でアサインされます。ケースが職場イベントプランナーにアサインされると、AI エージェントワークフロー [職場予約の管理を支援 (Help manage workplace reservations)] がトリガーされます。AI エージェントは、ケースの詳細から予約を自律的に取得し、予約を分析して新しい日付、時刻、および期間に更新します。詳細については、「職場予約の管理エージェントワークフローを支援」を参照してください。

   AI エージェントは、 Now Assist パネルの会話型インターフェイスを使用してワークプレイスイベントプランナーに通知します。詳細については、「Now Assistパネルで通知を確認する」を参照してください。職場メモは、変更イベント要求ケースにも追加されます。

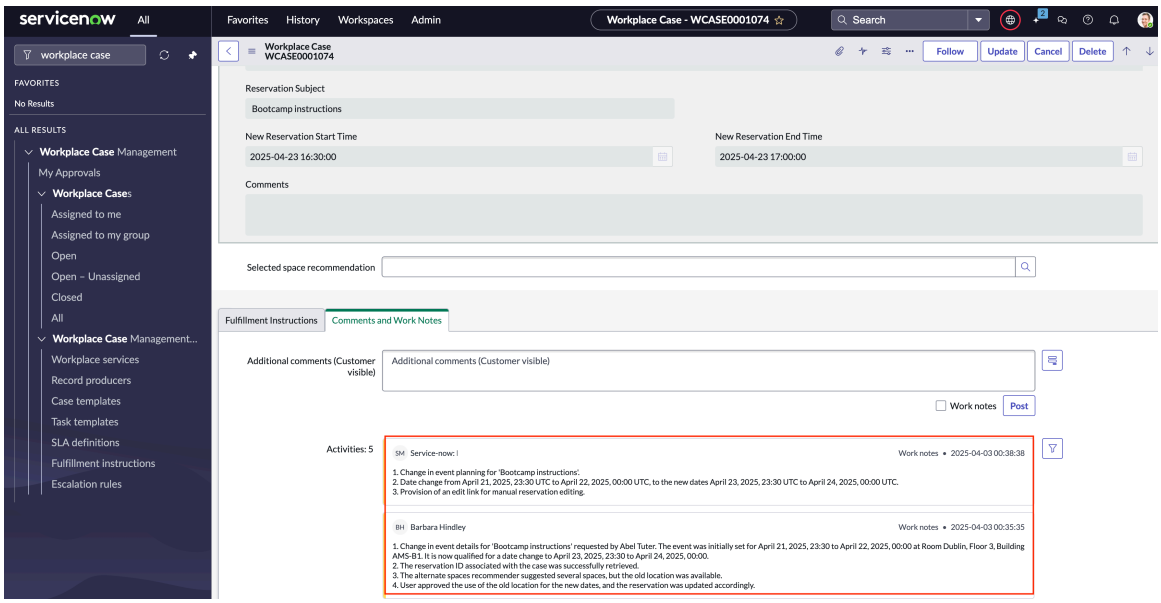
   AI エージェントのチームは、ケースの作業メモも更新します。

2. 職場ケースメモを確認するには、変更イベント要求ケース (すべて > ワークプレイスケース管理 > 職場ケース > すべて) を開きます。
3. 下にスクロールして、[コメントと作業メモ] セクションを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

変更イベント要求ケースに対して AI エージェントから提供されたアクティビティログと解決メモを確認します。



職場ケースを印刷

効果的なケース管理と解決をサポートするために、関連するサービスまたはサービスアイテムとともにケースの詳細を印刷します。

始める前に

必要なロール:sn_wsd_case.case_reader、sn_wsd_case.case_writer、sn_wsd_case.workplace_agent

このタスクについて

ケースアドミニストレーターは、予約の詳細、サービス、およびその他の関連情報を含むケースレポートを表示できます。必要に応じて、職場ケース、職場予約、および職場タスクのドキュメントテンプレートを設定することもできます。詳細については、「ドキュメントテンプレートの構成」を参照してください。

注:
ドキュメントテンプレートプラグインをインストールして、ケースの印刷機能を有効にします。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > 職場ケース.
2. 職場ケースを表示するには、次のいずれかのオプションを選択します。
   - [自分にアサイン済み]：自分にアサインされた職場ケースを表示するには、このオプションを選択します。
   - [自分のグループにアサイン済み]：自分のグループにアサインされた職場ケースを表示するには、このオプションを選択します。
   - オープン:オープンな職場ケースを表示するには、このオプションを選択します。
   - [オープン - 未アサイン]：オープンかつ未アサインの職場ケースを表示するには、このオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [クローズ済み]：クローズ済みの職場ケースを表示するには、このオプションを選択します。
- [すべて]：職場ケースを表示するには、このオプションを選択します。

3. [すべて] を選択して、すべての職場ケースを表示します。
4. 職場ケースを選択して詳細を表示します。
5. [ケースを印刷] を選択します。
   ダウンロードしたドキュメントには、職場ケースと関連する子ケースの詳細が表示されます。

> **注:**
> [ケースを印刷] ボタンは、sn_wsd_case.case_reader ロールを持つユーザーにのみ表示されます。

プリントケースの管理

簡単な説明、職場の場所、またはその他の関連フィールドなどの基準を使用して職場ケースをフィルタリングし、統合レポートを生成します。

続行するには、次のいずれかのオプションを使用します。

- [印刷フィルターの選択] – フィルターを適用し、このオプションを選択して、統合レポートが添付された職場タスクを作成します。
- [選択したレコードを印刷] – 1 つ以上の職場ケースを手動で選択し、このオプションを選択して統合レポートを直接表示します。

フィルター済みケースを印刷

フィルター基準を使用して複数のケースをフィルタリングし、フィルタリングされたケースに基づいて統合レポートを生成します。簡単な説明、職場の場所、またはその他の任意のフィールドに基づいて条件を設定できます。フィルターを実行して [印刷フィルターの選択] を選択すると、統合レポートを添付ファイルとして新しい職場タスクが作成されます。

始める前に
必要なロール:sn_wsd_case.case_reader

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > 職場ケース.
2. フィルターアイコンを選択し、フィルター基準を設定します。
   結果は、フィルタリングされた条件に基づいて表示されます。
3. [印刷フィルターの選択] を選択します。
   新しい職場タスクページで、フィルタリングされたケースの詳細を含む統合レポートを表示できます。

選択したケースを印刷

1 つ以上の職場ケースを選択して、子ケースと関連サービスを含む統合レポートを印刷します。

始める前に
必要なロール:sn_wsd_case.case_reader

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > 職場ケース.
2. 1 つ以上の職場ケースを選択します。
3. [選択したレコードを印刷] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 職場タスクの統合レポートをダウンロードして表示します。
   [印刷タスク] を選択して、職場タスクレポートを表示します。

ワークプレイスサービスデリバリとユニバーサル要求との統合

ワークプレイスサービスデリバリ サービスと ユニバーサル要求 を組み合わせて、従業員に便利な職場エクスペリエンスを提供できます。従業員が職場サービスカタログを検索しなくても職場に関連する要求を送信できるように、共通のヘルプデスクを提供します。

ユニバーサル要求 との統合により、従業員は職場関連の問題に関する一般照会を送信できます。従業員は、カタログに含まれていないサービスの単一ヘルプオプションを選択することでサポートを受けることができます。

ユニバーサル要求 の詳細については、「ユニバーサル要求」を参照してください。

ユニバーサル要求 との統合の利点

統合により、次のアクションを実行できます。

- [職場ケースを作成] オプションを使用して、ユニバーサル要求 アプリケーションから職場ケースを直接作成します。
- [転送] オプションを使用して、職場ケースを別の部門に転送するか、ユニバーサル要求 キューに戻します。
- 職場サービスを ユニバーサル要求 として設定します。
- で作成された職場ケースの表示 - ユニバーサル要求 職場ケース > すべて.
- ワークプレイスサービスポータルで、従業員は自分が作成したユニバーサル要求を表示できます。**Workplace Service Portal** > 要求.

ワークプレイスサービスデリバリ と ユニバーサル要求 の統合のためのシステム要件

次のプラグインをインストールする必要があります。

- ユニバーサル要求 (com.snc.universal_request)
- ワークプレイスサービスデリバリ - コア (sn_wsd_core)
- ワークプレイスケース管理 (sn_wsd_case)

ユニバーサル要求 と職場ケース

従業員が ワークプレイスサービスポータル で自分の問題に適した職場サービスを見つけることができない場合は、[ヘルプの要求] オプションを選択できます。従業員が [ヘルプの要求] を選択すると、次のアクションが実行されます。

1. このオプションによって、従業員が問題の詳細を指定できるヘルプフォームに移動します。このヘルプ要求によって ユニバーサル要求 がトリガーされます。
2. ユニバーサル要求 がルーティングエージェントにアサインされます。エージェントは、要求を職場関連のクエリーとして分析し、職場ケースを作成します。
3. 職場マネージャーは、この職場ケースを処理し、進捗状況に応じてケースのステータスを変更します。
4. ユニバーサル要求 は、従業員が解決策を受け入れた場合にのみクローズされます。

職場マネージャーは、ユニバーサル要求 によって作成された職場ケースが職場サービスに関連していない場合は、その職場ケースを ユニバーサル要求 キューに転送できます。

従業員は、自分の ユニバーサル要求 に関連する詳細をいつでも表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求 としての職場サービスレコードプロデューサーの設定

従業員が ワークプレイスサービスポータル から職場サービスレコードプロデューサーを使用してユニバーサル要求を送信できるようにします。従業員が選択を行うたびにユニバーサル要求を作成するように職場サービスを設定します。

始める前に
ユニバーサル要求 プラグインがアクティブ化されていることを確認します。

以下がそろっていることを確認します。

- レコードプロデューサーにリンクされている職場サービス。詳細については、「レコードプロデューサーの構成」を参照してください。
- アクティブなレコードプロデューサー。

必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理 - セットアップ > レコードプロデューサー.
2. ユニバーサル要求として設定するレコードプロデューサーを選択します。
3. [ユニバーサル要求構成] タブを選択します。
4. ユニバーサル要求機能を有効にするには、[ユニバーサル要求の作成] を選択します。
5. ユニバーサル要求に追加のレビューが必要な場合は、[追加レビューが必要] を選択します。
6. [更新] をクリックします。

タスクの結果
職場サービスレコードプロデューサーは、ユニバーサル要求として構成されます。

従業員がこの職場サービスを使用して照会を送信すると、ユニバーサル要求が作成されます。要求は、職場サービスアサイン先グループに自動的にアサインされます。

ユニバーサル要求 から職場ケースを作成する

ルーティングエージェントは、ユニバーサル要求から職場ケースを作成し、それを職場サービスアサイン先グループにアサインします。職場マネージャーは職場ケースを処理し、要求を実行するためにさらにアクションを実行します。

始める前に
以下のプラグインがインストールされていることを確認します。

- ユニバーサル要求 (com.snc.universal_request)
- ワークプレイスサービスデリバリ - コア (sn_wsd_core)
- ワークプレイスケース管理 (sn_wsd_case)

必要なロール：routing_agent および sn_wsd_case.case_writer

手順

1. 移動先 ユニバーサル要求 > すべて.
2. 職場ケースを作成するユニバーサル要求レコードを開きます。
3. [職場ケースを作成] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
職場ケースが作成され、職場サービスアサイン先グループに自動的にアサインされます。必要に応じて、[職場ケース] フォームで詳細を追加することもできます。

[職場ケース] フォームには、職場ケースの作成に使用されたユニバーサル要求番号が表示されます。職場ケース番号がユニバーサル要求フォームのプライマリ [チケット] フィールド、および [関連チケット] 関連リストに表示されます。

ユニバーサル要求 から職場ケースを操作する

職場マネージャーは、ユニバーサル要求 から作成された職場ケースを操作します。職場ケースの解決策を提供します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.case_writer

このタスクについて
次の手順に記載されているステータス変更は、要件に合わせて構成できます。詳細については、「ユニバーサル要求状況のマッピング」を参照してください。

手順

1. 移動先 ワークプレイスケース管理 > 職場ケース > すべて.
2. ユニバーサル要求 から作成された職場ケースレコードを選択します。
3. フォームで、[ステータス] フィールドを [対応中] に変更します。

   注:
   職場ケースが職場サービスに関連していない場合は、ケースを関連部門に転送するか、ユニバーサル要求 キューに戻します。[転送] を選択して、ケースを転送します。ケースの転送方法の詳細については、「ユニバーサル要求から作成された職場ケースの転送」を参照してください。

4. ケースを解決した後、ステータスを [完了してクローズ] に変更します。

タスクの結果
ユニバーサル要求 のステータスは、職場ケースのステータスに基づいて更新されます。ユニバーサル要求 のステータス変更の詳細については、「Universal Request states and reasons (ユニバーサル要求状況と理由)」を参照してください。

職場ケースを ユニバーサル要求 キューまたは別の部門に転送せずにステータスを [未完了でクローズ] に変更すると、次のいずれかのアクションが実行されます。

- ユニバーサル要求 で [追加レビューが必要] オプションが選択されている場合、要求のステータスは [処理中] ステータスに変化します。
- ユニバーサル要求 で [追加レビューが必要] オプションが選択されていない場合、要求はステータスマッピングに基づいてクローズされます。

ユニバーサル要求から作成された職場ケースの転送

職場ケースを ユニバーサル要求、別の部門、または別のサービスに転送します。解決策を提供してもしなくても、要求を転送できます。

始める前に
注:
ケースを転送するには、アサイン先グループの一員であるか、ケースが自分にアサインされている必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_wsd_case.case_writer

手順

1. 移動先 ワークプレイスケース管理 > 職場ケース > すべて.
2. 転送する職場ケースレコードを選択します。
3. [転送] をクリックします。
4. [チケットを転送] ダイアログボックスで、転送の詳細を入力します。

[チケットを転送] フォーム

フィールド	説明
部門	ケースの転送先になる部門。
転送理由 (Transfer Reason)	要求を部門に転送する理由。
転送メモ	プライマリチケットを転送する理由の簡単な説明。これらのメモは、ユニバーサル要求を処理する UR ルーティングエージェントによって読み取られます。
追加のコメントと添付ファイルをコピー	転送時にこのケースのコメントと添付ファイルをコピーするオプション。このオプションは自動的に選択されます。 **注:** 転送アクションでは、作業メモはコピーされません。

5. [転送] をクリックします。

タスクの結果
ケースが選択した部門に転送されます。

ワークプレイスケース管理 のアナリティクスおよびレポート作成ソリューション

組織で発生した職場ケースのステータスを監視します。

ワークプレイスケースダッシュボード

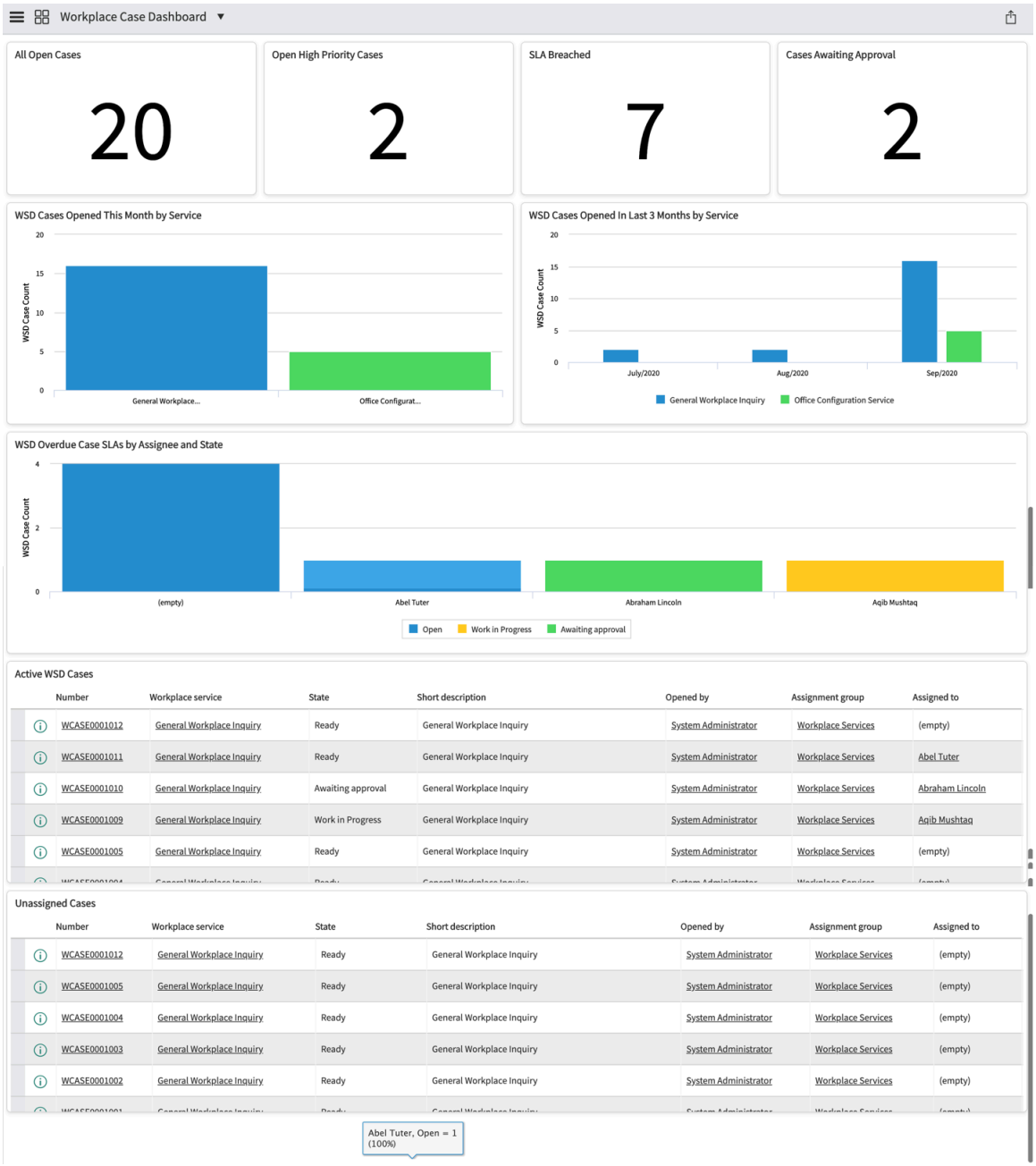
このダッシュボードを使用して、ワークプレイスサービスデリバリ または ワークプレイスサービスポータル からワークプレイスサービスを使用して作成されたワークプレイスケースの数を追跡します。特定の日のオープンケース、承認が必要なケース、およびその他のケースの数を監視します。

ワークプレイスケース管理 ダッシュボードは ワークプレイスセントラル に移行されます。ワークプレイスセントラル から移行されたダッシュボードを使用して開始できます。すぐに利用可能なダッシュボードも ワークプレイスセントラル に移行されます。古いダッシュボードは新しい ワークプレイスサービスデリバリ 顧客にはサポートされていません。既存の顧客の場合、古いダッシュボードを現在も使用できますが、間もなく廃止されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスケースダッシュボード



職場ケースダッシュボードにアクセスするには、次に移動します: すべて > 職場セントラル > 職場ダッシュボード.

エンドユーザーとロール

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
ワークプレイスケースマネージャー：ワークプレイスケースのリアルタイムステータスを可視化する必要があります。	sn_wsd_case.manager	• すべてのオープンケースを確認 • 高優先度のケースを監視

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール (続く)

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
		• SLA に違反したケースを監視します。 • 承認待ちのケースの数を監視します。

データの可視化

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
すべてのオープンケース	単一スコア	未解決のワークプレイスケースの数。
高優先度の未解決ケース	単一スコア	優先度の高い未解決のワークプレイスケースの数。
SLA 違反	単一スコア	SLA に違反したワークプレイスケースの数。
承認待ちのケース	単一スコア	承認待ちのワークプレイスケースの数。
今月オープンした WSD ケース (サービス別)	列	関連するワークプレイスサービスを使用して作成されたワークプレイスケースの数。
過去 3 か月間にオープンした WSD ケース (サービス別)	列	関連するワークプレイスサービスを使用して過去 3 か月間に作成されたワークプレイスケースの数。
WSD 期限切れケース SLA (アサイン先とステータス別)	列	アサイン先に関して表した、SLA 期限切れワークプレイスケースの数。
アクティブな WSD ケース	リスト	当日のアクティブなワークプレイスケースのリスト。
未アサインのケース	リスト	当日の未アサインのワークプレイスケースのリスト。

ワークプレイスケース管理の参照情報

ワークプレイスケース管理 アプリケーションとともにインストールされるロール、テーブル、およびシステムプロパティについて説明します。

ワークプレイスケース管理 とともにインストールされるコンポーネント

ワークプレイスケース管理 アプリケーションのアクティブ化時にいくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなど) がインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

ロール

ワークプレイスケース管理 とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
グループロール:職場イベントプランナー	AI エージェントワークフローは、職場ユーザーによって送信された緊急メンテナンス要求と変更イベント要求を自律的にアサインします。詳細については、「一時的なスペースのクローズを管理するエージェントワークフロー」と「職場予約の管理エージェントワークフローを支援」を参照してください。	• sn_wsd_case.case_writer • sn_wsd_rsv.reservation_planner
ワークプレイスケース管理 アドミン [sn_wsd_case.admin]	• 職場サービスに関連するデータを設定します。 • 職場サービスを作成します。 • アプリケーションへの完全なアクセス権があります。	sn_wsd_case.manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスケース管理 とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
職場ケースマネージャー [sn_wsd_case.manager]	• すべてのケースを表示します。 • ケースを管理します。 • ケーステンプレートを作成、読み取り、更新、削除します。 • タスクテンプレートの作成、読み取り、更新、削除。 • 職場サービスを作成、読み取り、更新、削除します。 • 職場サービスアクティビティを作成、読み取り、更新、削除します。 • 承認オプションを作成、読み取り、更新、削除します。 • エスカレーションルールを作成、読み取り、更新、削除します。 • 実行手順を作成、読み取り、更新、削除します。 • エージェント関連のアクションを実行します。	• template_editor_global • sn_wsd_case.workplace_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスケース管理 とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
職場ケースエージェント [sn_wsd_case.workplace_agent]	職場ケースライターのすべての権限に加えて、 • フロー実行を表示できます。 • ナレッジベース記事を作成できます。	• sn_wsd_case.case_writer • sn_wsd_core.kb_writer • flow_operator
職場ケースライター [sn_wsd_case.case_writer]	• ワークプレースタスクの作成、読み取り、更新、削除。 • タスクテンプレートを読み取ります。 • 職場ケースを作成、読み取り、更新、削除します。 • 以下を読み取ります。 ○ エスカレーションルール ○ 実現手順	• sn_wsd_core.task_writer • sn_wsd_case.case_reader
職場ケースリーダー [sn_wsd_case.case_reader]	すべてにアクセスするための読み取り権限があります。 • 職場タスク • 職場ケース	sn_wsd_core.task_reader
職場予約アドミン sn_wsd_case.bypass_services_limitation	このロールを持つユーザーは、予約の作成中に、リー	sn_wsd_case.bypass_services_limitation

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスケース管理 とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
	ドタイム内であってもすべてのサービスアイテムを表示できます。 ユーザーは、次の場合であっても既存の予約に追加されたサービスアイテムを削除できます。 • 手配済み • 注文のリードタイム内 • [要求されたサービスのキャンセルを制限 **(Restrict cancellation of requested services)]** が [true] になっている場合 サービスアイテムまたはサービスアイテムの場所で [注文のリードタイム **(Lead time of ordering)]** を設定できます。	

ロールの更新者 ワークプレイスケース管理

ロール	説明	含まれるロール
職場のユーザー [sn_wsd_core workplace_user]	ワークプレイスケース管理 バージョン 1.21.0 以降、このロールには職場ケース [sn_wsd_case_workplace_case] テーブルへの書き込みアクセス権があります。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル

ワークプレイスケース管理 とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
職場ケース [sn_wsd_case_workplace_case]	職場タスク [sn_wsd_core_workplace_task] テーブルを拡張します。アプリケーション内のすべての職場ケースに関する情報を保存します。 [WSD：古い職場タスクをアーカイブする **(WSD: Archive old workplace tasks)]** アーカイブルールが適用されている場合は、職場ケース [sn_wsd_case_workplace_case] テーブルもアーカイブされます。詳細については、「アーカイブルールの適用」を参照してください。
職場サービス [sn_wsd_case_workplace_service]	アプリケーションファイルテーブルを拡張します。アプリケーション内のすべての職場サービスに関する情報を保存します。
職場サービスアクティビティ [sn_wsd_case_workplace_service_activity]	アプリケーションファイルテーブルを拡張します。アプリケーション内のすべての職場サービスアクティビティに関する情報を保存します。
ケースの層エスカレーション sn_wsd_case_tier_definition	アプリケーション内で作成されたすべての職場ケースエスカレーションルールに関する情報を保存します。
実行手順 sn_wsd_case_fulfillment_instruction	アプリケーション内で職場サービスについて作成されたすべての実行手順に関する情報を保存します。
サービスアイテム要求 (Request Service Item) [sn_wsd_case_service_item_request]	職場サービスを使用して要求されたすべての職場サービスアイテムに関する情報を保存します。 **注:** [WSD：古い職場タスクをアーカイブする **(WSD: Archive old workplace tasks)]** アーカイブルールが適用されている場合は、要求サービスアイテム [sn_wsd_case_service_item_request] テーブルもアーカイブされます。詳細については、「アーカイブルールの適用」を参照してください。
職場サービスアイテムの場所 [sn_wsd_case_m2m_service_item_location]	職場サービスの場所テーブルを拡張します。アプリケーションに追加されたすべての職場サービスアイテムの場所に関する情報を保存します。
職場サービスの場所 (Workplace Service Location) [sn_wsd_case_m2m_service_location]	すべての職場サービスの場所に関する情報を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスケース管理 とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
職場フィールドマッピング (Workplace Field Mapping) [sn_wsd_case_workplace_field_mapping]	アプリケーション内で作成されたすべての職場フィールドマッピングに関する情報を保存します。
職場サービスアイテム [sn_wsd_case_workplace_service_item]	アプリケーション内で作成されたすべての職場サービスアイテムに関する情報を保存します。
職場テンプレート構成 (Workplace Template Configuration) [sn_wsd_case_workplace_template_configuration]	アプリケーション内で作成されたすべての職場テンプレート構成に関する情報を保存します。

ワークプレイスケース管理でインストールされるプロパティ

ワークプレイスケース管理で利用可能なプロパティをカスタマイズします。

これらのプロパティはワークプレイスケース管理で利用可能です。

注:
これらのプロパティはすべて、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに配置されています。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

ワークプレイスケース管理 のプロパティ

プロパティ	説明
sn_wsd_case.wsd_inbound_email	ワークプレイスケース管理 に関する受信メールをチェックします。 このプロパティは、ワークプレイスケース管理バージョン 1.0.1 でのみ使用できます。 このプロパティは、ワークプレイスケース管理バージョン 1.0.2 以降にアップグレードすると使用できなくなります。 このプロパティは、ワークプレイスケース管理バージョン 1.0.2 以降では sn_wsd_core.wsd_inbound_email として使用できます。 。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：askwsd@example.com • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル
sn_wsd_case.acceptance_timeout	職場ケースで [ユーザー承認を有効化] が [True] に設定され、[承認のタイムアウト] が指定されていない場合、このプロパティはデフォルトのタイムアウトを 172800 秒 (2 日) に適用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスケース管理 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：整数 • デフォルト値：172800 秒 • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

職場サービスフォーム

職場サービスフォームを使用して、ケーステーブル、デフォルトテンプレート、レコードプロデューサーなどの詳細を指定します。

職場サービスフォーム

フィールド	説明
サービス名	職場サービスの名前を入力します。
ケーステーブル	職場サービスに使用されるテーブル。
実行タイプ	職場サービスの実行タイプ。次のいずれかの値を選択できます。 • [手動]：手動で実行するには、このオプションを選択します。このオプションを使用すると、人間の対応で要求を実行できます。 • [サービスアクティビティ]：職場サービスを実行するアクティビティをトリガーするには、このオプションを選択します。フォームを保存して、職場サービスアクティビティを作成または更新します。詳細については、「職場サービスアクティビティの作成」を参照してください。 • [フロー]：アプリケーションの既存のサブフローを実行に使用するには、このオプションを選択します。フローの詳細については、「サブフローの作成」を参照してください。 **注:** カスタムサブフローを作成する場合は、入力フィールドが次のように設定されていることを確認します。 ○ [ラベル]：職場ケース ○ [名前]：workplace_case ○ [タイプ]：Reference.Workplace Case
ケースを自動的にクローズ	サービスアクティビティがクローズされた場合にケースを自動的にクローズするオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場サービスフォーム (続く)

フィールド	説明
	このフィールドは、[実行タイプ] で [サービスアクティビティ] を選択した場合に表示されます。
フロー	職場サービスに使用されるフロー。 このフィールドは、[実行タイプ] で [フロー] を選択した場合に表示されます。
デフォルトテンプレート	職場サービスのケーステンプレート。テンプレートの詳細については、「ケーステンプレートとタスクテンプレート」を参照してください。
更新時にアクティビティを再開始	ユーザーがケースの職場サービスアイテムを変更したときに、すべての子タスクをクローズして再度作成するオプション。 このオプションが選択されていない場合、要求されたアイテムレコードが更新され、変更された子タスクのみがキャンセルされて再度作成されます。既にクローズされている子タスクが再度作成されることはありません。 ユーザーが場所、日付、時刻、またはその他の要求データを変更すると、このフィールドが選択されていなくても、すべての子タスクが再開されます。 このフィールドを選択すると、承認などのサービスアクティビティが他のアクティビティの前に完了する必要がある場合に便利です。
アプリケーション	職場サービスを作成するアプリケーション。
アクティブ	職場サービスをアクティブ化するオプション。
利用可能	職場サービスを利用できる場所を指定するオプション。 • ケース **(Case)**：ワークプレイスケース管理 ユーザーのみが職場サービスを利用できるようにするには、このオプションを選択します。 • 予約：予約時に従業員が職場サービスを利用できるようにするには、このオプションを選択します。 • ケースと予約：予約時に ワークプレイスケース管理 ユーザーと従業員の両方が職場サービスを利用できるようにするには、このオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場サービスフォーム (続く)

フィールド	説明
	注: [予約] および [ケースと予約] オプションは、ワークプレイス予約管理 アプリケーションがインストールされている場合にのみ表示されます。
対象の要求変更を許可	ユーザーがワークプレイスサービス要求を変更できる場所を指定するオプション。 要件に基づいて、[ケース]、[予約]、またはその両方のオプションを選択できます。 このフィールドは、sn_wsd_case.admin ロールでのみ使用できます。
要求の変更を許可	ワークプレイスサービス要求の変更を有効にするオプション。 このフィールドは、ワークプレイスケース管理 1.23.1 以降で使用できます。
レコードプロデューサー	ユーザーが職場サービスを要求できるレコードプロデューサー。 職場サービスのレコードプロデューサーを 1 つ以上選択できます。レコードプロデューサーは、ワークプレイスケース管理アプリケーションで作成する必要があります。
予約のレコードプロデューサー	予約に追加サービスを追加するときに使用するレコードプロデューサー。 このフィールドは、[利用可能] フィールドの値に予約が含まれている場合にのみ表示されます。 このフィールドが空の場合、予約の追加サービスを追加または編集するときに汎用インターフェイスが使用されます。 レコードプロデューサーを使用してサービスを追加した場合、すべてのアイテムが履行されるまで、サービスの編集中に同じレコードプロデューサーが使用されます。アイテムがフルフィルメントされる前にレコードプロデューサーが変更または削除された場合、サービスの編集中は以前のレコードプロデューサーが引き続き使用されます。 選択したレコードプロデューサーが削除されるか、非アクティブになると、サービスアイテムの編集中にエラーが表示されます。その後、ユーザーはアドミニストレーターまたはケース

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場サービスフォーム (続く)

フィールド	説明
	マネージャーに連絡してサービスを更新する必要があります。
簡単な説明のマッピング	職場サービスの簡単な説明に使用されるレコードプロデューサーフィールド。 このフィールドは、職場サービスに対してレコードプロデューサーが選択された後に表示されます。
サービスアイテムは 1 つのみ選択可	ユーザーが選択肢のリストからカテゴリ内のオプションを 1 つのみ選択するように制限するオプション。 注: このフィールドは、ワークプレイス予約管理 アプリケーションがインストールされている場合にのみ表示されます。
説明	職場サービスの目的を説明する職場サービスの説明。説明として HTML テキストまたは通常のテキストを追加できます。

ワークプレイス訪問者管理

スムーズで手間のかからないエクスペリエンスを使用して、ゲストとオフサイト従業員に対応します。ServiceNow ワークプレイス訪問者管理 を使用してフロントデスクの操作を最適化し、ゲストとオフサイトの従業員に対応します。訪問者を登録するだけでなく、訪問者に必要な内容を事前に計画することもできます。

開始するには

探索	構成	登録
ワークプレイス訪問者管理の概念と機能について説明します。	アプリケーションを構成し、訪問者関連の設定を行います。	同僚や外部ゲストなどの訪問者を到着前に登録します。

自動翻訳

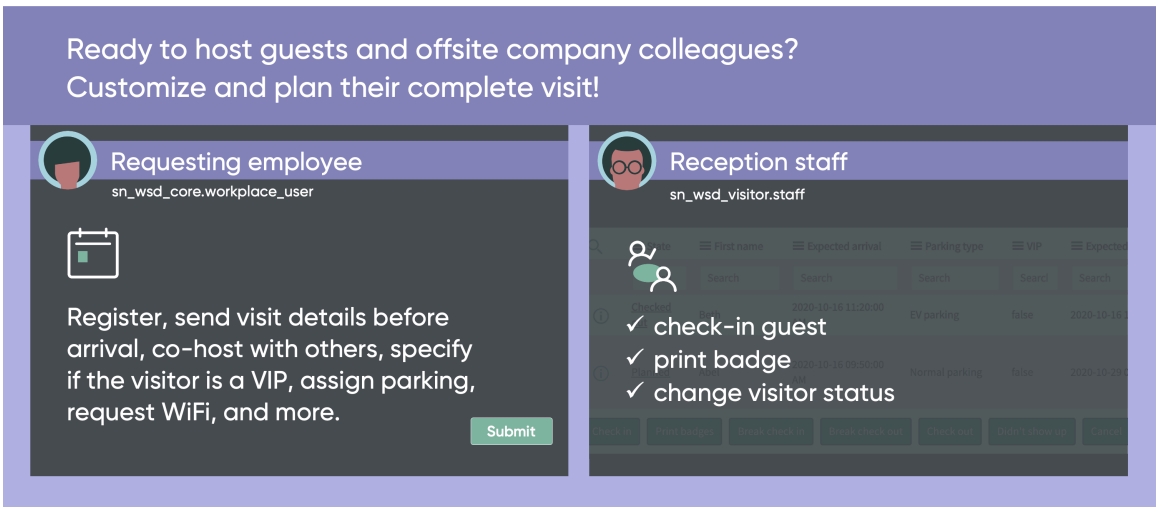
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

管理	アナリティクスおよびレポートのソリューション	参照
訪問者登録を管理します。	ダッシュボードとレポートを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

ワークプレイス訪問者管理 の探索

スムーズで手間のかからないエクスペリエンスを使用して、ゲストとオフサイト従業員に対応します。ServiceNow ワークプレイス訪問者管理 を使用してフロントデスクの操作を最適化し、ゲストとオフサイトの従業員に対応します。訪問者を登録するだけでなく、訪問者に必要な内容を事前に計画することもできます。

ワークプレイス訪問者管理の概要



従業員、アドミン、および受付スタッフは、さまざまな目的で ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションを使用できます。

訪問者の登録

従業員は、外部訪問者とオフサイトの会社の同僚を訪問に対して登録できます。訪問日、駐車場、および WiFi 要件を指定できます。訪問者を他の従業員と共同ホストできます。訪問者が VIP かどうかを指定できます。受付に特別なメモを残して、訪問をカスタマイズできます。

訪問者登録の管理

アドミニストレーターと受付スタッフは、訪問者登録を管理および更新できます。ワークプレイス訪問者管理 を使用して、現在チェックインしている訪問者、予定訪問者、休憩中の訪問者、およびチェックアウトした訪問者を確認できます。訪問者が施設内に到着すると、アプリケーションで次のアクションを実行できます。

- チェックイン (Check in)
- ブレークチェックアウト (Break check out)
- ブレークチェックイン (Break check in)
- チェックアウト (Check out)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- キャンセル
- バッジの印刷 (Print badges)
- ノーショーで更新

訪問者登録

ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションを使用して、従業員は訪問者を事前に登録できます。

ワークプレイス訪問者管理 では、次の操作を実行できます。

- 訪問者を登録し、訪問日、タイミング、訪問場所を指定します。
- 1 日または短期間を予約します。
- 特に対応できない場合は、共同ホストを指定します。
- 訪問者に特別な要求がある場合は、受付に任意のプライベート情報を提供します。
- オフサイトの同僚を登録します。
- 訪問中に必要なすべての情報を訪問者に通知します。

ワークプレイスサービスポータル の仮想エージェントチャットサポートを使用して、訪問者を登録し、訪問者登録の詳細を表示することもできます。チャットサポートでは、次のことができます。

- ゲストとして登録します。
- 当日の予定訪問者を把握します。
- 訪問者の到着予定時刻を把握します。
- 登録済み訪問者をキャンセルします。
- 訪問ログを表示して、訪問者の現在のステータスを確認します。
- 訪問者ポリシーを作成するか、訪問者が訪問する前に同意する必要がある既存のポリシーを変更します。訪問者ポリシーが強制でない場合は、それを有効または無効にします。
- 訪問者ポリシーの確認をチェックします。

登録を送信すると、アプリケーションで受付スタッフに登録が送信されます。訪問者が施設内にいる場合、受付スタッフは訪問者をチェックインし、バッジを印刷し、休憩を更新し、その日の他のステータスを更新します。

訪問者を登録する方法の詳細については、「 訪問者登録の実行」を参照してください。

ワークプレイス訪問者管理の構成

ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションをインストールし、訪問者登録関連の設定を構成します。

ワークプレイス訪問者管理 のインストール

ServiceNow ストアアプリケーションから ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションをインストールします。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート 」を参照してください。

始める前に

次のセットアップ手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション インスタンス内にありますリストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。
2. 次のプラグインがアクティブ化されていることを確認します。
   - ワークプレイスコア (sn_wsd_core) 最小バージョン 2.0.3。
   - ワークプレイス訪問者管理 (sn_wsd_visitor)

必要なロール：admin

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：ワークプレイス訪問者管理
- アプリケーション ID：sn_wsd_visitor

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前 (ワークプレイス訪問者管理) または ID (sn_wsd_visitor) でアプリケーションを検索します。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow ストアへのリクエストが必要になることもあります。
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、ワークプレイス訪問者管理をインストールする前にインストールする必要があります。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。

訪問者ポリシーの作成

訪問者が到着する前に承認する必要があるポリシーを定義します。ポリシーに関するメール通知を訪問者に送信し、このメールに返信することで訪問者がポリシーを承認できるようにします。☒

始める前に
必要なロール：sn_wsd_visitor.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス訪問者管理 > アドミニストレーション > 訪問者ポリシー.
2. **[New** (新規)] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. フォームで、フィールドに入力します。

ポリシーフォームフィールド

フィールド	説明
タイトル	訪問者ポリシーのタイトル
有効	ポリシーをアクティブ化するオプション
簡単な説明	ポリシーの簡単な説明
説明	ポリシーの詳細な説明。訪問者が読んで承認する必要があるポリシーコンテンツです。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
訪問者ポリシーが追加されます。

次のタスク
訪問者ポリシーを職場の場所に割り当てます。

職場の場所への訪問者ポリシーの割り当て

訪問者ポリシーに 1 つ以上の職場の場所を追加します。その場所への到着が登録されている訪問者は、ポリシーを承認する前にメール通知を受信します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_visitor.admin

このタスクについて
訪問者ポリシーを職場の場所に割り当てます。
[建物 **(Building)]** で職場の場所を選択することにより、訪問者ポリシーを割り当てることもできます。建物を選択し、[訪問者ポリシービュー **(Visitor policy view)]** オプションが有効になっていることを確認します。[編集] をクリックしてポリシーを割り当てます。

- [建物 (Building)] に移動します。
- 建物を選択します。
- ビュー [訪問者ポリシービュー(Visitor policy view)] が選択されていることを確認します。
- [編集] をクリックして利用可能なポリシーを場所に割り当てます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス訪問者管理 > アドミニストレーション > 訪問者ポリシー.
2. 職場の場所を追加する訪問者ポリシーを選択します。
3. [場所] 関連リストで、[編集] を選択します。
4. [メンバーの編集] フォームで、[コレクション] 列から職場の場所を選択し、追加/削除アイコン () を使用して [場所リスト] 列に移動します。
5. **[Save** (保存)] を選択します。
6. オプション: [場所] 関連リストで、内部または外部の訪問者にポリシーを適用し、 ポリシーで署名が必要かどうかを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 編集するレコードのプレビューアイコン (ⓘ)を選択します。

b. 場所ポリシーのプレビューウィンドウで、[レコードを開く] を選択します。

c. [場所についてのポリシー] フォームの各フィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「場所についてのポリシーフォーム」を参照して ください。

タスクの結果
訪問者ポリシーが選択した職場の場所に割り当てられます。

訪問者管理のレコードプロデューサーの作成

従業員がセルフサービスオプションとして訪問者関連サービスを利用できるようにします。これらのサービスを職場サービスカタログのカタログアイテムとして表示するようにレコードプロデューサーを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_visitor.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス訪問者管理 > アドミニストレーション > レコードプロデューサー.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

レコードプロデューサーフォーム

フィールド	説明
名前	レコードプロデューサーの名前です。
テーブル名	レコードプロデューサーが関連付けられている訪問者登録 (sn_wsd_visitor_visitor_registration) テーブル。 **注:** レコードプロデューサーの訪問者登録テーブルが、関連付けられている職場のサービスの訪問者登録テーブルと一致することを確認してください。
モデル	レコードプロデューサーに関連する場合の製品モデルテーブル。
アプリケーション	このフィールドは [ワークプレイス訪問者管理] に設定されています。
有効	レコードプロデューサーの使用をアクティブ化するオプションです。
すべての質問のヘルプを展開	ユーザーがすべての質問のヘルプを展開できるようにするには、このオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 次のタブフィールドを適切に入力します。
   - 内容
   - アクセシビリティ
   - 生成されたレコードデータ
   - ポータルの設定
5. [内容 **(What it will contain)**] タブで、次のスクリプトを入力します。

```
var visitorService = new sn_wsd_visitor.WSDVMVisitorService();
visitorService.createVisitorRegistrationRecord(producer, current.sys_id);

producer.portal_redirect = "?id=my_requests";
```

6. [変数] タブで、必要に応じて職場サービスカタログアイテムの変数を設定します。

   変数はユーザーから情報を収集し、質問をし、回答をフィールドにマップするために使用されます。

   各種変数とその設定方法の詳細については、「サービスカタログ変数のタイプ」を参照してください。

7. [送信] をクリックします。

タスクの結果
レコードプロデューサーが作成されます。

訪問者バッジテンプレートの作成

職場の場所のバッジを印刷するために使用できる HTML テンプレートを作成します。

始める前に
必要なロール:sn_wsd_visitor.manager、sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス訪問者管理 > アドミニストレーション > 訪問者バッジテンプレート.
2. [HTML テンプレート] リストで、[新規] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

HTML テンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	HTML テンプレートレコードの名前。
本文	HTML テンプレートの本文。 ソースコードアイコン (**<>**) を使用して、本文の HTML コードを編集できます。
テーブル	テンプレートの変数が選択されるテーブル。 訪問者登録 [sn_wsd_visitor_visitor_registration] テーブルがデフォルトで選択されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
用紙サイズ	バッジの印刷に使用される用紙サイズ。
変数を選択	テーブルからフィールドを選択し、変数として HTML 本文に追加するオプション。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。
   バッジテンプレートレコードが作成されます。

次のタスク
バッジテンプレートを職場の場所に割り当てます。詳細については、「職場の場所へのバッジテンプレートの割り当て」を参照してください。

職場の場所へのバッジテンプレートの割り当て

バッジテンプレートを職場の場所に割り当てます。

始める前に
必要なロール:sn_wsd_visitor.manager、sn_wsd_core.workplace_manager

手順
1. 移動先 すべて > ワークプレイス訪問者管理 > アドミニストレーション > 訪問者バッジテンプレート.
2. [HTML テンプレート] リストで、使用するバッジテンプレートを選択します。
3. [ワークプレイスの場所] 関連リストで、[編集] を選択します。
4. [コレクション] 列から、テンプレートをアサインする必要がある職場の場所を選択します。
5. 追加/削除アイコン (を使用して、職場の場所を [職場の場所] リスト列に移動します。

   注:
   職場の場所のリスト列から職場の場所を削除するには、追加/

6. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果
バッジテンプレートが選択した場所に割り当てられます。訪問者がチェックインした後、訪問者登録レコードからバッジを印刷できます。

職場の場所レコードの [バッジテンプレート] フィールドで、場所に割り当てられているバッジテンプレートを確認できます。[バッジテンプレート] フィールドが職場の場所レコードで利用できない場合は、フォームレイアウトを構成して追加できます。

場所にバッジテンプレートが割り当てられていない場合は、バッジの印刷中に場所階層から最も近いテンプレートが選択されます。テンプレートが階層に存在しない場合は、*sn_wsd_visitor.default_badge_template* システムプロパティで指定されたバッジテンプレートが選択されます。

訪問者の写真が見つからない場合は、バッジテンプレートにデフォルトのアバターが使用されます。画像 [db_image] テーブルの *sn_wsd_visitor.visitor_avatar.png* レコードのアバター画像を変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスサービスキオスク 向けワークプレイス訪問者管理の設定

ページ、チェックインフロー、チェックアウトフローを設定して、ワークプレイス訪問者管理をワークプレイスサービスキオスク と統合できます。

ワークプレイスサービスキオスク の詳細については、「ワークプレイスサービスキオスク」を参照してください。

ワークプレイスサービスキオスク のページの構成

ワークプレイスサービスキオスク のチェックインまたはチェックアウトフロー用に表示するページを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_visitor.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス訪問者管理 > アドミニストレーション > ページ構成.
2. [キオスクページ構成 (Kiosk Page Configurations)] リストで、[新規] を選択します。
3. [キオスクページ構成 (Kiosk Page Configurations)] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[キオスクページ構成 (Kiosk Page Configuration)] フォーム」を参照して ください。

   重要:
   確認応答ページの訪問者ポリシーにハイパーリンクが含まれている場合、訪問者はリンクを使用してキオスク環境を離れることができ、キオスクに戻ることはできません。キオスクオペレーターは、キオスク URL を使用してキオスク環境をリロードする必要があります。

4. レコードを保存します。

次のタスク
認証ページタイプまたは終了ページタイプのページは、関連リストを使用してさらにカスタマイズできます。詳細については、「キオスクページのカスタマイズ」を参照してください。

ワークプレイスサービスキオスク のフローの作成

Workplace Service Kiosk のチェックインまたはチェックアウトフローを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_visitor.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス訪問者管理 > アドミニストレーション.
2. 要件に基づいて、次のいずれかのモジュールを選択します。
   - チェックインフロー
   - チェックアウトフロー

   選択したモジュールに基づいて、[キオスクチェックインフロー設定 (Kiosk Check-in Flow Configurations)] リストまたは [キオスクチェックアウトフロー設定 (Kiosk Check-out Flow Configurations)] リストが開きます。
3. リストで [新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、選択したモジュールに基づいて次のいずれかのトピックを参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [キオスクチェックインフロー構成 (Kiosk Check-in Flow Configuration)] フォーム
- [キオスクチェックアウトフロー構成 (Kiosk Check-out Flow Configuration)] フォーム

ワークプレイス訪問者管理のクイックスタートテスト

アップグレードなどの構成変更後や機能開発後にワークプレイス訪問者管理を検証します。インスタンス固有のデータを使用する際に、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

デフォルトの実装で、すべてのテストスイートとテストを実行する必要があります。カスタム実装を検証するには、自動テストをコピーしてカスタマイズ用に構成します。

デフォルトでは、クイックスタートテストは無効になっており、テストテンプレートは読み取り専用です。クイックスタートテストでは、デモデータまたは機能プラグインを使用して実行した場合にのみ合格結果が得られます。

クイックスタートテストをコピーして構成し、自分のインスタンス固有のデータを使用して実行したときに合格結果が得られるようにします。

Agile Development 2.0 (com.snc.sdlc.agile.2.0) および Agile Development 2.0 - ATF Tests (com.snc.sdlc.agile.2.0.atf) プラグインを有効にする必要があります。

注:
クイックスタートテストを実行するときは、デモデータが必要です。

ワークプレイス訪問者管理

ワークプレイス訪問者管理クイックスタートテストでは、ワークプレイス訪問者管理をアクティブ化する必要があります。

ワークプレイス訪問者管理

テスト	説明	リリースバージョン
ゲストの登録をテスト	レコードを送信する前に、職場ユーザーまたは従業員がレコードプロデューサーにアクセスできること、およびフォームにすべての必須フィールド値が含まれていることを確認してください。	Washington DC

ワークプレイス訪問者管理のクイックスタートテストの実行

ワークプレイス訪問者管理は、インスタンスで実行できるクイックスタートテストを提供します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 自動テストフレームワーク **(ATF)** > テスト.
2. 実行するクイックスタートテストを検索して選択します。
   利用可能なクイックスタートテストの詳細については、「ワークプレイス訪問者管理のクイックスタートテスト」を参照してください。
3. [テストを実行] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[テストステップ] タブは、クイックスタートテストを実行する手順を提供します。
テストの実行後、テストステップのステータスが [ステップ結果] タブに表示されます。スクリーンショットも添付ファイルとして、フォームの上部に表示されます。

訪問者の登録

招待者が組織を訪問する前に、招待者を登録するための訪問者登録を送信します。訪問者は、好みに基づいて訪問者ポリシーを承認または拒否します。

訪問者登録の実行

訪問者またはオフサイトの同僚の訪問を事前に計画します。日付、時間、場所などの訪問の詳細を指定します。

始める前に

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で職場サービスカタログを構成するには、「サービスポータルでのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて

この要求を送信してゲストを登録します。訪問の追加要件がある場合は、受付スタッフへのプライベートメモとして指定します。

ワークプレイス訪問者管理 アドミニストレーターと受付スタッフは、アプリケーションから直接訪問者を登録することもできます。移動先 ワークプレイス訪問者管理 > 受付スタッフ > 訪問者を登録.

仮想エージェントチャットサポートを使用して訪問者を登録することもできます。移動先 ワークプレイスコア > 職場サービスポータル > ワークプレイスサービスポータルホーム をクリックし、チャットアイコン (質問を入力するか [すべて表示] を選択して、利用可能なオプションのリストから選択して訪問者を登録します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 職場サービスポータル.

注:
従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します: 職場 > すべての職場を参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

2. [訪問者管理 **(Visitor Management)]** カテゴリを開きます。

a. [カタログ] を選択します。

b. [カテゴリ別参照] を選択します。

c. 職場サービスカタログで、[訪問者管理 **(Visitor Management)]** を選択します。

注:
ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 訪問者管理.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [ゲストとして登録 **(Register a guest)**] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

ゲストフォームの登録

フィールド	説明
訪問の説明	訪問の目的に関する詳細を含む説明
ロケーション	訪問の場所
ホスト	訪問者のホストの名前。デフォルトでは、このフィールドは [システムアドミニストレーター] に設定されています。
到着日時 (Arrival date and time)	訪問の日付と到着時刻。到着日時アイコン (📅) として表示されます。
出発日時 (Departure date and time)	このフィールドは、指定された到着日時の 1 時間後に自動的に設定されます。このフィールドを変更するには、出発日時アイコン (📅) を使用して独自の時間を選択します。
終日	一日がかりの訪問のオプション。
受付へのプライベートメモ (Private note to receptionist)	受付への追加要件またはプライベートメモ
共同ホスト (Co-hosts)	訪問者の共同ホスト。登録について共同ホストとメインホストに通知されます。

5. [外部訪問者を追加 **(Add an external visitor)**] を選択して、訪問者を追加します。
   a. [追加] を選択します。
   b. フォームのフィールドに入力します。

外部訪問者を追加フォーム

既知の訪問者を選択 (Select a known visitor)	訪問者が以前に訪問したことがある場合に、既知の訪問者のリストから選択するオプション。この選択により、訪問者の名前、メール、およびその他の関連情報が自動的に設定されます。
訪問者のタイプ (Visitor type)	訪問者のタイプ
名	訪問者の名
姓	訪問者の姓
タイトル	訪問者の役職 (必要な場合)。
訪問者のメール	訪問者のメールアドレス
訪問者の電話番号 (Visitor's phone number)	訪問者の連絡先番号
組織	訪問者の組織

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

WiFi	訪問者に WiFi アクセス権を付与するオプション
VIP	訪問者を重要な人物 (VIP) としてマークするオプション。このオプションは、受付が訪問者を優先順位付けするのに役立ちます。
駐車場の設定 (Parking preferences)	訪問者の駐車場の設定
ナンバープレート	訪問者のナンバープレートの詳細

c. [追加] を選択します。

行の追加/削除アイコン ( ) を使用して、フォームテーブルの行を編集または削除できます。

6. [会社の従業員を追加 **(Add a company employee)]** を選択して、同僚を追加します。

a. [追加] を選択します。

b. フォームのフィールドに入力します。

会社の従業員を追加フォーム

同僚を選択 (Select a colleague)	同僚の名前。 [名]、[姓]、および [メール] フィールドは自動的に設定されます。詳細を編集するには、[レコードのプレビュー] アイコン ( ) を選択し、変更を [保存] します。
電子メール	このフィールドでは、選択した同僚のメールアドレスが自動的に設定されます。これは編集できます。
駐車場タイプ (Parking Type)	同僚の駐車場の設定
ナンバープレート	同僚のナンバープレートの詳細

c. [追加] を選択します。

行の追加/削除アイコン ( ) を使用して、フォームテーブルの行を編集または削除できます。

7. [通知設定] セクションで、訪問者が建物にチェックインしたときに通知するチャネルを選択します。
仮想エージェントを Microsoft Teams や Slack などの他のチャネルとリンクできます。詳細については、「Integrating Virtual Agent with other channels」を参照してください。

8. [Submit (送信)] を選択します。

タスクの結果

訪問者登録が送信され、要求を表示できます。訪問に関する詳細は、訪問者のメールアドレスに送信されます。

訪問者ポリシーが訪問に適用可能な場合、訪問者に送信されるメールには、ポリシーを承認または拒否するオプションが含まれます。訪問者がメール内のポリシーを拒否した場合でも、 ワークプレイスサービスキオスクからチェックインするときにポリシーを受け入れることができます。キオスクのチェックインプロセスの詳細については、「 招待を使用したチェックイン」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次のタスク
要求の詳細を確認できます。要求を編集またはキャンセルすることもできます。

- 次のいずれかの手順に従って、要求を表示できます。
  - ワークプレイスサービスポータル で、[要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
  - Now Mobile アプリのナビゲーションバーで、[自分用] を選択し、[自分の要求] セクションまで下にスクロールして要求を表示します。
  - 仮想エージェントチャットで質問を入力するか、[すべて表示] を選択して、利用可能なオプションのリストから選択して訪問者の詳細を表示します。
- 要求の詳細画面で、[要求のキャンセル] を選択すると、要求をキャンセルできます。
- 検索オプションを使用して、[訪問者リスト] で登録済みの訪問者を検索できます。

訪問者ポリシーのレビュー

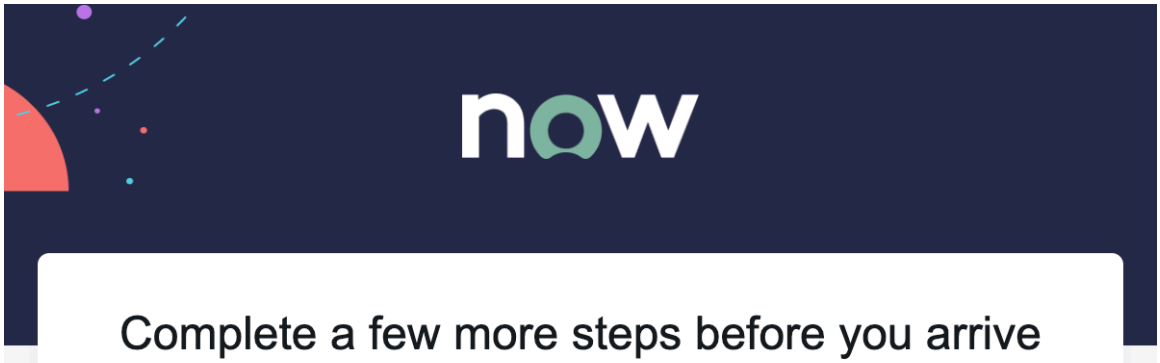
訪問前に職場ポリシーを確認し、ポリシーを承認または拒否します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
職場への訪問を登録するとき、または誰かが代理で訪問者登録を作成したときに、職場ポリシーの確認に関するメールが送信される場合があります。好みに基づいてポリシーを確認して承認することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Complete a few more steps before you arrive

Hi Visitor,

Before your visit, we want you to be prepared so your check-in can be smooth.

Please read and sign our workplace policies, this ensures you understand our workplace.

Visitor Policy

On the day of arrival on location, it is important to follow instructions from the Host as and when required. When visiting you will commit to following the establishment's policies, procedures and codes. The Hosts can spend time on arrival ensuring you understand what is required.

Decline policies | Read and sign policies

About this visit

Subject: **Client Visit**
Reservation host: **Abel Tuter**

Starts: **June 27, 2025 09:00 AM - 12:00 PM Europe/Paris**
(This reservation was created in the UTC timezone)
Duration: **3 hours**

Location: **Building B**

For questions about your visit, you can contact Abel Tuter.

See you soon.

Sincerely,
ServiceNow Workplace Services team

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Unsubscribe | Notification Preferences

訪問者のチェックインプロセス中に ワークプレイスサービスキオスク のポリシーを受け入れることもできます。キオスクのチェックインプロセスの詳細については、「 招待を使用したチェックイン」を参照してください。

> **注:**
> 訪問前にポリシーに同意した場合、キオスクのチェックインプロセス中にポリシーは表示されません。

手順

1. 職場ポリシーについて受信したメールを開きます。
2. 好みに応じて、訪問者ポリシーを承認または拒否します。

訪問者登録の管理

アドミンおよび受付スタッフは、訪問者が施設内にいる間、訪問者登録を追跡してそのステータスを更新できます。

アドミンおよび受付スタッフは、訪問者登録に対して次のアクションを実行できます。

- アプリケーションとサービスポータルを使用して訪問者を登録します。
- 訪問者登録をすべて表示します。
- 当日の訪問者登録または自分が作成した訪問者登録を表示します。
- 従業員の訪問者関連サービスをセルフサービスとして作成します。
- 来客受付ダッシュボードを使用して訪問者登録を監視します。
- 訪問者ポリシーを作成し、職場の場所に割り当てます。

アドミニストレーターは、訪問者登録のステータス変更に関する詳細を含む訪問ログを表示することもできます。

訪問者登録の更新

訪問者登録を追跡し、訪問者が施設内にいる間、訪問者のステータスを更新します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_visitor.admin または sn_wsd_visitor.staff

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス訪問者管理 > 訪問者の概要.
2. 訪問者登録を更新するには、次のいずれかのオプションを選択します。
   - すべての訪問者の登録 **(All Visitor Registrations)**
   - 自分の訪問者の登録 **(My Visitor Registrations)**
   - 本日の登録 **(Today's Registrations)**
3. 更新する訪問者登録を選択します。
4. オプション: 同じステータスで更新する場合は、複数の登録を選択します。
5. 実行するステータス変更に基づいて、次のいずれかのオプションを選択します。
   さまざまな状況や訪問者登録で許可される状況変更の詳細については、「訪問者登録状況」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
訪問者登録のステータスが更新されます。

訪問者登録の表示

Service Portal から送信された訪問者登録を表示します。すべての訪問者登録、当日の登録、および自分が行った登録を表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_visitor.admin または sn_wsd_visitor.staff

- 受付スタッフは、訪問者登録のステータスを更新できます。
- ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションのどこからでもバッジを印刷できます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス訪問者管理 > 訪問者の概要.
2. 訪問者登録を表示するには、次のいずれかのオプションを選択します。
   - [すべての訪問者の登録 **(All Visitor Registrations)**]: このオプションを選択して、アプリケーションで登録したすべての訪問者を表示します。
   - [自分の訪問者の登録 **(My Visitor Registrations)**]: このオプションを選択して、自分で登録したすべての訪問者を表示します。
   - [本日の登録]：当日の訪問者登録を表示するには、このオプションを選択します。
3. 訪問者登録を選択すると、その詳細が表示されます。
   - [訪問の詳細] タブには、場所、ホスト、共同ホスト、到着時刻、出発時刻などの情報が含まれています。
   - [訪問者の詳細] タブには、名前、メールアドレス、電話番号、同意書などの訪問者の情報が含まれています。
   - [訪問者サービス (Visitor Services)] タブには、駐車場の種類やナンバープレート、訪問者が VIP か Wi-Fi が必要かなどの情報が含まれています。

   [訪問者ポリシーの確認] 関連リストでレコードを選択して、訪問者が訪問者ポリシーを承認したか拒否したかを確認することもできます。訪問者ポリシーの確認の詳細については、「訪問者ポリシーの確認の表示」を参照してください。

訪問者ポリシーの確認の表示

訪問者によって送信されたポリシーの確認を表示します。

始める前に
必要なロール:sn_wsd_visitor.staff

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス訪問者管理 > アドミニストレーション > 訪問者ポリシーの確認.
   訪問者の訪問者登録レコードに移動することもできます。
2. [訪問者ポリシーの確認] リストから、表示するレコードを選択します。
3. 訪問者ポリシーの確認に関する詳細を表示します。

> **注:**
> 署名が必要なポリシーの場合、署名は画像としてレコードに添付されます。アドミニストレーターが訪問者を匿名化すると、署名はレコードから削除されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

訪問者ポリシー確認レコード

フィールド	説明
訪問者登録	訪問、訪問者、および訪問者サービスに関する情報を含む訪問者登録レコード。
場所についてのポリシー	訪問の場所にリンクされているポリシー。
アクティブ	このレコードを有効化するオプション。
状況	ポリシー確認のステータス。 このフィールドは、訪問者がポリシーを受け入れたか、拒否したか、または応答しなかったかに基づいて自動的に更新されます。

訪問者登録状況

訪問者ログには、訪問者登録の現在のステータスが表示されます。これらの状況は、他の状況に変更できます。

訪問者登録のさまざまな状況について、以下で説明します。

訪問者登録状況

状況	説明
計画	これは、訪問者登録が作成された後の初期ステータスです。 この状況は、次の状況に変更できます。 • チェックイン Check-in () • キャンセル • 現れませんでした (Didn't show up)
チェック イン日時	訪問者は受付スタッフによってチェックインされます。 この状況は、次の状況に変更できます。 • チェックアウト (Check out) • ブレークチェックアウト (Break check out) [バッジの印刷] を選択すると、訪問者バッジを印刷できます。
チェックアウト日時	訪問者は受付スタッフによってチェックアウトされます。
ブレークチェックイン (Break check in)	訪問者は、休憩から戻った後に受付スタッフによってチェックインされます。
ブレークチェックアウト (Break check out)	訪問者は、休憩に入った後に受付スタッフによってチェックアウトされます。 このステータスは、次のステータスに更新できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

訪問者登録状況 (続く)

状況	説明
	• ブレークチェックイン (Break check in) • チェックアウト (Check out)
完了	訪問者が訪問を完了し、チェックアウトしました。
キャンセル	訪問者登録がキャンセルされます。
ノーショー (No show)	訪問者は現れませんでした。
不明 (Disappeared)	訪問者に関する更新がないか、受付スタッフに情報が提供されない状態でチェックアウトされました。

訪問者の匿名化

アドミニストレーターは、訪問者を匿名化して、訪問者レコードと訪問者のすべての詳細を削除できます。今後の訪問者の登録はすべてキャンセルされます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_visitor.admin

このタスクについて

アドミニストレーターは、訪問者を匿名化できます。従業員は、セキュリティ上の理由またはその他の理由で訪問者の匿名化を要求できます。

訪問者を匿名化すると、訪問者レコードは削除されます。現在のすべての訪問者登録で、訪問者データはランダムな値に置き換えられます。今後の訪問者の登録はすべてキャンセルされます。

注:

- ワークプレイスサービスキオスクをインストールしている場合、訪問者を匿名化すると、訪問者の写真と署名はすべて削除されます。
- 訪問者を匿名化した後に、訪問者の詳細を監査レコードから一度だけ削除する必要があります。監査レコードから詳細を自動的に削除するために、ストアにはアプリケーションとともに固定スクリプトが用意されています。サポートドキュメント下の ServiceNow Store から ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションに添付された固定スクリプト *WSD_Fix_Visitor_Anonymize_data.xml* をダウンロードします。

手順

1. 移動先 システム定義 > テーブル.
2. 訪問者 [sn_wsd_visitor_visitor] テーブルを検索します。
   - [ラベル] フィールドに訪問者と入力します。
   - [名前] フィールドに sn_wsd_visitor_visitor と入力します。
3. 訪問者 [sn_wsd_visitor_visitor] テーブルを選択します。
4. [関連リンク] で、[リストの表示] をクリックします。
5. オプション: アプリケーションの [フィルターナビゲーター] で、「sn_wsd_visitor_visitor.list」と入力して検索します。
6. 訪問者のリストから、匿名化する訪問者を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. 訪問者フォームで、[訪問者データを匿名化 **(Anonymize Visitor Data)]** を選択します。
8. 確認ダイアログボックスで [**OK**] をクリックします。

タスクの結果
訪問者は匿名化され、訪問者のすべての詳細が削除されます。訪問者の今後の登録はキャンセルされ、フィールドのデータはランダムな値に置き換えられます。

訪問者管理アーカイブポリシーの適用

ワークプレイス訪問者管理 のアーカイブポリシーを適用します。アーカイブポリシーでは、古い訪問者レコードと 1 年以上経過した訪問者登録レコードをアーカイブします。

始める前に
アーカイブポリシーでは、古いデータをアーカイブすることでパフォーマンスを向上させ、テーブルサイズの増加を管理します。

必要なロール：admin

手順
1. 移動先 すべて > システムアーカイブ > アーカイブルール.
2. [アーカイブルール (Archival Rules)] 検索ボックスで、**[WSD]** でフィルタリングします。WSD (ワークプレイスサービスデリバリ)。
3. 必要に応じて、以下の訪問者管理アーカイブルールを選択してクリックし、編集モードで開きます。
   - WSD：**1** 年前の訪問レコードのアーカイブ **(WSD: Archive 1 year old Visit record)**：1 年前の訪問者レコードを ワークプレイス訪問者管理 でアーカイブします。
   - WSD：**1** 年前の訪問登録のアーカイブ **(WSD: Archive 1 year old Visit registration)**：1 年前の訪問者登録レコードを ワークプレイス訪問者管理 でアーカイブします。
4. 選択したテーブルのアーカイブポリシーをアクティブ化するには、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
5. 必要なフィルター条件を適用します。
6. [見積りの再計算] を選択して、アーカイブの対象となるレコードを確認します。
7. 関連リンクで **[** アーカイブ化を今すぐ実行] を選択して、アーカイブルールを実行します。

ワークプレイス訪問者管理の参照情報

ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションとともにインストールされるロール、テーブル、およびシステムプロパティについて説明します。

ワークプレイス訪問者管理 とともにインストールされるコンポーネント

ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションと一緒にいくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ワークプレイス訪問者管理とともにインストールされるロール

ワークプレイス訪問者管理とともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
訪問者の職場アドミン [sn_wsd_visitor.admin]	アドミニストレーターは次のことができます。 • アプリケーションへの完全なアクセス権があります。 • 訪問者マネージャーのすべてのアクションを実行します。 • 訪問者ログにアクセスします。 • アプリケーション設定を構成します。 • 関連レコードプロデューサーを表示および管理します。	• sn_wsd_visitor.manager • catalog_editor • catalog_admin
訪問者の職場マネージャー sn_wsd_visitor.manager	マネージャーは次のことができます。 • 訪問者スタッフのすべてのアクションを実行します。 • 訪問者が場所を訪問する前に承認する必要がある訪問者ポリシーを作成、レビュー、およびアサインします。 • 訪問者登録を表示、管理、および更新します。 • 来客受付ダッシュボードを表示します。 • 訪問者を登録します。	sn_wsd_visitor.staff
職場受付スタッフ [sn_wsd_visitor.staff]	受付スタッフは次のことができます。 • 訪問者登録を表示、管理、および更新します。 • 訪問者レコードを表示および更新します。 • 訪問者を登録します。 • 来客受付ダッシュボードを表示します。 • 訪問者のバッジを印刷します。	sn_wsd_core.workplace_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス訪問者管理とともにインストールされるテーブル

ワークプレイス訪問者管理とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
訪問者 (ユーザー) [sn_wsd_visitor_m2m_user_visitor]	訪問者と従業員の間のリンクに関する情報を保存します。従業員は、訪問者の登録時にこの情報が指定されている必要があります。
組織 [sn_wsd_visitor_organization]	組織名や説明など、訪問者の組織に関する情報を保存します。
訪問 [sn_wsd_visitor_visit]	訪問に関する情報を保存します。訪問者ごとに 1 つの訪問にリンクされています。1 つの訪問に複数の訪問者を保持できます。
訪問者 [sn_wsd_visitor_visitor]	訪問したすべての訪問者に関する情報を保存します。従業員は、将来の登録で訪問者の詳細を再利用できます。
訪問者登録 [sn_wsd_visitor_visitor_registration]	アプリケーションで作成されたすべての訪問者登録に関する情報を保存します。
訪問ログ [sn_wsd_visitor_visit_log]	訪問中に記録されたステータスの変更に関する情報を保存します。
ポリシー [sn_wsd_visitor_policy]	アプリケーションで作成されたすべての訪問者ポリシーに関する情報を保存します。
場所についてのポリシー [sn_wsd_visitor_m2m_location_policy]	職場の場所に追加された訪問者ポリシーに関する情報を保存します。
訪問者ポリシーの確認 [sn_wsd_visitor_visitor_policy_confirmation]	訪問者ポリシーについて受信したすべての確認に関する情報が保存されます。
キオスクページ構成 [sn_wsd_visitor_page_configuration]	ワークプレイスサービスキオスク 用に作成されたページに関する情報が保存されます。
キオスクチェックインフロー構成 [sn_wsd_visitor_checkin_flow_configuration]	ワークプレイスサービスキオスク 用に作成されたチェックインフローに関する情報が保存されます。
キオスクチェックアウトフロー構成 [sn_wsd_visitor_checkout_flow_configuration]	ワークプレイスサービスキオスク用に作成されたチェックアウトフローに関する情報が保存されます。
キオスク認証オプション [sn_wsd_visitor_authentication_option]	ワークプレイスサービスキオスク用に作成された認証オプションに関する情報が保存されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス訪問者管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
訪問者認証オプション [sn_wsd_visitor_page_m2m_authentication_option]	認証ページの設定に追加された認証オプションに関する情報が保存されます。
キオスクでの次のステップ [sn_wsd_visitor_next_step]	終了ページの設定に追加された次のステップに関する情報が保存されます。

ワークプレイス訪問者管理でインストールされるプロパティ

ワークプレイス訪問者管理 で利用可能なプロパティがいくつかあります。

注:
これらのプロパティはすべて、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに配置されています。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

ワークプレイス訪問者管理 のプロパティ

プロパティ	説明
sn_wsd_visitor.policy_response_due_in_days	このプロパティを使用すると、訪問者にメールを送信して、訪問者ポリシーの受け入れまたは却下を送信するように促すことができます。訪問者が応答しない場合、受付スタッフに対して、訪問者が受付デスクを訪問したときに同じことを確認するように通知されます。 **注:** 訪問者が訪問者ポリシーに対して応答を提供しない場合でも、訪問者登録はキャンセルされません。 • タイプ：整数 • デフォルト値：**1**
sn_wsd_visitor.visitor_inbound_email	このプロパティを使用すると、訪問者の要求を送受信するための汎用メールアドレスを指定できます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：**askvisitor@example.com**
sn_imt_core.visitor_syncing	このプロパティを使用すると、セーフワークプレイス と ワークプレイス訪問者管理 のアプリケーション間の訪問者を同期できます。 訪問者が ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションに登録されると、他の訪問者関連のアクションを実行できるように、訪問者の詳細も

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス訪問者管理 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	セーフワークプレイス アプリケーションに送信されます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：**True** • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル
sn_wsd_visitor.default_badge_template	このプロパティは、訪問者登録の場所階層にバッジが見つからない場合に使用されるバッジテンプレートのsys_idを指定します。 デフォルト値は *`Visitor Badge (Black and White)`* テンプレートのsys_idです。

[キオスクチェックインフロー構成 **(Kiosk Check-in Flow Configuration)**] フォーム

[キオスクチェックインフロー構成 (Kiosk Check-in Flow Configuration)] フォームを使用して、ワークプレイスサービスキオスク のチェックインフローを作成します。

[キオスクチェックインフロー構成 **(Kiosk Check-in Flow Configuration)**] フォーム

フィールド	説明
名前	チェックインフロー構成の名前。
認証ページ構成 (Authentication page configuration)	チェックイン認証を含むページの構成。
自己登録ページ構成 (Self-registration page configuration)	自己登録フローを含むページの構成。
確認応答ページ構成	訪問者が確認するチェックインポリシーを含むページの構成。ポリシーの詳細については、「訪問者ポリシーの作成」を参照してください。
画像ページ構成	カメラを使用して訪問者の写真を撮るページ構成。
サマリーページ構成 (Summary page configuration)	訪問の概要を含むページの構成。
最終ページ構成 (End page configuration)	訪問者が従う次のステップを表示するページの構成。
アクティブ	ページ構成を有効にするオプション。

注:
[確認応答]、[サマリー]、[画像]、 および [自己登録] ページはオプションです。オプションのページが設定されていない場合、チェックインフローでスキップされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自己登録に基づくチェックインフロー

シナリオ	フロー
認証に成功した	認証ページ > サマリーページ > 画像ページ > 確認応答ページ > エンドページ > キオスクホームページ
認証に失敗し、自己登録が設定されていない	認証ページ > 認証エラー > キオスクホームページ
認証に失敗し、自己登録が設定されているが、訪問者は自己登録をオプトアウトする	認証ページ > 認証エラー > 自己登録ページ > キオスクホームページ
認証に失敗し、自己登録が設定されていて、訪問者は自己登録を選択する	認証ページ > 認証エラー > 自己登録ページ > 画像ページ > 確認応答ページ > エンドページ > キオスクホームページ

[キオスクチェックアウトフロー構成 **(Kiosk Check-out Flow Configuration)]** フォーム

[キオスクチェックアウトフロー構成 (Kiosk Check-out Flow Configuration)] フォームを使用して、ワークプレイスサービスキオスク のチェックアウトフローを作成します。

[キオスクチェックアウトフロー構成 **(Kiosk Check-out Flow Configuration)]** フォーム

フィールド	説明
名前	チェックアウトフロー構成の名前。
認証ページ構成 (Authentication page configuration)	チェックアウト認証を含むページ構成。 認証に成功すると、キオスクにサマリーページが表示されます。サマリーページが構成されていない場合、キオスクには最終ページが表示されます。
サマリーページ構成 (Summary page configuration)	チェックアウトのサマリーを含むページ構成。サマリーページの設定はオプションです。 訪問者が [続行]を選択すると、キオスクに最終ページが表示されます。
最終ページ構成 (End page configuration)	チェックアウトの確認を含むページ構成。 訪問者が [完了] を選択した場合、またはページが 30 秒間アイドル状態になると、キオスクに認証ページが表示されます。
アクティブ	ページ構成を有効にするオプション。

[キオスクページ構成 **(Kiosk Page Configuration)]** フォーム

[キオスクページ構成 (Kiosk Page Configuration)] フォームを使用して、ワークプレイスサービスキオスク ページを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[キオスクページ構成 **(Kiosk Page Configuration)**] フォーム

フィールド	説明
名前	ページ構成の名前。
タイトル	ページがキオスクに表示されるときに表示されるタイトル。
ページタイプ	キオスクフロー用に作成するページのタイプ。詳細については、「[キオスクチェックインフロー構成 (Kiosk Check-in Flow Configuration)] フォーム」を参照してください。
サブタイトル	ページがキオスクに表示されるときに表示されるサブタイトル。
アプリケーション	ページ構成情報レコードのアプリケーションスコープ。このフィールドはインスタンスのアプリケーションスコープに基づいて自動的に入力されます。
オプションのステップ	キオスクユーザーが写真の撮影をスキップできるようにするオプション。このフィールドは、ページタイプが [画像] の場合にのみ表示されます。
ポリシーを常に表示	訪問者が以前にポリシーを受け入れた場合でも、常にポリシーページを表示するオプション。
レコードプロデューサー	自己登録ロジックを含むレコードプロデューサー。このフィールドは、ページタイプが [自己登録] の場合にのみ表示されます。 ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションに含まれているデフォルトの **WSD VM** 自己登録レコードプロデューサーを使用できます。
プライマリ認証オプション	認証ページでデフォルトで開く認証オプション。このフィールドは、ページタイプが [認証] の場合にのみ表示されます。 **注:** [プライマリ認証オプション] フィールドがフォームに表示されていない場合は、フォームレイアウトに追加する必要があります。フォームレイアウトの詳細については、「 Configuring the form layout 」を参照してください。

自己登録レコードプロデューサー構成

アドミニストレーターは、次の場所に移動してデフォルトのレコードプロデューサーを構成できますすべて > ワークプレイス訪問者管理 > アドミニストレーション > レコードプロデューサーをクリックし、 **WSD VM** 自己登録 レコードプロデューサーを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変数関連リストには、レコードプロデューサーに含まれる変数が含まれています。次の変数はキオスクに表示されません。

- *Location*：キオスクデバイスの場所によって、会社のポリシーとキオスクデバイスのホストのリストが決まります。

  場所の値は、キオスク構成に基づいて実行時に自動的に入力されます。詳細については、「キオスク設定の作成」を参照してください。

- *Duration*：訪問の期間は、訪問者の予定出発時間を決定するために使用されます。

  期間のデフォルト値は **[1h]**で、1 時間を指定します。時間を指定する場合は「h」を、分を指定する場合は「m」を使用して数値の組み合わせを入力できます。たとえば、「5 h」は 5 時間、「30m」は 30 分、「1h30m」は 1 時間 30 分です。

キオスクページのカスタマイズ

ワークプレイスサービスキオスク 用に作成されたページ構成は、関連リストを使用してさらにカスタマイズできます。

認証ページ

認証ページ構成を作成した後、認証オプションをページに追加できます。訪問者認証オプションリストから認証オプションを追加するには、[新規] を選択し、[訪問者認証オプション (Visitor authentication option)] フォームに入力します。

[訪問者認証オプション **(Visitor authentication option)**] フォーム

フィールド	説明
認証オプション	訪問者認証に使用されるオプション。詳細については、次の「認証オプション」のテーブルを参照してください。
ページ構成	オプションがリンクされている認証ページ構成。

認証オプション

認証オプション	説明
QR コードでチェックイン	訪問者は、認証のために招待状の QR コードをスキャンする必要があります。QR コードは、訪問者に送信される招待メールに記載されています。 **注:** キオスクのオペレーターが、QR コードをスキャンするためのキオスクのカメラ権限を提供していることを確認します。詳細については、「キオスクデバイスの設定」を参照してください。
QR コードでチェックアウト	訪問者は、認証のために招待状の QR コードをスキャンする必要があります。QR コードは、訪問者に送信される招待メールに記載されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

認証オプション (続く)

認証オプション	説明
	注: キオスクのオペレーターが、QR コードをスキャンするためのキオスクのカメラ権限を提供していることを確認します。詳細については、「キオスクデバイスの設定」を参照してください。
メールアドレスでチェックイン	訪問者は、認証にメールアドレスを使用する必要があります。
メールアドレスでチェックアウト	訪問者は、認証にメールアドレスを使用する必要があります。
招待パスコードでチェックイン	訪問者は、認証に招待パスコードを使用する必要があります。パスコードは、訪問者に送信される招待メールに記載されています。
招待パスコードでチェックアウト	訪問者は、認証に招待パスコードを使用する必要があります。パスコードは、訪問者に送信される招待メールに記載されています。
電話番号でチェックイン	訪問者は、認証に電話番号を使用する必要があります。
電話番号でチェックアウト	訪問者は、認証に電話番号を使用する必要があります。
名前でチェックイン	訪問者は、認証にフルネームを使用する必要があります。
名前でチェックアウト	訪問者は、認証にフルネームを使用する必要があります。

自動翻訳

最終ページ

最終ページの構成を作成したら、訪問者のステップをさらに追加できます。[キオスクでの次のステップ (Kiosk Next Steps)] リストからステップを追加するには、[新規] を選択し、[キオスクの次のステップ] フォームに入力します。

[キオスクでの次のステップ **(Kiosk Next Steps)**] フォーム

フィールド	説明
名前	次のステップレコードの名前。
タイトル	キオスクの最終ページのステップのタイトル。
サブタイトル	キオスクの最終ページのステップのサブタイトル。
順序	ステップの順序。高い順序のステップは、ページの後半に表示されます。
ページ	レコードページがリンクされている最終ページ。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[キオスクでの次のステップ **(Kiosk Next Steps)**] フォーム (続く)

フィールド	説明
アクティブ	レコードを有効にするオプション。

場所についてのポリシーフォーム

場所のポリシーフォームを使用して、訪問者ポリシーを職場の場所に適用し、ポリシーを内部/外部の訪問者に適用 して、ポリシーに署名が必要かどうかを設定します。

場所についてのポリシーフォーム

フィールド	説明
場所	訪問者ポリシーがリンクしたワークプレイスの場所。
ポリシー	職場の場所にリンクされている、リンクされている訪問者ポリシー。
アクティブ	このレコードを有効化するオプション。
内部の場合は必須	内部訪問者のポリシーを有効にするオプション。
内部署名を必須とする	内部訪問者がポリシーを確認できるように署名を有効にするオプション。訪問者の署名は、訪問者ポリシー確認レコードに保存されます。
外部の場合は必須	外部訪問者のポリシーを有効にするオプション。
外部署名を必須とする	外部訪問者がポリシーを確認できるように署名を有効にするオプション。訪問者の署名は、訪問者ポリシー確認レコードに保存されます。

自動翻訳

ワークプレイス訪問者管理 のアナリティクスおよびレポート作成ソリューション

組織で行われた訪問者予約のステータスを監視します。

訪問ログの表示

訪問者登録のすべてのステータス変更を示す訪問ログを表示します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_visitor.admin

このタスクについて

訪問者登録のすべてのステータス変更をいつでも表示できます。ここからステータスを更新することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス訪問者管理 > アドミニストレーション > 訪問ログ.
2. 表示する訪問者登録を検索します。
3. オプション: 訪問ログの横にある情報アイコン (ⓘ) を選択して、現在のステータスと以前のステータスを表示します。
   各ステータスの詳細については、「訪問者登録状況」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

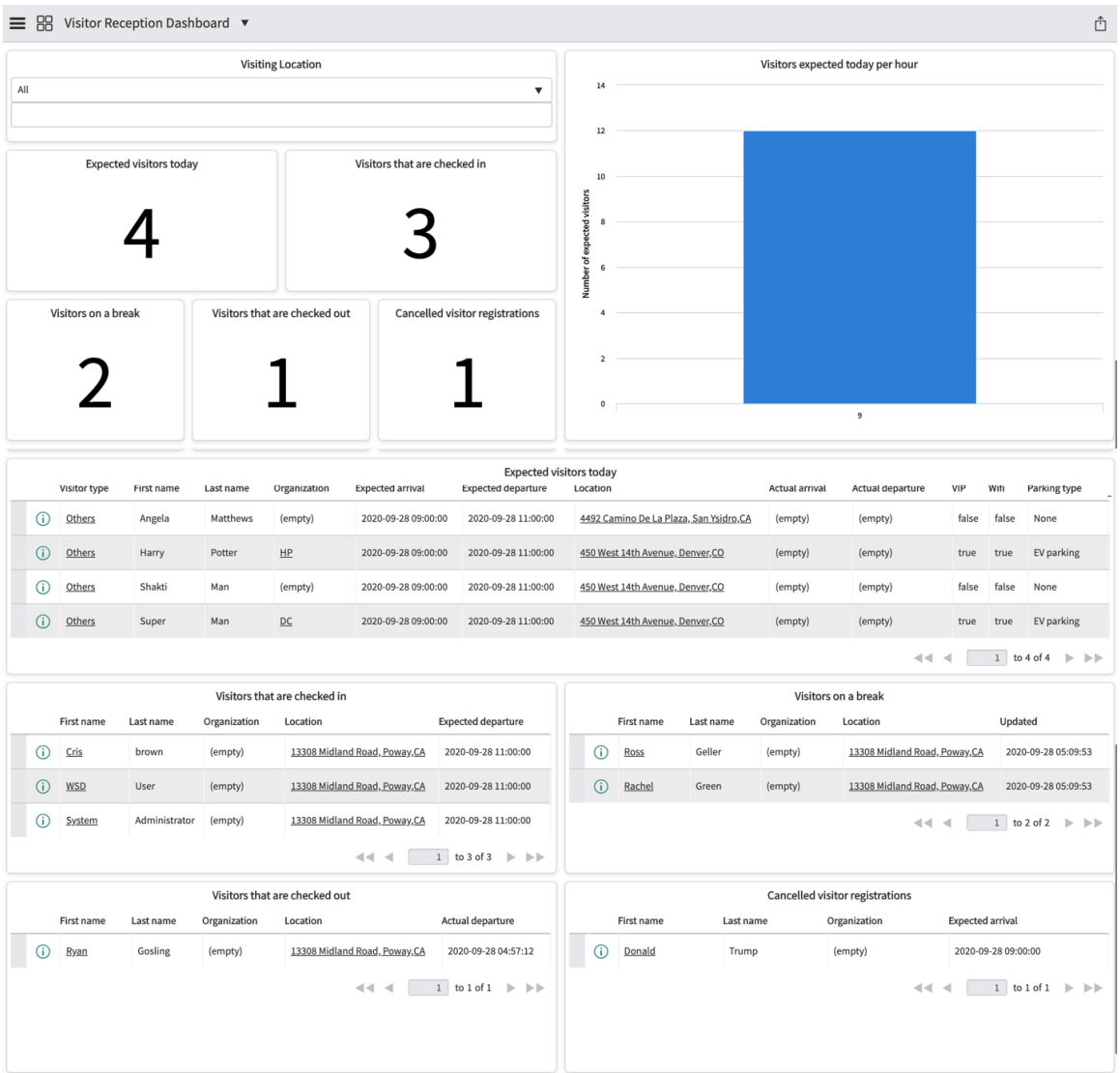
来客受付ダッシュボード

来客受付ダッシュボードを使用すると、アプリケーションで作成された訪問者登録をいつでも追跡できます。施設内にいる訪問者のステータスを追跡します。予定されている訪問者、チェックインした訪問者、チェックアウトした訪問者、休暇中の訪問者、まだ現れていない訪問者の数を表示します。

注:
ワークプレイス訪問者管理 ダッシュボードは ワークプレイスセントラル に移行されます。ワークプレイスセントラル から移行されたダッシュボードを使用して開始できます。すぐに利用可能なダッシュボードも ワークプレイスセントラル に移行されます。古いダッシュボードは新しい ワークプレイスサービスデリバリ 顧客にはサポートされていません。既存の顧客の場合、古いダッシュボードを現在も使用できますが、間もなく廃止されます。

移行されたダッシュボードの詳細については、「予約管理ダッシュボード」を参照してください。

来客受付ダッシュボード



来客受付ダッシュボードにアクセスするには、次に移動します: すべて > 職場セントラル > 職場ダッシュボード .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

上部の [訪問場所 **(Visiting Location)]** フィールドで場所を選択すると、その場所のレポートが個別のタブに表示されます。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
ワークプレイス訪問者管理 マネージャー：リアルタイムステータスと作成された訪問者登録の数を可視化する必要があります。	sn_wsd_visitor.manager	• 当日の訪問者登録を確認します。 • 従業員により作成された訪問者登録を監視します。 • 現在チェックインしている訪問者とチェックアウトした訪問者を監視します。 • 休憩中の訪問者を監視します。 • 当日および任意の時間の予定訪問者を監視します。 • キャンセルされた登録を確認します。 • 現れなかった訪問者を確認します。

データのビジュアル化

来客受付ダッシュボードでは、次のビジュアル化を表示できます。

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
本日予定されている訪問者 (Expected visitors today)	単一スコア	当日の予定訪問者の数
チェックインした訪問者 (Visitors that are checked in)	単一スコア	現在チェックインされている訪問者の数
休憩中の訪問者 (Visitors on break)	単一スコア	現在休憩中の訪問者の数
チェックアウトした訪問者 (Visitors that are checked out)	単一スコア	当日にチェックアウトした訪問者の数
キャンセルされた訪問者登録 (Cancelled visitor registrations)	単一スコア	キャンセルされた訪問者登録の数
当日 1 時間ごとに予定されている訪問者 (Visitors expected today per hour)	列	当日 1 時間ごとに予定されている訪問者の数。訪問者が予定されている時間に応じて、その日の傾向が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データの可視化 (続く)

タイトル	タイプ	説明
本日予定されている訪問者 (Expected visitors today)	リスト	当日の予定訪問者の訪問者登録
チェックインした訪問者 (Visitors that are checked in)	リスト	現在チェックインしている訪問者の訪問者登録
休憩中の訪問者 (Visitors on break)	リスト	現在休憩中の訪問者の訪問者登録
チェックアウトした訪問者 (Visitors that are checked out)	リスト	チェックアウトした訪問者の訪問者登録
キャンセルされた訪問者登録 (Cancelled visitor registrations)	リスト	キャンセルされた訪問者登録

ワークスペースカレンダーの同期

ServiceNow® ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションを使用して、カレンダープロバイダーと予約を同期することで、ワークプレイスの予約に関する操作性を向上します。従業員が ServiceNow® ワークプレイス予約管理 または組織のカレンダーサービスプロバイダー (Microsoft Exchange Online など) を使用して予約できるようにします。

開始するには

探索 ワークスペースカレンダーの同期の概念と機能について説明します。	構成 ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションをインストールします。	同期 間で予約を同期する ワークプレイス予約管理
管理 予約の同期を管理し、同期デルタを表示します。同期条件とトラブルシューティングについて理解します。	アナリティクスおよびレポートのソリューション 同期ダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	参照 ロール、テーブル、プロパティ、スケジュール済みジョブ、フローなどのコンポーネントに関する詳細を取得します。

ワークスペースカレンダーの同期 の探究

職場予約エクスペリエンスを強化します。ServiceNow® ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションを使用して、カレンダープロバイダーと予約を同期します。従業員が ServiceNow® ワー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

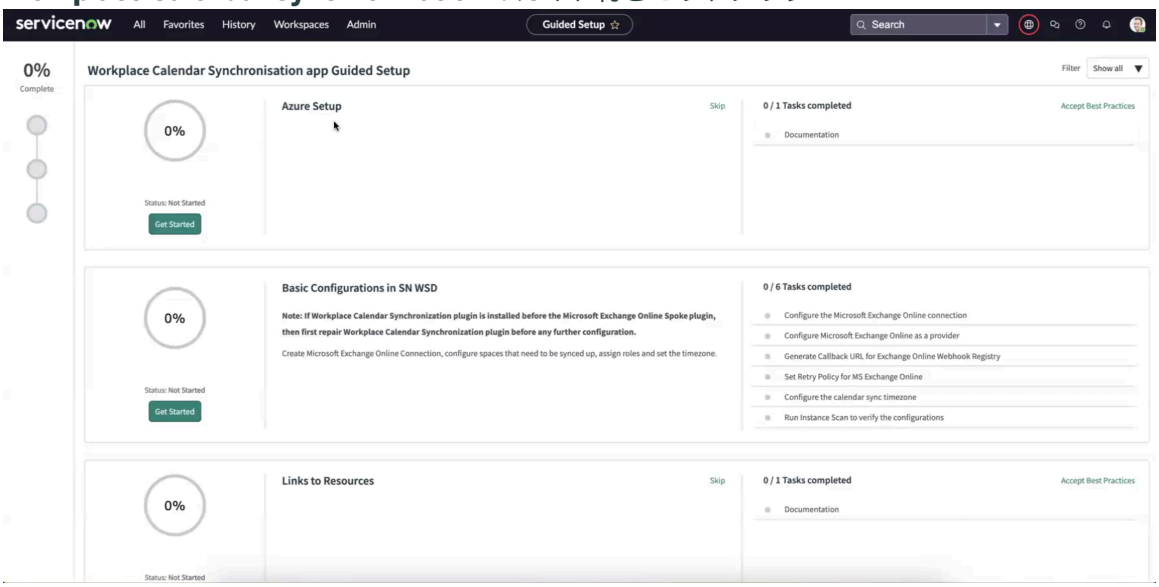
自動翻訳

クプレイス予約管理 または組織のカレンダーサービスプロバイダー (Microsoft Exchange Online など) を使用して予約できるようにします。

ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションでは、要求された職場の部屋で行われた設定に基づいて、予約関連情報を同期します。カレンダープロバイダーと同期すると、予約は従業員のカレンダーに直接追加されます。

> **注:**
> ワークスペースカレンダーの同期 ガイド付きセットアップはシステムアドミニストレーターが利用でき、アプリケーションですぐに利用できます。ガイド付きセットアップには、以下からアクセスできます。 すべて > 職場カレンダー同期 > アドミニストレーション > ガイド付きセットアップ.

Workplace Calendar Synchronization のガイド付きセットアップ



ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションは、次のカレンダーサービスをサポートしています。

- Microsoft Exchange Online
- Google カレンダー
- Microsoft Exchange オンプレミス

> **注:**
> ワークスペースカレンダーの同期 は、ハイブリッド Microsoft Exchange 環境をサポートしていません。

ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションは、カレンダーサービスをプライマリソースとして使用します。ただし、職場の部屋の空き状況は、カレンダープロバイダーまたは予約ポータルを個別に使用して確認できます。イベントは、更新のためにカレンダープロバイダーとの間で送受信されます。カレンダープロバイダーは、ワークプレイス予約管理 予約ポータルを使用して作成された部屋の予約を確認します。

接続と同期設定の指定

admin は以下のことができます。

- カレンダーサービスとの接続を設定します。
- 予約時に同期が必要な職場アイテムを設定します。

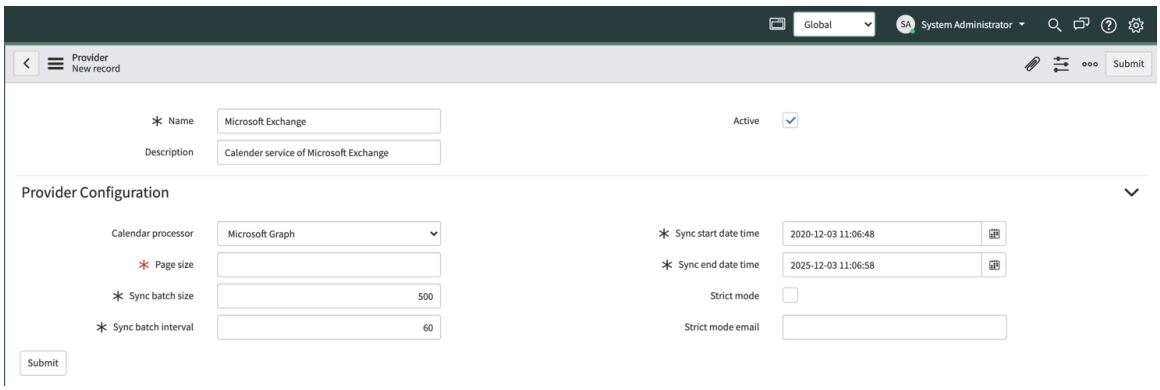
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アプリケーションで作成されたイベントとカレンダーイベントを監視します。イベントの仕組みについては、「ワークスペースカレンダーの同期 のイベント」を参照してください。
- Google カレンダーと Microsoft Exchange の場合、同期デルタ (Sync Delta) を介してカレンダーの更新を受信します。同期デルタには、職場アイテムの完全なカレンダー履歴を表示するのではなく、最後の間隔以降に発生した変更のみがアプリケーションで取得されるトークンが含まれています。

  注:
  Microsoft Exchange Onlineを使用している場合は、同期デルタを表示できません。

- Microsoft Exchange Online の場合は、サブスクリプションとコールバックイベントを通じてカレンダーの更新を受信します。コールバックイベントは、カレンダー情報を取得するアプリケーションをトリガーします。
- Google カレンダーと Microsoft Exchange On Premises の場合は、同期デルタ (同期デルタ) を介してカレンダーの更新を受信します。同期デルタには、職場アイテムの完全なカレンダー履歴を表示するのではなく、最後の間隔以降に発生した変更のみがアプリケーションで取得されるトークンが含まれています。

次の設定フォームを使用して、カレンダーサービスとの接続を作成できます。



予約の作成または更新

従業員は次のことができます。

- ワークプレイス予約管理 アプリケーションとカレンダーサービスの両方で職場アイテムを予約して同期します。
- カレンダープロバイダーまたは ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用して、予約を更新するか、予約をキャンセルします。予約の詳細の表示、出席者の追加、場所の変更などを行います。

  警告:
  カレンダープロバイダーを使用して作成された予約は、ワークプレイス予約管理 アプリケーションでは編集できません。

- ワークプレイス予約管理 とカレンダーサービスの両方を使用して、職場アイテムの使用可否を確認します。
- カレンダープロバイダーを使用して、会議の計画、場所の追加、出席者の招待を行います。会議は予約として ワークプレイス予約管理 と同期されます。☒

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- すべての職場予約を 1 か所で確認できます。

> **注:**
> ルーム [sn_wsd_core_room] テーブルに追加されたルームのみが、カレンダープロバイダーを使用して同期されます。スペースを同期するには、そのスペースをルーム [sn_wsd_core_room] テーブルに追加する必要があります。

同期された情報

カレンダープロバイダーと ワークプレイス予約管理 を同期すると、予約が作成または更新されるたびに、次の情報が同期されます。

- 予約場所の詳細
- 予約の件名
- 予約の開始時間と終了時間
- 予約のプライバシー
- 予約の招待者

ワークスペースカレンダーの同期 の構成

ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションをインストールして構成し、サポートされているプラットフォーム (Microsoft Exchange Online、Google Calendar、Microsoft Exchange On-Premises など) 全体でパーソナライズされたカレンダーを作成します。

この機能により、ユーザーは特定のイベントを選択して 1 つ以上のパーソナルカレンダーと同期できます。

ワークスペースカレンダーの同期 のインストール

ServiceNow ストアアプリケーションから ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションをインストールします。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に

次のセットアップ手順を完了します。移動先: サブスクリプション管理 > サブスクリプション インスタンス内にありますリストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：ワークスペースカレンダーの同期
- アプリケーションの ID：sn_wsd_rsvsync

必要なロール：admin

このタスクについて

ワークスペースカレンダーの同期 をインストールすると、次のプラグインが有効になります。

- ワークプレイスコア (sn_wsd_core) 最小バージョン 2.3.3
- ワークプレイス予約管理 (sn_wsd_rsv) 最小バージョン 1.3.3
- Microsoft Exchange Online
- 設定するカレンダープロバイダーに応じて、次のプラグインをインストールします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Microsoft Exchange Server Spoke
- Google Calendar スポーク

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前 (ワークスペースカレンダーの同期) または ID (sn_wsd_rsvsync) でアプリケーションを検索します。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。
   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされる場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、そのリストが表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、ワークスペースカレンダーの同期をインストールする前にインストールする必要があります。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。

ワークスペースカレンダーの同期 のセットアップ

アドミニストレーターは、カレンダープロバイダーとの接続を作成して予約を同期します。

ワークスペースカレンダーの同期 を使用して予約を同期するには、次のアクションを実行します。

- カレンダープロバイダーで ServiceNow を認証します。
- カレンダープロバイダーとの OAuth 接続の設定：アプリケーションレジストリを作成し、OAuth エンティティを生成します。
- 接続および資格情報エイリアスの構成：接続タイプ、OAuth エンティティプロファイル、および認証情報のタイプを指定します。
- カレンダープロバイダーの設定：カレンダープロセッサーを選択し、同期を実行する方法とタイミングを指定します。
- Microsoft Exchange オンプレミスおよび Google カレンダーの場合は、**[WSDRS** 同期カレンダーアイテム] の同期スケジュール済みジョブを有効にします。

スケジュール済みジョブとフローの詳細については、「ワークスペースカレンダーの同期 とともにインストールされるスケジュール済みジョブ」および「ワークスペースカレンダーの同期 と一緒にインストールされるフロー」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
Microsoft Outlook によってイベントが却下または却下された場合は通知されません。同じ理由で、スケジュール済みジョブ (**Clean-up Awaiting/Rejected Reservations**) を使用して、Microsoft Outlook カレンダーによって却下または却下された予約を適切な頻度で実行できます。

警告:
カレンダープロバイダーを使用して作成された予約は、ワークプレイス予約管理 アプリケーションでは編集できません。

ワークスペースカレンダーの同期 バージョン **1.6.1** 以前

ワークスペースカレンダーの同期 バージョン 1.6.1 以前を使用している場合に Microsoft Exchange Online との接続を設定するには、「Microsoft Exchange Online - カレンダー同期」を参照してください。

ワークスペースカレンダーの同期 バージョン **2.0.1** 以降

ワークスペースカレンダーの同期 2.0.1 以降、アプリケーションは Microsoft Exchange Online スポークを使用します。Microsoft Exchange Online スポークバージョン 3.2.1 をインストールする必要があります。インストールしなければアプリケーションは機能しません。

ワークスペースカレンダーの同期 2.0.1 以降では、統合ハブ と REST API を使用して Microsoft Exchange Online スポークに接続します。

ワークスペースカレンダーの同期 プロパティを設定する

ワークスペースカレンダーの同期のプロパティを構成して、Exchange Online 同期統合モードを厳格、個人認証、または通常モードに設定して予約を同期します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_rsvsync.admin

注:
Exchange Online 同期統合モードプロパティは、 Google カレンダーではサポートされていません。

手順

1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > プロパティ.
2. Exchange Online 同期統合モード プロパティの値を次のいずれかに設定します。

Exchange Online 同期統合モード

モード	説明
厳格	Strict モードユーザーを使用し、認証コードを使用して Outlook のすべての予約を管理するには、Microsoft Exchange Online を職場カレンダー同期に接続するための Strict モード認証を設定します。
個人	個人トークンを使用して Outlook でユーザー自身の予約を管理するには、個人認証モードで Microsoft Exchange Online との接続と設定を構成します。このプロセスにより、予約が確実に同期され、ユーザーのカレンダーへの不正アクセスが制限されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モード	説明
	注: このプロパティは、 Google カレンダーと Microsoft Exchange オンプレミスではサポートされていません。
通常	アドミンクライアント認証情報を使用して Outlook ですべての予約を管理するには、通常モード認証を設定して、Microsoft Exchange Online を職場カレンダー同期に接続します。

3. **[Save** (保存)] を選択します。

Microsoft Exchange Online - カレンダー同期

Microsoft Exchange Online と ワークプレイス予約管理 の間で予約を同期します。

ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションは、Microsoft Exchange Online Outlook カレンダーと ワークプレイス予約管理 アプリケーションの間の接続を確立するためのメディアを提供します。予約ポータルで行われた予約を Microsoft Outlook カレンダーに同期し、日時をブロックすることができます。同様に、Microsoft Outlook カレンダーで作成されたイベントを ワークプレイス予約管理 アプリケーションと同期し、予約とその詳細を追跡することもできます。

Microsoft Graph API

Microsoft Graph API は、Microsoft 365 サービス全体に保存されているデータへのアクセスを提供します。したがって、予約を同期するには、Microsoft Graph 接続が重要な役割を果たします。Microsoft Exchange Online スポークをインストールすると、次の認証情報がインストールされます。

- **MS** グラフ **1**
- **MS** グラフ **2**

Microsoft Exchange Online スポークをインストールするには、「Microsoft Exchange Online スポークとの接続の作成」を参照してください。

サブスクリプション

予約可能な同期構成を有効にして予約を Microsoft Exchange Online と同期すると、サブスクリプションが自動的に作成されます。アプリケーションは、サブスクリプションの更新が失敗した場合に通知します。通知は、ワークスペースカレンダーの同期 admin [sn_wsd_rsvsync.admin] ロールを持つユーザーに送信されます。サブスクリプションは、アクティブな予約可能な同期構成に対してのみ作成されます。サブスクリプションは、ルームメールボックスのイベントの変更について通知します。サブスクリプションの詳細については、「https://learn.microsoft.com/en-us/graph/api/subscription-post-subscriptions?view=graph-rest-1.0&tabs=http」を参照してください。

Webhook レジストリには、コールバックを実行するためのサブスクリプション関連の詳細が含まれています。Webhook レジストリを構成するには、「Microsoft Exchange Online スポークの Webhook レジストリの構成」を参照してください。

ワークプレイスサービスデリバリ から **Microsoft Exchange Online** への同期

ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用して行われた予約を Microsoft Exchange Online Microsoft Outlook カレンダーと同期するには、まず Microsoft Exchange Online との接続を作成する必要があります。接続を確立する方法に応じて、それぞれのトピックを参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
デフォルトでは、Microsoft Exchange Online スポークは MS グラフ 1 と MS グラフ 2 の認証情報を提供します。アプリケーションによって提供されるデフォルトの接続および資格情報エイリアスを使用したくない場合は、独自のエイリアスを作成できます。

- Microsoft Exchange Onlineを使用して通常モード接続を設定するには、「Microsoft Exchange Online との通常モード接続の作成」を参照してください。
- Microsoft Exchange Onlineを使用して strict モード接続を設定するには、「Microsoft Exchange Online との Strict モード接続を作成する」を参照してください。

Microsoft Exchange Online から ワークプレイス予約管理 への同期

Microsoft Outlook カレンダーで行われた予約を ワークプレイス予約管理 に同期するプロセスは、サブスクリプションを使用して実行されます。ルームのカレンダープロバイダーにサブスクリプションが作成されます (予約可能な同期レコード)。ルームでアクションが実行されるたびに、サブスクリプションによってアプリケーションに通知されます。サブスクリプションの詳細については、「https://learn.microsoft.com/en-us/graph/api/subscription-post-subscriptions?view=graph-rest-1.0&tabs=http 」を参照してください。

Strict モード (Strict mode)

ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションを使用すると、Strict モードでも Microsoft Exchange Online と接続と構成を設定できます。Strict モードでは、イベントは従業員のカレンダーに直接作成されず、代わりに一般の電子メールアドレスに送信されます。従業員はイベントに招待されます。予約の同期に使用する Strict モードのメール ID を指定できます。従業員が変更できるのは ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用した場合のみです。

Strict モードを設定するには、カレンダープロバイダーとして Microsoft Exchange Online を設定するときに**[Strict モード (Strict mode)]**オプションを有効にします。要求者は招待者とみなされます。

個人認証モード

ワークスペースカレンダーの同期アプリケーションを使用すると、個人認証モードでMicrosoft Exchange Onlineとの接続と構成を構成して、予約を同期したり、リソースカレンダーへの不正アクセスを制限したりできます。個人認証モードでは、予約を作成、更新、またはキャンセルして、ユーザーの Outlook カレンダーのイベントを同期できるようにするユーザーレベルの認証トークンが生成されます。予約の同期に使用する Strict モードのメール ID を指定する必要があります。従業員は、生成されたトークンを使用してのみ、 ワークプレイス予約管理 アプリケーションで変更を加えることができます。

個人認証モードを設定するには、カレンダープロバイダーとして Microsoft Exchange Online を構成するときに [個人モード] オプションを有効にします。

過去の予約を同期する (Sync past reservations)

ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションでは、過去に行われた予約を同期できます。過去の予約を Microsoft Exchange Online または ワークプレイス予約管理と同期する期間を日時で指定できます。[過去の予約と同期する]を使用して設定を構成できます。過去の予約を同期する予約可能な同期レコードのサブスクリプションレコードから、[同期開始日時を同期する] を手動で指定します。[終了日時を同期する]で、必要に応じて終了時間を指定できます。

マルチプロバイダーセットアップ

ワークスペースカレンダーの同期 を使用すると、Microsoft Exchange Online でマルチプロバイダーセットアップを構成できます。つまり、Microsoft Exchange Online を使用して複数の接続と

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

資格情報を構成します。マルチプロバイダーセットアップを構成する詳細については、「Microsoft Exchange Online での単一または複数のカレンダープロバイダーの作成」を参照してください。

重要:
マルチプロバイダーはサポートされていないか、Exchange ハイブリッド構成と同じではありません。

「要求なし」処理

要求なしは、カレンダー用に作成されたイベントのペイロードの生成された構文を検証するメカニズムです。ただし、イベントはカレンダープロバイダーに送信されるのではなく、作成されるだけです。アドミニストレーターは、イベント (JSON) のペイロードコンテンツを検証して、期待どおりに生成されていることを確認できます。[要求なし] を選択すると、 ワークプレイス予約管理 アプリケーションで予約を作成、更新、またはキャンセルするときに、アプリケーションはカレンダープロバイダーに対して API 呼び出しを行いません。

インスタンススキャンの実行

Microsoft Exchange Online を使用して、職場カレンダー同期の構成でインスタンススキャンを実行します。インスタンススキャン アプリケーションは、スイートを使用して一連のチェックを実行し、カレンダープロバイダーでの構成を診断します。

「インスタンススキャン実行による Microsoft Exchange Online 同期設定の確認」を参照してください。

Microsoft Exchange Online との通常モード接続の作成

Microsoft Exchange Online との通常モード接続を確立するには、次の手順を実行します。

通常モードでの **Microsoft Azure** の構成

Microsoft Exchange Online と ワークスペースカレンダーの同期 を接続するために、Microsoft Azure を使用した通常モード認証を設定します。

始める前に
必要なロール：Exchange アドミン

このタスクについて
GraphAPI を介して ワークスペースカレンダーの同期 を Microsoft Exchange Online と同期できるように、通常モード権限を追加します。

手順

1. Microsoft Azure ポータルにログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリ登録.
3. オプション: アプリを登録していない場合は、[新規登録] を選択します。
   a. フォームで、登録の [名前] を入力します。
   b. 任意の [サポートされているアカウントの種類] を選択します。
   c. オプション: [リダイレクト **URL**] を指定します。
      次の詳細を指定します。
      i. プラットフォームを **[Web]** として選択します。
      ii. 形式 https://<インスタンス名>.service-now.com/oauth_redirect.do で URL を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 既にアプリ登録を行っている場合は、[アプリの登録] を選択します。
   a. 移動先 管理 > 認証.
   b. 移動先 プラットフォームを追加 > **Web** アプリケーション > **Web**.
   c. [Web の設定 (Configure Web)] フォームのフィールドに記入します。

Web の設定フォーム

フィールド	説明
リダイレクト URL	https://[instance].service-now.com/oauth_redirect.do という形式で URL を入力します。
[暗黙的な権限許可 (Implicit grant)]	[アクセストークン]と **[ID** トークン]を確認します

   d. [設定] を選択します。

5. クライアントシークレットを追加します。
   a. 移動先 管理 > 証明書とシークレット.
   b. [説明] フィールドにシークレットに関する簡単な説明を入力します。
   c. [有効期限] で有効期限を選択します。
   d. [追加] を選択します。
   e. 追加した後に、 [クライアントシークレット] セクションで [クリップボードにコピー] を選択して値をコピーします。
6. アクセス許可を追加します。
   a. 移動先 管理 > **API** 権限.
   b. [権限を追加 **(Add a permission)]** を選択します。
   c. **[Microsoft Graph]** を選択します。
   d. [アプリケーションのアクセス許可] を選択します。
   e. [カレンダー] で、**[Calendars.ReadWrite]** を選択します。
   f. [権限を追加] を選択します。
   g. [構成されたアクセス許可 (Configured permissions)] 画面で、**[ServiceNow** にアドミンの同意を付与する **(Grant admin consent for ServiceNow)]** を選択します。

タスクの結果
Microsoft Azure を使用して Microsoft Exchange Online がセットアップされます。

次のタスク
カレンダーでリソース Microsoft Exchange Online を構成します。詳細については、「https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/recipients-in-exchange-online/manage-resource-mailboxes」を参照してください。

Microsoft Exchange Online スポークとの接続の作成

接続を作成して、Microsoft Exchange Online スポークに接続します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
次のことを確認します。

1. ServiceNow Store から Microsoft Exchange Online スポークをインストールします。詳細については、「Microsoft Exchange Online スポーク」を参照してください。

> **重要:**
> Microsoft Exchange Online スポークをインストールした後、データソース **[Exchange Online の予定表 (Exchange Online Calendar)]** の [データストリームアクション] フィールドが空に設定されていないことを確認します。それ以外の場合は、Microsoft Exchange Online スポークプラグインを修復します。

2. Microsoft Exchange Online スポークをインストールした後、ユーザーのタイプに応じて以下のアクションを実行します。
   - 新規顧客がアプリケーションをインストールする方法の詳細については、「ワークスペースカレンダーの同期 のインストール」を参照してください。
   - 既存のユーザーの場合は、次のアプリケーションの最新バージョンにアップグレードしてください。
     - ワークプレイス予約管理
     - ワークスペースカレンダーの同期
3. Microsoft Exchange Online スポークを修復します。*com.glide.hub.action_type.datastream* プラグインに内部依存関係がない場合は、次の修復を実行します。
   a. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
   b. Microsoft Exchange Online スポークを検索して選択します。
   c. プラグインを修復します。

必要なロール：admin

このタスクについて
Microsoft Exchange Online スポークとの接続を使用して予約を同期します。

手順

1. Microsoft Exchange Online スポークがインストールされていることを確認します。「開始する前に」セクションを参照してください。
2. Microsoft Exchange Online スポークを設定します。
   新規顧客の場合は、「**Create Connection records for the Microsoft Exchange Online spoke (Microsoft Exchange Online** スポークの接続レコードの作成)」の手順で、以下のアクションを実行します。
   - **Microsoft_Exchange_Online** 接続および資格情報エイリアスに対して、[接続] 関連リストで **[MS Graph 1]** を選択して変更します。

     [名前] と [認証情報] は変更しないでください。 **MS Graph 1** 認証情報の [OAuth エンティティプロファイル] フォームの [権限許可タイプ] フィールドで、[クライアント認証情報] が選択されていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- **Microsoft_Exchange_Online_clientCred** 接続および資格情報エイリアスに対して、[接続] 関連リストで **[MS Graph 2]** を選択して変更します。

  [名前] と [認証情報] は変更しないでください。 **MS Graph 2** 認証情報の [OAuth エンティティプロファイル] フォームの [権限許可タイプ] フィールドで、[クライアント認証情報] が選択されていることを確認します。

次のタスク
Microsoft Exchange Online との OAuth 接続をセットアップする

Microsoft Exchange Online との **OAuth** 接続をセットアップする

OAuth 認証のために Microsoft Exchange Online を ServiceNow インスタンスに登録します。

始める前に
アプリケーションスコープが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

1. 従業員センターのホームページの右上隅で、アプリケーションスコープアイコン ( ) を選択します 。
2. ドロップダウンで、[アプリケーションスコープ] を構成するオプションを選択します。
3. フィルターナビゲーターで、**[Microsoft Exchange Online** スポーク] を検索して選択します。
4. ページを更新します。

次の手順を実行していることを確認します。

- 通常モードでの Microsoft Azure の構成
- カレンダーでリソース Microsoft Exchange Online が構成されている。詳細については、「https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/recipients-in-exchange-online/manage-resource-mailboxes 」を参照してください。
- Microsoft Exchange Online スポークとの接続の作成

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. **[Microsoft Exchange Online_clientCredentials]** を選択します。
3. フォームで、指定されている詳細をフィールドに入力します。

サードパーティ **OAuth** プロバイダーフォーム

フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前 (Microsoft Exchange for Sync など)。
クライアント ID	Microsoft Azure でアプリ認証中に作成されたクライアント ID。
クライアントシークレット	Microsoft Azure でアプリを作成するときに生成したパスワード。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
デフォルトの権限許可タイプ	トークンを確立するために使用される権限許可タイプです。[クライアント認証情報] を選択します。
認証 URL	OAuth 認証コードのエンドポイントです。「https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize「」と入力します。
トークン URL	OAuth サーバートークンのエンドポイントです。「https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token」と入力します。
リダイレクト URL	OAuth コールバックエンドポイント。この URL は自動的に「https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do「」と入力されます。

4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
システムで生成された OAuth エンティティプロファイルが作成され、OAuth エンティティプロファイル関連リストに表示されます。例：Microsoft Exchange Online default_profile

タスクの結果
Microsoft Exchange Online の OAuth 登録が追加されます。

次のタスク
デフォルトのエイリアスを使用するか、独自のエイリアスを作成するかに応じて、次のいずれかを実行します。

- デフォルトのエイリアスを使用するには: デフォルトの認証情報と接続を使用した Microsoft Exchange Online の接続および資格情報エイリアスの構成。
- 独自のエイリアスを作成するには: Microsoft Exchange Online の独自の接続および資格情報エイリアスの作成。

デフォルトの認証情報と接続を使用した **Microsoft Exchange Online** の接続および資格情報エイリアスの構成

予約を同期できるように、Microsoft Exchange Online の接続および資格情報エイリアスを確立します。デフォルトの認証情報と接続を構成します。接続および資格情報エイリアスの値が指定どおりに設定されていることを確認します。

始める前に

- 通常モードでの Microsoft Azure の構成
- Microsoft Exchange Online との OAuth 接続をセットアップする。

アプリケーションスコープが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

1. 従業員センターのホームページの右上隅で、[アプリケーションスコープ] アイコン ( ) を選択します 。
2. ドロップダウンで、アプリケーションスコープを構成するオプションを選択します。
3. フィルターナビゲーターで、**[Microsoft Exchange Online** スポーク] を検索して選択します。
4. ページを更新します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> ワークスペースカレンダーの同期 バージョン 2.0.1 以降、予約を Microsoft Exchange Online と自動的に同期するには、Microsoft Exchange Online スポークバージョン 3.2.1 との接続を作成します。ワークスペースカレンダーの同期 バージョン 2.0.1 にアップグレードした場合、次の手順は不要になります。Microsoft Exchange Online スポークのインストール方法と接続の設定方法の詳細については、「Microsoft Exchange Online スポークとの接続の作成」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 接続と認証情報 > 認証情報.
   次のアクションを個別に実行します。

   a. **[MS Graph 1]** を選択します。
   フォームで、 **[OAuth** エンティティプロファイル] が「**Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile**」に設定されているかどうかを確認します。設定されていない場合は、指定されたとおりにプロファイルを設定します。

   b. [認証情報] リストに戻ります。

   c. **[MS Graph 2]** を選択します。
   フォームで、 **[OAuth** エンティティプロファイル] が「**Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile**」に設定されているかどうかを確認します。設定されていない場合は、指定されたとおりにプロファイルを設定します。

2. 移動先 すべて > 接続と認証情報 > 接続.
   次のアクションを個別に実行します。

   a. **[MS Graph 1]** を選択します。
   フィールドが次のように設定されているかどうかを確認します。
   - 接続エイリアス：**sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online**
   - 認証情報：**MS Graph 1**
   - 接続 **URL**：https://graph.microsoft.com

   b. [接続] リストに戻ります。

   c. **[MS Graph 2]** を選択します。
   フィールドが次のように設定されているかどうかを確認します。
   - 接続エイリアス：**sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online_clientCred**
   - 認証情報：**MS Graph 2**
   - 接続 **URL**：https://graph.microsoft.com

タスクの結果
接続および資格情報エイリアスが設定されます。

- 予約を同期するには、Microsoft Exchange Online で新しいルーム (リソース) を設定します。
- 同期後、会議の件名が変更されていないことを確認します。会議の件名が変更された場合は、Microsoft PowerShell を使用して変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの構成

Microsoft Exchange Online の独自の接続および資格情報エイリアスの作成

アプリケーションによって提供されるデフォルトの接続および資格情報エイリアスを使用したくない場合は、Microsoft Exchange Online の独自の接続および資格情報エイリアスを構成します。

始める前に
アプリケーションスコープが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

1. 従業員センターのホームページの右上隅で、[アプリケーションスコープ] アイコン ( ) を選択します 。
2. ドロップダウンで、アプリケーションスコープを構成するオプションを選択します。
3. フィルターナビゲーターで、**[Microsoft Exchange Online** スポーク] を検索して選択します。
4. ページを更新します。

必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトのエイリアスを使用したくない場合は、独自の接続および資格情報エイリアスを作成します。デフォルトのエイリアスを使用する場合は、「デフォルトの認証情報と接続を使用した Microsoft Exchange Online の接続および資格情報エイリアスの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

接続および資格情報エイリアスフォーム

フィールド	説明
名前	接続および資格情報エイリアスの名前。
ID	このフィールドは、指定された [名前]に基づいてフォームを保存した後に自動的に生成されます。
アプリケーション	アプリケーションが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。
親エイリアス	**sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online** を選択します。

4. [送信] を選択します。
接続および資格情報エイリアスレコードが作成されます。
5. 新しく作成された接続および資格情報エイリアスレコードで使用する OAuth 2.0 認証情報を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 すべて > 接続 & 認証情報 > 認証情報.

b. **[New** (新規)] を選択します。

c. **[OAuth 2.0** 認証情報] を選択します。

d. フォームのフィールドに入力します。

OAuth 2.0 認証情報フォーム

フィールド	説明
名前	認証情報の名前です。アプリケーションによって提供されるデフォルトの認証情報と区別するために、一意の名前を指定します。
アクティブ	認証情報をアクティブ化するオプション。
OAuth エンティティ プロファイル	Microsoft Exchange Online との OAuth 接続をセットアップする でアプリケーションレジストリを実行したときに生成されたデフォルトの OAuth エンティティプロファイルを選択します。
適用先	MID サーバーに適用する方法を指定します。
順序	認証情報の順序。

e. [送信] を選択します。
認証情報レコードが作成されます。

f. 作成された認証情報レコードを開きます。

g. フォームで **[OAuth** トークンの取得] を選択します。
表示される Microsoft ウィンドウで、認証情報を入力します。

h. [更新] を選択します。

6. 接続および資格情報エイリアスに対する接続を構成します。

a. 移動先 すべて > 接続 & 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.

b. 最初のステップで作成した接続および認証情報レコードを選択します。

c. フォームの [接続] 関連リストで、[新規] を選択します。

d. フォームのフィールドに入力します。

HTTPS 接続フォーム

フィールド	説明
名前	接続の名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
認証情報	ステップ 5 で作成した認証情報レコードを選択します。
接続エイリアス	このフィールドには、接続および資格情報エイリアスが自動的に設定されます。
接続 URL	https://graph.microsoft.com を入力

e. [送信] を選択します。

タスクの結果
指定した認証情報および接続で接続および認証情報接続レコードが作成されます。

次のタスク
カレンダープロバイダーに使用するには、「Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの構成」を参照してください。

Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの構成

通常モードで Microsoft Exchange Online をカレンダープロバイダーとして構成して予約を同期します。

始める前に

重要:
カレンダープロバイダー用のアプリケーションで提供されるデフォルトの接続および資格情報エイリアスを使用したくない場合は、独自の接続および資格情報エイリアスを作成できます。「Microsoft Exchange Online の独自の接続および資格情報エイリアスの作成」を参照してください。

アプリケーションスコープが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

1. 従業員センターのホームページの右上隅で、[アプリケーションスコープ] アイコン ( ) を選択します 。
2. ドロップダウンで、アプリケーションスコープを構成するオプションを選択します。
3. フィルターナビゲーターで、**[Microsoft Exchange Online** スポーク] を検索して選択します。
4. ページを更新します。

注:
カレンダーを正常に同期するには、プロバイダーのメールアドレスと一致するメールアドレスがユーザーに必要です。

必要なロール：admin

このタスクについて
Microsoft Exchange Online をカレンダープロバイダーとして構成します。独自のエイリアスを指定する場合は、[エイリアスを上書き] オプションを有効にします。独自のエイリアスを作成するには、「Microsoft Exchange Online の独自の接続および資格情報エイリアスの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 設定 > カレンダープロバイダー.
2. **[New** (新規)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フォームのフィールドに入力します。

プロバイダーフォーム

フィールド	説明
名前	カレンダープロバイダーの名前。例：Microsoft Exchange。
説明	カレンダーサービスに関する説明
アクティブ	カレンダープロバイダーをアクティブ化するオプション
カレンダープロセッサ	同期用のカレンダープロセッサー。[プロバイダー構成] から **[Microsoft Graph]** を選択します。
エイリアスを上書きしますか？	[プロバイダー構成] から独自の接続および資格情報エイリアスを選択できるようにするオプション。このオプションが有効になっていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。
接続および資格情報エイリアス	カレンダープロバイダーに対して独自に作成した接続および資格情報エイリアスを選択します。このオプションは、[エイリアスを上書きしますか? **(Override alias?)]** オプション ROM [プロバイダー構成 (Provider Configuration)] を選択した場合にのみ表示されます。エイリアスが指定されていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。
同期開始日時 (Sync start date time)	同期の開始日時。同期により、この日付以降の情報が生成されます。過去の予約を同期する予約可能な同期レコードのサブスクリプションレコードから、 [同期開始日時 **(Sync start date time)]** を手動で指定します。 **重要:** 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。
期終了日時 (Sync end date time)	同期の終了日時。同期により、この日付までの情報が生成されます。推奨される設定は、[同期開始日 **(Sync end date time)]** から少なくとも 5 年です。 **重要:** 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。
過去の予約を同期する (Sync past reservations)	このオプションを選択して、指定した [同期開始日時 **(Sync start date time)]** から [同期終了日 **(Sync end date time)]** までの過去のすべ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ての予約を同期します。[過去の予約と同期する]を使用して設定を構成できます。
委任されたユーザーのメール	予約を作成し、ルームカレンダーの更新を通知として受信するために使用される委任されたユーザーのメールアドレス。 **注:** 複数の委任されたユーザーが複数のルームを管理する場合、ユーザーがそれぞれのルームを管理するには、個別のカレンダープロバイダーレコードを作成する必要があります。これには、各ユーザーの個々のトークンを取得し、個別の接続および資格情報エイリアスを作成して、それらをそれぞれのカレンダープロバイダーにマッピングする必要があります。

注:
[Strict モード] フィールドは非推奨であり、ユーザーは Exchange Online 同期統合モードプロパティを [Strict]、[Personal]、または [通常] モードに設定する必要があります。さらに、Strict モードのメールが委任されたユーザーのメールに更新されました。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
カレンダープロバイダーが追加されます。

警告:
カレンダープロバイダーを使用して作成された予約は、ワークプレイス予約管理 アプリケーションでは編集できません。

次のタスク
インスタンススキャンを実行して、 Microsoft Exchange Online 同期構成を確認します。詳細については、「インスタンススキャン実行による Microsoft Exchange Online 同期設定の確認」を参照してください。

Microsoft Exchange Online との **Strict** モード接続を作成する

Microsoft Exchange Online との Strict モード接続の場合は、次のアクションを実行する必要があります。

Microsoft Azure の構成

Microsoft Exchange Online と ワークスペースカレンダーの同期 を接続するために、Microsoft Azure を使用した Strict モード認証を設定します。

始める前に
委任されたユーザーは、 Microsoft Exchange Onlineに有効なメールボックスが必要です。ユーザーはメールアドレスで識別されます。必要な場合は、委任されたユーザーのメールアドレスに同じメールアドレスを指定する必要があります。

必要なロール：Exchange アドミン

このタスクについて
Strict モードで GraphAPI を介して ワークスペースカレンダーの同期 を Microsoft Exchange Online と同期するための Strict モード権限を追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. Microsoft Azure ポータルにログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリ登録.
3. オプション: アプリを登録していない場合は、[新規登録] を選択します。
   a. フォームで、登録の [名前] を入力します。
   b. 任意の [サポートされているアカウントの種類] を選択します。
   c. オプション: [リダイレクト **URL**] を指定します。
      次の詳細を指定します。
      i. プラットフォームを **[Web]** として選択します。
      ii. 形式 https://<インスタンス名>.service-now.com/oauth_redirect.do で URL を入力します。
4. 既にアプリ登録を行っている場合は、[アプリの登録] を選択します。
   a. 移動先 管理 > 認証.
   b. 移動先 プラットフォームを追加 > **Web** アプリケーション > **Web**.
   c. [Web の設定 (Configure Web)] フォームのフィールドに記入します。

Web の設定フォーム

フィールド	説明
リダイレクト URL	https://[instance].service-now.com/oauth_redirect.do という形式で URL を入力します。
[暗黙的な権限許可 (Implicit grant)]	[アクセストークン]と **[ID** トークン]を確認します

   d. [設定] を選択します。
5. クライアントシークレットを追加します。
   a. 移動先 管理 > 証明書とシークレット.
   b. [説明] フィールドにシークレットに関する簡単な説明を入力します。
   c. [有効期限] で有効期限を選択します。
   d. [追加] を選択します。
   e. 追加した後に、 [クライアントシークレット] セクションで [クリップボードにコピー] を選択して値をコピーします。
6. アクセス許可を追加します。
   a. 移動先 管理 > **API** 権限.
   b. [権限を追加 **(Add a permission)]** を選択します。
   c. **[Microsoft Graph]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [委任されたアクセス許可] を選択します。

e. [予定表] で、**[Calendars.ReadWrite]**、**[Calendars.ReadWrite.Shared]**、**[Offline_access]** を選択します。

f. [権限を追加] を選択します。

g. [構成されたアクセス許可 (Configured permissions)] 画面で、**[ServiceNow** にアドミンの同意を付与する **(Grant admin consent for ServiceNow)]** を選択します。

次のタスク
Microsoft Exchange Online で Strict モード構成を作成する。

Microsoft Exchange Online スポークとの **Strict** モードの接続の作成

Microsoft Exchange Online スポークとの Strict モード接続を構成します。

始める前に
次のことを確認します。

1. ServiceNow Store から Microsoft Exchange Online スポークをインストールします。詳細については、「Microsoft Exchange Online スポーク」を参照してください。

   重要:
   Microsoft Exchange Online スポークをインストールした後、データソース **[Exchange Online** の予定表 **(Exchange Online Calendar)]** の [データストリームアクション] フィールドが空に設定されていないことを確認します。それ以外の場合は、Microsoft Exchange Online スポークプラグインを修復します。

2. Microsoft Exchange Online スポークをインストールした後、ユーザーのタイプに応じて以下のアクションを実行します。
   - 新規顧客がアプリケーションをインストールする方法の詳細については、「ワークスペースカレンダーの同期 のインストール」を参照してください。
   - 既存のユーザーの場合は、次のアプリケーションの最新バージョンにアップグレードしてください。
     - ワークプレイス予約管理。
     - ワークスペースカレンダーの同期。
3. Microsoft Exchange Online スポークを修復します。`com.glide.hub.action_type.datastream` プラグインに内部依存関係がない場合は、次の修復を実行します。
   a. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
   b. Microsoft Exchange Online スポークを検索して選択します。
   c. プラグインを修復します。

必要なロール：admin

このタスクについて
Microsoft Exchange Online スポークとの接続を使用して予約を同期します。

手順

1. Microsoft Exchange Online スポークがインストールされていることを確認します。「開始する前に」セクションを参照してください。
2. Microsoft Exchange Online スポークを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規顧客の場合は、「**Create Connection records for the Microsoft Exchange Online spoke (Microsoft Exchange Online** スポークの接続レコードの作成)」の手順で、以下のアクションを実行します。

- **Microsoft_Exchange_Online** 接続および資格情報エイリアスに対して、[接続] 関連リストで **[MS Graph 1]** を選択して変更します。

  [名前] と [認証情報] は変更しないでください。 **MS Graph 1** 認証情報の [OAuth エンティティプロファイル] フォームの [権限許可タイプ] フィールドで、[クライアント認証情報] が選択されていることを確認します。

- **Microsoft_Exchange_Online_clientCred** 接続および資格情報エイリアスに対して、[接続] 関連リストで **[MS Graph 2]** を選択して変更します。

  [名前] と [認証情報] は変更しないでください。 **MS Graph 2** 認証情報の [OAuth エンティティプロファイル] フォームの [権限許可タイプ] フィールドで、[クライアント認証情報] が選択されていることを確認します。

- OAuth トークンを取得します。

  a. 前に作成した認証情報 (**[MS Graph 1]** および **[MS Graph 2]**) を選択します。

  b. [関連リンク] セクションで、**[OAuth** トークンの取得] を選択します。

  c. 表示される Microsoft Exchange Online ログインページで、Strict モードのユーザーメール認証情報を使用してログインします。

次のタスク
Microsoft Exchange Online で Strict モード構成を作成する

Microsoft Exchange Online との Strict モード OAuth 接続のセットアップ

Microsoft Exchange Online で **Strict** モード構成を作成する

Microsoftポータルで委任されたユーザーのメールを指定します。

始める前に
Microsoft Exchange Online スポークとの Strict モードの接続の作成

必要なロール：Microsoft アドミン

手順

1. 「https://admin.microsoft.com/」に進みます。
2. 左側のパネルで、 リソース 部屋と設備。
3. Strict モードを構成する [タイプ] - [ルーム] のリソースを選択します。
4. ルームの詳細で、[委任] フィールドを編集します。
5. ユーザーまたは委任されたユーザーのメールアドレスを指定します。
6. [変更内容を保存] を選択します。

> **重要:**
> Strict モードを構成する [ルーム] タイプのすべてのリソースに対して、ステップ 3 からステップ 6 の手順を繰り返します。

タスクの結果
ユーザーは委任されたユーザーとして構成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
Microsoft Exchange Online との Strict モード OAuth 接続のセットアップ

Microsoft Exchange Online との Strict モード OAuth 接続のセットアップ

OAuth 認証用に ServiceNow インスタンスで Microsoft Exchange Online の Strict モードアプリレジストリを作成します。

始める前に
Microsoft Azure の構成。

アプリケーションスコープが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

1. 従業員センター のホームページで、アプリケーションスコープアイコン ( ) を選択します。
2. ドロップダウンで、[アプリケーションスコープ] を構成するオプションを選択します。
3. フィルターナビゲーターで、**[Microsoft Exchange Online** スポーク] を検索して選択します。
4. ページを更新します。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [サードパーティ **OAuth** プロバイダーに接続します **]** を選択します
4. フォームで、指定されている詳細をフィールドに入力します。

サードパーティ **OAuth** プロバイダーフォーム

フィールド	説明
名前	MsExchange Strict モードなど、レコードを Strict モードのレコードとして識別するための一意の名前。
クライアント ID	Microsoft Azure でアプリ作成中に作成されたクライアント ID。
クライアントシークレット	Microsoft Azure でアプリを作成するときに生成したパスワード。
デフォルトの権限許可タイプ	トークンを確立するために使用される権限許可のタイプ。[認証コード] を選択します。
認証 URL	OAuth 認証コードのエンドポイントです。「https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize「」と入力します。
トークン URL	OAuth サーバートークンエンドポイントです。「https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token >「」と入力します。
リダイレクト URL	OAuth コールバックエンドポイント。この URL は自動的に「https://

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do「」と入力されます。

5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
システムで生成された OAuth エンティティプロファイルが作成され、OAuth エンティティプロファイル関連リストに表示されます。たとえば、MsExchange Strict モードのデフォルトプロファイルなどです。
6. OAuth エンティティスコープを作成します。
   a. [OAuth エンティティスコープ] 関連リストで、[新しい行を挿入...] を選択します。
   b. スコープの名前を Calendars.ReadWrite として入力します。
   c. OAuth スコープを Calendars.ReadWrite として入力します。
   d. [保存] アイコンを選択します。
   e. [アプリケーションレジストリー] フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   システムによってスコープレコードが作成されます。同様に、次のエンティティスコープを作成します。
      - 名前：Calendars.ReadWrite.Shared

        OAuth スコープ：Calendars.ReadWrite.Shared
      - 名前：offline_access

        OAuth スコープ：offline_access
7. [更新] を選択します。
8. アプリケーションレジストリーフォームで、**[OAuth** エンティティプロファイル] 関連リストを選択します。
次の手順では、ステップ 6 で作成した OAuth エンティティスコープをデフォルトプロファイルに追加します。
   a. デフォルトのエンティティプロファイル (例：MsExchange Strict モードのデフォルトプロファイル) を選択します。
   b. OAuth エンティティプロファイルフォームで、次を実行します。
      i. [OAuth エンティティプロファイルスコープ] セクションで、[新しい行を挿入] をダブルクリックします。
      ii. ルックアップアイコン (🔍) を選択します。
      iii. ステップ 6 で作成した OAuth プロバイダーにアサインされた Calendars.ReadWrite を選択します。
      iv. 前の手順を繰り返し、ステップ 6 で作成した次の OAuth エンティティプロファイルスコープも追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Calendars.ReadWrite.Shared
- offline_access

9. [更新] を選択します。

タスクの結果
Strict モードの OAuth エンティティプロファイルと OAuth エンティティスコープとともに、Microsoft Exchange Online の Strict モード OAuth 登録が追加されます。

次のタスク
接続および資格情報エイリアスを構成します。デフォルトのエイリアスを設定することも、独自のエイリアスを作成することもできます。

デフォルトのエイリアスを構成するには、「Microsoft Exchange Online 用の Strict モードの接続および資格情報エイリアスの構成」を参照してください。

Microsoft Exchange Online 用の **Strict** モードの接続および資格情報エイリアスの構成

Microsoft Exchange Online 用に Strict モードの接続および資格情報エイリアスを確立します。接続および資格情報エイリアスの値が指定どおりに設定されていることを確認します。

始める前に
Microsoft Exchange Online との Strict モード OAuth 接続のセットアップ

> **注:**
> ワークスペースカレンダーの同期 バージョン 2.0.1 以降、予約を Microsoft Exchange Online と自動的に同期するには、Microsoft Exchange Online スポークバージョン 3.2.1 との接続を作成します。ワークスペースカレンダーの同期 バージョン 2.0.1 にアップグレードした場合、次の手順は不要になります。Microsoft Exchange Online スポークのインストール方法と接続の設定方法の詳細については、「Microsoft Exchange Online スポークとの接続の作成」を参照してください。

アプリケーションスコープが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

1. 従業員センターのホームページの右上隅で、[アプリケーションスコープ] アイコン ( ) を選択します 。

2. ドロップダウンで、アプリケーションスコープを構成するオプションを選択します。

3. フィルターナビゲーターで、**[Microsoft Exchange Online** スポーク] を検索して選択します。

4. ページを更新します。

必要なロール：admin

このタスクについて
Strict モードのアプリケーションレジストリの作成中に (「Microsoft Exchange Online との Strict モード OAuth 接続のセットアップ」で) 作成されたデフォルトのエンティティプロファイルを使用するように、デフォルトの接続および資格情報エイリアスを構成します。デフォルトのエイリアスを使用したくない場合は、独自の接続および資格情報エイリアスを作成することもできます。独自のエイリアスを作成するには、「Strict モードの独自の接続および資格情報エイリアスの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 接続と認証情報 > 認証情報.

2. OAuth エンティティプロファイルが次のように設定されているかどうかを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次のアクションを個別に実行します。

a. [MS Graph 1] を選択します。
フォームで、Strict モードのアプリレジストリを作成したときに作成された OAuth エンティティプロファイル (「Microsoft Exchange Online との Strict モード OAuth 接続のセットアップ」で実行) を使用して **OAuth** エンティティプロファイルが設定されているかどうかを確認します。設定されていない場合は、指定されたとおりにプロファイルを設定します。

b. OAuth トークンを生成するには、**[OAuth** トークンの取得] 関連リンクを選択します。
表示される Microsoft Exchange ログインページで、委任されたユーザーのメール認証情報を使用してログインします。認証情報の入力を求めるプロンプトが表示されます。要求されたら、Strict モードのメール認証情報を指定します。

> ⚠ 警告:
> 認証情報の入力を求められない場合は、同じブラウザーでログインしているユーザーの認証情報が使用される可能性がありますが、これは正しくありません。ブラウザーを閉じて更新し、認証情報に関するプロンプトを表示する必要があります。

c. [認証情報] リストに戻ります。

d. [MS Graph 2] を選択します。
フォームで、Strict モードのアプリレジストリを作成したときに作成された OAuth エンティティプロファイル (「Microsoft Exchange Online との Strict モード OAuth 接続のセットアップ」で実行) を使用して **OAuth** エンティティプロファイルが設定されているかどうかを確認します。設定されていない場合は、指定されたとおりにプロファイルを設定します。

> ⚠ 警告:
> 認証情報の入力を求められない場合は、同じブラウザーでログインしているユーザーの認証情報が使用される可能性がありますが、これは正しくありません。ブラウザーを閉じて更新し、認証情報に関するプロンプトを表示する必要があります。

タスクの結果
接続および資格情報エイリアスが設定されます。

- 予約を同期するには、Microsoft Exchange Online で新しいルーム (リソース) を設定します。
- 同期後、会議の件名が変更されていないことを確認します。会議の件名が変更されている場合は、Microsoft PowerShell を使用して変更します。

次のタスク
Strict モードでの Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの構成

Strict モードの独自の接続および資格情報エイリアスの作成

Strict モードのアプリケーションの登録中に作成されるデフォルトのエイリアスを使用したくない場合は、独自の接続および資格情報エイリアスを構成します。エイリアスを上書きエイリアスとして使用するようにカレンダーを構成できます。

始める前に
アプリケーションスコープが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

1. 従業員センターのホームページの右上隅で、[アプリケーションスコープ] アイコン ( ) を選択します 。
2. ドロップダウンで、アプリケーションスコープを構成するオプションを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フィルターナビゲーターで、**[Microsoft Exchange Online** スポーク] を検索して選択します。
4. ページを更新します。

必要なロール：admin

このタスクについて

このアプリケーションには、デフォルトで接続と資格情報が用意されています。デフォルトのエイリアスを使用せずに独自の接続および資格情報エイリアスを作成する場合は、次の手順を実行します。デフォルトのエイリアスを使用する場合は、「Microsoft Exchange Online 用の Strict モードの接続および資格情報エイリアスの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

接続および資格情報エイリアスフォーム

フィールド	説明
名前	接続および資格情報エイリアスの名前。
ID	このフィールドは、指定された [名前]に基づいてフォームを保存した後に自動的に生成されます。
アプリケーション	アプリケーションが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。
親エイリアス	**sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online** を選択します。

4. [送信] を選択します。
   接続および資格情報エイリアスレコードが作成されます。次の手順として、OAuth 2.0 認証情報レコードを作成する必要があります。
5. 新しく作成された接続および資格情報エイリアスレコードで使用する OAuth 2.0 認証情報を作成します。

   a. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 認証情報.

   b. **[New** (新規)] を選択します。

   c. **[OAuth 2.0** 認証情報] を選択します。

   d. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

OAuth 2.0 認証情報フォーム

フィールド	説明
名前	認証情報の名前です。アプリケーションによって提供されるデフォルトの認証情報と区別するために、一意の名前を指定します。
アクティブ	認証情報をアクティブ化するオプション。
OAuth エンティティ プロファイル	Microsoft Exchange Online との Strict モード OAuth 接続のセットアップ で Strict モードのアプリレジストリを実行したときに生成されたデフォルトの OAuth エンティティ プロファイルを選択します。
適用先	MID サーバーに適用する方法を指定します。
順序	認証情報の順序。

e. [送信] を選択します。
認証情報レコードが作成されます。

f. 作成された認証情報レコードを開きます。

g. フォームで **[OAuth** トークンの取得] を選択します。

> **注:**
> Strict モードを設定している場合は、このステップを実行する必要があります。

表示される Microsoft ウィンドウで、認証情報を入力します。

h. [更新] を選択します。

6. 接続および資格情報エイリアスに対する接続を構成します。

a. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.

b. 最初のステップで作成した接続および認証情報レコードを選択します。

c. フォームの [接続] 関連リストで、[新規] を選択します。

d. フォームのフィールドに入力します。

HTTPS 接続フォーム

フィールド	説明
名前	接続の名前。
認証情報	ステップ 5 で作成した認証情報レコードを選択します。
接続エイリアス	このフィールドには、接続および資格情報エイリアスが自動的に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
接続 URL	https://graph.microsoft.com を入力

e. [送信] を選択します。

タスクの結果
指定した認証情報および接続で接続および認証情報接続レコードが作成されます。

次のタスク
カレンダープロバイダーに使用するには、「Strict モードでの Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの構成」を参照してください。

Strict モードでの Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの構成

Strict モードで Microsoft Exchange Online をカレンダープロバイダーとして構成して予約を同期します。

始める前に
次のことを確認します。

- 委任されたユーザーは、 Microsoft Exchange Onlineに有効なメールボックスが必要です。ユーザーはメールアドレスで識別されます。必要な場合は、委任されたユーザーのメールアドレスに同じメールアドレスを指定する必要があります。
- Microsoft Exchange Online の Strict モードの接続および資格情報エイリアスを構成します。独自のエイリアスを使用する場合は、「Strict モードの独自の接続および資格情報エイリアスの作成」を参照してください。

アプリケーションスコープが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

1. 従業員センターのホームページの右上隅で、[アプリケーションスコープ] アイコン ( ) を選択します 。
2. ドロップダウンで、アプリケーションスコープを構成するオプションを選択します。
3. フィルターナビゲーターで、**[Microsoft Exchange Online** スポーク] を検索して選択します。
4. ページを更新します。

> **注:**
> カレンダーを正常に同期するには、プロバイダーのメールアドレスと一致するメールアドレスがユーザーに必要です。

必要なロール：admin

手順
1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 設定 > カレンダープロバイダー.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

プロバイダーフォーム

フィールド	説明
名前	カレンダーサービスの名前例：Microsoft Exchange Strict モード。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
説明	カレンダーサービスに関する説明
アクティブ	カレンダープロバイダーをアクティブ化するオプション
カレンダープロセッサ	同期用のカレンダープロセッサー。**[Microsoft Graph]** を選択します。
エイリアスを上書きしますか？	[プロバイダー構成] から独自の接続および資格情報エイリアスを選択できるようにするオプション。このオプションが有効になっていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。
接続と認証情報エイリアス	[プロバイダー構成] から、カレンダープロバイダーに対して独自に作成した接続および資格情報エイリアスを選択します。このオプションは、[エイリアスを上書きしますか？] オプションを選択した場合にのみ表示されます。エイリアスが指定されていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。
同期開始日時 (Sync start date time)	同期の開始日時。同期により、この日付以降の情報が生成されます。過去の予約を同期する予約可能な同期レコードのサブスクリプションレコードから、 [同期開始日時 **(Sync start date time)]** を手動で指定します。 **重要:** 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。
期終了日時 (Sync end date time)	同期の終了日時。同期により、この日付までの情報が生成されます。推奨される設定は、[同期開始日 **(Sync end date time)]** から少なくとも 5 年です。 **重要:** 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。
過去の予約を同期する (Sync past reservations)	このオプションを選択して、指定した [同期開始日時 **(Sync start date time)]** から [同期終了日 **(Sync end date time)]** までの過去のすべての予約を同期します。
委任されたユーザーのメール	予約を作成し、予約関連の通知を受信するために使用される委任されたユーザーのメールアドレス。従業員は予約の招待メンバーと見なされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
[Strict モード] フィールドは非推奨であり、ユーザーは Exchange Online 同期統合モードプロパティを [Strict]、[Personal]、または [通常] モードに設定する必要があります。さらに、Strict モードのメールが委任されたユーザーのメールに更新されました。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
カレンダープロバイダーが追加されます。

警告:
カレンダープロバイダーを使用して作成された予約は、ワークプレイス予約管理 アプリケーションでは編集できません。

次のタスク
インスタンススキャンを実行して、 Microsoft Exchange Online 同期構成を確認します。詳細については、「インスタンススキャン実行による Microsoft Exchange Online 同期設定の確認」を参照してください。

との個人認証モード接続の作成 **Microsoft Exchange Online**

アドミニストレーターは、 Microsoft Exchange Online との個人認証モード接続を確立して予約を同期します。予約を作成、更新、またはキャンセルして、 Microsoft Outlook カレンダーのイベントを同期できるようにするユーザーレベルの認証トークンが生成されます。

統合

システム間統合は、ユーザーによってトリガーされず、 Microsoft Outlookと同期する必要があるすべてのアクションに使用されます。ユーザーがトリガーした他のすべてのアクションでは、ユーザーの個人トークンが使用されます。

予約に対応するサブソース

REST API からの予約を区別するために、新しいサブソースである sn_wsd_rest_api が導入されました。このアクションにより、システム間の認証情報を使用して、個人認証モードで予約を Microsoft Outlook と同期できます。

アップグレードシナリオの処理

アップグレード前にアクティブなカレンダープロバイダーに対して制限モードが有効になっている場合、アップグレード後にシステムプロパティは自動的に [制限] に設定されます。

アップグレード前にアクティブなカレンダープロバイダーに対して通常モードが構成されている場合、アップグレード後にシステムプロパティは自動的に [通常] に設定されます。

対応する列がカレンダープロバイダーで廃止されたため、[制限モード] チェックボックスはカレンダープロバイダーに表示されなくなりました。Strict モードを設定するには、インスタンスレベルでシステムプロパティ sn_wsd_rsvsync.sync_integration_mode を設定する必要があります。

Strict モードは、インスタンスレベルでシステムプロパティを使用して構成できるようになりました。詳細については、「ワークスペースカレンダーの同期 プロパティを設定する」を参照してください。

予約制限

個人認証モードが有効になっている場合の、ユーザー予約の作成、更新、削除、およびブロッカーとグループ予約の制限を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

制限

予約タイプ	説明
ブロッカー予約	個人モードが有効になっている場合、ブロッカー予約は委任されたユーザーのカレンダーに作成され、要求元ユーザーが招待者として追加されます。 sn_wsd_rsv.blocker_user システムプロパティでブロッカーユーザーが指定されている場合、システムは委任されたユーザーのカレンダーに予約を作成し、ブロッカーユーザーを招待者として追加します。
代理ユーザー予約	個人認証モードでは、[この予約の対象 **(This reservation is for**)] フィールドは表示されません。個人モードでは、他のユーザーのカレンダーにアクセスできないため、代理ユーザー予約を作成できません。ただし、同期されていないルームの代理予約を作成することはできます。
グループ予約	グループ予約は、予約可能なモジュールで [グループ予約を有効にする] チェック ボックスがオンになっている場合でも、同期が有効なルームの個人用モードではサポートされません。同期されていない会議室のグループ予約を作成できます。
予約を作成	ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) ポータル、イベントプランナー、クイック予約、および Now Mobile から予約を作成する場合、次の制限が適用されます。 パーソナルモード 要求されたユーザーがセッションユーザーと一致しない場合、予約を作成できません。 Strict モードまたは通常モード 予約は制限なしで作成できます。
予約の更新またはキャンセル	WSD ポータル、イベントプランナー、および Now Mobile から予約を更新またはキャンセルする場合、次の制限が適用されます。 通常モード すべての予約は更新またはキャンセルできます。 個人認証モード • 予約の同期メールボックスが [その他] (委任されたユーザーの予定表で作成された予約) に設定されている場合、予約は委任されたユーザーの予定表で更新またはキャンセルできます。 • 同期メールボックスが **user** に設定されている場合は、次の規則が適用されます。 ○ WSD ポータル、クイック予約、WSD Mobile、またはイベントプランナー以外のソースから予約が編集またはキャンセルされた場合、更新またはキャンセルすることはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

制限 (続く)

予約タイプ	説明
	○ セッションユーザー (予約を更新またはキャンセルしているユーザー) が要求されたユーザーと一致しない場合、予約を編集またはキャンセルすることはできません。 ○ 予約を更新またはキャンセルするユーザーの個人トークンが存在しない場合、予約を更新またはキャンセルすることはできません。 ○ それ以外の場合は、予約を更新またはキャンセルできます。 **注:** 更新またはキャンセルできない上記の予約はすべて、イベントプランナーワークスペースのスケジュールビューでグレー表示されます。 Strict モード (In Strict mode) ユーザーは、Strict モードで同期メールボックスが [その他] に設定されている場合にのみ、予約を更新またはキャンセルできます。

Microsoft Azure の構成

Microsoft Azure で個人認証モードを設定して、Microsoft Exchange Onlineワークスペースカレンダーの同期に接続します。

始める前に
個人認証モードでは、 Microsoft Exchange Online に関連付けられたメールアドレスを持つ有効な委任されたユーザーアカウントが必要です。ユーザーの ID はメールアドレスによって決定され、該当する場合は [委任されたユーザーのメール] フィールドでも指定する必要があります。

必要なロール：Exchange アドミン

手順

1. Microsoft Azure ポータルにログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > アプリ登録.
3. オプション: アプリを登録していない場合は、[新規登録] を選択します。
   a. フォームで、登録の [名前] を入力します。
   b. 任意の [サポートされているアカウントの種類] を選択します。
   c. オプション: [リダイレクト **URL]** を指定します。
      次の詳細を指定します。
      i. プラットフォームを **[Web]** として選択します。
      ii. URL を `https://<instance-Name>.service-now.com/oauth_redirect.do` の形式で入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 既にアプリ登録を行っている場合は、[アプリの登録] を選択します。

   a. 移動先 管理 > 認証.

   b. 移動先 プラットフォームを追加 > **Web** アプリケーション > **Web**.

   c. フォームで、フィールドに入力します。

   Web の設定フォーム

フィールド	説明
リダイレクト URL	https://[instance].service-now.com/oauth_redirect.do の形式で URL を入力します
[暗黙的な権限許可 (Implicit grant)]	[アクセストークンと **ID** トークン] オプションを選択します。

   d. [**Configure**] を選択します。

5. クライアントシークレットを追加します。

   a. 移動先 管理 > 証明書とシークレット.

   b. [説明] フィールドにシークレットに関する簡単な説明を入力します。

   c. [有効期限] フィールドで、有効期限を選択します。

   d. **[Add** (追加)] を選択します。

   e. クライアント シークレットの詳細を追加した後、 [クライアント シークレット] セクションで、[クリップボードにコピー] を選択して値をコピーします。

6. アクセス許可を追加します。

   a. 移動先 管理 > **API** 権限.

   b. [権限を追加 **(Add a permission)]** を選択します。

   c. **[Microsoft Graph]** を選択します。

   d. [委任されたアクセス許可] を選択します。

   e. [予定表の アクセス許可] セクションで、[**Calendars.ReadWrite**]、[**Calendars.ReadWrite.Shared**]、および **[Offline_access**] を選択します。

   f. [権限を追加] を選択します。

   g. [構成されたアクセス許可 (Configured permissions)] 画面で、**[ServiceNow** にアドミンの同意を付与する **(Grant admin consent for ServiceNow)]** を選択します。

タスクの結果

Microsoft Exchange Online が Microsoft Azure で設定されます。

次のタスク

リソースルームを構成し、委任されたユーザーのメールの詳細を指定します。詳細については、「でのリソースルームの構成 Microsoft Exchange Online」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

でのリソースルームの構成 **Microsoft Exchange Online**

リソースカレンダーにアクセスするための委任されたユーザーのメールを Microsoft ポータルで指定します。

始める前に
必要なロール：Microsoft アドミン

手順

1. 「https://admin.microsoft.com/」に進みます。
2. ナビゲーションメニューから、 リソース 部屋と設備。
3. Strict モードを構成する [タイプ - ルーム] のリソースを選択します。
4. ルームの詳細で、[代理人] フィールドを編集 します 。
5. ユーザーまたは委任されたユーザーのメールアドレスを指定します。
6. [変更内容を保存] を選択します。

> **重要:**
> Strict モードを構成する ルーム タイプのすべてのリソースについて、手順 3 ～ 6 を繰り返します。

タスクの結果
ユーザーは委任されたユーザーとして構成されます。

次のタスク
OAuth 認証用の ServiceNow インスタンスを使用して、Microsoft Exchange Online の個人認証モードアプリケーションレジストリを作成します。詳細については、「での個人認証モードの OAuth 接続の設定 Microsoft Exchange Online」を参照してください。

での個人認証モードの **OAuth** 接続の設定 **Microsoft Exchange Online**

OAuth 認証のために、インスタンスで Microsoft Exchange Online 用の個人認証モードアプリケーションレジストリを作成します。

始める前に
Microsoft Azure を構成します。詳細については、「 Microsoft Azure の構成」を参照してください。

アプリケーションスコープが [職場カレンダー同期] に設定されていることを確認します。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. 個人認証用に作成された **Microsoft Exchange Online_personalAuth** OAuth プロバイダーを選択します。
3. [サードパーティ OAuth プロバイダー] フォームで、次のフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「 サードパーティ OAuth プロバイダーフォーム」を参照してください。

4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムで生成された OAuth エンティティプロファイルが作成され、OAuth エンティティプロファイル関連リストに表示されます。たとえば、Microsoft Exchange Online_personalAuthデフォルトプロファイルなどです。

5. [OAuth エンティティスコープ] リストを選択し、次の OAuth スコープが OAuth プロバイダープロファイルに既に定義されていることを確認します。
   a. Calendars.ReadWrite
   b. Calendars.ReadWrite.Shared
   c. Offline_access
6. **[Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果
OAuth 登録は、個人認証モードの OAuth エンティティプロファイルと OAuth エンティティスコープを持つ Microsoft Exchange Online に追加されます。

個人認証モードの構成 の接続および資格情報エイリアス **Microsoft Exchange Online**

Microsoft Exchange Onlineの個人認証モード接続および資格情報エイリアスを確立します。接続および資格情報エイリアスの値が指定どおりに設定されていることを確認します。

始める前に
アプリケーションスコープが [職場カレンダー同期] に設定されていることを確認します。

必要なロール：admin

このタスクについて
個人認証モードのアプリケーションレジストリ中に作成されたデフォルトのエンティティプロファイルを使用するように、デフォルトの接続および資格情報エイリアスを構成します。

手順
1. 移動先 すべて > 接続と認証情報 > 接続と認証情報エイリアス.
2. 個人認証用に作成されたMicrosoft_Exchange_Online_PersonalAuth接続および認証情報の子のエイリアスタイプを選択します。
3. HTTP 接続の詳細を確認するには、次の手順を実行します。
   a. [接続および資格情報エイリアス] フォームの [接続] タブで、接続名を選択します。
   b. [接続エイリアス] フィールドで、子エイリアスが親エイリアスからプロパティを継承していることを確認します。
   c. 接続 URL が https://graph.microsoft.com https://graph.microsoft.com に設定されていることを確認します。
   d. **[Update** (更新)] を選択します。
4. OAuth 認証情報の詳細を確認するには、次の手順を実行します。
   a. [接続および資格情報エイリアス] フォームの [接続] タブで、認証情報名を選択します。
   b. [OAuth 2.0 認証情報] フォームで、個人認証モードアプリレジストリの作成時に作成されたデフォルトの OAuth エンティティ プロファイルで **OAuth** エンティティプロファイル が設定されていることを確認します。
5. 個人認証用に作成された構成済み OAuth エンティティプロファイルを使用して新しい OAuth アクセストークンを要求するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 すべて > 接続と認証情報 > 認証情報.

b. [ミリ秒グラフ **1**] を選択します。

c. OAuth エンティティプロファイルを、個人認証モードのアプリケーションレジストリを実行したときに生成されたデフォルトの個人認証 OAuth エンティティプロファイルに設定します。

d. [OAuth トークンの取得] を選択します。
表示される Microsoft Exchange ログインページで、委任されたユーザーのメール認証情報を使用してログインします。

6. 個人認証用に作成された構成済み OAuth エンティティプロファイルを使用して新しい OAuth アクセストークンを要求するには、次の手順を実行します。

a. 移動先 すべて > 接続と認証情報 > 認証情報.

b. [ミリ秒グラフ **2**] を選択します。

c. OAuth エンティティプロファイルを、個人認証モードのアプリケーションレジストリを実行したときに生成されたデフォルトの個人認証 OAuth エンティティプロファイルに設定します。

d. [OAuth トークンの取得] を選択します。
表示される Microsoft Exchange ログインページで、委任されたユーザーのメール認証情報を使用してログインします。

タスクの結果
接続および資格情報エイリアスが設定されます。

個人認証モード用に独自の接続および資格情報エイリアスを構成する

個人認証モードのアプリケーション登録時に作成されたデフォルトのエイリアスを使用したくない場合は、独自の接続および資格情報エイリアスを構成します。エイリアスを上書きエイリアスとして使用するようにカレンダーを構成できます。

始める前に
注:
複数の委任されたユーザーのメールが必要な場合にのみ、独自の接続および資格情報エイリアスを構成します。エイリアスがカレンダープロバイダーでも指定されていることを確認します。

アプリケーションスコープが [職場カレンダー同期] に設定されていることを確認します。

必要なロール：admin

このタスクについて
アプリケーションは、デフォルトで接続と認証情報を提供します。デフォルトのエイリアスを使用せずに独自の接続および資格情報エイリアスを作成する場合は、次の手順を実行します。デフォルトのエイリアスを使用する場合は、「個人認証モードの構成 の接続および資格情報エイリアス Microsoft Exchange Online」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続と認証情報エイリアス.

2. [New (新規)] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. フォームのフィールドに入力します。

接続および資格情報エイリアスフォーム

フィールド	説明
名前	接続および資格情報エイリアスの名前。
ID	このフィールドは、指定された [名前]に基づいてフォームを保存した後に自動的に生成されます。
アプリケーション	アプリケーションが職場カレンダー同期として設定されていることを確認します
親エイリアス	**sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online** を選択します。

4. [送信] を選択します。
接続および資格情報エイリアスレコードが作成されます。次の手順として、OAuth 2.0 認証情報レコードを作成する必要があります。
5. 新しく作成された接続および資格情報エイリアスレコードで使用する OAuth 2.0 認証情報を作成します。

a. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 認証情報.

b. **[New** (新規)] を選択します。

c. **[OAuth 2.0** 認証情報] を選択します。

d. フォームのフィールドに入力します。

OAuth 2.0 認証情報フォーム

フィールド	説明
名前	認証情報の名前です。アプリケーションによって提供されるデフォルトの認証情報と区別するために、一意の名前を指定します。
アクティブ	認証情報をアクティブ化するオプション。
OAuth エンティティプロファイル	での個人認証モードの OAuth 接続の設定 Microsoft Exchange Online で個人認証モードのアプリレジストリを実行したときに生成されたデフォルトの OAuth エンティティプロファイルを選択します。
適用先	MID サーバーに適用する方法を指定します。
順序	認証情報の順序。

e. [送信] を選択します。
認証情報レコードが作成されます。

f. 作成された認証情報レコードを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

g. フォームで **[OAuth** トークンの取得] を選択します。

> **注:**
> Strict モードを設定している場合は、この手順を実行する必要があります。

表示される Microsoft ウィンドウで、認証情報を入力します。

h. **[Update** (更新)] を選択します。

6. 接続および資格情報エイリアスの接続を構成します。

a. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.

b. 最初のステップで作成した接続および認証情報レコードを選択します。

c. [接続] 関連リストで、[新規] を選択します。

d. フォームで、フィールドに入力します。

HTTPS 接続フォーム

フィールド	説明
名前	接続の名前。
認証情報	ステップ 5 で作成した認証情報レコードを選択します。
接続エイリアス	このフィールドには、接続および資格情報エイリアスが自動的に設定されます。
接続 URL	https://graph.microsoft.com を入力

e. **[Submit** (送信)] を選択します。

個人認証モードでの **Microsoft Exchange Online** カレンダープロバイダーの構成

ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションを使用してワークプレイス予約エクスペリエンスを向上させ、予約をカレンダープロバイダーと同期します。個人認証モードを使用して予約をカレンダープロバイダーと同期するように Microsoft Exchange Online を構成します。

このタスクについて

ワークプレイスカレンダー同期アプリケーションは、カレンダープロバイダーをプライマリソースとして使用し、ワークプレイス予約管理ポータルを介してルーム予約のイベントの更新と確認を確認します。

始める前に

以下を確認してください。

- 個人認証モードのユーザーは、 Microsoft Exchange Onlineに有効なメールボックスが必要です。ユーザーはメールアドレスで識別されます。必要な場合は、委任されたユーザーのメールアドレスに同じメールアドレスを指定する必要があります。

アプリケーションスコープが [職場カレンダー同期] に設定されていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
カレンダーを正常に同期するには、プロバイダーのメールアドレスと一致するメールアドレスがユーザーに必要です。

必要なロール：sn_wsd_rsvsync.admin

手順

1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 設定 > カレンダープロバイダー.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. プロバイダーフォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「プロバイダーフォーム」を参照して ください。

   注:
   [Strict モード] フィールドは非推奨であり、[Exchange Online 同期統合モード] プロパティを [Strict]、[Personal]、または [通常] モードに設定する必要があります。さらに、Strict モードのメールが委任されたユーザーのメールに更新されました。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

次のタスク
リソースカレンダーにアクセスしてサブスクリプション ID を生成するには、予約可能同期構成を追加する必要があります。詳細については、「複数の予約可能同期構成を追加」を参照してください。

インスタンススキャンを実行して、同期構成を確認します。詳細については、「インスタンススキャン実行による Microsoft Exchange Online 同期設定の確認」を参照してください。

Microsoft Exchange Online スポークの **Webhook** レジストリの構成

ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションと Microsoft Exchange Online カレンダー間の通信用のコールバック URL を構成します。

始める前に
アプリケーションスコープが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

1. 従業員センターのホームページの右上隅で、[アプリケーションスコープ] アイコン () を選択します 。
2. ドロップダウンで、アプリケーションスコープを構成するオプションを選択します。
3. フィルターナビゲーターで、**[Microsoft Exchange Online** スポーク] を検索して選択します。
4. ページを更新します。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Microsoft Exchange Online** スポーク > **Webhook** レジストリー.
2. **[WSDRS** イベントサブスクリプション **(WSDRS Event Subscription)]** レジストリを選択します。
   Webhook レジストリは、アプリケーションにデフォルトで付属しています。
3. フォームで、[コールバック **URL]** を選択します。
   [クライアントステータス] と [コールバック **URL]** が自動的に生成されます。
4. [更新] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Exchange Online での単一または複数のカレンダープロバイダーの作成

Microsoft Exchange Online プロバイダーで、単一または複数のカレンダープロバイダーを構成します。

始める前に

Microsoft Exchange Online スポークバージョン 3.2.4 以降がインストールされている必要があります。

> **重要:**
> マルチプロバイダーはサポートされていないか、Exchange ハイブリッド構成と同じではありません。

Strict モードの場合：

- (カレンダープロバイダー内の) 委任されたすべてのユーザーの接続および資格情報エイリアス、接続、および資格情報レコードが異なることを確認します。ただし、すべての認証情報レコードで同じ OAuth エンティティプロファイルを再利用できます。
- 認証情報ごとに **[OAuth** トークンを取得] アクションを実行している場合は、認証情報を入力するよう求められます。要求されたら、委任されたユーザーのメール認証情報を指定します。

  > **注:**
  > 認証情報の入力を求められない場合は、同じブラウザーでログインしているユーザーの認証情報が使用される可能性がありますが、これは正しくありません。ブラウザーを閉じて更新し、認証情報に関するプロンプトを表示する必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. 通常モードユーザーの場合:
   a. デフォルトの認証情報と接続を使用した Microsoft Exchange Online の接続および資格情報エイリアスの構成または Microsoft Exchange Online の独自の接続および資格情報エイリアスの作成。
   b. 複数のカレンダープロバイダーを作成し、エイリアスを指定します。 Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの構成
2. 委任されたユーザーの場合:
   - 委任されたユーザーが 1 人いる場合は、次の操作を行います。
     - Microsoft Exchange Online 用の Strict モードの接続および資格情報エイリアスの構成または Strict モードの独自の接続および資格情報エイリアスの作成。
     - カレンダープロバイダーを作成します。「Strict モードでの Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの構成」を参照してください。
   - 複数の委任されたユーザーの場合:
     - 委任された各ユーザーの接続および認証情報レコードを作成します。「Microsoft Exchange Online 用の Strict モードの接続および資格情報エイリアスの構成」または「Strict モードの独自の接続および資格情報エイリアスの作成」を参照してください。
     - 各ユーザーのカレンダープロバイダーを作成し、エイリアスを指定します。「Strict モードでの Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの構成」を参照してください。

タスクの結果

単一のプロバイダーに対して複数のプロバイダーが作成されました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約の承認

ワークプレイス予約管理を使用して発生した従業員の予約を確認し、承認または却下します。

始める前に
必要なロール：approver_user

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 自分の承認.
2. 承認または却下する予約を選択します。
3. 予約の詳細を確認します。
4. [承認] または [却下] を選択して、予約を承認または却下します。

> **注:**
> 予約の承認が却下されると、ルームをリリースするように削除要求がルームカレンダーに送信されます。

Google カレンダー - カレンダー同期

Google カレンダーとの接続を作成し、ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用して行われた予約を同期します。ワークプレイス予約管理 を使用して行われたすべての予約を Google カレンダーに同期したり、その逆を行ったりすることができます。

Google カレンダーから ワークプレイス予約管理 への予約の同期は、イベントやオカレンスなどのさまざまなアプローチを使用して実行されます。

> **重要:**
> アプリケーションは、Google カレンダーの Strict モード構成をサポートしていません。

ワークプレイス予約管理 から **Google** カレンダーへの同期

ワークプレイス予約管理 から Google への同期プロセスは、Google Calendar スポークを使用して実行されます。フローデザイナーを使用して Google との接続を設定できます。

同期プロセスには次の手順が含まれます。

1. Google Calendar スポーク をインストールします。
2. Google Calendar スポークを設定します。
3. Google を使用して ServiceNow を認証します。「カレンダー同期用の Google の認証」を参照してください。
4. フローデザイナーを使用して Google Calendar Spoke 接続を構成します。「Google の接続および認証情報レコードの作成」を参照してください。
5. Google カレンダープロバイダーを作成します。「カレンダープロバイダーとしての Google の構成」を参照してください。

アプリケーションでは、フローデザイナーを使用して作成されたデフォルトのエイリアスを使用する代わりに、独自の接続および資格情報エイリアスを作成することもできます。「独自の Google 接続および資格情報エイリアスの構成」を参照してください。

Google カレンダーから ワークプレイス予約管理 への同期

Google カレンダーから予約ポータルへの予約の同期は、スケジュール済みジョブ (*WSDRS Sync Calendar items*) を使用して Google カレンダーの最新のカレンダー更新をプルすることによって行われます。同期が有効なルームに関連するすべてのイベントは、ワークプレイス予約管理 アプリ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケーションで読み取られて更新されます。アプリケーションは、[イベント] テーブルに作成、更新、削除、および読み取りイベントを作成します。

スケジュール済みジョブ (*WSDRS Sync Calendar items*) は、すべてのアクティブな予約可能な同期構成の最新の変更を取得するためにアプリケーションで提供されます。スケジュール済みジョブはデフォルトで **False** に設定されており、同期を開始するには有効にする必要があります。デフォルトでは、スケジュール済みジョブは 5 分ごとに実行されるように設定されています。ただし、スケジュール済みジョブの時刻は、必要に応じて設定できます。いつでも手動で実行することもできます。

デルタ同期と呼ばれるアプローチは、ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションで使用されます。デルタ同期では、同期トークンと呼ばれる参照ポイントを使用して、カレンダーのリソースメール ID に加えられた増分変更のみを取得します。つまり、オンプレミスカレンダープロバイダーにリンクされた各ルーム (各予約可能な同期レコード) について、カレンダーから増分で更新を取得するための参照ポイントである同期トークンを取得します。

- [ページサイズ]、[同期バッチサイズ]、[同期バッチ間隔]に基づいて、情報は同期トークンによって取得されます。たとえば、(前のフィールドで) 値をそれぞれ **5**、 **500**、**60** と指定したとします。これは、60 秒間隔で 500 件の要求を生成できることを意味します。同期により、1 ページで 5 つの変更が行われます。
- Google カレンダーの下に予約可能な同期設定レコードを作成する場合は、それがアクティブ化されていることを確認する必要があります。
- 同期レコードがアクティブ化されると、フローがトリガーされ、その予約可能な同期レコードの同期トークンが [デルタ同期] モジュールに作成されます。
- スケジュール済みジョブ (*WSDRS Sync Calendar items*) は、すべてのアクティブな予約可能な同期構成の最新の変更を取得するためにアプリケーションで提供されます。スケジュール済みジョブはデフォルトで **False** に設定されており、同期を開始するには有効にする必要があります。デフォルトでは、スケジュール済みジョブは 5 分ごとに実行されるように設定されています。ただし、スケジュール済みジョブの時刻は、必要に応じて設定できます。いつでも手動で実行することもできます。
- 予約可能な同期構成に加えられた変更は、[イベント] モジュールでイベントとして作成されます。アプリケーションは、Google カレンダーの作成、更新、削除、読み取りイベントを作成します。
- 同期レコードごとに、イベントが作成されます。カレンダープロバイダーで指定されたページサイズに応じて、変更が表示されます。保留中の変更がある場合は、次回のスケジュール済みジョブの実行中に表示されます。
- 同期トークンを取得するために使用される API は、イベントの [応答] フィールドに応答を保存します。API は、単一の予約、複数の予約、および親の繰り返し予約に対して行われた変更を提供します。
- API によって作成された応答を使用して、ワークプレイス予約管理 アプリケーションで予約が作成されます。
- スケジュール済みジョブが実行されるたびに、次の同期の参照ポイントとして使用される同期トークンも更新されます。

過去の予約と同期する

ワークスペースカレンダーの同期 を使用すると、過去に行われた予約を同期することもできます。[同期開始日時] フィールドと [同期終了日時] フィールドで日時の範囲を指定できます。オンプレミスカレンダーの場合、過去の予約を同期するには、次の条件を満たす必要があります。

- 構成した Google カレンダープロバイダーであるカレンダープロバイダーは、アクティブである必要があります。
- [過去の予約と同期する **(Synchronize past reservations)**] フィールドを選択する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 過去の予約を同期する予約可能同期構成がアクティブである必要があります。

> **注:**
> [過去の予約を同期する**(Synchronize past reservations)**]を有効にした後、各予約可能な同期設定レコードの場所に移動し、[場所を同期 **(Sync Location)**] を選択する必要があります。

「要求なし」処理

要求なしは、カレンダー用に作成されたイベントのペイロードの生成された構文を検証するメカニズムです。ただし、イベントはカレンダープロバイダーに送信されるのではなく、作成されるだけです。アドミニストレーターは、イベント (JSON) のペイロードコンテンツを検証して、が期待どおりに生成されていることを確認できます。 [要求なし] を選択すると、 ワークプレイス予約管理 アプリケーションで予約を作成、更新、またはキャンセルするときに、アプリケーションがカレンダープロバイダーに対して API 呼び出しを行わないようにします。

カレンダー同期用の **Google** の認証

ワークプレイス予約管理 アプリケーションとの予約の同期を開始するように Google を設定します。スコープ、認証情報などを作成します。

始める前に

次のことを確認します。

1. Google Calendar スポーク をインストールしている
2. Google Calendar スポークを設定する

必要なロール：Google Admin

手順

1. https://admin.google.com/ にログインします。
2. オプション: Google アカウントのユーザーを管理する場合は、次の操作を行います。
   a. ホームページの [ユーザー] カードで [管理] を選択します。
   b. ユーザーの詳細を追加、削除、または更新します。
3. Google Workspace 認証情報を使用して https://console.cloud.google.com/ にログインします。
4. プロジェクトを作成し、OAuth 認証と Google カレンダーを使用する権限を ServiceNow から取得します。
   a. 上部パネルで [プロジェクトの選択 **(Select a Project)**] を選択します。
   b. プロジェクトの選択ウィンドウで、[新規プロジェクト] を選択します。
   c. プロジェクトの詳細を入力します。
      i. プロジェクト名を指定します。
      ii. 組織を選択します。
      iii. [場所] フィールドで、[参照] を選択し、組織を選択します。
   d. [作成] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロジェクトが作成されたという通知が表示されます。

e. 通知ウィンドウで、[プロジェクトを選択] を選択します。

5. Google Calendar API 権限を設定します。

a. ホームページで、**[API** とサービス **(APIs & Services)]** を選択します。

b. 上部パネルで、**[+ API** とサービスを有効にする **(+ ENABLE APIS AND SERVICES)]** を選択します。

c. [API ライブラリへようこそ (Welcome to the API Library)] ページの [Google Workspace] で、**[Google Calendar API]** を選択します。

d. [Google Calendar API] 詳細ページで、[有効化] を選択します。

プロジェクトで Google Calendar API が有効になります。

6. Google の接続と資格情報を作成するときに使用する認証情報を作成します。

a. [Google Calendar API] 詳細ページで、[認証情報を作成] を選択します。

b. Google Calendar API 認証情報フォームで、以下のフィールドに入力します。

i. [API を選択 **(Select an API)]** フィールドで、**[Google Calendar API]** を選択します。

ii. [どのデータにアクセスしますか？ **(What data will you be accessing?)]** セクションで、**[** ユーザーデータ] を選択して OAuth アプリケーションを作成します。

c. [次へ] を選択します。

d. [OAuth 同意画面] セクションで、以下のフィールドに入力します。

i. [アプリ名] フィールドで、OAuth アプリの名前を指定します。

ii. [ユーザーサポートメール **(User support email)]** フィールドで、同意関連の質問の送信先ユーザーメールを指定します。

iii. [アプリのロゴ] セクションで、[参照] を選択して OAuth アプリのロゴをアップロードします。

iv. [開発者の連絡先 (Developer contact information)] セクションで、プロジェクト関連の変更と更新の送信先メールアドレスを指定します。

e. [保存して続行] を選択します。

7. スコープを追加または削除します。
Google Calendar API にアクセスするための権限を指定します。

a. [スコープ] セクションで、[スコープの 追加または削除 **(ADD OR REMOVE SCOPES)]** を選択します。

b. 次のスコープを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- https://www.googleapis.com/auth/calendar
- https://www.googleapis.com/auth/calendar.events

c. [更新] を選択します。

d. [保存して続行] を選択します。

8. OAuth クライアント ID と関連する詳細を生成します。

a. [OAuth クライアント ID] セクションの [アプリケーションタイプ] フィールドで、**[Web** アプリケーション] を選択します。

b. [名前] フィールドに、アプリケーションの名前を入力します。

c. [許可された JavaScript 作成元 (Authorized JavaScript origins)] で、**[+ URL** を追加] を選択して JavaScript URL を追加します。

d. [許可されたリダイレクト URI (Authorized redirect URIs)] セクションで、**[+ URL** を追加] を選択してリダイレクト URL を追加します。
ServiceNow インスタンスの URL を入力します。

e. [作成] を選択します。
OAuth アプリケーションの認証情報が作成されます。

f. [ダウンロード] を選択して、認証情報の詳細を含む JSON ファイルをダウンロードします。

g. クライアント ID をコピーします。

9. [完了] を選択します。

Google の接続および認証情報レコードの作成

フローデザイナーを使用して Google と ServiceNow を接続して予約を同期します。

始める前に

次のことを確認します。

- カレンダー同期用の Google の認証。
- Google のスーパーアドミンロールが設定されていることを確認します。

必要なロール：admin

このタスクについて

Google の接続および認証情報レコードの構成フローデザイナーで手順を実行します。デフォルトの Google カレンダースポークを構成します。フローデザイナーを使用してデフォルトの Google カレンダースポークを構成したくない場合は、独自の接続および資格情報エイリアスを作成することもできます。独自のエイリアスを作成するには、「独自の Google 接続および資格情報エイリアスの構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > フローデザイナー.
2. **[Connections** (接続)] タブを選択します。
3. **[** すべての接続を検索] バーで、Google を検索します。
4. **[Google_calendar (sn_gcalendar_spoke)]** を選択します。
5. Google_Calendar カードで、[詳細を表示] を選択します。
6. **Google_Calendar** 接続の横にある [構成] を選択します。
7. [接続を設定] ウィンドウで、次の認証情報を入力します。
   - 接続 **URL**：「https://www.googleapis.com」と入力します。
   - **API** バージョン：「v3」と入力します。フィールドは自動入力されます。
   - **OAuth** クライアント **ID**：「カレンダー同期用の Google の認証」で Google を ServiceNow で認証するときにコピーしたクライアント ID を入力します。
   - **OAuth** クライアントシークレット：「カレンダー同期用の Google の認証」で Google を ServiceNow で認証するときにコピーしたクライアントシークレットを入力します。
   - **OAuth** リダイレクト **URL**：「https://<インスタンス名>.service-now.com/oauth_redirect.do」と入力します。
   - **OAuth** 認証 **URL**：「https://accounts.google.com/o/oauth2/v2/auth」と入力します。
   - **OAuth** トークン **URL**：「https://www.googleapis.com/oauth2/v4/token」と入力します。
8. **[OAuth** トークンを設定して取得] を選択します。
9. Google ウィンドウで Google Workspace にログインし、OAuth トークンを取得します。Google のスーパーアドミンの認証情報を入力します。

タスクの結果

Google 接続および認証情報レコードが作成されます。接続および資格情報エイリアスレコードを表示するには、次に移動します: すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続と認証情報エイリアス をクリックし、[**Google_Calendar**] を選択します。

次のタスク

カレンダープロバイダーとしての Google の構成

独自の **Google** 接続および資格情報エイリアスの構成

デフォルトのエイリアス **Google_calendar** を使用したくない場合は、独自の Google 接続および資格情報エイリアスを構成できます。

Google を ServiceNow で認証した後、フローデザイナー接続構成を使用して接続および資格情報エイリアスを構成する代わりに、独自の接続および資格情報エイリアスを作成することもできます。

デフォルトのエイリアスを使用する場合は、「Google の接続および認証情報レコードの作成」を参照してください。

Google カレンダーとの **OAuth** 接続のセットアップ

ServiceNow を使用して Google カレンダーのアプリケーションレジストリを作成し、予約を同期します。Google カレンダーの独自の接続および資格情報エイリアスを作成する場合は、このアプリ登録を実行します。

始める前に

カレンダー同期用の Google の認証

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションスコープが **[Google Calendar** スポーク **(Google Calendar Spoke)]** に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

1. 従業員センターのホームページの右上隅で、アプリケーションスコープアイコン ( ) を選択します。
2. ドロップダウンで、[アプリケーションスコープ] を構成するオプションを選択します。
3. フィルターナビゲーターで、**[Google Calendar** スポーク **(Google Calendar Spoke)]** を検索して選択します。
4. ページを更新します。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [サードパーティ **OAuth** プロバイダーに接続します **]** を選択します
4. フォームで、指定されている詳細をフィールドに入力します。

サードパーティ **OAuth** プロバイダーフォーム

フィールド	説明
名前	レコードを識別するための一意の名前。例：Google calendar Own
クライアント ID	Google でアプリ認証中に作成されたクライアント ID。
クライアントシークレット	Google でアプリを作成するときに生成したパスワード。
デフォルトの権限許可タイプ	トークンを確立するために使用される権限許可タイプです。[認証モード] を選択します。
認証 URL	OAuth 認証コードのエンドポイントです。https://accounts.google.com/o/oauth2/v2/auth と入力します。
トークン URL	OAuth サーバートークンエンドポイントです。https://www.googleapis.com/oauth2/v4/token と入力します。
リダイレクト URL	OAuth コールバックエンドポイント。この URL は自動的に「https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do「」と入力されます。

5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
システムで生成された OAuth エンティティプロファイルが作成され、OAuth エンティティプロファイル関連リストに表示されます。たとえば、Google Calendar Own デフォルトプロファイルです。
6. OAuth エンティティスコープを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [OAuth エンティティスコープ] 関連リストで、[新しい行を挿入...] を選択します。

b. スコープの名前を `Calendars` として入力します。

c. OAuth スコープを `Calendar` として入力します。

d. [保存] アイコンを選択します。

e. 同様に、別のスコープを作成し、次の詳細を入力します。
   - 名前：calendar.events
   - **OAuth** スコープ：calendar.events

f. [アプリケーションレジストリー] フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
システムによってスコープレコードが作成されます。

7. [更新] を選択します。
8. アプリケーションレジストリーフォームで、**[OAuth** エンティティプロファイル] 関連リストを選択します。
次の手順では、ステップ 6 で作成した OAuth エンティティスコープをデフォルトプロファイルに追加します。

a. デフォルトのエンティティプロファイル (例：Google Calendar Own デフォルトプロファイル) を選択します。

b. OAuth エンティティプロファイルフォームで、次を実行します。

i. [OAuth エンティティプロファイルスコープ] セクションで、[新しい行を挿入] をダブルクリックします。

ii. ルックアップアイコン (🔍) を選択します。

iii. ステップ 6 で作成した OAuth プロバイダーにアサインされている`カレンダー`を選択します。

iv. 前の手順を繰り返して、`calendar.events` も追加します。

9. [更新] を選択します。

タスクの結果
Google の OAuth 接続が追加されます。

次のタスク
Google の独自の接続および資格情報エイリアスの作成

Google の独自の接続および資格情報エイリアスの作成

デフォルトの **Google_Calendar** エイリアスを使用する代わりに、独自の接続および資格情報エイリアスを作成して、Google カレンダープロバイダーで使用できます。

始める前に
Google カレンダーとの OAuth 接続のセットアップ

アプリケーションスコープが **[Google Calendar** スポーク **(Google Calendar Spoke)]** に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 従業員センターのホームページの右上隅で、[アプリケーションスコープ] アイコン ( ) を選択します 。
2. ドロップダウンで、[アプリケーションスコープ] を構成するオプションを選択します。
3. フィルターナビゲーターで、**[Google Calendar** スポーク **(Google Calendar Spoke)]** を検索して選択します。
4. ページを更新します。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

接続および資格情報エイリアスフォーム

フィールド	説明
名前	接続および資格情報エイリアスの名前。
ID	このフィールドは、指定された [名前]に基づいてフォームを保存した後に自動的に生成されます。
アプリケーション	アプリケーションが **Google Calendar** スポークとして設定されていることを確認します。
親エイリアス	**[sn_gcalendar_spoke.Google_Calendar]** を選択します。

4. [送信] を選択します。
接続および資格情報エイリアスレコードが作成されます。次の手順として、OAuth 2.0 認証情報レコードを作成する必要があります。
5. 新しく作成された接続および資格情報エイリアスレコードで使用する OAuth 2.0 認証情報を作成します。

   a. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 認証情報.

   b. **[New** (新規)] を選択します。

   c. **[OAuth 2.0** 認証情報] を選択します。

   d. フォームのフィールドに入力します。

OAuth 2.0 認証情報フォーム

フィールド	説明
名前	認証情報の名前です。アプリケーションによって提供されるデフォルトの認証情報と区別するために、一意の名前を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	認証情報をアクティブ化するオプション。
OAuth エンティティ プロファイル	「Google カレンダーとの OAuth 接続のセットアップ」でアプリレジストリを実行したときに生成されたデフォルトの OAuth エンティティプロファイルを選択します。
適用先	MID サーバーに適用する方法を指定します。
順序	認証情報の順序。

e. [送信] を選択します。
認証情報レコードが作成されます。

f. 認証情報レコードを開きます。

g. フォームで **[OAuth** トークンの取得] を選択します。
表示される Google ウィンドウで、認証情報を入力します。

h. [更新] を選択します。

6. 接続および資格情報エイリアスに対する接続を構成します。

a. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.

b. 最初のステップで作成した接続および認証情報レコードを選択します。

c. フォームの [接続] 関連リストで、[新規] を選択します。

d. フォームのフィールドに入力します。

HTTPS 接続フォーム

フィールド	説明
名前	接続の名前。
認証情報	ステップ 5 で作成した認証情報レコードを選択します。
接続エイリアス	このフィールドには、接続および資格情報エイリアスが自動的に設定されます。
接続 URL	「https://www.googleapis.com」を入力します。

e. [送信] を選択します。

タスクの結果
指定した認証情報および接続で接続および認証情報接続レコードが作成されます。

次のタスク
カレンダープロバイダーとしての Google の構成

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

カレンダープロバイダーとしての **Google** の構成

予約の同期を開始するには、Google をカレンダープロバイダーとして構成します。それを接続および資格情報エイリアスに接続し、同期を開始するようにルームを構成します。

始める前に

次のことを確認します。

- 接続および資格情報エイリアスを作成している。そうでない場合は、次のいずれかを実行します。
  - デフォルトの接続および資格情報エイリアスレコードを構成します。「Google の接続および認証情報レコードの作成」を参照してください。
  - デフォルトのエイリアスを使用したくない場合は、独自の接続および資格情報エイリアスを作成します。「独自の Google 接続および資格情報エイリアスの構成」を参照してください。
- アプリケーションスコープが **[Google Calendar** スポーク **(Google Calendar Spoke)]** に設定されている。それ以外の場合は、次の操作を行います。
  1. 従業員センターのホームページの右上隅で、[アプリケーションスコープ] アイコン ( ) を選択します 。
  2. ドロップダウンで、[アプリケーションスコープ] を構成するオプションを選択します。
  3. フィルターナビゲーターで、**[Google Calendar** スポーク **(Google Calendar Spoke)]** を検索して選択します。
  4. ページを更新します。

注:
カレンダーを正常に同期するには、プロバイダーのメールアドレスと一致するメールアドレスがユーザーに必要です。

必要なロール：admin

このタスクについて

Google Calendar をカレンダープロバイダーとして構成します。独自のエイリアスを使用する場合は、[エイリアスを上書き] オプションを有効にしてエイリアスを指定します。

手順

1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 設定 > カレンダープロバイダー.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

プロバイダーフォーム

フィールド	説明
名前	カレンダーサービスの名前Google Calendar などです。
説明	カレンダーサービスに関する説明
アクティブ	カレンダープロバイダーをアクティブ化するオプション
カレンダープロセッサ	同期用のカレンダープロセッサー。[プロバイダー構成] から **[Google** カレンダー] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
エイリアスを上書きしますか？	[プロバイダー構成] から接続および認証情報エイリアスを選択できるようにするオプション。独自の接続および資格情報エイリアスのみを使用する場合は、このオプションを選択します。このオプションが選択されていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアス **Google_Calendar** が使用されます。
接続と認証情報エイリアス	プロバイダー構成から独自に作成した接続および資格情報エイリアスを選択します。このオプションは、[エイリアスを上書きしますか？] オプションを選択した場合にのみ表示されます。エイリアスが指定されていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。
ページサイズ	カレンダーアイテムのページサイズ
同期バッチサイズ (Sync batch size)	同期中のバッチのサイズ。このフィールドは自動的に **500** に設定され、同期バッチが一度に 500 アイテムを処理することを意味します。500 を超えるアイテムがある場合、残りは次の同期バッチに表示されます。
同期バッチ間隔 (Sync batch interval)	同期バッチ間の時間間隔。このフィールドは自動的に **60** 秒に設定されます。
同期開始日時 (Sync start date time)	同期の開始日時。同期により、この日付以降の情報が生成されます。 **重要:** 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。
期終了日時 (Sync end date time)	同期の終了日時。同期により、この日付までの情報が生成されます。推奨される設定は、[同期開始日 **(Sync end date time)]** から少なくとも 5 年です。 **重要:** 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。
過去の予約を同期する (Sync past reservations)	このオプションを選択して、指定した [同期開始日時 **(Sync start date time)]** から [同期終了日 **(Sync end date time)]** までの過去のすべての予約を同期します。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
Google Calendar がカレンダープロバイダーとして構成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

- スケジュール済みジョブ *WSDRS Sync Calendar items* を **True** に設定します。スケジュール済みジョブはデフォルトで **False** に設定されており、同期を開始するには有効にする必要があります。スケジュール済みジョブの時刻は、必要に応じて設定できます。いつでも手動で実行することもできます。

- [過去の予約を同期する **(Sync past reservations)**] フィールドを有効にした場合は、次のアクションを実行する必要があります。

  1. [予約可能同期構成] 関連リストまで下へスクロールします。
  2. [場所] 列で、場所を選択します。
  3. [場所] フォームで、[場所を同期する] を選択します。
     すべての予約可能同期構成レコードでステップ 2 とステップ 3 を実行します。

- 複数の予約可能同期構成を追加

Microsoft Exchange オンプレミス - カレンダー同期

Microsoft Exchange オンプレミスとの接続を作成し、ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用して行われた予約を同期します。ワークプレイス予約管理 を使用して行われたすべての予約をオンプレミスカレンダーに同期したり、その逆を行ったりすることができます。オンプレミスカレンダーから ワークプレイス予約管理 への予約の同期は、サブスクリプション、同期トークン、イベント、オカレンスなどのさまざまなアプローチを使用して実行されます。

Microsoft Exchange オンプレミスは、他のカレンダープロバイダーとは異なり、オンラインではアクセスできません。プロバイダーはリモートであり、組織はローカルでのみアクセスできます。カレンダー予約をこのオンプレミス設定と同期するために、ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションでは MID サーバーを使用して通信できます。MID サーバーは、Microsoft Exchange オンプレミスがインストールされているのと同じローカルセットアップにインストールされます。これにより、MID サーバーとの通信を確立し、頻繁に通信することができます。オンプレミスカレンダープロバイダー (新しいカレンダープロセッサー) をサポートするために、ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションで Microsoft EWS がサポートされています。

1. ServiceNow® で MID サーバーに接続します。
2. 接続および資格情報エイリアスを作成します。

> **重要:**
> Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 アプリケーションは Microsoft Exchange オンプレミスをサポートしていません。

ワークプレイス予約管理 から **Microsoft Exchange** オンプレミスへの同期

MID サーバーを使用して通信することで、ワークプレイス予約管理 からオンプレミスカレンダーに予約を同期します。

- Microsoft Exchange Server スポークをインストールします。
- Microsoft Exchange Server スポークを設定する
- Microsoft Exchange On-Premises MID サーバーと ServiceNow の接続
- MID サーバーを設定した後、カレンダープロバイダーに接続するための接続および資格情報エイリアスを作成します。詳細については、「Microsoft Exchange オンプレミスの接続および資格情報エイリアスの作成」を参照してください。
- 接続エイリアスと認証情報エイリアスを設定した後、Microsoft Exchange オンプレミスをカレンダープロバイダーとして構成します。詳細については、「カレンダープロバイダーとしての

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Microsoft Exchange On-Premises の構成」を参照してください。オンプレミスカレンダープロバイダー (新しいカレンダープロセッサー) をサポートするために、Microsoft EWS が追加されています。

Microsoft Exchange オンプレミスカレンダーから ワークプレイス予約管理 への同期

Microsoft Exchange オンプレミスカレンダーから予約ポータルへの予約の同期は、タイムリーなスケジュール済みジョブ (*WSDRS Sync Calendar items*) を実行することによって行われます。

デルタ同期と呼ばれるアプローチは、ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションで使用されます。デルタ同期では、同期トークンと呼ばれる参照ポイントを使用して、カレンダーのリソースメール ID に加えられた増分変更のみを取得します。つまり、オンプレミスカレンダープロバイダーにリンクされた各ルーム (各予約可能な同期レコード) について、カレンダーから増分で更新を取得するための参照ポイントである同期トークンを取得します。

- [ページサイズ]、[同期バッチサイズ]、[同期バッチ間隔]に基づいて、情報は同期トークンによって取得されます。たとえば、(前のフィールドで) 値をそれぞれ **5**、 **500**、**60** と指定したとします。これは、60 秒間隔で 500 件の要求を生成できることを意味します。同期により、1 ページで 5 つの変更が行われます。
- オンプレミスカレンダーの下に予約可能な同期設定レコードを作成する場合は、それがアクティブ化されていることを確認する必要があります。
- 同期レコードがアクティブ化されると、フローがトリガーされ、その予約可能な同期レコードの同期トークンが [デルタ同期] モジュールに作成されます。
- スケジュール済みジョブ (*WSDRS Sync Calendar items*) は、すべてのアクティブな予約可能な同期構成の最新の変更を取得するためにアプリケーションで提供されます。スケジュール済みジョブはデフォルトで **False** に設定されており、同期を開始するには有効にする必要があります。デフォルトでは、スケジュール済みジョブは 5 分ごとに実行されるように設定されています。ただし、スケジュール済みジョブの時刻は、必要に応じて設定できます。いつでも手動で実行することもできます。
- 予約可能な同期構成に加えられた変更は、[イベント] モジュールでイベントとして作成されます。アプリケーションは、Microsoft Exchange オンプレミスカレンダーの出席者の作成、更新、削除、読み取りイベントを作成します。
- 同期レコードごとに、イベントが作成されます。カレンダープロバイダーで指定されたページサイズに応じて、変更が表示されます。保留中の変更がある場合は、次回のスケジュール済みジョブの実行中に表示されます。
- 同期トークンを取得するために使用される API は、イベントの [応答] フィールドに応答を保存します。API は、単一の予約、複数の予約、および親の繰り返し予約に対して行われた変更を提供します。
- API によって作成された応答を使用して、ワークプレイス予約管理 アプリケーションで予約が作成されます。
- スケジュール済みジョブが実行されるたびに、次の同期の参照ポイントとして使用される同期トークンも更新されます。

Strict モード (Strict mode)

ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションを使用すると、Microsoft Exchange オンプレミスとの接続と構成を Strict モードでも構成できます。Strict モードでは、イベントは従業員のカレンダーに直接作成されず、代わりに一般の電子メールアドレスに送信されます。従業員はイベントに招待されます。予約の同期に使用する Strict モードのメール ID を指定できます。従業員が変更できるのは ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用した場合のみです。

Stric モードを有効にするには、オンプレミスカレンダープロバイダーを構成するとき **[Strict** モード] オプションを有効にします。要求者は招待者とみなされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

過去の予約と同期する

ワークスペースカレンダーの同期 を使用すると、過去に行われた予約を同期することもできます。[同期開始日時] フィールドと [同期終了日時] フィールドで日時の範囲を指定できます。オンプレミスカレンダーの場合、過去の予約を同期するには、次の条件を満たす必要があります。

- 構成した Microsoft Exchange オンプレミスカレンダープロバイダーであるカレンダープロバイダーは、アクティブである必要があります。
- [過去の予約と同期する **(Synchronize past reservations)]** フィールドを選択する必要があります。
- 過去の予約を同期する予約可能同期構成がアクティブである必要があります。

注:
過去から同期する予約が 1000 件を超えていないことを確認してください。
過去のイベントの予想数が 1000 件を超える場合は、システムプロパティ *`sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths`* を変更することをお勧めします。予想される過去の予約数を念頭に置いて、値を月単位で指定します。1 回の同期で、これらの月の予約が同期されます。指定された月数に 1 室/リソースあたり 1000 件を超える予約がないことを確認してください。

「要求なし」処理

要求なしは、カレンダー用に作成されたイベントのペイロードの生成された構文を検証するメカニズムです。ただし、イベントはカレンダープロバイダーに送信されるのではなく、作成されるだけです。アドミニストレーターは、イベント (JSON) のペイロードコンテンツを検証して、が期待どおりに生成されていることを確認できます。 [要求なし] を選択すると、 ワークプレイス予約管理 アプリケーションで予約を作成、更新、またはキャンセルするときに、アプリケーションがカレンダープロバイダーに対して API 呼び出しを行わないようにします。

Microsoft Exchange On-Premises の通常モード接続の作成

Microsoft Exchange On-Premises と ServiceNow の間の通常モード接続を構成します。

Microsoft Exchange On-Premises MID サーバーと **ServiceNow®** の接続

Microsoft Exchange On-Premises の MID サーバーと ServiceNow® の接続を構成して、予約を同期します。

始める前に
次のことを確認します。

- Microsoft Exchange Server スポークをインストールします。
- Microsoft Exchange Server スポークを設定する
- Microsoft Exchange Server ログイン認証情報が必要です。
- ユーザーは、ServiceNow® インスタンスで mid_server ロールを使用して構成されます。

必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Exchange Server がホストされているシステムの ServiceNow® インスタンスから MID サーバーをダウンロードします。
   a. 移動先 すべて > **MID** サーバー > ダウンロード.
   b. 適切な MID サーバーを選択してダウンロードします。
2. システムの [ダウンロード] フォルダーに移動し、ファイルを解凍します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. >を開く **agent** > **config.xml**.
4. config.xml ファイルで、次の操作を行います。

   a. <parameter name="url" value="https://YOUR_INSTANCE.service-now.com/"/> で ServiceNow インスタンスの詳細を指定します。

   b. <parameter name="mid.instance.username" value="YOUR_INSTANCE_USER_NAME_HERE"/> と <parameter secure="true" name="mid.instance.password" value="YOUR_INSTANCE_PASSWORD_HERE"/> に mid_server ロールを持つユーザーの認証情報を入力します。
   mid_server ロールを持つユーザーの認証情報を入力します。

   c. <parameter name="name" value="YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE"/> に一意の名前を入力します。

   d. ファイルを保存します。

5. 変更を実行した後、MID サーバーを起動または実行します。
6. ServiceNow インスタンスを開きます。

   注:
   アドミニストレーターとしてログインしていることを確認します。

7. 移動先 すべて > **MID** サーバー > サーバー.
   構成した MID サーバーが作成されていることがわかります。
8. 開く MID サーバーを選択します。
   フォームでは、最初に [ステータス] が [ダウン] に設定され、[検証済み] フィールドが [いいえ] に設定されています。
9. サーバーを検証するには、[関連リンク] で [検証] を選択します。
   数秒後、サーバーが検証されます。[ステータス] が [稼働中] に設定され、[検証済み] フィールドが [はい] に設定されます。

タスクの結果

プラットフォームは、Microsoft Exchange On-Premises MID サーバーおよび ServiceNow インスタンスと通信するように設定されます。

次のタスク

Microsoft Exchange オンプレミスの接続および資格情報エイリアスの作成

Microsoft Exchange オンプレミスの接続および資格情報エイリアスの作成

予約を同期できるように、Microsoft Exchange On-Premises の接続および資格情報エイリアスを確立します。接続および資格情報エイリアスの値が指定どおりに設定されていることを確認します。

始める前に

Microsoft Exchange On-Premises MID サーバーと ServiceNow の接続

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.
2. **[Exchange_https]** を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. フォームで、接続を作成します。

   a. [接続] 関連リストで、[新規] を選択します。

   b. フォームに以下の詳細を入力します。
      - 名前：接続の名前を入力します。
      - 認証情報：認証情報を作成します。
        i. [リストから参照] アイコンを選択します。
        ii. 開いた [認証情報] ウィンドウで、[新規] を選択します。
        iii. [作成する認証情報の種類は？ **(What type credentials would like to create?)**] セクションで [基本認証情報] を選択します。
        iv. 名前を入力します。
        v. [ユーザー名] と [パスワード] を入力します。
        vi. [送信] を選択します。
      - [接続エイリアス] フィールドに、「sn_exchange_spoke.Exchange_https」と入力します。
      - [接続 **URL**] フィールドに、<ホスト名>.<ドメイン>.com/EWS/Exchange.asmx 形式で URL を入力します。Microsoft Exchange Server がインストールされているそれぞれのホストと完全修飾ドメインを入力します。たとえば、https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmx です。
      - **[MID** サーバーを使用] チェックボックスをオンにします。

        [MID サーバー詳細構成] タブが開きます。
      - **[MID** サーバー詳細構成] タブで、以下の操作を行います。
        - **[MID** 選択] フィールドで、[特定の **MID** サーバー] を選択します。
        - **[MID** サーバー] フィールドで、ルックアップリストからサーバーを選択します。
      - [送信] を選択します。

タスクの結果
接続および認証情報エイリアスが作成されます。

次のタスク
カレンダープロバイダーとしての Microsoft Exchange On-Premises の構成

カレンダープロバイダーとしての **Microsoft Exchange On-Premises** の構成

Microsoft Exchange On-Premises をカレンダープロバイダーとして設定して予約を同期します。カレンダープロセッサー、同期関連の設定、および Strict モード設定を指定します。

始める前に
注:
カレンダーを正常に同期するには、プロバイダーのメールアドレスと一致するメールアドレスがユーザーに必要です。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 構成 > カレンダープロバイダー.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

カレンダープロバイダーフォーム

Field (フィールド)	説明
名前	プロバイダーの名前を入力します。例：On Premises
説明	簡単な説明を入力します。
アクティブ	On Premises カレンダープロバイダーをアクティブ化するオプション。
カレンダープロセッサ	同期用のカレンダープロセッサー。[プロバイダー構成] でプロセッサーとして **Microsoft EWS** を選択します。
エイリアスを上書きしますか？	プロバイダー構成で独自の接続および資格情報エイリアスを選択できるようにするオプション。このオプションが有効になっていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。
接続と認証情報エイリアス	[プロバイダー構成] で、カレンダープロバイダー用に独自に作成した接続および資格情報エイリアスを選択します。このオプションは、[エイリアスを上書きしますか？] オプションを選択した場合にのみ表示されます。エイリアスが指定されていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。
ページサイズ	カレンダーアイテムのページサイズページサイズは 1 ~ 500 の範囲で設定できます。
同期バッチサイズ (Sync batch size)	同期中のバッチのサイズ。このフィールドは自動的に **500** に設定され、同期バッチが一度に 500 アイテムを処理することを意味します。500 を超えるアイテムがある場合、残りは次の同期バッチに表示されます。
同期バッチ間隔 (Sync batch interval)	同期バッチ間の時間間隔。このフィールドは自動的に **60** 秒に設定されます。
出席者と同期する	予約の同期中に出席者も同期するには、このオプションを有効にします。
同期開始日時 (Sync start date time)	同期の開始日時。同期により、この日付以降の情報が生成されます。 **重要:** 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
期終了日時 (Sync end date time)	同期の終了日時。同期により、この日付までの情報が生成されます。推奨される設定は、[同期開始日 **(Sync end date time)]** から少なくとも 5 年です。 **重要:** 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。
過去の予約を同期する (Sync past reservations)	このオプションを選択して、指定した [同期開始日時 **(Sync start date time)]** から [同期終了日 **(Sync end date time)]** までの過去のすべての予約を同期します。 **注:** 過去から同期する予約が 1 室あたり 1000 件を超えていないことを確認してください。過去のイベントの予想数が 1000 件を超える場合は、システムプロパティ *sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths* を変更することをお勧めします。予想される過去の予約数を念頭に置いて、値を月単位で指定します。1 回の同期で、これらの月の予約が同期されます。指定された月数に 1 室あたり 1000 件を超える予約がないことを確認してください。
委任されたユーザーのメール	予約を作成し、ルームカレンダーの更新を通知として受信するために使用される委任されたユーザーのメールアドレス。 **注:** 複数の委任されたユーザーが複数のルームを管理する場合、ユーザーがそれぞれのルームを管理するには、個別のカレンダープロバイダーレコードを作成する必要があります。これには、各ユーザーの個々のトークンを取得し、個別の接続および資格情報エイリアスを作成して、それらをそれぞれのカレンダープロバイダーにマッピングする必要があります。

注:
[Strict モード] フィールドは非推奨であり、ユーザーは Exchange Online 同期統合モードプロパティを [Strict]、[Personal]、または [通常] モードに設定する必要があります。さらに、Strict モードのメールが委任されたユーザーのメールに更新されました。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。
   オンプレミスカレンダープロバイダーが作成されます。
5. [予約可能同期構成] 関連リストで、予約を同期する予約可能な同期構成を追加します。
   新規追加するには、「複数の予約可能同期構成を追加」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次のタスク

- スケジュール済みジョブ *WSDRS Sync Calendar items* を **True** に設定します。スケジュール済みジョブはデフォルトで **False** に設定されており、同期を開始するには有効にする必要があります。スケジュール済みジョブの時刻は、必要に応じて設定できます。いつでも手動で実行することもできます。
- 複数の予約可能同期構成を追加

Microsoft Exchange On-Premises の **Strict** モード接続の作成

Microsoft Exchange On-Premises と ServiceNow の間の Strict モード接続を構成します。Strict モード設定とメールアドレスを指定します。

Microsoft Exchange On-Premises MID サーバーと **ServiceNow®** の接続

Microsoft Exchange On-Premises の MID サーバーと ServiceNow® の接続を構成して、予約を同期します。

始める前に
次のことを確認します。

- Microsoft Exchange Server スポークをインストールします。
- Microsoft Exchange Server スポークを設定する
- Microsoft Exchange Server ログイン認証情報が必要です。
- ユーザーは、ServiceNow® インスタンスで mid_server ロールを使用して構成されます。

必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Exchange Server がホストされているシステムの ServiceNow® インスタンスから MID サーバーをダウンロードします。
   a. 移動先 すべて > **MID** サーバー > ダウンロード.
   b. 適切な MID サーバーを選択してダウンロードします。
2. システムの [ダウンロード] フォルダーに移動し、ファイルを解凍します。
3. >を開く **agent** > **config.xml**.
4. config.xml ファイルで、次の操作を行います。
   a. <parameter name="url" value="https://YOUR_INSTANCE.service-now.com/"/> で ServiceNow® インスタンスの詳細を指定します。
   b. <parameter name="mid.instance.username" value="YOUR_INSTANCE_USER_NAME_HERE"/> と <parameter secure="true" name="mid.instance.password" value="YOUR_INSTANCE_PASSWORD_HERE"/> に mid_server ロールを持つユーザーの認証情報を入力します。
   mid_server ロールを持つユーザーの認証情報を入力します。
   c. <parameter name="name" value="YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE"/> に一意の名前を入力します。
   d. ファイルを保存します。
5. 変更を実行した後、MID サーバーを起動または実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. ServiceNow® インスタンスを開きます。

   注:
   アドミニストレーターとしてログインしていることを確認します。

7. 移動先 すべて > **MID** サーバー > サーバー.
   構成した MID サーバーが作成されていることがわかります。
8. 開く MID サーバーを選択します。
   フォームでは、最初に [ステータス] が [ダウン] に設定され、[検証済み] フィールドが [いいえ] に設定されています。
9. サーバーを検証するには、[関連リンク] で [検証] を選択します。
   数秒後、サーバーが検証されます。[ステータス] が [稼働中] に設定され、[検証済み] フィールドが [はい] に設定されます。

タスクの結果

プラットフォームは、Microsoft Exchange On-Premises MID サーバーおよび ServiceNow® インスタンスと通信するように設定されます。

次のタスク

Microsoft Exchange On-Premises の Strict モード接続および資格情報エイリアスの作成

Microsoft Exchange On-Premises の **Strict** モード接続および資格情報エイリアスの作成

予約を同期できるように、Microsoft Exchange On-Premises の Strict モード接続および資格情報エイリアスを確立します。接続および資格情報エイリアスの値が指定どおりに設定されていることを確認します。

始める前に

Microsoft Exchange On-Premises MID サーバーと ServiceNow の接続

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.
2. **[Exchange_https]** を選択します。
3. フォームで、接続を作成します。

   a. [接続] 関連リストで、[新規] を選択します。

   b. フォームに以下の詳細を入力します。
      - 名前：接続の名前を入力します。
      - 認証情報：認証情報を作成します。
        i. [リストから参照] アイコンを選択します。
        ii. 開いた [認証情報] ウィンドウで、[新規] を選択します。
        iii. [作成する認証情報の種類は？ **(What type credentials would like to create?)**] セクションで [基本認証情報] を選択します。
        iv. 名前を入力します。
        v. [ユーザー名] と [パスワード] を入力します。
        vi. [送信] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- [接続エイリアス] フィールドに、「sn_exchange_spoke.Exchange_https」と入力します。
- [接続 **URL**] フィールドに、「https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmx」と入力します。
- **[MID** サーバーを使用] チェックボックスをオンにします。

  [MID サーバー詳細構成] タブが開きます。
- **[MID** サーバー詳細構成] タブで、以下の操作を行います。
  - **[MID** 選択] フィールドで、[特定の **MID** サーバー] を選択します。
  - **[MID** サーバー] フィールドで、ルックアップリストからサーバーを選択します。
- [送信] を選択します。

タスクの結果
接続および認証情報エイリアスが作成されます。

次のタスク
Strict モードでのカレンダープロバイダーとしての Microsoft Exchange On-Premises の構成

Strict モードでのカレンダープロバイダーとしての **Microsoft Exchange On-Premises** の構成

Strict モードでカレンダープロバイダーとして Microsoft Exchange On-Premises を構成して予約を同期します。Strict モード設定と Strict モードのメールアドレスを指定します。

始める前に
Microsoft Exchange On-Premises の Strict モード接続および資格情報エイリアスの作成

> **注:**
> カレンダーを正常に同期するには、プロバイダーのメールアドレスと一致するメールアドレスがユーザーに必要です。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 構成 > カレンダープロバイダー.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームフィールドに記入します。

カレンダープロバイダーフォーム

Field (フィールド)	説明
名前	プロバイダーの名前を入力します。例：On Premises
説明	簡単な説明を入力します。
アクティブ	On Premises カレンダープロバイダーをアクティブ化するオプション。
カレンダープロセッサ	同期用のカレンダープロセッサー。[プロバイダー構成] でプロセッサーとして **Microsoft EWS** を選択します。
エイリアスを上書きしますか？	プロバイダー構成で独自の接続および資格情報エイリアスを選択できるようにするオプショ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
	ン。このオプションが有効になっていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。
接続と認証情報エイリアス	[プロバイダー構成] で、カレンダープロバイダーに対して独自に作成した接続および資格情報エイリアスを選択します。このオプションは、[エイリアスを上書きしますか？] オプションを選択した場合にのみ表示されます。エイリアスが指定されていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。
ページサイズ	カレンダーアイテムのページサイズ[プロバイダー構成] では、ページサイズを 1 ～ 500 の範囲で設定できます。
同期バッチサイズ (Sync batch size)	同期中のバッチのサイズ。このフィールドは自動的に **500** に設定され、同期バッチが一度に 500 アイテムを処理することを意味します。500 を超えるアイテムがある場合、残りは次の同期バッチに表示されます。
同期バッチ間隔 (Sync batch interval)	同期バッチ間の時間間隔。このフィールドは自動的に **60** 秒に設定されます。
出席者と同期する	予約の同期中に出席者も同期するには、このオプションを有効にします。
同期開始日時 (Sync start date time)	同期の開始日時。同期により、この日付以降の情報が生成されます。 **重要:** 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。
期終了日時 (Sync end date time)	同期の終了日時。同期により、この日付までの情報が生成されます。推奨される設定は、[同期開始日 **(Sync end date time)]** から少なくとも 5 年です。 **重要:** 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。
委任されたユーザーのメール	予約を作成し、ルームカレンダーの更新を通知として受信するために使用される委任されたユーザーのメールアドレス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
	注: 複数の委任されたユーザーが複数のルームを管理する場合、ユーザーがそれぞれのルームを管理するには、個別のカレンダープロバイダーレコードを作成する必要があります。これには、各ユーザーの個々のトークンを取得し、個別の接続および資格情報エイリアスを作成して、それらをそれぞれのカレンダープロバイダーにマッピングする必要があります。
過去の予約を同期する (Sync past reservations)	このオプションを選択して、指定した [同期開始日時 **(Sync start date time)**] から [同期終了日時 **(Sync end date time)**] での過去のすべての予約を同期します。 注: 過去から同期する予約が 1 室あたり 1000 件を超えていないことを確認してください。過去のイベントの予想数が 1000 件を超える場合は、システムプロパティ *sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths* を変更することをお勧めします。予想される過去の予約数を念頭に置いて、値を月単位で指定します。1 回の同期で、これらの月の予約が同期されます。指定された月数に 1000 件を超える予約がないことを確認してください。

注:
[Strict モード] フィールドは非推奨であり、ユーザーは Exchange Online 同期統合モードプロパティを [Strict]、[Personal]、または [通常] モードに設定する必要があります。さらに、Strict モードのメールが委任されたユーザーのメールに更新されました。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。
   オンプレミスカレンダープロバイダーが作成されます。
5. [予約可能同期構成] 関連リストで、予約を同期する予約可能な同期構成を追加します。
   新規追加するには、「複数の予約可能同期構成を追加」を参照してください。

次のタスク

- スケジュール済みジョブ *WSDRS Sync Calendar items* を **True** に設定します。スケジュール済みジョブはデフォルトで **False** に設定されており、同期を開始するには有効にする必要があります。スケジュール済みジョブの時刻は、必要に応じて設定できます。いつでも手動で実行することもできます。
- 複数の予約可能同期構成を追加

Microsoft Exchange On-Premises での単一または複数のプロバイダーの作成

Microsoft Exchange On-Premises カレンダープロバイダーに対して単一または複数のプロバイダーを構成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
Microsoft Exchange On-Premises MID サーバーと ServiceNow の接続

必要なロール：admin

手順

1. 接続および資格情報エイリアスを作成します。
   複数の接続の場合は、個別の接続および認証情報レコードを作成します。

   a. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.

   b. **[New** (新規)] を選択します。

   c. フォームのフィールドに入力します。

   接続および資格情報エイリアスフォーム

フィールド	説明
名前	接続および資格情報エイリアスの名前。
ID	このフィールドは、指定された [名前]に基づいてフォームを保存した後に自動的に生成されます。
アプリケーション	アプリケーションが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。
親エイリアス	**[sn_exchange_spoke.Exchange_https]** を選択します。

   d. [送信] を選択します。
   接続および資格情報エイリアスレコードが作成されます。次のステップとして、基本認証情報レコードを作成する必要があります。

2. 新たに作成された接続および資格情報エイリアスレコードで使用する基本認証情報を作成します。
   複数の接続の場合は、個別の認証情報レコードを作成します。
   a. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 認証情報.
   b. **[New** (新規)] を選択します。
   c. [作成する認証情報の種類は？ **(What type credentials would like to create?)]** セクションで [基本認証情報] を選択します。
   d. 名前を入力します。
   e. [ユーザー名] と [パスワード] を入力します。
   f. [送信] を選択します。
3. 接続および資格情報エイリアスへの接続を構成します。

   a. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.

   b. 最初のステップで作成した接続および資格情報エイリアスレコードを選択します。
   接続の追加方法に応じて、適切なエイリアスレコードを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. フォームの [接続] 関連リストで、[新規] を選択します。

d. フォームのフィールドに入力します。

HTTPS 接続フォーム

フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前です。 例：Exchange on prem Connection。
認証情報	作成した認証情報レコードを選択します。複数の認証情報を作成した場合は、この接続に適切な認証情報を選択します。
接続エイリアス	接続エイリアスには、この接続の追加先の接続および資格情報エイリアスが自動的に入力されます。
URL ビルダー	**注:** チェックボックスをオンにしないでください。
接続 URL	接続 URL です。「https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmx」と入力します。
MID サーバーを使用	チェックボックスをオンにします。 **[MID** サーバー詳細構成] タブが開きます。
アクティブ	接続を有効にするオプション

e. [MID サーバー詳細構成] タブで、以下の操作を行います。

- **[MID** 選択] フィールドで、[特定の **MID** サーバー] を選択します。
- **[MID** サーバー] フィールドで、ルックアップリストからサーバーを選択します。

f. [送信] を選択します。
接続がエイリアスに追加されます。追加する接続の数に応じて、手順を繰り返します。

4. カレンダープロバイダーを構成します。
On-Premises に対して単一のプロバイダーまたは複数のプロバイダーを作成します。作成する場合：

a. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 構成 > カレンダープロバイダー.

b. [New (新規)] を選択します。

c. フォームフィールドに記入します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カレンダープロバイダーフォーム

Field (フィールド)	説明
名前	プロバイダーの名前を入力します。例：On Premises
説明	簡単な説明を入力します。
アクティブ	On Premises カレンダープロバイダーをアクティブ化するオプション。
カレンダープロセッサ	同期用のカレンダープロセッサー。[プロバイダー構成] でプロセッサーとして **Microsoft EWS** を選択します。
エイリアスを上書きしますか？	[プロバイダー構成] から独自の接続および資格情報エイリアスを選択できるようにするオプション。このオプションが有効になっていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。
接続と認証情報エイリアス	[プロバイダー構成] から、カレンダープロバイダーに対して独自に作成した接続および資格情報エイリアスを選択します。このオプションは、[エイリアスを上書きしますか？] オプションを選択した場合にのみ表示されます。エイリアスが指定されていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。
ページサイズ	カレンダーアイテムのページサイズページサイズは 1 ~ 500 の範囲で設定できます。
同期バッチサイズ (Sync batch size)	同期中のバッチのサイズ。このフィールドは自動的に **500** に設定され、同期バッチが一度に 500 アイテムを処理することを意味します。500 を超えるアイテムがある場合、残りは次の同期バッチに表示されます。
同期バッチ間隔 (Sync batch interval)	同期バッチ間の時間間隔。このフィールドは自動的に **60** 秒に設定されます。
出席者と同期する	予約の同期中に出席者も同期するには、このオプションを有効にします。
同期開始日時 (Sync start date time)	同期の開始日時。同期により、この日付以降の情報が生成されます。
期終了日時 (Sync end date time)	同期の終了日時。同期により、この日付までの情報が生成されます。推奨される設定は、[同期開始日 **(Sync end date time)]** から少なくとも 5 年です。
Strict モード (Strict mode)	Strict モードを有効にするオプションを選択します。 このオプションを有効にすると、イベントは従業員のカレンダーに直接作成されず、代わりに一般の電子メールアドレスに送信されます。従業員はイベントに招待されます。変更

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
	できるのは ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用した場合のみです。
Strict モードメール (Strict mode email)	予約を作成し、予約関連の通知を受信するために使用される Strict モードメールアドレス。従業員は予約の招待メンバーと見なされます。
過去の予約を同期する (Sync past reservations)	このオプションを選択して、指定した [同期開始日時 **(Sync start date time)]** から現在の日付までの過去のすべての予約を同期します。 **注:** 過去から同期する予約が 1000 件を超えていないことを確認してください。過去のイベントの予想数が 1000 件を超える場合は、システムプロパティ *sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths* を変更することをお勧めします。予想される過去の予約数を念頭に置いて、値を月単位で指定します。1 回の同期で、これらの月の予約が同期されます。指定された月数に 1000 件を超える予約がないことを確認してください。

d. [送信] を選択します。
オンプレミスカレンダープロバイダーが作成されます。ステップ 4 を繰り返して、別のカレンダープロバイダーを追加します。

タスクの結果
複数の接続とプロバイダーが作成されます。

複数の予約可能同期構成を追加

従業員が予約を行うたびにカレンダープロバイダーと同期する必要がある職場アイテムを追加します。

始める前に
「ワークスペースカレンダーの同期 の探究」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_rsvsync.admin

手順

1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 設定 > 予約可能同期構成.

2. **[New** (新規)] を選択します。

3. フォームのフィールドに入力します。

予約可能同期構成フォーム

フィールド	説明
ロケーション	従業員が予約を行うたびにカレンダープロバイダーと同期する必要がある職場アイテム。たと

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	えば、このフィールドは、会議室や役員室の場所にすることができます。
予約可能なモジュール (Reservable module)	職場アイテムを含む予約可能なモジュール。
メール	会議室などの職場の部屋/スペースのメールアドレス。このメールアドレスは、カレンダーのステータスとイベントの確認に使用されます。 **重要:** [メール] フィールドには、ルーム/スペース構成フォームで指定されたメールアドレスが自動入力されません。 メールアドレスを指定してフォームを保存すると、次のアクションが実行されます。 ○ ルーム/スペース構成フォームでメールアドレスが指定されていない場合、ルーム/スペース構成フォームの [メール] フィールドには、ここで指定したメールアドレスが自動入力されます。 ○ ルーム/スペース構成フォームで指定されたメールアドレスがここで指定したメールアドレスと一致しない場合は、エラーが表示されます。
アクティブ	同期するために職場アイテムをアクティブ化するオプション **重要:** 予約可能な同期構成レコードを Microsoft Exchange Online または Microsoft Exchange On-Premises カレンダープロバイダーに追加する場合、[アクティブ] フィールドは読み取り専用で非アクティブです。予約可能な同期構成レコードをアクティブ化するには、フォームを保存した後に [アクティブ化] オプションを選択する必要があります。
プロバイダー	[プロバイダー構成] から職場アイテムと同期するカレンダープロバイダー。
要求なし (No request)	プロバイダー構成からの同期をテストするオプション。職場アイテムがアクティブなときに予約が同期されているかどうかをテストするには、このオプションを選択します。構成とイベントを検証し、すべてが正しく設定されていることを確認します。このオプションを選択すると、イベントは生成されるだけで、カレンダーサービスには送信されません。

4. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
職場アイテムが追加されます。

重要:
予約可能な同期構成レコードを Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーに追加する場合、予約可能な同期構成レコードは作成後に非アクティブ化されます。予約可能な同期レコードをアクティブ化するには、予約可能な同期構成フォームで [アクティブ化] オプションを選択する必要があります。

注:
予約可能同期構成が変更または更新されると、同期デルタがアプリケーションから消去されます。

予約可能同期構成のアクティブ化または非アクティブ化

予約可能同期構成が不要な場合は、いつでもアクティブ化または非アクティブ化できます。

始める前に

注:
予約可能な同期構成は Microsoft Exchange カレンダープロバイダーに対してのみアクティブ化または非アクティブ化できます。

必要なロール：admin

このタスクについて
Microsoft Exchange Online および Microsoft Exchange On-Premises カレンダープロバイダーの予約可能な同期構成レコードを構成しても、デフォルトでは非アクティブ化されています。アクティブ化するには、[アクティブ化] アクションを使用して手動でアクティブ化する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 設定 > カレンダープロバイダー.
2. 予約可能同期構成を追加する Microsoft Exchange カレンダープロバイダーを選択します。

   注:
   カレンダープロバイダーが既に非アクティブ化されている場合、それに関連する予約可能同期構成をアクティブ化または非アクティブ化することはできません。

3. プロバイダーフォームで、[予約可能同期構成] 関連リストまで下へスクロールします。
4. 関連リストで、予約可能な同期構成をアクティブ化または非アクティブ化するには、次のいずれかを実行します。
   - 関連リストから、アクティブ化または非アクティブ化する予約可能同期構成を選択します。選択後、次の操作を行います。
     a. [選択した行でアクションを実行...] を選択します。
     b. ドロップダウンから、次のいずれかのオプションを選択します。
        - アクティブ化
        - 非アクティブ化
   - アクティブ化または非アクティブ化する予約同期構成を開き、フォームで [アクティブ化] または [非アクティブ化] を選択します。

     注:
     上記のオプションの外観は、予約同期構成の [アクティブ] ステータスによって異なります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
選択した予約同期構成がアクティブ化または非アクティブ化されます。

「要求なし」処理

「要求なし」呼び出しを行い、カレンダープロバイダーで構成をテストします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
要求なしは、カレンダー用に作成されたイベントのペイロードの生成された構文を検証するメカニズムです。ただし、イベントはカレンダープロバイダーに送信されるのではなく、作成されるだけです。アドミニストレーターは、イベント (JSON) のペイロードコンテンツを検証して、期待どおりに生成されていることを確認できます。[要求なし] を選択すると、 ワークプレイス予約管理 アプリケーションで予約を作成、更新、またはキャンセルするときに、アプリケーションはカレンダープロバイダーに対して API 呼び出しを行いません。

手順

1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 設定 > 予約可能同期構成.
2. 「要求なし」を有効にする予約可能な同期レコードを選択します。
3. フォームで、[アクティブ] オプションが有効になっていることを確認します。
4. [要求なし**(No request)**] オプションを有効にします。
5. [更新] を選択します。

過去の予約と同期する

過去に、つまり予約同期セットアップを構成する前に作成した予約を同期します。

始める前に
カレンダープロバイダーがアクティブであることを確認します。

> **注:**
> Microsoft Exchange オンプレミスの場合、過去から同期する予約が 1 室/リソースあたり 1000 件を超えていないことを確認します。過去のイベントの予想数が 1000 件を超える場合は、システムプロパティ *`sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths`* を変更することをお勧めします。予想される過去の予約数を念頭に置いて、値を月単位で指定します。1 回の同期で、これらの月の予約が同期されます。指定された月数に 1 室/リソースあたり 1000 件を超える予約がないことを確認してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 設定 > カレンダープロバイダー.
2. 過去の予約を同期するカレンダープロバイダーを選択します。
3. プロバイダーフォームで、[アクティブ] オプションが有効になっていることを確認します。
4. [過去の予約を同期 **(Sync past reservations)**] フィールドを有効にします。
5. [同期開始時間 **(Sync start time)**] で、予約を同期する過去の開始時間を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの場合、過去の予約を同期する予約可能な同期レコードのサブスクリプションレコードから、[同期開始時間 **(Sync start time)**] を手動で指定します。

6. [同期終了時間 **(Sync end time)**] で、予約を同期する過去の終了時間を指定します。

> **重要:**
> 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。

7. [更新] を選択します。

タスクの結果
過去の予約が同期されます。

予約の取得

アクティブな [予約可能同期構成] のすべてのイベントを Microsoft Outlook からワークプレイスサービスデリバリに取得します。

始める前に
必要なロール： sn_wsd_rsvsync admin

手順

1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 設定 > カレンダープロバイダー.
2. 予約を取得するカレンダープロバイダーを選択します。
3. プロバイダーフォームで [予約を取得 **(Retrieve reservations)**] をクリックします。

> **注:**
> [同期開始日時 **(Sync start date time)**] は現在時刻で、[同期終了日時 **(Sync end date time)**] は同期が完了する時間です。

4. [確認] を選択します。
   アクティブな [予約可能同期構成] の [オンデマンド同期実行 **(On demand sync execution)**] が生成されます。

> **注:**
> [オンデマンド同期実行 **(On demand sync execution)**] レコードはプロバイダーレベルで生成されます。アクティブなリソースを個別にクリックして、オンデマンド同期レコードを生成できます。

5. [オンデマンド同期実行 **(On demand sync executions)**] レコードをクリックします。
   同期するすべてのリソースが表示されます。
6. [予約可能同期構成の同期実行 **(Sync execution for reservable sync configuration)**] をクリックし、[ステータス] が [成功] になっているかどうかを確認します。

タスクの結果
[予約可能同期構成スポークイベントの同期実行 **(Sync execution for Reservable sync configuration spoke events)**] という別のテーブルがあり、アクティブな [予約可能同期構成] のすべてのイベントが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カレンダープロバイダーへの予約のエクスポート

1 回限りの手順として、同期のためにすべての確認済みの予約をカレンダープロバイダーにエクスポートします。

始める前に
ワークプレイス予約管理 アプリケーションがインストールされている必要があります。

必要なロール：admin

このタスクについて
ワークプレイス予約管理 を長期間使用した後に ワークスペースカレンダーの同期 をインストールした場合は、「エクスポート」スケジュール済みジョブを実行して、現在および将来の確認済みの予約すべてをカレンダープロバイダーにエクスポートします。エクスポート中は、スケジュール済みジョブによって 45 秒ごとに 10 件の予約がカレンダーにエクスポートされます。

エクスポートは次の条件に基づいて実行されます。

- 過去の日付で行われた予約はエクスポートされません。現在の日付と将来の日付の予約のみがエクスポートされます。
- 確認済みステータスの予約のみがエクスポートされます。
- 予約可能同期構成が設定されているスペースとルームに対する予約のみがエクスポートされます。ルームまたはスペースの予約可能同期構成を追加する方法の詳細については、「複数の予約可能同期構成を追加」を参照してください。

手順
1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 設定 > スケジュール済みジョブ.
2. [予約をカレンダーにエクスポート **(Export reservations to calendar)**] スケジュール済みジョブを選択します。
3. [アクティブ] フィールドをクリックして、スケジュール済みジョブをアクティブ化します。
4. [更新] をクリックします。
   エクスポートプロセスが開始されます。

タスクの結果
エクスポートプロセスはバックグラウンドで実行されます。45 秒ごとに 10 件の予約がカレンダーにエクスポートされます。

> **注:**
> エクスポートプロセスが完了し、エクスポートされていない予約がある場合、アプリケーションは通知を送信しません。

カレンダー同期の管理

アドミニストレーターは、予約が同期されるたびに ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションでイベントの数とカレンダーアイテムを監視します。

アドミニストレーターは、アプリケーションで次を表示し管理できます。

- 承認
- イベント
- カレンダーアイテム
- 同期デルタ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

同期を設定するときは、いくつかの重要な条件に留意する必要があります。「同期 - 前提条件と実装」を参照してください。

承認

カレンダープロバイダーアプリケーションから承認が必要な予約が作成されている場合は、 ワークプレイスコア 承認構成を使用して承認できます。予約の承認方法または実行者基準の作成方法の詳細については、「職場の実行者基準の作成」を参照してください。

イベント

予約の同期中にすべてのアクションでイベントがトリガーされます。これらのアクションには、予約の作成、更新、またはキャンセルが含まれます。ワークスペースカレンダーの同期 はこれらのイベントを処理し、カレンダーサービスに通知を送信します。イベントと、アプリケーションで作成されたイベントのタイプの詳細については、「ワークスペースカレンダーの同期 のイベント」を参照してください。

- 1 つのイベントで 1 つ以上のカレンダーアイテムを作成できます。
- 1 つのイベントには要求と要求への応答が含まれます。
- 複数のカレンダーサービスが ワークプレイス予約管理 と通信できるように、イベントはカレンダープロバイダーからの予約とメッセージを ワークプレイス予約管理 で標準化されたアクションに変換します。

職場アイテムがカレンダーサービスと同期されると、最新の詳細を取得するイベントが作成されます。カレンダーサービスからの応答によってもイベントが作成されます。同様に、同期するように構成された職場アイテムの ワークプレイス予約管理 内で予約が作成または更新されるたびに、イベントが作成されます。イベントを JSON 形式に変換できます。エラーが発生した場合や、その他の理由でイベントを再処理することもできます。

カレンダーアイテム

カレンダーサービスによって実行されるすべてのアクションは、ワークプレイス予約管理 アプリケーションで処理されるカレンダーアイテムに変換されます。カレンダーアイテムは、新しい予約または予約の更新のいずれかです。カレンダーアイテムを使用して、ワークプレイス予約管理 アプリケーションで予約を作成、更新、またはキャンセルすることもできます。カレンダーアイテムを JSON 形式に変換できます。

同期デルタ

職場アイテムが同期されると、デルタキーが生成されます。デルタキーは、職場アイテムがカレンダーサービスと同期するたびに使用され、更新されます。各同期デルタには、前回同期された情報の量を示すトークンが含まれているため、完全なカレンダー履歴の代わりに、次の要求で新しい変更を含むデルタを返すことができます。作成された予約の数や予約に加えられた変更など、職場アイテムの詳細を確認できます。デルタキーにより、前回の同期と現在の同期との間に発生した変更のみが取得されます。デルタキーは、職場アイテムの新規、更新、およびキャンセルされた予約の詳細を取得します。

注:
同期デルタは、Microsoft Exchange オンプレミスと Google カレンダーでのみ使用されます。

同期の詳細の表示

同期中に作成されるイベントとカレンダーアイテムの数を確認します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_rsvsync.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 同期.
2. 同期の詳細を表示するには、次のいずれかのオプションを選択します。
   - カレンダーアイテム **(Calendar Item)**：予約の同期後に作成されるカレンダーアイテムを表示するオプション。
   - イベント **(Events)**：予約時に実行されたアクションによって作成されるイベントを表示するオプション。
   - 同期デルタ **(Sync Deltas)**：同期される職場アイテムの同期デルタを表示するオプション。

ワークスペースカレンダーの同期 のイベント

予約関連のアクションごとに、ワークスペースカレンダーの同期 でイベントが作成されます。

イベントについて

同期が実行されると、ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションは、新しい予約、作成、予約の更新、予約のキャンセルごとにエントリを作成します。イベントを表示するには、次に移動します: すべて > 職場カレンダー同期 > 同期 > イベント.

次のイベントが作成されます。

- 作成：ワークプレイス予約管理 予約ポータルで予約が作成されるたびに、作成イベントが作成されます。
- 更新：ワークプレイス予約管理 予約ポータルで作成された予約が更新されるたびに、または予約がチェックアウトされるたびに、更新イベントが作成されます。
- 削除：予約のキャンセルまたは無断欠席がある場合は常に、削除イベントが作成されます。
- 読み取り: ワークプレイス予約管理 アプリケーションがカレンダープロバイダーのルームカレンダーで作成された予約を読み取ろうとすると、読み取りイベントが作成されます。読み取りイベントは、Google カレンダーおよび Microsoft Exchange オンプレミスカレンダープロバイダーに対してのみ作成されます。
- 出席者の取得：予約に含まれる出席者に関連する詳細を取得するために、Microsoft Exchange オンプレミスカレンダープロバイダーに対して 出席者の取得イベントが作成されます。読み取りイベントは、Microsoft Exchange オンプレミスカレンダープロバイダーの出席者の詳細を返しません。

イベントの詳細

イベントが作成されると、デフォルトで [新規] ステータスに設定されます。処理に応じて、ステータスは [処理中]、[処理済み]、または [エラー] に変わります。

イベントが作成されると、イベントフォームにイベントの詳細が次のように表示されます。

- 要求関連リストで：
  - ペイロード：[ペイロード **(Payload)]** フィールドには、予約の詳細が文字列形式で含まれます。作成、更新、キャンセルなどの予約関連の詳細が含まれています。ペイロードの形式は、予約ポータルフォームに基づいて設定されます。
  - プロバイダーのペイロード: [プロバイダーのペイロード] には、[ペイロード **(Payload)]** フィールドに表示されるのと同じ詳細が含まれますが、カレンダープロバイダーの予約フォームの形式です。つまり、カレンダープロバイダーが読み取る形式です。
- 応答関連リストの [応答 **(Resonse)]** フィールドには、カレンダープロバイダーからのイベントに対する応答が文字列形式で表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 応答は、イベントが処理された場合にのみ表示されます。つまり、イベントが [処理済み] または [エラー] に設定されている場合です。
- イベントがエラーを返した場合は、[応答 **(Resonse)]** フィールドでエラー関連の詳細を表示できます。

- フォームでは、次のような詳細を表示できます。
  - イベントが作成される予約。
  - イベントの場所。
  - イベントのステートとサブステート。
  - イベントが作成されるアクション。
  - イベントが作成されるプロバイダー。
  - イベントがエラーになった場合のエラーの詳細。
- **[JSON** 形式 **(Format JSON)]** オプションを使用して、ペイロード、プロバイダーペイロード、応答 の形式を文字列形式から JSON 形式に変更することもできます。**[JSON** 形式] は、これらのフィールドを読みやすくします。
- イベントが失敗した場合は、[再処理] オプションを使用してイベントを手動で再処理することもできます。

同期 - 前提条件と実装

同期するためにカレンダープロバイダーに接続すると、接続または同期に関連するいくつかの問題が発生する場合があります。

同期の前提条件

予約を同期する場合は、次の点を理解しておくことが重要です。

- カレンダープロバイダーを使用して作成された予約は、ワークプレイス予約管理 アプリケーションでは編集できません。
- 予約の同期中は、ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用して予約に追加されたメモのみが考慮されます。つまり、予約の本文が Microsoft Exchange で更新された場合、それらの更新は ワークプレイス予約管理 に同期されません。
- 予約を作成、更新、または削除すると、従業員のカレンダーで直接実行されます。同期中、イベントはリソースカレンダー、つまりルームカレンダーから読み取られます。
- イベントがカレンダープロバイダーリソースによって却下または拒否された場合、予約は [確認待ち] ステータスのままになります。同じ理由で、スケジュール済みジョブ (**Clean-up Awaiting/ Rejected Reservations**) を使用して、却下または拒否された予約を適切な頻度で実行できます。
- Microsoft Exchange Online の場合、同期後、会議の件名が変更されていないことを確認します。会議の件名が変更された場合は、Microsoft PowerShell を使用して変更します。詳細については、「https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/troubleshoot/client-connectivity/calendar-shows-organizer-name」を参照してください。

同期の実装

ルームとスペース

予約の同期の実行中に、ルームとスペースの両方を同期できます。

招待者

予約の招待者は、ワークプレイス予約管理 からカレンダープロバイダーへ、またはその逆の双方向で同期できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 予約されたルームの予約の同期が有効な場合、Google や Microsoft Exchange などのカレンダープロバイダーから招待者に予約の詳細が送信されます。
- 招待者と予約を同期すると、アプリケーションは次を実行します。
  - アプリケーションは、招待者が既知のユーザーまたは訪問者であるかどうかをチェックし、それに応じて予約を分類します。
  - 既知のユーザーまたは訪問者ではない招待者は、予約では「外部」として分類されます。このような招待者の詳細は、[予約サマリー] に表示されません。
  - ワークプレイス予約管理 アプリケーションで予約が変更または更新されると、招待者は通知を受け取ります。ただし、予約がカレンダープロバイダーで作成または更新された場合は、通知は受け取りません。

メモ

ワークプレイス予約管理 アプリケーションで作成された予約にメモが追加されると、予約レコードに保存されます。従業員は必要に応じてメモを更新できます。予約サマリーページには、会議のメモのサマリーが表示されます。この予約 (メモ付き) が同期されると、カレンダープロバイダーで次のアクションが実行されます。

- メモは会議メールの本文に追加されます。
- カレンダープロバイダーから予約に追加されたメモがある場合は、予約の更新時にワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用して追加されたメモで上書きされます。
- 予約の同期中は、ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用して予約に追加されたメモのみが考慮されます。つまり、予約の本文が Microsoft Exchange で更新された場合、それらの更新は ワークプレイス予約管理 に同期されません。

プライバシー

従業員がカレンダープロバイダーを使用してルームを予約する場合、予約のプライバシーは、スペースまたはルームが属する建物で行われたプライバシーセットアップによって異なります。このような予約のプライバシーは、ワークプレイス予約管理 または モバイルのワークプレイスサービスデリバリ を使用して変更または上書きできます。

バーチャル会議リンク

Zoom または Microsoft Teams を使用して Microsoft Exchange で予約が作成された場合、同期中に会議リンクが取得され、ワークプレイス予約管理 の予約レコードにバーチャル会議リンクとして追加されます。ただし、バーチャル会議プロバイダーがワークプレイス予約管理 で構成されているかどうかによって異なります。構成されていない場合、会議リンクは含まれません。

ワークプレイス予約管理 予約にバーチャル会議リンクが含まれている場合、出席者の Microsoft Exchange カレンダーと同期されると、会議リンクは次のように表示されます。

- **Zoom**：Zoom 会議リンクが追加された場合、そのリンクは会議への招待を含むメールの [場所] フィールドに表示されます。
- **Microsoft Teams**：Microsoft Teams リンクが追加されると、会議リンクと参加関連の詳細がカレンダーイベントの本文に追加されます。同様に、**[Teams 会議 (Teams meeting)]** トグルボタンを使用して Microsoft Exchange カレンダーで予約が作成されると、会議リンクが取得され、ワークプレイス予約管理 アプリケーションで予約レコードにバーチャル会議リンクとして保存されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 会議リンクはメールの本文に表示されるため、いずれの場合も会議の詳細を更新または変更する場合は、ワークプレイス予約管理 のみを使用して行う必要があります。予約の同期が実行されると、詳細 (この場合は会議リンクと詳細) は一方向、つまり ワークプレイス予約管理 からカレンダープロバイダー (この場合は Microsoft Teams) でのみ同期されるためです。カレンダープロバイダーから会議の詳細またはメモを既に変更している場合は、同期が実行されると ワークプレイス予約管理 によって上書きされます。

- その他のバーチャル会議プロバイダー： 会議リンクが、会議への招待を含むメールの [場所] フィールドに追加されます。

Microsoft Teams を設定するには、「ワークプレイス予約管理 と Microsoft Teams の接続」を参照してください。

Zoom を設定するには、「ワークプレイス予約管理 と Zoom の接続」を参照してください。

デバッグ、抑制の処理、その他

ワークプレイスサービスデリバリ からのデバッグ*Microsoft Exchange Online*：

> **注:**
> デバッグ用に開発者トレースが有効になっていることを確認します。

1. でのイベントのチェック 職場カレンダー同期 > 同期 > イベント > .
2. すべてのイベントが正常に処理され、その応答に「Event ID」と「Icaluid」が含まれていることを確認します。
3. 「要求が多すぎます」エラーでイベントが失敗した場合は、5 分間隔の **WSDR Reprocess Events** スケジュール済みジョブを有効にします。
4. 「Rest」からの正確な応答メッセージを確認するには、次の場所に移動します フローデザイナー > 実行. 「Create Calendar Event」という名前でフィルターを適用します。
5. 400 エラーコードを超えるその他の外部エラーの場合は、エラーコードに従って Azure ポータルでセットアップを検証します。最も一般的なエラーは次のとおりです。
   - oData へのアクセスが非アクティブ
   - 無効なオブジェクト
6. これらのエラーを修正するには、リソースまたはユーザーがテナント ID (クライアント ID) のスコープ内に存在している必要があります

Microsoft Exchange Online からのデバッグワークプレイスサービスデリバリ

1. **Create and Update Reservations from Events** スケジュール済みジョブがアクティブであることを確認します。
2. にイベントエントリーがあることを確認する **Microsoft Exchange Online** スポーク > イベント.
3. エントリがない場合は、検証します。移動先 職場カレンダー同期 > 設定 > 予約可能同期構成 > ..
4. ルームメールがアクティブかどうかを確認します。
5. サブスクリプションフィールドが入力されているかどうかを確認し、そのサブスクリプションステータスがアクティブであり、ステータスが 200 であることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. サブスクリプションが入力されていない場合は、個々の予約可能同期設定レコードを非アクティブ化してからアクティブ化します。
7. サブスクリプションがまだ入力されていない場合は、次に移動します: フローデザイナー > 実行 > サブスクリプションを作成または更新 をクリックし、フローを検証します。
8. リソースに問題がある場合は、リソースが見つからない、リソースが無効である、SMTP アドレスにメールボックスが関連付けられていないなどのエラーが表示される場合があります。このエラーは、以下の理由で発生した可能性があります。
   - メール ID が無効です
   - office.com に適切なリソースメールボックスが必要である
   - リソース/ユーザーがテナント ID (クライアント ID) のスコープ内に存在している必要がある
9. エラーの詳細については、https://learn.microsoft.com/en-us/graph/errors を確認して、根本原因を修正してください。

大量の予約の処理中の *Microsoft Exchange Online* でのスロットリングの問題 **(HTTP** エラー 429)：

一度に大量の予約要求を処理している場合は、Microsoft Exchange でスロットリング、つまり HTTP エラー 429 が発生する可能性があります。このような場合は、統合ハブ アプリケーションで再試行ポリシーを構成することをお勧めします。構成するには、次のアクションを実行します。

1. 検索項目 統合ハブ > 再試行ポリシー.
2. **[MS Exchange Online** の **HTTP** 再試行ポリシー **(MS Exchange Online HTTP Retry Policy)]** を選択します。
3. [再試行戦略] フィールドで、[「後で再試行」ヘッダーを優先] を選択します。
4. [最大経過時間 (秒)]で、値を 120 に設定します。

> **ヒント:**
> 値を 120 以上に設定します。

インスタンススキャン実行による **Microsoft Exchange Online** 同期設定の確認

Microsoft Exchange Online の ph keyref="var.workplace-calendar-sync"/> 構成でインスタンススキャンを実行します。インスタンススキャンアプリケーションは、スイートを使用して一連のチェックを実行し、カレンダープロバイダーの構成を診断します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_rsvsync.admin

このタスクについて
インスタンススキャンアプリケーションを使用してインスタンススキャンを実行し、Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの構成中に誤った構成がないかどうかを確認します。スキャンが実行され、誤った構成が通知されます。

ph keyref="var.workplace-calendar-sync"/> アプリケーションは、インスタンススキャンアプリケーションの *Workplace Calendar Synchronization Configurations* スイートを提供します。インスタンススキャンの詳細については、「 Instance Scan 」を参照してください。いつでもスイートを実行して、構成を診断できます。スイートは、次の構成チェックを実行します。

- 予約可能同期構成チェック：予約同期構成が正しいかどうかを確認します。
- カレンダー同期アクティブプロバイダーチェック：同期を構成できないため、アクティブなプロバイダーがないかどうかを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- **Webhook** レジストリ構成チェック：Webhook レジストリでコールバック URL とクライアントステータスを確認します。
- カレンダープロバイダー構成チェック：アクティブなカレンダープロバイダー構成が正しいかどうかを確認します。

手順

1. 移動先 すべて > インスタンススキャン > スイート.
2. **[ph keyref="var.workplace-calendar-sync"/>** 構成] を選択します。
   フォームが開きます。フォームの [チェック] 関連リストで、上記のチェックを表示します。
3. [スイートスキャンの実行] を選択してスイートスキャンを実行します。
4. [今すぐスイートをスキャン (Scan Suites Now)] ウィンドウで、[フルインスタンス] を選択します。
5. [スキャンを実行] を選択します。
   スキャンが実行され、進行状況を確認できます。
6. [スイートスキャンの実行] 進行状況ウィンドウで、[結果に移動] を選択してスキャン結果を表示します。
7. [スキャン結果] フォームで、[スキャン結果] 関連リストの結果を確認します。
   [スキャン結果] 関連リストでは、次の情報を表示できます。
   - [チェック] 列には、問題を診断したチェックが表示されます。
   - [ソーステーブル] と [ソース] 列には、問題が見つかったソースが表示されます。

     [ソース] には、問題の原因となったレコードが表示されます。
   - [結果の詳細] 列には、結果の詳細、つまり問題とその詳細が表示されます。結果にカーソルを合わせると、完全な詳細が表示されます。結果メッセージの詳細については、「 インスタンススキャンの結果」を参照してください。
8. スキャン結果を修正します。
9. [スキャン結果] 関連リストにリストされている問題を修正した後、[スキャン結果] フォームで [再スキャン] を選択します。
   スキャンには、実装された修正を含む最新の結果が表示されます。

ワークスペースカレンダーの同期 のアナリティクスおよびレポート作成ソリューション

予約の同期ステータスを監視します。

同期健全性ダッシュボード

このダッシュボードを使用して、予約の同期を追跡します。アプリケーションで作成されたイベントとカレンダーアイテムの数と、それらに関連するその他の詳細を監視します。

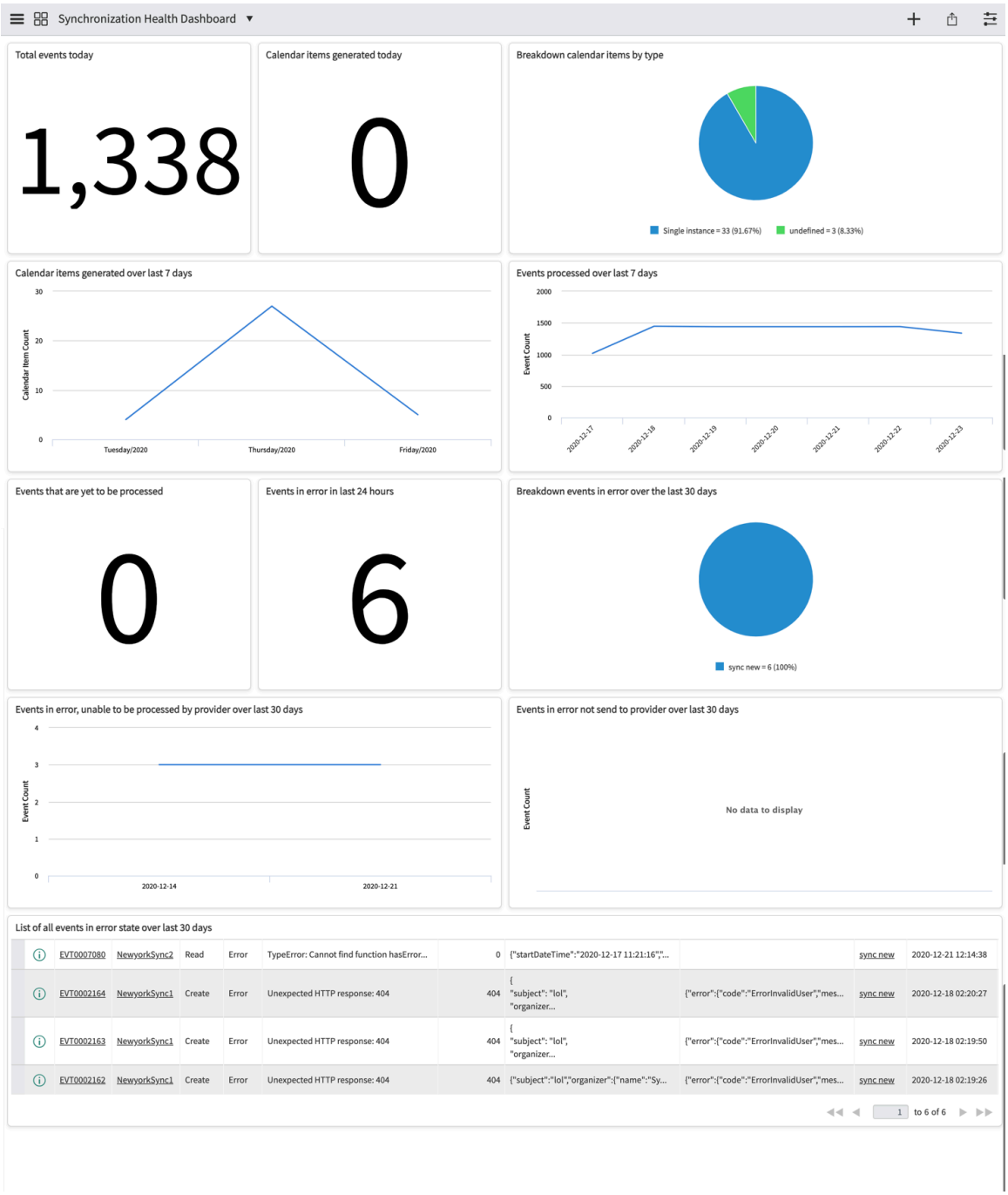
注:
ワークスペースカレンダーの同期 ダッシュボードは ワークプレイスセントラル に移行されます。ワークプレイスセントラル から移行されたダッシュボードを使用して開始できます。すぐに利用可能なダッシュボードも ワークプレイスセントラル に移行されます。古いダッシュボードは新しい ワークプレイスサービスデリバリ 顧客にはサポートされていません。既存の顧客の場合、古いダッシュボードを現在も使用できますが、間もなく廃止されます。

移行されたダッシュボードの詳細については、「予約管理ダッシュボード」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

同期健全性ダッシュボード



同期健全性ダッシュボードにアクセスするには、次に移動します: すべて > 職場セントラル > 職場ダッシュボード .

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーの目標とロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
システムアドミニストレーターおよび ワークスペースカレンダーの同期 アドミン：アプリケーションで作成されたイベントとカレンダーアイテムのリアルタイムステータスを可視化する必要があります。	sn_wsd_rsvsync.admin	• 接続構成を表示します。 • カレンダープロバイダーを表示します。 • 予約可能同期構成を作成、管理、および編集します。

データの可視化

データ可視化タイプ

タイトル	タイプ	説明
今日の合計イベント数 (Total events today)	単一スコア	当日に作成されたイベントの数
今日生成されたカレンダーアイテム数 (Calendar items generated today)	単一スコア	当日生成されたカレンダーアイテムの数
タイプ別のブレークダウンカレンダーアイテム (Breakdown calendar items by type)	円グラフブレークダウン	タイプに基づくカレンダーアイテムのブレークダウン
過去 7 日間に生成されたカレンダーアイテム数 (Calendar items generated over last 7 days)	ステップ時系列	過去 7 日間に生成されたカレンダーアイテムの数
過去 7 日間に処理されたイベント数 (Events processed over last 7 days)	ステップ時系列	過去 7 日間に処理されたイベントの数
まだ処理されていないイベント数 (Events that are yet to be processed)	単一スコア	まだ処理されていないイベントの数
過去 24 時間にエラーが発生したイベント数 (Events in error in last 24 hours)	単一スコア	過去 24 時間にエラーが発生したイベントの数
過去 30 日間にエラーが発生したブレークダウンイベント (Breakdown events in error over the last 30 days)	円グラフブレークダウン	過去 30 日間にエラーが発生したイベントのブレークダウン
過去 30 日間にエラーが発生したプロバイダーが処理できないイベント (Events in error, unable to be processed by provider over last 30 days)	ステップ時系列	過去 30 日間にエラーが発生して生成された、プロバイダーが処理できなかったイベントの数

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データ可視化タイプ (続く)

タイトル	タイプ	説明
過去 30 日間にエラーが発生し、プロバイダーに送信されなかったイベント (Events in error not sent to provider over last 30 days)	ステップ時系列	過去 30 日間にエラーが発生して生成された、プロバイダーに送信されなかったイベントの数
過去 30 日間のエラーステータスのイベントすべてのリスト (List of all events in error state over last 30 days)	リスト	過去 30 日間にエラーステータスだったすべてのイベントのリスト

ワークスペースカレンダーの同期の参照情報

ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションとともにインストールされるロール、テーブル、システムプロパティ、スケジュール済みジョブ、フローについて説明します。

ワークスペースカレンダーの同期 とともにインストールされるコンポーネント

ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションと一緒にいくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

ワークスペースカレンダーの同期とともにインストールされるロール

ワークスペースカレンダーの同期 ユーザーロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
ワークスペースカレンダーの同期 admin [sn_wsd_rsvsync.admin]	システムアドミンは、次の操作を実行できます。 • アプリケーションへの完全なアクセス権があります。 • 接続構成を作成、管理、および編集します。 • OAuth 認証情報を確立します。 • カレンダープロバイダーを作成、管理、および編集します。 • 予約を取得します。 ワークスペースカレンダーの同期 アドミニストレーターは、予約可能同期構成を作成、管理、および編集できます。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースカレンダーの同期 ユーザーロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む

ワークスペースカレンダーの同期とともにインストールされるテーブル

ワークスペースカレンダーの同期 テーブル

テーブル	説明
カレンダーアイテム [sn_wsd_rsvsync_calendar_item]	アプリケーションで作成されたすべてのカレンダーアイテムに関する情報を保存します。
同期デルタ [sn_wsd_rsvsync_delta]	職場アイテムの前回の正常な同期に関する情報を保存します。各同期デルタには、前回同期された情報の量を示すトークンが含まれているため、完全なカレンダー履歴の代わりに、次の要求で新しい変更を含むデルタを返すことができます。 **注:** ワークスペースカレンダーの同期 バージョン 2.0.1 以降、Microsoft Exchange Online では、Webhook のみが簡易的なアプローチに使用されます。
イベント [sn_wsd_rsvsync_event]	アプリケーションで作成されたすべてのイベントに関する情報を保存します。イベントは、作成、読み取り、更新、削除などのアクションに対して作成されます。 **注:** [WSD：古い職場タスクをアーカイブする **(WSD: Archive old workplace tasks)**] アーカイブルールが適用されている場合は、イベント [sn_wsd_rsvsync_event] テーブルもアーカイブされます。詳細については、「アーカイブルールの適用」を参照してください。
プロバイダー [sn_wsd_rsvsync_provider]	予約をカレンダープロバイダーと同期するために使用される構成設定に関する情報を保存します。
予約可能同期構成 [sn_wsd_rsvsync_reservable_sync_configuration]	予約が行われるたびにカレンダーサービスと同期するように設定されているすべての職場アイテムに関する情報を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約の取得とともにインストールされるテーブル

予約の取得テーブルコンポーネント

テーブル	説明
予約を取得 [sn_wsd_rsvsync.admin]	アクティブな [予約可能同期構成] のすべてのイベントを Microsoft Outlook からワークプレイスサービスデリバリに取得します
オンデマンド同期実行 [sn_wsd_rsvsync.admin]	アクティブな予約可能同期構成の親レコードが保存されます。
実行開始時間	予約の取得が実行された開始時間が保存されます。
実行終了時間	予約の取得が終了した終了時間が保存されます。
タイプ	レコードのタイプが表示されます。

ワークスペースカレンダーの同期でインストールされるプロパティ

ワークスペースカレンダーの同期で利用可能なプロパティをカスタマイズします。

これらのプロパティはワークスペースカレンダーの同期で利用可能です。

注:
これらのプロパティはすべて、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに配置されています。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

ワークスペースカレンダーの同期 のプロパティ

プロパティ	説明
sn_wsd_rsvsync.sync_integration_mode	このプロパティを使用すると、Exchange Online 同期統合モードを [厳格]、[個人認証]、または [通常モード] に指定して、Microsoft Exchange Online とワークプレイス予約管理の間で予約を同期できます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値:標準
sn_wsd_rsvsync.use_user_default_tz	このプロパティを使用すると、ユーザーが作成した予約をタイムゾーンに従って同期できます。予約の更新と同期には、システムのタイムゾーンまたはユーザーのタイムゾーンのいずれかが使用されます。まず、このプロパティは、ユーザーにタイムゾーンが指定されているかどうかを確認します。ユーザーがタイムゾーンを指定しなかった場合は、システムのタイムゾーンが使用されます。繰り返しますが、システムにタイムゾーンが指定されていない場合、プロパティは UTC タイムゾーンを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースカレンダーの同期 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	Microsoft Exchange および Google カレンダーから ワークプレイスサービスデリバリ に同期された予約は影響を受けません。 • タイプ：true/false • デフォルト値：**false**
sn_wsd_rsvsync.create_blocking_rsv	このプロパティを使用すると、カレンダープロバイダーと同期されている職場の場所でブロッカー予約を作成できます。 • タイプ：true/false • デフォルトタイプ：**true**
sn_wsd_rsvsync.max_event_retry_count	このプロパティを使用すると、イベントの再処理回数を指定できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：**10**
sn_wsd_rsvsync.use_default_tz	このプロパティにより、予約の同期中にデフォルトのタイムゾーンを使用できるようになります。 • タイプ：true/false • デフォルトタイプ：**true**
sn_wsd_rsvsync.exchange_callback_time_limit	このプロパティを使用すると、Microsoft Exchange がコールバックで通知するのを待機する最大時間制限を指定できます。デフォルト値で指定されているように、時間制限を負の秒数で指定します。 **注:** Microsoft Outlook によってイベントが却下または拒否された場合は通知されません。同じ理由で、スケジュール済みジョブ (**Clean-up Awaiting/Rejected Reservations**) を使用して、Microsoft Outlook カレンダーによって却下または却下された予約を適切な頻度で実行できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：**-18000** (5 時間)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースカレンダーの同期 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_wsd_rsvsync.outlook_event_sync_interval	このプロパティはアプリケーションによって内部的に使用され、Microsoft Exchange が受信したイベントをワークプレイス予約管理アプリケーションと同期する時間 (分) を設定できます。このプロパティで設定する時間が、**Create and Update Reservations from Events** スケジュール済みジョブ設定済みの繰り返し間隔で指定された時間よりも長いことを確認してください。 • タイプ：整数 • デフォルト値：2
sn_wsd_rsvsync.google_event_sync_interval	このプロパティは、予約の出席者の詳細を更新するときに、アプリケーションによって内部的に使用されます。このプロパティで設定した時間が、**Update attendees of Workplace Reservation (Google)** のスケジュール済みジョブで指定された時間よりも長いことを確認してください。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：5
sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths	このプロパティでは、過去の予約を同期するために同期を実行する月数を指定できます。過去の予約に対して、指定された月数の間、単一の同期が実行されます。単一の同期で 1000 件を超える予約が返されないようにします。これに基づく月数を指定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：2

ワークスペースカレンダーの同期 とともにインストールされるスケジュール済みジョブ

ワークスペースカレンダーの同期 には、いくつかの同期をシームレスに処理するためのスケジュール済みジョブが含まれています。

ワークスペースカレンダーの同期 とともにインストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	スコープ	アクティブ	時刻	説明
Clean-up Awaiting/ Rejected Reservations	ワークスペースカレンダーの同期	true	5 時間ごとに繰り返す	このスケジュール済みジョブは、(Outlook からの却下が原因で) 5 時間以上確認待ち

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ワークスペースカレンダーの同期 とともにインストールされるスケジュール済みジョブ (続く)

スケジュール済みジョブ	スコープ	アクティブ	時刻	説明
				のままである予約をクリアします。
Create and Update Reservations from Events	ワークスペースカレンダーの同期	true	1 分ごとに繰り返す	このスケジュール済みジョブは、>から予約を挿入/更新します **Microsoft Exchange Online** スポーク > イベント テーブルの AJAX 機能を提供します。
Export reservations to calendar	ワークスペースカレンダーの同期	False	15 分ごとに繰り返す	このスケジュール済みジョブは、デフォルトでは非アクティブです。スケジュール済みジョブは、既存のワークプレイス予約管理 予約をカレンダーと同期します。 • カレンダーと同期されていない予約の詳細を取得します。 • それぞれの場所のカレンダープロバイダーに基づいて、すべての予約のイベントを作成します。イベントが正常に作成されると、予約に「Event Id と IcalId」が入力されます。 • スクリプトが予約のイベントを作成できなかった場合は、ログを確認して失敗の理由を判別できます。
Subscription renewal failure notification job	ワークスペースカレンダーの同期	true	日次	このスケジュール済みジョブは、アクティブな予約

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ワークスペースカレンダーの同期 とともにインストールされるスケジュール済みジョブ (続く)

スケジュール済みジョブ	スコープ	アクティブ	時刻	説明
				可能同期構成レコードにリンクされている失敗したサブスクリプションをチェックし、rsvsync_admin ロールを持つユーザーに通知します。
WSDRS Multi reservation processor	ワークスペースカレンダーの同期	true	15 分ごとに繰り返す	このスケジュール済みジョブは、外部ソースから誤って単一として作成された予約を、正しくグループ化された複数の子に変換します
WSDRS Reprocess イベント	ワークスペースカレンダーの同期	False	15 分ごとに繰り返す	このスケジュール済みジョブは、処理にできなかった WSD イベントの同期呼び出しを再処理します。
WSDRS Sync Calendar items	ワークスペースカレンダーの同期	False	2 分ごとに繰り返す	このスケジュール済みジョブは、Microsoft Exchange Online オンプレミスおよび Google カレンダープロバイダーに対してのみ実行されます。このジョブは Microsoft Exchange Online には適用されません。 このスケジュール済みジョブは、アクティブな予約可能同期構成を持つすべての場所のカレンダーのすべてのイベントを同期します。
Update attendees of	ワークスペースカレンダーの同期	true	4 分ごとに繰り返す	このスケジュール済みジョブ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースカレンダーの同期 とともにインストールされるスケジュール済みジョブ (続く)

スケジュール済みジョブ	スコープ	アクティブ	時刻	説明
Workplace Reservation (Google)				は、Google カレンダースポークのインストール時にインストールされます。このジョブは、カレンダーイベントから同期され、カレンダーアイテムに保存された出席者を予約テーブルと同期します。
Sync attendees for onPrem	ワークスペースカレンダーの同期	true	4 分ごとに繰り返す	このスケジュール済みジョブは、Microsoft Exchange サーバースポークのインストール時にインストールされます。このジョブは、カレンダーイベントから同期され、カレンダーアイテムに保存された出席者を予約テーブルと同期します。
Clean-up Awaiting/ Rejected Reservations (OnPrem)	ワークスペースカレンダーの同期	true	5 時間ごとに繰り返す	このスケジュール済みジョブは、(Microsoft Exchange Online オンプレミスからの却下が原因で) 5 時間以上確認待ちのままである予約をクリアします。
Queue Webhook イベント	Microsoft Exchange Online Spoke	true	1 分ごとに繰り返す	Microsoft Exchange Online は変更ごとに多数の通知を送信するため、競合状態を回避するために、このスケジュール済みジョブを介して、通知は Webhook 通知 [sn_ex_online_spke_webhook_not テーブルでキャプチャされ、コー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースカレンダーの同期 とともにインストールされるスケジュール済みジョブ (続く)

スケジュール済みジョブ	スコープ	アクティブ	時刻	説明
				ルバックキュー [sn_ex_online_spke_callback_que テーブルに入れられます。
週次スケジュールのスキャン	ワークスペースカレンダーの同期	正しい	週に 1 回	このスケジュール済みジョブは、構成後に実行されるスキャンです。これは、カレンダー同期構成を確認するためのスイートです。

ワークスペースカレンダーの同期 と一緒にインストールされるフロー

以下は、さまざまなタイムラインで実行されるフローです。

一緒にインストールされたフロー

フロー	スコープ	アクティブ	時刻	説明
予約可能モジュール構成フローから予約パスを同期する	ワークプレイス予約管理	true	日次	このフローは、予約パスの現在の予約可能モジュール構成をチェックし、予約パスレコードと同期します。
同期でスタックした予約を処理する必要があります	ワークスペースカレンダーの同期	true	15 分ごとに繰り返す	このフローは、カレンダーへの同期コールをトリガーする前に、サードパーティのデータを 15 分以上待機している予約 (バーチャル会議の詳細など) の同期をトリガーします。
サブスクリプションを更新	Microsoft Exchange Online Spoke	true	日次	すべてのサブスクリプションレコードを取得し、更新が必要な場合は有効期限に基づいてサブスクリプションを更新します。サブスクリプションのステータスが「削除中」としてマークされている場合、そのレコー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一緒にインストールされたフロー (続く)

フロー	スコープ	アクティブ	時刻	説明
				ドは削除され、更新の対象にはなりません。

インスタンススキャンの結果

インスタンススキャンが完了したら、[スキャン結果] フォームで、[スキャン結果] 関連リストの結果を確認します。

スキャン結果

スキャンレポートには、以下の結果が報告されます。

- sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online の接続および資格情報エイリアスが見つかりません (Could not find the sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online Connection and credential alias)
- [エイリアスを上書き] で指定された接続および資格情報エイリアスが sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online の接続および資格情報エイリアスの子エイリアスではありません (The Connection & credential alias specified in the Override alias is not a child alias to the sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online Connection and credential alias)
- 「+ selectedAlias.getValue('name') +」の接続および資格情報エイリアスに関連付けられている接続が複数あります/ありません (There are multiple/no connections associated with the ' + selectedAlias.getValue('name') + ' Connection and credential alias)
- 「+ selectedAlias.getValue('name') +」の接続および資格情報エイリアスに関連付けられている接続属性が複数あります/ありません (There are multiple/no connection attributes associated with ' + selectedAlias.getValue('name') + ' Connection and credential alias)
- 「+ selectedAlias.getValue('name') +」の接続および資格情報エイリアスで指定された「接続 URL」が正しくありません (Incorrect 'Connection URL' specified in the " + selectedAlias.getValue('name') + " Connection and credential alias.")
- OAuth エンティティスコープに関連付けられた OAuth プロバイダー - 「+ scope +」が、このスコープの OAuth エンティティプロファイルに関連付けられたものと同じではありません (OAuth provider associated with the OAuth Entity Scope - ' + scope + ' is not same as the one associated with OAuth Entity Profile of this scope.)
- OAuth スコープ - 「+ scopesExpected[i] +」は、権限許可タイプ「+ grantType +」に関連付ける必要があります (The OAuth Scope - ' + scopesExpected[i] + ' must be associated with the grant type ' + grantType + '.)
- OAuth プロバイダーのデフォルトの権限許可タイプは、OAuth エンティティプロファイルの権限許可タイプと同じである必要があります (The Default grant type of the OAuth provider must be same as the Grant type of the OAuth Entity Profile.')
- OAuth トークンの有効期限が切れました (OAuth Token has expired.)
- OAuth トークンを生成してください (Please generate an OAuth Token.)
- アプリケーションレジストリに関連付けられたトークン URL が無効です - 「+ applicationRegistryGr.getValue('name') +」(Invalid token URL associated with Application Registry - ' + applicationRegistryGr.getValue('name') + '.)
- アプリケーションレジストリに関連付けられた認証 URL が無効です - 「+ applicationRegistryGr.getValue('name') +」(Invalid authorization URL associated with Application Registry - ' + applicationRegistryGr.getValue('name') + '.)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アプリケーションレジストリに関連付けられたリダイレクト URL が無効です - 「+ applicationRegistryGr.getValue('name') +」(Invalid redirect URL associated with Application Registry - ' + applicationRegistryGr.getValue('name') + '.)
- 資格情報に関連付けられた OAuth エンティティプロファイルがありません - 「+ credentialGr.getValue('name') +」(There is no OAuth Entity Profile associated with the credential - ' + credentialGr.getValue('name') + '.)
- 接続に関連付けられた資格情報がありません - 「+ connectionGr.getValue('name') +」(There is no credential associated with the connection - ' + connectionGr.getValue('name') + '.)
- 接続に関連付けられたアクティブな資格情報がありません - 「+ connectionGr.getValue('name') +」(There is no active credential associated with the connection - ' + connectionGr.getValue('name') + '.)
- 接続に関連付けられた資格情報レコードが無効です - 「+ connectionGr.getValue('name') +」(Invalid Credential record associated with connection - ' + connectionGr.getValue('name') + '.)
- 接続の権限許可タイプ (プロバイダーにリンク) が認証コードに設定されている場合、プロバイダーは有効な Strict モードのメールで Strict モードを有効にする必要があります (If the grant type of the connection (linked with provider) is set as Authorization Code, the provider must have Strict mode enabled with a valid Strict mode email.)
- 同期が構成されていません - アクティブなプロバイダーが見つかりませんでした (Synchronization is not configured - could not find an active provider.)
- このリソースには複数のサブスクリプションが関連付けられています (There are multiple subscriptions associated with this resource.)
- この RSV 同期構成に関連付けられたカレンダープロバイダーは非アクティブです (Calendar provider associated with this Rsv Sync Configuration is inactive.)
- この RSV 同期構成のメールが見つかりませんでした (Could not find an email with this Rsv Sync configuration.)
- RSV 同期構成のメールは、場所レコードの [メール] フィールドで指定されたメールと同じである必要があります (The Rsv Sync configuration email must be same as the email specified in the 'Email' field of the location record.)
- 同じメールが別の RSV 同期構成に関連付けられています (The same email is associated with a different Rsv sync configuration.)
- サブスクリプションが期限切れです (The Subscription has expired.)
- サブスクリプションのステータスが「+ status +」です (The Subscription status is ' + status + '.)
- サブスクリプションが無効です (Invalid Subscription.)
- この RSV 同期構成のサブスクリプションが見つかりませんでした (Could not find a subscription for this Rsv Sync Configuration.)

結果を修正する方法については、以下を参照してください。

- Microsoft Exchange Online - カレンダー同期
- 同期 - 前提条件と実装

プロバイダーフォーム

プロバイダーフォームには、カレンダープロバイダーの詳細とプロバイダー構成フィールドの詳細が含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロバイダーフォーム

フィールド	説明
名前	カレンダープロバイダーの名前。
説明	カレンダープロバイダーの説明。
アクティブ	カレンダープロバイダーをアクティブ化するオプション
カレンダープロセッサ	同期用のカレンダープロセッサー。[プロバイダー構成] タブから **[Microsoft Graph]** を選択します。
エイリアスを上書きしますか？	[プロバイダー構成] タブから独自の接続および資格情報エイリアスを選択できるようにするオプション。このオプションが有効になっていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます
接続と認証情報エイリアス	カレンダープロバイダーに対して独自に作成した接続および資格情報エイリアスを選択します。このオプションは、[エイリアスを上書きしますか？] オプションを選択した場合にのみ表示されます。エイリアスが指定されていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます
同期開始日時 (Sync start date time)	同期の開始日時。同期により、この日付以降の情報が生成されます。過去の予約を同期する予約可能な同期レコードのサブスクリプションレコードから、 同期開始日時 を手動で指定します。 **重要:** 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。
期終了日時 (Sync end date time)	同期の終了日時。同期により、この日付までの情報が生成されます。この日付は、 同期の開始日時から少なくとも 5 年後に設定する必要があります。 **重要:** 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。
委任されたユーザーのメール	予約を作成し、ルームカレンダーの更新を通知として受信するために使用される委任されたユーザーのメールアドレス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロバイダーフォーム (続く)

フィールド	説明
	注: 複数の委任されたユーザーが複数のルームを管理する場合、ユーザーがそれぞれのルームを管理するには、個別のカレンダープロバイダーレコードを作成する必要があります。このプロセスでは、各ユーザーの個々のトークンを取得し、個別の接続および資格情報エイリアスを作成して、それらをそれぞれのカレンダープロバイダーにマッピングする必要があります。

サードパーティ **OAuth** プロバイダーフォーム

サードパーティ OAuth プロバイダーフォームには、個人認証用のクライアント ID やクライアントシークレットなどの OAuth プロバイダーの詳細が含まれています。

サードパーティ **OAuth** プロバイダーフォーム

フィールド	説明
名前	OAuth プロバイダーを識別する一意の名前。例:Microsoft Exchange Online_personalAuth。
クライアント ID	Microsoft Azure でアプリ作成中に作成されたクライアント ID。
クライアントシークレット	Microsoft Azure でアプリを作成するときに生成したパスワード。
デフォルトの権限許可タイプ	トークンを確立するために使用される権限許可のタイプ。[認証コード] を選択します。
認証 URL	OAuth 認証コードのエンドポイントです。「https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize「」と入力します。
トークン URL	OAuth サーバートークンエンドポイントです。「https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token >「」と入力します。
リダイレクト URL	OAuth コールバックエンドポイント。この URL は自動的に「https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do「」と入力されます。

ワークプレイススペースマッピング

ServiceNow® ワークプレイススペースマッピング は、インドアマッピングと Mappedin を使用したインタラクティブな場所とウェイファインディング用のインドアマップを提供します。インドアマッピングは ワークプレイスサービスデリバリ スイートの一部であり、Mappedin はサードパーティのマッププロバイダーです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

開始するには

探索	構成
マッププロバイダーを使用したワークプレイスの ワークプレイススペースマッピングとスペースの最適化について説明します。	マッププロバイダーとしてインドアマッピングまたは Mappedin を使用して ワークプレイススペースマッピング を構成してインストールします。
使用中	**参照**
ワークプレイスでのインタラクティブな場所と予約管理には、 ワークプレイススペースマッピング を使用します。	ワークプレイススペースマッピングテーブル、プロパティ、およびコンポーネントを操作します。

ワークプレイススペースマッピング の探索

ワークプレイススペースマッピングは、インドアマッピングと Mappedin を使用して、ワークプレイスでインタラクティブな場所とウェイファインディングのソリューションを提供します。インドアマッピング は ワークプレイススペースマッピング 用の組み込みインドアマップを提供します。Mappedin はサードパーティのマッププロバイダーです。

ワークプレイスインドアマッピング と ワークプレイスサービスデリバリ の同期

- インドアマッピング は、ワークプレイス内のウェイファインディング用の ワークプレイスサービスデリバリ スイートを備えた組み込みマッププロバイダーです。

  注:
  インドアマッピングおよび依存プラグイン ワークプレイスインドアマッピング の両方をインストールします。

- インドアマッピング Map Studio で作成したインドアマッピングのマップデータとマップオブジェクト (敷地、建物、フロア、場所、場所タイプ) を ワークプレイスサービスデリバリ と同期する場合は、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。

外部 **ID** の使用

建物をインポートまたは同期した後に、外部 ID を使用してインドアマッピングまたは Mappedin のマップの ワークプレイスサービスデリバリ の場所と一致しないスペースを解決します。

ワークプレイススペースマッピングの構成

ワークプレイススペースマッピング をインストールし、インドアマッピングおよび Mappedin (サードパーティのマッププロバイダー) を使用して構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイススペースマッピング の設定

インドアマッピングと Mappedin のマップデータとオブジェクトを ワークプレイスサービスデリバリ で構成して同期します。

ワークプレイススペースマッピング のアクティブ化

ワークプレイススペースマッピング プラグインのアクティブ化は、現在使用しているファミリーリリースによって異なります。

ワークプレイスサービスデリバリ を ワークプレイスインドアマッピング および Mappedin で利用するには、ストアから インドアマッピング プラグインと ワークプレイスインドアマッピング プラグインの両方をインストールします。Mappedin については、Mappedin プラグイン (sn_wsd_mappedin) をストアからインストールします。

ワークプレイスサービスデリバリ を使用した インドアマッピング の構成

ワークプレイスサービスデリバリ を操作する インドアマッピング のマップデータとマップオブジェクトを同期します。「ワークプレイスインドアマッピング の構成」を参照してください。

ワークプレイスサービスデリバリ を使用した **Mappedin** の構成

Mappedin をサードパーティのマップアプリケーションとして使用するには、その構成要件を満たす必要があります。

Mappedin 統合要件

要件	説明
Mappedin 認証情報を取得して認証情報をエクスポートする	ServiceNow は MappedIn が提供する認証情報を使用して、スペースデータ (建物、フロア、スペース) をインポートします。 Mappedin マップをレンダリングし、更新されたフロアプランを定期的に問題なく再インポートするには、ServiceNow AI Platform にエクスポートの認証情報が必要です。 • クライアント ID 認証情報は ワークプレイスコア のユーザー名に相当します。 • クライアントシークレットは ワークプレイスコア のパスワードに相当します。
Mappedin 統合をインストールしてアクティブ化する	ワークプレイススペースマッピング を使用してインポートされたデータを管理し、マップをカスタマイズするには、Mappedin 統合をインストールしてアクティブ化します。詳細については、「Mappedin 統合のインストール」を参照してください。
ワークプレイススペースマッピング に認証情報を入力する	ワークプレイススペースマッピング に Mappedin 認証情報を入力する必要があります。詳細については「ワークプレイスサービス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Mappedin 統合要件 (続く)

要件	説明
	デリバリ Mappedin 認証情報の維持」を参照してください。
ワークプレイススペースマッピング で接続を構成する	ベースシステムには、Mappedin に事前設定された接続が用意されています。

ワークプレイスサービスデリバリ **Mappedin** 認証情報の維持

Mappedin を構成して操作するには、有効なログイン認証情報があることを確認してください。Mappedin を操作してこれらの認証情報を取得します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_mappedin.admin

手順

1. 移動先 すべて > スペースマッピング > **Mappedin** 管理 > 認証情報.
2. **[MappedIn** 認証情報 **(Mappedin Credentials)]** をクリックします。
   これらの認証情報はマップのレンダリングを有効にするクライアント ID とクライアントシークレットです。
3. Mappedin から提供された情報を入力します。
4. [更新] をクリックします。
5. **[MappedIn** エクスポート認証情報 **(Mappedin Export Credentials)]** をクリックします。
   これらの認証情報はマップのエクスポートをできるようにするクライアント ID とクライアントシークレットです。
6. Mappedin から提供された情報を入力します。
7. [更新] をクリックします。

マッププロパティのカスタマイズ

ワークプレイスサービスポータル でのマップの表示方法をカスタマイズするには、ワークプレイススペースマッピング のプロパティを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インドアマップのプロパティは ServiceNow AI Platform 機能に固有です。マップのプロパティはカスタマイズ可能であり、インドアマップに表示される凡例、ラベル、またはテキストの外観を定義および決定します。マッププロバイダーとしてインドアマッピングまたは Mappedin を選択します。インドアマッピング は ワークプレイスサービスデリバリ の組み込みマッププロバイダーです。

> **注:**
> マップの凡例は、次のマップビューでのみ使用できます ワークプレイスコア > ワークプレースサービスポータル > 予約を行う.

手順

1. 移動先 スペースマッピング > マップのプロパティ.
2. 好みに基づいてマップのプロパティを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マップのプロパティの詳細については、「 ワークプレイススペースマッピング とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

3. **[Save** (保存)] をクリックします。

ワークプレイスインドアマッピング の構成

ワークプレイスサービスデリバリ および インドアマッピング を操作する インドアマッピング マップデータとマップオブジェクトを構成します。

ロール：admin。

インドアマッピング Map Studio を使用して、インドアマップデータとマップオブジェクトを作成および管理します。マッププロバイダーとしてインドアマップを追加し、ワークプレイスサービスデリバリ にインドアマップオブジェクトをインポートします。マップと場所タイプを統合して、インドアナビゲーションとウェイファインディング機能を提供します。

ワークプレイスサービスデリバリ の組み込みのインドアマップを使用して、インドアスペース内をナビゲートします。予約の管理、同僚の近くにあるスペースやデスクの検索、デスクの移動、問題の報告を実行できます。従業員は ワークプレイスサービスデリバリ サービスポータルを使用できます。インドアマッピングは、職場ユーザーにインタラクティブな場所とウェイファインディング機能を提供します。

1. 予約管理を使用して、会議室、会場、ワークスペースなどの建物内のスペースの使用に関するリアルタイムの情報を取得します。
2. ワークプレイスサービスデリバリ ケース管理でサービス要求を迅速に履行します。スペースの詳細を表示し、インドアマップを使用して、敷地、建物、またはフロアの内部を検索します。
3. ワークスペースが インドアマッピング マップデータにマッピングされている場合に、ある場所から別の場所へのデスクの移動を要求するには、ワークプレイスサービスデリバリ の移動管理を使用します。
4. 職場ユーザーの敷地、建物、またはフロア内のスペースからインドアマップ上の出発点と到着点を入力して、インタラクティブな場所とウェイファインディングのソリューションを提供します。

ワークプレイスインドアマッピング 依存プラグインのインストール

インドアマッピング の依存プラグインをインストールします。

始める前に
必要なロール：admin

アクセスしてください ServiceNow Store インドアマッピング と ワークプレイスインドアマッピング を統合するために必要なアプリを表示する Web サイト。

> **注:**
> インドアマッピング プラグイン (sn_map_core) をインストールする前に、ServiceNow インスタンスに ワークプレイスインドアマッピング Core プラグイン (sn_wsd_indoor_map) をインストールします。

リリースされたすべてのアプリのリリースノートと情報については、 ServiceNow Store バージョン履歴リリースノート .

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準を使用して、アプリケーション名で「ワークプレイスインドアマッピング」と「インドアマッピング」を検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. アプリケーションの依存関係を確認します。

   インドアマッピングをインストールする前に、依存プラグインをインストールします。

4. インドアマッピングを ワークプレイスサービスデリバリ と統合するには、次の依存プラグインをインストールする必要があります。

   インドアマッピングのインストールに必要な依存プラグイン

依存プラグイン	説明
ワークプレイスコア (sn_wsd_core)	職場マネージャーに職場のシフト管理およびスケジューリングの機能を提供します。
ワークプレイススペースマッピング (sn_wsd_space_map)	ワークプレイスサービスデリバリ をサポートするためスペースマッピング機能を提供します。 注: ワークプレイスインドアマッピング のインストール時に、ワークプレイススペースマッピング が自動的にインストールされます。
ワークプレイス予約管理 (sn_wsd_rsv)	従業員に、統一された予約エクスペリエンスを提供するユニバーサル予約アプリケーション。このアプリケーションでは、従業員が希望する時間にルーム、デスク、またはその他の職場アイテムを予約できます。インドアマッピング のマップを使用して、各場所で予約可能なサービスと関連情報を確認できます。
ワークプレイスケース管理 (sn_wsd_case)	職場サービス要求を履行する ワークプレイスケース管理 アプリケーション。
ワークプレイス移転管理 (sn_wsd_move)	従業員がある場所から別の場所に移動できるようにします。従業員は ワークプレイスサービスポータル を使用してコラボレーション、コミュニケーション、スペースの変更の管理を行うことができます。

新規 インドアマッピング スペースの作成

ワークプレイスインドアマッピング で インドアマッピング のスペースを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > スペースマッピング > インドアマップ管理 > 新しいインドアマッピングのスペース.
2. 次の情報を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しいインドアマッピングのスペース

フィールド	説明
番号	スペースを識別するための自動生成された一意の番号。
アクティブ	スペースがアクティブまたは非アクティブであるかどうか。
名前	職場に表示される場所名。
予約可能 (Is Reservable)	職場ユーザーは、予約管理を使用してスペースを予約できます。
タイトル	インドアマップに表示されるスペースタイトル。
スペースタイプ	スペースタイプ。例：会議室
地域	スペースがある地域。
サイト	サイト名。
敷地	スペースがある敷地。
建物	スペースがある建物。
フロア	フロア名
エリア	エリア名
予約可能	スペースを予約できるかどうかを指定するチェックボックスオプション。
スペースタイプ	スペースまたは場所のタイプ。例：エレベーター、カフェ、トイレなど
管理担当者グループ	ワークプレイスサービスデリバリ ユーザーグループ名。
管理担当者	ワークプレイスサービスデリバリ 施設マネージャーまたはアドミニストレーターユーザー名。
インドアマップの場所	インドアマッピングの場所。利用可能な場所を表示するには、親階層が同期されていることを確認してください。 詳細については、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。

3. [送信] をクリックします。

Mappedin の構成

Mappedin はサードパーティのインドアマッププロバイダーです。Mappedin を ワークプレイスサービスデリバリ と統合してインドアナビゲーションを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Mappedin の概要を構成する

Mappedin バージョン 1.11.0 は、新規のお客様はインストールできません。既存のお客様は、Mappedin バージョン 1.11.0 にアップグレードできます。

Mappedin インドアマッピングソフトウェアは ワークプレイスサービスデリバリ と統合され、従業員と職場ユーザーにデジタルマッピングプラットフォームを提供します。

Mappedin と ワークプレイスサービスデリバリ の統合

Mappedin を ワークプレイスサービスデリバリ と統合して、従業員、施設アドミン、および職場ユーザーがインドアナビゲーション機能を利用できるようにします。フロアプランはリアルタイムで更新されるため、職場エリア、建物、フロア内のシームレスなナビゲーションを提供できます。Mappedin は、職場スペース内でインタラクティブな場所とウェイファインディングのソリューションを提供します。この統合により、お客様はシングルサインオン (SSO) を使用して、ワークプレイスサービスデリバリソリューションと Mappedin マップエディターの間で簡単に切り替えることができます。

施設アドミニストレーターはフロアプランをリアルタイムで編集できます。従業員は、インタラクティブなフロアマップを使用して会議室の予約などの目的で予約済み、利用不可、および利用可能なスペースを確認し、職場スペースを予約できます。スペースは、区別のために色分けされています。

Mappedin 統合のインストール

アドミン ロールがある場合は、Mappedin 統合をアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Mappedin と ワークプレイスサービスデリバリ の統合方法は、リリースバージョンに応じて異なります。

- Rome 以降のリリースでは、ワークプレイスサービスデリバリ with Mappedin (sn_wsd_mappedin) プラグインと Mappedin プラグインをストアからインストールします。
- ワークプレイスサービスデリバリスィート フルリリース New York (sn_wsd_suite) またはいくつかのアプリケーションを含むリリースの場合、ServiceNow カスタマーサービスが次のプラグインをアクティブ化する必要があります。
  - ServiceNow 統合ハブランタイム (com.glide.hub.integration.runtime)
  - ServiceNow 統合ハブアクションステップ - REST (com.glide.hub.action_step.rest)

  これらのプラグインをアクティブ化した後で、ワークプレイススペースマッピング (sn_wsd_space_map) をアクティブ化します。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

インポートプロパティの維持

独自の認証情報レコード、スケジュール済みインポート、またはデータソースを作成する場合は、インポートプロパティを使用します。現在、このプロパティはインポート時に使用されるレコードに設定されています。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_mappedin.admin

手順

1. 移動先 すべて > スペースマッピング > **Mappedin** 管理 > プロパティのインポート.

> **注:**
> 独自の認証情報レコード、スケジュール済みインポート、またはデータソースを設定している場合にのみ編集します。

2. プロパティを編集します。
3. [保存] をクリックします。
   その他のプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにあります。
4. ナビゲーション フィルターに `sys_properties.list` と入力して、以下のプロパティを開きます。

ワークプレイススペースマッピング データへの **Mappedin** データの変換

[Mappedin マッピングを使用 **(Mappedin Type Mappings)]** テーブルを使用して、データを Mappedin から ワークプレイススペースマッピング データに変換します。

[Mappedin マッピングを使用 **(Mappedin Type Mappings)]** テーブルには、Mappedin マップで使用されるタイプとサブタイプデータを ワークプレイスコア で使用されるテーブルとスペースタイプに変換する構成があります。

期間

Mappedin で使用される用語および ワークプレイスコア との関連性は次のとおりです。

Mappedin およびワークプレイスコアの用語

Mappedin の用語	ワークプレイスコアの用語
会場	建物
マップ	フロア
ロケーション	スペース

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Mappedin データ

たとえば、次の情報を使用して Mappedin マップを変換するとします。

- 1 階建ての建物
- 合計 14 の場所
  - 10 台のデスク (Mappedin タイプ = デスク)
  - 2 つの会議室 (Mappedin タイプ = 会議室)
  - 2 つのトイレ (Mappedin タイプ = アメニティ、サブタイプ = ユニバーサルトイレ)

ワークプレイスコア データ

14 の場所から Mappedin データを次のように変換する必要があります。

- デスク
- ルーム
- トイレ

注:
すべての Mappedin データをスペースまたはデスクに変換する必要はありません。

このマッピングを使用

場所を正しいスペース (sn_wsd_core_space) テーブルまたはルーム (sn_wsd_core_room) テーブルに移動し、場所のタイプ (トイレまたはデスク) が正しいことを確認するには、**[Mappedin** マッピングを使用 **(Mappedin Type Mappings)]** テーブルで次のタイプマッピングを作成します。

- タイプ = デスク (サブタイプなし) の Mappedin 場所は、スペース (sn_wsd_core_space) テーブルに変換され、スペースタイプがワークスペース/デスクに設定されます。
- タイプ = 会議室 (サブタイプなし) の Mappedin 場所は、ルーム (sn_wsd_core_room) テーブルに変換され、スペースタイプがルームに設定されます。
- タイプ = アメニティ、サブタイプ = ユニバーサルトイレの Mappedin 場所は、スペース (sn_wsd_core_space) テーブルに変換され、スペースタイプがトイレに設定されます。

Mappedin 建物 (1 階建ての建物) をインポートすると、14 の場所が正しいテーブルに移動し、正しいタイプになります。

タイプマッピングの維持

[タイプマッピング **(Type mappings)]** を使用して、Mappedin のタイプとサブタイプの場所を ワークプレイススペースマッピング で使用されるテーブルとスペースタイプに変換します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_mappedin.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
ワークプレイスサービスデリバリ スイートでは、ワークプレイスコア バージョン 2.5.3 以降、スペースタイプ **(space_type)** 選択フィールドが廃止されます。アップグレード後、スペースタイプは [スペースタイプの構成 **(Space type configuration)**] で構成されます。スペースタイプ **(space_type)** フィールドは、スペーステーブル [sn_wsd_core_space] のスペースタイプ **(location_type)** フィールドとして移行されます。廃止されたスペースタイプ **(space_type)** フィールドをカスタマイズした顧客には、手動で新しいスペースタイプ **(location_type)** フィールドを使用するように、フローを移行することが推奨されます。スペーステーブル [sn_wsd_core_space] でスケジュール済みジョブ **[space_type** から **location_type** を入力 **(Populate location_type from space_type)]** を実行する新しい修復スクリプト [スペースタイプから場所タイプを入力 **(Populate Location Type from Space Type)]** が導入され、廃止されたスペースタイプ **(space_type)** フィールド値が新しいスペースタイプ **(location_type)** に移行されます。

手順

1. 移動先 すべて > スペースマッピング > **Mappedin** 管理 > このマッピングを使用.
2. [新規] をクリックして、次の手順を実行します。

Mappedin マッピングを使用

フィールド	定義
Mappedin タイプ (Mappedin type)	Mappedin 場所のタイプ Mappedin マップがインポートされると、タイプはスペースタイプに関連付けられます。 ベースシステムは、ワークプレイスコア テーブルおよびスペースタイプに関連付けられている Mappedin タイプとサブタイプを提供します。
Mappedin サブタイプ (Mappedin subtype)	Mappedin 場所のアメニティタイプ。 例を次に示します。 ○ 女性用トイレ ○ 男性用トイレ
テーブル	Mappedin 場所をインポートするスペース (sn_wsd_core_space) テーブル **注:** 場所タイプとサブタイプは、Mappedin タイプフィールドと Mappedin サブタイプフィールドと一致する必要があります。
スペースタイプ	Mappedin 場所を関連付けるスペースタイプ **注:** 場所タイプとサブタイプは、Mappedin タイプフィールドと Mappedin サブタイプフィールドと一致する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
	従業員がスペースを予約すると、レンダリングされたマップにこのフィールドの値が表示されます。

3. [送信] または [更新] をクリックします。

新しい建物のインポート - Mappedin

[新しい建物をインポート **(Import a new building)]** を使用して、Mappedin マップをインポートし、建物の詳細を定義します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_mappedin.admin

> **注:**
> Mappedin マップのみをインポートできます。インポートを実行する前に、建物、フロア、スペースのバックアップを作成します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > アドミニストレーション > 新しい建物をインポート.
2. フィールドに入力します。

Mappedin 会場

フィールド	説明
番号	アプリケーションによって自動的に生成される一意の番号。建物を識別します。
名前	建物の名前。 **注:** 建物に命名するときは、明確で整合性がある命名規則を使用します。
地域	建物の地理的な場所。 [リストから参照] アイコン をクリックして、選択可能な地域のリストを表示します。
サイト	地域内の建物の場所。 [リストから参照] アイコン をクリックして、選択可能なサイトのリストを表示します。
敷地	サイトに複数の建物がある場合、敷地の名前です。
インポートする会場を選択 (Select a venue to import)	インポートする Mappedin 会場の名前
外部 ID (External ID)	インポートするマップを表す Mappedin 外部 ID。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	値はデフォルトで Mappedin 会場の名前になります。 注: 会場を選択した後は、外部 ID を変更しないでください。
アクティブ	この建物がアクティブがどうかを示すオプション。
予約可能	職場ユーザーが建物のスペースを予約できるかどうかを示すオプション
管理担当者グループ	建物のスペース予約を管理するグループ。 [リストから参照] アイコン をクリックして、選択可能なグループのリストを表示します。
管理担当者	建物のスペース予約を管理するグループのワークプレースマネージャー。 [リストから参照] アイコン をクリックして、選択可能なグループマネージャーのリストを表示します。

3. [インポート] をクリックします。
[Import Building On-Demand (オンデマンドで建物をインポート)] デザイナーフローが開始されます。[フロア **(Floor)]**、[エリア **(Area)]**、および [スペース] 関連のリストタブが表示されます。値が表示されない場合は、フォームを更新してください。
4. インポートされた Mappedin データを確認し、修正します。
5. [更新] をクリックします。

既存の建物のインポート - **Mappedin**

次の手順に従って、Mappedin マップの既存の建物をインポートします。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_mappedin.admin

手順

1. インポートする建物の外部 ID を作成します。
手順については、「Mappedin に対する ワークプレイスサービスデリバリ 間のスペースと一致する外部 ID の使用」を参照してください。
2. [確認] ダイアログボックスで [はい] をクリックします。
特定のビューの建物、フロア、スペースリストへのリンクが記載されたメールが送信されます。メールのリストレイアウトには、Mappedin に対応する列があります。
3. スプレッドシートのレコードをエクスポートし、フロアプランとともに Mappedin に送信します。
Mappedin は、外部 ID を使用してフロアプランを作成します。
4. 移動先 ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > 建物.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. 建物を選択し、[この建物の **Mappedin** インポートを更新 **(Update this building's Mappedin import)]** 関連リンクをクリックします。
6. [インポートする会場を選択 **(Select a venue to import)]** リストから、会場を選択します。
7. [更新] を選択します。

ワークプレイススペースマッピング の使用

ワークプレイススペースマッピング を使用して、組織は Mappedin などのサードパーティアプリケーションと統合し、インポートされたマップをカスタマイズして必要なデータを管理できます。

インタラクティブな場所ディレクトリの表示

インポートしたマップは、インタラクティブな場所ディレクトリで表示できます。

このマッピングを使用

インドアマッププロバイダー (インドアマッピングまたは Mappedin) と統合する場合は、最初にマップタイプを ワークプレイスサービスデリバリ で使用されるマップタイプに関連付ける必要があります。この関連付けにより、正しいタイプ (職場とデスク) を使用した正しいテーブルにスペースがインポートされます。

- インドアマッピングインドアナビゲーションとウェイファインティング用の組み込みインドアマップを提供します。インドアマッピングの場所タイプを ワークプレイスインドアマッピング の場所およびスペースと同期します。Map Studio でインドアマッピングの場所と場所タイプを構成してから、マップオブジェクトと場所タイプを ワークプレイスインドアマッピング にインポートします。マップデータとマップオブジェクトの同期が完了したら、ワークプレイスサービスポータルを使用して職場、ケース管理、および移動管理で予約を管理します。詳細については、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。
- Mappedin はサードパーティのマッププロバイダーであり、職場ユーザーにインドアマップと屋内ルート案内を提供します。Mappedin から ワークプレイススペースマッピング にタイプマッピングを変換する方法の詳細については、「ワークプレイススペースマッピング データへの Mappedin データの変換」を参照してください。
- Mappedin のタイプマッピングの管理の詳細については、「タイプマッピングの維持」を参照してください。

インポートフロー

毎週 (土曜日) の **Auto-Import Buildings** iHub フローは、統合アプリケーションの API を照会することでマップを最新の状態に保ちます。アプリケーションのソフトウェアで 1 つの建物に加えられた変更は、ワークプレイススペースマッピング に反映される必要があります。

たとえば、Mappedin と統合し、Auto-Import Buildings iHub フローが正常に実行された場合は、次のようになります。

- Auto-Import Buildings iHub フローは、Mappedin に関連付けられたすべての建物をクエリーします。
- Auto-Import Buildings iHub フローは Mappedin のエクスポート API を使用し、Mappedin によって行われた建物に対する変更を検索します。変更がある場合は、建物が更新されます。

外部 **ID (External ID)**

建物をインポートした後、または既存の建物の場合、外部 ID を使用して、ワークプレイスサービスデリバリ と Mappedin の間で場所と一致しないスペースを解決します。詳細については、「Mappedin に対する ワークプレイスサービスデリバリ 間のスペースと一致する外部 ID の使用」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

マッププロパティの構成

マップのプロパティを構成して、ワークプレイスサービスポータル の場所ディレクトリでのマップレンダリング方法をカスタマイズします。詳細については、「マッププロパティのカスタマイズ」を参照してください。インタラクティブなフロアマップを使用したスペースの更新と割り当ての詳細については、「マップベースの管理マップを使用して建物のスペースを編集する」を参照してください。

Mappedin に対する ワークプレイスサービスデリバリ 間のスペースと一致する外部 **ID** の使用

新しい Mappedin 建物をインポートした後、または既存の Mappedin 建物をインポートした後、Mappedin と ワークプレイスサービスデリバリ の場所が一致しない場合は、外部 ID を使用してスペースの場所の問題を解決します。

始める前に
必要なロール：従業員および admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > 建物.
2. 場所と一致しないスペースがある建物をクリックします。
3. **[Generate external IDs** (外部 **ID** を生成)] 関連リンクをクリックします。
4. [スペース] タブをクリックします。
   外部 ID はスペースごとに表示されます。複数の建物の外部 ID を作成することもできます。
5. [建物] リストから、外部 ID が必要な各建物をオンにします。
6. [選択した行のアクション] をクリックし、**[Generate external IDs** (外部 **ID** を生成)] を選択します。

   注:
   既存の外部 ID を使用するスペースがある建物は無視されます。

7. 確認ポップアップで [はい] をクリックします。
   メール通知により、スペース、フロア、および建物に対して生成された外部 ID が確認されます。メールのリンクを使用して、Mappedin に提供できるファイルをエクスポートします。

ワークプレイススペースマッピングの参照

ワークプレイススペースマッピング の詳細や、インストール時に含まれるコンポーネント (特定のユーザーロールなど) の詳細を確認します。

ワークプレイススペースマッピング とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が ワークプレイススペースマッピング とともにインストールされます。

ワークプレイススペースマッピングとともにインストールされるロール

ワークプレイススペースマッピングと併せてインストールされるコンポーネント

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
ワークプレイススペースマッピング admin [sn_wsd_space_map.admin]	システムアドミニストレーターは、次の操作を実行できます。	sn_wsd_mappedin.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ワークプレイススペースマッピングと併せてインストールされるコンポーネント (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• アプリケーションへの完全なアクセス権があります。 • 接続構成を作成、管理、および編集します。 • OAuth 認証情報を確立します。 • カレンダープロバイダーを作成、管理、および編集します。 ワークプレイススペースマッピング スペースマップアドミニストレーターは、次の操作を実行できます。 • Mappedin からフロアマップを作成、管理、および編集します。 • マッププロパティを管理し、マップ凡例をカスタマイズします。	
ワークプレイスサービスデリバリ Mappedin アドミン [sn_wsd_mappedin.admin]	Mappedin からフロアマップを作成、管理、および編集します。	• flow_operator • import_admin • web_service_admin
インドアマッピングのアドミン sn_wsd_indoor_map.admin	• ワークプレイスインドアマッピング Map Studio でインドアマッピングのマップデータとマップオブジェクトを設定します。 • アプリケーションへの完全なアクセス権があります。	user_criteria_admin ユーザー基準レコードを管理できます。

ワークプレイスインドアマッピング とともにインストールされるテーブル

ワークプレイスインドアマッピングと併せてインストールされるテーブル

テーブル名	説明
インドアの場所タイプのマッピング (sn_wsd_indoor_map_place_type_mapping)	インドアマッピングの場所および場所タイプは、ワークプレイスサービスデリバリ の場所およびスペースタイプにマッピングされます。
インドアマップ/WSD フロアの同期 sn_wsd_indoor_map_floor_sync	インドアマッピング フロアを ワークプレイスサービスデリバリ フロアと同期します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスインドアマッピングと併せてインストールされるテーブル (続く)

テーブル名	説明
インドアマップ/WSD タイプの同期 sn_wsd_indoor_map_type_sync	インドアマッピング タイプを ワークプレイス サービスデリバリ タイプと同期します。詳細については、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。
インドアマップ/WSD クリーニング sn_wsd_indoor_map_clean_sync	インドアマッピング のマップオブジェクトまたはマップデータが敷地から削除された場合、同期プロセスの最初のステップとして [クリーニング] プロセスを使用できます。詳細については、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。

ワークプレイススペースマッピング とともにインストールされるプロパティ

次のプロパティが ワークプレイススペースマッピング とともにインストールされます。

ワークプレイススペースマッピング のプロパティ

プロパティ	説明
sn_wsd_space_map.mapping_technology	職場の予約とルート案内に使用されるマッププロバイダーを指定します。 インスタンスのマッププロバイダーとして [Mappedin] または [インドアマッピング] を選択できます。
sn_wsd_space_map.legend_available_text	利用可能な凡例に表示されるテキスト。
sn_wsd_space_map.legend_available_color	利用可能なルームに使用される色。値は有効な CSS カラーである必要があります。このプロパティが空の場合、デフォルトの色が使用されます。
sn_wsd_space_map.pattern_available	利用可能なスペースパターンに使用する画像の名前。
sn_wsd_space_map.selected_item_color	マップ上の選択したアイテムに使用される色。値は有効な CSS カラーである必要があります。このプロパティが空の場合、デフォルトの色が使用されます。
sn_wsd_space_map.legend_booked_text	予約済み凡例に表示されるテキスト。
sn_wsd_space_map.legend_booked_color	予約された部屋に使用される色。値は有効な CSS カラーである必要があります。このプロパティが空の場合、デフォルトの色が使用されます。
sn_wsd_space_map.display_seat_assignment	場所ディレクトリに恒久的なシートアサインを表示します。
sn_wsd_space_map.pattern_booked	予約済みスペースパターンに使用する画像の名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイススペースマッピング のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_wsd_space_map.margin_between_labels	ラベル間のマージンをピクセル単位で調整します。値の範囲は 1 ～ 50 です。このプロパティは Mappedin に固有です。
sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir	場所ディレクトリの予約と占有情報を表示します。
sn_wsd_space_map.auto_refresh_show_rsv_occ_data_loc_dir	場所ディレクトリに予約と占有情報を表示する自動リフレッシュの時間間隔 (分)。このプロパティが 0 または負の値に設定されている場合、自動リフレッシュはオフになります。 この値に基づいてマップが自動的に更新され、選択した場所の最新の予約と占有情報が表示されます。
sn_wsd_space_map.display_neighborhood_on_location_map	場所ディレクトリの近隣インジケーターのステータス。 次のいずれかのオプションを選択できます。 • 利用可能:従業員は近隣別にスペースを表示およびフィルタリングできます。場所ディレクトリの [近隣] チェックボックスをオンにして、選択したフロアの近隣を表示できます。 • 非アクティブ: [近隣] チェックボックスは非アクティブであり、場所ディレクトリでは使用できません。従業員は、選択したフロアの近隣を表示できません。 • デフォルト: [近隣] チェックボックスは場所ディレクトリで使用可能で、デフォルトで選択されています。 • ユーザー設定: [近隣]チェックボックスは場所ディレクトリで使用できますが、選択されていません。このオプションを選択すると、設定は次回のブラウザーセッションに保存されます。場所ディレクトリの近隣を無効にするには、[近隣] チェック ボックスをオフにします。
sn_wsd_space_map.location_directory_filter_persistence	場所ディレクトリでフィルターの永続化を有効にします。 このプロパティが **true** に設定されている場合、フィルターはブラウザーセッションとタブ間で保持されます。ログアウトして場所ディレクトリにログインすると、スペース可用性フィルターは前回のブラウザセッションから保持されます。
sn_wsd_space_map.map_default_location	場所ディレクトリを開いたときにズームインされるデフォルトの場所。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイススペースマッピング のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	次のいずれかの値を選択できます。 • 世界地図:場所ディレクトリが世界地図ビューで開き、どの場所もズームインしません。 • ワークプレイスプロファイル:場所ディレクトリが開き、ワークプレイスプロファイルの場所がズームインされます。 • ユーザー設定:場所ディレクトリは、選択した場所にズームインします。
sn_wsd_space_map.default_label_on_map	マップ上のラベルに使用されるデフォルト値。 次のいずれかのオプションを選択できます。 • スペース名:スペース名のみがマップに表示されます。 • スペース名とユーザー名:スペース名とアサインされたユーザーの名前がマップに表示されます。スペースにアサインされたユーザーがいない場合は、スペース名のみが表示されます。 • ユーザー設定:マップ上にスペース名のみを表示するか、スペース名とユーザー名のみを表示するかを選択できます。

自動翻訳

ワークプレイススペース管理

ServiceNow® ワークプレイススペース管理 アプリケーションを使用すると、組織のすべての場所を効率的に監督できます。

開始するには

探索	構成
ワークプレイススペース管理概念と機能について説明します	インストールして構成します。ワークプレイススペース管理

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

管理	参照
ワークプレイススペース管理場所レコードの管理	ワークプレイススペース管理ロール、プロパティ、およびコンポーネントについて学習する

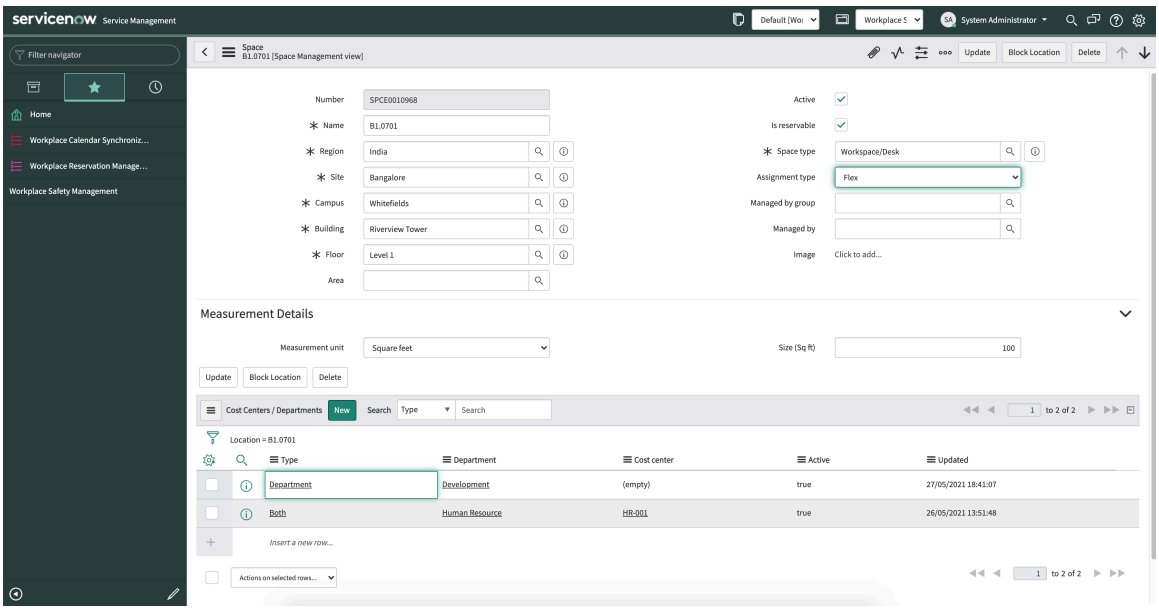
ワークプレイススペース管理 の探索

Space Management では、職場のユーザーがチームメンバーの近くにあるデスクを見つけて予約したり、クライアントまたはチームの会議のために会議室を予約したり、駐車スペースを予約したりできます。従業員がより効率的に作業できるように、利用可能な職場スペースのインベントリを最適化できます。

強化されたスペース管理

ワークプレイススペース管理 アプリケーションは、ServiceNow® ワークプレイスコア アプリケーションで利用可能な既存のスペース管理モジュールを強化したアップグレード版です。ワークプレイスコア アプリケーションへの完全なアクセス権を保持しており、そのうえに ワークプレイススペース管理 アプリケーションを使用すると、[スペース管理] ビューで職場関連のフォームを実行できます。

ワークプレイススペース管理



職場の場所の監視

職場マネージャーは、このアプリケーションを使用すると、従業員のワークスペース、会議室、オフィスビル、敷地などの職場の場所を管理できます。単一の場所で簡単な手順で、職場の場所に対して任意のアクションを実行できます。このアプリケーションを使用して、地域、サイト、敷地、建物、フロア、エリア、部屋、スペースを管理できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スペース関連のアクションの排他的な実行

ワークプレイスコア によって提供される機能とは別に、ワークプレイススペース管理 アプリケーションを使用すると、次のスペース関連のアクションを排他的に実行できます。

- ワークプレイスコア アプリケーションで利用可能なすべてのスペース管理関連のアクションを使用する。
- 測定単位やスペースのサイズなど、場所の測定の詳細を指定する。
- コストセンターまたは部門をスペースにアサインする。
- ワークスペースまたはデスクをフレキシブルまたは永続的として設定する。
- スペースタイプを使用可能として設定する。
- 変更があるたびに、職場の場所の合計サイズと使用可能サイズを更新または再計算する。
- 職場プロファイルで発生した例外の理由を表示する。

各機能の詳細については、「職場の場所の管理」を参照してください。

計画立案シナリオによるスペースの最適化

ワークプレイスセントラル アプリケーションをインストールして、スペースの割り当て、ユーザーアサインの変更、その他のスペース関連の変更を行うシナリオを計画するのに役立つスペースの最適化機能を使用します。スタック計画とフロアマップビューを使用してシナリオ計画を実行します。ワークプレイスセントラル - スペースの最適化の詳細については、「スペースの最適化」を参照してください。

ワークプレイスコア 機能の使用

このアプリケーションを使用すると、ワークプレイスコア アプリケーションの場合と同様に、次のアクションを実行できますが、このアプリケーションには、次の機能が追加されています。

- 職場データのレコードの作成。
- 職場データをインポートするためのスプレッドシートの設定。
- スペースタイプ構成の追加。
- 職場の場所のブロック。

スペースの最適化

スペース計画者は、ワークプレイスセントラルを使用してスペースの最適化と呼ばれる 1 ページからすべてのシナリオと職場関連情報を監視できます。

スペースの最適化のメリット

スペース計画者はスペースの最適化モジュールを使用して次のことを実行できます。

- 組織で作成されたすべてのシナリオ、自分が作成したシナリオ、公開されたシナリオ、およびドラフトのシナリオのアクティブな数を表示します。
- 組織で発生したスペースアシスト要求を表示して処理します。
- 発生したスペースアシスト要求の合計数を監視し、随時、現在のステータスを確認します。
- 1 つまたは複数の建物のシナリオを作成します。
- 自分が所有するシナリオを開き、スタック計画を使用して変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- シナリオを表示し、スタック計画またはフロアマップビューでスペース割り当てを確認します。読み取り専用モードでシナリオを確認し、スペース割り当てに関するフィードバックをシナリオの所有者や他のステークホルダーと共有できます。
- 単一のシナリオまたは複数のシナリオを作成します。一度に複数のシナリオで作業し、同僚やステークホルダーがレビューできるように公開することができます。確定後、最適なものを展開できます。
- 組織のすべての建物スタック計画を表示します。建物の詳細ページから直接シナリオを作成することもできます。
- ワークプレイスインドアマッピングのマップを使用してマップベースの管理を実行します。フロアマップでスペースの割り当てとアサインを表示します。マップ上の割り当てを直接変更します。
- スペースに割り当てられたユーザーを表示し、スペースにユーザーをアサインするか、アサインされたユーザーを削除します。
- スペースのアサインをフレキシブルから永続的に変更するか、その逆を行います。
- 既存の部門またはコストセンターを変更する場合は、単一の割り当てまたは複数の割り当てを一度に追加、変更、または削除します。

[スペースの最適化] ホームページの主な機能の詳細については、「スペースの最適化 - 主な機能とアクション」を参照してください。

スペースの最適化のインストールとアクセス

スペースの最適化モジュールを使用するには、次のプラグインをインストールする必要があります。

- ワークプレイスセントラル
- ワークプレイススペース管理
- ワークプレイスケース管理
- ワークプレイスインドアマッピング

スペースの最適化モジュールを開くには、次のいずれかの手順を実行します 従業員センター:

- 移動先 ワークスペース > 職場セントラル > スペースの最適化.
- 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル > スペースの最適化

作成したシナリオを表示することもできます すべて

スペースの最適化メトリクスの表示

ワークプレイスアナリティクスダッシュボードでスペースの最適化メトリクスを表示できます。詳細については、「スペースの最適化メトリクスの表示」を参照してください。

スペース占有率メトリクスの表示

ワークプレイスコネクタ アプリケーションがインストールされていることを確認します。占有率ダッシュボードのメトリクスの詳細については、「占有率ダッシュボードの表示」を参照してください。

シナリオ計画

スペースの最適化シナリオ計画機能を使用して、最も効率的な方法でワークプレイスのスペース割り当てを管理します。シナリオを作成して展開することで、既存のスペース割り当て、フロアの配置、および従業員の座席計画を調整します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シナリオ計画の概要

ワークプレイスセントラル は、ワークプレイス関連のすべてのタスクを監視できる一元化されたホームページのようなものです。ワークプレイスセントラル では、スタック計画を使用してシナリオを作成し、フロアマップに計画を表示できるスペースの最適化モジュールを提供します。スペースの最適化モジュールを使用すると、スペース計画者は、シナリオの作成や作成されたシナリオ数の監視など、シナリオに関連するいくつかのアクションを実行できます。スペースの最適化モジュールの詳細については、「スペースの最適化」を参照してください。

スペースの最適化により、スタック計画とフロアマップを使用してシナリオ計画を実行できます。シナリオ計画を使用すると、最適な計画を確定するまで、さまざまなスペース割り当てで建物の複数のバージョンを作成できます。複数のステークホルダー間でシナリオを共有し、最適な計画を本番に展開できます。

シナリオ計画の操作

スペースの最適化機能を使用してシナリオを作成するには、次のプラグインの最新バージョンをインストールする必要があります。

- ワークプレイスセントラル
- ワークプレイススペース管理
- ワークプレイス移転管理
- ワークプレイスインドアマッピング

ServiceNow Store からプラグインをインストールしますServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。 。

スペースの最適化モジュールを使用して、単一の建物または複数の建物のシナリオを作成できます。シナリオの操作中に次のアクションを実行できます。

- シナリオは、スペース割り当て計画全体を含む建物のコピーを作成し、フロアに応じてスタック計画に表示します。スタック計画では、明確な区分と色を使用して、建物のさまざまなフロアで行われたすべての割り当てを表示できます。
- スタック計画を使用して、スペースと部門をバーでビジュアル化し、必要に応じて別のフロアに移動します。バーは色分けされ、割り当てに応じて番号が表示されます。フロアの未割り当てスペースを表示できます。部門またはコストセンターに基づいてスペースを分類できます。スペースの表示方法に応じて、ビューを切り替えることができます。
- 既存のシナリオのコピーを作成することもできます。建物の複数のシナリオを作成し、最適な計画をステークホルダーと比較できます。これらのシナリオを他の同僚やステークホルダーと共有するには、シナリオの所有権を変更し、シナリオの最終処理を行った後に展開します。
- 単一のシナリオまたは複数のシナリオを作成します。一度に複数のシナリオで作業し、ステークホルダーがレビューできるように公開することができます。
- 公開後に承認のために シナリオを送信します。アプリケーションは、承認を処理するために使用されるデフォルトの承認定義を提供します。
- [承認者] タブで承認者と承認関連の詳細を表示できます。
- 承認済みシナリオを直接展開できます。シナリオが却下された場合は、却下の詳細を表示して変更を実装できます。承認されるまで、承認のためにシナリオを複数回送信できます。
- フロアのスペースアサインの変更、部門またはコストセンターのフロア間の移動、スペースの追加または削除、未割り当てスペースの数の表示などを行います。
- ユーザーの追加や削除など、スペースのユーザーアサインを変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スタック計画のシンプルなバー移動を使用し、すべての割り当てを別のフロアに移動することで簡単にフロアを空けることができます。
- スペースを永続的またはフレキシブルとしてアサインするか、設定を削除します。
- フロアマップビューを使用して、フロア上のスペースを直接移動することもできます。ワークプレイスインドアマッピング フロアマップを使用すると、割り当て、アサインタイプ、およびユーザーアサイン関連のアクションを実行できます。

> **注:**
> フロアマップを使用してスペースをビジュアル化して予約するために インドアマッピング がインストールされていることを確認します。

スケジュール計画立案

スペースのアサインを管理して、従業員がオフィスに戻るのを支援します。

スケジュール計画の概要

スケジュール計画立案は、プロジェクトマネージャーがプロジェクトの期間に基づいて従業員アサインをアサインおよび管理するための簡素化されたエクスペリエンスを提供します。

プロジェクトマネージャーは、次の操作を実行できます。

- プロジェクトにアサインされた従業員のリストの表示
- プロジェクトに割り当てられたスペースのリストを表示する
- 特定の期間のスケジュール計画を作成して、スペースを従業員にマッピングします
- スケジュール計画を実行して、スペースをユーザーのワークプレイスプロファイルにアサインします

スケジュール計画へのアクセス

スケジュールプランナーモジュールを使用するには、次のプラグインをインストールする必要があります。

- ワークプレイスセントラル
- ワークプレイススペース管理

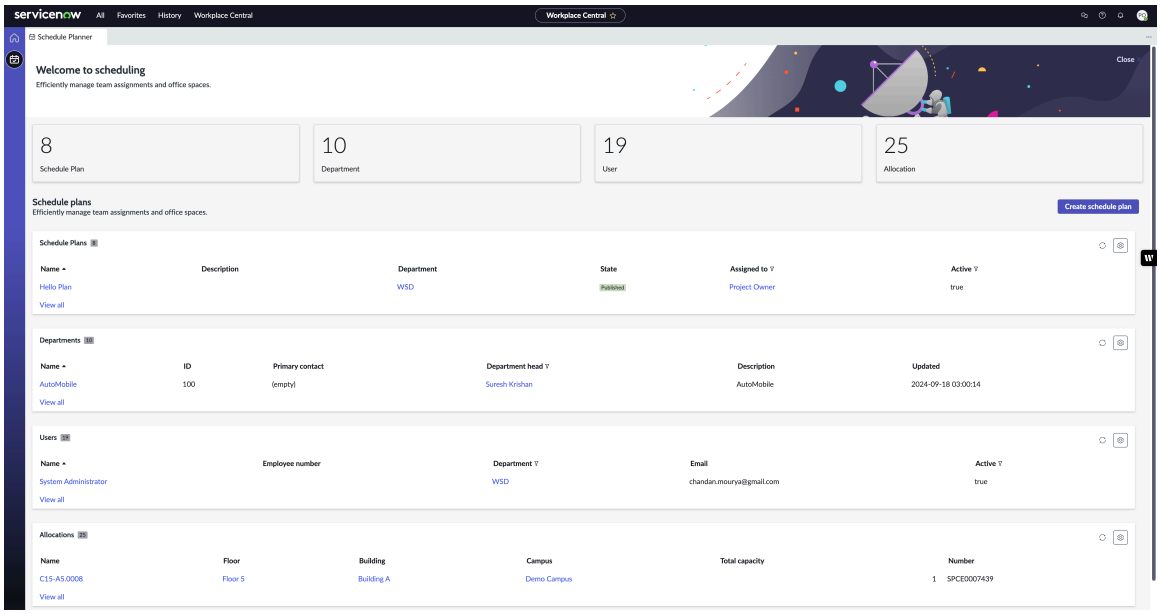
ServiceNow Store からプラグインをインストールできます。ServiceNow Store の Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアに要求を送信する方法を確認することもできます。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、 ServiceNow Store リリースノート を参照してください。

> **重要:**
> スケジュール計画を有効にするには、 *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE* プロパティの値を設定する必要があります。

スケジュールプランナーにアクセスするには、 すべて > 職場セントラルをクリックし、ワークスペースで スケジュールプランナー モジュールを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



プロジェクトオーナーは、作成されたスケジュール計画、自分にアサインされたプロジェクト、プロジェクトにアサインされたスペースとユーザーを表示できます。スケジュール計画を作成することも、既存のスケジュール計画を編集することもできます。詳細については、「スケジュール計画の操作」を参照してください。

注:
プロジェクトオーナーは、自分にアサインされたプロジェクトのスケジュール計画を作成できます。プロジェクトは、次のフィールドからユーザーにアサインできます。

- 部門のプライマリ連絡先フィールド
- コストセンターのマネージャーフィールド
- ワークプレイスエンティティの [グループによる管理] または [管理担当者] フィールド

*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*プロパティに基づいて、プロジェクトリストでは 1 つのフィールドのみが考慮されます。

スケジュール計画の状況

スケジュール計画は、次のいずれかの状況になります。

- ドラフト:プロジェクトオーナーが新しいスケジュール計画を作成しましたが、詳細を入力していないか、職場の割り当てを開始していません。
- 処理中:プロジェクトオーナーがスケジュール計画の詳細を入力し、職場の場所がユーザーにアサインされています。
- 公開:スケジュール計画が作成され、職場の場所がすべてのユーザーに割り当てられます。
- 完了:スケジュール計画が指定された終了日に達したため、職場の場所のアサインは非アクティブになります。
- キャンセル:プロジェクトオーナーがスケジュール計画をキャンセルし、職場の場所のアサインが非アクティブになりました。

注:
*Complete the lapsed schedule plan*ジョブは毎日実行され、どのスケジュール計画が終了日に達しているかを確認し、それらを [完了] ステータスに移行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

割り当て - タイプ、設定、および影響

コストセンター、部門、またはワークプレイスエンティティに基づいて、組織内の場所を分類できます。

ワークプレイスの場所をタイプに割り当てます。このタイプに基づいて、職場関連のさまざまなアクティビティを実行する際にいつでも場所を分類できます。

割り当てタイプ

次のシステム提供の割り当てタイプでワークプレイスの場所を割り当てることができます。

- コストセンター
- 部門
- ワークプレイスエンティティ

> **重要:**
> ワークプレイスコア バージョン 2.16.1 以降、割り当てタイプ [部門およびコストセンター **(Department and cost center)]** は使用できなくなりました。より多くの利点を提供する、新しい割り当てタイプの [ワークプレイスエンティティ] が導入されました。

システムプロパティ

アプリケーションには、システムプロパティの割り当てタイプ [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] が用意されており、これを使用して、予約するスペースの検索中や、シナリオ計画やスペース推奨事項の作成時などに、スペースを取得してユーザーに表示するベースにする割り当てタイプを指定できます。

ユーザーが予約するスペースを検索すると、割り当てタイプ、ユーザーのワークプレイスプロファイル、予約可能モジュールの [予約割り当てチェック **(Reservation Allocation check)]**、および [割り当て期間チェックを有効にする **(Enable allocation duration check)]** の設定に応じて、スペースがユーザーに表示されます。期間チェックは、システムタイムゾーンで設定された割り当ての開始日と終了日に基づいています。

システムプロパティで割り当てを指定しない場合、予約可能モジュールフォームで [割り当てチェックが必要] フィールドは使用できません。

割り当てタイプの設定

ワークプレイスの場所のレコードでは、[割り当て] 関連リストで既存の割り当てを作成または有効化できます。詳細については、「コストセンター、部門、または職場エンティティの割り当て」を参照してください。

既存の顧客で、バージョン 2.16.1 より前の ワークプレイスコア を使用している場合は、既存の割り当てを割り当てタイプ [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] プロパティにマッピングするための修正スクリプトが自動的に適用されます。たとえば、割り当てが部門に基づいている場合、プロパティは「部門」として設定されます。同様に、割り当てがコストセンターに基づいている場合、プロパティは「コストセンター」として設定されます。割り当てにコストセンターと部門の両方が含まれている場合、プロパティは空として設定され、割り当てタイプを指定するよう警告が表示されます。

割り当ての影響

ワークプレイスの場所の割り当てに応じて、次のアクションが実行されます。

- 従業員が予約する場所を検索し、予約可能なモジュールで [割り当てチェックが必要 **(Require allocation check)]**、および[割り当て期間チェックを有効にする **(Enable allocation duration check)]** オプションが有効になっている場合、結果として得られる場所の外観は、従業員がアクセ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スできる割り当てによって異なります。期間チェックは、システムタイムゾーンで設定された割り当ての開始日と終了日に基づいています。

- コストセンター、部門、および場所または従業員が属するワークプレイスエンティティに基づいて割り当てを行うことができます。
- 組織のビジネス階層に基づいて割り当てを行うことができます。場所または従業員をワークプレイスエンティティにアサインし、階層を作成できます。アプリケーションでは、ビジネスに基づいてエンティティタイプを設定し、それらにワークプレイスエンティティをアサインすることができます。ワークプレイスエンティティ間に親子階層を作成することもできます。詳細については、「職場エンティティとエンティティタイプの構成」を参照してください。
- シナリオの作成時に、どの割り当てのタイプに基づいてスペースをグループ化するかを指定できます。グループ化オプションは、システムプロパティ *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE* で指定された割り当てに基づいて表示されます。

> **重要:**
> ワークプレイスエンティティに基づいてシナリオを作成することはできません。ワークプレイスエンティティのマップスペース管理のみを表示および実行できます。

- シナリオの計画時に、シナリオの [表示方法 **(View by)**] オプションを変更して、異なる割り当てに基づいて表示することもできます。ただし、選択した [表示方法 **(View by)**] がシナリオの **[Group By** (グループ化)] 設定と異なる場合は、シナリオを編集できません。
- *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE* システムプロパティで設定された現在の割り当てタイプと同じではない **[Group By** (グループ化)] オプションを使用して作成されたシナリオの場合、それらのシナリオは読み取り専用モードでのみ表示できます。
- スペースに対して、異なるタイプの複数の割り当てを作成できます。
- 従業員がスペースアシスト要求を出した場合、スペースの割り当てタイプは、割り当てタイプ [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] システムプロパティで指定された割り当てタイプに基づいて設定されます。

ワークプレイススペース管理 のプッシュダウン機能

ワークプレイススペース管理 アプリケーションを使用すると、親の職場の場所のコストセンターまたは部門をその子の場所にプッシュダウンできます。

コストセンターまたは部門を、エリア、部屋、スペースなどの子の場所にアサインすることができます。フロアフォームまたはエリアフォームで [プッシュダウン] オプションを選択して、[コストセンター] または [部門] フィールドの値を適用します。コストセンターまたは部門は、子の職場の場所で選択された [プッシュダウン] オプションに基づいて適用されます。

次の表では、ワークプレイスプロファイルとスペースの [コストセンター] および [部門] フィールドの設定において、プッシュダウン機能がどのように機能するかを説明します。

割り当てに基づくスペースへのアクセス

ユーザには、コストセンター、部門、ワークプレイスエンティティを割り当てることができます。コストセンターまたは部門はユーザー [sys_user] テーブルから割り当てられ、ワークプレイスエンティティはユーザーワークプレイスプロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルから割り当てられます。

スペースへのアクセスは、sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE システムプロパティと、スペース構成で設定された割り当てによって異なります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

割り当てタイプとスペース構成に基づくスペースへのアクセス

割り当てタイプのプロパティの値	スペース構成	構成の一致に基づくスペースのアクセシビリティ
コストセンター	コストセンター：Null 部門:Null または <値> ワークプレイスエンティティ:null または <値>	ユーザーはアクセスできます。
コストセンター	コストセンター: <値> 部門:Null または <値> ワークプレイスエンティティ:null または <値>	[コストセンター] が一致する場合に、ユーザーはアクセスできます。
部門	コストセンター:Null または <値> 部門：Null ワークプレイスエンティティ:null または <値>	ユーザーはアクセスできます。
部門	コストセンター:Null または <値> 部門: <値> ワークプレイスエンティティ:null または <値>	[部門] が一致する場合に、ユーザーはアクセスできます。
ワークプレイスエンティティ	コストセンター:Null または <値> 部門:Null または <値> ワークプレイスエンティティ：Null	ユーザーはアクセスできます。
職場エンティティ	コストセンター:Null または <値> 部門:Null または <値> ワークプレイスエンティティ: <value>	ワークプレイスエンティティまたはその親が一致する場合、ユーザーはアクセスできます。
Null	コストセンター:Null または <値> 部門:Null または <値>	ユーザーはアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

割り当てタイプとスペース構成に基づくスペースへのアクセス (続く)

割り当てタイプのプロパティの値	スペース構成	構成の一致に基づくスペースのアクセシビリティ
	ワークプレイスエンティティ:null または <値>	

ワークプレイススペース管理の構成

職場スペースの最適化のために ワークプレイススペース管理 をインストールして構成します。

ワークプレイススペース管理 のインストール

ServiceNow Store から ワークプレイススペース管理 アプリケーションをインストールします。ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に

次のセットアップ手順を実行します。

1. 移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション インスタンス内にあります

   リストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。

2. 次のプラグインがアクティブ化されていることを確認します。
   - ワークプレイスコア (sn_wsd_core)、最小バージョン 2.6.2
   - ワークプレイススペース管理 (sn_wsd_spcmgmt)、最小バージョン 1.0

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：ワークプレイススペース管理
- アプリケーションの ID：sn_wsd_spcmgmt

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前 (ワークプレイススペース管理) または ID (sn_wsd_spcmgmt) でアプリケーションを検索します。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。
   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされる場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、そのリストが表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、それをインストールしてから、ワークプレイススペース管理をインストールする必要があります。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

(Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

> **重要:**
> インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。

職場の場所の管理

ワークプレイスコア によって提供されるスペース管理機能とは別に、ワークプレイススペース管理アプリケーションを使用すると、スペース関連の排他的な設定を構成できます。

建物、フロア、エリア、スペースの職場の場所レコードを作成するには、 ワークプレイスコア または ワークプレイススペース管理を使用できます。ワークプレイスコアを使用して職場レコードを追加するには、「職場データのレコードの作成」を参照してください。

ワークプレイススペース管理 職場の場所レコードに職場関連機能のオプションが追加されました。ワークプレイススペース管理 アプリケーションを使用して、[スペース管理] ビューに職場の場所フォームを表示できます。

[ワークプレイスの場所] フォームの [スペース管理] ビューでは、次の機能を使用できます。

測定の詳細

場所のサイズや測定単位など、職場の場所の測定の詳細を指定します。建物、フロア、エリアの場合は、インフラストラクチャやその他のメンテナンスアクティビティを計画するために、合計サイズと利用可能サイズを指定することもできます。詳細については、「CAD ファイルのプロパティを計算し、スペースまたは部屋の表面積を抽出する」を参照してください。

割り当て

コストセンター、部門、またはワークプレイスエンティティをワークプレイスの場所に割り当てまたはアサインして、場所を追跡し、ワークプレイス関連のアクティビティを実行します。

割り当てを子場所にプッシュダウン

親の場所の割り当てタイプを子の場所に自動的にアサインします。[プッシュダウン] フィールドで、プッシュダウン機能の実装方法を指定します。[プッシュダウンステータス] フィールドで、プッシュダウンプロセスの進捗状況を追跡できます。

プッシュダウン機能は、次の条件によって異なります。

- 子の場所に既存の割り当てがある場合、親の場所で指定された プッシュダウン オプションに基づいて、子の場所の割り当てが置き換えられるか、置き換えられません。
- 割り当てでアサインされたスペースのアクセシビリティは、ユーザーのワークプレイスプロファイル構成とスペースタイプ構成が一致するかどうかによって異なります。詳細については、「割り当て - タイプ、設定、および影響」を参照してください。

スペースの使用可能性

スペースタイプが使用可能かどうかを指定します。スペースタイプが使用可能な場合、そのスペースタイプにアサインされたスペースは、予約関連のアクティビティと親場所の使用可能サイズの計算に含まれます。スペースタイプが使用可能として設定されていない場合、そのタイプに割り当てられたスペースは、予約関連のアクティビティまたは親の場所の使用可能サイズの計算に含まれません。

フレキシブルまたは永続的なスペース

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スペースをフレキシブルまたは永続的なスペースとして設定します。この機能は、スペースタイプが [ワークスペース/デスク] のスペースにのみ適用されます。スペースをフレキシブルとして構成すると、予約ポータルでそのスペースを予約できるようになります。スペースを永続的として設定すると、そのスペースは予約ポータルで予約できなくなります。

職場プロファイルで発生した例外の表示

職場プロファイルで例外の理由を表示できます。職場プロファイルの例外は、ユーザーと職場の場所の間でコストセンター、部門、またはアサインタイプに不一致があると発生します。詳細については、「職場の場所のアサインの例外タイプ」を参照してください。

敷地の追加

ワークプレイスサービスデリバリ 敷地には、建物、フロア、エリア、またはスペースが含まれます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin および sn_wsd_spcmgmt.manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > 敷地.
2. 次のオプションのいずれかで続行します。

敷地レコードの操作

オプション	アクション
敷地を手動で追加するには	[新規] をクリックします。
敷地を編集または更新するには	編集する敷地をクリックして開きます。

3. [新規] をクリックして新しい敷地を作成します。
フォームのフィールド情報を入力します。

新しい敷地レコードフォーム

フィールド	説明
名前	敷地の名前。必ず一意の名前を入力してください。 **注:** 予約プロセスに影響するおそれがあるため、重複した名前は使用しないでください。敷地の更新後に敷地の名前を変更すると、次の同期プロセスで [名前] が上書きされることを示すメッセージが表示されます。詳細については、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。
タイトル	マップに表示される敷地のタイトル。
地域	敷地がある地域。 をクリックして地域を検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
サイト	敷地のサイト名。検索アイコン () をクリックしてサイトを検索します。
管理担当者	敷地を管理するためにアサインされたユーザー。
管理担当者グループ	敷地を管理するためにアサインされたグループ。 **注:** ワークプレイスサービスデリバリ 敷地がインドアマッピング 敷地と同期され、新しいインドアマッピングオブジェクトが追加された場合、職場ユーザーグループは、インドアマッピング の最新の変更をワークプレイスサービスデリバリ と同期するように通知されます。 詳細については、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。
緯度	敷地の所在地の緯度座標。
経度	敷地の所在地の経度座標。
アクティブ	敷地がアクティブ状況であることを示すオプション。
番地	敷地の番地。
市区町村	敷地の所在地。
郵便番号	敷地の郵便番号。
順番	敷地にソート順が設定されている場合、フロア名はそれに応じてソートされます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。敷地名は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。
インドアマップの敷地	ワークプレイスコア敷地と統合するインドアマッピング敷地を検索して選択します 。インドアマッピング敷地の名前は、自分の ワークプレイスコア 敷地と同じである必要があります。デフォルトのマッププロバイダーはインドアマッピングである必要があります。

4. 敷地をインドアマッピングと統合する場合は、次の手順を実行します。
   a. [関連] リストから [建物] を選択し、建物の [予約可能] 列を true に設定します。
   b. 建物内の 1 つまたは複数のフロアに対してステップ a を繰り返します。
   c. スペースタイプについてステップ a を繰り返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. ワークプレイスコアスペースタイプとインドアマッピング場所タイプの場所タイプマッピングは、[場所タイプのマッピング] テーブル (すべて > インドアマッピング > 配置タイプ > スペースマッピング > インドアマッピング管理 > 配置タイプのマッピング) を開きます。
インスタンスに複数のドメインがある場合は、場所レコードと同じドメインに場所タイプマッピングレコードを再作成する必要が生じることがあります。場所タイプとスペースタイプは同じドメインに属している必要があります。
6. [同期] をクリックして、敷地内のフロア、エリア、およびスペースを同期します。

> **注:**
> 同期するには、ワークプレイスサービスデリバリ 敷地の所在地のタイムゾーンが必要です。職場予約は、所在地のタイムゾーンで作成されます。ワークプレイスサービスデリバリ スペースタイプを含む インドアマッピング 場所タイプの詳細については、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。

7. インドアマップの敷地を追加するには、[他のアクション] アイコン (☰) を選択して選択します 表示 > ワークプレイスインドアマッピングの敷地.
   a. [インドアマップの敷地] フィールドで敷地を検索して追加します。
8. [更新] をクリックして敷地を編集します。
9. 敷地内で利用可能な建物、フロア、エリア、およびスペースが一覧表示されます。

ワークプレイススペース管理 を使用した建物の追加

組織に属しているすべての建物のレコードを作成します。建物が属している地域、サイト、タイムゾーンを指定します。

始める前に
建物の地域、サイト、敷地がアクティブであることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_core.admin および sn_wsd_spcmgmt.manager

このタスクについて
建物の詳細を追加します。組織が世界中に複数のオフィスを持っている場合は、追加する建物がある地域、地域のサイト、サイト内の敷地などの詳細を追加します。

手順
1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション.
2. [建物] を選択します。
3. [新規] をクリックします。
4. [スペース管理] ビューでフォームを開きます。
   a. フォームヘッダーを右クリックします。
   b. 選択 表示 > スペース管理.
   フォームビューが変更されます。
5. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

建物フォーム

フィールド	説明
名前	建物の名前。 必ず一意の名前を入力してください。たとえば、単に 16 ではなく、場所名 <location-name>-16 を使用します。 **注:** 予約プロセスに影響するおそれがあるため、重複した名前は使用しないでください。敷地の更新後に建物の名前を変更すると、次の同期プロセスで名前が上書きされることを示すメッセージが表示されます。詳細については、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。
地域	建物がある地域を選択します。
サイト	建物がある地域内のサイトを選択します。
敷地	建物があるサイトの敷地を選択します。
管理担当者グループ	職場関連のすべての操作を管理するグループ。
管理担当者	職場関連のすべての操作を管理する職場マネージャー。
アクティブ	場所をアクティブ化するオプション。このフィールドは [ステータス] フィールドに応じて異なります。[ステータス] が [予定] または [廃止] に設定されている場合、[アクティブ] フィールドはオフになります。
予約可能か	この建物のスペースが予約可能かどうかを示すオプション。 たとえば、建物を予約可能としてマークしないと、この建物のすべてのフロア、エリア、スペースが予約できなくなります。
順序	ソート順が構成されている場合、建物名はそれに応じてソートされます。アイテムのソート順が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。建物名は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。
ステータス	場所のステータス。 ○ 場所のステータスがアクティブな場合は、[アクティブ] を選択します。ステータスを [アクティブ] に設定すると、[アクティブ] フィールドが有効になります。 ○ 場所が将来利用可能になる場合は、[予定] を選択します。ステータスを [予定] に設定す

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ると、[アクティブ] フィールドがオフになります。 ○ 場所が使用できない場合は、[廃止] を選択します。ステータスを [廃止] に設定すると、[アクティブ] フィールドがオフになります。 ○ 一時的な期間に限って場所を利用可能にするには、[一時 **(Temporary)]** を選択します。このスペースは、ユーザーにアサインられている場合に利用でき、また職場関連のアクティビティにも利用できます。[アクティブ] フィールドは常に有効です。
開始予定日	場所をアクティブまたは非アクティブにする予定の日付。ステータスが [一時 **(Temporary)]** に設定されている場合、この日付は場所が再アクティブ化される日付です。
終了予定日	場所の [予定] または [廃止] ステータスの終了予定日。
開始実績日	場所がアクティブになる開始日。
終了実績日	場所を廃止する必要がある日。
タイムゾーン	建物のタイムゾーン。
緯度	敷地または建物の緯度。緯度は、ワークプレイス サービスポータル の場所ディレクトリマップに表示されます。
経度	敷地または建物の経度。経度は、ワークプレイス サービスポータル の場所ディレクトリマップに表示されます。
測定の詳細	
単位	サイズの測定単位。選択した単位に応じて、合計サイズと使用可能サイズのフィールド名が変わります。たとえば、単位として [平方フィート] を選択した場合、これらのフィールドは [合計平方フィート] および [使用可能平方フィート]と表示されます。詳細については、「CAD ファイルのプロパティを計算し、スペースまたは部屋の表面積を抽出する」を参照してください。
合計サイズ	フロアの各部屋またはスペースに指定さ れたサイズに基づいて計算された建物の合計サイズ。 選択した単位に応じて、[合計サイズ] フィールド名が変わります。たとえば、単位として [平方フィート] を選択した場合、このフィールドは [合計平方フィート] として表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	サイズは、子の部屋とスペースのスペースタイプ構成で指定された使用可能性に関係なく計算されます。 このフィールドは、子の場所で指定されたサイズに基づいて自動的に設定されます。
使用可能サイズ	建物内の使用可能サイズ。 選択した単位に応じて、[利用可能サイズ] フィールド名が変わります。たとえば、単位として [平方フィート] を選択した場合、このフィールドは [使用可能平方フィート] として表示されます。 これは、メンテナンスアクティビティ、インフラストラクチャなどの計画に利用できるスペースの量です。使用可能サイズは、子の部屋とスペースのスペースタイプ構成に基づいて計算されます。スペースの [スペースタイプ] が [使用可能] として設定されている場合、スペースのサイズが計算に含まれます。 このフィールドは、子の場所で指定されたサイズに基づいて自動的に設定されます。
従業員場所プライバシーおよび設定を有効化	建物の場所のプライバシー設定を設定するオプション。次の点に注意してください。 ○ 建物に対して別の場所のプライバシーを設定する場合にのみ、このオプションを設定します。 ○ デフォルトでは、ワークプレイス予約管理 システムのプロパティ *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* に設定した場所のプライバシー設定が考慮されます。 ○ デフォルトでは、このフィールドは [なし] に設定されています。 ○ 職場プロファイル、予約、またはその両方にプライバシーを設定するかどうかを指定できます。 ○ 建物にプライバシーが必要ない場合は、[プライバシーなし] を選択することもできます。 ○ フィールドが [なし] に設定されている場合は、ワークプレイス予約管理 システムのプロパティ *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* で設定されたプライバシー設定が考慮されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	各フィールドの詳細については、「場所のプライバシー設定と影響」を参照してください。
予約で場所プライバシーを上書きできるよう従業員に許可	この建物に属するスペースを予約する際に、従業員が場所のプライバシーを上書きできるようにします。デフォルトでは、このフィールドは [なし] に設定されています。詳細については、「場所のプライバシー設定と影響」を参照してください。

6. インドアマッピング マッププロバイダーから建物をリンク解除するには、[建物のリンクを解除] を選択します。
   インドアマッピング のマップデータオブジェクトを ワークプレイスインドアマッピング にリンクして同期する方法の詳細については「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。
7. これらの場所の予約をブロックする期間を定義するには、[場所をブロック] を選択します。
8. インドアマップの建物を追加するには、[他のアクション] アイコン (☰) を選択して選択します 表示 > ワークプレイスインドアマッピングの建物.
   a. インドアマップの [建物] フィールドで、建物を検索して追加します。
9. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
建物は、選択した地域、サイト、敷地に追加されます。

ワークプレイススペース管理 を使用したフロアの追加

建物の各フロアのレコードを作成します。合計サイズや使用可能サイズなど、フロアの測定の詳細を指定します。

始める前に
フロアレコードの建物がアクティブであることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
プッシュダウン機能を使用して、フロアのすべてのエンティティに割り当てをアサインすることができます。メンテナンスアクティビティ、インフラストラクチャ、ワークスペースの割り当てなどを計画するために、フロアの総サイズと使用可能サイズを指定します。

手順
1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション.
2. [フロア **(Floor)]** を選択します。
3. [新規] をクリックします。
4. [スペース管理] ビューでフォームを開きます。
   a. フォームヘッダーを右クリックします。
   b. 選択 表示 > スペース管理.
      フォームビューが変更されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. フォームのフィールドに入力します。

フロアフォーム

フィールド	説明
名前	フロアの名前。 必ず一意の名前を入力してください。たとえば、単に 16 ではなく、場所名 <location-name>-16 を使用します。 **注:** 予約プロセスに影響するおそれがあるため、重複した名前は使用しないでください。敷地の更新後に建物の名前を変更すると、次の同期プロセスで名前が上書きされることを示すメッセージが表示されます。詳細については、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。
地域	オフィスがある地域。組織が複数の地域にある場合は、追加するオフィスがある地域を選択します。
サイト	オフィスキャンパスの所在地。地域に複数のサイトがある場合は、追加するオフィスがあるサイトを選択します。
敷地	オフィスで管理する敷地の名前。サイトに複数の敷地がある場合は、追加するオフィスがある敷地を選択します。
建物	フロアがある建物。
アクティブ	場所をアクティブ化するオプション。このフィールドは [ステータス] フィールドに応じて異なります。[ステータス] が [予定] または [廃止] に設定されている場合、[アクティブ] フィールドはオフになります。
予約可能	このフロアにあるエリア、部屋、スペースが予約可能かどうかを示すオプション。
順序	ソート順が設定されている場合、フロア名はそれに応じてソートされます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。フロア名は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。
ステータス	場所のステータス。 ○ 場所のステータスがアクティブな場合は、[アクティブ] を選択します。ステータスを [アクティブ] に設定すると、[アクティブ] フィールドが有効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 場所が将来利用可能になる場合は、[予定] を選択します。ステータスを [予定] に設定すると、[アクティブ] フィールドがオフになります。 ○ 場所が使用できない場合は、[廃止] を選択します。ステータスを [廃止] に設定すると、[アクティブ] フィールドがオフになります。 ○ 一時的な期間に限って場所を利用可能にするには、[一時 **(Temporary)]** を選択します。このスペースは、ユーザーにアサインられている場合に利用でき、また職場関連のアクティビティにも利用できます。[アクティブ] フィールドは常に有効です。
開始予定日	場所をアクティブまたは非アクティブにする予定の日付。ステータスが [一時 **(Temporary)]** に設定されている場合、この日付は場所が再アクティブ化される日付です。
終了予定日	場所の [予定] または [廃止] ステータスの終了予定日。
開始実績日	場所がアクティブになる開始日。
終了実績日	場所を廃止する必要がある日。
プッシュダウン	フロアが割り当てに関連付けられている場合のプッシュダウン機能の定義。割り当ては、選択したプッシュダウンアクションに基づいて、部屋、エリア、スペースなど、フロアの子の場所にアサインされます。選択肢は次のとおりです。 ○ いいえ、フロアとスペース/エリアの情報は別にしてください **(No, keep floor and space/area info separate)**：コストセンターも部門も、フロアのエリア、部屋、スペースにアサインされません。 ○ はい、既存の割り当てを置換します **(Yes, and replace existing allocations)**：コストセンターまたは部門は、フロアのすべてのエリア、部屋、スペースにアサインされます。エリア、部屋、またはスペースに既に割り当てがある場合は、置き換えられます。 ○ はい、ただし既存の割り当ては保持します **(Yes, but keep existing allocations)**：コストセンターまたは部門は、フロアのすべてのエリア、部屋、スペースにアサインされます。エリア、部屋、またはスペースに既に割り当てがある場合は、置き換えられません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: プッシュダウン機能は、子の場所で [プッシュダウン] 機能が有効になっているかどうかによっても異なります。
プッシュダウンステータス (Push down state)	プッシュダウン機能のステータス。ステータスは次のとおりです。 ○ 処理中：プッシュダウンプロセスはまだ実行中です。 ○ 完了：プッシュダウンプロセスは完了しました。
管理担当者グループ	職場関連の操作を管理するグループ。
管理担当者	職場関連のすべての操作を管理する職場マネージャー。
測定の詳細	
合計サイズ	フロアの各スペースまたは部屋に指定さ れたサイズに基づいて計算されたフロアの合計サイズ。 選択した単位に応じて、[合計サイズ] フィールド名が変わります。たとえば、単位として [平方フィート] を選択した場合、このフィールドは [合計平方フィート] として表示されます。 サイズは、子の部屋とスペースのスペースタイプ構成で指定された使用可能性に関係なく計算されます。 このフィールドは、子の場所で指定されたサイズに基づいて自動的に設定されます。
使用可能サイズ	フロア上の使用可能サイズ。 選択した単位に応じて、[利用可能サイズ] フィールド名が変わります。たとえば、単位として [平方フィート] を選択した場合、このフィールドは [使用可能平方フィート] として表示されます。 これは、メンテナンスアクティビティ、インフラストラクチャなどの計画に利用できるスペースの量です。使用可能サイズは、子の部屋とスペースのスペースタイプ構成に基づいて計算されます。スペースの [スペースタイプ] が [使用可能] として設定されている場合、スペースのサイズが計算に含まれます。

6. インドアマッピング と ワークプレイスサービスデリバリ を同期するには、敷地の所在地のタイムゾーンが必要です。
   職場予約は、所在地のタイムゾーンで作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスサービスデリバリ スペースタイプを含む インドアマッピング 場所タイプの詳細については、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。

7. インドアマッピング マッププロバイダーからフロアをリンク解除するには、[フロアのリンクを解除] を選択します。
   インドアマッピング のマップデータオブジェクトを ワークプレイスインドアマッピング にリンクして同期する方法の詳細については「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。
8. これらの場所の予約をブロックする期間を定義するには、[場所をブロック] を選択します。
9. インドアマップを追加するには、[他のアクション] アイコン (☰) を選択して選択します 表示 > ワークプレイスインドアマッピングのフロア.
   a. [インドアマップのフロア] フィールドで、フロアを検索して追加します。
10. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
フロアが建物に追加されます。

ワークプレイススペース管理 を使用したエリアの追加

フロアにあるすべてのエリアのレコードを作成します。

始める前に
エリアレコードのフロアがアクティブであることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_core.admin および sn_wsd_spcmgmt.manager

手順
1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション.
2. [エリア **(Area)]** を選択します。
3. [新規] をクリックします。
4. [スペース管理] ビューでフォームを開きます。
   a. フォームヘッダーを右クリックします。
   b. 選択 表示 > スペース管理.
      フォームビューが変更されます。
5. フォームのフィールドに入力します。

エリアフォーム

フィールド	説明
名前	エリアの名前。 必ず一意の名前を入力してください。たとえば、単に 16 ではなく、場所名 <location-name>-16 を使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 予約プロセスに影響するおそれがあるため、重複した名前は使用しないでください。敷地の更新後に建物の名前を変更すると、次の同期プロセスで名前が上書きされることを示すメッセージが表示されます。詳細については、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。
地域	オフィスがある地域。組織が複数の地域にある場合は、追加するオフィスがある地域を選択します。
サイト	オフィスキャンパスの所在地。地域に複数のサイトがある場合は、追加するオフィスがあるサイトを選択します。
敷地	オフィスで管理する敷地の名前。サイトに複数の敷地がある場合は、追加するオフィスがある敷地を選択します。
建物	エリアがある建物の名前。
フロア	このエリアがあるフロアの名前または番号。
順序	エリアにソート順が設定されている場合、エリア名はそれに応じてソートされます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。エリア名は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。
アクティブ	場所をアクティブ化するオプション。このフィールドは [ステータス] フィールドに応じて異なります。[ステータス] が [予定] または [廃止] に設定されている場合、[アクティブ] フィールドはオフになります。
予約可能	このエリアにあるエリア、部屋、スペースが予約可能かどうかを示すオプション。
ステータス	場所のステータス。 ○ 場所のステータスがアクティブな場合は、[アクティブ] を選択します。ステータスを [アクティブ] に設定すると、[アクティブ] フィールドが有効になります。 ○ 場所が将来利用可能になる場合は、[予定] を選択します。ステータスを [予定] に設定すると、[アクティブ] フィールドがオフになります。 ○ 場所が使用できない場合は、[廃止] を選択します。ステータスを [廃止] に設定すると、[アクティブ] フィールドがオフになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 一時的な期間に限って場所を利用可能にするには、[一時 **(Temporary)]** を選択します。このスペースは、ユーザーにアサインられている場合に利用でき、また職場関連のアクティビティにも利用できます。[アクティブ] フィールドは常に有効です。
開始予定日	場所をアクティブまたは非アクティブにする予定の日付。ステータスが [一時 **(Temporary)]** に設定されている場合、この日付は場所が再アクティブ化される日付です。
終了予定日	場所の [予定] または [廃止] ステータスの終了予定日。
開始実績日	場所がアクティブになる開始日。
終了実績日	場所を廃止する必要がある日。
キャパシティ	エリアのキャパシティ。
プッシュダウン	エリアが割り当てに関連付けられている場合のプッシュダウン機能を定義するオプション。割り当ては、選択したプッシュダウンアクションに基づいて、部屋やスペースなど、エリアの子の場所にアサインされます。選択肢は次のとおりです。 ○ いいえ、フロアとスペース/エリアの情報は別にしてください **(No, keep floor and space/area info separate)**：コストセンターも部門も、フロアのエリア、部屋、スペースにアサインされません。 ○ はい、既存の割り当てを置換します **(Yes, and replace existing allocations)**：コストセンターまたは部門は、フロアのすべてのエリア、部屋、スペースにアサインされます。エリア、部屋、またはスペースに既に割り当てがある場合は、置き換えられます。 ○ はい、ただし既存の割り当ては保持します **(Yes, but keep existing allocations)**：コストセンターまたは部門は、フロアのすべてのエリア、部屋、スペースにアサインされます。エリア、部屋、またはスペースに既に割り当てがある場合は、置き換えられません。 **注:** プッシュダウン機能は、エリアの部屋とスペースで有効になっている [プッシュダウン] オプションにも依存します。
プッシュダウンステータス (Push down state)	プッシュダウン機能のステータス。ステータスは次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 処理中：プッシュダウンプロセスはまだ実行中です。 ○ 完了：プッシュダウンプロセスは完了しました。
管理担当者グループ	職場関連の操作を管理するグループ。
管理担当者	職場関連のすべての操作を管理する職場マネージャー。
測定の詳細	
単位	サイズの測定単位。選択した単位に応じて、合計サイズと使用可能サイズのフィールド名が変わります。たとえば、単位として [平方フィート] を選択した場合、これらのフィールドは [合計平方フィート] および [使用可能平方フィート]と表示されます。詳細については、「CAD ファイルのプロパティを計算し、スペースまたは部屋の表面積を抽出する」を参照してください。
合計サイズ	エリアの各部屋またはスペースに指定さ れたサイズに基づいて計算されたエリアの合計サイズ。 選択した単位に応じて、[合計サイズ] フィールド名が変わります。たとえば、単位として [平方フィート] を選択した場合、このフィールドは [合計平方フィート] として表示されます。 サイズは、子の部屋とスペースのスペースタイプ構成で指定された使用可能性に関係なく計算されます。 このフィールドは、子の場所で指定されたサイズに基づいて自動的に設定されます。
使用可能サイズ	エリア内の使用可能サイズ。 選択した単位に応じて、[利用可能サイズ] フィールド名が変わります。たとえば、単位として [平方フィート] を選択した場合、このフィールドは [使用可能平方フィート] として表示されます。 これは、メンテナンスアクティビティ、インフラストラクチャなどの計画に利用できるスペースの量です。使用可能サイズは、子の部屋とスペースのスペースタイプ構成に基づいて計算されます。スペースの [スペースタイプ] が [使用可能] として設定されている場合、スペースのサイズが計算に含まれます。 このフィールドは、子の場所で指定されたサイズに基づいて自動的に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
サイズ平方メートル	平方フィートまたは平方メートルで計算された面積。 ポリラインが閉じた形状として定義されている場合、または単位が設定されている場合に、CAD ポリラインから面積を平方メートルまたは平方フィートで自動的に計算する機能。詳細については、「CAD ファイルのプロパティを計算し、スペースまたは部屋の表面積を抽出する」を参照してください。

6. これらの場所の予約をブロックする期間を定義するには、[場所をブロック] を選択します。
7. 画像を追加するには、[他のアクション] アイコン ( ) を選択して選択します 表示 > 職場.
   a. 追加する 画像 を選択してアップロードします。
8. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
エリアがフロアに追加されます。

次のタスク
割り当てがない場合は、割り当てを追加できます。割り当てを追加する方法の詳細については、「コストセンター、部門、または職場エンティティの割り当て」を参照してください。手順では、フロアモジュールの代わりにエリアモジュールを選択します。

ワークプレイススペース管理 を使用した部屋の追加

エリアまたはフロアにあるすべての部屋のレコードを作成します。部屋のサイズを指定します。部屋をコストセンターまたは部門にアサインします。

始める前に
部屋のエリアとフロアがアクティブであることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_core.admin および sn_wsd_spcmgmt.manager

手順
1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション.
2. [部屋] を選択します。
3. [新規] をクリックします。
4. [スペース管理] ビューでフォームを開きます。
   a. フォームヘッダーを右クリックします。
   b. 選択 表示 > スペース管理.
      フォームビューが変更されます。
5. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

部屋フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	部屋の名前。 必ず一意の名前を入力してください。たとえば、単に 16 ではなく、場所名 <location-name>-16 を使用します。 **注:** 予約プロセスに影響するおそれがあるため、重複した名前は使用しないでください。敷地の更新後に建物の名前を変更すると、次の同期プロセスで名前が上書きされることを示すメッセージが表示されます。詳細については、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。
地域	オフィスがある地域。組織が複数の地域にある場合は、追加するオフィスがある地域を選択します。
サイト	オフィスキャンパスの所在地。地域に複数のサイトがある場合は、追加するオフィスがあるサイトを選択します。
敷地	オフィスで管理する敷地の名前。サイトに複数の敷地がある場合は、追加するオフィスがある敷地を選択します。
建物	部屋がある建物の名前。
フロア	部屋があるフロア。
エリア	部屋を追加するエリア。
アクティブ	場所をアクティブ化するオプション。このフィールドは [ステータス] フィールドに応じて異なります。[ステータス] が [予定] または [廃止] に設定されている場合、[アクティブ] フィールドはオフになります。
予約可能	部屋と部屋にあるスペースが予約可能かどうかを示すオプション。
ステータス	場所のステータス。 ○ 場所のステータスがアクティブな場合は、[アクティブ] を選択します。ステータスを [アクティブ] に設定すると、[アクティブ] フィールドが有効になります。 ○ 場所が将来利用可能になる場合は、[予定] を選択します。ステータスを [予定] に設定すると、[アクティブ] フィールドがオフになります。 ○ 場所が使用できない場合は、[廃止] を選択します。ステータスを [廃止] に設定する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	と、[アクティブ] フィールドがオフになります。 ○ 一時的な期間に限って場所を利用可能にするには、[一時 **(Temporary)]** を選択します。このスペースは、ユーザーにアサインられている場合に利用でき、また職場関連のアクティビティにも利用できます。[アクティブ] フィールドは常に有効です。
開始予定日	場所をアクティブまたは非アクティブにする予定の日付。ステータスが [一時 **(Temporary)]** に設定されている場合、この日付は場所が再アクティブ化される日付です。
終了予定日	場所の [予定] または [廃止] ステータスの終了予定日。
開始実績日	場所がアクティブになる開始日。
終了実績日	場所を廃止する必要がある日。
スペースタイプ	オフィススペースのタイプ。新しいスペースタイプを設定するには、「スペースタイプ構成の追加」を参照してください。
管理担当者グループ	職場関連の操作を管理するグループ。
管理担当者	職場関連のすべての操作を管理する職場マネージャー。
測定の詳細	
単位	サイズの測定単位。
サイズ	部屋のサイズ。
サイズ平方フィート/メートル	平方フィートまたは平方メートルで計算された面積。 ポリラインが閉じた形状として定義されている場合、または単位が設定されている場合に、CAD ポリラインから面積を平方メートルまたは平方フィートで自動的に計算する機能。詳細については、「CAD ファイルのプロパティを計算し、スペースまたは部屋の表面積を抽出する」を参照してください。

6. このスペースの QR コードを生成して印刷するには、**[QR** コードの作成] を選択します。
7. インドアマッピング マッププロバイダーからスペースをリンク解除するには、[スペースのリンクを解除] を選択します。
   インドアマッピング のマップデータオブジェクトを ワークプレイスインドアマッピング にリンクして同期する方法の詳細については「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。
8. これらの場所の予約をブロックする期間を定義するには、[場所をブロック] を選択します。
9. 画像を追加するには、[他のアクション] アイコン (☰) を選択して選択します 表示 > 職場.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. [追加情報] タブを選択します。

b. ルームに追加する 画像 を選択してアップロードします。

10. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
部屋がエリアと部屋に追加されます。

次のタスク
割り当てがない場合は、割り当てを追加できます。割り当てを追加する方法の詳細については、「コストセンター、部門、または職場エンティティの割り当て」を参照してください。手順では、フロアモジュールの代わりに部屋モジュールを選択します。

ワークプレイススペース管理 を使用したスペースの追加

フロアにあるすべてのワークスペースのレコードを作成します。スペースタイプとスペースのサイズを指定します。

始める前に
スペースの部屋、エリア、フロアがアクティブであることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_core.admin および sn_wsd_spcmgmt.manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション.
2. [スペース] を選択します。
3. [新規] をクリックします。
4. [スペース管理] ビューでフォームを開きます。

   a. フォームヘッダーを右クリックします。

   b. 選択 表示 > スペース管理.
   フォームビューが変更されます。

5. フォームのフィールドに入力します。

スペースフォーム

フィールド	説明
名前	スペースの名前。 必ず一意の名前を入力してください。たとえば、単に 16 ではなく、場所名 <location-name>-16 を使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 予約プロセスに影響するおそれがあるため、重複した名前は使用しないでください。敷地の更新後に建物の名前を変更すると、次の同期プロセスで名前が上書きされることを示すメッセージが表示されます。詳細については、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。
タイトル	スペースのタイトル。
地域	オフィスがある地域。組織が複数の地域にある場合は、追加するオフィスがある地域を選択します。
サイト	オフィスキャンパスの所在地。地域に複数のサイトがある場合は、追加するオフィスがあるサイトを選択します。
敷地	オフィスで管理する敷地の名前。サイトに複数の敷地がある場合は、追加するオフィスがある敷地を選択します。
建物	このワークスペースのオフィスビルの名前。地域に複数の建物がある場合は、追加するオフィスがある建物を選択します。
フロア	このワークスペースが存在するフロアの名前または番号。
エリア	オフィスフロアのエリアの名前。
アクティブ	場所をアクティブ化するオプション。このフィールドは [ステータス] フィールドに応じて異なります。[ステータス] が [予定] または [廃止] に設定されている場合、[アクティブ] フィールドはオフになります。
予約可能か	このスペースが予約可能かどうかを示すオプション。
ステータス	場所のステータス。 ○ 場所のステータスがアクティブな場合は、[アクティブ] を選択します。ステータスを [アクティブ] に設定すると、[アクティブ] フィールドが有効になります。 ○ 場所が将来利用可能になる場合は、[予定] を選択します。ステータスを [予定] に設定すると、[アクティブ] フィールドがオフになります。 ○ 場所が使用できない場合は、[廃止] を選択します。ステータスを [廃止] に設定すると、[アクティブ] フィールドがオフになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 一時的な期間に限って場所を利用可能にするには、[一時 **(Temporary)]** を選択します。このスペースは、ユーザーにアサインられている場合に利用でき、また職場関連のアクティビティにも利用できます。[アクティブ] フィールドは常に有効です。
開始予定日	場所をアクティブまたは非アクティブにする予定の日付。ステータスが [一時 **(Temporary)]** に設定されている場合、この日付は場所が再アクティブ化される日付です。
終了予定日	場所の [予定] または [廃止] ステータスの終了予定日。
開始実績日	場所がアクティブになる開始日。
終了実績日	場所を廃止する必要がある日。
スペースタイプ	オフィススペースのタイプ。新しいスペースタイプを設定するには、「スペースタイプ構成の追加」を参照してください。
スペース関数	フィールド値は、スペースのスペースタイプ構成から導出されます。
BOMA タイプ	このスペースを関連付ける BOMA タイプ。選択したスペースタイプが既に BOMA タイプにマッピングされている場合、フィールドにはマッピングされた BOMA タイプが自動的に入力されます。 BOMA タイプの詳細と BOMA タイプの構成については、「BOMA タイプの構成」を参照してください。
上書きされた BOMA タイプ	スペースタイプと BOMA タイプのマッピングが変更されたときの上書き動作を指定するオプション。
アサインタイプ	スペースのアサインタイプ。スペースがフレキシブルまたは永続的なワークスペースかどうかを指定します。このフィールドは、[スペースタイプ] を [ワークスペース/デスク] として選択した場合にのみ表示されます。
管理担当者グループ	職場関連の操作を管理するグループ。
管理担当者	職場関連のすべての操作を管理する職場マネージャー。
キャパシティ	場所のキャパシティ。デフォルトでは、値は 1 に設定されます。
キャパシティ比率	場所のキャパシティ比率。デフォルト値は 1 に設定されています。このフィールドは、その場所が収容できる人数を示します (1.5、2 など)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
総キャパシティ	このフィールドは自動的に入力され、読み取り専用です。総キャパシティは、総キャパシティ = キャパシティ * キャパシティ比率として計算されます。
占有ステータス	スペースの占有ステータス。
測定の詳細	
単位	サイズの測定単位。
サイズ	スペースのサイズ。
サイズ平方フィート	平方フィートまたは平方メートルで計算された面積。 ポリラインが閉じた形状として定義されている場合、または単位が設定されている場合に、CAD ポリラインから面積を平方メートルまたは平方フィートで自動的に計算する機能。詳細については、「CAD ファイルのプロパティを計算し、スペースまたは部屋の表面積を抽出する」を参照してください。

6. このスペースの QR コードを生成して印刷するには、**[QR** コードの作成] を選択します。
7. インドアマッピング マッププロバイダーからスペースをリンク解除するには、[スペースのリンクを解除] を選択します。
   インドアマッピング のマップデータオブジェクトを ワークプレイスインドアマッピング にリンクして同期する方法の詳細については「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。
8. これらの場所の予約をブロックする期間を定義するには、[場所をブロック] を選択します。
9. スペースに画像を追加するには、[他のアクション] アイコン (☰ 表示 > 職場.
   a. [追加情報] タブを選択します。
   b. スペースに追加する 画像 を選択してアップロードします。
      追加した画像は、選択したスペースの予約概要ページに表示されます。
10. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果

スペースがエリアに追加されます。エリアとフロアのサイズは、指定されたスペースサイズに基づいて計算されます。

次のタスク

割り当てを追加します。つまり、スペースをコストセンター、部門、および職場エンティティに関連付けます。割り当てを追加する方法の詳細については、「コストセンター、部門、または職場エンティティの割り当て」を参照してください。手順では、フロアモジュールの代わりにスペースモジュールを選択します。

ワークプレイススペース管理 でスペースタイプを使用可能として設定

スペースタイプの構成機能を使用して、スペースタイプが使用可能かどうかを指定します。スペースを予約に使用できるかどうかを指定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
以下がそろっていることを確認します。

- スペースタイプがアプリケーションで設定されている。それ以外の場合は、「スペースタイプ構成の追加」を参照してください。
- ワークプレイススペース管理 がインストール済みである。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.manager

このタスクについて
スペースタイプを使用可能として設定します。スペースタイプを予約またはスペース関連の計画で使用できるかどうかを指定します。ストレージスペースもスタンドアロンスペースも予約できない場合や、スペース関連のアクティビティに含まれていない場合は、スペースタイプを使用することはできません。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > アドミニストレーション > スペースタイプの構成.
2. 使用可能として設定するスペースタイプを選択します。
3. [スペース管理] ビューでフォームを開きます。
   a. フォームヘッダーを右クリックします。
   b. 選択 表示 > スペース管理.
      フォームビューが変更されます。
4. [使用可能] チェックボックスをオンにすると、この機能が有効になります。
5. [更新] をクリックします。

タスクの結果
スペースタイプが使用可能として設定されます。
このスペースタイプにアサインされているすべてのスペースのサイズは、そのエリア、フロア、建物の [使用可能サイズ] フィールドで計算されます。

コストセンター、部門、または職場エンティティの割り当て

コストセンター、部門、または職場エンティティのいずれかを職場の場所にアサインします。従業員コストセンター、部門、または職場エンティティに基づいて、スペース消費、経費、職場のアサイン、予約を管理します。

始める前に

> **重要:**
> ワークプレイスコア バージョン 2.16.1 以降、割り当てタイプ [部門およびコストセンター **(Department and cost center)]** は使用できなくなりました。より多くの利点を提供する、新しい割り当てタイプの [職場エンティティ **(Workplace entity)]** が導入されました。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション.
2. 該当するモジュールを選択してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スペース
- ルーム
- エリア
- フロア

Example

たとえば、コストセンター、部門、または職場エンティティをフロアに割り当てる場合は、フロアモジュールを選択します。

3. 割り当てを追加する場所を選択します。
4. フォームを下にスクロールし、[割り当て] 関連リストで [新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

> **注:**
> [開始日] フィールドと [終了日] フィールドは、システムのタイムゾーンに従います。日付は、必ずワークプレイスの場所のコンテキストで入力してください。

[割り当て] フォーム

フィールド	説明
タイプ	コストセンター、部門、または職場エンティティを追加するかどうかを指定するオプション。
コストセンター	フロアのアサイン先のコストセンター。このフィールドは、[タイプ] フィールドで [コストセンター] が選択されている場合にのみ表示されます。
部門	フロアのアサイン先の部門。このフィールドは、[タイプ] フィールドで [部門] が選択されている場合にのみ表示されます。
職場エンティティ	スペースをアサインする職場エンティティ。このフィールドは、[タイプ] フィールドで [職場エンティティ**(Workplace entity)]** が選択されている場合にのみ表示されます。親エンティティとその子エンティティは、同じワークプレイスの場所に割り当てることができます。子エンティティの開始日と終了日は、親エンティティの開始日と終了日の範囲内である必要があります。
開始日	割り当てが開始される日付。 開始日と終了日が入力されていない場合、割り当ては永続的であると見なされます。開始日が入力されていても終了日が入力されていない場合は、割り当てが開始日以降は永続的であると見なされます。
終了日	割り当てが終了する日付。終了日は、開始日を設定した後にのみ設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	割り当てが終了日に達すると、 *Deactivate expired allocations* スケジュール済みジョブによって割り当てレコードが非アクティブに設定されます。 割り当ての終了日が 30 日以内の場合、 *Allocation Expiry Notification* スケジュール済みジョブによって次のユーザーに通知が送信されます。 ○ 部門の [主要連絡先] フィールドにアサインされたユーザー ○ コストセンターの [マネージャー] フィールドにアサインされたユーザー ○ 建物の [管理担当者グループ] または [管理担当者] フィールドにアサインされたユーザー ○ ワークプレイスエンティティの [管理担当者グループ] または [管理担当者] フィールドにアサインされたユーザー
割り当てプロファイル	割り当てが賃貸用か所有権用かを指定します。割り当てが賃貸の場合は [テナント] を選択し、割り当てが所有の場合は [所有者] を選択します。
割り当てのパーセンテージ	割り当ての割合をパーセンテージで指定します。割り当てられたパーセンテージの合計が、場所の同じ割り当てプロファイルを持つ他の割り当てを含めて 100% になることを確認します。 たとえば、A と B の割り当てに割り当てプロファイルとして [テナント] がある場合、A と B の両方のテナントの割り当てパーセンテージの合計は 100% になる必要があります (50% と 50%、25% と 75% など)。
アクティブ	割り当てをアクティブ化するオプション。
場所	コストセンター、部門、または職場エンティティを割り当てる場所。このフィールドは、割り当てを追加する職場の場所の名前に自動的に設定されます。

6. [送信] を選択します。

タスクの結果

割り当てが職場の場所に追加されます。
エリア、部屋、スペースなどの子の場所に割り当てをアサインすることができます。フロアフォームまたはエリアフォームで [プッシュダウン] オプションを選択して、割り当てを適用します。割り当ては、子の場所で指定された [プッシュダウン] 設定に応じて適用されます。

注:
期限付き割り当ての場合は、日付のみが割り当てに考慮されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ワークスペースまたはデスクをフレキシブルまたは永続的として設定

スペースがフレキシブルか永続的かを定義します。予約ポータルでは、ユーザープロファイルのスペースの使用可否は、そのアサインタイプによって異なります。

始める前に

次のことを確認します。

- スペースが、アプリケーションに追加されている。それ以外の場合は、「ワークプレイススペース管理 を使用したスペースの追加」を参照してください。
- スペースの **[** スペースタイプ] フィールドが [ワークスペース/デスク] に設定されている。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.manager

このタスクについて

デスクまたはワークスペースが永続的スペースかフレキシブルスペースかを指定します。スペースを永続的として設定すると、従業員がポータルで予約をするときにそのスペースは表示されません。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション.

2. [スペース] を選択します。

3. フレキシブルスペースまたは永続的スペースとしてアサインするスペースを選択します。

4. [スペース管理] ビューでフォームを開きます。

a. フォームヘッダーを右クリックします。

b. 選択 表示 > スペース管理.
フォームビューが変更されます。

5. [アサインタイプ] フィールドで、次のオプションのいずれかを選択します。

- なし：デフォルトでは、[アサインタイプ] は [なし] に設定されています。このスペースは、予約ポータルでの予約と、ワークプレイスコア アプリケーションで作成された職場ユーザープロファイルの両方で利用できます。
- フレキシブル：スペースがフレキシブルワークスペースである場合は、このオプションを選択します。このオプションを選択すると、このスペースは予約ポータルで予約可能になります。ただし、スペースは [フレキシブル] に設定されているため、ユーザープロファイルにアサインできません。例外が発生する可能性があります。ユーザープロファイルにアサインできるのは、[永続的 **(Permanent)]** スペースのみです。
- [永続的 **(Permanent)]**：スペースが永続的ワークスペースである場合は、このオプションを選択します。このオプションを選択すると、ワークプレイスコア アプリケーションで作成されたユーザーに対してのみ、このスペースが利用可能として表示されます。このスペースは、予約ポータルでは予約できません。

  [割り当てタイプ] を [なし] または [フレキシブル] から [永続的] に変更すると、このスペースに対するそれ以降のすべての予約が自動的にキャンセルされます。キャンセルに関する通知が送信されます。

6. [更新] をクリックします。

タスクの結果

スペースは、選択したアサインタイプに基づいて、フレキシブルまたは永続的として設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場の場所の測定の詳細を更新

場所のサイズを指定します。場所がエリア、フロア、または建物の場合は、合計サイズおよび使用可能サイズを更新または再計算できます。

始める前に

スペース、部屋、エリア、フロア、または建物がアクティブであることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション.
2. 該当するモジュールを選択してください。
   - スペース
   - ルーム
   - エリア
   - フロア
   - 建物

   たとえば、スペースのサイズを更新する場合は、[スペース] を選択します。
3. [測定の詳細] セクションに移動し、測定を更新します。

   [測定の詳細] セクション

フィールド	説明
サイズ	エリア、フロア、または建物のサイズ。このフィールドは、スペースモジュールまたは部屋モジュールを選択した場合に表示されます。
合計サイズ	エリア、フロア、または建物の合計サイズ。
使用可能サイズ	エリア、フロア、または建物の使用可能なサイズ。
測定単位	サイズの表示に使用される測定単位。このフィールドは、*sn_wsd_spcmgmt.default_area_measurement_unit* システムプロパティで選択された値に基づいて自動的に設定されます。

4. オプション: サイズを再計算します。
   [合計サイズ] または [使用可能サイズ] フィールドの横にあるサイズを再計算するアイコン ( ) をクリックします。選択した場所の子の場所のサイズが変更されると、サイズは自動的に再計算されます。
5. [更新] をクリックします。
6. オプション: 複数の職場の場所のサイズを一度に再計算するには、次の手順を実行します。

   a. 再計算を実行する職場の場所モジュールを選択します。
   たとえば、複数の建物のサイズを再計算するには、 ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > 建物.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. 再計算を実行する場所を選択します。
たとえば、建物モジュールで作業している場合は、再計算する各建物の横にあるチェックボックスをオンにします。

c. オプション: すべての場所で同時に再計算を実行します。
下部の [選択した行でアクションを実行...] オプションの横にあるチェックボックスをオンにします。

d. [選択した行でアクションを実行...] をクリックします。
クリックした後、次の操作を行います。

- 合計サイズを再計算する：すべての場所の [合計サイズ] を再計算するには、このオプションを選択します。
- 利用可能なサイズを再計算する：すべての場所の [使用可能サイズ] を再計算するには、このオプションを選択します。

タスクの結果
職場の場所のサイズが更新されます。

職場の場所のステータスの変更

職場の場所の利用可能性を [アクティブ]、 [将来]、 [一時 (Temporary)]、または [廃止] に変更します。職場関連アクティビティに対して職場の場所を利用できるかどうかは、設定されているステータスに基づいて決定されます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
場所のステータスを設定します。ステータスを適用する必要がある日付を指定します。ステータスを設定する予定に応じて、予定の開始日と終了日を指定します。ステータス変更を適用する必要がある日付を確認したら、実際の開始日と終了日を指定します。

- 敷地とそれより下位階層の場所のステータスを指定できます。ステータスの変更は、上位の階層から下位の階層に適用されます。
- ステータスの変更は、同じステータスの子の場所にのみ適用されます。たとえば、フロアのステータスを [アクティブ] から [予定] に変更した場合、そのフロアでステータスが [アクティブ] のルームのステータスのみが [予定] に変更されます。ステータスが [一時 **(Temporary)]**、[予定]、または [廃止] のルームがある場合、これらのルームのステータスは変更されません。ステータスの変更は、子の職場の場所、つまりそのルームのスペースに同じ方法で適用されます。
- 場所のステータスを [予定] または [廃止] に変更すると、[アクティブ] フィールドがオフになり、その場所は職場関連のアクティビティに使用できなくなります。
- 職場の場所のレコードを作成すると、[ステータス]、[開始予定日]、[終了予定日]、[開始実績日]、および [終了実績日] フィールドに、その場所の親の場所のフィールド値が自動的に入力されます。
- [開始予定日] と [終了予定日] は、親の場所の [開始予定日] フィールドと [終了予定日] フィールドの日付またはその間の日付である必要があります。
- 子の場所が現在予約されているか、子の場所にアクティブな職場ケースがあるか、または子の場所が永続的な場所としてユーザーにアサインされている場合、場所のステータスを [アクティブ] から [予定] または [廃止] に変更することはできません。
- 場所のステータスを [予定] または [廃止] に変更すると、従業員はその場所とその子の場所を予約できません。予約の際にこれらの場所は従業員に対して表示されません。従業員がいずれかの場

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

所をお気に入りとして設定すると、従業員の [自分のお気に入り] ページでその場所の [予約] オプションがオフになります。

- ステータスが [アクティブ] または [一時 **(Temporary)]** である子の場所がある場合、その親の場所のステータスを [予定] または [廃止] に変更することはできません。たとえば、スペースのステータスが [アクティブ] または [一時 **(Temporary)]** の場合、フロアのステータスを [予定] または [廃止] に変更することはできません。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション.
2. [スペース] を選択します。
3. [新規] をクリックします。
4. [スペース管理] ビューでフォームを開きます。
   a. フォームヘッダーを右クリックします。
   b. 選択 表示 > スペース管理.
   フォームビューが変更されます。
5. [ステータス] フィールドのステータスを変更します。
6. 場所のアクティブ化/再アクティブ化を予定している開始予定日を選択します。
7. 場所の廃止を予定している終了予定日を選択します。
8. 場所がアクティブになる開始実績日を選択します。
9. 場所を廃止する必要がある終了実績日を選択します。
10. [更新] をクリックします。

タスクの結果

場所のステータスが変更され、すべての子の場所に適用されます。

スケジュールジョブは毎月実行され、場所のアクティブ化または廃止に関するリマインダーメールが職場のマネージャーに送信されます。マネージャーは、メールに記載されている場所のステータスを手動で変更する必要があります。

- リマインダーメールには、開始予定日に基づいてアクティブ化が必要な場所に関する情報が含まれています。このメールにはまた、終了実績日に基づいた廃止が必要な場所も含まれます。
- 毎月のメールとは別に、場所のアクティブ化または廃止に関するリマインダー メールが次の日程で送信されます。
  - アクティブ化：
    - 開始予定日の 1 週間前。
    - 開始予定日当日。
  - 廃止：
    - 終了実績日の 1 週間前。
    - 開始実績日当日。

BOMA タイプの構成

BOMA 標準に基づいてスペースを分類できる BOMA タイプを定義します。

始める前に

ワークプレイススペース管理 アプリケーションがインストールされていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール：sn_wsd_core.admin および sn_wsd_spcmgmt.manager

このタスクについて

Building Owners and Managers Association (BOMA) の基準に基づいてスペースを分類します。スペースの BOMA タイプに基づいて、組織はスペースのタイプを導出し、不動産を計画し、チャージバックを計算し、ベンダー管理などを実行します。ワークプレイスコア のスペースタイプの構成と同様に、さらに BOMA 標準に関してスペースを分類し、両方をマッピングすることができます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > アドミニストレーション > **BOMA** タイプの構成.
2. [**New**] をクリックします。
3. [BOMA タイプ] フォームで、BOMA タイプの [名前] を入力します。
4. BOMA タイプをアクティブ化するには、[アクティブ] を選択します。
5. [送信] をクリックします。

タスクの結果

BOMA タイプが構成されます。BOMA タイプをスペースタイプにマッピングするには、「BOMA タイプによるスペースタイプのマッピング」を参照してください。

BOMA タイプによるスペースタイプのマッピング

ワークプレイススペース管理 を使用し、ワークプレイスコア を使用して作成したスペースタイプを BOMA タイプでマッピングします。

始める前に

次のことを確認します。

- スペースタイプが構成されている。スペースタイプを構成するには、「スペースタイプ構成の追加」を参照してください。
- BOMA タイプが構成されている。BOMA タイプを構成するには、「BOMA タイプの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.admin および sn_wsd_spcmgmt.manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > アドミニストレーション > スペースタイプの構成.
2. BOMA タイプでマッピングするスペースタイプを選択します。
3. [スペース管理] ビューでフォームを開きます。
   a. フォームヘッダーを右クリックします。
   b. 選択 表示 > スペース管理.
      フォームビューが変更されます。
4. **[BOMA** タイプ] フィールドで、スペースタイプをマッピングする BOMA タイプを選択します。
5. [更新] をクリックします。

タスクの結果

スペースタイプが BOMA タイプでマッピングされます。このスペースタイプにアサインされているすべてのスペースは、選択した BOMA タイプに分類されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スペース推奨者ルールの作成

ワークプレイスサービスポータル を使用してユーザーがスペースアシスト要求を作成した場合に、計算する必要がある対象スペースを使用してスペース推奨者ルールを定義します。Workplace Central プラグインが必要です。

始める前に

次のことを確認します。

- Workplace Central プラグインがインストール済みである。
- ワークプレイスケース管理 がインストール済みである。
- ワークプレイスコア がインストール済みである。

必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて

スペース推奨者ルールを作成し、スペース結果を計算する必要があるルールのタイプを指定します。ルールには、[条件]、[詳細スクリプト]、[ブロックされたスペースを無視]、[近接] などのルールタイプを設定できます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > アドミニストレーション > スペース推奨者ルール.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[スペース推奨者ルール] フォーム

フィールド	説明
ルール名	ルールの名前
ルールタイプ	ルールのタイプ次のオプションのいずれかを選択します。 ○ 条件：条件を使用してルールを設定するオプション。条件を設定するテーブルを選択し、ルールで満たす必要がある条件を追加できます。 ○ 詳細スクリプト：スペーステーブルで実行するスクリプトを構成するオプション。スクリプトがスペーステーブルのクエリを返すことを確認します。 ○ ブロックされたスペースを無視：スペースの推奨中にブロックされたスペースを無視するようにルールを設定するオプション。デフォルトでは、このオプションは [ブロックされたスペースを無視] に設定されています。 ○ 近接：スペースが指定されたコストセンターまたは部門と正確に近接している必要があるルールを設定するオプション。近接を実装する場所レベルを指定できます。
アクティブ	ルールをアクティブ化するためのオプション
条件	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
注: このタブは、[ルールタイプ] フィールドで [条件] を選択する場合にのみ表示されます。	
条件テーブル	条件を実行するテーブル
条件	テーブルで実行する条件。複数の条件を追加するには、[新しい基準] を選択します。
スクリプト 注: このタブは、[ルールタイプ] フィールドで [詳細スクリプト] を選択する場合にのみ表示されます。	
スクリプト	スペーステーブルで実行するスクリプト。スクリプトはテーブルで実行され、対象スペースを返します。スクリプトがスペーステーブルのクエリを返すことを確認します。
現場からの近さ	
近接元	近接を実装する必要がある場所レベルを選択します。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
スペース推奨者ルールが作成されます。

次のタスク
スペース推奨者ルールセットへのスペース推奨者ルールの追加

スペース推奨者ルールセットの構成

複数のルールで構成されるスペース推奨者ルールセットを作成します。ルールセットでは、ユーザーが ワークプレイスサービスポータル を使用してスペースアシスト要求を送信すると、対象スペースが計算されます。Workplace Central プラグインが必要です。

始める前に
次のことを確認します。

- Workplace Central プラグインがインストール済みである。
- ワークプレイスケース管理 がインストール済みである。
- ワークプレイスコア がインストール済みである。

必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
スペース推奨者ルールセットは、対象となるスペースに基づくスペース推奨者ルールのコレクションです。デフォルトでは、[スペース推奨デフォルトルールセット] を使用して、スペースアシスト要求が送信されたときに対象となるスペースが生成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しいルールセットを作成する場合、完全一致アクションがスペースアシスト要求で機能するようにするには、新しいルールセットに追加するルールにも、[スペース推奨デフォルトルールセット] に追加されたルールが含まれている必要があります。ルールの [ルールタイプ] は [詳細スクリプト] である必要があります。完全一致アクションで機能するように詳細スクリプトを構成する方法の詳細について、既存のデフォルトルールセットを参照できます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > アドミニストレーション > スペース推奨者ルールセット.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[スペース推奨者ルールセット] フォーム

フィールド	説明
ルールセット名	ルールセットの名前
説明	ルールセットの説明
結果構成	結果のスペースを表示する必要がある場所レベルを指定するオプション。同じフロア、同じ建物、または同じ敷地のスペースを表示する必要があるかどうかを指定します。
アクティブ	ルールセットをアクティブ化するためのオプション
順序	実装の順番。最も順番の低いルールセットが適用されます。
条件テーブル	条件を適用するテーブル。デフォルトでは、職場ケーステーブルが選択されます。
条件	選択した [条件テーブル] に適用する条件。条件を追加するには、[新しい基準] を選択します。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
スペース推奨者ルールセットが作成されます。

次のタスク
スペース推奨者ルールの作成

スペース推奨者ルールセットへのスペース推奨者ルールの追加

ワークプレイスサービスポータル を使用してスペースアシスト要求が発生した場合に計算する必要がある対象スペースに基づいて、スペース推奨者ルールセットにルールを追加します。ルールセットはルールのコレクションです。

始める前に
次のことを確認します。

- ワークプレイスケース管理 がインストール済みである。
- ワークプレイスコア がインストール済みである。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スペース推奨者ルールが既に作成されている。そうでない場合、スペース推奨者ルールの作成。
- スペース推奨者ルールセットが既に作成されている。そうでない場合、スペース推奨者ルールセットの構成。

必要なロール：sn_wsd_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > アドミニストレーション > スペース推奨者ルールセット.
2. ルールを追加するスペース推奨者ルールセットを選択します。
3. フォームで、[スペース推奨者ルール] 関連リストまで下へスクロールします。
4. [編集 **(Edit...)**] をクリックします。
5. [メンバーの編集] フォームで、フィルターオプション [有効] を **[True]** に設定します。
6. 次の操作を行ってルールを選択します。

   a. 左側の [コレクション] 列からルールを選択します。

   b. 右側の [スペース推奨者ルールリスト **(Space Recommender Rules List)**] 列に選択内容を移動します。
   ルールを移動するには、追加/削除アイコン ( ) を使用します。

   c. [保存] をクリックします。

タスクの結果
選択したスペース推奨者ルールセットにスペース推奨者ルールが追加されます。

スペースアシスト要求の提起

ワークプレイスサービスポータルを使用してワークプレイスサービス要求を送信し、スペース割り当ての推奨事項を取得します。ワークプレイスサービスデリバリ のスペースアシストは、指定したスペースの数量と部門に基づいて最適なスペース割り当て計画オプションを提供します。最適な割り当てを選択することも、割り当てないこともできます。選択に応じて、スペース計画者は使用する計画を展開します。

始める前に
次のことを確認します。

- Workplace Central プラグインがインストール済みである。
- ワークプレイスケース管理 プラグインがインストール済みである。
- マップにスペースの推奨事項を表示するには、ワークプレイスインドアマッピング を使用してフロアマップを構成する必要があります。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
フロアの部門にアサインする部門とスペースの数を指定します。割り当ての推奨事項を表示する場所を指定します。フォームで送信された指定に応じて、その建物に最適なスペース割り当て計画を含むオプションが表示されます。選択した部門が選択したフロアに存在する場合、その部門の近くにスペースが推奨されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

最適なオプションを選択して送信できます。承認が構成されている場合、承認のために計画がマネージャーに送信されます。選択したスペース計画がスペース計画者に送信されます。スペース計画者は計画をレビューし、それに応じて展開します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 職場サービスポータル.
   ワークプレイスサービスポータル が開きます。
2. [全般] カテゴリを開きます。

   a. [カタログ] を選択します。

   b. [カテゴリ別参照] を選択します。

   c. [職場サービスカタログ] で、[全般] を選択します。

   注:
   ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 全般.

3. [スペースアシスト要求] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[スペースアシスト要求] フォーム

フィールド	説明
要求名	要求のわかりやすい名前
スペース割り当て方法	割り当てタイプは、アドミニストレーターが設定したデフォルトの割り当てタイプで設定されます。 注: 割り当てタイプが指定されていない場合、要求を続行することはできません。
要求元	スペースアシスト要求を作成しているユーザーを指定するオプション
部門を選択	スペースを割り当てるベースにする部門。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [部門] が設定されている場合に表示されます。
コストセンターを選択	スペースを割り当てるベースにするコストセンター。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [コストセンター] が設定されている場合に表示されます。
ワークプレイスエンティティタイプを選択	スペースを割り当てるベースにするワークプレイスエンティティタイプ。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [ワークプレイスエンティティ] が設定されている場合に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ワークプレイスエンティティを選択	スペースを割り当てるベースにするワークプレイスエンティティ。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [ワークプレイスエンティティ] が設定されている場合に表示されます。
要求の理由	要求の理由を選択するオプション
スペースタイプ	必要なスペースのタイプを指定するオプション
完全一致 (スペースタイプ) (Exact match (Space type))	選択したスペースタイプに完全に一致するスペースのみを表示する場合のオプション。
アサインタイプ	フレキシブルなスペースが必要か、永続的なスペースが必要かを指定するオプション
数量/キャパシティ	割り当てるスペースの数
地域	スペースを割り当てる地域
敷地	スペースを割り当てる敷地
サイト	スペースを割り当てるサイト
建物	スペースを割り当てる建物
完全一致 (建物) (Exact match (Building))	選択した建物に完全に一致するスペースのみを表示する場合のオプション。
入居日 (Move-in date)	スペース割り当てを実装する日付を指定するオプション。
完全一致 (入居日) (Exact match (Move-in date))	選択した入居日に利用できるスペースのみを表示する場合のオプション。 このオプションは、ワークプレイススペース管理バージョン 1.12.0 以降では使用できません。
退去日 (Move-out date)	スペースを割り当てる期限となる日付を指定するオプション。
完全一致 (退去日) (Exact match (Move-out date))	選択した退去日まで利用できるスペースのみを表示する場合のオプション。 このオプションは、ワークプレイススペース管理バージョン 1.12.0 以降では使用できません。
添付ファイルを追加	必要に応じてサポートファイルを添付するオプション。

5. [送信] を選択します。
   要求が送信されます。送信後、要求の詳細ページが開きます。
6. [自分の要求] ページで、[スペース計画] を選択します。
   ページを更新してスペース計画オプションを表示します。
   選択したフロアの選択したコストセンターまたは部門に最適なスペース割り当てを表示するオプションが、一致率とともにページに表示されます。
7. 表示されるオプションを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各オプションの下に一致率が表示されます。

8. オプション: [マップでスペースを表示] を選択して、マップ上にスペース割り当てを表示します。

   注:
   フロアにフロアマップが設定されている場合にのみ、マップでスペース割り当てを表示できます。

9. 表示されたオプションからオプションを選択します。

   a. [自分の要求] ページで、[タスク/To **Do]** を選択します。

   b. [スペースプランオプションを選択]で、[タスクを表示] を選択します。
   [スペース計画] に表示されるすべての選択オプションが表示されたページが表示されます。

   c. 続行するオプションの横にある [選択] を選択します。

   d. オプション: 何らかの理由でオプションを選択しない場合は、[上記にはありません] を選択します。

      注:
      [上記にはありません] を選択した場合、要求はクローズされ、ステータスは [完了してクローズ]に設定されます。

   e. 選択後、[送信] を選択します。

タスクの結果
選択したオプションが送信されます。選択したオプションは、[スペース計画] タブでいつでも表示できます。選択を送信すると、組織によって構成された承認プロセスに基づいて、次のアクションが実行されます。

- ユーザープロファイルに承認プロセスが構成されている場合、スペース要求は承認のためにマネージャーに送信されます。スペース要求のステータスが [承認待ち] に変更されます。
  - マネージャーが承認すると、スペース要求が展開のために送信され、ステータスが [承認済み] に変更されます。
  - マネージャーが却下すると、スペース要求が却下され、ステータスは [未完了でクローズ] に変更されます。
- ユーザープロファイルに承認が必要ない場合、スペース要求は組織のスペース計画者に転送され、ステータスは [承認済み] に変更されます。

view-by 構成の作成

シナリオ計画者または建物の概要のビューをフィルタリングする構成を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > アドミニストレーション > **View-by** 設定の構成
2. [構成別に表示] リストで、[新規] を選択します。
3. [構成別に表示] フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド値の説明については、「[構成別に表示] フォーム」を参照して ください。

4. [送信] を選択します。

割り当ての変更の確認

[スペース割り当てタイプ変更トラッカー] テーブルで割り当ての変更を確認して、シナリオの変更を計画します。

スペース割り当てタイプ変更トラッカー [sn_wsd_spcmgmt_space_allocation_type_change_tracker] テーブルには、職場の割り当て変更に関する情報が含まれています。

割り当て変更のタイプについては、テーブルの列を確認できます。

割り当ての変更を確認した後、シナリオを変更できます。たとえば、職場エンティティの親が変更された場合、既存のスペースを前の親に移動し、新しい親からスペースを割り当てることができます。コストセンターまたは部門が削除または非アクティブになった場合は、シナリオから割り当てを削除できます。

スペース割り当てタイプ変更トラッカー列

列	説明
変更のタイプ	職場で行われた割り当て変更のタイプ。 非アクティブ 割り当てが非アクティブになりました。 削除済み 割り当てが削除されました。 再ペアレント化 職場エンティティの親が変更されました。
コストセンター	変更によって影響を受けるコストセンター。
部門	変更によって影響を受ける部門。
近隣	変更の影響を受ける近隣。
職場エンティティ	変更の影響を受ける職場エンティティ。
削除されたレコード ID	削除された割り当てレコードの Sys ID。 このフィールドは、変更のタイプが [削除済み] の場合にのみ入力されます。
ドメイン	割り当てが変更されたドメイン。
親テーブル	割り当てのタイプが格納されるテーブル。
前の親	ワークプレイスエンティティの以前の親。 このフィールドは職場エンティティに適用され、変更のタイプが [再ペアレント化] の場合にのみ入力されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

近隣の管理

Neighborhood は ワークプレイススペース管理 バージョン 1.17.0 から ワークプレイスコア バージョン 2.23.2 に移行されます。

> **注:**
> 以前のバージョンから現在のバージョンにアップグレードすると、「近隣をコアに移行」修正スクリプトによって古いテーブルから新しいテーブルにデータが転送されます。

近隣の詳細については、「 近隣の管理 」を参照してください。

ワークプレイススペース管理の参照情報

いくつかのコンポーネントとプロパティが ワークプレイススペース管理 とともにインストールされます。

ワークプレイススペース管理 とともにインストールされるコンポーネント

ワークプレイススペース管理 アプリケーションと一緒にいくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

ワークプレイススペース管理 と一緒にインストールされるロール

ワークプレイススペース管理 のロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
sn_wsd_spcmgmt.admin	ワークプレイススペース管理 アドミニストレーターは、このアプリケーションに自由にアクセスできます。	sn_wsd_spcmgmt.manager
sn_wsd_spcmgmt.manager	職場スペースアドミニストレーターは、このアプリケーションに自由にアクセスできます。	なし
sn_wsd_spcmgmt.space_planner	職場スペース計画者は、シナリオを作成して展開できます。	• sn_wsd_core.task_reader • sn_wsd_move.reader • sn_wsd_core.task_reader • sn_wsd_core.profile_writer • sn_wsd_central.workspace_user • view_changer • sn_wsd_spcmgmt.manager • sn_wsd_core.location_writer
sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader	職場シナリオリーダーは、シナリオを読み取り専用モードで表示できます。	sn_wsd_central.workspace_user
sn_wsd_spcmgmt.schedule_planner_reader	スケジュール計画リーダーは、スケジュール計画を読み取り専用モードで表示できます。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイススペース管理 のロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
sn_wsd_spcmgmt.schedule_plan_writer	スケジュール計画ライターは、スケジュール計画を作成および編集できます。	sn_wsd_spcmgmt.schedule_plan_reader
sn_wsd_spcmgmt.project_owner	プロジェクトオーナーは、スケジュール計画を作成および管理できます。	• sn_wsd_spcmgmt.schedule_plan_writer • sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_core.task_reader • sn_wsd_core.profile_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_wsd_central.workspace_user • sn_wsd_core.shift_reader

ワークプレイススペース管理とともにインストールされるテーブル

注:
近隣が ワークプレイススペース管理 [version] から ワークプレイスコア [version] に移動されます。詳細については、「ワークプレイスコア とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

ワークプレイススペース管理 用のテーブル

テーブル	説明
割り当て [sn_wsd_spcmgmt_location_cc_dept_map]	このアプリケーションで作成されたすべてのコストセンターと部門に関する情報を保存します。
職場の場所ステータストラッカー [sn_wsd_spcmgmt_location_status_tracker]	場所のすべてのステータス変更に関する情報を保存します。
近隣 [sn_wsd_spcmgmt_neighborhood]	コストセンター、部門、またはグループに割り当てられた近隣に関する情報を保存します。 このテーブルは ワークプレイススペース管理 バージョン 1.17.0 で廃止されました。
近隣ユーザーのアサインルール [sn_wsd_spcmgmt_neighborhood_user_assignment]	新しいユーザーを作成して近隣に追加するための近隣ユーザーのアサインルールに関する情報を保存します。 このテーブルは ワークプレイススペース管理 バージョン 1.17.0 で廃止されました。
近隣スペース [sn_wsd_spcmgmt_neighborhood_m2m_space]	近隣スペースに関する情報を保存します。 このテーブルは ワークプレイススペース管理 バージョン 1.17.0 で廃止されました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイススペース管理 用のテーブル (続く)

テーブル	説明
構成別に表示 [sn_wsd_spcmgmt_view_by_configuration]	シナリオ計画または建物の概要用に作成された構成別のビューに関する情報を保存します。
スケジュール計画 [sn_wsd_spcmgmt_schedule_plan]	スケジュール計画の開始日、終了日、選択したスケジュールなどの情報を保存します。
スケジュール計画のスペース [sn_wsd_spcmgmt_schedule_plan_space]	スケジュール計画に対して選択されたワークスペースに関する情報を保存します。
スケジュール計画のユーザー [sn_wsd_spcmgmt_schedule_plan_user]	スケジュール計画に対して選択されたユーザーに関する情報を保存します。
スケジュール計画のユーザースペース [sn_wsd_spcmgmt_schedule_plan_user_space]	スケジュール計画のユーザーとスペースのマッピングと検証の問題に関する情報を保存します。
スペース割り当てタイプ変更トラッカー [sn_wsd_spcmgmt_space_allocation_type_change_tracker]	割り当てのタイプに加えられた変更に関する情報を保存します。これらの情報を確認して、シナリオ計画および編集できます。

ワークプレイススペース管理でインストールされるプロパティ

ワークプレイススペース管理で利用可能なプロパティをカスタマイズします。

これらのプロパティはワークプレイススペース管理で利用可能です。

> **注:**
> これらのプロパティはすべて、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに配置されています。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

ワークプレイススペース管理 のプロパティ

プロパティ	説明
sn_wsd_spcmgmt.default_area_measurement_unit	このプロパティを使用すると、面積のデフォルトの測定単位を指定できます。 • タイプ：選択リスト • 選択肢：**sq_feet**、 **sq_meter** • デフォルト値：**sq_feet**

[構成別に表示] フォーム

[構成別に表示] フォームは、シナリオ計画者または建物の概要に関するビューのフィルタリングに使用するテーブルとフィールドを選択するのに役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[構成別に表示] フォーム

フィールド	説明
タイトル	シナリオ計画者または建物の概要に表示される構成別のビューのタイトル。
テーブル別に表示	構成別のビューに使用するフィールドを含むテーブル。 ビューバイ構成では、次のテーブルがサポートされています。 • シナリオ計画スペース詳細 [sn_wsd_spcmgmt_scenario_plan_space_detail] • スペース [sn_wsd_core_space] • スペース詳細 [sn_wsd_spcmgmt_space_detail]
フィールド別に表示	シナリオ計画者または建物の概要のビューをフィルタリングするために使用されるフィールド。 最大 2 つのフィールドまでドット連結できます。選択できるのは、参照、選択肢、または true/false タイプのフィールドのみです。
アクティブ	このレコードを有効化するオプション。
アプリケーション	レコードが作成されるアプリケーション。 このフィールドは自動的に [ワークプレイススペース管理] に設定され、編集できません。
モード	構成別の表示が有効になっているモード。 注: • 建物の概要は、シナリオ計画スペース詳細 [sn_wsd_spcmgmt_scenario_plan_space_detail] テーブルではサポートされていません。 • シナリオ計画は、スペース詳細 [sn_wsd_spcmgmt_space_detail] テーブルではサポートされていません。
順序	シナリオ計画者または建物の概要のドロップダウンリストでの構成別のビューの順序。
ドメイン	構成別のビューのドメイン。 このフィールドは、自動的に [グローバル] に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスメンテナンス管理

ワークプレイスメンテナンス管理は、エンタープライズ資産と職場の場所に関する予防メンテナンス計画を提供します。メンテナンスマネージャーは、職場サービスのメンテナンス計画を実行できます。

開始

探索



ワークプレイスメンテナンス管理の概念と機能について学ぶ

構成



ワークプレイスメンテナンス管理のインストールと構成

管理



ワークプレイスメンテナンス管理の場所レコードの管理

参照



ワークプレイスメンテナンス管理のロール、プロパティ、コンポーネントについて説明します。

ワークプレイスメンテナンス管理の詳細

ワークプレイスのアドミニストレーターとマネージャーは、予防メンテナンスのメンテナンス計画を作成できます。場所または資産の期間ベースまたはメーターベースのスケジュールを作成します 。さまざまなテンプレートを計画レコードに関連付けて、メンテナンスケースを作成します。

ワークプレイスのモデル (資産) と場所 (スペース) のメンテナンス計画を作成および管理できます。予防メンテナンスケースは、資産の経過時間または使用状況の測定結果に応じて作成されます。例：コーヒーマシン、エレベーター、照明、家具など。

メンテナンス計画を公開し、スケジュールを自動化して、計画レコードのメンテナンスケースを作成します。修復作業が必要なワークプレイスの問題に応じて、メンテナンスケースが作成されます。例：コーヒーのこぼれ、壊れた家具など。

ワークプレイスエージェントには、スケジュール済みケースに対応するためのメンテナンスケースがアサインされます。ワークプレイスエージェントは、メンテナンスケースを作成、表示、更新、削除できます。

利点

アドミニストレーターとワークプレイスマネージャーは、次の操作を実行できます。

- ワークプレイスモデル (資産) とワークプレイスの場所のメンテナンス計画を作成します。
- メンテナンス計画のスケジュールを作成するか、既存のスケジュールをコピーします。
- 期間ベースまたはメーターベースのスケジュールを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- テンプレート (ワークプレイスサービス) を計画レコード、メンテナンス計画、資産、または場所に関連付けます。ワークプレイスメンテナンスサービス構成 (sn_wsd_maintenance_service_config) テーブルで条件を作成し、条件が満たされる場合はテンプレートをメンテナンスケースにアサインできます。複数のテンプレートをメンテナンス計画全体およびメンテナンス計画内でも関連付けることができます。

  たとえば、ある場所のプリンター用に作成されたメンテナンス計画では、テンプレート A を使用します。同様に、オフィスデスクのメンテナンス計画ではテンプレート B を使用します。メンテナンス計画内でさらに細かく指定するために、プリンタータイプまたはモデルタイプ (HP、Canon など) ごとに異なるテンプレートをアサインできます。メンテナンススケジュール (日次、週次、四半期ごとなど) ごとに異なるテンプレートを使用することもできます。

- スケジュールジョブでは、関連テンプレートを確認し、メンテナンスケースを作成します。また、スケジュールが 1 日未満の計画レコードのメンテナンスケースも事前に作成します。
- ワークプレイスセントラル で、メンテナンス計画レコードとメンテナンスケースを追跡および監視します。
- メトリクスと傾向を分析して、予防メンテナンスケースと是正メンテナンスケースを示します。アドミニストレーターとワークプレイスマネージャーは、是正メンテナンスの問題を減らすための適切な対策を講じることができます。たとえば、突然の機能停止やプリンターの故障などです。モデルと資産のメンテナンス計画を作成して、是正されたケースの量を減らします。詳細については、「ワークプレイスメンテナンス管理ダッシュボードと分析」を参照してください。

メンテナンス管理の構成

職場メンテナンス計画を作成および管理するためのワークプレイスメンテナンス管理をインストールして構成します。

ワークプレイスメンテナンス管理のインストール

ワークプレイスメンテナンス管理アプリケーション を ServiceNow Store からインストールします。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に

ワークプレイスメンテナンス管理 (sn_wsd_maintenance) をインストールすると、以下のものがアクティブ化/インストールされます。

1. 移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション インスタンス内にあります

   リストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。

2. 次のプラグインがアクティブ化されていることを確認します。
   - ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
   - ワークプレイスセントラル (sn_wsd_central)
   - Enterprise Model and Asset Classes (sn_ent)
   - ワークプレイスケース管理 (sn_wsd_case)
   - ワークプレイス移転管理

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：ワークプレイスメンテナンス管理
- アプリケーションの ID：sn_wsd_maintenance

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_wsd_maintenance.admin

このタスクについて

注:
Workplace Central プラグイン (sn_wsd_central) をアクティブ化し、sn_wsd_maintenance.admin のロールがアサインされていることを確認します。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。

   名前 (ワークプレイスメンテナンス管理または ID [sn_wsd_maintenance]) でアプリケーションを検索します。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされる場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、そのリストが表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、それをインストールしてから、ワークプレイスメンテナンス管理をインストールする必要があります。

タスクの結果

ワークプレイスメンテナンス管理がインストールされます。

ワークプレイスメンテナンス管理の計画の管理

職場モデル (資産) と職場の場所の職場メンテナンス計画を管理します。

職場ユーザー (sn_wsd-central.workspace_user) は、ワークプレイスセントラルの [予防メンテナンス] タブにアクセスできます。

ロール：sn_wsd_maintenance.admin および sn_wsd_maintenance.manager。

メンテナンス計画の作成と公開

職場の資産と場所のメンテナンス計画を作成します。ワークプレイスメンテナンスアクティビティのタイプに基づいて、複数のサービスを異なる計画レコードに関連付けます。

始める前に

以下のプラグインがインストールされていることを確認します。

- ワークプレイスセントラル
- Enterprise Model and Asset Classes (sn_ent)
- ワークプレイスサービスデリバリ
- ワークプレイスコア
- ワークプレイスインドアマッピング
- ワークプレイスケース管理
- ワークプレイス予約管理

必要なロール：sn_wsd_maintenance.manager、sn_wsd_maint.admin

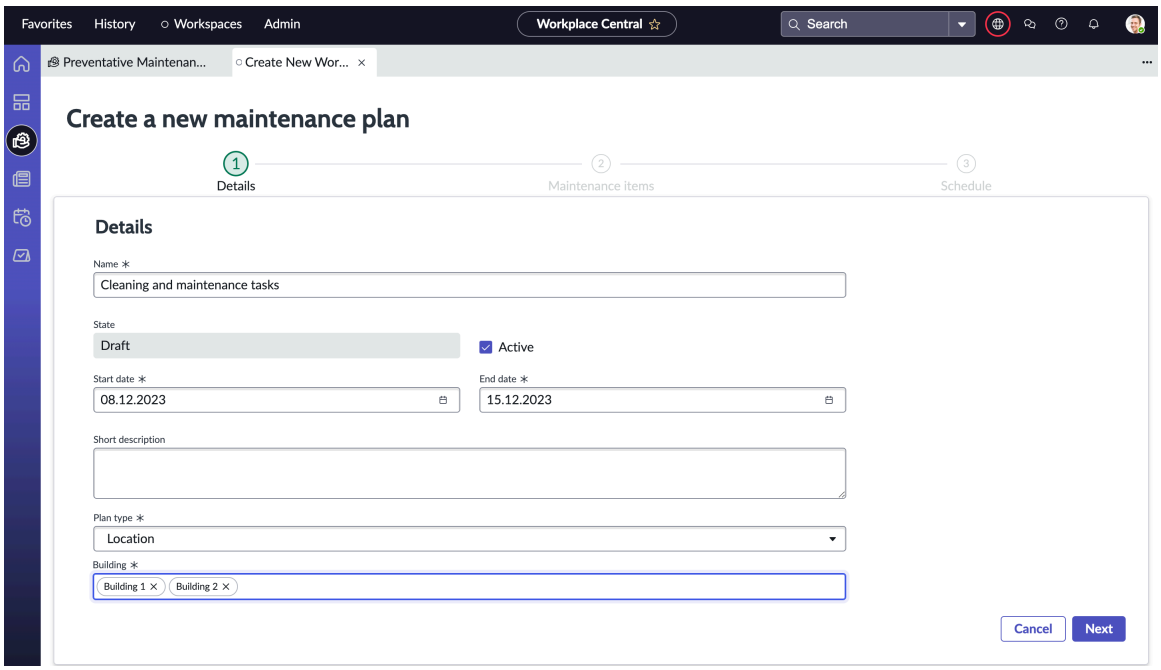
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて

手順

1. 移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
2. [予防メンテナンス] タブアイコン ( ) を選択します。
3. 選択 すべての計画 > 新規 [Home page] をクリックします。



4. フォームのフィールドに入力します。

メンテナンス計画を作成する

フィールド	説明
名前	メンテナンス計画のタイトル。
状況	すべてのメンテナンス計画は、デフォルトではドラフト状況で開始されます。
アクティブ	アクティブを示すチェックマークがデフォルトで選択されます。
開始日	メンテナンス計画の開始日。日付を選択し、**[OK]** を選択します。
終了日	メンテナンス計画の終了日。日付を選択し、**[OK]** を選択します。
計画タイプ	エンタープライズ資産 (モデル) と職場スペース (場所または建物)。 ドロップダウンリストから [モデル] または [場所] を選択します。 モデル：メンテナンスが必要なエンタープライズモデルまたは資産のリスト。たとえば、プリンター、コーヒーマシン、消火器などです。

自動翻訳

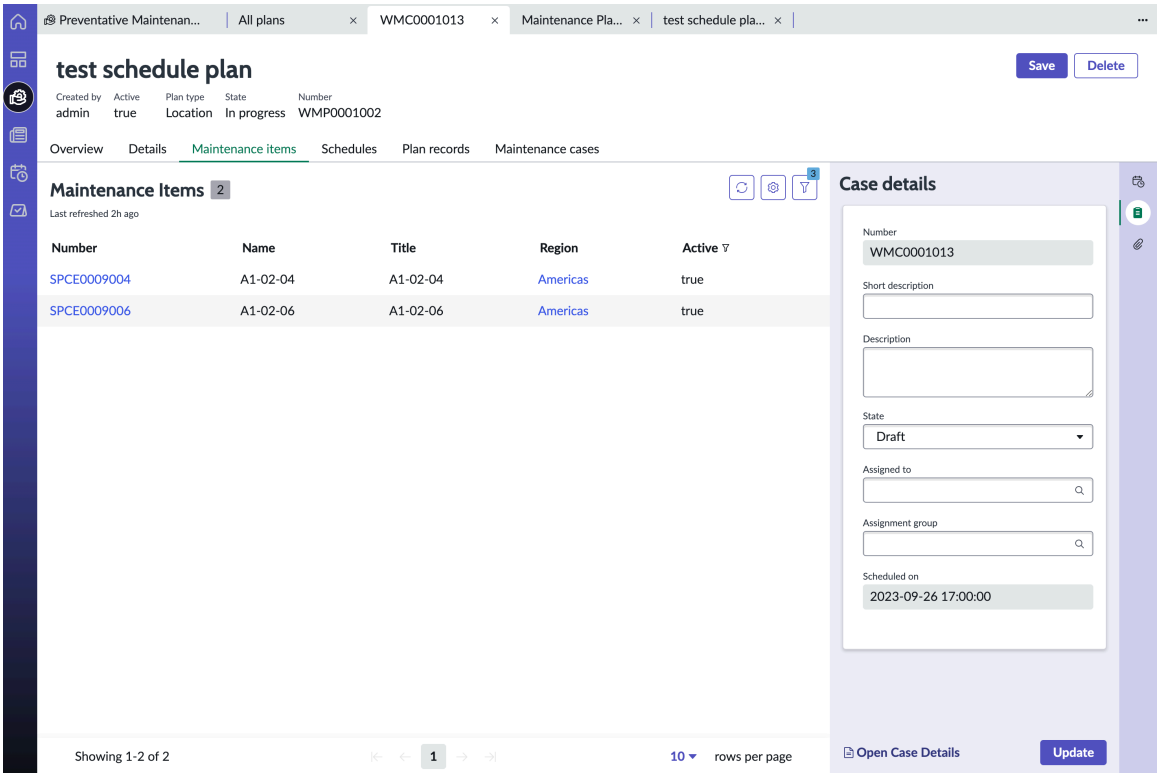
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	場所：ワークプレイスの場所 (sn_wsd_core_workplace_location) を選択するためのオプション。建物のリストから建物を選択します。 **注:** [クリーニングアクティビティ AI エージェントの最適化] で、[計画タイプ] を [場所] として選択します。モデル計画タイプがエージェント AI ワークフローによって最適化されていません。エージェント AI ワークフローを使用してメンテナンス計画レコードを最適化する方法の詳細については、「 クリーニングアクティビティの最適化 エージェントの概要」を参照してください。
モデル/建物	資産または場所を選択します。選択した建物またはモデルにメンテナンスアイテムが表示されない場合は、[戻る] を選択して別の資産または場所を選択します。 [計画タイプ] フィールドでの選択に基づいて、場所または資産のさまざまなオプションが表示されます。 [モデル] を選択した場合は、資産またはモデルを選択できます。 [場所] を選択した場合は、[建物] を選択できます。 例：[建物 **B]**を選択します。

5. [次へ] を選択します。
6. 選択した場所またはモデルのメンテナンスアイテムは、ステップ 4 で選択したモデルまたは場所に基づいてフィルター処理されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



1 つまたは複数のメンテナンスアイテムを選択します。

ステップ 4 で建物を選択した場合、その建物に関連付けられたフロア、スペース、エリアが表示され、メンテナンスアイテムの一部として含まれます。

> **注:**
> 最適化された清掃アクティビティ エージェント AI ワークフローは、選択した建物のフロアレベルのスペースのみを最適化します。AI エージェントはフロアのスペースを自律的に最適化して、スペース使用率のしきい値を取得します。詳細については、「クリーニングアクティビティの最適化 エージェントワークフロー」を参照してください。

7. [戻る] を選択して、メンテナンスの詳細ページで更新または編集を行います。
8. [次へ] を選択します。

   新しいメンテナンス計画が [ドラフト] ステータスで保存されます。

   メンテナンスアイテムがスケジュール設定の次のステップに進みます。

9. オプション: ドロップダウンリストから [スケジュールの作成] または [スケジュールのコピー **(Copy a schedule)]** を選択します。

   (Optional) スケジュールを今すぐ作成せず、後で作成する場合は、[スケジュールをスキップ] オプションを選択します。メンテナンス計画を公開した後、計画のスケジュールを作成したり、既存のスケジュールをコピーしたりできます。

   詳細については、「メンテナンススケジュールを作成またはコピーする」を参照してください。スケジュール済みジョブが計画レコードのメンテナンスケースを作成する方法の詳細については、「ワークプレイスの計画済みメンテナンスのスケジュール済みジョブ と ワークプレイスメンテナンス管理と一緒にインストールされるコンポーネント」を参照してください。

10. **[Save** (保存)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. [公開] を選択します。
    メンテナンス計画が公開されます。コンテキストサイドバーを使用して、スケジュールの検索、ワークプレイスメンテナンスケースの詳細の表示、計画の添付ファイルの表示を行うことができます。

    > **注:**
    > [公開] オプションは、[スケジューリングをスキップ] を選択した場合は使用できません。メンテナンス計画を個別に再度開き、[公開] を選択して計画を公開する必要があります。

    公開されたメンテナンス計画は、カレンダービューで表示できます。詳細については、「メンテナンス計画カレンダービュー」を参照してください。

12. カレンダービューでメンテナンス計画の詳細を確認します。
    メンテナンス計画の状況が [進行中] に移行します。カレンダービューの詳細については、「メンテナンス計画カレンダービュー」を参照してください。

    [スケジュール] タブには、スケジュール済みジョブの次回実行時間が表示されます。スケジュール済みジョブ [ワークプレイスメンテナンスの夜間実行 **(Workplace Maintenance Nightly run)]** は 48 時間ごと (2 日目の終わり) に実行され、アクティブな計画レコードのメンテナンスケースが作成されます。スケジュールジョブは、日次または毎時スケジュールできます。詳細については、「ワークプレイスの計画済みメンテナンスのスケジュール済みジョブ」を参照してください。

    クリーニングアクティビティの最適化:エージェント AI ワークフローは、選択した場所のメンテナンスしきい値データに基づいて、メンテナンス計画レコード ID を自律的に最適化します。詳細については、「クリーニングアクティビティの最適化 エージェントの概要」を参照してください。

メンテナンス計画カレンダービュー

メンテナンス計画を公開すると、その計画がカレンダービューで開きます。カレンダービューには、計画の詳細、メンテナンスアイテム、スケジュール、計画レコード、選択した計画レコードのメンテナンスケースが表示されます。

始める前に

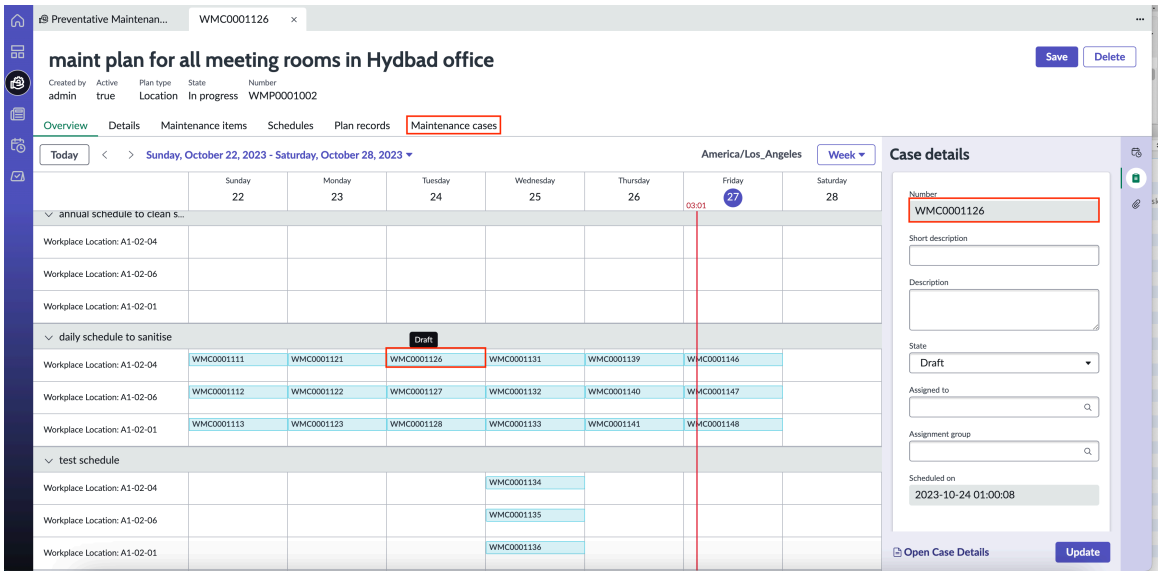
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル.
2. [予防メンテナンス] タブを選択し、[すべての計画] を選択します。
3. 既存の計画をクリックして開くと、公開されたメンテナンス計画がカレンダービューに表示されます。
   カレンダービューページは、メンテナンス計画を公開するときにデフォルトで表示されます。
4. [概要] タブには、選択した計画レコードの週次カレンダーが表示されます。

自動翻訳

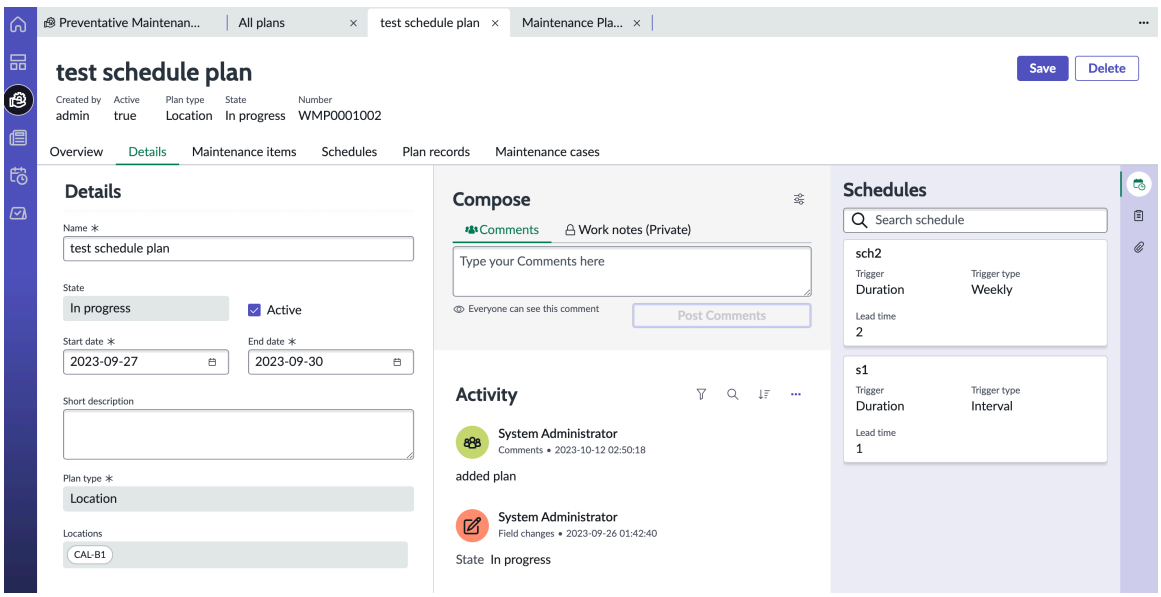
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注:
[概要] タブは現在、週次ビューと現在のシステムタイムゾーンをサポートしています。

5. [詳細] タブをクリックします。

[詳細] タブには、メンテナンス計画の状況が表示されます。メンテナンス計画の状況を変更して、メンテナンス計画の状況 (ドラフト、対応中、またはアクティブ) を反映させることができます。作業メモは作成できますが、メンテナンス計画を作成する職場のマネージャーまたはアドミニストレーターにのみ表示されます。



a. 名前：職場メンテナンス計画の名前。

b. アクティブ：計画はアクティブです。

c. 開始日：スケジュール済みメンテナンス計画の開始日。

d. 終了日：終了日は、スケジュール済みメンテナンス計画が終了する日付です。

自動翻訳

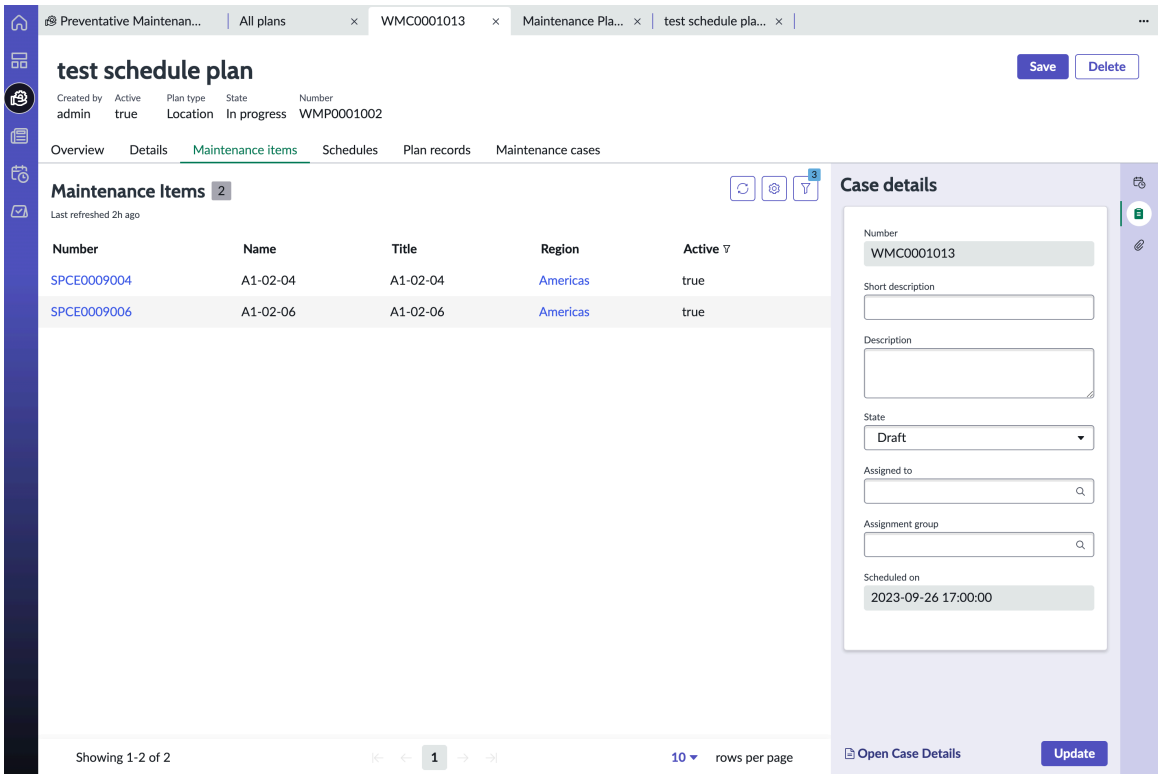
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. 作成：
   - コメント：職場マネージャのコメントを追加するオプション。
   - 作業メモプライベート：プライベート作業メモ。

f. アクティビティ：職場メンテナンス計画に基づいて開始されたアクティビティ。

g. スケジュール：スケジュールを検索します。

6. [メンテナンスアイテム] タブを選択して開き、メンテナンス計画の作成時に [計画タイプ] (場所または資産) フィールドに追加したメンテナンスアイテムを表示します。



a. メンテナンスアイテムのレコード番号 (SPCE0009004 など) を選択して、ワークプレイスコアスペースフォームの詳細を表示します。

   選択した建物に関連付けられているフロア、スペース、エリアが、メンテナンスアイテムの一部として表示されます。

b. 右側の [ケースの詳細] パネルには、ワークプレイスケース管理 ケース ID 番号が表示されます。

   - ステータス：メンテナンスケースのステータスを示します。
   - 担当者：職場メンテナンスケースにアサインされたユーザーを示します。
   - アサイン先グループ：職場メンテナンス計画ケースにアサインされたユーザーグループを示します。

   詳細については、「ワークプレイスメンテナンスケース」を参照してください。

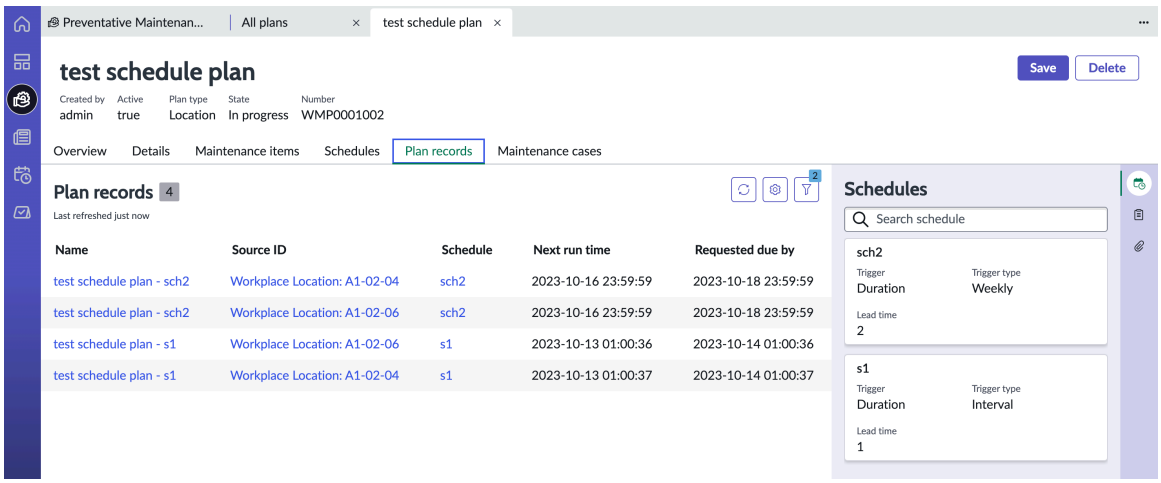
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. オプション: 計画の作成時に [スケジューリングをスキップ] を選択した場合は、ここで [公開] オプションを使用して計画を公開できます。

   注:
   [公開] オプションは、作成時に [スケジューリングをスキップ] を選択した場合は使用できません。

8. メンテナンスレコードのスケジュール計画を表示するには、[スケジュール] タブをクリックします。
   スケジュールを作成またはコピーすることもできます。詳細については、「メンテナンススケジュールを作成またはコピーする」を参照してください。
9. [計画レコード] を選択します。



計画レコードページには、事前入力された次の値が表示されます。

計画レコード

列	説明
名前	メンテナンスアイテムのスケジュール名。
ソース ID	メンテナンス計画レコードに関連付けられたアイテム。
スケジュール	スケジュールの詳細へのリンク。
納期	メンテナンス計画のスケジュール日。
次回実行値	メンテナンス計画レコードのスケジュール済みジョブの実行時間。
前回の完了時間	スケジュール済みジョブの実行完了時間。

10. [メンテナンスケース] タブを選択します。

    ワークプレイスメンテナンスケースは、対応する計画レコードが、ワークプレイスメンテナンスサービス構成 (sn_wsd_maintenance_service_config) テーブルの条件を満たすことで、テンプレートを選択できる場合にのみ作成されます。ワークプレイスメンテナンスサービス構成テーブルで条件を作成し、条件を満たす場合はテンプレートをメンテナンスケースにアサインできます。詳細については、「計画サービス構成の作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メンテナンスケース

列	説明
番号	メンテナンスケースのケース ID。ケースの詳細、スケジュール、および添付ファイルにリンクされています。
簡単な説明	メンテナンス計画の説明。
状況	メンテナンスアイテムのステータス。
予定日	メンテナンスケースの実行がスケジュールされている日付。
予定値	この値は、スケジュールが実行されるように設定されている時間 (日数) と同じです。
アサイン先	ケースがアサインされているユーザーの名前 (マネージャーが設定)。
アサイン先グループ	ケースにアサインされるユーザーグループで、職場マネージャーまたは職場アドミニストレーターによって設定されます。
オープン	ケースがオープンされた日付。

右側のページでは、スケジュール、ケースの詳細、および添付ファイル用のコンテキストサイドバーを使用できます。スケジュールを検索し、ケースの詳細を更新して、ワークプレイスメンテナンス計画に添付ファイルを追加できます。

11. **[Save** (保存)] を選択します。

メンテナンススケジュールを作成またはコピーする

メンテナンス計画を作成したら、メンテナンス計画のメンテナンススケジュールを定義します。資産または場所の期間ベースまたはメーターベースのスケジュールを、日次、週次、月次、または年次ベースで定義します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

メンテナンススケジュールは、期間ベースまたはメーターベースです。たとえば、[メンテナンススケジュール] フォームで、プリンターのインクカートリッジを交換するトリガーとして [期間] または [メーター (Meter)] を選択します。メンテナンススケジュールの期間を 3 か月と定義し、用紙シートを 10,000 と定義します。スケジュールは用紙シートの補充が必要なときにトリガーされ、このトリガーに基づいてプリンターのインクカートリッジが交換されます。メンテナンススケジュールは、計画サービス構成の [次回実行時間] (期間ベースのスケジュール) と [次回実行値] (メーターベースのスケジュール) に入力されます。メンテナンススケジュールジョブは、計画レコード内のメンテナンススケジュールテンプレートをチェックして、メンテナンスケースを作成します。

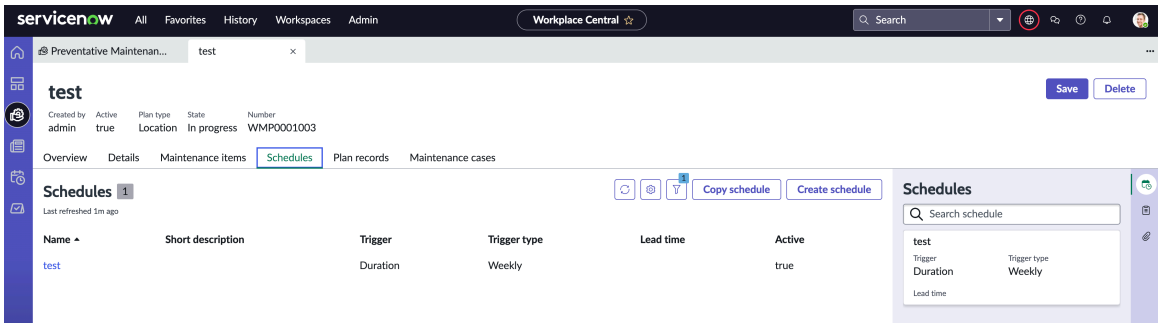
詳細については、「計画サービス構成の作成」と「ワークプレイスの計画済みメンテナンスのスケジュール済みジョブ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスセントラル。
2. [予防メンテナンス] タブを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [自分の計画] または [すべての計画] から公開されたメンテナンス計画を選択します。
4. メンテナンスカレンダービューで、[スケジュール] タブを選択します。



5. [スケジュールをコピー] を選択して既存のメンテナンス計画のメンテナンススケジュールをコピーします。
6. リストからメンテナンス計画名を検索します。
7. コピー を選択します。

   既存のスケジュールがメンテナンス計画アイテムにコピーされます。

   > **注:**
   > スケジュールをコピーすることがメンテナンス計画に最適なオプションではない場合は、メンテナンススケジュールを作成することもできます。

8. スケジュールを作成するには、[スケジュールを作成] を選択します。

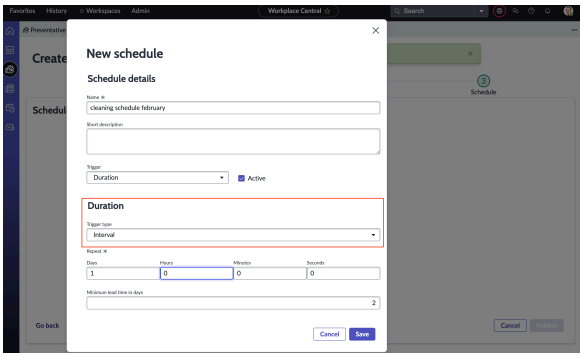
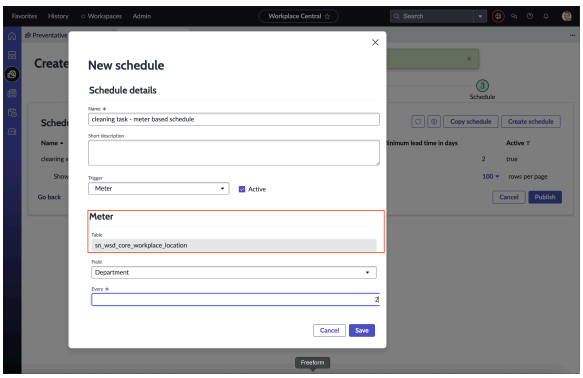
   新しいスケジュールフォームが開きます。フォームフィールドに記入します。

[新しいスケジュール] フォーム

フィールド	説明
名前	スケジュールの名前。例：会議室の週次スケジュール。
簡単な説明	スケジュールまたはスケジュールタイプに関する簡単な説明。
間隔	スケジュールジョブを実行する時間または期間。 たとえば、ドロップダウンリストから、次のいずれかを選択します。 ○ 週次 ○ 月次 ○ 年次 ○ 月の週
アクティブ	メンテナンス計画のスケジュールをアクティブ化するには、チェックボックスをオンにします。
トリガー	期間またはメーターベースのスケジュール済みメンテナンスを作成するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

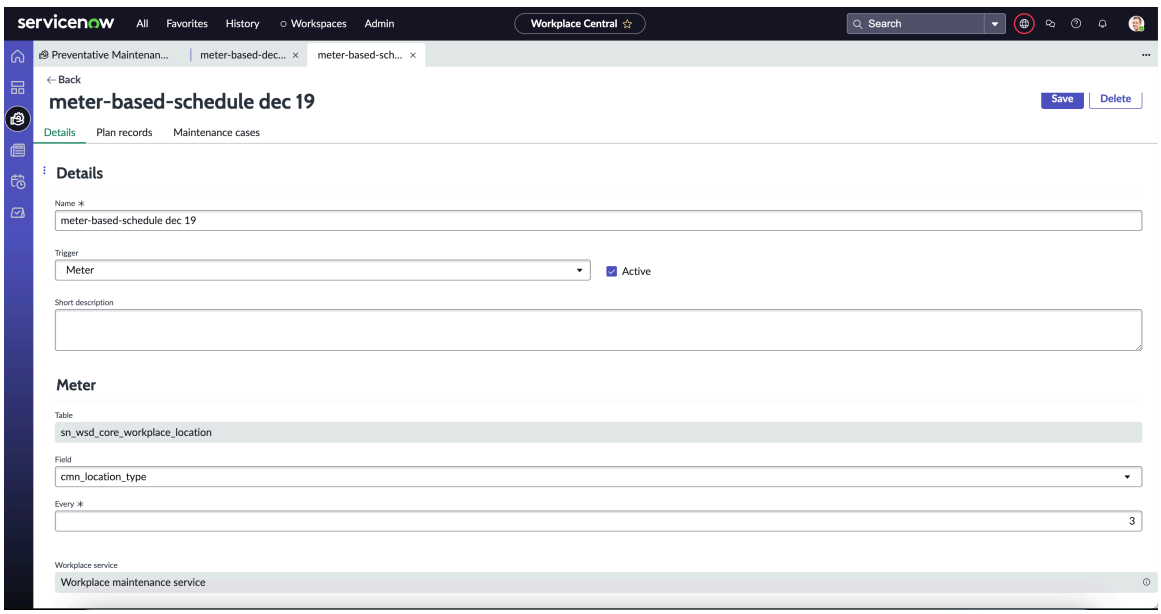
フィールド	説明
	○ 期間：時間 (次回実行時間) に基づいてメンテナンスが実行されます。選択内容に応じて、期間を定義するための追加のフィールドが表示されます。例：四半期ごと、週次、毎時など。 ○ メーター **(Meter)**：カウントに基づいてメンテナンスが実行されます。選択内容に基づいて、[間隔 **(Every)]** および [フィールド] オプションが表示されます。例：1000 枚印刷するごとにプリンターカートリッジを交換します。
トリガータイプ (期間)	トリガータイプは、スケジュール実行時間の間隔 (週次、月次、年次など) を決定します。  期間ベースのスケジュールの場合、次のフィールドの情報を入力します。 間隔：たとえば、ドロップダウンオプションから期間を選択します。例：週次 繰り返し：間隔を分単位で繰り返します。例：1 時間。
トリガータイプ (メーター)	メーターベースのスケジュールの場合、次のフィールドの情報を入力します。  ○ テーブル：[ワークプレイスの場所] または [モデル]。デフォルトで選択されています。選択は、メンテナンス計画の作成時に選択したモデル (資産) または場所によって異なります。詳細については、「メンテナンス計画の作成と公開」を参照してください。 ○ フィールド：トリガータイプのフィールド値。ドロップダウンオプションから値を選択します。例：開始日時。 ○ 間隔 **(Every)**：繰り返し間隔の長さ。メンテナンス計画を実行する前に記録する必要がある発生回数。整数ベースの値を取り、値はゼロ (0) より大きくなければなりません。例：2 日。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
最小リードタイム (日数)	期間ベースのスケジュールにのみ適用され、整数ベースの値 (2 など) を取ります。作業開始の日付を決定するスケジュールされた期日までの日数。その日付は、タスクの [開始予定] フィールドに事前に入力されています。このフィールドは、[トリガー] で [期間] が選択されている場合に表示されます。 スケジュール済みジョブにより、[次回実行時間] の期間リードタイム値が考慮されます (次回実行時間値 = 次回スケジュールターゲット日 - リードタイム)。 たとえば、[特定曜日に実行] が翌週の月曜日で、リードタイムが 2 の場合、リードタイムは金曜日 (今週) です。金曜日までに、来週の月曜日にスケジュールを実行またはトリガーするワークプレイスマネージャーまたはアドミニストレーターにメンテナンス計画のスケジュールがアサインされます。

9. [保存] を選択します。
10. 計画を公開します。
11. 公開された計画レコードを選択し、カレンダービューで [スケジュール] タブに移動します。
12. スケジュールを選択して開き、詳細を表示します。



関連情報

ワークプレイスメンテナンスケース

ワークプレイスの計画済みメンテナンスのスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ [ワークプレイスの計画済みメンテナンス夜間実施 **(Workplace Planned Maintenance Nightly Run)]** は、設定された時間に実行され、メンテナンスケースが作成されます。またスケジュール済み期間が 1 日未満の場合も、メンテナンスケースが事前に作成されます。

スケジュール済みジョブでは、1 日分およびスケジュール済み時間の最大 2 日先までのケースを事前に作成できます。これは、ジョブが実行されているシステムタイムゾーンと、ケースを処理しているワークプレイスエージェントのタイムゾーンとの時差に基づいています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

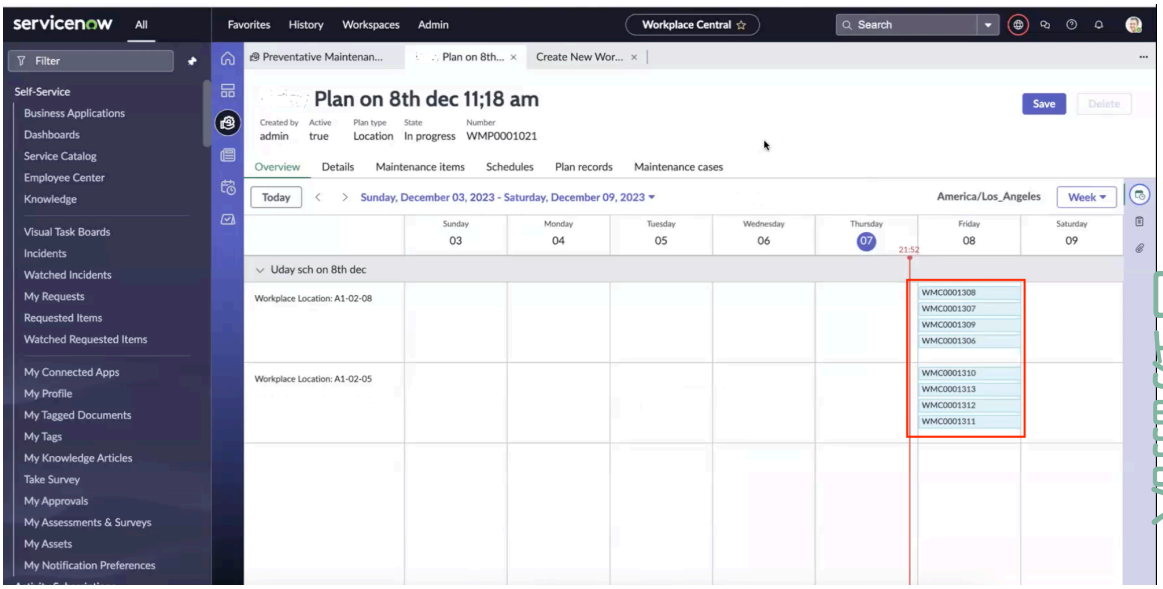
スケジュール済みジョブ [ワークプレイスの計画済みメンテナンス夜間実施 **(Workplace Planned Maintenance Nightly Run)]** では、次の操作を実行します。

- 期間ベースのケースの作成。
- メーターベースのケースの作成。

スケジュール済みジョブでは、構成されたスケジュールが 1 日未満の場合に、メンテナンスケースを事前に作成することもできます。期間は、システムのタイムゾーン設定に基づきます。たとえば、6 時間のメンテナンススケジュールがある場合、次の数のメンテナンスケースが作成されます。

- 6 時間のスケジュールの場合、各メンテナンス資産または場所に対して 1 日に 4 個のメンテナンスケースが作成されます。
- 6 時間のスケジュールの場合、2 つのメンテナンス資産または場所に対して 1 日に 8 個のメンテナンスケースが作成されます (それぞれに 4 個のケース)。

ワークプレイスメンテナンスケース



- 6 時間のスケジュールの場合、3 つのメンテナンス資産または場所に対して 12 個のメンテナンスケースが作成されます (それぞれ 4 個のケース)。

スケジュール済みジョブが実行されると、メンテナンススケジュールに関連付けられたテンプレートがある計画済みレコードに対してのみ、メンテナンスケースが作成されます。

注:
メンテナンススケジュールが作成されると、ワークプレイスメンテナンスサービス構成テーブル (sn_wsd_maintenance_service_config) からテンプレートが選択されます。要件に基づいて、テンプレートを計画レコードに関連付けます。複数のテンプレートを作成し、1 つのメンテナンス計画に関連付けることができます。詳細については、「職場テンプレート設定を作成」を参照してください。

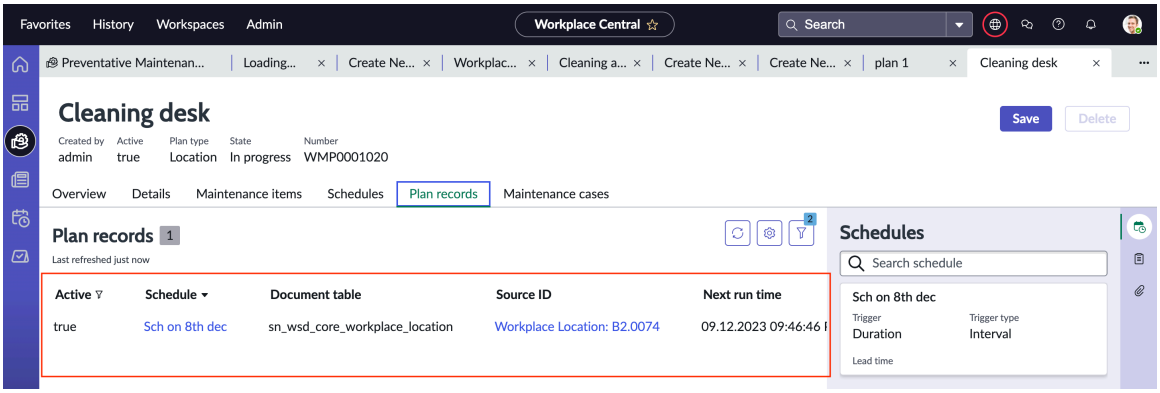
期間ベースのケース

期間ベースのケースでは、[ワークプレイスの計画済みメンテナンス夜間実施 **(Workplace Planned Maintenance Nightly Run)]** スケジュール済みジョブで、次の操作が実行されます。

- [次回実行時間 **(Next run time)]** が設定されているすべてのアクティブな計画レコードをフェッチします。
- 次回実行時間が 48 時間または 1 日未満の計画レコードを除外します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュールジョブの次回実行時間



- ワークプレイスメンテナンスサービス構成 (sn_wsd_maintenance_service_config) テーブルのエントリを確認します。
- ワークプレイスメンテナンスサービス構成テーブルからすべてのレコードを取得します。
- ワークプレイスメンテナンスサービス構成テーブルの各レコードでは、現在の計画レコードのスケジュールにテンプレートが関連付けられている必要があります。
  - テンプレートがある場合、スケジュール済みジョブによってメンテナンスケースが作成され、計画レコードのワークプレイスメンテナンスサービス構成テーブルの [次回実行時間] が更新されます。
  - 計画レコードに関連付けられたテンプレートがない場合、スケジュール済みジョブはキュー内の次の計画レコードをフェッチします。

注:
期間ベースのメンテナンススケジュールを定義する場合、最小リードタイム (日数) を定義できます (整数ベースの値を指定します)。たとえば、リードタイムが 0 の場合、当日のケースがその日に作成されたことを示します。ただし、リードタイムが 1 の場合、ケースは昨日作成されています。つまり、ケースはスケジュールより 1 日早く生成されます。[次回実行時間] の期間には、スケジュールに対して定義されたリードタイム値が含まれます。詳細については、「メンテナンススケジュールを作成またはコピーする」を参照してください。

メーターベースのケース

メーターベースのケースでは、[ワークプレイスの計画済みメンテナンス夜間実施 **(Workplace Planned Maintenance Nightly Run)**] スケジュール済みジョブでは次の操作が実行されます。

- スケジュール済みジョブは、[次回実行値] が含まれるすべてのアクティブな計画レコードをフェッチします。
- 各計画レコードの [次回実行値] は、[フィールド] 名の値によって異なります。[フィールド] 値は、メーターベースのスケジュールを作成するときに使用できます。

  詳細については、「メンテナンススケジュールを作成またはコピーする」を参照してください。
- スケジュール済みジョブは、資産 (sn_ent_asset) テーブルから [フィールド] 名の値を取得し、計画レコードの [次回実行値] と比較します。
- スケジュールジョブは、[次回の実行値] が [資産] テーブルの実際の値よりも小さいかどうかをチェックし、次に進みます。
- [次回実行値] が実際の値より大きい場合は、キュー内の次の計画レコードをフェッチします。
- 最新計画レコードのメンテナンススケジュールでは、ワークプレイスメンテナンスサービス構成 (sn_wsd_maintenance_service_config) テーブルにエントリがある必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 計画レコードのスケジュールに対し、ワークプレイスメンテナンスサービス構成テーブルからすべてのレコードを取得します。
- ワークプレイスメンテナンスサービス構成テーブルの各レコードでは、現在の計画レコードのスケジュールにテンプレートが関連付けられている必要があります。
  - メンテナンススケジュールに関連付けられたテンプレートがある場合、スケジュールジョブによってワークプレイスメンテナンスケースが作成され、計画レコードの [次回実行値] が更新されます。
  - メンテナンススケジュールに関連付けられたテンプレートがない場合、スケジュール済みジョブはキュー内の次の計画レコードを取得します。

ワークプレイスメンテナンスケース

スケジュールジョブは、計画レコードのメンテナンスケースを作成します。

始める前に

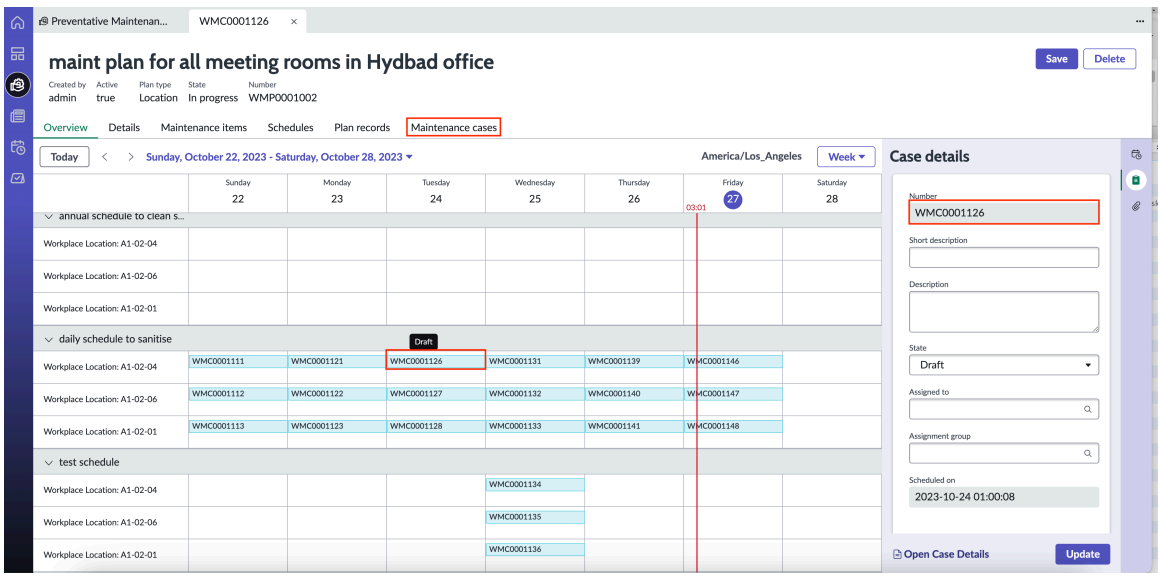
スケジュール済みジョブ [ワークプレイスの計画済みメンテナンス夜間実行 (Workplace Planned Maintenance Nightly Run)] は、48 時間ごと (2 日目の終わり) に実行され、期間ベースおよびメーターベースのケースが作成されます。

必要なロール：admin

手順

1. 公開された計画レコードを選択します。
2. カレンダービューで、[メンテナンスケース] タブを選択し、スケジュール済みジョブによって作成されたケースを表示します。

   [ワークプレイスメンテナンスの夜間実行 **(Workplace Maintenance Nightly run)]** スケジュール済みジョブは、メンテナンス計画レコードのメンテナンスケースを生成します。

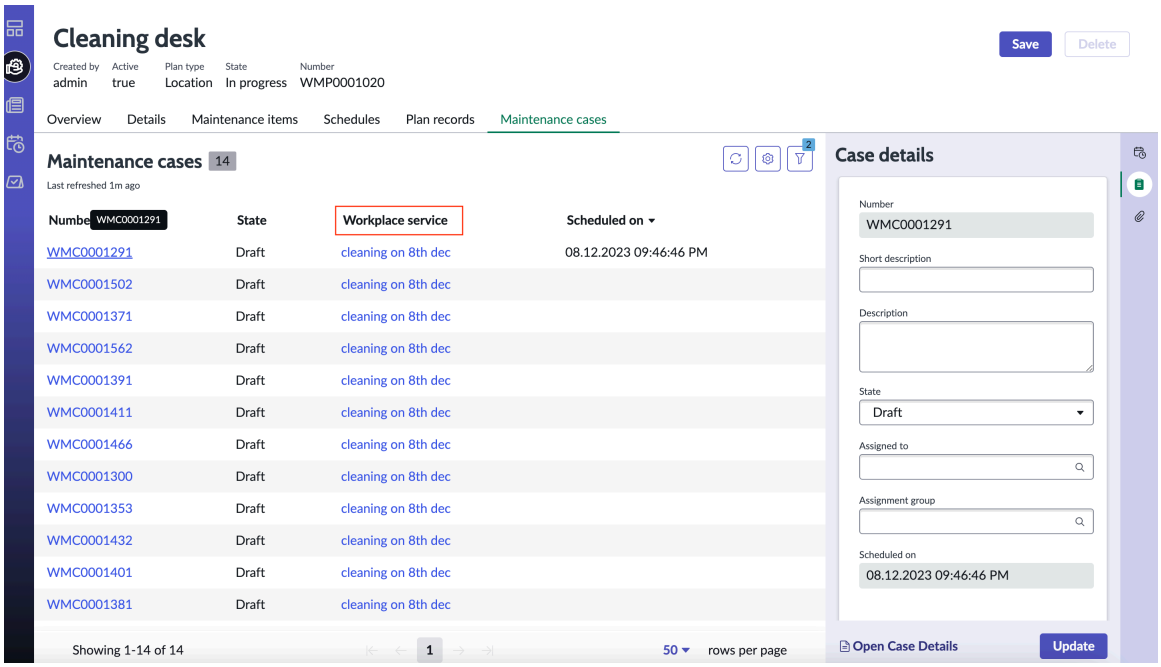


3. メンテナンスケースを選択すると、メンテナンスケースに関連付けられたワークプレイスサービスとケースのスケジュール済みジョブの値が表示されます。

   詳細については、「計画サービス構成の作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. オプション: メンテナンスケースを選択して [ケースの詳細] パネルを開き、以下を実行してレコードを更新します。
   a. ステータス：メンテナンス計画の状況 (ドラフト、対応中、完了など) を変更することで、メンテナンスケースの詳細を更新します。
   b. 担当者：このケースをアサインするユーザーを選択します。
   c. 担当グループ：このケースをアサインするグループを選択します。
   d. **[Update** (更新)] を選択します。
5. オプション: 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
   a. [アプリケーション] 列で [ワークプレイスメンテナンス管理] を検索します。
   b. ワークプレイスメンテナンスの夜間実行 **(Workplace Maintenance Nightly run)**：このスケジュール済みジョブは、48 時間ごと (2 日目の終わり) に実行され、メンテナンス計画レコードのメンテナンスケースが生成されます。
   c. スケジュールされた時刻より前にスケジュールジョブを実行するには、[今すぐ実行] を選択します。
   スケジュール済みジョブは、[次の実行時間] (期間ベースのスケジュール) または [次の実行値] (メーターベースのスケジュール) を含むアクティブな計画レコードを確認し、計画レコード内のスケジュールテンプレートを確認します。スケジュールテンプレートが見つかると、メンテナンスケースが作成されます。
   スケジュール済みジョブを作成する方法と、スケジュール済みジョブが条件とワークプレイスサービスに基づいて計画レコードを選択する方法の詳細については、「メンテナンススケジュールを作成またはコピーする」および「ワークプレイスの計画済みメンテナンスのスケジュール済みジョブ」を参照してください。
6. エージェント AI ワークフローを使用して選択した場所の清掃アクティビティを最適化するために、[清掃アクティビティの最適化 (Optimize cleaning activity)] スケジュール済みジョブが実行されます。
   詳細については、「ワークプレイスメンテナンス管理と一緒にインストールされるコンポーネント」と「クリーニングアクティビティの最適化 エージェントの概要」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスサービスの作成

ケータリング、事務用品、駐車場、その他のサービスなどのワークプレイスサービスを作成します。このサービスをデフォルトの一般要求テンプレートに関連付けます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > 職場サービス。.
2. ワークプレイスサービスフォームのフィールドに入力します。
   - サービス名：ワークプレイスサービスの名前。例：ワークプレイスクリーニング
   - ケーステーブル：ケースまたは要求テーブルの名前。[ワークプレイスメンテナンスケース] (sn_wsd_maintenance_case) テーブルを選択します。
   - 履行タイプ：ドロップダウンオプションから [サービスアクティビティ] を選択します。
   - デフォルトテンプレート：ワークプレイスメンテナンス管理のデフォルトテンプレート。ルックアップリストアイコン ( ) を使用して、一般的なメンテナンス要求テンプレートを検索します。
3. **[Update** (更新)] を選択します。

計画サービス構成の作成

計画サービスを構成し、ワークプレイスサービスを関連付けて、計画レコードのスケジュール条件を設定します。

始める前に
メンテナンススケジュールには、計画レコードのワークプレイスメンテナンスサービス構成 (sn_wsd_maintenance_service_config) テーブルのエントリが必要です。スケジュールジョブの条件を設定して、アクティブな計画レコードのメンテナンスケースを作成します。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスセントラル > 予防メンテナンス > 計画サービス構成.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. ワークプレイスメンテナンス構成フォームのフィールドに入力します。

   a. ワークプレイスサービス：ワークプレイスサービスの名前。
   計画レコードのルックアップリストアイコン ( ) とワークプレイスサービスを選択します。例：クリーニングデスク。

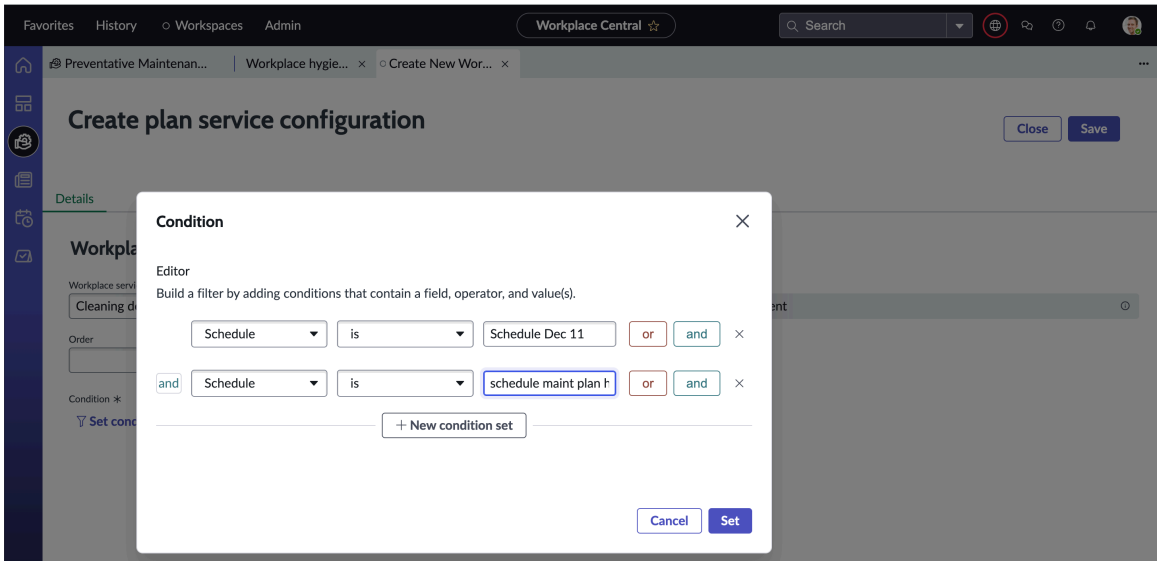
   詳細については、「ワークプレイスサービスの作成」を参照してください。

   b. 順序：整数ベースの値。
   最も大きい順序値が優先されます。例：100。

   c. [条件を設定] フィルターを選択し、選択したアイテムのフィルター条件を適用します。
   たとえば、[スケジュール] を選択し、[ワークプレイスクリーニング **(Workplace cleaning)]** を選択します。選択した条件は、選択した計画のすべての計画レコードに適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



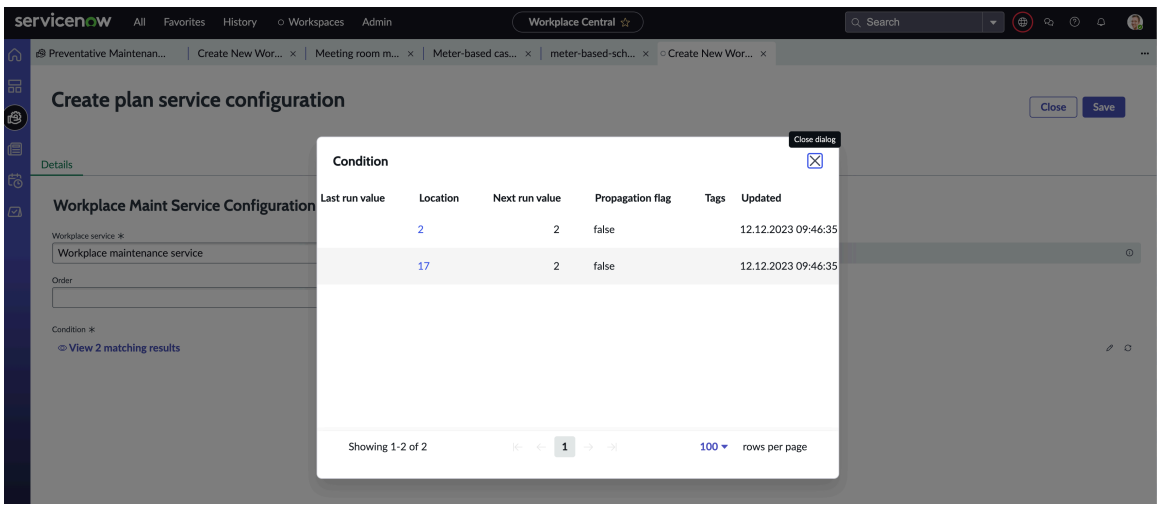
ワークプレイスサービスの詳細については、「ワークプレイスサービスの作成」を参照してください。

。

d. [設定] を選択します。

e. [一致する結果を表示] を展開して、計画サービス構成に関連付けられているサービスを表示します

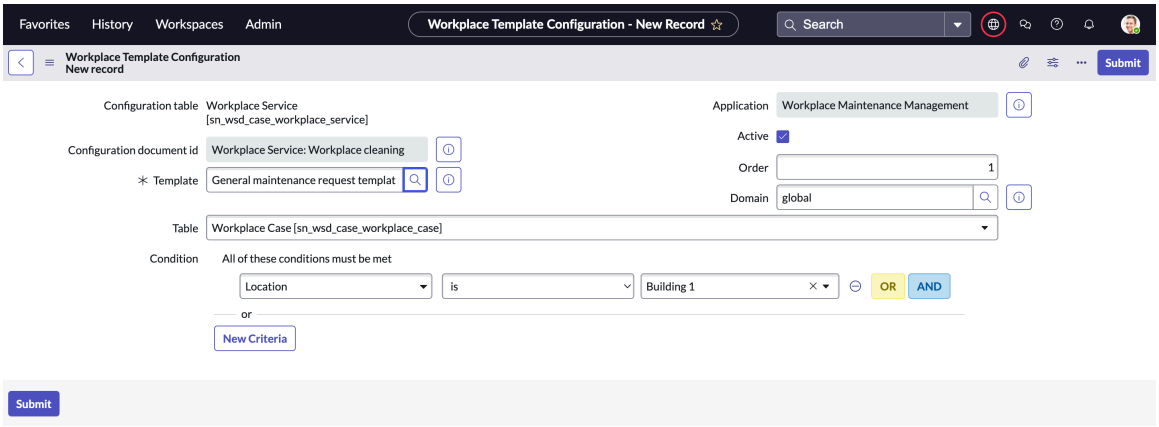
a. [一致する結果を表示] を選択して開き、スケジュールジョブの [名前]、[次回実行時間] または [次回実行値] 期間を確認します。



選択したスケジュールがワークプレイスメンテナンスサービス構成テーブルで更新され、スケジュールテンプレートが関連付けられます。スケジュールに関連付けられたテンプレートがある場合は、ワークプレイスメンテナンスケースが作成されます。

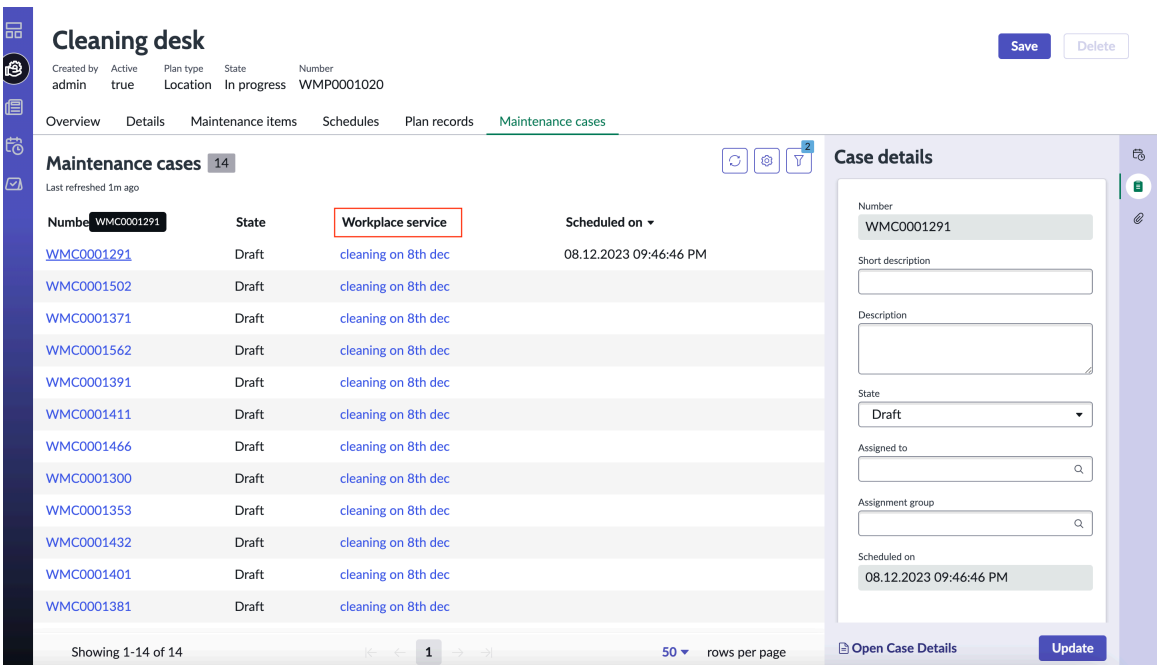
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



詳細については、「ワークプレイスの計画済みメンテナンスのスケジュール済みジョブ」と「ワークプレイスメンテナンスケース」を参照してください。

4. [保存] を選択します。
5. スケジュールジョブ [ワークプレイスの計画済みメンテナンス夜間実施 **(Workplace Planned Maintenance Nightly Run]** は、計画レコード内のワークプレイスサービスのメンテナンスケースを実行および作成します。
6. 公開された計画レコードに移動します。
7. カレンダービューで [メンテナンスケース] を選択します。
8. [ワークプレイスサービス] 列には、計画レコードに関連付けられた計画サービス構成が表示されます。



このレコードは、ワークプレイスメンテナンスサービス構成テーブルで更新されます。

詳細については、「ワークプレイスメンテナンスケース」を参照してください。

ワークプレイスメンテナンス管理ダッシュボードと分析

ワークプレイスメンテナンス管理ダッシュボードとレポートモジュールによって、メンテナンス計画、計画レコード、およびケースに関する概要レポートを表示できます。予防メンテナンスダッシュ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ボードは、すべての計画、現在アクティブな計画、ドラフト状況の計画、およびメンテナンスケースについて、ワークプレイスのマネージャーとアドミニストレーターにインサイトを提供します。

ダッシュボードを表示するには、次のいずれかのロールがアサインされている必要があります。

- sn_wsd_maint.admin
- sn_wsd_maint.manager

ダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します。 すべて > 職場セントラル > 予防メンテナンス > メンテナンス計画. [予防メンテナンス] タブ内で、ダッシュボードのさまざまな場所を選択できます。

注:
2 つのスケジュール済みジョブ [ワークプレイスメンテナンスケースの日次データ収集 **(Workplace Maintenance Case Daily Data Collection)]** と [ワークプレイスメンテナンスケースの履歴データコレクション **(Workplace Maintenance Case Historical Data Collection)]** は、データを収集して、ワークプレイスメンテナンス管理ダッシュボードにインサイトを提供します。

次のスコアコンポーネントをクリックすると、ワークプレイス管理計画のフィルター済みリストを表示できます。

ダッシュボードデータ

データ	説明
すべての計画	メンテナンス計画レコードの合計数。 [すべての計画] ビューには、すべてのメンテナンス計画の概要が表示されます。計画の開始日と終了日を含む計画を監視し、メンテナンス計画の状況 (対応中またはドラフト状況の計画) を確認できます。
自分の計画	個人にアサインされた計画。ワークプレイスユーザーが作成したワークプレイス管理計画を表示します。
アクティブな計画	開始された現在アクティブな計画。
ドラフト計画	[ドラフト] ステータスになっている計画。
今月のメンテナンスケース	円グラフまたは線グラフでグラフィカルに表示されます。予防および是正メンテナンス計画の合計数に関するインサイトを提供します。グラフ上のアイテムをクリックして、メンテナンス計画レコードのメンテナンスケースの詳細を表示します。

グラフまたは円グラフをポイントすると、詳細が表示されます。円グラフまたはグラフを選択すると、メンテナンスケースを一覧表示するタブに移動します。

計画のリストから計画を選択すると、その計画レコードの詳細を一覧表示するタブに移動します。[新規] ボタンを選択すると、メンテナンス計画を作成できます。詳細については、「メンテナンススケジュールを作成またはコピーする」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスメンテナンス管理の参照

ワークプレイスメンテナンス管理で計画レコードを管理するために利用可能なロールとビューがいくつかあります。

メンテナンス計画スケジュールの例

メンテナンス計画は、モデル (資産) または場所に対して作成されます。メンテナンス計画に定義されるスケジュールトリガータイプは、メーターベースまたは期間ベースのスケジュールにすることができます。必要に応じて、複数のテンプレートをメンテナンススケジュールに関連付けます。スケジュール済みジョブは、テンプレートが関連付けられている計画レコードを取得し、メンテナンス計画のメンテナンスケースを作成します。

たとえば、メンテナンス計画を作成するためのユースケースは、以下のようなものに基づきます。

- プリンターのインクカートリッジ交換のスケジュール
- コーヒー豆の詰め替えのスケジュール

プリンターのインクカートリッジ交換のメンテナンススケジュール

ある場所で所定のページ数の印刷後にプリンターのインクカートリッジを交換することをスケジュールします。たとえば、10,000 ページなどです。メーターベースのメンテナンススケジュールで一般的な計画を定義します。スケジュールテンプレート (スケジュールテンプレート A など) を関連付けます。

1. HP プリンターカートリッジ交換のモデルベースのメンテナンス計画を作成し、計画を公開します。

   詳細については、「メンテナンス計画の作成と公開」を参照してください。

2. メーターベースのスケジュールを作成します。
   - 名前：スケジュール名
   - トリガー：[メーター] を選択します。
   - トリガータイプ：メーターベースのスケジュールには、次のトリガータイプを選択します。
     - テーブル：計画タイプ (モデルまたは場所) に基づいて事前入力された値。
     - フィールド：たとえば、場所タイプを選択します。
     - すべて (Every)：整数ベースの値。たとえば、3 など。

メンテナンス計画では、HP プリンターで 10, 000 ページが印刷された後にインクカートリッジを交換するようにスケジュールされています。

コーヒーマシンのコーヒー豆の補充のスケジュール

コーヒーマシンのコーヒー豆を毎日補充するようにスケジュールします。スケジュールテンプレート (スケジュールテンプレート B など) を関連付けます。スケジュールの [ワークプレイスメンテナンスサービス構成 (Workplace Maintenance Service configuration)] テーブルにエントリが追加されます。

1. コーヒーマシンのモデルベースのメンテナンス計画を作成して公開します。
2. 期間ベースのスケジュールを作成します。
   - 名前：スケジュール名
   - アクティブ：メンテナンス計画のスケジュールをアクティブにするには、このオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- トリガー：[期間] を選択します。
- トリガータイプ：間隔。これは日次スケジュールであるため、期間を日数と時間で指定します。

コーヒー豆は、このメンテナンス計画に関連付けられたスケジュール条件とテンプレートに基づいて毎日補充されます。

詳細については、「ワークプレイスの計画済みメンテナンスのスケジュール済みジョブ」を参照してください。

ワークプレイスメンテナンス管理と一緒にインストールされるコンポーネント

ワークプレイスメンテナンス管理をインストールすると、さまざまなロール、コンポーネント、またはテーブルを使用できます。

ワークプレイスメンテナンス管理と一緒にインストールされるロール

移動先 すべて > システム定義 > ロール > .

ワークプレイスメンテナンス管理と一緒にインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	含んでいるロール
sn_wsd_wc.manager	占有率ダッシュボードやその他のダッシュボードを含むすべてのデータへの読み取りアクセス権を付与します。	sn_wsd_wc.user
sn_wsd_wc.admin	ワークプレイスコネクタアプリケーションを構成および設定するためのアドミンアクセス権を付与します。	sn_wsd_wc.manager
sn_wsd_wc.user	いくつかの列とフィールドのみへの読み取りアクセス権を付与します。読み取りアクセス権はアドミニストレーターによって設定されます。	なし

ワークプレイスメンテナンス管理と一緒にインストールされるテーブル

移動先 すべて > システム定義 > テーブル。

ワークプレイスメンテナンス管理と一緒にインストールされるテーブル

テーブル	説明
職場メンテナンス計画 [sn_wsd_maintenance_plan]	予防メンテナンス計画を保存します。
職場メンテナンス計画アイテム [sn_wsd_maintenance_m2m_plan_maint_item]	メンテナンス計画の一部であるすべてのアイテム (場所または資産) を保存します。
職場メンテナンススケジュール [sn_wsd_maintenance_schedule]	メンテナンス計画用に作成されたすべてのスケジュール (日次、週次、月次など) を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスメンテナンス管理と一緒にインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
メンテナンスケースを作成 [sn_wsd_maintenance_case]	メンテナンスケースに関する情報を保存します。
レコードへのサービスマネジメント多対多メンテナンス計画 [sm_m2m_maint_plan_to_record]	計画レコード (スケジュールとメンテナンスアイテムを組み合わせたレコード) を保存します。
ワークプレイスメンテナンスサービス構成 (sn_wsd_maintenance_service_config)	ワークプレイスサービスを関連付け、計画レコードのスケジュール条件を設定します。スケジュールジョブは、ワークプレイスサービスのメンテナンススケジュールテンプレートがある計画レコードをフェッチして、メンテナンスケースを作成します。詳細については、「計画サービス構成の作成」と「ワークプレイスの計画済みメンテナンスのスケジュール済みジョブ」を参照してください。

ワークプレイスメンテナンス管理スケジュール済みジョブ

移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ。

ワークプレイスメンテナンス管理と一緒にインストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
職場の計画済みメンテナンス夜間実施	スケジュール済みジョブは 48 時間 (2 日) ごとに実行され、計画レコードをフェッチしてメンテナンスケースを作成します。詳細については、「ワークプレイスの計画済みメンテナンスのスケジュール済みジョブ」を参照してください。
職場のメンテナンスケース日次データ収集	このスケジュール済みジョブはデータを収集し、ワークプレイスメンテナンス管理ダッシュボードに入力します。 [開始日 (相対)] および [終了日 (相対)] フィールドで指定されたとおりにデータを収集します。収集時間はタイムゾーン固有です。
職場のメンテナンスケース履歴データ収集	このスケジュール済みジョブは履歴データを収集し、ワークプレイスメンテナンス管理ダッシュボードに入力します。 [開始日 (相対)] および [終了日 (相対)] フィールドで指定されたとおりにデータを収集します。収集時間はタイムゾーン固有です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスメンテナンス管理とともにインストールされるプロパティ

インスタンスの [すべて] コンテキストメニューに移動し、検索フィルターオプションに「sys_properties.list 」と入力します。[アプリケーション] コンテキストメニューでワークプレイスメンテナンス管理プロパティを検索します。

ワークプレイスメンテナンス管理システムのプロパティ

プロパティ	説明
sn_wsd_maintenance.optmise_plans	クリーニングアクティビティの最適化エージェント AI ワークフローによって計画を最適化するプロパティ。詳細については、「クリーニングアクティビティの最適化 エージェントワークフロー」を参照してください。 **注:** ワークプレイスメンテナンスマネージャーは、メンテナンス計画レコードの sys ID を [値] フィールドに入力する必要があります。最適化する計画が複数ある場合は、メンテナンス計画 ID の値をカンマで区切って入力します。例:「*a23321432, 3243245dsf*」。ServiceNow インスタンスの URL リンクからメンテナンス計画の Sys ID をコピーします。 https://<instance_name>.service-now.com/now/workplace-management/maintenance-plan/3243245dsf。ここで、メンテナンス計画の Sys ID は 3243245dsf です。
sn_wsd_maintenance.optmise_cleaning_min_utilization_threshold	最小使用率のしきい値を分析するプロパティ。デフォルト値は *40* です。ワークプレイスメンテナンス計画の使用率がこの範囲を下回る場合、[清掃アクティビティの最適化] エージェント AI ワークフローによって設定されたすべての非アクティブ化基準を満たしていれば、ワークプレイスメンテナンス計画は非アクティブ化されます。詳細については、「クリーニングアクティビティの最適化 エージェントワークフロー」を参照してください。
sn_wsd_maintenance.optmise_cleaning_max_utilization_threshold	最大使用率しきい値を分析するためのプロパティ。デフォルト値は *80* です。ワークプレイスメンテナンス計画ケースの使用率がこの範囲を超えると、[クリーニングアクティビティの最適化エージェント (Optimize Cleaning Activities)] エージェント AI ワークフローによって新しいメンテナンスケースが追加されます。詳細については、「クリーニングアクティビティの最適化 エージェントワークフロー」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メンテナンス管理とともにインストールされるスケジュール済みジョブ

ナビゲート すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ または、インスタンスのフィルター検索ボックスまたはコンテキストメニューに 「sys_properties.list 」と入力します。ワークプレイスメンテナンス管理のスケジュール済みジョブを検索します。

スケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
清掃活動の最適化	クリーニングアクティビティの最適化 エージェントワークフローは、このスケジュール済みジョブが実行されるとトリガーされます。このスケジュール済みジョブは UTC タイムゾーンで実行されます。詳細については、「クリーニングアクティビティの最適化 エージェントワークフロー」を参照してください。
職場のメンテナンスケース履歴データ収集	既存のレコードから初めて、または新しいケースが追加されたときにデータを収集するジョブをスケジュールします。これにより、日次、月次、年次などのさまざまな頻度に構成できるスケジュール済みジョブを使用してデータのスナップショットを収集し、経時的な傾向とパフォーマンスメトリクスを分析できます。
ワークプレイスの計画メンテナンス夜間実行	インスタンス内のアクティブなメンテナンス計画レコードに基づいて、計画された職場メンテナンスのメンテナンスケースを自動的に作成するジョブをスケジュールします。この機能は夜間に実行され、今後の必要な作業についてメンテナンス計画をチェックし、計画にメンテナンステンプレートが関連付けられている場合は、メンテナンスケースを生成して計画の次回の実行時間を更新します。メンテナンスの期限が近いことを示す「次回実行時間」があるアクティブなメンテナンス計画レコードをすべてフェッチします。計画にテンプレートが定義されている場合、スケジュール済みジョブはその計画の新しいメンテナンスケースを作成し、後続のメンテナンスサイクルのために計画の「次回実行時間」を更新します。計画にメンテナンステンプレートが関連付けられていない場合、ジョブはキュー内の次の計画レコードに移動します。 このスケジュール済みジョブが実行されると、[予防メンテナンス] にメンテナンスケースが生成されます。
職場のメンテナンスケース日次データ収集	関連するテンプレートおよびスケジュールを使用して、既存の計画済みメンテナンスレコードに基づいて計画済みメンテナンスケースを自動的に作成するスケジュールジョブ。このジョブは夜間に実行され、メンテナンス管理ダッシュボードにデータが入力されるため、施設チームは日常的なメンテナンスタスクを効果的に管理および実行できます。ジョブは毎日 (通常は夜間) 実行されるようにスケジュールされていま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール済みジョブ (続く)

スケジュール済みジョブ	説明
	す。ワークプレイスメンテナンスサービス構成とメンテナンススケジュールレコードからデータを収集します。テンプレートとスケジュールが関連付けられている計画済みメンテナンスレコードの場合、ジョブによって新しいオープンメンテナンスケースが作成されます。収集されたデータはメンテナンス管理ダッシュボードに入力され、計画されたメンテナンスアクティビティの明確な概要を提供します。メンテナンスケースを作成するプロセスを自動化し、手作業を減らし、効率を向上させます。

ワークプレイスリースアドミニストレーション

ServiceNow® ワークプレイスリースアドミニストレーションを使用すると、1 つのインターフェイスから職場契約を作成、管理、追跡できます。職場契約サービス、資産、場所、ドキュメントを追加し、重要な日付を追跡することもできます。 ServiceNow

開始するには

探索 ワークプレイスリースアドミニストレーション概念と機能について説明します	構成 ワークプレイスリースアドミニストレーション の構成	使用方法 ワークプレイスリースアドミニストレーションを使用して職場契約を追加し、追跡します
管理 職場の契約と更新の管理	参照 フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します	

ワークプレイスリースアドミニストレーション の探索

ServiceNow® ワークプレイスリースアドミニストレーションを使用すると、1 つのインターフェイスから職場契約を作成、管理、追跡できます。職場契約サービス、資産、場所、ドキュメントを追加し、重要な日付を追跡することもできます。

主な機能

ワークプレイスリースアドミニストレーション は次の機能を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 職場契約を作成および管理する単一のインターフェイス。
- 契約に契約条件を含めます。
- 契約レコードにドキュメントを添付します。
- 資産を契約に関連付けます。
- 契約の有効期限に関する通知を受信します。

利点

このアプリケーションのメリットは次のとおりです。

- 単一インターフェイスから職場契約を管理および追跡します。
- 契約サービスおよび職場契約の一部である関連コストを管理します。
- 職場契約に追加することでドキュメントのさまざまなバージョンを効率的に管理します。
- 受信した通知を使用して、職場契約の更新と支払いをタイムリーに管理します。
- 承認および契約履歴を表示します。

職場契約の詳細

ワークプレイスリースアドミニストレーション を使用すると、次の詳細を含む職場契約を作成できます。

- 職場契約：職場契約の基本的な詳細
- 財務：支払スケジュール、支払金額、さまざまなコストなどの財務の詳細
- 更新：契約の自動更新
- 契約条件：職場契約の法務契約条件
- 関連付けられた契約アイテム：
  - 職場サービス契約：職場契約の一部として対象となる一般的な契約サービスとそのコスト
  - 契約場所：職場契約の一部として対象となる場所
  - 対象資産：職場契約の一部として対象となる資産
  - ドキュメント：契約関連のドキュメント

職場契約通知

有効期限が近い契約のリストを含む通知を毎週受信します。契約の更新方法については、「コア UI で職場契約を更新する」を参照してください。

ワークプレイスリースアドミニストレーション の構成

アドミニストレーターはワークプレイスリースアドミニストレーションユーザーが職場契約を作成および管理できるように ワークプレイスリースアドミニストレーション を構成できます。

ワークプレイスリースアドミニストレーション のアクティブ化

アドミンロールを持っている場合は、ワークプレイスリースアドミニストレーション の ワークプレイスリースアドミニストレーション プラグイン (sn_wsd_la) をアクティブ化することができます。このアプリケーションにはデモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
ワークプレイスリースアドミニストレーション では、他の ServiceNow AI Platform とは別のサブスクリプションが必要です。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入すると、特定のプラグインが自動的にアクティブになります。有料プラグインが自動的にアクティブになっていない場合は、インスタンスの [すべてのアプリケーション] リストから手動でアクティブ化できます。

注:

サブスクリプションを購入する前に、Now Support サービスカタログ から非本番インスタンスを要求することによって、その機能を課金なしに評価できます。

必要なロール：admin

このタスクについて
ワークプレイスリースアドミニストレーション とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ロール
- テーブル

詳細については、「ワークプレイスリースアドミニストレーション とともにインストールされるコンポーネント」と「ワークプレイスリースアドミニストレーション とともにインストールされるスクリプト」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して ワークプレイスリースアドミニストレーション プラグイン (sn_wsd_la) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

ワークプレイスリースアドミニストレーション の使用

リースマネージャーまたはアドミニストレーターマネージャーは、職場契約を作成、管理、および追跡できます。職場契約サービス、関連ドキュメントを追加し、重要なマイルストーンを追跡できます。

リースアドミニストレーターまたはマネージャーは、次の操作を実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 職場のリース契約を作成します。
- テナントとしてリース契約を追跡します。
- 職場契約サービスをそのコストとともに追加します。
- 契約場所を追加します。
- 契約に資産を追加します。
- ドキュメントを追加します。
- 契約条件を作成および追加します。
- リース契約の有効期限に関する通知を受信します。
- 有効期限の前または後に職場のリース契約を更新します。

リース管理ユーザーは、職場契約のみを表示できます。

ワークプレイスリースアドミニストレーション に、[コア UI] または ワークプレイスセントラル のいずれかからアクセスできます。さまざまなビューからアプリケーションにアクセスして使用する方法の詳細については、次のトピックを参照してください。

- コア UI から ワークプレイスリースアドミニストレーション を操作する
- ワークプレイスセントラル から ワークプレイスリースアドミニストレーション を操作する

ワークプレイスセントラル のインストールの詳細については、「ワークプレイスセントラル のインストール」を参照してください。

職場契約ワークフロー、状況、およびサブステータスの詳細については、「契約ライフサイクル」を参照してください。

コア **UI** から ワークプレイスリースアドミニストレーション を操作する

[コア **UI**] から職場契約を作成および管理します。

[コア **UI**] からの ワークプレイスリースアドミニストレーション へのアクセス

ワークプレイスリースアドミニストレーションにアクセスするには、に移動します すべて > ワークプレイスリースアドミニストレーション > 職場契約.

ワークプレイスリースアドミニストレーション のインストールの詳細については、「ワークプレイスリースアドミニストレーション のアクティブ化」を参照してください。

コア **UI** で職場契約を作成する

リースアドミニストレーターまたはマネージャーは、職場契約を作成し、資産、契約条件、契約場所、およびドキュメントを契約に追加することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスリースアドミニストレーション > 職場契約.
2. [新規] を選択します。
3. [契約モデル] フィールドで、[リース] を選択します。
4. [契約条件] セクションで、契約の法務情報を指定します。
   詳細については、「コア UI で契約条件を追加および作成する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. フォームで残りのフィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「職場契約の新規レコードフォーム」を参照してください。
6. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
7. オプション: 契約に契約サービス、契約場所、資産、またはドキュメントを追加します。
詳細は、以下のトピックを参照してください。
   - コア UI で契約に職場契約サービスを追加する
   - コア UI に職場の契約場所を追加する
   - コア UI で職場契約に資産を追加する
   - コア UI で契約場所にドキュメントを追加する
8. 契約を保存して終了するか、レビューのため契約を送信します。
   - 契約を保存して終了するには、[更新] を選択します。
   - 承認者に通知を送信するには、[レビューのため送信] を選択します。

     承認プロセスの詳細については、「コア UI で職場契約を承認または却下する」を参照してください。

コア UI で契約に職場契約サービスを追加する

職場契約サービスは、リース契約の一部として提供される一般的なサービスです。関連コストとともにサービスを追加および追跡できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順
1. 移動先 すべて > ワークプレイスリースアドミニストレーション > 職場契約.
2. 契約を選択します。
3. [職場契約サービス] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

職場契約サービスフォーム

フィールド	説明
名前	契約サービスの名前
コスト	契約サービスの通貨とコスト
職場契約	契約名は自動入力されます。
説明	契約サービスの説明
ドメイン	サービスのドメイン

5. 必要な契約サービスタイプが [職場契約サービスタイプ **(Workplace Contract Service type)**] フィールドのドロップダウンリストに表示されない場合は、作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [カテゴリ] を右クリックし、[選択を設定] を選択します。

b. [カテゴリ選択肢の設定 (Configure Category Choices)] フォームの [新しいアイテムを入力 **(Enter a new item)]** フィールドに、追加するカテゴリの名前を入力します。

c. [追加] を選択します。

6. [職場契約サービスタイプ **(Workplace Contract Service type)]** フィールドのドロップダウンリストから目的のカテゴリを選択します。
7. [送信] を選択します。

コア **UI** に職場の契約場所を追加する

契約の対象となる場所を職場契約に追加します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスリースアドミニストレーション > 職場契約.
2. 契約を選択します。
3. 場所が [契約場所] 関連リストにない場合は作成します。
   a. [新規] を選択します。
   b. [場所] フォームに場所情報を入力します。
   c. [送信] を選択します。
4. [契約場所] 関連リストで、契約の対象となる場所を選択します。
5. [保存] を選択します。

タスクの結果
場所が契約に追加されます。

コア **UI** で職場契約に資産を追加する

ソフトウェアライセンスを含む資産を職場契約に追加して、契約の法的対象を指定します。

始める前に
既存の契約が必要です。

資産と契約をリンクさせることで、契約が法的に何を対象としているかが明確になります。[対象資産] 関連リストは、職場契約を保存または送信した後にのみ使用できます。

必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスリースアドミニストレーション > 職場契約.
2. 契約を選択します。
3. [対象資産] 関連リストの資産を確認します。
4. 契約の対象となる目的の資産を選択できない場合は、作成します。
   a. [新規] を選択します。
   b. 作成する資産のタイプを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. 資産タイプに関連するフォームに入力します。

d. [送信] を選択します。

5. [対象資産] 関連リストで、[編集] をクリックします。
6. 契約の対象範囲である資産を選択します。
7. [保存] を選択します。

タスクの結果
選択した資産が契約に追加されます。

での職場契約条項の追加 コア UI

リース契約条項を保存するための保険条項、駐車条項、保証条項などの職場契約条項を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順
1. 移動先 すべて > ワークプレイスリースアドミニストレーション > 職場契約.
2. 契約を選択します。
3. [職場契約条項] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. [職場契約条項] フォームで、フィールドに入力します。

[職場契約条項] フォーム

フィールド	説明
条項のタイプ	条項のタイプ。
職場契約	職場契約参照。
サイレント	イエスかノーか答えてください
条項のサマリー	条項の説明。

5. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
契約条項が契約に追加されます。

での職場契約オプションの追加 コア UI

更新オプション、サブリースオプション、リース契約を保存するために終了するオプションなどの職場契約オプションを追加します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順
1. 移動先 すべて > ワークプレイスリースアドミニストレーション > 職場契約.
2. 契約を選択します。
3. [職場契約オプション] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. [職場契約オプション] フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場契約オプションフォーム

フィールド	説明
オプション番号	契約オプションを示す番号。
オプションタイプ	オプションのタイプ。
職場契約	職場契約参照。
有効日	オプションが有効になる日付。
実施の期日	テナントがオプションを行使できるようになる日付。
更新の有効期限	更新期間の有効期限。
通知期間	オプションを行使するための通知期間
コメント	契約オプションの説明。

5. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
契約オプションが契約に追加されます。

での職場契約の責任の追加 コア **UI**

職場の責任を追加して、芝生のメンテナンス、塗装、修理などのさまざまなアクティビティの責任者 (家主またはテナント) を示します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスリースアドミニストレーション > 職場契約.
2. 契約を選択します。
3. [職場契約の責任] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. [職場契約の責任] フォームで、フィールドに入力します。

職場契約の責任フォーム

フィールド	説明
責任タイプ	作業の性質について説明します。たとえば、「修理」などです。
財務責任	どちらの当事者が作業に対して支払う必要があるかを示します。
実行責任	どちらの当事者が作業を引き受ける必要があるかを示します。
リースで付与	アクティビティがリース契約で対処されているかどうかを指定するオプション。
職場契約	職場契約参照。
サービス	責任が定義されているアクティビティ。
説明	責任の説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ドキュメントセクション	責任が説明されている契約書の参照。
ドキュメント名	責任が説明されている契約書の参照。
ドキュメントページ	責任が説明されている契約書の参照。

5. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
契約の責任が契約に追加されます。

コア **UI** で契約条件を追加および作成する

契約が [レビュー待ち]、[却下]、または [却下された更新] サブステートである場合の契約条件を追加および作成します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスリースアドミニストレーション > 職場契約.
2. 契約を選択します。
3. [契約条件] セクションで、[新規行を挿入] をダブルクリックします。
4. [リストから参照] アイコン を選択し、レコードに追加する契約条件レコードが存在するかどうかを確認します。
5. レコードが存在しない場合は作成します。
   a. [新規] を選択します。
   b. [契約条件] フォームで、契約条件レコードの名前と説明を入力します。
   c. [送信] を選択します。
6. 契約条件レコードを選択します。
7. オプション: [順番] に番号を入力して、契約条件のドキュメントに表示するレコードの順序を指定します。

   注:
   重複した契約条件レコードを契約に入力してレコードを保存しようとすると、エラー メッセージが表示され新しい重複レコードは追加されません。

8. [関連リンク] で、[契約条件の作成] を選択します。
   [契約条件] 関連リストのすべてのレコードが契約レコードの [契約条件] セクションに追加されます。契約条件レコードは、[順番] フィールドで指定された順序で作成されます。

コア **UI** で契約場所にドキュメントを追加する

職場契約にドキュメントを追加して、関連するすべてのドキュメントとそれらのドキュメントのさまざまなバージョンのレコードを管理します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスリースアドミニストレーション > 職場契約.
2. 契約を選択します。
3. [ドキュメント] 関連リストにリストされているドキュメントを表示します。
4. ドキュメントレコードが [ドキュメント] 関連リストに含まれていない場合は作成します。
   a. [新規] を選択します。
   b. ドキュメントレコードに関連するフォームに入力します。
   c. [送信] を選択します。
5. ドキュメントレコードを契約にリンクします。
   a. [編集] を選択します。
   b. チェックボックスをオンにしてリストからドキュメントレコードを選択します。
   c. [選択した行のアクション] ドロップダウンメニューで、[ドキュメントをリンク] を選択します。
6. オプション: 新しいバージョンのドキュメントをレコードに追加します。
   a. [ドキュメント] 関連リストで、ドキュメントレコードを右クリックします。
   b. [バージョンをアップロード]を選択します。
   c. アップロードするファイルタイプを選択します。
   d. [OK] を選択します。

コア UI で職場契約をレビュー用に送信する

[ドラフト] 状況にある契約を、承認のため送信することができます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスリースアドミニストレーション > 職場契約.
2. 状態が [ドラフト] の契約を選択します。
3. [承認者] フィールドで、契約の承認者を選択します。
4. [レビューのため送信] を選択します。

タスクの結果

選択した承認者に電子メールメッセージが送信され、契約の [サブステート] が [レビュー中] に変更されます。

コア UI で職場契約を承認または却下する

リースアドミニストレーターまたはマネージャーは、レビュー用に送信された職場契約を承認または却下できます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスリースアドミニストレーション > 職場契約.
2. [要求済み] 状態の契約を選択します。
3. 契約を承認または却下します。
   - 契約を承認するには、[承認] を選択します。

     契約の [サブステート] が [承認済み] に変更されます。
   - 契約を却下するには、[却下] を選択して、[コメント] フィールドに却下の理由を入力します。

     契約の [サブステート] が [却下] に変更されます。
4. [更新] を選択します。

タスクの結果

- [状態] が [ドラフト] となっており [開始日] が未来の日付に設定されている契約は、開始日に達するまで [ドラフト] 状況のままとなります。
- 契約の [サブステート] が [承認済み] の場合、システムにより [状態] が [アクティブ] に変更され、[サブステート] の値が削除されます。
- [状態] が [ドラフト] となっており [開始日] が過去の日付に設定されている契約が承認されると、[状況] の値が自動的に [アクティブ] に変更され、[サブステート] の値が空欄になります。

ワークプレイスセントラル から ワークプレイスリースアドミニストレーション を操作する

ワークプレイスセントラル から職場契約を作成および管理します。

ワークプレイスセントラル ワークスペースから ワークプレイスリースアドミニストレーション にアクセスする

- Workplace Central プラグイン (sn_wsd_central) をアクティブ化します。
- ロール sn_wsd_la.workplace_central_user がアサインされていることを確認します。
- 次のいずれかの方法を使用して、ワークプレイスリースアドミニストレーション にアクセスします。
  - 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル > リース管理
  - 移動先 ワークスペース > 職場セントラル > リース管理

ワークプレイスリースアドミニストレーション のインストールの詳細については、「ワークプレイスリースアドミニストレーション のアクティブ化」を参照してください。

ワークプレイスセントラル で職場契約を作成する

リースアドミニストレーターまたはマネージャーは、職場契約を作成し、資産、契約条件、契約場所、およびドキュメントを契約に追加することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
2. [リース管理] を選択します。
3. [新規] をクリックします。
4. [契約モデル] フィールドで、[リース] を選択します。
5. [契約条件] セクションで、契約の法務情報を指定します。
   詳細については、「ワークプレイスセントラル で契約条件を追加および作成する」を参照してください。
6. フォームで残りのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「職場契約の新規レコードフォーム」を参照してください。
7. [保存] をクリックします。
8. オプション: 契約をレビュー用に送信したり、契約サービス、契約場所、資産、契約条件、またはドキュメントを契約に追加したりすることができます。
   詳細は、以下のトピックを参照してください。
   - ワークプレイスセントラル で職場契約サービスを追加する
   - ワークプレイスセントラル に職場契約の場所を追加する
   - コア UI で職場契約に資産を追加する
   - ワークプレイスセントラル で職場契約にドキュメントを追加する
9. 契約を保存するか、レビュー用に送信します。
   - [保存] をクリックして、契約を保存します。
   - [レビューのため送信] をクリックして、承認者に通知を送信します。

     承認プロセスの詳細については、「ワークプレイスセントラル で職場契約を承認または却下する」を参照してください。

自動翻訳

ワークプレイスセントラル で職場契約サービスを追加する

職場契約サービスは、リース契約の一部として提供される一般的なサービスです。関連コストとともにサービスを追加および追跡できます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
2. [リース管理] を選択します。
3. 契約を選択します。
4. [職場契約サービス] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. フォームで、フィールドに入力します。

職場契約サービスフォーム

フィールド	説明
名前	契約サービスの名前

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
コスト	契約サービスの通貨とコスト。
職場契約	契約の名前。契約名は自動入力されます。
職場契約サービスタイプ (Workplace Contract Service type)	職場契約サービスタイプ。利用可能なオプションは、駐車場、用務、または共益 (Common Area Maintenance) です。
説明	契約サービスの説明
ドメイン	サービスのドメイン

6. [保存] を選択します。

ワークプレイスセントラル に職場契約の場所を追加する

契約の対象範囲である場所の職場契約に場所を追加します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
2. [リース管理] を選択します。
3. 契約を選択します。
4. [契約場所] 関連リストで、既存の場所を選択するか、新しい場所を追加します。

タスクの結果

対象場所が契約に追加されます。

職場セントラルの職場契約に資産を追加する

職場契約に資産を追加します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

このタスクについて

資産と契約をリンクさせることで、契約が法的に何を対象としているかが明確になります。[対象資産] 関連リストは、職場契約を保存または送信した後にのみ表示されます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
2. [リース管理] を選択します。
3. 契約を選択します。
4. [対象資産] 関連リストの資産を確認します。
5. 契約の対象となる目的の資産を選択できない場合は、作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [対象資産] 関連リストで、[新規] を選択します。

b. 資産タイプに関連するフォームに入力します。

c. [保存] を選択します。

6. [対象資産] 関連リストで、[追加] を選択して資産を追加します。

7. 契約の対象範囲である資産を選択します。

8. [追加] を選択します。

に職場契約条項を追加する ワークプレイスセントラル

リース契約条項を保存するための保険条項、駐車条項、保証条項などの職場契約条項を追加します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > 職場セントラル.

2. [リース管理] を選択します。

3. 契約を選択します。

4. [職場契約条項] 関連リストで、[新規] を選択します。

5. [職場契約条項] フォームで、フィールドに入力します。

[職場契約条項] フォーム

フィールド	説明
条項のタイプ	条項のタイプ。
職場契約	職場契約参照。
サイレント	イエスかノーか答えてください
条項のサマリー	条項の説明。

6. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果

職場契約の条項が追加されます。

での職場契約オプションの追加 ワークプレイスセントラル

更新オプション、サブリースオプション、リース契約を保存するために終了するオプションなどの職場契約オプションを追加します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > 職場セントラル.

2. [リース管理] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 契約を選択します。
4. [職場契約オプション] 関連リストで、[新規] を選択します。
5. 職場契約オプションフォームのフィールドの詳細については、「 での職場契約オプションの追加 コア UI」を参照してください。
6. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
契約オプションが契約に追加されます。

でのワークスペースの契約責任の追加 ワークプレイスセントラル

職場の責任を追加して、芝生のメンテナンス、塗装、修理などのさまざまなアクティビティの責任者 (家主またはテナント) を示します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順
1. 移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
2. [リース管理] を選択します。
3. 契約を選択します。
4. [職場契約の責任] 関連リストで、[新規] を選択します。
5. [職場契約の責任] フォームのフィールドの詳細については、「 での職場契約の責任の追加 コア UI」を参照してください。
6. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
職場契約の責任が追加されます。

ワークプレイスセントラル で契約条件を追加および作成する

契約条件レコードを作成した後、[レビュー待ち]、[却下]、または [却下された更新] サブステートにあるリース契約にレコードを追加します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順
1. 移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
2. [リース管理] を選択します。
3. 契約を選択します。
4. [契約条件] セクションで、[新規行を挿入] をダブルクリックします。
5. リストアイコン を使用して参照ルックアップをクリックします。
6. [リストから参照] アイコン を選択し、レコードに追加する契約条件レコードが存在するかどうかを確認します。
7. レコードが存在しない場合は作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. [新規] を選択します。

b. [契約条件] フォームで、契約条件レコードの名前と説明を入力します。

c. [送信] を選択します。

8. 契約条件レコードを選択します。

9. オプション: [順番] に番号を入力して、契約条件のドキュメントに表示するレコードの順序を指定します。

> **注:**
> 重複した契約条件レコードを契約に入力してレコードを保存しようとすると、エラー メッセージが表示され新しい重複レコードは追加されません。

10. [関連リンク] で、[契約条件の作成] を選択します。
[契約条件] 関連リストのすべてのレコードが契約レコードの [契約条件] セクションに追加されます。契約条件レコードは、[順番] フィールドで指定された順序で作成されます。

ワークプレイスセントラル で職場契約にドキュメントを追加する

職場契約にドキュメントを追加して、関連するすべてのドキュメントを 1 か所で管理し、ドキュメントのさまざまなバージョンを管理します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
2. [リース管理] を選択します。
3. 契約を選択します。
4. 既存のドキュメントレコードをリンクします。
   a. [ドキュメント] 関連リストで、[ドキュメントをリンク] を選択します。
   b. 追加するドキュメントを選択し、**[OK]**を選択します。
5. 探しているドキュメントレコードが利用できない場合は、新しいドキュメントレコードを作成します。
   a. [ドキュメント] 関連リストで [新規] を選択します。
   b. [ドキュメントの新規作成] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「Create New Documents form」を参照してください。
   c. [送信] を選択します。
6. ドキュメントレコードにドキュメントバージョンをアップロードします。
   a. [ドキュメント] 関連リストで、ドキュメントレコードを選択します。
   b. [添付ファイル] ペインで、[参照] を選択します。
   c. アップロードするドキュメントを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [アップロード] を選択します。

e. [送信] を選択します。

ワークプレイスセントラル で職場契約をレビュー用に送信する

[ドラフト] 状況にある契約を、承認のため送信することができます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > 職場セントラル.

2. [リース管理] を選択します。

3. 状態が [ドラフト] の契約を選択します。

4. 契約の [承認者] を選択します。

5. [レビューのため送信] をクリックします。

タスクの結果

選択した承認者に電子メールメッセージが送信され、契約の [サブステート] が [レビュー中] に変更されます。

ワークプレイスセントラル で職場契約を承認または却下する

レビュー用に送信された職場契約を承認または却下します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > 職場セントラル.

2. [リース管理] を選択します。

3. [要求済み] 状態の契約を選択します。

4. 契約を承認または却下します。

- 契約を承認するには、[承認] を選択します。

  契約の [サブステート] が [承認済み] に変更されます。

- 契約を却下するには、[却下] を選択して、[コメント] フィールドに却下の理由を入力します。

  契約の [サブステート] が [却下] に変更されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

- [状況] が [ドラフト] となっており [開始日] が未来の日付に設定されている契約は、開始日に達するまで [ドラフト] 状況のままとなります。
- 契約の [サブステート] が [承認済み] の場合、システムにより [状態] が [アクティブ] に変更され、[サブステート] の値が削除されます。
- [状態] が [ドラフト] となっており [開始日] が過去の日付に設定されている契約が承認されると、[状況] の値が自動的に [アクティブ] に変更され、[サブステート] の値が空欄になります。

職場契約の管理

リースアドミニストレーターとマネージャーは、職場契約に関連する情報を追跡、更新、表示できます。

Core UI から、または ワークプレイスセントラル のさまざまなビューから ワークプレイスリースアドミニストレーション にアクセスできます。次のトピックを参照してください。

- コア UI から職場契約を管理する
- 職場セントラルから職場契約を管理する

リース契約のワークフロー、ステータス、およびサブステータスの詳細については、「契約ライフサイクル」を参照してください。

コア UI から職場契約を管理する

リースアドミニストレーターとマネージャーは、コア UI から職場契約に関連する情報を追跡、更新、表示できます。

コア UI で職場契約を更新する

職場契約を作成した後、期限切れが近付いている場合、または期限切れになった場合に更新します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

このタスクについて
契約の有効期限が近くなると、メール通知が送信されます。

次の条件を満たす契約を更新できます。

- [状態] が [アクティブ] か [期限切れ]
- [サブステート] が [なし] か [却下]

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスリースアドミニストレーション > 職場契約.
2. 状態が [アクティブ] または [期限切れ] の契約を選択します。
3. [更新] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[契約更新] フォーム

フィールド	説明
承認者	契約を承認または却下するユーザー。
オプション	更新のための期間 (年)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
更改開始日	更新された契約が発効する日付。
更改終了日	更新された契約が期限切れとなる日付。
コスト調整タイプ	更新された契約に適用されたコスト調整のタイプ。使用可能な値は、[なし]、 [固定]、 [手動]、または [CPI] です。
コスト調整額	更新された契約における価格の数値的な増減。負の値は価格の減額を示します。 [コスト調整] または [コスト調整率] の値を指定することができますが、両方を指定することはできません。
コスト調整率	更新された契約の価格の増減率。負のパーセンテージは価格の減額を示します。 [コスト調整] または [コスト調整率] の値を指定することができますが、両方を指定することはできません。

5. 変更内容を保存します。

- 入力したすべてのデータを保存するには、[レビューのため送信] を選択します。

  指定した承認者に契約が送信され、[サブステート] が [レビュー中] に変更されます。

- 入力したすべてのデータを保存するには、[保存] を選択します。

  後で更新するために契約を送信することができます。[サブステート] が [レビュー待ち] に変更されます。

6. オプション: [契約] フォームの情報を変更します。

7. [更新] を選択します。

次のタスク
[保存] オプションを選択した場合、承認のために更新された契約を送信する準備が整ったら、[更新] を選択していることを確認してください。

コア **UI** で職場契約を調整する

契約がアクティブ状態になった後、開始日、終了日、または支払額を変更します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

このタスクについて
契約を調整するには、[状態] が [アクティブ] となっている必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスリースアドミニストレーション > 職場契約.

2. [調整] を選択します。

3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約の値フォーム

フィールド	説明
開始日	契約が発効する日付。
終了日	契約が期限切れとなる日付。
支払額	契約に支払われた総額。契約に 1 種類以上のレート カードがある場合、この欄にはすべてのレート カード ベース コストの合計が表示されます。

4. [調整を送信] を選択します。

コア UI で職場契約をキャンセルする

関連性がなくなった場合は、アクティブな契約をキャンセルします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスリースアドミニストレーション > 職場契約.
2. 契約を選択します。
3. [契約をキャンセル] を選択します。
4. 契約のキャンセルを確認するには、[はい] をクリックします。

タスクの結果
契約の [状態] が [キャンセル] に変わります。

職場セントラルから職場契約を管理する

リースアドミニストレーターとマネージャーは、職場セントラルから職場契約に関連する情報を追跡、更新、表示できます。

職場セントラルで職場契約を更新する

職場契約を作成した後、期限切れが近付いている場合、または期限切れになった場合に更新します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

このタスクについて
契約の有効期限が近くなると、メール通知が送信されます。

次の条件を満たす契約を更新できます。

- [状態] が [アクティブ] か [期限切れ]
- [サブステート] が [なし] か [却下]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
2. [リース管理] を選択します。
3. 状態が [アクティブ] または [期限切れ] の契約を選択します。
4. [更新] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

[契約更新] フォーム

フィールド	説明
承認者	契約を承認または却下するユーザー。
オプション	更新のための期間 (年)。
更改開始日	更新された契約が発効する日付。
更改終了日	更新された契約が期限切れとなる日付。
コスト調整タイプ	更新された契約に適用されたコスト調整のタイプ。使用可能な値は、[なし]、 [固定]、 [手動]、または [CPI] です。
コスト調整額	更新された契約における価格の数値的な増減。負の値は価格の減額を示します。 [コスト調整] または [コスト調整率] の値を指定することができますが、両方を指定することはできません。
コスト調整率	更新された契約の価格の増減率。負のパーセンテージは価格の減額を示します。 [コスト調整] または [コスト調整率] の値を指定することができますが、両方を指定することはできません。

6. 変更内容を保存します。
   - 入力したすべてのデータを保存するには、[レビューのため送信] を選択します。

     指定した承認者に契約が送信され、[サブステート] が [レビュー中] に変更されます。
   - 入力したデータを保存するには、[保存] を選択します。

     後で更新するために契約を送信することができます。[サブステート] が [レビュー待ち] に変更されます。
7. オプション: [契約] フォームの情報を変更します。
8. [保存] をクリックします。

次のタスク

[保存] オプションを選択した場合、承認のために更新された契約を送信する準備が整ったら、[更新] をクリックしていることを確認してください。

職場セントラルで職場契約を調整する

状態が [アクティブ] の契約に対して、開始日、終了日、または支払額を変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

このタスクについて
契約を調整するには、[状態] が [アクティブ] となっている必要があります。

手順

1. 移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
2. [調整] をクリックします。
3. フォームに入力します。

契約の値調整フォーム

フィールド	説明
開始日	契約が発効する日付。
終了日	契約が期限切れとなる日付。
支払額	契約に支払われた総額。契約に 1 種類以上のレート カードがある場合、この欄にはすべてのレート カード ベース コストの合計が表示されます。

4. **[Submit Adjustments]** をクリックします。

職場セントラルで職場契約をキャンセルする

関連性がなくなった場合は、アクティブな契約をキャンセルします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
2. 契約を選択します。
3. [契約をキャンセル] をクリックします。
4. 契約のキャンセルを確認するには、[はい] をクリックします。

タスクの結果
契約の [状態] が [キャンセル] に変わります。

ワークプレイスリースアドミニストレーション参照

新しいレコードの作成に使用するフォームの詳細を確認します。

職場契約の新規レコードフォーム

リースアドミニストレーターおよびマネージャーは、職場契約の新規レコードフォームを使用して新しいリース契約を作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場契約フォーム

フィールド	説明
番号	システムによって生成された連番。
契約モデル	リースする必要がある契約がアサインされているモデル
ベンダー	契約を担当する家主
契約番号	契約レコードを識別する一意の番号。
名前	契約の名前
開始日	契約が発効する日付。
終了日	契約が期限切れとなる日付。
リースタイプ	リースのタイプ。使用可能な値は、[グロスリース]、[変更後のグロスリース]、 [ネットリース]、 [ダブルネットリース]、および [トリプルネットリース] です。
LEED 認定スコア	Energy and Environmental Design (LEED) レベルのリーダーシップ。使用可能な値は、[認定]、[シルバー]、[ゴールド]、および [プラチナ] です。
通知期間 (月)	契約が延長されない場合に貸主に与えられる通知期間
リース期間 (月)	月単位の契約期間
元のリースの開始	元のリースの開始日。
元のリースの有効期限	元のリースの有効期限の日付。
状況	契約の現状。フィールド値は、[ドラフト]、 [アクティブ]、 [期限切れ]、または [キャンセル] です。
サブステート	契約の現在のサブステート。フィールド値は、[レビュー待ち]、[レビュー中]、[承認済み]、または [却下] です。
契約アドミン	契約の管理と、ベンダーとのやり取りに関して責任を負っている人物
承認者	契約を承認または却下するユーザー。
事業主	職場契約を要求したユーザー
リースクラス	収入リースまたは経費リース。 • 組織が収入を受け取るときに転貸する場合は、[収入リース] を選択します。 • 組織に経費がある場合の通常のリースの場合は、[経費リース] を選択します。
会計タイプ	買掛金または売掛金。 • 組織が家賃を支払う通常のリースの場合は、[買掛金] を選択します。 • 組織がリース契約から家賃を得ている場合は、[売掛金] を選択します。
家賃開始日	家賃の開始日。
退去日	リース満了時に施設を明け渡す必要がある日付。
所有日	リース物件が所有権を取得できる日付。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場契約フォーム (続く)

フィールド	説明
テナント	契約のテナント。
主な用途	リース施設の使用目的。
説明	契約の簡単な説明。

[エリア **(Area)**] タブ

フィールド	説明
賃貸可能エリア	リース施設の総賃貸可能面積。
測定単位	賃貸可能面積と使用可能面積の単位。
利用可能エリア	リース施設の合計利用可能面積。

[財務] タブ

フィールド	説明
支払いスケジュール	月毎や年毎など、支払いを行うタイミングを定義するスケジュール
支払額	これまでの契約で支払われた金額
総コスト	調整適用後の契約の最終費用。
年次コスト	契約の年次コスト
ベンダー アカウント	契約が関連付けられているベンダー アカウント。
発注書番号	契約に割り当てられた発注書番号。
コストセンター	資産に対して財務的に責任を負うコストセンター。
敷金	発生しうる損失または損害に備えて貸主に支払われる返還可能な金額
レートカードあり	契約に関連するレートカードがあるかどうかを示すオプション

[更新/拡張] タブ

フィールド	説明
自動更新/延長	期限が切れたときに契約を更新または延長できるかどうかを示します。
オプション	契約の更新または拡張の期間 (1 年など)
更改開始日	契約の更新または拡張が発効する日付。
更改終了日	契約の更新または拡張が終了する日付。
コスト調整タイプ	契約に適用された費用調整のタイプ使用可能な値は、 [固定]、 [手動]、または [CPI] (消費者物価指数) です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[更新/拡張] タブ (続く)

フィールド	説明
コスト調整額	契約の価格の数値的な増減。負の値は価格の減額を示します。 [コスト調整] または [コスト調整率] の値を指定することができますが、両方を指定することはできません。
コスト調整率	契約の価格の増減率。負のパーセンテージは価格の減額を示します。 [コスト調整] または [コスト調整率] の値を指定することができますが、両方を指定することはできません。

職場契約の作成方法の詳細については、「コア UI で職場契約を作成する」を参照してください。

ワークプレイスリースアドミニストレーション とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロールやテーブルなど) が、ワークプレイスリースアドミニストレーションアプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

ロール

ワークプレイスリースアドミニストレーション とともにインストールされるユーザーロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
sn_wsd_la.manager	リース契約レコードを作成および編集します。リース契約の一部であるスペースを更新します。	• sn_wsd_la.user • contract_manager
sn_wsd_la.admin	リーストラッキングモジュールのセットアップを実行します。	• sn_wsd_la.manager • sn_wsd_central.workspace_user
sn_wsd_la.user	すべてのリース契約情報を読み込みます。作成または編集アクセス権はありません。	• sn_wsd_central.workspace_user • contract_manager
sn_wsd_la.workplace_central_user	ユーザーが Workplace Central の ワークプレイスリースアドミニスト	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスリースアドミニストレーション とともにインストールされるユーザーロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	レーション アプリケーションにアクセスできるようにします。	

テーブル

ワークプレイスリースアドミニストレーション とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
職場契約 [sn_wsd_la_workplace_contract]	アプリケーション契約テーブルを拡張し、職場契約を保存します。
職場契約サービス [sn_wsd_la_workplace_contract_service]	契約に関連する職場契約サービスを保存します。

ワークプレイスリースアドミニストレーション とともにインストールされるスクリプト

ワークプレイスリースアドミニストレーション とともにインストールされるスクリプト。

ワークプレイスリースアドミニストレーション とともにインストールされるスクリプト

名前	説明
WSDLeaseTrackingNotificationUtils	リース管理実装クラスの通知を処理します。
WSDLeaseTrackingNotificationUtilsSNC	リース管理の通知を処理します。

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約

予約ポータルを使用しないで、1 分もかからずに職場スペースを予約できます。ServiceNow® Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約を使用すると、ユーザーは Microsoft Outlook を直接使用して予約できます。

開始するには

探索	構成
Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約の概念と機能について説明します。	アプリケーションを設定し、マニフェストファイルをセットアップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約	参照
Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約を使用して予約します。	フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 の探究

予約ポータルを使用しないで、1 分もかからずに職場スペースを予約できます。ServiceNow® Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約を使用すると、ユーザーは Microsoft Outlook を直接使用して予約できます。

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 アプリケーションは重大ワークスペースに作成され、重大コンポーネントを使用します。コンポーネントはワークプレイスサービスデリバリコンポーネントプラグインに保存され、アドインを使用中の従業員エクスペリエンスを強化します。

従業員は、Microsoft Outlook を直接使用して簡単にスペースを予約できます。ServiceNow® Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 は、Microsoft Outlook アプリケーション内で ワークプレイス予約管理 アプリケーションの機能を提供します。このアドインを使用すると、従業員は予約を作成したり、既存の予約を編集したりできます。従業員は利用可能なスペースを容易に検索して、個別のアプリケーションを開かなくても追加サービスを要求できます。 Microsoft Exchange Online と ワークプレイス予約管理 の両方に存在する場所のみが予約対象として表示されます。ルーム [sn_wsd_core_room] テーブルに追加されたルームのみが、カレンダープロバイダーを使用して同期されます。スペースを同期するには、そのスペースをルーム [sn_wsd_core_room] テーブルに追加する必要があります。

このアドインは、Microsoft Outlook リボンに表示されます。アドインアイコンを選択すると、サイドバーに予約フォームが表示されます。マニフェストファイルを設定し、それを Microsoft Outlook アプリケーションにアップロードすると、アドイン機能が表示されます。

職場アドミニストレーターは、予約に使用する予約可能なモジュールを *sn_wsd_msaddin.default_reservable_module* システムプロパティに指定できます。Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 で使用できる予約可能なモジュールは 1 つだけです。

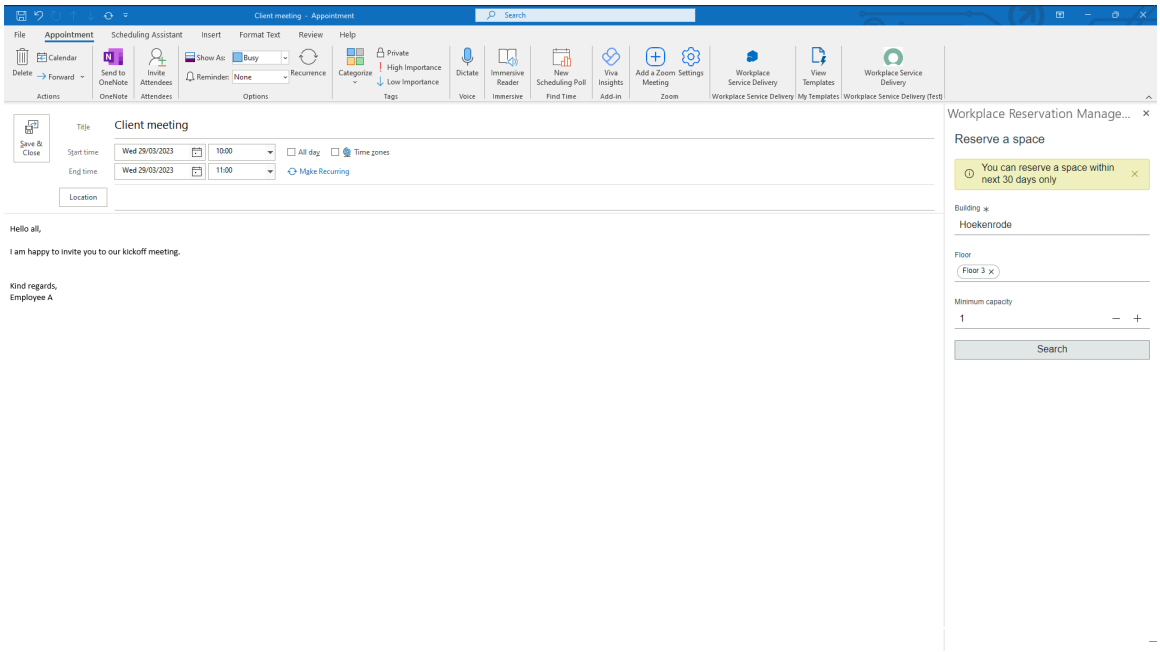
予約時には、予約可能モジュールにアサインされている職場の場所のみが従業員に表示されます。従業員によって要求されたすべての予約と追加サービスは、ワークプレイス予約管理 アプリケーション内で管理されます。

重要:
Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 アプリケーションは Microsoft Exchange オンプレミスをサポートしていません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Outlook アプリケーション内の **Workplace Reservations** アドインウィンドウ

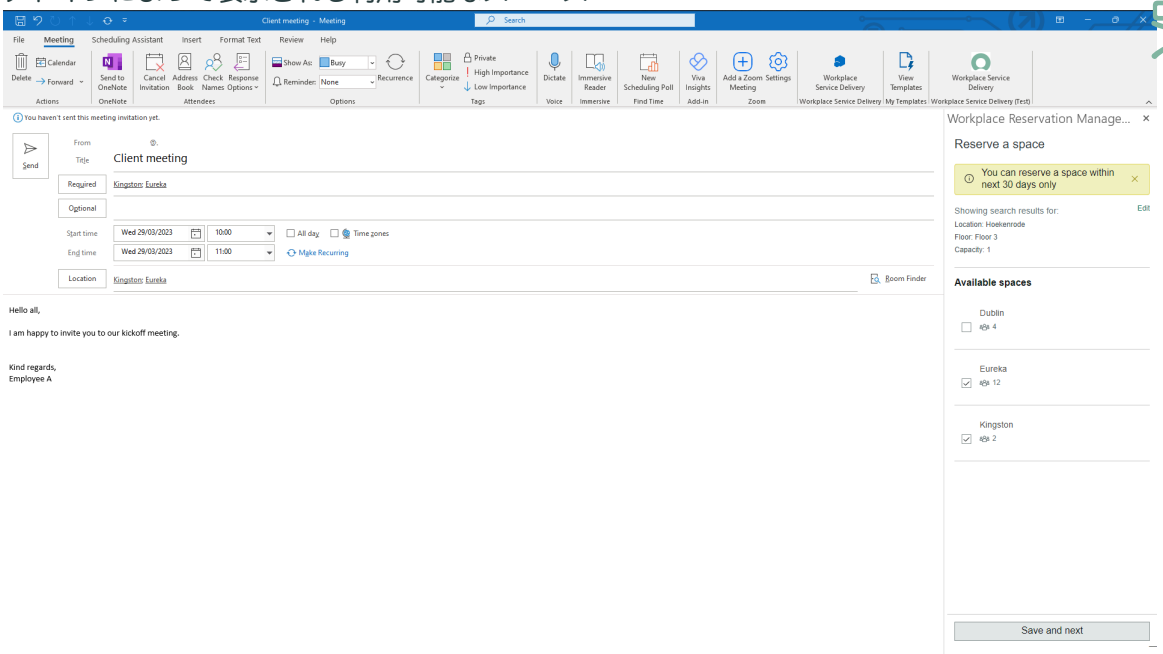


ワークプレイス予約管理 および **Microsoft Outlook** アドイン

従業員は、アドインを使用して、ワークプレイス予約管理 予約ポータルを使用せずに予約できるため、時間を節減できます。このアドインは、利用可能な場所を直接表示することで、場所を検索する時間を短縮します。アドインを使用して、次のアクションを実行できます。

- 複数の検索基準を適用して利用可能なスペースを検索する。

アドインによって表示される利用可能なスペース



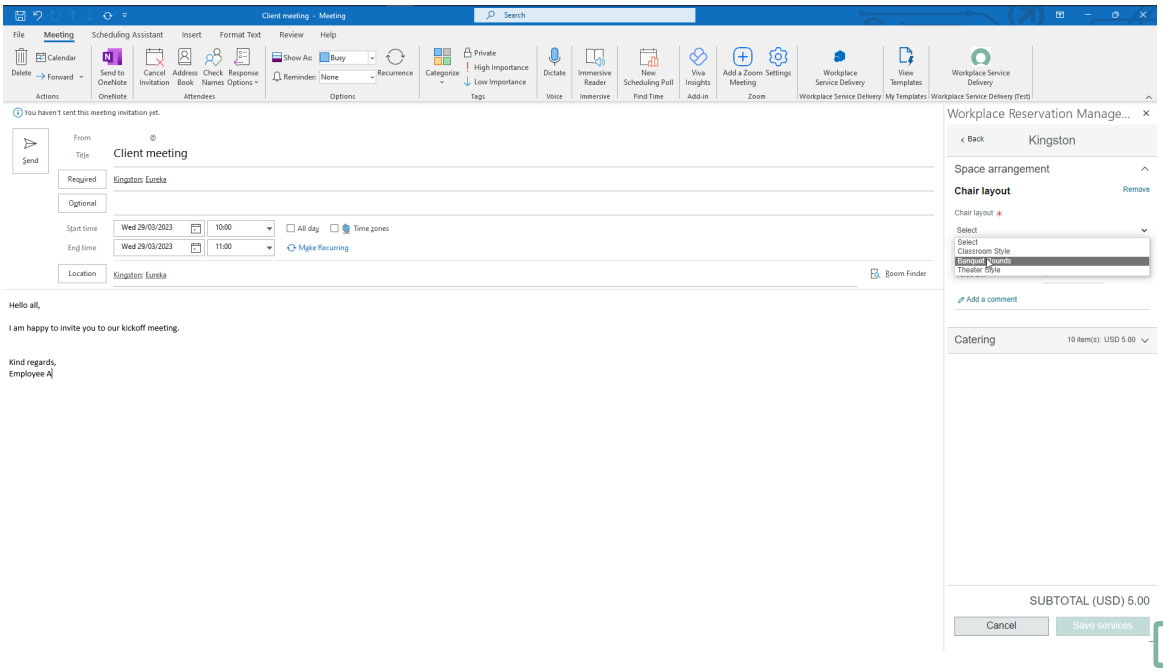
- アドインを直接使用して、既存のイベントまたは新しいイベントにスペースを直接追加する。
- 自分で、または代理人として、予約を要求する。
- 会議室、駐車場、ワークスペース、デスクなどの職場の場所を予約する。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 訪問者の代理で、または訪問者に会うために予約する。
- 予約期間を指定する。
- 追加サービスを要求する。

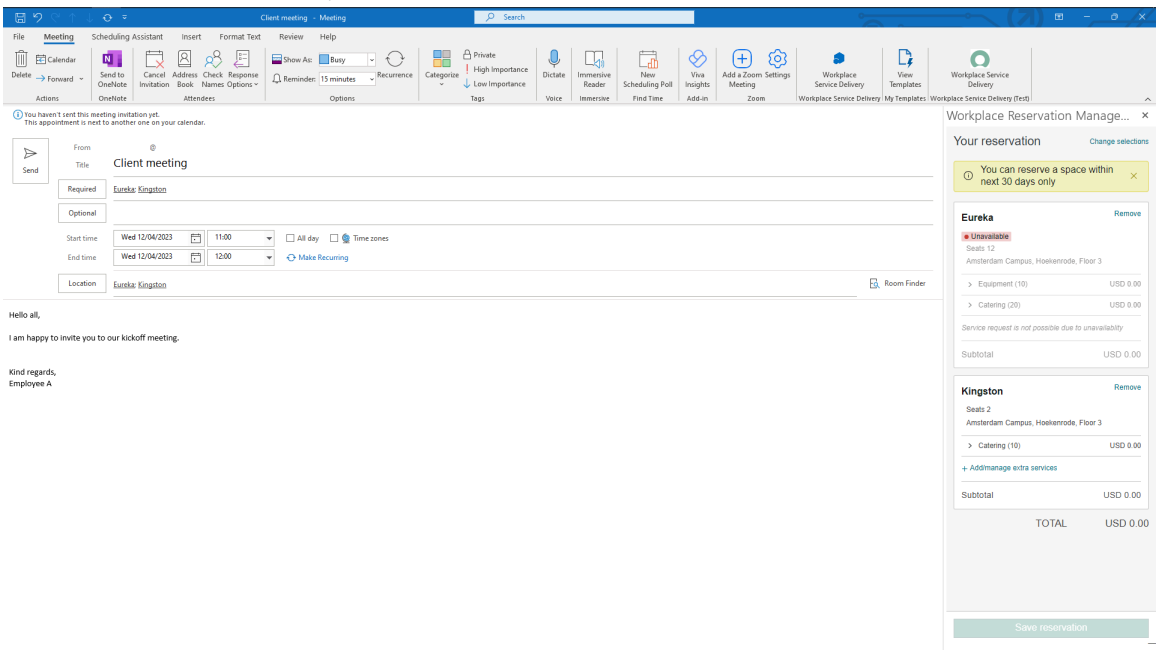
アドインの追加サービスオプション



- 既存の予約を更新するか、追加サービスを変更します。場所を変更し、サービスを追加/削除できます。

選択したスペースが何らかの理由で利用できなくなった場合、または日付や時刻が変更された場合、アドインはその旨を示します。

アドインによって示される利用できないスペース



ワークプレイス予約管理 アプリケーションで利用可能な既存のレポートツールを使用して、問題を報告できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
現在、Apple Safari ブラウザーを使用して Web 上で Microsoft Outlook を使用することはできません。代わりに、Mozilla Firefox または Google Chrome を使用できます。

職場カレンダーの同期

ServiceNow® ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションを使用して、カレンダープロバイダーと予約を同期することもできます。従業員が ServiceNow ワークプレイス予約管理 または組織のカレンダーサービスプロバイダー (Microsoft Exchange Online など) を使用して予約できるようにします。

詳細については、次を参照してください。

- ワークスペースカレンダーの同期 の探究
- ワークスペースカレンダーの同期 のセットアップ

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 の構成

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 をインストールし、マニフェストファイルを構成します。

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約のインストール

ServiceNow Store アプリケーションから Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約アプリケーションをインストールします。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に
また、Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 アプリケーションは重大ワークスペースにビルドされているため、ワークプレイスサービスデリバリコンポーネントアプリケーションもストアからインストールします。ワークプレイスサービスデリバリコンポーネントは、重大ワークスペースにビルドされたコンポーネントを保存し、Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 アプリケーションを使用中の従業員にもたらされるエクスペリエンスを強化します。

次のセットアップ手順を実行します。

1. 移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション インスタンス内にありますリストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。
2. 次のプラグインがアクティブ化されていることを確認します。
   - ワークプレイスコア (sn_wsd_core) 最小バージョン 2.6。
   - ワークプレイス予約管理 (sn_wsd_rsv) の最新バージョン。
   - ワークスペースカレンダーの同期 (sn_wsd_rsvsync) の最新バージョン。

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約
- アプリケーションの ID：sn_wsd_msaddin

重要:
Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 アプリケーションは、Microsoft Exchange Online 同期に使用される認証情報を使用します。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **警告:**
> Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 アプリケーションを Windows システムにインストールする場合は、クライアントデバイスに「WebView2 ランタイム」がインストールされている必要があります。このランタイムは、https://developer.microsoft.com/en-us/microsoft-edge/webview2/ からダウンロードできます。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   アプリケーションを名前 (Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約) または ID (sn_wsd_msaddin) によって検索します。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。
   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされる場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、そのリストが表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、それをインストールしてから、Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約をインストールする必要があります。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。

Microsoft Outlook アドインのマニフェストファイルの作成

マニフェストファイルを作成し、それを組織の標準に従ってカスタマイズして、Microsoft Outlook でアドインを設定します。

始める前に
必要なロール：なし

ServiceNow Store から、Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 アプリケーションと一緒にサンプルマニフェストファイル *Workplace_Outlook_add_in_manifest_example.xml* をダウンロードします。マニフェストファイルを作成することもできます。マニフェストファイルの作成方法の詳細については、 Microsoft ドキュメント .

このタスクについて
このタスクでは、ServiceNow Store からダウンロードしたサンプルマニフェストファイルをカスタマイズして、マニフェストファイルを作成できます。マニフェストファイルのカスタマイズ可能なパラメーターについては、手順の中で説明します。

手順

1. サンプルマニフェストファイルをダウンロードしたディレクトリに移動します。
2. マニフェストファイルを開いてカスタマイズします。
3. サンプルマニフェストファイルで、組織の要件に従って次のパラメーターを変更します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

マニフェストファイル内のカスタマイズ可能なパラメーター

パラメーター	説明
ID	アドインの一意の ID。詳細については、Microsoft のドキュメント を参照してください。
DisplayName	アドインの表示名。名前は Microsoft Outlook アプリケーションのリボンに表示されます。
説明	アドインに関する説明。
IconUrl	アイコン画像へのリンク。Youmoji アイコンは、アドインのアプリケーションと一緒にインストールされます。独自のアイコンを設定する場合は、必ず、アイコンにリンクする URL を指定します。次のアイコン形式がサポートされています。 ◦ 16x16 ◦ 32x32 ◦ 64x64 ◦ 80x80
イメージ	アドインで使用される画像へのリンク。
SupportUrl	サポート環境へのリンク。
SourceLocation	サポート環境へのリンク。独自の環境または別の Web サイトをリンクできます。
URL	アドインがインストールされているインスタンスへのリンク。

4. 別の名前でマニフェストファイルを保存します。

タスクの結果
アドインのマニフェストファイルが作成されます。

次のタスク
要件に従って、次のいずれかのアクションを実行します。

- 単一ユーザーのマニフェストファイルのアップロード
- Microsoft Office 365 でのマニフェストファイルのアップロード

単一ユーザーのマニフェストファイルのアップロード

マニフェストファイルを作成したら、Microsoft Outlook 内で使用できるようにします。単一ユーザー用にアドインをアップロードできます。

始める前に
アドインのマニフェストファイルを作成したことを確認します。

必要なロール：sn_wsd_msaddin.admin

手順

1. Microsoft Outlook を開きます。

2. Outlook のリボンで、[アドインを取得] をクリックします。

3. [自分のアドイン **(My add-ins)**] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [カスタムアドイン] セクションで、 カスタムアドインを追加する > ファイルから追加.
5. そのアドインに対して作成したマニフェストファイルを選択します。
6. クリック 次へ > インストール.

タスクの結果
Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 がインストールされます。Outlook で会議をスケジュール設定しているときに、アドインが表示されます。

Microsoft Office 365 でのマニフェストファイルのアップロード

マニフェストファイルを作成したら、それを Microsoft Office 365 にアップロードします。マニフェストファイルをアップロードするとMicrosoft Office 365、アドインを表示して使用できます。

始める前に

重要:
Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 アプリケーションは Microsoft Exchange オンプレミスをサポートしていません。

必要なロール：sn_wsd_msaddin.admin

手順

1. アドミンアカウントを使用して Microsoft Office 365 にログインします。
2. 左上のアプリランチャーアイコンを選択して、[アドミン] をクリックします。
3. 管理センターで、 設定 > サービスとアドイン.
4. [アドインの展開] を選択し、概要ページで [次へ] をクリックします。
5. [カスタムアプリをアップロード] を選択します。
6. [このデバイスにマニフェスト **(.xml)** ファイルがあります **(I have the manifest (.xml) file on this device)]** チェックボックスをオンにします。
7. [ファイルを選択] をクリックして、そのアドインに対して作成したマニフェストファイルを選択します。
8. [アップロード] をクリックします。
9. [ユーザーの割り当て] セクションで、次のいずれかのオプションを選択して、アドインを展開するユーザーを指定します。
   - すべてのユーザー：全員にアドインを展開するには、このオプションを選択します。
   - 特定のユーザーまたはグループ：選択したユーザーまたはユーザーグループにのみアドインを展開するには、このオプションを選択します。検索オプションを使用して、アドインを展開するユーザーまたはグループを検索します。
   - 自分だけ：自分にのみアドインを展開するには、このオプションを選択します。
10. [展開方法] セクションで、ユーザーにアドインを展開する方法を指定するオプションを選択します。
11. [展開] をクリックします。
    アドインの展開が成功すると、緑色のチェックマークが表示されます。ページに表示される指示に従って、アドインの展開が成功したかどうかをテストします。
12. [次へ] をクリックします。
13. 最後のページで、[キャンセル] をクリックしてダイアログボックスを閉じます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
アドインが Microsoft Office 365 にアップロードされました。アドインが展開されたユーザーは、会議のスケジュール設定中にそのアドインのオプションを表示できます。

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 を使用した予約

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 アプリケーションによって提供される追加機能を使用して、Microsoft Outlook でイベントまたは予約をスケジュール設定します。

始める前に

- Microsoft Outlook アドインのマニフェストファイルの作成。
- マニフェストファイルをアップロードします。使用状況に応じて、次のいずれかのアクションを実行します。
  - 単一ユーザーのマニフェストファイルのアップロード。
  - Microsoft Office 365 でのマニフェストファイルのアップロード。

必要なロール：admin

手順

1. **Microsoft Outlook** アプリケーションを開きます。
2. 作成しようとしている予約のタイプに応じて、次のいずれかのアクションを実行します。
   - 予約またはイベントを作成するには、次に移動します: 新規アイテム > 予約.
   - 会議への招待を送信するには、次の場所に移動します: 新規アイテム > 会議.
3. [予約] ウィンドウで、予約アドインを選択します。
   アドインによって、予約フォームを含むサイドバーが開かれます。

   注:
   アドインの名前は、マニフェストファイルで指定された名前によって異なります。

4. 予約の日時を選択します。

   [未来の最大日数] が有効で、開始日と終了日が [未来の最大日数] の値を超えている場合、[未来の最大日数] で指定された日数までしか予約できないことを示す警告メッセージが表示されます。[未来の最大日数]の値は予約可能なモジュールで設定され、予約可能なモジュールを予約できる未来の最大日数を指定します。

   注:
   [未来の最大日数] 値が有効になっていない場合、ユーザーは予約可能モジュールの [最大発生件数] に従って日付を選択できます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

   - 従業員がカレンダーアイコンの  開き、[未来の最大日数] の値よりも後の日付を選択しようとすると、カレンダー日付ピッカーで日付が無効になります。
   - たとえば、[未来の最大日数] 値が 90 日である場合、90 日後より後の日付を選択しようとした場合、90 日を超える日数はカレンダー日付ピッカーで無効になります。
   - 今後 90 日以内にのみスペースを予約できることを示す警告メッセージが表示されます。デフォルトの日付は現在の日付です。
   - 従業員が [未来の最大日数] の値よりも大きい無効な日付を手動で入力した場合、日付は現在の日付にリセットされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
予約の日数が[未来の最大日数]の値を超えると、[予約を保存] および [追加サービスを追加] オプションが無効になります。従業員は選択したサービスを保存できません。従業員は Outlook から招待状を送信できますが、サービスは追加されません。

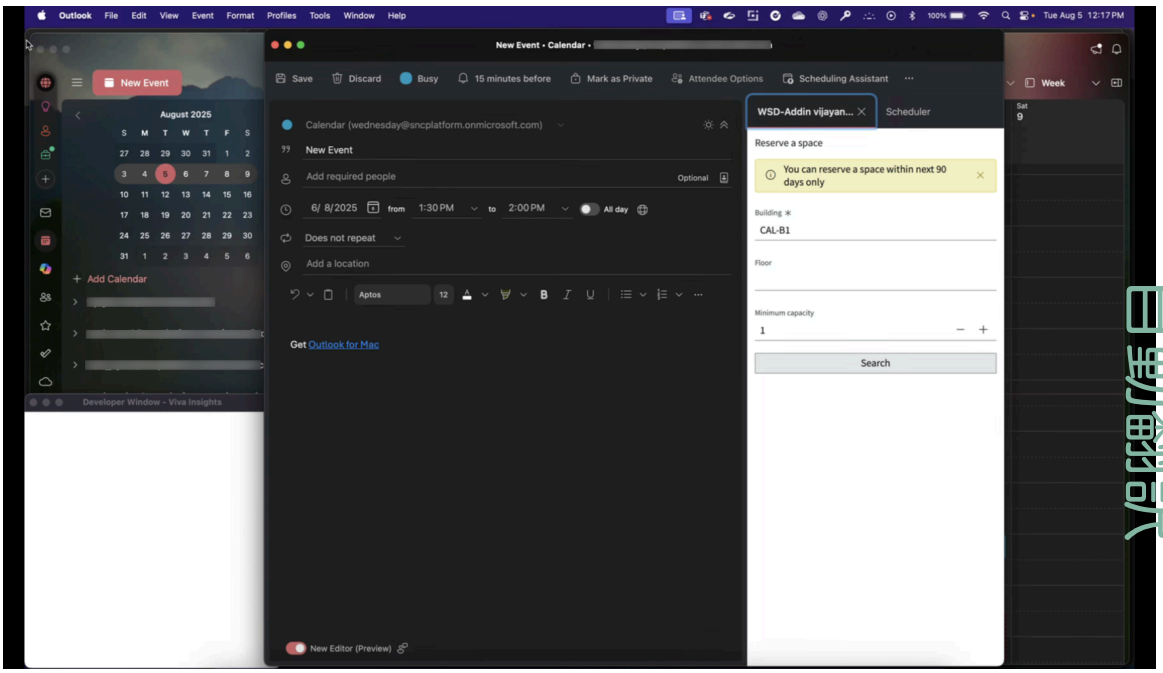
5. [スペースを予約] サイドバーで、次の各フィールドに入力します。

   a. 予約する場所が含まれる [建物] を選択します。

   b. その予約で予約するスペースが含まれる [フロア] を選択します。

   c. スペースに必要な [キャパシティ] を選択します。
   指定したキャパシティに応じて、スペースが表示されます。

Microsoft Outlook アドインのワークスペース予約



6. [検索] をクリックします。
   その検索に基づいて、利用可能なスペースが表示されます。
7. 利用可能なスペースのリストからスペースを選択します。
   複数のスペースを選択することもできます。
8. 複数のスペースを選択した場合、すべてのスペースの詳細をプライベートとしてマークするには、[スペース詳細をプライベートに設定] を選択します。

   注:
   このオプションは、選択したスペースに設定されたプライバシー設定に基づいて表示されます。

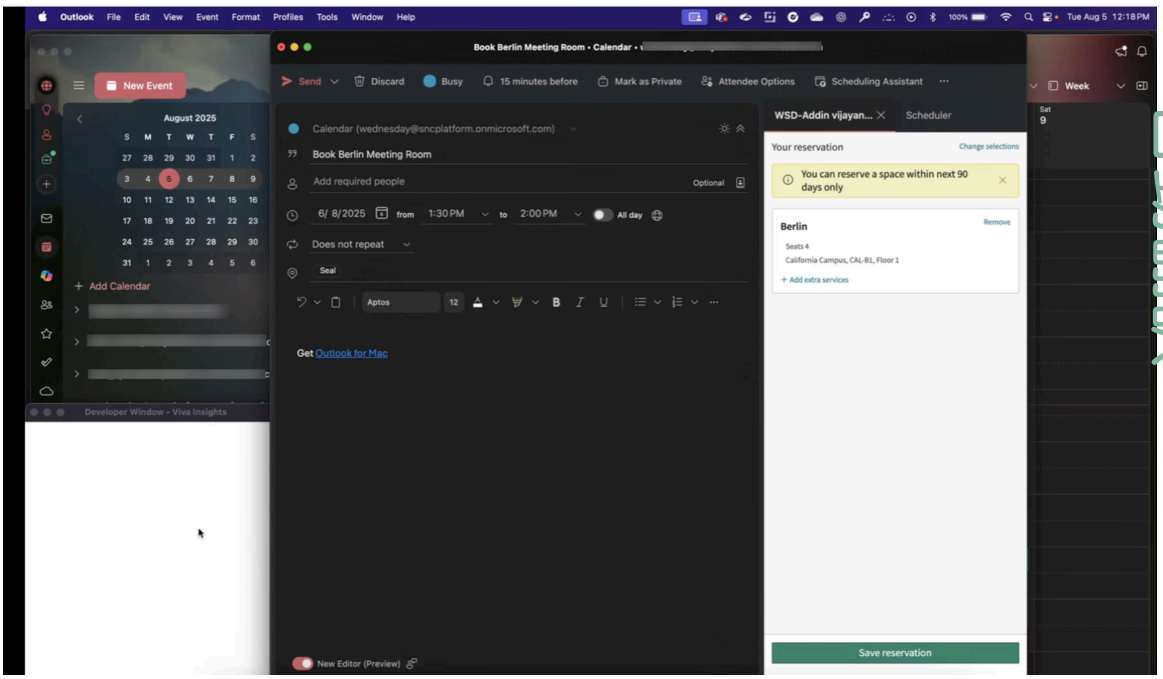
9. オプション: 複数のスペースを選択した場合、スペースのプライバシーを個別に設定するには、各スペースの下にある [スペース詳細をプライベートに設定] オプションを使用します。

   注:
   このオプションは、スペースに設定されたプライバシー設定に基づいて表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. [保存して次へ] をクリックします。
11. その予約とともに追加のサービスを要求するには、[追加サービスを追加] をクリックします。
12. オプション: 複数のスペースを選択した場合は、各スペースの下で個別に [追加サービスを追加] を選択します。
13. サービスフォームで、次のサービスから選択します。
    - ケータリング：フードサービスを要求するオプションです朝食またはランチの設定と必要な数量を指定します。
    - 設備：会議用の特別な設備を要求するオプションです。
14. [サービスを保存] をクリックします。
15. 予約の詳細を確認します。
16. 予約を編集するには、[予約を変更 **(Change reservation)]** をクリックします。
17. 要求した追加サービスを編集するには、[追加サービスの追加/管理] をクリックします。
18. [予約を保存] をクリックします。
    予約が作成され、ワークプレイス予約管理 アプリケーションに記録されます。

Microsoft Outlook の予約ウィンドウ



19. Outlook の予約ウィンドウで、[送信] をクリックして会議要求を送信します。
    選択したスペースに会議要求が送信され、予約が確認されます。

> **注:**
> 職場カレンダー同期がインストールされ、個人認証モードが有効になっている場合、同期が有効なルームを予約しようとしているときにユーザーがトークンを持っていないと、ポップアップ通知が表示されます。この通知は、トークンが利用できないことをユーザーに通知し、それぞれのメールを使用して Microsoft Exchange にログインしてトークンを取得するように指示します。

タスクの結果

予約が作成されます。予約は、Microsoft Outlook ウィンドウから招待を送信する場合にのみ送信されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約の参照情報

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約 アプリケーションとともにインストールされるロール、テーブル、およびシステムプロパティについて説明します。

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約と一緒にインストールされるコンポーネント

ワークプレイススペース管理アプリケーションと一緒にいくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約と一緒にインストールされるロール

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約と一緒にインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
sn_wsd_msaddin.admin	Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約アドミニストレーターは、このアプリケーションに自由にアクセスできます。	なし

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約と一緒にインストールされるプロパティ

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約で利用可能なプロパティをカスタマイズします。

こうしたプロパティは、ワークプレイススペース管理で利用できます。

注:
これらのプロパティはすべて、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに配置されています。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約のプロパティ

プロパティ	説明
sn_wsd_msaddin.default_reservable_module	このプロパティを使用すると、デフォルトの予約可能モジュールを指定して予約できます。予約するために予約可能モジュールの職場アイテムが表示されます。予約可能モジュールの sys_id を指定します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：**c31241cedb7650106c731dcd13961917**
sn_wsd_msaddin.oauth.debug	このプロパティを使用すると、Microsoft Outlook アドインページを使用している際のデバッグ情報のログ記録を有効にできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Outlook アドインのワークプレイス予約のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値：**false**
sn_wsd_msaddin.resource_exclude_list	このプロパティを使用すると、Microsoft Outlook アドインページに表示しないルームを除外できます。ルームの名前またはメール ID を指定します。ルーム名を指定する場合は、ワークプレイス予約管理 アプリケーションで設定されている名前と同じであることを確認してください。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：<空>

ワークプレイス移転管理

ServiceNow® ワークプレイス移転管理アプリケーションを使用すると、従業員は手間なく、必要な手動での許可を得ることなく、ある場所から別の場所に移動できます。簡単な手順で従業員の移動要求を管理および履行します。

開始するには

探索 ワークプレイス移転管理の概念と機能について説明します。	構成 ワークプレイス移転管理をインストールして構成します。
管理 ワークプレイス移転管理場所レコードを管理します。	参照 ワークプレイス移転管理ロール、プロパティ、およびコンポーネントを操作します。
アナリティクスおよびレポートのソリューション ダッシュボードとレポートを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス移転管理 の探索

ワークプレイス移転管理 で従業員の要求を管理および履行します。

従業員がコラボレーション、コミュニケーションを行い、スペースの変更を最初から最後まで簡単に管理できるようにします。従業員は、ワークプレイスサービスポータル を使用して要求を送信できます。マネージャーは、アプリケーションから直接要求を行うことができます。

マネージャーは、自動化されたプロセスにより、従業員とその所持品の移動を最小限まったく中断することなく厳密に監視できます。移動ケースと関連タスクを使用して、移動要求を実行できます。従業員から出された移動要求を表示し、いつでも要求を承認または却下できます。アプリケーションを使用すると、移動要求を実行しながら座席の競合を特定できます。

従業員は ワークプレイスサービスポータル を使用して、ある場所から別の場所に移動する移動要求を作成します。同じ建物または別の建物にある別のスペースに移動します。次のアクションを実行できます。

- 自分または同僚の移動要求を作成します。
- 移動理由を選択します。
- 移動を実施する日付を選択します。
- 「移動元」と「移動先」の場所を指定します。建物のフロアマップで直接職場を選択することもできます。
- 要求とともに移動する必要がある機器を選択します。
- 必要に応じて、追加情報または指示を指定します。

アドミニストレーターは、ワークプレイス移転管理 アプリケーションで次のアクションを実行できます。

- ワークプレイスサービスポータル を使用するのではなく、このアプリケーションを使用して、従業員の移動要求を直接作成します。
- アプリケーションで作成された移動要求をモニターします。移動要求の処理中に座席の競合を特定します。
- 自分にアサインされている移動要求または移動タスクを、現在開いているもの、およびすべての移動要求を含めて、表示または変更します。
- 権限を必要とする移動要求の承認を自動化して設定します。
- 必要に応じて、移動要求に関するメール通知を関連するステークホルダーに送信します。
- 予定済みまたは進行中の移動要求を変更、承認、または却下します。

ワークプレイスセントラル - 移動管理

ワークプレイスセントラルの移動管理ワークスペースを使用して、複数の移動要求を移動プロジェクトでグループ化し、その進捗状況を一度に追跡します。詳細については、「移動管理」を参照してください。

ワークプレイス移転管理の構成

ワークプレイス移転管理 をインストールし、職場のユーザー向けに構成します。

ワークプレイス移転管理 のインストール

ServiceNow Store から ワークプレイス移転管理 アプリケーションをインストールします。ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ト情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に
次のセットアップ手順を実行します。

1. 移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション インスタンス内にあります

   リストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。

2. 次のプラグインがアクティブ化されていることを確認します。
   - ワークプレイスコア (sn_wsd_core) 最小バージョン 2.6.2。
   - ワークプレイスケース管理 (sn_wsd_case)

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：ワークプレイス移転管理
- アプリケーションの ID：sn_wsd_move

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前 (ワークプレイス移転管理) または ID (sn_wsd_move) でアプリケーションを検索します。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。
   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされる場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、そのリストが表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、それをインストールしてから、ワークプレイス移転管理をインストールする必要があります。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。

ワークプレイス移転管理 要求の管理

アドミニストレーターは、移動要求に関連する職場サービスとレコードプロデューサーを作成または編集できます。移動タスクを作成または編集して、移動要求ケースを実行できます。

[デスク変更を要求] サービスは、ワークプレイスサービスポータル のデフォルト職場サービスです。従業員はこのサービスを使用して移動要求を送信できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場サービス [従業員のデスクの変更を要求する] は、アプリケーションのデフォルトで使用できます。このサービスはアドミニストレーターまたは職場マネージャーのみがアクセスできます。

移動関連の職場サービスを作成するには、「職場サービスの作成」を参照してください。職場サービスを設定してレコードプロデューサーにリンクするには、「レコードプロデューサーの構成」を参照してください。

職場マネージャーは、アプリケーションを使うことにより ワークプレイスケース管理 と ワークプレイスコア で使用可能なアクションも実施できます。

たとえば、ワークプレイスケース管理 アプリケーションでは、次の操作を実行できます。

- 移動関連の職場サービスを作成し、レコードプロデューサーにリンクします。必要に応じて、レコードプロデューサーを作成することもできます。
- 職場ケースのケースとタスクのテンプレートを設定します。
- 必要に応じて、子移動ケースとタスクを作成します。

また、ワークプレイスコア アプリケーションでは、次の操作を実行できます。

- 従業員向けのナレッジベース記事を作成して公開します。
- アプリケーションで作成されたナレッジベース記事を表示し、必要に応じて記事を変更します。

ワークプレイスセントラル移動管理ワークスペースを使用して、複数の移動要求を移動プロジェクトでグループ化し、その進捗状況を一度に追跡することもできます。詳細については、「移動管理」を参照してください。

従業員に代わっての移動要求の作成

ワークプレイスサービスポータル を使用する代わりに直接アプリケーションから、従業員の代わりに移動要求を作成します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_move.manager

このタスクについて

従業員の移動元の現在の場所または現在のデスク、および従業員の移動先のターゲット場所またはターゲットデスクを指定します。移動日と移動理由を選択します。必要に応じて、移動に関連する追加情報を提供することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス移転管理 > 移動要求.
2. [新規作成] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

従業員のデスク変更フォームを要求

フィールド	説明
代理	移動要求を出した従業員の名前。自分で移動要求を出す場合は、自分の名前を選択します。
要求された移動日	移動を完了する必要がある日付。カレンダーから日付を選択します。
移動理由	現在の場所から移動する理由。利用可能な理由のリストから選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
移動元：	
地域	現在のデスクがある地域
サイト	現在のデスクがあるサイト
敷地	現在のデスクがある構内
建物	現在のデスクがある建物
フロア	現在のデスクがあるフロア
スペース	現在のデスクがあるスペース
移動先：	
地域	ターゲットのデスクがある地域
サイト	ターゲットのデスクがあるサイト
敷地	ターゲットのデスクがある構内
建物	ターゲットのデスクがある建物
フロア	ターゲットのデスクがあるフロア
スペース	ターゲットのデスクがあるスペース
移動対象物はなんですか？	現在のデスクからターゲットのデスクに移動するアイテム
その他の注意事項	移動要求に関する追加情報

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果

従業員のデスクを変更するために、移動要求が送信されます。新しい場所に移動する個人アイテム (通信設備、人間工学に基づいた家具、個人の所持品など) がある場合は、[個人アイテムを移動 **(Move personal item)]** の職場サービス関連サービスアクティビティが実行されます。

ステータスが [未完了でクローズ] に設定されている場合は、さまざまな理由で移動要求を完了できなかったことを意味します。マネージャーは、[競合レビュー] 関連リストで移動要求との競合があるかどうかをレビューできます。

次のタスク

従業員に代わって、または自分のために作成した移動要求を表示して監視するには、「移動要求の表示」を参照してください。

スペース変更の移動要求を作成

別のスペースに再配置する移動要求を作成します。移動の理由と移動のタイミングを指定します。現在の建物または別の建物にあるスペースを選択できます。フロアマップで直接デスクを選択することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 職場サービスポータル.
   ワークプレイスサービスポータル が開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

2. 職場サービスが配置されている [全般] カテゴリを開き、次の手順を実行します。

   a. [カタログ] をクリックします。

   b. [カテゴリ別参照] をクリックします。

   c. [職場サービスカタログ] で、[全般] を選択します。

   > 注:
   > ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 全般.

3. [デスク変更を要求] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

デスク変更元を要求

フィールド	説明
従業員名	移動要求を出した従業員の名前。自分の要求を作成している場合は、自分の名前を選択します。
要求された移動日はいつですか？	
日付	移動を完了する必要がある日付。カレンダーから日付を選択します。
移動理由を選択	現在の場所から移動する理由。利用可能な理由のリストから選択します。
移動元：	
フロアのスペースを検索します。	フロアマップで現在のスペースを直接選択するオプション
建物	現在のデスクがある建物
フロア	現在のデスクがあるフロア
スペース	現在のデスクがあるスペース
移動先：	
フロアのスペースを検索します。	フロアマップで新しいターゲットデスクを直接選択するオプション。 従業員のワークプレイスプロファイルに恒久的なアサインがある場合、その従業員の名前が選択したスペースのマップに表示されます。詳細については、「フロアマップ上に恒久的なシートアサインを表示する」を参照してください。
建物	ターゲットのデスクがある建物
フロア	ターゲットのデスクがあるフロア
スペース	ターゲットのデスクがあるスペース

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
移動対象物はなんですか？	現在のデスクから新しいターゲットデスクに移動するアイテム
他に注意すべき点はありますか？	移動要求に関する追加情報
添付ファイルを追加	必要に応じて移動要求を サポートする添付ファイル。

5. [送信] をクリックします。

タスクの結果
移動要求が送信されます。
移動要求のステータスが [完了してクローズ] の場合は、移動要求が正常に完了したことを意味します。ステータスが [未完了でクローズ] に設定されている場合は、さまざまな理由で移動要求を完了できなかったことを意味します。必要に応じて別の要求を出すことができます。

プラットフォームに応じて、次のいずれか 1 つを実行して要求を表示してください。

- ワークプレイスサービスポータル で、 [要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
- Now Mobile アプリのナビゲーションバーで **[For Me** (自分)] をタップし、[自分の要求 (My Request)] セクションまで下にスクロールして自分の要求を表示します。
- 仮想エージェントチャットで質問を入力するか [すべて表示] を選択して、利用できるオプションのリストから選択します。

要求をキャンセルする場合は、[要求をキャンセル] をクリックします。要求が解決されたら、[承認] または [却下] を選択します。

移動要求職場サービスの更新

職場マネージャーは、ワークプレイスケース管理 アプリケーションで作成された移動要求を変更します。移動タスクの追加、タスクテンプレートの編集、子移動ケースの追加などを行うことができます。

始める前に
次のアプリケーションがインストールされていることを確認します。

- ワークプレイスコア
- ワークプレイスケース管理。

必要なロール：sn_wsd_case.manager または workplace manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理 - セットアップ > 職場サービス.
2. 編集する次の移動関連職場サービスのいずれかを選択します。
   - 職場移動サービス
   - 従業員の個人アイテムを移動する
3. フォームで、更新するフィールドを編集します。
   フォームの各フィールドの詳細については、「職場サービスの作成」を参照してください。
4. オプション: 職場サービスアクティビティを編集するには、[職場サービスアクティビティ] 関連リストに移動し、編集する職場サービスアクティビティを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フォームの各フィールドの詳細については、「職場サービスアクティビティの作成」を参照してください。

5. [更新] をクリックします。

タスクの結果
職場サービスが更新されます。

移動関連の職場サービスレコードプロデューサーの更新

移動関連の職場サービスレコードプロデューサーを更新します。職場サービスを 1 つ以上のレコードプロデューサーにリンクします。

始める前に
次のアプリケーションがインストールされていることを確認します。

- ワークプレイスコア
- ワークプレイスケース管理

必要なロール：sn_wsd_case.manager または workplace manager

このタスクについて
職場サービスが作成されると、そのサービスはレコードプロデューサーにリンクされます。従業員が職場サービスを選択しようとすると、レコードプロデューサーが従業員に表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理 - セットアップ > レコードプロデューサー.
2. 編集する次のレコードプロデューサーのいずれかを選択します。
   - デスク変更を要求する
   - 従業員のデスク変更を要求する
3. フォームで、変更するフィールドを編集します。
   フォームの各フィールドの詳細については、「レコードプロデューサーの構成」を参照してください。
4. [更新] をクリックします。

タスクの結果
レコードプロデューサーが更新されます。

移動関連のナレッジベース記事の作成

移動関連の情報や通知を従業員に提供できるように、ナレッジベース記事を作成します。

始める前に
次のアプリケーションがインストールされていることを確認します。

- ワークプレイスコア
- ワークプレイスケース管理。

必要なロール：sn_wsd_core.admin or sn_wsd_core.kb_writer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > **Knowledge Management** (ナレッジ管理) > 新しい記事を作成.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

ナレッジフォーム

フィールド	説明
ナレッジベース	ナレッジベースの名前です。[ワークプレースサービス] ナレッジベースを選択します。
カテゴリ	ナレッジベース記事の関連カテゴリ。既存のカテゴリを選択するか、[カテゴリの追加] アイコン (⊕) を選択して新しいカテゴリを追加します。 サブカテゴリを選択または追加することもできます。
有効期限	ナレッジベース記事の有効期限。日付は自動的に 2100-01-01に設定されます。
記事タイプ	作成する記事のタイプ。選択肢は次のとおりです。 ○ wiki ページを作成するには、 **[Wiki]** を選択します。 ○ html web ページを作成するには、**[HTML]** を選択します。
ワークフロー	このフィールドは自動的に [ドラフト] に設定されます。進捗状況に応じて、ナレッジベース記事のワークフローは次のステータスに変わります。 ○ レビュー ○ 公開済み ○ 廃止待ち ○ 廃止
添付ファイルへ直接リンク	ナレッジベース記事用の添付ファイルを送信するオプション。
添付ファイルを表示	添付ファイルを個別に表示するオプション。
簡単な説明	ナレッジベース記事の簡単な説明。簡単な説明は記事のタイトルとして表示されます。
記事本文	ナレッジベース記事に表示される情報。コンテンツのスタイルを変更するには、書式設定オプションを使用します。このフィールドは、[記事タイプ] フィールドで **[HTML]** が選択された場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
Wiki	ナレッジベース記事に wiki として表示される情報。テキストをプレビューするには、**[Wikitext]** オプションを選択します。このフィールドは、[記事タイプ] フィールドで **[Wiki]** が選択された場合に表示されます。

4. オプション: 既存の記事から重複するコンテンツを検索するには、[重複の検索] を選択します。
5. [送信] を選択します。

タスクの結果
ナレッジベース記事が作成されます。

次のタスク
職場のナレッジベース記事の作成

移動競合の確認

移動要求の競合の背後にある理由を確認し、競合を解決する方法を決定できます。

移動要求のステータスが [未完了でクローズ] に設定されている場合は、さまざまな理由で移動要求を完了できなかったことを意味します。移動マネージャーは、[競合レビュー] 関連リストで移動要求との競合があるかどうかをレビューできます。

さまざまなタイプの競合は次のとおりです。

- 選択した移動先の場所がアクティブでない **(Selected destination location is not active)**：移動先として選択した場所が非アクティブであるため競合しています。
- 選択した移動先の場所が既に占有されている **(Selected destination location is already occupied)**：移動対象として選択した場所が利用できないため競合しています。
- ユーザーのコストセンター/部門と選択した移動先の場所が一致しない **(The cost centre/department of user and the selected destination location does not match)**：ユーザーのコストセンター/部門と移動先として選択した場所の不一致により競合しています。競合は、割り当てタイプ [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] システムプロパティに基づいて考慮されます。
- 選択した移動先の場所は変動する場所である **(The selected destination location is a flexible location)**：移動先として選択した場所が変動する場所であるため競合しています。
- 別のユーザーの職場プロファイルであるスペースの職場移動要求が作成された **(Created a workplace move request for a space that is a workplace profile of another user)**

移動要求で実行する検証のリストをカスタマイズすることもできます。*WSDMoveRequestValidations* スクリプトインクルードで検証を追加したり、既存の検証を変更したりすることができます。

ワークプレイス移転管理 のアナリティクスおよびレポート作成ソリューション

ワークプレイス移転管理 を使用して、従業員に代わっての移動要求の発行、移動要求職場サービスまたは移動関連の職場レコードプロデューサーの更新、または移動関連のナレッジベース記事の作成を行います。

従業員に代わって移動要求を作成、更新、発行します。

移動要求の表示

自分に割り当てられている移動要求、現在作動中の要求、およびアプリケーションで作成された他のすべての要求を監視します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_wsd_move.manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス移転管理 > 移動要求.
2. 移動要求を表示するには、次のいずれかのオプションを選択します。
   - [自分に割り当て済み]：自分に割り当てられた移動要求を表示するには、このオプションを選択します。
   - [作動中の要求] ：作動中の移動要求を表示するには、このオプションを選択します。
   - [すべての移動要求]：すべての移動要求を表示するには、このオプションを選択します。
3. オプション: [関連リスト] セクションまで下にスクロールして、次のタイプのアイテムのステータスを確認します。
   - 子ケース
   - 子タスク
   - 承認者
   - ケース SLA
   - 関連のナレッジベース記事
   - 関連ケース
   - 競合レビュー

移動タスクを表示

移動要求を実行するためにアプリケーションで作成された移動関連タスクを監視します。自分にアサインされた移動タスク、現在作動中のタスク、およびアプリケーションで作成されたすべての移動タスクを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_move.manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイス移転管理 > タスクを移動.
2. 移動タスクを表示するには、次のいずれかのオプションを選択します。
   - [自分に割り当て済み]：自分に割り当てられた移動タスクを表示するには、このオプションを選択します。
   - [作動中タスク] ：作動中の移動タスクを表示するには、このオプションを選択します。
   - [すべての移動タスク]：すべての移動タスクを表示するには、このオプションを選択します。

ワークプレイス移転管理の参照情報

いくつかのコンポーネントとプロパティが ワークプレイス移転管理 とともにインストールされます。

多くのロール、テーブル、およびプロパティが ワークプレイス移転管理 とともにインストールされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス移転管理 とともにインストールされるコンポーネント

ワークプレイス移転管理 アプリケーションと一緒にいくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

ワークプレイス移転管理 と一緒にインストールされるロール

ワークプレイス移転管理 のロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
職場移動アドミン [sn_wsd_move.admin]	ワークプレイス移転管理 アドミニストレーターは、このアプリケーションに自由にアクセスできます。	sn_wsd_move.manager
職場移動マネージャー [sn_wsd_move.manager]	職場移動マネージャーは、このアプリケーションに自由にアクセスできます。	• sn_wsd_move.agent • template_editor_global
職場移動エージェント [sn_wsd_move.agent]	• 移動タスクを作成、読み取り、更新、削除します。 • 移動ケースを作成、読み取り、更新、削除します。 • ナレッジベース記事を作成します。	• sn_wsd_move.writer • flow_operator • sn_wsd_core.kb_writer
職場移動ライター [sn_wsd_move.writer]	• 移動タスクを作成、読み取り、更新、削除します。 • 移動ケースを作成、読み取り、更新、削除します。	• sn_wsd_move.reader • sn_wsd_case.case_writer
職場移動リーダー [sn_wsd_move.reader]	次にアクセスするための読み取り権限があります。 • 移動タスク • 移動ケース	sn_wsd_case.case_reader

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス移転管理 とともにインストールされるテーブル

ワークプレイス移転管理 用のテーブル

テーブル	説明
職場移動ケース [sn_wsd_move_case]	アプリケーション内で作成されたすべての移動ケースと子移動ケースに関する情報を保存します。 **注:** このテーブルは、ワークプレイスコア 内の職場タスク [sn_wsd_core_workplace_task] の子テーブルです。[WSD：古い職場タスクをアーカイブする **(WSD: Archive old workplace tasks)]** アーカイブルールが適用されている場合は、職場の移動ケース [sn_wsd_move_case] テーブルもアーカイブされます。詳細については、「アーカイブルールの適用」を参照してください。
移動要求の競合 [sn_wsd_move_request_conflict]	エージェントがアプリケーションで移動要求を実行している間に発生したすべての移動競合に関する情報を保存します。
職場移動タスク [sn_wsd_move_task]	アプリケーション内で作成されたすべての移動タスクと子移動タスクに関する情報を保存します。 **注:** [WSD：古い職場タスクをアーカイブする **(WSD: Archive old workplace tasks)]** アーカイブルールが適用されている場合は、職場の移動タスク [sn_wsd_move_task] テーブルもアーカイブされます。詳細については、「アーカイブルールの適用」を参照してください。

ワークプレイスサービスデリバリ **for Mobile**

ServiceNow ワークプレイスサービスデリバリ for Mobile を使用して、モバイルデバイスで職場関連のサービスやその他の情報にアクセスします。

開始するには

探索	構成
モバイルのワークプレイスサービスデリバリの概念と機能について説明します。	モバイルのワークプレイスサービスデリバリに必要な構成。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

使用中	参照
モバイルのワークプレイスサービスデリバリを使用して、予約、職場への道順の取得などを行います。	フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ の探索

ServiceNow Now Mobile アプリ を使用して、ワークプレイスの予約を管理します。

ServiceNow インスタンスで ワークプレイスサービスデリバリ for Mobile プラグインをインストールして設定します。このアプリケーションは ワークプレイスサービスデリバリ スイート内で利用できないため、個別にインストールしてください。

組織が提供するワークプレイスサービスをモバイルで直接使用します。モバイルのワークプレイスサービスデリバリ for Mobile アプリケーションでは、次が可能です。

- モバイルデバイスを使用してワークプレイスサービス要求をいつでも管理できます。
- ワークプレイスの予約を 1 件以上行います。
- 複数日の予約を行います。
- 近隣スペースを予約します。
- QR コードをスキャンして、スペースを迅速に予約します。
- ワークプレイスへの道順を取得します。
- 予約をチェックイン/チェックアウトします。
- 標準サービスと予約可能な目的に基づいて場所を検索します。
- 予約を確認、編集、キャンセルします。
- AI 検索を使用して敷地、建物、およびスペースを検索します。
- 該当する場合、予約に追加された会議メモを表示します。

注:
このアプリケーションを使用して、予約を作成、編集、キャンセル、チェックイン/チェックアウトできます。ただし、このアプリケーションでは、繰り返し予約やグループ予約は作成できません。

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ の構成

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ を構成し、Now Mobile アプリ を使用して予約します。

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ のインストール

から ServiceNow® Store モバイルのワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションをインストールします。

始める前に
次のセットアップ手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション インスタンス内にありますリストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。
2. 次のプラグインがアクティブ化されていることを確認します。
   - ワークプレイスコア
   - ワークプレイス予約管理

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：モバイルのワークプレイスサービスデリバリ
- アプリケーションの ID:sn-wsd-mobile

必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow® Storeからモバイルのワークプレイスサービスデリバリプラグインをアクティブ化してインストールします。
2. アプリケーションをインストールしたら、次に移動します: システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
3. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前 モバイルのワークプレイスサービスデリバリ) または ID (app-wsd-mobile) でアプリケーションを検索します。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存プラグインとアプリケーションがリストされます。

モバイルウェイファインディング管理

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ ユーザーが別の職場への道順を簡単に取得できるようにマッププロバイダーを設定します。

モバイルユーザーはモバイルウェイファインディング機能を利用できます。

注:
インドアマッピングの空間マップデータとマップオブジェクトは ワークプレイスサービスデリバリ で統合でき、レスポンシブなモバイルを使用して表示できます。

- カスタムマッププロバイダーを作成します。ある場所から別の場所への経路が表示されるように、マッププロバイダーとしてインドアマッピングを構成します。

  詳細については、「カスタムマッププロバイダーの設定」を参照してください。

- カスタムマップ画面を構成します。ウェイファインディングのマップ画面を構成します。

  詳細については、「カスタムマップ画面の構成」を参照してください。

- インドアナビゲーションのユーザープロファイル:ウェイファインディングに従業員のワークプレイスプロファイルを使用します。これらの条件に基づいて、[方向を取得] オプションが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員には、 インドアマッピング または Mappedin で構成されたフロアマップが必要です。
- 屋内ルート案内 - 自分の予約：予約の詳細ページから場所までの経路を取得します。指定した場所には、[方向を知る **(Get directions)]** オプションを表示するためのフロアマップが定義されている必要があります。詳細については、「ワークプレイスへの道順の取得」を参照してください。

従業員には進行中の予約が必要です。予約がない場合は、従業員の職場プロファイルで指定された場所が使用されます。

カスタムマップ画面の構成

モバイルアプリからマップ上の位置ベースの情報を表示できるように、マップ画面を構成します。マップには対象ポイントが強調表示され、ユーザーはマップビューとリストビューを切り替えることができます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > スペースマッピング > モバイルウェイファインディング管理 > カスタムマップ画面.
2. カスタムマップ画面の名前と説明を入力します。
3. フォームに次のフォームフィールド情報を入力します。
4. [送信] をクリックします。

タスクの結果

マップ画面には、データアイテム内のレコードに関連付けられている場所がマップで表示できます。

カスタムマッププロバイダーの設定

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ で、ある場所から別の場所への道順が表示されるようにマッププロバイダーを設定します。

始める前に

以下がそろっていることを確認します。

- モバイルのワークプレイスサービスデリバリ。
- インドアマッピング は、ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションの組み込みマッププロバイダーです。
- Mappedin はサードパーティのマッププロバイダーです。

注:
建物ごとにマッププロバイダーを個別に設定する必要があります。

必要なロール：sn_wsd_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > スペースマッピング > モバイルウェイファインディング管理 > カスタムマッププロバイダー.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタムマッププロバイダー

フィールド	説明
キーテーブル	リストから建物 [sn_wsd_core_building] を選択した場合のマッププロバイダーを設定するテーブルエントリ
キー	マッププロバイダーを設定するテーブルエントリ。たとえば、建物 [sn_wsd_core_building] をキーテーブルとして選択したとします。表示される [ドキュメントを選択] ダイアログボックスでドキュメントを検索し、[建物：BuildingC] を選択します。ルックアップリスト (🔍) を使用して検索します。
iOS 場所プロバイダー	iOS の場所プロバイダー。 場所プロバイダーとして、**[Apple]** または **[Atlas]** を選択します。
Android 場所プロバイダー	Android の場所プロバイダー。**[Atlas]** を選択します。
アプリケーション	アプリケーションの名前。このフィールドは自動生成されます。 アプリケーションが [ワークプレイスコア] に設定されていることを確認します。
マッププロバイダー	ドロップダウンリストから、使用しているマッププロバイダーに基づいて次のいずれかを選択します。 ○ **ServiceNow**：インドアマッピングの場合 ○ **Mappedin**：Mappedin の場合
場所プロバイダーアプリの ID	インドアの配置または青い点エクスペリエンス用の IndoorAtlas での場所のプロビジョニング。Atlas アカウントから、 アプリ > **IA** サポート > **API** キー API キー ID をコピーします。 このオプションは、マッププロバイダーとして **[ServiceNow]** (インドアマッピング) を選択した場合にのみ使用できます。 **注:** これは、場所プロバイダーとして Apple がある場合のオプションのステップです。 場所のアプリ ID には従業員の現在の場所または位置 (青い点のエクスペリエンス) がマップ上に表示されますウェイファインディングの開始位置はアプリケーションによって自動的に決定されます。場所の配置が有効化される

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	と、ウェイファインディング用の配置アイコン ( ) がモバイルアプリに表示されます。
場所プロバイダーアプリのシークレット	Atlas アカウントから、 アプリ > **IA** サポート > **API** キー API キーシークレット ID をコピーします。 このオプションは、インドアマッピング がインストールされている場合にのみ使用可能になります。 注: 場所プロバイダーとして Apple を使用している場合、このフィールド情報を入力する必要はありません。このオプションは、マッププロバイダーとして **[ServiceNow]** (インドアマッピング) を選択した場合にのみ使用できます。
マッププロバイダーアプリの ID	Mappedin のユーザー名。マッププロバイダーとして Mappedin をインストールしている場合にのみ使用可能です。 ユーザー名を検索するには、次に移動します: スペースマッピング > **Mappedin** 管理 > 認証情報.**[MappedIn** 認証情報] を選択し、ユーザー名をコピーします。
マッププロバイダーアプリのシークレット	マッププロバイダー (Mappedin) のアプリシークレット。マッププロバイダーとして Mappedin をインストールしている場合にのみ使用可能です。

4. [送信] をクリックします。
カスタムマッププロバイダーは、選択したテーブルエンティティに対して構成されます。たとえば、マッププロバイダーは、Building1 内の場所への道順を表示します。カスタムマッププロバイダーは、選択したテーブルエンティティに対して構成されます。たとえば、マッププロバイダーは、Building1 内にある場所への道順を表示します。

注:
CustomMapConfigId は、インドアマッピングおよび Mappedin のマッピングされた予約の Sys ID を使用してマッピングされます。インドアマッピング のマップを取得するには、ユーザーが **location_custom_map** と **locations_custom_map** の両方で **CustomMapDefaultProviderId** と **CustomMapConfigId** を更新する必要があります。**CustomMapDefaultProviderId** は、カスタムマッププロバイダーのインドアマッピング関連レコードの Sys ID です。詳細については、「マップビューを有効にして予約を作成する」を参照してください。

マッププロバイダーのマッププロパティを選択する方法の詳細については、「マッププロパティのカスタマイズ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マップビューを有効にして予約を作成する

モバイル従業員ユーザーのマップビューを有効にし、フロアマップ Now Mobile アプリ を使用してスペースを予約できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
[マップビューを有効にする] オプションをアクティブ化します。ユーザーは、スペースを予約するときに、インドアマッピング または Mappedin でサポートされているマップを表示できます。

手順

1. 移動先 すべて > スペースマッピング > カスタムマッププロバイダー をクリックして、ベースシステムマッププロバイダーを変更します。
   建物の 1 つをキーとして使用し、ワークプレイスインドアマッピング または Mappedin 認証情報を使用するようにベースシステムのマッププロバイダーを変更します。
2. Mappedin：マッププロバイダーが Mappedin の場合は、次の手順を実行します。

   a. ベースシステムのカスタムマッププロバイダーレコードを開きます。
   このレコードには名前がありません。システムに複数のカスタムマッププロバイダーがある場合は、このレコードをその sys_id で識別する必要があります。レコードの sys_id を確認するには、レコードを右クリックし、左上で [他のアクション] から **[sys_id** のコピー] を選択して、sys_id **c5d49d2265072010f87794bf508527f6** をテキストドキュメントに貼り付けます。

   b. [カスタムマッププロバイダー] フォームで次のフィールドを変更します。

   カスタムマッププロバイダーフォーム

フィールド	説明
キー	マッププロバイダーを設定するテーブルエントリ。たとえば、Building1 などです。
マッププロバイダーアプリの ID	Mappedin 認証情報のユーザー名。ユーザー名を検索するには、次に移動します: すべて > スペースマッピング > **Mappedin** 管理 > 認証情報. [Mappedin 認証情報] を選択し、ユーザー名をコピーします。
マッププロバイダーアプリのシークレット	マッププロバイダー (Mappedin) のアプリのシークレット認証情報。

   c. [更新] を選択します。

   d. Mappedin の場合、対応する sys id を持つ location_custom_map と locations_custom_map の両方で **[CustomMapDefaultProviderId]** と **[CustomMapConfigId]** を更新します。

   e. 移動先 すべて > **sys_sg_input_list** をクリックして [入力] ページを開きます。

   f. **[location_custom_map]** および **[locations_custom_map]** を選択して開き、これらの両方のプロパティに対して次の変更を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

i. [場所マップ] ビューページで **[CustomMapDefaultProviderId]** を編集し、[カスタムマッププロバイダー] ページで Mappedin 関連レコードの sys id にマッピングされていることを確認します (ステップ 2a を参照)。

ii. **[CustomMapConfigId]** を編集し、sys_sg_custom_map_config.list の sys id にマッピングされていることを確認します。sys_idをコピーするには、 すべて > **sys_sg_custom_map_config.list**.[マッピングされた予約 **(Mapped Reservations)]** を選択し、sys_id をコピーして **[CustomMapConfigId]** に貼り付けます。

3. マッププロバイダーとして インドアマッピング をインストールした場合は、次の手順を実行します。

a. 移動先 すべて > スペースマッピング > カスタムマッププロバイダー をクリックして、ベースシステムマッププロバイダーを変更します。

b. カスタムマッププロバイダーで、新しいマッププロバイダー **[ServiceNow]** が ワークプレイスインドアマッピング に作成されます。

c. ベースシステムのカスタムマッププロバイダーレコードを開いて編集します。

d. レコードを右クリックし、左上で [他のアクション] から **[sys_id** のコピー] を選択して、sys_id **5a0a15aac35301100f926ff4c840dd9a** をテキストドキュメントに貼り付けます。

e. [カスタムマッププロバイダー] フォームで次のフィールドを変更します。

カスタムマッププロバイダーフォーム

フィールド	説明
キーテーブル	ワークプレイスインドアマッピング と統合されている建物 (sn_wsd_core_building)。 建物を選択すると、他のすべての ワークプレイスインドアマッピング の建物でマップ機能が有効になります。
キー	ワークプレイスインドアマッピング の建物名。例：Building A。
マッププロバイダー	ドロップダウンリストから **[ServiceNow]** を選択します。

f. [更新] をクリックします。

g. ワークプレイスインドアマッピング のマップを取得するには、ユーザーが対応する sys id を持つ location_custom_map と locations_custom_map の両方で **[CustomMapDefaultProviderId]** と **[CustomMapConfigId]** を更新する必要があります。

h. 移動先 すべて > **sys_sg_input_list** をクリックして [入力] ページを開きます。

i. **[location_custom_map]** および **[locations_custom_map]** を選択して開き、これらの両方のプロパティに対して次の変更を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

i. [場所マップ] ビューページで **[CustomMapDefaultProviderId]** を編集し、[カスタムマッププロバイダー] ページで ServiceNow 関連レコードの sys id にマッピングされていることを確認します (ステップ 3c を参照)。

ii. **[CustomMapConfigId]** を編集し、sys_sg_custom_map_config.list の sys id にマッピングされていることを確認します。sys_idをコピーするには、 すべて > **sys_sg_custom_map_config.list**.[マッピングされた予約-インドアマップ **(Mapped Reservations-Indoor Map)]** を選択し、sys_id をコピーして **[CustomMapConfigId]** に貼り付けます。

4. **[Update** (更新)] をクリックします。
5. 移動先 すべて > モバイル向けワークプレイスサービスデリバリ > プロパティ.
6. [WSD モバイル予約のマップビューオプションを有効にする] プロパティに移動します。
7. [WSD モバイル予約のマップビューオプションを有効にする] プロパティを選択して有効にします。
8. [保存] を選択します。

タスクの結果

リストビューの代わりにマップビューを使用してフロアマップを表示するオプションを、モバイルのワークプレイスサービスデリバリ ユーザーが使用できます。予約時に [マップビューの切り替え] オプションを使用して、フロアマップを表示し、スペースを選択できます。詳細については、「マップビューの切り替えプロパティを構成する」を参照してください。

マップビューの切り替えプロパティを構成する

スペースの予約時に、Now Mobile アプリ アプリの [マップビューの切り替え] オプションを構成します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

手順

1. 移動先 すべて > モバイル向けワークプレイスサービスデリバリ > プロパティ.
2. [モバイルプロパティ] ページで編集オプションを有効にします。
3. **[WSD** モバイル予約のマップビューオプションを有効にする] ドロップダウンリストから、必要に応じて次のオプションを選択します。

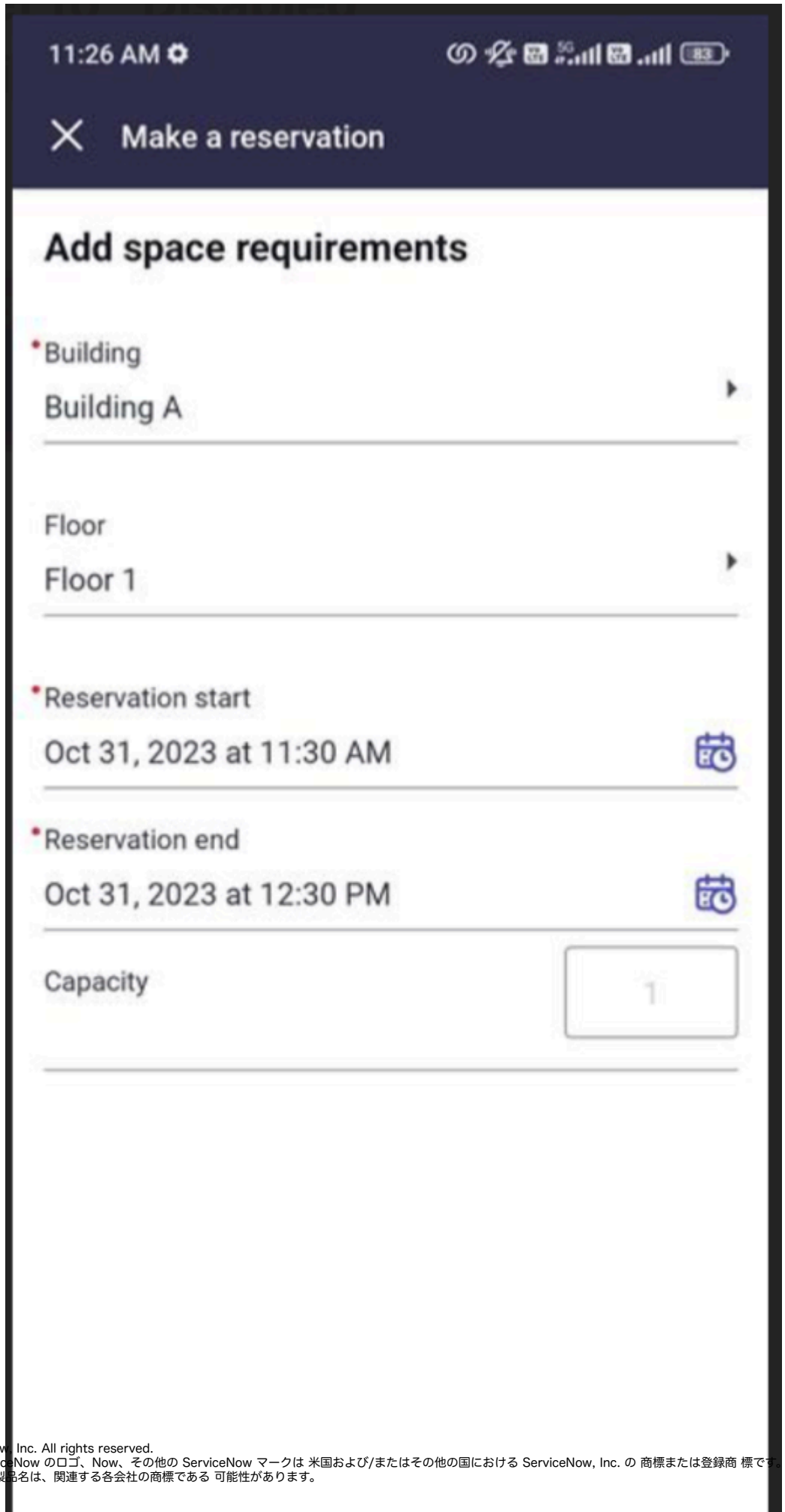
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 無効：予約時に [マップビューを切り替え] オプションを使用できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



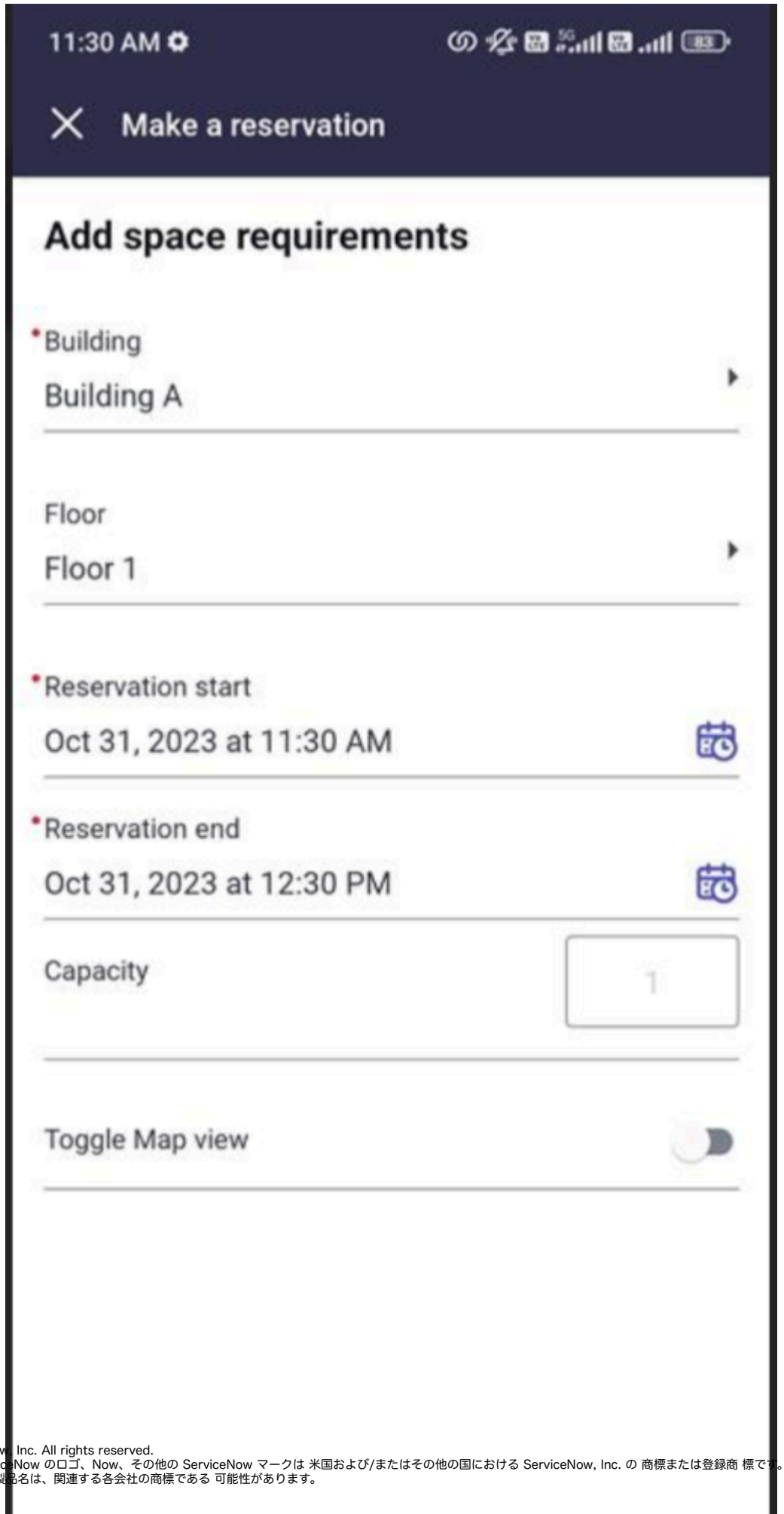
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. 有効：[マップビューを切り替え] オプションは表示され、未選択です (オン)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



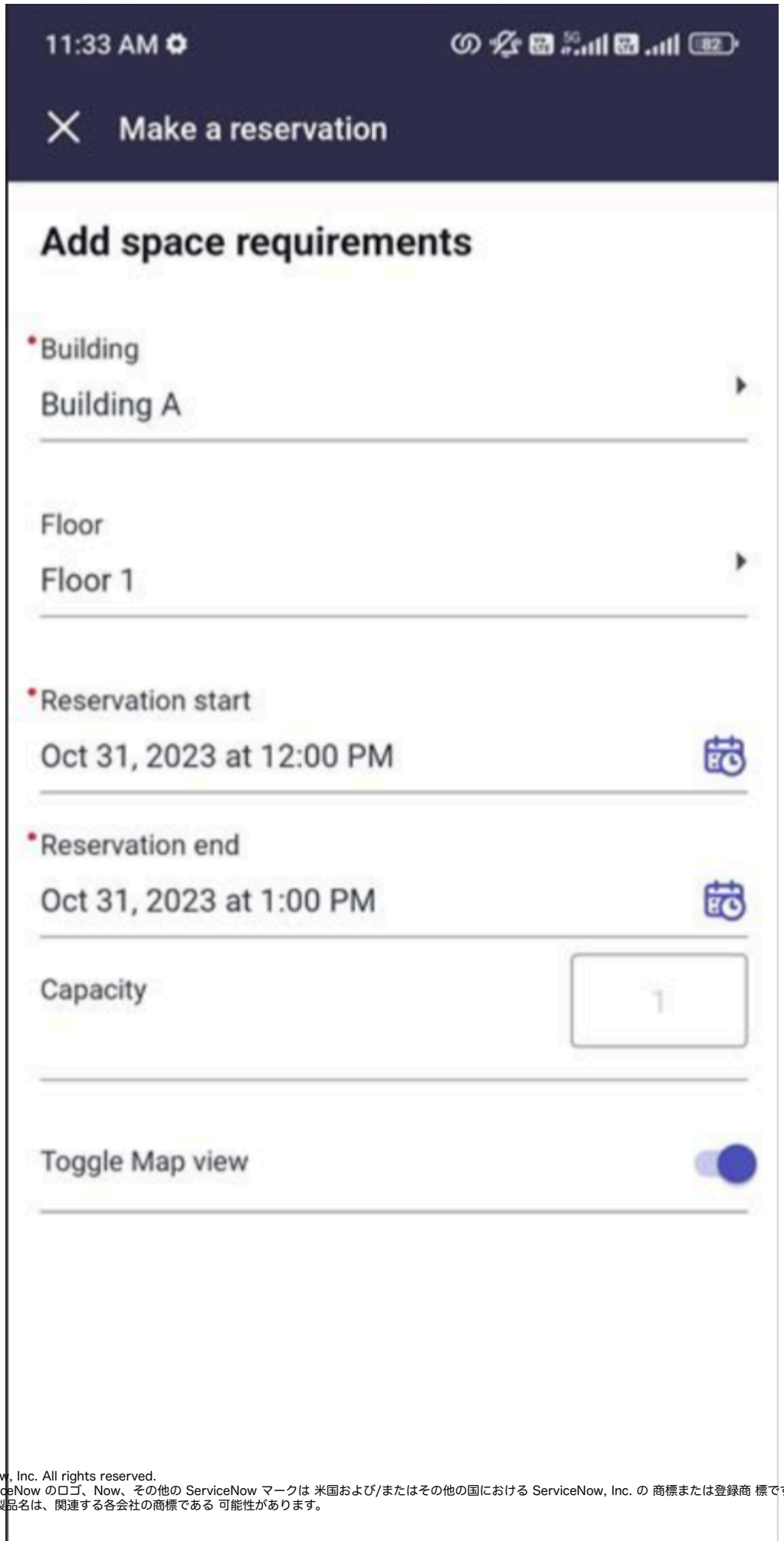
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. デフォルト：[マップビューを切り替え] オプションは使用可能であり、選択されています (オン)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



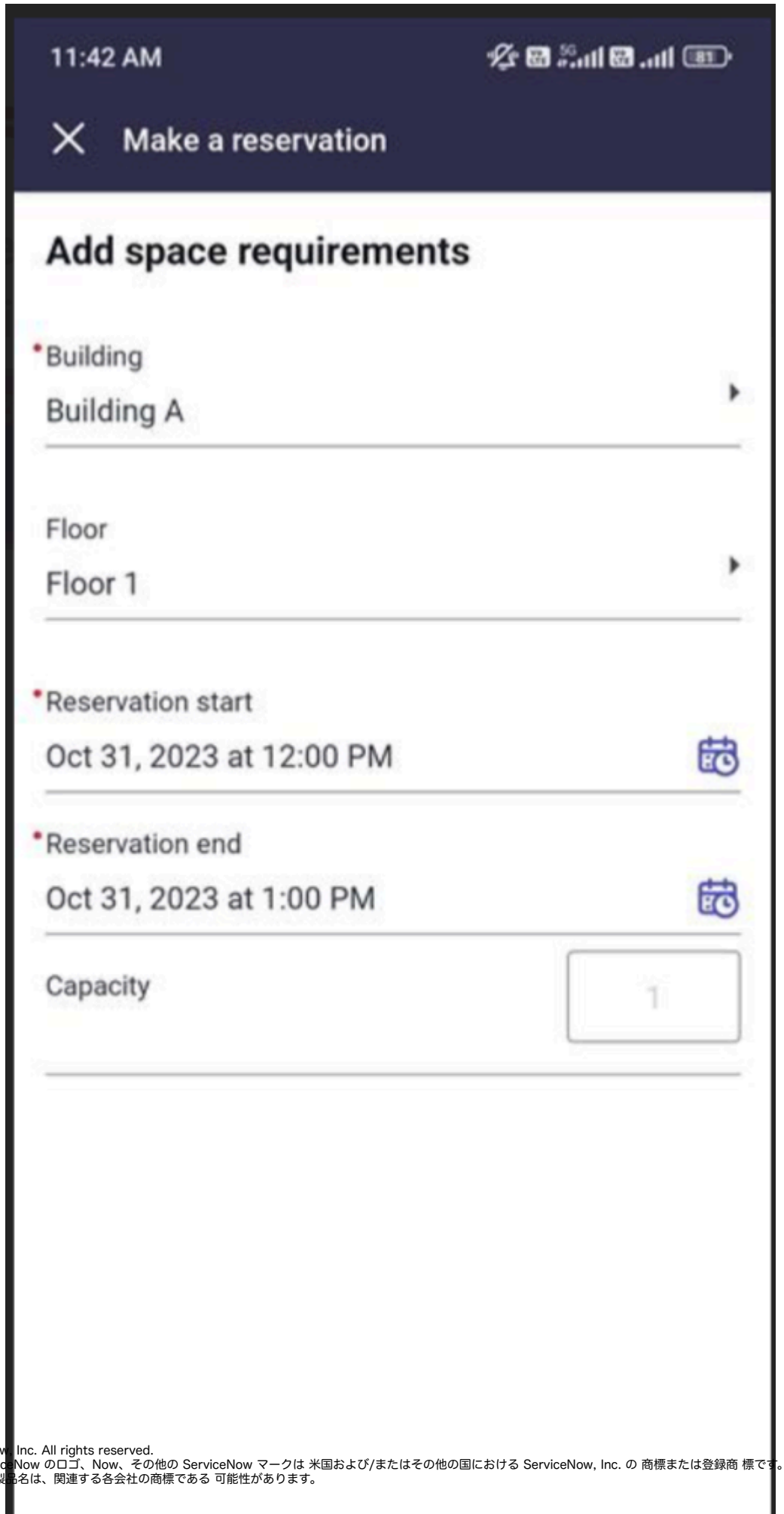
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. 必須：[マップビューを切り替え] オプションは利用可能ですが、読み取り専用に設定されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> この場合、[マップビューを切り替え] は表示されません。ユーザーがこのオプションで続行すると、マップ可視化 (マップ ビュー) が使用されます。建物またはフロアに使用可能なマップがない場合、ユーザーはスペースを選択できません (ユーザーはフロアマップの使用によってのみスペースを選択できるため)。

詳細については、「マップビューを有効にして予約を作成する」と「Now Mobile アプリ を使用した予約」を参照してください。

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ 向けの **AI** 検索の設定

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ を使用して AI 検索をインストールして構成します。ユーザーは AI 検索を使用して、敷地、建物、フロア、スペースを検索できます。

始める前に
必要なロール：admin

> **注:**
> モバイルのワークプレイスサービスデリバリ の AI 検索を有効にするには、AI 検索を要求して AI 検索を有効にする必要があります。AI 検索をインストールして構成する方法の詳細については、次を参照してください。 AI 検索.

手順

1. 移動先 **AI** 検索 > **AI** 検索ステータス.
   AI 検索アプリケーションが利用できず、インスタンスで有効になっていないというメッセージが表示されます。
2. **[AI** 検索を要求] ボタンをクリックして、インスタンスで AI 検索の自動アクティブ化をトリガーします。
   要求が処理されます。AI 検索アプリケーションがアクティブ化されるまで、時間がかかる場合があります。
3. AI 検索をインストールして構成した後、ワークプレイスコア と モバイルのワークプレイスサービスデリバリ がインストールされていることを確認します。
4. 移動先 すべて > 検索構成 > **NowMobile** アプリ検索構成.
5. 検索エンジンを AI 検索に変更します。
6. **[Save** (保存)] をクリックします。
7. 移動先 すべて > **AI** 検索インデックス > インデックス付きソース > 職場の場所テーブル.
8. 右上のペインで [すべてのテーブルをインデックス化] ボタンを選択して、[インデックス付きソース履歴] ページを開きます。
   インデックス付きソースはインデックス作成のキューに入れられます。このページを更新すると進捗状況を監視できます。[取り込みステータス] が [インデックス付き] になったら、プロセスは完了です。

タスクの結果
[取り込みステータス] が [インデックス付き] になると AI 検索構成が完了します。モバイルのワークプレイスサービスデリバリ アプリにログインして AI 検索を使用し、敷地、建物、スペースを検索できます。

場所ディレクトリのマッププロパティの構成

マップのプロパティを構成して、予約ステータス、占有状況を有効にしたり、恒久的な座席アサインを表示したり、マップ上に最新の予約と占有情報を表示するための時間間隔を自動更新したりできるようにします。場所ディレクトリで近隣を表示または非表示にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > スペースマッピング > マップのプロパティ.
2. 場所ディレクトリの次のマッププロパティを構成します。

場所ディレクトリのマッププロパティ

マップのプロパティ	値
場所ディレクトリに予約や占有情報を表示する [sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir]	場所ディレクトリに予約と占有の状況を表示するオプション。場所ディレクトリに予約と占有のステータスを表示するには、map プロパティを [はい] に設定します。
場所ディレクトリに予約や占有情報を表示するための自動リフレッシュ時間間隔 (分単位)。	場所ディレクトリの予約と占有情報を自動更新するオプション。 マッププロパティの値を分単位で入力します。デフォルト値は 2 分です。この値に基づいて、選択した場所の最新の予約と占有情報でマップが 2 分ごとに自動的にリフレッシュされます。必要に応じてデフォルト値を変更できます。ゼロまたは負の整数値を指定すると、このプロパティが無効になります。小数値はサポートされていません。 注: マッププロパティ [場所ディレクトリに予約や占有情報を表示する] が有効になっていることを確認します。自動リフレッシュの時間間隔は、[場所ディレクトリマップに予約や占有情報を表示する] プロパティが有効になっている場合にのみ、場所ディレクトリに表示されます。[場所ディレクトリに予約や占有情報を表示する] が [いいえ] に設定されている場合、予約と占有情報の自動更新は場所ディレクトリに表示されません。
場所ディレクトリ [sn_wsd_space_map.display_neighborhood_on_the_map] での近隣インジケーターのデフォルトステータスの構成	場所ディレクトリに近隣を表示するマッププロパティ。必要に応じて、次のいずれかの利用可能なリストオプションを選択します。 ○ 利用可能: [近隣] トグルボタンは場所ディレクトリで使用できますが、選択されていません。選択したフロアの近隣を表示するには、このチェックボックスをオンにします。 ○ 無効: [近隣] トグル ボタンは無効になっており、場所ディレクトリでは使用できません。従業員は、選択したフロアの近隣を表示できません。 ○ デフォルト:デフォルトでは、[近隣] トグルボタンは [場所ディレクトリ] で利用可能で、有効になっています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マップのプロパティ	値
	○ ユーザー設定:デフォルトでは、場所ディレクトリの [近隣] トグルボタンは有効になっていません。このオプションを選択すると、設定は次回のブラウザーセッションに保存されます。場所ディレクトリの近隣を無効にするには、[近隣] チェック ボックスをオフにします。
場所ディレクトリ [sn_wsd_space_map.location_directory_filter_persistence] でフィルターの永続性を有効にします	[はい] を選択すると、場所ディレクトリのブラウザーセッションとタブのスペース可用性フィルターの永続性が有効になります。 デフォルトでは、このプロパティは [true] に設定されます。 フィルターは、ブラウザーセッションやタブ間で保持または保持されます。適用されたフィルター情報は、前回のブラウザセッションから保持されます。

3. **[Save** (保存)] を選択します。
   更新されたマップ構成プロパティは、場所ディレクトリで使用できます。

を使用して職場のスケジュールとオフィス内のプレゼンスを管理する モバイルのワークプレイスサービスデリバリ

従業員は、 モバイルのワークプレイスサービスデリバリを使用してハイブリッドワークプレイスのスケジュールを計画できます。従業員は、1日のスペースを予約することも、Workplaceを使用して一括予約することもできます。

従業員は、希望するオフィスの場所 (オフィス、リモート、または別のオフィスへの訪問) を指定し、場所の設定に基づいてデスクの提案を取得し、場所で利用可能なワークプレイスサービスを追加し、優先協力者を追加し、オフィス勤務日と協力者のオフィス勤務日を一致させることで、生産性を向上させ、効果的にコラボレーションを行うことができます。スペースを予約または表示している間、従業員は選択したスペースが近隣の一部であるかどうかを確認できます。

> **注:**
> 職場の設定と提案を追加するオプションは、 従業員センター ポータルでも利用できます。従業員は、 モバイルのワークプレイスサービスデリバリ アプリを使用してスペースを予約し、希望する職場の場所と職場スケジュールの提案を表示または変更することが期待されています。オフィスに出社する前に、モバイルアプリを使用してワークスペースを予約します。希望する場所、過去と将来の予約、近接性 (優先協力者)、お気に入りのスペース、近隣、および標準サービスに基づいて、デスクの提案を取得します。

予約のために従業員にスペースを提案する場合、アプリケーションは次の従業員設定とスペース提案テーブル構成を考慮します。

- 場所の設定 (敷地、建物、フロア、近隣)
- 従業員が設定したお気に入りのスペース
- 過去および将来の予約データ
- 優先協力者
- 開始時間と終了時間 (建物のタイムゾーンと場所の予約可能モジュール構成に基づく)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションは、希望する職場の場所をフェッチするときに、次の構成も考慮します。

- 利用可能な予約可能なモジュールから場所をフィルタリングしてフェッチします。
  - スペースタイププロパティ [sn_wsd_concierge.suggestions_space_types] でワークプレイスエクスペリエンス用にマークされているすべての予約可能モジュールから場所をフェッチします。詳細については、「ワークプレイスコンシェルジュ とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。
  - sn_wsd_concierge.suggestions_space_types プロパティで許可されているスペースタイプの 1 つと一致するかどうかを確認します。
- 建物で場所をフィルタリング:予約可能なモジュールごとに、従業員の希望の場所が指定された建物内に存在するかどうかが確認されます。建物で利用可能な予約可能なモジュールは保持されます。
- 最適な予約可能なモジュールの選択:一致するすべての予約可能なモジュールを確認し、以下に基づいて最適なモジュールを選択します。
  - モジュールに 将来の最大日数 [予約可能なモジュール] プロパティ制限がない場合は、それが選択されます。
  - 次に、[将来の最大日数] プロパティ構成で最も大きい値を持つ予約可能なモジュールを検討して選択します。

アドミニストレーターは以下を設定して、従業員により適切なワークスペースの提案を提供できます。

- 提案タイプ (場所、近接、過去および将来の予約データ、標準サービス、協力者) に基づくスペース提案テーブル構成。これらの提案タイプはそれぞれ、重み付け値 (整数値) が指定されています。スペースを従業員に提案する際に、アプリケーションはこれらの重み付け値を考慮し、それに応じて提案タイプに与えられた優先度または重み付けに基づいて検索結果でスペースをランク付けします。どのスペースも基準を満たしていない場合、従業員には次に利用可能な優先スペースが表示されます。従業員が希望するワークスペースを利用できない場合は、事前予約オプションを使用して利用可能なスペースを手動で検索するオプションも表示されます。

  詳細については、「スペース提案の構成」を参照してください。

- での従業員プレゼンスの構成 ワークプレイスコンシェルジュ

  詳細については、「 従業員プレゼンスの設定」を参照してください。

- 職場の提案と設定に対して有効になっているプロパティ。

  詳細については、「ワークプレイスコンシェルジュ とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

オフィス内のプレゼンス設定の管理

従業員は、オフィス勤務または勤務日のプレゼンス設定をカスタマイズおよび管理できます。

始める前に

従業員はスペースを予約し、希望する場所、近隣、職場サービス、および協力者に基づいてスペースの提案を取得できます。従業員は、モバイルアプリの [オフィス勤務設定 (In-office preferences)] オプションを使用して、必要に応じて職場設定を変更または更新できます。

次のアプリケーションがあることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- モバイルのワークプレイスサービスデリバリ
- ワークプレイスコア
- ワークプレイス予約管理
- ワークプレイスコンシェルジュ
- インドアマッピング
- ワークプレイスセントラル
- ワークプレイススペース管理
- ワークプレイススペースマッピング

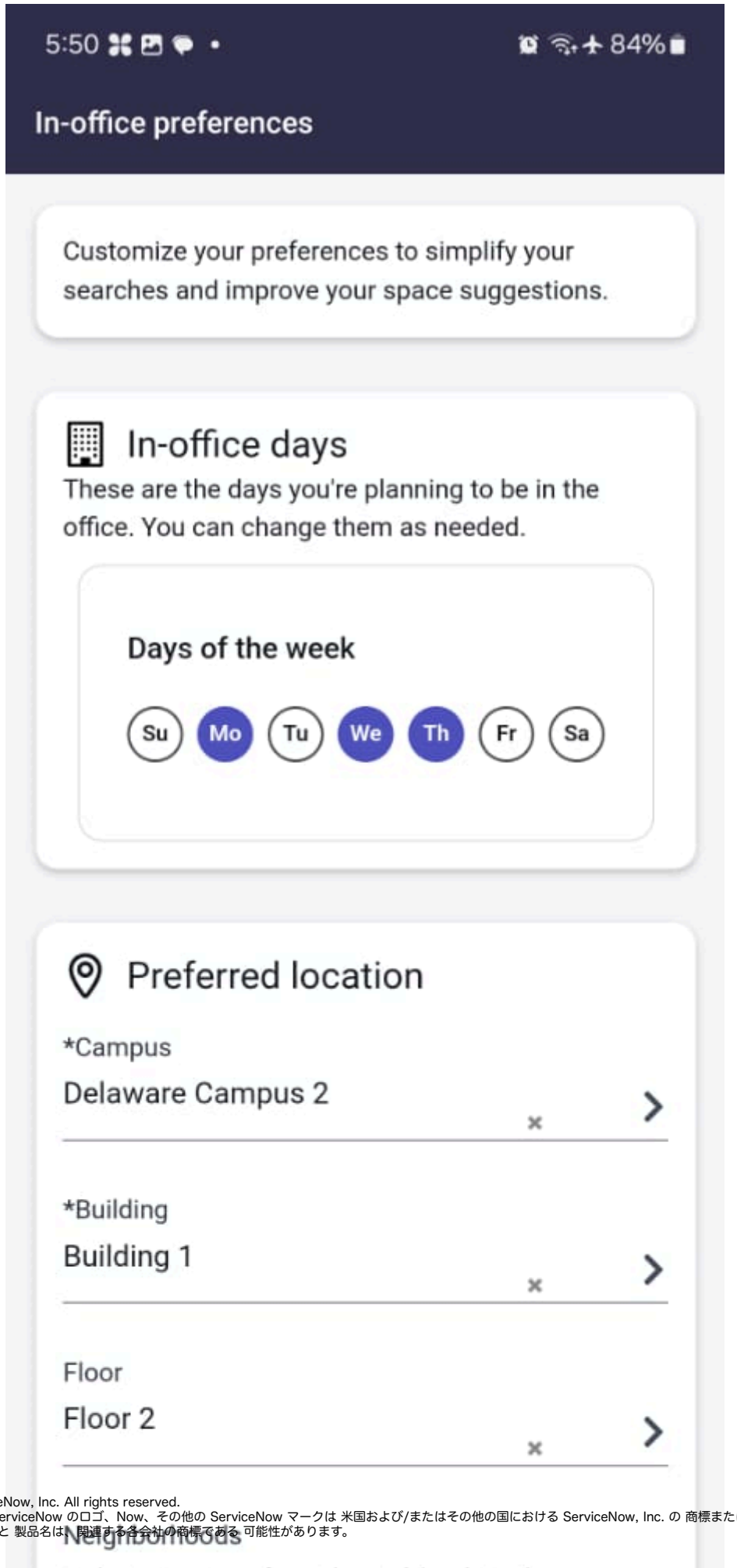
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. Now Mobile® にログインします。
2. モバイルのワークプレイスサービスデリバリインスタンスにアクセスします。
3. ホームページから [オフィスでの設定] オプションをタップして選択します。

自動翻訳

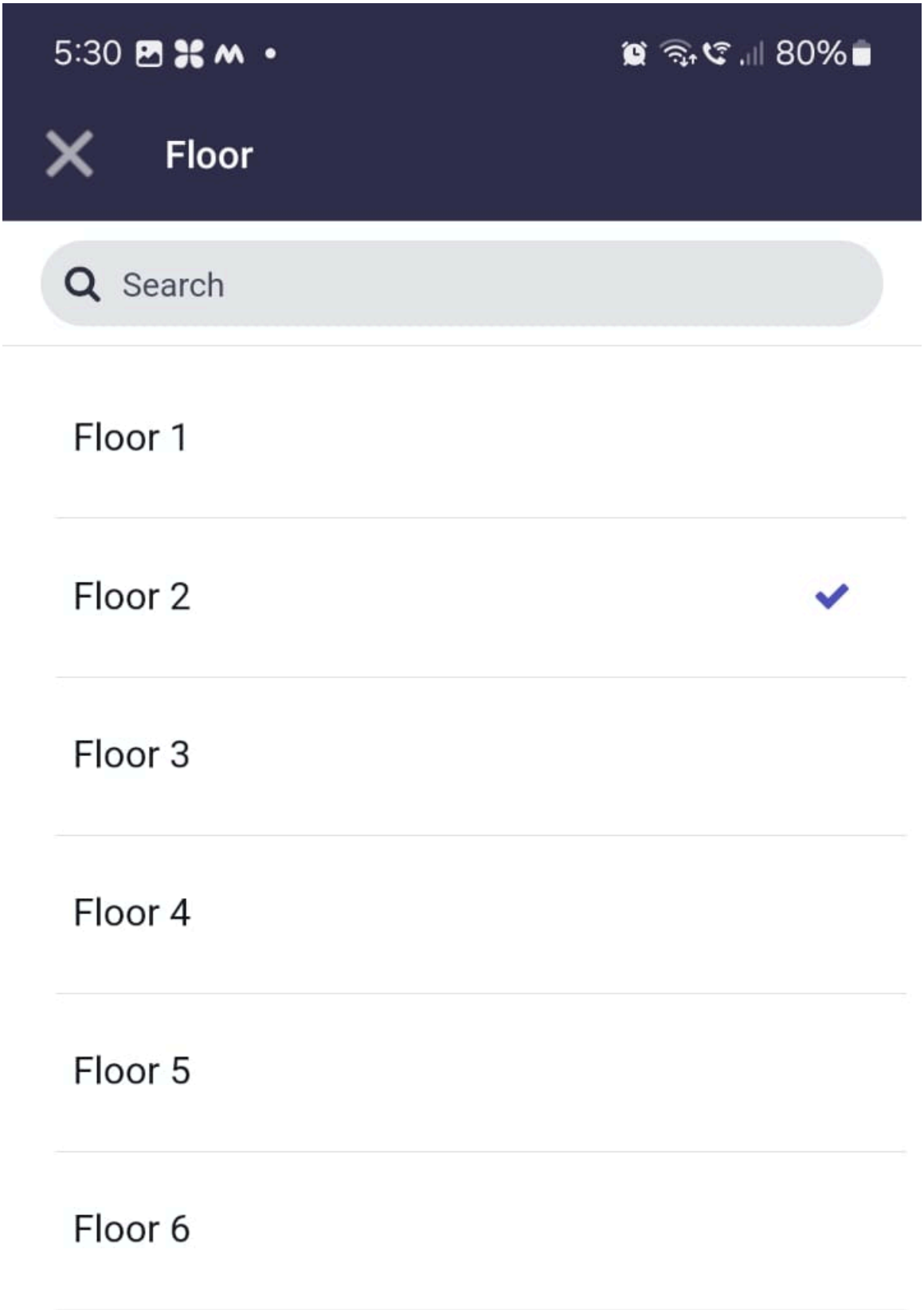
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

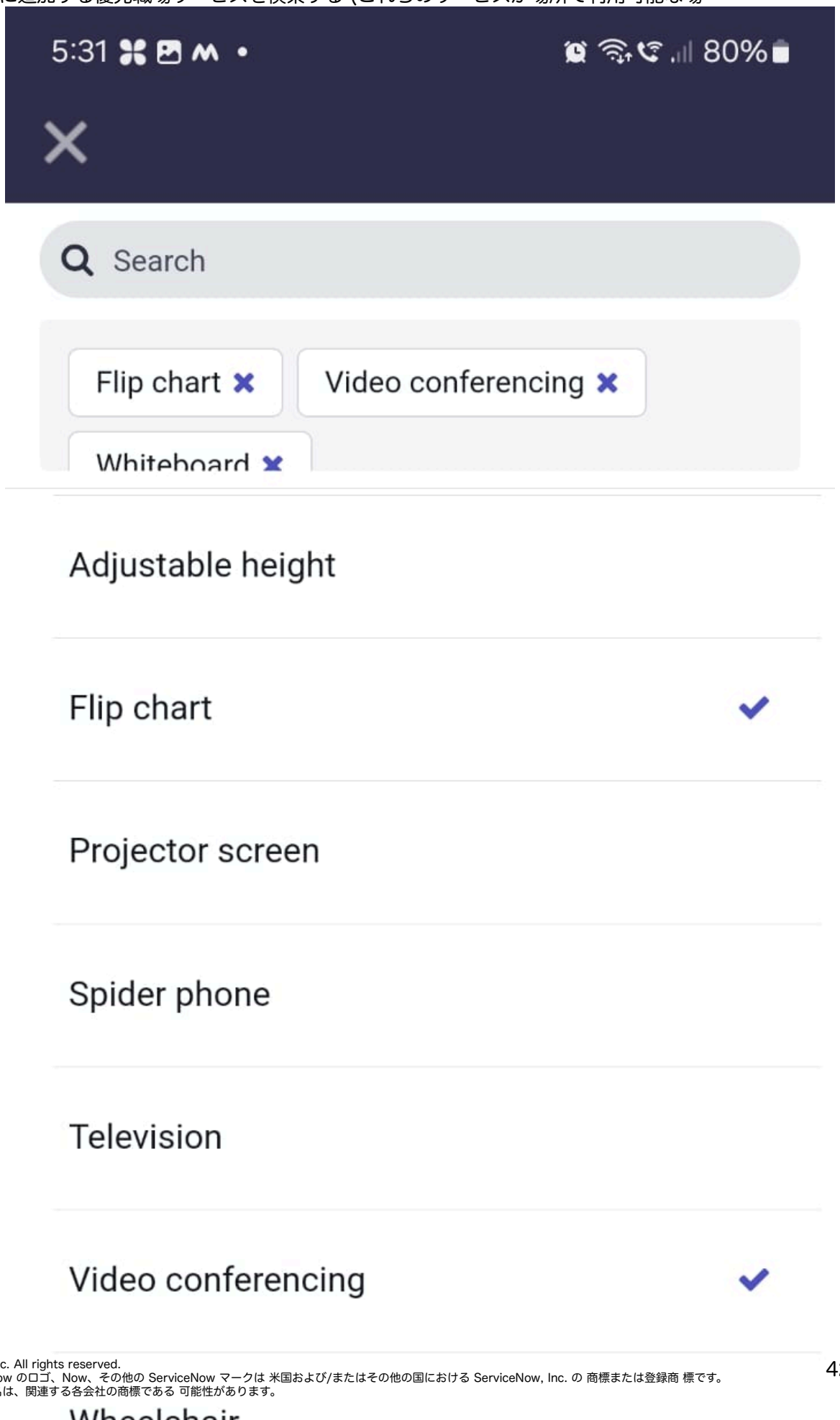
フロアを検索します。職場プロファイルデータがある場合、[敷地] と [建物] には値が事前に入力されていま



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約に追加する優先職場サービスを検索する (これらのサービスが場所で利用可能な場



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 職場設定を管理するための オプション は、 従業員センター ポータル (すべて > 従業員センター > 職場サービス > 拠点の安全性 > 職場の設定) を開きます。従業員は、この モバイルのワークプレイスサービスデリバリ を使用してハイブリッド勤務スケジュールを管理し、出社前にスペースを予約することをお勧めします。

4. フォームフィールドに記入します。

Preferred Location (優先する場所)

フィールド	説明
敷地	敷地名。従業員にワークプレイスプロファイルがある場合、このフィールド値は自動的に従業員のプライマリロケーションに設定されます。 **注:** 従業員に職場プロファイルがない場合、[敷地]、[建物]、[フロア] フィールドは空です。これは必須フィールド情報であり、従業員は利用可能なリストから希望する敷地を検索して選択する必要があります。 アプリケーションは、希望する敷地の場所に基づいてワークスペースの提案を提供します。従業員の場所の設定は、予約を作成するスペースを検索するときに使用されます。
建物	建物名。従業員にワークプレイスプロファイルがある場合、このフィールド値は自動的に優先建物に設定されます。これは必須フィールドであり、従業員は利用可能なリストから希望の建物を検索して選択する必要があります。 アプリケーションは、予約を作成する建物の場所に基づいてワークスペースの提案を提供します。 **注:** 建物はアクティブである必要があり、予約可能である必要があります。
フロア	フロア名従業員は、建物内の優先フロアを検索して追加できます。 アプリケーションは、希望するフロア選択に基づいてワークスペースの提案を提供します。
近隣	近隣の名前。従業員は、優先する近隣または複数の近隣を検索して追加できます。 従業員が近隣をアサインしている場合、フィールド値は自動的に近隣に設定されます。従業員は、新しい近隣を検索して追加できます。近隣は、従業員のアサイン先グループに基づいてソートされます。アプリケーションは、希望す

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	る近隣に基づいてワークスペースの提案を提供します。 注: [近隣] は、 ワークプレイススペース管理がインストールされている場合にのみ使用できます。
近くに座る	優先協力者の名前。オフィスにいる間に共同作業する優先協力者を追加するオプション。選択した協力者はスペースを提案するときに使用されます アプリケーションは、優先協力者に基づいてワークスペースの提案を提供します。オフィスへの訪問中に共同作業する複数の協力者を追加できます。オフィス勤務日に協力者が対応可能な場合は、それに応じてスペースの提案が表示されます。 アプリケーションは、 ワークプレイスコンシェルジュ の従業員プレゼンスから優先協力者データをフェッチします。選択した場所の必要に応じて、オフィス勤務日のスケジュールに従って、協力者を削除したり、新しい協力者を追加したりすることができます。10 人を超える優先協力者を追加するには、 ワークプレイスコンシェルジュ の [従業員プレゼンス (Employee Presence)] ダッシュボードを使用して追加できます。詳細については、「協力者を追加」を参照してください。
サービス	予約と選択した場所で利用可能な職場サービス。優先職場サービスを予約に追加するオプション。従業員は、必要に応じて複数の標準サービスを検索して選択できます。従業員は、必要に応じて利用可能な標準サービスを削除または追加できます。新しいサービスを検索し、選択した場所で利用可能な場合はサービスを追加できます。たとえば、車椅子、ビデオ会議、ホワイトボード、ウォーターボトル、プロジェクター、家具などです。

5. **[Apply** (適用)] を選択します。
   デスクの提案と在席状況データを使用して、職場のスケジュールを管理し、スペースを予約できるようになりました。詳細については、「Workplace での当日の予約の作成」を参照してください。

Workplace での当日の予約の作成

モバイルのワークプレイスサービスデリバリアプリを使用して、Workplaceで希望するワークスペースを予約します。

始める前に
スケジュールカレンダーarで、Workdayesenceスケジュール、オフィス、およびリモート日を表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

従業員は、 モバイルのワークプレイスサービスデリバリでハイブリッドワークプレイスのスケジュールを計画し、ワークプレイスプレゼンス設定 (オフィス内、リモート、別のオフィスへの訪問) を変更できます。従業員は希望するオフィス勤務日を表示し、希望する協力者に関するインサイトを取得できます。希望するワークスペースと協力者を選択してスペースを予約できます。

自分がオフィスにいる日にオフィスにいる予定のワークプレイス協力者に関するインサイトを取得します。ワークプレイスの生産性とコラボレーションを最大化するために、必要に応じてワークプレイスの設定とワークプレイスのプレゼンス情報を変更します。オフィス勤務日に対応可能な協力者がいない場合は、優先協力者の勤務日と一致するようにオフィス勤務日を更新します。

次のアプリケーションがあることを確認します。

- モバイルのワークプレイスサービスデリバリ
- ワークプレイスコア
- ワークプレイス予約管理
- ワークプレイスコンシェルジュ
- インドアマッピング
- ワークプレイスセントラル
- ワークプレイススペース管理
- ワークプレイススペースマッピング

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

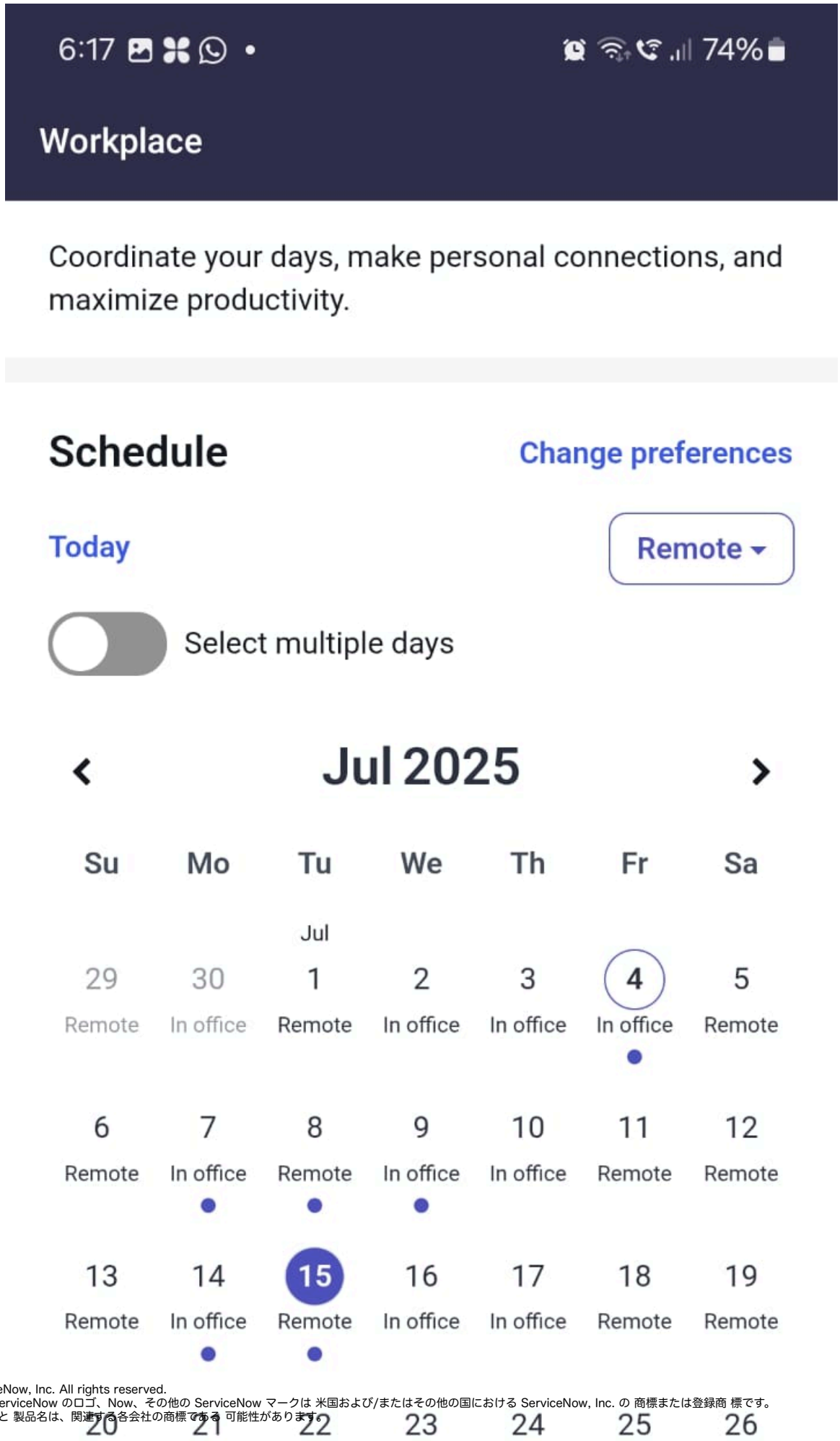
1. Now Mobile® アプリにログインします。
2. モバイルのワークプレイスサービスデリバリインスタンスにアクセスします。
3. モバイルホームページ から職場の場所 ピン をタップして選択します。
   位置ピンが青色のピンアイコン (職場画面が表示され、勤務日を調整し、優先協力者と共同作業を行うことができます。
4. カレンダーで [オフィス 勤務日] とラベル付けされた日付をタップして選択し、予約します。

   スケジュールカレンダービューには、デフォルトで選択されている現在の日付が表示されます。テキストラベル 「今日 」は、現在の日付に対して表示されます。将来の日付を選択すると、[今日] のラベルは非アクティブになります。このラベルは、一括予約には使用できません。

5. [スケジュールカレンダー] ビューで、必要に応じて次の変更を行います。
   選択した日付に既存の予約がある場合は、カレンダーに日付がドットで表示されます。デフォルトでは、カレンダーで現在の週、日、月が選択されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. カレンダーに 1 週間のオフィス勤務のリモート勤務日スケジュールを表示します。

カレンダービューには、ハイブリッド作業日のスケジュール (オフィス勤務、リモート) が表示されます。カレンダーの二重山かっこボタンを使用して、異なるカレンダービュー (日、週、月) を切り替えます。必要に応じてカレンダービューを調整します。

- カレンダーの週ビューにいるときに、次の週または未来の週を表示するには、二重山かっこボタン (二重  カレンダーで次の月を表示するには、カレンダーを展開して [次へ] ボタンをタップします。デフォルトでは、カレンダービューは折りたたまれて週次ビューのみが表示されます。
- 前の週または週に戻るには、二重山かっこボタンを使用します (
- 二重山かっこ展開ボタン ( を使用して、カレンダービューが折りたたまれた状態 (折りたたんでいるときに選択した月の週次ビューのみを表示) の場合、その月のカレンダービューを展開します。

b. 職場の在席情報を [オフィス内]、**[**リモート]、または [別のオフィスを訪問中] から変更します。アプリケーションは、従業員プレゼンス構成からプレゼンス情報をフェッチします。詳細については、「従業員プレゼンスの設定」を参照してください。このオプションは、一括予約の作成には使用できません。

> **注:**
> [リモート] とラベル付けされた日付を選択しようとすると、リモート日がオフィス勤務日に変わり、このレコードが [従業員プレゼンスの例外] テーブルで更新されます (すべて > ワークプレイスコンシェルジュ > 従業員プレゼンス > 例外) を開きます。このテーブルの [場所] 列は、 オフィス勤務 日のスペースを予約するために使用した建物名で更新されます。詳細については、「ワークプレイスコンシェルジュ とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

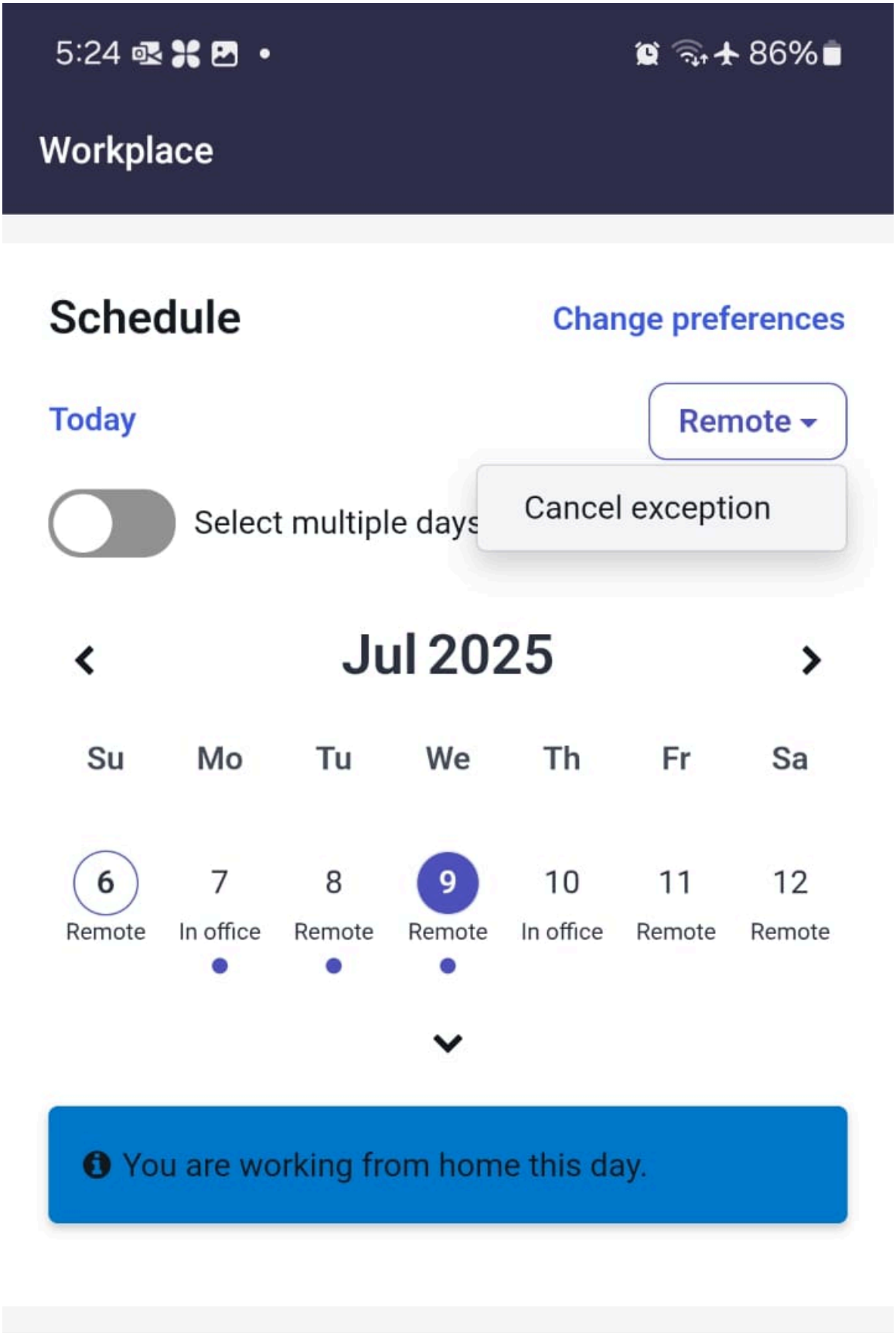
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- オフィス勤務:オフィス勤務の勤務日を示すオプション。たとえば、オフィス勤務日をリモートに変更すると、場所の変更に関するメッセージが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Space suggestions

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[例外のキャンセル] を選択して、Workday プレゼンススケジュールに加えた変更を元に戻します。リモートからオフィスに戻ります。「例外がキャンセルされました」というメッセージが表示されます。

- リモート:リモートまたは自宅で作業していることを示すオプション。カレンダーでリモート日を選択すると、「今日は自宅で仕事をしています」というメッセージが表示されます。

  たとえば、設定を [リモート] から [オフィス勤務] に変更すると、「場所が変更されました」というメッセージが表示されます。

- 別のオフィスを訪問:オフィスにいるが別のオフィスを訪問中であることを示すオプション。

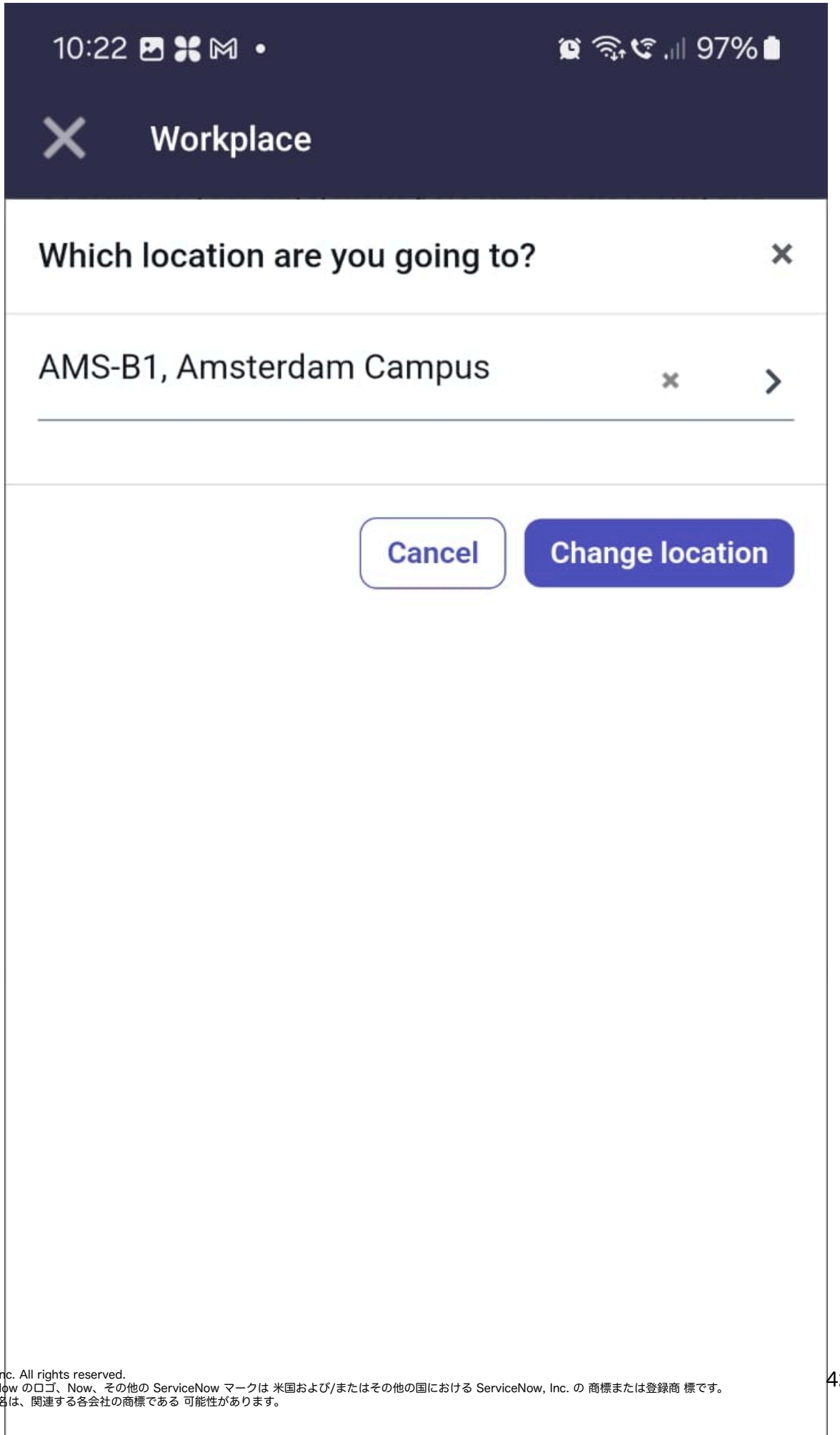
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リモートまたはオフィス勤務の日を別のオフィスに訪問する日に変更しようとすると、[場所の変更] ダイアログ ボックスが開きます。新しい場所を検索して選択できます。[場所を変更] を選択して、新しい場所を更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [設定の変更] をタップして選択し、職場設定を変更します。

   オフィス勤務日を更新するための [オフィス勤務設定 (In-office preferences)] ページが開きます。必要に応じて、場所、協力者、職場サービスを変更または修正します。詳細については、「オフィス内のプレゼンス設定の管理」を参照してください。

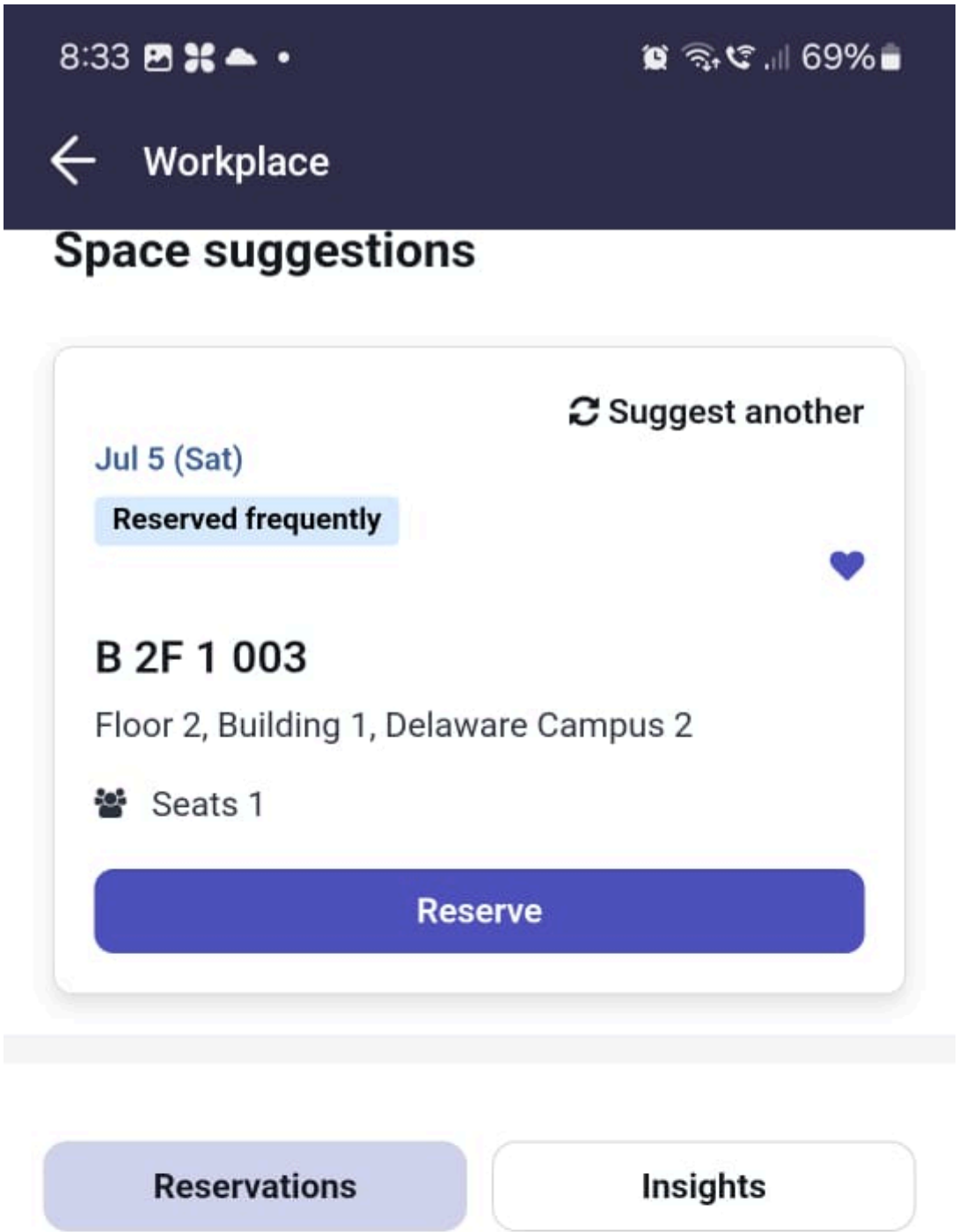
7. [スペースの提案] で、提案された建物、フロア、スペースを確認します。
   デフォルトでは、 スペース提案 カードには希望するデスクまたはスペースが表示されます。提案されたものとは異なる場所またはスペースを予約する場合、アプリケーションは予約ポータルに表示される検索結果から他の場所をフェッチします。

   ユーザーが選択した日に予約がある場合、提案されたワークスペースカードに次の情報が表示されます。

   - 建物のタイムゾーンと場所に基づく予約時間。
   - 予約ステータス (確認済み、完了、確認待ちなど)
   - スペース名
   - 敷地、建物、フロア名。
   - 時間。予約時間は、開始時間 (sn_wsd_rsv.day_start) と終了時間 (sn_wsd_rsv.day_end) の予約システムプロパティによって異なります。予約時間は建物のタイムゾーンによって異なります。
   - 予約可能なモジュール名:Desks。
   - キャパシティ:会議室のキャパシティ。
   - 標準サービスと場所の目的
   - ワークスペースイメージ (ワークスペースにイメージが関連付けられている場合)

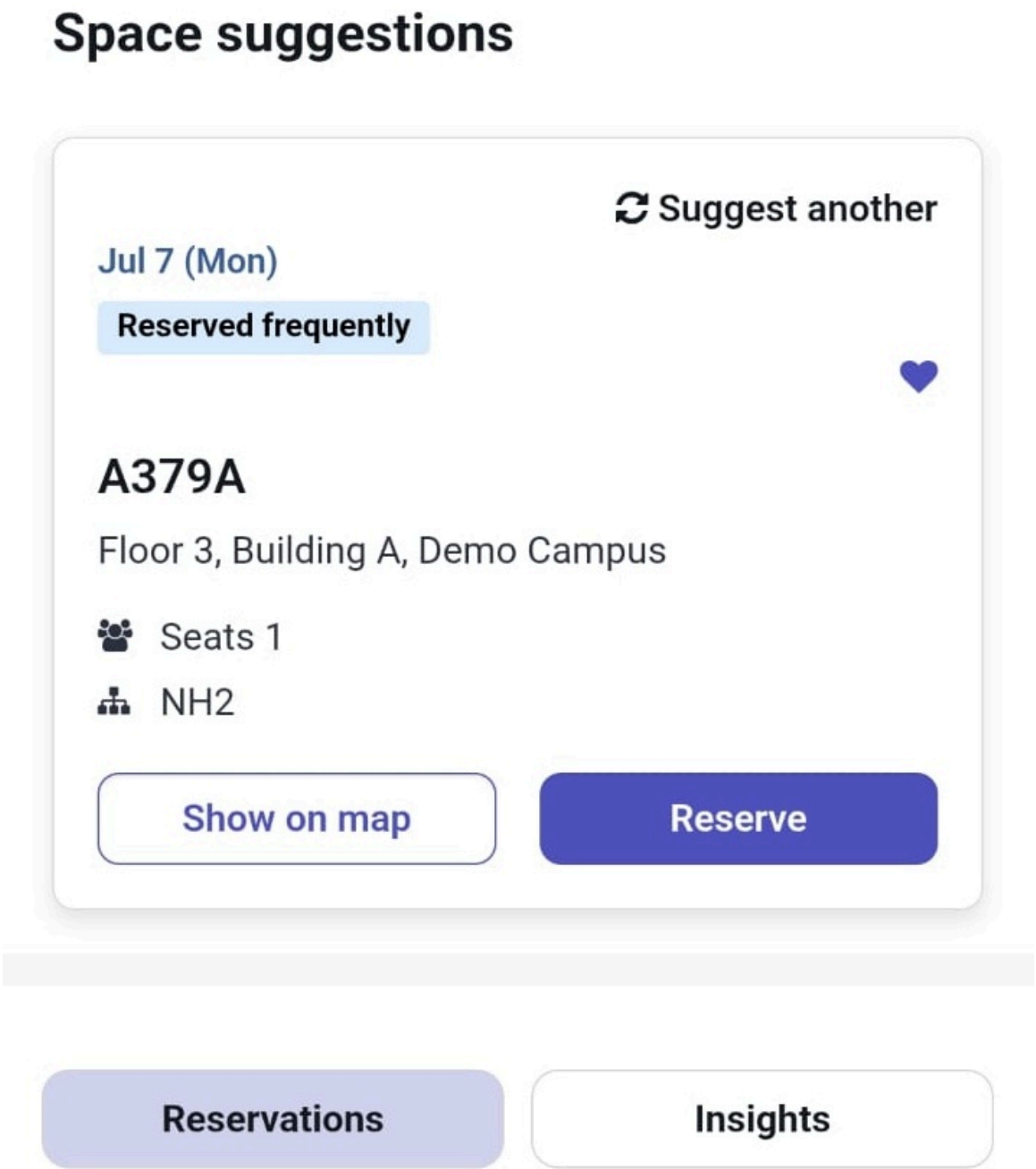
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



アプリケーションは、過去および将来の予約データ、頻繁に使用されるデスクまたはスペース、希望する場所、お気に入りのスペース、優先職場サービス、優先協力者に基づいて、ワークスペースの提案を提供します。スペース提案構成テーブルに追加した提案タグは、デスクの提案カードに表示されます。たとえば、[頻繁に予約済み]、[お気に入り] などです。従業員が別のオフィスを訪問する場合、提案は従業員が訪問しているオフィスから提供されます。提案は、ユーザーのオフィス内の設定に基づいていません。詳細については、「スペース提案の構成」と「ワークプレイスコンシェルジュ とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [スペース提案] から提案されたワークスペースを更新または変更するには、[別の更新ボタンを提



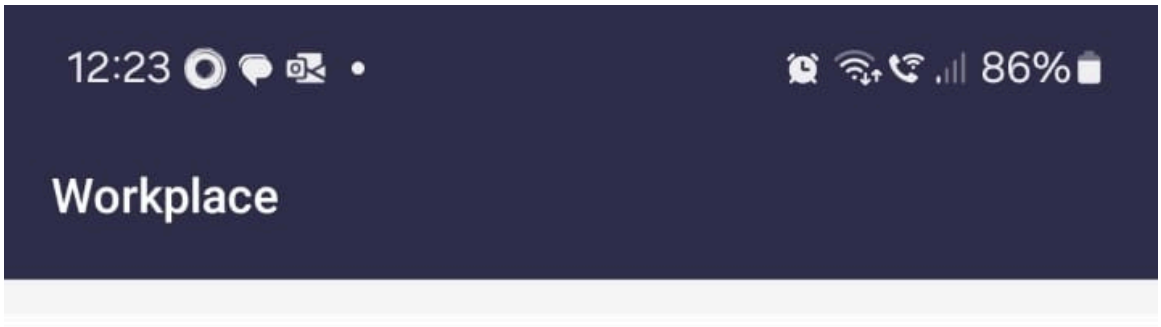
案] アイコン (

アプリケーションには、建物内の利用可能なスペースが表示されます。従業員が更新ボタンを繰り返しタップして選択すると、アプリケーションには一度に最大 10 件の提案が表示されます。10 回目の試行の後、アプリケーションは「要件に合ったスペースをまだ探していますか? 提案をもう一度確認するには、ここをクリックしてください。[提案を確認するには、ここをクリック] を再度選択すると、ワークスペースの提案のリストが表示されます。

注:
従業員の設定に基づいて利用可能なスペースがない場合、[別の提案] オプションでは、従業員が更新ボタンを選択したときに、1 つのスペースまたは少数のスペースを表示することもできます (常に 10 個の優先利用可能なスペースを表示するとは限りません)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Space suggestions

Still looking for a space that fits your requirements? Click here to review suggestions again.

Search all spaces

Suggest another

Jul 16 (Wed)

Reserved frequently

B 2F 2 009

Floor 2, Building 1, Delaware Campus 2

Seats 1

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

以前の提案を確認するには、[提案をもう一度確認するには、ここをクリックしてください] をタップして選択します。

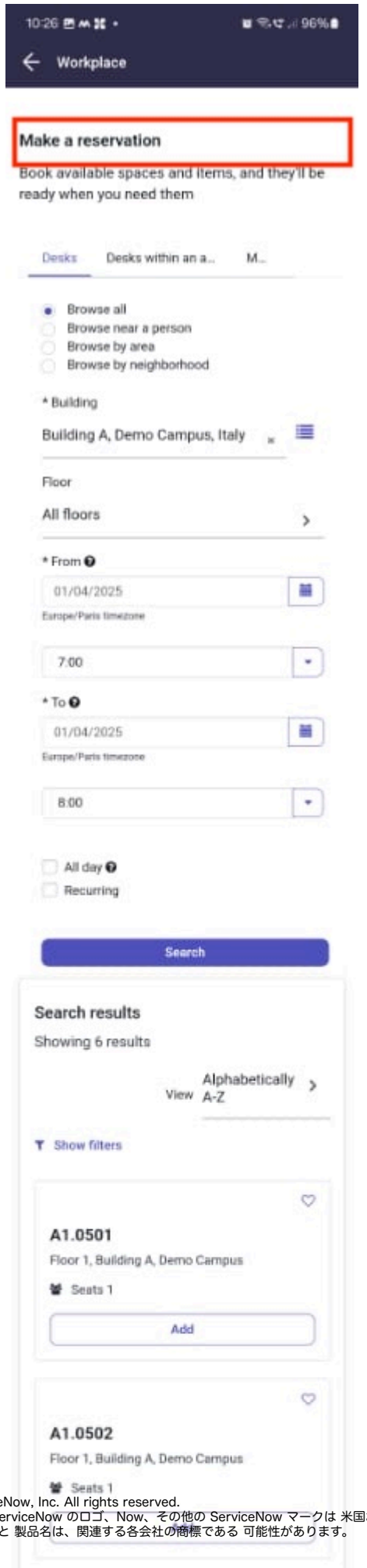
探しているワークスペースが見つからない場合は、[すべてのスペースを検索] を選択します。[すべてのスペースを検索] を選択すると、モバイル アプリで [予約を行う] 画面が開きます。詳細については、「Now Mobile アプリ を使用した予約」を参照してください。

9. [予約] を選択して、[予約を行う] ページで選択した日時にスペースを予約します。

> **注:**
> アドミニストレーターによって sn_wsd_concierge.allow_overlapping_reservations プロパティが *false* に設定されている場合、1 日の重複予約または並列予約を作成することはできません。1 日に 1 つのみ予約できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーが選択した日の予約を持っていない場合は、「この日の予約はありません」というメッセージが表示されます。

選択した作業日の予約がない場合、アプリケーションには「本日のデスク予約はありません」と表示されます。予約しない場合、アプリケーションには「(<日付と月の名前>) の今週のオフィス勤務日の予約を行っていません」と表示されます。リモートの日を選択すると、アプリケーションから「今日は在宅勤務です」と表示されます。

予約のタイミングは、アドミニストレーターによって設定された 終日の予約可能なモジュール構成に基づいています。[終日] が有効で、[終日] [終日] に設定されている場合は、終日 (建物のタイムゾーンに基づいて 1 日または 1 日) の予約を行うことができます。たとえば、オフィスの作業日の開始時間と終了時間の予約プロパティに基づいて、予約タイミングが午前 9 時から午後 5 時と表示されます。設定。詳細については、「ワークプレイス予約管理 とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

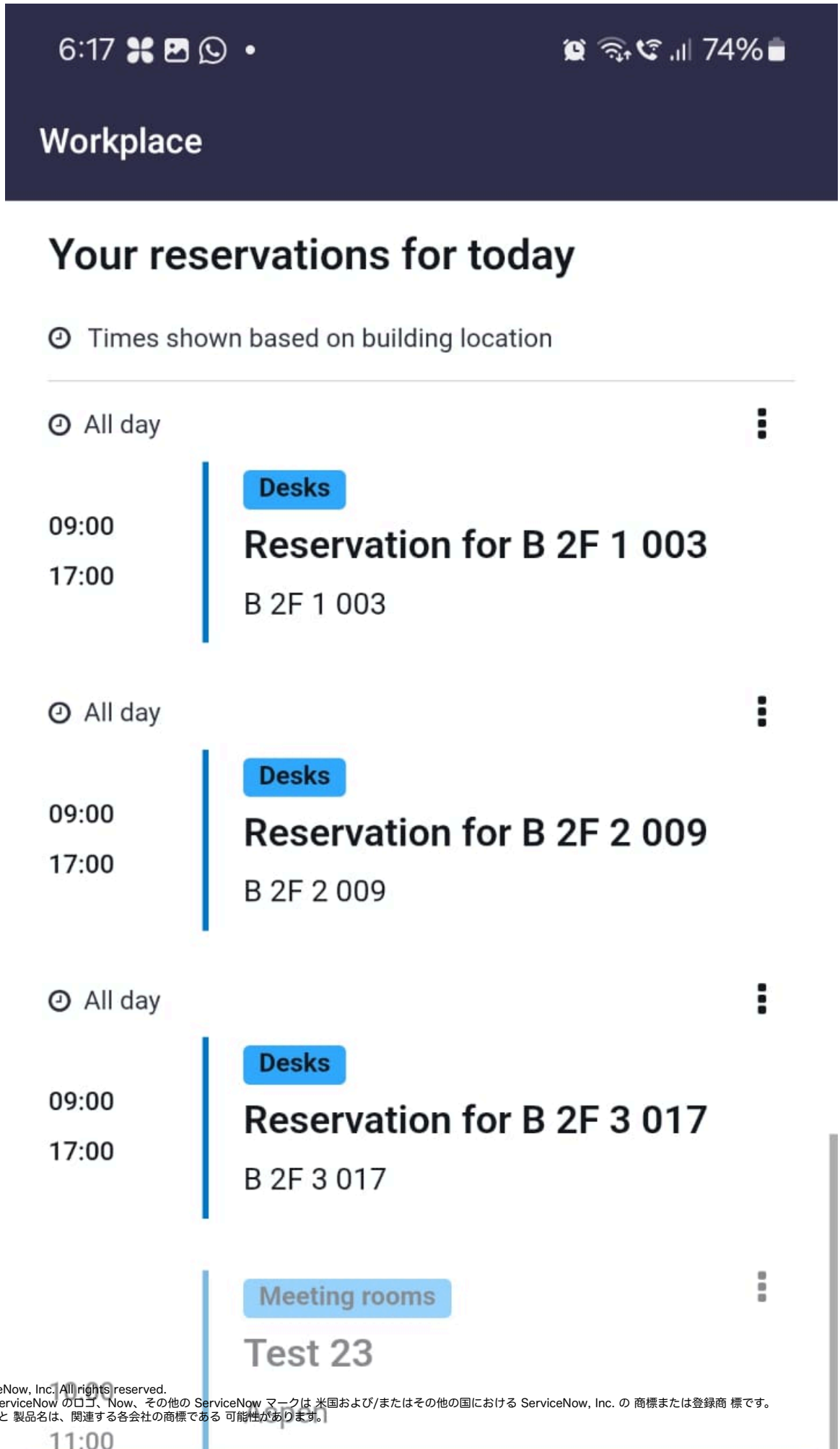
10. [予約] タブをタップして、アジェンダビューに予約を表示します。

    [アジェンダ] ビューには、既存のすべての予約が表示されます。事前予約ポータルを使用して行った予約と、モバイルアプリを使用して作成された予約が表示されます。また、グループ、終日、繰り返し (複数日)、複数建物、近隣など、さまざまなタイプの 予約 のラベルも表示されます。

11. [アジェンダ] ビューで予約をタップし、[詳細情報] アイコン (⋮) を選択して [アクション] メニューを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



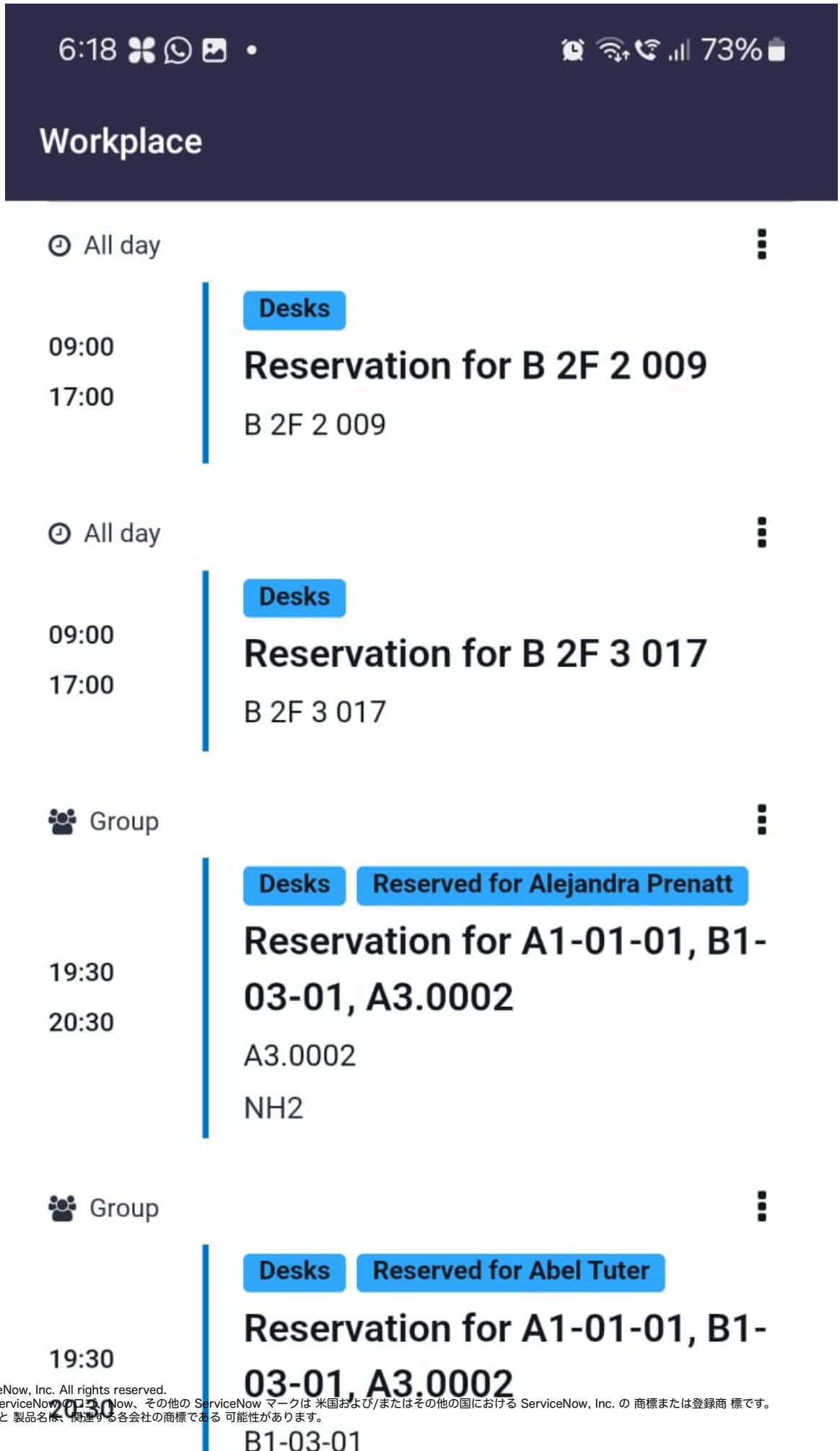
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

また、グループ、終日、繰り返し (複数日)、複数建物、近隣など、さまざまなタイプの予約のラベルも表示されます。終日の 予約が上部に表示され、その他のタイプの予約がアジェンダビューに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNowのロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

12. [アクション] メニュー項目を選択して、以下を完了します。

a. [アクション] メニューアイコン ( ) アジェンダビューの予約の横にある [アクション] メニューを開きます。

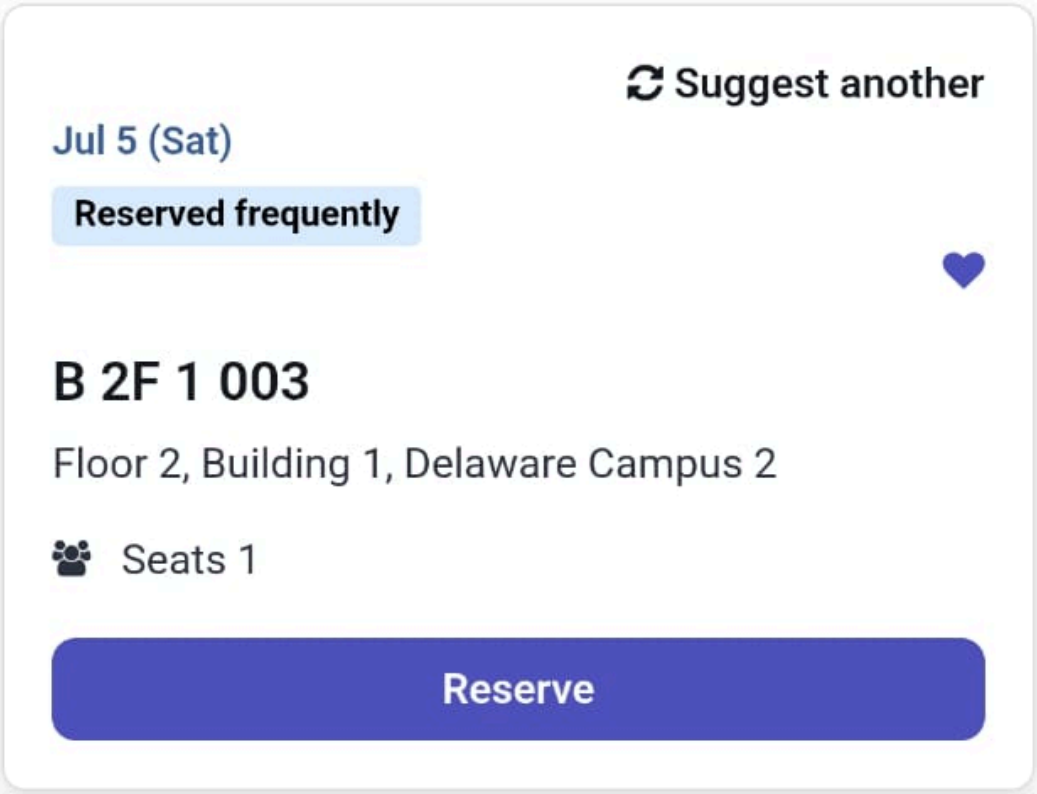
b. [アクション] メニューには、次のオプションが表示されます。

- チェックインまたはチェックアウト
- 予約をキャンセル
- 予約を編集
- 予約情報を表示
- マップに表示

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。







自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

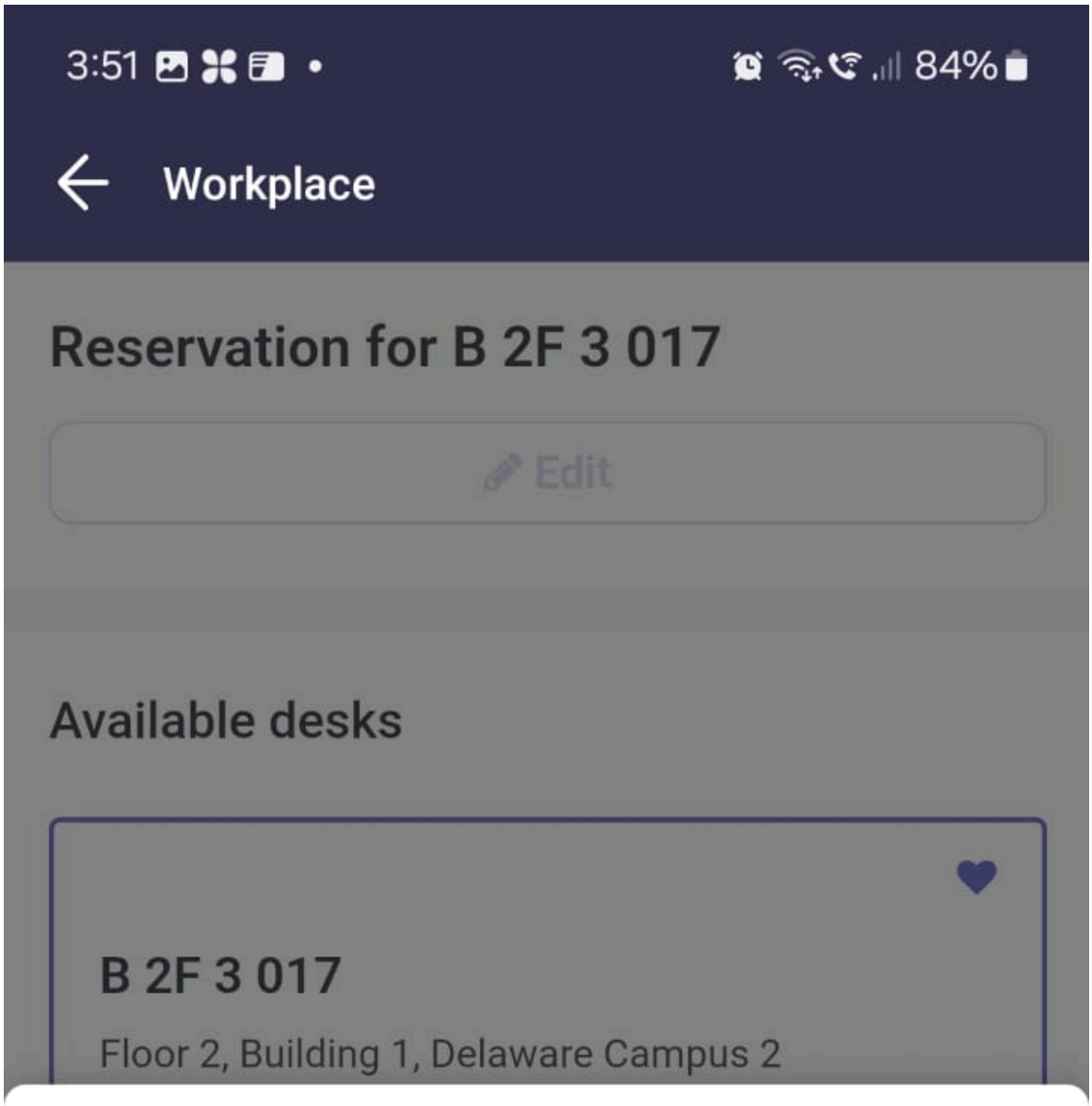
c. [チェックインまたはチェックアウト]:[チェックイン] を選択して予約をチェックインします。予約がチェックインされると、予約をチェックアウトするための [チェックアウト] オプションが表示されます。

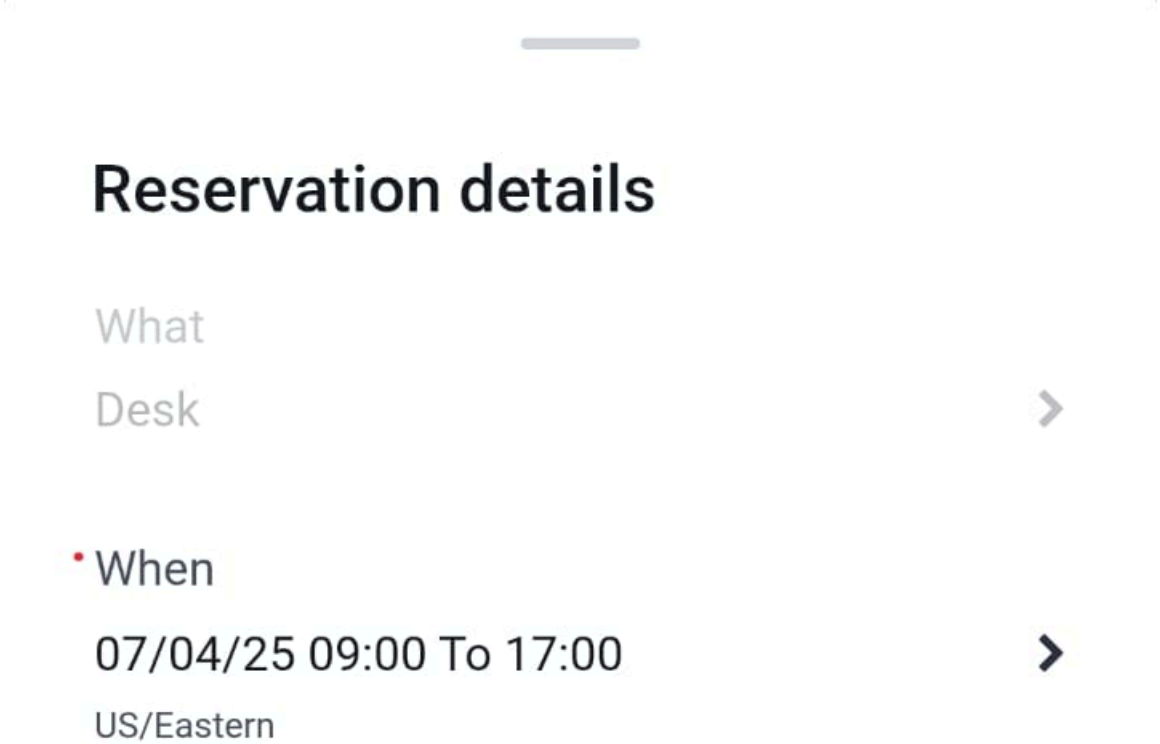
d. [予約の編集] を選択して、予約の場所、日付、時刻を編集します。

[予約の詳細を更新] ページを使用して、予約を更新し、職場サービスを削除または編集します。詳細については、「Workplace で予約を確認および編集する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



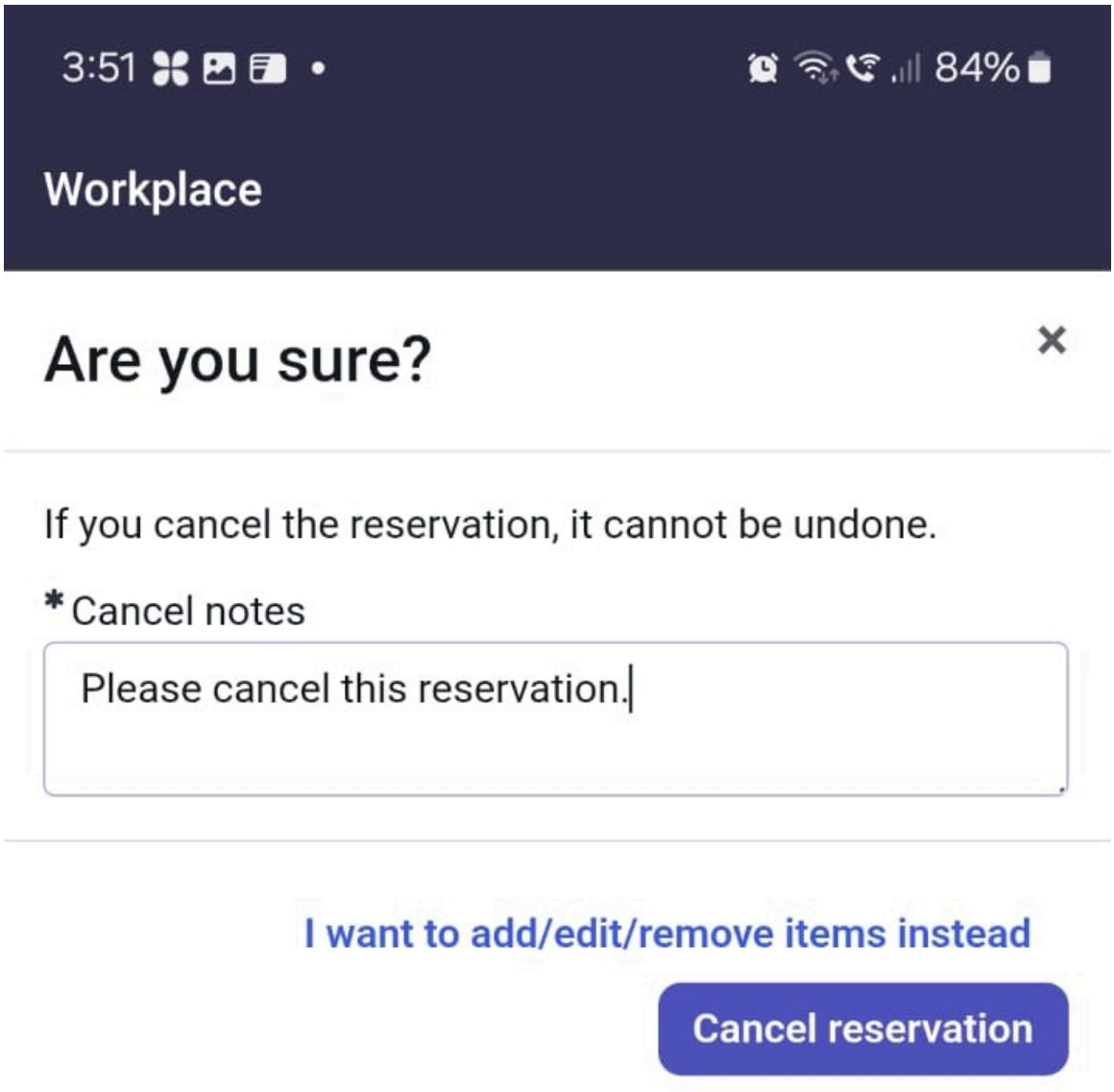


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. [予約をキャンセル] を選択して、予約をキャンセルします。

予約にキャンセルメモが必要ない場合、従業員は予約を直接キャンセルできます。キャンセルメモを追加するオプションは、アドミニストレーターが予約可能モジュールウィジェット構成で設定します。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。



予約の職場アイテムを更新する には、[代わりにアイテムを追加/編集/削除する] を選択します。

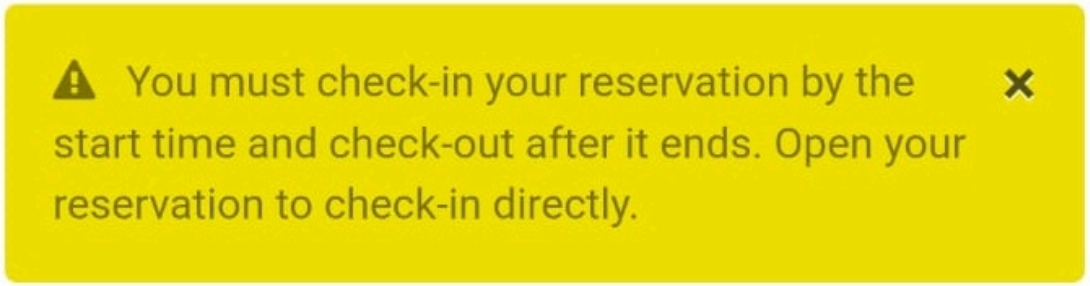
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

f. [予約情報を表示] を選択して、予約済みスペースの予約概要を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Reservation Number

WRES0001754

Created

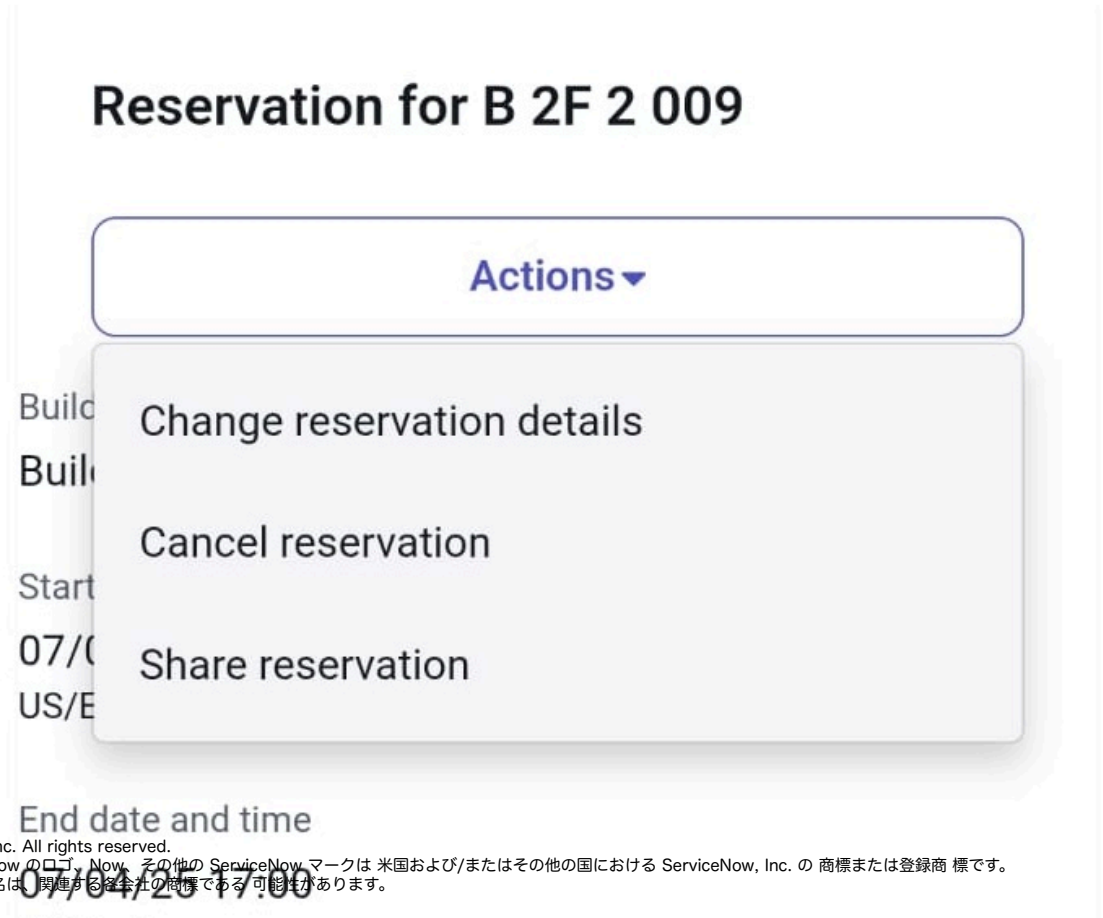
2m Ago

Updated

2m Ago

Status

Confirmed



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

13. [インサイト] タブをタップして選択し、協力者を表示し、オフィス勤務日のインサイトを取得します。

    オフィス勤務日を協力者の勤務日と一致させることで、生産性とコラボレーションを最大化します。アプリケーションは、従業員プレゼンス構成から優先協力者の情報を取得します。詳細については、「従業員プレゼンスの設定」を参照してください。

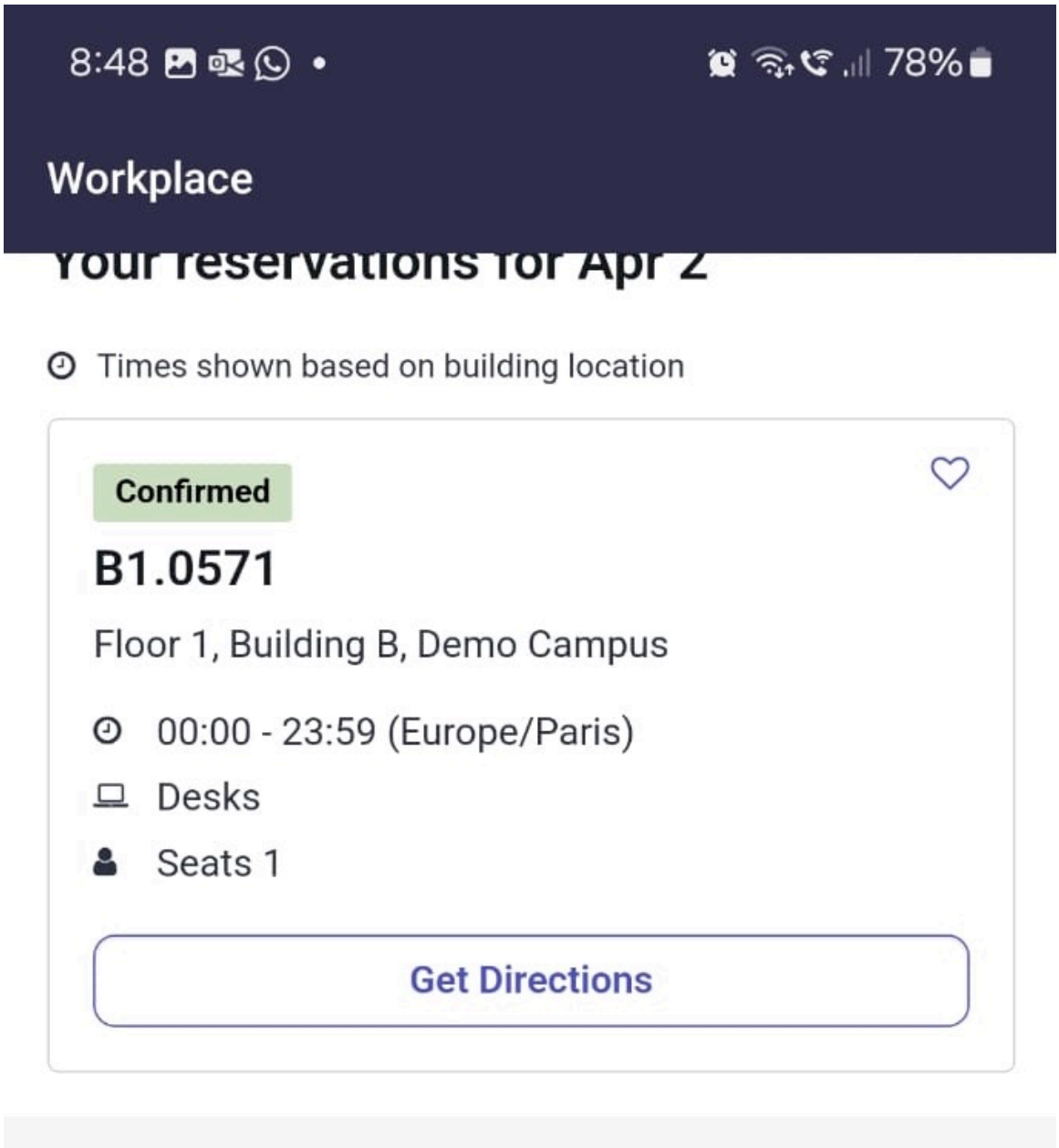
    優先協力者に関する次の情報が表示されます。

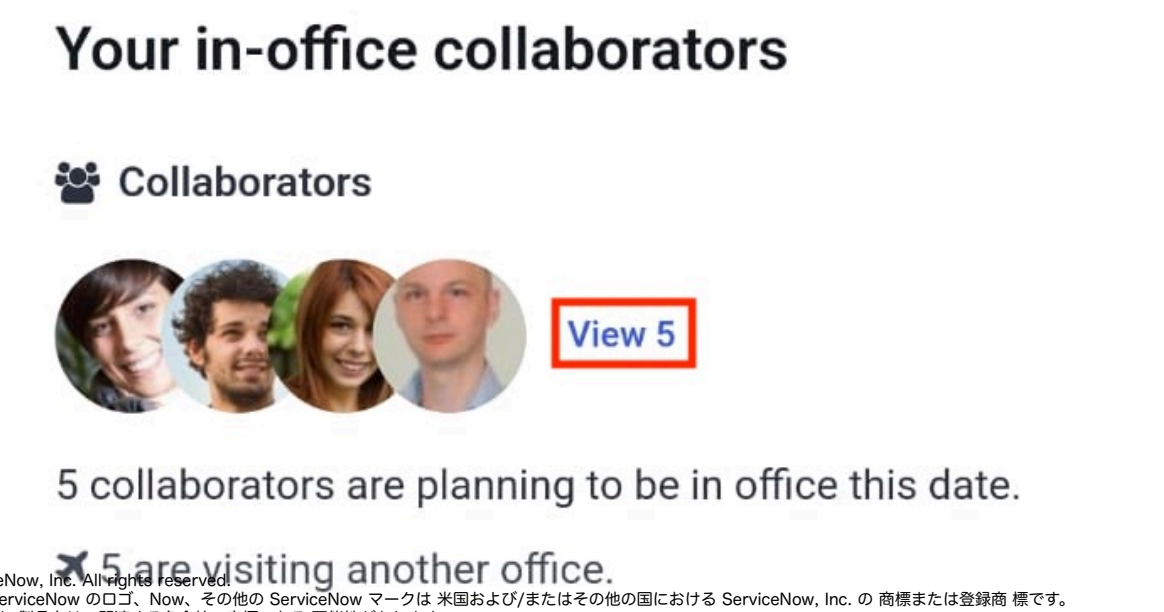
    - 出張中にオフィス勤務を予定している協力者の数
    - オフィス勤務日に別のオフィスを訪問している協力者の詳細を表示します。
    - オフィス勤務日にリモートで作業している協力者

    選択した出社日に協力者がいない場合、アプリケーションには「この日にオフィスにいる予定の協力者は いません 」と表示されます。

自動翻訳

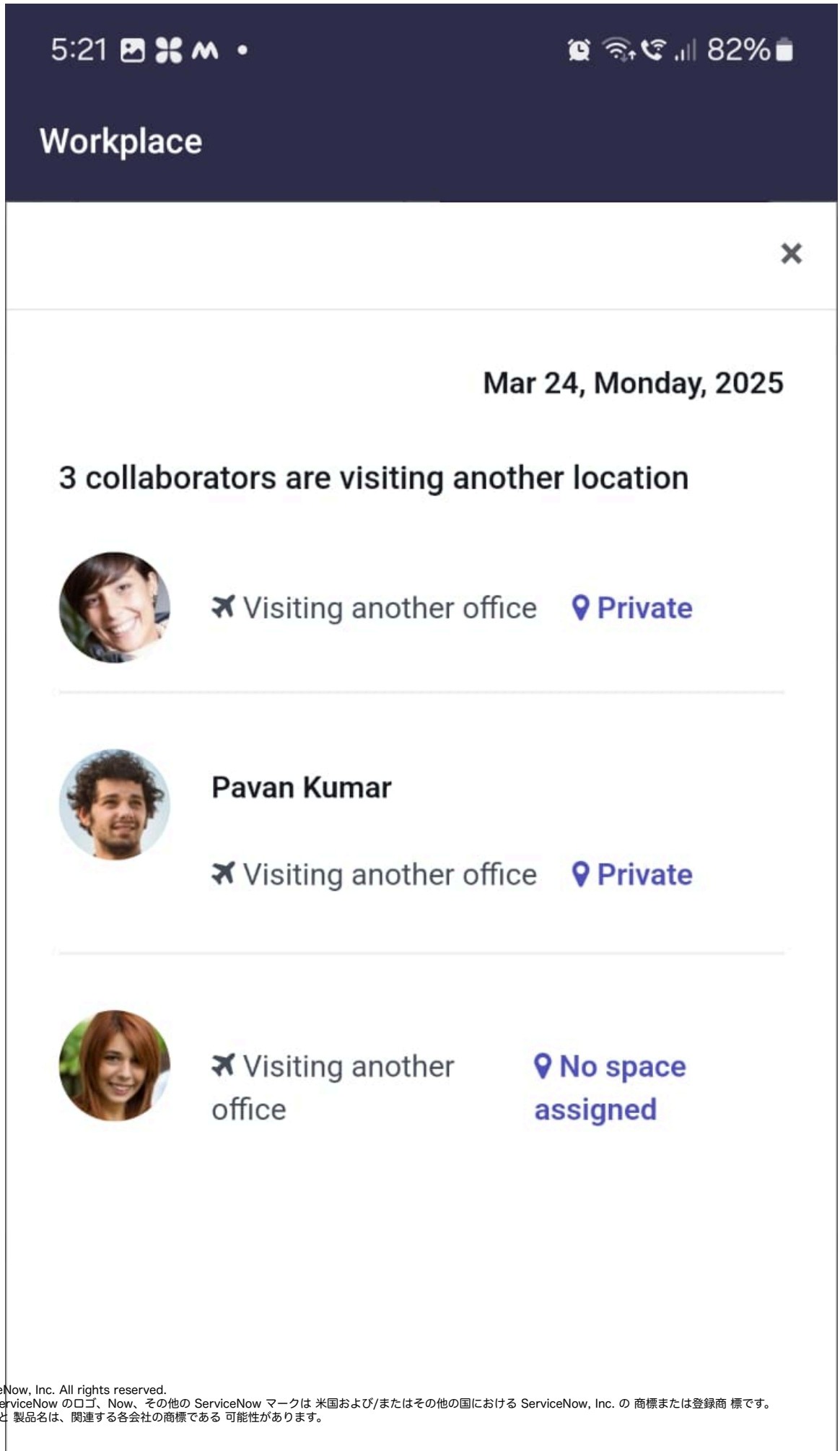
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。





自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

14. 選択した日付の営業日のインサイトを確認します。

    希望するすべての協力者がオフィス勤務日にオフィス勤務を計画している場合、申請書には「100% の協力者が出社する予定です」と表示されます。在宅勤務またはリモートで作業している日の場合、アプリケーションには「この日付インサイトが存在しません (No insights present this date)」と表示されます。

Workplace での一括予約の作成

モバイルのワークプレイスサービスデリバリを使用して Workplace で一括予約を作成します。従業員は、[職場] ページから複数の計画された予約を管理できます。

始める前に
職場ページを使用して一括予約を作成します。スケジュールカレンダービューで複数の日を選択し、選択したすべての日を同時に予約します。Workplace を使用して、予約のチェックインまたはチェックアウト、予約の編集、予約サマリーの詳細の表示、または予約のキャンセルを行います。モバイルアプリを使用して予約とプレゼンスの情報を管理します。 リモート 勤務日を [オフィス勤務日] または [別のオフィスプレゼンス日を訪問中] に変更します。ご希望のスペースまたはデスクを選択します。予約に職場サービスを追加または編集します。

注:
*sn_wsd_concierge.workplace_day_selection_limit*プロパティは、[職場] ページで複数日の選択を有効にするためにアドミニストレーターによって構成されます。このプロパティを整数値 (3、5 など) に設定すると、従業員はカレンダーで複数の日付または曜日を選択して一括予約を行うことができます。たとえば、このプロパティが 5 に設定されている場合、従業員は一括予約を行い、カレンダーで 5 つの日付または日のみを選択して一括予約を行うことができます。詳細については、「ワークプレイスコンシェルジュ とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

アドミニストレーターによって [予約可能なモジュールの構成] プロパティ *Max days in future* が 5 日間に設定され、職場アドミニストレーターによって *sn_wsd_concierge.workplace_day_selection_limit* プロパティが 6 に設定されている場合、従業員が一括予約を行うためにカレンダーで選択できる日付または日数は 5 つだけです。最小ミニマル値は、アプリケーションによるカレンダーのデフォルトの一括日数選択に対して選択されます。

次のアプリケーションがあることを確認します。

- モバイルのワークプレイスサービスデリバリ
- ワークプレイスコア
- ワークプレイス予約管理
- ワークプレイスコンシェルジュ
- インドアマッピング
- ワークプレイスセントラル
- ワークプレイススペース管理
- ワークプレイススペースマッピング

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. Now Mobile® アプリにログインします。
2. モバイルのワークプレイスサービスデリバリインスタンスにアクセスします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. モバイルホームページ から職場の場所 ピン をタップして選択します。

   位置ピンが青色のピンアイコン ([ワークプレイス] ページが開き、希望するワークスペースを予約したり、作業日を調整したり、希望する協力者とコラボレーションしたりできます。

4. [複数日を選択] トグルボタンをタップします。
   一括予約を行うか、カレンダーで複数の日を選択して一度に複数の予約を行います。このトグルボタンを選択すると、ユーザーはカレンダーで複数の日を選択して予約できます。[複数の日を選択] トグルをオンにすると、カレンダーがデフォルトで展開され、月次ビューが表示されます。

   > **注:**
   > 従業員が予約ページで過去のタイミングを選択するか手動で入力すると、n-1 スロットにリセットされます。たとえば、建物の現在の時刻が午後 2 時 (n) の場合、利用可能なタイムスロットは午後 1 時 30 分 (n-1) 以降です。[開始時間] に 1:00 PM を手動で入力すると、時間は 1:30 PM (n-1) にリセットされます。

   過去の日付はカレンダービューで無効になり、[複数の日を選択] トグルボタンが選択されている場合、職場の従業員には表示されません。カレンダーでは、現在の日付と将来の日付のみを選択できます。

   ワークプレイスコンシェルジュ プロパティ (*sn_wsd_concierge.allow_overlapping_reservations*) が [はい] に設定されている場合、既存の予約がある日付は無効にならず、カレンダーにドットで表示されます。このプロパティが いいえ に設定されている場合、カレンダーの予約日は無効になり、従業員はそれらの日付を選択できません。重複予約が許可されている場合は、[営業 日] が選択されます。これには、従業員が出社を予定している場合 (リモート勤務日をオフィス勤務日に変更)、従業員が別のオフィスを訪問している場合の例外も含まれます。重複予約が許可されていない場合は、[在職] と示されている許可された日のみが選択されます。これには、従業員が別のオフィスを訪問している場合の例外も含まれます。

   > **注:**
   > 職場アドミニストレーターによって sn_wsd_concierge.allow_overlapping_reservations プロパティが [*false*] に設定されている場合、1 日の重複予約または並列予約を作成することはできません。1 日に 1 つのみ予約できます。

   > **注:**
   > [リモート] とラベル付けされた日付を選択しようとすると、リモート日がオフィス勤務日に変わり、このレコードが [従業員プレゼンスの例外] テーブルで更新されます (すべて > ワークプレイスコンシェルジュ > 従業員プレゼンス > 例外) を開きます。このテーブルの [場所] 列は、 オフィス勤務 日のスペースを予約するために使用した建物名で更新されます。詳細については、「ワークプレイスコンシェルジュ とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

5. デフォルトで選択されている日付をタップしてカレンダーから削除し、選択した数日を選択します。

   > **注:**
   > カレンダーには、アドミニストレーターが *sn_wsd_concierge.workplace_day_selection_limit* プロパティで設定した数の日付のみを使用できます。

   ユーザーが選択した日の予約を持っていない場合は、「この日の予約はありません」というメッセージが表示されます。

   選択した作業日の予約がない場合、アプリケーションには「本日のデスク予約はありません」と表示されます。予約しない場合、アプリケーションには「(<日付と月の名前>) の今週のオフィス勤務

自動翻訳

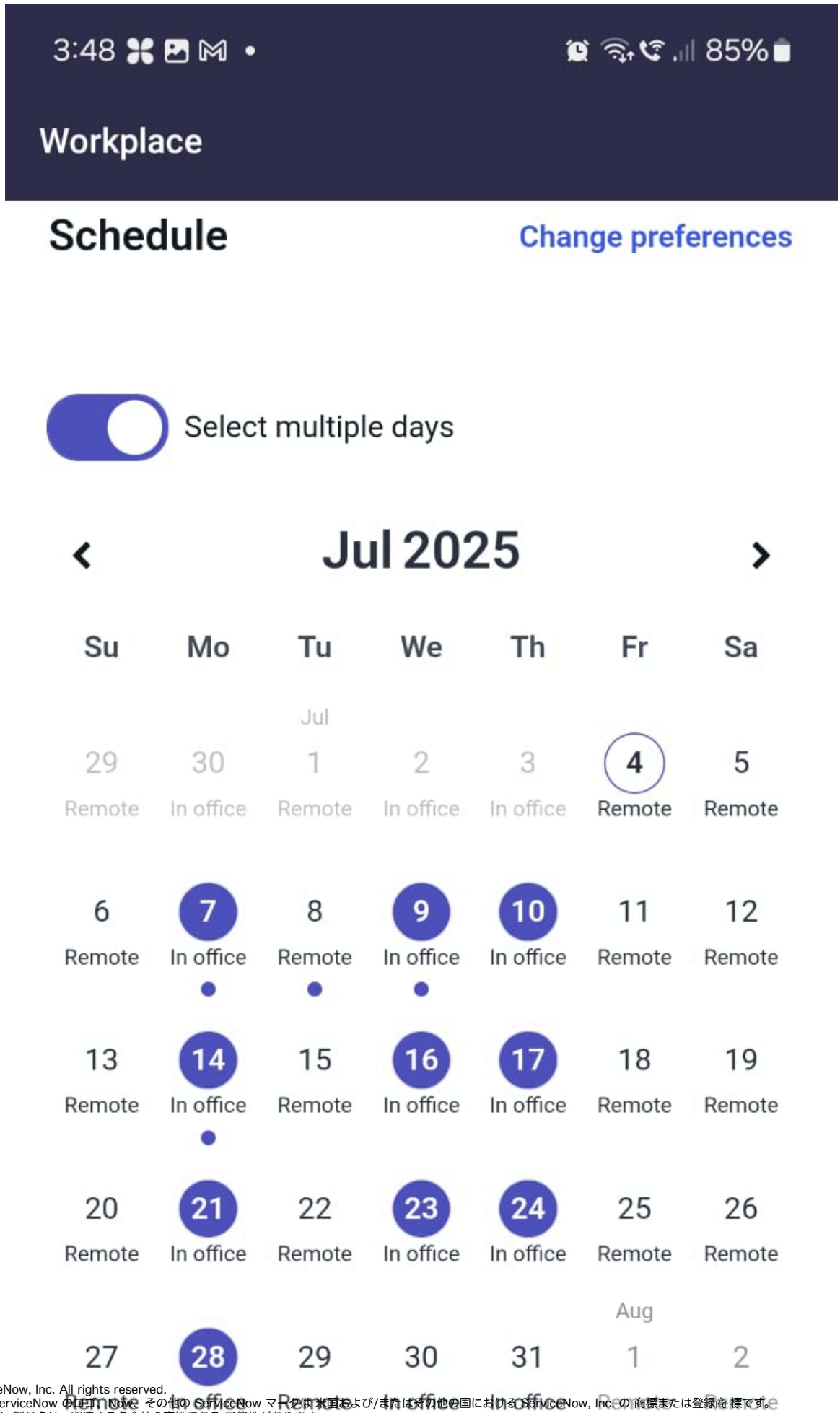
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

日の予約を行っていません」と表示されます。リモートの日を選択すると、アプリケーションから「今日は在宅勤務です」と表示されます。

6. [スペースの提案] リストビューで、一括予約を行う前に提案されたワークスペースを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

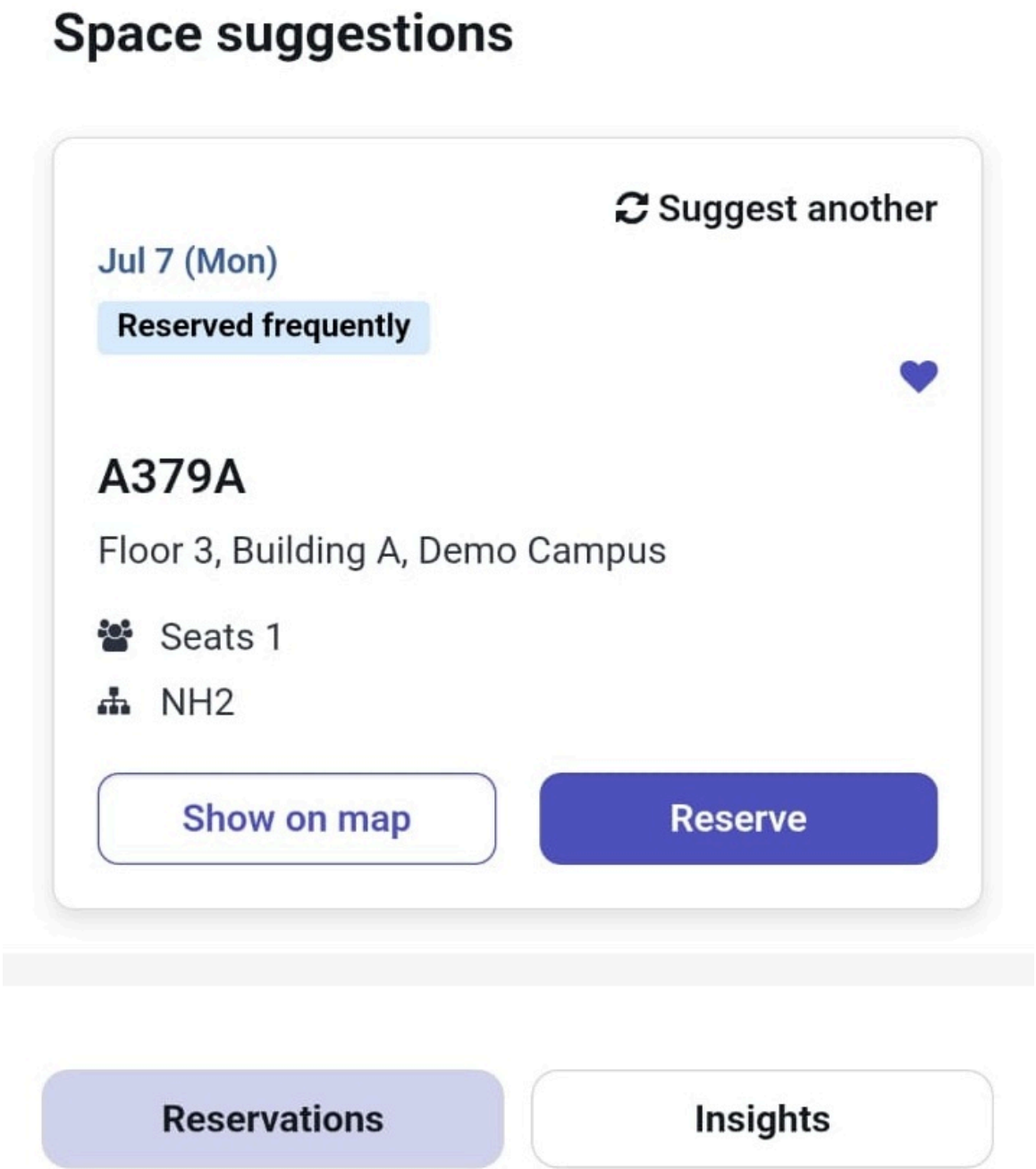
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now その他の ServiceNow マークは、米国および/または他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションは、次の従業員の設定と使用状況に基づいてワークスペースの提案を提供します。

- 過去および将来の予約データ
- 頻繁に使用されるデスクまたはワークスペース
- 優先ロケーション
- お気に入りのスペース
- 優先職場サービス
- 優先協力者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



提案されたスペースに表示されるタグは、スペース提案構成テーブルからフェッチされます。これらのタグは [スペース提案] カードに表示されます。たとえば、[頻繁に予約済み]、[現在地の近く]、[お気に入り] などです。従業員が別のオフィスを訪問する場合、提案は従業員が訪問しているオフィスから提供されます。提案は、[プレゼンス] ダッシュボードで設定された従業員のオフィス内設定に基づくものではありません。詳細については、「スペース提案の構成」と「ワークプレイスコンシェルジュ とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

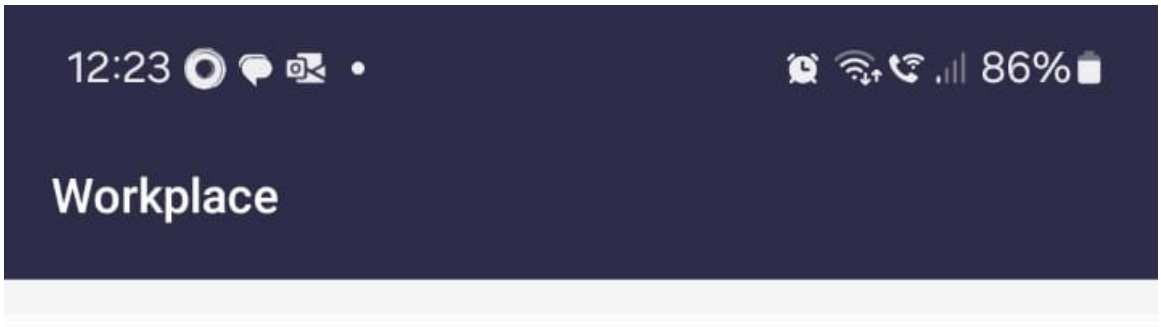
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [スペース提案] から提案されたワークスペースを更新または変更するには、[別の更新ボタンを提案] アイコン (

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Space suggestions

Still looking for a space that fits your requirements? Click here to review suggestions again.

Search all spaces

Suggest another

Jul 16 (Wed)

Reserved frequently

B 2F 2 009

Floor 2, Building 1, Delaware Campus 2

Seats 1

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

しタップして選択すると、アプリケーションには一度に最大 10 件の提案が表示されます。10 回目の試行の後、アプリケーションは「要件に合ったスペースをまだ探していますか? 提案をもう一度確認するには、ここをクリックしてください。[提案を確認するには、ここをクリックしてください] を再度選択すると、新しいワークスペースの提案のリストが表示されます。

> **注:**
> 従業員の設定に基づいて利用可能なスペースがない場合、[別の更新を提案] オプションでは、単一のスペースまたは少数のスペースを表示することもできます (常に優先される 10 個の利用可能なスペースではありません)。

以前の提案を確認するには、[提案をもう一度確認するには、ここをクリックしてください] をタップして選択します。

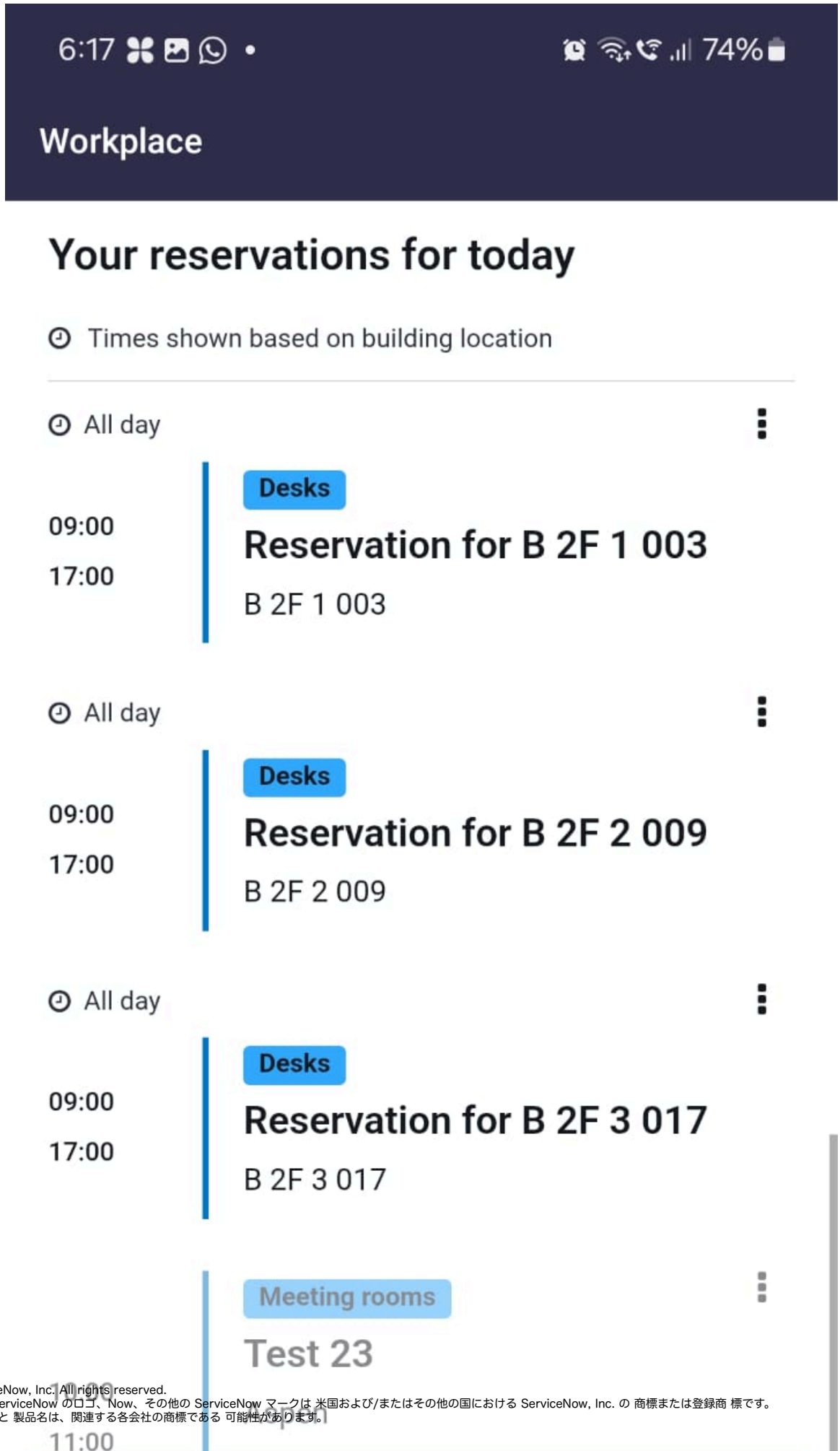
8. オプション: 探しているワークスペースが見つからない場合は、[すべてのスペースを検索] を選択します。
   [すべてのスペースを検索] を選択すると、モバイル アプリで [予約を行う] ページが開きます。[スペース提案] カードで提案されているスペース以外のスペースを予約する場合は、[予約を行う] ページを使用してスペースを予約します。
9. [選択した日を予約] を選択して、[スペース提案] カードに表示される複数のスペースを予約します。
10. [選択した日をクリア] をタップして選択し、一括予約を行う前に、選択した日付をカレンダーから削除します。
    カレンダーで選択した日付をタップして、選択した日付をクリアすることもできます。日付をタップすると、選択から日付が削除され、選択していない日付のスペース提案は表示されません。
11. [予約] タブをタップして、すべての予約済みスペースをアジェンダビューに表示します。

    [アジェンダ] ビューには、既存のすべての予約が表示されます。事前予約ポータルを使用して行ったすべての予約と、モバイルアプリを使用して作成された予約が表示されます。

12. [アジェンダ] ビューで予約をタップし、[詳細情報] アイコン (⋮ を選択して [アクション] メニューを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

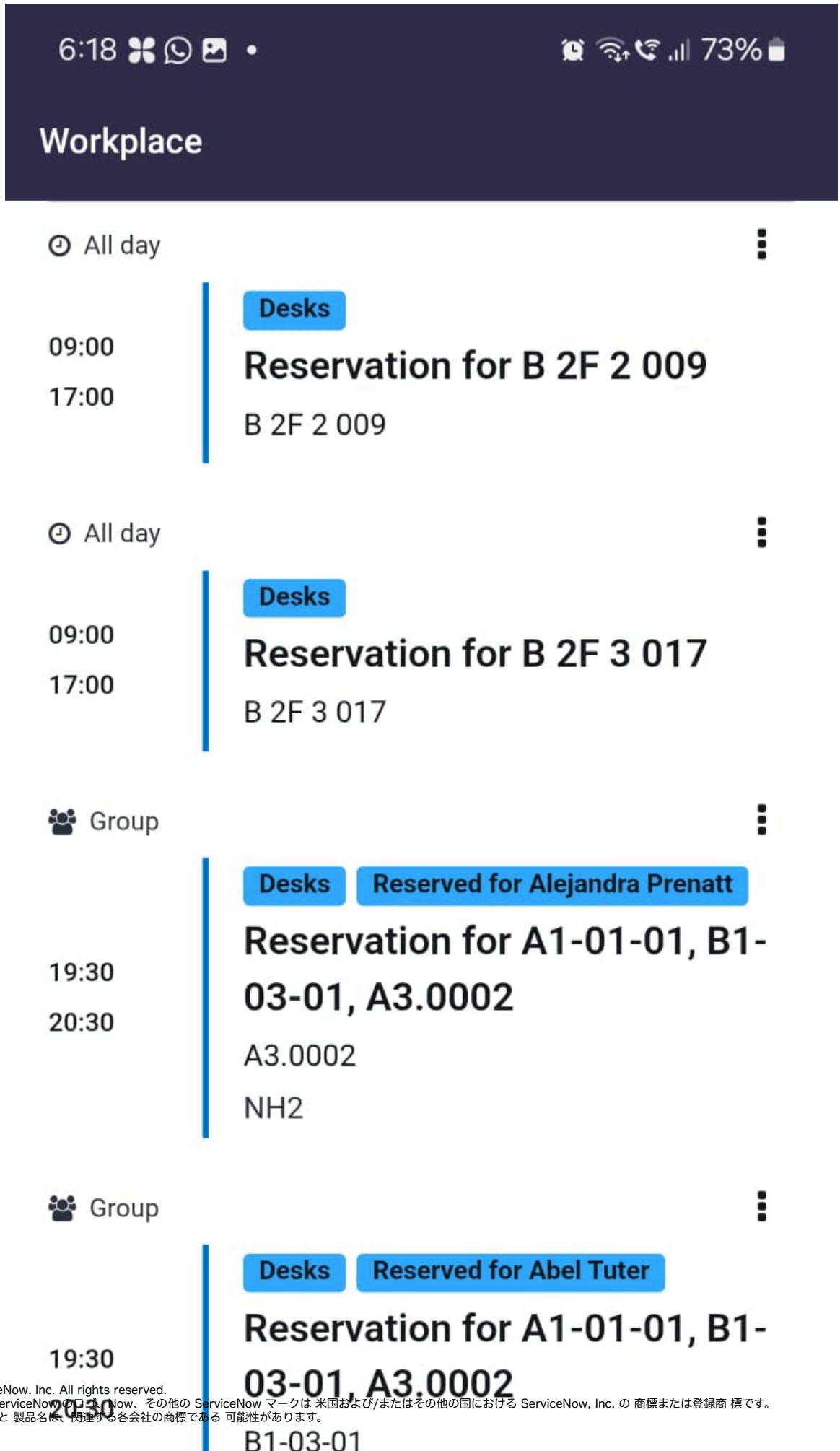
予約のタイミングは、アドミニストレーターによって設定された 終日の予約可能なモジュール構成に基づいています。[終日] が有効で、[終日] [終日] に設定されている場合は、終日 (建物のタイムゾーンに基づいて 1 日または 1 日) の予約を行うことができます。たとえば、オフィスの終日のタイムゾーン設定に基づいて、予約のタイミングは 10 時 25 分から 23 時 59 分まで表示されます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

13. アジェンダビューで行ったさまざまなタイプの予約を確認します。

    予約ポータルとモバイルアプリケーションの両方からの予約がアジェンダビューに表示されます。また、さまざまなタイプの予約のラベルも表示されます。たとえば、グループ、終日、繰り返し (複数日)、複数建物、近隣などです。終日の 予約が上部に表示され、その他のタイプの予約がアジェンダビューに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNowのロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

14. [アクション] メニュー項目を選択して、以下を完了します。

a. [アクション] メニューアイコン (⋮) アジェンダビューの予約の横にある [アクション] メニューを開きます。

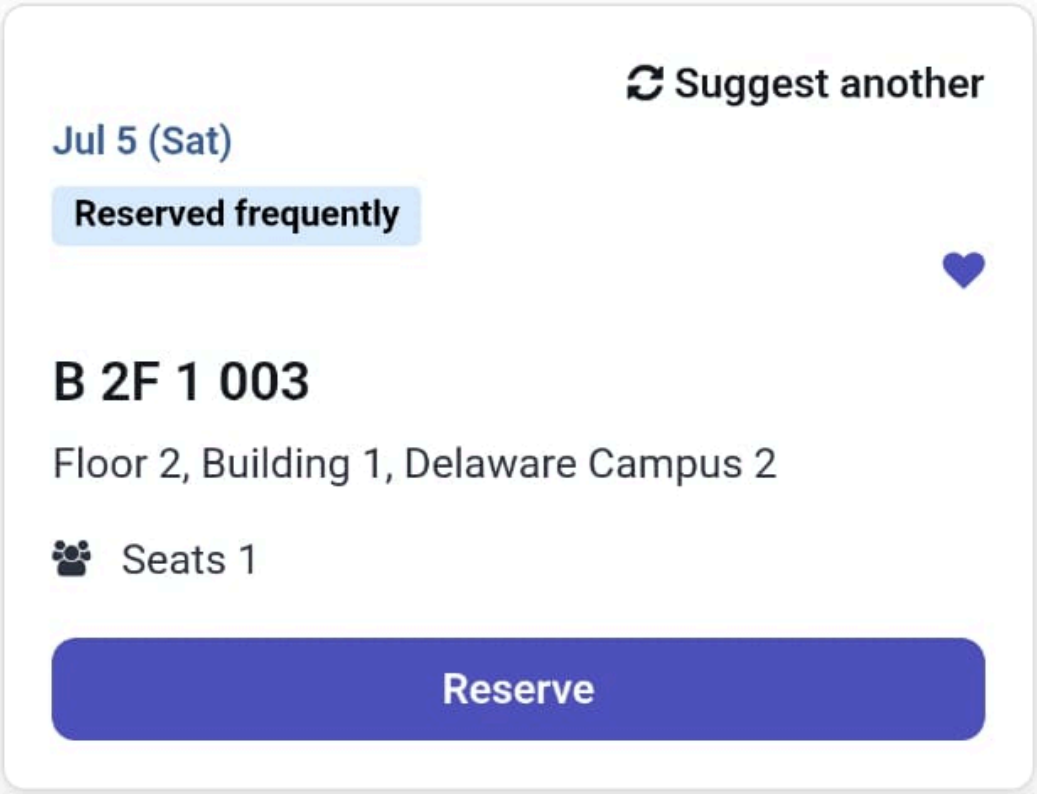
b. [アクション] メニューには、次のオプションが表示されます。

- チェックインまたはチェックアウト
- 予約をキャンセル
- 予約を編集
- 予約情報を表示
- マップに表示

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。







自動翻訳

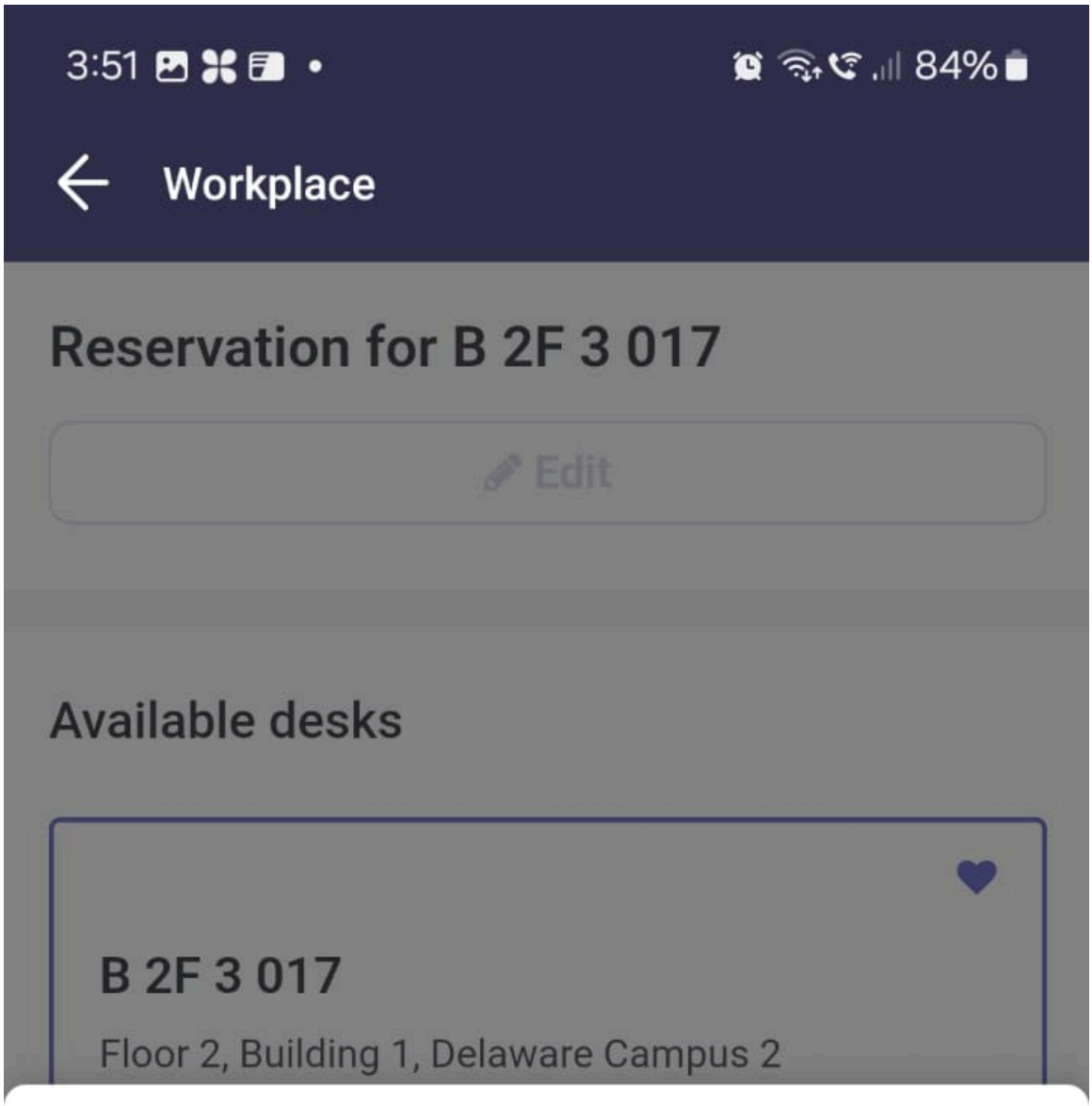
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

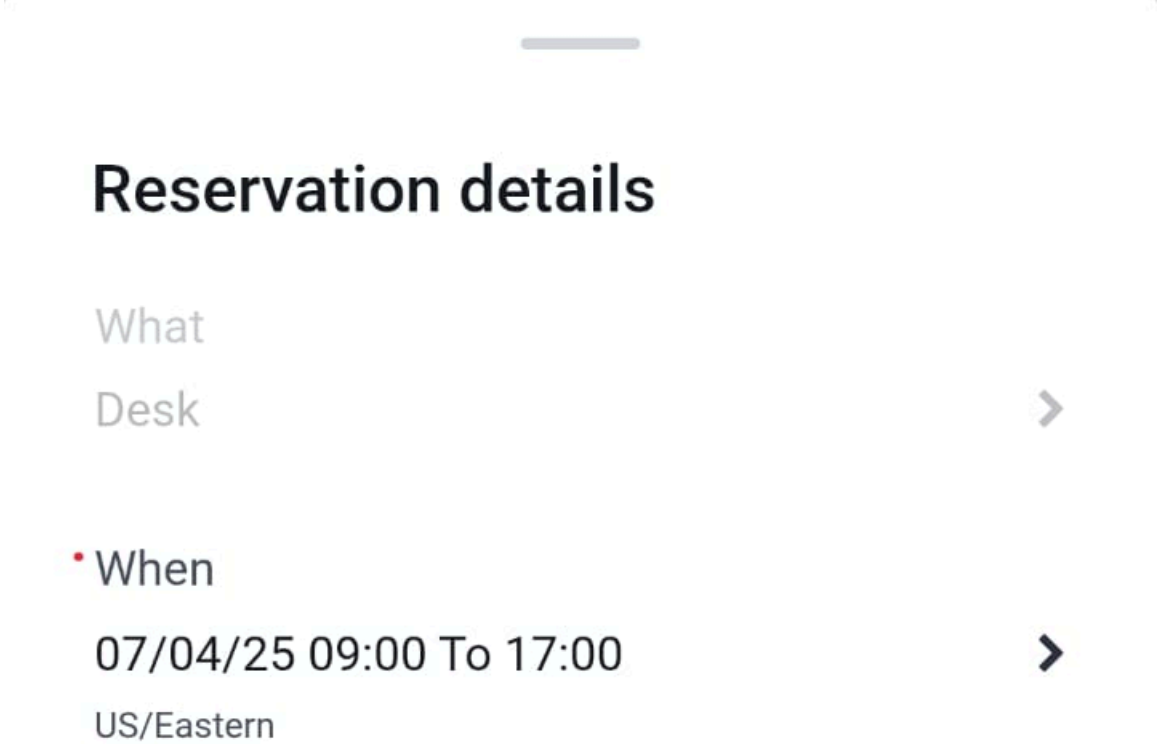
c. [チェックイン] を選択して予約をチェックインします。
予約がチェックインされると、予約をチェックアウトするための [チェックアウト] オプションが表示されます。

d. [予約の編集] を選択して、予約の場所、日付、時刻を編集します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。





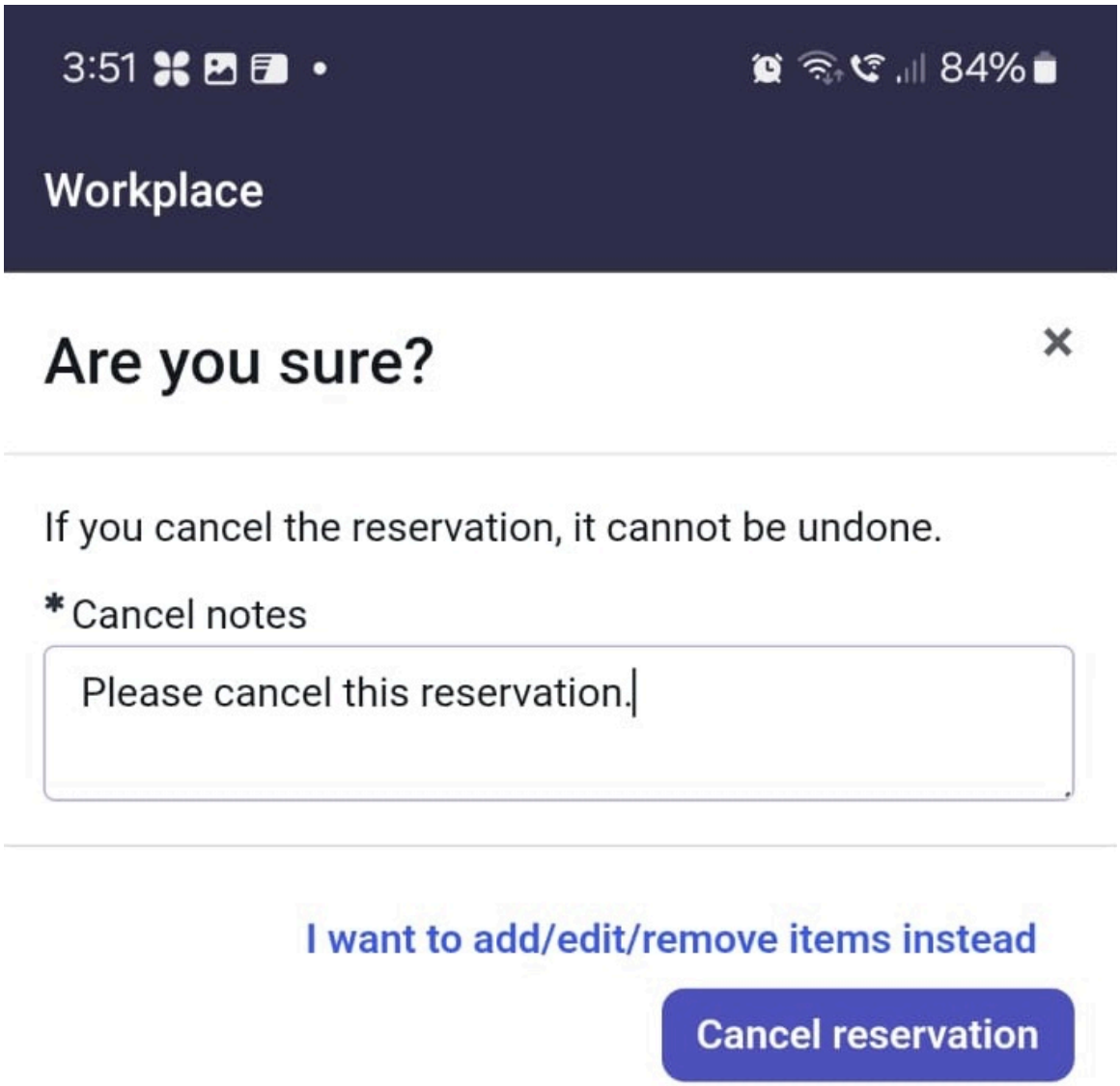
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[予約の詳細を更新] ページを使用して、予約を更新し、職場サービスを削除または編集します。詳細については、「Workplace で予約を確認および編集する」を参照してください。

e. [予約をキャンセル] を選択して、予約をキャンセルします。

予約にキャンセルメモが必要ない場合、従業員は予約を直接キャンセルできます。キャンセルメモを追加するオプションは、アドミニストレーターが予約可能モジュールウィジェット構成で設定します。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

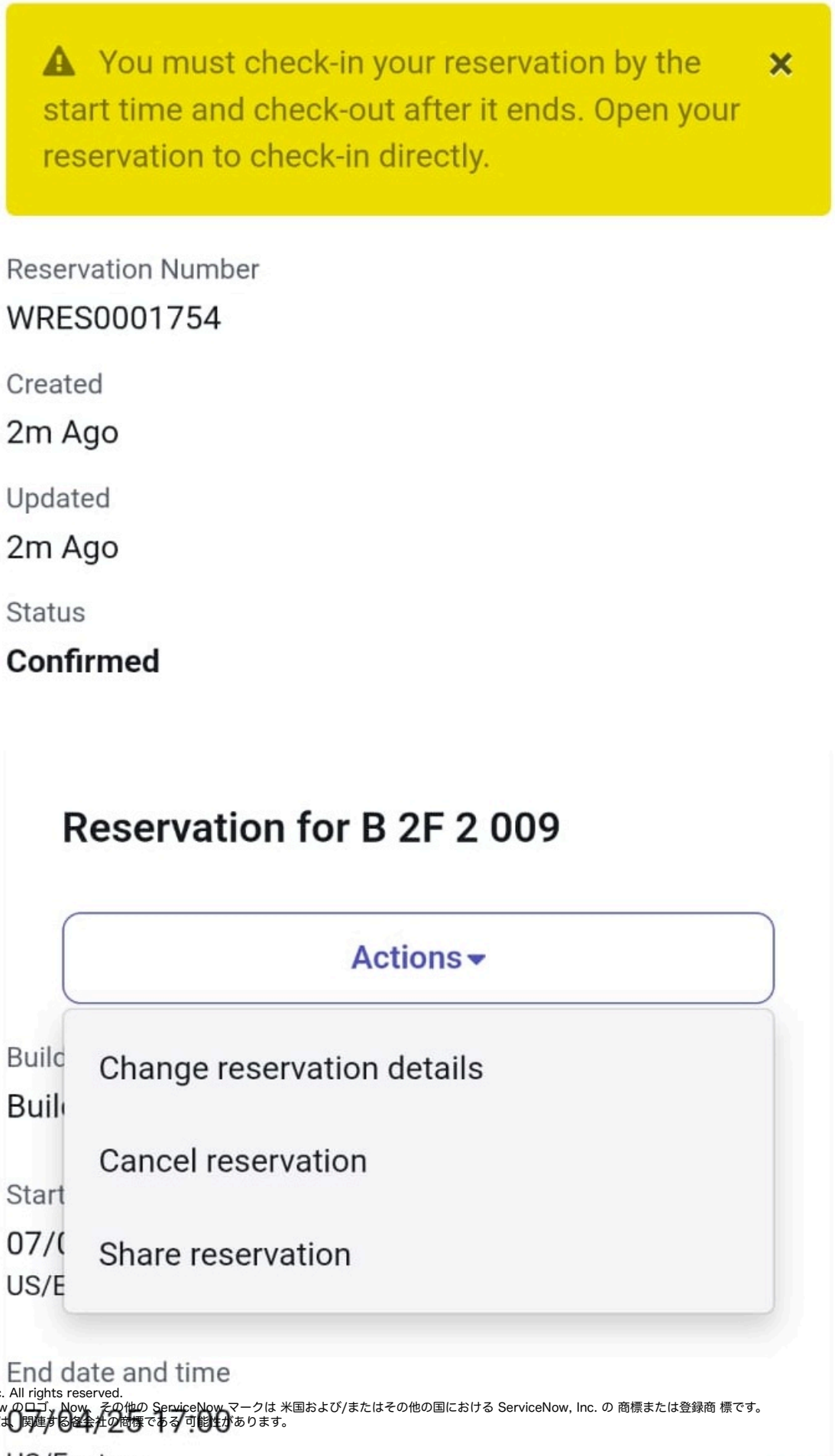
予約の職場アイテムを更新する には、[代わりにアイテムを追加/編集/削除する] を選択します。

キャンセルメモを追加するオプションは、アドミニストレーターが予約可能モジュールウィジェット構成で設定します。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

f. [予約情報を表示] を選択して、選択したスペースの予約概要を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

g. [マップに表示] を選択して場所ディレクトリページを開き、フロアマップを使用してスペースを予約します。

Workplace で予約を確認および編集する

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションを使用して、Workplace で予約を更新または編集します。既存の予約の場所、日付、時刻を更新します。

始める前に
次のアプリケーションがあることを確認します。

- モバイルのワークプレイスサービスデリバリ
- ワークプレイスコア
- ワークプレイス予約管理
- ワークプレイスコンシェルジュ
- インドアマッピング
- ワークプレイスセントラル
- ワークプレイススペース管理
- ワークプレイススペースマッピング

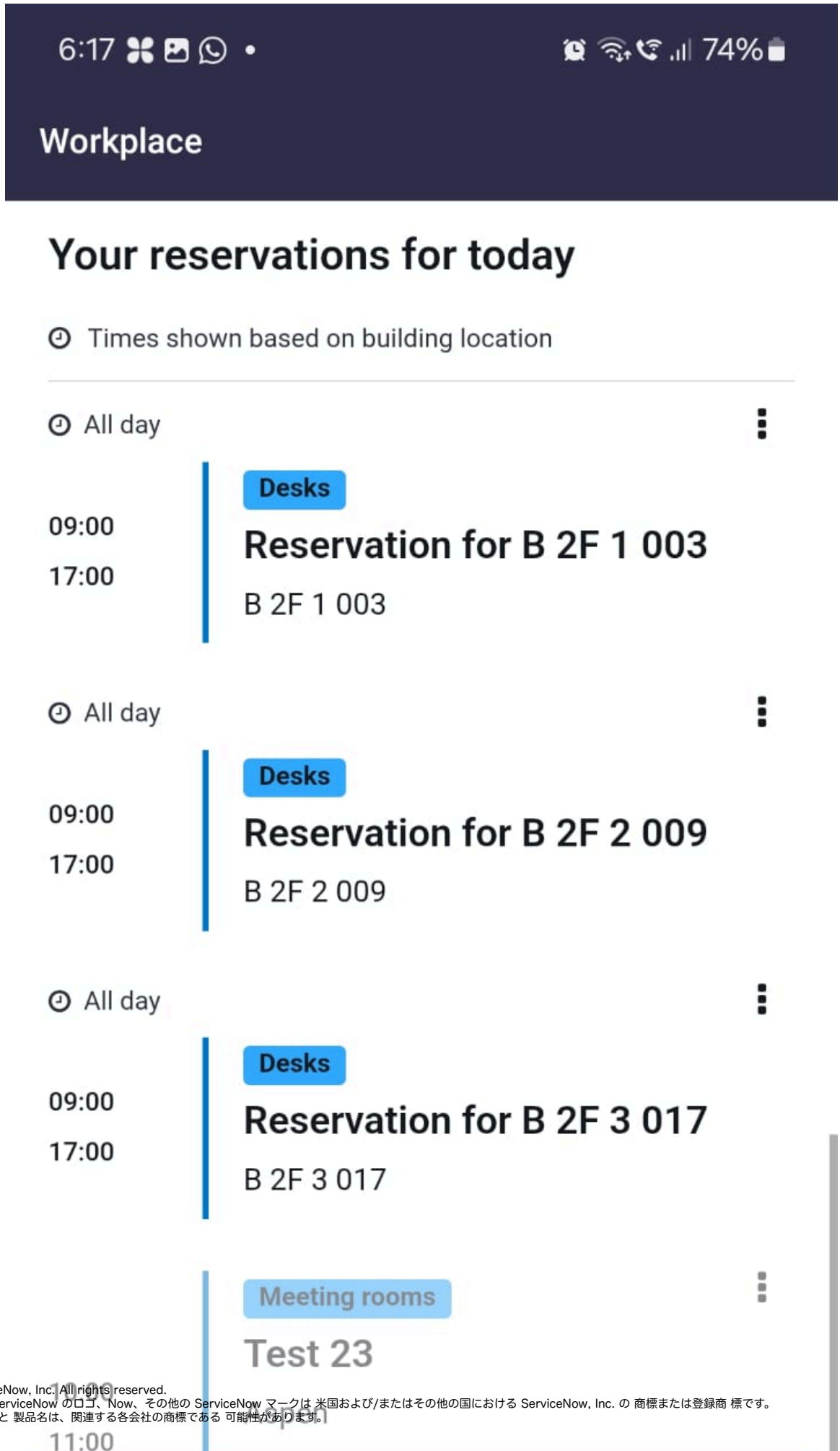
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. Now Mobile® アプリにログインします。
2. モバイルのワークプレイスサービスデリバリインスタンスにアクセスします。
3. モバイルホームページ から職場の場所 ピン をタップして選択します。
   位置ピンが青色のピンアイコン (職場画面が表示され、勤務日を調整し、優先協力者と共同作業を行うことができます。
4. 1 日の予約を作成するか、一括予約を作成します。
   詳細については、「Workplace での当日の予約の作成」と「Workplace での一括予約の作成」を参照してください。
5. [予約] タブを選択します。
   デフォルトでは、[予約] タブが選択されています。
6. [本日の予約 **(Your reservations for today)**] (1 日の予約の場合) または [選択した日付 (Your reservations for today)] (一括予約の場合**) <>** アジェンダビューで利用可能な予約を確認します。
7. アジェンダビューには、事前予約 Web ポータルと Now Mobile® アプリを使用して作成されたすべての予約が表示されます。
   アジェンダビューで予約のタイプを表示できます。たとえば、終日、グループ予約、近隣予約などです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. 予約の [アクション] メニューアイコン (

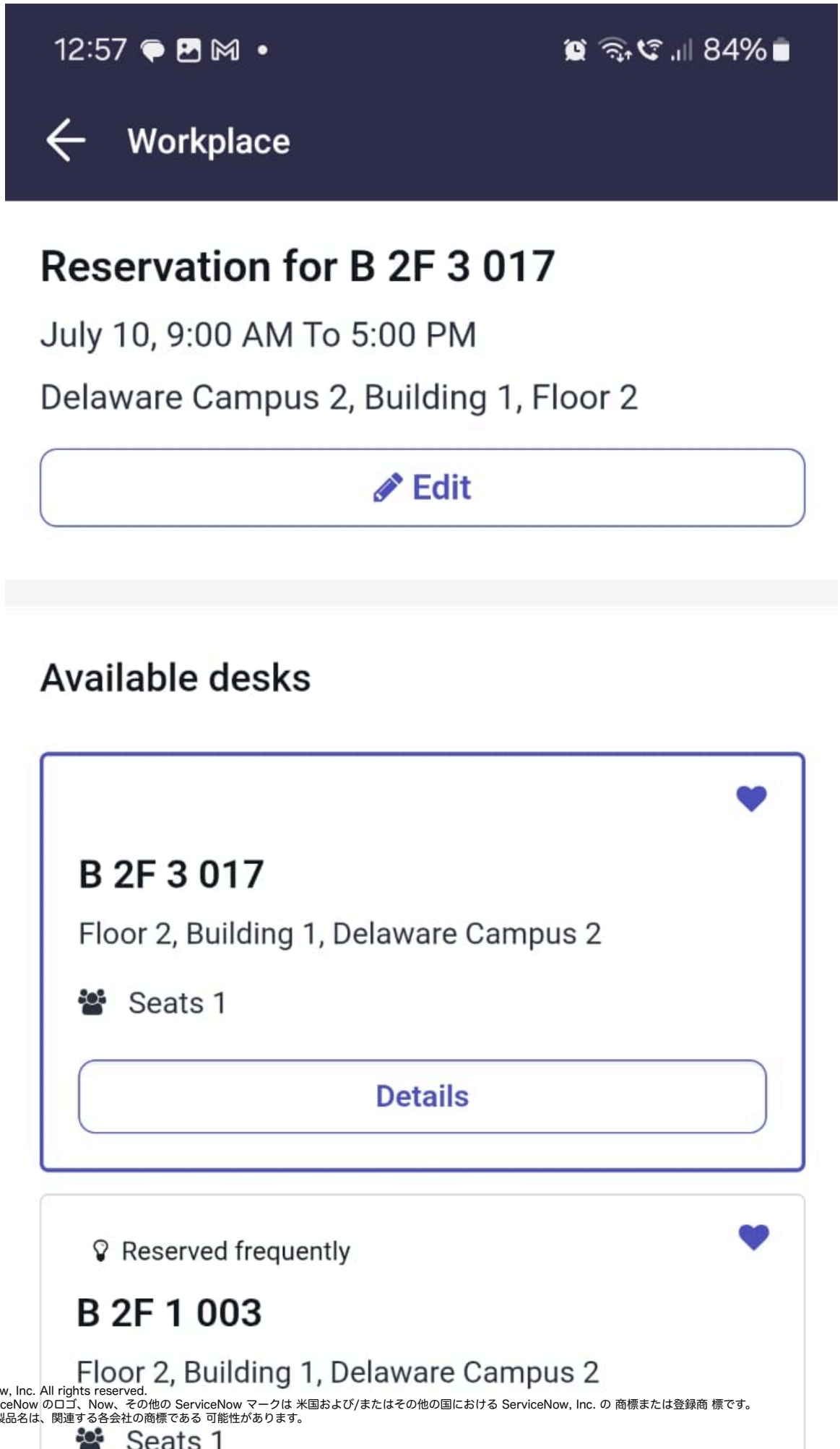
   アジェンダビューには、[アクション] メニューアイテムが表示されます。

   a. 予約を編集する: [予約を編集する] を選択して、既存の予約を編集し、新しい日付、時刻、場所で更新します。

      [予約を更新] ページが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

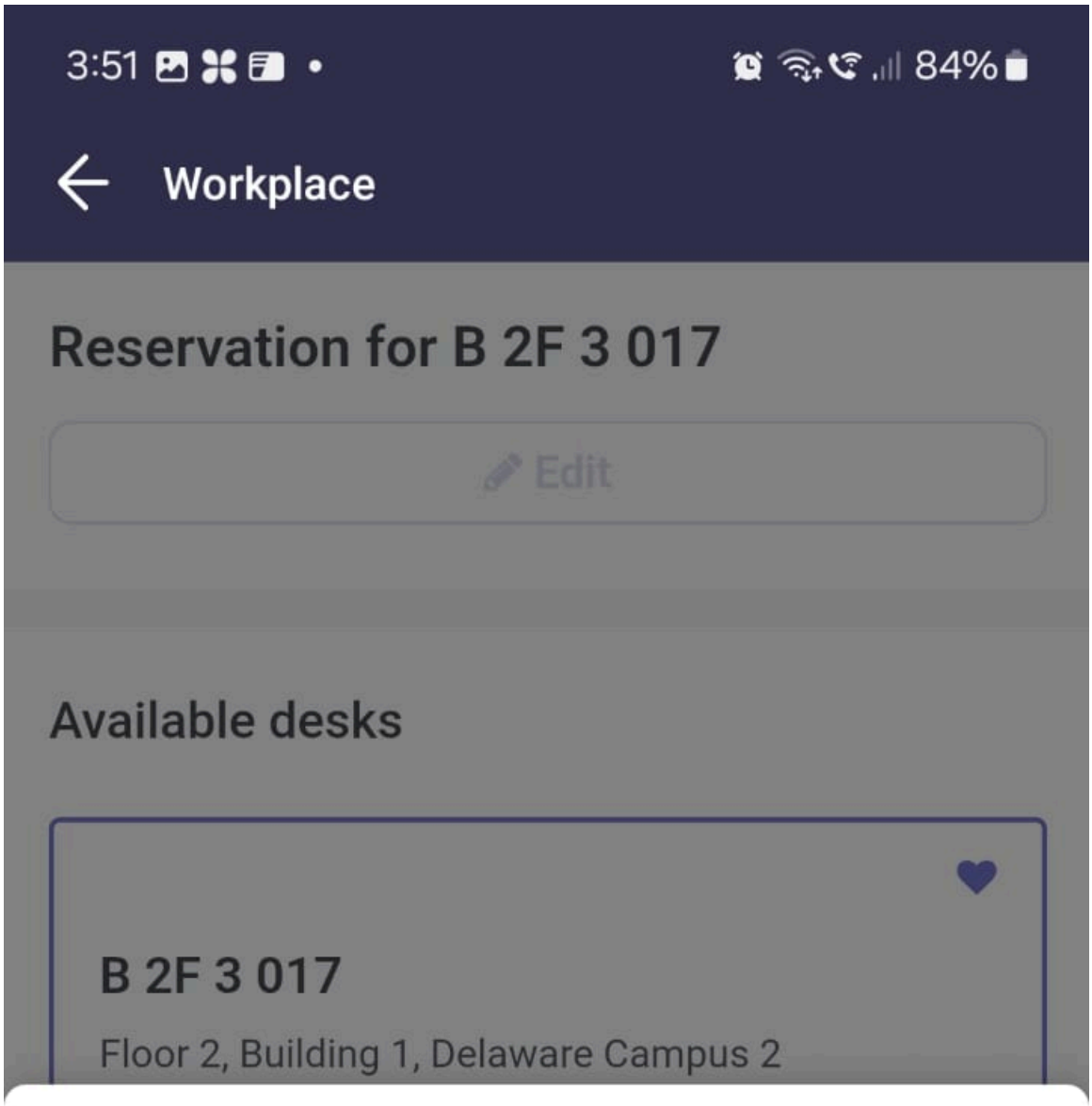
予約を更新して、開始日時または終了日時と場所を変更します。既存の予約から職場サービスを削除または編集することもできます。予約を更新すると、予約サブジェクトの名前が予約を更新するスペース名に自動的に変更されます。たとえば、C1-04-01 の予約の場合、C1-04-01 はスペース名です。

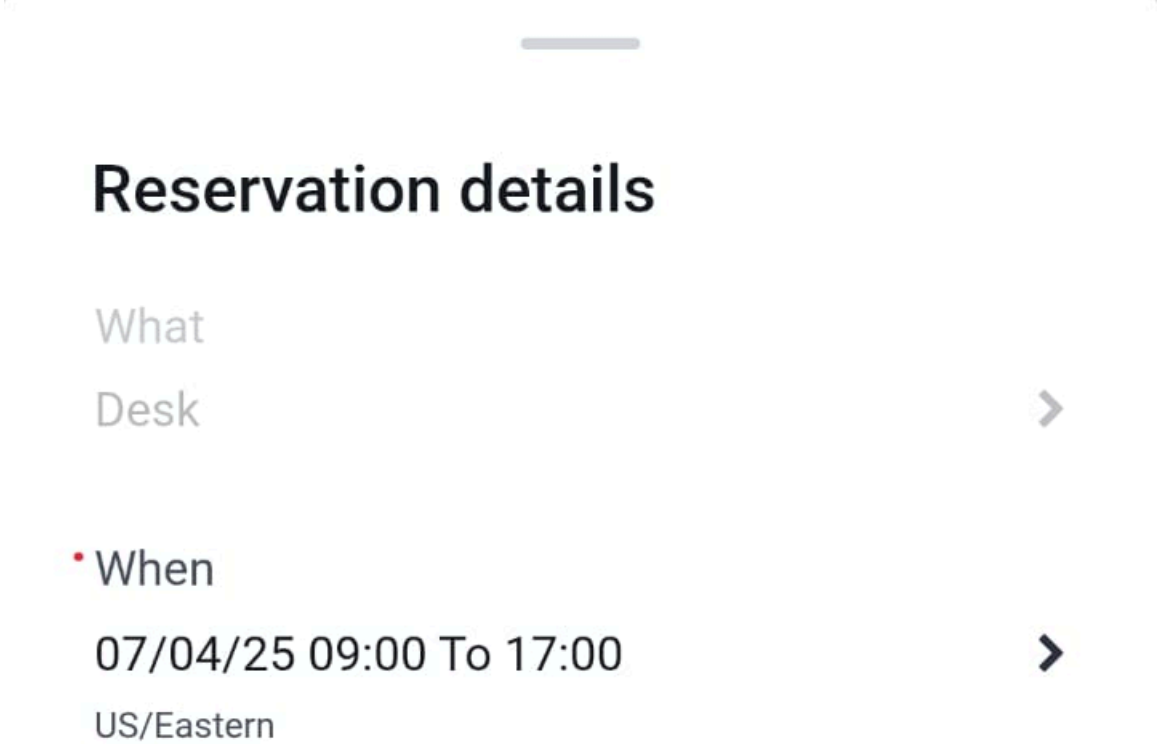
> **注:**
> グループ予約を編集しようとすると、グループ予約で [グループの親を編集] オプションを使用できます。このオプションを選択すると、予約概要ページにグループの親予約が開きます。グループ予約の作成方法の詳細については、「 グループ予約の作成」を参照してください。

b. [編集] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。





自動翻訳

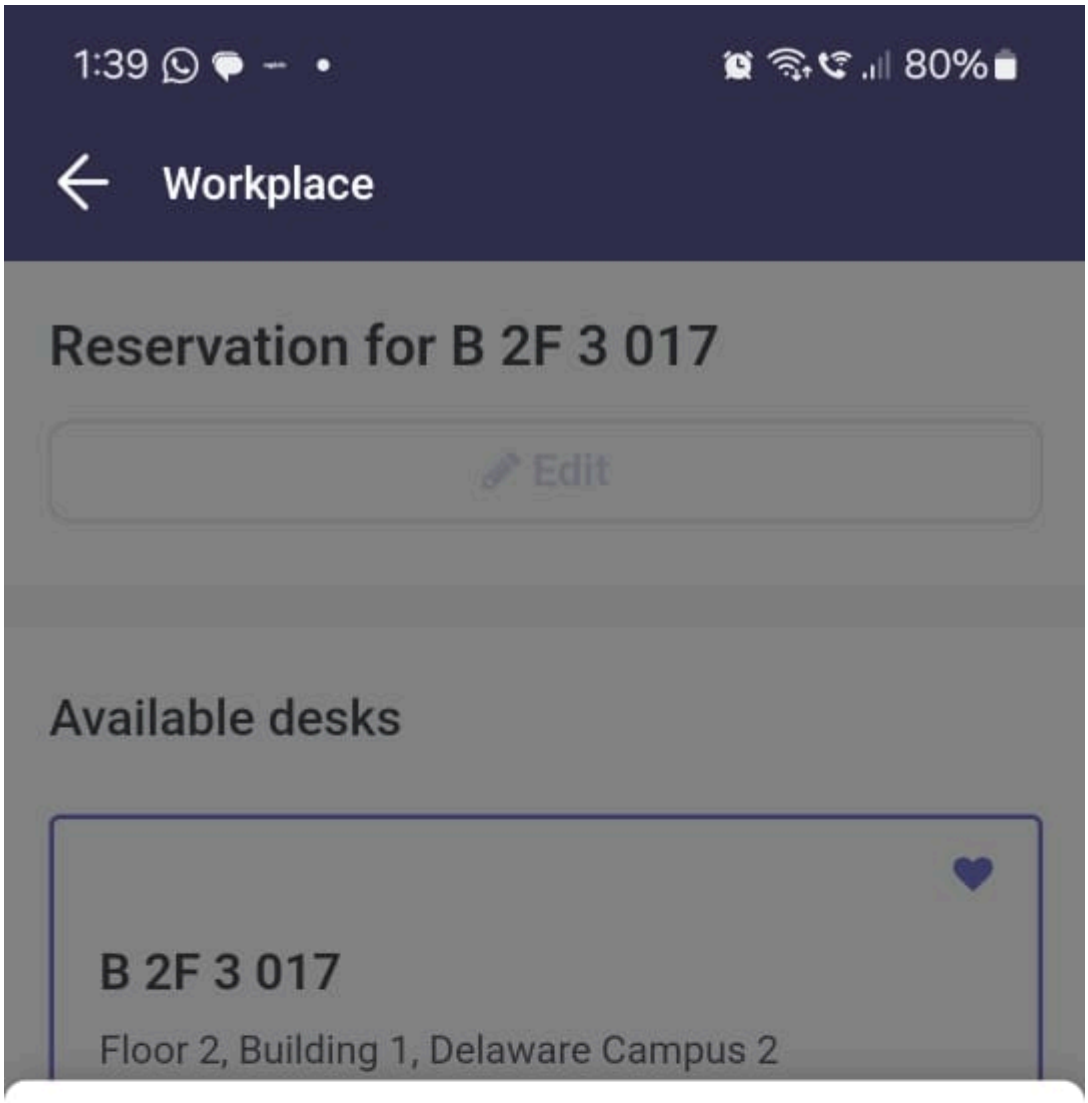
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 予約を更新するときに、予約可能なモジュールの構成 (デスクなど) を変更することはできません。このオプションは、デフォルトでは非アクティブまたは読み取り専用モードになっています。

c. 既存の予約の日時を更新するダイアログボックスを開く タイミング を選択します。
予約を更新するための新しい 日付、 開始時間、 終了時間 を入力します。[選択] をタップして予約の日時を更新し、代替スペースを検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



When

Date

07/10/25

Start time

9:00

End time

17:00

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. ダイアログボックスを開く 場所 を選択します。

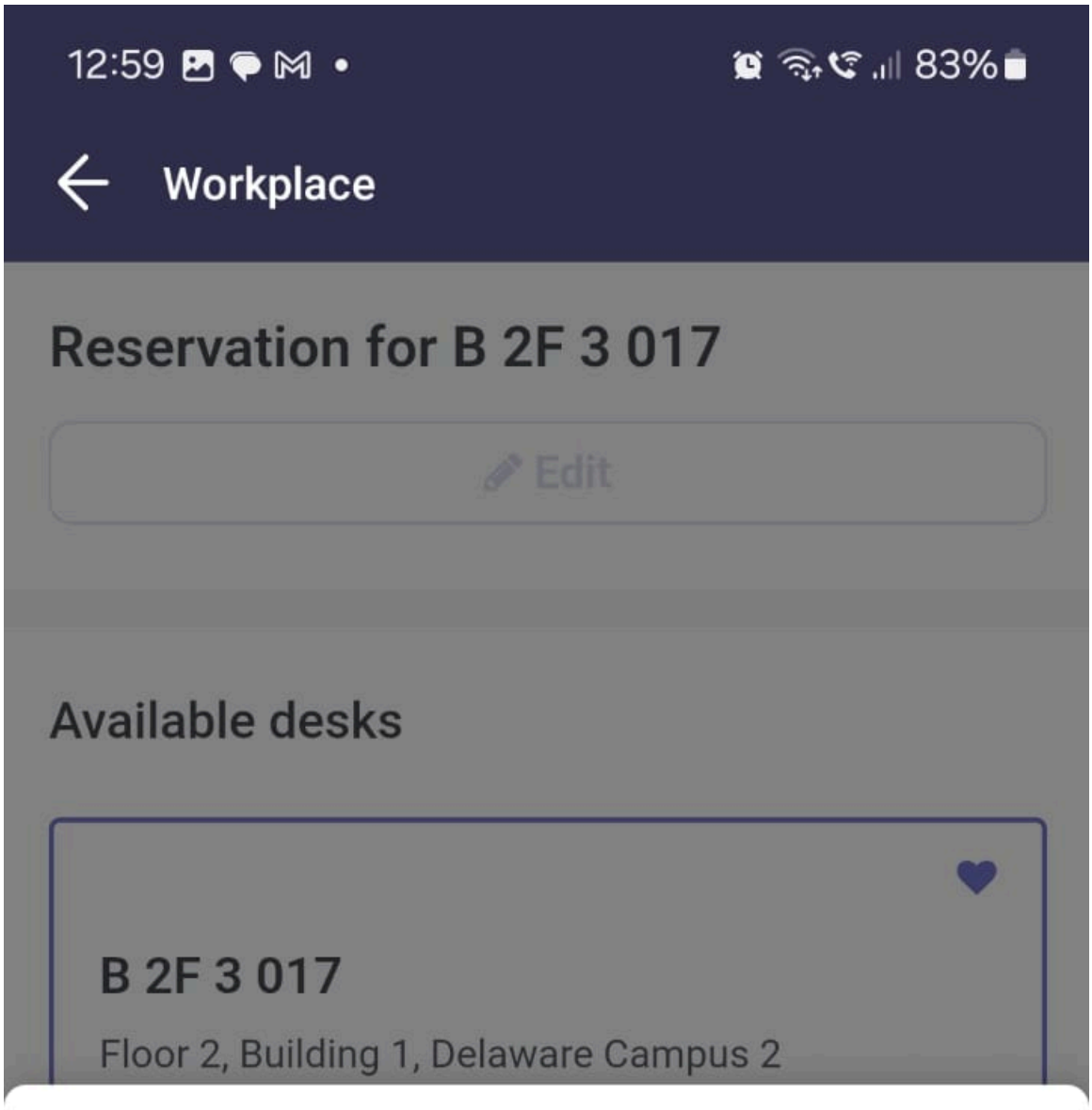
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

既存の予約の場所を更新するには、新しい場所を入力します。予約の 敷地、 建物、 フロア、 優先近隣 を更新します。[選択] をタップして予約の場所を更新し、代替スペースを検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。





自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. [予約の更新] を選択して、予約を更新します。

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ の使用

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ を使用して予約するには、Now Mobile アプリ を使用します。予約を編集または更新し、予約の詳細を職場ユーザーとウェイファインディング用に共有します。

職場のフロアマップを使用して ワークプレイスコア 内でスペースを検索して予約します。マップを表示するには、 Mappedin とインドアマッピングを使用します。

AI 検索を使用した敷地、建物、およびスペースの検索

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ の AI 検索機能は、敷地、建物、フロア、スペースの AI コンテキスト検索を提供します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
AI 検索を使用して敷地、建物、またはスペースを検索する前に、モバイルのワークプレイスサービスデリバリ の AI 検索がインストールされ、構成されていることを確認してください。

手順

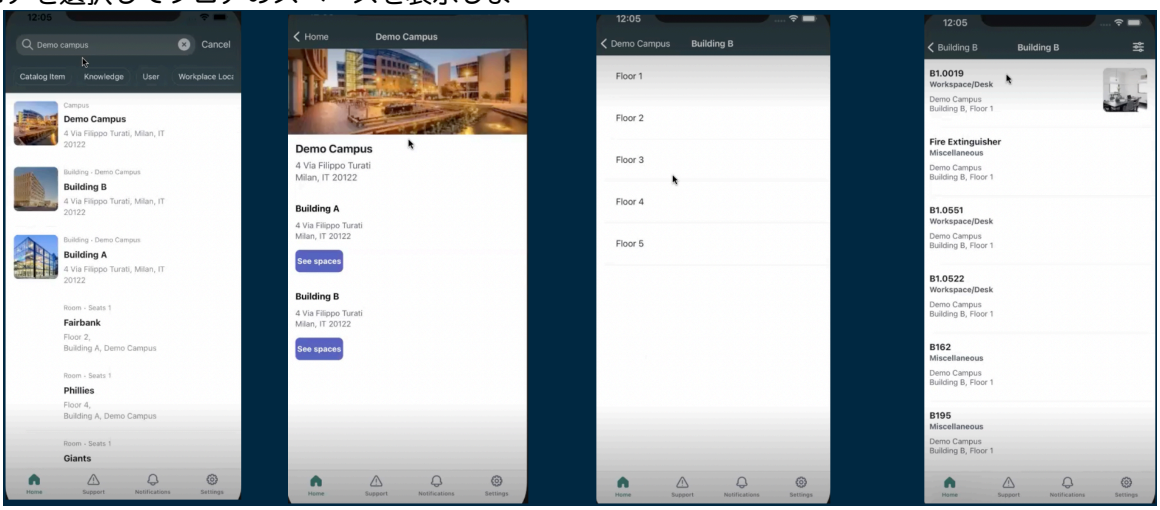
1. モバイルのワークプレイスサービスデリバリ モバイルにログインします。
ようこそページが表示されます。

2. 検索ボックスで、敷地、建物、またはスペースを検索します。
たとえば、敷地 (Demo Campus) を検索します。

3. 敷地を選択すると、敷地の詳細が表示されます。

4. [スペースを表示] をクリックすると、ユーザーはフロアを選択するように誘導されます。

5. フロアを選択してフロアのスペースを表示します。



す。

6. スペースを選択し、[送信] をクリックしてスペースを予約します。

7. 職場での経路の取得を行うには、[方向を知る] をクリックします。

> **注:**
> [方向を知る] オプションは、職場にフロアマップがあり、かつ [マップのプロパティ] でマッププロバイダーとして [インドアマッピング] または **[Mappedin]** が設定されている場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
AI 検索では、以下のように検索結果が向上されています。

- 最近の検索と人気のある検索：検索バーをタップすると、最近の閲覧履歴に基づいて検索結果がカスタマイズされます。
- 誤字の自動修正:検索キーワードの入力時に誤った用語や単語が自動的に修正されます。
- 同義語の処理：検索エンジンは検索キーワードから同義語を検索し、それに応じて検索結果を表示します。たとえば、「建物 A」と入力すると、AI は建物 A と建物 A に属するすべてのフロアを検索します。

Now Mobile アプリ を使用した予約

Now Mobile アプリ を使用して、いつでもどこでもワークプレイスの場所を予約できます。

始める前に
次のアプリケーションがインストールされていることを確認します。

- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)。

  詳細については、「ワークプレイスコア のインストール」を参照してください。

- ワークプレイス予約管理 (sn_wsd_rsv)。

  詳細については、「ワークプレイス予約管理 のインストール」を参照してください。

- ワークプレイスサービスデリバリ for Mobile

フロアマップを表示するには、以下がインストールされている必要があります。

- ワークプレイススペースマッピング、ワークプレイスインドアマッピング、および Mappedin がインストールされている。
- マップビューが有効になっていることを確認します。詳細については、「マップビューを有効にして予約を作成する」を参照してください。

注:
シフトベースモジュールの予約の作成はネイティブモバイルではサポートされていません。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

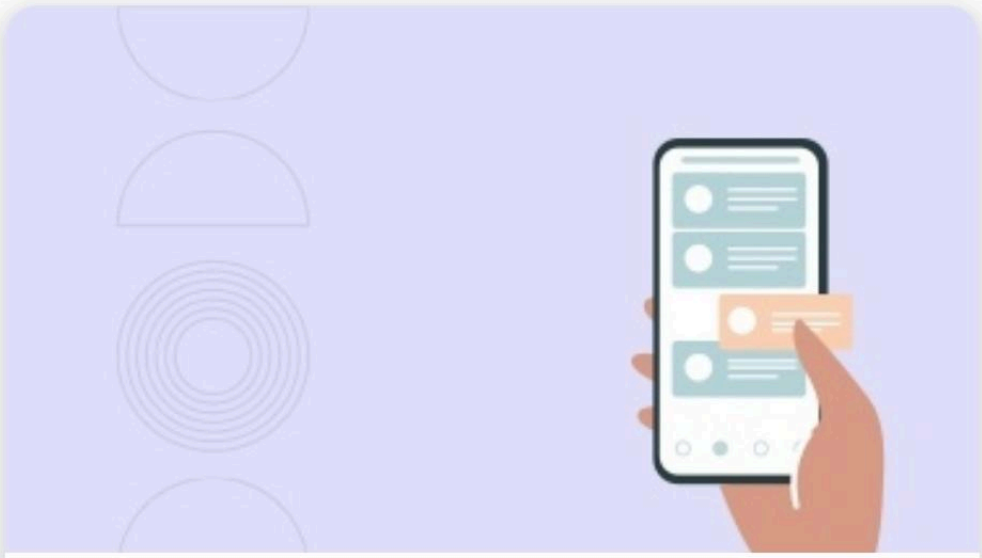
手順

1. モバイルデバイスで Now Mobile アプリ アプリを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。





Welcome to Mobile!

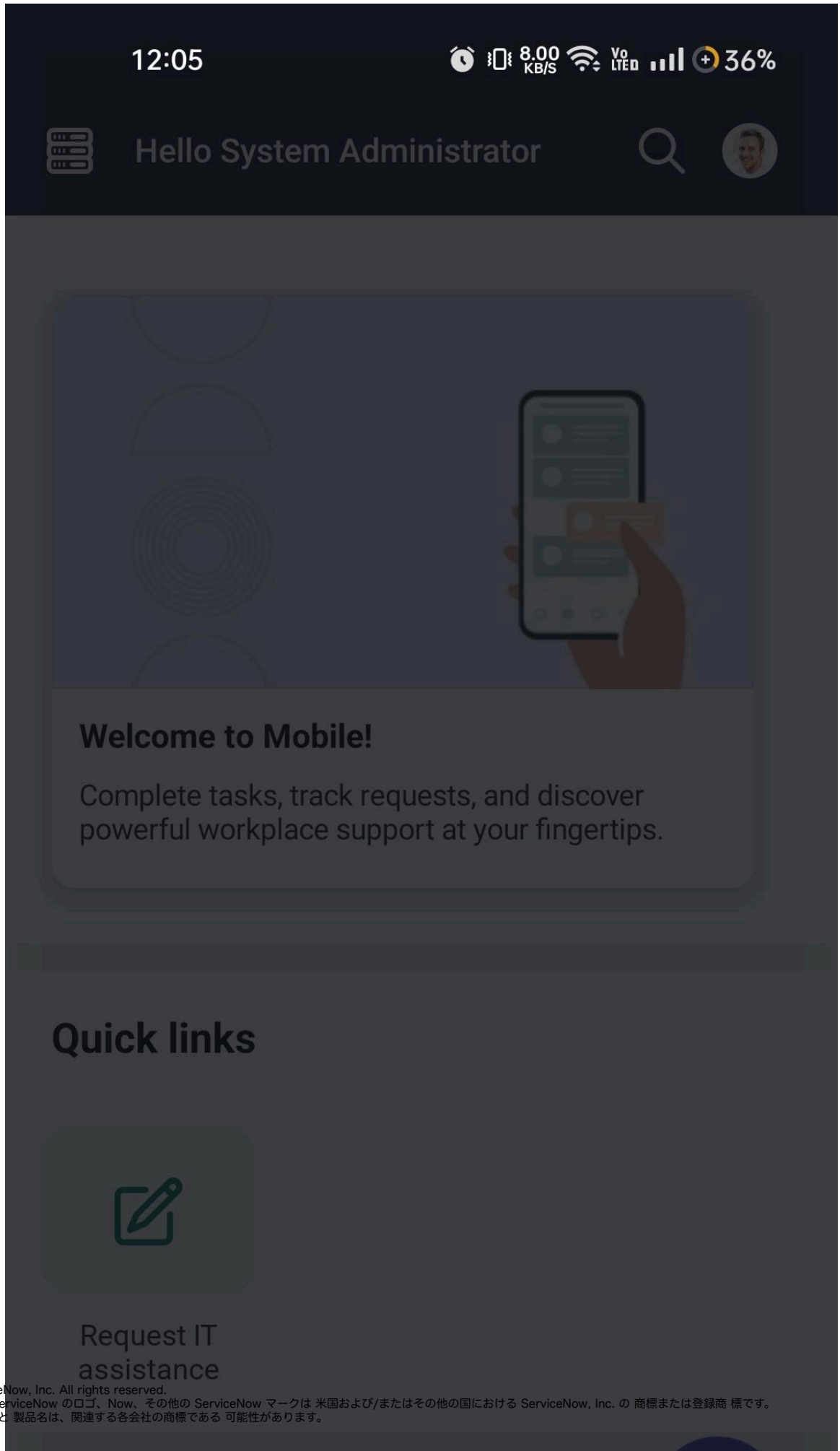
Complete tasks, track requests, and discover powerful workplace support at your fingertips.

自動翻訳

Quick links

Request IT assistance

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

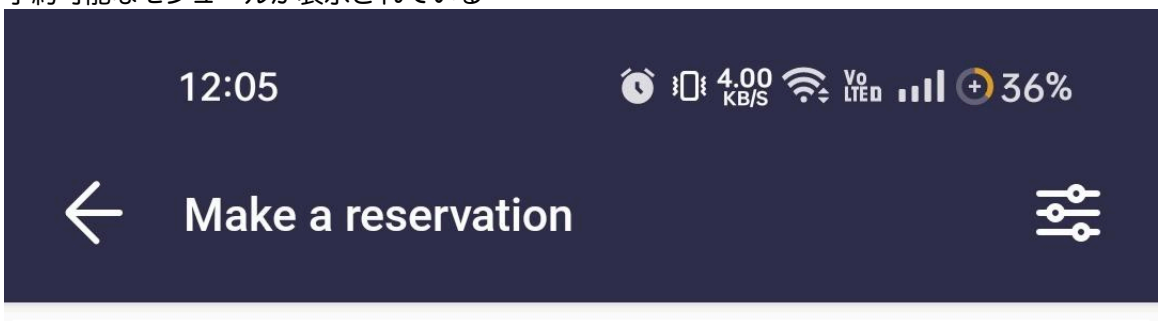
2. [予約を行う] をタップします。
3. [予約を行う] セクションに予約可能なモジュールが表示されます。

   例：[デスク] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約可能なモジュールが表示されている



uday desks
Reserve up to 90 days in advance
Reserve for up to 7 days total



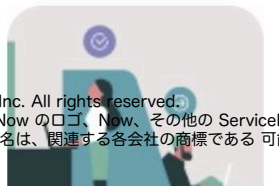
Desks within an area
Reserve up to 180 days in advance



Desks
Reserve up to 90 days in advance



Desks 1
Reserve up to 90 days in advance



Meeting rooms
Reserve up to 180 days in advance

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

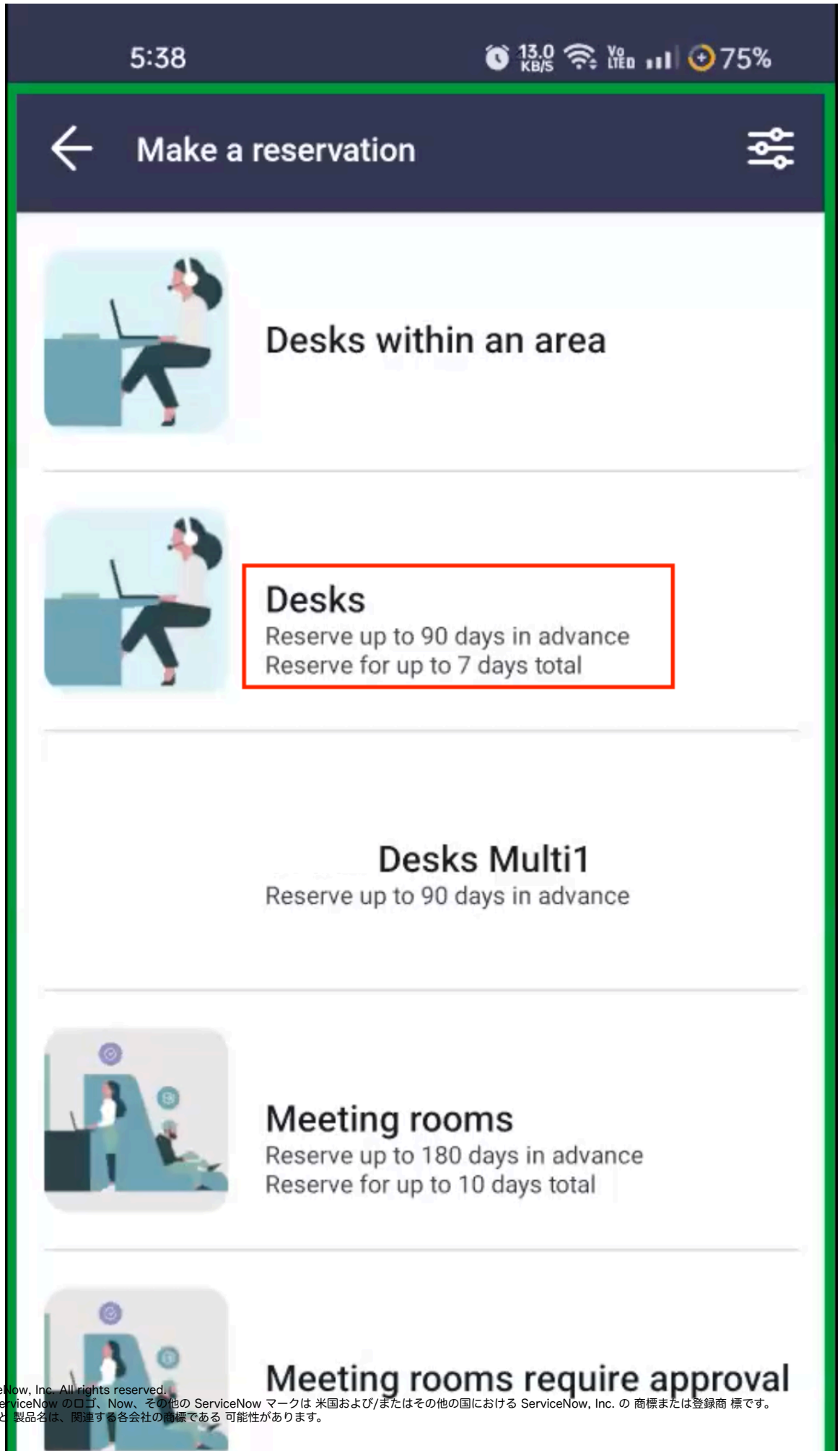
4. [予約可能なモジュール] プロパティの [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)]** を 2 日以上設定している場合は、[予約を行う] 画面に、複数日の予約を行うことができる予約可能な最大日数が表示されます。

   [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)]** のデフォルト値は 1 です。

   [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)]** の値が 1 に設定されている場合は、1 日の予約のみを行うことができ、予約時に [終日] オプションが有効になります。[複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)]** の値が 2 以上の値に設定されている場合、[終日] 予約オプションは無効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アドミニストレーターによって [将来の最大日数 **(Max days in future)]** が予約可能モジュールで構成されており、予約できる将来の最大日数がカードに表示されます。[未来の最大日数] の値は 1 以上です。従業員が無効な日付範囲を選択しようとすると、予約の検索結果は返されません。

5. オプション: 任意の職場のクイック予約を行うには、[迅速に予約] セクションで [この場所を予約] をタップします。
ワークプレイス予約管理 予約ポータルでお気に入りの場所を設定している場合、[クイック予約 (Quick reserve)] セクションの [自分のお気に入り **(My favorites)]** にお気に入りの場所が表示されます。

   注:
   [クイック予約 (Quick reserve)] セクションで使用可能な職場タイプは、組織で行われた構成によって異なります。

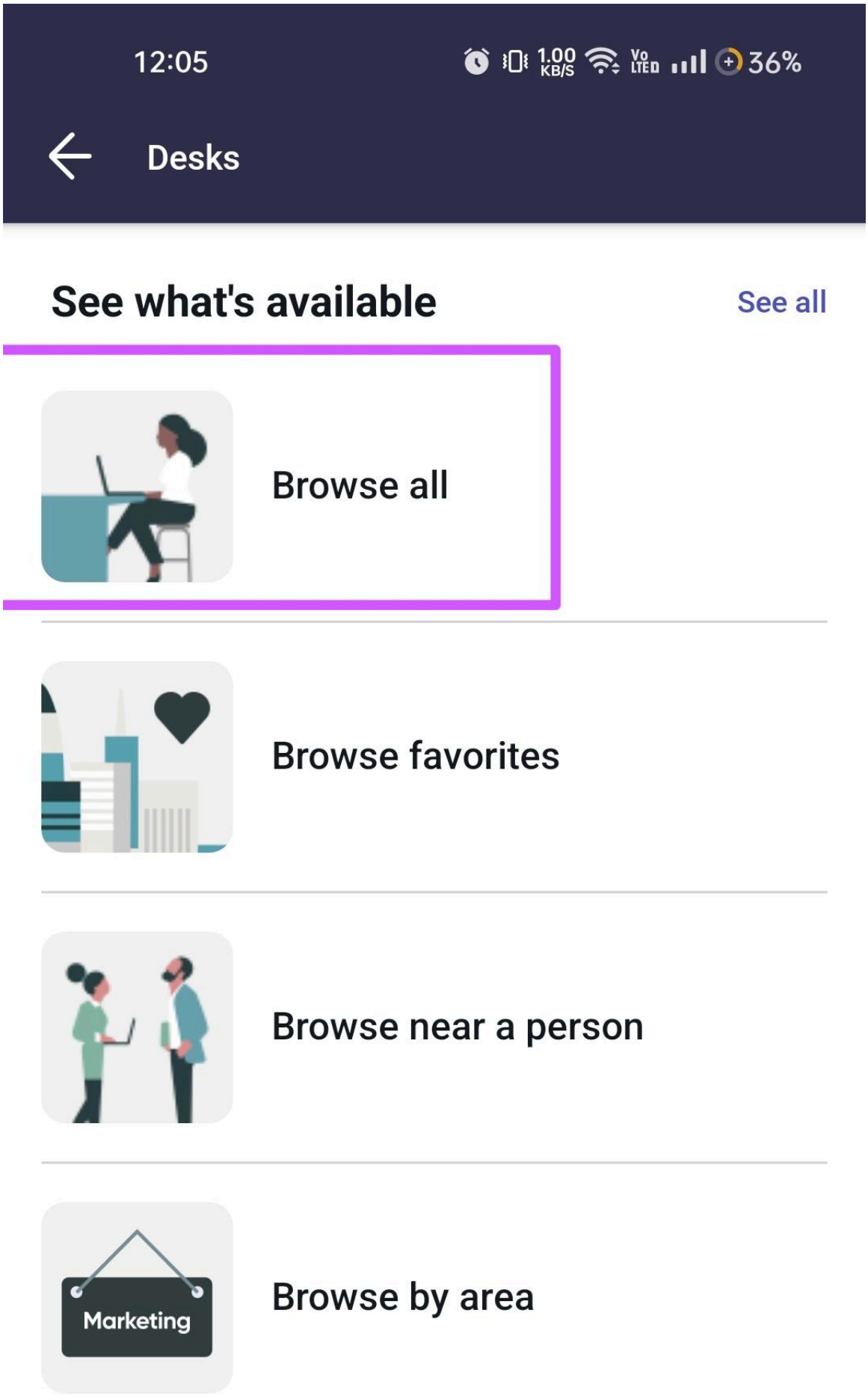
6. 予約可能なパスを選択します。

   複数日の予約は、予約可能なすべてのパスで使用可能です。例：[すべて参照] を選択します。

   - すべて参照
   - 人の近くで参照する
   - エリアで参照
   - 近隣で参照

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. 部屋またはスペースの要件を追加します。

a. フォームのフィールドに入力します。

予約の作成

フィールド	説明
建物	職場を予約する建物。
フロア	職場を予約するフロア。
予約開始 (Reservation start)	予約の開始時間。
終日	終日または 1 日の予約を有効にするオプション。 時刻：終日は、アドミニストレーターによって設定された開始日と終了日の予約プロパティによって異なります。
開始日時と終了日時。	[開始日時と終了日時を選択 (Select the Start Date Time and End Date Time)] を選択するオプション。 **注:** 複数日の予約可能なモジュールプロパティ [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)]** は、予約可能なモジュールの [未来の最大日数] の値によって異なります。[未来の最大日数] の値で指定された範囲 (日数) 内でのみ、複数日のスペースを予約できます。予約の開始日と終了日の範囲が [未来の最大日数] の値よりも長い場合、アプリケーションは検証エラーを表示し、[終了日時] はデフォルトで現在の日付に設定されます。
予約終了 (Reservation end)	予約の終了時間。このフィールドは開始時間の 1 時間後に自動的に設定されます。
キャパシティ	予約のキャパシティ。 **注:** iOS デバイスを使用している場合は、キャパシティを指定してから [完了] をタップします。
標準サービス	利用可能な標準サービスから選択し、それに基づいて場所をフィルタリングするオプション。 **注:** このフィールドは、ワークプレイスサービスデリバリ for Mobile バージョン を使用している場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
予約可能な目的	利用可能で予約可能な目的から選択し、それに基づいて場所をフィルタリングするオプション。このフィールドは、ワークプレイスサービスデリバリ for Mobile バージョン を使用している場合にのみ表示されます。 [標準サービス] と [予約可能な目的] の両方を指定した場合、指定した両方の基準を満たしている場所のみが検索で返されます。
マップビューの切り替え	リストビューの代わりにフロアマップビューを使用して、利用可能な予約を表示します。マップを表示するオプションは、選択したスペースまたは部屋のマッププロパティがアドミニストレーターによって設定されている場合にのみ使用できます。詳細については、「マップビューの切り替えプロパティを構成する」を参照してください。

注:
ユーザー設定が設定されていない場合、予約はワークプレイスプロファイルの建物、フロア、開始日時と終了日時の詳細を使用します。選択したスペースがどのエリアにもマッピングされていない場合、建物とフロアの詳細が [すべてのスペースを参照 **(Browse all spaces)**] に自動入力または事前入力されます。スペースがエリアにマッピングされている場合、建物とフロアの詳細が [エリアで参照] に事前に入力されます。ユーザー設定とワークプレイスプロファイルの両方が存在する場合、ユーザー設定が優先され、スペースマッピングはユーザー設定によって行われます。[エリアで参照] フィールドには、ワークプレイスプロファイルではなく、ユーザー設定に基づいて値が自動的に入力されます。

8. [次へ] をクリックします。
9. 予約する場所を選択します。
   予約ポータルでお気に入りとして設定された場所には優先順位が付けられてアルファベット順に表示され、その後に他のワークプレイスの場所が続きます。
   [建物] をタップしてフロアレベルの情報を表示し、フロアを選択します。

   - リストビューで、1 つ以上の場所を選択できます。

     場所を検索するには、検索ボックスに正確な場所の名前を入力します。

     注:
     ユーザーの近くのスペースを参照している場合は、最も適しているスペースが 5 つのみリストされます。

   - マップビューで、マップにある目的のエリアにズームインして 1 つ以上の場所を選択できます。

     [すべてのフロア] ドロップダウンリストを使用して、フロアを切り替えます。

     [選択済み] ボタンをクリックして選択内容を確認したり、[すべて] を選択してマップビューに戻ったりすることができます。異なるフロアの部屋も選択できます。

     注:
     マップビューは、アドミニストレーターによって有効にされている場合にのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. [次へ] をクリックします。
11. オプション: 利用可能なすべてのスペースを参照するには、[すべてのスペースを参照 **(Browse all spaces)]** を選択します。
12. 近隣の予約可能スペースを検索するには、[近隣で参照] オプションを選択します。

    注:
    [近隣で参照 **(Browse by Neighborhood)]** オプションは、アドミニストレーターが [近隣による参照を有効化 **(Enable browse by neighborhood)]** オプションを設定している場合にのみ使用できます。

    a. 次の詳細を指定して、エリア内の最適なスペースを検索します。
    - 近隣：近隣の名前。
    - 建物：近隣で利用可能な建物の名前。例：NBH2
    - (オプション) フロア：予約する建物のフロア。予約アドミニストレーターは、従業員が検索でフロアを使用できるかどうかを予約可能なモジュールで示すことができます。
    - 開始日時：職場アイテムの使用を開始する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。
    - 終了日時：職場アイテムの使用を終了する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

13. オプション: お気に入りのスペースからスペースを予約するには、[お気に入りを参照] をタップします。
    ワークプレイス予約管理 予約ポータルを使用してお気に入りとして設定したスペースには、お気に入りアイコン (♡) が表示されます。場所をお気に入りとして設定する場合は、「[スペース詳細] ページを使用した場所のお気に入り設定」を参照してください。

    注:
    お気に入りオプションは、従業員センター 25.0.0 を使用しており、かつアドミニストレーターが設定を構成している場合にのみ表示されます。

14. オプション: 人の近くの空きスペースを予約するには、[人の近くで参照する] をタップします。

    a. スペースを予約する近くのユーザーを [この同僚の近くのスペースを探す] で選択します。

    注:
    そのユーザーの近くにプライベートな予約スペースがある場合、検索結果には表示されません。

    b. [同僚の予約を選択する] でユーザーが行った予約を選択します。

    c. オプション: リストビューの代わりにマップビューを使用して、利用可能な予約を表示するには、[マップビューの切り替え] を選択します。
    このオプションは、アドミニストレーターによってアクティブ化されている場合にのみ使用できます。

15. オプション: 特定のエリアで利用可能なスペースを予約するには、[エリアで参照] をタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 予約するエリアの [建物] を選択します。

b. 予約する [エリア **(Area)**] を選択します。

c. [開始日時] で開始日時を選択します。

d. [終了日時] で終了日時を選択します。

e. オプション: リストビューの代わりにマップビューを使用して、利用可能な予約を表示するには、[マップビューの切り替え] を選択します。
利用可能なお気に入りのスペースは、マップ上でハイライト表示されます。

> **注:**
> この切り替えはアドミニストレーターによってアクティブ化されている場合にのみ使用できます。

f. マップビューの [フロア **(Floor)**] ドロップダウンリストからフロアを選択します。
例：フロア 1。

g. 建物の近隣で利用可能なスペースが表示されます。

16. [次へ] をタップします。
17. [マップビュー] で、ウェイファインディングおよびインドアナビゲーションのための [方向を知る] を選択します。
詳細については、「の場所ディレクトリの操作 Now Mobile アプリ」を参照してください。
18. [**Submit** (送信)] を選択します。
個人認証モードで同期が有効なルームを予約するには、メールを確認し、リンクをクリックして Microsoft Exchange にログインする必要があります。ログインし、リダイレクトリンクからトークンを取得した後、予約画面に戻って予約を送信できます。
19. [予約情報] 画面には、予約の詳細を含む [詳細] タブが表示されます。

    複数日の予約の場合、[予約情報] 画面には、スペースが予約されている一連の日数 (開始日時と終了日時) が表示されます。

予約の詳細

フィールド	説明
予約に名前を付ける	予約の件名または名前を指定するオプション。
これは次のユーザーの予約です	ユーザー名。Abel Tuter など。
開始日時	予約の開始日時。
終了日時	予約の終了日時。
バーチャル会議リンク	リモートの従業員が予約に参加できるように、バーチャル会議リンクを生成するオプション。
追加メッセージ	ユーザーは、モバイルアプリで予約の会議メモを表示できます。従業員はモバイルアプリで会議メモを追加または更新することはできません。表示のみが可能です。会議メモは、事前予約 Web ポータルで追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ワークプレイスの場所	職場の予約の場所。
フロア	フロア名
建物	建物名。
機密性	件名はカレンダーに表示され、予約の機密性がプライベートに設定されている場合を除き、すべてのユーザーが表示できます。
すべてのスペース詳細をプライベートに設定	プライバシー設定を指定します。 注: このオプションは、選択したスペースのプライバシー設定に基づいて表示されます。 予約の設定には、次のオプションがあります。 ○ なし ○ 通常 ○ プライベート ○ 機密
チェックインステータス	チェックイン待ち。 職場スペースに占有センサーがあり、スペースのステータスが [空き] または [無効] である場合は、プッシュ通知「<space-name> の予約が開始されました。チェックインして出席を確定するか、予約を解除してスペース予約をキャンセルしてください。(Your reservation for Reservation for <space-name> has started. Either Check in to confirm your attendance or Release Booking to Cancel the space reservation.)」というプッシュ通知が表示されます。 詳細については、「予約済みスペースの自動チェックインの設定」を参照してください。
作成日時	予約の作成日時。
更新日時	予約の詳細の更新日時。

[関連予約済みアイテム **(Related reserved items)**] には、予約に関連するワークプレイスサービスアイテムが表示されます。

20. [追加情報] アイコン ( ) をタップして、次の操作を実行します。

- 予約を編集する：(オプション) 必要に応じて、次の情報を入力します。
  - [予約タイトル] フィールドを設定します。
  - [代理 **(On behalf of)**] フィールドに、自分が代理で予約するユーザーを設定します。
- 予約の共有
- 予約をキャンセル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

21. [送信] をタップします。
22. 予約した職場アイテムでチェックインとチェックアウトが必要な場合は、[チェックイン] をクリックして予約をチェックインします。

    注:
    予約開始時間の 30 分前までにチェックインする必要があります。予約開始時刻前の 30 分以内に予約がチェックインされない場合、予約はキャンセルされます。キャンセルに関するメールが届きます。[チェックイン] オプションは、[自分の予約] ページでも使用できます。

    ワークプレイスの場所に占有センサーがインストールされている場合は、予約済みスペースが自動的にチェックインされます。また、予約済みスペースが自動的にチェックインされると、モバイルのワークプレイスサービスデリバリアプリでプッシュ通知を受信します。ワークプレイスの場所またはスペースの状況が占有済みの場合は、予約が自動的にチェックインされます。予約状況が進行中に移行します。モバイルのワークプレイスサービスデリバリに「予約が開始されました。スペースで検出されたプレゼンスに基づいて、自動的にチェックインされます。これ以上のアクションは必要ありません。(Your reservation has started. You are automatically checked in based on the presence detected at the space. No further action is required.)」というプッシュ通知が表示されます。スペースの状況が未使用または無効の場合は、「<space-name> の予約が開始されました。チェックインして出席を確定するか、予約を解除してスペース予約をキャンセルしてください。(Your reservation for Reservation for <space-name> has started. Either Check in to confirm your attendance or Release Booking to Cancel the space reservation.)」というプッシュ通知が表示されます。詳細については、「予約済みスペースの自動チェックインの設定」を参照してください。

タスクの結果
職場の予約が確認されます。

次のタスク
[自分の予約] セクションで予約ステータスを確認します。詳細については、「Now Mobile アプリでの予約の編集またはキャンセル」を参照してください。

複数日の予約の場合、[自分の予約] には、予約のステータスと複数日にまたがる予約の日数が表示されます。

予約したワークプレイスアイテムでチェックインとチェックアウトが必要な場合は、「予約のチェックインまたはチェックアウト」を参照してください。

QR コードスキャンオプションを使用してスペースを予約するには、「QR コードをスキャンしてスペースを予約する」を参照してください。

ワークプレイスへの道順の取得

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ を使用して、あるワークプレイスの場所から別の場所までの道順を表示します。

始める前に
ワークプレイススペースマッピング アプリケーションがインストールされている必要があります。

注:
[方向を知る] オプションは、ワークプレイスにフロアマップが定義されており、かつ [マップのプロパティ] でマッププロバイダーとして [インドアマッピング] または **[Mappedin]** が選択されている場合にのみ表示されます。

ネイティブモバイルの インドアマッピング 機能は、Tokyo ファミリーリリースに依存します。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
モバイルのワークプレイスサービスデリバリ を使用して 、次のいずれかの場所からワークプレイスの道順を取得します。

- 現在または任意の場所から同僚のワークプレイスへの直接の道順。同僚のワークプレイスの場所は、進行中の予約またはワークプレイスプロファイルから取得されます。
- [自分の予約] ページから予約されたワークプレイスへの道順を取得します。

重要:
同僚のプライバシーが有効になっている場合、その同僚の詳細は表示されません。

手順

1. モバイルデバイスで Now Mobile アプリ アプリを開きます。

2. **注:**
   Now Mobile アプリ を使用すると、プライバシー設定が予約のすべてのスペースに適用されます。

   ワークプレイスのフロアマップを使用して ワークプレイスサービスデリバリ 内でスペースを検索して予約します。詳細については、「Now Mobile アプリ を使用した予約」を参照してください。
3. 同僚のワークプレイスまでの道順を取得するには、次の手順を実行します。
   a. 検索バーに同僚の名前を入力します。
   ホーム画面で検索アイコン ( ) を使用します。

   a. 同僚のプロファイルを選択します。

   b. プロファイルページで、[方向を知る **(Get directions)**] を選択します。

   注:
   同僚のプロファイルがプライベートに設定されている場合、[方向を知る] オプションは表示されません。

4. 予約したワークプレイスへの道順を取得するには、次の手順を実行します。

   a. [ワークプレイス予約 (Workplace Reservations)] セクションで、[自分の予約] をタップします。
   サービスアイコン ( ) を選択して [自分の予約] セクションを開くこともできます。

   b. 道順を取得する予約を選択します。

   c. オプション: 複数の場所を予約するには、次の手順を実行します。

      i. [関連予約済みアイテム] タブを選択します。

      ii. 移動先の場所に対して行った予約を選択します。

5. 予約レコードサマリーから [方向を知る] を選択します。
   インドアマッピング のウェイファインディングで青い点エクスペリエンスを自動的に有効にするには、モバイル位置設定でインドアの配置または場所のプロビジョニングを有効にします。ワークプレイスのある移動先から別の移動先にインドアの配置を構成して有効にする方法の詳細については、「カスタムマッププロバイダーの設定」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 必要に応じてポインターを使用して開始場所と終了場所を選択し、マップを閉じます。
   選択した場所から同僚のワークプレイスの場所までの道順が表示されます。ある建物またはフロアから別の建物またはフロアへの経路を定義できます。たとえば、建物 A から建物 B への経路を取得します。
7. オプション: あるスペースから別のスペースへの経路を取得するには、マップ上で次のアクションを実行します。

   a. スペースを選択し、[場所の方向を取得] をクリックします。

   b. ウェイファインディングのナビゲーションルートの開始点と終了点を設定します。

   c. 方向モードを [デフォルト] または [アクセス可能] として選択します。

      (Optional) アクセス可能は 、エレベーターの近くまたはエレベーターに隣接する職場の道順またはルートのみを表示します。

      マップには、選択したスペース間のナビゲーションパスが表示されます。

8. オプション: 道順をステップとして表示するには、[ステップを表示する] を選択します。
9. オプション: IndoorAtlas および Apple と統合し、従業員の現在の場所を特定して従業員の現在の場所をモバイルアプリに表示します。

   (Optional) このオプションは、ネイティブ画面で屋内ウェイファインディングを使用している場合にのみ使用できます。スペースを (AI 検索を使用して) 検索し、そこに移動します。

   インドアの配置を有効にするには、インドアマッピング マッププロバイダーのプロパティを構成してカスタマイズします。詳細については、「カスタムマッププロバイダーの設定」を参照してください。

   注:
   インドアの配置は ワークプレイスサービスデリバリスィート v1.7 で利用できます。

10. オプション: ウェイファインディングで開始場所を自動的に決定するには、[お問い合わせ開始] を選択します。

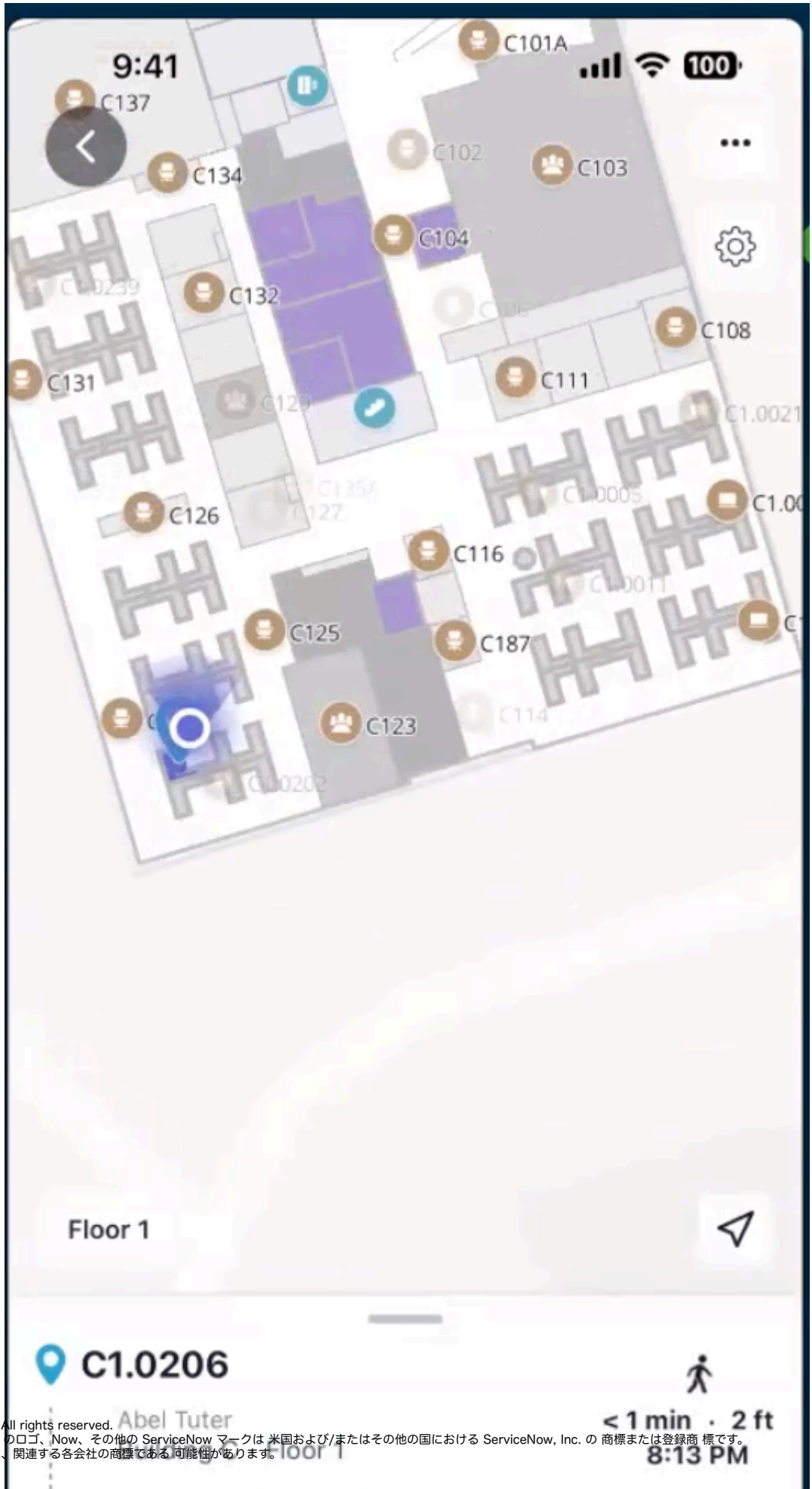
    (Optional) このオプションは、ネイティブ画面で屋内ウェイファインディングを使用している場合にのみ使用できます。スペースを (AI 検索を使用して) 検索し、そこに移動します。

    指定されたスペース内を移動しながら、青い点でリアルタイムの場所とナビゲーションの記号を確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インドアの配置が有効になっているモバイルアプリ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である可能性があります。

11. オプション: マップ上のズームオプションを使用して、スペースより詳細に表示できます。
12. オプション: 名前順に、またはカードビューのソートオプションを使用してスペースをソートします。
13. オプション: カードビューのフィルターオプションを使用して、スペースタイプに基づいてスペースをフィルタリングします。
14. オプション: フロアのスペースを表示するには、カードビューからスペースを選択するか、マップ上で直接選択します。
マップでスペースが強調表示されます。
15. オプション: ユーザーを検索するには、ユーザーの名前または場所を入力します。
ユーザーの詳細は、デスクの予約 (ある場合) またはワークプレイスプロファイルの場所に基づいて表示されます。
16. オプション: スペースに関連する要求を送信するには、[一般照会を作成する] を選択します。
詳細については、「ワークプレイスの問い合わせに関するヘルプ要求の作成」を参照してください。場所の詳細は事前定義されています。

タスクの結果
目的の場所までの道順が表示されます。

Now Mobile アプリ での予約の編集またはキャンセル

今後の予約は Now Mobile アプリを使用していつでも変更またはキャンセルできます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順
1. モバイルデバイスで Now Mobile アプリ アプリを開きます。
2. [職場予約] セクションで、[自分の予約] をタップします。
その他のオプションアイコン ( ) をタップし、[自分の予約] を選択して、[自分の予約] セクションを開くこともできます。
3. 編集する予約を選択します。

> **注:**
> このオプションが有効になっている場合にのみ、予約を編集できます。 は編集オプションが利用可能な場合に表示されます。

4. [予約を編集する] をタップします。
5. フィールドの情報を変更します。
予約を編集すると、[標準サービス] フィールドと [予約可能な目的] フィールドが自動入力されます。
   - 単一の場所に予約を作成する単一予約の場合、フィールドには、その場所にマッピングされている標準サービスと予約可能な目的が既に設定されています。
   - 複数の場所に予約を作成する複数予約の場合、フィールドには、すべての場所で共通して利用可能な標準サービスと予約可能な目的が既に設定されています。
6. オプション: リストビューの代わりにマップビューを使用して、利用可能な予約を表示するには、[マップビューの切り替え] を選択します。
この切り替えは組織によってアクティブ化されている場合にのみ使用できます。
7. [次へ] を選択します。
8. 予約する場所を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. [送信] をタップします。
10. 予約をキャンセルするには、[キャンセル] をクリックします。
    [その他のオプション] アイコン ( ) をタップすることもできます。

    注:
    アイコンの外観は、使用しているデバイスのタイプによって異なります。

タスクの結果
それに応じて、予約が更新またはキャンセルされます。

予約のチェックインまたはチェックアウト

Now Mobile アプリ を使用して今後の予約をチェックインするか、終了する予約をチェックアウトします。

始める前に
ワークプレイスの場所に占有センサーがインストールされている場合、予約済みスペースは自動的にチェックインされます。また、予約済みスペースが自動的にチェックインされると、モバイルのワークプレイスサービスデリバリアプリでプッシュ通知を受信します。ワークプレイスの場所またはスペースの状況が占有済みの場合は、予約が自動的にチェックインされます。予約状況が進行中に移行します。モバイルのワークプレイスサービスデリバリに「予約が開始されました。スペースで検出されたプレゼンスに基づいて、自動的にチェックインされます。これ以上のアクションは必要ありません。(Your reservation has started. You are automatically checked in based on the presence detected at the space. No further action is required.)」というプッシュ通知が表示されます。スペースの状況が未使用または無効の場合は、「<space-name> の予約が開始されました。チェックインして出席を確定するか、予約を解除してスペース予約をキャンセルしてください。(Your reservation for Reservation for <space-name> has started. Either Check in to confirm your attendance or Release Booking to Cancel the space reservation.)」というプッシュ通知が表示されます。詳細については、「予約済みスペースの自動チェックインの設定」を参照してください。

注:
予約のチェックインとチェックアウトは、現在、複数の場所の予約 (2 つ以上の予約を 1 つの予約にまとめる) ではサポートされていません。複数の場所で同じ日時に同じ予約オーナーを持つ予約のチェックインまたはチェックアウトは、アプリケーションでは許可されていません。グループ予約の場合、各スペースは異なる従業員に割り当てられ、グループ予約の一括チェックインも許可されていません。予約は一度に 1 つずつチェックインする必要があります。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順
1. モバイルデバイスで Now Mobile アプリ アプリを開きます。
2. [職場予約] セクションで、[自分の予約] をタップします。
   サービスアイコン ( ) を選択して [自分の予約] セクションを開くこともできます。
3. チェックインまたはチェックアウトする予約を選択します。
4. チェックインまたはチェックアウトするには、次のいずれかを実行します。
   - 予約をチェックインするには、[チェックイン予約] をタップ します。
   - 予約をチェックアウトするには、[チェックアウト予約] をタップします。

     注:
     予約は、チェックイン後にのみチェックアウトできます。予約をチェックアウトすると、予約のステータスが [完了] と表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
それに応じて予約がチェックインまたはチェックアウトされます。

他のユーザーとの予約詳細の共有

予約の詳細を同僚と共有します。詳細が記載されたメール通知が同僚に送信されます。同僚はあなたの職場の近くを予約することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. モバイルデバイスで Now Mobile アプリ アプリを開きます。
2. [職場予約] セクションで、[自分の予約] をタップします。
   サービスアイコン ( ) を選択して [自分の予約] セクションを開くこともできます。
3. 共有する予約を選択します。
4. [その他のオプション] をタップし、[共有] アイコンを選択します。
   アイコン ( )

   アイコンの外観は、使用しているデバイスのタイプによって異なります。
5. [予約の詳細を次に送信する] フィールドで、予約の詳細を共有する 1 人以上のユーザーを選択します。
   ユーザーを選択した後、ページを閉じます。
6. [メモを追加する] フィールドに、予約とともに送信されるメモを追加します。
7. [送信] をタップします。

タスクの結果
予約のステータスが確認されると、選択したユーザーと予約詳細が共有されます。

QR コードをスキャンしてスペースを予約する

ワークプレイスの QR コードをスキャンし、Now Mobile アプリ を使用してスペースをすばやく予約します。

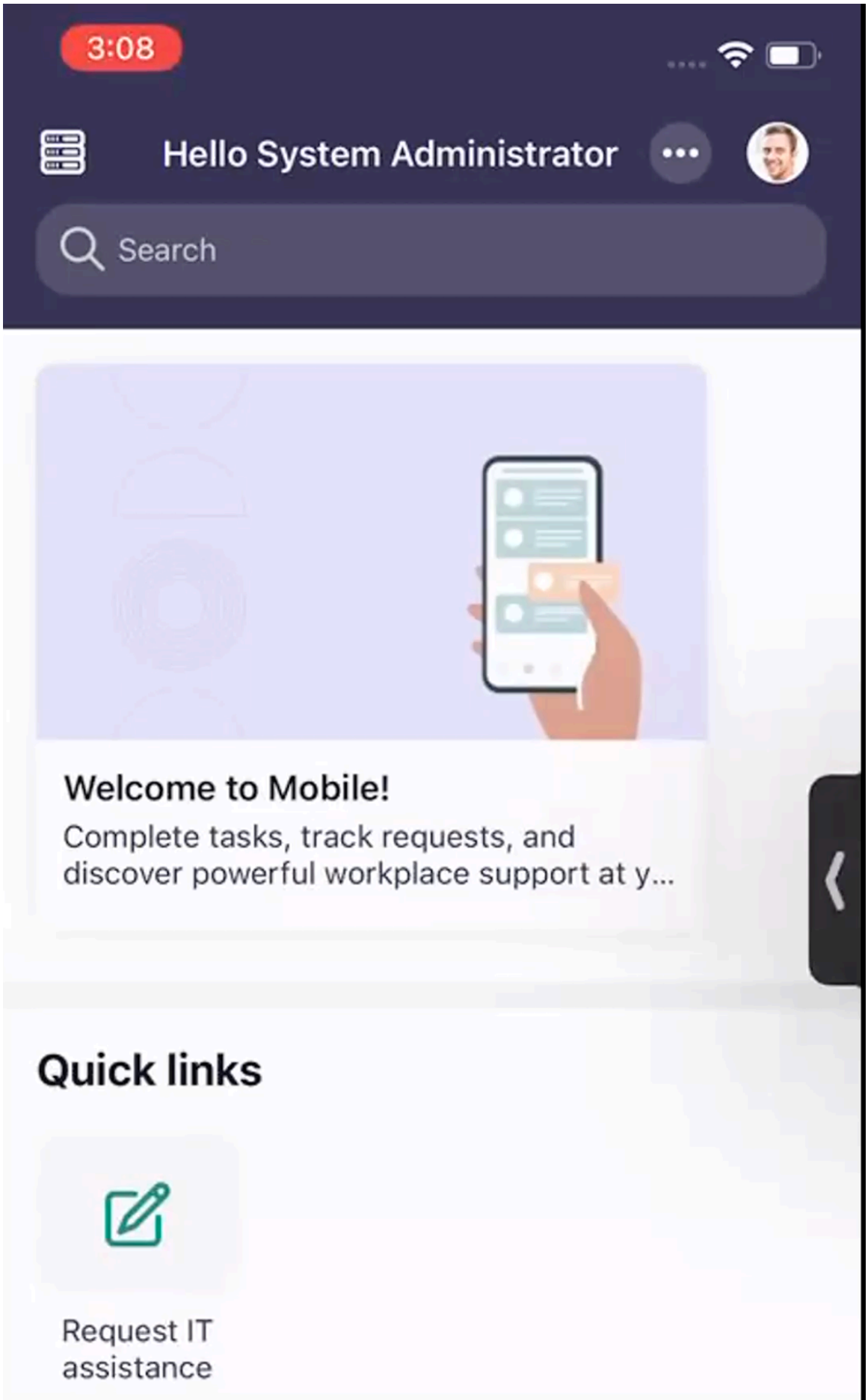
始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. ServiceNow® モバイル アプリにログインします。
   モバイルホームページが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



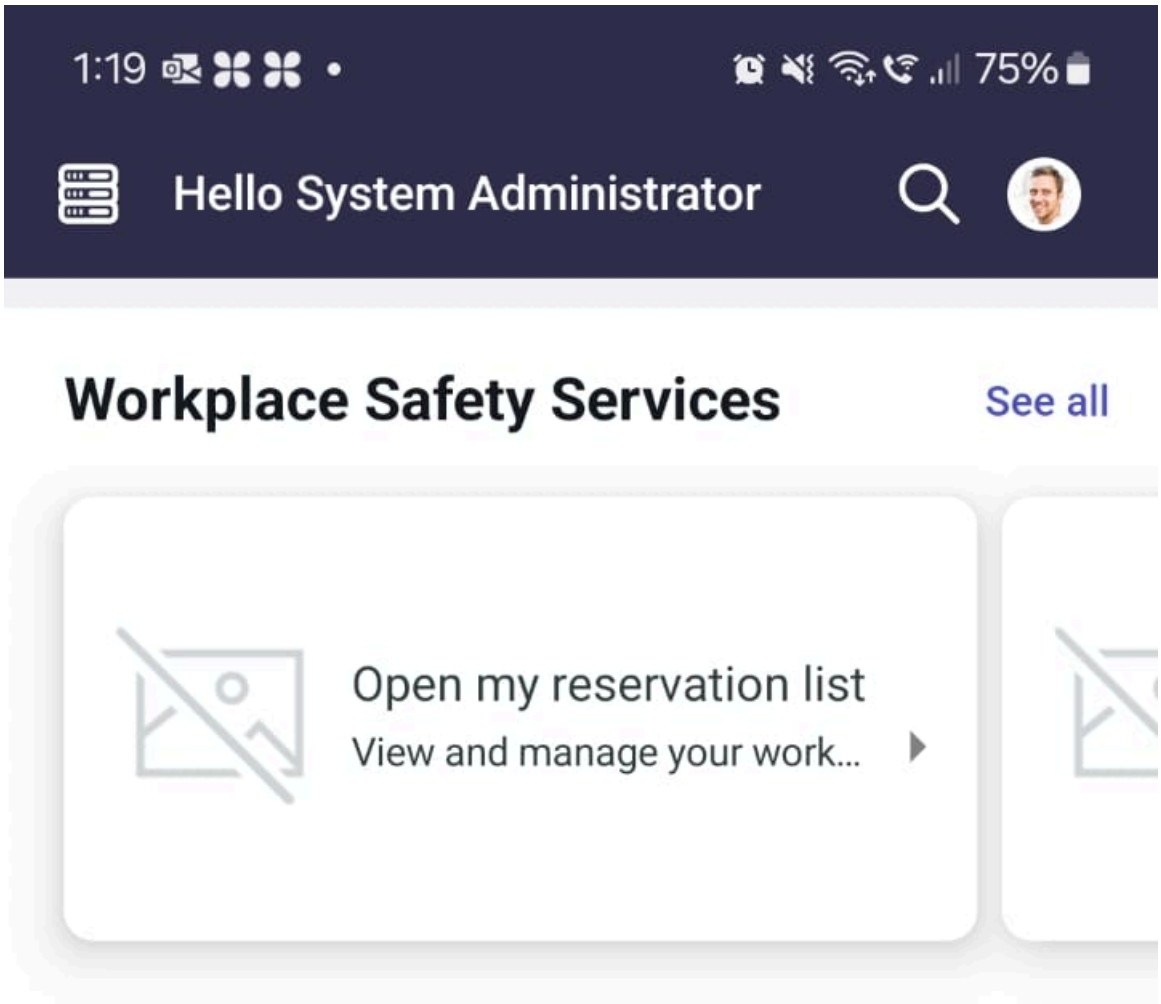
自動翻訳

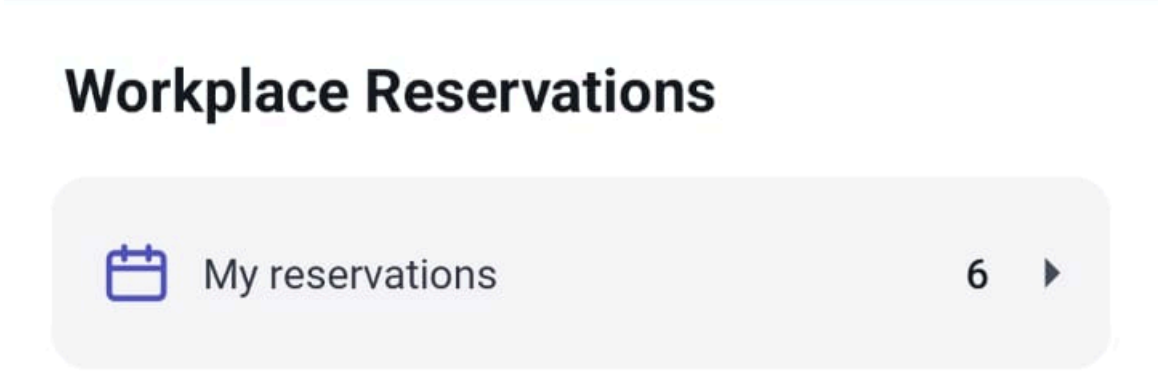
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. [自分のお気に入り **(My favorites)]** からスペースを選択して、スペースを予約することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。







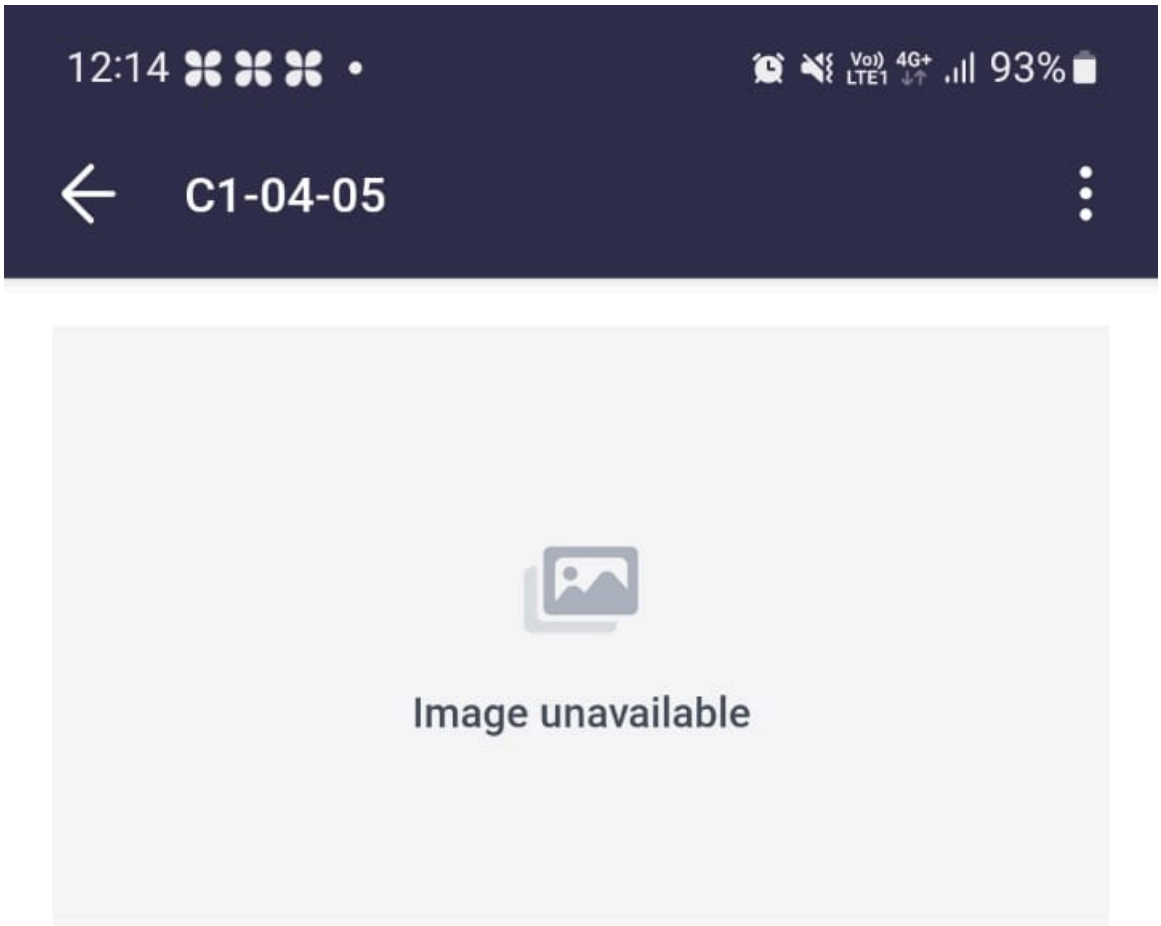
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. スペースを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



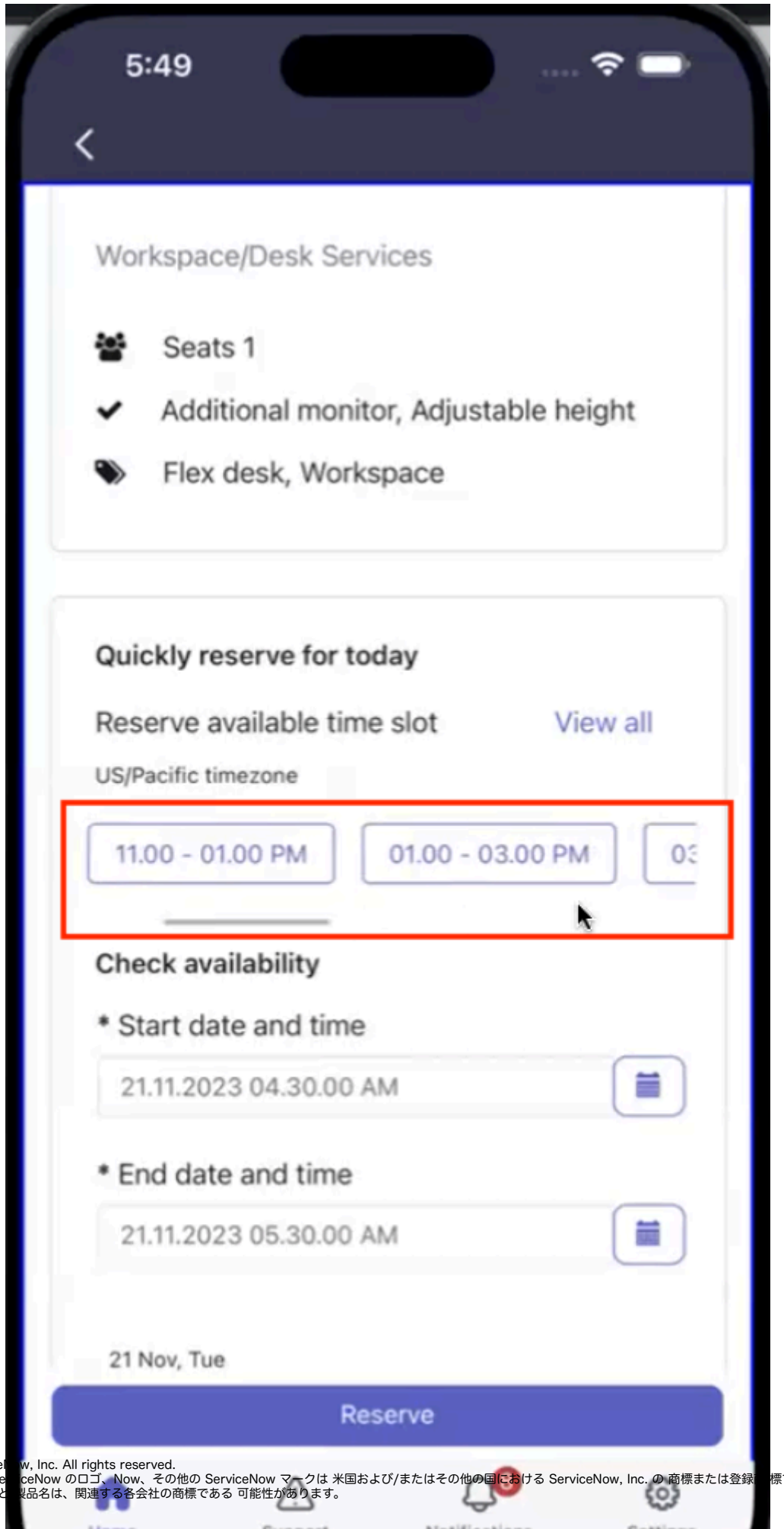
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [自分の予約を表示する **(See my reservation)]** をタップして、選択したスペースの既存の予約を表示します。
   スペースのリストからスペースを選択すると、[予約情報] 画面が表示されます。[予約情報] 画面の詳細については、「Now Mobile アプリ を使用した予約」を参照してください 。
5. [予約] をタップして、選択したスペースの場所を予約します。
6. [スペース詳細] 画面に、その日のクイック予約オプションが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商標です。
その他の会社名と製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. 次の手順を実行します。

a. 利用可能な時間帯を予約：予約の時間帯を選択します。

- 利用可能な予約の時間帯の提案は、スクロールバー付きの水平ブロックで表示されます。
- 縦のリストに時間帯を表示するには、[すべて表示] を選択します。

時間帯の期間は、アドミニストレーターが予約可能モジュールの構成で設定した [最大期間] と [最小期間] の値によって異なります。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

時間帯に表示される時間には、アドミニストレーターが設定した作業日の開始時間 (sn_wsd_rsv.day_start) プロパティと作業日の終了時間 (sn_wsd_rsv.day_end) プロパティが考慮されます。営業時間が午前 9 時～午後 5 時の場合、9 時から 5 時の間の使用可能なすべての予約時間帯が、([最大期間] と [最小期間] に指定した値に基づいて) 2 時間間隔に分割されます。ただし、既存の予約がある場合は表示されません。予約可能な時間帯のみが表示されます。予約可能な時間帯が午前 9 時～正午で、会議の最大時間が 2 時間の場合、9 時～11 時が最初の時間帯で、11 時～正午が次の時間帯です

(たとえば、[最大期間] が 2 時間で、[最小期間] が 30 分の場合など)。オフィスの営業時間が午前 9 時～午後 5 時で、スペース (建物 A、フロア 3、会議室 1) に既存の予約が 2 つあります。最初の予約が午前 9 時～午後 1 時 45 分、別の予約が午後 2 時～午後 3 時の場合、午後 3 時～午後 5 時を次の時間帯にすることができます。

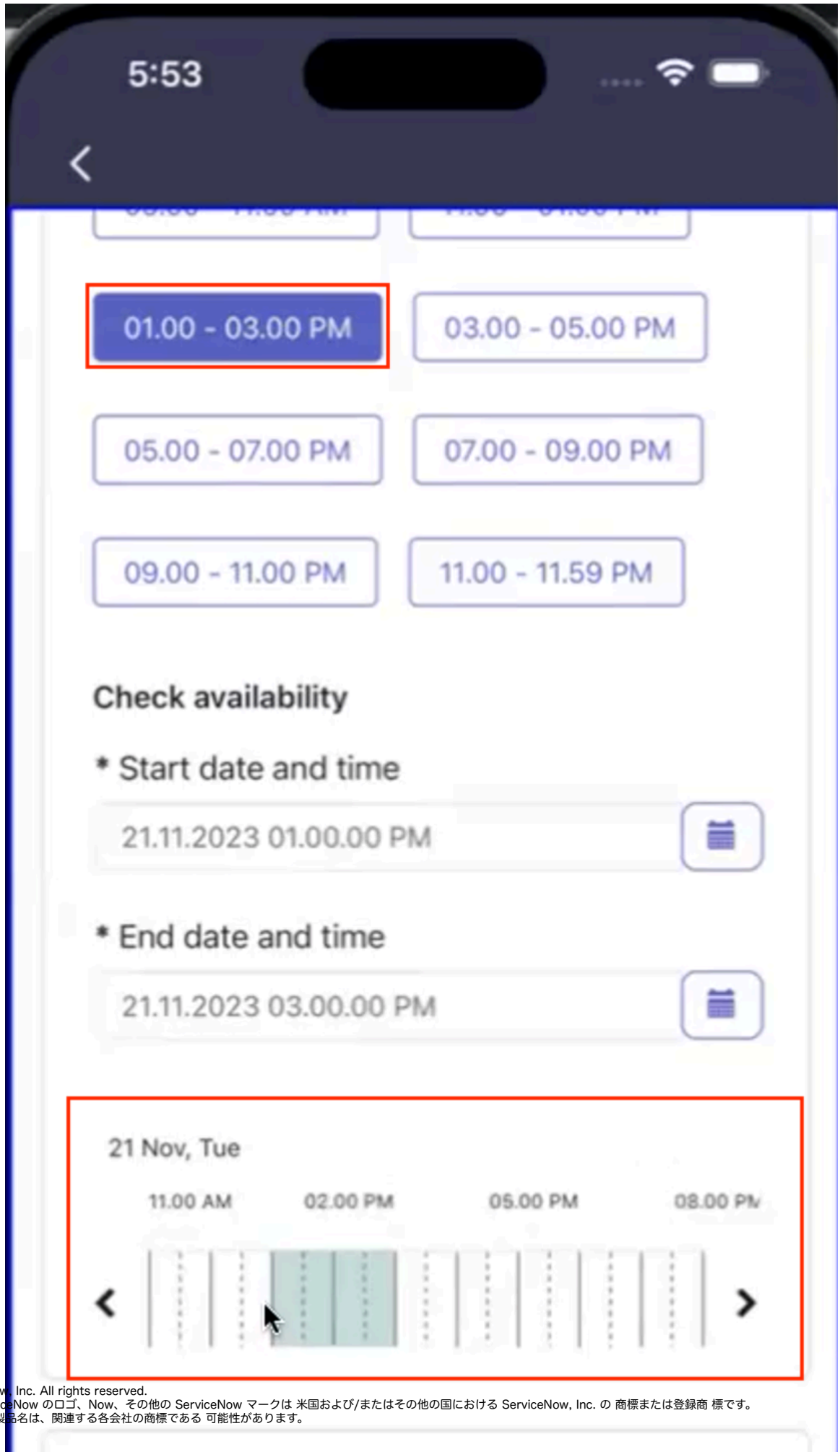
> **注:**
> QR コード予約は、終日予約に対応していません。QR コード予約は、複数日にわたる予約と繰り返し予約にも対応していません。

b. 空室状況を確認する：予約の [開始日時] と [終了日時] を手動で選択します。過去の日付や将来の日付を選択しようとすると、時間は現在の日付にリセットされます。期間は変更できます。

c. スケジュールビューでは、時間帯が垂直バーで表示されます。二重山かっこアイコン (>) を選択して先に進むか、アイコン (<) を選択して前に戻り、その日の予約時間帯の空き状況を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択した時間帯 (ステップ 9a) は、スケジュール済みビューで緑色でハイライト表示されます。既存の予約と利用できない時間帯には、影付きのブロックが表示されます。 縦線は 1 時間、点線は 30 分を示します。

d. 選択した時間帯または選択したスペースを利用できない場合は、検証メッセージが表示されます。ユーザーは、[近くのスペース **(Nearby spaces)]** オプションを使用して、利用可能なスペースや、次の利用可能な時間帯を確認できます。[近くのスペース **(Nearby Spaces)]** セクションには、スキャンされたスペースの近くにある予約可能なスペースのリストが表示されます。

e. [詳細を表示] を選択して、スペースの詳細を表示します。

8. [予約] をタップして予約します。
予約は開始時間までにチェックインし、終了後にチェックアウトする必要があります。予約を開き、ホームページの [自分の予約 (My Reservations)] オプションを使用して直接チェックインします。

9. 予約サマリーの詳細を確認します。

10. [チェックイン] をタップして予約をチェックインします。
詳細については、「予約のチェックインまたはチェックアウト」を参照してください。

11. [アクション] ドロップダウンオプションを選択して、次の操作を実行します。

- 予約の詳細を変更する
- 予約をキャンセルする
- 予約の共有

12. オプション: 一般照会の送信や苦情要求の作成を行うには、[要求を送信 **(Submit a request)]** を選択します。

> **注:**
> このオプションは、ワークプレイスケース管理 プラグインをインストールした場合にのみ表示されます。

a. [何かお困りですか？] フィールドに、照会の詳細を入力します。

b. [送信] をタップします。
照会用にケースが送信されます。

c. 照会の詳細を確認した後、[閉じる **(Close)]** をタップします。

13. 予約の詳細を表示および変更するには、[自分の予約を表示する] を選択します。
このオプションは、当該スペースを予約している場合にのみ表示されます。

a. [その他のオプション] アイコンを選択します。
()

アイコンを使用できるかどうかは、使用しているデバイスのタイプによって異なります。

b. 予約を編集するには、[予約を編集する] をタップします。

の場所ディレクトリの操作 **Now Mobile** アプリ

場所ディレクトリのマップビューとカードビューを操作します。従業員、場所、および近隣を検索します。予約ステータス、占有ステータス、スペースタイプに基づいてスペースをフィルタリングします。フロアマップを使用して、ワークプレイスの場所、協力者、またはワークプレイスプロファイル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーへの道順を取得します。スペースを予約するか、場所に関するワークプレイスサービス要求または問題を提起します。

始める前に
次のアプリケーションが構成されていることを確認します。

- ワークプレイスコア
- インドアマッピング
- ワークプレイス予約管理 (オプション)

  場所ディレクトリで選択した場所の予約ステータスをフィルタリングして表示します。

- ワークプレイスコネクタ (オプション)

  場所ディレクトリ上の選択した場所の占有ステータスをフィルタリングして表示します。

- ワークプレイススペースマッピング

注:
場所ディレクトリのマッププロパティがアドミニストレーターによって設定されていることを確認します。場所ディレクトリのマッププロパティは、次のオプションを提供します。

- 予約と占有の状況に基づいてスペースをフィルタリングします。
- 場所ディレクトリの予約と占有のデータを自動的に更新します。
- マップ表示設定オプションを制御して、永続的およびプライベートの職場プロファイルユーザーを表示します。
- 場所の近隣を表示または非表示にします。

詳細については、「場所ディレクトリのマッププロパティの構成」を参照してください。

必要なロール:sn_wsd_core.workplace_user (workplace_user)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

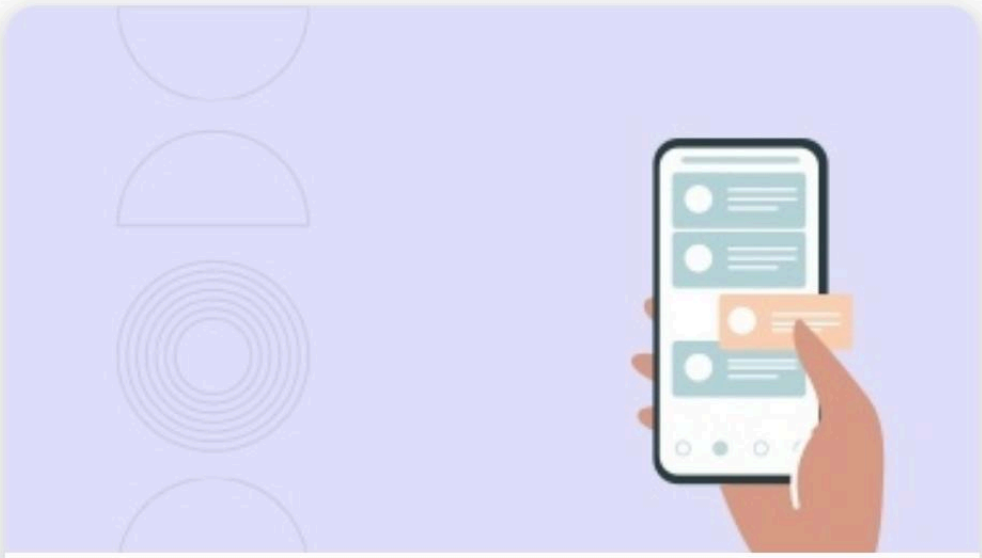
手順

1. Now Mobile アプリにログインし、ホームページで追加 (+) オプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。





Welcome to Mobile!

Complete tasks, track requests, and discover powerful workplace support at your fingertips.

Quick links

Request IT assistance

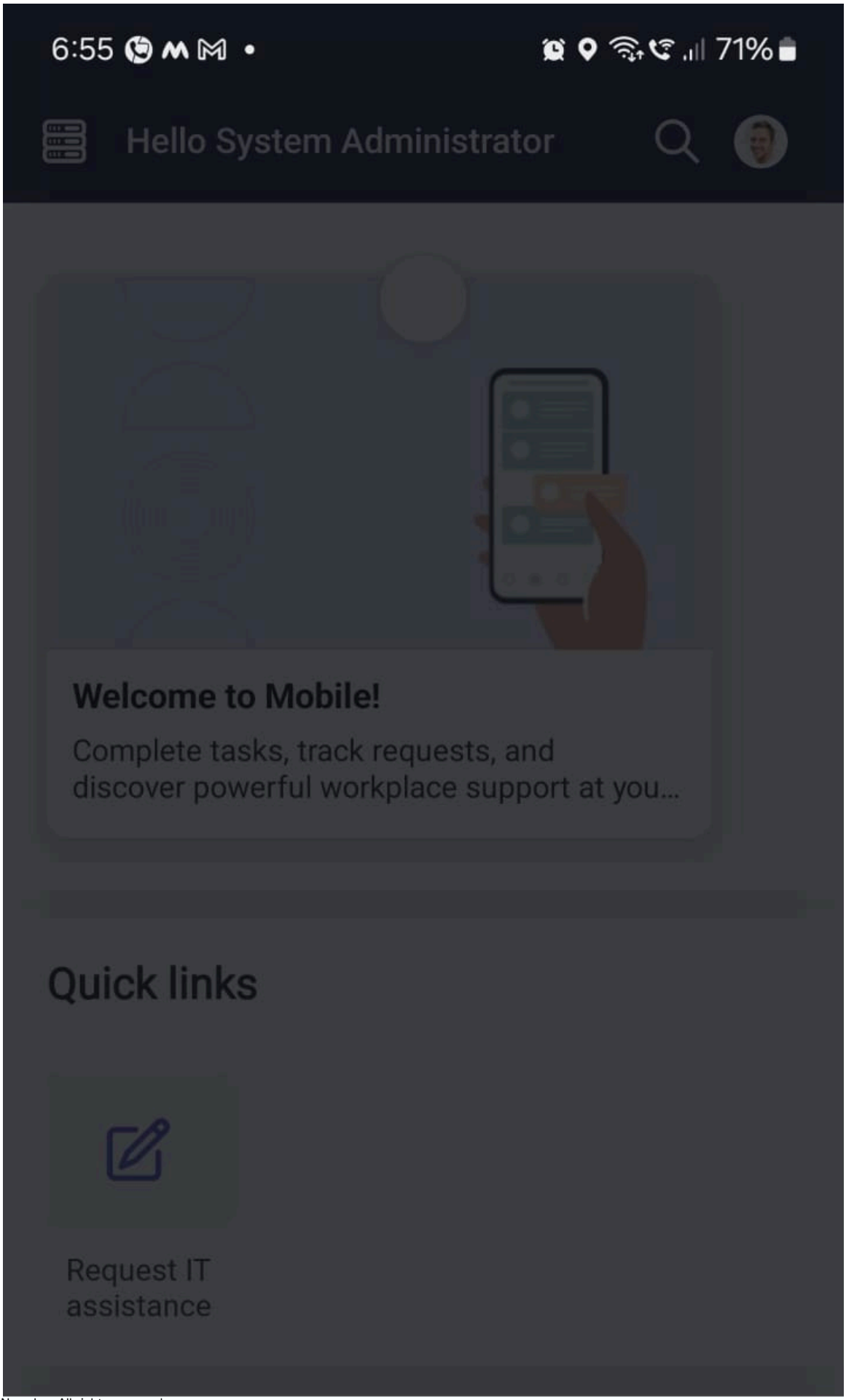
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. [場所ディレクトリを表示] をタップして選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

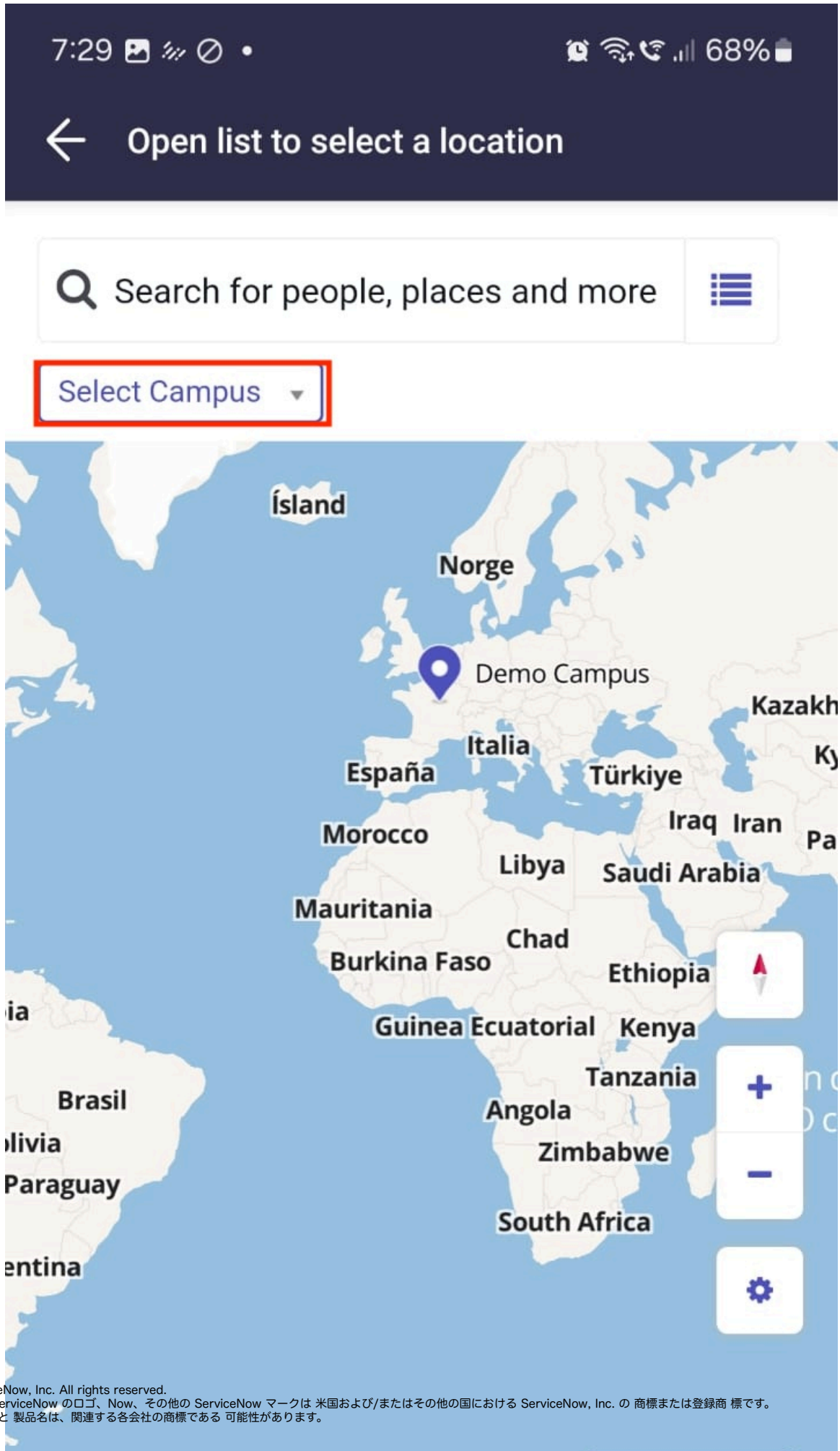
デフォルトでは、マップビューが表示されます。場所ディレクトリのホームページが世界地図に表示されます。

> **注:**
> 場所にインドアマップがない場合、場所ディレクトリがカードビューで開きます。

3. [敷地を選択] タブをタップして選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

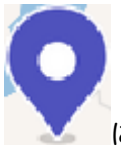


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

敷地を検索したり、ズームインして敷地や場所を選択することもできます。

a. 検索バーで、敷地または場所を検索します。

b. マップ上のズームイン (✚) コントロールを使用して、場所ピンマーカーアイコン () にフォーカスを合わせ、敷地を選択します。

c. 従業員は、ピンチして場所を拡大することもできます。

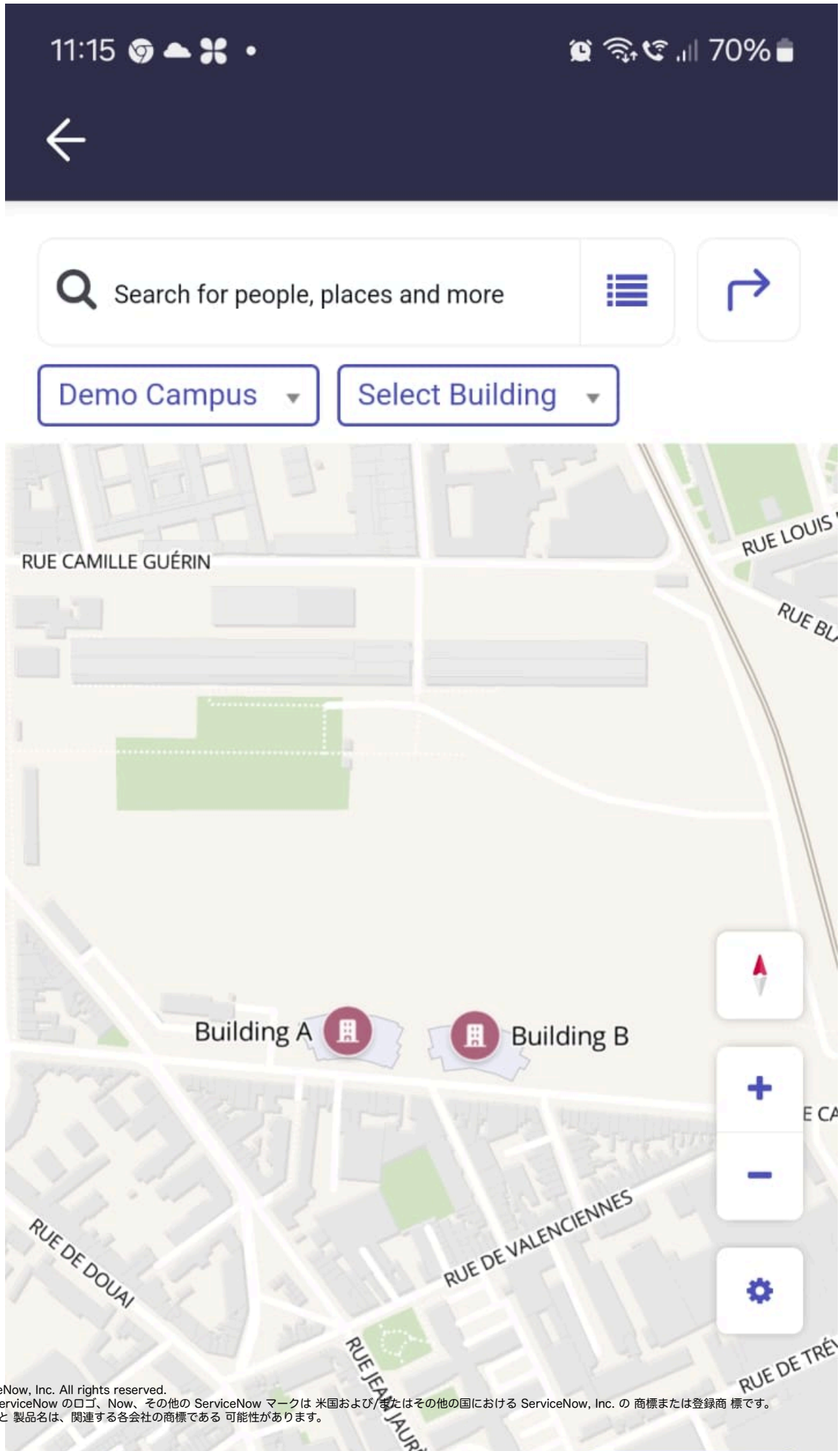
モバイル画面をスワイプしてマップ内を移動し、場所を選択することもできます。

4. 敷地を選択すると、[建物を選択] タブが有効になり、敷地内の建物が表示されます。

たとえば、建物 A と建物 B があるデモ敷地などです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

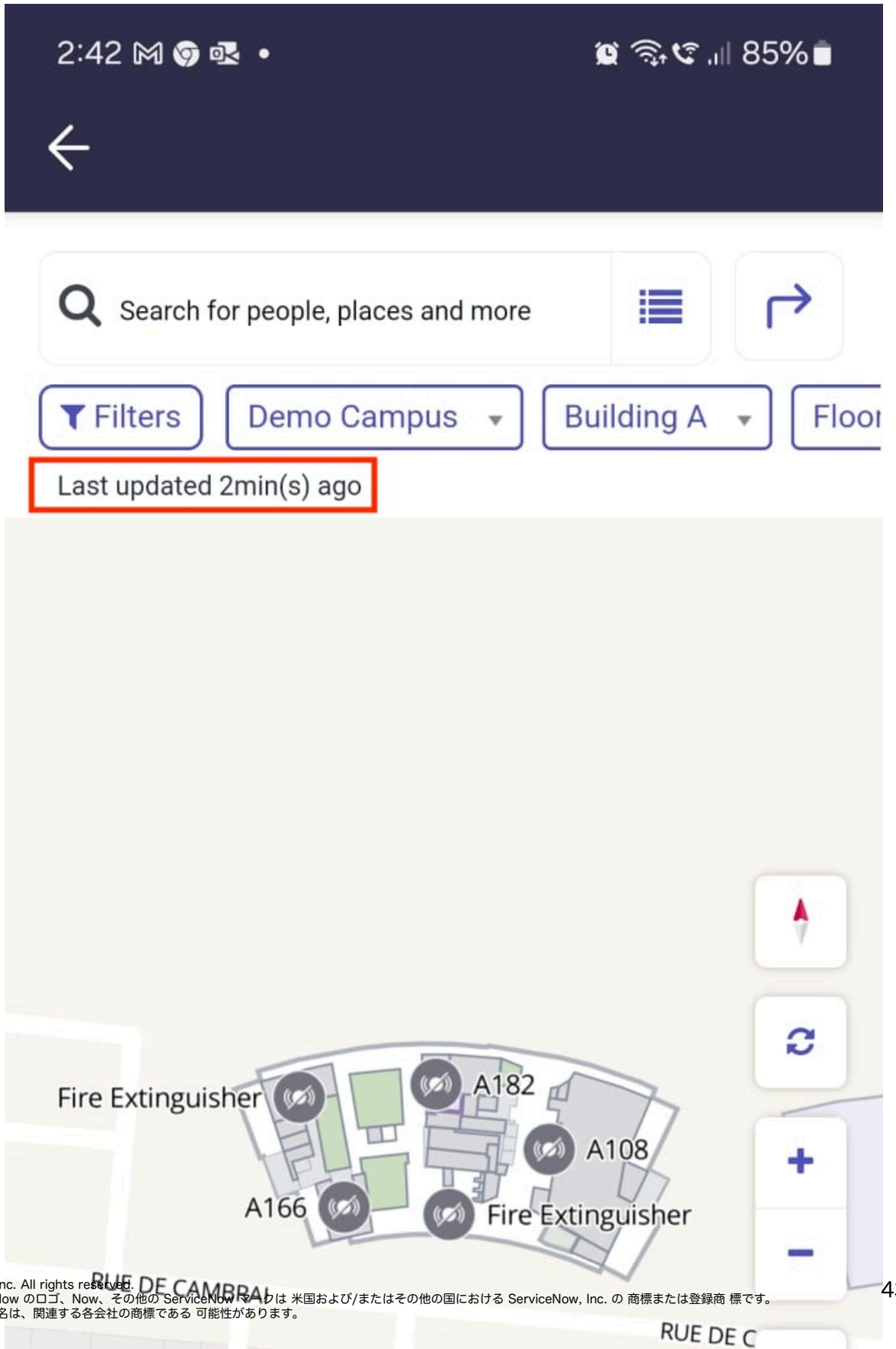
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [建物を選択] タブをタップし、建物を選択します。
   建物を選択すると、[フロアを選択] および [フィルター] メニューオプションが有効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
建物を選択すると、マップ上に [最終更新日 **<time interval>**] ラベルが表示されます。たとえば、「 最終更新日:1 分前」などです。アドミニストレーターがマッププロパティ (場所ディレクトリに予約や占有情報を表示するための自動リフレッシュ時間間隔 (分)) を有効にしている場合、マップは自動的に更新されます。このプロパティは、マップ上の最新の予約および占有データをフェッチします。



自動翻訳

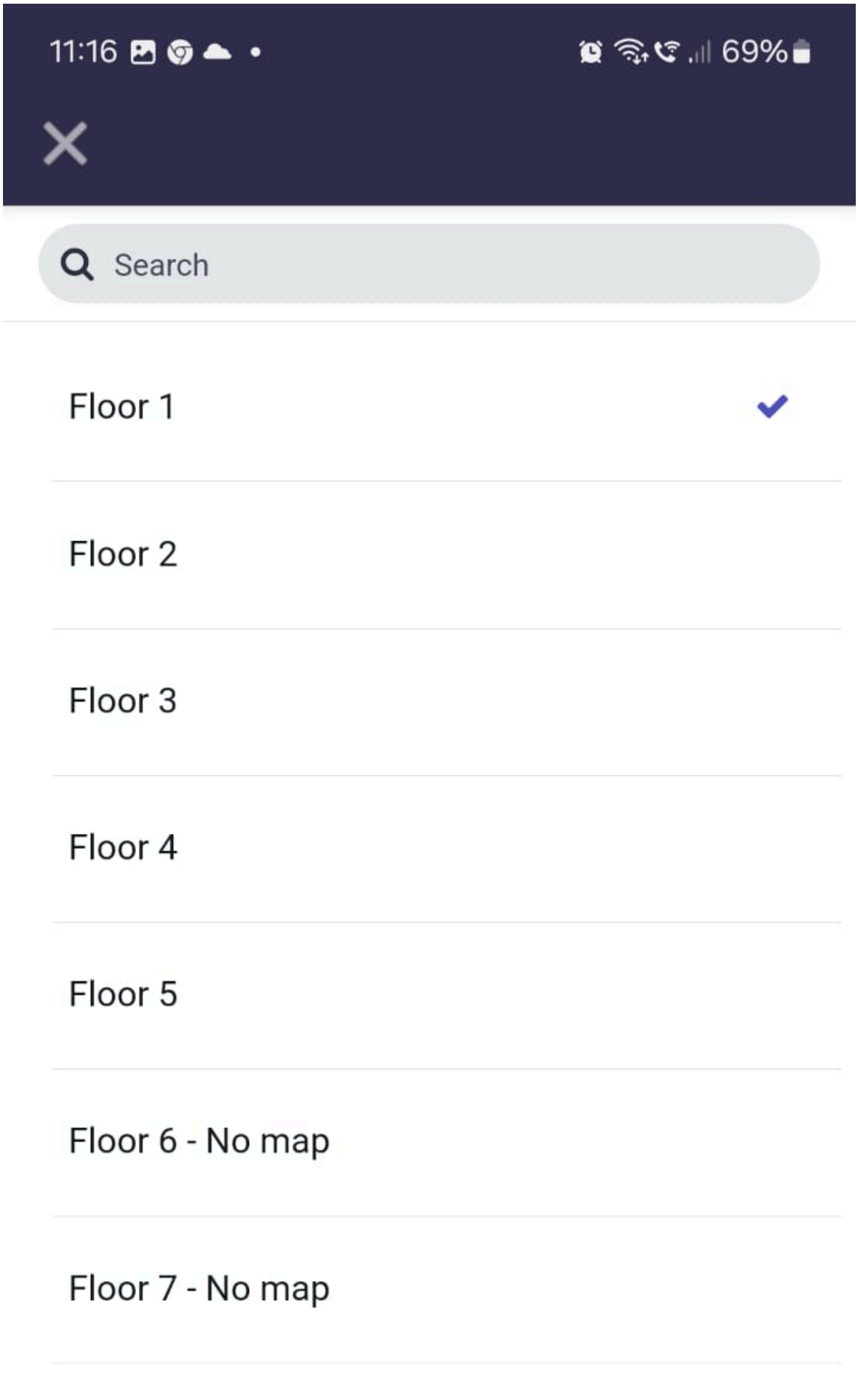
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [フロアを選択] をタップしてフロアを選択します。

   リストからフロアを検索して選択することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



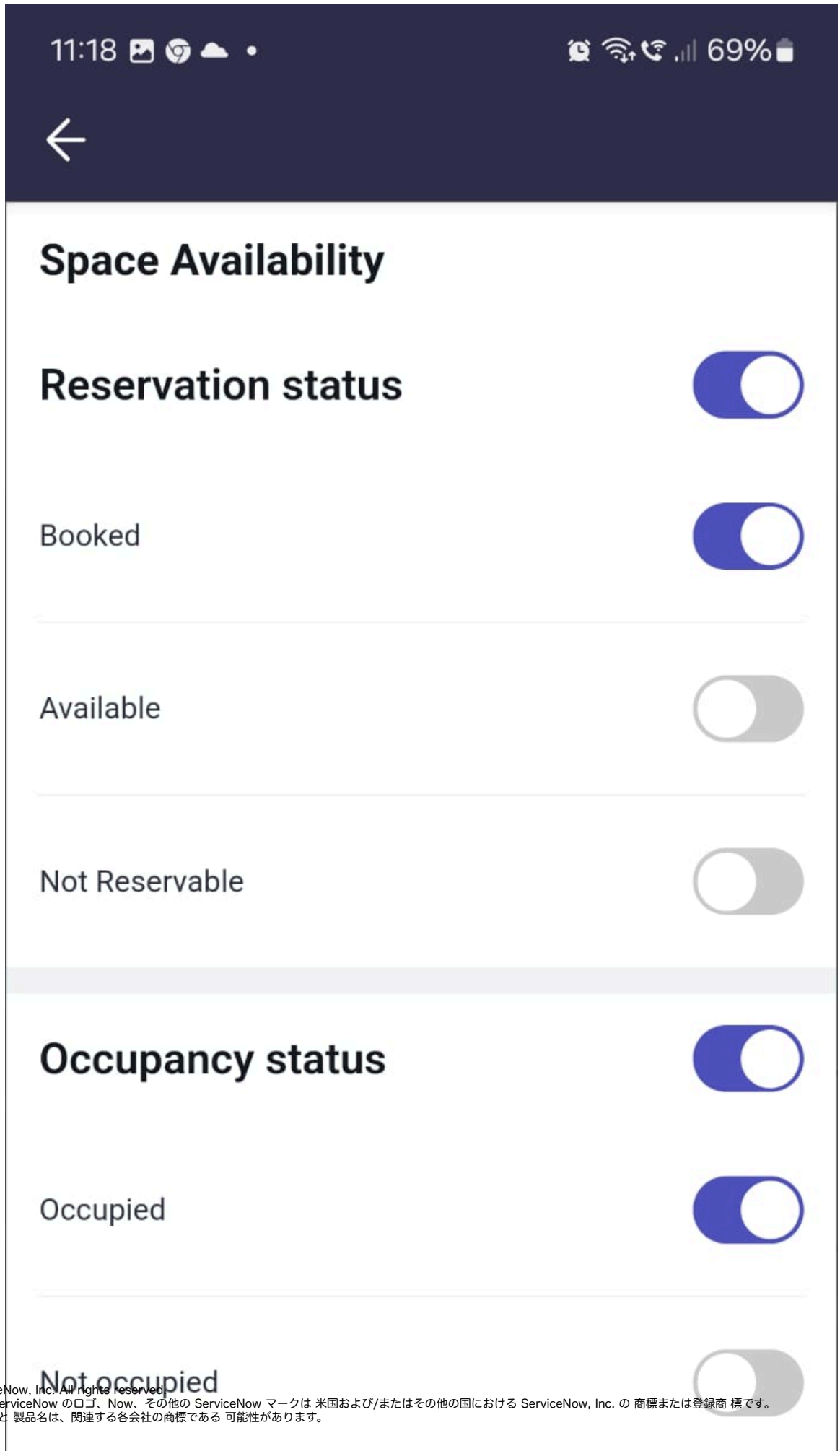
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. **[Filters** (フィルター)] を選択します。
   予約状況、占有状況、スペースタイプ (部屋、ジム、エレベーターなど) でマップ上のスペースまたは場所をフィルタリングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スペースがフィルタリングされ、フィルター条件に一致するスペースがマップに表示されます。フィルター条件を満たさないスペース、またはフィルターが適用されていないスペースは、白で表示されます (マップポリゴンの色)。

- 予約フィルターと占有フィルターの両方が適用されている場合は、これらの条件の両方を満たすスペースが表示されます。
- 予約フィルターまたは占有フィルターのみが適用される場合は、予約または占有の状況のみが表示されます。

> **注:**
> フィルターオプションを表示するオプションは、アドミニストレーターがマッププロパティ [sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir] を使用して構成します。フィルターは、カードビューとマップビューの両方にフロアレベルまたはスペースレベルで適用できます。

a. [予約ステータス] チェックボックスをタップして選択すると、マップ上に予約ステータスとアイコンが表示されます。
凡例の詳細については、ステップ 12 を参照してください。

b. 予約状況に基づいてスペースを選択してフィルタリングします。

たとえば、次のいずれかの予約状況を選択して、選択したフィルター条件のみをマップに表示できます。

- 予約済み
- 利用可能
- 予約不可
- 現在予約済み

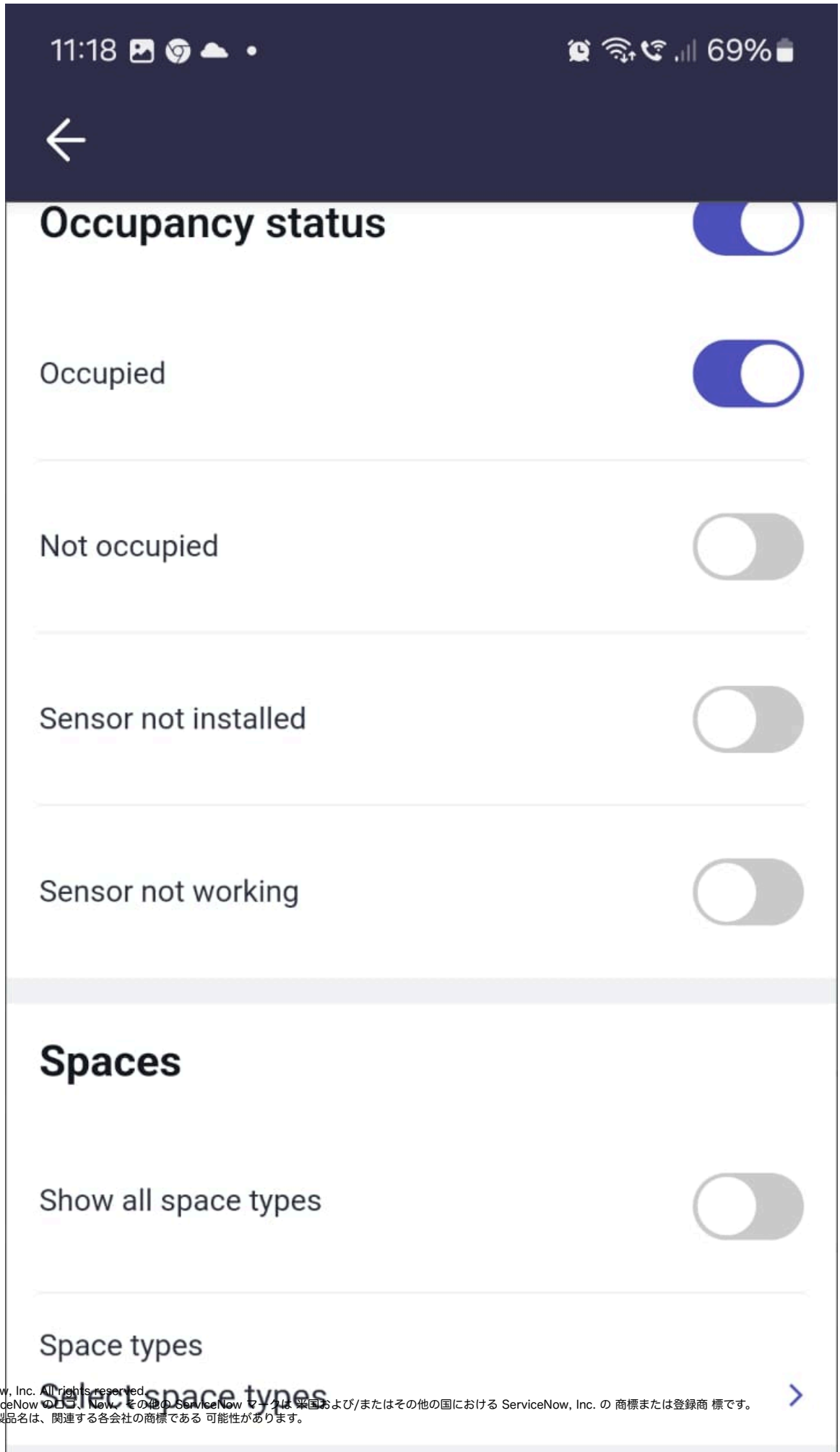
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [占有ステータス] チェックボックスをタップしてオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

占有ステータスと関連アイコンがマップに表示されます。凡例の詳細については、ステップ 12 を参照してください。

b. 占有状況でスペースをフィルタリングします。

たとえば、マップに表示する次のいずれかの占有状況を選択します。

- 占有済み
- 空き
- センサーが取り付けられていない
- センサーが機能しない

○ タップして選択 スペース > すべてのスペースタイプを表示.

○ マップ上で選択したスペースタイプをフィルタリングします。たとえば、次のスペースタイプを選択できます。

- 部屋
- ジム
- カフェ
- 電話ブース
- ワークスペース/デスク
- トイレ-男性
- トイレ - 女性
- その他
- エレベーター

> **注:**
> インドアマッピングの場所タイプは、場所ディレクトリにスペースタイプとして表示されます。

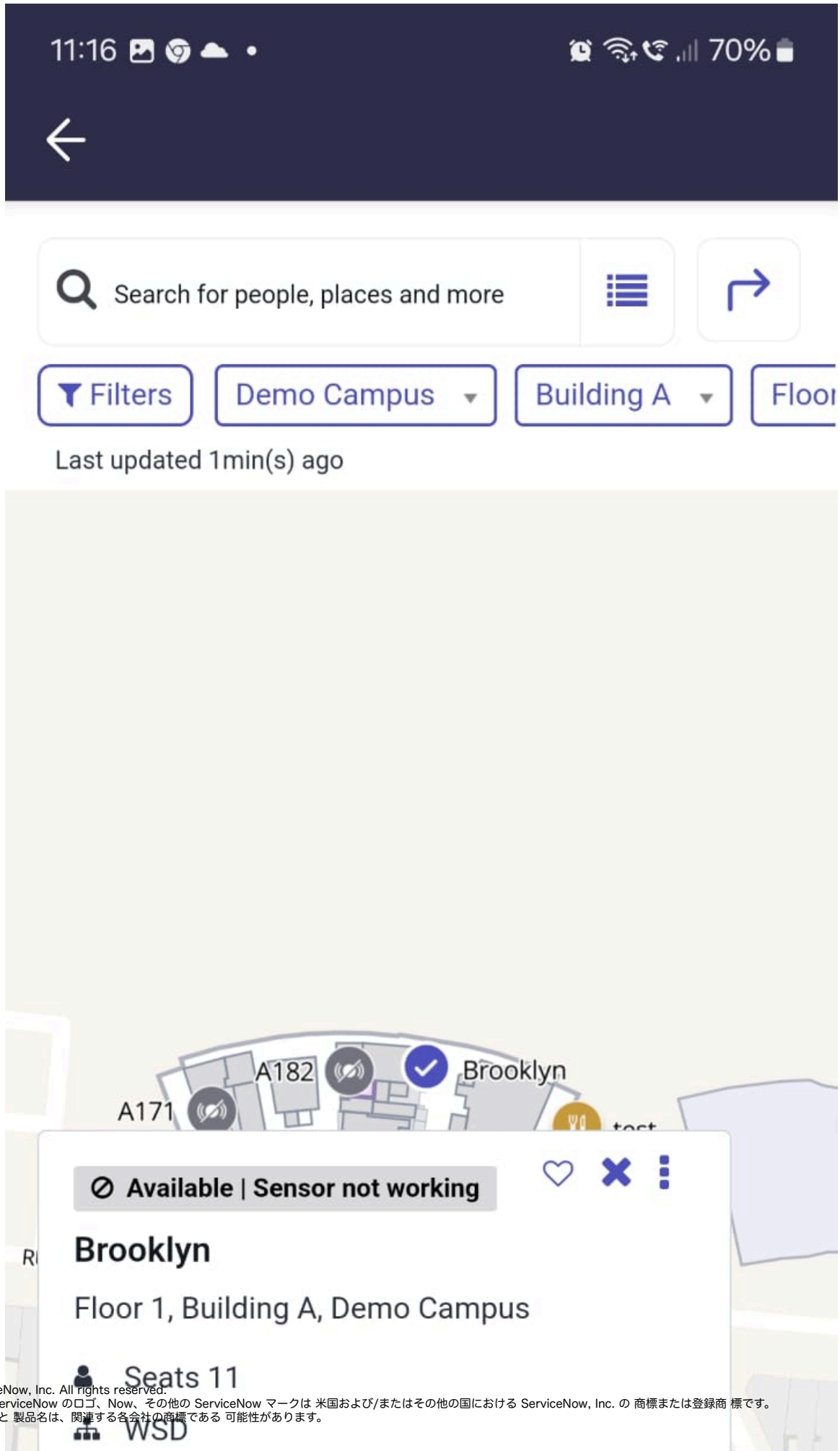
○ [適用] を選択して、変更をマップに適用します。

○ [クリア] をタップして選択し、フィルターを削除します。

8. マップ上のスペースをタップして選択し、スペースカードの詳細パネルを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

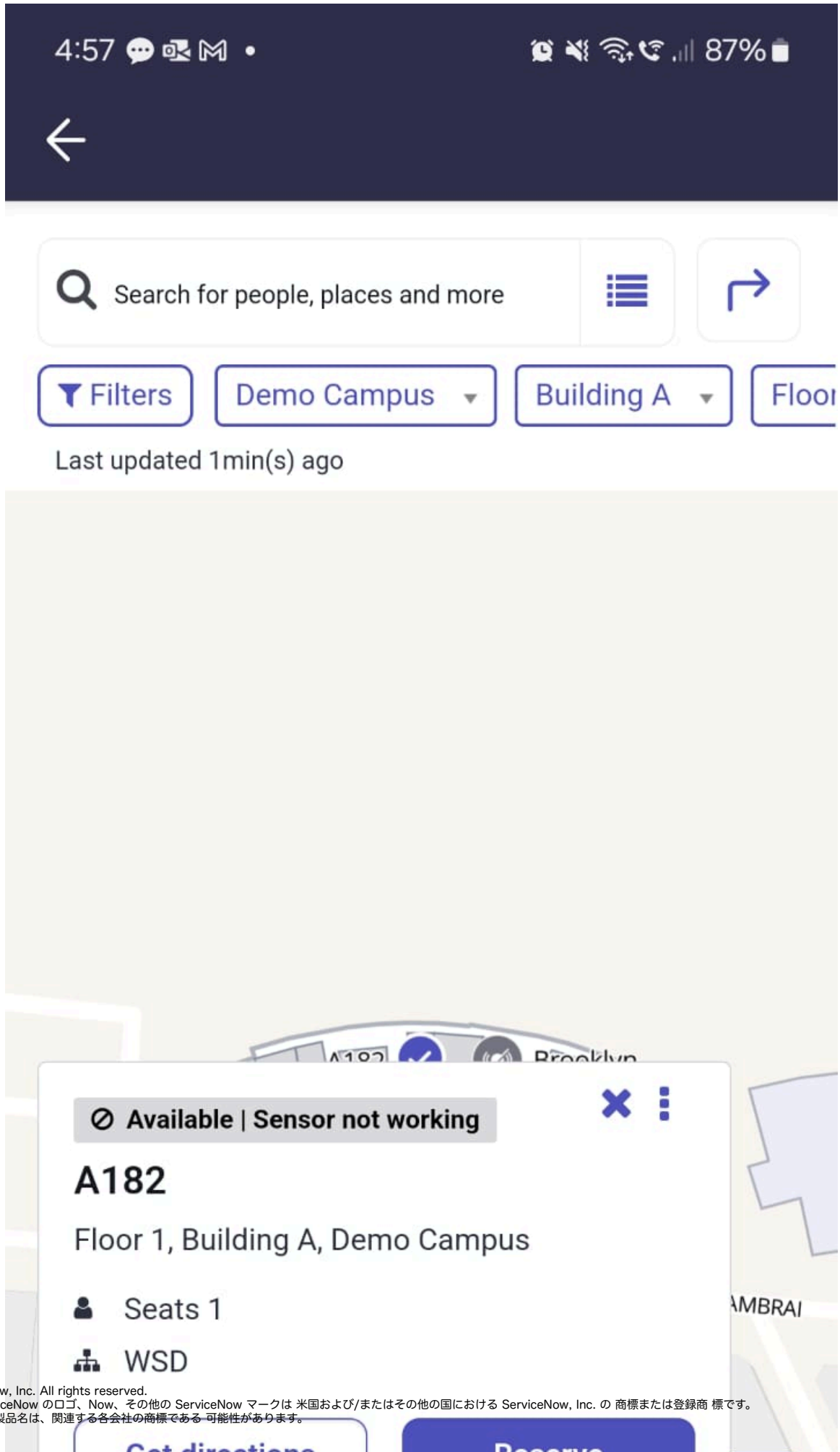
スペースカードの詳細には、スペースの占有率と予約状況のラベルまたはタグが表示されます。たとえば、[利用可能]、[現在予約済み]、[センサーが機能していない] などです。

a. [予約] を選択して、利用可能なスペースを予約します。

たとえば、予約と占有ステータスのタグは、スペースカードの詳細パネル (利用可能 |センサーが機能していません)。

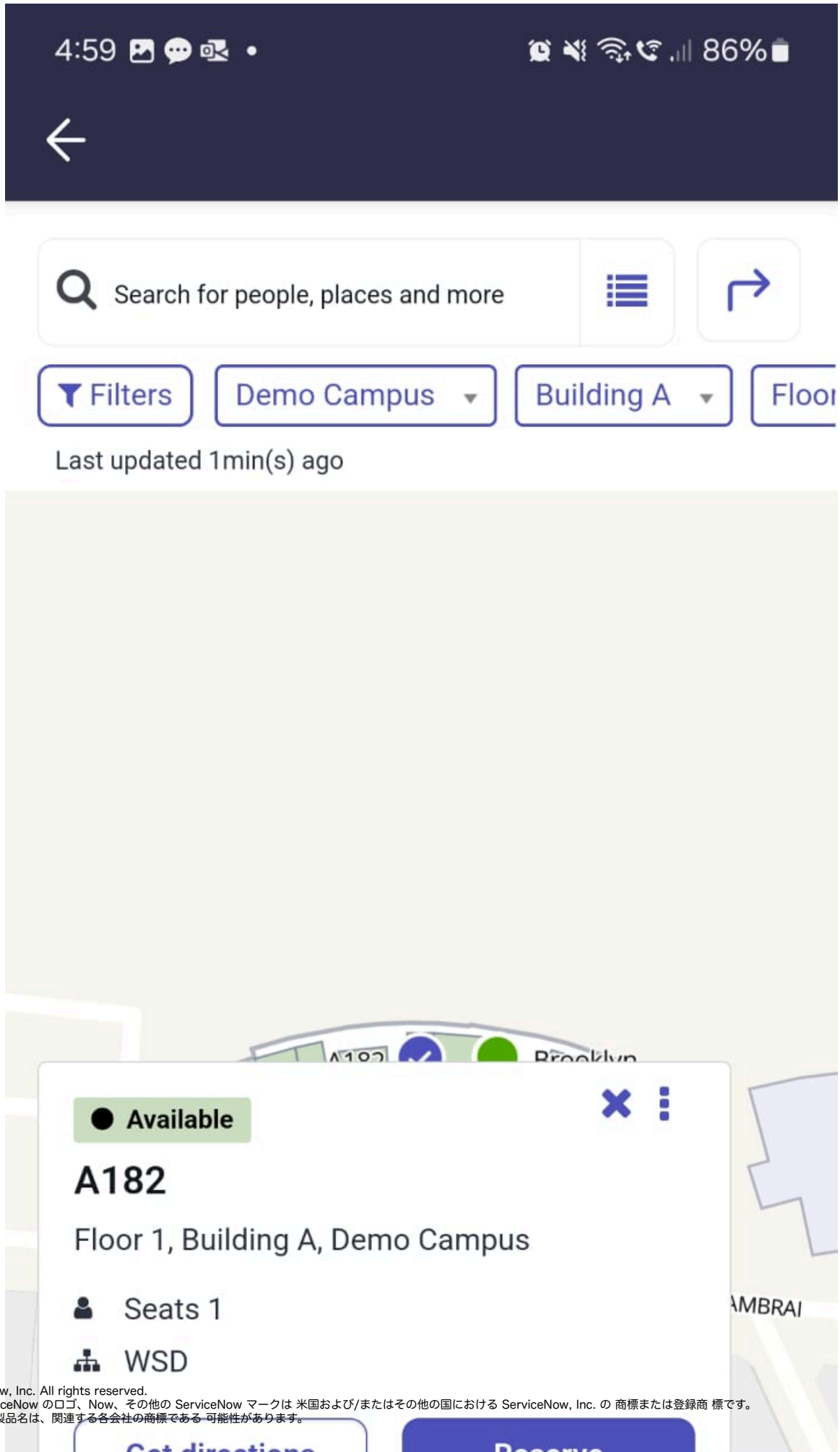
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. [ウェイファインディングの 道順の取得] を選択します。
このオプションを使用すると、従業員は会議室または同僚のデスクに移動して効果的にコラボレーションできます。

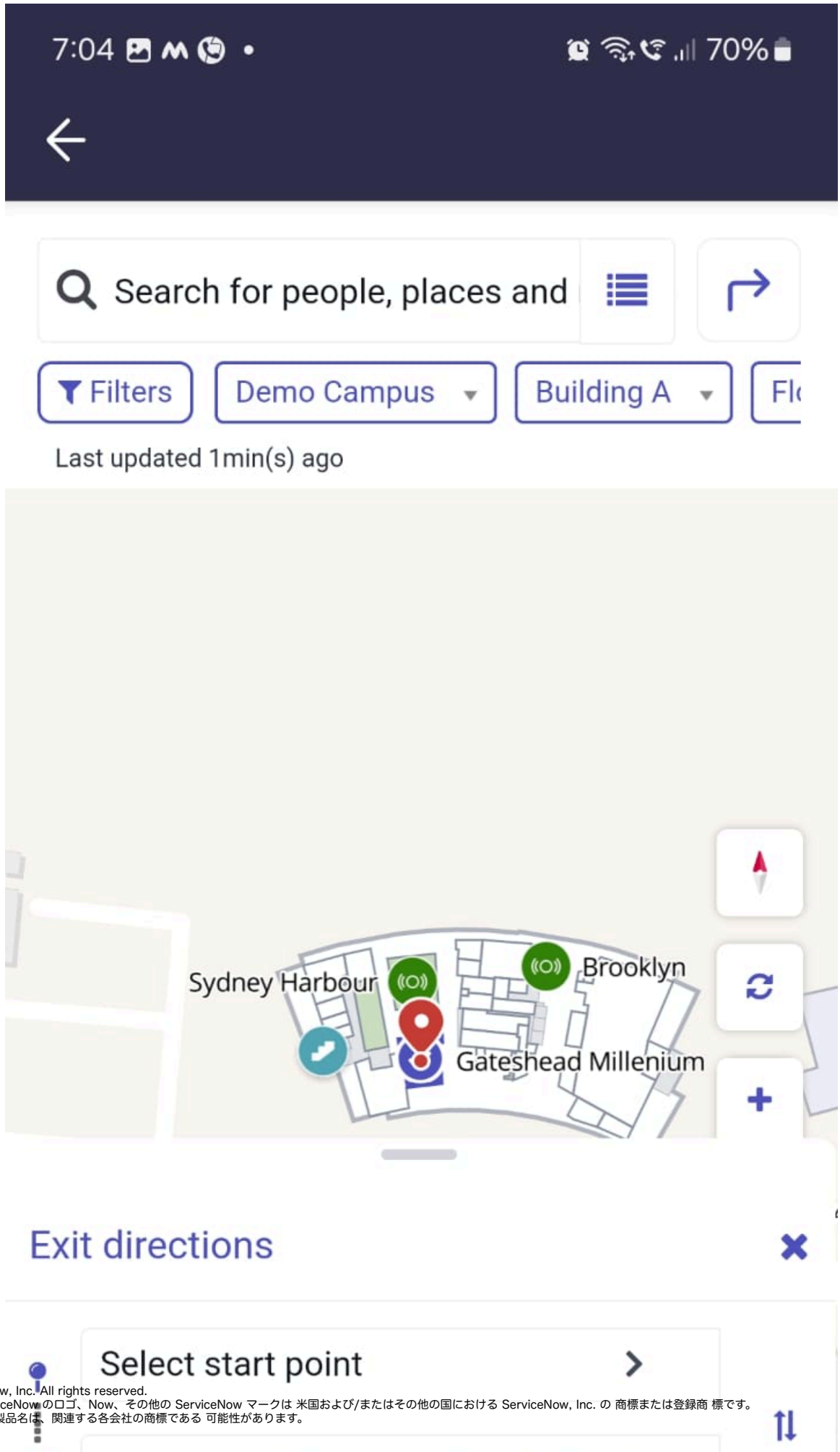
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択したスペースから、同じ建物内の別のスペース、別の建物、または別の建物の別のフロアへの経路を検索できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNowのロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [開始点を選択] でウェイファインディングの開始ルートをタップして入力します。

ワークプレイスプロファイル名、場所、デスク、または会議室を入力できます。

> **注:**
> アドミニストレーターによって設定されていない場所、ワークプレイスプロファイル、またはデスクを選択すると、「 申し訳ありません。この場所はマップに表示されるように設定されていません」というメッセージが表示されます。

b. [終点を選択] でウェイファインディングルートの目的地をタップして入力します。

場所はデフォルトで選択されています。必要に応じて、別の建物、スペース、または職場プロファイルに変更できます。

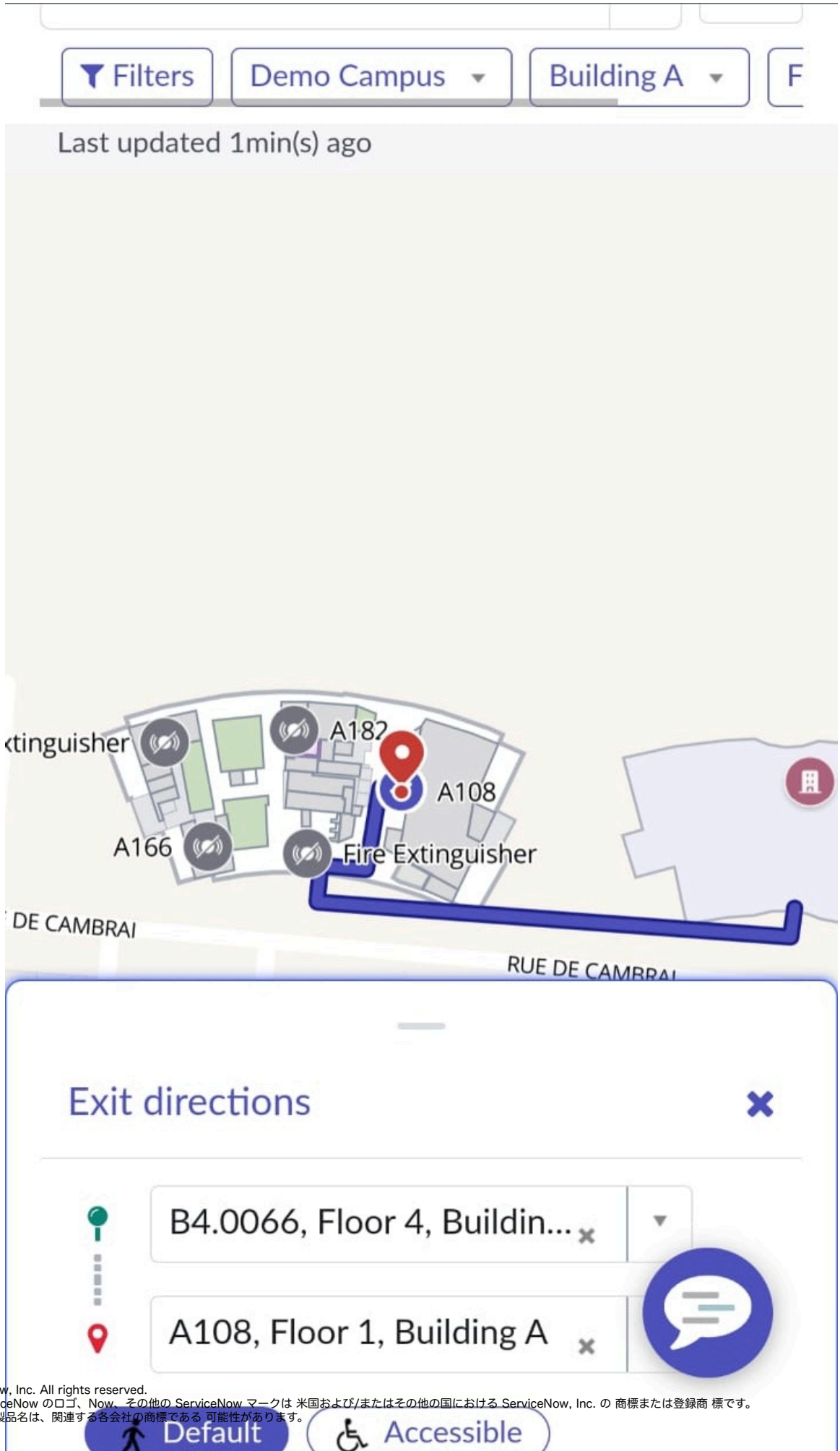
c. [デフォルト] または [アクセス可能] を選択します。

アクセス可能なルートまたは通路は、エレベーターの近くまたは隣接しています。

ルートがマップに表示されます。ある建物またはフロアから別の建物またはフロアへの経路を定義できます。たとえば、建物 A から建物 B への経路を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Exit directions

DE8-A2.0019 - Abel Tuter

C60-A5.0547 - Abraham Linc...

Default

Accessible

< 2 Min 52 meters

Amenities | Space Availability | Neighborhood

- Desk
- Elevator
- Fire extinguisher
- Meeting room

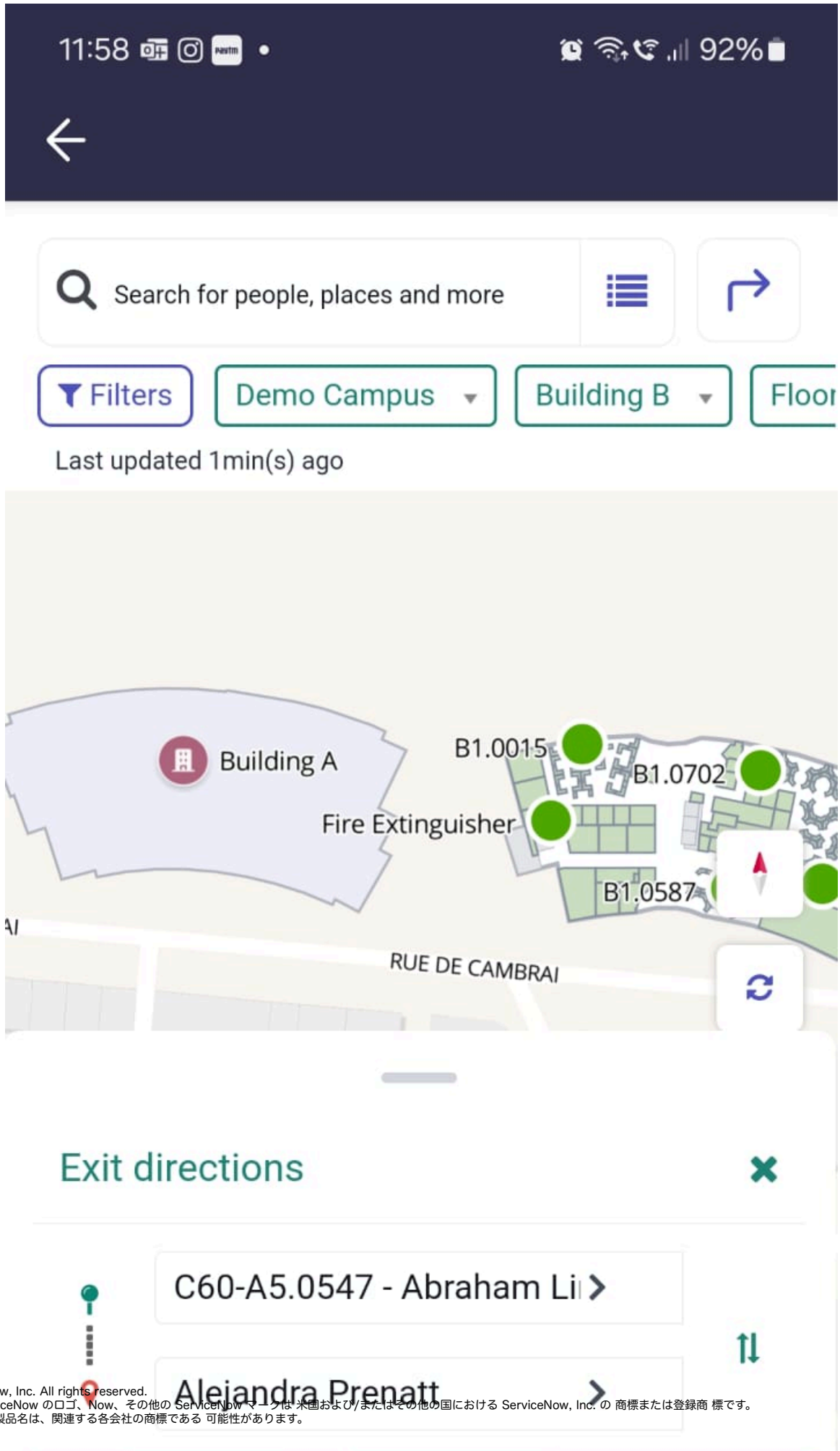
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アドミニストレーターが設定していないルートまたは場所を提供しようとすると、 申し訳ありません。この場所はマップに表示されるようには設定されていません。

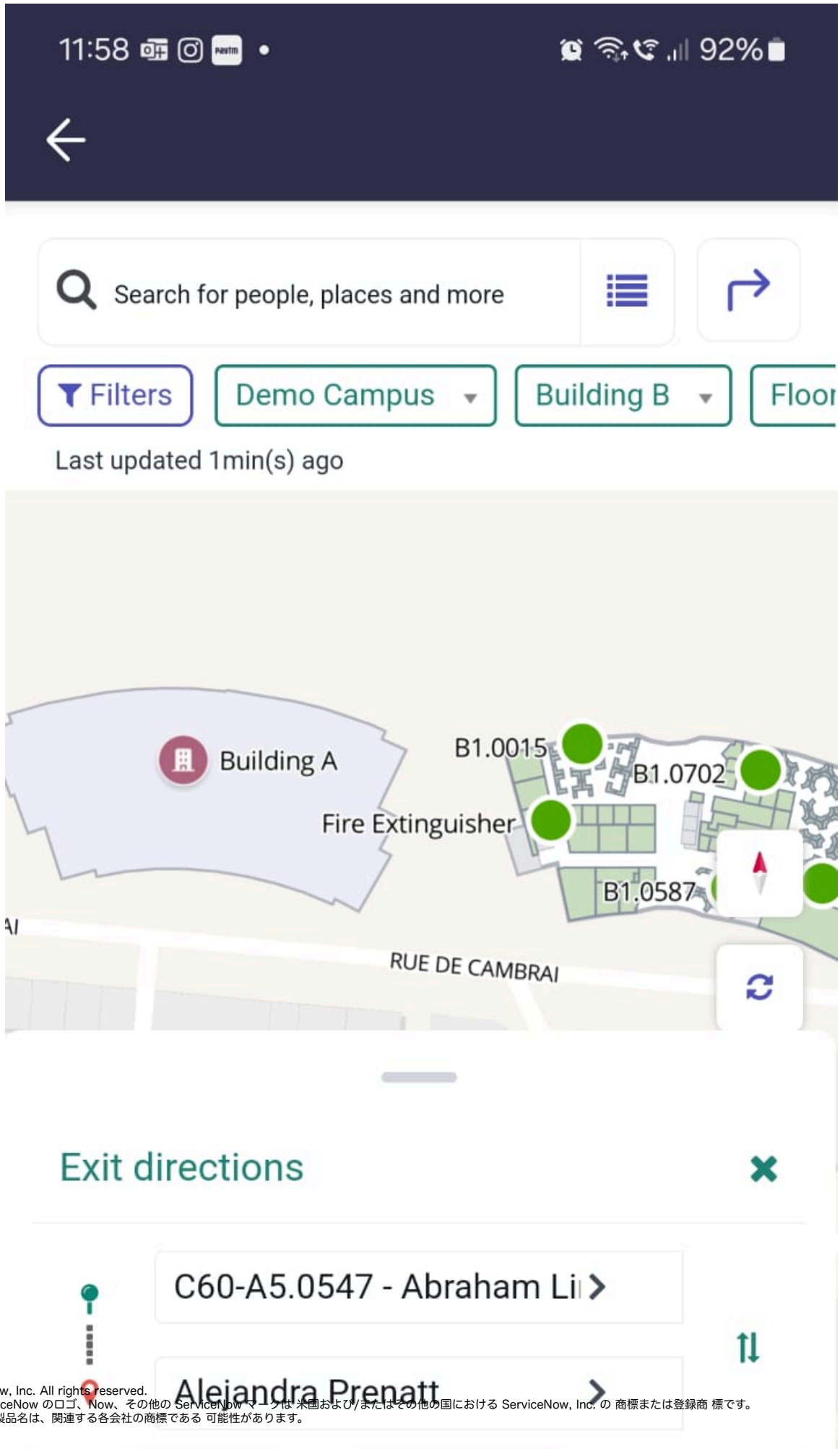
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. [スペース詳細] カードパネルで、[その他のアクション] アイコン ( ) をタップして選択し、必要に応じて次のいずれかのオプションを選択します。

   - URL のコピー:スペースブラウザーリンクをコピーするオプション。[URL のコピー] リンクを選択すると、URL リンクがクリップボードにコピーされます。スペースの場所のリンクは、チームメンバーや同僚と共有できます。
   - 問題を提起する:ワークプレイスサービス要求を出すオプション。



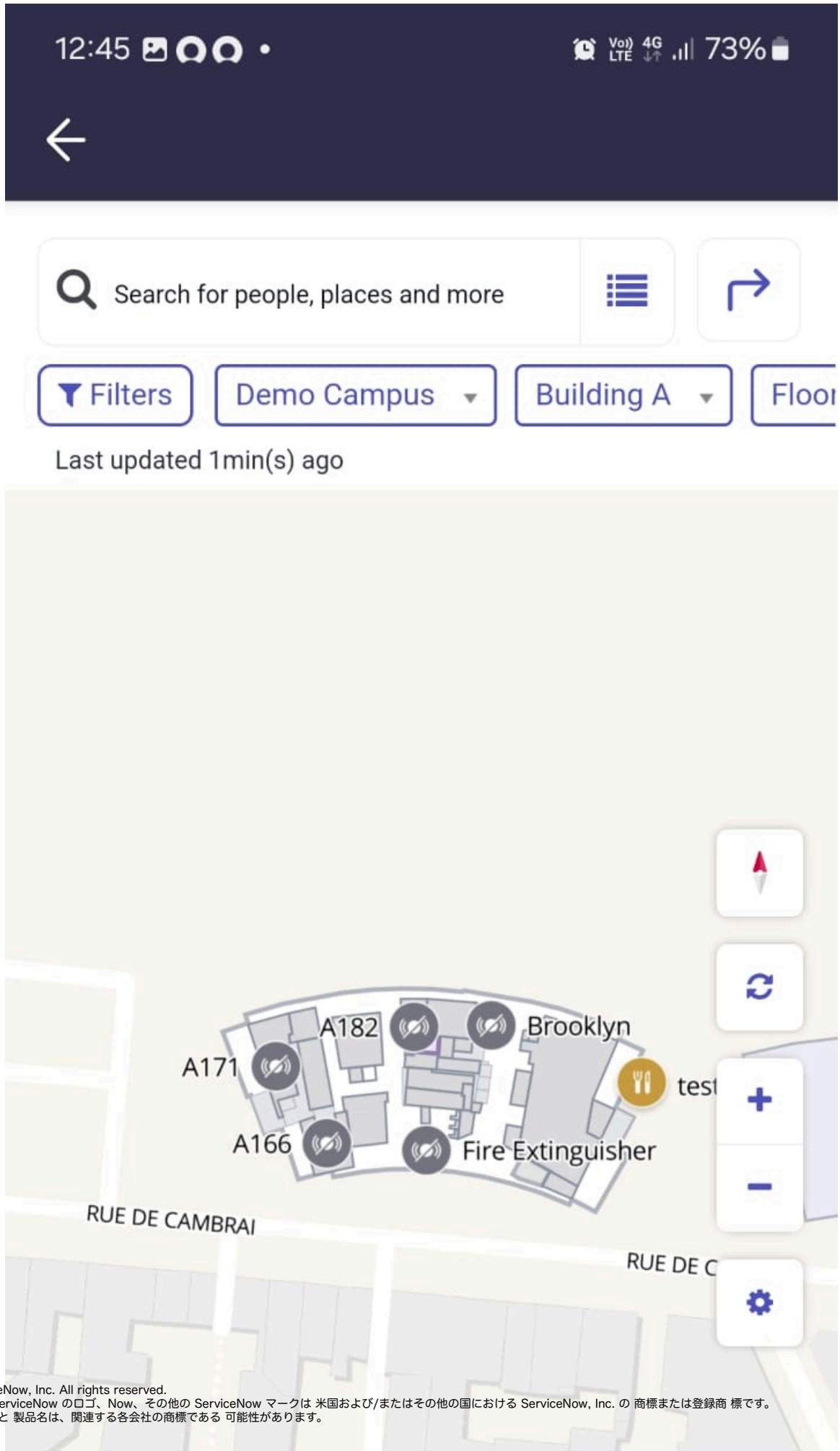
10. [マップ表示設定] アイコン (を選択して、マップ上で以下を有効または無効にします。

    - 従業員名を表示しない:マップ上の従業員の職場プロファイル名を非表示にするオプション。
    - 恒久的なシートアサインを表示:恒久的なシートアサインを使用してワークプレイスプロファイルユーザーを表示するオプション。
    - レイヤー:選択した場所のレイヤーを選択してマップに表示するオプション。[すべてのレイヤーを表示] をタップして選択し、使用可能なすべてのレイヤーをマップ上に配置します。
    - [適用] を選択して、マップ表示設定に加えられた変更を適用します。

11. ナビゲーションバーのスワイプ可能なドロワーをタップして選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

水平方向または横方向にスワイプすると、職場のアメニティ、スペースの可用性、近隣のマップ凡例が表示されます。

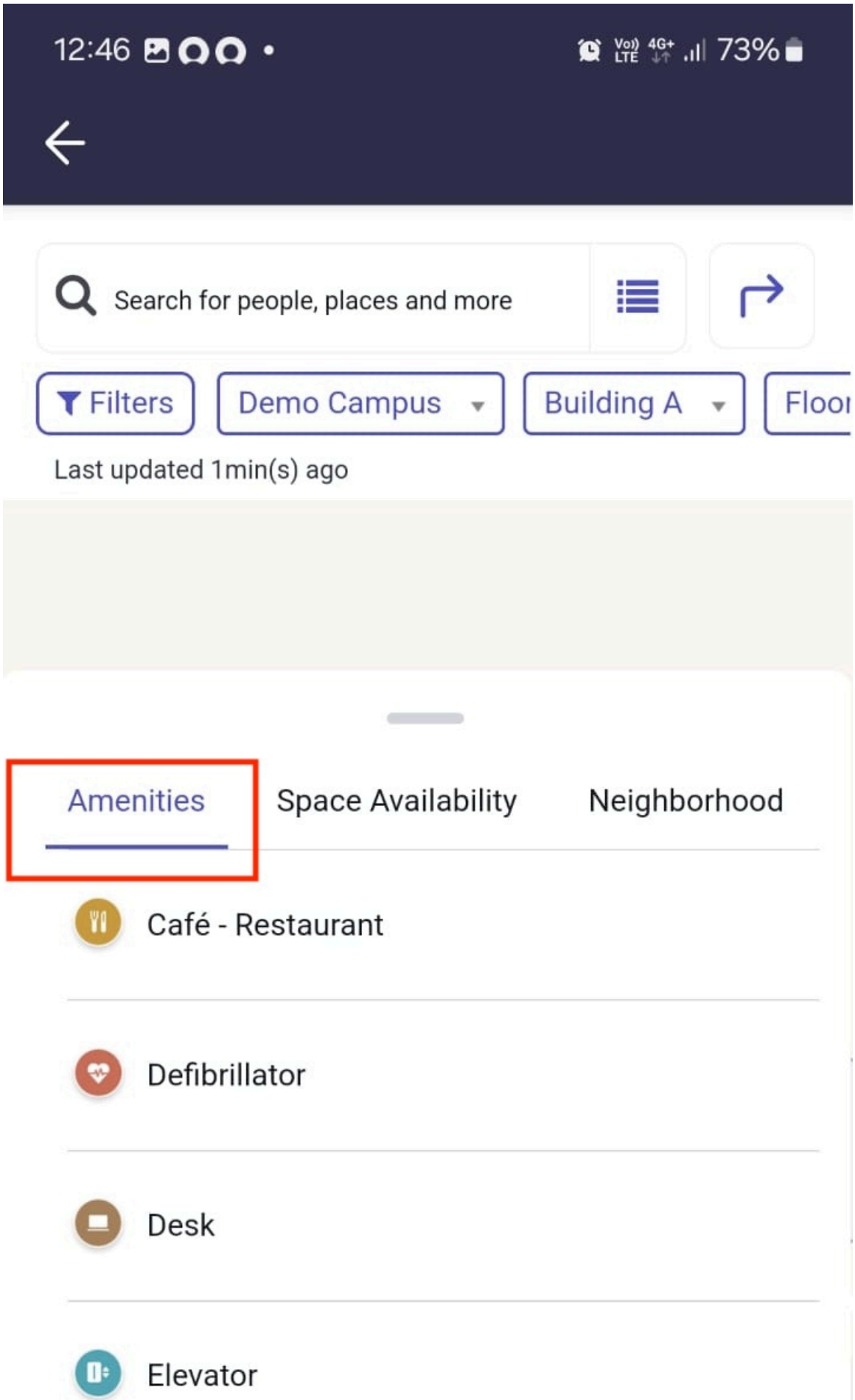
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アメニティ:選択した場所で利用可能なスペースタイプを表示するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



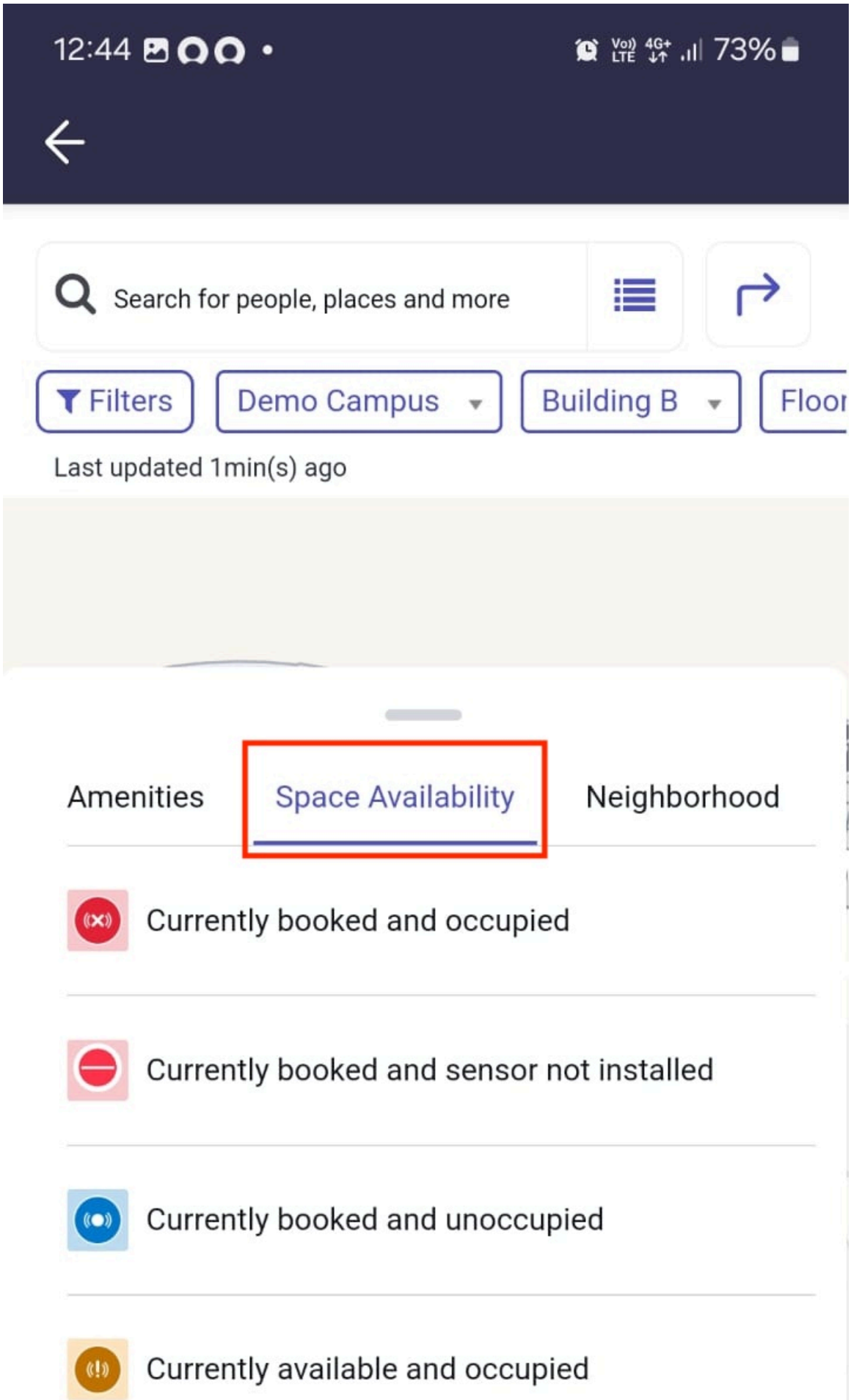
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スペースの可用性:スペース占有率と予約ステータスのマップ凡例を表示するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

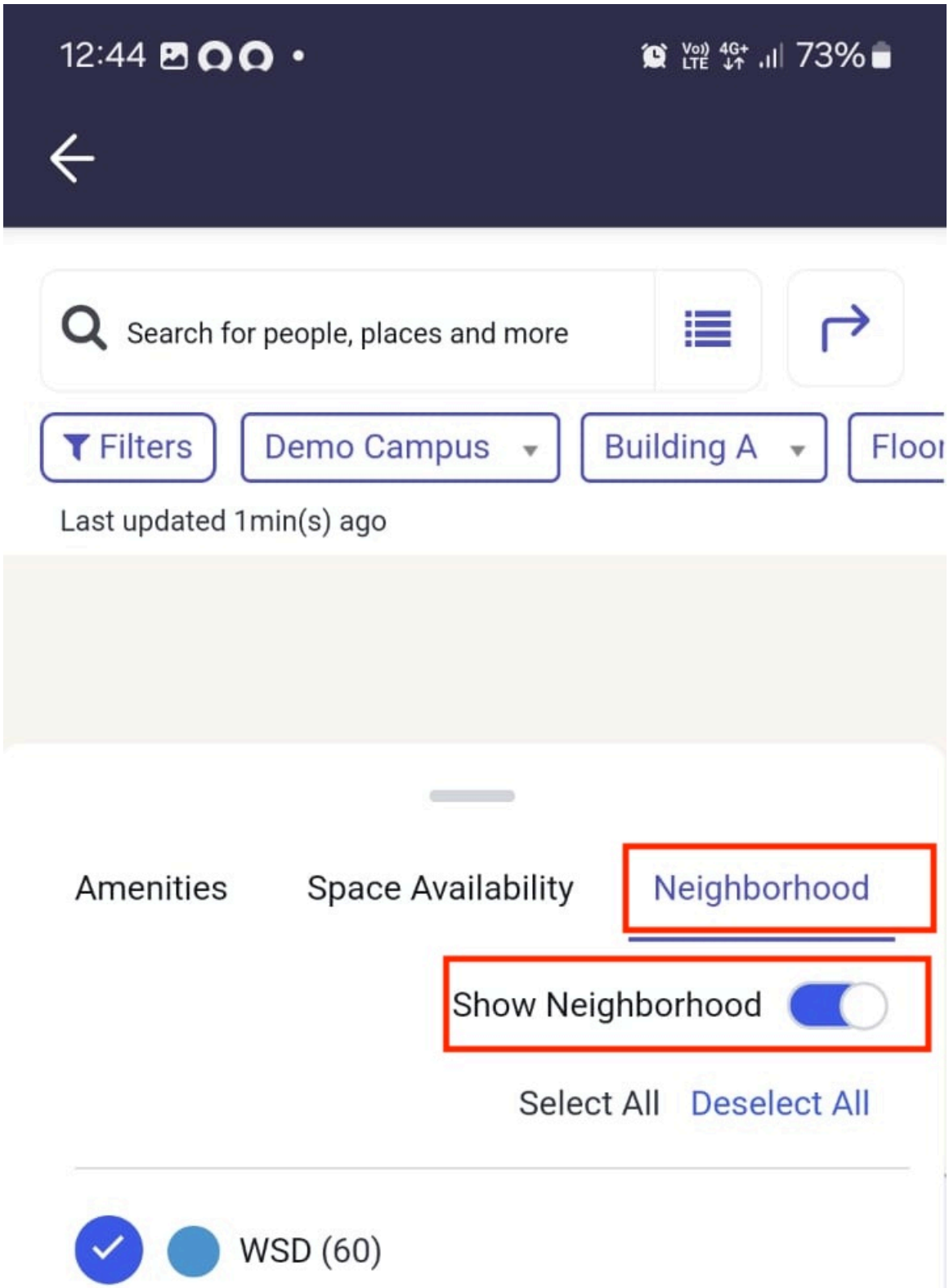
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 近隣:選択した場所の指定された近隣を有効にして表示するオプション。

  注:
  場所の近隣を表示または非表示にするオプションは、アドミニストレーターが設定したマッププロパティ構成 [sn_wsd_space_map.display_neighborhood_on_the_map] に依存します。詳細については、「場所ディレクトリのマッププロパティの構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

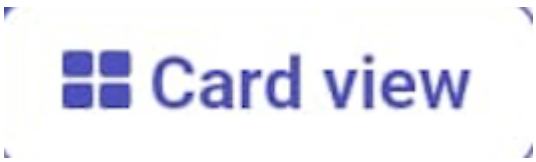
[近隣] のオンとオフの切り替えボタンを選択して、マップ上の近隣を表示または非表示にします。

- 近隣は、アサインされた部門、コストセンター、または職場エンティティに基づいて色分けされます。
- 近隣がアサインされているスペースは、マップ上で近隣の色で塗りつぶされます。
- [すべて選択] オプションと [すべて選択解除] オプションを使用して、近隣を選択または選択解除できます。
- 複数の近隣に属するスペースは一意の色で表され、近隣はマップの凡例に「&」で表示されます。

12. マップ上で利用可能なマップコントロールまたはシンボルをタップして選択します。

- [北にリセット]:[北にリセット] アイコン (を選択するオプション。
- ビューの更新: マップを手動で更新するには、[ビューの更新] アイコン [
- マップ表示設定: マップ設定アイコン (を選択して、表示オプションを開きます。
- ズームコントロール:マップをズームインおよびズームアウトするオプション。ズームインコントロールアイコン ( ) とズームアウトコントロールアイコン ( ) を使用して、マップのズームレベルを変更できます。

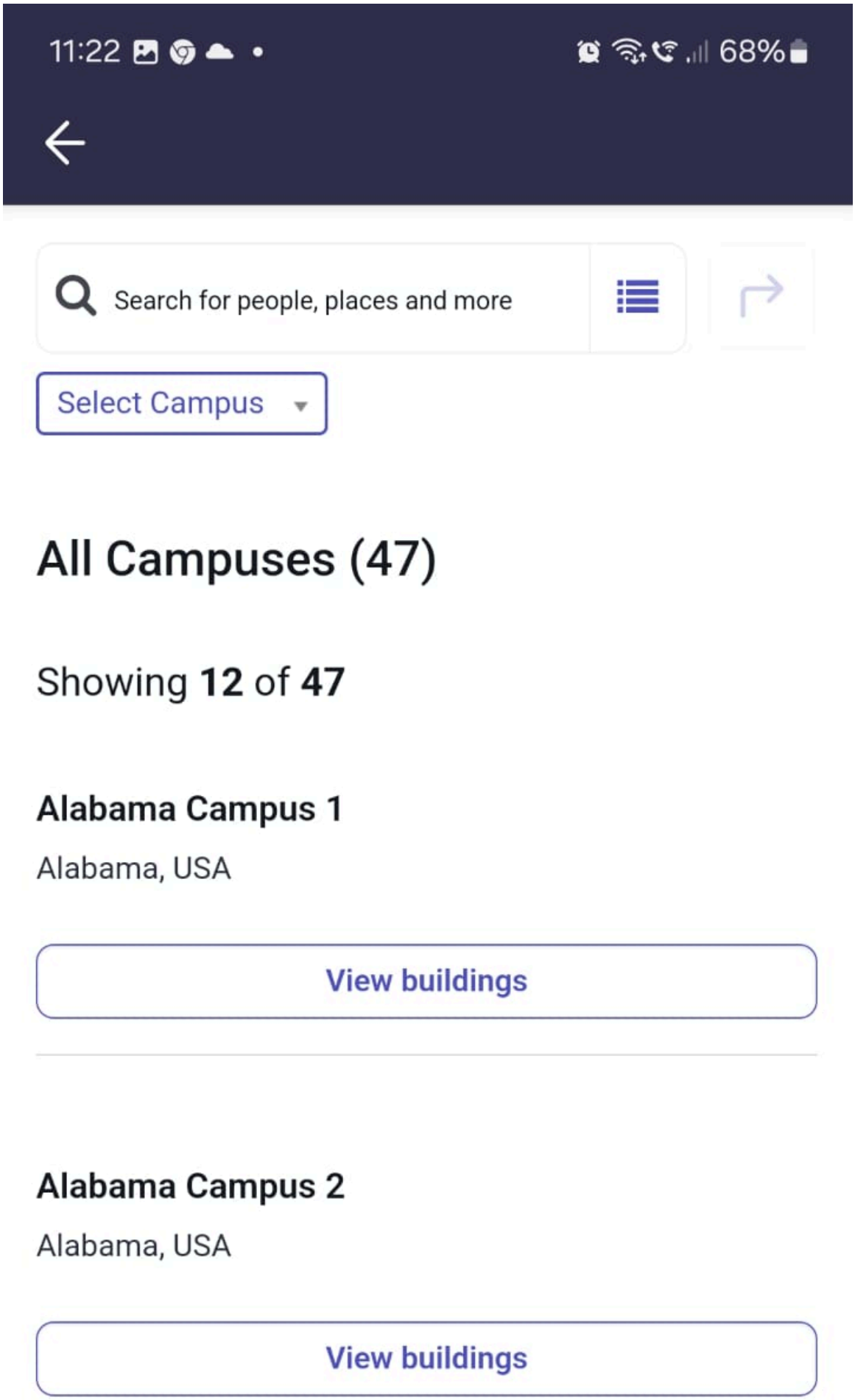
13. カードビューに切り替えるには、[カードビュー] タブを選択します。



14. [すべての敷地] 画面から敷地を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

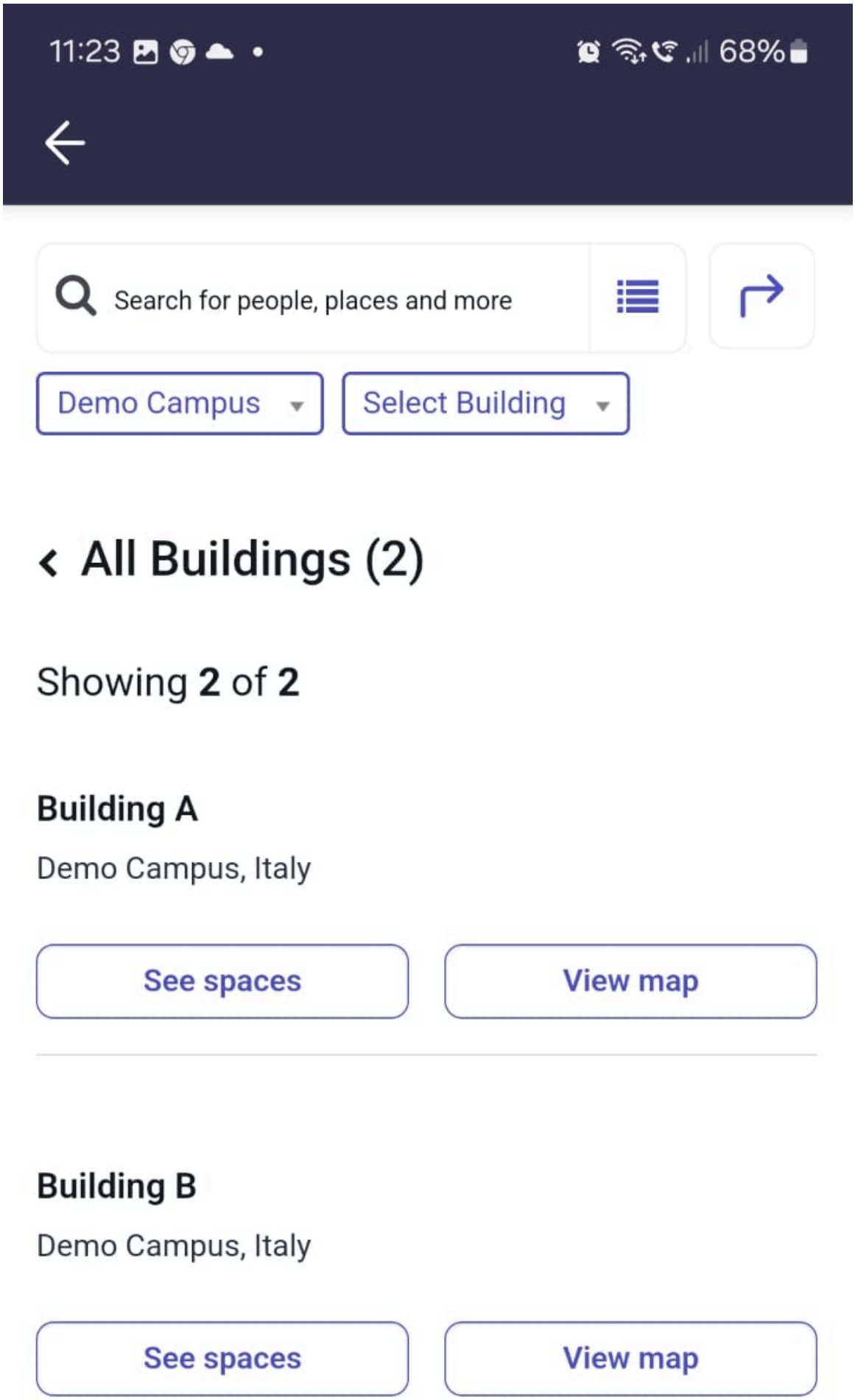
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

敷地を選択すると、[建物を選択] タブが有効になります。

15. 建物をタップして選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

建物を選択すると、[フロア] および [フィルター] メニューオプションがアクティブになります。

16. [フロア] リストオプションからフロアをタップして選択します。

    選択したフロアの [すべてのスペース] 画面が表示されます。建物内のスペースは個別のカードとして表示されます。

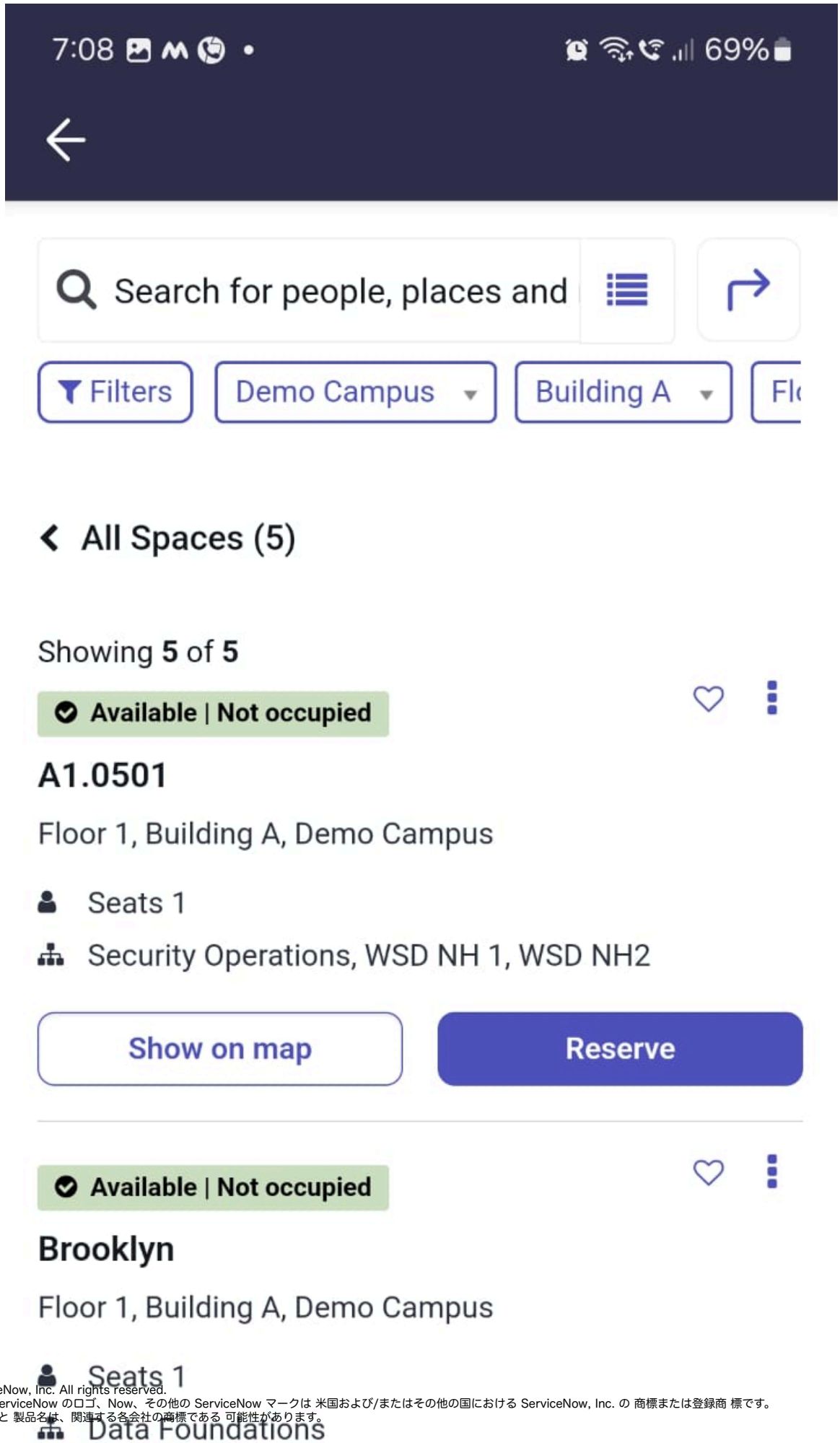
17. [すべてのスペース] ページからスペースをタップして選択します。

    スペースカードには、次の情報が表示されます。

    - スペースをお気に入りとしてマークするオプション (♡
    - スペース名
    - 占有ステータス
    - 予約ステータス
    - スペース画像
    - フロア、建物、敷地の名前と詳細
    - スペースキャパシティ
    - 標準職場サービス
    - 近隣

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

18. 選択したスペースをマップに表示するには、[マップに表示] を選択します。
選択したスペースがマップビューで開き、スペースカードパネルが表示されます。

    注:
    スペースで利用可能なフロアマップがない場合、[マップに表示] は非アクティブまたはグレー表示されます。

19. [予約] を選択してスペースを予約します。
[予約の詳細] 画面を使用して予約を完了します。
20. オプション: [スペース] カードパネルで、[ウェイファインディングの 道順と マップ上のルートの視覚的表現の取得] を選択して、職場の場所またはチームメンバーに移動します。
[方向を知る] を選択すると、マップ ビューにリダイレクトされます。
21. オプション: [問題を提起 **(Raise an issue**)] を選択して、職場サービスを要求するか、職場サービスの問題を提起します。
22. スペースを選択し、[その他のアクション] アイコン (⋮)
    - URL のコピー:スペースの場所の URL リンクを共有し、チームメンバーと共有するオプション。
    - 問題を提起する:ワークプレイスサービス要求を出すオプション。このオプションは、予約可能なスペースに対してのみ [その他のアクション] オプションで使用できます。スペースが既に予約されている場合、またはスペースが利用できない場合は、スペースカードのボタンとして [問題を提起する] オプションを使用できます。

モバイルのワークプレイスサービスデリバリの参照情報

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションとともにインストールされるシステムプロパティについて説明します。

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ とともにインストールされるコンポーネント

次のテーブル、ロール、プロパティが モバイルのワークプレイスサービスデリバリ とともにインストールされます。

モバイルのワークプレイスサービスデリバリとともにインストールされるテーブル

モバイルのワークプレイスサービスデリバリとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
モバイル予約 (sn_wsd_mobile_st_mobile_reservation)	モバイルのワークプレイスサービスデリバリ の予約データを保存します。

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ でインストールされるプロパティ

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ ではさまざまなプロパティを使用できます。

モバイルのワークプレイスサービスデリバリのプロパティ

プロパティ	説明
Now Mobile (sn_wsd_mobile.mobile_proximity_search_limit) を使用している人の近くを閲覧するスペースの近接検索制限。	このプロパティを使用すると、従業員が別のユーザーの近くの職場を検索するときの検索制限を設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルのワークプレイスサービスデリバリのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：整数 • デフォルト値：**5**
WSD モバイル予約のマップビューオプションを有効にする [sn_wsd_mobile.enable_map_view_for_mobile_reservations]	このプロパティは、モバイルアプリからの予約時に [マップビューの切り替え **(Toggle map view)]** オプションを表示します。

注:
これらのプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルから派生します。

インドアマッピング

インドアマッピング Map Studio は、敷地、建物、フロア、およびワークスペース内の職場ユーザーに、建物のビジュアル化およびウェイファインディング機能を提供します。インドアマッピング Map Studio は、マップをビジュアル化および設計して、職場や建物内にデジタル化されたインタラクティブな場所を作成するためのインターフェイスです。

インドアマップの設計と管理

敷地、建物、フロアを作成し、フロアプランのソースファイルをインポートし、Map Studio でマップオブジェクトとデータを管理および更新します。

開始

探索 インドアマッピングの概念と機能について説明します。	構成 インドアマッピング をマッププロバイダーとしてインストールして構成します
管理 インドアマッピングマップオブジェクトとマップデータの作成	参照 手掛ける インドアマッピング コンポーネント、ロール、およびプロパティ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インドアマッピング の探究

インドアマップのオブジェクトとデータは ワークプレイスサービスデリバリ と同期でき、予約管理、ケース管理、移動管理、およびウェイファインディング用の場所ディレクトリ内で使用できます。

マップの作成とコンテンツ管理

インドアマッピングの Map Studio を使用して、マップの作成、管理、編集を 1 か所で行います。エンドユーザーは、建物内部および選択した敷地、建物、またはフロアの屋内と屋外の詳細をビジュアル化できます。

インドアマッピング は、職場のフロアプランをデジタル化する機能を Map Studio 内に提供します。マップアドミニストレーターとマップ編集者は、マップスタジオインターフェイスを使用して、ワークプレイスサービスデリバリ Suite 全体で使用できるマップを作成および更新できます。

1. Reservation Management を使用して、会議室、会場、ワークスペースの建物内のスペースの使用に関するリアルタイムのインサイトを取得します。
2. ワークプレイスサービスデリバリ ケース管理でサービス要求を迅速に履行します。スペースの詳細を表示し、インドアマップを使用して、敷地、建物、またはフロアの内部を検索します。
3. ある場所から別の場所へのデスクの移動を要求するには、ワークプレイスサービスデリバリ の移動管理を使用します。ワークスペースが インドアマッピング マップデータにマッピングされていることを確認します。
4. インドアマップ上の出発点と到着点を入力して、インタラクティブな場所とウェイファインディングのソリューションを提供します。詳細については、「の場所ディレクトリの操作 Now Mobile アプリ」と「場所ディレクトリのマップビューの操作」を参照してください。

既存のアーキテクチャフロアプランまたはエンジニアリングフロアプランをインポートして変換することで、インドアマップを作成できます。インドアマッピング は AutoCAD ファイル (DWG および DXF) およびラスターソース (PNG) ファイルをサポートしています。詳細については、「マップスタジオへの CAD ファイルのインポート」と「ラスターファイルのインポート」を参照してください。

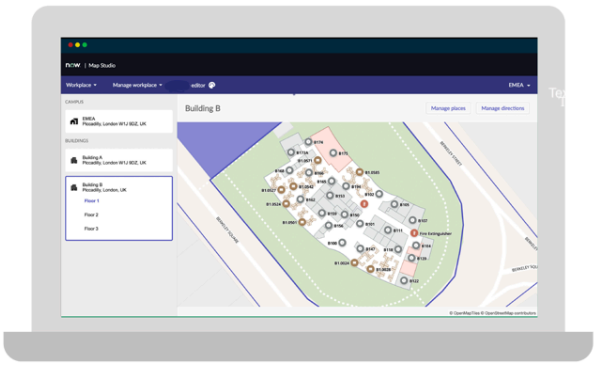
インドアマッピング Map Studio を使用してマップをカスタマイズおよび管理します。リアルタイムで協力してマップデータとマップオブジェクトを更新します。詳細については、「マップオブジェクトとマップデータの管理」を参照してください。

自動翻訳

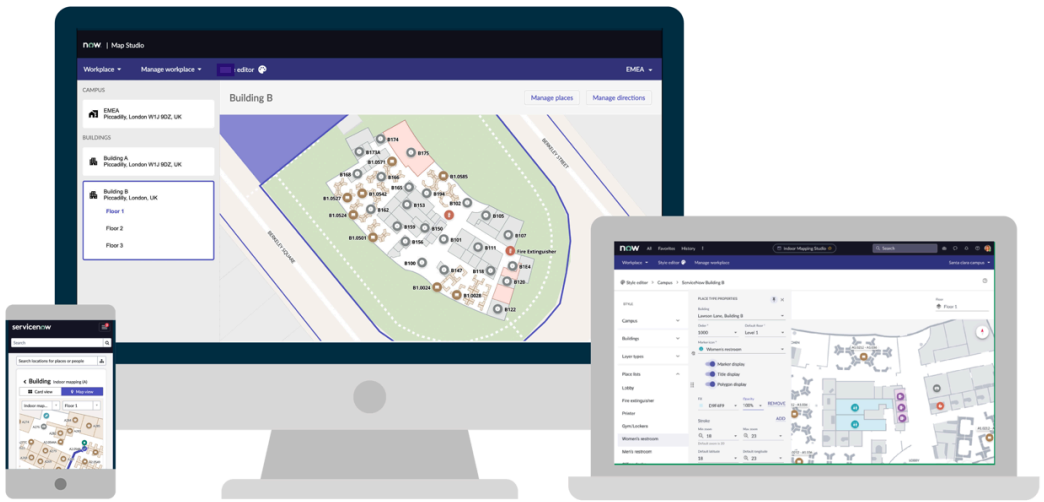
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Indoor Mapping

The Indoor Mapping application provides Map Studio to enable map admins to fully digitalize floor plans and manage the entire map lifecycle. The application also provides a set of default values to configure, style and customize indoor maps.



- Indoor-Outdoor wayfinding
- Scalable
- Customized map views
- Secure
- Instant map updates
- Accessibility
- Direction Mode
- Zoom level



自動翻訳

インドアマッピング の構成

インドアマッピング マップインスタンスデータとプロパティをインストールし、構成します。

インドアマッピング のインストール

依存プラグインを使用して インドアマッピング アプリケーション (sn_map_core) をインストールします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の インドアマッピング アプリケーションリストを確認してください。

注:
このアプリケーションにはデモデータが含まれており、関連するアプリケーションとプラグインがインストールされます。インドアマッピング のマップオブジェクトとマップデータをワークプレイスサービスデリバリ [workplace-service-delivery] で機能させるには、ワークプレイスインドアマッピング [workplace-indoor-mapping] とインドアマッピング [indoor-mapping] の両方をインスタンスにインストールします。

必要なロール：map admin、admin

このタスクについて
インドアマッピング とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル
- スケジュール済みジョブ

詳細については、「インドアマッピング とともにインストールされるマップ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、インドアマッピングアプリケーション (sn_map_core) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store から要求できます。

   [インストール **(Install)]** ボタンの横のリストに、使用可能なアプリケーションのバージョンが表示されます。
3. **[Install** (インストール)] を選択します。

マップインスタンスデータの構成

インドアマッピング には、すべてのマップを表示および構成するための一連のデフォルトパラメーターが用意されています。

始める前に

注:
Map Studio のマップ編集者限定ロールは、1 つまたはいくつかの割り当てられた敷地にのみアクセスできます。このロールでは、割り当てられた敷地のマップオブジェクトとマップデータのみを編集できます。詳細については、「インドアマッピング でのロールベースのアクセスの構成」を参照してください。

マップパラメーターをカスタマイズおよび変更するには、インドアマッピング のデフォルトパラメーターを更新します。敷地と建物を作成する前に、次の点を考慮してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：map editor、map admin

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング.
2. デフォルトのパラメーターを構成およびカスタマイズするには、次のいずれかのマップオブジェクトを選択します。
   - 敷地：組織内の敷地のリスト。編集して敷地をアクティブ化または非アクティブ化します。
   - レイヤータイプ：マップで指定されているソースレイヤー。たとえば、建物、草地、ラスター、ルーム、壁などです。レイヤータイプを編集して、名前とドメイン、表示される属性、アクティブおよび非アクティブのステータスを変更します。
   - 場所タイプ：マップに場所を表示するために使用できる場所タイプ。たとえば、ホール、駐輪場、バスステーションなどです。場所タイプはマップにコンテンツを表示するために使用されます。名前とドメイン、表示される属性、アクティブおよび非アクティブのステータスを編集できます。
   - 方向モード：ユーザーが使用できる方向モード。たとえば、デフォルト (歩行)、アクセス可能、バイクなどです。名前とドメイン、平均速度 (到着予定時刻の計算に使用)、方向モードアイコン、アクティブおよび非アクティブステータスを編集および変更できます。
   - コネクタタイプ：マップで利用可能なコネクタタイプ。たとえば、階段、エレベーター、エスカレーター、傾斜路などです。名前とドメイン、フロアごとの待機時間、アイコン属性とズーム属性、アクティブおよび非アクティブステータスを編集および変更します。
   - アイコン：マップで利用可能なアイコン。たとえば、ホール、消火器、コンピュータールーム、建物などです。名前、タイトル、ドメイン、アクティブおよび非アクティブステータス、実際のファイルの画像を編集および変更します。
   - ビュータイプ：マップで利用可能なビュータイプ。たとえば、すべて、デフォルト、最小などです。名前、タイトル、ドメイン、屋外スタイル、アクティブおよび非アクティブステータスを編集および変更します。
   - 場所グループ：マップで利用可能な場所グループ。名前、説明、ドメイン、関連する敷地、アクティブおよび非アクティブステータスを編集および変更します。
   - フォント：マップで利用可能なフォントタイプ。名前、説明、ドメインを編集および変更し、新しいフォントをアップロードします。
   - 室外スタイル：マップで利用可能な室外スタイル。たとえば、デフォルト、OpenStreetMap などです。名前、説明、GeoJson の説明、アクティブおよび非アクティブステータスを編集および変更します。

     デフォルトの屋外ナビゲーションスタイルです。マップアドミン (map_admin ロール) が屋外スタイルレコードを作成および変更できます。屋外スタイルレコードには、名前とスタイルファイルがあります。スタイルファイルは Mapbox スタイル仕様に準拠する必要があります。例：default.json、empty.json、または openstreetmap.json。

     default.json は、OpenStreetMap データと OpenMapTiles に基づいて インドアマッピングが提供およびホストするデフォルトの屋外マップスタイルです。空の屋外スタイルは、白い背景で屋外マップデータが含まれていません。openstreetmap.json には、OpenStreetMap から直接取得される OpenStreetMap の標準マップタイルがあります。

     注:
     ユーザーは、これを本番環境で使用する前に、OpenStreetMap ライセンスを参照する必要があります。

   - インドアマッピングのプロパティ：構成プロパティの設定方法の詳細については、「インドアマッピングのプロパティ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インドアマッピング でのロールベースのアクセスの構成

マップアドミニストレーター、マップ編集者、およびマップ編集者限定ロールのロールベースのアクセスを更新するように インドアマッピング を構成します。

始める前に

インドアマッピング Map Studio へのロールベースのアクセスには、次の 3 つのロールが必要です。

- マップアドミン (sn_map_core.map_admin)：Map Studio のマップアドミニストレーターは、インドアマッピング の Map Studio でマップデータとマップオブジェクトを設定でき、アプリケーションへの完全なアクセス権があります。マップアドミニストレーターはユーザー基準レコードを管理することもできます。
- マップアドミン (sn_map_core.map_editor)：マップアドミニストレーターは インドアマッピング の Map Studio でマップを設定し、フロアプランをインポートし、Map Studio でマップを管理 (編集または削除) できます。
- マップ編集者限定ロール (sn_map_core.map_editor_limited)：このロールは、敷地または少数の敷地への制限付きアクセスがあります。このロールを持つユーザーは、自分に割り当てられている敷地を表示および編集できます。インドアマッピング。 すべて > インドアマッピング > マップスタジオ メニューは非表示になり、このロールでは使用できません。

  マップアドミニストレーターは、ユーザー基準レコードを追加して、マップ編集者限定ロールに敷地へのアクセス権を付与します。マップ編集者限定ロールを持つユーザーは、アプリケーションのコンテキストメニュー検索で敷地を表示できません すべて > インドアマッピング > 敷地.

ユーザー基準レコードを追加して、敷地にアクセスできるユーザー、ロール、およびグループを決定します。

必要なロール：map admin

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > ユーザー.
2. ユーザーレコードを選択して開きます。
3. [ロール] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. [コレクション] リストで、**[sn_map_core.map_editor_limited]** ロールを選択し、[追加] をクリックします。
5. **[Save** (保存)] を選択します。
6. Map Studio で敷地へのアクセスを提供するには、 すべて > インドアマッピング > 敷地.
7. [敷地] ページで、敷地を選択して開きます。

   マップ編集者限定ロールアクセスを提供する敷地を選択します。
8. 関連リストのセクションの [敷地エディター] タブを選択します。
9. [ユーザー基準] を選択し、[新規] をクリックします。
   フォームのフィールドに入力します。

敷地エディターの新規レコード

フィールド	説明
ユーザー基準	sn_map_core_map_editor_limited ロールを持つユーザーを検索して選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
敷地	敷地を選択するか、新しい敷地を作成して、このロールにアクセス権を付与します。

10. [送信] をクリックします。

> **注:**
> マップ編集者限定ロールを持つユーザーが建物を削除した場合、その建物はデータベース内で非アクティブになるだけで、実際にはデータベースから削除されません。

インドアマッピングのプロパティ

インドアマッピング プロパティを更新して、マップのコンポーネントとオブジェクトをカスタマイズして表示します。

始める前に
必要なロール：map admin、map editor

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > インドアマッピングのプロパティ.
   [インドアマッピングのプロパティ] が表示されます。必要に応じてマップコンポーネントのプロパティをカスタマイズします。
2. フォームフィールドに記入します。

インドアマッピングのプロパティ

フィールド	説明
マップインポートサービス URL	フロアプランを有効にするためにマップインポートサービスにアクセスできる URL を定義するオプション。このプロパティは、*(sn_map_core.map_import_service.url)* システムプロパティにマッピングされます。
Map Studio で使用されるデフォルトの室外スタイル	マップスタジオで使用されるデフォルトの室外スタイルを指定します。このプロパティでは、デフォルトのレコードとカスタマイズされたスタイルを含む室外スタイルテーブルレコードを使用します。このプロパティは、*sn_map_core.studio.default_outdoor_style* システムプロパティにマッピングされます。 **注:** 「空の」屋外スタイルは、使用するとフロアプランのジオリファレンスができなくなるため、使用しないでください。
Studio が Google Geocoding API を呼び出さないようにするかどうかを決定します。	*sn_map_core.studio.prevent_google_geocoding* システムプロパティにマッピングされます。 このオプションを選択すると、Map Studio が Google Geocoding API を呼び出さないようにすることができます。敷地を作成するときに場所の住所の提案を提供し、選択された場所の住所を中心にマップを表示するために、Google Geocoding API は Map Studio でデフォルトで使用されます。世界地図を拡大して敷地の場所を指定する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ことで、敷地の作成中に Google ジオコーディング API の使用を防ぐことができます。
敷地エディターを決定するために考慮されるユーザー基準の最大数。	敷地エディターの使用最大ユーザー数。敷地エディターのユーザー数が 100 を超える場合、このプロパティの値を増やすことができます。これは Map Studio のパフォーマンスに影響を与える可能性があります。デフォルト値は 100 で、*sn_map_core.max_user_criteria_count* システムプロパティにマッピングされます。
AutoCAD ファイルのインポート中にラインをポリゴンに変換するための、最初の点と最後の点の間の最大距離 (センチメートル)	CAD ファイル上で 1 cm 離れたすべての線を自動的に閉じるオプション。マップ上にポリゴンを作成するには、Map Studio へ CAD ファイルをインポートする前に、CAD ファイルでポリゴンの線を閉じる必要があります。線が閉じていない場合、このプロパティを有効にすると、ポリゴン内の開いた線を検出して閉じることが可能になります。
インポート時に非表示の CAD レイヤーを無視するには、true に設定します	AutoCAD ソースファイルに存在する非表示の CAD レイヤーを無視するオプション。このオプションを有効にすると、非表示の CAD レイヤーがマップに表示されません。
インポート時に無視する CAD レイヤーのカンマ区切りリスト (レイヤー 1、レイヤー 2 など)	マップに表示しない CAD レイヤーを無視するオプション。当該のレイヤーは、非表示になっていなくても無視されます。無視するレイヤーの名前をカンマ区切りリストとして指定します。無視されたレイヤーは、CAD ファイルのインポート後のマップには表示されません。
CAD インポート時に GeoJSON 機能の単純化を有効にするには、true に設定します	*sn_map_core.cad_simplify_enabled* システムプロパティを使用して、CAD ファイルから抽出されたジオメトリの複雑さを軽減し、パフォーマンスを向上させるオプション。
すべての条件が満たされている場合に AutoCAD のインポート時に実行できる単純化アルゴリズムの許容値	システムプロパティ *sn_map_core.cad_simplify_tolerance* を使用して単純化アルゴリズムの精度を変更するオプション。デフォルトでは 0.1 に設定されており、この値によって簡素化のレベルを定義します。「0」は元のジオメトリであり、ジオメトリでは何も変更されません。このオプションを 0.1 に設定すると、ジオメトリが単純化されるため、最も正確な結果が得られます。たとえば、値を 0.8 に増やすと、円が三角形になり、ジオメトリの座標が削除されるためにジオメトリの精度が低下する可能性があります。
AutoCAD のインポート時に単純化アルゴリズム (有効な場合) を実行するための、GeoJSON 機能内の座標の最小数。	*sn_map_core.cad_simplify_coords_cnt_threshold* プロパティを使用して、20 以上の座標を持つ複雑な形状やジオメトリを単純化するためのしきい値。デフォルト値は 20 座標です。Map Studio で CAD ファイルをアップロードした後、そのファイルをインポートして、縮小された座標またはポイントをマップ上に表示します。

3. [保存] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

CAD ソースファイルの管理

インドアマッピング v1.8.0 の AutoCAD インポートツールを使用して CAD ソースファイルを管理します。

- インドアマッピング v1.8.0 を使用している顧客は、AutoCAD インポートツールを使用して CAD ソースファイルをインポートおよび構成できます。デフォルトでは、Map Studio で AutoCAD インポートツールが有効になっています。
- インドアマッピング v 1.7.0 以降を使用している既存の顧客は、インドアマッピング v1.8.0 の最新の AutoCAD インポートツールを使用して CAD ソースファイルを移行できます。最新バージョンに移行しない場合は、Map Studio で最新の AutoCAD 処理ツールを構成してインポートするオプションを無効にします。詳細については、「AutoCAD インポートツールを構成する」を参照してください。

  インドアマッピング v1.8.0 をインストールしていない場合は、インドアマッピング v1.7.0 以降のバージョンで AutoCAD ツールを引き続き使用できます。

AutoCAD のインポート要件

建物を追加した後、Map Studio で CAD フロアプランのソースファイルのインポートを開始できます。

インドアマッピング でインドアマップを作成するには、CAD フロアプランを手動でインポートするか、Map Studio で AutoCAD インポート機能を使用してインポートプロセスを自動化します。CAD ソースファイルをインポートする前に、CAD ファイルは Map Studio の特定の要件を満たしている必要があります。詳細については、「ServiceNow ブログ」を参照してください。

注:
マップアドミニストレーターは、CAD ソースが インドアマッピング Map Studio のインポート要件に準拠するように確保する必要があります。インポート前に、AutoCAD のソースが、設計の修正点と精度についてグラフィックデザイナーのレビューを受けていることを確認してください。JSON または GEOJSON ファイルのインポートは、サードパーティのマッピングプロバイダーの移行プロセスにのみ使用できます。

Map Studio には、最大で 200 MiB の AutoCAD ファイルをアップロードできます。大きなファイルをアップロードするとパフォーマンスが低下する恐れがあります。

ファイルが 200MiB 未満であっても、ファイル機能によっては生成されるデータが多くなる可能性があり、パフォーマンスの低下やインポートの問題が発生する可能性があることに注意してください。

ファイル

建物のフロアは分離されたファイルに含める必要があります。インドアマッピング Map Studio では、ファイルごとに 1 つのフロアのみを読み込みおよびロードできます。したがって、各フロアが一意のファイルにあることが重要です。

レイヤー

すべての建物レイヤーが分離されている必要があります。AutoCAD のフロアプランは、レイヤーシステムを使用して作成されます。要素をスタイル設定または削除するには、各建物要素が別々のレイヤーに配置されていることが重要です。マップユーザーが必要とするレイヤーのみを表示します。ファイルに不要な詳細図が含まれていないことを確認してください。要素が多すぎると、インポートプロセスがブロックされることがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
インタラクティブマップは、できるだけわかりやすくする必要があります。このためには、流し台や窓などの重要でないアイテムを削除します。フロアプランをインポートするときに、これらの要素を別々のレイヤーに配置して並べ替えます。

すべてのテキストオブジェクトは、そのレイヤータイプに応じて専用レイヤーに分離する必要があります。オブジェクトのタイプごとに独自のテキストレイヤーが必要です。

描画は、描画タイプに基づいて専用レイヤーに分離する必要があります。各ルームタイプが別々のレイヤーにあることを確認します。要素を結合する場合は、同じ線と背景色でインポートされることを確認してください。

すべてのファイルの名前は明確かつ同一である必要があります。Map Studio では、ファイルがインポートされた後、レイヤー名が同じである場合にのみ構成が保持され、他のファイルに自動的に適用されます (Tokyo 以降のリリースでのみ利用可能)。ファイルのレイヤー名が異なる場合、マップアドミン、マップ作成者、またはマップ編集者は、Map Studio で異なるレイヤーを認識できません。CAD 構成は自動的に実行されません。

行

閉じた形状を作成するには、すべての線を接続する必要があります。CAD ファイルの線を使用してフロアプランを描画し、建物の輪郭、ルーム、およびアクセス不可領域を定義します。閉じた線の外側のスペースはオープンエリアと見なされます。たとえば、廊下などです。

すべての線と形状が適切に閉じていることを確認します。たとえば、形状が適切に閉じられていない場合、廊下のルームは廊下の一部と見なされず、それらのルームにポイントが作成されます。

エクスポート

CAD ファイルを DWG または DXF 形式でエクスポートします。その他の形式はサポートされていません。正しいバージョンで CAD ファイルをエクスポートしていることを確認してください。インドアマッピング Map Studio では、AutoCAD 12 (AC1009) ～ AutoCAD 2018-2021 (AC1032) がサポートされています。

AutoCAD インポートツール

インドアマッピング v 1.8.0 の Autocad インポートツールは 、CAD ファイルの設計と詳細の品質とレベルを構成、最適化、改善する機能を提供します。

最新の AutoCAD インポートツールを使用して、CAD ソースファイルをアップロードします。名前付きオブジェクト、ブロック、レイヤーが CAD ファイルにインポートされます。

AutoCAD インポートツールを構成する

CAD ソースファイルを構成して Map Studio にインポートします。

始める前に
必要なロール：admin

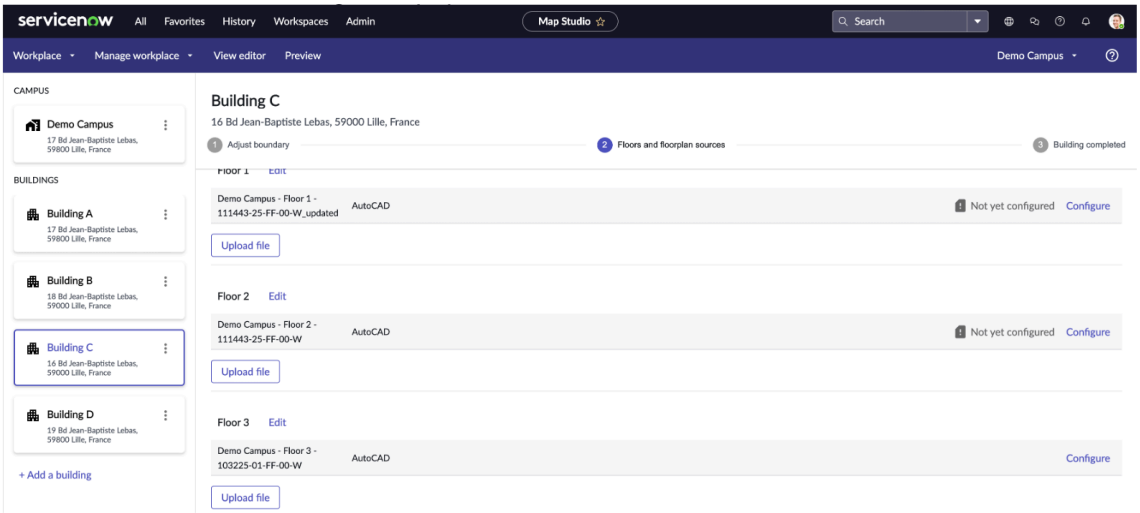
手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > マップスタジオ.
2. 敷地を選択します。
   例：デモ敷地。
3. [続行] を選択するか、以下に移動します: 職場を管理 > フロアプランとフロアプラン.
   この選択した敷地の建物のリストが表示されます。
4. パネルから建物を選択します。

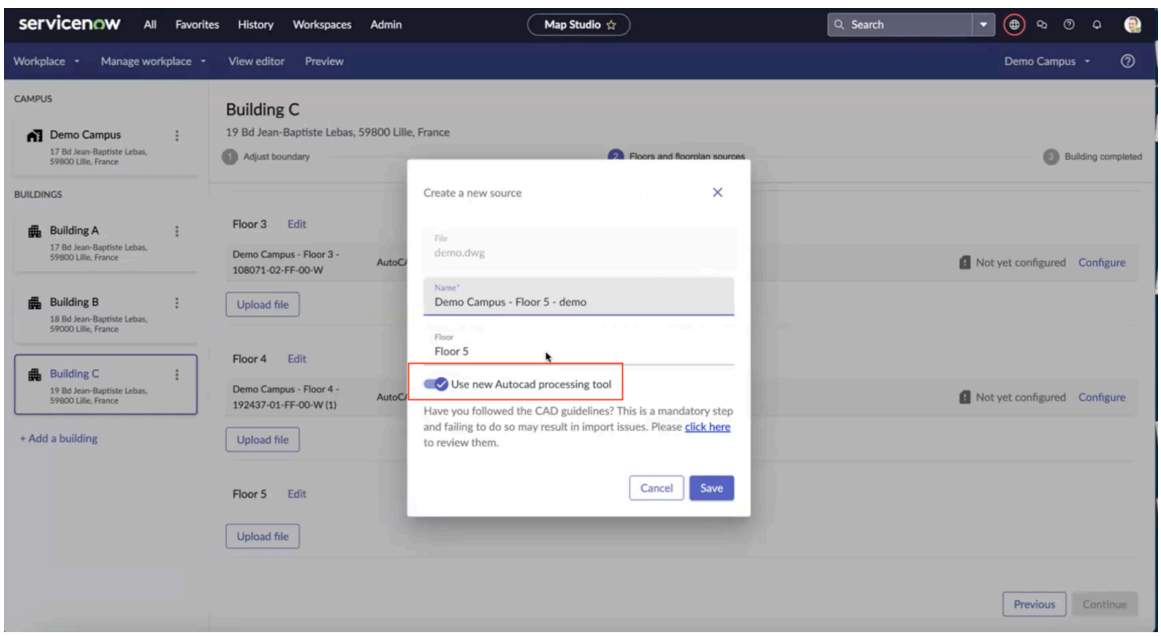
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. CAD ソースファイルをアップロードするフロアを選択します。



6. CAD ソースがアップロードされておらず、フロア用に構成されていない場合は、[ファイルのアップロード] を選択します。
7. [構成] を選択して、CAD ファイルを構成して更新します。
8. [新しいソースを作成] ダイアログボックスが表示されます。



9. 次の情報を入力します。
   - ファイル：AutoCAD のソースファイルの名前。例：demo.dwg
   - 名前：敷地名が追加され、デフォルトで事前に入力されています。
   - フロア：CAD 構成を変更する必要があるフロア、または CAD ファイルがインポートされるフロアの名前。例：フロア 3。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

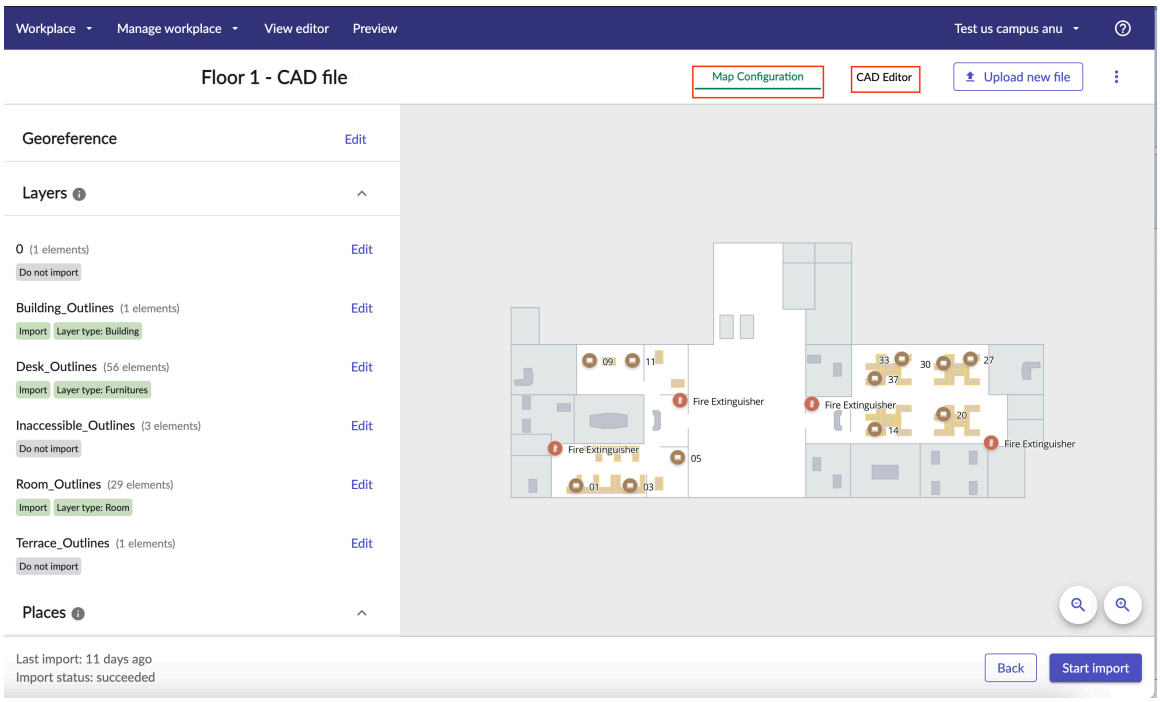
- 新しい AutoCAD 処理ツールを使用：デフォルトでは、このオプションは有効になっています。

  注:
  インドアマッピング の旧バージョン (1.8.0 より前のバージョン) で提供されていた AutoCAD ツールを引き続き使用する場合は、[新しい **AutoCAD** 処理ツールを使用] ボタンを無効にします。詳細については、「マップスタジオへの CAD ファイルのインポート」を参照してください。

10. [ここをクリック] リンクを選択して、CAD ガイドラインを確認します。
11. [保存] を選択します。
    CAD 構成ページが表示されます。詳細については、「CAD 構成」を参照してください。

CAD 構成

[CAD 構成] ページのレイアウトには、[マップ構成] タブと **[CAD** エディター] タブのオプションがあります。



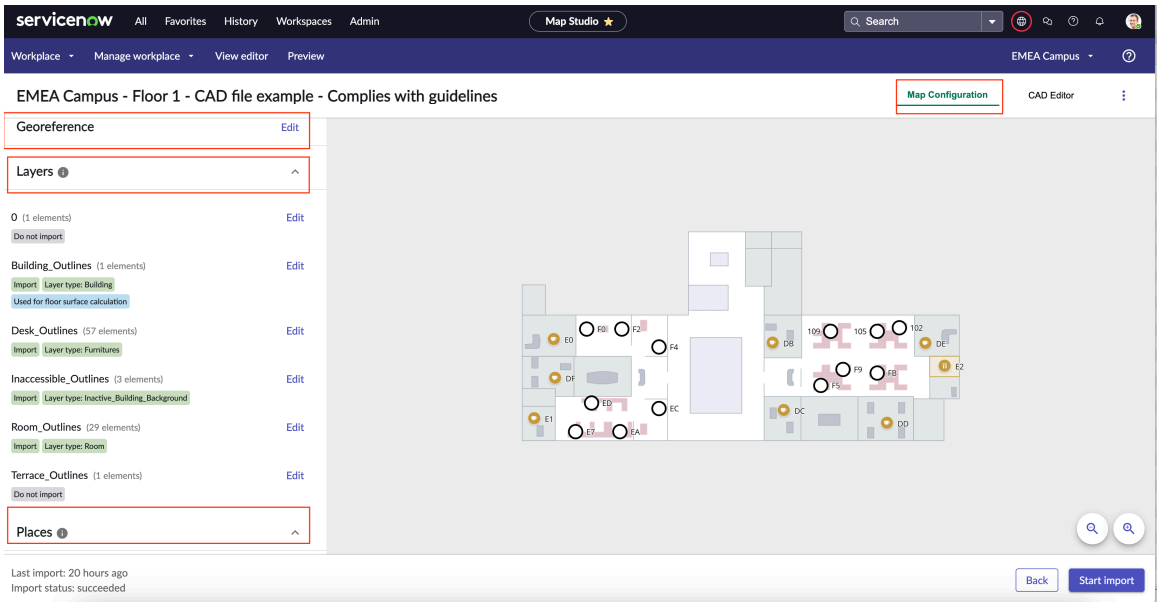
注:
インドアマッピング はレイヤー名に基づいて、以前に構成されたファイルから CAD 構成を取得します。CAD ファイルを初めてインポートする場合、または インドアマッピング で CAD ファイルに不明なレイヤー名がほとんどない場合、CAD ファイルのインポート後に CAD ファイルは構成されず、[マップ構成] プレビューは空白になります。

マップ構成タブ

マップ構成プレビューレイアウトを使用して、CAD レイヤー、場所、テキスト、ブロック、レイヤータイプ、場所タイプを管理します。

[マップ構成 **(Map configuration)]** タブを選択して、[マップ構成 (Map configuration)] ページを開きます。詳細については、「[マップ構成 (Map Configuration)] タブを使用した CAD オブジェクトの構成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ジオリファレンス

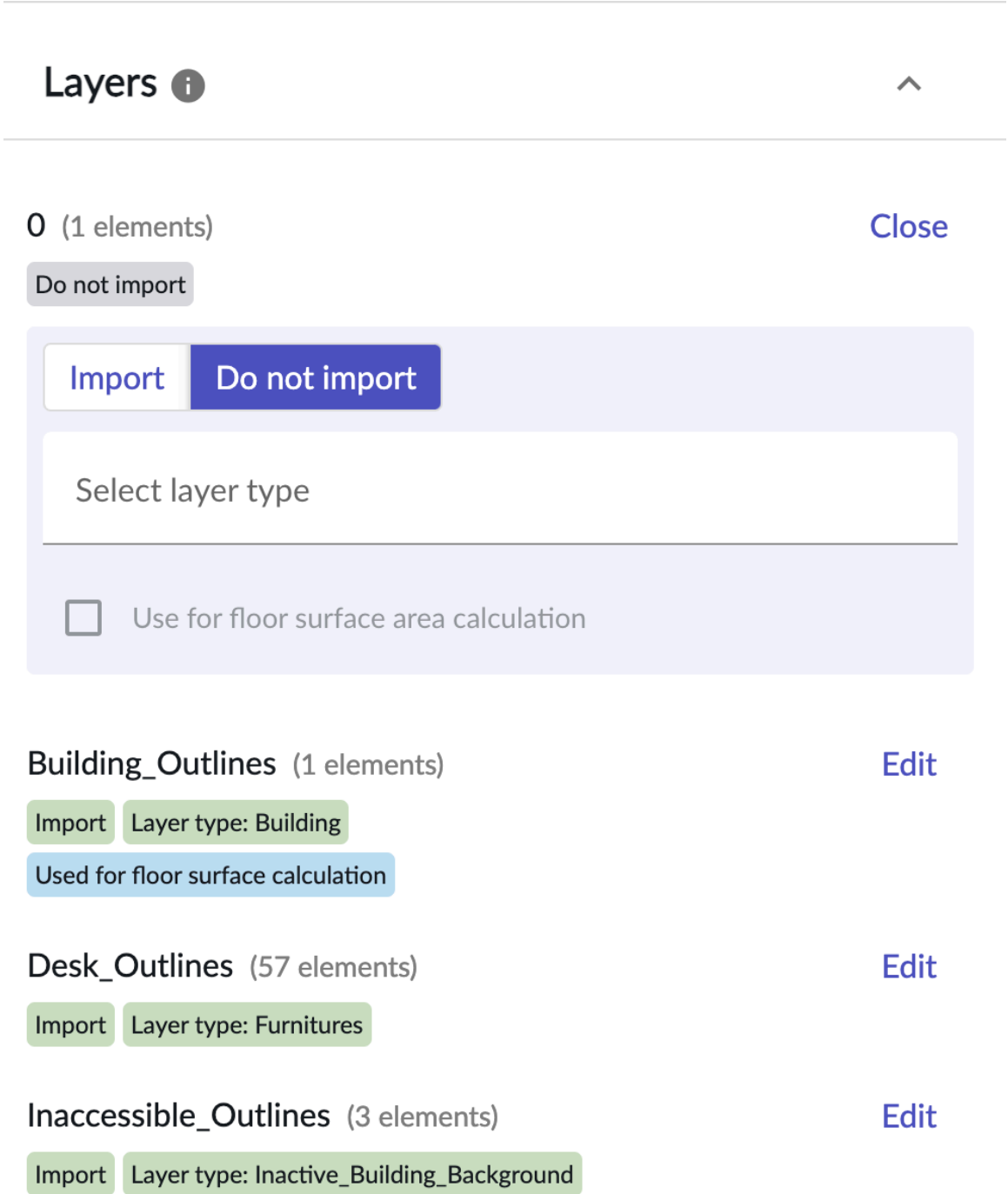
フロアプランをジオリファレンスし、マップに配置して、世界地図 (OpenStreetMap) で拡大縮小および調整します。詳細については、「フロアプランのジオリファレンス」を参照してください。

レイヤー

CAD ファイルでレイヤーを構成し、マップ構成プレビューレイアウトでプレビューします。詳細については、「レイヤーの構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

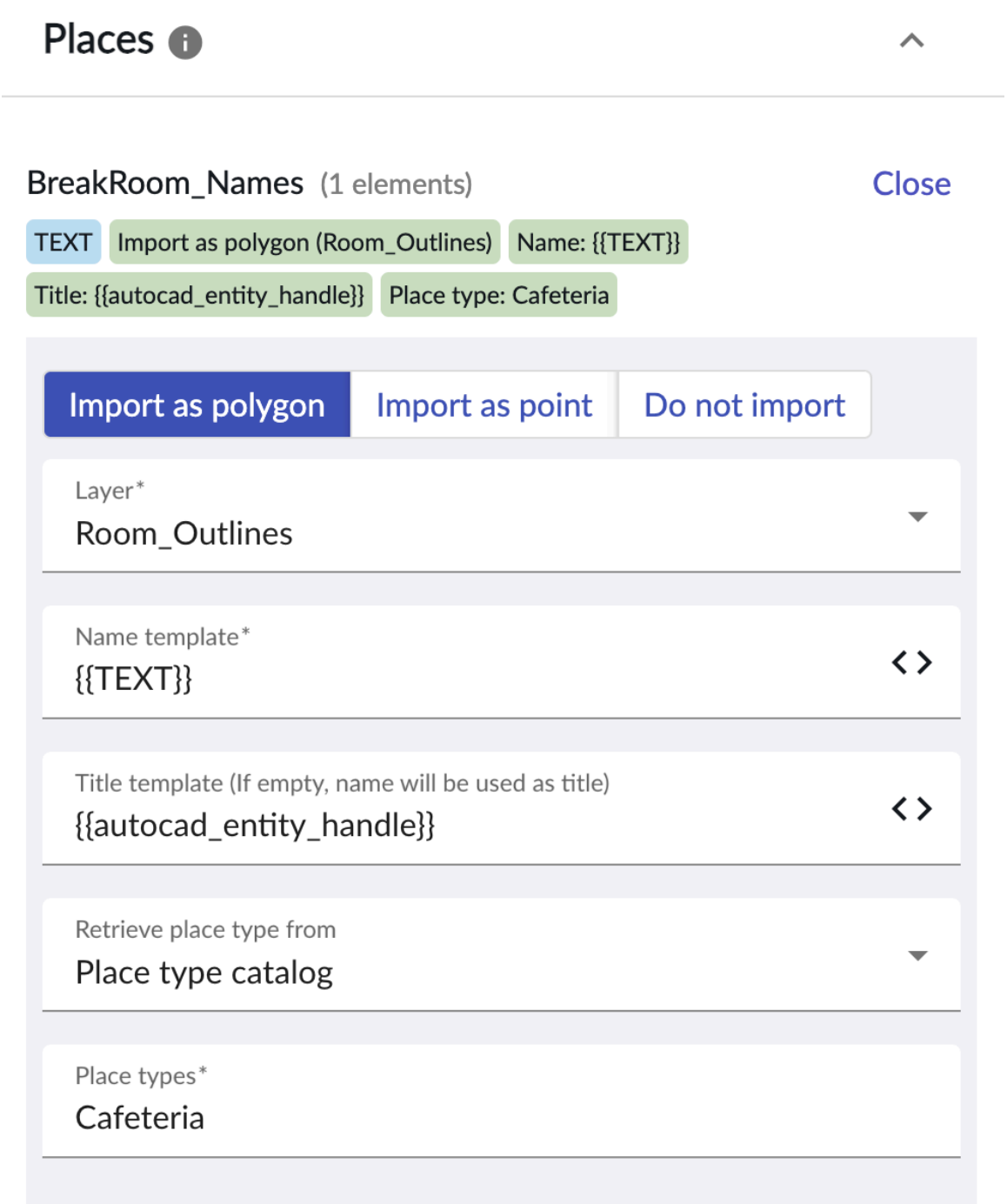


自動翻訳

場所

CAD ファイルで場所を構成し、マップ構成プレビューレイアウトでプレビューします。詳細については、「場所の構成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



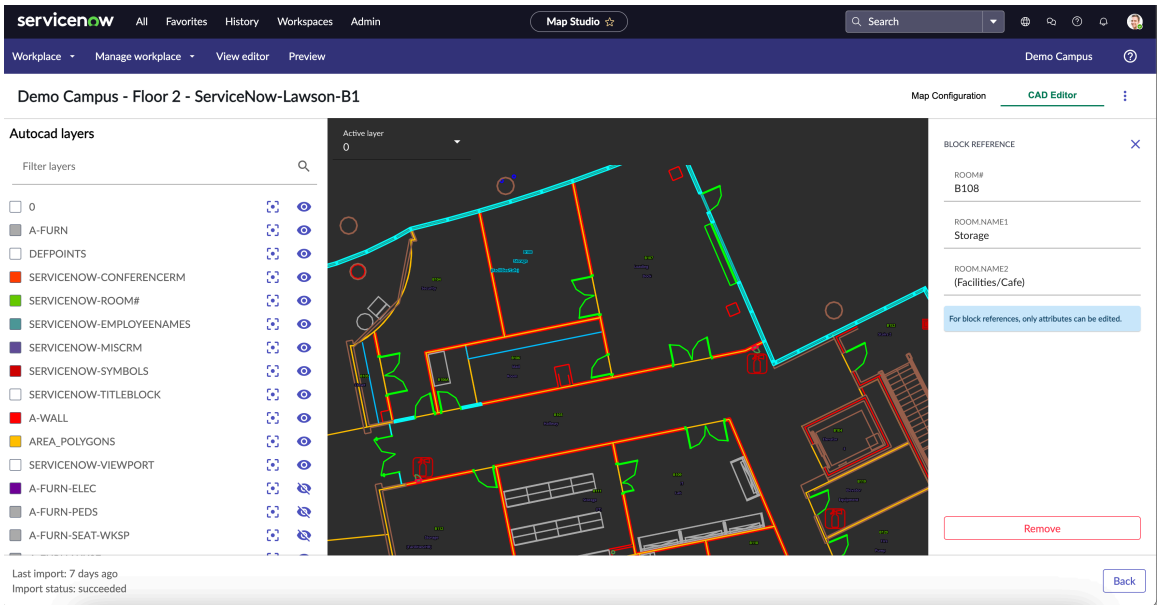
自動翻訳

[CAD エディター] タブ

CAD エディターには、CAD ソースファイルを編集および最適化するための編集および描画ツールが用意されています。テキスト、場所、またはブロック属性を追加または更新します。CAD ファイルで欠落しているポリライン、ポリゴン、および場所タイプを解決します。

レイヤー、場所、テキスト、ブロックの属性を構成および管理します。詳細については、「[マップ構成 (Map Configuration)] タブを使用した CAD オブジェクトの構成」を参照してください。

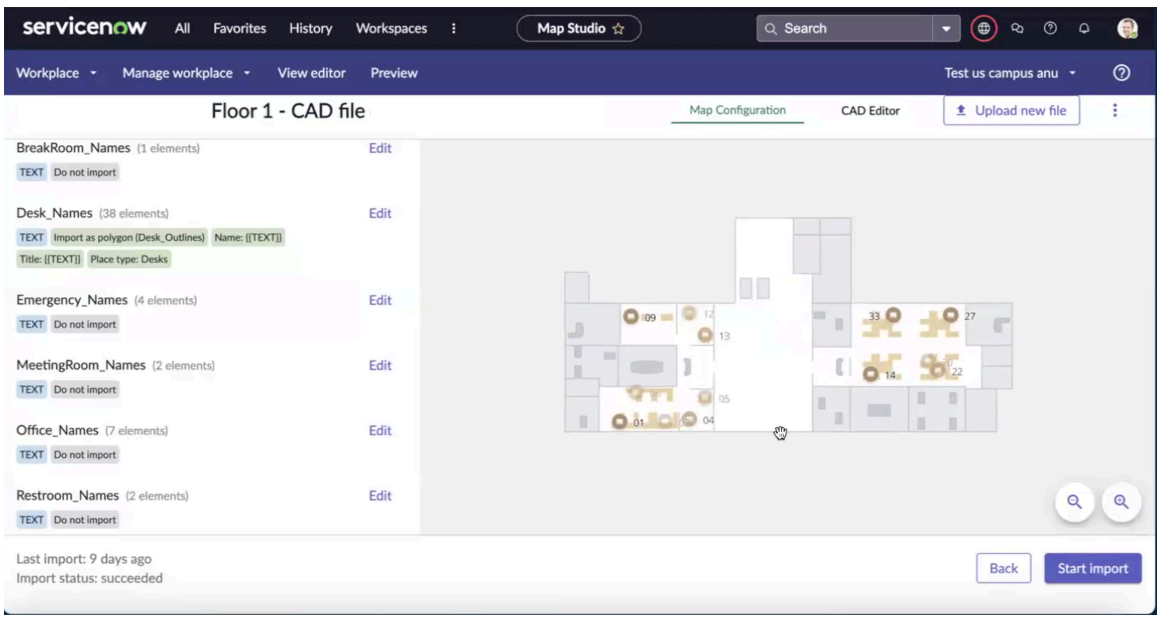
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[マップ構成 **(Map Configuration)]** タブを使用した **CAD** オブジェクトの構成

[マップ構成 (Map Configuration)] タブを使用して、CAD ファイル内のオブジェクトと要素を管理します。

レイヤーまたは場所を選択して、マップ構成プレビューレイアウトでプレビューします。



フロアプランのジオリファレンス

ソースフロアプランをジオリファレンスし、マップ上に配置してスケールします。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

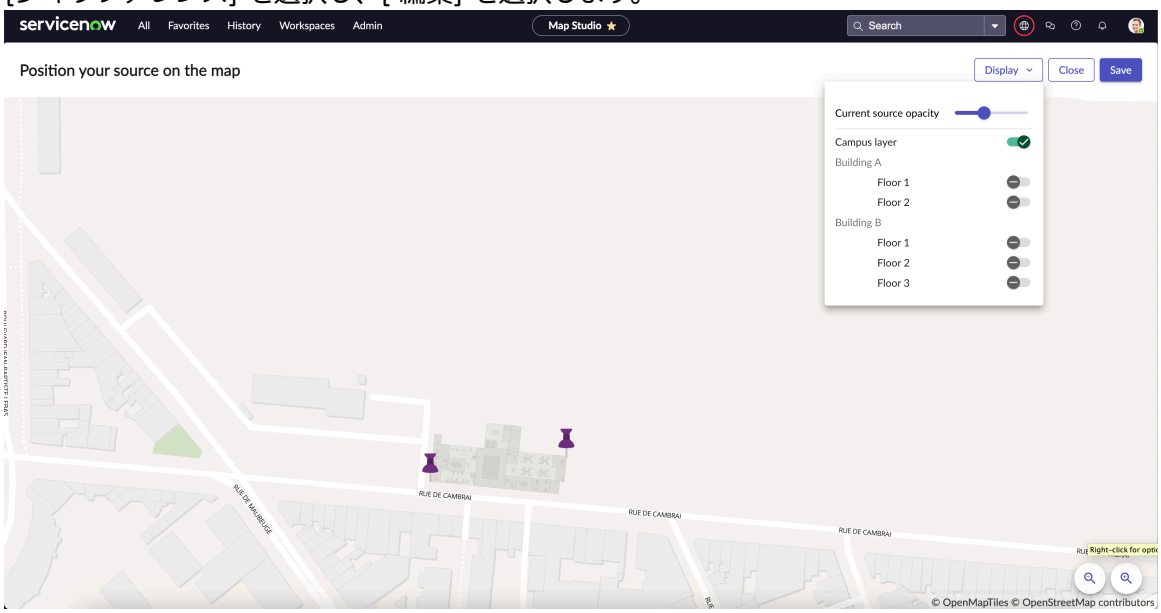
手順

1. [マップ構成 (Map configuration)] タブを選択して、[マップ構成 (Map configuration)] ページを表示します。

   注:
   フロアプランがマップ上に配置されていない場合は、ジオリファレンスが設定されていない

   というアラート ( ) が表示されます。

2. [ジオリファレンス] を選択し、[編集] を選択します。



3. ピンの周りを移動して、マップ上にフロアプランを配置します。
4. [表示] を選択し、ドロップダウン リストから必要なフロアのラジオ ボタンを有効にします。
5. **[Save** (保存)] を選択します。

レイヤーの構成

[マップ構成] プレビューでレイヤーを選択して編集します。

始める前に
https://player.vimeo.com/video/1108237557?h=a4419f48c7&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

レイヤーは、CAD ファイル内の形状またはジオメトリです。

必要なロール:sn_map_core.map_admin

手順

1. [マップ構成] タブを選択します。

   [マップ構成] プレビューページにフォーカスが移動します。

2. 二重山かっこ切り替えアイコン (を選択して、レイヤーを展開します。

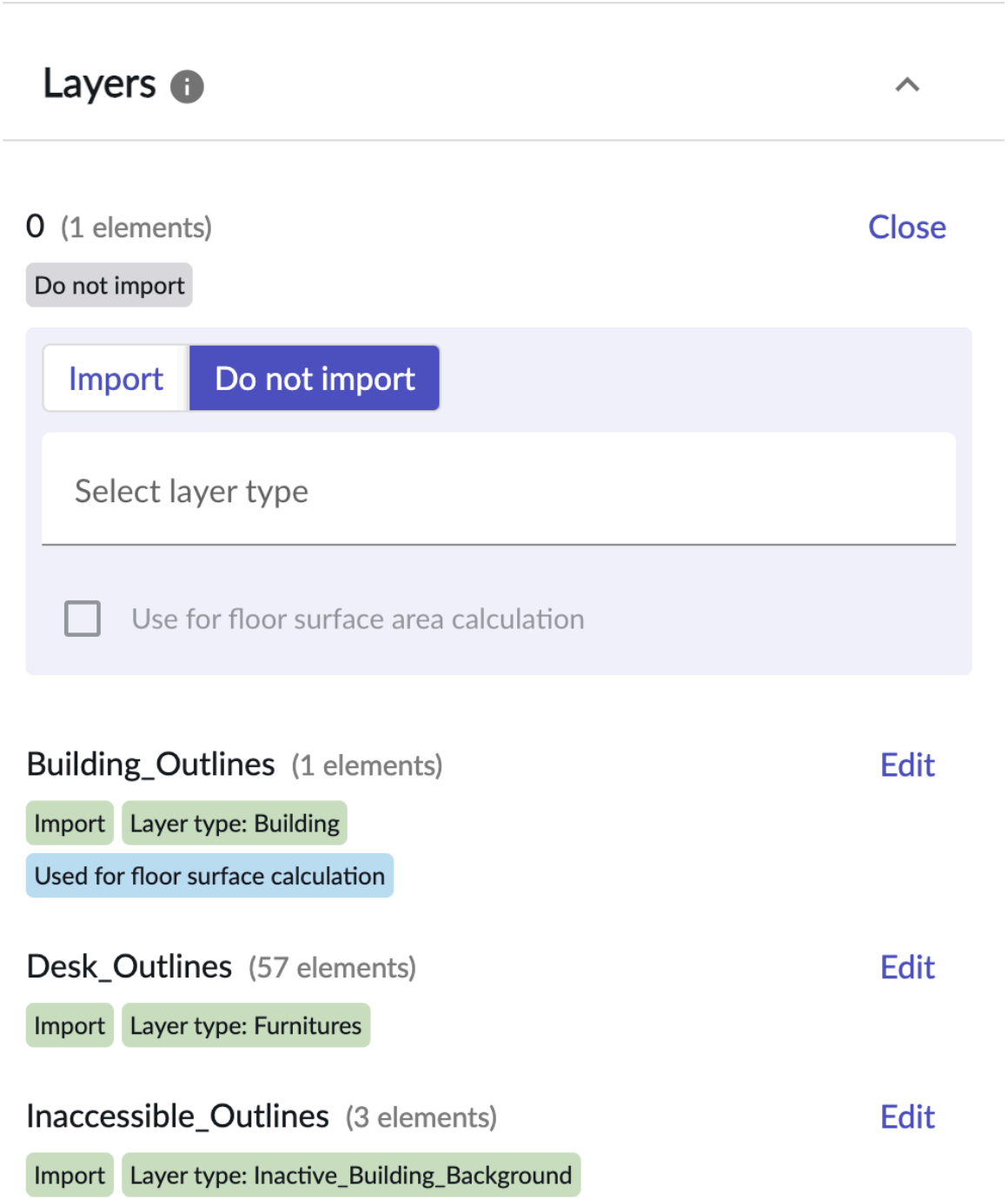
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [レイヤー] を選択してレイヤーを選択します。
4. [編集] を選択します。

編集パネルが表示されます。

> **注:**
> [床面積計算に使用 **(Use for floor surface area calculation)**] オプションは、レイヤーに対して有効にした後は選択できません。詳細については、「AutoCAD のフロア面積を計算」を参照してください。



選択したレイヤーには、レイヤー名とその中の要素の数が表示されます。たとえば、ロゴ (1442 要素) などです。

自動翻訳

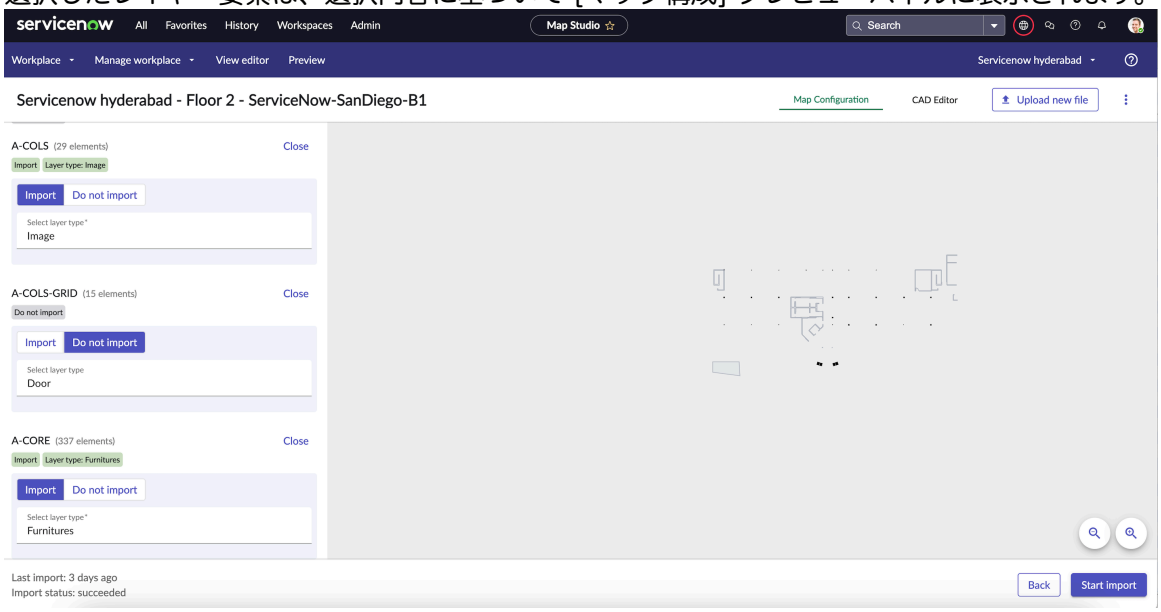
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サマリーピルには、レイヤー構成のサマリー情報が表示されます。サマリーピルでは、レイヤー構成とレイヤーのステータスに基づいて、次の色で情報が要約されます。

- ニュートラルブルー：選択したアイテムのタイプを示します。たとえば、テキストやブロックなどです。
- 緑：選択した場所の場所構成が正しいことを示します。
- オレンジ：軽微な構成の問題を示します。
- グレー：インポートされていないレイヤーを示します。
- 赤：ブロッキングエラーを示します。

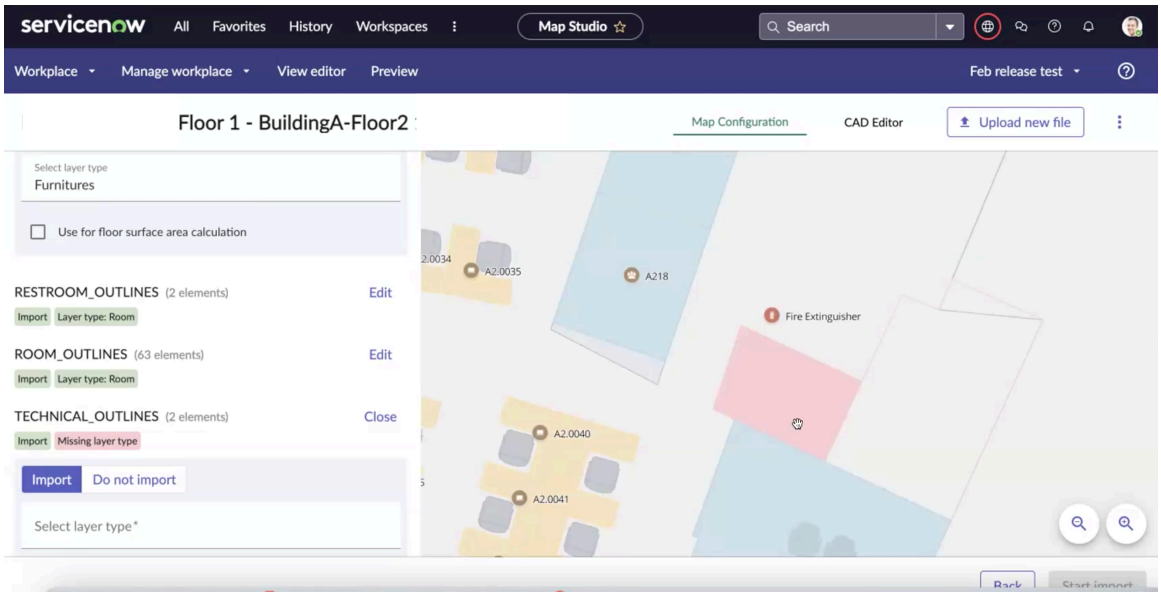
5. [インポート] を選択して、CAD ファイルのレイヤーに要素をインポートします。
検証メッセージが表示されます。構成が正常に保存されました
6. レイヤー構成を CAD ファイルにインポートしない場合は、[インポートしない] を選択します。
検証メッセージが表示されます。構成が正常に保存されました

選択したレイヤー要素は、選択内容に基づいて [マップ構成] プレビューパネルに表示されます。



7. 欠落しているレイヤータイプ (サマリーピルで赤で強調表示) を解決するには、[レイヤータイプを選択] オプションからレイヤータイプを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



欠落しているレイヤータイプが解決され、サマリーピルにレイヤータイプが緑色でハイライト表示されます。[マップ構成] プレビューには、欠落しているレイヤータイプと新しくアサインされたレイヤータイプが表示されます。

注:
レイヤータイプは、デフォルトのスタイルでマップに表示されます。レイヤータイプがない場合、要素は赤のデフォルトスタイルで表示されます。

レイヤータイプは、インドアマッピングのレイヤータイプテーブル (すべて > インドアマッピング > レイヤータイプ)

8. レイヤータイプを現在のタイプから別のタイプに変更するには、[レイヤータイプを選択] オプションを選択します。
たとえば、現在のレイヤータイプが [ルーム] で、リストから [建物] を選択してレイヤータイプを変更するとします。新しく選択したレイヤータイプが、そのスタイルとカテゴリとともに適用されます。
9. 変更を加えたら、[閉じる] を選択して編集パネルを閉じます。
10. CAD ソースファイルにインポートするレイヤーで手順を繰り返します。

場所の構成

マップ構成プレビューレイアウトを使用して場所を構成します。CAD ファイルから場所タイプを取得します。

このタスクについて
場所タイプの形状、名前、タイトルを構成することもできます。

始める前に
https://player.vimeo.com/video/1108237588?h=2d4e19ef4b&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

必要なロール:sn_map_core.map_admin

手順

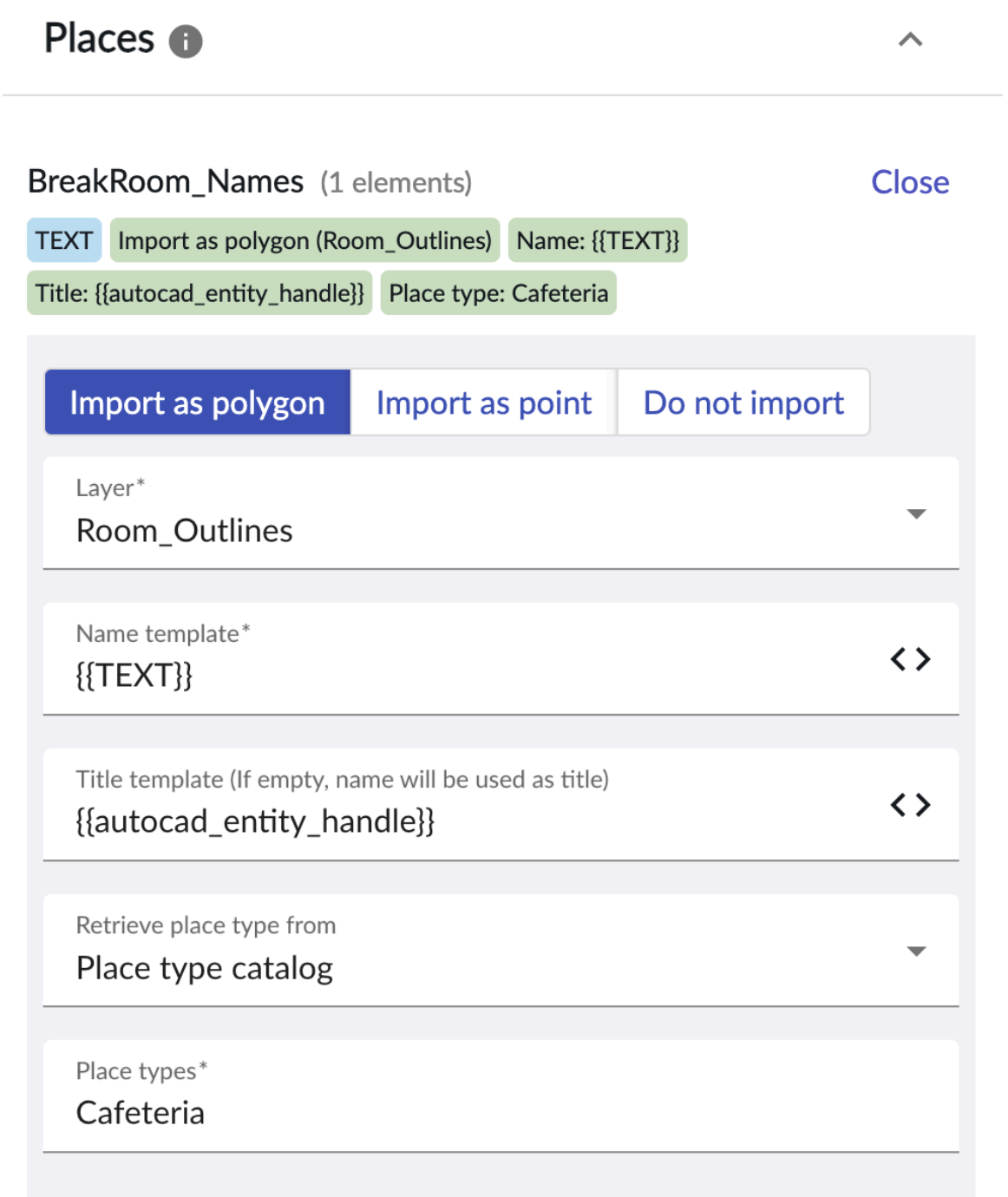
1. [マップ構成] タブを選択します。

   [マップ構成] プレビューページにフォーカスが移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. [配置] を展開するには、二重山かっこ切り替えアイコン (
3. [編集] を選択して、場所の属性と要素を編集します。
   編集パネルが表示されます。



選択した場所には、その場所の要素の数が表示されます。例：ブレイクアウトルーム (1 要素)。

サマリーピルには、場所の構成の要約情報が表示されます。たとえば、サマリーピルには、場所がブロックかテキストか、場所タイプがカフェテリアかパティオかが表示されます (構成情報)。

構成に見落としがあった場合、サマリーピルは、ポリラインの欠落やポリゴンの欠落などのアラート (赤で強調表示) を提供します。

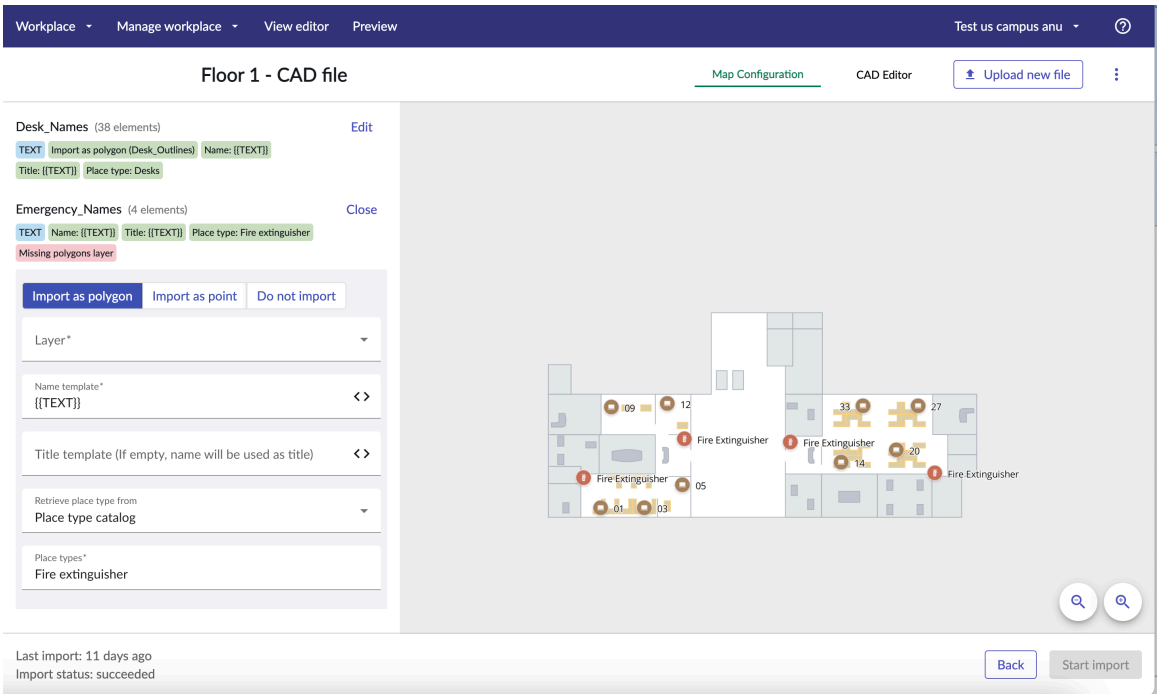
サマリーピルでは、場所の構成と場所のステータスに基づいて、次の色で情報が要約されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ニュートラルブルー：選択したアイテムのタイプを示します。たとえば、テキストやブロックなどです。
- 緑：選択した場所の場所構成が正しいことを示します。
- オレンジ：軽微な構成の問題を示します。
- グレー：インポートされていないレイヤーを示します。
- 赤：ブロッキングエラーを示します。

4. インポートオプション (ポリゴンとしてインポート:ステップ 5 または ポイントとしてインポート:ステップ 7) を選択して、構成を CAD ファイルにインポートします。
構成を CAD ファイルにインポートしない場合は、[インポートしない] を選択することもできます。
5. 場所をポリゴンとして CAD ファイルにインポートするには、[ポリゴンとしてインポート] を選択します。



注:
ポリゴンとして作成することを選択し、形状がない場合、[マップ構成] プレビューにテキストが赤で表示されます。

a. [このレイヤーからポリゴンをフェッチ] リストから、これらの場所の形状をマップ上のどこに配置するかを指定するレイヤーを選択します。
会議室の形状が [会議室] レイヤー上にある場合は、ドロップダウン リストから [会議室] を選択します。

b. [名前テンプレート] フィールドに、場所に使用する名前テンプレートを入力します。

CAD ファイルから使用する次のオプションを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- CAD ファイルから場所名をコピーする場合は、[テキスト] を選択します。

  場所が CAD ファイルでブロック定義されている場合は、名前テンプレートのブロック属性を選択することもできます。

- CAD で生成された一意の ID をレイヤーに使用する場合は、**autocad_entity_handle** を選択します。エンティティ名とハンドルは、CAD 描画内で一意です。

c. 構成でブロック属性を定義している場合は 、[ブロック] を選択します。

> **注:**
> ブロックは インドアマッピング バージョン 1.13.0 以降では使用できません。

d. [タイトル] テキスト レイヤー の一覧から、場所のタイトルを含むレイヤーを選択します。デフォルトでは、現在のレイヤーが選択されています。

e. [タイトルテンプレート] フィールドに、場所に使用するタイトルテンプレートを入力します。

このフィールドを空のままにすると、その名前が場所タイプのタイトルとして使用されます。

[テキスト] または **[autocad_entity_handle]** を選択してフィールドに追加できます。

場所が CAD ファイルでブロック定義されている場合は、タイトルテンプレートのブロック属性を選択することもできます。

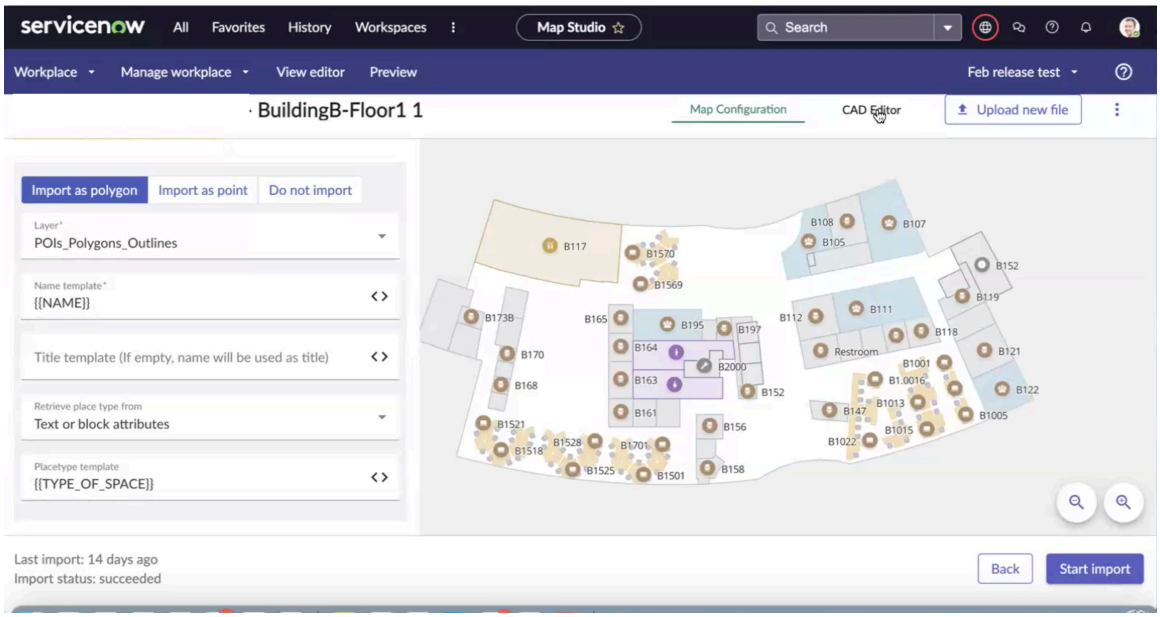
6. [場所タイプの取得元] で、CAD ファイルから場所タイプを取得するオプションを選択します。次のいずれかのオプションを選択して、CAD ファイルから場所タイプを取得できます。

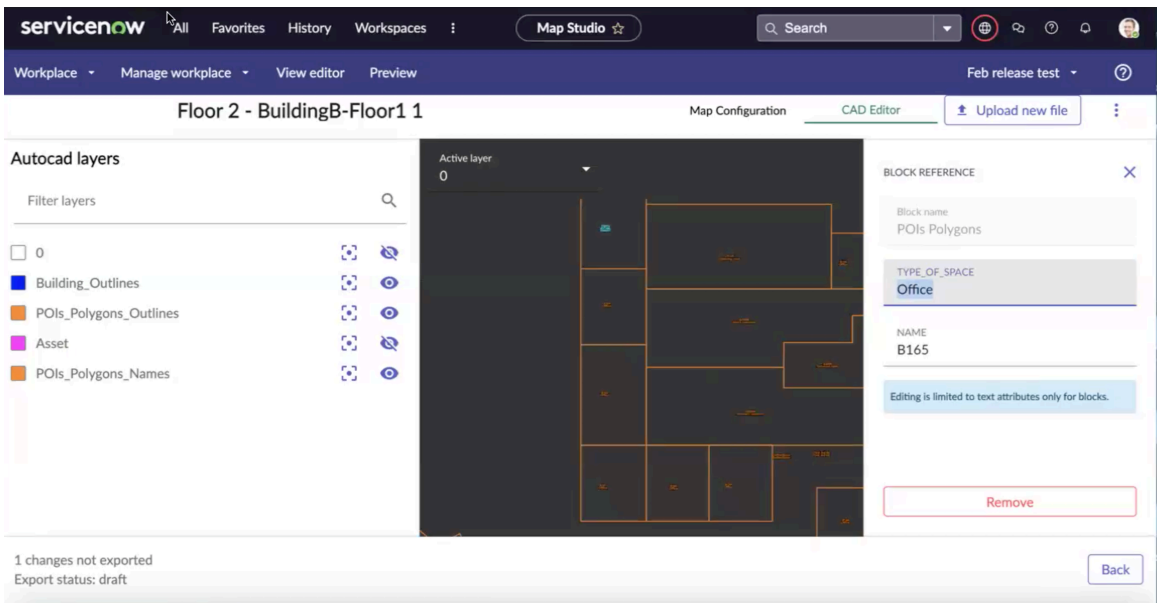
- 場所タイプカタログ:デフォルトの インドアマッピング 場所タイプのスタイルとカテゴリを場所タイプに適用する場合は、このオプションを選択します。場所タイプカタログまたは場所タイプテーブル (すべて > インドアマッピング > 配置タイプ) には インドアマッピング 場所タイプとそのデフォルトスタイルが含まれています。詳細については、「インドアマッピング のアイコンと場所タイプの作成」を参照してください。
  - 場所タイプ：適切な インドアマッピング 場所タイプを選択し、スタイルと分類を設定します。例：消火器選択した場所タイプが CAD エディターのプレビューに表示されます。
  - インドアマッピング の場所が ワークプレイスサービスデリバリ と統合されている場合、場所は会議室、消火器などに分類されます。この分類に基づいて、会議室が予約可能かどうかを確認することもできます。
- ブロック属性:ブロック属性から場所タイプを取得する場合は、このオプションを選択します。

> **注:**
> ブロック属性の名前には、場所タイプの情報が含まれています。CAD ファイル内の場所タイプ名は、インドアマッピング 場所タイプカタログの場所タイプ名と同じである必要があります。ブロック属性名がインドアマッピングの場所タイプ名と一致しない場合は、場所タイプ、スタイル、アイコンをインドアマッピング場所タイプで作成します。詳細については、「インドアマッピング のアイコンと場所タイプの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。





- その他のレイヤー: 別のレイヤーから場所タイプを適用する場合は、このオプションを選択します。

  [場所タイプのテキスト レイヤー] リストから、マップ上の場所の場所タイプを含むレイヤーを選択し、[場所タイプ テンプレート] フィールドに、場所タイプに使用するテンプレートを入力します。

- 後で手動で設定：[後で手動で設定] オプションを使用して場所タイプが設定されている場合、マップ構成プレビューでは場所が不明な場所タイプとして表示されます。

  CAD エディターのプレビューで手動で設定されたデフォルトの場所タイプを選択した場合、「フロアプランの情報は利用できません。手動で設定してください (information isn't available on a floor plan, set manually)」というメッセージが表示されます。

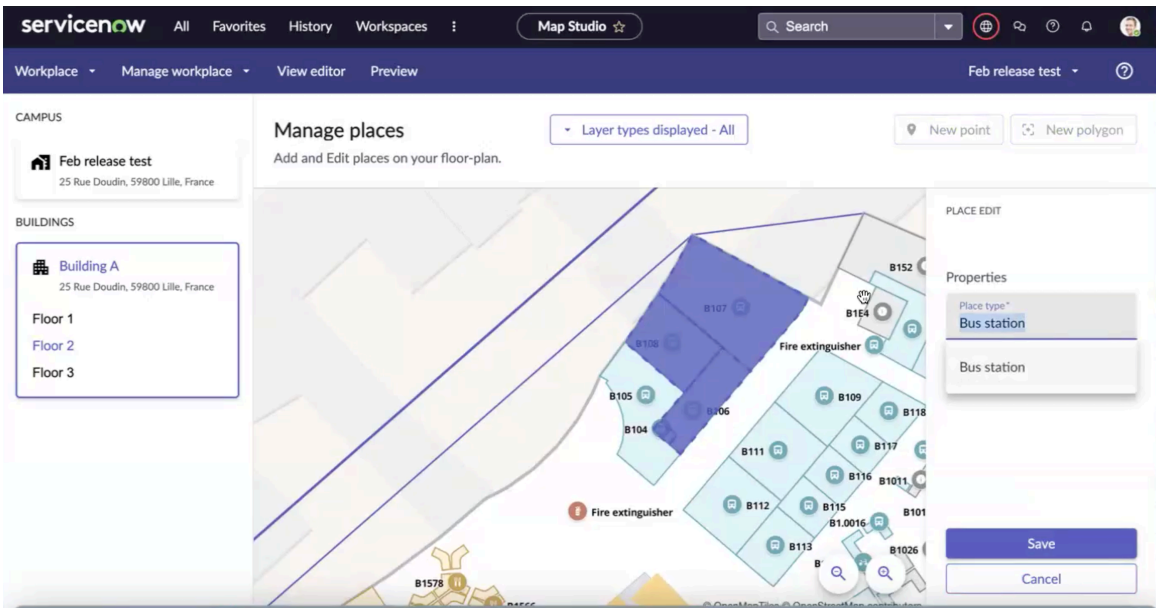
  場所タイプは、[インドアマッピング 場所タイプ] テーブルに [その他] または [不明] タイプとして表示されます (すべて > インドアマッピング > 配置タイプ) を開きます。未定義の場所タイプは、同期プロセス中に無視されないように、[場所タイプ] テーブルのその他の場所タイプと照合されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

場所タイプを手動でアサインするには、次のいずれかを実行します。

- CAD エディターを使用して手動で場所を設定します。適切なアクティブレイヤーを選択します。場所を選択し、場所タイプ情報をテキスト属性またはブロック属性に追加します (存在する場合)。
- インドアマッピング Map Studio に移動 職場を管理場所を管理します。なげなわを使用して 1 つまたは複数の場所を選択するか、Shift キーオプションを使用して必要な場所を選択します。[場所の編集] パネルで適切な場所タイプを選択します。詳細については、「場所を管理」を参照してください。



7. オプション: [ポイントとしてインポート] を選択して、場所を CAD ファイルのポイントとしてインポートします。

   注:
   ポイントとして作成することを選択し、形状がない場合、[マップ構成] プレビューにテキストが赤で表示されます。

   a. 場所タイプを構成するには、次のオプションを選択します。

   a. 名前テンプレート：テンプレートの名前を構成します。
      - CAD ファイルからテキストまたは名前をコピーする場合は、**[TEXT]** を選択します。

        マップ構成プレビューでは、選択した場所の名前がマップに表示されます。

      - CAD で生成された一意の ID を使用するには、**autocad_entity_handle** を選択します。エンティティ名とハンドルは、CAD 描画内で一意です。

   b. 構成でブロック属性を定義している場合は 、[ブロック] を選択します。

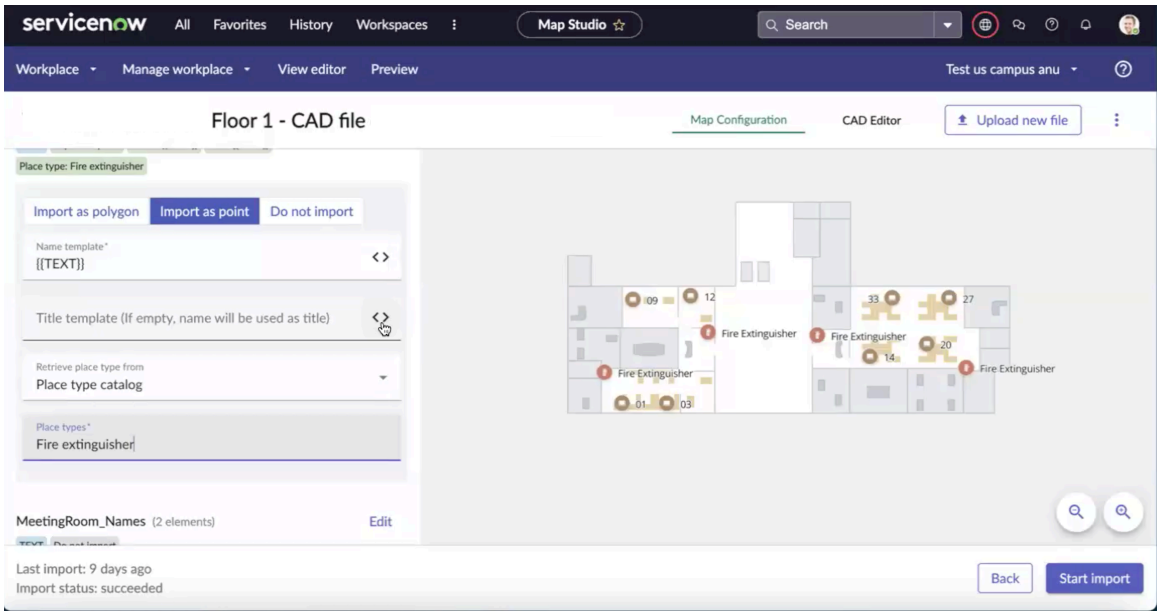
   c. タイトルテンプレート：AutoCAD のテキストまたは名前を使用する場合は、**[TEXT]** または **autocad_entity_handle** を選択します。

      注:
      このフィールドを空のままにすると、その名前がタイトルとして使用されます (手順 6 a を参照)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [場所タイプを取得 (Retrieve place type)] で、次のオプションを選択します。
   - 場所タイプカタログ：インドアマッピングのデフォルトスタイルを場所タイプに適用するオプション。場所タイプカタログまたは場所タイプテーブル (すべて > インドアマッピング > 配置タイプ) には インドアマッピング 場所タイプとデフォルトスタイルが含まれています。
     - 場所タイプ：適切な インドアマッピング 場所タイプを選択し、場所のスタイルと分類を設定します。例：消火器。
     - 選択した場所タイプが CAD エディターのプレビューに表示されます。



   - ブロック属性:ブロック属性から場所タイプを取得する場合は、このオプションを選択します。

     注:
     CAD ファイルの ブロック属性名は、 インドアマッピング 場所タイプカタログの場所タイプ名と同じである必要があります。テキスト属性名 ブロック属性名が インドアマッピング の場所タイプ名と一致しない場合は、最初に場所タイプ、スタイル、アイコンを インドアマッピング で作成してから取得してください。

   - 後で手動で設定：[後で手動で設定] オプションを使用して場所タイプが設定されている場合、マップ構成プレビューでは場所が不明な場所タイプとして表示されます。

     CAD エディターのプレビューで手動で設定されたデフォルトの場所タイプを選択した場合、「フロアプランの情報は利用できません。手動で設定してください (information isn't available on a floor plan, set manually)」というメッセージが表示されます。

     場所タイプは、[インドアマッピング 場所タイプ] テーブルに [その他] または [不明] タイプとして表示されます (すべて > インドアマッピング > 配置タイプ) を開きます。未定義の場所タイプは、同期プロセス中に無視されないように、[場所タイプ] テーブルのその他の場所タイプと照合されます。

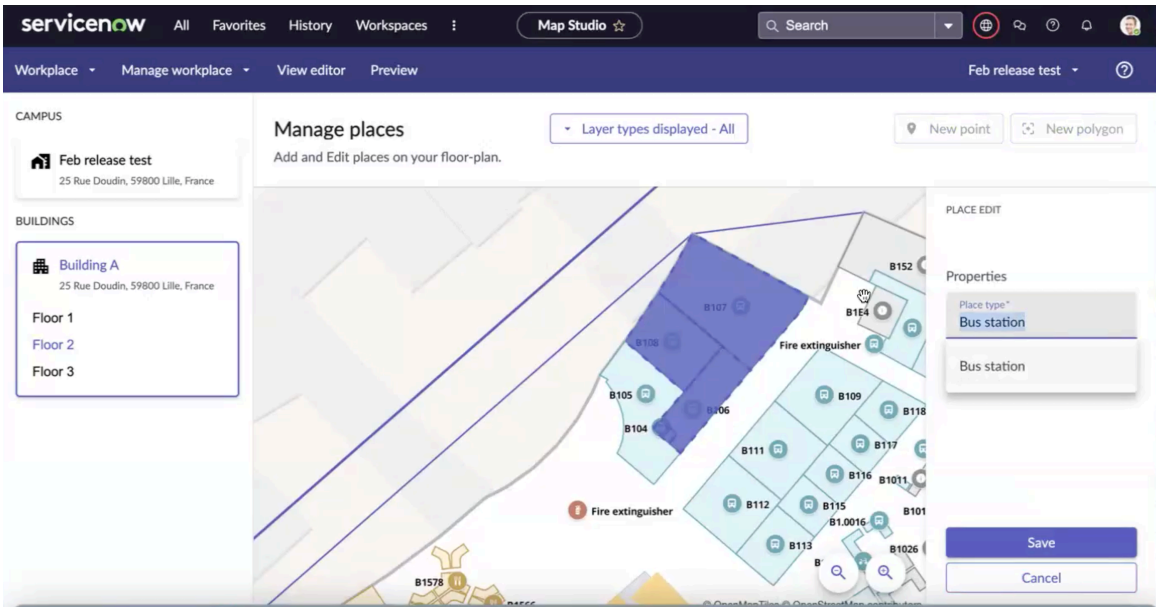
     場所タイプを手動でアサインするには、次のいずれかを実行します。

     - CAD エディターを使用して手動で場所を設定します。適切なアクティブレイヤーを選択します。場所を選択し、場所タイプ情報をテキスト属性またはブロック属性に追加します (存在する場合)。
     - インドアマッピング Map Studio に移動 職場を管理場所を管理します。なげなわを使用して 1 つまたは複数の場所を選択するか、Shift キーオプションを使用して必要な場所を選択しま

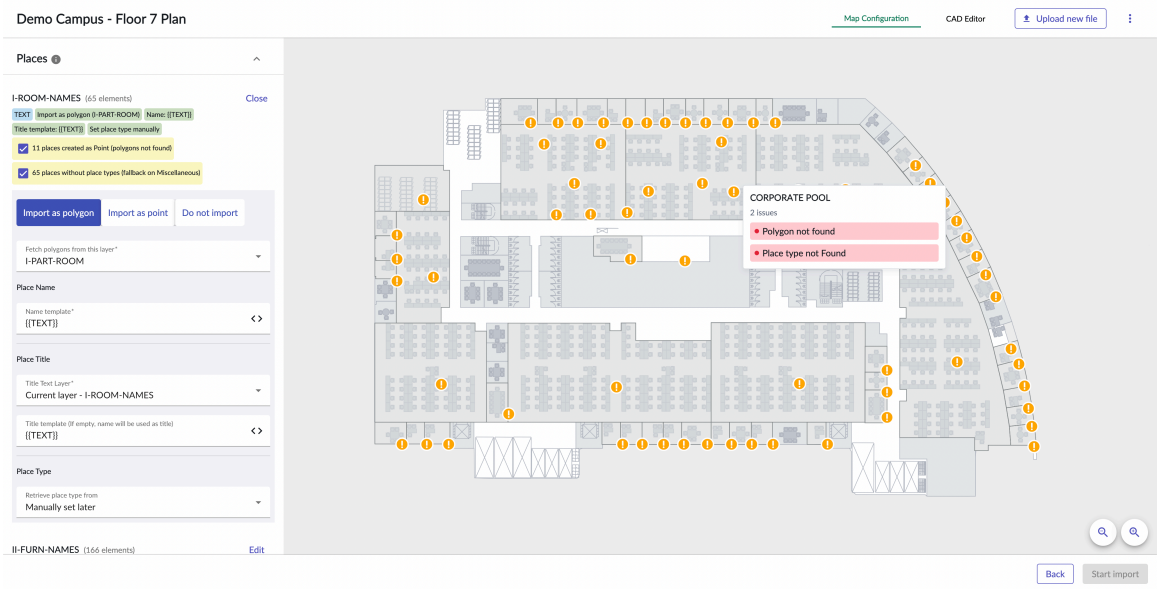
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

す。[場所の編集] パネルで適切な場所タイプを選択します。詳細については、「場所を管理」を参照してください。



9. オプション: 警告チェックボックスをオンにすると、マップ上に警告が表示されます。チェックボックスは、編集パネルで行われた変更に基づいて更新されます。



10. ポリゴンの欠落などの問題を解決するには、次の手順を実行します。
    - マップ構成プレビューから、[CAD エディター] タブに切り替えます。

      詳細については、「[CAD エディター] タブを使用した CAD オブジェクトの構成」を参照してください。

    - CAD エディターのプレビューで場所を選択し、ポリゴンまたは欠落している線を追加します。
    - マップ構成プレビューに戻します。

      場所のサマリーピルで、[ポリゴンとしてインポート] が緑でハイライト表示され、テキストは赤でハイライト表示されていないことに注意してください。スタイルがポリゴンとともに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

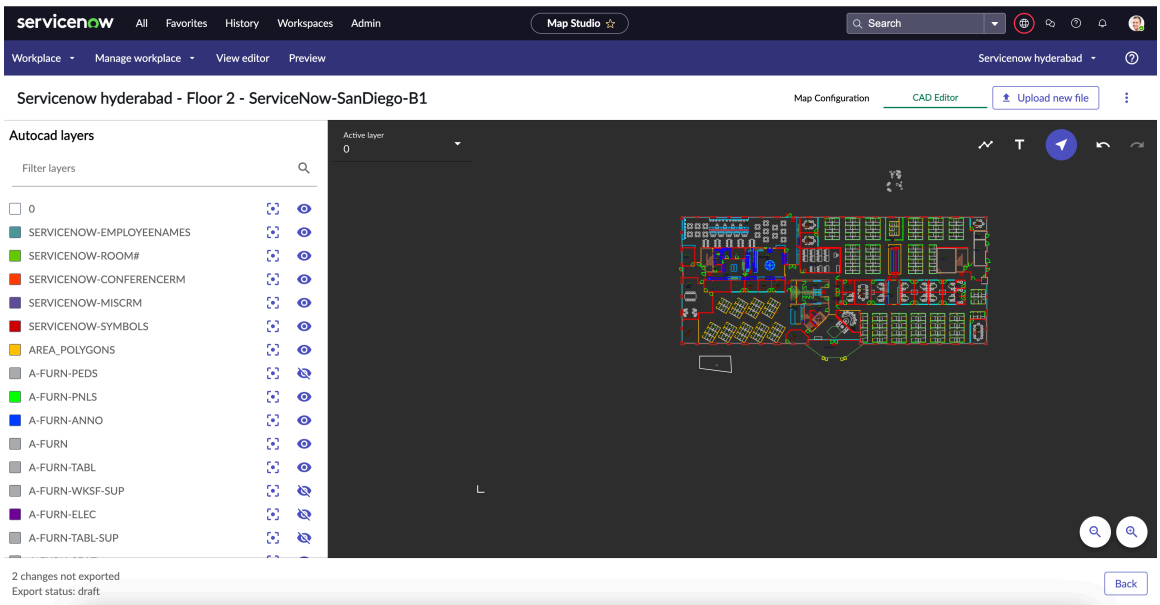
[CAD エディター] タブを使用した CAD オブジェクトの構成

[CAD エディター] タブを使用して CAD オブジェクトを編集および管理します。ポリラインまたはポリゴンの描画、テキストまたはマルチテキストの追加、テキストの編集、属性の配置またはブロックを行います。

CAD エディターには、CAD のレイヤー、場所、ブロック、要素、ジオメトリ、形状のプレビューが表示されます。ソース CAD ファイルの元のスタイルと色が保持されます。CAD ファイルへの変更をリアルタイムで追加、削除、または更新します。閉じていないポリライン、ポリゴンの欠落、テキスト属性の欠落などの問題を解決します。ブロック、レイヤー、テキスト、場所タイプの属性を編集します。

[アクティブレイヤー] オプションを使用して、あるレイヤーから別のレイヤーに要素を移動します。CAD ファイル内の要素は、異なるレイヤーに配置できます。CAD エディターで形状、ジオメトリ、および要素に加えた変更を更新した後、マップ構成に切り替えて、更新された変更をマップ上でプレビューします。

CAD ファイルに多数のレイヤーが含まれている場合は、[レイヤーのフィルタリング] を使用して、選択するレイヤーを検索してソートします。レイヤーを分離し、個別に作業します。CAD エディターのプレビューでレイヤーを表示または非表示にします。



CAD エディターでのレイヤーの分離

CAD エディターには、CAD ファイルの編集中に 1 つのレイヤーを複数のレイヤーから分離する機能があります。

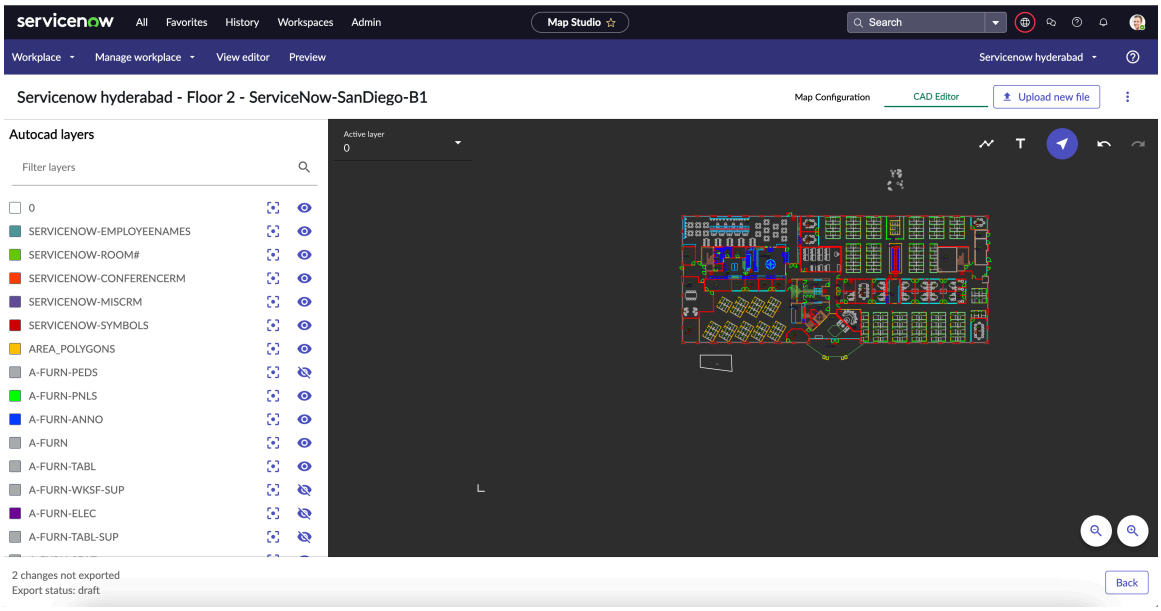
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. **[CAD** エディター] タブを選択します。
2. **[AutoCAD** レイヤー **(Autocad layers)]** に移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. オプション: [レイヤーのフィルタリング **(Filter layers)]** オプションを使用して、レイヤーをフィルタリングして検索します。
   CAD ファイルに多数のレイヤーがある場合は、フィルターオプションを使用して、選択したいくつかのレイヤーを一度にソートして操作できます。
4. レイヤーを選択し、[分離 (Isolated)] アイコン ( ) を選択します。
5. プレビューには、分離されたレイヤーが表示されます
   (ポリライン、ポリゴンなど)。
6. [ツールを選択 (Select tool)] アイコン ( ) を使用して、エディターで分離されたレイヤーを選択します。
7. オプション: 必要に応じて編集および変更します。

   注:
   ブロックは編集できませんが、ブロック内の属性は編集できます。

CAD エディターのレイヤーの非表示/表示

CAD エディターでレイヤーを編集および更新しているときに、レイヤーを非表示または表示します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. **[CAD** エディター] タブを選択します。
2. **[AutoCAD** レイヤー **(Autocad layers)]** に移動します。
3. レイヤーを選択し、[ヴィジビリティをオフに切り替え (Toggle off visibility)] アイコン を選択します。
4. レイヤーは非表示になり、CAD エディターのプレビューには表示されません。
   例：ルーム A。選択したレイヤーのルーム A は表示されません。
5. レイヤーを表示するには、[ヴィジビリティをオンに切り替え (Toggle on visibility)] アイコン ( ) オプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CAD エディターの描画ツールと編集ツール

[CAD エディター] タブには、CAD ファイルを Map Studio にインポートする前に構成、最適化、編集するための編集ツールと描画ツールが含まれています。

次の編集および描画機能があります。

- 線の描画：[線の描画] ツール () は、線またはポリラインを描画するために使用されます。[線の描画] ツールを使用して、ポリゴン内の閉じていないポリラインを閉じます。詳細については、「ポリラインまたはポリゴンの描画」を参照してください。
- テキスト：[テキストの描画] ツール () は、テキストまたはマルチテキスト(複数行) の文字オブジェクトを追加するために使用します。詳細については、「テキスト属性の更新または追加」を参照してください。
- 選択ツール：選択ツール () は、アクティブなレイヤー内の領域、オブジェクト、または要素を選択するために使用します。
- 元に戻す：[元に戻す] ツール () は、最後の編集アクションを前の状態に戻すために使用されます。[元に戻す] ツールは、CAD の編集内容を、アクションが実行される前の以前の状態に復元します。
- やり直し：[やり直し] ツール () は、CAD エディターで CAD ソースファイルの変更を再適用またはキャンセルするために使用されます。CAD エディターは、変更された最後のアクションを再適用します。

ポリラインまたはポリゴンの描画

ポリライン、ポリゴン、または幾何学的図形は、CAD エディターで使用可能な線の描画ツールを使用して描画します。線を結合してポリゴンまたは図形を形成します。

始める前に

たとえば、幾何学的図形を作成して部屋を形成する場合は、線の描画ツールを使用して頂点を描画できます。同様に、ポリゴン内の欠落しているポリラインを解決するか、線を描画してノードを結合することで欠落しているポリゴンを追加します。

必要なロール：admin

手順

1. [CAD エディター] タブを選択します。
2. [アクティブレイヤー] を選択します。

   ポリライン、ポリゴン、または図形を追加するレイヤーを選択します。
3. 線の描画ツール  を選択します。
4. 始点またはノードを選択してドラッグします。
5. ツールを離して線を作成するには、最後に追加した点を再度選択します。
6. 図形を作成するには、始点を選択します。

   ポリゴンを描画するときは、作成した最初の点を選択するか、最後の点またはノードを選択して線を作成する必要があります。
7. CAD ファイルから要素を削除するには、[削除] を選択します。

テキスト属性の更新または追加

CAD エディターでテキスト属性を追加、編集、更新、または削除します。

自動翻訳

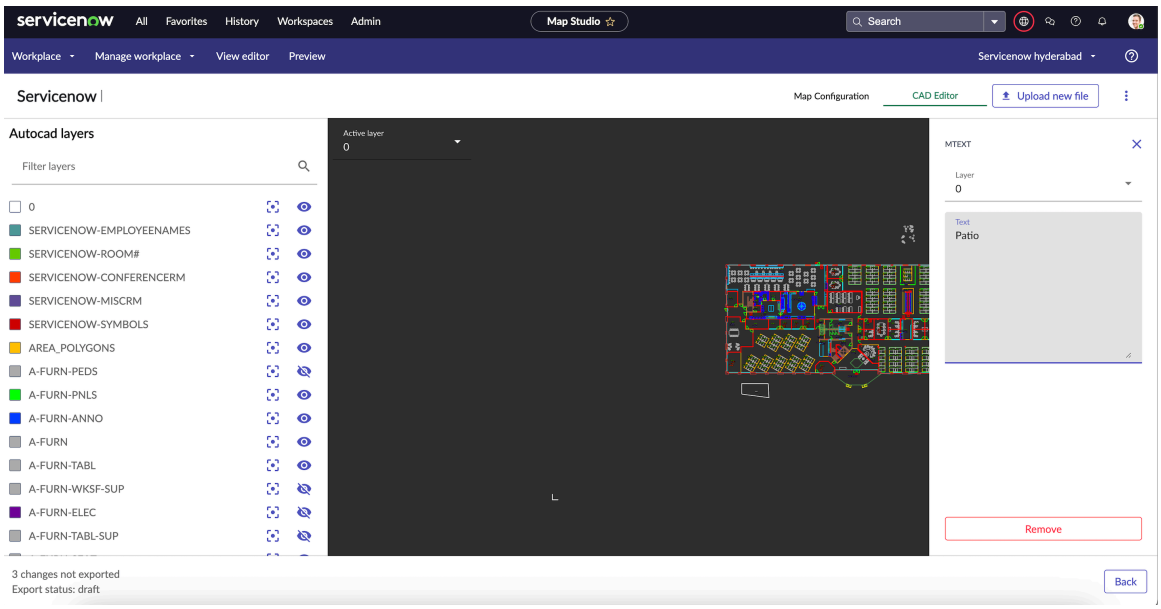
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
たとえば、ルームの名前を変更する場合は、テキストを選択し、テキスト編集パネルを使用して名前を変更できます。

必要なロール：admin

手順

1. [CAD エディター] タブを選択します。
2. CAD エディターで適切なアクティブレイヤーを選択します。
3. メニューから [テキストツール] アイコン (T) を選択します。
4. 選択してテキストを追加します。
5. テキスト編集パネルが開きます。



6. テキストを追加し、パネルを閉じます。

   テキスト属性が CAD ファイルの選択したレイヤーに追加されます。

7. 既存のテキストを編集するには、テキストを選択して、テキスト編集パネルを開き、編集します。更新された変更が CAD エディターのプレビューに表示されます。
8. [削除] を選択してテキストを削除します。

ブロック属性の編集

CAD エディターでブロック属性を編集します。

始める前に

注:
ブロックは編集できません。ブロック内の属性のみを編集できます。ブロックにリンクされたポリラインは編集できません。

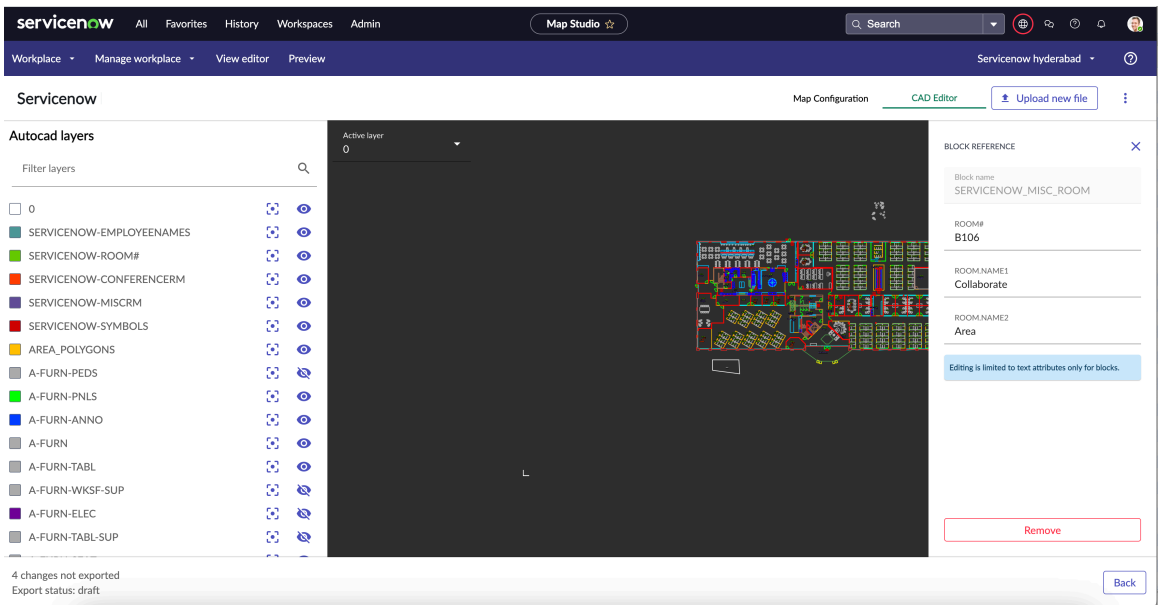
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. **[CAD** エディター] タブを選択します。
2. プレビューレイアウトで、ブロック参照を選択します。
3. 編集パネルが表示されます。



4. 必要に応じて属性を編集します。
   たとえば、ブロック内のテキスト属性を編集します。
5. CAD 描画から要素を削除するには、[削除] を選択します。

レイヤー内のジオメトリまたはポリラインを閉じる

CAD エディターでレイヤー内の閉じていない線を閉じます。

始める前に

すべてのノードが線で接続されると、形状は閉じます。線がない場合、または頂点が適切に結合されていない場合、選択したジオメトリのプロパティには、閉じていない形状が表示されます。

必要なロール：admin

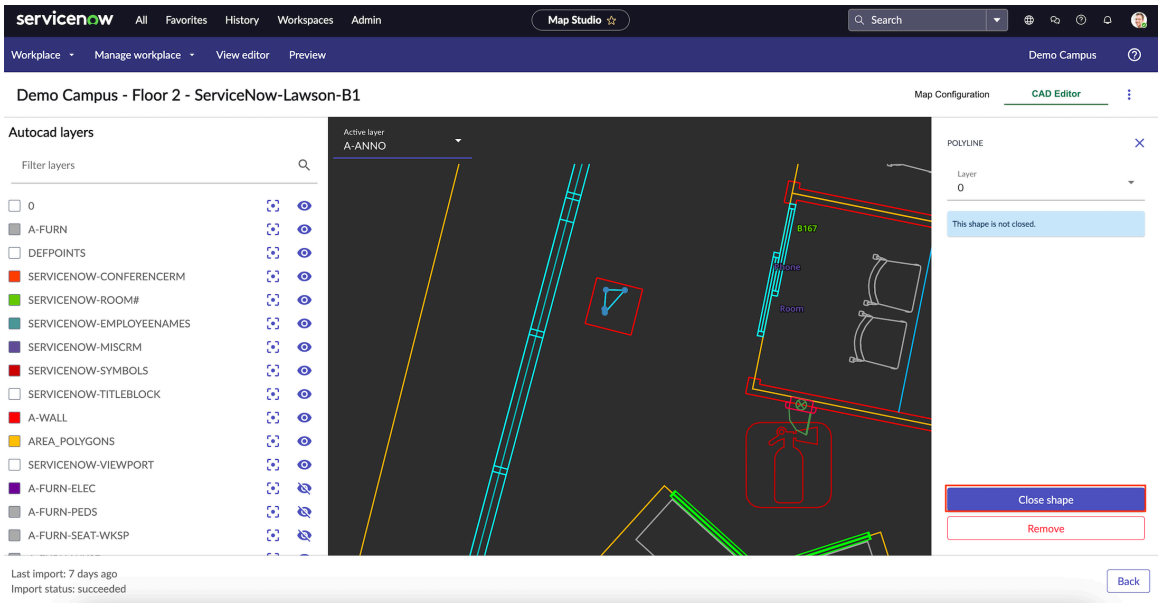
手順

1. **[CAD** エディター] タブを選択します。
2. CAD ファイル内の、線または頂点が閉じていないポリライン、形状、またはジオメトリを選択します。
3. 選択して編集パネルを開きます。

   編集パネルに 「この形状は閉じていません」 という検証メッセージが表示されます。

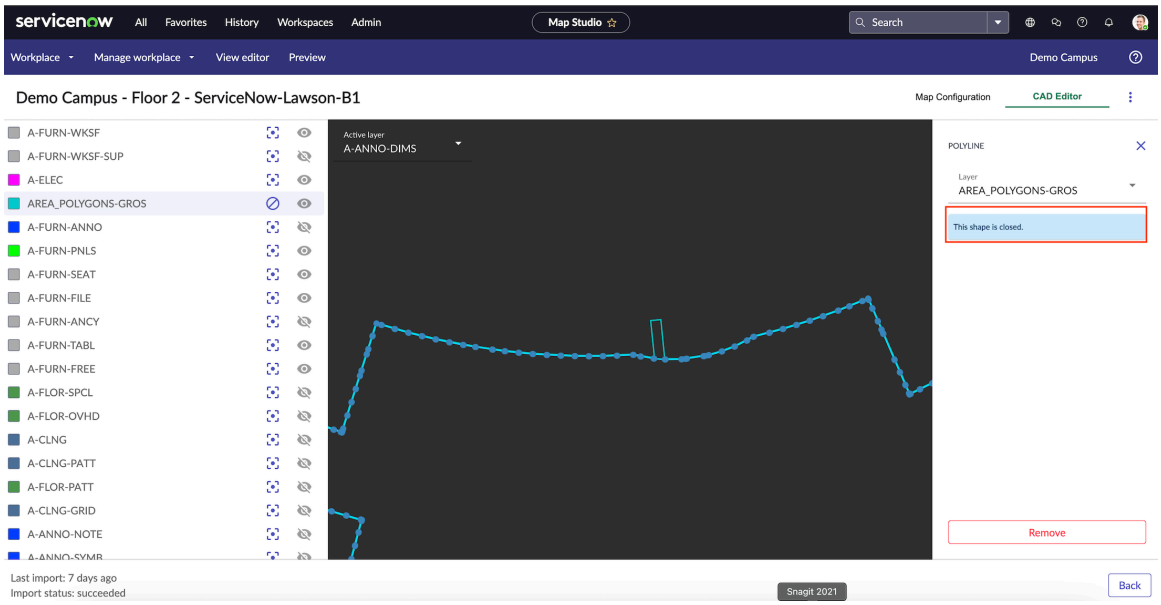
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [図形を閉じる] を選択して、ポリラインを自動的に閉じます。

形状が閉じています。



5. CAD 描画から要素を削除するには、[削除] を選択します。

CAD 構成のエクスポート

更新された CAD 変更を CAD ファイルにエクスポートします。更新された変更をエクスポートすると、変更された CAD ファイルのコピーが インドアマッピング に作成されます。

このタスクについて
[CAD エディター] タブと [マップ構成] タブを使用して、CAD ソースファイルの構成を変更します。CAD 構成の変更は、AutoCAD ソース (sn_map_core_autocad_source) テーブルで更新されます。

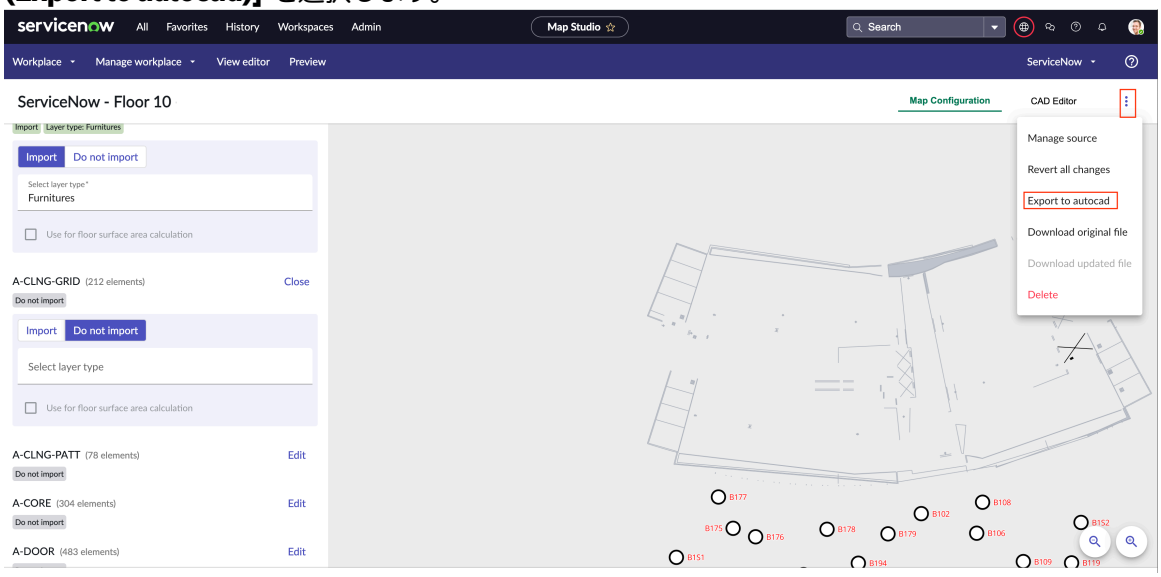
> **注:**
> CAD 構成の変更のエクスポートはオプションの手順です。更新された CAD 構成の変更は、更新された CAD ファイル (コピー) として インドアマッピング に存在します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

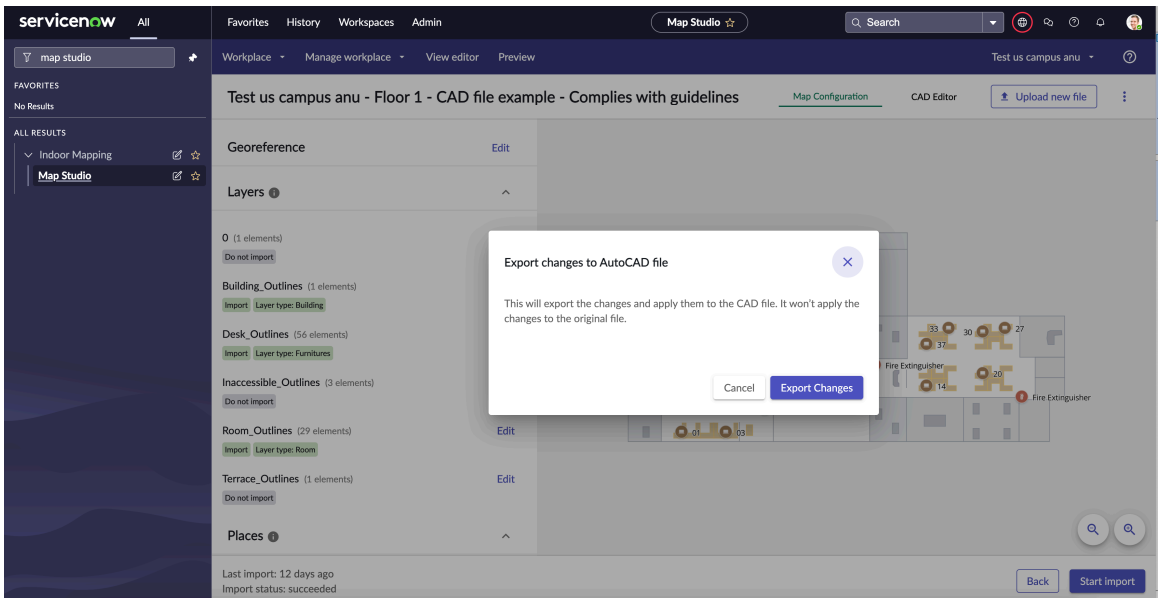
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. オプション: [その他のオプション] メニューアイコン (⋮) を選択し、**[AutoCAD にエクスポート (Export to autocad)]** を選択します。



2. [エクスポート] ダイアログボックスが表示されます。



3. [エクスポート] を選択します。

アプリケーションが変更をロードしてエクスポートプロセスを完了するには、時間がかかる場合があります。ロード時間は、CAD ファイルのサイズによって異なります。

注:
CAD ファイルに加えられた更新は、変更を CAD ファイルにエクスポートするまでは インドアマッピング でのみ使用できます。ファイルをエクスポートすると、インドアマッピングでの変更により CAD ファイルが最新の状態に更新されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

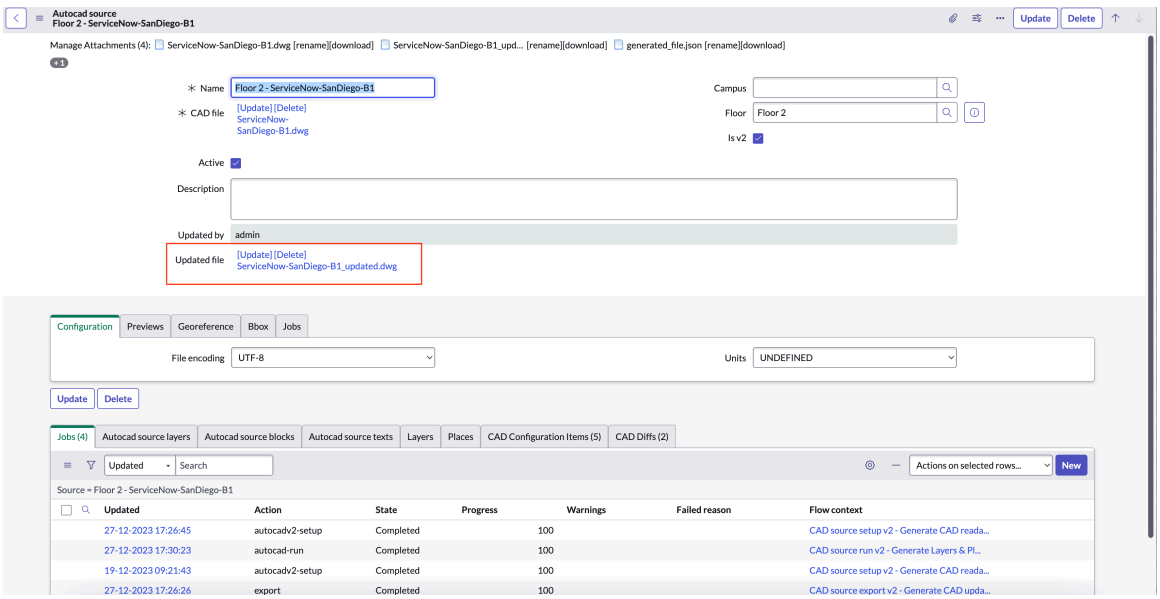
4. CAD の変更をエクスポートした後、[その他のオプション] メニュー (⋮) で [更新済みファイルのダウンロード **(Download updated file)]** オプションがアクティブ化されます。

   このオプションを選択すると、更新された CAD ファイルがダウンロードされます。

5. AutoCAD ソース ([すべて] および `sn_map_core_autocad_source.LIST` によるコンテキストメニューフィルター内) に移動します。
   更新された CAD ファイルの変更は、このテーブルで確認できます。

   > **注:**
   > 追加、変更、または削除される属性は、AutoCAD ソース (sn_map_core_autocad_source) テーブルで更新されます。変更をエクスポートしても、その変更は元の CAD ファイルに適用されません。AutoCAD ソーステーブルに新しい列が追加され、更新された CAD ファイルが表示されます。元の CAD ファイルはそのまま保持されます。たとえば、元の CAD ファイル名が **demo.dxf** で、更新された CAD の変更が新しい列 **demo_updated.dxf** にエクスポートされるとします。

6. CAD ソースファイルのリストから、更新した CAD ファイルを選択して開きます。
   エクスポートされた CAD の変更は、[更新されたファイル] 列で新しいファイルとして使用できます。



CAD 構成のインポート

CAD 構成が完了したら、CAD 構成の変更をインポートします。

始める前に

> **注:**
> CAD 構成の変更を完了してから、変更をインポートする必要があります。CAD ソースファイルの編集と更新は必須ではありません。CAD ファイルは、CAD ファイルの情報が不足している場合にのみ編集および更新する必要があります。

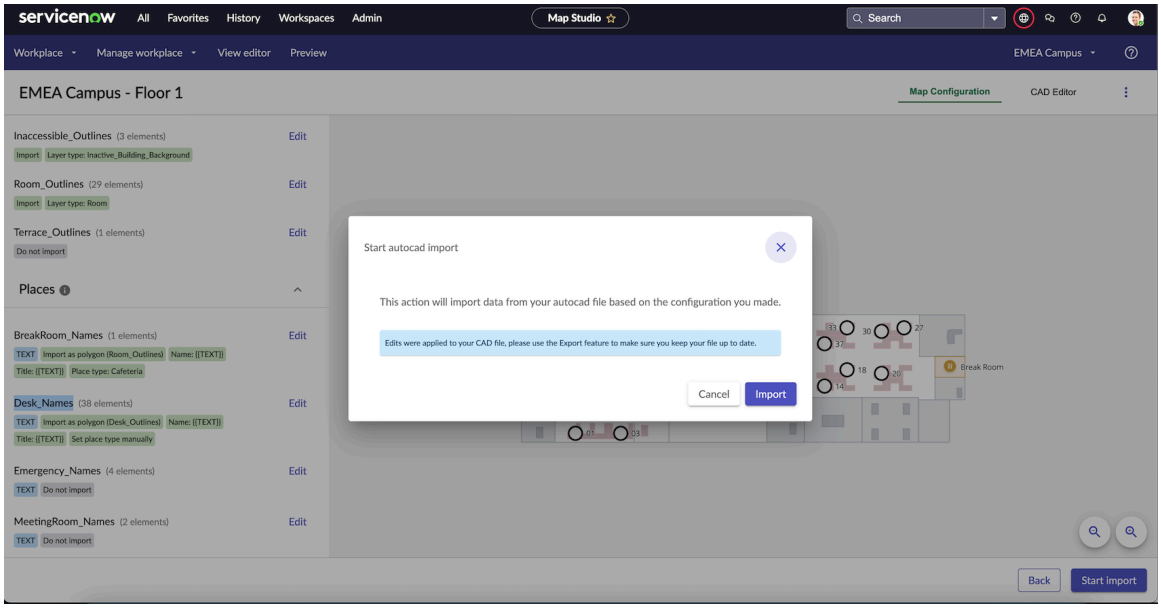
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [AutoCAD 構成] ページで、[インポートの開始 **(Start Import)]** を選択して、マップが作成されていることを確認します。



[インポートを開始 **(Start Import)]** ボタンは、CAD ファイルに表示するレイヤーと場所に、ポリゴン、テンプレート、ポリラインの欠落などの問題がない場合にのみ有効になります。これらの問題を解決してから、CAD ソースファイルにレイヤーと場所をインポートします。詳細については、「[マップ構成 (Map Configuration)] タブを使用した CAD オブジェクトの構成」を参照してください。

2. [インポートを開始 **(Start Import)]** を選択します。

   更新された CAD 構成の変更は、フロアプランの Map Studio にインポートされます。敷地の建物の構成が完了したことを示すメッセージが表示されます。

3. オプション: [概要に移動 **(Go to overview)]** を選択して、Map Studio の敷地の概要ページに移動します。
4. オプション: [続行] を選択すると、更新された変更が世界地図 (OpenStreetMap) にリアルタイムで表示されます。

ファイル設定を編集

CAD ソースファイルの単位ファイル設定を変更します。

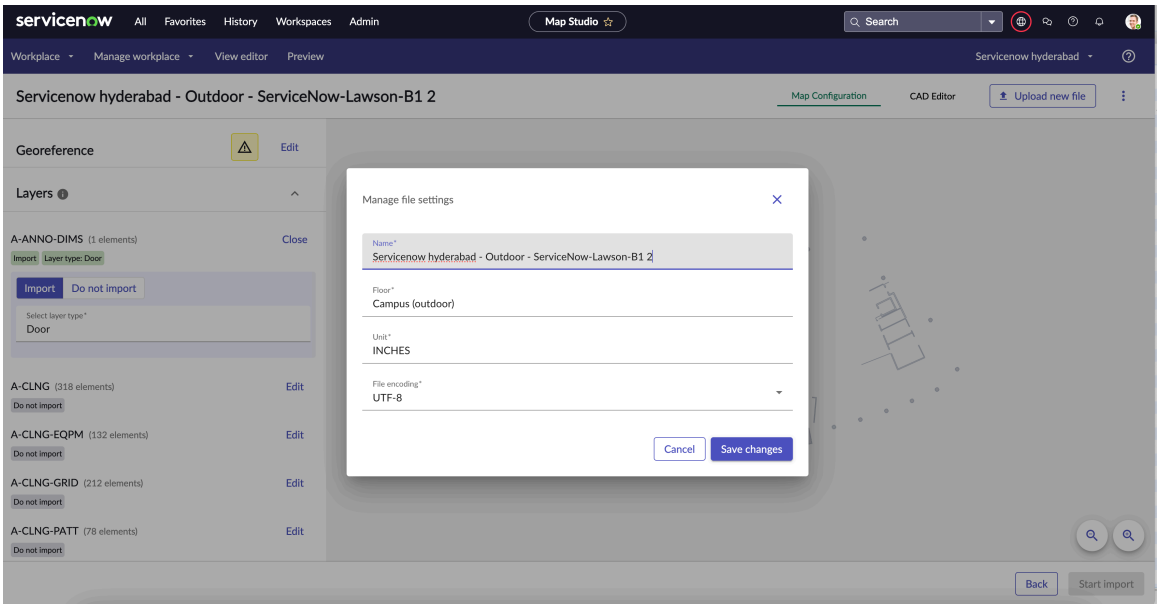
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [CAD 構成] ホームページで、[その他のアクション] メニュー (⋮) を選択します。
2. [ソースの管理] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 次の情報を入力します。
   - フロア：CAD ソース計画を構成しているフロアの名前。
   - 単位：フィールドに表示される単位は、現在のファイル単位です。

     ファイル単位を変更する場合は、必要なファイル単位サイズを選択します。
   - ファイルエンコーディング：ファイルエンコーディング標準を変更または更新するオプション。ファイル エンコーディング形式は、ファイルエンコーディング標準に問題がある場合にのみ更新してください。

フロアプランの一括更新

一括インポート機能を使用して、複数の CAD ファイルをインポートしてフロアプランを更新します。

インポートグループを作成

インポートグループを作成し、それを使用してフロアプランを一括更新します。

始める前に
必要なロール:sn_map_core.map_admin、sn_map_core.map_editor

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > 一括インポート > グループをインポート.
   に移動することもできます すべて > インドアマッピング > マップスタジオ.
2. [フロアプランのインポートグループ] リストで、[新規] を選択します。

   注:
   Map Studio を表示している場合は、[一括更新マップ **(Bulk update maps)]** カードで [ファイルのインポート] を選択します。

3. [フロアプランのインポートグループ] フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[フロアマップインポートグループ] フォーム」を参照して ください。
4. **[Submit** (送信)] を選択します。
5. CAD または PNG ファイルをレコードに添付します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコードへのファイルの添付の詳細については、「 Manage attachments 」を参照してください。

6. [インポートを開始 **(Start Import)]** を選択します。
   レコードに添付されているファイルの数に基づいてインポートタスクが作成されます。

次のタスク

インポートグループに対して作成されたインポートタスクを処理します。インポートタスクの操作の詳細については、「 インポートタスクの処理」を参照してください。

インポートタスクが作成されると、タスクごとに [マップの更新を自動化 (Automate map updates)] AI エージェントワークフローがトリガーされます。マップアドミンエージェントは、アップロードされた CAD ファイルのソースを自律的に取得し、インポートタスクを再開します。ソースが見つからない場合、エージェントはタスクを 待機中のユーザー入力 ステータスに移行します。

マップの更新を自動化 AI エージェントワークフローの詳細については、「 マップ更新エージェントワークフローを自動化」を参照してください。

> **注:**
> フロアマップインポートグループフォームで [監視対象 **AI** の実行] を選択した場合は、インポートタスクごとに AI エージェントを手動でトリガーする必要があります。

インポートタスクの処理

ソースを選択して問題を解決し、フロアプランのインポートタスクを完了します。

始める前に

必要なロール:sn_map_core.map_admin、sn_map_core.map_editor

このタスクについて

インポートタスクは自動化されたプロセスですが、場合によってはユーザーの入力が必要です。入力なしではインポートタスクを続行できない場合、[ステータス] フィールドは [ユーザー入力待ち] に設定されます。

必須入力は [ステップ] フィールドに基づいており、レコードの作業メモに情報が追加されます。

- ソースの取得:この手順は、CAD ファイルを ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションでそのソースにリンクするために必要です。
- ジオリファレンス:この手順は、マップ上にソースフロアプランを配置し、拡大縮小するために必要です。
- 構成:この手順は、フロアプランのレイヤーと場所タイプを選択するために必要です。

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > 一括インポート > 保留中タスク.
2. [フロアプランのインポートタスク] リストから、作業するタスクを選択します。
   インポートグループからインポートタスクを選択することもできます。インポートグループの詳細については、「 インポートグループを作成」を参照してください。
3. インポートタスクが [ソース取得] ステップにある場合は、インポートタスクのソースを選択します。
   ファイル名がソースと同じ場合、ソースが自動的に選択され、次のステップに進みます。それ以外の場合は、[マップの更新を自動化 (Automate map updates)] エージェントワークフローがトリガーされ、ソースが取得されます。マップアドミンエージェントは、アップロードされた CAD ファイルのソースを自律的に取得します。正しいソースが見つかった場合、エージェントはソースを設定し、タスクを再開します。ソースが見つからない場合、エージェントはタスクを 待機中のユーザー入力 ステータスに移行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マップの更新を自動化 AI エージェントワークフローの詳細については、「 マップ更新エージェントワークフローを自動化」を参照してください。

> **注:**
> インポートグループの作成時に [教師あり **AI** 実行] を選択した場合は、[**AI** エージェントをトリガー] を選択して [マップ更新の自動化] エージェントワークフローをトリガーする必要があります。

a. [ソース] フィールドで、添付されたソースファイルに関連するソースを選択します。

Example
たとえば、ソース ファイル A-Floor3.dwg が建物 A の 3 階用である場合は、ソース A-3 階 を選択します。

b. [Continue (続行)] を選択します。

4. インポートタスクが ジオリファレンス ステップにある場合は、フロアプランのジオリファレンスを構成します。
フロアプランのジオリファレンスがすでに設定されている場合、システムは自動的に次のステップに移動します。

a. [Map Studio で開く] を選択して、フロアマップを開きます。

b. フロアプランのジオリファレンスを設定します。
GeoReference の設定の詳細については、「 フロアプランのジオリファレンス」を参照してください。

c. [Continue (続行)] を選択します。

5. インポートタスクが 構成 ステップにある場合は、フロアプランのレイヤーと場所を構成します。
レイヤーと場所が既に設定されている場合、システムは自動的に次のステップに移動します。

a. [Map Studio で開く] を選択して、フロアマップを開きます。

b. フロアプランのレイヤーと場所を構成します。
レイヤーと場所の構成の詳細については、次のトピックを参照してください。

- レイヤーの構成
- 場所の構成

c. [Continue (続行)] を選択します。

CAD ファイルのプロパティを計算し、スペースまたは部屋の表面積を抽出する

CAD ファイルまたは インドアマッピング Map Studio から部屋と空間の寸法を抽出します。ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) スペース測定テーブルで抽出されたプロパティを使用します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > スペースマッピング > インドアマッピング管理 > プロパティのマッピング.
   デフォルトでは、次のプロパティが [インドアマッピング プロパティのマッピング] テーブルに保存されます。
   - **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS**：ポリラインが閉じた形状として定義されている場合、または単位が設定されている場合に、CAD ポリラインから表面積を平方メートルで自動的に計算します。デフォルトでは、このプロパティは **[false]** に設定されています。
   - **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_FEET**：ポリラインが閉じた形状として定義されている場合、または単位が設定されている場合に、CAD ポリラインから表面積を平方フィートで自動的に計算します。デフォルトでは、このプロパティは **[false]** に設定されています。
   - **INDOORMAP_COMPUTED_SURFACE_SQ._FEET**：インドアマッピング のポリゴンから **usable_size_sq_feet** を取得します。CAD ファイルに閉じた形状がない場合、またはファイルで単位が定義されていない場合は、このプロパティを有効にします。このプロパティは、ラスターファイル (PNG) にも使用されます。インドアマッピング 内の縮尺は、ジオリファレンスプロセス中に建物がどのように引き延ばされたかによってわずかに異なります。デフォルトでは、このプロパティは **[true]** に設定されます。
   - **INDOORMAP_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS**：インドアマッピング のポリゴンで、表面領域の CAD ファイルから **usable_size_sq_meter** を取得します。CAD ファイルに閉じた形状がない場合、またはファイルで単位が定義されていない場合は、このプロパティを有効にします。このプロパティは、ラスターファイル (PNG) にも使用されます。インドアマッピング 内の縮尺は、ジオリファレンスプロセス中に建物がどの程度引き延ばされたかによってわずかに異なります。デフォルトでは、このプロパティは **[true]** に設定されます。

     アクティブ化すると、これらのプロパティは同期プロセス中に インドアマッピング マップに自動的に適用されます。プロパティは、デフォルトで、ワークプレイスコア スペーステーブルの使用可能な平方メートルまたは平方フィートフィールドに入力されます。スペーステーブル フォームのフィールドは、必要に応じて変更できます。

     注:
     計算された AutoCAD ファイルから値を選択するか、インドアマッピング Map Studio で使用可能な値を選択します。

2. [新規] を選択して、新しいプロパティを作成します。

   フォームのフィールドに入力します。

   [インドアの場所プロパティのマッピング] フォーム

フィールド	説明
プロパティ	AutoCAD ファイルに表示されるプロパティの名前。例：**CAPACITY**。この名前は変更できません。
WSD スペース列	インドアマッピングのマップデータが ワークプレイスサービスデリバリ と同期されるときに、CAD プロパティを WSD スペース列にマッピングするために使用されるテーブル。ドロップダウンリストから任意の値を選択します。例：キャパシティ。
順序	CAD プロパティマッピングテーブルの各レコードのインポート順序を指定するオプション。順序付けは、異なる 2 つのファイルの同じ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	WSD スペース列に、2 つのプロパティを配置する必要がある場合に便利です。
アクティブ	プロパティをアクティブにするオプション。
ドメイン	ドメインセパレーションのオプション。 デフォルト値は [グローバル] です。

3. [送信] を選択します。
4. CAD ソースファイルをインポートした後、Map Studio メニューの [場所] に移動します。
5. 場所を選択して開きます。
   [場所] パネルが編集モードで開きます。**[AutoCAD** プロパティ] フィールドが使用可能であることに注目してください。詳細については、「場所を管理」を参照してください。
6. CAD プロパティを追加した後、必ず敷地を同期してください。

   詳細については、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。
7. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 敷地.
   これらのプロパティがスペースに追加されていない場合は、敷地プロパティマッピングをスペース内に追加します。
8. 敷地を選択します。
9. カスタマイズされたリストの列アイコン ( ) を選択して、必要な値を [コレクション] リストから利用可能なリストに移動します。
10. **[OK]** を選択します。
11. 敷地で利用可能なスペースは、CAD ファイルが Map Studio にインポートされた後、および インドアマッピング 同期プロセスが完了した後に、選択した値で更新されます。

AutoCAD のフロア面積を計算

AutoCAD のフロアソースをインポートするときに、インドアマッピングの Map Studio でフロアサイズ面積と寸法を計算します。

始める前に

インドアマッピング の計算されたフロアサイズ面積の測定値が、ワークプレイスコア フロアテーブルフォームで、事前に入力されたフィールド値と共に使用可能です。たとえば、[合計平方フィート]、[使用可能平方フィート] などです。

必要なロール：admin

手順

1. AutoCAD ファイルからフロアサイズ面積を計算するには、フロアサイズの計算プロパティをアクティブ化します。
   a. 移動先 すべて > インドアマッピング > インドアマッピングのプロパティ.
   b. 編集を有効にし、[フロアサイズの計算をアクティブ化するために **true** を設定する **(Set true to activate floor size computation)]** プロパティを true に設定します。
   c. **[Save** (保存)] をクリックします。
2. 移動先 すべて > インドアマッピング > マップスタジオ.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

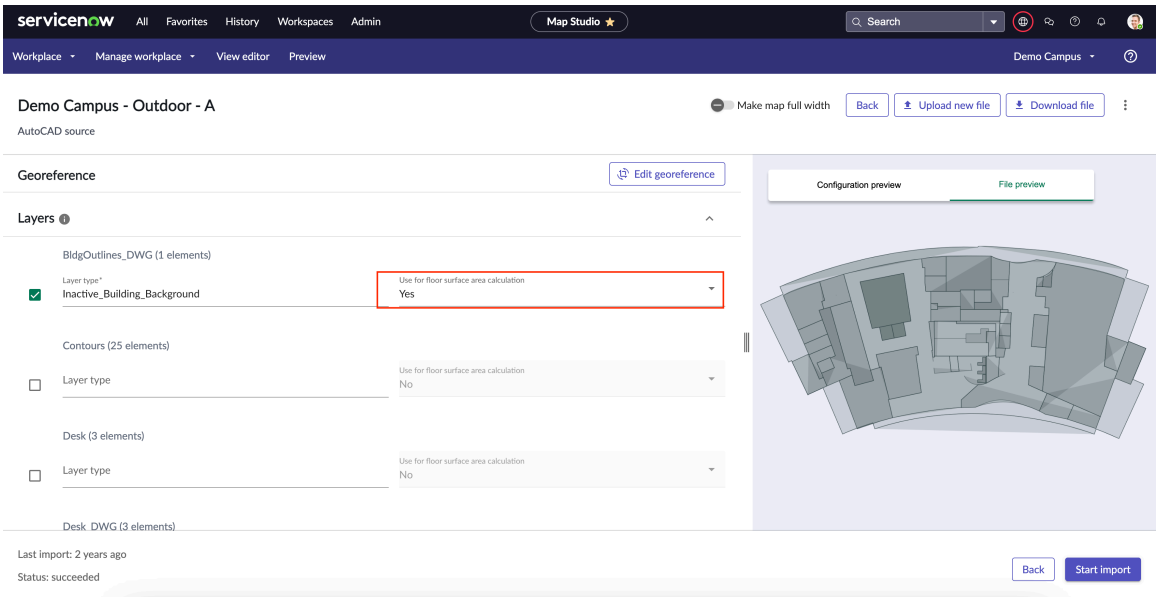
3. フロア面積を計算する敷地を選択します。

   例：デモ敷地。

4. Map Studio で建物を選択します。
5. 選択 職場を管理 > フロアとフロアプラン.
6. フロアプランを選択し、[構成] を選択します。
7. AutoCAD のソースページで、リストオプションから [フロア面積の計算に使用 **(Use for floor surface area calculation)]** を選択します。

   [フロア面積の計算に使用 **(Use for floor surface area calculation)]** オプションは、ステップ 1 に示すように、フロアサイズの計算プロパティを有効にした後にのみ表示されます。

   > **注:**
   > [フロア面積の計算に使用 **(Use for floor surface area calculation)]** オプションを選択するときに [レイヤー] を選択することはオプションであり、必須ではありません。



8. フロアのアウトラインを表す [レイヤー] を選択して、フロア面積の値を計算します。

   [フロア面積の計算に使用 **(Use for floor surface area calculation)]** が選択されているレイヤーが、フロア表面積の計算に使用されます。

   > **注:**
   > 一度に選択できるレイヤーは 1 つだけです。選択したレイヤーでポリラインが閉じていることを確認します。

9. [ファイルプレビュー] を選択して、選択したレイヤーのポリラインが閉じているかどうかをプレビューして確認します。

   選択したフロアレイヤーに複数の閉じたポリラインがある場合は、最大のポリラインが使用されます。

   a. ドロップダウンリストから [はい] を選択します。

10. [インポートを開始] を選択して、CAD フロアソースプランをインポートします。

    計算されたフロア面積の値は、Map Studio のフロア構成に保存されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. 移動先 すべて > スペースマッピング > プロパティのマッピング.
計算されたフロア表面積の値を Map Studio から ワークプレイスコア のフロアテーブルフォームにプッシュします。
12. [インドアの場所プロパティのマッピング] ページで、[新規] をクリックし、フォームフィールドに入力します。

    注:
    このステップは、一度だけ構成する必要があります。

    [インドアの場所プロパティのマッピング] フォーム

フィールド	説明
プロパティ	プロパティの名前。 例：**CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_FEET** および **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS**。 注: プロパティの名前は変更または編集できません。プロパティ名は、AutoCAD ファイルでラベルとして使用したものと同じである必要があります。
WSD テーブル	プロパティを入力または配置するテーブル。 ドロップダウンリストから [フロア] を選択して、フロアテーブルのフロア面積の値を計算します。
WSD フィールド	フロア表面積を自動入力するフィールド。 [合計平方フィート] または [使用可能平方フィート] を選択します。
順序	順序を 0 のままにしておくことができます。
アクティブ	このオプションが選択されていない場合、プロパティはさまざまなマップで自動的に非アクティブ化されます。 プロパティを有効にするにはこのオプションを選択します。
ドメイン	デフォルト値は [グローバル] です。 異なるアプリケーション間の競合を回避するために、[グローバル] を保持します。

13. **[Update** (更新)] をクリックします。
14. 移動先 すべて > スペースマッピング > インドアマップ/WSD の同期 同期スクリプトを実行して、選択したフロアを更新されたプロパティで更新します。
15. 敷地を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

同期スクリプトは、フロアテーブルに新しく追加された計算されたフロア面積フィールドを同期します。

16. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > フロア.
17. 表面積の値を計算したフロアを選択し、[測定の詳細] セクションを確認します。

    たとえば、ユーザー構成に応じて、次のフィールド値が事前に入力されます。

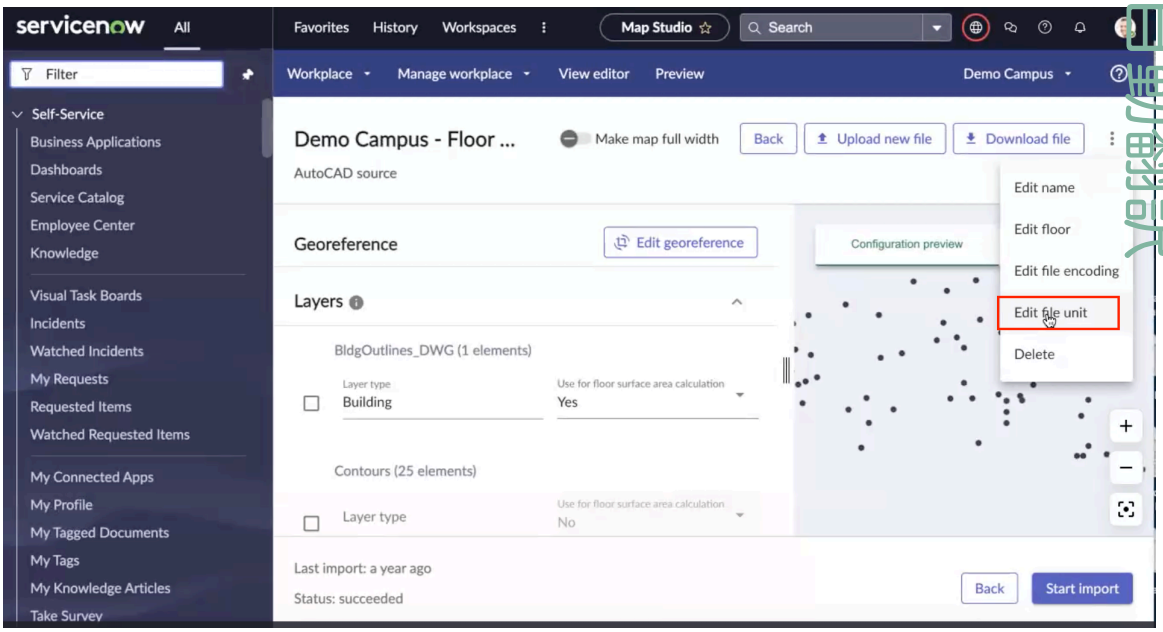
    a. 合計平方フィート：フロア面積の値は自動入力されます。

    b. 使用可能平方フィート：フロア面積の値は自動入力されます。

    注:
    Map Studio で CAD ファイルをインポートするときに CAD 値が正しくないか空の場合は、CAD ファイルに単位がないか、単位が正しくない可能性があります。このような場合、Map Studio での CAD ファイルの変換は正確ではありません。

    CAD ファイルの単位値は、AutoCAD ファイルの座標に基づいて Map Studio で正しく計算できます。フロアプランの CAD ファイル設定ページに戻り、次の手順を実行します。

    - Map Studio の右上のペインにある [その他のアクション] アイコン (⋮) を選択します。
    - [ファイル単位の編集 **(Edit file unit)**] オプションを選択します。



    - ドロップダウンリストから [単位] を選択します。

      例えば、フィートです。

    - [保存] をクリックします。
    - [インポートを開始] をクリックし、同期を再度実行します。

      詳細については、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。

      これで、変換が正確になりました。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラスターファイルの要件

ラスターファイルはフラットファイルであるため、設計と場所を手動で作成する必要があります。ラスターフロアプランファイルは Map Studio のインポート要件を満たす必要があります。

ラスター画像 (PNG) ソースをインポートする場合は、グラフィックデザイナーツールで設計と場所の作成プロセスを手動で実行する必要があります。例：Adobe Illustrator。現在、PNG ファイル形式のみがサポートされています。

注:
マップアドミニストレーターはフロアプランのソースが インドアマッピング のインポート要件に準拠していることを確認する必要があります。インポート前に、ラスター画像 (PNG) のソースが、設計の修正点と精度についてグラフィックデザイナーのレビューを受けていることを確認してください。JSON/GEOJSON ファイルのインポートは、サードパーティのマッピングプロバイダーの移行にのみ使用できます。

ラスターファイルのインポート要件の詳細については、「ServiceNow ブログ」を参照してください。

ラスターの設計要件

設計プロパティ	要件
フロアプランの比率	• 最適な画像レンダリングを実現するため、デザインスタジオのアートボードの比率が 20,000 x 20,000 ピクセルであることを確認してください。 • フロアプランがデザインスタジオのアートボード全体を占有していることを確認します。画質は、アートボードのサイズに基づいています。フロアプランがアートボード全体に収まらない場合は、最終的なサイズが縮小され、ピクセル化される可能性があります。 • 屋外マップで建物の縮尺が適切であり、建物の実際の比率と形状に一致していることを確認します。建物の比率が正確でない場合、経路の時間と距離が正確ではなくなります。
設計	• 使いやすいようにフロアプランを再設計します。エンドユーザーがマップを容易に理解できるように、フロアプランはできるだけシンプルにする必要があります。 • すべてのテキストオブジェクトがラスター画像ファイルから削除されていることを確認します。テキストオブジェクトは、フロアプランの PNG ファイルではサポートされていません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラスターの設計要件 (続く)

設計プロパティ	要件
	注: マップ上の場所を説明するためにスペースの場所が追加されます。したがって、マップにテキストオブジェクトがあるとエンドユーザーが混乱するおそれがあります。 • 画像の境界線を削除します。建物の周囲のすべてのスペースを削除するか、透明にする必要があります。
エクスポート	エクスポートする画像ファイルは、次の要件を満たしている必要があります。 • タイプ：現在、インドアマッピング では PNG と JPEG ラスター画像ソースのみがサポートされています。 • サイズ：画像ファイルは 50 MB 以下でなければなりません。 • 寸法：画像の寸法は 20,000 x 20,000 ピクセルである必要があります。

ラスターファイルのインポート

敷地、建物、フロアを作成したら、ラスターフロアプランのソースをアップロードしてインポートします。

始める前に

ラスターソースファイル要件の詳細については、「ラスターファイルの要件」を参照してください。

必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > マップスタジオ.
2. 敷地を選択します。
3. 選択 職場を管理 > フロアとフロアプラン.
4. 作成したフロアを選択し、[ファイルをアップロード] をクリックします。
5. フロアプラン用にインポートするラスターファイルを選択します。
6. ラスターファイルをアップロードする前に、ソースの名前を編集できます。
   デフォルトでは、ソースの名前は <敷地名-フロアタイトル-ファイル名> です。
7. 正しいフロア名またはレベルが選択されていることを確認します。
8. [保存] をクリックします。
9. ファイルをアップロードした後で (アップロードの完了まで数分かかることがあります)、フロアプランのプレビューが画面の上部に表示されます。
10. ラスターファイルを構成する次のステップが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. ジオリファレンスを編集し、2 つの紫色のピンを使用して、世界地図に表示される建物の形状に合わせてピンをドラッグして移動し、フロアプランを拡大縮小します。
12. ピンをクリックすると、色がピンクに変わり、位置を変更できます。
13. 位置を変更するには、いずれかのピンをクリックしたままにします。

    注:
    ウェイファインディングと経路の取得に役立つため、フロアプランを縮尺どおりに設定することが重要です。経路には、ポイント間の正確な時間と距離が表示されます。例：ポイント A とポイント B。

14. インポートするファイルのレイヤータイプを選択します。
    レイヤータイプは、デフォルト値を設定するときに事前に設定しておく必要があります。
15. ステップ 11 と 12 を完了したら、[インポートを開始] を選択してラスターソースファイルをインポートします。
16. フロアプランがインポートされたら、[続行] をクリックします。
    または、 職場を管理 > 配置.
    [場所 (Places)] にリダイレクトされます。

    注:
    ラスターファイルはフラットファイルであるため、場所を手動で作成する必要があります。

マップオブジェクトとマップデータの管理

Map Studio インターフェイスからマップオブジェクトとマップデータを管理します。必要に応じてマップをカスタマイズします。

マップスタジオで、マップオブジェクトとマップデータを管理および編集します。CAD およびラスター画像ファイルのソースをアップロードし、アーキテクチャ図を構成してマップスタジオにインポートし、見やすいマップを作成します。スナップショット機能を使用して、ビュー、場所、方向グラフを作成し、別のインスタンスにデータを移行します。

建物とフロアを含む敷地の作成

インドアマッピング の Map Studio を使用して最初の インドアマッピング の敷地を作成し、敷地にいくつかの建物とフロアを追加します。CAD およびラスター画像のソースファイルをインポートし、敷地の構成を完了します。

始める前に
インドアマッピング をインストールし、フロアプランのソースをインポートして、Map Studio で敷地、建物、またはフロアに関する基本情報を設定します。

注:
Map Studio で AutoCAD (DWF または DXF) またはラスター画像 (PNG) のソースファイルをアップロードおよびインポートします。

Map Studio を使用する前に、フロアプランが次のガイドラインを満たしていることを確認してください。

- AutoCAD の要件
- ラスターの要件

必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

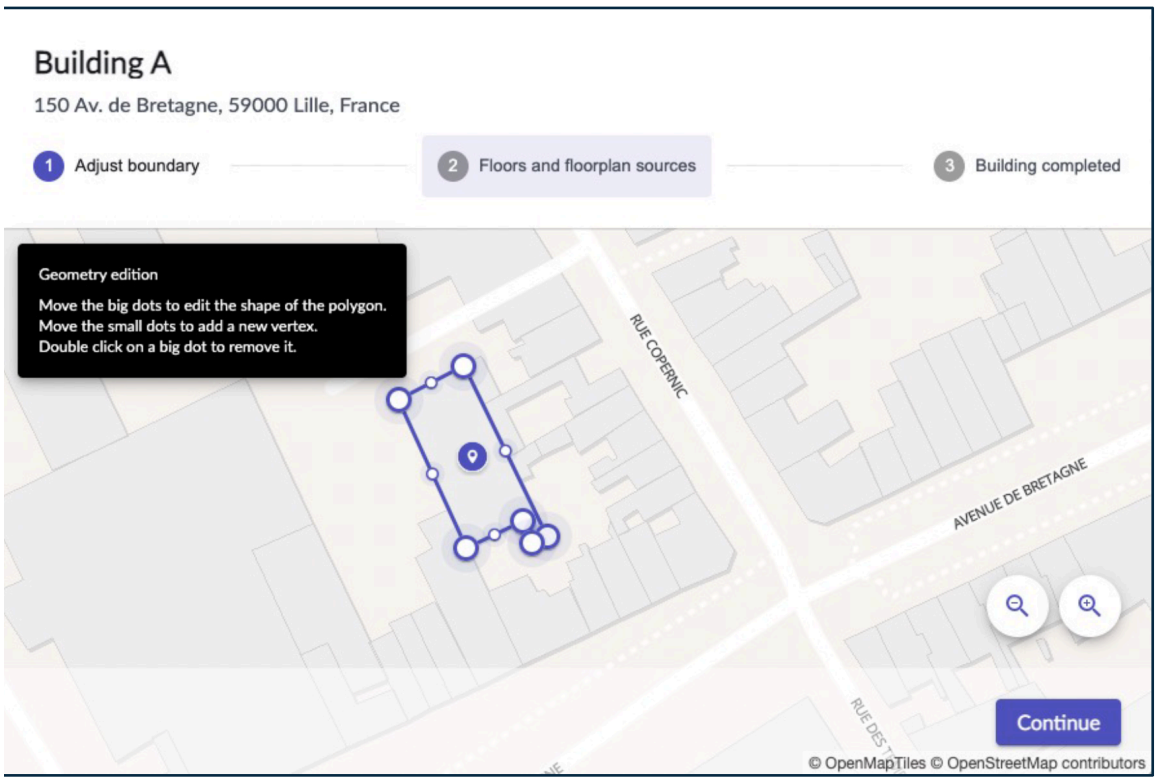
1. 移動先 すべて > インドアマッピング > マップスタジオ.
2. また、既存の敷地がある場合は、Map Studio ホームページで敷地を検索できます。
   a. [検索] アイコン (🔍) を選択して、更新または切り替え先の敷地を検索します。
3. 敷地を作成するには、[開始] タブを選択します。
   フォームのフィールドに入力します。

住所を追加

フィールド	説明
国	敷地がある国または地域。
敷地名	敷地の名前。
住所	マップに表示される敷地の場所の正確な住所。

4. オプション: [編集] を選択して、敷地名と住所を編集します。
5. [続行] を選択して、最初の建物を追加します。
6. 建物名を入力します。
   建物の住所は事前に入力されています。
7. [続行] をクリックします。
8. 建物の名前と住所を入力します。
9. [保存] をクリックします。

   建物の境界は自動的に計算されます。
10. オプション: 新しく作成した建物が地図上に見つからない場合は、次の画面が表示されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. **[Continue** (続行)] を選択します。

    注:
    ポリゴンは、少なくとも建物の周囲に配置する必要があります。建物の形状と正確に一致させる必要はありません。

12. この段階では、建物を追加したり、既存の建物の詳細を編集したりできます。
13. **[+** 建物を追加] を選択して、敷地に追加の建物を作成します。
14. 移動先 職場を管理 > フロアとフロアプラン 建物にフロアを追加します。
15. 建物を選択します。

    注:
    敷地レベルでファイルをアップロードできるため、必ず建物を選択してください。ファイルは屋外レベルでのみインポートできるので、建物を選択した場合、すべてのレベルに表示されます。

16. [フロアを追加] を選択します。
    フォームでフィールドに入力します。

    + フロアを追加

フィールド	説明
建物	フロアがある建物の名前または番号
Number (数値)	フロアレベル整数または数値にします。
名前	フロア名またはタイトル
タイトル	フロアコントローラーに表示されるタイトル。

17. [作成] をクリックします。
18. 建物のフロアごとにステップ 16 ～ 18 を繰り返します。
19. 移動先職場を管理 > 敷地と建物.
    敷地が囲んでいるか、敷地の境界がすべての建物に合わせて調整されていることが重要です。境界は自動的に調整されます。詳細については、「境界エディターの操作」を参照してください。
    敷地が構成されます。
20. 敷地と建物が作成されたら、CAD ファイルまたはラスター画像フロアプランのソースファイルのインポートを開始できます。
21. Map Studio で、 職場を管理 > フロアとフロアプラン.
22. CAD ファイルまたはラスターファイルをアップロードするフロアを見つけます。

    (オプション) この段階では、フロアプランを AutoCAD (DXF/DWG) またはラスター画像ファイル (PNG) としてアップロードしてインポートすることも、敷地を作成した後にファイルをインポートすることもできます。ソースを Map スタジオ にインポートする前に、設計ガイドラインを確認してください。インポート方法の詳細については、「マップスタジオへの CAD ファイルのインポート」および「ラスターファイルのインポート」を参照してください。

23. CAD またはラスターファイルのインポート後に、[職場を管理] を選択し、[概要] を選択します。
24. 作成した建物を選択します。
    マップが構成され、Map Studio で利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

境界エディターの操作

境界エディターは、敷地境界を調整してマップ上に敷地と建物を表示することで、グローバルマップ上で敷地のマッピングされたエリアを定義するのに役立ちます。境界は、屋外マップとインドアマップのエリアを区別するために使用されます。

始める前に

適切に表示するには、フロアプラン、場所、および方向が境界内にある必要があります。境界が自動的に計算された場合は、[境界を自動計算 **(Auto Compute boundary)]** をオフにして境界を変更できます。

必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > マップスタジオ.
2. 敷地を選択します。

   敷地が Map Studio に表示されます。
3. [職場を管理]、[敷地と建物] に移動します。
4. 敷地が変更または更新された場合、および場所、フロアプラン、または方向が敷地の作成中に設定された最初の境界から外れている場合は、敷地の境界を調整または変更します。
   a. 左側のパネルで敷地が選択されていることを確認します。
   b. 敷地または建物の境界上で大きいドットを移動して、ポリゴンの形状を編集します。
   c. 小さな点を移動して新しく頂点を追加します。
   d. 大きいドットをダブルクリックして削除します。
5. [境界を保存] をクリックして変更を保存します。
   [境界を保存] ボタンは、敷地またはマップオブジェクトの境界に変更が加えられたときに有効になります。
6. 更新または変更された場合、およびフロアプランまたは方向が元の建物の境界の外側にある場合は、建物の境界を変更または調整することもできます。
   a. 左側のパネルで、建物が選択されていることを確認します。
   b. 建物の大きな点を移動して形状を編集し、小さな点を移動して新しい頂点を追加します。
   c. ポリゴン上で大きいドットをダブルクリックして削除します。
   d. 敷地の境界を調整した後、[境界を保存] をクリックします。

   [境界を自動計算] オプションは、敷地と建物の両方の境界の [境界を保存] ボタンの横にもあります。

   (デフォルトで有効) このオプションを有効にすると、新しいフロアプラン、場所、方向が追加され、それらが最初の境界の外側にある場合に、境界を自動的に調整するのに役立ちます。このオプションを有効にすると、境界を手動で調整することはできません。建物の境界を手動で調整するには、これを無効にします。

屋外要素のインポート

インドアマップに表示する屋外要素をインポートします。これは、ロゴなどのグラフィック要素や、場所として作成する必要がある駐車スペース付きの屋外駐車場などです。

始める前に

必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

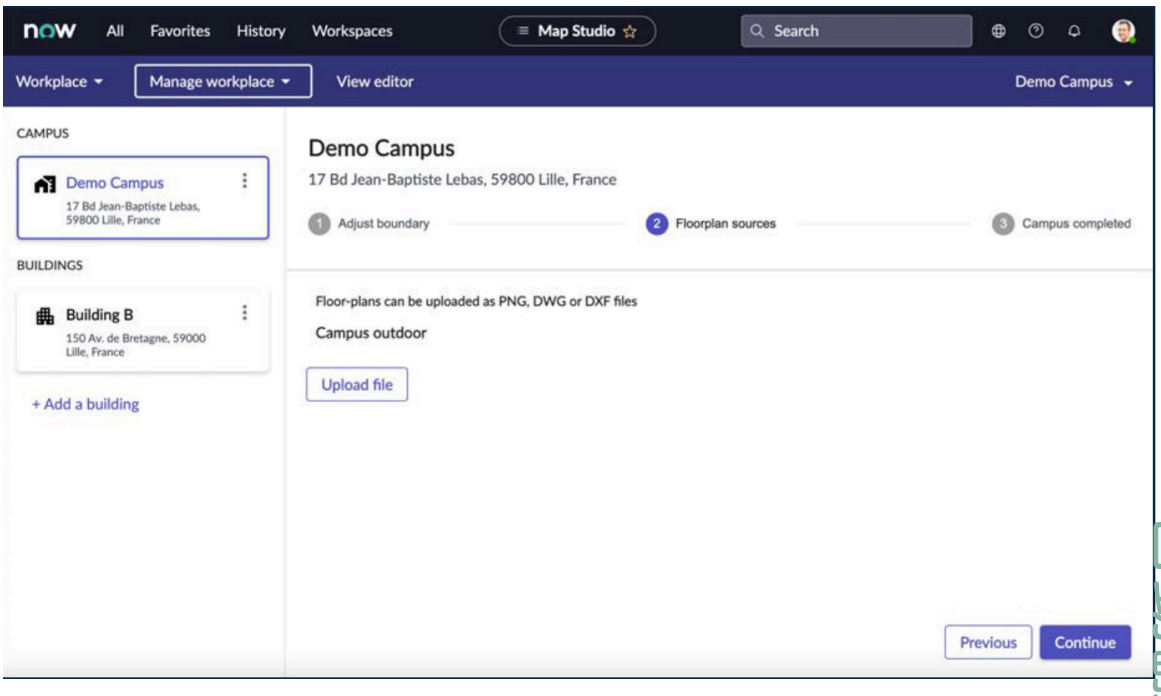
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > マップスタジオ.
2. 敷地を選択して、外部レイヤーに追加します。
3. 移動先 職場を管理 > フロアとフロアプラン.
4. 新しいソースを追加し、インポートするファイルを選択します。

屋外要素の追加



5. [続行] をクリックします。
6. ラスターソースファイルを構成します。
7. ジオリファレンスを編集します。
   ジオリファレンスの編集の詳細については、「ラスターファイルのインポート」を参照してください。
8. レイヤータイプを選択します。
9. [インポートを開始] をクリックします。
10. [新しい点] または [新しいポリゴン] を選択して、敷地に場所を作成します。
    ポリゴンと点の作成の詳細については、「場所を管理」を参照してください。
11. 敷地としてフロアを選択していることを確認します。
12. 経路の作成を開始します。
    詳細については、「経路の管理」を参照してください。

場所を管理

敷地と建物を編集して、インドアマップに表示する場所、アイコン、および場所タイプを追加します。

始める前に

場所タイプは、マップ上の物理的な場所を定義するために使用されます。場所がルームに対応するか、マップ内の単なる場所にのみ対応するかに応じて、ポリゴンまたは点にすることができます。場所は場所のタイプにリンクされており、マップ上のさまざまな場所 (会議室、オフィス、プリン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ター、駐車場、階段、エレベーターなど) を分類するために使用されます。場所には、場所のタイトルを示すマーカーもあります。

> **注:**
> 場所は、CAD インポートによって自動的に生成されるか、ラスターインポートを使用して手動で作成する必要があります。詳細については、「ラスターファイルのインポート」と「マップスタジオへの CAD ファイルのインポート」を参照してください。

必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

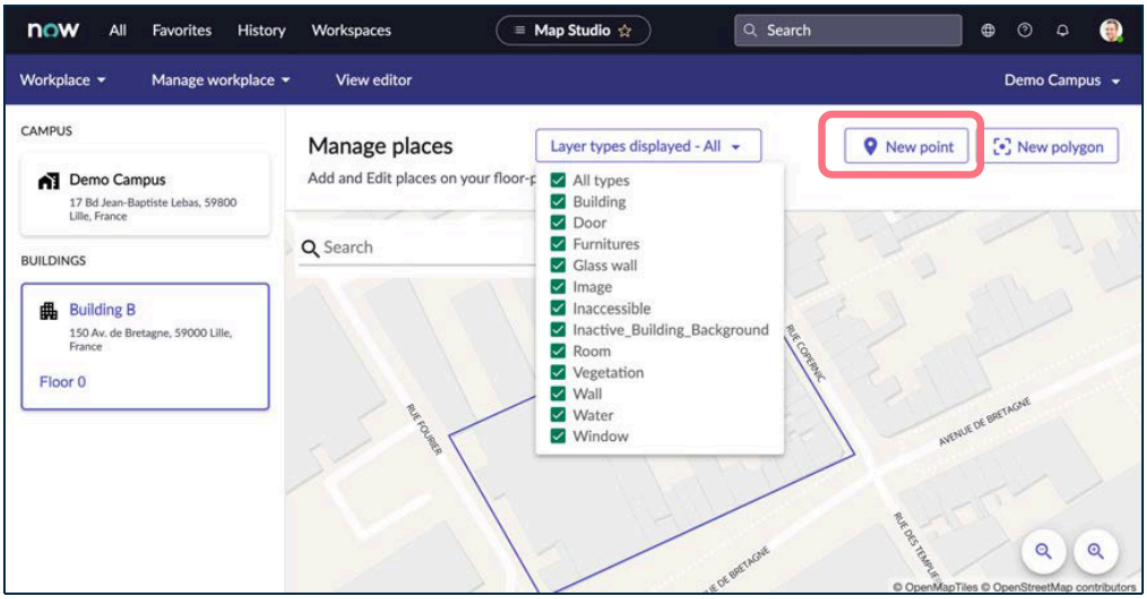
手順

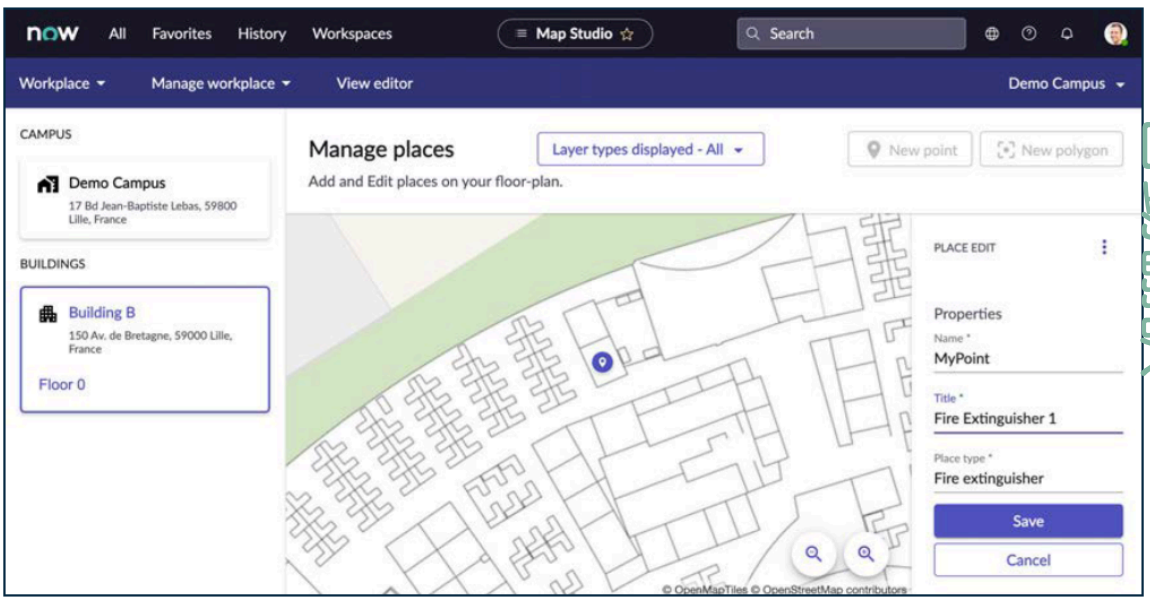
1. 移動先 すべて > インドアマッピング > マップスタジオ.
2. 敷地を選択します。
   Map Studio のホームページで敷地が開きます。
3. 場所を編集および管理するには、建物を選択します。
4. マップメニューで [場所を管理] を選択します。
5. マップに場所を表示するフロアを選択します。
6. [新しい点] または [新しいポリゴン] をクリックして、新しい目的地点の作成を開始します。
7. [新しい点] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しい点の作成





自動翻訳

8. マップをクリックして、その点に配置します。

フォームで、フォームフィールドに入力します。

[場所の編集 **(Place edit)]** パネル

名前	スペースのラベル名 **注:** マップ上のスペースを識別しやすくするために、各スペースに一意の名前を使用します (エンドユーザーには表示されません)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	マップに表示されるタイトル
場所タイプ	場所タイプは場所 (会議室、デスクなど) を分類するために使用されます。また、後でビューエディターでカスタマイズできるデフォルトのアイコンも提供されます。
フロア	場所と場所タイプが追加されるフロア。

注:
CAD ファイル内の場所が AutoCAD インポートツール (インドアマッピング v.18.0) を使用して構成されている場合、[場所タイプ] フィールドのみを [場所の編集] パネルで編集できます。[名前]、[タイトル **(Title)**]、[フロア] は読み取り専用フィールドです。詳細については、「場所の構成」を参照してください。

9. [新しいポリゴン] を選択して、ポリゴンまたは点をそれぞれ追加します。
10. マップをクリックして場所のポリゴンを描画します。青い点またはドットをクリックしてポリゴンを閉じます。
敷地内に建物がない場合はポリゴンを使用できます。
11. 最初の点に戻り、作成を完了または終了して、形状を閉じたことを確認します。

フォームでフィールドに入力します。

場所の編集

フィールド	説明
名前	特定の場所を識別するラベル名 (エンドユーザーには非表示)
タイトル	マップに表示されるタイトル
場所タイプ	場所タイプの名前。場所タイプは、マップ上の物理的な場所を定義するために使用されます。この場所がルームに対応するか、マップ内の単なる場所 (カフェテリア、ブース、エレベーター、ホールなど) にのみ対応するかに応じて、ポリゴンまたは点にすることができます。
フロア	フロア名。選択したフロアの場所と場所タイプが作成されます。
マーカーを追加	マップ上のマーカー。マーカーを追加して、マップ上の場所ピンを表示します。マーカーは場所のアイコン (画像) を定義し、マップ上の場所を識別します。
入口を追加	ルート案内アプリケーションによってルームの入口が使用されます。入口を追加すると、経路は入口で終了します。

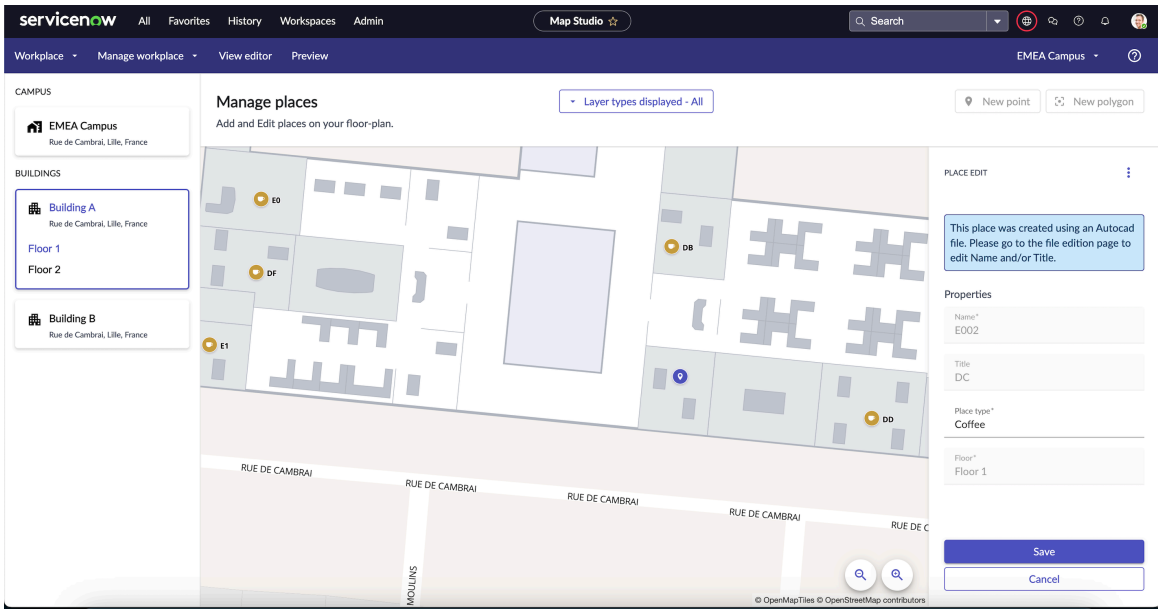
12. オプション: ([CAD 構成 (CAD Configuration)] ページを使用して構成した) 場所を選択して、[場所の編集 (place editing)] パネルを開きます。

(Optional) [名前]、[タイトル **(Title)**]、[フロア] は読み取り専用フィールドで、編集できないことに注意してください。[場所タイプ **(Place type)**] フィールドのみを編集できます。選択した場所が AutoCAD ファイルを使用して作成されたことを通知する検証メッセージが表示されます。こ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

れらのフィールドは、[AutoCAD 構成 (Autocad Configuration)] ページで編集できます (インドアマッピング v 1.8.0)。詳細については、「AutoCAD インポートツール」と「場所の構成」を参照してください。



13. [保存] をクリックします。

14. 点からポリゴンに切り替えるには、[場所の編集] パネルの [その他のオプション] アイコン (⋮) をクリックし、[ポリゴンに切り替え] を選択します。

    場所を選択すると、[場所の編集 (Place Edit)] パネルにルームやキャパシティなどの CAD ファイルのプロパティが表示されます。AutoCAD プロパティは、専用のテーブル **[sn_map_core_place_properties]** に保存されます。詳細については、「CAD ファイルのプロパティを計算し、スペースまたは部屋の表面積を抽出する」を参照してください。

    インドアマッピング アプリケーションでは、CAD ファイルからルームの寸法を抽出して、ワークプレイスサービスデリバリ でルームやスペースの測定に活用できます。

インドアマッピング のアイコンと場所タイプの作成

インドアマッピング の Map スタジオで場所と場所タイプを管理するには、まず場所のアイコンを作成してから、場所タイプを作成します。

始める前に

インドアマッピング の場所アイコンは場所に使用され、マップに表示する内容を定義します。アイコンは場所タイプのスタイル設定にも使用されます。場所タイプは場所の分類に使用されます。ビューに場所を表示することも、非表示にすることもできます。場所タイプには次が含まれます。

- 名前
- アイコン
- 色 (ポリゴンの場合)

必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > アイコン.
   インドアマッピング のアイコンページが表示されます。既存のアイコンを編集するには、アイコンを選択して編集を適用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. 新しいアイコンを作成するには、[新規] を選択します。
3. 新しいアイコンレコードページで、次の情報を入力します。

   a. 名前：アイコンの名前。

   b. 画像ファイル：アイコン画像として使用する画像ファイルを選択して追加します。

   c. タイトル：アイコンを PNG ファイルとしてダウンロードするための画像タイトル。

      画像のサイズは、インドアマッピング の Map Studio によって適切なサイズと形状に自動的に調整されます。

   d. アクティブ：アイコンをスタジオと建物に表示し、値を追加してマップ上で場所タイプを区別するには、アイコンをアクティブにする必要があります。

4. [更新] をクリックします。
   インドアマッピング の場所タイプの新しいアイコンが作成されます。
5. アイコンが作成されたら、場所タイプを作成する必要があります。

   マップ上の場所を区別するために Map Studio に場所タイプがアイコンとともに表示されます。

6. 移動先 すべて > インドアマッピング > 場所タイプ.
7. [新規] を選択して、新しい場所タイプレコードを作成します。

   フォームでフィールドに入力します。

   場所タイプ

フィールド	説明
名前	場所タイプの名前を定義します。
デフォルトのマーカーアイコン	リストから必要なアイコンを検索して選択します。
デフォルトのストロークの色	Map Studio で場所タイプを表示する色。 Map Studio が認識して区別できるように、16 進数の色を表すハッシュ記号 (#) を入力します (ポリゴンでのみ使用可能)。例：緑は #008000 です。
デフォルトのストロークの不透明度	不透明度は 0 ～ 1 の範囲で選択します (ポリゴンでのみ使用可能)。 ここで「0」は透明を示し、「1」は不透明を示します。
デフォルトのストロークの幅	場所タイプの輪郭またはストロークの太さ
デフォルトのポリゴン表示	このオプションはデフォルトで有効になっています。場所タイプをマップ上の点として表示する場合は、選択を解除します。 ポリゴンは、会議室やその他の密室など、ルームの表面を表します。この点は、固定されてい

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ない場所を表す場合や、休憩所や電話などの密室にない場所を表す場合に使用されます。
デフォルトのタイトル表示	Map Studio に場所タイプのタイトルを表示するオプション
デフォルトのマーカー表示	Map Studio に場所タイプのアイコンを表示する場合は、このオプションを選択します。
アクティブ	マップ上の場所タイプをアクティブ化または非アクティブ化またはオフにするオプション。 場所タイプをオフにしても、場所タイプは削除されません。マップ上で非アクティブになるだけで、マップに目的地点はありません。

8. [送信] をクリックします。
   設定を保存すると、場所タイプがアクティブになっている敷地と建物のリストが表示されます。
9. 新しい場所タイプを設定するには、 すべて > インドアマッピング > マップスタジオ。
10. 敷地を選択し、[場所を管理] を選択して場所を追加および編集します。
    詳細については、「場所を管理」と「ビューエディターでの編集」を参照してください。

経路の管理

経路は、マップ上のポイント A からポイント B へのルートを計算するために使用されます。マップアドミニストレーターは、フロアマップ上で建物内の人が歩けるエリアに手動で線を描画できます。これは自動化できないため、手動で行う必要があります。

始める前に

必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

手順

1. インドアマッピング では 2 つの方向モード ([アクセス可能] と [デフォルト]) がデフォルトで有効になっています。
   - アクセス可能：このモードは四肢の不自由な方のためなので、デフォルトで階段とエスカレーターは非アクティブですが、エレベーターと傾斜路が追加されます。
   - デフォルト：一般市民と歩行者用に構成されます。
2. 新しい方向モードにはアイコンが必要です。
   詳細については、「インドアマッピング のアイコンと場所タイプの作成」を参照してください。
3. 新しい方向モードを作成するには、 すべて > インドアマッピング > ルートモード.

   フォームでフィールドに入力します。

   新しい方向モード

フィールド	説明
名前	方向モード名
タイトル	経路の方向モードを選択すると、Map Studio に方向モードのタイトルが表示されます。
アイコン	リストからアイコンを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
平均速度	使用された交通機関タイプの平均速度
アクティブ	マップ上で方向モードをアクティブ化するオプション **注:** 方向モードをオフにしても削除されません。マップ上で非アクティブになり、経路がマップに表示されないだけです。

4. [送信] をクリックします。
   新しく追加された方向モードをリストで使用できます。

   注:
   方向モードレコードで、[ルートと方向モードの関連付け] を選択すると、方向モードがアクティブな敷地と建物のリストを確認できます。

5. 移動先 すべて > インドアマッピング > マップスタジオ.
6. 敷地を選択します。
7. [職場を管理] に移動して [方向] を選択します。
   または、Map Studio メニューから [方向を管理] を選択します。
8. 編集する経路を追加する建物とフロアを選択します。
9. [方向モード] ドロップダウンリストで、利用可能なオプションから方向モードを選択します。
   - すべてのモード
   - アクセス可能
   - デフォルト
10. あるポイントから別のポイントへの経路を描画するには、[描画] を選択し、各フロアのすべての廊下に沿ってルートの描画を開始します。

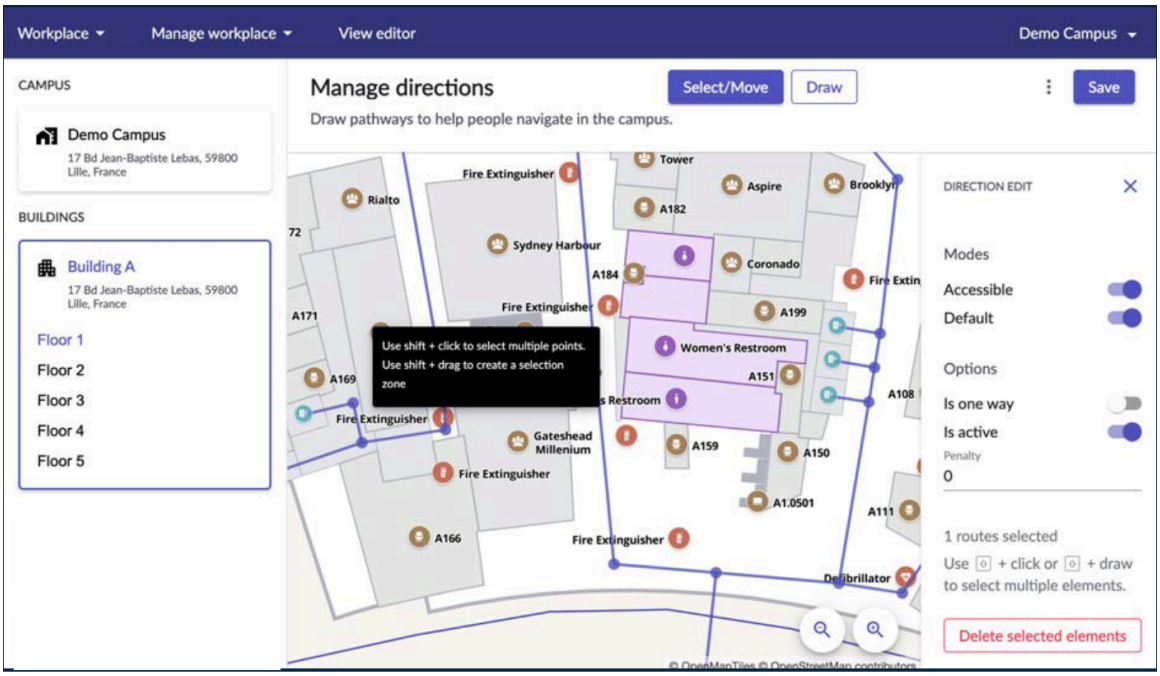
    注:
    線は、ウェイファインディングアプリケーションによって建物内のルートを表示するために使用されるので、直線である必要があります。

    作成されたセグメントはすべてデフォルトでアクティブに設定されます。変更 (インシデント、改修など) を反映するために、このステータスはいつでもスタジオで編集できます。ステータスを変更するには、[アクティブ] または [非アクティブ] の切り替えオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

経路の描画



11. 描画を停止するには、[選択/移動] を選択するか、キーボードの **Esc** (エスケープ) を押します。
作成されたすべてのセグメントは、デフォルトで [アクティブ **(Active)**] に設定されます。変更 (インシデント、改修など) を反映するために、このアクティブ状況はいつでも Map Studio で編集できます。
12. ステータスを変更するには、[アクティブ **(Active)**] または [非アクティブ **(Inactive)**] トグルボタンをクリックします。
状況は、非アクティブなルートとセグメントを経由せずにウェイファインディングアプリケーションで類似のルートを計算するのに役立ちます。
13. [すべてのモード **(All modes)**] オプションを使用して、[アクセス可能 **(Accessible)**] または [デフォルト] の両方の方法でセグメントを使用します。
一方向のみを有効にするように変更することもできます。
14. 方法を選択し、セグメントを使用できる方法を定義します。
15. 小さな矢印がマップに表示されます。
選択した方向モードのルートがマップ上でハイライト表示されます。
16. 方向グラフの各セグメントを編集できます。
17. デフォルトでは、デフォルトモードとアクセス可能モードの両方が各セグメントでアクティブとして表示されます。
18. 方向グラフが完成したら、フロアをリンクするコネクタを明確に識別していることを確認します。
詳細については、「コネクタタイプの作成」を参照してください。
19. [保存] ボタンの横にある [表示設定] アイコン を選択します。
20. [コネクタリンク] を選択します。
21. コネクタを表すノードを選択し、正しい建物が選択されていることを確認します。
詳細については、「コネクタタイプの作成」を参照してください。
22. コネクタを作成したら、建物の追加フロアをまとめてリンクします。
23. ノードを選択し、同じコネクタに対して作成した同じノードにリンクしていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

24. 建物内のすべてのフロアの方向グラフを作成したら、敷地にグラフを追加するプロセスを繰り返します。
25. 2 つのエンドノードを接続して、2 つのグラフをリンクしたことを確認します。
26. [保存] をクリックします。
27. コネクタをリンク解除するには、[コネクタをデタッチ] を選択します。
28. [表示設定] から [場所の入口] を選択して、選択した敷地または建物の場所の入口を表示します。
このオプションは、地図上の入口の位置と、グラフの方向で開始点として使用される 1 つまたは複数の点を表示します。
29. [表示設定] から [入口へのシステム生成パス] を選択します。
このオプションは、場所の入口を生成されたパスに接続するために使用されます。緑色でマークされたパスは、システムによって生成されたパスを示します。ユーザーは手動で描画できません。アプリケーションは、入口からのパスを自動的に計算します。
30. [保存] をクリックします。
31. [その他のオプション] アイコン (⋮) をクリックします。
32. [ルートをコピー] を選択します。

    このオプションは、複数のフロアに同じレイアウトがある場合、経路のマッピングまたはコピーに役立ちます。前のフロアに定義された経路を再利用することもできます。詳細については、「複数のフロアへの方向グラフのコピー」を参照してください。
33. すべての変更を保存するには、[保存] をクリックします。
34. 経路を編集した後、すべてのマップユーザーが利用できるように、ビューエディターで方向モードをアクティブ化する必要があります。
35. [敷地] メニューで [ビューエディター] を選択し、[編集] をクリックします。
36. 必要な変更を加えた後に、[保存] をクリックします。
37. コンテンツを削除する場合は、コンテンツを選択して [削除] をクリックします。

コネクタタイプの作成

コネクタ (階段、エレベーター、エスカレーター、傾斜路) を作成し、ビューエディターでコネクタタイプをアクティブ化します。[コネクタタイプ] には、各コネクタのスタイル (アイコン) とプロパティが含まれています。

始める前に

インドアマッピング ではデフォルトで有効になっているコネクタタイプが提供されます。要件に応じて新しいコネクタタイプを作成できます。

必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

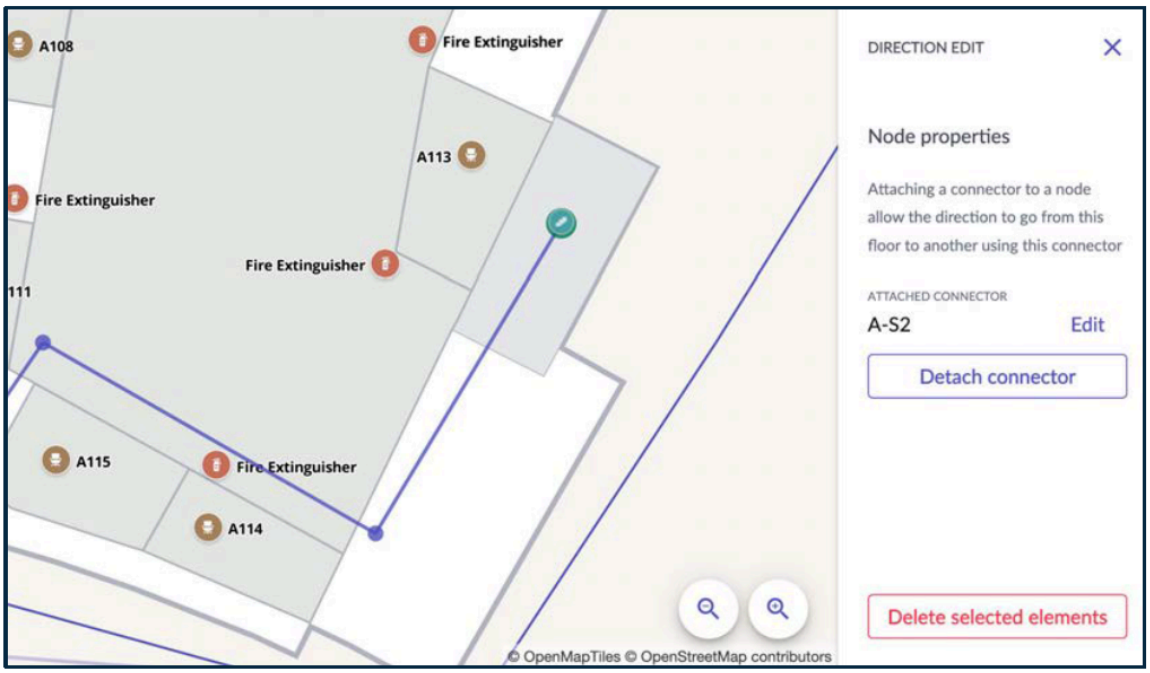
手順

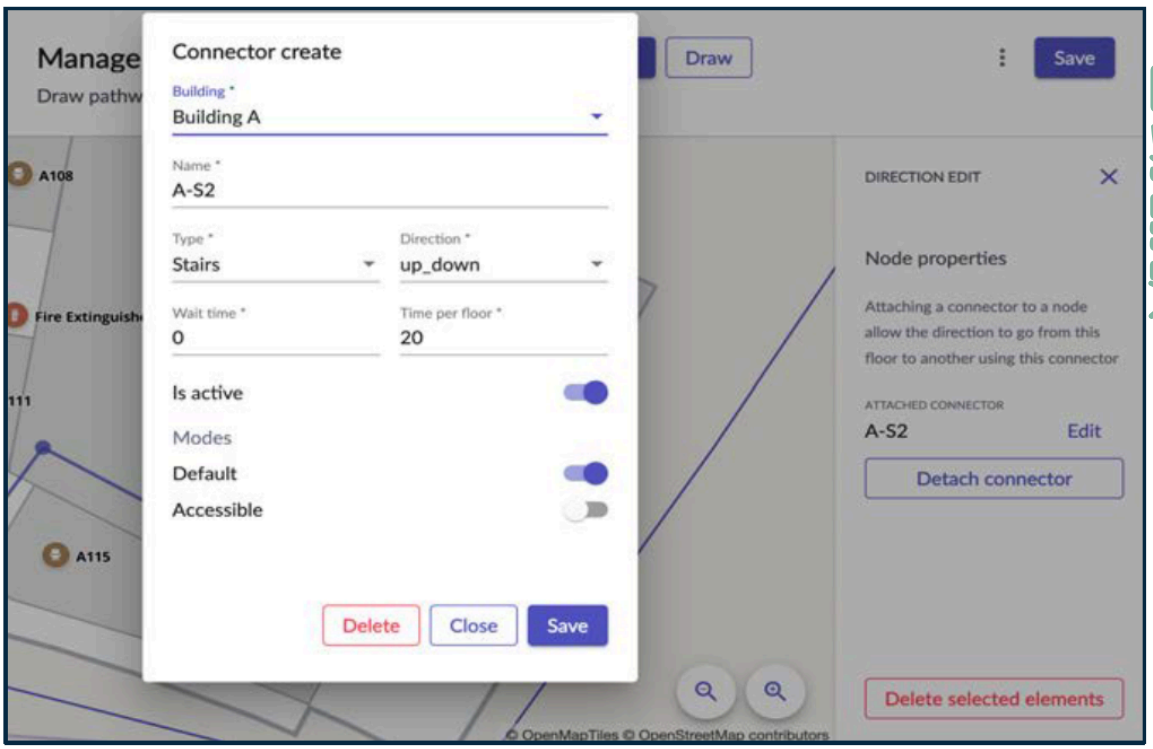
1. コネクタタイプのアイコンを作成するには、次に移動します: すべて > インドアマッピング > アイコン.
インドアマッピング は既存のアイコンライブラリを提供します。既存のアイコンを編集するには、アイコンレコードを選択して編集を適用します。詳細については、「インドアマッピング のアイコンと場所タイプの作成」を参照してください。
2. アイコンを作成したら、次に移動します: すべて > インドアマッピング > コネクタタイプ.
レコードを選択して編集内容を適用することで、既存のコネクタタイプを編集できます。
3. [新規] を選択して、新しいコネクタタイプを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

コネクタの作成





フォームのフィールドに入力します。

コネクタ作成

フィールド	説明
名前	コネクタタイプの名前。例：エレベーター

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	Map Studio で新しいコネクタを作成すると、ドロップダウンリストに [名前] が表示されます。
デフォルトの待機時間	デフォルトの待機時間を示します。例：30
フロアあたりのデフォルトの時間	フロアあたりのデフォルトの時間。例：5
デフォルトのマーカーアイコン	コネクタのアイコンタイプ (エレベーターなど) を検索して選択する必要があります。
アクティブ	コネクタタイプをアクティブにするオプション。チェックボックスをオフにすると、さまざまなマップでコネクタタイプが自動的に非アクティブ化されます。 **注:** コネクタタイプは、オフにしても削除されません。コネクタタイプはマップ上で非アクティブになり、再度アクティブ化されるまで、コネクタはマップに表示されません。
デフォルトの順序	コネクタタイプのデフォルトの順序を指定します。
デフォルトの最大ズーム	デフォルト値は 23 です。
デフォルトの最小ズーム	デフォルト値は 15 です。
デフォルトのマーカー表示	デフォルトのマーカー表示を選択するオプション
デフォルトの方向	ドロップダウンリストから、次のいずれかを選択します。 ○ 稼働中 ○ ダウン ○ 上下

4. [送信] をクリックします。
   新しいコネクタタイプは [コネクタタイプ] ページで使用できます。
5. ビューエディターでコネクタタイプをアクティブ化して、すべての建物で使用できるようにするには、 すべて > インドアマッピング > マップスタジオ.
6. 敷地を選択し、[Map Studio] メニューで [ビューエディター] を選択します。
7. 左ペインのビューエディターのコンテンツパネルで、[+コネクタを追加] を選択して、新しく追加されたコネクタを追加します。
8. ステップ 3 で追加したコネクタタイプを選択します。
9. [適用] をクリックします。
10. [このビューを保存] を選択して変更を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数のフロアへの方向グラフのコピー

敷地または建物を選択し、建物内の 1 つのフロアまたは複数のフロアにフロアの方向グラフをコピーします。

始める前に

注:
建物にフロア間で類似するフロアレイアウトがあり (フロア 1、2、3 など)、あるフロアから別のフロアに経路を複製する場合は、建物の 1 つのフロアから複数のフロアに経路をコピーします。これにより、すべてのコネクタがすべてのフロア間でリンクされるようになります。

コピーする移動先フロアは同じ建物に属している必要があります。手動で作成された方向グラフをコピーする場合、1 つのフロアから複数のフロアに方向グラフをコピーすると便利です。建物の構成や構造が類似している場合、ユーザーはすべてのフロアにグラフを描画する必要はありません。

必要なロール：map editor、map admin、map editor limited

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > マップスタジオ.
2. 敷地を選択します。
3. 選択 職場を管理 > 方向.
4. Map Studio で建物を選択し、[その他のアクション] メニューアイコン (⋮) をクリックします。
5. リストから [ルートをコピー] を選択します。
   a. [ルートをコピー] ダイアログボックスで、次のように入力します。
      - 移動元：ルートをコピーするフロアを選択します。
      - 宛先：ルートのコピー先のフロア。[すべて選択] をクリックして、すべてのフロアまたは複数のフロアを一度に選択します。

        注:
        フロアは同じ建物に属している必要があります。たとえば、建物 A からルートをコピーする場合、コピーするフロアは建物 A に属している必要があります。
6. [移動元] リストで 1 つのフロアを選択するか、[すべて選択] をクリックして建物内の複数のフロアを選択します。
7. [ルートをコピー] をクリックします。
   フロアのルートが選択したフロアにコピーされます。
8. 選択した建物またはフロアの既存のルートをクリアするには、[フロアのルートをクリア] を選択します。

ビューエディターでの編集

Map Studio ビューエディターを使用して、インドアマップを編集およびカスタマイズします。インドアマッピング でデフォルトビューを有効にしないと、ワークプレイスサービスデリバリ でマップを表示できるようになりません。

始める前に

インドアマッピング のビューエディターでは、マップユーザーに表示する要素をマップアドミニストレーターが決定できます。レイヤーや場所などのさまざまなアイテムのスタイルを定義することもできます。デフォルトのビュータイプは インドアマッピング で使用できますが、有効にする必要があります。これは必須ステップです。デフォルトのビューが有効になっていない場合、インドアマッピングのマップはワークプレイスサービスデリバリにレンダリングされません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

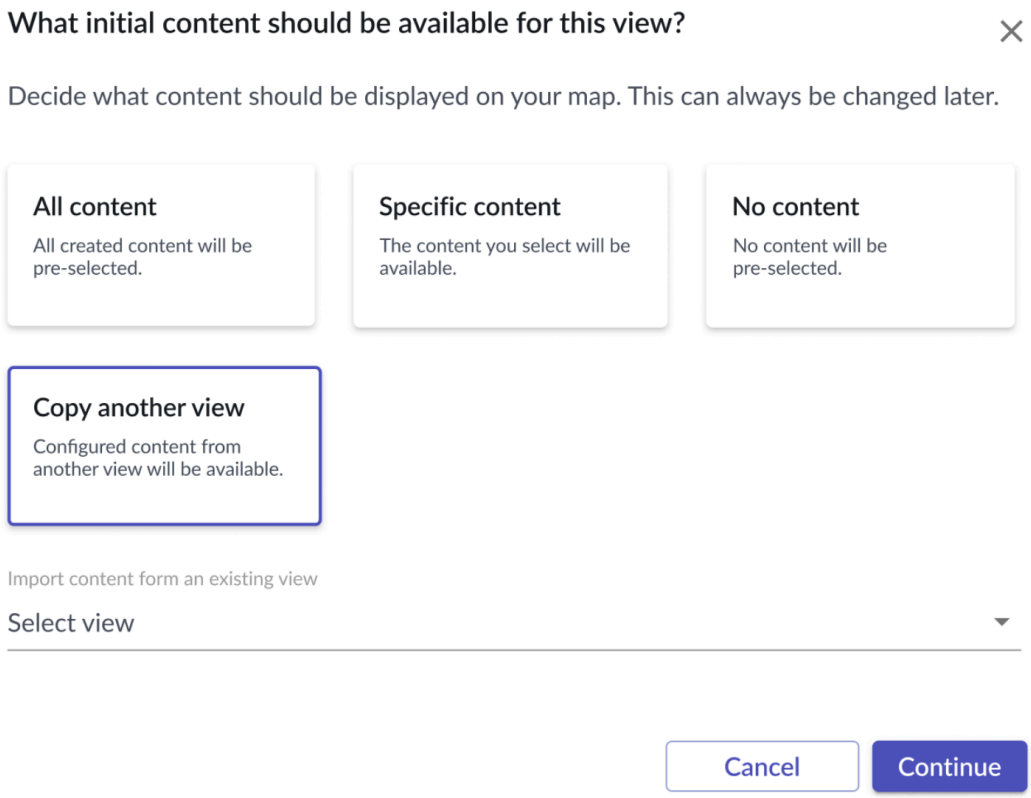
必要に応じて、追加のビュータイプを作成してカスタマイズできます。ただし、デフォルトのビュータイプのみが現在 ワークプレイスサービスデリバリ で使用されます。ビュータイプとビューエディターは インドアマッピング の機能です。

> **注:**
> インドアマッピング と ワークプレイスインドアマッピング の両方のプラグインがインストールされていることを確認します。

必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > マップスタジオ.
2. ホームページから敷地または建物を選択し、[ビューエディター] を選択します。
   ビューエディターに追加した [デフォルト] ビューおよびその他のビュータイプが表示されます。たとえば、[デフォルト] をクリックします。[編集] ボタンは、ビューが既に構成されていて空でない場合に表示されます。ビューが設定されていないか空白である場合は、[有効になっていません] という警告に置き換えられます。クリックして、ビューを編集して有効にします。



3. 次の 4 つのオプションが表示されます。
   これらのオプションは、マップに表示するコンテンツを定義します。たとえば、レイヤー、場所、場所タイプのような複数のビュータイプを敷地に追加する、などです。
   - すべてのコンテンツ：このオプションでは、ビューが自動的に生成されます。すべての建物とフロアが選択されます。すべてのレイヤータイプ、場所タイプ、コネクタタイプもデフォルトのスタイルで選択されます。すべての方向モードが選択されています。
   - ビューからコピー：ビューを選択するオプション。同じ敷地の他のビュータイプでも、別の敷地のビュータイプでもかまいません。構成されているビューのみが表示されます。同じ敷地からビューを選択すると、建物やフロアを含むすべてのビューコンテンツがコピーされます。建物と

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フロアは他の敷地からコピーできないため、別の敷地からビューを選択すると、すべての建物とフロアがデフォルトのオプションに含まれます。

選択したコンテンツとスタイルを別のビューからコピーできます。たとえば、ビュー内の場所タイプの表示を変更する場合、場所タイプごとにプロセス全体をやり直す必要はありません。別のビューから構成をコピーし、ニーズに合わせて必要な調整を行うことができます。

- 特定のコンテンツ：チェックリストから建物/フロア、レイヤータイプ、場所タイプ、コネクタタイプ、および方向モードを選択するポップアップダイアログボックスオプション。選択したコンテンツがデフォルトのスタイルでビューに追加されます。
- 空のビューから開始 **(Start from a blank view)**：このオプションでは、コンテンツは選択されません。ビューとマップには何も表示されません。

4. ステップ 3 の 4 つのオプションのいずれかを選択します。
たとえば、[デフォルト構成を使用 **(Use the default configuration)]** などです。
5. [続行] をクリックします。
選択したオプションのビューコンテンツがロードされ、選択した敷地のマップがビュータイプとともに表示されます。
6. [このビューを保存] をクリックして変更を保存します。
7. ビュータイプが複数ある場合、マップ作成者は [別のビューをコピー] を選択してから [既存のビュータイプからスタイルをインポート **(Import Styles from an existing view types)]** を選択できます。
8. [エディターコンテンツを表示] に、選択に基づいてコンテンツが表示されます。
詳細については、「エディターコンテンツを表示」を参照してください。
9. [適用] をクリックしてビューの変更を適用します。
10. [このビューを保存] をクリックします。

[このビューを保存] オプションの横にある [その他のオプション] メニューアイコン (⋮) をクリックしてビューをリセットすることもできます。

エディターコンテンツを表示

ビューエディターのコンテンツを操作して、敷地、建物、レイヤー、場所、コネクタ、および方向モードのプロパティをカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

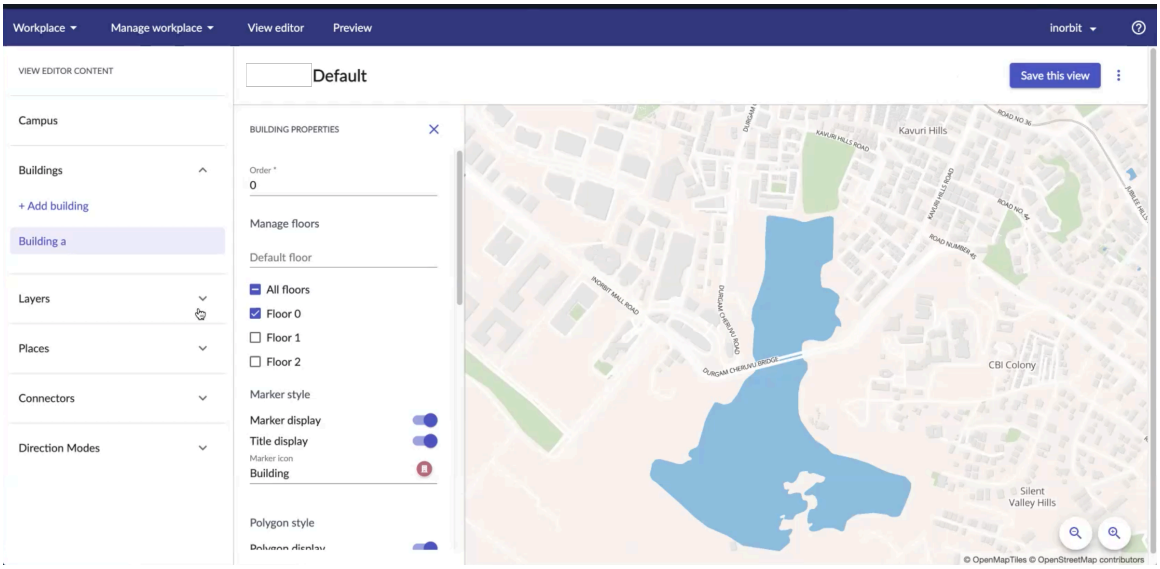
手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > マップスタジオ.
2. ビューエディターのコンテンツをカスタマイズする敷地を選択します。
3. Map Studio で、 職場を管理 > ビューエディター.
4. 編集するビューを選択します。
例：[デフォルト]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[エディターコンテンツを表示] パネル



5. 敷地ビューのコンテンツを編集するには、[敷地] ドロップダウンリストをクリックして敷地のプロパティを表示します。
6. プロパティを更新し、敷地がマップ上にどのように表示されるかを決定します。フォームフィールドに入力します。

敷地のプロパティ

フィールド	説明
マーカースタイル	[マーカースタイル] と [タイトル表示] の切り替えオプションを選択します。
ポリゴンのスタイル	[ポリゴンのスタイル] オプションを選択します。必要に応じて、ストローク (線) の色、幅、不透明度、塗りつぶしの色を編集します。
デフォルトカメラ	[デフォルトカメラ] ボタンをクリックするとマップ上に配置します デフォルトの緯度と経度、デフォルトの方位、デフォルトのピッチを設定します。 方位は、コンパスの真北から角度として時計回りに測定される、ユーザーが向いている方向です。

7. [建物] を選択し、ドロップダウンリストからビューに表示する要素を選択します。
8. [+建物を選択] を選択します。
9. [コンテンツの追加または削除] ページで、必要な建物とフロアを選択します。
10. 変更を行った後、[適用] をクリックします。
11. [レイヤー] を選択し、ドロップダウンリストから [+レイヤーを追加 **(Add layer)]** を選択します。
12. [コンテンツの追加または削除] ページで、ビューに表示するレイヤーを選択します。
13. [適用] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

14. [場所] を選択し、ドロップダウンリストから [+場所を追加 **(Add places)]** を選択します。
15. [コンテンツの追加または削除] ページで、ビューに表示する場所を選択します。
16. [適用] をクリックします。
17. [コネクタ] を選択し、ドロップダウンリストから [+コネクタを追加 **(Add connector)]** を選択します。
18. [コンテンツの追加または削除] ページで、ビューに表示するコネクタを選択します。
19. [適用] をクリックします。
20. [方向モード **(Direction Modes)]** を選択し、ドロップダウンリストから [+方向モードを追加 **(+Add direction modes)]** を選択します。
21. [コンテンツの追加または削除] ページで、ビューに表示する方向モード ([デフォルト] または [アクセス可能]) を選択します。
22. [適用] をクリックします。

マッププレビュー

マッププレビューを使用して、マップを表示し、インドアマッピング Map Studio で作成したルート案内をテストします。経路をテストすることで、ウェイファインディングの方向グラフが従業員と訪問者に対して想定どおりに機能することを確認します。

始める前に

注:
職場でのウェイファインディングの道順案内は Now Mobile アプリ でのみ利用できます。

必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

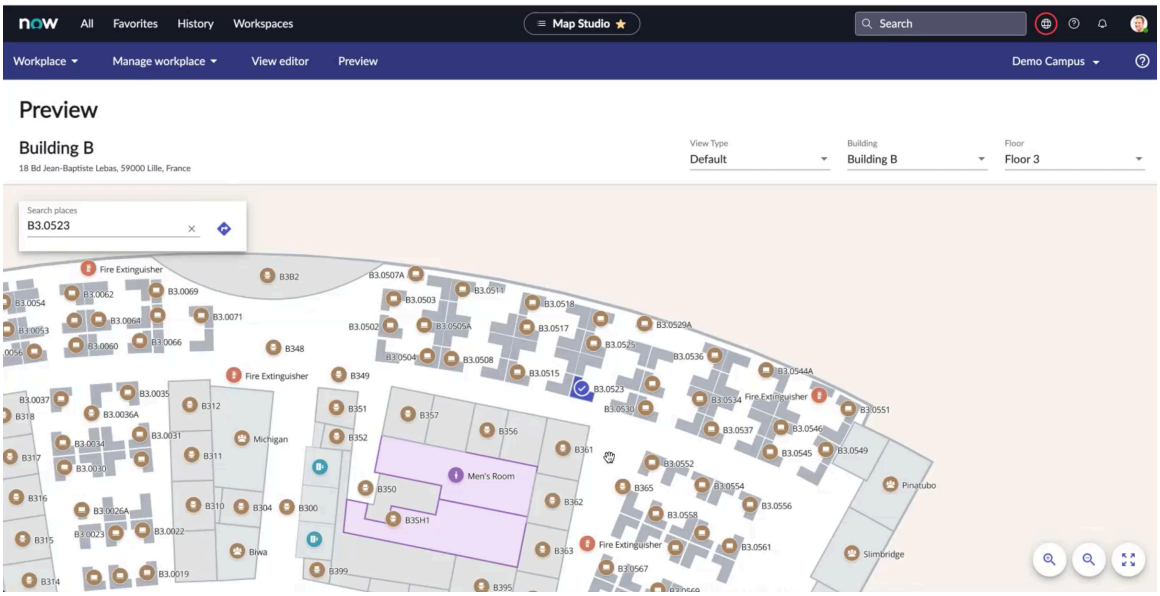
手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > マップスタジオ.
2. 敷地を選択します。
   Map Studio に敷地がない場合は作成します。敷地の作成方法の詳細については、「建物とフロアを含む敷地の作成」を参照してください。
3. [**Preview**] をクリックします。
   マップが [プレビュー] モードで開きます。ビューが有効になっていない場合、プレビューには何も表示されません。詳細については、「ビューエディターでの編集」を参照してください。
4. 検索フィールドで、敷地内の場所を検索します (例：会議室 101)。
   検索フィールドに入力し始めると、アプリケーションから選択した敷地で利用可能な場所が自動提案されます。
5. ハイライト表示する場所を選択してマップに表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

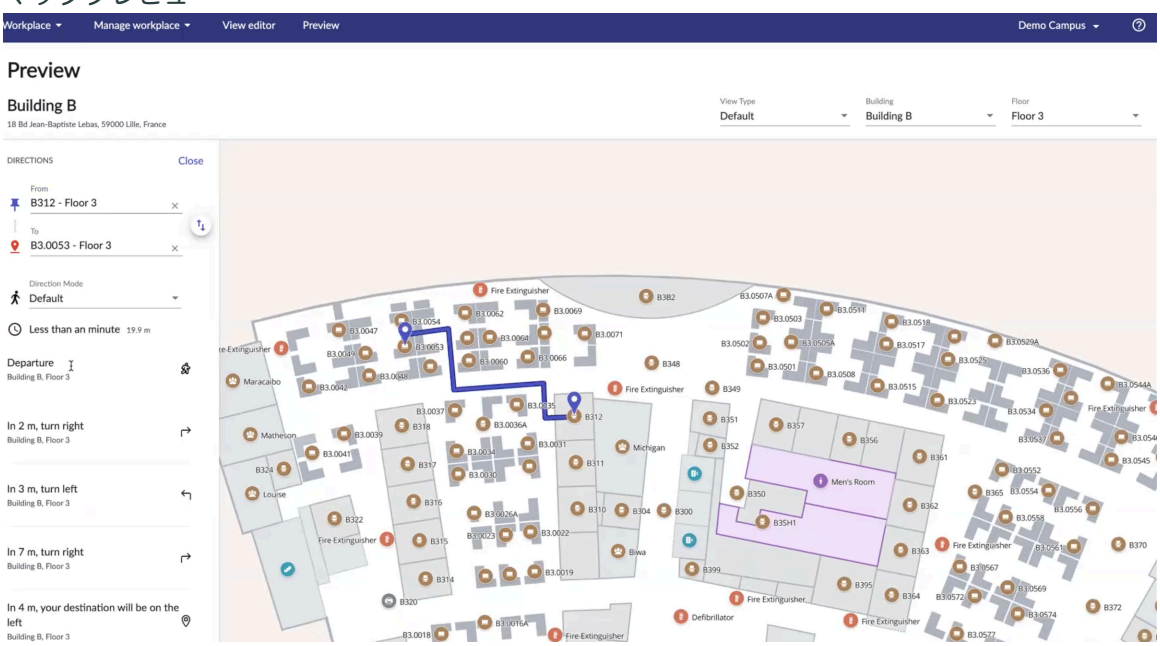
マッププレビュー



6. [方向を知る **(Get Directions)**] アイコン ( ) をクリックして、[方向を変更 (Change Directions)] パネルを開きます。
   選択した敷地でビュータイプに方向モードを追加していない場合、アプリケーションはアラートを表示します。方向モードを追加すると、建物内のウェイファインディングと場所ディレクトリを有効にできます。
7. [開始] および [終了] フィールドを指定して、ウェイファインディング機能を使用するフロアを指定します。
8. ある建物から別の建物への経路を追加することもできます。
9. [開始] および [終了] フィールドで必要な建物を選択すると、経路が表示されます。

   例：敷地内のある建物から別の建物 (建物 A から B) に移動できます。同じ建物 (建物 B) 内でフロア (フロア 3) を選択し、フロア 3 であるスペースから別のスペース (B312 から B3.0053) へのウェイファインディング用の経路を作成できます。

マッププレビュー



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. [開始] および [終了] フィールドの近くで利用可能な逆向きアイコン を使用して [開始] と [終了] オプションを変更し、経路を逆にすることができます。
11. 右上のメニューで利用可能な [ビュータイプ] を切り替えます (複数のビュータイプがある場合)。

    マップに表示する建物とフロアを選択します。必要に応じてズームインおよびズームアウトします。

    Map Studio の右上のメニューにある [敷地] ドロップダウンリストから敷地を変更します。

マップを印刷

関連するオプションを設定し、フィルターを適用して、マップを印刷します。

このタスクについて

次のいずれかのアプリケーションからマップを印刷できます。

- [store-future: BEGIN review]マップスタジオ[End]
- 場所ディレクトリ
- 職場セントラル
  - 建物の概要
  - [store-future: BEGIN review]シナリオ計画[End]

始める前に

注:
マップ印刷は Mozilla Firefoxではサポートされていません。

必要なロール:sn_map_core.map_printer

手順

1. アプリのマップ ビューに移動し、 マップの印刷 を選択します。
2. [マップコンテンツの編集] パネルで、フィールドを構成します。

[マップコンテンツの編集] パネル

フィールド	説明
マップにピンを表示	マップ上にピンを表示するオプション。
ラベルを固定	マップ上のピンのラベル テキスト。このフィールドは、[マップにピンを表示] が選択されている場合にのみ使用できます。 このフィールドは、[マップにピンを表示] が選択され、ピンの位置が保存されている場合にのみ表示されます。ラベルを変更するには、[マップコンテンツの編集] パネルから [ピンの編集] を選択します。
屋外の背景を削除	選択した建物外のマップエリアを削除するオプション。

3. オプション: ピンを配置するマップ上の位置を選択し、[配置の保存] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マップ上にピンを配置するには、[マップにピンを表示] フィールドを選択する必要があります。ピンの位置を変更するには、[マップ コンテンツの編集] パネルから [ピンの編集] を選択します。

4. オプション: [マップの編集] ページで、スペースを選択してスペース設定をカスタマイズします。

スペース設定

フィールド	説明
スペーステキストを表示	マップ上にスペースラベルを表示するオプション。
スペースマーカーを表示	マップ上にスペースアイコンを表示するオプション。
マップ上の順序	マップ上のスペーステキストとマーカーの順序。 ○ 一番上に移動:スペース テキストとマーカーがマップの一番上のレイヤーに移動されます。 ○ デフォルト:スペース テキストとマーカーはマップのデフォルト レイヤー上にあります。 ○ [背面へ送信]:スペース テキストとマーカーがマップの最下位のレイヤーに移動されます。
スペースラベルのテキストサイズ	マップ上のスペースラベルテキストのサイズ。

5. [続行] を選択して、印刷レイアウト ページを開きます。
6. 印刷レイアウトパネルから用紙のサイズと向きを選択します。
オプションの詳細については、「 マップ印刷オプション」を参照してください。
7. プレビュー領域で、要件に基づいてマップを拡大してドラッグします。
右クリックでマップを回転させることができます。
8. [印刷レイアウト] パネルでオプションを設定します。
フィールド値の説明については、「マップ印刷オプション」を参照して ください。
9. [印刷] を選択します。

タスクの結果
Web ブラウザーを使用してマップを印刷するか、PDF として保存できます。

Trouble?

- マップのアスペクト比がインスタンスと同じでない場合は、ブラウザーの印刷ダイアログのレイアウト設定 (ページサイズや向きなど) がインスタンスの設定と同じであることを確認してください。
- 印刷されたページでマップがずれている場合、またはアイコンやピンの位置がインスタンスと異なる場合は、ブラウザーの印刷ダイアログの余白を [なし] に設定します。
- ライセンス テキストは屋外マップに自動的に追加され、印刷されたマップに含まれます。ライセンス テキストを削除するには、[屋外の背景を削除] オプションを使用して屋外マップを削除する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インドアマッピング データを移行するスナップショットの作成

インドアマッピング のマップデータとオブジェクトのポイントインタイムバックアップを取るためにスナップショットを作成し、スナップショットを ワークプレイスサービスデリバリ インスタンスに移行します。

始める前に

注:
マップアドミニストレーターまたはマップ編集者ロールを持たないユーザーは、スナップショットを作成、読み込み、ダウンロード、または適用することはできません。wsd_core_admin ロールを持つユーザーは、[スナップショット職場の場所] オプションが有効になっている場合にスナップショットを作成または適用できます。

インドアマッピング のスナップショット機能では、次を実行できます。

- インドアマッピングデータとインスタンス値をエクスポートする機能
- インドアマッピングデータとインスタンス値をインポートする機能
- ワークプレイスインドアマッピング 関連オブジェクトをインポートおよびエクスポートする機能

必要なロール：map admin、map editor、wsd_core_admin

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > スナップショット.
   [スナップショット] ページが表示され、既存のスナップショットのリストが表示されます (ある場合)。
2. [新規] を選択して、新しいスナップショットレコードを作成します。
   インドアマッピング およびその他の構成済みアプリケーションの更新セットもエクスポート/インポートしてください。
3. 次の情報を入力します。
   - 名前：スナップショットの名前を指定します。
   - 敷地：必要に応じて単一または複数の敷地を選択します。デフォルトでは、すべての敷地が選択されています。
   - ワークプレイスの場所を含める：インドアマッピング にリンクされているすべてのワークプレイス要素をキャプチャする場合に選択します。
4. [送信] をクリックします。

   スナップショットが作成されます。ステータスは [スナップショット] ページで [処理中] として表示されます。このプロセスには多少時間がかかる場合があります。完了すると、ステータスは [作成完了] に移行します。

5. [スナップショット] ページで、新しく作成されたスナップショットデータをクリックして開きます。
6. [スナップショットをダウンロード] を選択して、スナップショットをローカルにダウンロードまたはエクスポートします。
   ファイルは XML としてダウンロードされます。
7. スナップショットを適用する別のインスタンスで更新セットを使用してスナップショットをインポートします。
8. 移動先 すべて > システムアップデートセット > 更新セットを検索する XML ファイルをインポートします。
9. 関連リンクから、[**XML** から更新セットをインポート] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. [XML のインポート] ページで、[ファイルの選択] をクリックし、XML ファイルをダウンロードしたダウンロード元の XML を選択します。
11. **[Upload** (アップロード)] を選択します。
12. インポート後、次に移動します: インドアマッピング > スナップショット をクリックし、インポートしたスナップショットを選択します。
13. [スナップショットを適用] をクリックして、スナップショットデータを適用するインスタンスに適用します。

    スナップショットを適用すると、選択したマップオブジェクト (敷地、建物、フロア、スペースなど) のすべてのレコードが上書きされます。そのため、スナップショットを用意しておくと、バックアップデータが必要な場合に役立ちます。
14. 選択したマップ オブジェクトにスナップショットを適用するには、[はい] を選択します。
15. スナップショットを削除するには、[敷地] ページで敷地を選択し、選択したアイテムの [アクション] ドロップダウンボックスをクリックして [削除] を選択します。
16. スナップショットプロセス中に影響を受けるテーブルはほとんどありません。
    影響を受けるテーブルの詳細については、「影響を受けるテーブルのスナップショット」を参照してください。

キーボード ショートカット

インドアマッピング で提供されるキーボードショートカットを使用すると、Map Studio アドミニストレーターは **[Map Studio]** のキーを使用して、一般的な管理タスクをすばやく実行できます。

始める前に
必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

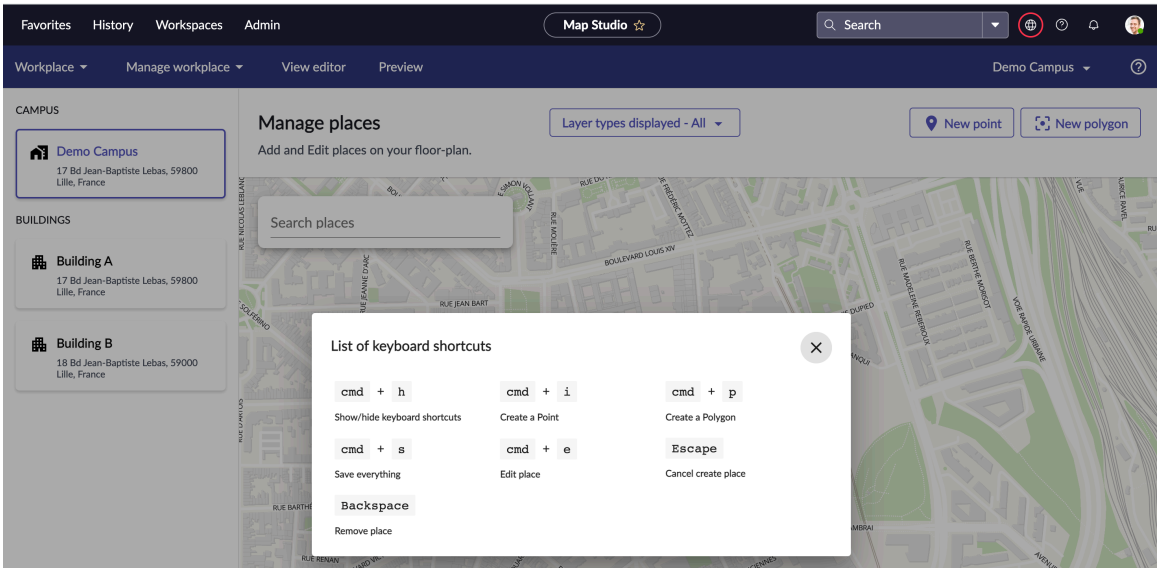
手順

1. 移動先 すべて > マップスタジオ.
2. 敷地を選択します。
3. ヘルプアイコン () をクリックすると、使用可能なキーボードショートカットのリストが表示されます。
   cmd + (Mac) または **ctrl +** (Windows) を使用して、キーボードショートカットリストを表示することもできます。**Esc** を押してダイアログボックスを閉じます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キーボードショートカットのリスト



4. [方向] のキーボードショートカットを表示するには、Map Studio の右上のペインにあるヘルプアイコン ( ) をクリックします。
   - 描画モードの切り替え：**cmd + m** (Mac) または **ctrl + m** (Windows)
   - 更新されたすべてのグラフの保存：**cmd +s** (Mac) または **ctrl+m** (Windows)
   - 描画の停止：**Esc** (Mac) または **Esc** (Windows) を押します。
   - 選択したアイテムの削除：ノードまたはルートが選択されている場合は **fn + delete** (Mac) または **Backspace** (Windows) を押します。
5. 場所のショートカットのリストを表示する場合は、次のとおりです。
   - 点を使用した新しい場所の作成：**cmd + i** (Mac) または **ctrl + i**
   - 新しいポリゴンの作成：**cmd +p** (Mac) または **ctrl +p**
   - 選択した場所の編集：**cmd + e** (Mac) または **ctrl + e** (Windows)
   - 選択した場所の保存：**cmd + s** (Mac) または **ctrl + s** (Windows)
   - 場所の作成プロセスのキャンセル：**Esc** (Mac) または **Esc** (Windows)
   - 選択した場所の削除：**fn + delete** (Mac) または **Backspace** (Windows)

インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期

インドアマッピングの場所とマップデータ/オブジェクトをワークプレイスサービスデリバリの敷地、建物、フロア、スペースと同期します。

始める前に

ワークプレイスサービスデリバリの建物、フロア、およびスペースのレコードに加えた変更は、インドアマッピングのマップデータおよびオブジェクトで自動的に更新されることはありません。変更を更新するには、インドアマッピングの敷地、建物、フロア、および場所タイプをワークプレイスサービスデリバリ (WSD) の場所レコードと同期します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> インドアマッピングアプリケーションをインストールし、マップ上の場所を更新した後、同期ユーティリティを実行して、インドアマッピングの場所レコードをワークプレイスサービスデリバリの場所と同期します。ワークプレイスサービスデリバリで場所を追加、更新、または削除するか、またはインドアマッピングの Map Studio で場所またはマップオブジェクトを更新するには、同期ユーティリティを実行します。

同期プロセスは 5 ステップのプロセスです。同期プロセス中に必要に応じて適切なアクションを実行します。

- クリーニング：同期ウィザードを初めて実行した場合は、同期ユーティリティのクリーニング手順は使用できません。インドアマッピングの Map Studio で更新中に削除されたスペースに対してのみ使用できます。

  > **注:**
  > [クリーニング] ステップは、インドアマッピングの Map Studio で場所レコードが変更または更新された場合、同期ユーティリティの最初のステップとして表示されることもあります。この手順は、同期されているが、後で同期プロセス後に更新または変更される場所レコードに対して表示されます。

- 建物の同期：インドアマッピングおよびワークプレイスサービスデリバリで敷地内の建物を同期するオプション。
- フロアの同期：インドアマッピングおよびワークプレイスサービスデリバリのフロアレコードで建物内のフロアを同期するオプション。
- タイプの同期：インドアマッピングの場所タイプをワークプレイスサービスデリバリの対応するスペースにリンクしてマッピングするオプション。このオプションは、ワークプレイスサービスデリバリのスペースにリンクされていないインドアマッピングの場所タイプを表示します。同期ユーティリティで [リンク] 操作を選択して、場所レコードをリンクできます。
- スペースの同期：フロアで利用可能なスペースを同期するオプション。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > スペースマッピング > インドアマッピング管理 > インドアマップ/WSD の同期.

   [インドアマップ/WSD の同期] ページには、インドアマッピング および ワークプレイスサービスデリバリ の既存の同期レコードが表示されます。

2. [新規] を選択します。

   > **注:**
   > ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) で敷地、地域、サイトを作成するか、既存のものを使用する必要があります。

   フォームのフィールドに入力します。

   [インドアマップ/WSD の同期] フォーム

フィールド	説明
WSD 敷地	ワークプレイスサービスデリバリの敷地を選択するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[ルックアップリスト] アイコン (🔍) を選択して ワークプレイスサービスデリバリ の敷地を検索および選択します。 敷地のタイムゾーンがインドアマッピングの敷地の地域と一致していることを確認してください。

3. [送信] を選択します。

   新しい同期レコードが作成されます。

4. 同期レコードページから、まだ同期されていない場合は、ワークプレイスサービスデリバリの敷地と同期するインドアマッピングの敷地を選択します。
   新しい同期スクリプトレコードが開きます (例：IMWS0005278)。

   フォームで、フォームフィールドに入力します。

   [インドアマップ/WSD の同期] フォーム

フィールド	説明
WSD 敷地	ステップ 3 で作成した敷地。
インドアマップの敷地	インドアマップの敷地。ルックアップリストアイコン (🔍) を使用して インドアマッピングの敷地情報を選択するか、インドアマップの敷地を検索します。

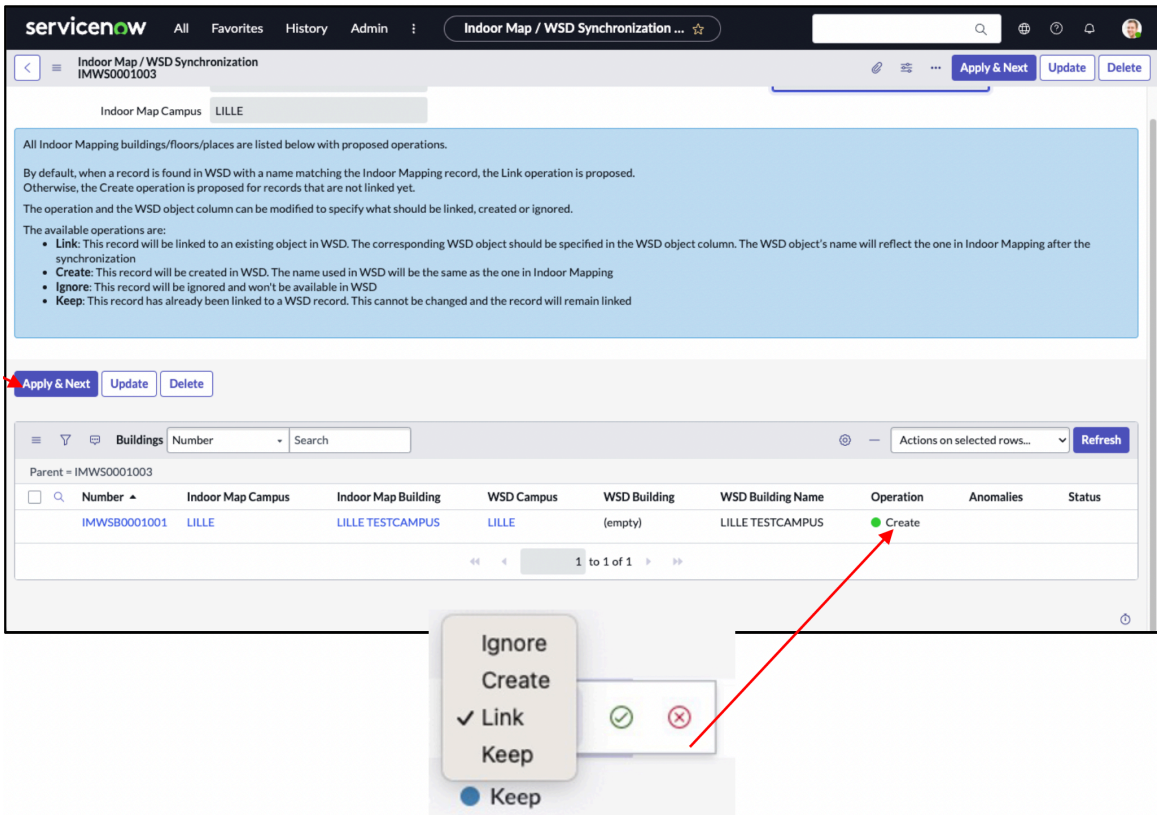
   敷地が同期されます。

5. 同期ユーティリティは、敷地内の建物の同期に進みます。

   これは、同期ユーティリティを初めて実行する場合の同期プロセスの最初のステップです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



インドアマップ/CMN の場所の同期 **(Indoor Map / CMN Location Synchronization)**

WSD 敷地	ワークプレイスサービスデリバリの敷地の名前。
インドアマップの敷地	インドアマッピングの敷地の名前。
ステータス	建物

注:
[クリーニング] ステップは、同期後にインドアマッピングの場所レコードまたはマップオブジェクトに変更または追加があった場合、同期ユーティリティの最初のステップとして表示されることもあります。

提案された操作は、同期ユーティリティで変更できます。[操作] 列から操作を選択し、右クリックして変更します。

- 新しい建物が検出されると、[建物] 関連リストの [操作] 列で [作成] 操作が提案されます。対応するインドアマッピングのマップレコードがワークプレイスサービスデリバリに存在せず、新しいレコードを作成する必要があることを示します。ワークプレイスサービスデリバリで使用する場所名は、インドアマッピングの場所名と類似している必要があります
- リンク：場所名に基づいて、インドアマッピングからの一致するレコードがワークプレイスサービスデリバリで見つかったことを示します。インドアマッピングレコードは、ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) の既存のオブジェクトにリンクされます。リンク後、ワークプレイスサービスデリバリの場所名がインドアマッピングに表示されます。
- 無視：インドアマッピング レコードが無視され、ワークプレイスサービスデリバリ で使用できないことを示します。
- 保持：インドアマッピング レコードが既に ワークプレイスサービスデリバリ レコードにリンクされていることを示します。このレコードは同期プロセス内で変更できません。レコードのリン

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クを解除する場合は、ワークプレイスコアで場所レコードを選択し、[リンクを解除] を選択します。リンクを解除すると、場所レコードには [保持] 操作は表示されません。

- クリーニング：場所レコードに対するクリーニングアクティビティの実行中には、2 つの同期操作を使用できます。
  - 廃止：ワークプレイスサービスデリバリの場所のステータスを [廃止] に設定するオプション。

    注:
    このアクションにより、インドアマッピングへのすべての参照が削除され、ワークプレイスコアの場所テーブルで非アクティブ化されます。オブジェクトは、後続の同期では使用できません。

  - リンクを解除：インドアマッピング への参照をリンク解除または削除するオプション。場所レコードはワークプレイスコアでアクティブなままになり、後続の同期で再利用できます。

6. [適用して次へ] を選択します。

レコードが無効な場合、同期プロセスで異常が表示されます。インスタンスログページに移動して、異常の理由を検証します。

建物レコードが同期され、ステータスが [キューに格納] として表示されます。

注:
同期ユーティリティでは、場所レコードの同期に時間がかかります。操作が完了し、ページが更新されたステータスで更新されるまで待機します。この段階では同期が不完全であるため、[更新] を選択しないでください。

7. 建物レコードが同期されると、同期ユーティリティの [ステータス] が [フロア] に移行します。

インドアマップ/CMN の場所の同期 **(Indoor Map / CMN Location Synchronization)**

WSD 敷地	ワークプレイスサービスデリバリの敷地の名前。
インドアマップの敷地	インドアマッピングの敷地の名前がデフォルトで選択されています。
ステータス	建物

フロアレコードの同期準備が整い、ステータスが [キューに格納] として表示されます。

注:
同期ユーティリティでは、場所レコードの同期に時間がかかります。同期操作が完了するまで待ってから、同期ユーティリティの次のステップに進んでください。この段階では同期が不完全であるため、[更新] を選択しないでください。レコードが無効な場合、関連リストの [異常] 列に、同期プロセスの異常が表示されます。

8. [適用して次へ] を選択します。

注:
同期プロセスは、提案された操作に従って実行されます。同期操作が完了するまで待ってから、同期ユーティリティの次のステップに進みます。この段階では同期が不完全であるため、[更新] を選択しないでください。同期操作は、新しい同期操作を開始する前に完了する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. オプション: [タイプ] の同期に進みます。

   ワークプレイスサービスデリバリのスペースにリンクされていないインドアマッピングの場所は、同期プロセスから無視されます。この手順により、確実にすべてのインドアマッピングの場所タイプが適切なワークプレイスサービスデリバリのスペースにリンクされます。

   - デフォルトでは、新しい場所の [タイプ] は [その他] にリンクされます。
   - 関連リストで [操作] 列を選択し、インライン編集を行います。
   - 右クリックして [リンク]、[無視]、または [保持] を選択して、提案された操作を変更します。

10. [適用して次へ] を選択します。

    注:
    同期プロセスは、提案された操作に従って実行されます。同期操作が完了するまで待ってから、同期ユーティリティの次のステップに進みます。この段階では同期が不完全であるため、[更新] を選択しないでください。同期操作は、新しい同期操作を開始する前に完了する必要があります。

11. オプション: 同期ユーティリティに [リンクまたは保持で更新されたスペースタイプですか？ **(Updated Space Type on Link or Keep?)]** オプションが表示されます。

    (Optional) このオプションは、既に同期されている場所レコードを上書きしないようにします。

    たとえば、インドアマッピング の場所タイプ (ホール) が [その他] ワークプレイスサービスデリバリ スペースタイプにリンクされているとします。このスペースタイプが後になってワークプレイスサービスデリバリで会議室に変更された場合は、[リンクまたは保持で更新されるスペースタイプですか？**(Updated Space Type on Link or Keep?)]** を選択して、この場所レコードを更新します。これにより、同期プロセスの後半で [リンク] および [保持] 操作が選択されたときに場所レコードが上書きされるのを防ぎます。対応するワークプレイスサービスデリバリの場所は、[作成] オプションが選択されている場合にのみ、インドアマッピングに追加されます。

12. 同期ユーティリティのステータスが [スペース] の同期に移行します。

    インドアマップ/CMN の場所の同期 **(Indoor Map / CMN Location Synchronization)**

WSD 敷地	ワークプレイスサービスデリバリの敷地の名前。
インドアマップの敷地	インドアマッピングの敷地の名前がデフォルトで選択されています。
ステータス	スペース

13. 提案された操作 [リンク]、[作成]、[無視]、または [保持] を続行します。
14. [適用して次へ] を選択します。

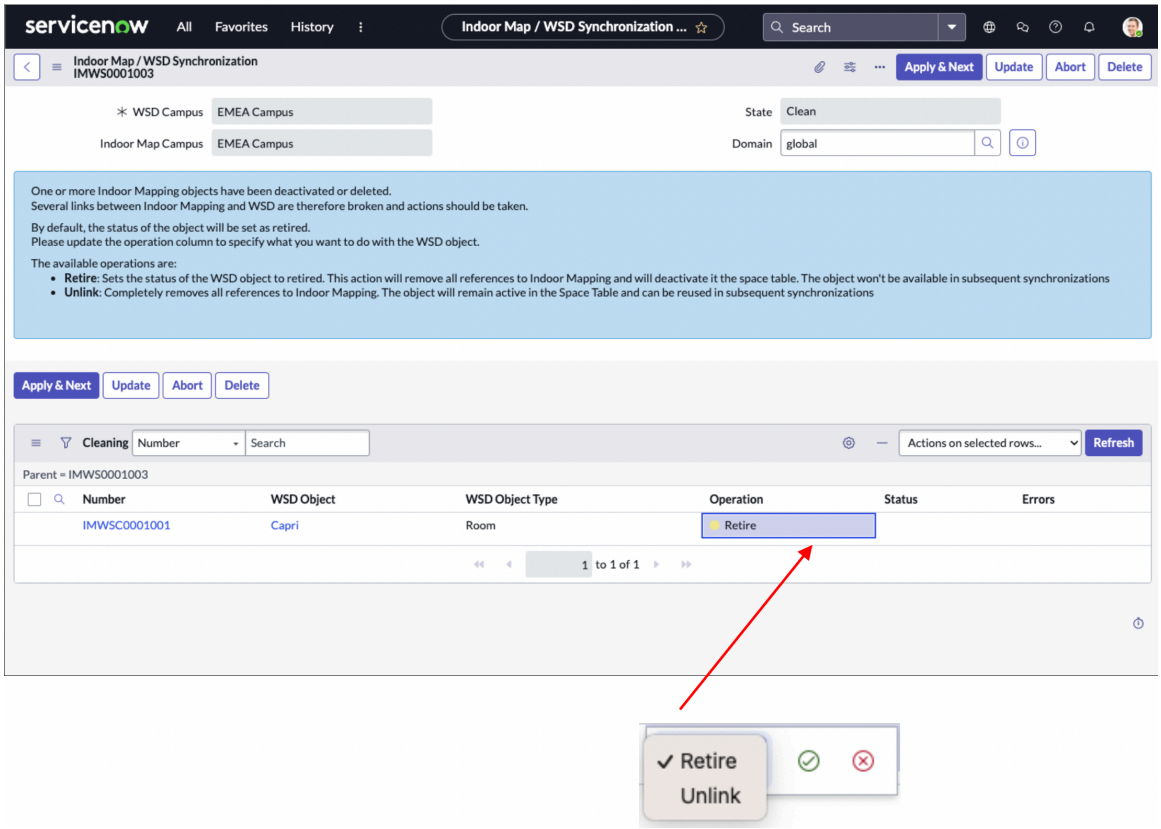
    注:
    同期プロセスは、提案された操作に従って実行されます。[残りの操作] フィールドには、同期の進行状況が表示されます。操作が完了するまで待ちます。関連リストの [リフレッシュ] を選択して、レコードごとに同期ステータスを取得します。

    同期操作は、新しい同期操作を開始する前に完了する必要があります。この段階では同期が不完全であるため、[更新] を選択しないでください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

15. オプション: 場所レコードが既に同期された後に、Map Studio でインドアマッピングの場所またはマップデータオブジェクトに対して更新または変更が行われた場合は、最初のステップとして同期ユーティリティウィザードに [クリーニング] ステップが表示されます。
適切なアクションを実行できるように、場所の同期後にインドアマッピングの Map Studio で削除または更新された場所レコードが表示されます。デフォルトでは、[廃止] 操作が提案されます。これは、[リンクを解除] 操作に変更できます。



16. 敷地ですべての場所レコードが同期されると、同期の [ステータス] が [完了] に移行します。
17. インドアマッピング Map Studio でデフォルトビューを有効にします。

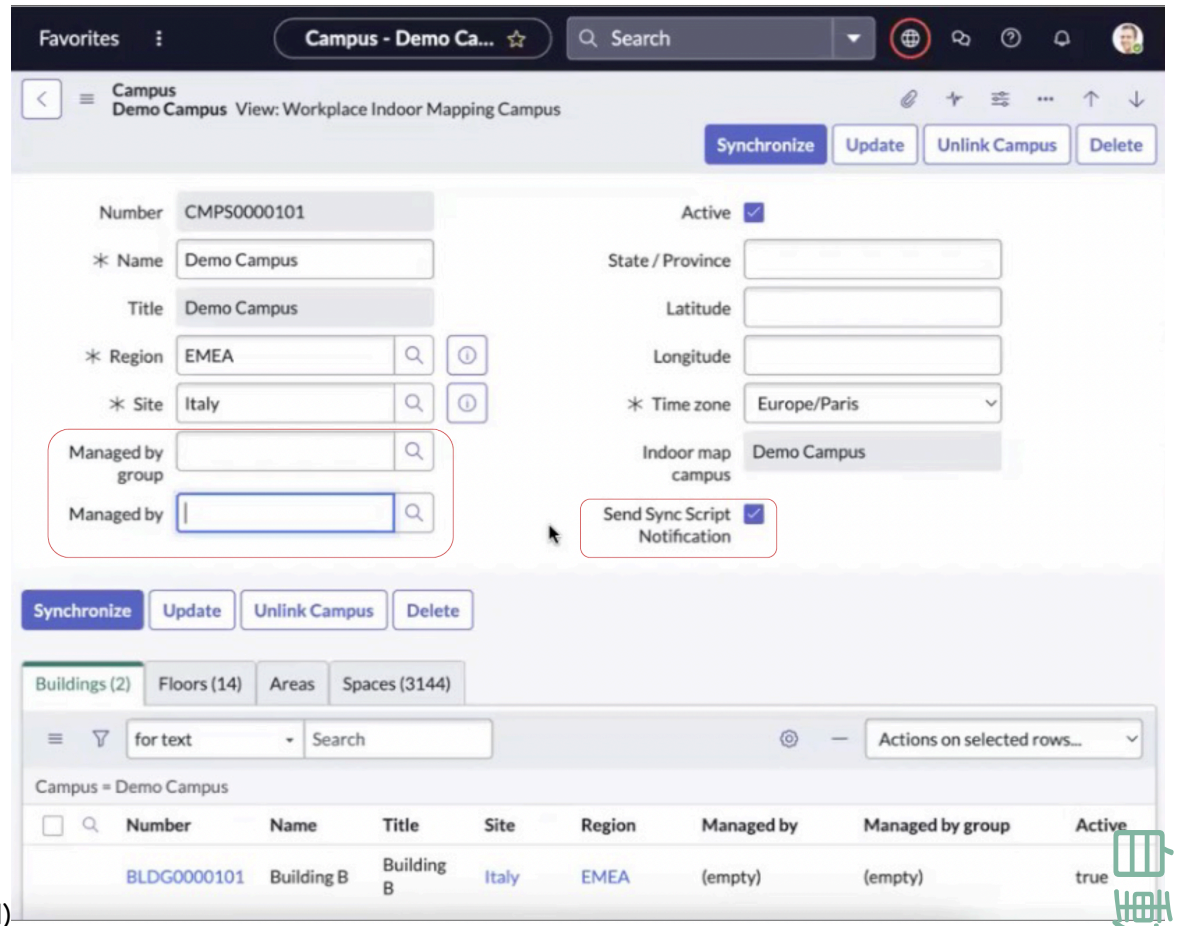
> **注:**
> インドアマッピング でデフォルトビューを有効にするステップは、必須のステップです。デフォルトビューは、ワークプレイスサービスデリバリでマップをレンダリングするために必要です。デフォルトビューの詳細については、「ビューエディターでの編集」を参照してください。

18. オプション: 同期された場所レコードが変更または更新されるたびに職場のユーザーに送信される通知を構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

(Optional)



a. ワークプレイスコアの敷地テーブルで通知を有効にします。

b. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > アドミニストレーション > 敷地.

c. 敷地ページで、歯車設定アイコン ( ) を選択します。

d. [カスタマイズ] リストの列で、[同期スクリプト通知を送信] を選択し、[選択済み] 列に追加します。

e. **[OK]** をクリックします。

f. 敷地ページで、敷地のリストから敷地を選択します。

g. [管理担当者グループ] フィールドで、ルックアップリストアイコン ( ) を選択して職場グループを検索し、グループを追加します。

h. [管理担当者] フィールドで、ルックアップリストアイコン ( ) を選択して職場ユーザーを検索し、職場ユーザーを追加します。

i. [同期スクリプト通知を送信] チェックボックスを選択します。
職場ユーザーには、場所レコードが更新されたとき、および同期されていないデータが検出されたときに、毎日通知されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

19. 同期ユーティリティを起動して、場所レコードを最新の変更で更新します。

    インドアマッピングの Map Studio で変更が行われた場合、更新された場所とマップオブジェクトは、ワークプレイスサービスデリバリのスペースと自動的に同期されません。同期ユーティリティを手動で実行する必要があります。

    ワークプレイスサービスデリバリの敷地で [同期] と [敷地のリンクを解除] を有効にします。

    a. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > スペースアドミニストレーション > 敷地.

    b. 敷地のリストから敷地を選択します。
    例：campus 501

    c. [敷地] フォームの詳細ページで、[他のアクション] メニューアイコン ( ) を選択します。

    d. 選択 表示 > ワークプレイスインドアマッピング キャンパス。

    e. 敷地のタイムゾーンを選択します。

    f. インドアマッピング 敷地名を インドアマッピング 敷地フィールドに追加します。

    g. [保存] を選択して、WSD 敷地と インドアマッピング 敷地をリンクします。

    h. 保存すると、次のボタンが使用可能になります。
    - [同期]：[インドアマップ/WSD の同期] ページに移動するオプション。
    - [敷地のリンクを解除]：ワークプレイスサービスデリバリの敷地とインドアマッピングの敷地の間のリンクまたはマッピングを削除するオプション。場所レコードはワークプレイスコアでアクティブなままになり、後続の同期で再利用できます。

      同期が完了し、インドアマッピングのマップオブジェクトが WSD の場所にリンクされ、リンクが完了したことが示されると、[敷地のリンクを解除] タブが利用可能になります。敷地のリンクを解除すると、敷地に関連付けられているすべての建物のリンクが解除されます。建物のリンクを解除すると、建物に関連付けられているすべてのフロアとスペースのリンクが解除されます。フロアのリンクを解除すると、フロアに関連付けられているスペースのリンクが解除されます。

インドアマッピングと **CMN** の場所との同期

新しい CMN の場所を作成するか、既存の CMN の場所を対応するインドアマッピングの場所タイプと同期します。

注:

CMN の場所をインドアマッピングのマップデータオブジェクトと同期します。この場合、ワークプレイスサービスデリバリはインスタンスにインストールされておらず、インドアマッピングと同期する CMN の場所タイプがあります。

注:
インドアマッピングをインストールし、Map Studio で場所を更新したら、同期スクリプトを実行して CMN の場所と同期し、最新の状態に保ちます。同期プロセスは、インドアマッピングの Map Studio で新しい場所または所在地が更新されるたびに実行する必要があります。詳細については、「インドアマッピングのマップデータと CMN の場所との同期」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インドアマッピングの敷地、建物、フロア、および場所と同期するには、CMN の場所 (cmn_location) に正しい CMN の場所タイプがマッピングされていることを確認します。たとえば、インドアマッピングの建物を同期する場合、同期スクリプトは、対応する CMN の場所の場所タイプが [建物/構造] であることを確認します。同期スクリプトで適切な CMN の場所タイプが見つからない場合は、新しい建物を作成するよう提案されます。そのため、CMN の場所を適切な CMN の場所タイプにマッピングする必要があります。

同期プロセス中に、すべての CMN の場所の名前がインドアマッピング内の場所名に一致するよう変更されます。たとえば、インドアマッピングの敷地名が「デモ敷地」であるとします。その場合、対応する CMN の敷地の名前も、[CMN の場所] テーブルで「デモ敷地」に変更されます。

CMN の場所をインドアマッピングの場所およびマップデータと同期するには、次の点を考慮してください。

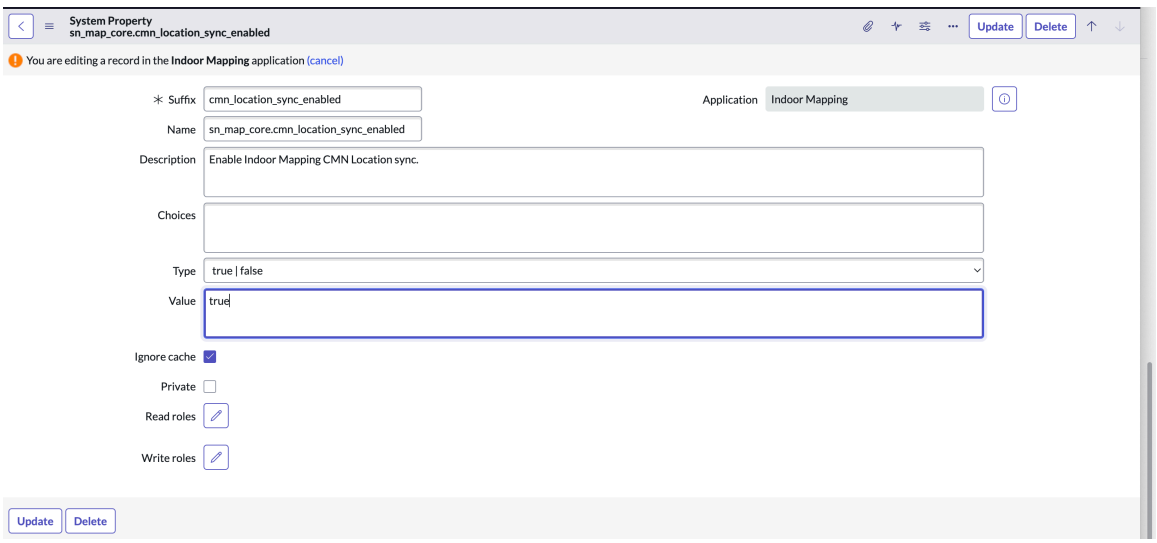
通常の所在地プロパティの有効化

通常の所在地タイプをインドアマッピングと同期するには、システムプロパティ **sn_map_core.cmn_location_sync_enabled** を有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **sys_properties.list**.
2. [システムプロパティ] ページの [名前] 列で「**cmn**」を検索します。
3. **sn_map_core.cmn_location_sync_enabled** プロパティを選択して開きます。



このプロパティのデフォルト値は **true** です。

> **注:**
> ワークプレイスサービスデリバリがシステムにインストールされている場合、このプロパティは **false** に設定する必要があります。このプロパティを有効にして (false に設定されていて、ワークプレイスサービスデリバリがインストールされていない場合)、通常の所在地と所在地タイプをインドアマッピングマップデータと同期できます。

通常の所在地を追加してインドアマッピングの場所タイプにマッピングする

通常の所在地タイプは、デフォルトでは、インドアマッピングの場所タイプテーブルで使用できません。インスタンス内の既存の通常の所在地タイプを、インドアマッピングの場所タイプテーブルの対

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応する通常の所在地タイプ列に関連付けるか、マッピングします。通常の所在地タイプが使用できない場合は、通常の所在地タイプを作成して、インドアマッピングの場所タイプに関連付けます。

始める前に

同期ユーティリティは、対応する通常の所在地タイプを検索し、 インドアマッピングの場所タイプと同期します。例：インドアマッピングの場所タイプの [デスク] は、通常の所在地タイプの [デスク] にマッピングされます。

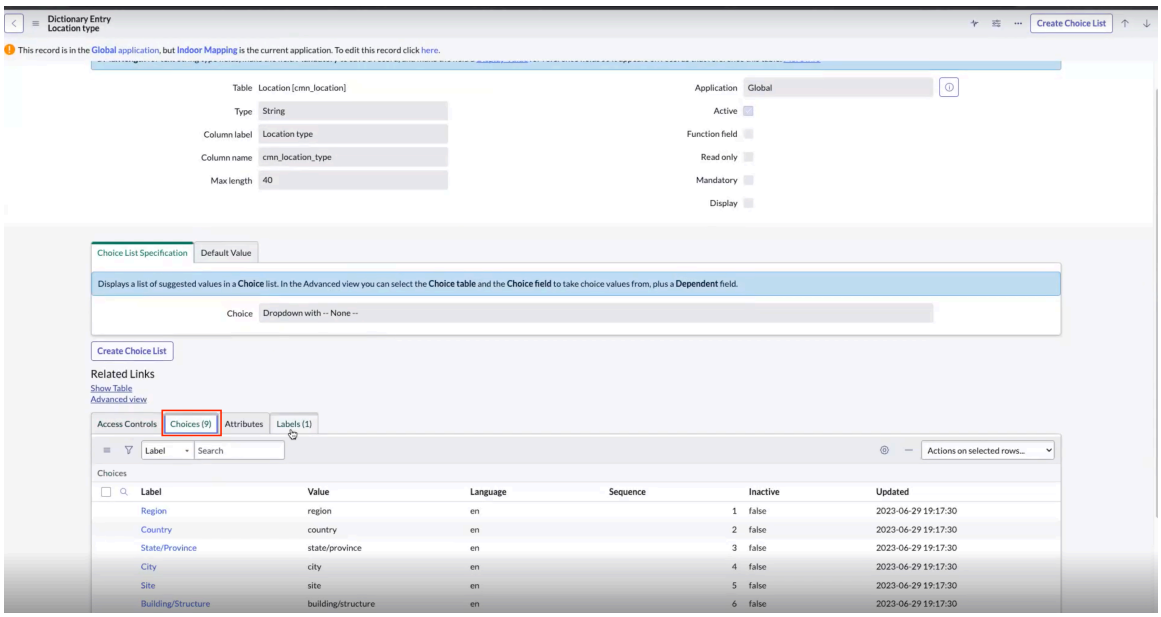
注:
インドアマッピングの場合、敷地、建物、フロア、場所などのすべてのマップオブジェクトに個別のテーブルがあります。ただし、通常の所在地の場合、敷地、建物、フロア、所在地場所タイプのテーブルは 1 つだけです。通常の所在地テーブルの親列には、敷地、建物、フロアなどの階層が含まれています。通常の所在地テーブル内のすべてのマップオブジェクトには、親の場所列と子の場所があり、それに従って場所テーブル [cmn_location] に場所が作成されます。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. [場所] (cmn_location) テーブルを選択するか、検索します。
3. 列関連リストの [場所タイプ] を選択します。

   場所タイプテーブルが表示されます。
4. 通常の所在地場所タイプテーブルに場所を追加します。
   場所タイプは、インドアマッピングの場所タイプテーブルの通常の所在地タイプ列で使用されます。通常の所在地タイプは、デフォルトではインドアマッピングの場所タイプテーブルで使用できないため、これは必須のステップです。
5. [選択肢] 列をクリックして、対応するインドアマッピングの場所タイプを通常の所在地テーブルに作成します。
   たとえば、デスク、会議室などの場所タイプです。



6. [ラベル] 列で [行を挿入] オプション **(Inset a row option)** を選択し、通常の所在地場所タイプ (「デスク」など) を追加します。

自動翻訳

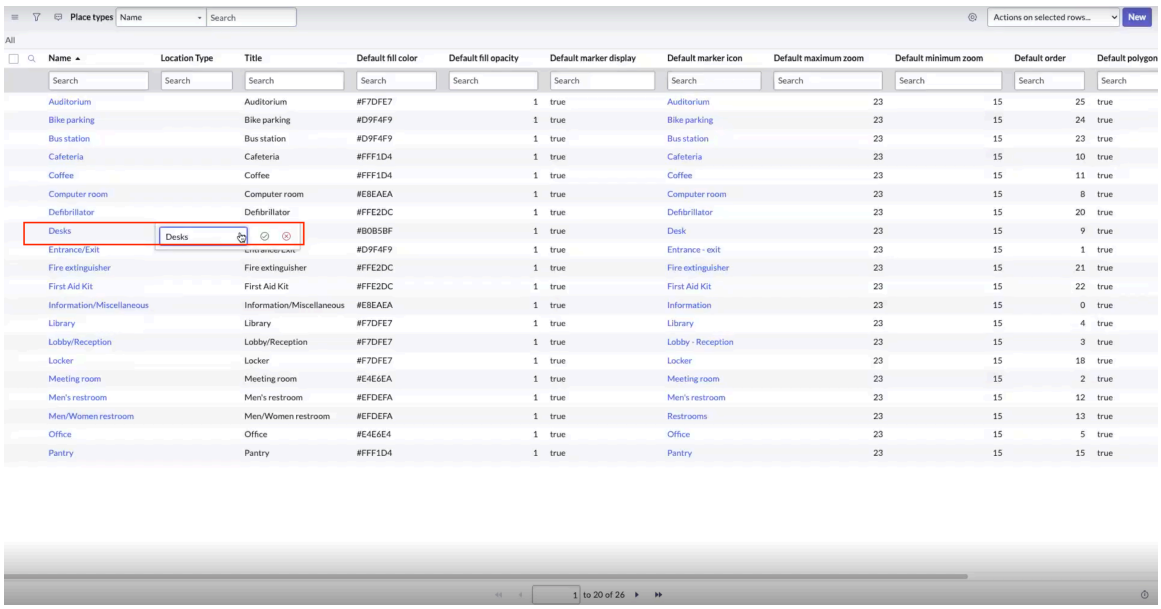
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. インライン編集を行い、レコードを保存します。
8. 通常の所在地タイプ (場所、ステップ 6 を参照) をインドアマッピングの場所タイプにマッピングするには、「アプリケーションスコープ」を「グローバル」に変更します。
9. [インドアマッピング] を選択します。

10. に移動します すべて > インドアマッピング > 配置タイプ テーブルの AJAX 機能を提供します。
11. [リストをカスタマイズ] アイコン ( ) を選択し、[勤務地タイプ] を [選択済みリスト] 列に移動します。
12. 任意の行をダブルクリックして [所在地タイプ (Location Type)] (cmn_location_type) 列でインライン編集を行い、対応するインドアマッピングの場所タイプに一致する通常の所在地を追加します。

    たとえば、[デスク] の場所タイプを追加します。

    注:
    場所タイプ (「デスク」) は、ステップ 6 で通常の所在地テーブル (cmn_locations) の [選択肢] 列に追加したものです。

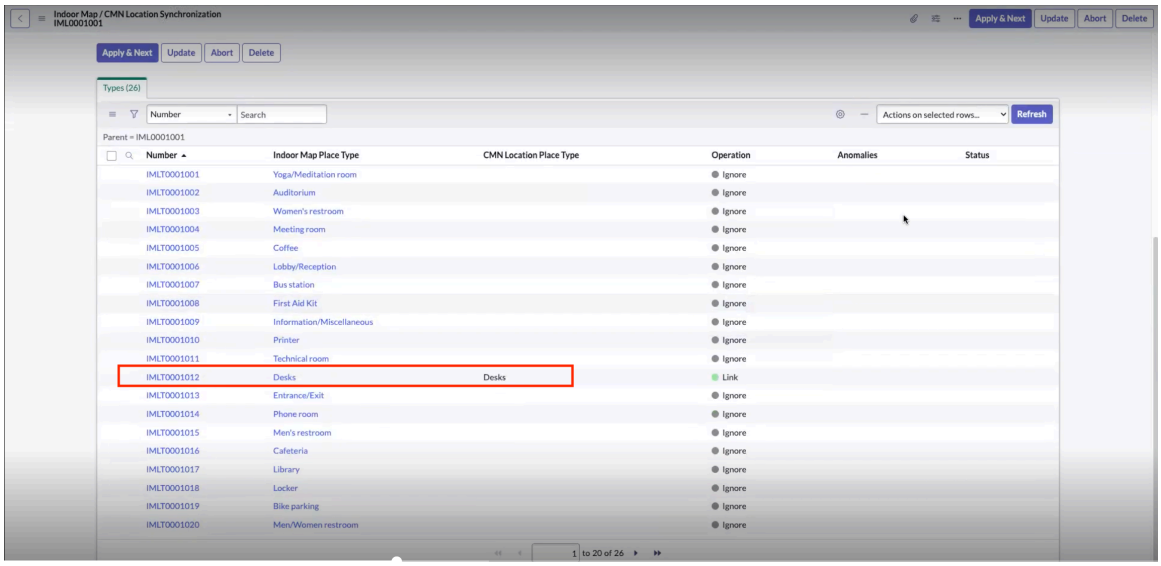


13. インライン編集を行った後、レコードを保存します。

    このステップは、対応するインドアマッピングの場所タイプを追加して通常の所在地場所タイプにマッピングするたびに手動で実行する必要があります。同期スクリプトは、通常の所在地を関連するインドアマッピングの場所にマッピングします。通常の所在地タイプが追加されていない場合、同期スクリプトは、インドアマッピングの場所に対応する通常の所在地場所タイプが見つからないため、[通常の所在地タイプ **(CMN Location Type)**] 列を空として表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注:
インドアマッピングの屋外の場所 (カフェテリア、公園など) の場合、フロアではなく敷地に直接リンクされます。通常の所在地の同期中に、屋外の場所も同期されます。

タスクの結果
通常の所在地タイプが追加され、対応するインドアマッピングの場所にマッピングする準備ができました。

インドアマッピングのマップデータと **CMN** の場所との同期

CMN の場所と場所タイプを、インドアマッピングのマップデータ、場所、および場所タイプと同期します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. インドアマッピングの場所、フロアプラン、マップオブジェクトが設定されていることを確認します。
   - Map Studio で敷地、建物、フロアを追加します。詳細については、「建物とフロアを含む敷地の作成」を参照してください。
   - フロアにフロアプランを追加します。詳細については、「CAD ソースファイルの管理」を参照してください。
   - Map Studio で場所を追加します。詳細については、「場所を管理」を参照してください。
   - インドアマッピング Map Studio でデフォルトビューを有効にします。インドアマッピングで、ビューエディター > デフォルト.[すべてのコンテンツ] を選択します。

     注:
     インドアマッピングでデフォルトビューを有効にするステップは、必須のステップです。デフォルトビューは、ワークプレイスサービスデリバリでフロアマップをレンダリングするために必要です。詳細については、「ビューエディターでの編集」を参照してください。

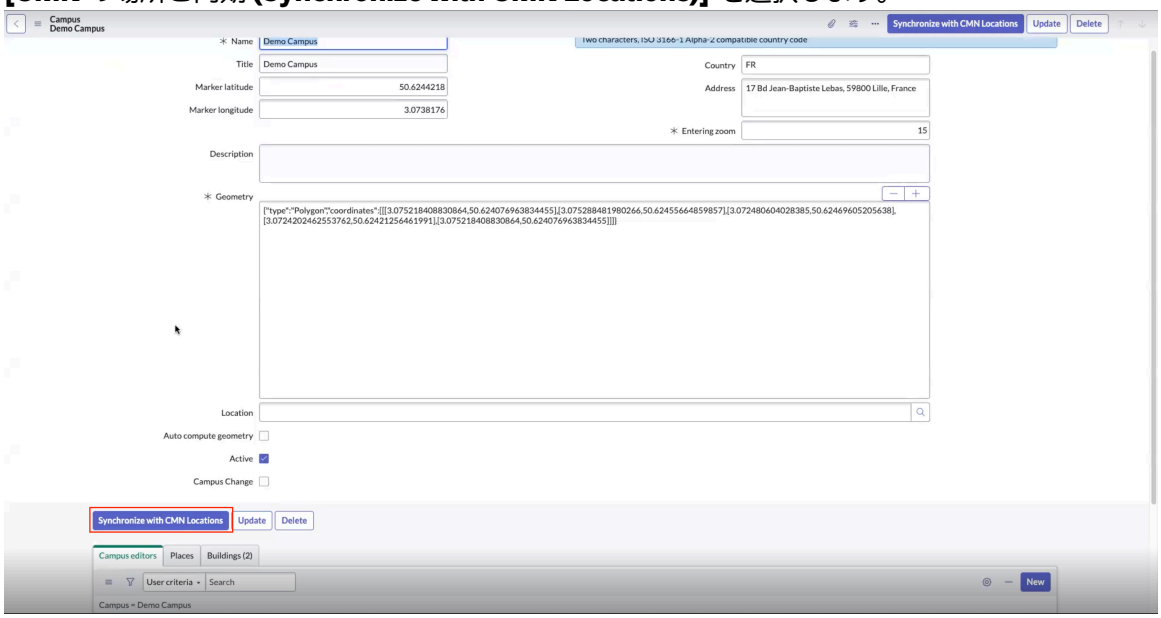
2. 移動先 インドアマッピング > 敷地.
3. [敷地] ページで、敷地を選択します。

自動翻訳

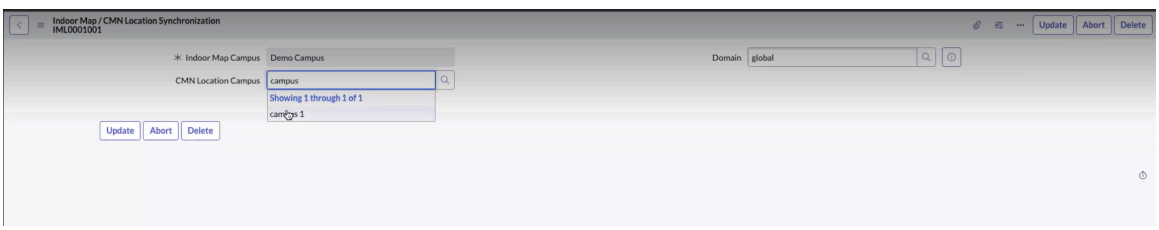
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例：デモ敷地

4. CMN の敷地を作成するには、次の場所に移動します: すべて > 通常の所在地 [場所] テーブルを開き (cmn_location) 、[新規] を選択します。
5. 場所フォームで、フォームフィールドに入力します。
   - 名前：敷地の名前。
   - 番地：敷地の番地。
   - 市区町村：敷地の所在地。
   - 都道府県：敷地がある都道府県。
   - 国：敷地がある国。
   - 親：親子階層。たとえば、敷地が親で、敷地に属する建物が子になります。詳細については、「場所の移行階層の構成」を参照してください。
   - 緯度：敷地の所在地の緯度座標。
   - 経度：敷地の所在地の経度座標。
6. [送信] を選択します。
7. ステップ 3 で作成した[デモ敷地] をクリックして開きます。
8. **[CMN の場所と同期 (Synchronize with CMN Locations)]** を選択します。



9. [同期レコード] フォームで、ステップ 5 で作成した CMN の敷地を検索して選択します。



10. [更新] を選択して、インドアマッピングの敷地を CMN の敷地にマッピングします。[CMN の場所] テーブルの場所レコードが更新されます。
11. オプション: 移動先 すべて > テーブル 同期レコードを検索します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

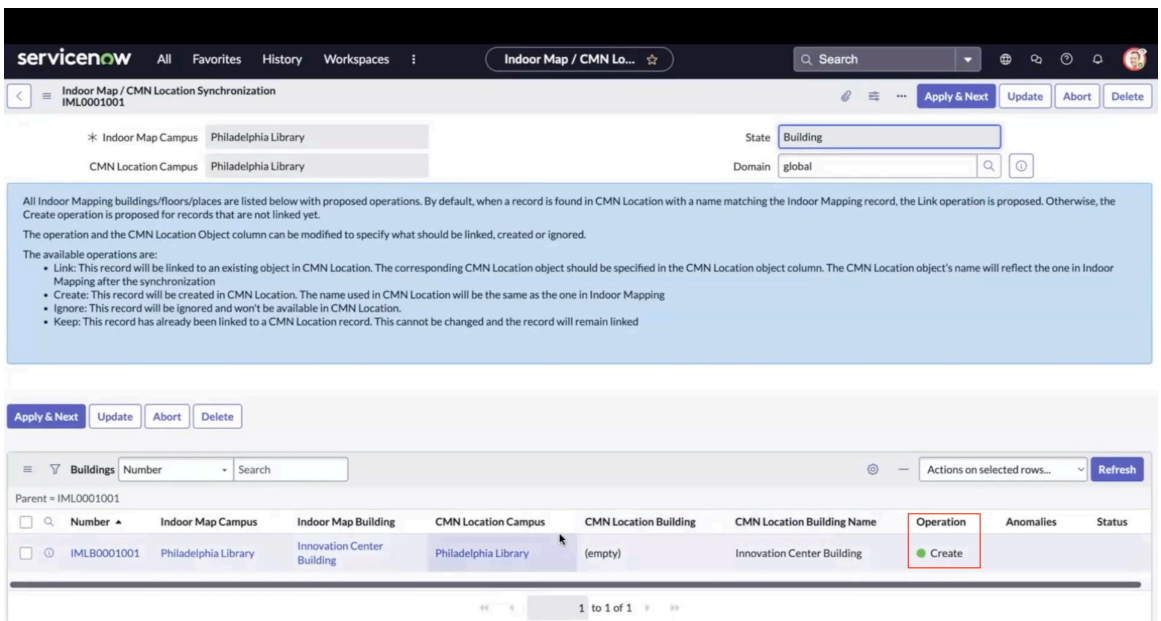
(Optional) インドアマッピングの敷地名が CMN の場所の敷地名と一致することを確認してください。

12. 移動先 インドアマッピング > 敷地.
13. 同期するインドアマッピングの敷地を選択します。
14. [インドアマップ/ CMN の場所の同期 (Indoor Map / CMN Location Synchronization)] を選択して同期スクリプトを実行します。
15. [同期レコード] フォームでは敷地を同期し、敷地内の建物を同期するために移動し、次の事前入力されたデータを表示します。

インドアマップ/CMN の場所の同期

インドアマップの敷地	インドアマッピングの敷地の名前がデフォルトで選択されています。
CMN の場所の敷地	CMN の場所の敷地名がデフォルトで選択されています。
ステータス	建物
ドメイン	グローバル

16. [建物] 関連リストで、[操作] 列から操作を選択し、右クリックして提案された操作を変更します。



次のオプションを使用できます。

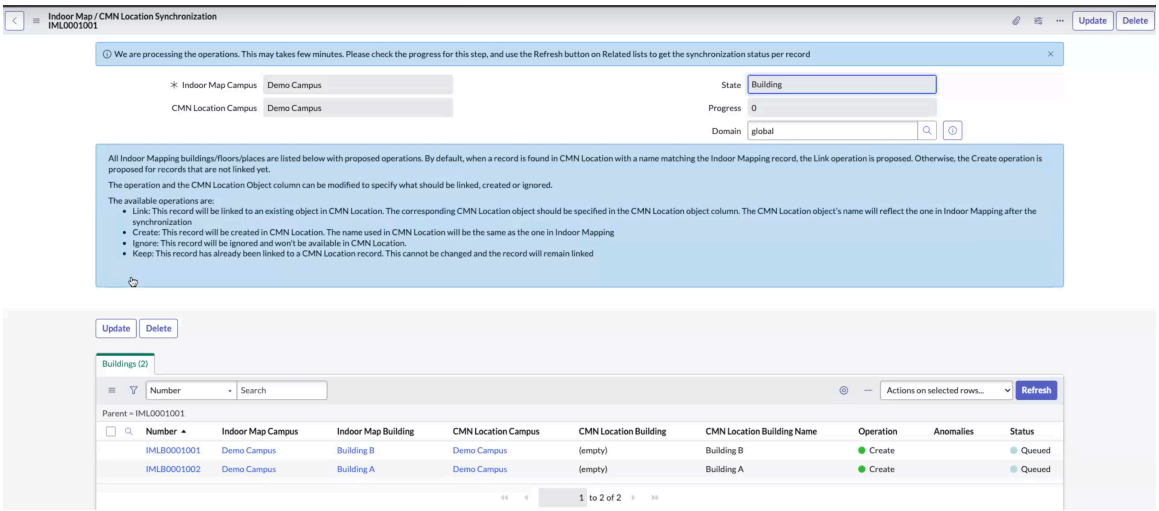
- 作成：対応する CMN の建物がインドアマッピングに存在せず、新しいレコードを作成する必要があることを示します。CMN の場所で使用される場所名は、インドアマッピングの場所名と一致する必要があります。
- リンク：CMN の場所からの一致するレコードがインドアマッピングで見つかったことを示します。CMN の建物をインドアマッピングにリンクするには、このオプションを選択します。
- 無視：CMN の場所は無視でき、インドアマッピングでは使用できないことを示します。
- 保持：CMN の場所がインドアマッピング内の対応するレコードに既にリンクされていることを示します。このレコードは同期プロセス内では変更できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

17. [適用して次へ] を選択します。
18. ステップ 16 で [作成] の操作を選択した場合、CMN の場所に建物が作成され、ステータスが [キューに格納] と表示されます。
同期は、選択操作 (作成、リンク、保持、無視) に従って実行されます。

> **注:**
> 同期プロセスが実行され、完了するまで操作はキューに入れられます。同期操作は、新しい同期操作を開始する前に完了する必要があります。この段階での場所レコードの同期は不完全であるため、[更新] を選択しないでください。操作が完了するまで、またはページが [完了] ステータスで更新されるまで待機します。



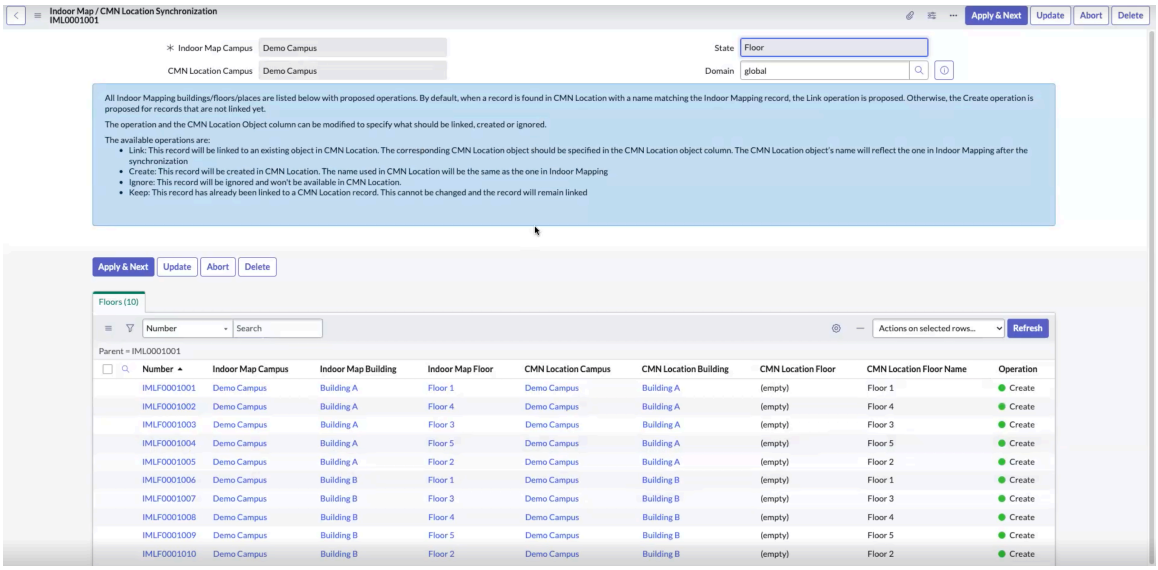
19. オプション: [更新] を選択してページを更新し、建物の同期が完了したかどうかを確認します。
20. 同期ステータスが [フロア] に移行します。

インドアマップ/CMN の場所の同期

インドアマップの敷地	インドアマッピングの敷地の名前がデフォルトで選択されています。
CMN の場所の敷地	CMN の場所の敷地名がデフォルトで選択されています。
ステータス	フロア
ドメイン	グローバル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



21. 同期するフロアを選択します。
提案された操作 (作成、リンク、保持、無視) から、関連リストから必要な操作を選択します。
22. [適用して次へ] を選択します。

> **注:**
> 同期プロセスは、提案された操作 (作成、リンク、保持、無視) に従って実行されます。操作が完了し、キューに入れられるまで待ちます。同期操作は、新しい同期操作を開始する前に完了する必要があります。この段階で同期が不完全であるため、[更新] を選択しないでください。

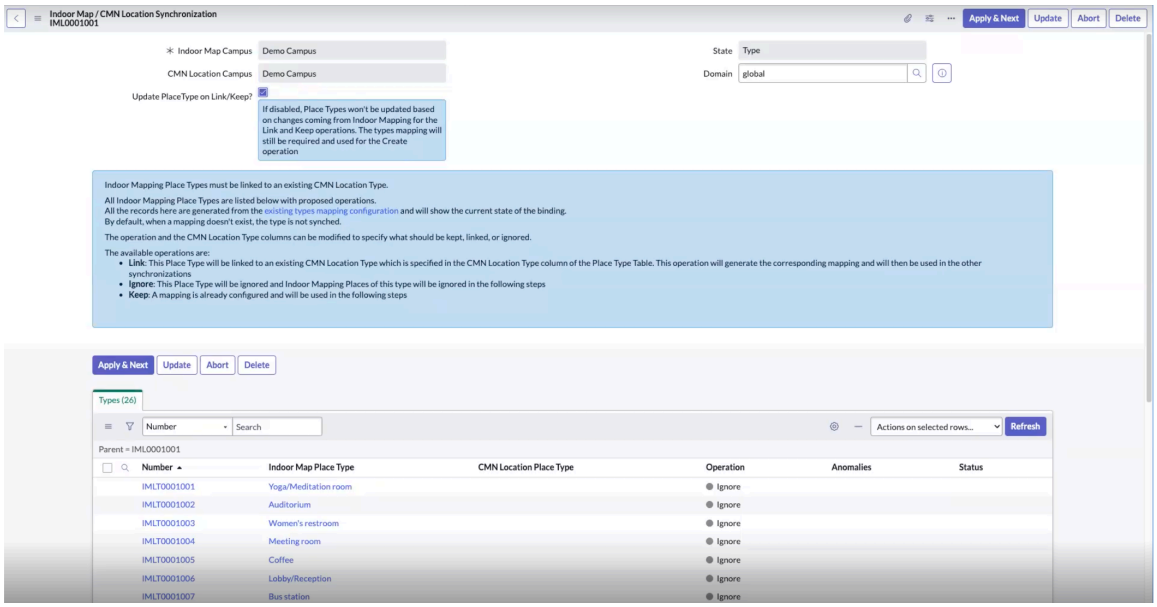
23. 同期ステータスが [タイプ] に移行して、インドアマッピングの場所タイプと CMN の場所の場所タイプの同期に移行します。

インドアマップ/CMN の場所の同期

インドアマップの敷地	インドアマッピングの敷地の名前がデフォルトで選択されています。
CMN の場所の敷地	CMN の場所の敷地名がデフォルトで選択されています。
ステータス	タイプ
ドメイン	グローバル

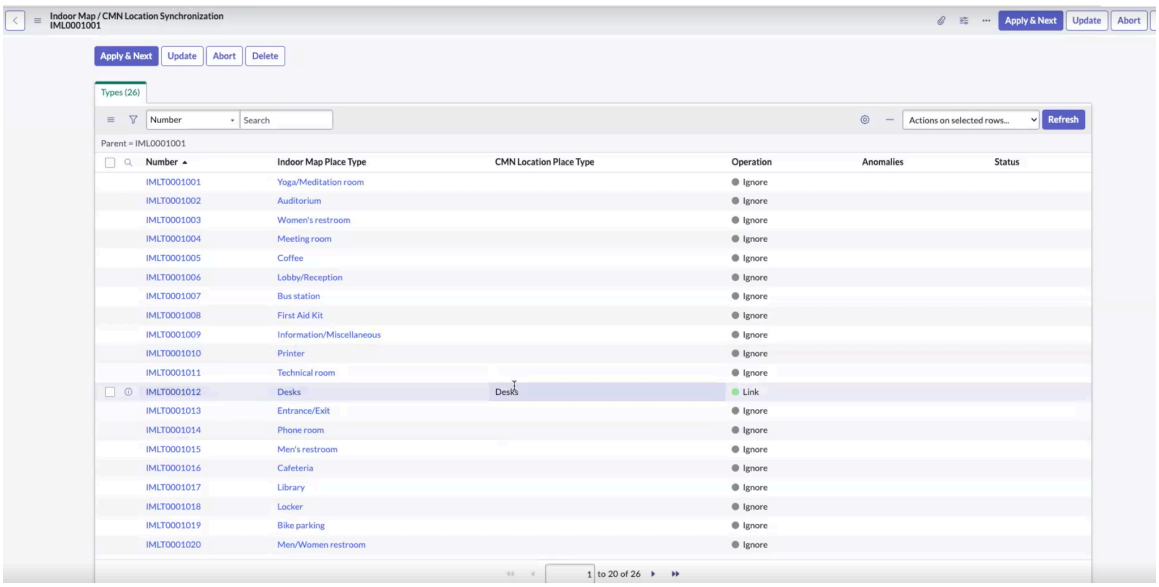
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



提案された操作 (作成、リンク、保持、無視) から、関連リストから必要な操作を選択します。

[CMN の場所の場所タイプ (CMN Location Place Type)] 列が空の場合は、CMN の場所の場所タイプを作成して、対応するインドアマッピングの場所タイプにマッピングします。詳細については、「通常の所在地を追加してインドアマッピングの場所タイプにマッピングする」を参照してください。



24. [適用して次へ] を選択します。

> **注:**
> 同期プロセスは、提案された操作に従って実行されます。同期操作は、新しい同期操作を開始する前に完了する必要があります。この段階で同期が不完全であるため、[更新] を選択しないでください。操作が完了するのを待ちます。

25. 同期ステータスが [場所 **(Places)]** に移行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インドアマップ/CMN の場所の同期

インドアマップの敷地	インドアマッピングの敷地の名前がデフォルトで選択されています。
CMN の場所の敷地	CMN の場所の敷地名がデフォルトで選択されています。
ステータス	配置
ドメイン	グローバル

提案された操作 (作成、リンク、保持、無視) から、関連リストから必要な操作を選択します。

注:
同期プロセスは、提案された操作に従って実行されます。操作が完了するまで待ちます。[残りの操作] には、同期プロセスの進行状況が表示されます。同期操作は、新しい同期操作を開始する前に完了する必要があります。この段階で同期が不完全であるため、[更新] を選択しないでください。操作が完了するのを待ちます。

26. すべての場所レコードが同期されると、同期が [完了] に移行します。

27. 同期が完了したら、CMN の場所の敷地、建物、フロア、および場所が同期されていることを確認します。

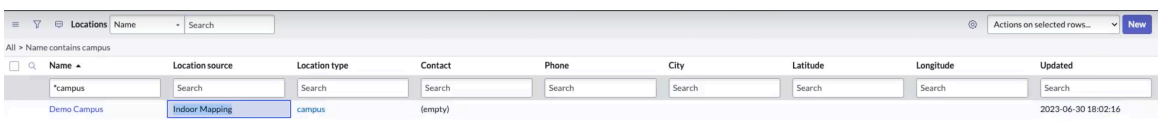
a. 場所タイプがリンクされていることを確認するには、ステップ 1 で作成したインドアマッピングの敷地 (デモ敷地) に移動して敷地フォームを開きます。

b. [場所] フィールドに敷地名「デモ敷地」が表示されていることに注意してください。
これは CMN の場所の敷地への参照であり、インドアマッピングの敷地が CMN の場所にリンクされていることを示しています。

c. 同期が完了し、インドアマッピングのマップオブジェクトが CMN の場所にリンクされ、リンクが完了したことが示されると、[敷地のリンクを解除] タブが利用可能になります。

敷地のリンクを解除すると、敷地に関連付けられているすべての建物のリンクが解除されます。建物のリンクを解除すると、建物に関連付けられているすべてのフロアとスペースのリンクが解除されます。フロアのリンクを解除すると、フロアに関連付けられているスペースのリンクが解除されます。

28. レコードが完全に同期されると、CMN の [場所] テーブルの [場所のソース] 列に「インドアマッピング」と表示されます。



29. オプション: 同期レコードをお気に入りとして作成するには、次の手順を実行します。

a. リストコントロールアイコン ( ) を選択し、[お気に入りの作成] を選択すると、同期レコードを簡単に見つけることができます。

b. 必要に応じて色を選択します。

c. **[OK]** をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

(Optional) インドアマッピングの場所とワークプレイスインドアマッピングを同期する方法の詳細については、「インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリの同期」を参照してください。

30. インドアマッピングの建物に場所または場所を追加するには、 すべて > インドアマッピング > マップスタジオ.
    a. 建物を選択して場所または所在地を追加します。
    b. [場所を管理] を選択します。
    c. マップに表示するフロアを選択します。
    d. [新しい点] または [新しいポリゴン] をクリックして、新しい目的地点の作成を開始します。

    詳細については、「場所を管理」を参照してください。

31. インドアマッピングの Map Studio で場所または所在地を追加した後、その場所を CMN の場所の建物または敷地と同期します。

拡張同期の使用

拡張同期機能を使用して、ワークプレイスの場所を インドアマッピング データと同期します。

拡張同期機能を使用するには、インドアマッピングと WSD をリンクするための最初の手動同期を完了する必要があります。関連するモジュールにアクセスするには、sn_wsd_indoor_map.admin ロールまたは sn_wsd_core.workplace_manager ロールが必要です。

⚠ 警告:
双方向機能を機能させるには、スペースタイプと場所タイプの間に 1 対 1 の関係があることを確認してください。

拡張同期機能を使用するには、次の手順を参照してください。

1. 拡張同期プロパティを構成して、インドアマッピングとワークプレイスサービスデリバリ間の同期操作の動作を定義します。

   拡張同期プロパティの詳細については、「 拡張同期プロパティ」を参照してください。

2. ワークプレイスコアでデータを更新します。

   ワークプレイスコア内の場所階層オブジェクトに対する更新は、同期プロパティに基づいてインドアマッピングオブジェクトに同期されます。これらのオブジェクトには、敷地、建物、フロア、スペースの名前とタイトルが含まれます。

   職場スペースの [スペースタイプ] の値が更新されると、 インドアマッピング で [場所タイプ] 属性も更新されます。ワークプレイスコア内のスペースが削除されるか、廃止ステータスに変更されると、関連するインドアマッピング場所は非アクティブになります。

3. インドアマッピング インドアマッピングでデータを更新します。

   インドアマッピング内の場所階層オブジェクトに対する更新は、同期プロパティに基づいてワークプレイスコアに同期されます。これらのオブジェクトには、名前やタイトルなどのフィールド値が含まれます。

   場所タイプは、 インドアマッピング 場所から ワークプレイスコアに同期されます。オブジェクトは、インドアマッピング で作成された場合、ワークプレイスコア で作成されます。たとえば、CAD ファイルの更新によって 3 つの新しい インドアマッピング 場所が導入された場合、その 3 つの場所は同期プロパティに基づいて職場スペースとして作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

場所プロパティは、インドアの場所プロパティマッピングで構成されているとおりに、 ワークプレイスコア のマッピングされたフィールドに同期されます。たとえば、CAD 面積情報から計算された平方フィート (SQ FT) または平方メートル (SQ M) などです。インドアマッピング内の配置が削除または非アクティブ化されると、関連するワークプレイススペースは廃止されます。

4. 処理待ちの同期操作を確認して、操作を処理するか無視します。

   拡張同期操作の詳細については、「 拡張同期操作の管理」を参照してください。

5. 拡張同期の一環として インドアマッピング および ワークプレイスコア に加えられた更新については、同期アクティビティを確認してください。

   同期アクティビティを表示するには、次に移動します: すべて > ワークプレイスコア > 拡張同期 > 拡張同期アクティビティ.

   [拡張同期アクティビティ] リストには、タイムスタンプ、影響を受けるテーブル、職場の場所などの同期操作に関する情報が含まれています。

6. 同期エラーログで情報メッセージ、警告、またはエラーを確認します。

   (Optional) 同期エラーログを表示するには、次に移動します: すべて > ワークプレイスコア > 拡張同期 > 拡張同期エラーログ.

拡張同期操作の管理

保留中の同期操作を確認し、その操作を処理するか無視するかを決定します。

始める前に

必要なロール:sn_wsd_indoor_map.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 拡張同期 > 拡張同期操作.
2. 処理するレコードを含めるようにリストをフィルタリングします。

   フィルターに含まれるレコードのみが処理されます。リストのフィルタリングの詳細については、「 Create a filter in List 」を参照してください。

   ワークプレイススペースの廃止や インドアマッピング 場所の非アクティブ化など、処理待ちの操作を確認します。

3. 要件に基づいて操作を編集します。
   操作が [無視] に設定されているレコードは処理されません。
4. [処理待ち] を選択します。

   重要:
   フィルターに含まれるレコードのみが処理されます。

タスクの結果

廃止または非アクティブ化に設定された処理待ちのレコードが処理され、 インドアマッピング または ワークプレイスコアと同期されます。

一部のレコードが処理されていない場合は、エラーログを確認できます。同期エラーログを表示するには、次に移動します: すべて > ワークプレイスコア > 拡張同期 > 拡張同期エラーログ.

.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AutoCAD ツール

インドアマッピング v1.7.0 以前のバージョンの AutoCAD ツール。CAD ファイルを Map Studio にインポートし、場所とファイルサイズ単位の構成をいくつか変更する機能を提供します。

インドアマッピング v1.8.0 の AutoCAD インポートツールの詳細については、「AutoCAD インポートツール」を参照してください。

マップスタジオへの CAD ファイルのインポート

敷地を作成し、敷地にいくつかの建物とフロアを追加します。CAD フロアプランをアップロードして構成を変更し、CAD 設計レイアウトをプレビューします。

始める前に
必要な場所タイプとファイル単位サイズを変更したら、それを Map Studio にインポートして建物の構成を完了します。Map Studio で場所と場所タイプに対する更新された変更を表示します (職場を管理 > 配置) を開きます。

必要なロール：map editor、map admin、map editor limited

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > マップスタジオ.
2. 敷地を作成し、敷地に建物とフロアを追加するか、既存の敷地を選択します。
   詳細については、「建物とフロアを含む敷地の作成」を参照してください。
3. 移動先 職場を管理 > フロアとフロアプラン.
4. オプション: フロアを追加する場合は、[フロアを追加] オプションを選択します。
5. [アップロード] を選択して、CAD ソースファイルをアップロードします。
   例：demo.dwf
6. 次の情報を入力します。

   a. ファイル：CAD ソースファイルの名前。
      デフォルトでは、ソースの名前は <敷地名-フロアタイトル-ファイル名> です。例：Lawson-B12.dwg

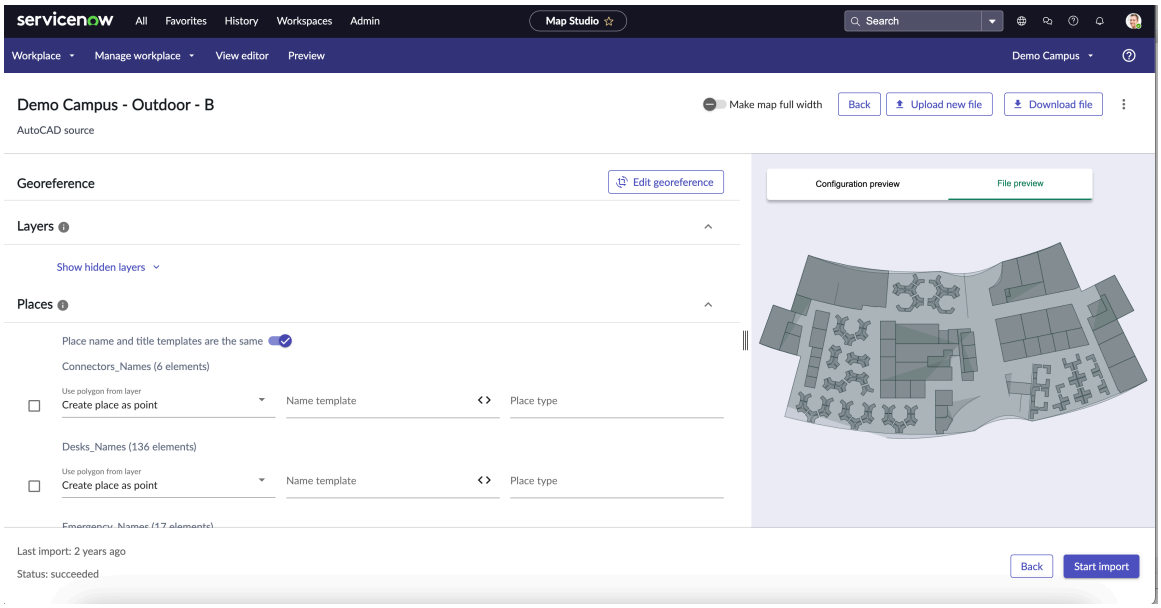
   b. 名前：敷地名。

7. [保存] をクリックします。
   AutoCAD のガイドライン を確認するためのクリック可能なリンクを含むメッセージが表示されます。

   CAD ファイルをアップロードする前にガイドラインを確認してください。
8. CAD ファイルサイズによっては、アップロードプロセスに時間がかかる場合があります。
9. アップロードプロセスが完了したら、[構成] を選択します。
   ファイルが大きい場合、構成プロセスが完了するまでに時間がかかる場合があります。
10. AutoCAD のソースページには、次のオプションが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- ジオリファレンス：位置を編集し、場所の場所ピンを調整するオプション。
- レイヤー：グローバルマップに表示するレイヤータイプを構成するオプション。
- 場所：グローバルマップに表示する場所を設定するオプション。
- 構成プレビュー：CAD ファイル構成のプレビュー。
- ファイルプレビュー：レイヤーと場所に必要な変更を加えた後、構成プレビューレイアウトで変更をプレビューします。

11. [ジオリファレンスを編集] を選択し、場所ピンを移動して、グローバルマップ (OpenStreetMap) 上にフロアを配置します。
場所ピンが配置されていない場合は、警告メッセージ「まだ構成されていません **(Not Configured yet)**」が表示されます。

フォームでフィールドに入力します。

ジオリファレンスを編集

フィールド	説明
表示	ドロップダウンオプションから、建物内のフロア (複数可) を選択します。マップ上に建物とフロアを表示するには、切り替えオプションを有効にします。必要に応じて、ドラッグして移動し、場所ピンを配置します。
他のソースに合わせる	リストから敷地オブジェクトまたはマップオブジェクトを選択します。[配置] を選択して、フロアプランをグローバルマップ上の建物の形状とサイズに合わせます。

a. [保存] をクリックします。

12. CAD ファイルをプレビューするには、次のオプションを選択します。

a. インポート予定：選択した内容に応じてダイナミックプレビューが変更されます。

b. アップロード済み：アップロードした CAD ソースファイルのプレビューを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

13. [レイヤー] セクションからマップに表示する必要なレイヤーを選択します。
CAD ソースファイルのレイヤーが多すぎる場合は、警告メッセージが表示されます。必要なレイヤーのみを選択します。
14. 各レイヤー内の CAD 要素を可視化するには、[マップを全幅で作成 **(Make map full width)**] オプションを選択します。
15. [場所] セクションを使用して場所タイプを構成します。
16. リストからマップに表示する場所を選択します。
フォームでフィールドに入力します。

ロケーション

フィールド	説明
レイヤーからポリゴンを使用	場所の形状が配置されているレイヤー
タイトルテンプレート	利用可能なテンプレートのリストから必要なタイトルテンプレート
場所タイプ	マップ上の場所タイプを分類する場所タイプ 例：ホール。

17. Map Studio でインポートしてマップ上に表示する場所についてステップを繰り返します。
18. オプション: CAD インポート要件では、ポリゴンを作成するにはポリラインで閉じた形状を形成する必要があると規定されていますが、ファイル内の一部のポリラインが適切に閉じられていない場合、インドアマッピングにはこれらの形状を自動的に閉じるプロパティがあります。
19. オプション: マップ上の 2 つのポイント間の最大距離を入力すると、ポイントが閉じられます。
20. オプション: 最初のポイントと最後のポイントの間に小さな切断がある場合は、CAD ファイルのインポート中に自動的に sys_property を変更して線をポリゴンに変換することで、これを修正できます。

    a. 移動先 すべて > インドアマッピング > インドアマッピングのプロパティ.

    b. **sn_map_core.line_to_polygon_max_distance** を検索します。

    (Optional) このプロパティは、AutoCAD ファイルのインポート中に線をポリゴンに変換するための、最初の点と最後の点の間の最大距離 (センチメートル) を示します。

    c. このプロパティに 1 ～ 100 の範囲内の値を指定します。

    (Optional) 例：sn_map_core.line_to_polygon_max_distance を 15 に設定します。

    d. CAD ファイルを再度インポートし、両方の場所がポリゴンに変換されていることを確認します。

21. [インポートを開始 **(Start Import)**] を選択します。
22. インポートが完了したら、[職場を管理] を選択し、[概要] を選択します。
23. 作成した建物をクリックします。
CAD の変更により、Map Studio でマップを利用できるようになります。
24. オプション: [CAD 構成] ページメニューで、必要に応じて次のオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [新しいファイルをアップロード] で新しいフロアプランをアップロードします。
- [ファイルのダウンロード] で CAD ファイルをダウンロードします。
- [マップを全幅で作成 **(Make a map full width)]** で CAD ファイルをフルモードで表示します。

25. オプション: [その他のアクション] メニューアイコン (⋮) を選択します。

- 名前を編集：CAD ソース名を編集するオプション。名前を更新したら、[保存] を選択します。
- フロアの編集：ソースフロアを編集するオプション。フロア名を更新した後、 [保存] を選択します。
- ファイルエンコーディングを編集：ソースファイルのエンコーディングを編集するオプション。ファイルの標準エンコーディング形式を選択します。**[Save and upload** (保存してアップロード)] を選択します。
- ファイル単位を編集：CAD ファイルの単位を編集するオプション。例：インチ、フィート、センチメートルなど。
- 新しい AutoCAD ツールを使用 (Use new AutoCAD tool)：新しい AutoCAD プロセッサー設定ページに切り替えて移動し、CAD ファイル内のレイヤー、場所、オブジェクトを管理、編集、最適化するオプション。
- 削除：CAD ソースファイルを削除するオプション。

CAD ファイルが Map Studio にロードされ、レイヤー、レイヤータイプ、場所の構成が作成されます。アプリケーションは、インポートされた後続のフロアに同じ構成を自動的に適用します。これは、すべての CAD ファイルのレイヤーが類似している、複数のフロアがある建物を迅速に構成するのに役立ちます。後続のファイル内の CAD レイヤーが最初のファイル内のレイヤーと同じ名前である場合、レイヤー、レイヤータイプ、場所には、最初のファイルと同じ値が事前入力されます。

インドアマッピングの参照情報

インドアマッピングの基本的なインドアマッピング用語、およびインドアマップとともにインストールされるコンポーネント (ロール、テーブル、プロパティなど) について詳しく説明します。

インドアマッピング とともにインストールされるマップ

ユーザーロール、テーブル、スケジュール済みジョブなど、さまざまなタイプのコンポーネントがインドアマッピング アプリケーションとともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

このプラグインでは、デモデータが利用可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされているロール

インドアマッピング とともにインストールされるユーザーロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
インドアマッピングのアドミン sn_map_core.map_admin	• インドアマッピングの Map Studio でマップデータとマップオブジェクトを設定します。 • アプリケーションへの完全なアクセス権があります。	user_criteria_admin ユーザー基準レコードを管理できます。
マップ編集者 (Map editor) sn_map_core.map_editor	インドアマッピングの Map Studio でマップを設定し、フロアプランをインポートします。また Map Studio でマップを管理 (編集または削除) できます。	適用外です。
マップ編集者限定 sn_map_core.map_editor_limited	敷地へのアクセスを制限します。このロールにアサインされている敷地の表示と編集のみが可能です。 このロールを持つユーザーは、Map Studio ですべての敷地オブジェクトまたはマップオブジェクトを表示または更新することはできません。	適用外
マッププリンター sn_map_core.map_printer	ユーザーがマップ印刷ページにアクセスしてマップを印刷できるようにします。	なし

インストールされるテーブル

とともにインストールされるテーブルコンポーネント インドアマッピング

テーブル	説明
AutoCAD ソース [sn_map_core_autocad_source]	場所とレイヤーを生成 (インポート) するための必要なデータと Autocad ファイルのユーザーセットアップを提供します。
Autocad ソースのブロック [sn_map_core_autoCAD_source_block]	AutoCAD ファイルのアップロード後に自動的に生成されます。AutoCAD ブロックをマップの場所に抽出するために必要なデータを提供します。
Autocad ソースレイヤー [sn_map_core_autoCAD_source_layer]	AutoCAD ファイルのアップロード後に自動的に生成されます。AutoCAD レイヤーをマップレイヤーに抽出するために必要なデータを提供します。
Autocad ソーステキスト [sn_map_core_autoCAD_source_text]	AutoCAD ファイルのアップロード後に自動的に生成されます。AutoCAD テキストをマップの場所に抽出するために必要なデータを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

とともにインストールされるテーブルコンポーネント インドアマッピング (続く)

テーブル	説明
敷地 [sn_map_core_campus]	敷地名、住所、およびジオメトリを提供します。敷地には建物が含まれています。
建物 [sn_map_core_building]	建物名、敷地、住所、およびジオメトリを提供します。建物にはフロアが含まれています。
フロア [sn_map_core_floor]	フロア名と番号を提供します。フロアには場所が含まれています。
フォント [sn_map_core_floor]	インドアマップのフォントを管理します。
コネクタ [sn_map_core_connector]	階段、エスカレーター、エレベーター、階段などの建物のコネクタとコネクタタイプを管理します。
コネクタタイプ [sn_map_core_connector_type]	コネクタをタイプ別にまとめて、共通のスタイルと、コネクタ (エレベーターなど) の待ち時間や方向などの情報を提供します。
方向モード sn_map_core_direction_mode	ルート設定 (アクセス可能など) を定義します。
アイコン [sn_map_core_icon]	マップ上で場所、建物、敷地、コネクタ、および方向モードに使用するアイコンを提供します。
タイル [sn_map_core_tile]	raster_source のインポート後に自動的に生成されます。インポートされたレイヤーに対して生成されるタイルの場所と画像を提供します。
ジョブ [sn_map_core_job]	ジョブを管理します。
コンテンツを表示 [sn_map_core_view_content]	ビュータイプに表示される敷地のスタイルとコンテンツを提供します。スタイルは、敷地、建物、場所、コネクタ、レイヤー、場所タイプ、コネクタタイプ、およびレイヤータイプに指定できます。
レイヤ [sn_map_core_layer]	フロアプランレイヤーを管理します。
レイヤータイプ [sn_map_core_layer_type]	レイヤーをタイプ別にまとめて、共通のスタイルを提供します。
ロケーション	場所の名前とジオメトリを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

とともにインストールされるテーブルコンポーネント インドアマッピング (続く)

テーブル	説明
[sn_map_core_place]	
場所タイプ [sn_map_core_place_type]	場所をタイプ別にまとめて、共通のスタイルを提供します。
ビュータイプ [sn_map_core_view_type]	同じ敷地の複数のスタイルを提供します。同じ敷地の異なるコンテンツを表示するときにも使用できます。
入り口 [sn_map_core_place_entrance]	場所の入口の位置を提供します。
場所のマーカー [sn_map_core_place_marker]	場所のマーカーの位置を提供します。
ノード [sn_map_core_node]	方向グラフでのノードの位置を提供します。
ルーティング [sn_map_core_route]	2 つのノード間のパスを提供します。
ラスターソース [sn_map_core_raster_source]	画像レイヤーを生成 (インポート) するための必要なデータとユーザー設定を提供します。
敷地エディター sn_map_core_m2m_campus_editor	ユーザーがユーザー基準を使用して敷地を編集できるようにします。
コネクタと方向モードの関連付け [sn_map_core_m2m_connector_direction_mode]	建物のコネクタと方向モードを管理します。
ルートと方向モードの関連付け [sn_map_core_m2m_route_direction_mode]	関連する方向モードでルートのマップを作成します。
ビュータイプおよび敷地と方向モードの関連付け [sn_map_core_m2m_view_type_campus_direction_mode]	ビュータイプで表示される敷地の内部で方向モードを使用できるようにします。
ビュータイプリーダー (View type reader) [sn_map_core_m2m_view_type_reader]	ユーザーがユーザー基準を使用してビュータイプを表示できるようにします。
ビュータイプおよび敷地とユーザー基準の関連付け	ユーザーがユーザー基準を使用して敷地とビュータイプを表示できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

とともにインストールされるテーブルコンポーネント インドアマッピング (続く)

テーブル	説明
[sn_map_core_m2m_view_type_campus_reader]	
フォント [sn_map_core_font]	屋外スタイルに必要なフォント。
屋外スタイル [sn_map_core_outdoor_style]	インドアマップの背後に表示される市街地図のスタイルを定義します。
スナップショット sn_map_core_snapshot	インスタンス間でデータを移行するためのスナップショットを作成します。
場所プロパティのマッピング sn_map_core_place_properties	CAD ソースファイルからルームのディメンションを抽出します。
CAD 構成アイテム [sn_map_core_cad_configuration_item]	AutoCAD ソース用に作成された構成を保存するため、Map Studio によって内部で使用されます。
CAD 差分 sn_map_core_cad_diff	CAD エディターで AutoCAD ソースに加えられた変更を保存するため、Map Studio によって内部で使用されます。
インドアマップ/WSD の同期 [sn_wsd_indoor_map_sync]	インドアマッピング マップ データと ワークプレイスサービスデリバリ データを同期します。
インドアマップ/WSD 建物の同期 [sn_wsd_indoor_map_building_sync]	インドアマッピング 建物データと ワークプレイスコア 建物データを同期します。
インドアマップ/WSD クリーニング [sn_wsd_indoor_map_clean_sync]	インドアマッピング と ワークプレイスサービスデリバリ の間の同期プロセスで使用されるテーブル。クリーニングステップは、同期プロセスの一部です。
インドアマップ/WSD フロアの同期 [sn_wsd_indoor_map_floor_sync]	インドアマッピングフロアデータと ワークプレイスコア フロアデータを同期します。
インドアの場所プロパティのマッピング [sn_wsd_indoor_map_place_properties_mapping]	インドアマッピング のプロパティ。
インドアマップ/WSD スペースの同期 [sn_wsd_indoor_map_space_sync]	インドアマッピング スペースデータと ワークプレイスコア スペースデータを同期します。
インドアマップ/WSD タイプの同期 [sn_wsd_indoor_map_type_sync]	インドアマッピング場所タイプデータと ワークプレイスコア スペースタイプデータを同期します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

とともにインストールされるテーブルコンポーネント インドアマッピング (続く)

テーブル	説明
インドアマップ/通常の所在地建物の同期 [sn_map_core_building_sync]	インドアマッピング 建物データと CMN 場所建物データを同期します。
ソース [sn_map_core_source]	インドアマッピングのすべての種類のソースの親テーブル。ソースは、インポートしてフロアプランを作成できるファイル (ラスター、PNG ファイル、または CAD ファイル) です。
AutoCAD ソース [sn_map_core_autocad_source]	AutoCAD ファイルとそのファイルに関するデータを保存します。
Autocad ソースのブロック [sn_map_core_autoCAD_source_block]	Map Studio により内部で使用されます。AutoCAD ファイルに存在するブロック参照に関する情報を保存します。
Autocad ソースレイヤー [sn_map_core_autoCAD_source_layer]	Map Studio により内部で使用されます。AutoCAD ファイルに存在するレイヤー構成に関する情報を保存します。
Autocad ソーステキスト [sn_map_core_autoCAD_source_text]	Map Studio により内部で使用されます。AutoCAD ファイルに存在するテキストに関する情報を保存します。
印刷要求 [sn_map_core_print_request]	インドアマッピングアプリケーションによって内部で使用されます。ユーザーによって発生した印刷要求に関する情報を保存します。

スケジュール済みジョブ

インストールされているスケジュール済みジョブ インドアマッピング

スケジュール済みジョブ	説明
古いインドアマッピングタイルの消去 (3 日以上経過した古いバージョン) (Clean old Indoor Mapping tiles (old versions > 3 days))	タイルテーブルで関連性がなくなったデータを消去するために、スケジュールジョブが毎日実行されています。タイルテーブルには、PNG ファイルのインポートプロセスから生成されるデータが保存されます。 新しい PNG をアップロードして既存の PNG を取得すると、以前に生成されたタイルは使用されなくなるため、スケジュール済みジョブによって消去されます。
同期スクリプト通知	インドアマッピング マップデータオブジェクトに変更が加えられ、同期スクリプトが実行されない場合は、アドミニストレーターに通知が送信されます。この通知は、データが同期されていない可能性があるために、同期プロセスを実行する必要があることをアドミニストレーターに知らせます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インドアマッピング の用語

インドアマッピングで使用される主要な用語です。

インドアマッピング で使用される用語

期間	説明
ブロック	ブロックは、CAD ファイルのテキスト要素をグループ化して、デスク、会議室などのブロックを作成する AutoCAD の機能です。
境界	敷地または建物の限界を表します。
建物	物理的な建物を表します。敷地には複数の建物が含まれている場合があります。建物には複数のフロアが含まれている場合があります。 **注:** 建物は敷地に属している必要があります。
敷地	敷地には、次のような一連の建物と屋外要素が含まれています。 • 屋外のポイントまたは場所の種類を表す場所。例：バス停留所、消火器、訪問者用ゲートなど。 • 建物の屋外要素を表すレイヤー。例：歩道、樹木、駐車場など。 • 建物内の可能な経路を表すノードとルート。
敷地 (屋外)	敷地 (屋外) は、世界地図上に配置されたグラフィック要素 (木やロゴなど) または場所 (バスストップ、レストランなど) です。屋外要素は建物のフロアに依存せず、表示されます。
コネクタ	フロアを変更するための物理的な手段 (階段、エスカレーター、傾斜路、エレベーターなど) を定義します。コネクタが方向グラフノードに追加されます。
コネクタタイプ	インスタンスで利用可能なコネクタの種類を定義します (タラップ、エスカレーター、エレベーターなど)。コネクタタイプには、各コネクタのスタイル (アイコン) とプロパティが含まれています。新しいコネクタタイプは、インスタンスレベルで作成できます。
方向または方向グラフ	マップ上にウェイファインディングを提供するために Map Studio で作成された、接続されたラインとノードのセットを表します。
方向モード	経路または交通手段の複数のモードを定義します (たとえば、歩行者、アクセス可能、自転車、トラックなど)。追加のモードは、インスタンスレベルで作成できます。
入口 (ポリゴン)	ポリゴンの入口は、ウェイファインディングエンジンがそれに応じて部屋に入るように、スペースのドアの位置を定義します。
フロア	特定の建物の 1 つのフロアを表します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インドアマッピング で使用される用語 (続く)

期間	説明
フロアプランソース	屋内マップを作成するために Map Studio にインポートする元のデータソースまたはファイルを定義します。PNG または DWG/DXF のいずれかです。
フロアコントローラー	さまざまな建物レベルを視覚化するためにクリックするフロアまたはボタンのリストを表します。
ジオリファレンス	世界地図上の正確な場所にフロアプランを配置するアクション。
Indoor Mapping アプリケーション	Indoor Mapping アプリケーションは、Map Studio を使用して屋内マップを構成するためにインストールする必要があるプラグインです。
IPS	屋内ポジショニングシステムは、マップ上に青い点を提供するテクノロジーとも呼ばれます。
レイヤ	レイヤーは CAD ファイルの一部であり、フロアプランの要素 (パイプ、部屋、柱など) を表します。
レイヤータイプ	壁、柱、暖房パイプなどのレイヤーのタイプを定義します。これらはインスタンスレベルで定義されます。これらは、インポートされた要素を分類し、スタイルを設定するために使用されます (CAD インポートのみ)。
Map Studio	Map Studio は、屋内マップを作成、編集、および管理するためのツールです。
マーカー	マーカーは、アイコンとタイトルを表示するために敷地/建物/ポリゴンに配置されるピンです。
名前	名前は、インポートまたは作成された要素 (場所の名前など) のアドミン ID です。
ノード	方向グラフに沿ってポイントを定義します。ノードは、フロアを変更するためのコネクタを作成するためにも使用されます。
屋外スタイル	建物の間の「外部」を表します (デフォルト、オープンストリートマップなど)。新しい屋外スタイルは、インスタンスレベルで作成できます。
ロケーション	ロケーションは、ユーザーが検索できるマップ上に配置された要素を指します。会議室、図書室、公園などです。場所はポリゴンまたはポイントのいずれかです。CAD ファイルから自動的にインポートすることも、Map Studio で手動で作成することもできます。
場所タイプ	場所タイプが対象ポイントに追加され、適切なアイコンと色で分類およびスタイル設定されます。新しい場所。タイプは、インスタンスレベルで作成できます。
ポリゴン (場所)	ポリゴンは、ピンと形状で構成されます。予約ステータスに応じて緑または赤に色分けするため、会議室の形状にはポリゴンが必須です。
ポイント (場所)	ポイントは、周囲に形状がないマップ上に配置されたピンです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インドアマッピング で使用される用語 (続く)

期間	説明
ラスター画像ファイル	メインフロアプランのラスター PNG 画像をインポートできます。ラスター画像は、1 つのフロアを表す 1 つのラスタータイルレイヤーを提供します。
セグメントまたはルート	2 つのノード間の接続を定義します。
スタイルエディター	ビューを作成、構成、およびスタイル設定するには、次の操作を行います。
テキスト	テキストは、CAD レイヤーにテキスト要素を追加するために使用される AutoCAD 機能です。これにより、ユーザーはデスク、会議室などのテキスト要素を作成できます。
タイル	タイトルは、エンドユーザーに対してマップ上に表示されるものです (場所のタイトルなど)。
表示	ビューは、特定のユーザーに表示されるコンテンツとスタイルで構成されます。ビューはスタイルエディターで構成されます。たとえば、アドミニストレーターは [従業員] ビュータイプを作成し、スタイルエディターに移動してそのビューに表示する内容を決定できます。そのビューのこれらの要素のスタイルを選択することもできます。
ビュータイプ	特定のビュー (従業員、メンテナンスなど) に名前を指定します。ビュータイプは、インスタンスレベルで作成できます。
ウェイファインディング	起点と終点の間のパスを表示する自動アルゴリズム。ウェイファインディングは屋内ポジショニングとは異なり、青い点は含まれません。
ズームレベル/デフォルトズーム	特定の要素が表示されるズームレベル、または敷地が開くズームレベルを定義します。

影響を受けるテーブルのスナップショット

いくつかの インドアマッピング テーブルと ワークプレイスインドアマッピング テーブルは、インドアマッピング バックアップデータが ワークプレイスサービスデリバリ インスタンスに移行されるときのスナップショットプロセス中に影響を受けます。

ワークプレイスインドアマッピング テーブル

次のテーブルは、スナップショットプロセス中に影響を受けます。

- sn_wsd_core_campus
- sn_wsd_core_building
- sn_wsd_core_floor
- sn_wsd_core_space
- sn_wsd_core_area

インドアマッピング テーブル

次のテーブルは、スナップショットプロセス中に影響を受けます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- sn_map_core_campus
- sn_map_core_building
- sn_map_core_floor
- sn_map_core_node
- sn_map_core_route
- sn_map_core_connector
- sn_map_core_m2m_route_direction_mode
- sn_map_core_layer
- sn_map_core_tile
- sn_map_core_autocad_source
- sn_map_core_autocad_source_layer
- sn_map_core_autocad_source_block
- sn_map_core_autocad_source_text
- sn_map_core_geojson_source
- sn_map_core_raster_source
- sn_map_core_job
- sn_map_core_place
- sn_map_core_place_entrance
- sn_map_core_place_marker
- sn_map_core_place_properties
- sn_map_core_view_content
- sn_map_core_m2m_campus_editor
- sn_map_core_m2m_view_type_campus_direction_mode
- sn_map_core_m2m_view_type_campus_reader

関連情報

インドアマッピング データを移行するスナップショットの作成

マップ印刷オプション

マップ印刷オプションでは、ページ形式、フォント、アイコン、衝突、凡例、タイムスタンプの構成が提供されます。

[ページ形式] オプション

フィールド	説明
ページの向き	ページを印刷する向き。向きは横向きまたは縦向きにすることができます。
ページサイズ	マップの印刷に使用する用紙サイズ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ページコンテンツのオプション

フィールド	説明
ページタイトルを追加	マップにタイトルを表示するオプション。
タイムスタンプを追加	印刷タイムスタンプをマップに表示するオプション。
凡例を含める	マップ凡例を有効にするオプション。
凡例を別のページに保持	凡例を印刷レイアウトの 2 ページ目に移動するオプション。このフィールドは、[凡例を含める] が選択されている場合にのみ表示されます。
向きを含める	場所ディレクトリで選択したポイント間の経路を表示するオプション。このフィールドは、マップに場所間の経路が含まれている場合にのみ表示されます。
To 情報と From 情報を含める	場所ディレクトリで選択されたポイントの情報カードを表示するオプション。このフィールドは 、[ルートを含める] が選択されている場合にのみ表示されます。
スペースタイトルを数字で置き換える	場所名を番号に変更するオプション。このオプションを有効にすると、凡例が番号と関連する場所ラベルで変更されます。

その他のオプション

フィールド	説明
スペースラベルのテキストサイズ	マップ上の場所ラベルのサイズ。
スペースマーカーサイズ	マップ上の場所アイコンのサイズ。
凡例ラベルのテキストサイズ	マップ凡例テキストのサイズ。
凡例ラベルのアイコンサイズ	マップ凡例アイコンのサイズ。
テキストの衝突防止を削除	場所ラベルの重複を有効にするオプション。このオプションを有効にし、フォントサイズを調整して競合を回避することができます。
アイコンの衝突防止を削除	場所アイコンの重なりを有効にするオプション。このオプションを有効にし、アイコンのサイズを調整して競合を回避できます。

[フロアマップインポートグループ] フォーム

インポートグループの詳細を指定し、インポートの進捗状況を通知する必要があるユーザーを選択できます。

[フロアプランインポートグループ] フォーム

フィールド	説明
番号	インポートグループレコードの識別子。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[フロアプランインポートグループ] フォーム (続く)

フィールド	説明
	このフィールドは自動生成され、編集することはできません。
名前	インポートグループの名前。
ユーザーに通知	指定されたユーザーにインポートの進捗状況を通知するオプション。
通知するユーザー	インポートの進捗状況を通知する必要があるシステムユーザー。
教師あり AI 実行	[マップの更新を自動化 (Automate map updates)] AI エージェントワークフローを手動でトリガーするか自動的にトリガーするかを指定するオプション。
AI エージェント指示	自動マップ更新の AI エージェントに対する特別な指示 AI エージェントワークフロー。
状況	インポートプロセスのステータス。 このフィールドは自動的に [ドラフト] に設定され、編集できません。
残りのタスク	インポートプロセスに残っているタスクの数。 このフィールドはフロアプランのインポートタスクに基づいて自動生成され、編集することはできません。

自動翻訳

拡張同期プロパティ

拡張同期プロパティを構成することで、同期操作の動作を定義できます。

拡張同期プロパティにアクセスするには、 すべて > ワークプレイスコア > 拡張同期 > 拡張同期プロパティ

拡張同期プロパティを設定するには、sn_wsd_indoor_map.admin ロールまたは sn_wsd_core.workplace_manager ロールが必要です。

WSD 同期プロパティへのインドアマッピング

プロパティ	説明
sn_wsd_indoor_map.es_automate_create	同期プロセスの一環として WSD 場所レコードを作成できるようにします。 場所レコードの作成を有効にするために、次のオプションを入力できます。 • 建物 • floor • スペース

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

WSD 同期プロパティへのインドアマッピング (続く)

プロパティ	説明
	複数のオプションを入力するには、それらをカンマで区切ります。
sn_wsd_indoor_map.es_automate_update	同期プロセスの一環として WSD 場所レコードの更新を有効にします。 次のオプションを入力して、場所レコードの更新を有効にすることができます。 • キャンパス • 建物 • floor • スペース 複数のオプションを入力するには、それらをカンマで区切ります。
sn_wsd_indoor_map.es_automate_retire	同期プロセスの一環として、WSD 場所レコードの廃止を有効にします。すべての廃止には、レビューと確認が必要です。 場所レコードの廃止を有効にするには、次のオプションを入力できます。 • 建物 • floor • スペース 複数のオプションを入力するには、それらをカンマで区切ります。
sn_wsd_indoor_map.es_sync_activity_enabled	同期を強化するためにアクティビティをログに記録するオプション。 拡張同期アクティビティを表示するには、 すべて > ワークプレイスコア > 拡張同期 > 拡張同期アクティビティ.

WSD からインドアマッピングへの同期プロパティ

プロパティ	説明
sn_wsd_indoor_map.es_sync_name_to_im	名前変更を WSD からインドアマッピングに同期できるようにします。 次のオプションを入力して、場所レコードの同期を有効にすることができます。 • キャンパス • 建物

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

WSD からインドアマッピングへの同期プロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• floor • スペース 複数のオプションを入力するには、それらをカンマで区切ります。
sn_wsd_indoor_map.es_sync_title_to_im	タイトルの変更を WSD から インドアマッピング に同期できるようにします。 次のオプションを入力して、場所のタイトルの同期を有効にすることができます。 • キャンパス • 建物 • floor • スペース 複数のオプションを入力するには、それらをカンマで区切ります。
sn_wsd_indoor_map.es_sync_spacetype_to_im	スペースタイプの変更を WSD から インドアマッピング に同期できるようにします。
sn_wsd_indoor_map.es_default_space_type	場所タイプのマッピングが見つからない場合に使用される WSD スペースタイプ。
sn_wsd_indoor_map.es_automate_deactivate	同期プロセスの一環として インドアマッピングレコードの非アクティブ化を有効にします。 次のオプションを入力して、インドアマッピングレコードの非アクティブ化を有効にすることができます。 • キャンパス • 建物 • floor • スペース 複数のオプションを入力するには、それらをカンマで区切ります。

ワークプレイスセントラル

単一のワークスペース (ワークプレイスセントラル) を使用して、職場をより効率的に維持します。アドミン、職場マネージャー、スペース計画者、リースアドミニストレーター、またはリースマネージャーは、ワークプレイスセントラル アプリケーションを使用して、職場の計画、監視、表示、最適化などの職場関連のアクティビティを短時間で実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

探索	構成	使用方法
 ワークプレイスセントラルの概念と機能について説明します。	 ワークプレイスセントラルと関連するプラグインをインストールして開始します。	 ワークプレイスセントラルを使用して、職場関連のアクティビティを効率的に実行します。
管理	**コンポーネント**	
 職場関連のアクティビティを管理します。作成されたメトリクスとアクティビティのリストを表示します。	 インストールされているコンポーネントとワークプレイスセントラル の主な機能に関する詳細を取得します。	

ワークプレイスセントラル の探究

ワークプレイスセントラル は、主要なメトリクスを表示したり、ワークプレイス関連のすべての操作にアクセスしたり制御したりできるワンストップアプリケーションです。

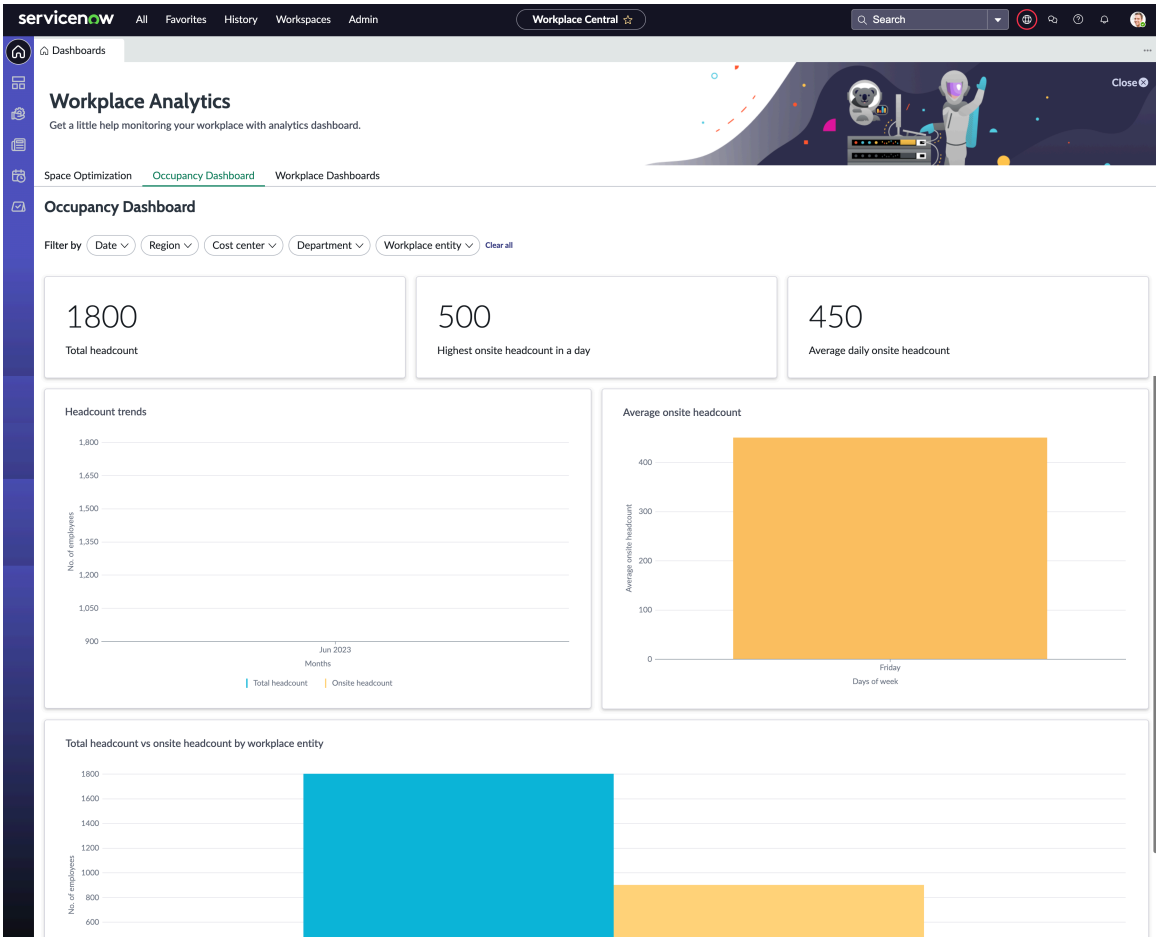
ワークプレイスセントラル (sn_wsd_central) プラグインを ServiceNow Store からインストールします。

ワークプレイスマネージャーは ワークプレイスセントラル を使用して、ワークプレイスのすべてのアクティビティを単一のワークスペースから簡単に構成、実行、監視できます。アプリケーションを使用すると、さまざまな場所に移動してワークプレイス関連のアクションを実行する時間を節約できます。たとえば、シナリオの計画、シナリオのメトリクスの追跡、ワークプレイスアクティビティの分析、ワークプレイスメンテナンス計画の監視などを行うことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスセントラル のランディングページ



ワークプレイスセントラル アプリケーションを使用して、次の操作を実行できます。

- スペースの最適化モジュールで利用可能なシナリオ計画機能を使用してシナリオを計画します。このモジュールでは、システムで作成、公開、展開、およびアーカイブされたすべてのシナリオの情報をまとめて提供します。

  シナリオ計画とスペースの最適化モジュールの詳細については、「シナリオ計画」を参照してください。

- スペースの最適化モジュールでシナリオのメトリクスを追跡し、シナリオを個別に表示することもできます。
- スペースアシスト要求を処理します。
- スペース割り当て要求を表示および追跡します。
- スペース要求を展開して、要求で指定された割り当ての変更を実装します。
- Lease Administration アプリケーションを使用して、職場契約を作成、追跡、および管理できます。
- スペースの最適化、リース管理、およびメンテナンス管理の主要なメトリクスダッシュボードを表示します。詳細については、「ワークプレイスアナリティクス の操作」を参照してください。
- 移動プロジェクトを作成して、複数の移動要求を一度に追跡します。フィルター条件を使用してプロジェクトの移動要求を照合し、その履行を監視します。詳細については、「移動管理」を参照してください。
- 必要に応じて、移動要求をスケジュールします。
- 移動要求の進捗状況を追跡し、優先度と実行予定日に基づいて処理します。

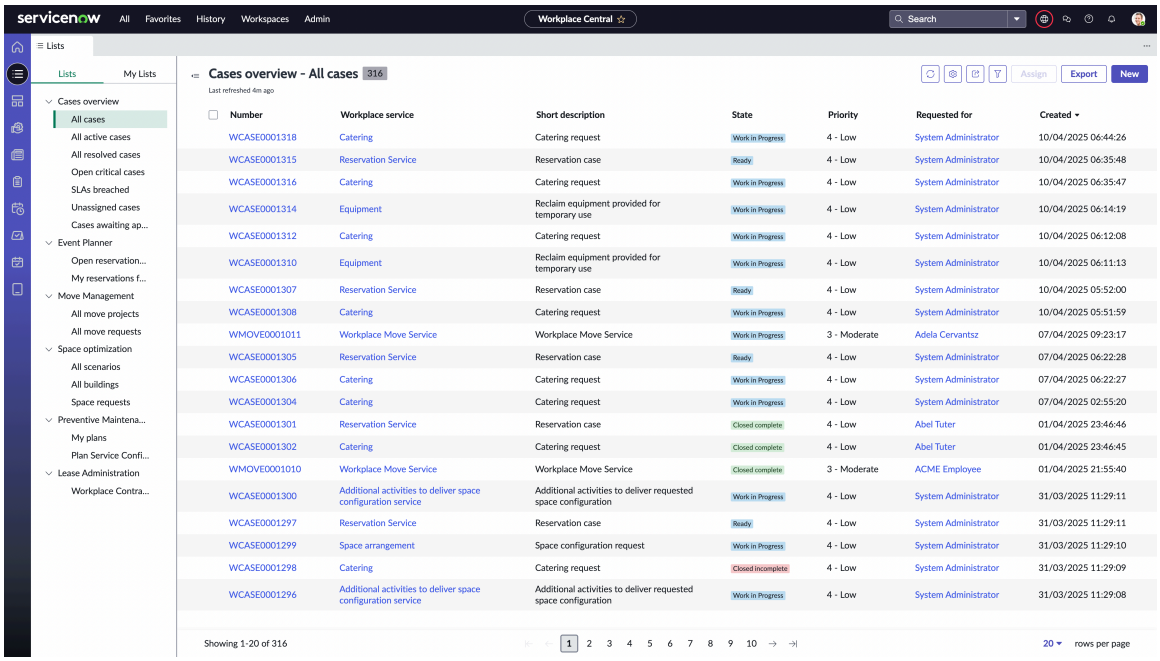
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 職場で作成された予約を、イベントプランナーを使用していつでも監視できます。
- 当日の予定されている予約、キャンセルされた予約、およびまだ承認されていない予約を確認します。
- 予約計画者は予約の詳細を表示し、予約を編集します。
- 従業員セントラルで予約の詳細を開きます。

リストモジュール

リストモジュールは、アプリケーションテーブルのリストとカスタムリストを含む共通ダッシュボードです。



[リスト] タブ

[リスト] タブには、 ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションとともにインストールされるすべてのテーブルが含まれています。自分のロールがアクセスできるリストのみを表示できます。

リストの詳細については、関連するアプリケーションのドキュメントを参照してください。

- ワークプレイスアナリティクス
- シナリオ計画
- スケジュール計画立案
- スペースアシスト
- イベントプランナー
- 移動管理
- Case management (ケース管理)
- キオスクのインドアマッピング

[自分のリスト] タブ

[自分のリスト] タブには、 ワークプレイスセントラルに作成したカスタムリストが含まれています。既存の ワークプレイスセントラル リストを使用するか、アクセスできるシステムテーブルを使

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

用して、カスタムリストを作成できます。[並べ替え] オプションを選択して、カスタムリストを整理することもできます。

カスタムリストの作成の詳細については、「 でのカスタムリストの作成 ワークプレイスセントラル」を参照してください。

ワークプレイスアナリティクス

ServiceNow ワークプレイスアナリティクスダッシュボードには、職場リソースの使用を最適化し、投資利益率を最大化するための主要なメトリクスが表示されます。

主な機能

- 次のアプリケーションのデータ主導型インサイト、傾向、および重要業績評価指標：
  - スペースの最適化
  - リース管理
  - メンテナンス管理
  - ワークプレイスコネクタ
- データ選択を絞り込むためのフィルター

メリット

- 単一のスペースでの主要なメトリクスと傾向
- フィルターを使用したデータ範囲の選択
- 傾向の予想
- 傾向を分析してリソースに優先順位を付ける
- リソースの最適化によるコスト削減
- 関連するメトリクスを表示するためのカスタマイズ可能なウィジェット

ワークプレイスアナリティクス へのアクセス

ワークプレイスアナリティクスにアクセスするには、ワークプレイスセントラル をインストールする必要があります。詳細については、「ワークプレイスセントラル のインストール」を参照してください。

次のいずれかの方法を使用して、ワークプレイスアナリティクスにアクセスします。

- 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
- 移動先 ワークスペース > 職場セントラル.

ワークプレイスアナリティクスの使用方法の詳細については、「ワークプレイスアナリティクス の操作」を参照してください。

スペースの最適化

スペース計画者は、ワークプレイスセントラルを使用してスペースの最適化と呼ばれる 1 ページからすべてのシナリオと職場関連情報を監視できます。

スペースの最適化のメリット

スペース計画者はスペースの最適化モジュールを使用して次のことを実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 組織で作成されたすべてのシナリオ、自分が作成したシナリオ、公開されたシナリオ、およびドラフトのシナリオのアクティブな数を表示します。
- 組織で発生したスペースアシスト要求を表示して処理します。
- 発生したスペースアシスト要求の合計数を監視し、随時、現在のステータスを確認します。
- 1 つまたは複数の建物のシナリオを作成します。
- 自分が所有するシナリオを開き、スタック計画を使用して変更します。
- シナリオを表示し、スタック計画またはフロアマップビューでスペース割り当てを確認します。読み取り専用モードでシナリオを確認し、スペース割り当てに関するフィードバックをシナリオの所有者や他のステークホルダーと共有できます。
- 単一のシナリオまたは複数のシナリオを作成します。一度に複数のシナリオで作業し、同僚やステークホルダーがレビューできるように公開することができます。確定後、最適なものを展開できます。
- 組織のすべての建物スタック計画を表示します。建物の詳細ページから直接シナリオを作成することもできます。
- ワークプレイスインドアマッピングのマップを使用してマップベースの管理を実行します。フロアマップでスペースの割り当てとアサインを表示します。マップ上の割り当てを直接変更します。
- スペースに割り当てられたユーザーを表示し、スペースにユーザーをアサインするか、アサインされたユーザーを削除します。
- スペースのアサインをフレキシブルから永続的に変更するか、その逆を行います。
- 既存の部門またはコストセンターを変更する場合は、単一の割り当てまたは複数の割り当てを一度に追加、変更、または削除します。

[スペースの最適化] ホームページの主な機能の詳細については、「スペースの最適化 - 主な機能とアクション」を参照してください。

スペースの最適化のインストールとアクセス

スペースの最適化モジュールを使用するには、次のプラグインをインストールする必要があります。

- ワークプレイスセントラル
- ワークプレイススペース管理
- ワークプレイスケース管理
- ワークプレイスインドアマッピング

スペースの最適化モジュールを開くには、次のいずれかの手順を実行します 従業員センター:

- 移動先 ワークスペース > 職場セントラル > スペースの最適化.
- 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル > スペースの最適化

作成したシナリオを表示することもできます すべて

スペースの最適化メトリクスの表示

ワークプレイスアナリティクスダッシュボードでスペースの最適化メトリクスを表示できます。詳細については、「スペースの最適化メトリクスの表示」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スペース占有率メトリクスの表示

ワークプレイスコネクタ アプリケーションがインストールされていることを確認します。占有率ダッシュボードのメトリクスの詳細については、「占有率ダッシュボードの表示」を参照してください。

シナリオ計画

スペースの最適化シナリオ計画機能を使用して、最も効率的な方法でワークプレイスのスペース割り当てを管理します。シナリオを作成して展開することで、既存のスペース割り当て、フロアの配置、および従業員の座席計画を調整します。

シナリオ計画の概要

ワークプレイスセントラル は、ワークプレイス関連のすべてのタスクを監視できる一元化されたホームページのようなものです。ワークプレイスセントラル では、スタック計画を使用してシナリオを作成し、フロアマップに計画を表示できるスペースの最適化モジュールを提供します。スペースの最適化モジュールを使用すると、スペース計画者は、シナリオの作成や作成されたシナリオ数の監視など、シナリオに関連するいくつかのアクションを実行できます。スペースの最適化モジュールの詳細については、「スペースの最適化」を参照してください。

スペースの最適化により、スタック計画とフロアマップを使用してシナリオ計画を実行できます。シナリオ計画を使用すると、最適な計画を確定するまで、さまざまなスペース割り当てで建物の複数のバージョンを作成できます。複数のステークホルダー間でシナリオを共有し、最適な計画を本番に展開できます。

シナリオ計画の操作

スペースの最適化機能を使用してシナリオを作成するには、次のプラグインの最新バージョンをインストールする必要があります。

- ワークプレイスセントラル
- ワークプレイススペース管理
- ワークプレイス移転管理
- ワークプレイスインドアマッピング

ServiceNow Store からプラグインをインストールしますServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。 。

スペースの最適化モジュールを使用して、単一の建物または複数の建物のシナリオを作成できます。シナリオの操作中に次のアクションを実行できます。

- シナリオは、スペース割り当て計画全体を含む建物のコピーを作成し、フロアに応じてスタック計画に表示します。スタック計画では、明確な区分と色を使用して、建物のさまざまなフロアで行われたすべての割り当てを表示できます。
- スタック計画を使用して、スペースと部門をバーでビジュアル化し、必要に応じて別のフロアに移動します。バーは色分けされ、割り当てに応じて番号が表示されます。フロアの未割り当てスペースを表示できます。部門またはコストセンターに基づいてスペースを分類できます。スペースの表示方法に応じて、ビューを切り替えることができます。
- 既存のシナリオのコピーを作成することもできます。建物の複数のシナリオを作成し、最適な計画をステークホルダーと比較できます。これらのシナリオを他の同僚やステークホルダーと共有するには、シナリオの所有権を変更し、シナリオの最終処理を行った後に展開します。
- 単一のシナリオまたは複数のシナリオを作成します。一度に複数のシナリオで作業し、ステークホルダーがレビューできるように公開することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 公開後に承認のために シナリオを送信します。アプリケーションは、承認を処理するために使用されるデフォルトの承認定義を提供します。
- [承認者] タブで承認者と承認関連の詳細を表示できます。
- 承認済みシナリオを直接展開できます。シナリオが却下された場合は、却下の詳細を表示して変更を実装できます。承認されるまで、承認のためにシナリオを複数回送信できます。
- フロアのスペースアサインの変更、部門またはコストセンターのフロア間の移動、スペースの追加または削除、未割り当てスペースの数の表示などを行います。
- ユーザーの追加や削除など、スペースのユーザーアサインを変更します。
- スタック計画のシンプルなバー移動を使用し、すべての割り当てを別のフロアに移動することで簡単にフロアを空けることができます。
- スペースを永続的またはフレキシブルとしてアサインするか、設定を削除します。
- フロアマップビューを使用して、フロア上のスペースを直接移動することもできます。ワークプレイスインドアマッピング フロアマップを使用すると、割り当て、アサインタイプ、およびユーザーアサイン関連のアクションを実行できます。

> **注:**
> フロアマップを使用してスペースをビジュアル化して予約するために インドアマッピング がインストールされていることを確認します。

スケジュール計画立案

スペースのアサインを管理して、従業員がオフィスに戻るのを支援します。

スケジュール計画の概要

スケジュール計画立案は、プロジェクトマネージャーがプロジェクトの期間に基づいて従業員アサインをアサインおよび管理するための簡素化されたエクスペリエンスを提供します。

プロジェクトマネージャーは、次の操作を実行できます。

- プロジェクトにアサインされた従業員のリストの表示
- プロジェクトに割り当てられたスペースのリストを表示する
- 特定の期間のスケジュール計画を作成して、スペースを従業員にマッピングします
- スケジュール計画を実行して、スペースをユーザーのワークプレイスプロファイルにアサインします

スケジュール計画へのアクセス

スケジュールプランナーモジュールを使用するには、次のプラグインをインストールする必要があります。

- ワークプレイスセントラル
- ワークプレイススペース管理

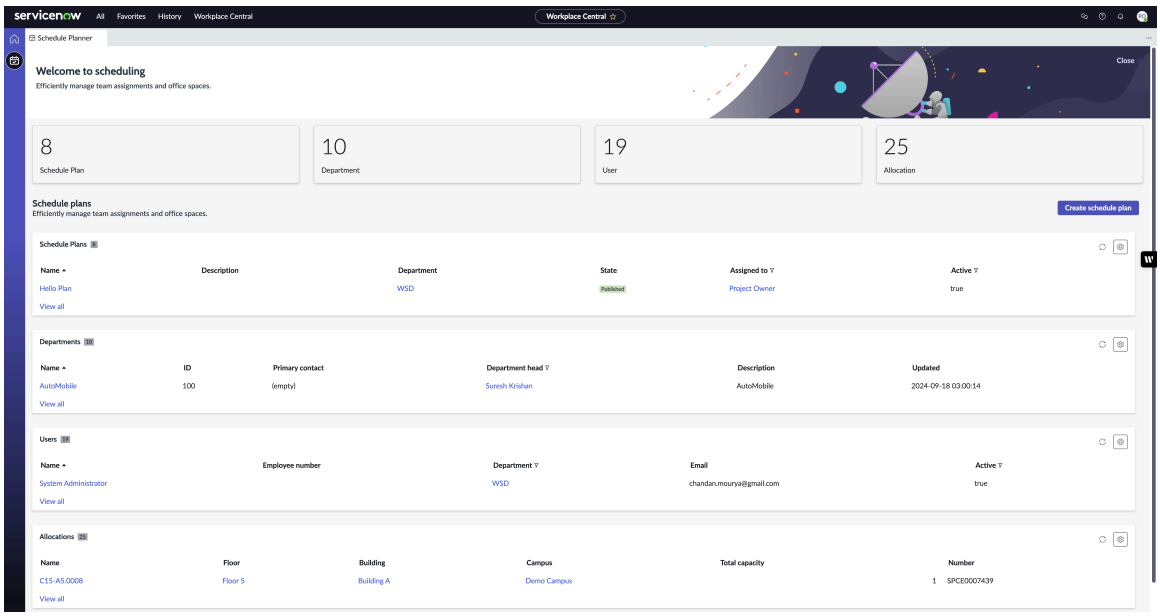
ServiceNow Store からプラグインをインストールできます。ServiceNow Store の Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアに要求を送信する方法を確認することもできます。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、 ServiceNow Store リリースノート を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
スケジュール計画を有効にするには、 *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE* プロパティの値を設定する必要があります。

スケジュールプランナーにアクセスするには、 すべて > 職場セントラルをクリックし、ワークスペースで スケジュールプランナー モジュールを選択します。



プロジェクトオーナーは、作成されたスケジュール計画、自分にアサインされたプロジェクト、プロジェクトにアサインされたスペースとユーザーを表示できます。スケジュール計画を作成することも、既存のスケジュール計画を編集することもできます。詳細については、「スケジュール計画の操作」を参照してください。

注:
プロジェクトオーナーは、自分にアサインされたプロジェクトのスケジュール計画を作成できます。プロジェクトは、次のフィールドからユーザーにアサインできます。

- 部門のプライマリ連絡先フィールド
- コストセンターのマネージャーフィールド
- ワークプレイスエンティティの [グループによる管理] または [管理担当者] フィールド

*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*プロパティに基づいて、プロジェクトリストでは 1 つのフィールドのみが考慮されます。

スケジュール計画の状況

スケジュール計画は、次のいずれかの状況になります。

- ドラフト:プロジェクトオーナーが新しいスケジュール計画を作成しましたが、詳細を入力していないか、職場の割り当てを開始していません。
- 処理中:プロジェクトオーナーがスケジュール計画の詳細を入力し、職場の場所がユーザーにアサインされています。
- 公開:スケジュール計画が作成され、職場の場所がすべてのユーザーに割り当てられます。
- 完了:スケジュール計画が指定された終了日に達したため、職場の場所のアサインは非アクティブになります。
- キャンセル:プロジェクトオーナーがスケジュール計画をキャンセルし、職場の場所のアサインが非アクティブになりました。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
*Complete the lapsed schedule plan*ジョブは毎日実行され、どのスケジュール計画が終了日に達しているかを確認し、それらを [完了] ステータスに移行します。

スペースアシスト

スペース計画者は、組織のスペース計画とその展開を支援します。組織内で発生したスペース要求を処理し、スペースの最適化ワークスペースを使用して変更を実装します。

ワークプレイスセントラルワークスペースを使用すると、組織で送信されたスペース要求を管理し、簡単なプロセスに従って展開できます。スペース要求は、アプリケーションで職場ケースとして作成されます。スペースの最適化ワークスペースを使用して、職場ケースを表示できます。スペース計画者は、スペース要求職場ケースに対して次のアクションを実行できます。

- メトリクスを使用して、組織で作成された職場スペース要求の合計数を表示します。
- 現在進行中のスペース要求職場ケースをいつでも処理できます。
- スペース要求の詳細を表示します。
- スペース要求を別のアサイン先グループまたはユーザーにアサインします。
- 職場ケースにコメントと作業メモを追加します。コメントと作業メモは、ユーザーの要求の詳細に表示されます。
- 要求のスペース計画の詳細を表示します。フィルターピルを使用して、計画アイテムにフィルターを適用します。
- フロアマップでスペース計画を表示します。フロアマップを表示するには、ワークプレイスインドアマッピングおよび Indoor Mapping コンポーネントプラグインを使用してフロアマップを作成する必要があります。
- 要求の承認の詳細を確認します。
- それぞれのスペースとユーザーの展開計画を表示して展開します。

イベントプランナー

組織で要求された予約をシンプルなイベントプランナーで管理します。予約計画者は、当日の予定されている予約を確認し、予約の詳細を表示します。スケジュールビューでは、予約を別の時間に簡単にドラッグアンドドロップして、別の日時に再スケジュールすることもできます。

予約計画者および予約閲覧者としてイベントプランナーにアクセスすることもできます。プランナーでは、従業員によって要求されたすべての予約と、自分のためまたは他のユーザーの代わりに自分が要求した予約についても、詳細ビューを提供します。イベントプランナーのホームページから場所ディレクトリポータルを開いて表示します。

追加サービスが必要な予約、キャンセルされた予約などがあるかどうかを確認できます。イベントプランナーを使用すると、スケジュール済みのビューで予約を表示して、敷地、その建物、および特定のフロアで行われた予約を追跡することもできます。スケジュール済みのビューには、予約がステータスに基づいて色付きで表示されます。タイムライン上で予約を簡単にドラッグして、後の時間にスケジュールすることもできます。要求者によって指定された正確な詳細、要求者によって登録された追加サービス、それらのサービスに対して作成されたケースとタスク、招待者など、予約の詳細をいつでも表示できます。

重要:
カレンダープロバイダーを使用して作成された予約を管理するには、必ずカレンダープロバイダーを使用します。

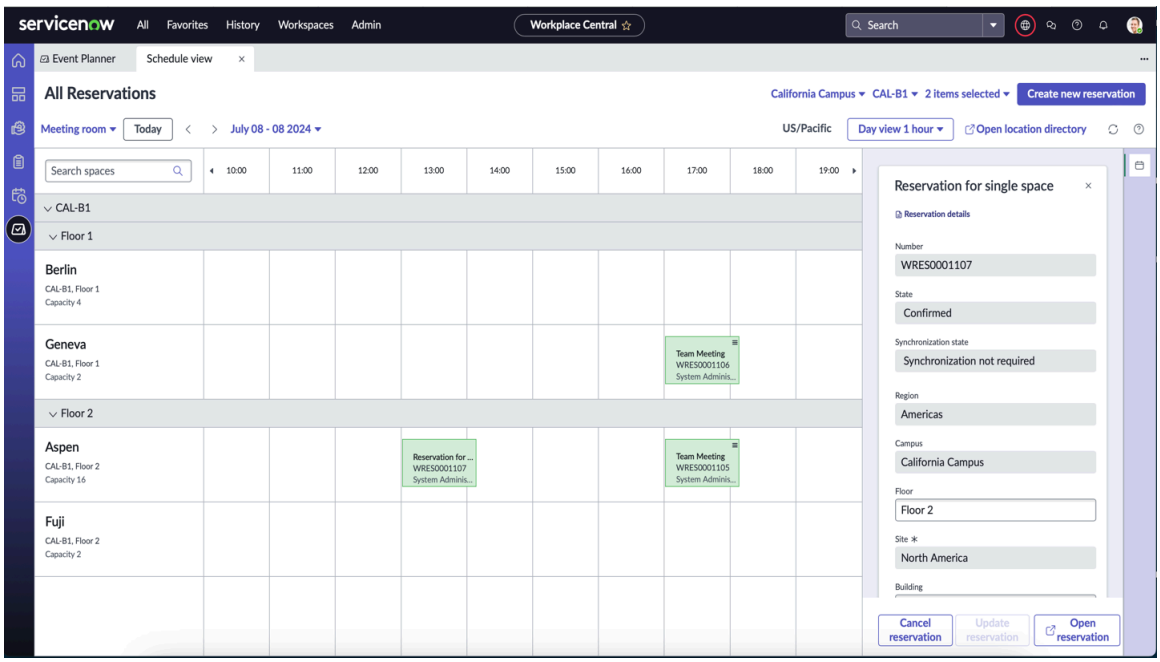
カレンダーコンポーネント (sn_calendar) のバージョン 23.2.0 以降がインストールされていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

イベントプランナーのスケジュールビューを使用すると、予約に対するさまざまなアクションを実行できます。ただし、次の点に注意してください。

- [スケジュール済み] ビューから、場所ディレクトリポータルを開いて表示します。詳細については、「イベントプランナーからの場所ディレクトリの表示」を参照してください。
- ワークプレイスコア アプリケーションを使用して作成された予約のみを管理できます。
- 単一の予約と発生予約を管理できます。
- 複数の場所の予約またはグループ予約を管理するには、スケジュールビューではなく、必ず予約の詳細を開きます。
- 予約計画者は次のアクションを実行できます。
  - 予約を別の日時にドラッグして再スケジュールする。
  - 予約のタイミングを変更する。
  - 予約の場所を変更する。
  - 予約をキャンセルする。
  - **注:**
    繰り返し予約をキャンセルすると、その特定の予約のみが削除され、一連の予約全体は削除されません。ポータルで繰り返し予約全体をキャンセルできます。
  - 予約を開いて高度な変更を行い、サービスも追加する。



イベントプランナーには、予約を作成するオプションもあります。プランナーで予約ポータルに移動して、予約を行うことができます。予約計画者は、予約の出席者数、予約目的、およびコストセンターを編集できます。

注:
スケジュール済みビューでは、カスタムフィールドを編集した後に予約を更新することはできません。

イベントプランナーワークスペースには、予約を追跡するための優れたオプションがあります。主な特長とその機能の詳細については、「ワークプレイスセントラル のイベントプランナー」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

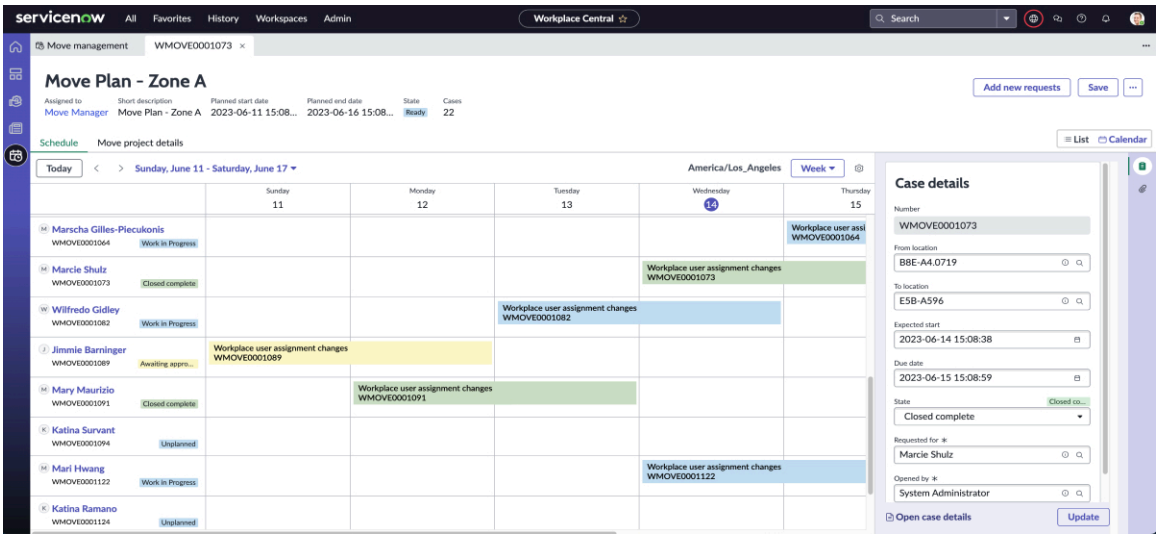
予約プランナーロールの詳細については、「ワークプレイス予約管理 とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

移動管理

ワークプレイスセントラル の移動管理ワークスペースを使用して、一度に複数の職場の移動をシームレスに監視します。移動プロジェクトを作成して、移動要求の進捗状況を追跡します。

移動管理ワークスペースを使用すると、予定日に従って移動をスケジュールできます。職場の場所、敷地、スペースタイプなどのさまざまなフィルター条件を使用して、移動プロジェクトを作成し、移動要求をグループ化できます。

移動プロジェクトの移動スケジューラービュー



移動プロジェクトを使用すると、移動スケジューラービューと呼ばれるスケジュールビューで要求を処理できます。移動スケジュールビューは、ワークプレイス予約管理 予約ポータルのスケジュールビューと同様のスケジュールビューで移動要求を視覚的に表現します。要求は、現在のステータス、移動がスケジュールされている日付、および詳細とともに表示されます。このようにして、ワークプレイス移転管理 で要求された日付に従って移動要求を履行できます。移動スケジューラーの詳細については、「プロジェクトビュー、アクション、ステータスの移動」を参照してください。

重要:
移動管理ワークスペースでは、異なる日付の移動要求のみを表示およびスケジュールできます。移動要求を実行するには、ワークプレイス移転管理 を使用する必要があります。

移動プロジェクトを使用すると、指定した条件に一致する移動要求を論理的にグループ化できます。単一の移動プロジェクトで条件に一致したすべての移動要求を表示できます。

たとえば、従業員によって現在要求されている移動要求が約 100 件ある場合、移動要求の実行に優先順位を付けることは困難なタスクになります。このような場合は、ワークプレイスセントラル の移動管理ワークスペースを使用して次の操作を実行できます。

1. 移動プロジェクトを作成し、条件フィルターを指定して、条件に一致する移動要求をグループ化します。職場の場所、スペースタイプ、敷地、要求された移動日、アサイン先グループなどの条件を使用できます。
2. プロジェクトで、条件に一致した要求を処理します。
3. プロジェクトの移動要求の詳細をカレンダービューで表示します。要求は、開始予定日と期日にわたる棒グラフとして表示されます。
4. 要求を実行できる日数、要求の開始日と終了日、要求にアサインされたユーザーなどを表示します。
5. 必要に応じて、カレンダー上をドラッグして、要求を別の日付にスケジュールします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数の移動プロジェクトで作業している場合は、移動管理ワークスペースを使用して、アクティブなプロジェクトの数、移動タスク、予定されている要求と予定されていない要求の数など、移動要求に関連するさまざまなメトリクスを監視できます。

移動マネージャーは、ワークプレイスセントラル 移動管理ワークスペースを使用して、次の操作を実行できます。

- 移動プロジェクトを作成して、複数の移動要求を一度に追跡します。移動要求をグループ化する必要がある建物、アサイン先グループ、スペースタイプなどの条件を指定します。
- 自分が作成したアクティブな移動プロジェクトの数を追跡します。
- 移動プロジェクトに関連付けられた移動要求の数を表示します。
- 移動要求を実装するために作成された職場の移動タスクの数を追跡します。
- アプリケーションで現在作成されている予定および予定外の移動要求の数を表示します。どの要求を積極的に処理できるかがわかります。
- 移動要求の現在の状況を可視化します。完了した要求と完了していない要求を追跡します。ステータスに基づいて、注意が必要な要求を処理できます。
- 作業中の各移動プロジェクトを視覚化することもできます。各プロジェクトは、移動プロジェクトにアサインされた移動ケースの数に基づいて表示されます。

移動管理ワークスペースの詳細については、「移動管理の主な機能とアクション」を参照してください。

Case management (ケース管理)

職場ケースマネージャーは、ワークプレイスセントラルワークスペースのケース管理ワークスペースを使用して、すべての職場ケースを 1 箇所で管理します。

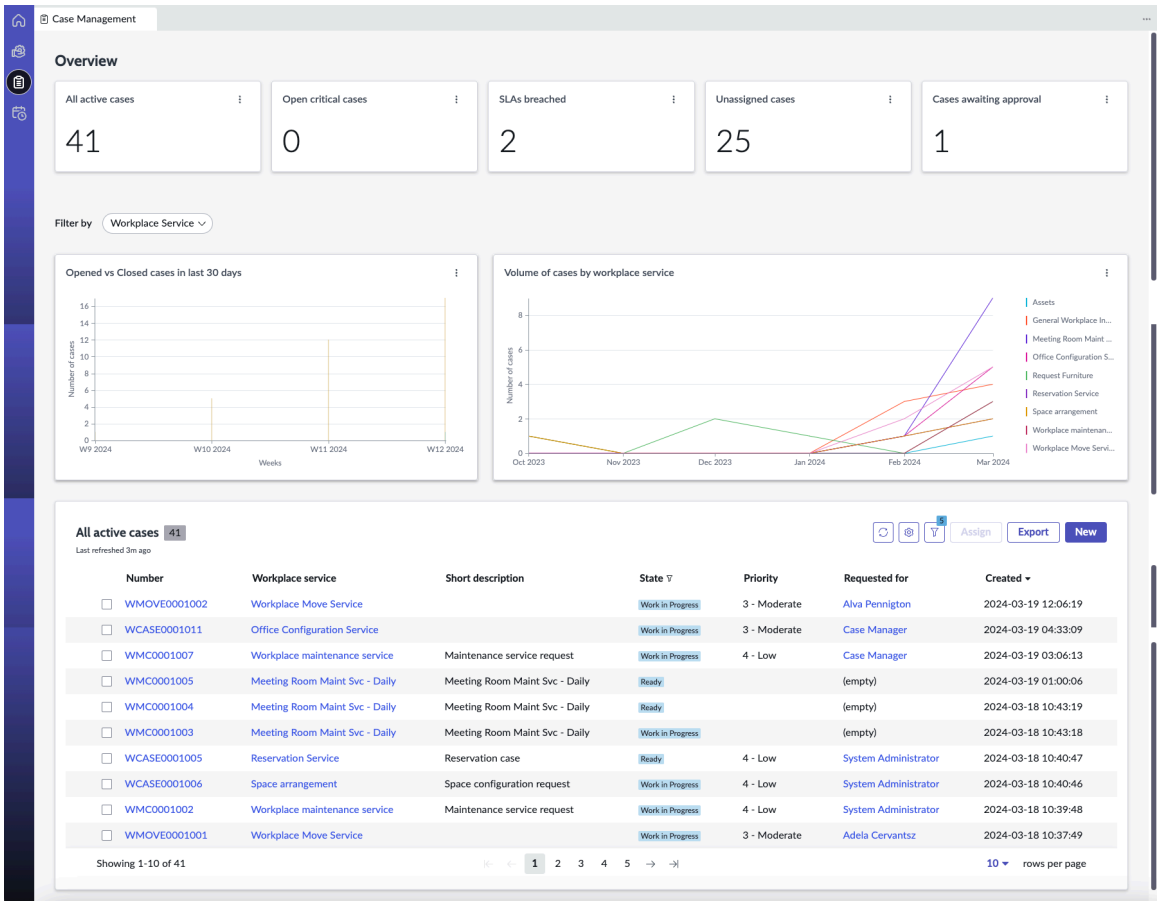
ケース管理ワークスペースは、組織内で毎日要求される何千件もの職場ケースを処理するのに役立ちます。ワークプレイスケース管理アプリケーションを使用してケースを監視する代わりに、このワークスペースではさまざまなカテゴリに同じケースをシンプルかつ効率的に表示して、簡単に処理できるようにします。何千ものケースを検証して、指定されたデータを詳細に読み取る代わりに、このワークスペースではそれらを分析してからデータを表示します。いくつかの選択で最も重要な情報を簡単に見つけてクイックアクションを実行できるように、ケースの詳細が表示されます。

> **重要:**
> ケース管理モジュールにアクセスするには、ケースマネージャー [sn_wsd_case.manager] ロールが必要です。

ケース管理ワークスペースの主な機能などについては、「ケース管理：主な機能、アクション、ケースの詳細」を参照してください。

受信したケースは、チャートを使用して分析できます。ケースのステータスを確認し、詳細に表示します。ワークスペースには、SLA に違反したケースが表示されます。ワークスペースには、通常の職場ケース、メンテナンスケース、移動ケースなどのケースが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ケースマネージャーは、ワークスペースで次のアクションを実行できます。

- アクティブなケース、重大なケース、SLA に違反したケース、未アサインのケース、および承認待ちのケースの数を監視します。
- 週ごとにオープンおよびクローズされたケースのグラフを確認します。
- 職場サービスに基づくケースの月次ボリュームを確認します。
- アクティブなケースのリストの詳細を確認します。
- ワークプレイスサービスポータルを使用せずに、ワークプレイスサービス要求を直接作成します。
- アサイン先グループ内の別のエージェントにケースをアサインします。
- ケースを要求した従業員の詳細、フロアマップ上の職場の場所など、ケースの詳細を確認します。
- メモまたはコメントをケースに追加します。
- ケースの添付ファイルの表示、チェックリストアイテムの追加、ケースに関連付けられたナレッジベース記事の表示、テンプレートの表示などを行います。

アドミンまたはケースアドミンは、ケースが不要になった場合にキャンセルできます。同様に移動アドミンは移動ケースをキャンセルでき、メンテナンスアドミンはメンテナンスケースをキャンセルできます。

キオスクのインドアマッピング

職場全体のキオスクにインドアマップを提供することで、訪問者と従業員のエクスペリエンスを向上させます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キオスクのインドアマッピングの概要

キオスクインドアマッピングは、キオスクのマップを構成するためのワークスペースエクスペリエンスを提供します。

キオスクアドミニストレーターは、次の操作を実行できます。

- キオスクのマップを設定します。
- キオスクを既存のマップにリンクします。
- キオスクユーザーが使用する要素をカスタマイズします。
  - 近隣
  - スペース予約
  - スペースのアサイン
  - スペースフィルター
  - ルート案内
  - 予約および占有データ
  - ケースを作成する機能

キオスクユーザーは、次の操作を行うことができます。

- マップと現在地をマップ上に表示します
- マップ上の場所を検索
- 恒久的なシートアサイン、占有データ、アドミンが有効にしたその他の基準に基づいてスペースをフィルタリングします
- スペースを選択し、スペースの詳細を表示する
- キオスクからスペースへの道順を取得する
- 職場ケースの予約と発生

自動翻訳

キオスクインドアマッピングへのアクセス

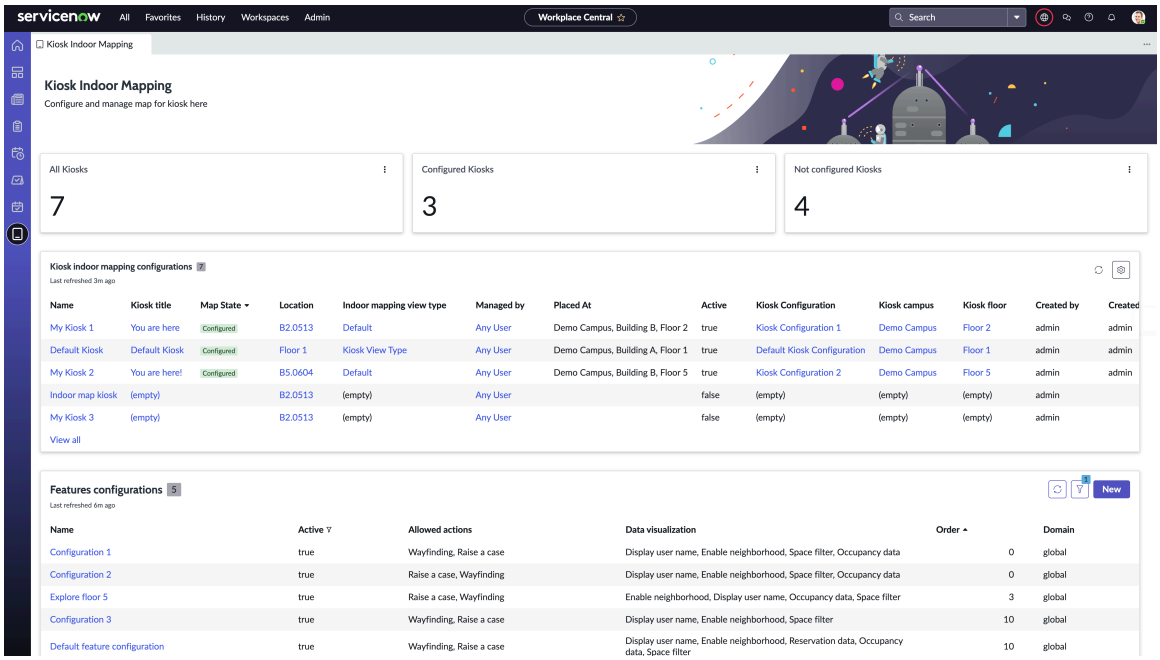
キオスクインドアマッピングモジュールを使用するには、次のプラグインをインストールする必要があります。

- ワークプレイスセントラル
- ワークプレイスサービスキオスク
- ワークプレイスインドアマッピング

ServiceNow Store からプラグインをインストールできます。ServiceNow Store の Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアに要求を送信する方法を確認することもできます。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、 ServiceNow Store リリースノート を参照してください。

Kiosk Indoor Mapping モジュールにアクセスするには、 すべて > 職場セントラルをクリックし、ワークスペースで [キオスクインドアマッピング **(Kiosk Indoor Mapping**)] モジュールを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ワークプレイスセントラルの構成

ワークプレイスセントラルと関連プラグインをインストールします。

ワークプレイスセントラル をインストールします。インストール方法の詳細については、「ワークプレイスセントラル のインストール」を参照してください。

ワークプレイスセントラル のアプリケーションを使用し始めるには、次のプラグインもインストールする必要があります。

- Workplace Stack Plan
- ワークプレイス移転管理
- ワークプレイススペース管理
- フロアマップビューでは、ワークプレイスインドアマッピング Map studio を使用してフロアマップを作成する必要があります。

ServiceNow Store からプラグインをインストールしますServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。 。

ワークプレイスセントラルアプリケーションのページをカスタマイズするには、ナレッジベースの記事「https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1639123」を参照してください。

シナリオ承認者の設定

承認のために送信されるシナリオの承認者を設定します。シナリオ承認定義を編集して、シナリオを追加または削除します。デフォルトでは、職場マネージャーはシナリオを承認するように構成されています。

始める前に

アプリケーションに提供されているデフォルトのシナリオ承認定義である [シナリオ計画の承認 **(Scenario Plan Approval)]** を編集することも、新しい承認定義を作成することもできます。

新しい承認定義を作成するには、「承認定義の作成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
承認定義に承認者を追加するには、実行者基準で承認者を構成する必要があります。これを行うには、「職場の実行者基準の作成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > アドミニストレーション > 承認定義.
2. [シナリオ計画の承認 **(Scenario Plan Approval)]** 承認定義を呼び出します。
3. フォームで、[職場承認構成] 関連リストまで下にスクロールします。
4. [シナリオ計画承認者 **(Scenario Plan Approver)]** を選択します。
5. フォームで、[承認者] フィールドに承認者を追加します。
6. [更新] をクリックします。

タスクの結果
承認者がシナリオをレビューするように構成されます。

ワークプレイスセントラル のインストール

ServiceNow Store から ワークプレイスセントラル アプリケーションをインストールします。ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に
次のセットアップ手順を実行します。

1. 移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション インスタンス内にあります

   リストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。

2. 次のプラグインがアクティブ化されていることを確認します。
   - ワークプレイススペース管理
   - Workplace Stack Plan
   - ワークプレイス移転管理
   - フロアマップビュー用 ワークプレイスインドアマッピング
   - ワークプレイスリースアドミニストレーション
   - ドキュメント管理 ワークプレイスリースアドミニストレーション用

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：ワークプレイスセントラル
- アプリケーションの ID：sn_wsd_central

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

名前 (Workplace Central または ID (sn_wsd_central) でアプリケーションを検索します。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。

3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。
   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされる場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、そのリストが表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、それらをインストールしてからワークプレイスセントラルをインストールする必要があります。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。

ワークプレイスセントラル の使用

ワークプレイスセントラル アプリケーションを使用して職場関連のアクティビティを実行します。

ワークプレイスセントラルアプリケーションのページをカスタマイズする方法については、ナレッジベース記事「https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1639123」を参照してください。

でのカスタムリストの作成 ワークプレイスセントラル

ワークプレイスセントラルのリストモジュールを使用してカスタムリストを作成できます。カスタムリストを作成するには、 ワークプレイスセントラル の既存のリストを使用するか、システムテーブルを使用します。

既存のリストに基づいてカスタムリストを作成する

ワークプレイスセントラル の既存のリストに基づいてカスタムリストを作成します。

始める前に

注:
ワークプレイスセントラルからアクセスするリストに基づいて、追加のロールが必要になる場合があります。

必要なロール：sn_wsd_central.workspace_user

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
2. [リスト] アイコン (
3. [自分のリスト] タブを選択し、[新しいリストの追加] を選択します。
   デフォルトで [既存のものから開始] タブが選択された状態で、[新規リスト] ポップアップが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. フォームで、フィールドに入力します。

既存リストから作成

フィールド	説明
リスト	カスタムリストに使用する既存の ワークプレイスセントラル リスト。 ロールがアクセスできるリストのみが表示されます。リストを選択すると、追加のフィールドがポップアップに表示されます。
リスト名	カスタムリストの表示名。
列を選択	選択した ワークプレイスセントラル リストから選択され、カスタムリストに表示される列。 このフィールドは、[リスト] フィールドでリストを選択した後に表示されます。一部の列は、選択したリストに基づいて既に選択されている場合があります。

5. [フィルターを追加] セクションで、次のオプションを使用してカスタムリスト内のレコードをフィルタリングおよびソートします。

6. **[Create** (作成)] を選択します。

システムテーブルに基づいてカスタムリストを作成する

システムテーブルに基づいて ワークプレイスセントラル にカスタムリストを作成します。

始める前に

注:
カスタムリストにアクセスしたいシステムテーブルに基づいて、追加のロールが必要になる場合があります。

必要なロール：sn_wsd_central.workspace_user

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
2. [リスト] アイコン (
3. [自分のリスト] タブを選択し、[新しいリストの追加] を選択します。
デフォルトで [既存のものから開始] タブが選択された状態で、[新規リスト] ポップアップが表示されます。
4. [独自に作成] タブを選択します。
5. フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規作成

フィールド	説明
リスト名	カスタムリストの表示名。
ソースを選択	カスタムリストに使用するシステムテーブル。 ロールがアクセスできるテーブルのみが表示されます。リストを選択すると、追加のフィールドがポップアップに表示されます。
列を選択	選択したシステムテーブルから選択され、カスタムリストに表示される列。 このフィールドは、[ソースを選択] フィールドでシステムテーブルを選択した後に表示されます。一部の列は、選択したリストに基づいて既に選択されている場合があります。

6. [フィルターを追加] セクションで、次のオプションを使用してカスタムリスト内のレコードをフィルタリングおよびソートします。

7. **[Create** (作成)] を選択します。

自動翻訳

スペースの最適化の操作

シナリオの作成、シナリオの承認など、スペースの最適化に関連するアクションを実行します。

注:
ワークプレイスセントラル でスペースの最適化モジュールにアクセスするには、sn_wsd_spcmgmt.space_planner ロールまたは sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader ロールが必要です。sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader は読み取り専用ロールです。

シナリオの作成

建物を含むシナリオを作成します。スペース割り当てを追加、更新、または削除してから、シナリオを公開および展開します。スタック計画およびフロアマップのコンポーネントタブを使用して、シナリオを管理および更新します。

始める前に

以下のプラグインがインストールされていることを確認します。

- インドアマッピング (マップベースの管理の場合)
- ワークプレイスコア
- ワークプレイスセントラル
- ワークプレイスサービスデリバリ コンポーネント
- ワークプレイスケース管理
- ワークプレイススペース管理

重要:
職場エンティティに基づいてスペースを表示できるのは、建物についてのみです。職場エンティティに基づいてシナリオを作成または表示することはできません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

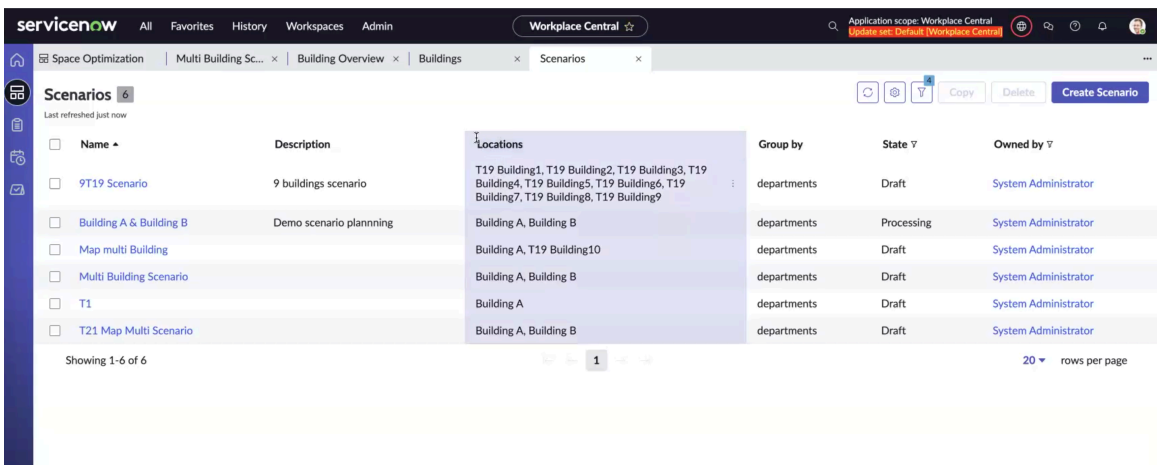
必要なロール:sn_wsd_spcmgmt.space_planner、sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader (読み取り専用、シナリオを表示するため)

手順

1. 次のいずれかに移動します。
   - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
     従業員センターからワークプレイスセントラルを開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
2. [スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. 次のいずれかのオプションから [シナリオを作成] を選択して、シナリオを作成します。
4. シナリオの詳細フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「シナリオの詳細フォーム」を参照して ください。
5. [シナリオを保存] を選択します。
6. オプション: [リフレッシュ] アイコン ( ) を選択して、シナリオが [ドラフト] 状況に移行したかどうかを確認します。

タスクの結果

新しいシナリオは [処理 中] ステータスで作成され、[ドラフト] ステータスに移行するまでに時間がかかります。[処理中] ステータスのシナリオを開くことはできません。



シナリオ状況の詳細については、「シナリオと建物 - ビュー、ステータス、設定、主要機能」を参照してください。

シナリオが [ドラフト] ステータスに移行した後、シナリオを開いてシナリオの表示オプションを選択できます。

- シナリオを編集：このオプションを使用した場合にのみシナリオを編集できます。このオプションは、[スペースの最適化] ページからシナリオを選択した場合にのみ使用できます。[スペースの最適化] ページから建物を選択した場合は使用できません。
- シナリオを表示：選択した建物、フロア、またはバーのシナリオの詳細 (未アサインスペース、割り当てられたスペース、ユーザーアサインの詳細) が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
既存のシナリオのコピーを作成するには、「 既存シナリオのコピーの作成」を参照してください。

スタック計画またはフロアマップを使用して、シナリオを表示または編集します。詳細については、「シナリオの表示または編集」を参照してください。

シナリオの表示または編集

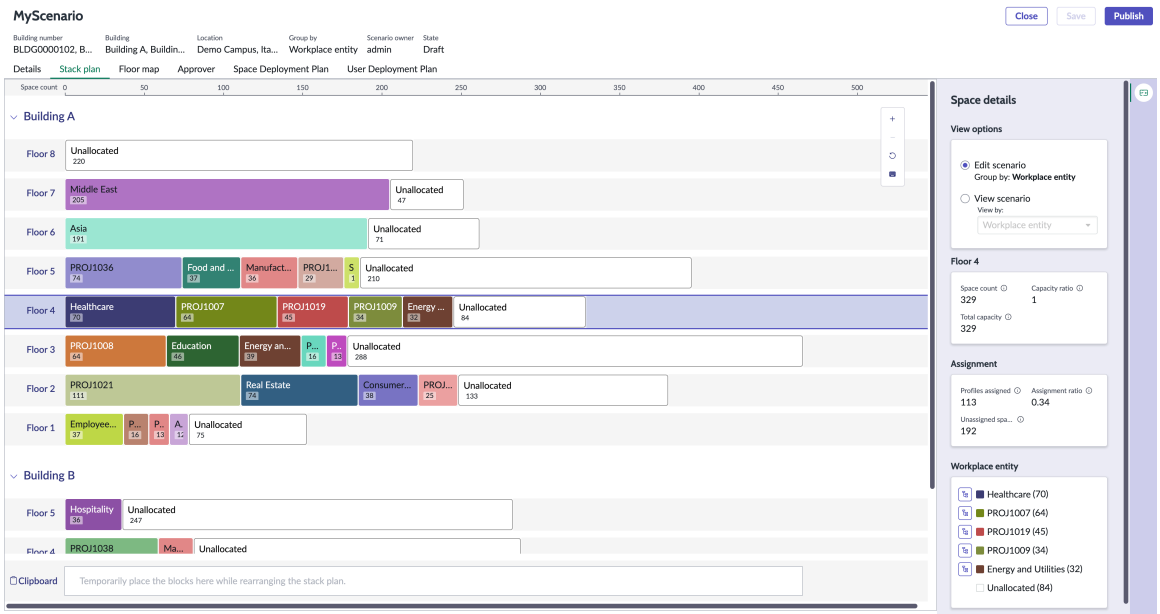
フロアの詳細やスペース KPI などの詳細を表示できます。シナリオを編集して、プロジェクトや近隣にスペースを割り当てたり、ユーザーにスペースを割り当てたり、スペースの割り当てを編集したりできます。

シナリオの表示

シナリオを表示しているときに、[表示方法] オプションを選択して、スタック計画またはフロアマップでスペースをグループ化できます。[職場エンティティ] を選択した場合は、シナリオの表示に使用するエンティティレベルを選択することもできます。シナリオには、デフォルトですべてのエンティティレベルが表示されます。

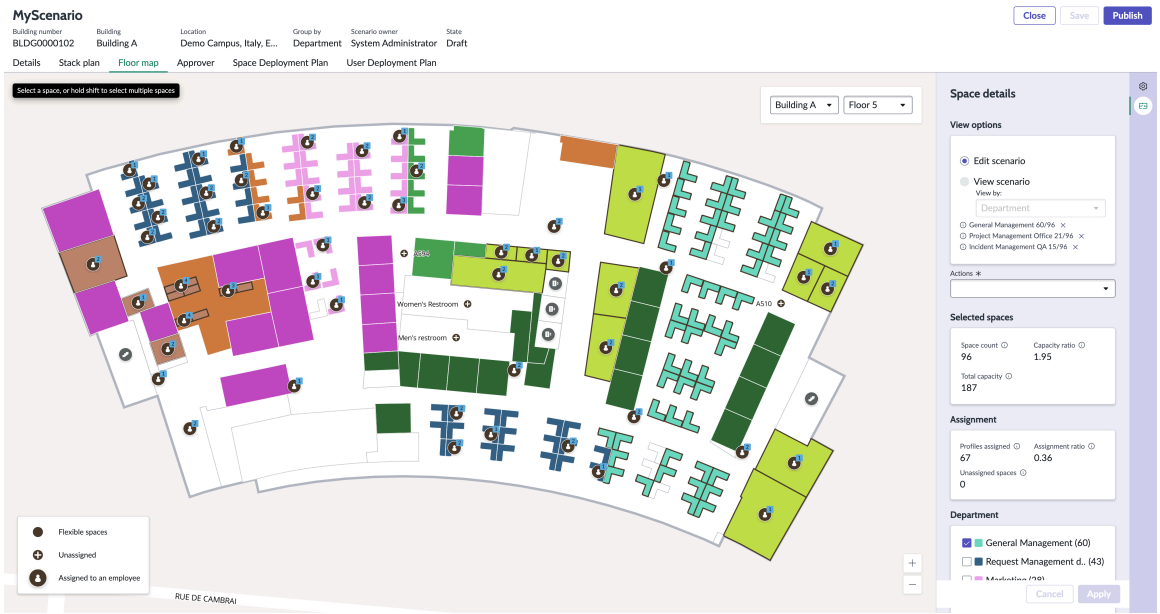
シナリオは、スタック計画またはフロアマップで表示できます。スタック計画とフロアマップの詳細については、「 シナリオと建物 - ビュー、ステータス、設定、主要機能」を参照してください。

[スペース詳細] パネルには、シナリオのスペースとプロファイルのアサインに関する情報が表示されます。スタック計画で建物、フロア、またはバーを選択すると、選択に基づいて情報が更新されます。



フロアマップでスペースを選択すると、選択内容に基づいて [スペース詳細] パネルに情報が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[スペース詳細] パネルの情報はカードに表示されます。シナリオの編集中にカードを表示することもできます。

- 最初のカードには、スペース数、総キャパシティ、およびスペースに対するキャパシティの比率が表示されます。

  カードの名前は、スタック計画またはフロアマップでの選択に基づいて変更されます。

- アサインカードには、選択したスペースにアサインされたプロファイルの数、未アサインスペースの数、およびスペースに対するユーザーのアサイン比率が表示されます。
- 凡例カードには、スタック計画またはフロアマップの選択した領域の割り当てが表示されます。

  カードの名前は、スタック計画またはフロアマップでの選択に基づいて変更されます。

  表示方法オプションが [職場エンティティ] の場合は、凡例カードのツリーアイコン ( ) を選択して階層を表示できます。

シナリオの編集

シナリオの編集中に、[グループ] オプションを使用して、割り当てタイプ [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] システムプロパティに基づいてスペースを割り当てます。

たとえば、[グループ] オプションが [近隣] の場合、シナリオの [スタック計画] タブで近隣を編集できます。

シナリオは、スタック計画またはフロアマップを使用して編集できます。スタック計画とフロアマップの詳細については、「 シナリオと建物 - ビュー、ステータス、設定、主要機能」を参照してください。

- [グループ分け基準] オプションとして [近隣] が選択されている場合は、[近隣] アサイン タイプを持つアサインのみが適用されます。その他のグループ化オプションでは、[場所] アサイン タイプを持つアサインが適用されます。
- ワークプレイスエンティティに基づくシナリオの編集は、 ワークプレイススペース管理 バージョン 1.15.0 からサポートされています。以前のバージョンでは、建物のワークプレイスエンティティに基づいてスペースを表示できます。詳細については、「ワークプレイスエンティティに基づく建物のスペースの編集または表示」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- グループ化のオプションとして [職場エンティティ] を選択すると、階層内の最下位のノードに基づいてスタック計画のバーが表示されます。たとえば、スペースの階層が 企業\ヨーロッパ\情報技術\IT サポートの場合、 IT サポートのバーが表示されます。シナリオの編集中に、スタック計画に使用するエンティティレベルを選択できます。

シナリオの編集の詳細については、次のいずれかのトピックを参照してください。

スタック計画を使用したシナリオの編集

スタック計画を使用してシナリオを編集し、部門、コストセンター、職場エンティティ、または近隣にスペースを割り当てます。

始める前に

シナリオが作成され、[ドラフト] ステータスになっていることを確認します。詳細については、「シナリオの作成」を参照してください。

必要なロール:sn_wsd_spcmgmt.space_planner、sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader (読み取り専用、シナリオを表示するため)

手順

1. 次のいずれかに移動します。
   - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
     従業員センターからワークプレイスセントラルを開くこともできます。 ワークスペース > 職場セントラル.
     [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. [すべてのシナリオ] を選択し、編集するシナリオを選択します。
   デフォルトでは、シナリオは [スタック計画] タブで開きます。
3. [スペースの詳細] ペインの [表示オプション] カードで、[シナリオの編集] を選択します。
   [グループ] オプションは、割り当てタイプ [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] システムプロパティに基づいて自動的に入力されます。
4. 編集する建物のメニューパネルアイコン (> を選択します。
   メニューを展開して建物のフロアを表示できます。シナリオに複数の建物が含まれている場合、最後の建物のメニューはデフォルトで展開されます。
   - 建物を選択してフロアを表示すると、選択した建物の境界線が強調表示されます。
   - スタック計画でフロアを選択してスペースまたは割り当てを表示すると、選択したフロアの境界線が強調表示されます。
   - バーまたはスペースを選択して割り当てられたスペースの数を表示すると、選択したバーまたはスペースの境界線が強調表示されます。
5. 要件に基づいてスタック計画を編集します。

フロアマップを使用したシナリオの編集

フロアマップを使用してシナリオを編集し、割り当てを追加または削除したり、組織内のスペースにユーザーをアサインしたりします。

始める前に

シナリオが作成され、[ドラフト] ステータスになっていることを確認します。詳細については、「シナリオの作成」を参照してください。

マップを表示するためのマッププロバイダーとして インドアマッピング を選択していることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- マッププロバイダーの選択の詳細については、「 マッププロパティのカスタマイズ」を参照してください。
- インドアマッピングの詳細については、「 インドアマッピング」を参照してください。

必要なロール:sn_wsd_spcmgmt.space_planner、sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader (読み取り専用、シナリオを表示するため)

手順

1. 次のいずれかに移動します。
   - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
   従業員センターからワークプレイスセントラルを開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. [すべてのシナリオ] リストから、編集するシナリオを選択します。
   デフォルトでは、シナリオは [スタック計画] タブで開きます。
3. [フロアマップ] タブを選択します。
4. [スペースの詳細] ペインの [表示オプション] カードで、[シナリオの編集] を選択します。
   [グループ] オプションは、割り当てタイプ [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] システムプロパティに基づいて自動的に入力されます。
5. フロアマップを使用してシナリオを編集します。

> **重要:**
>
> [グループ分け基準] オプションとして [近隣] が選択されている場合は、[近隣] アサイン タイプを持つアサインのみが適用されます。その他のグループ化オプションでは、[場所] アサイン タイプを持つアサインが適用されます。

近隣のユーザーアサインの編集

近隣にユーザーを追加するか、建物内の近隣の既存のユーザーアサインを編集します。

始める前に

近隣に基づいたシナリオが作成されていることを確認します。近隣とシナリオの作成の詳細については、次のトピックを参照してください。

- 近隣の管理
- シナリオの作成。

> **重要:**
> 建物ビューでのみ、近隣のユーザーアサインの追加またはユーザーアサインの編集が可能です。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて

建物またはシナリオで近隣のユーザーアサインを追加または削除できます。職場ユーザーは、近隣に 1 つの場所のみを持つことができます。ユーザーに同じ近隣の複数の場所がアサインされている場合、追加された最新の場所がアクティブとして設定され、その他の場所は削除されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
建物では、既に作成されている近隣に対してのみ、ユーザーアサイン関連の変更のみを行うことができます。新しい近隣を追加することはできません。

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. スペースの最適化アイコン ()
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. [すべての建物] セクションで、近隣ユーザーのアサインを変更する建物を選択します。
   [すべて表示] を選択すると、建物のリストが表示されます。
   建物のスタック計画が開きます。
4. オプション: 建物の各フロアの近隣を表示します。
   a. [スタック計画設定 ( ) を選択して設定を開きます。
   b. [表示方法 **(View by)]** フィールドで、[近隣] を選択します。
   スタック計画には、建物内の近隣が表示されます。
5. スタック計画で近隣のユーザーアサインを編集します。
   a. ユーザーアサインを編集するフロアの近隣を選択します。
   b. [スペースの詳細] パネルの [割り当て] セクションで、[ユーザー割り当ての編集] を選択します。
   近隣にアサインされているユーザーのリストを表示するページが開きます。
   c. オプション: フィルター、ソート、または更新のオプションを使用して、リストを変更します。
   d. 近隣のユーザーを追加または削除します。
   近隣のアサインは、シナリオまたは建物の概要で [グループ] または [表示基準] オプションとして [近隣] が選択されている場合に適用されます。場所のアサインは他のすべてのオプションに適用されます。

シナリオの確認

同僚が読み取り専用モードで建物に作成したシナリオを確認します。

始める前に
必要なロール:sn_wsd_spcmgmt.space_planner、sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader (読み取り専用、シナリオを表示するため)

このタスクについて
展開する前に、スペースの最適化モジュールから同僚が作成したシナリオを確認し、フィードバックを共有できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

- シナリオを確認するには、シナリオが公開済みでステータスが [準備完了] である必要があります。
- シナリオを編集することはできません。シナリオは読み取り専用モードでのみ表示できます。シナリオを編集するには、そのシナリオの所有者としてアサインされる必要があります。

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. [スペースの最適化] アイコン (
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. [シナリオ] メトリクスタイルで、[公開されたシナリオ] タイルを選択します。
   公開されたシナリオのリストが別のタブに表示されます。
4. オプション: [シナリオ] リストセクションで、リストを下にスクロールし、[すべて表示] をクリックします。
5. 表示するシナリオを選択します。
   リストのフィルターを使用して、探しているシナリオを見つけます。
   選択後、スタック計画でシナリオが開きます。
6. スタック計画で、バーをポイントするか選択して詳細を表示します。
   バーを選択すると、そのバーに関連する詳細が右側のパネルに表示されます。スタック計画ビュー機能の詳細については、「シナリオと建物 - ビュー、ステータス、設定、主要機能」を参照してください。
7. オプション: [フロアマップビュー **(Floor map view)**] タブを選択して、フロアのシナリオ計画を直接表示します。

   注:
   ワークプレイスインドアマッピング Map studio を使用してフロアマップが構成されている場合にのみ、フロアマップにシナリオ計画を表示できます。

シナリオの公開

シナリオを作成し、スペースの割り当てとアサインを実装した後、部門、コストセンター、または近隣のアサインタイプを変更して、シナリオを公開します。シナリオを同僚やステークホルダーと共有します。

始める前に

シナリオの作成

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて

作成後にシナリオを公開して、他のユーザーが読み取り専用モードで表示できるようにします。シナリオを読み取り専用モードで確認するために、同僚やステークホルダーと共有します。スペースの最適化モジュールから公開済みのシナリオにアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シナリオを公開すると、シナリオのステータスが [ドラフト] ステータスから [準備完了] ステータスに変わります。シナリオの状況の詳細については、「シナリオと建物 - ビュー、ステータス、設定、主要機能」を参照してください。

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. 公開するシナリオを開きます。
   次のいずれかのパスに従います。
   選択したシナリオのスタック計画が開きます。
4. オプション: 必要に応じて、スタック計画またはフロアマップでシナリオを確認します。
   「シナリオの確認」を参照してください。
5. [公開] を選択します。
   [公開] ボタンは、選択したシナリオのスタック計画とフロアマップの両方で使用できます
   シナリオが公開されます。

タスクの結果
シナリオが公開されます。

[スペース展開計画 **(Space Deployment plan)**] または [ユーザー展開計画 **(User Deployment plan)**] タブを使用して、シナリオの不動産と割り当ての変更をすべて詳細に表示します。シナリオで実行したすべての変更の詳細が表示されます。スペース、フロア、建物、変更のタイプ、現在の値、シナリオ値、および職場ケースに関連する詳細を表示します。

次のタスク
シナリオを承認用に送信

シナリオを承認用に送信

シナリオを公開した後、組織の職場マネージャーに承認用にシナリオを送信します。

始める前に
次のことを確認します。

1. シナリオの作成
2. シナリオの公開

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて
シナリオを公開した後、承認のためにシナリオを送信します。シナリオは、承認のために職場マネージャーに送信されます。シナリオに複数の承認者がいる場合は、最初に実行した職場マネージャーからの承認または却下が考慮されます。[承認者] タブで承認関連の詳細を表示できます。シナリオが承認のために送信されると、シナリオのステータスが [公開] から [承認待ち] に変わり、シナリオを編集できなくなります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. 承認用に送信するシナリオを開きます。
   次のいずれかのパスに従います。
   選択したシナリオのスタック計画が開きます。
4. オプション: シナリオを確認します。
   「シナリオの確認」を参照してください。
5. オプション: シナリオが公開されていない場合は、シナリオを公開します。
   「シナリオの公開」を参照してください。
6. 公開後、[承認用に送信] をクリックして、承認のためにシナリオを送信します。
7. オプション: [承認者] タブを開き、承認者関連の詳細を表示します。
8. 承認用に送信した後のシナリオのステータスに応じて、次の操作を行います。
   - 却下：シナリオが承認者によって却下された場合、シナリオのステータスは [却下] に変わります。

     却下の詳細を表示するには、次の操作を行います。

     a. [承認者] タブを選択します。

     b. [却下] ステータスを検索します。

        フィルターオプションを使用して、却下ステータスを表示します。

     c. [コメント] で、承認者によって与えられたコメントを表示します。

     d. [スタック計画] タブを選択して、承認者によって提案された変更を実装します。

     e. 変更を加えた後に、[保存] をクリックします。

     f. シナリオを保存した後、承認のためにシナリオを再送信するには、[承認用に送信] をクリックします。

        シナリオのステータスが [承認待ち] に再び変わり、シナリオを編集できなくなります。

        シナリオが却下された場合、承認されるまで、承認用にシナリオを複数回送信できます。

   - 承認済み：シナリオが承認されると、シナリオのステータスは [承認済み] に変わります。承認後にシナリオを編集することはできません。
9. シナリオが承認されたら、シナリオを展開します。
   「シナリオの展開」を参照してください。

タスクの結果
シナリオ承認プロセスが完了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
シナリオの展開

シナリオの所有者の変更

公開済みであり、[準備完了] ステータスのシナリオの所有権を変更します。作成したシナリオを他のスペース計画者も変更できるようにすることができます。シナリオは、複数の所有者間で一度に 1 つずつ切り替えることができます。

始める前に
次のことを確認します。

1. シナリオの作成。
2. シナリオの公開

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて
公開されたシナリオの所有権を変更して、他のスペース計画者が各自の変更を実装できるようにします。シナリオは、複数のスペース計画者が 1 人ずつ作業できます。

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
     従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
     [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. 所有権を変更するシナリオを開きます。
   次のいずれかのパスに従います。
   デフォルトでは、選択したシナリオのスタック計画が開きます。
4. シナリオの [詳細] タブを選択します。
   シナリオ詳細フォームが開きます。
5. [所有者] フィールドで、所有権を移行するスペース計画者の名前を選択します。
6. [保存] をクリックします。

タスクの結果
選択したスペース計画者シナリオがに移動します。シナリオを変更することはできなくなります。シナリオの所有者としてアサインされている場合にのみ、シナリオを変更できます。

シナリオの展開

シナリオ計画を公開した後に、本番でシナリオを展開します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- シナリオを作成して公開していることを確認します。詳細は、以下のトピックを参照してください。
  - シナリオの作成
  - シナリオの公開
- シナリオが自分にアサインされていることを確認します。自分が所有するシナリオのみを展開できます。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて
シナリオを公開した後、シナリオを展開して、本番またはメインの建物データに変更を実装する必要があります。

注:

- ワークプレイススペース管理 バージョン 1.15.0 以降では、シナリオを展開すると、スペースの既存の割り当てが [グループ] の値に基づいて指定された割り当てに置き換えられます。
- ワークプレイススペース管理 1.14.0 以前のバージョンの場合、シナリオを展開すると、[グループ] の値に関係なく、スペースのすべての割り当てが新しい割り当てに置き換えられます。

展開時に、シナリオ展開に対して発生したすべての移動要求を 1 つの移動プロジェクトにまとめることができます。移動プロジェクトを使用すると、移動要求を追跡し、可用性に基づいてスケジュールすることもできます。移動プロジェクトの詳細については、「 プロジェクトビュー、アクション、ステータスの移動」を参照してください。

注:
移動プロジェクトを作成するオプションは、公開されたシナリオに少なくとも 1 つの職場ユーザーの移動がある場合にのみ表示されます。

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
2. [スペースの最適化] アイコン (
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. 展開するシナリオを選択します。
   シナリオの所有者である必要があります。シナリオの所有者を確認するには、シナリオの [詳細] タブの [所有者] フィールドを確認します。
4. [展開] を選択します。
   シナリオで行ったすべての割り当てとアサインの変更に対して、シナリオが展開され、職場ケースが作成されます。

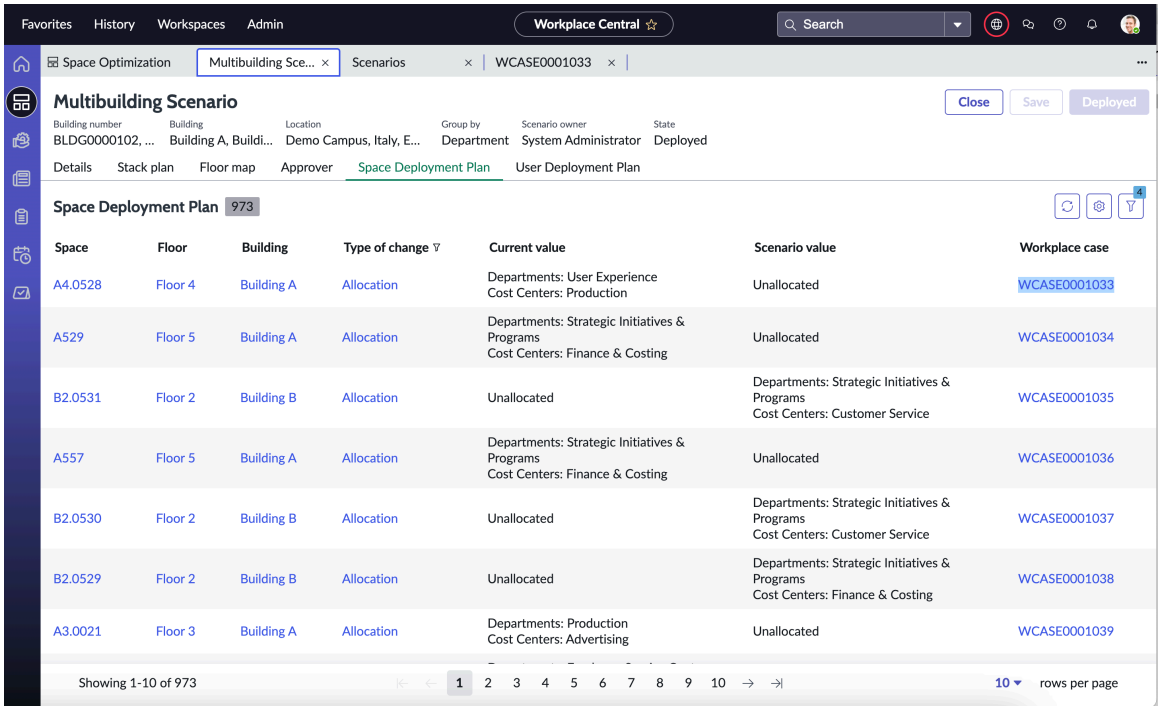
   重要:
   本番データは、シナリオ計画の変更で更新されます。展開を続行する前に更新された変更を確認します。

   注:
   展開後にシナリオを編集することはできません。シナリオは、[表示オプション] を使用してのみ表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. オプション: [スペース展開計画 **(Space Deployment plan)]** および **[** ユーザー展開 **(User Deployment)]** タブに移動します。
シナリオで実行したすべての変更の詳細が表示されます。変更が適用された建物およびフロア、スペース、変更のタイプ、現在値、シナリオ値などの詳細を表示できます。



スペース展開計画とユーザー展開計画の詳細については、次のトピックを参照してください。

- スペース展開計画
- ユーザー展開計画

6. オプション: 表示されるダイアログボックスで、シナリオのすべての移動に対して移動プロジェクトを作成する場合は、[移動プロジェクトを作成] オプションを選択します。
移動プロジェクトでシナリオを展開した後に作成されたすべての移動要求を表示できます。必要に応じて、移動要求を追跡してスケジュールすることができます。詳細については、「移動管理」を参照してください。

> **警告:**
> このオプションは、公開されたシナリオに少なくとも 1 つの職場ユーザーの移動がある場合にのみ表示されます。

7. 表示されるダイアログ ボックスで、[はい] を選択して展開します。

タスクの結果
シナリオが展開されます。シナリオが展開されると、シナリオのステータスが [展開] に変わります。変更するたびに ワークプレイスケース管理 アプリケーションの職場ケースがトリガーされます。

変更のタイプに応じて、次の職場サービスタイプが作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- シナリオ計画による職場ユーザーアサインと移動サービス **(Workplace User Assignment and Move Service via Scenario Planning)**：ユーザーアサインを更新し、ユーザーに関連する移動アクティビティを実行する職場サービス。
- 職場アサインタイプサービス **(Workplace Assignment Type Service)**：スペースのアサインタイプを変更する職場サービス。
- 職場割り当ての変更サービス **(Workplace Allocation Change Service)**：スペースの割り当てを変更する職場サービス。

展開されたシナリオですべての移動要求の移動プロジェクトを処理する場合は、移動管理ワークスペースで移動プロジェクトを追跡します。移動プロジェクトを処理するには、「移動プロジェクトの処理」を参照してください。

シナリオ変更の詳細の表示

シナリオに実装した各変更の詳細を表示します。変更されたスペース、変更のタイプ、変更に関連付けられた職場の移動ケースなどの詳細を表示できます。

始める前に

シナリオが作成されたことを確認します。シナリオの作成の詳細については、「 シナリオの作成」を参照してください。

必要なロール:sn_wsd_spcmgmt.space_planner、sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader (読み取り専用、シナリオを表示するため)

このタスクについて

シナリオで行われたすべての変更の詳細を表示します。変更が適用されたフロア、変更されたスペース、変更のタイプ、シナリオ値などの詳細を表示できます。シナリオが [展開] ステータスの場合は、シナリオに実装された各変更に関連付けられた職場の移動ケースを表示することもできます。

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. [スペースの最適化] アイコン () を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. 次のいずれかのパスを使用して、表示するシナリオを開きます。
   選択したシナリオのスタック計画が開きます。
4. シナリオの [スペース展開計画 **(Space Deployment plan)]** タブを選択します。
   ユーザー関連の変更を表示するには、[ユーザー展開計画] を選択します。

タスクの結果

シナリオに実装されているすべての変更の詳細が表示されます。シナリオが [展開] ステータスの場合は、シナリオに実装された各変更に関連付けられた職場の移動ケースを表示することもできます。

スペースとユーザーの展開計画の詳細については、次のトピックを参照してください。

- スペース展開計画
- ユーザー展開計画

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

既存シナリオのコピーの作成

既存シナリオのコピーを作成して変更を加えます。作成済みのシナリオにわずかな変更を加えるだけであれば、シナリオを最初から作成する手間を省くことができます。

始める前に
コピーするシナリオが次のいずれかのステータスであることを確認します。

- ドラフト
- 準備完了

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて
コピープロセスを使用する既存のシナリオをクローンします。最初から変更するのではなく、作成済みのシナリオをコピーして変更を加えます。[ドラフト] ステータスまたは [準備完了] ステータスのシナリオをコピーします。

シナリオをコピーすると、同じ名前でコピーが作成されますが、簡単に識別できるように「- Copy 2」が追加されます。

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
     従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
     [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. シナリオリストセクションで、シナリオリストの最後にある [すべて表示] をクリックします。
   アプリケーションで作成されたすべてのシナリオのリストが表示されます。
4. コピーするシナリオの横にあるチェックボックスを選択します。
5. ページの右上隅で、[コピー] オプションを選択します。

タスクの結果
数秒のコピープロセスの後、シナリオのコピーが作成されます。コピーを表示するには、[リストを更新] アイコン ( ) を選択してリストを更新します。シナリオのコピーには、コピーされたシナリオと同じ名前が付けられますが、「- Copy 2」が追加されます。たとえば、シナリオ「ABC- Copy 2」となります。既存のシナリオのコピーを作成すると、そのシナリオはスタック計画ビューで直接開き、コピーされたシナリオのシナリオモードで表示されます。

次のタスク
シナリオで作業するには、「シナリオの作成」を参照してください。

建物のスペース割り当ての表示または編集

スペースの最適化では、スペース割り当てを表示し、建物に対してスペース関連の変更を直接行うこともできます。シナリオと同じ建物スタック計画とフロアマップを表示できます。

始める前に
以下のプラグインがインストールされていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ワークプレイスセントラル
- Workplace Stack Plan
- ワークプレイスサービスデリバリ コンポーネント
- ワークプレイスケース管理
- ワークプレイススペース管理
- フロアマップビューでは、ワークプレイスインドアマッピング Map studio を使用してフロアマップを作成する必要があります。

必要なロール:sn_wsd_spcmgmt.space_planner、sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader (読み取り専用、建物を表示する場合)

このタスクについて

シナリオ計画で作業する代わりに、建物に対していくつかのアクションを直接実行できます。建物ビューでは、次の操作を実行できます。

- さまざまなビューオプションに基づいて、各フロアのスペース割り当てを表示します。使用可能な各種の表示方法オプションの詳細については、「シナリオと建物 - ビュー、ステータス、設定、主要機能」を参照してください。
- シナリオと同じように、スタック計画の各割り当てのスペースの詳細を取得します。
- マップベースのスペース管理を実行します。たとえば、近隣へのユーザーアサインの編集または更新などです。
- ワークプレイスエンティティに基づいてスペース割り当てを表示します。この表示オプションは、建物ビューでのみサポートされています。スペース割り当てを表示するベースとなるエンティティタイプを指定できます。
- フロアマップを直接使用して建物を変更することもできます。「マップを使用して建物のスペースを編集する」を参照してください。

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. [すべての建物] セクションで、スペースを表示する建物を選択します。
   [すべて表示] を選択すると、建物のリストが表示されます。
   建物のスタック計画が開きます。
4. アサインされている割り当てに基づいて各フロアのスペースを表示するには、次の手順を実行します。
   a. 右側のパネルで、 スタック計画設定 アイコン ( )を選択して設定を開きます。
   b. [表示方法 **(View by)**] フィールドで、オプションを選択します。
   次の表示オプションを使用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 部門
- コスト センター
- 近隣
- ワークプレイスエンティティ

  [ワークプレイスエンティティ**(Workplace entity)**] を選択すると、追加のフィールド [ワークプレイスエンティティタイプ] も表示され、スペースを表示するベースとなるエンティティタイプを指定できます。

- スペースタイプ
- アサインタイプ
- スペースステータス
- スペース関数
- 占有ステータス

5. 選択した割り当てにアサインされたスペースの詳細を表示するには、次の手順を実行します。

a. 右側のパネルで、[スペース詳細] アイコン ()

b. スタック計画で、スペースの詳細を表示するバーを選択します。
スペース数、キャパシティ、ユーザーアサインの詳細、割り当てに関連付けられた色の凡例などの詳細が右側に表示されます。

6. スペースを割り当てるか、割り当てを変更するには、次の手順を実行します。

a. [フロアマップ] および [建物] タブを選択します。

b. マップの右上にあるドロップダウンを使用して、スペースが配置されているフロアと建物を選択します。

c. マップでスペースを直接選択し、そのスペースの詳細を右パネルに表示します。
単一または複数のスペースは、それらを囲むように円を描画するか、キーボードの Shift キーを使用して選択できます。選択に基づいて、右パネルに詳細が表示されます。

フレキシブルなスペース、アサインされたスペース、および未アサインスペースは、さまざまなカラーコードでハイライト表示されます。これらの色分けの凡例がマップに表示されます。スペースがユーザーにアサインされている場合、そのスペースにアサインされたユーザーの数とともにアバターアイコンが表示されます。

d. サイドパネルで、[スペースを編集] を選択します。
選択したスペースのリストを表示するページが開きます。

e. 割り当てを変更するスペースを選択します。

f. [割り当て] ドロップダウンを選択します。

g. 実行する割り当ての変更に応じて、次のいずれかを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 割り当てを変更：既存の割り当てを変更します。
- 割り当てを追加：割り当てを追加します。
- 割り当てを削除：既存の割り当てを削除します。

h. 開いたウィンドウの [割り当てタイプ] フィールドで、割り当てタイプを選択します。
要件に応じて任意の割り当てを選択することもできます。

i. [適用] を選択します。

j. 確認ウィンドウで、実施しようとしている変更を確認し、[確認] を選択します。
割り当ての変更は自動的に保存されます。

ワークプレイスエンティティに基づく建物のスペースの編集または表示

エンティティタイプに基づいて建物内のスペースを表示します。フロアマップで、割り当てを直接追加するか、スペースの割り当てを変更します。フロアマップからワークプレイスエンティティにスペースをアサインします。

始める前に

建物のスペース割り当ての表示または編集

> **重要:**
> ワークプレイスエンティティに基づいてスペースを表示できるのは、建物についてのみです。職場エンティティに基づいてシナリオを作成または表示することはできません。

必要なロール:sn_wsd_spcmgmt.space_planner、sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader (読み取り専用、建物を表示する場合)

このタスクについて

アプリケーションで設定したさまざまなエンティティタイプに基づいて、建物のスペースを表示できます。スタック計画では、各エンティティにアサインされたスペースの数を表示できます。各エンティティの階層を表示、つまり子および親のワークプレイスエンティティを表示します。

建物のフロアマップビューから、ワークプレイスエンティティにスペースを直接アサインするか、スペースの既存の割り当てを変更します。

フロアマップを直接使用して建物を変更することもできます。「マップを使用して建物のスペースを編集する」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
[ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。

2. [スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
[スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。

3. [すべての建物] セクションで、スペースを表示する建物を選択します。
[すべて表示] を選択すると、建物のリストが表示されます。
建物のスタック計画が開きます。

4. アサインされているワークプレイスエンティティに基づいて各フロアのスペースを表示するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 右側のパネルで、スタック計画設定アイコン ( を選択して設定を開きます。

b. [表示方法 **(View by)]** フィールドで、[ワークプレイスエンティティ**(Workplace entity)]** を選択します。

c. [ワークプレイスエンティティタイプ] フィールドで、ワークプレイスエンティティを表示する基準にするエンティティタイプを指定します。
エンティティタイプに関係なくすべてのワークプレイスエンティティを表示する場合は、[すべてのレベル] を選択します。

5. 各ワークプレイスエンティティにアサインされたスペースの詳細を表示するには、次の手順を実行します。

a. 右側のパネルで、[スペース詳細] アイコン (

b. スタック計画で、スペースの詳細を表示するワークプレイスエンティティのバーを選択します。
スペース数、キャパシティ、ユーザーアサインの詳細、エンティティに関連付けられた色の凡例など、ワークプレイスエンティティの詳細が右側に表示されます。

選択したワークプレイスエンティティに直接的または間接的に (選択したワークプレイスエンティティに解決できる下位階層のエンティティタイプに) アサインされていないスペースは、ワークプレイスエンティティの上位階層にアサインされ、[その他] として表示されます。

6. ワークプレイスエンティティの階層を表示するには、次の手順を実行します。

a. 階層を表示するワークプレイスエンティティを選択します。
フロアのバーを選択します。

b. [スペース詳細] パネルで、[ワークプレイスエンティティ(Workplace entity)] セクションに移動します。

c. 職場エンティティの色の凡例の横にある階層アイコン ( を選択します。
凡例には、エンティティの色と、フロアのそのエンティティにアサインされたスペースの数が表示されます。

ワークプレイスエンティティとその階層の詳細を表示するウィンドウが開きます。階層内の各エンティティにアサインされたスペースの数が細かく明確に示されます。

d. オプション: ウィンドウで、展開アイコン ( を選択して、下位レベルのエンティティのリストとそれにアサインされたスペースの数を表示します。
情報アイコン ( をポイントすると、そのエンティティレベルと階層内のサブレベルへの合計アサイン数のうち、そのエンティティレベルに直接アサインされたスペースの数が表示されます。

7. ワークプレイスエンティティにスペースを割り当てるか、割り当てを変更するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [フロアマップ] タブを選択します。

b. マップの右上にあるドロップダウンを使用して、スペースが配置されているフロアを選択します。

c. マップでスペースを直接選択し、そのスペースの詳細を右パネルに表示します。
単一または複数のスペースは、それらを囲むように円を描画するか、キーボードの Shift キーを使用して選択できます。選択に基づいて、右パネルに詳細が表示されます。

スペースは、割り当てに基づいて異なる色でハイライト表示されます。これらの色の凡例がマップに表示されます。スペースがユーザーにアサインされている場合、そのスペースにアサインされたユーザーの数とともにアバターアイコンが表示されます。

d. サイドパネルで、[スペースを編集] を選択します。
選択したスペースのリストを表示するページが開きます。

e. ワークプレイスエンティティに対する割り当てを変更するスペースを選択します。

f. [割り当て] ドロップダウンを選択します。

g. 実行する割り当ての変更に応じて、次のいずれかを選択します。
- 割り当てを変更：ワークプレイスエンティティに対する既存の割り当てを変更します。
- 割り当てを追加：ワークプレイスエンティティの割り当てを追加します。
- 割り当てを削除：既存の割り当てを削除します。

h. 開いたウィンドウの [割り当てタイプ] フィールドで、[ワークプレイスエンティティ **(Workplace entity)]** を選択します。
要件に応じて他の割り当てを選択することもできます。

i. [エンティティタイプ] フィールドで、スペースが属するエンティティタイプを選択します。

j. [ワークプレイスエンティティ**(Workplace entity)]** フィールドで、スペースが属するワークプレイスエンティティを選択します。

k. [適用] を選択します。

l. 確認ウィンドウで、実施しようとしている変更を確認し、[確認] を選択します。
割り当ての変更は自動的に保存されます。

スペースアシスト要求の処理

スペース計画者は、スペースアシスト要求を履行します。要求の選択したスペース計画を表示し、それに応じて展開します。要求を別のアサイング先ループまたはユーザーにアサインすることもできます。

始める前に
以下がそろっていることを確認します。

- ワークプレイスセントラル
- ワークプレイスケース管理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ワークプレイススペース管理
- フロアマップビューでは、ワークプレイスインドアマッピング Map studio を使用してフロアマップを作成する必要があります。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて

スペース要求が送信されると、職場ケースがアプリケーションで作成されます。ワークプレイスセントラル のスペース最適化ダッシュボードを使用すると、スペース要求に関連するすべての職場ケースを 1 か所で表示できます。スペース計画者は、要求について次のアクションを実行できます。

- ユーザーから送信されたスペース要求を表示します。ユーザーがオプションを選択していなくても、要求を表示できます。このような職場ケースは、[対応中] ステータスで設定されます。
- スペースの最適化メトリクスボードを使用して、組織で作成されたスペース要求の合計数を追跡します。スペース要求の詳細なリストを表示することもできます。
- スペース要求のステータスを監視し、それに応じて処理します。
- スペース要求の選択したスペース計画を表示し、それに応じて展開します。
- スペース要求を別のアサイン先グループまたはユーザーにアサインします。
- フロアマップでスペース計画を表示し、展開前に座席を可視化します。
- 要求に作業メモを追加します。作業メモは、その要求を処理しているスペース計画者のみに表示されます。
- ユーザーが閲覧できるように、要求にコメントを追加します。進捗状況を通知することも、知らせる必要がある情報を通知することもできます。

機能、ビュー、および状況の詳細については、「スペース要求の承認、状況、アクション、および主な機能」を参照してください。

注:
[承認済み] ステータスのスペース要求のみを展開できます。

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画

   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン () を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. スペース要求を開くには、次のいずれかを実行します。
   - [シナリオ] メトリクスセクションで、[すべてのスペース要求] を選択します。
   - [スペース要求] セクションで、[すべて表示] を選択します。

   [スペース要求] タブが開きます。
4. オプション: リストにフィルターとソートオプションを適用して、要求をフィルタリングします。
5. 処理するスペース要求の職場ケースを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場ケースが別のタブで開き、要求のさまざまな詳細が表示されます。要求に表示されるさまざまなオプションの詳細については、「スペース要求の承認、状況、アクション、および主な機能」を参照してください。

6. オプション: [職場ケース] パネルでは、次のいずれかを実行できます。
   - スペース要求を別のアサイン先グループにアサインするには、[アサイン先グループ] フィールドを編集します。
   - スペース要求を別のユーザーに直接アサインするには、[アサイン先] フィールドでユーザーを指定します。
   - スクロールして、要求の詳細と要求者から提供された変数を表示します。
7. [アクティビティ] パネルでは、次のいずれかを実行できます。
   - [コメント] セクションにコメントを追加し、[コメントを投稿] を選択して、ユーザーに情報を通知します。
   - [作業メモ] セクションで作業メモを追加し、[作業メモを投稿 (プライベート) **(Post Work notes (Private))]** を選択して、要求を処理している他のスペース計画者に通知します。作業メモは要求者には表示されません。
8. [スペース計画] タブを選択して、要求者が選択したスペース計画を表示します。

   [マップでスペースを表示] を選択して、マップ上にスペースを表示することもできます。

   ⚠ 警告:
   要求者がオプションを選択した場合にのみ、スペース計画を表示できます。要求者がオプションを選択していない場合、[スペース計画] タブに情報は表示されません。

9. [承認] タブを選択して、スペース要求の承認者の詳細を表示します。
10. [スペース展開計画 **(Space Deployment plan)]** を選択して、変更のタイプ、現在の値、シナリオ値などのスペース割り当ての詳細を表示します。
11. [フロアマップ] タブを選択して、フロアマップにスペース計画を表示します。
    各部門に関連する色の凡例が右側のパネルに表示されます。

    ℹ 注:
    スペース計画が設定されているフロアにフロアマップが構成されている場合にのみ、フロアマップを表示できます。マップを表示するマッププロバイダーとして、インドアマッピングが構成されており、Indoor Mapping コンポーネントのプラグインがあることを確認します。詳細については、「マッププロパティのカスタマイズ」を参照してください。

12. 変更を加えた後に、[保存] を選択します。
13. スペース計画を展開するには、次の手順を実行します。
    a. [スペース展開計画 **(Space Deployment plan)]** タブを選択します。
    b. 必要に応じて、スペース計画と割り当てを確認します。
    c. [展開] をクリックします。
    要求で選択されたスペース計画が展開されます。

タスクの結果

スペース計画がスペース要求に展開されます。すべてのスペース割り当てが実装されるまで、要求のステータスは [展開を実行しています] に変更されます。すべての割り当てに職場ケースが作成されます。展開を実行中の場合は、次のアクションが実行されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 割り当てに関連付けられた 1 つの職場ケースが失敗した場合、つまり、ステータスが [未完了でクローズ] に変更された場合。このような場合は、展開が失敗し、スペース要求のステータスが [未完了でクローズ] に設定されます。失敗の詳細をユーザーに通知する場合は、コメントを追加できます。
- 割り当てに関連付けられたすべての職場ケースが正常に実装されている場合、つまり、すべてのステータスが [完了してクローズ] に設定されている場合、展開は成功しています。展開が成功すると、スペース要求は [完了してクローズ] に設定されます。

マップベースのスペース管理

スペース計画者は、建物のフロアマップを直接使用して、建物に対してスペースの割り当て、ユーザーの割り当て、およびその他のアクションを実行します。

建物のフロアマップビューを使用すると、変化をリアルタイムで視覚化できます。スペースの割り当て、近隣の割り当て、従業員のアサイン、従業員の移動など、マップ上で任意のアクションを実装できます。

次のプラグインをインストールします。

- ワークプレイスセントラル
- ワークプレイスケース管理
- ワークプレイススペース管理
- フロアマップビューでは、ワークプレイスインドアマッピング Map studio を使用してフロアマップを作成する必要があります。

マップを使用して建物のスペースを編集する

スペース計画者とアドミニストレーターは、インタラクティブなフロアマップを使用して、スペースの属性と割り当ての変更を更新できます。単一のスペースを選択して編集するか、フロアマップを介して複数のスペースをまとめて更新します。必要に応じてスペース割り当てを追加、変更、または削除します。更新されたスペース属性と関連付けの変更は、フロアマップにリアルタイムに反映されます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > スペースの最適化 > すべての建物.
2. [すべて表示] を選択し、 建物のリストから建物を選択します。
3. スタック計画で、右側のペインからスタック計画設定アイコン ( ) を選択すると、さまざまな表示オプションが表示されます。
4. [表示方法 **(View by)]** を選択して、フロアのスペースを分類する必要があるビューを選択します。次の表示オプションを使用できます。
   - 部門
   - コストセンター
   - 近隣
   - 職場エンティティ
   - スペースタイプ
   - アサインのタイプ
   - スペースステータス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スペース関数
- 占有ステータス

スペースは、選択したビューに基づいて表示されます。

5. 選択したスタックバーのスペースの詳細を表示するには、右側のペインで [スペースの詳細] アイコン ( ) を選択します。
6. マップ上にスペース割り当てを表示するには、[フロアマップ] タブを選択します。
スタック計画で選択したフロアのフロアマップが表示されます。スペースは、選択した表示オプションに基づいて強調表示されます。
7. フロアを変更するには、[フロア] オプションを使用します。
8. スペースまたは選択したペインのスペース詳細を表示するには、右側のペインで [スペース詳細] セクションに移動します。
スペース数、アサインされたプロファイル、部門の詳細など、さまざまなスペースの詳細が表示されます。
9. ビューを変更するには、右側のペインで [マップ設定] アイコン ( ) を選択します。
[マップ設定] パネルでは、次のアクションを実行できます。
   - フロアマップビューを変更する ：[表示方法 **(View by)]** オプションを選択します。次の表示オプションを使用できます。
     - 部門
     - コストセンター
     - 近隣
     - 職場エンティティ
     - スペースタイプ
     - アサインのタイプ
     - スペースステータス
     - スペース関数
     - 占有ステータス
   - アサインに基づいてスペースを表示する：次の設定を有効または無効にすることができます。
     - アサイン先：スペースがアサインされているユーザーを表示します。
     - アサインタイプ：スペースのアサインタイプを表示します。
     - 不透明度 **%**:マップ上の色付きのスペースの不透明度。色付きのスペースによって一部のマップ要素が非表示になっている場合は、不透明度を下げることができます。
10. マップ上のスペースを拡大するには、マップの右下に表示されるズームオプションを使用します。
11. スペース属性またはその割り当ての詳細を編集するには、次の手順を実行します。

    a. 単一のスペースまたは一括スペースのいずれかを選択します。

    複数のスペースを選択するには、**Shift** キーを押したまま円 (なげなわ) を描画するか、編集するスペースの周囲にフリーハンドの選択境界線を描画します。

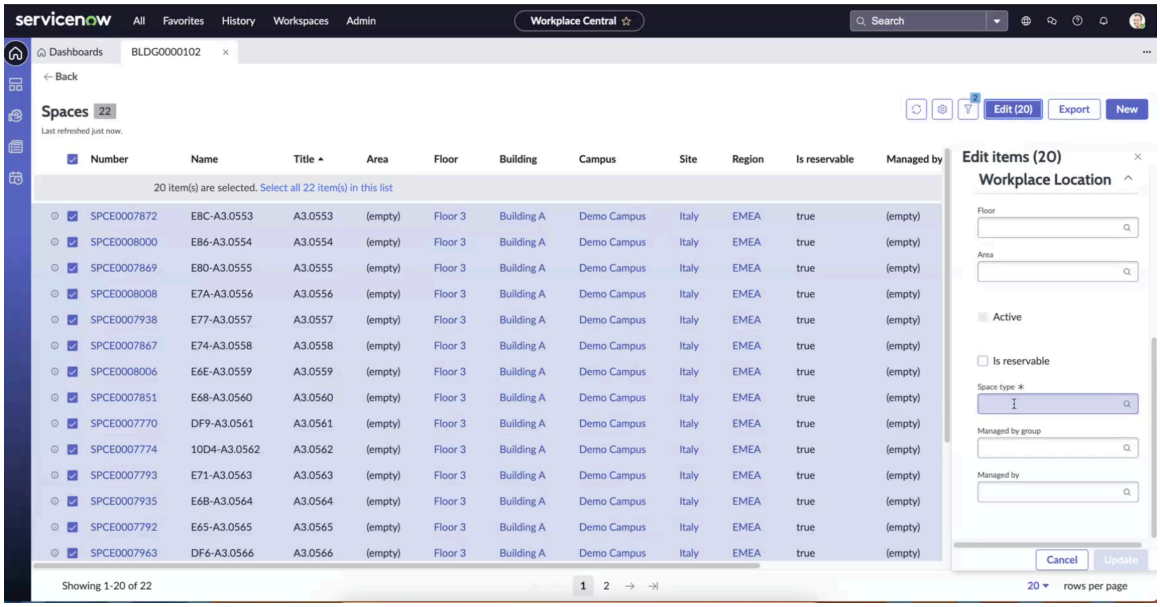
    b. 選択後、スペースを編集するには、右側のペインで、[スペース詳細] セクションの [スペースの編集] オプションを選択します。
    新しいタブが開き、選択したスペースのリストビューが表示されます。スペースを表示する列を設定し、編集や割り当ての変更を実行できます。更新された変更は、フロアマップにリアルタイムで反映されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. チェックボックスを使用して、編集するスペースを選択します。

> **注:**
> リストページでインライン編集を行うには、システムプロパティ **glide.lists.inline_editing_enabled** を有効にします。



d. 必要なスペースを選択したら、[編集] を選択します。

e. 右側のパネルが編集モードで開きます。

f. 必要なスペース属性と関連付けを変更した後、[更新] を選択して変更を保存します。

g. 選択したフロアに類似した名前のスペースがある場合は、スペース名を変更するように求めるメッセージが表示されます。

h. 重複するスペースを削除できるように、そのようなスペースも表示されます。

i. 適切なアクションを実行して、フロア名を変更し、重複するスペースを削除します。

j. スペース割り当ての詳細を更新するには、リストビューから必要なスペースを選択し、[割り当て] ドロップダウンリストを選択してスペース割り当てを追加、変更、または削除します。

割り当てオプション

Field (フィールド)	説明
割り当てを追加	ドロップダウンリストから [割り当てを追加] を選択して、新しいスペース割り当てを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
	▪ [割り当てタイプ] ドロップダウンリストから、割り当てタイプを選択します。 ▪ [割り当てタイプ] の選択に基づいて、必要なオプションを選択します。 ▪ [適用] を選択します。
割り当てを変更	ドロップダウンリストから [割り当てを追加] を選択して、スペース割り当てを変更または更新します。 ▪ [割り当てタイプ] ドロップダウンリストから、割り当てタイプを選択します。 ▪ [割り当てタイプ] の選択に基づいて、必要なオプションを選択します。 ▪ [適用] を選択します。
割り当てを削除	ドロップダウンリストから [割り当てを削除] を選択して、選択したスペース割り当てを削除します。 ▪ [割り当てタイプ] ドロップダウンリストから、割り当てを選択します。 ▪ [割り当てタイプ] の選択に基づいて、必要なオプションを選択します。 ▪ [適用] を選択します。

k. さらに、[エクスポート] を選択して、複数のスペースのレコードデータをまとめて Excel、JSON、HTML、または CSV にエクスポートします。

l. [配送タイプ] リストを選択し、[ダウンロード] または [メール] を選択して、選択したスペースのレコードデータをダウンロードまたはメール送信します。

m. [新規] を選択して職場の場所を追加し、必須フィールドを更新します。
詳細については、「職場の場所の管理」を参照してください。

n. 変更を実行した後、[保存] を選択します。

12. [戻る] を選択して、[フロアマップ] に戻ります。
スペースのレコードに加えた変更はリアルタイムで適用され、選択したスペースのフロアマップで利用できます。

マップを使用した従業員のフロア間の移動

建物のフロアマップビューを使用して、あるフロア上の 1 人または複数の従業員を別のフロアに移動させます。従業員にスペースをアサインまたはアサイン解除します。

始める前に
従業員を移動する建物にフロアマップがあることを確認します。

注:
従業員を別の場所に移動するには、ワークプレイス移転管理 プラグインをインストールする必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

重要:
従業員が既に進行中の移動要求を持っている場合、その従業員を移動することはできません。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

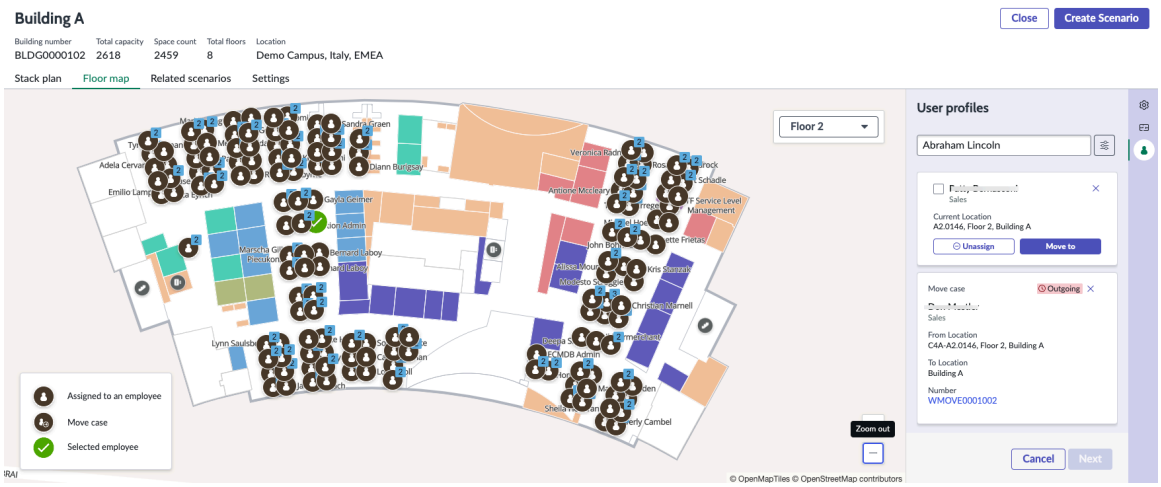
手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. [すべての建物] セクションで、従業員の移動を行う建物を選択します。

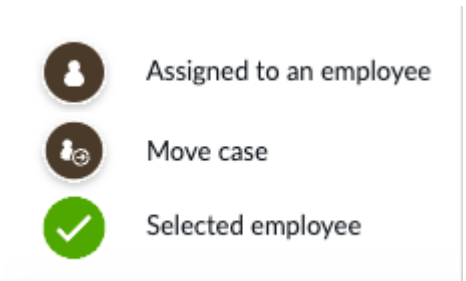
   重要:
   従業員が既に進行中の移動要求を持っている場合、その従業員を移動することはできません。

   [すべて表示] を選択すると、建物のリストが表示されます。

   建物のスタック計画が開きます。
4. スタック計画の [フロアマップ] タブを選択して、建物のフロアマップを表示します。
5. マップ上の [フロア] オプションを使用して、従業員を移動するフロアを選択します。
6. サイドパネルで、[ユーザー] アイコン ( ) を選択します。
   フロアマップには、従業員のアサインに基づいてユーザーアイコンが表示されます。



マップ上には、従業員にアサインされたスペース、移動ケースが進行中のスペース、現在選択しているスペースが次のように表示されます。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

7. スペースにアサインされた 1 人または複数の従業員の詳細を表示するには、スペースでユーザーアイコン ( ) または移動アイコン ( ) を選択します。
   選択すると、アイコンが で強調表示されます。
   アサインされた 1 人以上の従業員の詳細が [ユーザープロファイル] パネルに表示されます。進行中の移動ケースがある場合は、移動ケースの詳細が表示されます。
8. スペースのケースの移動の詳細を表示するには、スペース上の アイコンを選択します。
   選択すると、アイコンが で強調表示されます。
   受信または送信した移動ケースの詳細が [ユーザープロファイル] パネルに表示されます。受信した移動ケースは [受信] としてタグ付けされ、送信した移動ケースは [送信]としてタグ付けされます。移動ケース番号を選択して、別のタブで詳細を表示できます。
9. 従業員を別の場所に移動するには、次の手順を実行します。

   a. マップ上で従業員がアサインされているスペースを選択します。
   従業員の詳細が [ユーザープロファイル] パネルに表示されます。

   b. [従業員の詳細] タイルで、従業員を移動するには、[移動先 **(Move to)**] を選択します。

   c. フォームで、次の操作を行います。
   [スペースビューを表示 **(View space view)**] オプションを使用して、フロアマップビューを変更できます。選択すると、フロアマップにスペースの詳細とアサインされた従業員数が表示され、従業員名は表示されません。[スペースビューを表示 **(View space view)**] オプションを選択して、マップから移動先スペースを選択することもできます。

      i. [アクション] フィールドで、実行する移動のタイプを選択します。次のオプションから選択できます。

         - [スペースへのアサインまたは移動 (Assign or move to space)]：従業員を別のスペースに移動するには、このオプションを選択します。
         - [エリアへのアサインまたは移動 (Assign or move to area)]：従業員を別のエリアに移動するには、このオプションを選択します。
         - [フロアへのアサインまたは移動 (Assign or move to floor)]：従業員を別のフロアに移動するには、このオプションを選択します。
         - [建物へのアサインまたは移動 (Assign or move to building)]：従業員を別の建物に移動するには、このオプションを選択します。
         - [アサイン解除]：従業員へのスペースのアサインを解除するには、このオプションを選択します。

         注:
         [建物を選択 **(Select building)**] フィールドには、デフォルトで現在の建物が設定されます。建物は変更できません。

      ii. [フロアを選択] フィールドで、従業員を移動するフロアを選択します。

      iii. [エリアをアサイン **(Assign area)**] フィールドで、従業員を移動するエリアを選択します。

      iv. [スペースをアサイン **(Assign space)**] フィールドで、従業員を移動するスペースを選択します。

      v. [適用] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. 確認ウィンドウで、[確認] を選択します。
移動を実行するための移動要求が作成されます。マップ上で、従業員の移動元のスペースと従業員の移動先のスペースは、 アイコンでマークされます。

10. スペースから従業員のアサインを解除するには、次の手順を実行します。

a. マップ上で従業員がアサインされているスペースを選択します。
従業員の詳細が [ユーザープロファイル] パネルに表示されます。

b. [従業員の詳細] タイルで、スペースから従業員のアサインを解除するには、[アサイン解除] を選択します。

c. フォームで、[適用] を選択します。

d. 確認ウィンドウで、[確認] を選択します。
従業員はスペースからアサイン解除されます。

11. 従業員をスペースにアサインするには、次の手順を実行します。

> **重要:**
> 従業員が既に進行中の移動要求を持っている場合、その従業員を移動することはできません。

a. 1 人または複数の従業員をアサインするマップ上のスペースを選択します。
詳細が [ユーザープロファイル] パネルに表示されます。既存の移動ケースがある場合、または既存のユーザーがいる場合は、それぞれの詳細がパネルに表示されます。

b. 従業員を検索して選択します。
次のいずれかを実行して検索します。

- [ユーザー検索] フィールドで、アサインする従業員を検索します。

  リストから、ユーザーを選択します。

- 詳細検索を行うには、[ユーザー検索スライダー]アイコン ( ) を選択します。

  i. [ユーザーを選択] ウィンドウで、[システムユーザー] または [ワークプレイスプロファイル] のリストから検索します。

  ii. 1 人または複数の従業員を選択し、[ユーザーを選択] を選択します。

選択した 1 人または複数の従業員がパネルに追加されます。

- 選択した従業員に既存の場所がない場合、[現在の場所] は表示されません。
- 選択した従業員がすでに場所にアサインされている場合、場所の詳細が [現在の場所] に表示されます。

c. まだどの場所にもアサインされていない従業員をアサインするには、次の手順を実行します。

> **重要:**
> 従業員が既に進行中の移動要求を持っている場合、その従業員を移動することはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

i. その従業員の [従業員の詳細] タイルで、[アサイン先] を選択します。

ii. フォームの [アクション] フィールドにアサインタイプを指定し、それに応じて [フロアを選択 **(Select floor)]**、[エリアをアサイン **(Assign area)]**、[スペースをアサイン **(Assign space)]** フィールドに場所の詳細を指定します。

iii. [適用] を選択します。

iv. 確認ウィンドウで、[確認] を選択します。

選択したスペースが従業員のワークプレイスプロファイルにアサインされます。プライマリスペースが既にワークプレイスプロファイルにアサインされている場合、選択したスペースには、[プライマリか] フィールドが false に設定されてアサインされます。

d. 既にスペースにアサインされている従業員をアサインするには、次の手順を実行します。

> **重要:**
> 従業員が既に進行中の移動要求を持っている場合、その従業員を移動することはできません。

i. その従業員の [従業員の詳細] タイルで、[アサイン先] を選択します。

ii. フォームの [アクション] フィールドにアサインタイプを指定し、それに応じて [フロアを選択 **(Select floor)]**、[エリアをアサイン **(Assign area)]**、[スペースをアサイン **(Assign space)]** フィールドに場所の詳細を指定します。

iii. [適用] を選択します。

iv. 確認ウィンドウで、[確認] を選択します。

選択したスペースは従業員のワークプレイスプロファイルにアサインされ、それ以前のスペースはアサイン解除されます。プライマリスペースが既にワークプレイスプロファイルにアサインされている場合、選択したスペースには、[プライマリか] フィールドが false に設定されてアサインされます。

12. 複数の従業員の移動、アサイン、またはアサイン解除を一度に実行するには、次の手順を実行します。

> **重要:**
> 従業員が既に進行中の移動要求を持っている場合、その従業員を移動することはできません。

a. Shift キーを選択して押したまま、円 (投げ縄) を描画するか、スペースの周囲にフリーハンドで選択境界線を描画します。

選択したスペースには、選択したアイコン [マークされます。 アイコン。選択したスペースの従業員の詳細と移動ケースが [ユーザープロファイル] パネルに表示されます。

b. パネルで、手順 9、10、および 11 を適宜実行します。

複数の変更がある場合は、[従業員の詳細] タイルのチェックボックスをオンにし、アクションを実行します。

従業員にスペースをアサインするには、[アサイン先] オプションを使用します。

既存のスペースから別のスペースに従業員を移動するには、[移動先] オプションを使用します。

スペースから従業員のアサインを解除するには、[アサイン解除] オプションを使用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スケジュール計画の操作

ワークスペースを従業員にアサインするスケジュール計画を作成して実行します。

スケジュール計画を作成する。

スケジュール計画を作成して、プロジェクトに従業員、スペース、および従業員スペースマッピングをアサインします。

始める前に

> **重要:**
> スケジュール計画を有効にするには、アドミニストレーターが *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE* プロパティの値を設定する必要があります。

自分にアサインされたプロジェクトのスケジュール計画を作成できます。プロジェクトは、次のフィールドからユーザーにアサインできます。

- 部門のプライマリ連絡先フィールド
- コストセンターのマネージャーフィールド
- ワークプレイスエンティティの [グループによる管理] または [管理担当者] フィールド

*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*プロパティに基づいて、プロジェクトリストでは 1 つのフィールドのみが考慮されます。たとえば、割り当てタイプが [部門] の場合、プロジェクトリストには自分がプライマリ連絡先である部門のみが表示されます。

必要なロール:sn_wsd_spcmgmt.project_owner

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル.
   従業員センターからワークプレイスセントラルを開くには、 ワークスペース > 職場セントラル.
2. [スケジュールプランナー] アイコン (
3. [スケジュール計画] リストで、[スケジュール計画の作成] を選択します。
4. 詳細ページで、フィールドに入力し、[次へ] を選択します。
   フィールド値の説明については、「スケジュール計画の詳細フォーム」を参照して ください。
   スケジュール計画レコードは [ドラフト] ステータスで作成されます。
5. ユーザー選択ページで、スケジュール計画に含めるユーザーを選択し、 次へ を選択します。
   ユーザー選択制限は、 *WSMConstants.SCHEDULE_PLAN.USER_SELECTION_LIMIT* 定数の値に基づいています。デフォルトの選択制限は 1000 です。

   > **注:**
   > *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE* プロパティが [部門] または [コストセンター] に設定されている場合、ユーザーはユーザー [sys_user] テーブルから表示されます。プロパティが [ワークプレイスエンティティ] に設定されている場合、ユーザーはユーザーワークプレイスプロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルから表示されます。

6. [スペースの選択] ページで、スケジュール計画に含めるワークスペースを選択し、[次へ] を選択します。
   スペースの選択制限は、 *WSMConstants.SCHEDULE_PLAN.SPACE_SELECTION_LIMIT* 定数の値に基づいています。デフォルトの選択制限は 1000 です。

   > **注:**
   > スペースは割り当て [sn_wsd_spcmgmt_location_cc_dept_map] テーブルから表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

7. ユーザーとワークスペースのマッピングが作成されたら、[検証] を選択します。

   注:
   ユーザーとスペースのマッピングはランダムに生成されます。マッピングを変更するには、ユーザー列とワークスペース列を編集します。

   選択したワークスペースとユーザーに基づいて、警告とエラーを解決するように求められる場合があります。スケジュール計画は、警告付きで作成できます。ただし、スケジュール計画を作成するには、エラーを修正する必要があります。

   エラーまたは警告は、[検証の問題] 列で確認できます。

   検証の問題

検証の問題	問題タイプ	説明
ユーザーが見つかりません	エラー	スペースにマッピングされたユーザーフィールドが空です。 エラーを解決するためにユーザーをスペースにマッピングします。
スペースが見つかりません	エラー	ユーザーにマッピングされたスペースフィールドが空です。 スペースをユーザーにマッピングして、エラーを解決します。
ユーザーエントリが重複しています	警告	ユーザーは複数のスペースにマッピングされています。
スペース入力が重複しています	警告	スペースは複数のユーザーにマッピングされます。

8. エラーと警告を解決し、 [計画の作成] を選択します。

タスクの結果

スケジュール計画レコードが [処理中] ステータスに移行します。ワークスペースがユーザーのワークプレイスプロファイルにアサインされるまでには時間がかかります。進行状況は [アサイン] タブで確認できます。

ユーザーに既存のワークプレイスプロファイルの場所のアサインがある場合、スケジュール計画はプライマリ以外の場所のアサインを作成します。ユーザーにワークプレイスプロファイルがない場合は、ワークプレイスプロファイルとプライマリロケーションのアサインが作成されます。

スケジュール計画が公開されると、選択したユーザーに、ワークスペースのアサインとスケジュールの開始日と終了日の詳細が記載されたメールが送信されます。

スケジュール計画の編集

スケジュール計画を編集して、詳細、選択したユーザー、または選択したスペースを変更します。

始める前に

編集できるのは、[ドラフト] ステータスで自分にアサインされているスケジュール計画のみです。スケジュール計画が [ドラフト] ステータスでない場合は、[名前]、[アサイン先]、および [説明] フィールドのみを変更できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール:sn_wsd_spcmgmt.project_owner

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラルをクリックし、[スケジュール計画] モジュールを選択します。
   従業員センターからワークプレイスセントラルを開くこともできます。 ワークスペース > 職場セントラル.
2. [スケジュールプランナー] アイコン (
3. [スケジュール計画] リストから、編集するドラフトスケジュール計画を選択します。
4. 要件に基づいて、[詳細]、[ユーザーの選択]、または [スペースの選択] を変更します。
   [戻る] または [次へ] を選択すると、必要なページに移動できます。ユーザーまたはスペースを追加しても、既存のマッピングは変更されません。

   注:
   [プロジェクト]、[スケジュール]、[開始日]、または [終了日] フィールドを変更すると、[ユーザー選択]、[スペース選択]、および [マッピング] ページがリセットされます。

5. [マッピング] ページに移動し、[計画の作成] を選択します。
   ユーザースペースのマッピングと検証の詳細については、「 スケジュール計画を作成する。」を参照してください。

スケジュール計画のキャンセル

スケジュール計画をキャンセルして、従業員の場所のアサインレコードを非アクティブ化します。

始める前に
キャンセルできるのは、[ドラフト] または [公開] ステータスのスケジュール計画のみです。

必要なロール:sn_wsd_spcmgmt.project_owner

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラルをクリックし、[スケジュール計画] モジュールを選択します。
   従業員センターからワークプレイスセントラルを開くこともできます。 ワークスペース > 職場セントラル.
2. [スケジュールプランナー] アイコン (
3. [スケジュール計画] リストから、キャンセルするスケジュール計画を選択します。
4. スケジュール計画の詳細ページで、[キャンセル] を選択します。
   コンテキストメニューから [削除] を選択して、スケジュール計画を削除することもできます。スケジュール計画を削除すると、それぞれの場所の割り当ても削除されます。

タスクの結果
スケジュール計画が [キャンセル] ステータスに移行します。スケジュール計画がキャンセルされる前に公開されていた場合、その計画で作成された場所のアサインは非アクティブになります。

ワークプレイスアナリティクス の操作

職場マネージャーまたはアドミニストレーターは、ワークプレイスアナリティクスダッシュボードを使用して、スペースの最適化、メンテナンス管理、リース管理、および Occupancy Insights の主要なメトリクスにアクセスし、効果的な意思決定を行います。

ダッシュボードを表示するために必要な権限セットがあることを確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スペースの最適化メトリクスの表示

[スペースの最適化 (Space optimization)] ダッシュボードの ワークプレイスアナリティクス を使用して、スペースキャパシティと使用率の傾向を分析し、ワークスペースを最適に使用します。

スペースの最適化ダッシュボードにアクセスするための前提条件

- ワークプレイスセントラル アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「ワークプレイスセントラル のインストール」を参照してください。
- ワークプレイススペース管理 (sn_wsd_spcmgmt) アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「ワークプレイススペース管理 のインストール」を参照してください。
- ワークプレイスセントラルおよび ワークプレイススペース管理 アプリケーションと、関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- スケジュール済みジョブ *Workplace Analytics Space Management report data generation* は、スペースの最適化ダッシュボードを初めて表示する前に実行する必要があります。詳細については、「スペースの最適化ダッシュボードのスケジュール済みジョブを実行する」を参照してください。

ダッシュボードへのアクセス

[スペースの最適化 (Space Optimization)] ダッシュボードにアクセスするには、sn_wsd_spcmgmt.space_planner、sn_wsd_spcmgmt.manager、sn_wsd_rsv.manager、sn_wsd_core.wor のいずれかのロールが必要です。

次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、ダッシュボードにアクセスします。

- すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
- ワークスペース > 職場セントラル

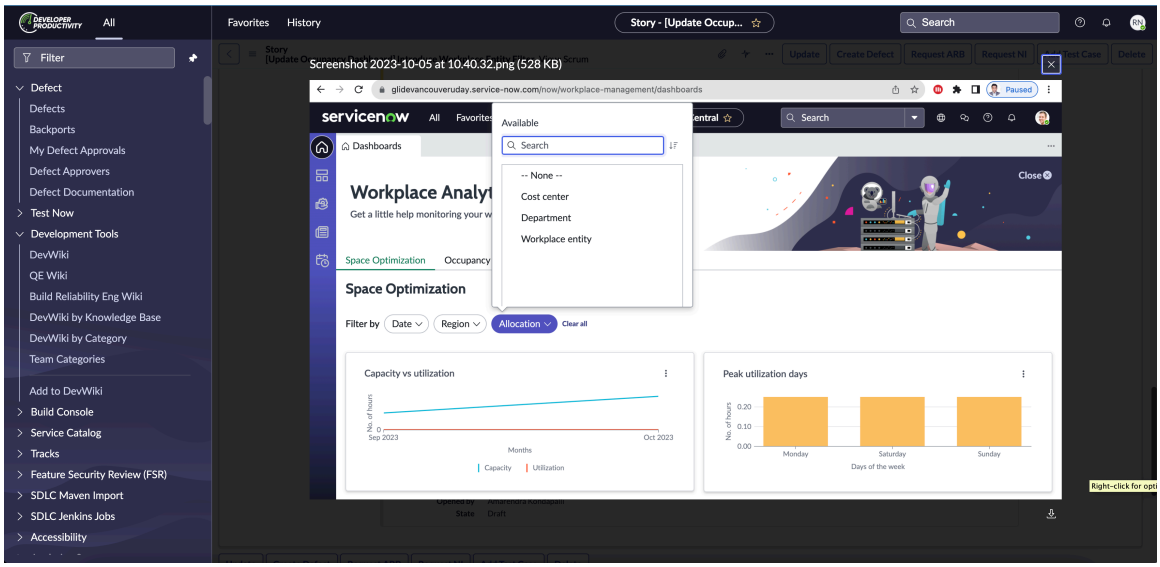
レポート

次のデフォルトのレポートには、過去 1 年間のデータのみが表示されます。日付、地域、サイト、敷地、割り当て、ワークプレイスエンティティで利用可能なフィルターを使用して、データ範囲を調整できます。

割り当てタイプ [sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE] では、スペース使用率に基づいて割り当てタイプを指定できます。選択した期間内にアクティブな割り当てのみがレポートで考慮されます。詳細については、「コストセンター、部門、または職場エンティティの割り当て」を参照してください。

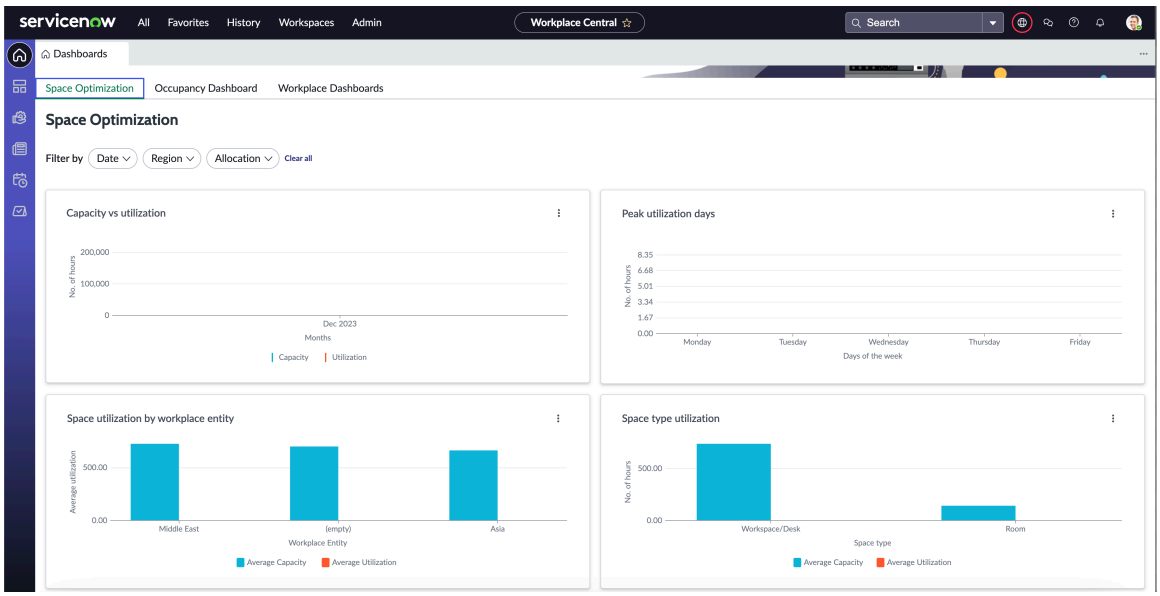
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



詳細については、「割り当て - タイプ、設定、および影響」を参照してください。

[スペースの最適化 (Space Optimization)] ダッシュボードでは、エンティティタイプに基づいてデータを可視化することもできます。 適切なスペース使用率を確保するために、ワークプレイスエンティティに基づいてスペース割り当てを管理します。



詳細については、「指定されたワークスペースのユーザープロファイルへのマッピング」を参照してください。

キャパシティは次の基準に基づいて計算されます。

- 総キャパシティは、アクティブなスペースを予約できる合計時間数です。
- キャパシティは、予約プロパティの [作業日の開始時間] と [作業日の終了時間] を使用して計算されます。

使用率は、次の条件を使用して計算されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 恒久的なシート割り当てがある従業員の場合、スペース使用率は、予約プロパティの作業日の開始時間 [sn_wsd_rsv.day_start] と作業日の終了時間 [sn_wsd_rsv.day_end] を使用して計算されます。
- 恒久的なシートが割り当てられていない従業員の場合、スペース使用率は、その日の勤務シフト時間内の合計予約時間を使用して計算されます。作業シフトまたは営業時間は、作業日の開始時間 [sn_wsd_rsv.day_start] と作業日の終了時間 [sn_wsd_rsv.day_end] を使用して計算されます。
- たとえば、オフィスでの作業時間が 9 時間で、会議室が 11 時間予約されている場合、合計使用時間は 9 時間です。作業日の開始時間 [sn_wsd_rsv.day_start] プロパティと作業日の終了時間 [sn_wsd_rsv.day_end] プロパティは、営業時間を計算する時に使用されます。予約済みスペースの 1 日の未割り当て時間は、1 日または複数日の予約の合計予約期間の計算において考慮されません。営業時間の予約プロパティは、 **(** > すべて > ワークプレイス予約管理 > プロパティ.

キャパシティと使用率

このレポートファセットには、利用可能なスペースリソースとその占有率が表示されます。

メリット：

- [その他のオプション] アイコン (⋮) を選択してレポートを更新します。
- スペースの可用性と占有率の傾向に関するインサイト。
- スペースのアサインとスペースの最適化を再構成することで、リソースを最適に使用できます。
- デスクは、複数のワークプレイスエンティティで共有できます。

  たとえば、シートとデスクがユーザー A とユーザー B で共有されるとします。ユーザー A がシートを予約すると、アプリケーションはユーザー A のワークプレイスエンティティを確認し、スペース使用率とキャパシティ比率を計算します。

- レポートファセットまたはカードを選択し、ダブルクリックすると詳細が表示されます。

使用率のピーク日

このレポートには曜日の平均使用率が表示されます。

メリット：

- [その他のオプション] アイコン (⋮) を選択してレポートを更新します。
- 曜日のスペース使用率に関するインサイト。
- デマンドに応じてリソースに優先順位を付けることができます。
- レポートファセットを選択し、ダブルクリックして詳細を表示します。

計算：

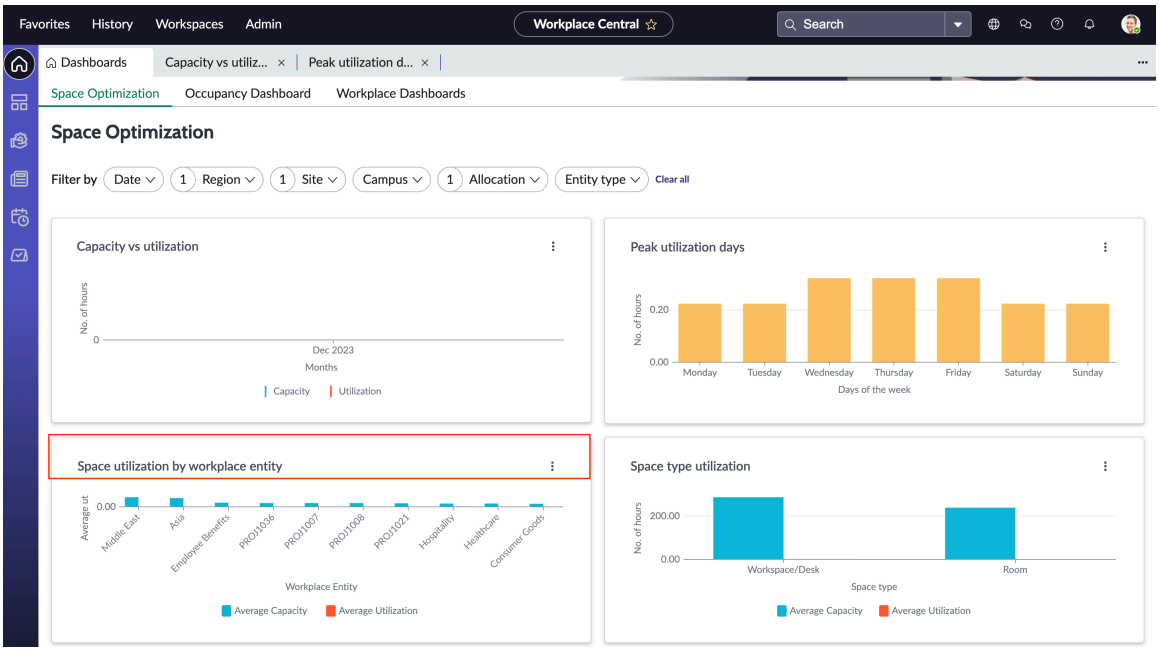
平均使用率 = [平日の合計使用率 (時間)/平日に利用可能なスペースの数]

ワークプレイスエンティティ別のスペース使用率

このレポートファセットには、ワークプレイスエンティティに基づく平均キャパシティと平均使用率が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



メリット：

- [その他のオプション] アイコン (⋮) を選択してレポートを更新します。
- [フィルター基準] オプションで [割り当て] タブを選択し、ワークプレイスエンティティごとに割り当てます。
- [フィルター基準] オプションで [エンティティタイプ] を選択し、ワークプレイスエンティティを選択して、選択したエンティティのスペース使用状況メトリクスを表示します。
- ワークプレイスエンティティの平均キャパシティと平均使用率のデータセットを比較します。
- レポートファセットを選択し、ダブルクリックして詳細を表示します。

計算：

ワークプレイスエンティティ別の平均キャパシティ = [ワークプレイスエンティティの合計キャパシティ（時間）/ワークプレイスエンティティで利用可能なスペースの数]

スペースタイプ使用率

このレポートファセットには、スペースタイプの平均キャパシティと平均使用率が表示されます。

メリット：

- [その他のオプション] アイコン (⋮) を選択してレポートを更新します。
- スペースタイプの平均キャパシティと平均使用率のデータを比較します。
- スペースタイプを追加または削除して、最適なスペース最適化を実現します。

計算：

スペースタイプ別の平均キャパシティ = [営業時間に基づくスペースタイプの合計キャパシティ（時間）/ワークプレイスエンティティに利用可能なスペースの数]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェットのカスタマイズ

UI ビルダー を使用して、関連するメトリクスを表示するようにウィジェットをカスタマイズできます。詳細については、「UI Builder tutorial」を参照してください。

スペースの最適化ダッシュボードのスケジュール済みジョブを実行する

アドミニストレーターとして、スケジュール済みジョブ *Workplace Analytics Space Management report data generation* を実行して、すべてのスペースのキャパシティと使用率を計算します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このジョブは、ダッシュボードを初めて表示する前に実行する必要があります。このジョブは、すべてのスペースのキャパシティと使用率を計算し、ダッシュボードの入力元となる内部テーブルに入力します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. リストから [ワークプレイスアナリティクスのスペース管理レポートのデータ生成] を選択します。
3. [今すぐ実行] を選択してジョブを実行します。

占有率ダッシュボードの表示

ワークプレイスアドミニストレーターとマネージャーは、ワークスペース占有率メトリクスを表示して、ワークプレイスのスペース使用率を計画および最適化できます。

始める前に
占有率ダッシュボードレポートを表示するには、次のことを確認してください。

- ワークプレイスセントラル (sn_wsd_central) アプリケーションプラグインがインストールされている。
- ワークプレイスユーザーに従業員プロファイルが作成されている必要があります。
- 従業員プロファイルでワークプレイスユーザーにワークプレイスの場所がアサインされている必要があります。

次のロールを持つワークプレイスユーザーは、占有率ダッシュボードレポートにアクセスできます。

- sn_wsd_central.workplace_analytics_user
- sn_wsd_wc.manager
- sn_wsd_wc.user

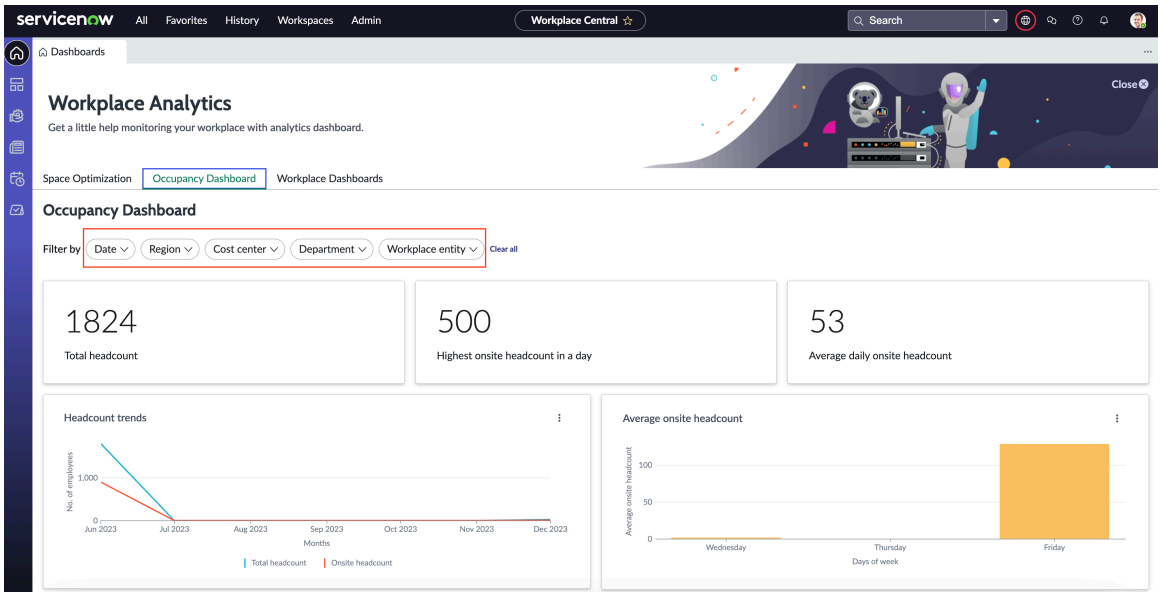
必要なロール：sn_wsd_wc.admin

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル.
   ワークプレイスアナリティクスダッシュボードが表示されます。
2. [占有率ダッシュボード] を選択します。
3. [日付]、[地域]、[コストセンター]、[部門]、または [ワークプレイスエンティティ] でフィルタリングします。

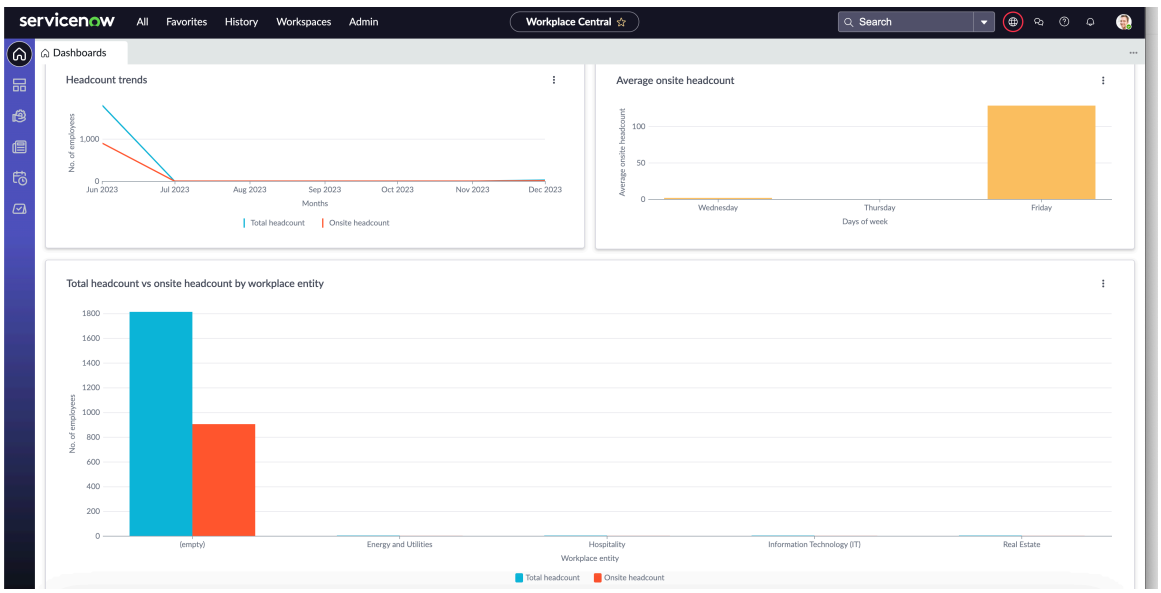
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. 必要なフィルターを選択したら、[適用] を選択します。
5. 選択した地域、日付、およびコストセンターまたは部門の合計ヘッド数、1日で最高のオンサイト人員数、および日次オンサイト人員の平均を表示します。
6. 次の基準に基づいて占有率レポートを表示します。
   - 人員の傾向
   - 稼働可能なオンサイト人員の平均
   - 部門別の総人員対オンサイト人員数
   - ワークプレイスエンティティ別の総人員対オンサイト人員数

   ワークプレイスエンティティでフィルタリングして、ワークプレイスエンティティに基づいて建物のスペース割り当てを表示します。ワークプレイスエンティティベースの割り当てを使用すると、組織内の各ビジネスのスペース消費を制御できます。詳細については、「指定されたワークスペースのユーザープロファイルへのマッピング」と「出席アナリティクス」を参照してください。



7. ダッシュボードでは、次のデフォルトのスコアカードを使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スコアカードを選択して、詳細なレポートとメトリクスを表示します。

- 合計人員数
- 1 日で最高のオンサイト人員数
- 日次オンサイト人員の平均

8. チャート上のオブジェクトを選択して、関連するコンポーネントページを開きます。
たとえば、チャートで [人員の傾向] を選択して、[人員の傾向] ページを開きます。選択した地域、サイト、敷地、建物、コストセンター、または部門の人数が表示されます。
9. [エクスポート] を選択して、占有ダッシュボードデータを Excel、JSON、CSV、または PDF ファイルにエクスポートします。
10. データをエクスポートした後、データをダウンロードするかメールで送信します。

リース管理メトリクスの表示

リース管理ダッシュボードを使用して、合計契約数、アクティブな契約数、ドラフト契約数、期限切れが間近の契約数を把握します。

リース管理ダッシュボードにアクセスするための前提条件

- ワークプレイスセントラル アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「ワークプレイスセントラル のインストール」を参照してください。
- ワークプレイスリースアドミニストレーション (sn_wsd_la) アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「ワークプレイスリースアドミニストレーションのアクティブ化」を参照してください。
- ワークプレイスセントラルおよび ワークプレイスリースアドミニストレーション アプリケーションと、関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション .

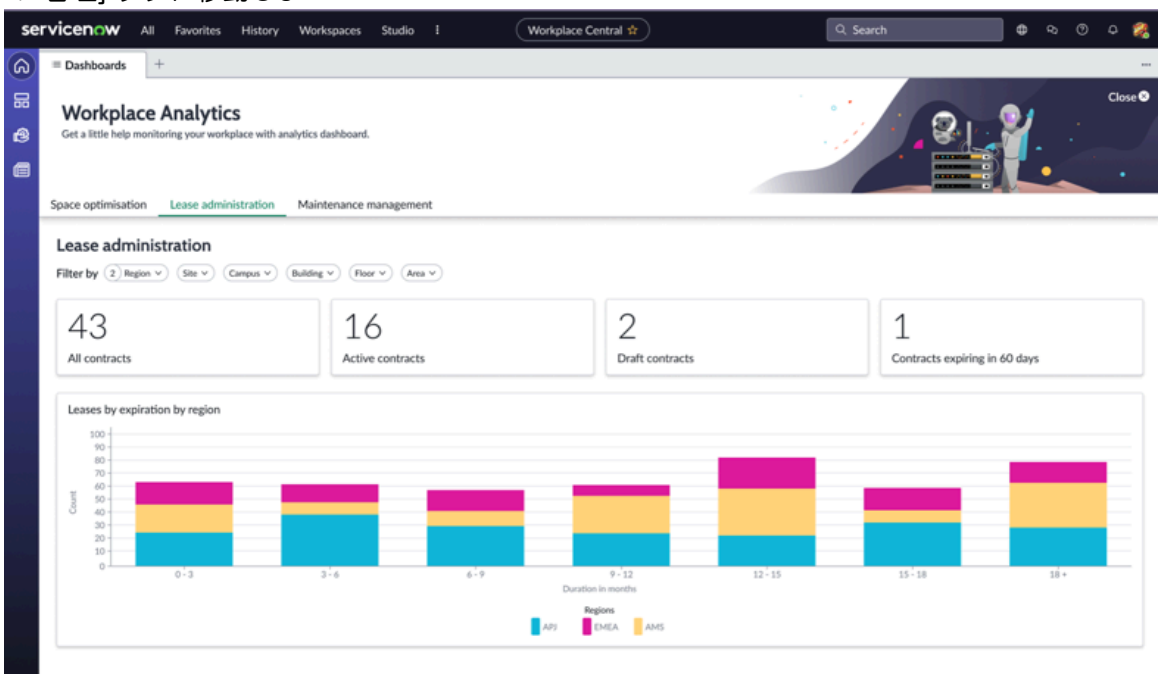
ダッシュボードへのアクセス

リース管理ダッシュボードにアクセスするには、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin ロールが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、ダッシュボードにアクセスします。
  - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
  - ワークスペース > 職場セントラル
- [リース管理] タブに移動しま



す。

スコアカードとレポート

注:
場所の値のない職場契約は、合計数に含まれません。

ダッシュボードでは、次のデフォルトのスコアカードを使用できます。カードを選択すると、レコードのリストが表示されます。

- すべての契約：職場契約の合計数を表示します。
- アクティブな契約：アクティブ状況の職場契約の数を表示します。
- ドラフト契約：ドラフト状況の職場契約の数を表示します。
- **60** 日後に期限切れ：60 日以内に期限切れになる職場契約の数を表示します。

詳細については、「ワークプレイスリースアドミニストレーション」を参照してください。

レポート

地域ごとのリース有効期限

さまざまな地域の期限切れ間近の職場契約の数を表示します。

メリット：

期限切れが間近の職場契約の数の統合ビューを表示して、時間どおりに更新できるようにします。詳細については、「コア UI で職場契約を更新する」を参照してください。

メンテナンス管理メトリクスの表示

メンテナンス管理ダッシュボードを使用して、メンテナンスケース、その傾向、およびメンテナンス計画のコンプライアンスに関するインサイトを取得します。これらのインサイトにより、ワークフ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ローを改善し、メンテナンスアクティビティとその関連コストを削減するための効率的なメンテナンス計画を作成できます。

メンテナンス管理表示ダッシュボードにアクセスするための前提条件

- ワークプレイスセントラル アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「ワークプレイスセントラル のインストール」を参照してください。
- ワークプレイスメンテナンス管理 (sn_wsd_maintenance) アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「ワークプレイスメンテナンス管理のインストール」を参照してください。
- メンテナンス計画を作成して公開します。詳細については、「メンテナンス計画の作成と公開」と「ワークプレイスメンテナンスケース」を参照してください。

  ワークプレイスセントラルのホームページの予防メンテナンスオプションを使用して、メンテナンス計画レコードを作成することもできます。移動先 すべて > 職場セントラル. メンテナンス計画を作成するには、コンテキストサイドバーで [予防メンテナンス] アイコン (
- プラグイン パフォーマンスアナリティクス (com.snc.pa) がインストールされていること、および パフォーマンスアナリティクス プレミアムエンタイトルメントがあることを確認します。 詳細については、次を参照してください。 Install Performance Analytics Content Pack for Agile 2.0
- ワークプレイスセントラル、ワークプレイスメンテナンス管理、および関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- *Workplace Maintenance Case Historical Data Collection* ジョブは、ダッシュボードを初めて表示する前に実行する必要があります。詳細については、「メンテナンス管理ダッシュボードのスケジュール済みジョブを実行する」を参照してください。

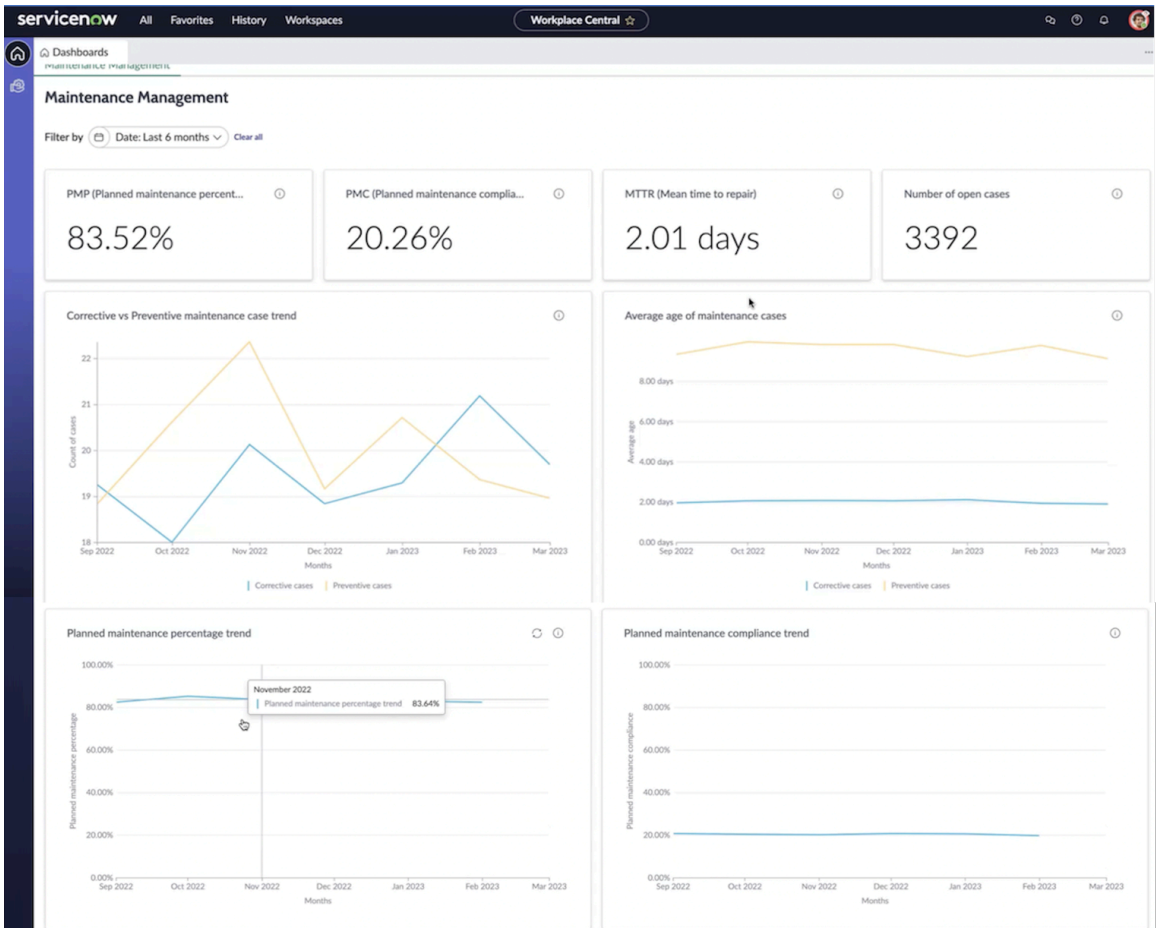
ダッシュボードへのアクセス

メンテナンス管理ダッシュボードにアクセスするには、sn_wsd_maintenance.manager または sn_wsd_maint.admin ロールが必要です。

- 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、ダッシュボードにアクセスします。
  - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
  - ワークスペース > 職場セントラル
- [メンテナンス管理] タブを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



スコアカード

ダッシュボードでは、次のデフォルトのスコアカードを使用できます。レコードのリストを表示するには、関連するカードを選択します。

PMP (計画済みメンテナンスの割合)

予防ケースに費やす予定日数と、予防と是正の両方のメンテナンスケースの合計予定日数の割合を表示します。パーセンテージ値が高い場合、計画外のアクティビティではなく、計画済みメンテナンスアクティビティに多くの時間が費やされていることを示します。

計算：

計画済みメンテナンスの割合 = (期間中のすべての予防メンテナンスケースの完了に要した合計日数/期間中のすべてのメンテナンスケースの完了に要した合計日数) X 100

PMC (計画済みメンテナンスコンプライアンス)

完了した予防メンテナンスケースの合計数と予防メンテナンスケースの合計数の割合を表示します。パーセンテージ値が高い場合、メンテナンスアクティビティがスケジュールどおりに完了したことを示します。

計算：

計画済みメンテナンスコンプライアンス = (完了した予防メンテナンスケースの数/予防メンテナンスケースの合計) X 100

MTR (平均修理時間)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メンテナンスケースのクローズに要した平均時間を表示します。値が小さい場合は、メンテナンスのプロセスとそれらを処理するために必要なスキルが有効であることを示します。

計算：

平均修理時間 = すべてのメンテナンスケースの平均経過時間/メンテナンスケースの総数

オープンケースの数

オープンケースの総数を表示します。オープンケースの数が少ない場合は、メンテナンス計画と解決プロセスが有効であることを示します。

計算：

[完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、または [キャンセル] ステータスではない予防および是正メンテナンスケースの総数。

レポート

ダッシュボードでは、次のデフォルトのレポートを使用できます。カードを選択すると、レコードのリストが表示されます。

是正されたメンテナンスケースと予防されたメンテナンスケースの傾向

是正および予防メンテナンスケースの傾向を表示します。

メリット：

傾向を分析して計画の効率性を理解し、廃止または交換が必要な資産を特定します。

メンテナンスケースの平均経過時間

是正および予防メンテナンスケースの平均経過時間を表示します。

メリット：

傾向を分析してメンテナンスサービスの効率を理解し、メンテナンスケースの経過時間の増加の原因となっているプロセスまたは資産を特定します。ケースの経過時間を短縮するための手順を実行します。

計算式：

- 是正メンテナンスケースの平均経過時間 = [すべての是正ケースの経過時間の合計/合計数またはメンテナンスケース]
- 予防メンテナンスケースの平均経過時間 = [すべての予防ケースの経過時間の合計/合計数またはメンテナンスケース]

計画済みメンテナンスの割合の傾向

予防ケースに費やす合計日数と、予防と是正の両方のメンテナンスケースの合計予定日数の割合の傾向を表示します。

メリット：

傾向を分析して、計画外のアクティビティや是正ケースの原因となる問題領域を特定します。プロセスを変更するか、資産を交換または廃止して、計画外のアクティビティを回避します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

計算式：

予定メンテナンスの割合の傾向 = (予定メンテナンス日数の合計/メンテナンス日数の合計) X 100

計画済みメンテナンスコンプライアンスの傾向

完了した予防メンテナンスケースの合計数と予防メンテナンスケースの合計数の割合の傾向を表示します。

メリット：

計画済みメンテナンスコンプライアンスの傾向を分析して、計画からの逸脱につながる問題を特定します。一貫性のない時間どおりの完了の原因となるプロセスを改善する手順を実行します。

計算：

計画済みメンテナンスコンプライアンスの傾向 = (完了した予防メンテナンスケースの数/予防メンテナンスケースの合計) X 100

インジケーター

次のテーブルにリストされているインジケーターグループとインジケーターは、ダッシュボードのウィジェットに入力するために使用されます。

インジケーターとインジケーターグループ

インジケーターグループ名	インジケーター
[職場] [メンテナンス] [ケース] [クローズ済み]	• クローズ済みの職場メンテナンスケースの合計経過時間 • クローズ済みの職場メンテナンスケースの是正措置の合計経過時間 • クローズ済みの職場メンテナンスケースの是正措置の数 • クローズ済みの職場メンテナンスケースの予防措置の合計経過時間 • クローズ済みの職場メンテナンスケースの予防措置の数
[職場] [メンテナンス] [ケース] [オープン済み]	• 是正されたケースの数 • オープンケースの数 • 予防されたケースの数 • オープン済みの完了してクローズ済みの職場メンテナンスケースの予防措置の数

新しいインジケーターを追加することもできます。インジケーターの仕組みの詳細については、「Configure Performance Analytics fundamentals」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メンテナンス管理ダッシュボードのスケジュール済みジョブを実行する

アドミニストレーターとして、スケジュール済みジョブ *Workplace Maintenance Case Historical Data Collection* を実行して、メンテナンス管理ダッシュボードで使用される過去 1 年間のデータを収集します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
メンテナンス計画レコードを作成して公開します。詳細については、「メンテナンス計画の作成と公開」を参照してください。

スケジュール済みジョブは、ダッシュボードを初めて表示する前に実行する必要があります。過去 1 年間のレポートに必要なすべてのデータを収集します。詳細については、 メンテナンス管理メトリクスの表示

手順

1. すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. リストから [職場メンテナンスケースの履歴データコレクション **(Workplace Maintenance Case Historical Data Collection)]** を選択します。
3. [今すぐ実行] を選択してジョブを実行します。

関連情報

ワークプレイスメンテナンス管理と一緒にインストールされるコンポーネント

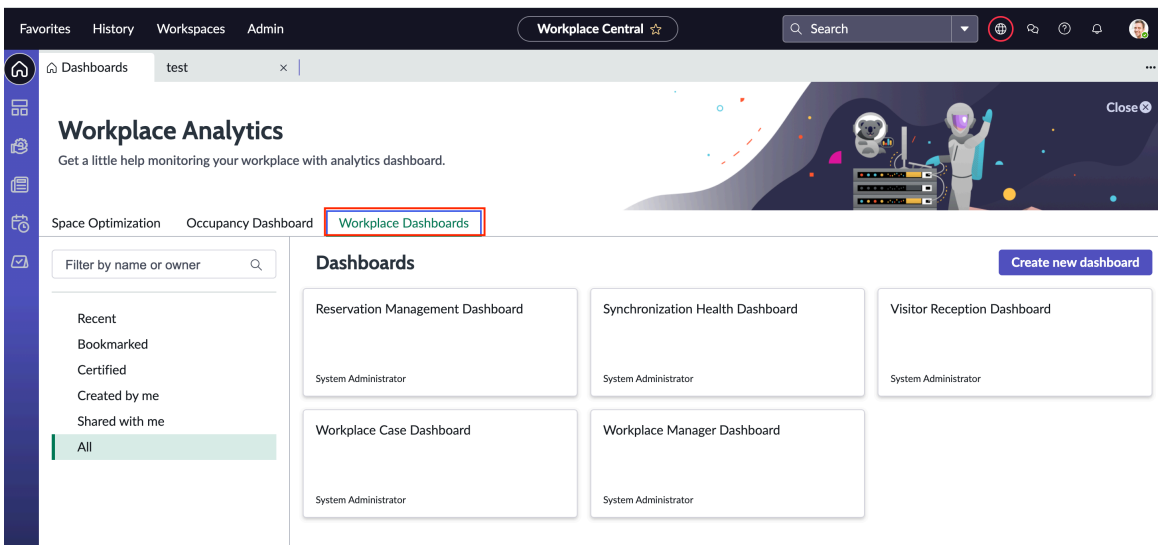
ワークプレイスダッシュボードの管理

ワークプレイスセントラル でワークプレイスダッシュボードを管理して、予約、訪問者、ワークプレイスマネージャーのアクティビティ、ワークプレイスケース、および同期に関するインサイトとメトリクスを取得します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場ダッシュボード.



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. 次のワークプレイスダッシュボードを使用できます。
   - 予約管理ダッシュボード
   - 来客受付ダッシュボード
   - ワークプレイスケースダッシュボード
   - ワークプレイスマネージャーダッシュボード
   - 同期健全性ダッシュボード

予約管理ダッシュボード

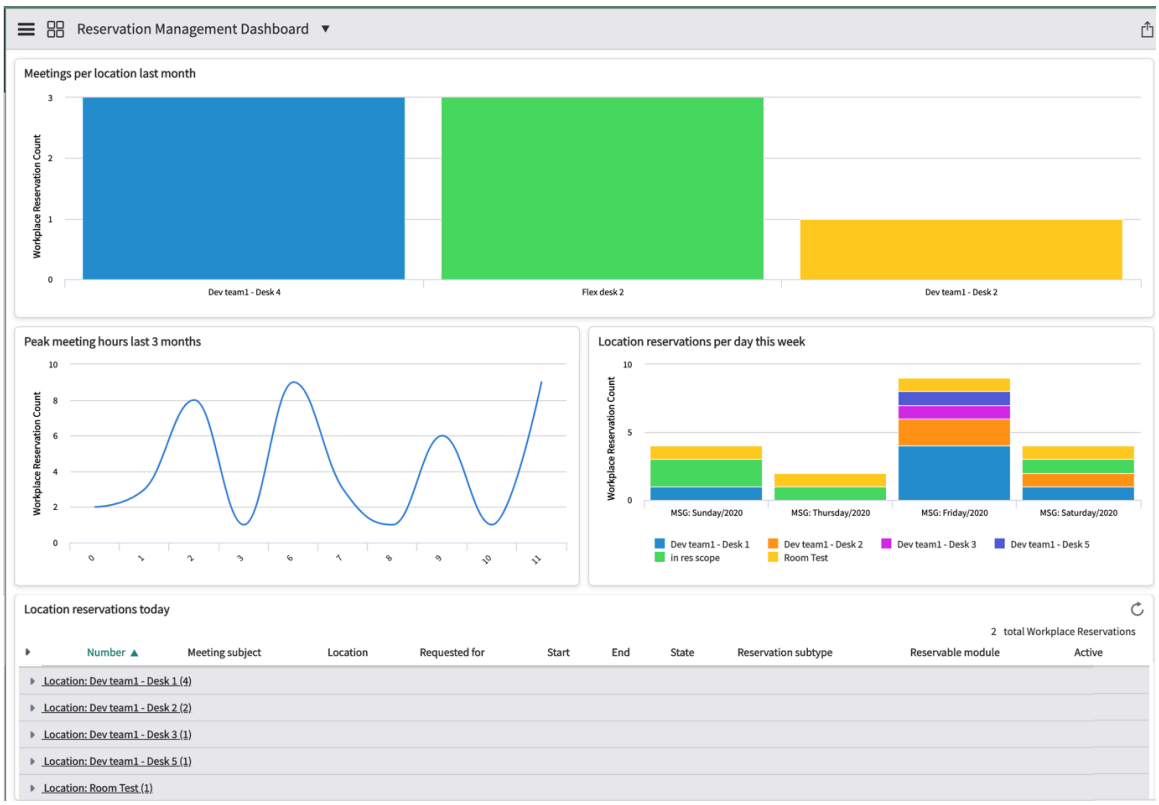
予約管理ダッシュボードを使用して、組織内の予約と会議の頻度を監視します。いつでもさまざまな場所の予約数、会議のピーク時間、会議数などの詳細を表示できます。

注:
ワークプレイス予約管理 ダッシュボードが ワークプレイスセントラル に移行されます。ワークプレイスセントラル から移行されたダッシュボードを使用して開始できます。すぐに利用可能なダッシュボードも ワークプレイスセントラル に移行されます。

古いダッシュボードは新しい ワークプレイスサービスデリバリ 顧客にはサポートされていません。既存の顧客の場合、古いダッシュボードを現在も使用できますが、間もなく廃止されます。

移行されたダッシュボードの詳細については、「予約管理ダッシュボード」を参照してください。

予約管理ダッシュボード



予約管理ダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します すべて > 職場セントラル > 職場ダッシュボード.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
ワークプレイスマネージャー：予約のリアルタイムなステータスと数、最も予約されている場所、会議のピーク時間、および当日の予約を可視化する必要があります。	sn_wsd_rsv.manager	• 当日の予約を確認します。 • 従業員により作成された予約を監視します。 • 最大限の会議数が開催されるピーク時間を監視します。 • 各場所の会議数を監視します。

データの可視化

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
先月の場所ごとの会議	列	先月に各場所でスケジュール設定された会議の数。
過去 3 か月間の会議のピーク時間	線グラフ	過去 3 か月間に最大限の会議数がスケジュール設定されたピーク時間。
今週の 1 日あたりの場所の予約数	積み上げ縦棒	現在の週の各日に行われた予約の数。
本日の場所の予約数	リスト	本日スケジュール設定された予約の数 (場所別にグループ化)。

ワークプレイスケースダッシュボード

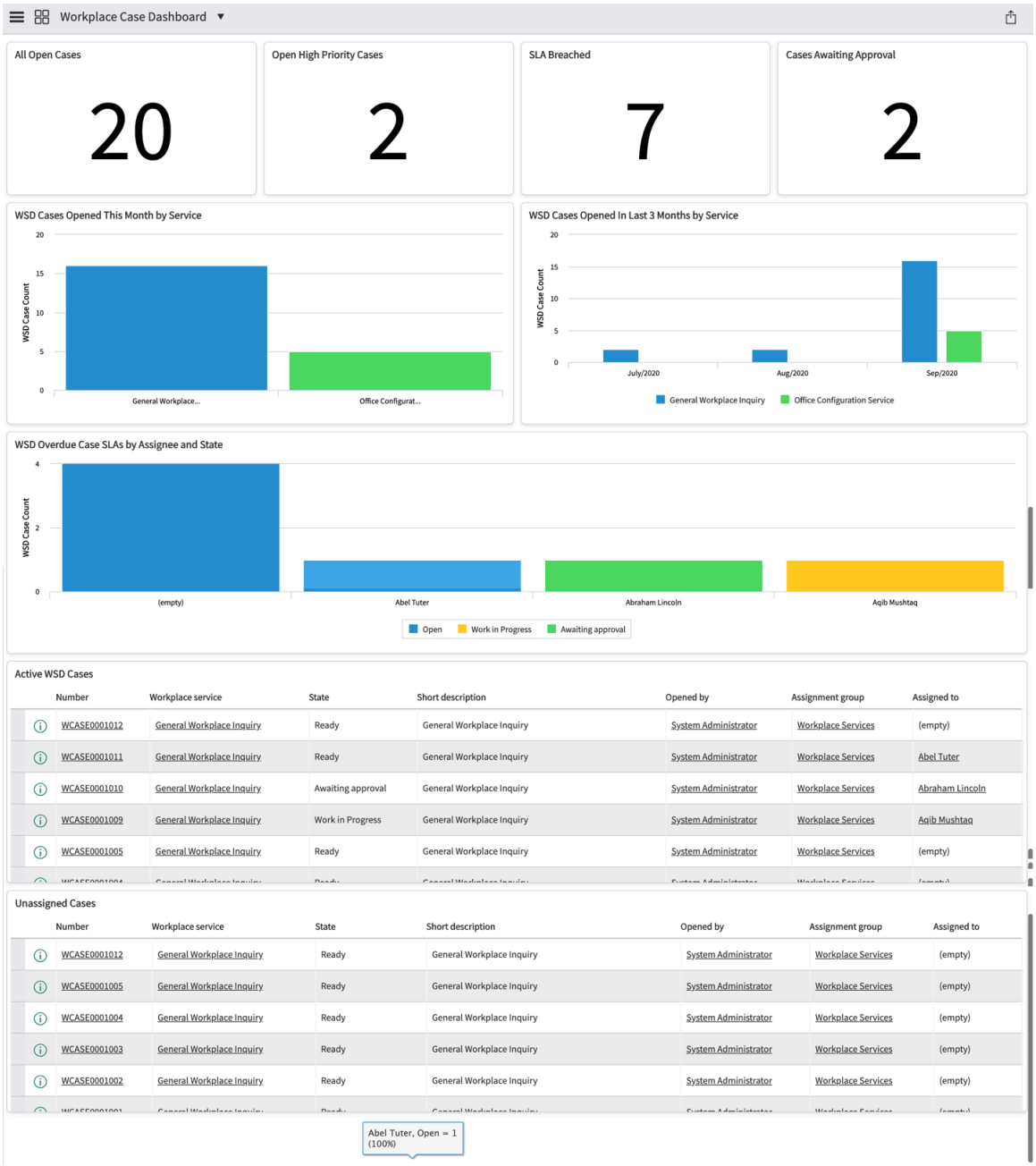
このダッシュボードを使用して、ワークプレイスサービスデリバリ または ワークプレイスサービスポータル からワークプレイスサービスを使用して作成されたワークプレイスケースの数を追跡します。特定の日のオープンケース、承認が必要なケース、およびその他のケースの数を監視します。

ワークプレイスケース管理 ダッシュボードは ワークプレイスセントラル に移行されます。ワークプレイスセントラル から移行されたダッシュボードを使用して開始できます。すぐに利用可能なダッシュボードも ワークプレイスセントラル に移行されます。古いダッシュボードは新しい ワークプレイスサービスデリバリ 顧客にはサポートされていません。既存の顧客の場合、古いダッシュボードを現在も使用できますが、間もなく廃止されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスケースダッシュボード



職場ケースダッシュボードにアクセスするには、次に移動します: すべて > 職場セントラル > 職場ダッシュボード.

エンドユーザーとロール

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
ワークプレイスケースマネージャー：ワークプレイスケースのリアルタイムステータスを可視化する必要があります。	sn_wsd_case.manager	• すべてのオープンケースを確認 • 高優先度のケースを監視

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール (続く)

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
		• SLA に違反したケースを監視します。 • 承認待ちのケースの数を監視します。

データの可視化

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
すべてのオープンケース	単一スコア	未解決のワークプレイスケースの数。
高優先度の未解決ケース	単一スコア	優先度の高い未解決のワークプレイスケースの数。
SLA 違反	単一スコア	SLA に違反したワークプレイスケースの数。
承認待ちのケース	単一スコア	承認待ちのワークプレイスケースの数。
今月オープンした WSD ケース (サービス別)	列	関連するワークプレイスサービスを使用して作成されたワークプレイスケースの数。
過去 3 か月間にオープンした WSD ケース (サービス別)	列	関連するワークプレイスサービスを使用して過去 3 か月間に作成されたワークプレイスケースの数。
WSD 期限切れケース SLA (アサイン先とステータス別)	列	アサイン先に関して表した、SLA 期限切れワークプレイスケースの数。
アクティブな WSD ケース	リスト	当日のアクティブなワークプレイスケースのリスト。
未アサインのケース	リスト	当日の未アサインのワークプレイスケースのリスト。

来客受付ダッシュボード

来客受付ダッシュボードを使用すると、アプリケーションで作成された訪問者登録をいつでも追跡できます。施設内にいる訪問者のステータスを追跡します。予定されている訪問者、チェックインした訪問者、チェックアウトした訪問者、休暇中の訪問者、まだ現れていない訪問者の数を表示します。

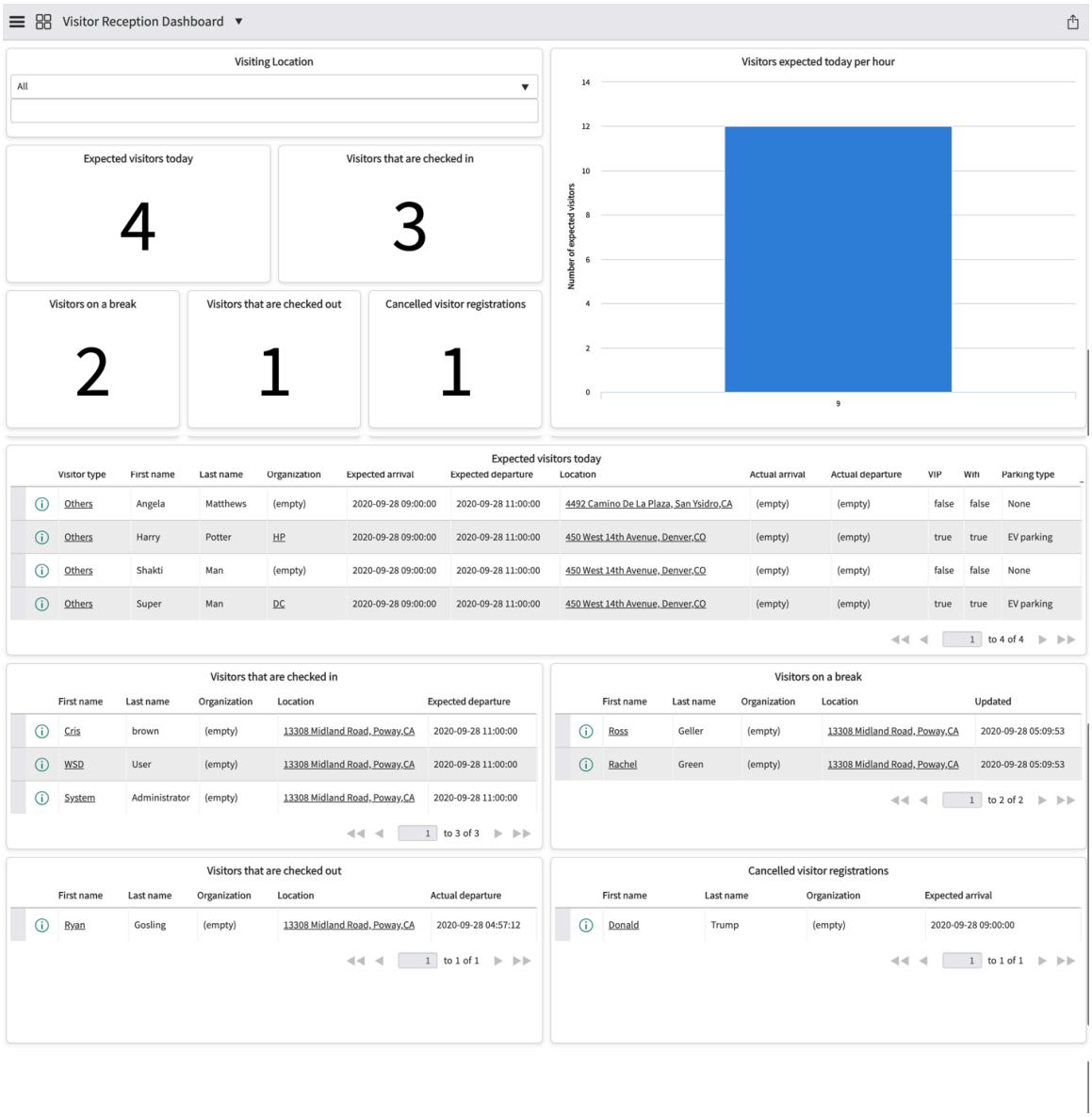
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ワークプレイス訪問者管理 ダッシュボードは ワークプレイスセントラル に移行されます。ワークプレイスセントラル から移行されたダッシュボードを使用して開始できます。すぐに利用可能なダッシュボードも ワークプレイスセントラル に移行されます。古いダッシュボードは新しい ワークプレイスサービスデリバリ 顧客にはサポートされていません。既存の顧客の場合、古いダッシュボードを現在も使用できますが、間もなく廃止されます。

移行されたダッシュボードの詳細については、「予約管理ダッシュボード」を参照してください。

来客受付ダッシュボード



来客受付ダッシュボードにアクセスするには、次に移動します: すべて > 職場セントラル > 職場ダッシュボード .

上部の [訪問場所 **(Visiting Location)**] フィールドで場所を選択すると、その場所のレポートが個別のタブに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
ワークプレイス訪問者管理 マネージャー：リアルタイムステータスと作成された訪問者登録の数を可視化する必要があります。	sn_wsd_visitor.manager	• 当日の訪問者登録を確認します。 • 従業員により作成された訪問者登録を監視します。 • 現在チェックインしている訪問者とチェックアウトした訪問者を監視します。 • 休憩中の訪問者を監視します。 • 当日および任意の時間の予定訪問者を監視します。 • キャンセルされた登録を確認します。 • 現れなかった訪問者を確認します。

データのビジュアル化

来客受付ダッシュボードでは、次のビジュアル化を表示できます。

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
本日予定されている訪問者 (Expected visitors today)	単一スコア	当日の予定訪問者の数
チェックインした訪問者 (Visitors that are checked in)	単一スコア	現在チェックインされている訪問者の数
休憩中の訪問者 (Visitors on break)	単一スコア	現在休憩中の訪問者の数
チェックアウトした訪問者 (Visitors that are checked out)	単一スコア	当日にチェックアウトした訪問者の数
キャンセルされた訪問者登録 (Cancelled visitor registrations)	単一スコア	キャンセルされた訪問者登録の数
当日 1 時間ごとに予定されている訪問者 (Visitors expected today per hour)	列	当日 1 時間ごとに予定されている訪問者の数。訪問者が予定されている時間に応じて、その日の傾向が表示されます。
本日予定されている訪問者 (Expected visitors today)	リスト	当日の予定訪問者の訪問者登録

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データの可視化 (続く)

タイトル	タイプ	説明
チェックインした訪問者 (Visitors that are checked in)	リスト	現在チェックインしている訪問者の訪問者登録
休憩中の訪問者 (Visitors on break)	リスト	現在休憩中の訪問者の訪問者登録
チェックアウトした訪問者 (Visitors that are checked out)	リスト	チェックアウトした訪問者の訪問者登録
キャンセルされた訪問者登録 (Cancelled visitor registrations)	リスト	キャンセルされた訪問者登録

同期健全性ダッシュボード

このダッシュボードを使用して、予約の同期を追跡します。アプリケーションで作成されたイベントとカレンダーアイテムの数と、それらに関連するその他の詳細を監視します。

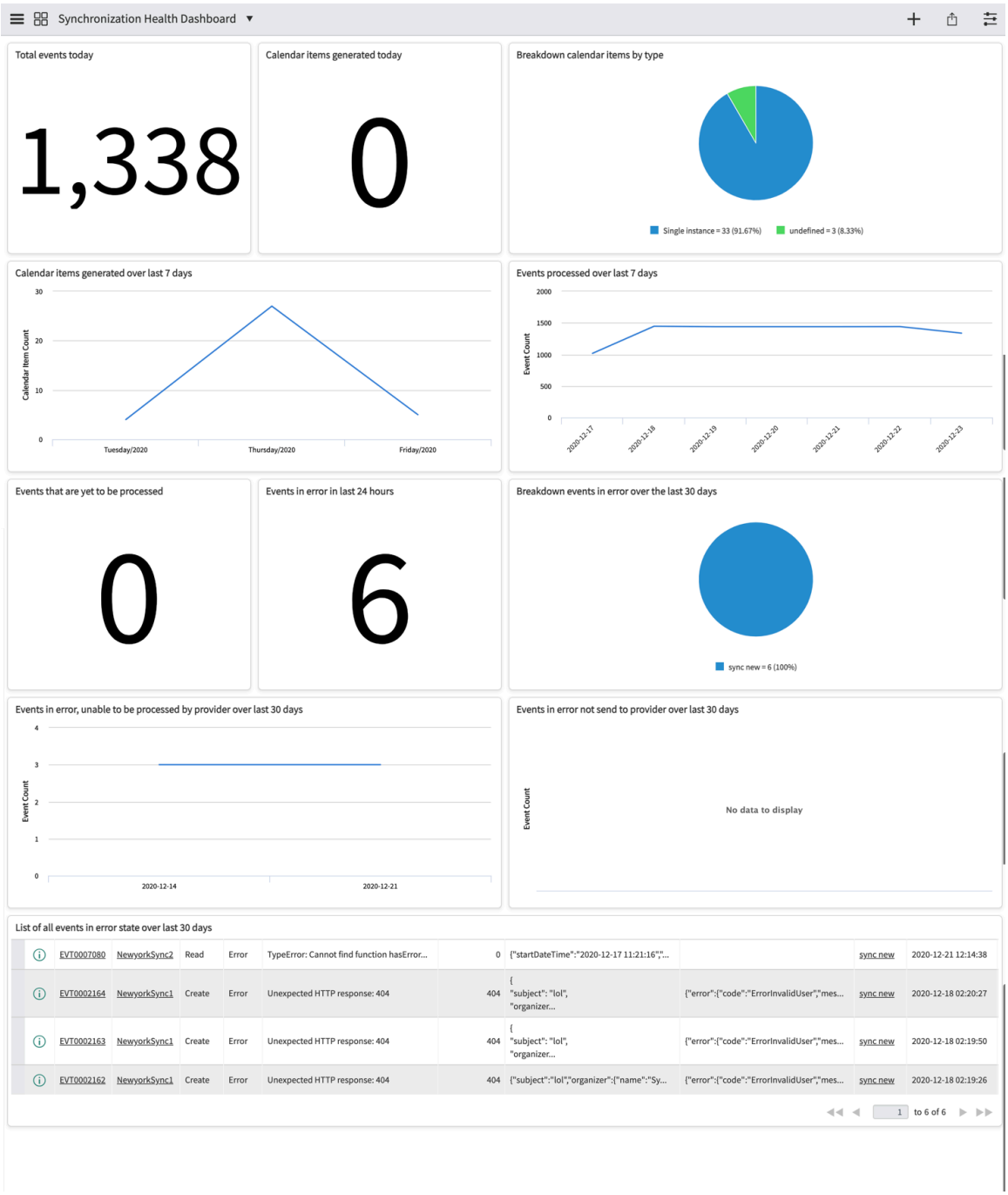
注:
ワークスペースカレンダーの同期 ダッシュボードは ワークプレイスセントラル に移行されます。ワークプレイスセントラル から移行されたダッシュボードを使用して開始できます。すぐに利用可能なダッシュボードも ワークプレイスセントラル に移行されます。古いダッシュボードは新しい ワークプレイスサービスデリバリ 顧客にはサポートされていません。既存の顧客の場合、古いダッシュボードを現在も使用できますが、間もなく廃止されます。

移行されたダッシュボードの詳細については、「予約管理ダッシュボード」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

同期健全性ダッシュボード



同期健全性ダッシュボードにアクセスするには、次に移動します: すべて > 職場セントラル > 職場ダッシュボード .

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーの目標とロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
システムアドミニストレーターおよび ワークスペースカレンダーの同期 アドミン：アプリケーションで作成されたイベントとカレンダーアイテムのリアルタイムステータスを可視化する必要があります。	sn_wsd_rsvsync.admin	• 接続構成を表示します。 • カレンダープロバイダーを表示します。 • 予約可能同期構成を作成、管理、および編集します。

データの可視化

データ可視化タイプ

タイトル	タイプ	説明
今日の合計イベント数 (Total events today)	単一スコア	当日に作成されたイベントの数
今日生成されたカレンダーアイテム数 (Calendar items generated today)	単一スコア	当日生成されたカレンダーアイテムの数
タイプ別のブレークダウンカレンダーアイテム (Breakdown calendar items by type)	円グラフブレークダウン	タイプに基づくカレンダーアイテムのブレークダウン
過去 7 日間に生成されたカレンダーアイテム数 (Calendar items generated over last 7 days)	ステップ時系列	過去 7 日間に生成されたカレンダーアイテムの数
過去 7 日間に処理されたイベント数 (Events processed over last 7 days)	ステップ時系列	過去 7 日間に処理されたイベントの数
まだ処理されていないイベント数 (Events that are yet to be processed)	単一スコア	まだ処理されていないイベントの数
過去 24 時間にエラーが発生したイベント数 (Events in error in last 24 hours)	単一スコア	過去 24 時間にエラーが発生したイベントの数
過去 30 日間にエラーが発生したブレークダウンイベント (Breakdown events in error over the last 30 days)	円グラフブレークダウン	過去 30 日間にエラーが発生したイベントのブレークダウン
過去 30 日間にエラーが発生したプロバイダーが処理できないイベント (Events in error, unable to be processed by provider over last 30 days)	ステップ時系列	過去 30 日間にエラーが発生して生成された、プロバイダーが処理できなかったイベントの数

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データ可視化タイプ (続く)

タイトル	タイプ	説明
過去 30 日間にエラーが発生し、プロバイダーに送信されなかったイベント (Events in error not sent to provider over last 30 days)	ステップ時系列	過去 30 日間にエラーが発生して生成された、プロバイダーに送信されなかったイベントの数
過去 30 日間のエラーステータスのイベントすべてのリスト (List of all events in error state over last 30 days)	リスト	過去 30 日間にエラーステータスだったすべてのイベントのリスト

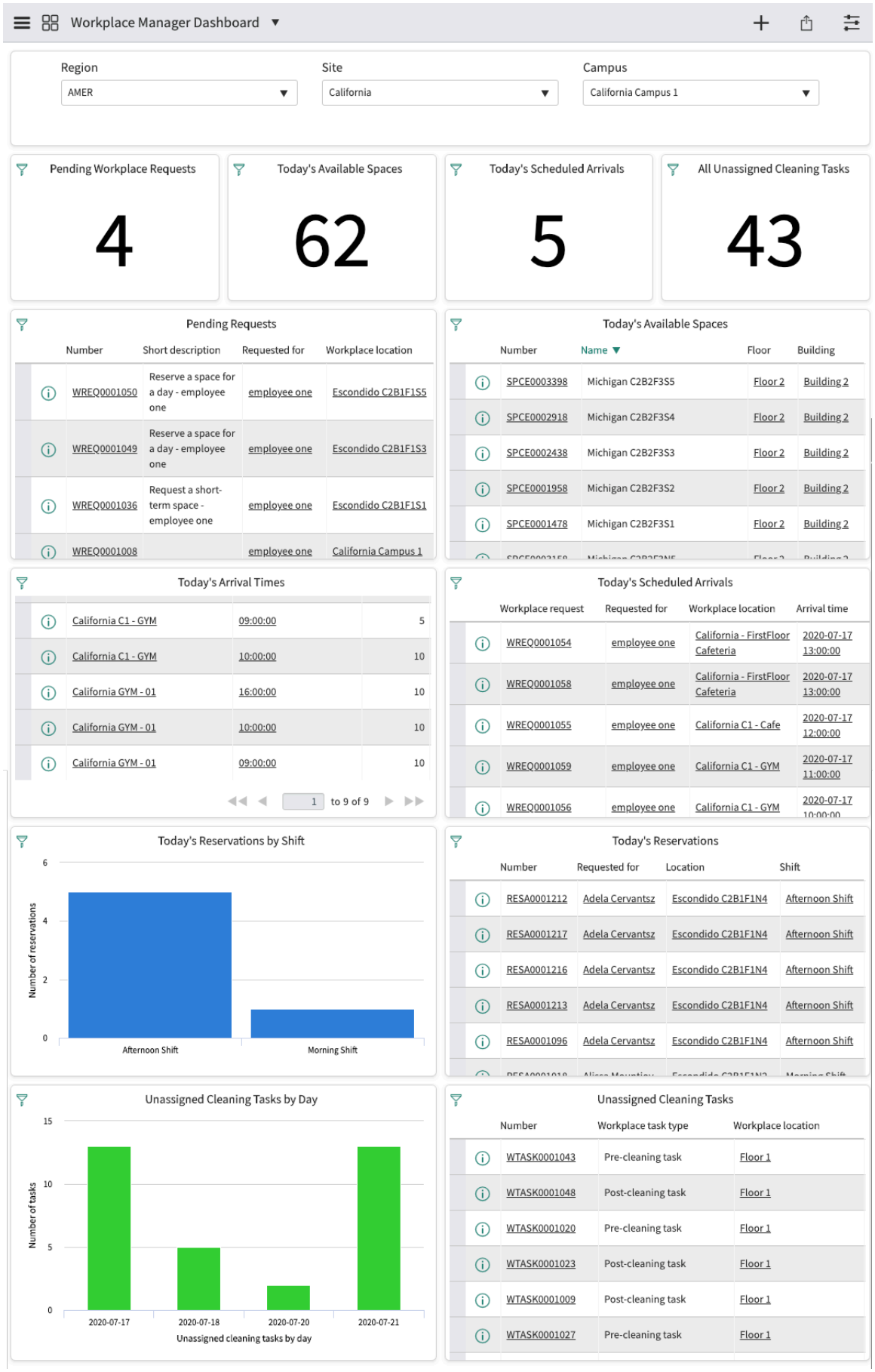
ワークプレイスマネージャーダッシュボード

ワークプレイスマネージャーダッシュボードを使用すると、オフィスの敷地におけるスペース割り当てとワークプレイスメンテナンスアクティビティを監視できます。特定の日について、利用可能なスペース、スペース予約、処理待ちのワークプレイス要求、さまざまな場所への到着時間、従業員の到着、メンテナンスタスクの詳細を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場マネージャーダッシュボード



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場マネージャーダッシュボードにアクセスするには、次に移動します: すべて > 職場セントラル > 職場ダッシュボード.

ダッシュボードの上部にある [職場レポートフィルター] で地域、サイト、および敷地を選択すると、その敷地のレポートが表示されます。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
職場マネージャー: 職場スペースの空き状況、到着スケジュール、および職場メンテナンスのリアルタイムステータスを把握する必要があります。	sn_wsd_core.workplace_manager	• 処理待ちの職場要求を確認できる • 従業員によって作成された職場の予約要求を監視できる • 到着時間を監視できる • 到着スケジュールを使用して、職場の共通場所での従業員の集まりを見積もることができる • 職場タスクの進捗状況を監視する

データの可視化

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
処理待ちの職場要求	単一スコア	処理待ちの職場要求の数。
本日の空きスペース	単一スコア	本日予約可能な、有効なワークスペースの数。
本日の到着スケジュール	単一スコア	敷地内のさまざまな場所について、本日到着する予定の従業員の数。
すべての未割り当ての清掃タスク	単一スコア	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効なワークスペースタスクの数。
要求処理待ち	リスト	この敷地に対して処理待ちの職場要求リスト
本日の空きスペース	リスト	本日予約可能な、有効なワークスペースのリスト。
本日の到着時間	リスト	敷地内のさまざまな場所について、本日スケジュールされている到着時間のリスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データの可視化 (続く)

タイトル	タイプ	説明
本日の到着スケジュール	リスト	敷地内のさまざまな場所について、本日到着がスケジュールされている従業員のリスト
本日の予約 (シフト別)	棒	シフトごとにグループ化された、本日の職場予約の数。
本日の予約	リスト	本日の職場予約の数
未割り当ての清掃タスク (日別)	傾向	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効な清掃タスクの数 (日別) の傾向。このレポートの清掃タスクには、本日から次の 7 日間に期日が設定されており、計画済み、未計画、およびアドホックなどのすべてのタスクタイプが含まれます。
未割り当ての清掃タスク	リスト	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効な職場タスクのリスト。

自動翻訳

移動管理の処理

移動要求をスケジュールするために作成された移動プロジェクトを作成、監視、および処理します。移動スケジューリング機能を使用してプロジェクトで処理し、複数の移動要求を同時に監視します。

注:
ワークプレイスセントラル の移動管理モジュールにアクセスするには、sn_wsd_move.manager ロールが必要です。

既存の移動要求から移動プロジェクトを作成

移動マネージャーは、移動プロジェクトを作成して、さまざまな基準に基づいて移動要求を論理的にグループ化し、優先度に従って履行します。

始める前に

以下のプラグインがインストールされていることを確認します。

- ワークプレイスセントラル
- ワークプレイス移転管理

必要なロール：sn_wsd_move.manager

このタスクについて

移動プロジェクトを作成して、複数の移動要求を単一のプロジェクトにグループ化し、それらを監視および管理します。プロジェクトでグループ化するために移動要求をフィルタリングする条件を指定します。職場の場所、建物、スペースタイプ、アサイン先グループ、部門などに基づいて、職場の移動要求をグループ化する条件を設定できます。プロジェクトには、名前と簡単な説明を設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
2. 移動管理 ()モジュールを選択します。
3. [プロジェクトの作成] を選択します。
   次の場所から移動プロジェクトを作成することもできます。
   - [自分のアクティブなプロジェクト] タイルを選択し、リストビューで [作成] を選択します。
   - [すべての移動プロジェクト] セクションで、[すべて表示] を選択します。リストビューで、[作成] を選択します。
   - シナリオを展開するときに移動プロジェクトを作成することもできます。[展開] アクションを選択した後、ダイアログボックスで [移動プロジェクトを作成] を選択します。

     重要:
     このオプションは、シナリオに職場ユーザーまたは職場の場所の移動がある場合にのみ表示されます。
4. [移動プロジェクトを作成] フォームで、プロジェクトの名前と簡単な説明を指定します。
5. [既存の移動要求から選択] を選択します。
6. [エディター] セクションで、条件を指定します。
   デフォルトでは、プロジェクトは、削除できない [プロジェクト] および [アクティブ] の条件で作成されます。
   a. 条件を追加するには、[+新しい条件セット] を選択します。
   b. このプロジェクトへの移動要求をフィルタリングする条件を設定します。
7. [作成] を選択してプロジェクトを作成します。

タスクの結果
移動プロジェクトが作成され、指定したフィルター条件に一致したすべての移動要求が移動スケジューラーに表示されます。移動要求は、デフォルトでスケジュールビューに表示されます。プロジェクトの開始予定日と終了予定日は、プロジェクトに関連付けられている移動要求の最小 開始予定 日と最大 期日 に基づいて設定されます。

移動プロジェクトには、スケジュールビューとリストビューの両方が含まれています。移動プロジェクトの詳細については、「プロジェクトビュー、アクション、ステータスの移動」を参照してください。

次のタスク
移動プロジェクトの処理。

Excel ファイルのアップロードによる移動プロジェクトの作成

移動マネージャーは、従業員の移動関連情報を含む Excel ファイルをアップロードして、移動プロジェクトを作成します。

始める前に
次のプラグインがインストールされていることを確認します。

- ワークプレイスセントラル
- ワークプレイス移転管理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_wsd_move.manager

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   従業員センターからワークプレイスセントラルを開くこともできます。 ワークスペース > 職場セントラル.
2. 移動管理 ( モジュールを選択します。
3. [プロジェクトの作成] を選択します。
   次の場所から移動プロジェクトを作成することもできます。
   - [自分のアクティブなプロジェクト] タイルを選択し、リストビューで [作成] を選択します。
   - [すべての移動プロジェクト] セクションで、[すべて表示] を選択します。リストビューで、[作成] を選択します。
   - シナリオの展開中に移動プロジェクトを作成することもできます。[展開] アクションを選択した後、ダイアログボックスで [移動プロジェクトを作成] を選択します。

     重要:
     このオプションは、シナリオに職場ユーザーまたは職場の場所の移動がある場合にのみ表示されます。
4. [移動プロジェクトを作成] フォームで、プロジェクトの名前と簡単な説明を指定します。
5. **[Excel** アップロードで移動ケースを作成] を選択し、[作成] を選択します。
6. 移動関連の情報を含む Excel ファイルをアップロードします。
   ファイルの適切な列に移動関連の情報が含まれている必要があります。Excel テンプレートのダウンロード を選択すると、Excel テンプレートをダウンロードできます。Excel 列の文字数制限の詳細については、「 移動プロジェクトの Excel 列の長さ」を参照してください。

   a. [ファイルをアップロード] カードで、[ファイルの添付] を選択します。

   b. [添付ファイル] ポップアップで、[ファイルを選択] を選択します。

   c. ローカルシステムからファイルを選択し、[アップロード] を選択します。
   別のファイルを添付するには、コンテキストメニューを使用して既存のファイルを削除する必要があります。

   d. ファイルがアップロードされたら、ポップアップウィンドウを閉じます。

   アップロードされたファイルの処理に時間がかかり、ステージングテーブルにデータがロードされます。移動情報が処理されると、データの問題とビジネス上の競合に関する情報が表示されます。
7. 移動情報ページで、情報を確認し、競合を解決します。

   注:
   (データの競合を処理するために) 移動ステージングテーブルに格納されたデータは、7 日後にアーカイブされます。データがアーカイブされる前に、必ず移動ケースを作成してください。

   従業員が存在しない、ソースと宛先が同じなどの競合は、データの競合として保存されます。割り当ての不一致やキャパシティの超過などの競合は、ビジネス上の競合として表示されます。競合の詳細については、「 Excel アップロードで作成されたプロジェクトの移動競合」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [移動ケースの作成] を選択して、移動ケースを作成します。
   移動情報レコードに基づいた移動ケースの作成には時間がかかります。移動プロジェクトを開くと、進行状況を表示できます。

Trouble?
Excel ファイルのアップロード後に誤って移動プロジェクトを閉じると、移動プロジェクトを開いたときにロード画面が表示されます。ロード画面を閉じてプロジェクトを編集するには、[プロジェクトの移動を編集] を選択します。

次のタスク

- [移動ケース] タブで、作成したケースを確認します。
  - リストビューには、ケースのステータスや移動日などの詳細が表示されます。
  - カレンダービューには、移動ケースの移動予定日が表示されます。ケースをカレンダー上で移動してスケジュールすることができます。
- 移動ケースに対して作成された移動タスクを確認します。[移動タスク] タブには、移動タスクの優先度やステータスなどの詳細が表示されます。
- [移動プロジェクトの詳細] タブで、プロジェクトの詳細、コメント、作業メモ、およびアクティビティを表示します。

注:
すべての子ケースがクローズされていても、移動プロジェクトは完了とマークされません。スケジュールビューまたはリストビューからプロジェクトにケースを追加できます。

移動プロジェクトの作業の詳細については、「 移動プロジェクトの処理」を参照してください。

移動プロジェクトの処理

移動プロジェクトを作成したら、移動スケジューラーを使用してプロジェクトを処理します。移動スケジューラーでは、すべての移動要求をスケジュールビュー (カレンダービュー) とリストビューに表示します。移動プロジェクトでグループ化されているすべての移動要求を追跡します。

始める前に
移動プロジェクトが作成され、アクティブになっていることを確認します。移動プロジェクトの作成の詳細については、次のいずれかのトピックを参照してください。

- 既存の移動要求から移動プロジェクトを作成
- Excel ファイルのアップロードによる移動プロジェクトの作成

プロジェクトビュー、アクション、ステータスの移動を認識していることを確認してください。

必要なロール：sn_wsd_move.manager

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
2. 移動管理 ( モジュールを選択します。
3. [移動管理メトリクス] セクションで、[自分のアクティブなプロジェクト] タイルを選択します。
4. リストビューから、処理するプロジェクトを選択します。
   カレンダービューを含む別の [移動スケジューラー (Move Scheduler)] タブでプロジェクトが開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. 左側の [移動要求] パネルを表示して、移動要求を作成したユーザーを表示します。
リストをスクロールして、すべてのユーザーを表示します。移動要求は、移動要求番号に基づいてソートされます。
6. カレンダーを水平方向にスクロールして、カレンダーの開始予定日と終了予定日を表示します。

> **重要:**
> [計画外] ステータスの移動要求はバーで表示されません。移動マネージャーは、移動要求の開始予定日と終了予定日を指定する必要があります。

7. カレンダーの左上にある [先週/来週] オプション ( ) を使用して、前の週または翌週を表示します。
8. [週/月] オプション ( ) を使用して、カレンダービューを週から月に変更します。

> **重要:**
> 月ビューでは移動要求バーは移動できません。

9. [設定] アイコン ( ) を選択して、キーボードショートカットを表示します。
10. カレンダーのイベント/バーを選択して、移動要求の詳細を表示します。
移動要求の詳細は、[ケース詳細] パネルの右側に表示されます。子タスク、ケース SLA などのケースの詳細を表示するには、[ケース詳細を開く] を選択します。
11. 移動要求の詳細を更新します。
    a. [ケース詳細] パネルで、変更するフィールドを編集します。
    b. [更新] を選択します。
    c. オプション: 子ケース、子タスク、承認者、ケース SLA などのケースの詳細を表示または更新するには、[ケース詳細を開く] を選択します。
    移動要求が別のタブで開きます。
        i. 変更するフィールドを編集します。
        ii. **[Save** (保存)] を選択します。
12. 移動要求を別の日にスケジュール設定します。
    a. カレンダーの移動要求バーを選択します。
    b. 要求を目的の日付にドラッグします。

> **注:**
> - 要求は水平方向にのみ、つまりカレンダーの別の日にドラッグできます。
> - 要求を別のユーザーにドラッグすることはできません。
> - [月] ビューでは、要求をドラッグできません。

    c. [保存] を選択します。
13. 移動要求の開始予定日と終了予定日を変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. カレンダーの移動要求バーを選択します。

b. [ケース詳細] パネルで、次のフィールドを編集します。

- 開始予定：移動要求の開始予定を変更するには、このフィールドを編集します。つまり、移動を開始する予定の日付を選択します。
- 期日：移動要求の期日を変更するには、このフィールドを編集します。つまり、移動要求をクローズする期日を選択します。

14. [リスト] オプション (List) を選択して、移動要求のリストビューに切り替えます。

15. 要求を削除するか、移動要求を自分にアサインします。

a. [リスト] オプション (List) を選択して、移動要求のリストビューで開きます。

b. 要求を削除するには、次の手順を実行します。

i. 削除する移動要求を選択します。

ii. [削除] を選択します。

c. 移動要求を自分にアサインするには、次の手順を実行します。

i. 自分にアサインする移動要求を選択します。

ii. [編集] を選択します。

iii. **[Assign to me** (自分にアサイン)] を選択します。

16. オプション: リストビューから複数の移動要求の移動タスクを作成します。

a. タスクを作成する要求を選択します。

b. [タスクを追加] を選択します。

c. ポップアップフォームで、職場タスクタイプ、職場の場所、職場サービスアクティビティを選択します。

d. [簡単な説明] フィールドに、タスクに関する情報を入力します。

e. アサイン先グループを選択し、タスクをアサイン先グループのメンバーにアサインします。

f. タスクの優先度を選択し、[作成] を選択します。

17. 移動要求をさらに追加します。

a. [新しい要求を追加] を選択します。
別のタブが開き、どの移動プロジェクトにもアサインされていない移動要求のリストが表示されます。

b. 追加する移動要求を選択します。

c. **[Add** (追加)] を選択します。

18. 移動プロジェクトの詳細を表示したり、プロジェクトのステータスを変更したり、プロジェクトを別の移動マネージャーにアサインしたり、プロジェクトの状況移行、実際の開始日、終了日などを確認したりするには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [移動プロジェクトの詳細 **(Move project details)**] タブを選択します。

b. オプション: ステータスを変更するには、[ステータス] フィールドを編集します。
状況を変更する前に、「プロジェクトビュー、アクション、ステータスの移動」を参照してください。

c. オプション: [アサイン先] フィールドを変更して、プロジェクトを別の移動マネージャーにアサインします。

d. オプション: 作業メモを追加する。

i. [作成] パネルに移動します。

ii. 作業メモを入力します。

iii. [作業メモを投稿 **(Post Work Notes)**] を選択します。

iv. [保存] を選択します。

e. オプション: [添付ファイル] アイコン ( ) を選択して、プロジェクトの添付ファイルを追加または表示します。

f. [保存] を選択します。

19. [保存] を選択します。

20. 移動プロジェクトを削除する：

> ⚠ 警告:
> プロジェクトを削除しても、関連する移動要求は削除されず、影響もありません。削除後、移動要求はプロジェクトを関連付けられず、現在のステータスで引き続き存在します。

a. その他のアクションアイコン ( ) を選択します。

b. [削除] を選択します。

c. **[OK]** を選択します。

タスクの結果
変更が移動プロジェクトに保存されます。

イベントプランナーの操作

単一のワークスペースから、組織で作成されたすべての予約を監視します。予約の作成、予約のオープン、別の時間への予約のスケジュール設定、または別の場所への移動を行います。イベントプランナーホームとスケジュール済みビューから場所ディレクトリポータルを開きます。

イベントプランナーを使用した予約の追跡

予約計画者および予約閲覧者は、イベントプランナーを使用して、職場で要求された予約を監視できます。

始める前に
カレンダーコンポーネント (sn_calendar) のバージョン 23.2.0 以降がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_rsv.reservation_planner または sn_wsd_rsv.reservation_viewer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
当日に予定されている予約の数と、追加サービスがあるかどうかを確認します。イベントプランナーには、キャンセルされた本日の予約と、まだ承認されていない予約も表示されます。デフォルトでは、予約は次の詳細とともに表示されます。

- 予約の要求者
- 予約されている場所
- 場所の建物と敷地
- 予約の開始時間と終了時間
- 予約の現在のステータス
- 予約のタイプ

列を編集して、要件に応じて情報を表示できます。

現在アクティブなすべての予約と、自分が作成した予約または要求された自分の予約も表示できます。

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[イベントプランナー **(Event planner)]** アイコン ( ) を選択します。
   [イベントプランナー (Event planner)] ダッシュボードが開きます。
3. 当日の予約のステータスを表示するには、次の手順を実行します。

   a. [予約] メトリクスセクションに移動します。

   b. 次のいずれかのタイルを選択して、リストとして表示します。
      - 本日の予定された予約
      - 本日の追加サービス付きの予約
      - 本日の予約キャンセル分
      - 承認処理待ちの予約

4. アクティブな予約を表示するには、次のいずれかを実行します。
   - すべての予約を表示するには、[すべての予約] セクションに移動します。
   - 自分が作成した、または自分のために作成した予約を表示するには、[自分の予約] セクションに移動します。

   他の予約を表示するには、[すべて表示] を選択します。
5. リストビューの列を編集するには、次の手順を実行します。

   a. [リストアクション] アイコン ( ) を選択します。

   b. [列を編集] を選択します。

   c. 表示する列を追加したら、**[OK]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. オプション: リストを更新するには、[リフレッシュ] アイコン ( ) を選択します。

7. オプション: リストにフィルターを適用するには、[フィルターを表示] アイコン ( ) を選択します。

8. 職場で作成されたすべての予約をスケジュールビューで表示するには、[スケジュールビューを開く] を選択します。

イベントプランナーでの予約の詳細の表示

職場で作成された予約の詳細を確認します。

始める前に

カレンダーコンポーネント (sn_calendar) のバージョン 23.2.0 以降がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_rsv.reservation_planner または sn_wsd_rsv.reservation_viewer

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[イベントプランナー **(Event planner)]** アイコン ( ) を選択します。
   [イベントプランナー (Event planner)] ダッシュボードが開きます。
3. 当日の予約のステータスを表示するには、次の手順を実行します。

   a. [予約] メトリクスセクションに移動します。

   b. 次のいずれかのタイルを選択して、リストとして表示します。
      - 本日の予定された予約
      - 本日の追加サービス付きの予約
      - 本日の予約キャンセル分
      - 承認処理待ちの予約

4. アクティブな予約を表示するには、次のいずれかを実行します。
   - すべての予約を表示するには、[すべての予約] セクションに移動します。
   - 自分が作成した、または自分のために作成した予約を表示するには、[自分の予約] セクションに移動します。

   他の予約を表示するには、[すべて表示] を選択します。
5. 表示する予約を選択します。
   予約が新しいタブで開きます。予約の詳細が表示されます。
6. 表示する詳細に基づいて、次のいずれかのタブを選択します。
   - ブロッカー予約：予約の前後に作成されたブロッカー予約を表示します。このタブは、要求された追加サービスがある場合にのみ表示されます。
   - ケース：予約で要求された追加サービスに対して作成された職場ケースを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タスク：予約で要求された追加サービスを履行するために作成された職場タスクを表示します。
- 要求されたサービス：予約とともに要求されたサービスを表示します。
- 承認者：予約の承認者。
- 招待者：予約に招待された招待者。
- 予約記録：バーチャル会議リンクが含まれている場合の予約の記録。

7. ポータルで予約を開くには、[予約を開く **(Open reservation)]** を選択します。
   従業員センター ポータルで予約が開きます。

次のタスク
予約を編集する場合は、「イベントプランナーを使用した予約の編集」を参照してください。

イベントプランナーを使用した予約の編集

予約計画者は、イベントプランナーを使用して予約を直接編集します。

始める前に
スケジュールビューを使用して予約を管理することもできます。スケジュールビューを使用して、開始時間と終了時間を編集したり、予約を別の場所に移動したりすることができます。詳細については、「スケジュールビューの操作」を参照してください。

カレンダーコンポーネント (sn_calendar) のバージョン 23.2.0 以降がインストールされていることを確認します。

> **重要:**
> カレンダープロバイダーを使用して作成された複数の子またはグループの子の予約を、スケジュールビューを使用して編集することはできません。カレンダープロバイダーを使用して作成された予約を管理するには、必ずカレンダープロバイダーを使用します。

必要なロール：sn_wsd_rsv.reservation_planner

このタスクについて
予約計画者は次のアクションを実行できます。

- 予約を別の日時にドラッグして再スケジュールする。
- 予約のタイミングを変更する。
- 予約の場所を変更する。
- 予約をキャンセルする。
- 予約を開いて高度な変更を行い、サービスも追加する。

複数の場所またはグループ予約を管理するには、予約の詳細を開いて変更する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[イベントプランナー **(Event planner)]** アイコン ( ) を選択します。
   [イベントプランナー (Event planner)] ダッシュボードが開きます。
3. 当日の予約のステータスを表示するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [予約] メトリクスセクションに移動します。

b. 次のいずれかのタイルを選択して、リストとして表示します。

- 本日の予定された予約
- 本日の追加サービス付きの予約
- 本日の予約キャンセル分
- 承認処理待ちの予約

4. アクティブな予約を表示するには、次のいずれかを実行します。

- すべての予約を表示するには、[すべての予約] セクションに移動します。
- 自分が作成した、または自分のために作成した予約を表示するには、[自分の予約] セクションに移動します。

他の予約を表示するには、[すべて表示] を選択します。

5. 編集する予約を選択します。
予約が新しいタブで開きます。[詳細] タブに予約の詳細が表示されます。

6. [詳細] タブで、変更内容に応じて次のいずれかのフィールドを編集します。

- 出席者の数
- 予約目的
- コストセンター

7. 追加サービスに対して作成された職場ケースを編集するには、[ケース] タブを選択します。

8. 変更を加えた後に、[保存] を選択します。

タスクの結果

変更が保存されます。予約時期の変更や場所の変更については、「スケジュールビューの操作」を参照してください。

スケジュールビューの操作

イベントプランナーのスケジュールビューを使用して、職場で作成された予約を確認したり、変更することもできます。

始める前に

カレンダーコンポーネント (sn_calendar) のバージョン 23.2.0 以降がインストールされていることを確認します。

> **重要:**
> カレンダープロバイダーを使用して作成された予約を管理するには、必ずカレンダープロバイダーを使用します。

必要なロール：sn_wsd_rsv.reservation_planner または sn_wsd_rsv.reservation_viewer

このタスクについて

イベントプランナーの [スケジュール] ビューを使用して、次の操作を行います。

- ワークプレイス予約管理 アプリケーションを使用して作成された予約のみを管理できます。
- 1 日または複数日の予約を管理します。
- 予約を管理または更新するには、[スケジュール] ビューを使用せずに、予約ポータルページで予約を開く必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュールビューを使用して、組織の任意の敷地、建物、またはフロアで作成された予約を表示できます。スケジュールビューでは、予約と予約済みスペースの明確なカレンダーベースのビューが提供されます。予約タイムラインに応じて、スペースで作成されたすべての予約が 1 日または 1 週間 (複数日) 表示されます。

- スペースタイプと場所で予約をフィルタリングできます。
- 現在および過去の日付に対して要求された予約を表示します。
- 選択した建物に対して要求された当日の予約を表示します。
- 予約計画者またはスペース計画者は、次の手順を実行します。
  - 選択した敷地と建物の別のスペースに予約をドラッグします。必要に応じて日時を更新します。
  - 予約をキャンセルします。
  - 予約ポータルで既存の予約を開きます。ワークプレイス予約管理ポータルで予約の開始日と終了日、時刻、または場所を更新します。

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[イベントプランナー **(Event planner)]** アイコン ( ) を選択します。
   イベントプランナーダッシュボードが開きます。
3. [スケジュールビューを開く] を選択します。
   スケジュールビューが開き、組織のすべての場所が表示されます。過去にスケジュールビューに場所フィルターを適用したことがある場合は、フィルターが保持され、それに応じて場所が表示されます。
4. スペースを直接検索するには、左上の [検索スペース] 検索バーでスペース名を指定します。
5. 予約の詳細を表示する日付を選択します。
6. 日時の予約を表示するには、次の手順を実行します。
   カレンダーには、選択した敷地のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

   a. 日付を選択します。
      日付フィールドは、現在の日付選択で直接表示されます。

   b. カレンダーで、表示する日付を選択します。
      必要に応じて、月と年を変更できます。

   c. **[OK]** を選択します。

   選択した日付に作成された予約が表示されます。
7. [スケジュールビュー] メニューから 敷地 を選択します。
8. [建物] と [フロア] を選択します。
   デフォルトでは、すべての建物とフロアが表示されます。[建物とフロア] ドロップダウンリストから、不要な建物またはフロアの選択を解除します。
9. 予約可能な目的に基づいてスペースをフィルタリングするには、[予約可能な目的] オプションを選択して、選択を行います。
   予約可能な目的が選択されていない場合は、予約可能な目的がないスペースも含め、すべてのスペースが表示されます。
   選択した目的に一致するスペースが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. カレンダーのタイムラインを変更するには、タイムラインオプションを使用します。
デフォルトでは、カレンダーは 30 分ビューに設定されます。つまり、[日次ビュー **30** 分] オプションが選択されています。
11. 予約の詳細を表示するには、次の手順を実行します。

    a. 予約を選択します。
    予約の詳細 (開始日と終了日、時刻、予約期間、予約数 および現在のステータスが表示されます。

    b. 予約の詳細を表示および更新するには、[サイドパネルを開く] アイコン (

    c. ポータルで予約を開いて詳細を表示するには、[予約を開く **(Open reservation)]** を選択します。

12. 予約を別の日付、時刻、または場所に更新します。

    注:
    このアクションは、予約計画者のみが実行できます。

    a. 予約を選択します。

    b. 予約を希望の時間にドラッグする

    注:
    予約を別の日付に移動することはできません。変更できるのはタイミングのみです。

    重要:
    カレンダープロバイダーを使用して作成された複数の子またはグループの子の予約を、スケジュールビューを使用して編集することはできません。

    c. [予約変更を確認] ウィンドウで、実施する変更を確認し、[いいえ、キャンセルします] または [はい、更新します] を選択します。

    注:
    予約に追加のサービス要求がある場合は、予約を移動した後に再度要求する必要があります。予約を移動しても、追加サービスは移動されません。

13. 予約を建物またはフロアの別の場所に移動するには、次の手順を実行します。

    注:
    このアクションは、予約計画者のみが実行できます。

    a. 予約を選択します。

    b. 予約を希望の場所にドラッグします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [予約変更を確認] ウィンドウで、実施する変更を読み、[いいえ、キャンセルします] または [はい、更新します] を選択します。

> **重要:**
> 予約に追加のサービス要求がある場合は、予約を移動した後に再度要求する必要があります。
>
> - 予約を移動した後、追加サービスを再度要求する必要があります。サービスは場所によって異なるため、予約を移動しても、追加サービスは移動されません。
> - 従業員によって要求された予約を移動する場合は、アクションを確認する通知が従業員に送信されます。
> - 予約を変更してサービスを維持するには、まず予約を編集します。

14. 選択した敷地で予約を作成するには、[新規予約を作成] を選択します。
予約を行う方法の詳細については、「予約を作成」を参照してください。

イベントプランナーがより柔軟に予約を処理できるようにする

予約計画者は、予約可能モジュールの特定の設定をバイパスまたは無効にして、イベントプランナーのスケジュール済みビューで予約を別の場所に移動することができます。

(sn_wsd_rsv.reservation_planner) ロールを持つスペース計画者は、場所またはスペースが予約可能モジュールの一部である場合に予約を移動できます。専用ロール (sn_wsd_rsv.bypass_module_validation) を持つスペース計画者および予約計画者 (sn_wsd_rsv.reservation_planner) は、予約可能モジュール構成の特定の設定を無視またはバイパスできます。予約を再作成しなくても、予約可能なモジュール間で予約を移動および更新できます。スペース計画者は、[予約可能] モジュールの構成制限をバイパスして、予約を迅速かつ簡単に最適化できます。

たとえば、予約計画者またはスペース計画者は、予約可能モジュールの次の設定をバイパスできます。

- 未来の最大日数
- 最大発生件数
- 最小期間と最大期間
- 利用可能
- 終日

スペース計画者は、イベントプランナーで予約を移動するときに次の操作を実行できます。

- 複数の予約可能モジュールでスペースが利用可能な場合は、別の予約可能モジュールに移動します。

> **注:**
> 予約可能モジュールが関連付けられていない場合、スペース計画者は予約をあるスペースから別のスペースに移動できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- シフトベースの予約を移動します。スペース計画者は、シフトベースの予約を、同じシフトベースの予約モジュールがある場所に移動できます。

  注:
  スペース計画者は、シフトベースの予約を別のシフトベースのモジュールに移動できません。スペースが 2 つの異なるシフトベースの予約可能モジュールの一部である場合、予約の移動中は、シフトベースの予約可能なモジュールのうち 1 つだけを選択できます。スペース計画者は、シフトベースの予約可能モジュールをシフトベースでない予約可能モジュールに移動できます。たとえば、 シフト予約可能モジュール内のデスク から予約可能な デスク モジュールへ。

スケジュールビューを使用した予約可能モジュール間の予約の移動

予約計画者またはスペース計画者は、予約可能モジュール間で予約を移動または更新できます。sn_wsd_rsv.bypass_module_validation ロールを持つ計画者は、[予約可能モジュール] 構成設定をバイパスできます。

始める前に
次のアプリケーションがインストールされていることを確認します。

- ワークプレイスコア
- ワークプレイスセントラル
- ワークプレイス予約管理
- ワークプレイスケース管理

必要なロール：sn_wsd_rsv.reservation_planner

このタスクについて
予約またはスペース計画者は、次のアクションを実行できます。

- イベントプランナーの [スケジュール済みビュー] ページから予約を作成します。
- 予約を別の場所、日付、時刻にドラッグして移動します。
- 予約場所、開始日時、終了日時を変更または更新します。
- [スケジュール済みビュー] ページから予約を開いて、 ワークプレイス予約管理 予約ポータルページで予約を更新し、サービスを追加します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスセントラル > 職場セントラル.

   従業員センターから直接ワークプレイスセントラルを開くこともできます。移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター > ワークスペース > 職場セントラル.

2. イベントプランナーアイコン ()
3. [スケジュール済みビューを開く] を選択します。

   [スケジュールビュー] ページが開きます。過去にスケジュールビューに場所フィルターを適用したことがある場合は、フィルターが保持され、それに応じて場所が表示されます。

4. 敷地、建物、またはフロアに対して要求された予約を検索するには、次の手順を実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

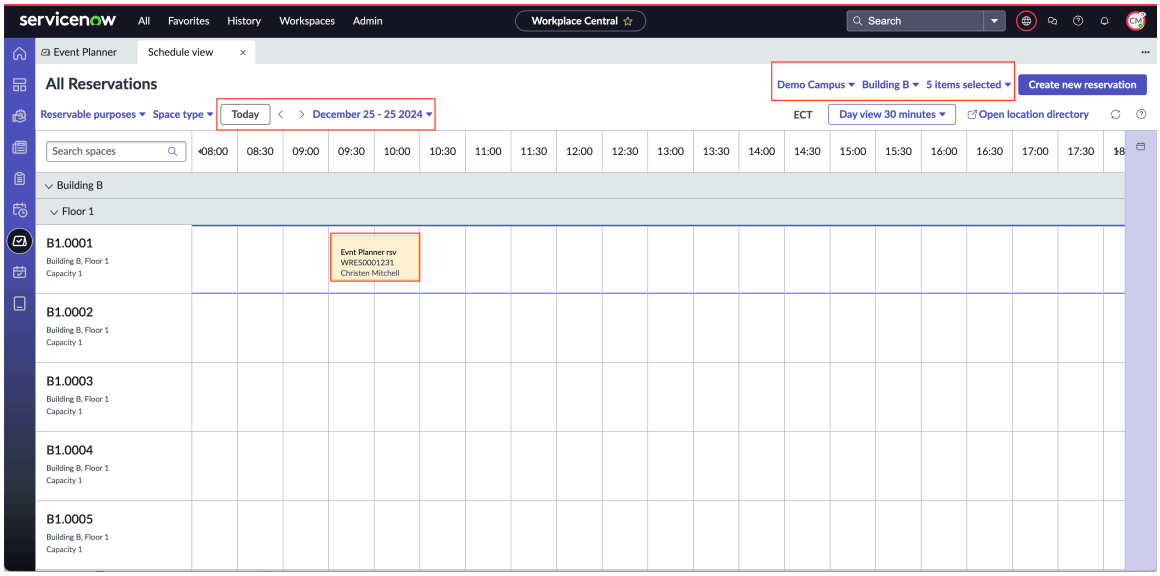
自動翻訳

a. メニューから 敷地 を選択します。

[建物] フィールドと [フロア] フィールドが自動的に入力されます。デフォルトでは、すべての建物とフロアが表示されます。敷地内のスペースは、スペースがある建物とフロアに基づいて表示されます。必要に応じて建物とフロアを選択します。ドロップダウンリストでデフォルトで選択されている建物とフロアをクリアまたはオフにすることができます。

スペース計画者または予約計画者は、予約を移動または更新するときに、予約可能モジュールを別の予約可能モジュールに変更できます。計画者はスペースを検索して新しい場所を選択できます。

b. 特定の日付の予約を表示するには、次の手順を実行します。



a. 日付ピッカーから予約を表示する日付を選択します。

例:2024 年 12 月 24 日。

b. 必要に応じて月または年を変更します。

c. [OK] を選択します。

選択した日付の予約可能な予約が表示されます。

5. スペースタイプに基づいて予約可能な場所をフィルタリングするには、[スペースタイプ] を選択します。

たとえば、ジム、エレベーター、会議室、デスク/会議室などです。

スケジュール済みビューには、選択したタイプのスペースのみが表示されます。

6. 予約を作成するには、[スケジュール済みビュー] メニューから [新規予約を作成] ボタンを選択します。

予約ポータルで [予約を行う] ページが開きます。

> **注:**
> 予約への複数のスペースの追加は、イベントプランナーではサポートされていません。予約の作成時にスペースを 1 つだけ選択してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「予約を作成」を参照してください。

スペース計画者は、予約の作成中に、予約可能モジュールで設定された開始日または終了日の制限をバイパスできます。

- 未来の最大日数

  複数日の予約の場合、計画者は予約可能モジュール構成を超える期間を選択できます。たとえば、[未来の最大日数] が 90 の場合、スペース計画者は 90 日間の制限を超えて予約を行うことができます。

  > **注:**
  > 予約を Microsoft Exchange Serverと同期させると、日付が遠すぎる予約は却下されます。

- 繰り返し

  繰り返し予約の場合、計画者は予約可能モジュール構成で設定された 最大発生回数 の値より後の日付を選択できます。

7. 予約可能なモジュール間で、または同じ予約可能なモジュール内で予約を移動するには、次の手順を実行します。

   > **注:**
   > ある場所から別の場所に予約を移動または更新するときは、1 つのスペースまたは場所のみを選択できます。

   a. 更新する予約を選択します。

   b. 予約を目的の場所またはスペースにドラッグアンド移動またはドロップします。

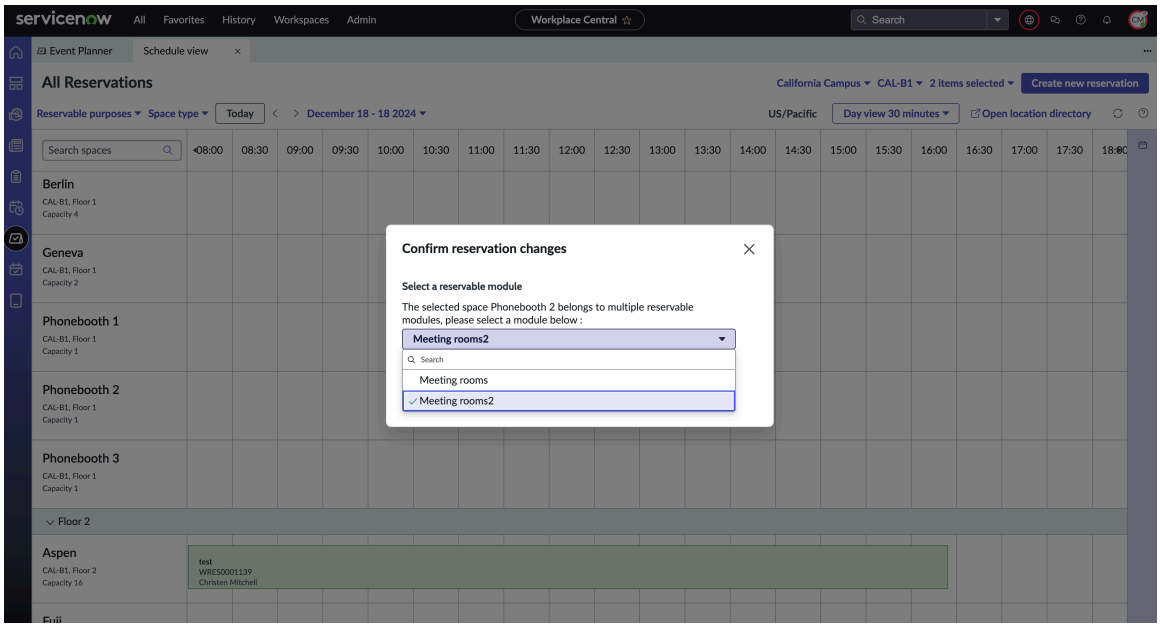
   例:デモ敷地の 1 階にあるルーム B1-02 の予約を選択し、それをルーム B2-02 に移動します。

   > **注:**
   > 予約は、同じ予約可能モジュール内のある場所から別の場所に移動することも、別の予約可能モジュールがあるスペースまたは場所に移動することもできます。予約に追加された職場サービスは、新しいスペースでサービスが利用可能になってもそのまま維持されます。

   c. [予約の変更を確認] ダイアログボックスが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



d. 予約の移動先となる予約可能なモジュールを選択します。

リストには、選択したスペースまたは場所が属する利用可能なすべての予約可能モジュールが表示されます。

予約の更新中は、(sn_wsd_rsv.bypass_module_validation) ロールを持つ予約計画者またはスペース計画者 (sn_wsd_rsv.reservation_planner) に対して、特定のロールと制限が無視またはバイパスされます。

- 選択した場所またはスペースが複数の予約可能モジュールで利用可能な場合、予約計画者またはスペース計画者は予約の更新時に [予約可能] モジュールを選択できます。スペースが複数の予約可能モジュールの一部である場合、利用可能な予約可能モジュールが選択リストに表示されます。予約可能なモジュールはアルファベット順にソートされます。

  注:
  スペースが複数の予約可能モジュールの一部である場合 適格な予約可能モジュールの 1 つがスペース詳細 アルゴリズムに基づいて事前に選択されます。たとえば、スペース Dublin が予約可能モジュールデスクの一部であり、同じ予約可能モジュール (Desks) の一部であるスペース Eureka に移動する場合、スペース詳細ロジックに基づいてデスクが事前に選択されます。2 つの異なる予約可能モジュールの一部である場所にスペースを移動する場合、予約可能モジュールの 1 つがスペース詳細アルゴリズムに基づいて事前に選択されます。たとえば、Eureka を B1.003 に移動する場合、B1.003 が 2 つの予約可能モジュール (デスク と エリア内のデスク) の一部である場合、これらの予約可能モジュールの 1 つはスペース詳細アルゴリズムに基づいて事前に選択されます。

- スペースが複数の予約可能モジュールの一部である場合 (イベントプランナーが予約を別の場所に移動する際の現在のモジュールを含む) には、現在のモジュールが事前に選択されています。予約計画者またはスペース計画者は、必要に応じて、提示されたモジュールのリストから新しいモジュールを選択できます。

- スペースが単一の予約可能モジュールの一部である場合、ある場所から別の場所に予約を更新するときは、その予約可能なモジュールのみを選択できます。[予約の変更を確認] ダイアログボックスには、複数の予約可能なモジュールを含むドロップダウンリストが表示されず、選択できる予約可能なモジュールが 1 つだけ表示されます。

自動翻訳

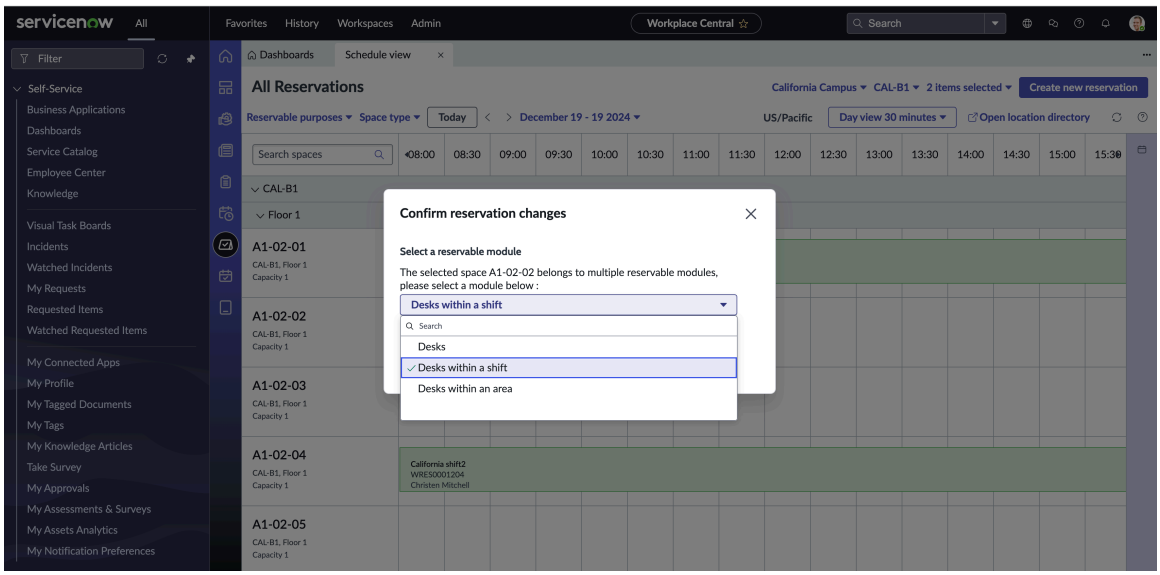
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 選択したスペースに予約可能なモジュールがない場合、予約を新しい場所に移動または更新することはできません。「タージスペースにモジュが関連付けられていません」というメッセージが表示されます。

e. [はい、更新します] を選択して選択を確定します。

8. スケジュール済みビューから既存のシフトベースの予約を選択します。

a. 場所から予約を選択し、目的の場所に移動またはドラッグします。
[予約の変更を確認] ダイアログボックスが開きます。



b. 選択した予約とスペースの移動先となる予約可能なモジュールを選択します。
シフトベースの予約を移動する、スペースが含まれているシフトベースの予約可能なモジュール事前に選択されます。

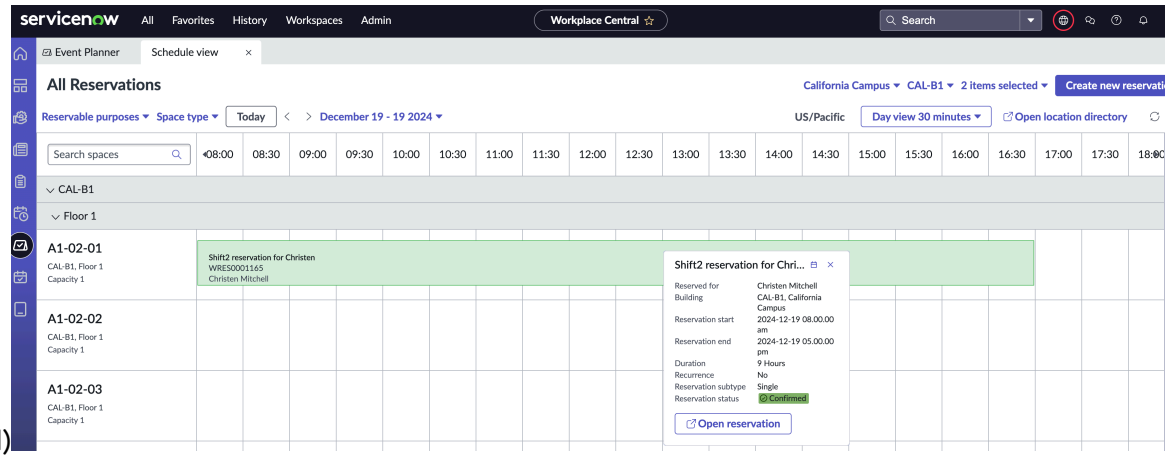
> **注:**
> 同じシフトベースの予約内で場所を移動でき、別のシフトベースの予約に移動することはできません。予約を移動しようとすると、[予約の変更を確認 (Confirm reservation changes)] ダイアログボックスで 2 つの異なるシフトを選択できません。スペース計画者は、シフトベースの予約をシフト以外の予約可能なモジュール (デスク、会議室など) に移動できます。例:シフト予約可能モジュール 内のデスク は、 デスク の予約可能モジュールに移動できます。詳細については、「イベントプランナーがより柔軟に予約を処理できるようにする」を参照してください。

9. オプション: [予約の詳細を表示] アイコン ( ) を選択して、[予約の詳細] サイドパネルのコンテキストウィンドウを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

(Optional)



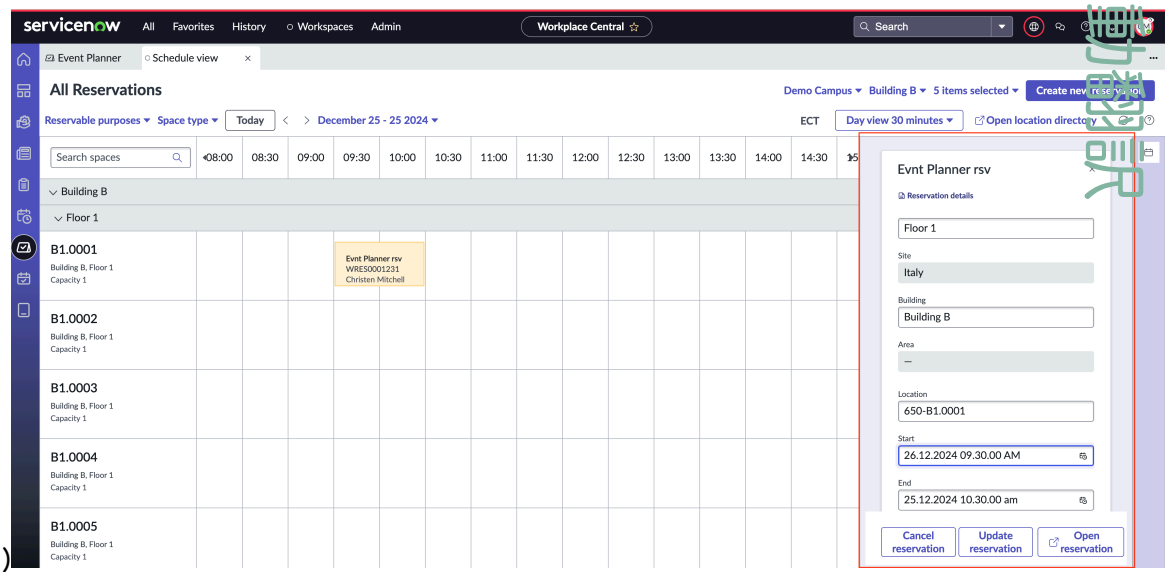
a. 予約を選択して、予約の詳細情報ウィンドウを開きます。

i. [予約を開く] を選択します。従業員セントラルポータルページの新しいブラウザータブで予約が開きます。

ii. (Optional) [アクション] タブを選択し、[予約の詳細を変更する] を選択して予約を更新します。

b. [スケジュール済み] ビューで既存の予約を選択し、コンテキストサイドパネルを使用して予約を開いて更新します。
次のフィールド情報を更新します。

(Optional)



- フロア
- 建物
- 場所
- 開始日
- 終了日
- 要求元
- 予約タイトル
- 追加メッセージ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「予約を作成」を参照してください。

c. 必要な変更を行った後、[予約の更新] を選択します。
[予約を更新] ボタンは、[予約の詳細] コンテキストサイドパネルで変更を編集または変更すると有効になります。

必要に応じて、ステップ 7 からステップ 8 に従います。

予約の詳細を印刷する

職場で作成された予約の詳細を印刷します。

始める前に

カレンダーコンポーネント (sn_calendar) のバージョン 23.2.0 以降がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_rsv.reservation_planner または sn_wsd_rsv.reservation_viewer

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
に移動して、従業員センターから直接ワークプレイスセントラルを開くこともできます。 ワークスペース > 職場セントラル.

2. ワークプレイスアナリティクスダッシュボードで、[イベントプランナー] アイコン (

3. 次の操作を行って、イベントプランナーダッシュボードに当日の予約ステータスを表示します。

a. [予約] メトリクスセクションに移動します。

b. 次のいずれかのタイルを選択して、リストとして表示します。

- 本日の予定された予約
- 本日の追加サービス付きの予約
- 本日の予約キャンセル分
- 承認処理待ちの予約

4. 次のいずれかの操作を行って、アクティブな予約を表示します。

- [すべての予約] セクションに移動して、すべての予約を表示します。
- [自分の予約] セクションに移動して、自分が作成した、または自分のために作成した予約を表示します。

[すべて表示] を選択して、他の予約を表示します。

5. 印刷する予約を選択します。
予約の詳細が新しいタブに表示されます。

6. 印刷予約 を選択します。
職場予約レポートは、[アクティビティ] セクションと [添付ファイル] セクションの両方で使用できます。

> **注:**
> 印刷予約機能は、単一および複数の子の予約でのみ使用でき、ブロッカー予約と複数の親の予約では使用できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

イベントプランナーから予約をキャンセルする

予約プランナーは、イベントプランナーを使用していつでも予約をキャンセルできます。

始める前に

カレンダーコンポーネント (sn_calendar) のバージョン 23.2.0 以降がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_rsv.reservation_planner

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[イベントプランナー **(Event planner)]** アイコン ( ) を選択します。
   [イベントプランナー (Event planner)] ダッシュボードが開きます。
3. 当日の予約をキャンセルするには、次の操作を行います。

   a. [予約] メトリクスセクションに移動します。

   b. 次のいずれかのタイルを選択して、リストとして表示します。
      - 本日の予定された予約
      - 本日の追加サービス付きの予約

4. アクティブな予約を表示するには、次のいずれかを実行します。
   - すべての予約を表示するには、[すべての予約] セクションに移動します。
   - 自分が作成した、または自分のために作成した予約を表示するには、[自分の予約] セクションに移動します。

   他の予約を表示するには、[すべて表示] を選択します。
5. キャンセルしたい予約を選択します。
   予約が新しいタブで開きます。予約の詳細が表示されます。
6. 予約をキャンセルするには、[予約をキャンセル] を選択します。
7. 確認ウィンドウで、[キャンセルを確定] を選択します。

タスクの結果

予約がキャンセルされました。キャンセルメモは自動的に生成されます。

イベントプランナーからの場所ディレクトリの表示

イベントプランナーのホームページとスケジュール済みビューから、場所ディレクトリポータルを開いて表示します。

始める前に

以下のアプリケーションがインストールされていることを確認します。

- ワークプレイスコア
- ワークプレイス予約管理
- インドアマッピング

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

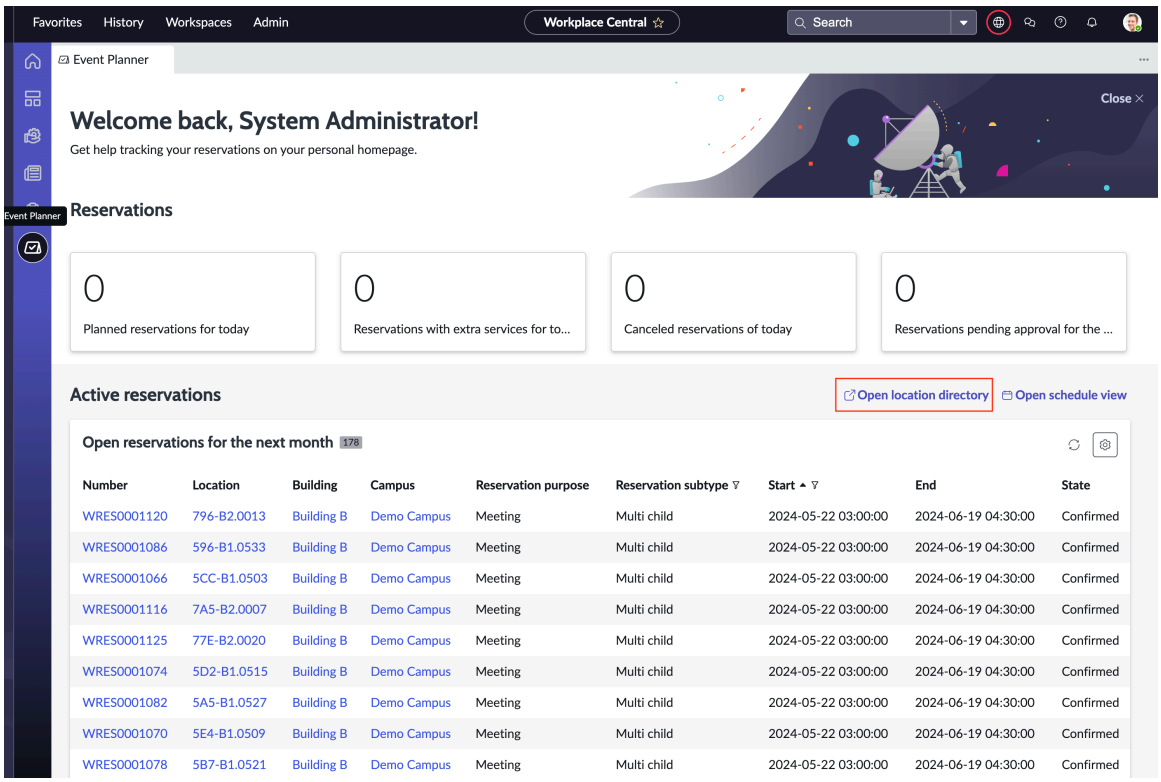
> **注:**
> インドアマッピングがインストールされていない場合、イベントプランナーのホームページで場所ディレクトリを開いて表示するオプションは使用できません。

- インドアマッピング コンポーネント
- ワークプレイスインドアマッピング
- ワークプレイスインドアマッピング コンポーネント
- Workplace Stack Plan
- ワークプレイススペースマッピング

必要なロール：sn_wsd_rsv.reservation_viewer

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル.
2. [イベントプランナー] アイコン ( ) を選択します。
   イベントプランナーのホームページが表示されます。



3. [場所ディレクトリを開く] オプションを選択します。

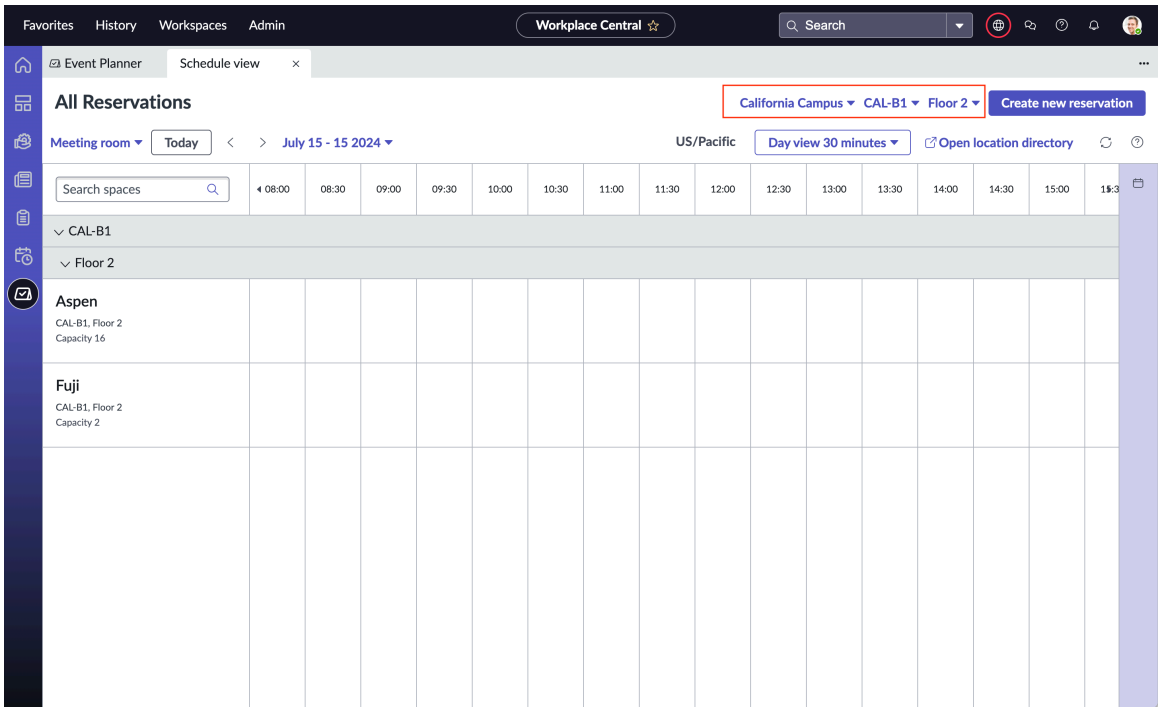
   従業員センターポータルの新しいブラウザタブで、場所ディレクトリのホームページが開きます。

   デフォルトでは、[カードビュー] が選択されています。

4. ホームページで [スケジュール済みビューを開く **(Open scheduled view)]** オプションを選択します。
5. [スケジュール済みビュー] ページから [場所ディレクトリを開く] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



a. [スケジュール済みビュー (Scheduled view)] での敷地、建物、またはフロアの選択に基づいて、次のオプションが表示されます。

- 敷地：敷地を選択します。その敷地内の建物とフロアが自動的に選択されます。一度に選択できる敷地は 1 つだけです。

  注:
  敷地が選択されていない場合、カードビューで場所ディレクトリポータルがコンテキストなしで開きます。

- 建物：建物を選択するオプション。
  - 建物を選択します。場所ディレクトリポータルが開き、デフォルトのフロア情報を示す建物ビューが表示されます。
  - 複数の建物が選択されている場合、場所ディレクトリポータルでは、 最初に選択された建物と [フロア] リストオプションで選択されたフロアが開きます。
- フロア：フロアを選択するオプション。
  - 複数のフロアが選択されている場合、場所ディレクトリポータルには、カードビューで最初に選択されたフロアが表示されます。例：フロア 1。
  - 1 つのフロアのみが選択されている場合、場所ディレクトリはその特定のフロアをカードビューで開きます。
  - どのフロアも選択されていない場合、場所ディレクトリポータルは、デフォルトのフロアで選択された建物を開きます。

b. [スケジュール済みビュー (Scheduled view)] では、敷地を選択しない場合、場所ディレクトリのランディングページがコンテキストなしで開きます。

c. 無効なフロア、建物、または敷地を指定すると、次のメッセージが表示されます。

「この場所は存在しないようです (Looks like this location doesn't exist.)」デフォルトのカードビューにリダイレクトされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケース管理の操作

ケース管理ワークスペースを使用して職場ケースを管理します。ケースの進捗状況を監視し、ケースを更新し、その他のアクションを実行します。

重要:
ケース管理モジュールにアクセスするには、ケースマネージャー [sn_wsd_case.manager] ロールが必要です。

ケース管理を使用した職場ケースの管理

ワークプレイスセントラルケース管理ワークスペースを使用して、組織内で要求された職場ケースをいつでも監視できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.manager

このタスクについて
ダッシュボードを使用して、アクティブなケースの数とそれらのケースの詳細を確認します。現在重大なケース、SLA 違反したケース、未アサインのケース、および承認待ちのケースの合計数を把握します。

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左ペインで [ケース管理]アイコン ( ) を選択します。
   [ケース管理] ダッシュボードが開きます。
3. ステータスに基づいてケースの数を表示するには、[概要] セクションに移動します。

   a. 次のいずれかのタイルを選択して、ケースのリストを表示します。
      - すべてのアクティブなケース
      - オープンな重大ケース
      - **SLA** 違反
      - 未アサインのケース
      - 承認待ちのケース

   b. ケースのリストビューで、必要に応じて次のいずれかのアクションを実行します。
      - リストをリフレッシュする
      - リストの列を編集する
      - フィルターをリストに適用する
      - ケースをユーザーにアサインする
      - ケースを目的の形式にエクスポートする
      - ケースを作成する

   c. 独自のリストを追加するには、「 ケースメトリクスを表示する独自のリストの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. すべてのアクティブなケースのリストを表示するには、[すべてのアクティブなケース] セクションを確認します。

   a. オプション: リストビューから、[アサイン] オプションを使用して 1 つまたは複数のケースを別のユーザーにアサインすることもできます。
   リストの列を編集し、必要に応じてフィルターを追加することもできます。

   b. ケースを詳細に表示するには、職場ケースを選択します。

   c. 職場ケースを変更するには、「 ケース管理を使用した職場ケースの操作」を参照してください。

ケースメトリクスを表示する独自のリストの作成

職場ケースを表示するカスタムリストを設定します。適用したフィルターに基づいて職場ケースを表示して、ケースを監視できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.manager

このタスクについて
デフォルトでは、ダッシュボードにメトリクスタイルとさまざまなカテゴリのすべてのケースのリストが表示されます。ダッシュボードでメトリクスタイルを選択すると、リストビューが開き、関連するケースが表示されます。リストビューの左側のパネルには、デフォルトで次のリストが表示されます。

- すべてのケース
- すべてのアクティブなケース
- すべての解決済みのケース
- 重大なケースを開く
- SLA 違反
- Unassigned cases (未アサインのケース)
- 承認待ちのケース

パネルに基づいて独自のリストを作成し、設定されたフィルターに一致する職場ケースを表示することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左ペインで [ケース管理]アイコン ( ) を選択します。
   [ケース管理] ダッシュボードが開きます。
3. [概要] セクションで、次のいずれかのタイルを選択してリストビューを開きます。
   - すべてのアクティブなケース
   - オープンな重大ケース
   - **SLA** 違反

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 未アサインのケース
- 承認待ちのケース

4. リストビューの左側のパネルで [自分のリスト] を選択します。
5. [新しいリストを追加] を選択します。
6. 表示される [新規リスト] ダイアログボックスでは、次の操作を実行できます。

   a. 既存のリストの別のバージョンを作成するには、[既存リストから作成] タブを選択します。
      i. [リスト] フィールドで、再利用するリストを選択します。
      ii. [リスト名] フィールドにリストの名前を入力します。
      iii. [列を選択] フィールドで、追加で表示する列を選択します。
      iv. [フィルターを追加] セクションで、職場ケースをフィルタリングする際に使用する必要があるフィルターを追加します。

   b. 新しいリストを作成するには、[独自に作成する] タブを選択します。
      i. [リスト名] フィールドにリストの名前を入力します。
      ii. [ソースを選択] フィールドで、ソーステーブルを選択します。
      iii. [列を選択] フィールドで、表示する列を選択します。
      iv. [フィルターを追加] セクションで、職場ケースをフィルタリングする際に使用する必要があるフィルターを追加します。

   c. [作成] を選択します。

タスクの結果
左側のパネルの [自分のリスト] タブにカスタムリストが追加されます。いつでもリストを表示して、職場ケースを管理できます。

ケース管理を使用した職場ケースの操作

ワークプレイスセントラルのケース管理ワークスペースを使用して、単一のワークスペースからいつでも職場ケースを更新、編集、または解決できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.manager

このタスクについて
ダッシュボードを使用すると、いつでもケースを処理できます。更新や編集など任意のアクションをケースに対して実行し、完了時にケースを解決することもできます。ケースをフィルタリングする時間を節約するために、ワークスペースでは、デフォルトで [概要] セクションのさまざまなカテゴリにケースが表示されます。

- ケースの詳細を更新します。
- ケースのステータスを変更します。
- コメントまたは作業メモを追加します。
- ナレッジ記事を表示または添付します。
- チェックリストにマークを付けたり、新しいチェックリスト項目を追加します。
- ケースを要求した従業員の詳細を表示し、必要に応じて直接メールを送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- フロアマップにワークプレイスの場所を表示します。移動ケースの場合、マップ上に [移動元の場所 **(From location)**] と [移動先の場所 **(To location)**] を表示できます。
- 必要に応じて、子ケースと子タスクを作成します。詳細については、「子ケースと子タスクの作成」を参照してください。

ワークスペースで実行できる機能とアクションの詳細については、「ケース管理：主な機能、アクション、ケースの詳細」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左ペインで [ケース管理]アイコン ( ) を選択します。
   [ケース管理] ダッシュボードが開きます。
3. ケースを開くには、次のいずれかの操作を行います：
   - [概要] セクションに移動します。

     関連するタイルを選択して、ケースのリストを開きます。
   - [すべてのアクティブなケース **(All active cases)**] セクションに移動します。
4. 開くケースを選択します。
   リストビューでは、ケースが通常の職場ケースの場合は WCASEXXXX、メンテナンスケースの場合は WMCXXXX、移動ケースの場合は WMOVEXXXX と表示されます。
   ケースの詳細が新しいタブに表示されます。ビュー、実行できるアクション、および追加機能の詳細については、「ケース管理：主な機能、アクション、ケースの詳細」トピックの「[ケース詳細] ページ」セクションを参照してください。
5. 変更を行います。
6. 変更を加えた後に、[保存] を選択します。

タスクの結果

職場ケースは、変更に基づいて更新または変更されます。ケースをキャンセルまたは削除する方法については、「ケースのキャンセルまたは削除」を参照してください。

職場サービスケースの作成

ケースマネージャーは、職場ケースを管理する以外に、ワークプレイスセントラルケース管理ワークスペースを使用してワークプレイスサービス要求を直接提出することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_case.manager

このタスクについて

理由を問わず、従業員の代わりにワークプレイスサービス要求を送信します。ケース管理ワークスペースを使用して、直接要求を提出することができます。

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。

2. 左ペインで [ケース管理]アイコン ( ) を選択します。
[ケース管理] ダッシュボードが開きます。
3. ケースを作成するには、次のいずれかのナビゲーションを使用します。
   - ケース管理のランディングページで [すべてのアクティブなケース **(All active cases)**] セクションまで下にスクロールして、[新規] を選択します。
   - ケース管理のランディングページの [概要] セクションで、タイルを開き、リストビューで [新規] を選択します。
4. [どのサービスを要求しますか？**(Which service would you like to request?)**] ダイアログボックスで、提出するワークプレイスサービス要求のタイプを選択します。
次のワークプレイスサービス要求を提出できます。
   - オフィススペースの再構成
   - デスクの変更を要求する
   - 家具を要求
   - 一般要求を送信
   - メンテナンス要求を送信
5. [送信] を選択します。
フォームに入力するには、「職場サービスの要求」のトピックを参照してください。
6. [送信] を選択して要求を送信します。

タスクの結果

ワークプレイスサービス要求が送信され、職場ケースが作成されます。[すべてのアクティブなケース **(All active cases)**] リストを更新すると、ワークプレイスケースが表示されます。

子ケースと子タスクの作成

ケースマネージャーは、ケースを実行するために、ワークスペースを使用して子ケースと子タスクを作成できます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_case.manager

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
[ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左ペインで [ケース管理]アイコン ( ) を選択します。
[ケース管理] のランディングページが開きます。
3. 次のいずれかを実行して、子ケース/タスクを追加するケースを開きます。
   - [概要] セクションに移動します。

     関連するタイルを選択して、ケースのリストを開きます。
   - [すべてのアクティブなケース **(All active cases)**] セクションに移動します。
4. 子ケース/タスクを追加するケースを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースの詳細が別のタブに表示されます。ビュー、実行できるアクション、および追加機能の詳細については、「ケース管理：主な機能、アクション、ケースの詳細」トピックの「[ケース詳細] ページ」セクションを参照してください。

5. 子ケースを作成するには、次の手順を実行します。

   a. [ケース詳細] ページで、[子ケース] タブを選択します。

   b. [新規] を選択します。

   c. フォームのフィールドに入力します。

   新規職場ケースの作成フォーム

Field (フィールド)	説明
職場サービス	ケースの職場サービスを選択します。
ワークプレイスの場所	子ケースを作成する場所を選択します。
状況	ケースの状況を選択します。デフォルトでは、状況は [ドラフト] に設定されています。
アサイン先グループ	ケースをアサインするアサイン先グループを選択します。
アサイン先	子ケースを作成する場所を選択します。
要求元	作成しているケースの対象ユーザーを選択します。
ユーザー受け入れを有効化	ケースのユーザー受け入れを有効にする場合は、このオプションを選択します。
連絡タイプ	連絡モードを指定します。
簡単な説明	ケースに関する簡単な説明を入力します。
説明	ケースに関する詳細な説明を入力します。
追加コメント	ケースに関するコメントを追加します。このコメントは要求者に表示されます。
作業メモ	ケースに作業メモを追加します。このメモは自分にしか表示されません。

   d. ファイルを添付するには、サイドパネルの [添付ファイル] アイコン ( ) を選択します。

   e. ケースのテンプレートを設定するには、[テンプレート] アイコン ( ) を選択します。

   f. [保存] を選択します。
   子ケースが作成されます。

6. 子タスクを作成するには、次の手順を実行します。

   a. [ケース詳細] ページで、[子タスク] タブを選択します。

   b. [新規] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. フォームのフィールドに入力します。

新規職場タスクの作成フォーム

Field (フィールド)	説明
状況	タスクの状況を選択します。デフォルトでは、状況は [オープン] に設定されています。
ワークプレイスタスクタイプ	タスクのタイプを選択します。
アサイン先グループ	タスクをアサインするアサイン先グループを選択します。
ワークプレイスの場所	子タスクを作成する場所を選択します。
アサイン先	子タスクを作成する場所を選択します。
署名テンプレート	署名テンプレートを選択します。
ベンダー	タスクのベンダーを選択します。
職場サービスアクティビティ	タスクを実装する職場サービスアクティビティを選択します。
簡単な説明	タスクに関する簡単な説明を入力します。

d. ファイルを添付するには、サイドパネルの [添付ファイル] アイコン ( ) を選択します。

e. タスクのテンプレートを設定するには、[テンプレート] アイコン ( ) を選択します。

f. [保存] を選択します。
子タスクが作成されます。

7. 子ケース/子タスクを追加した後に、[保存] を選択して変更を保存します。

職場ケースを印刷する

ケースマネージャーは、職場ケースを管理する以外に、 ワークプレイスセントラル ケース管理ワークスペースを使用して職場ケースを印刷することもできます。

始める前に

必要なロール:sn_wsd_case.case_reader、sn_wsd_case.case_writer、sn_wsd_case.workplace_agent

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
に移動して、従業員センターから直接ワークプレイスセントラルを開くこともできます。 ワークスペース > 職場セントラル.
2. ワークプレイスセントラルペインで、ケース管理アイコン (
3. ケース管理のランディングページで、次のいずれかのナビゲーションを使用して、キャンセルまたは削除するケースを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [概要] セクションに移動します。

  関連するタイルを選択して、ケースのリストを開きます。

- [すべてのアクティブなケース **(All active cases)**] セクションに移動します。

4. ケースを選択します。
   ケースの詳細が別のタブに表示されます。
5. ケースの詳細ページで、 ケースの印刷 を選択します。
   職場ケースレポートは、[アクティビティ] セクションと [添付ファイル] セクションの両方で利用できます。

プリントケースの管理

簡単な説明、職場の場所、またはその他の関連フィールドなどの基準を使用して職場ケースをフィルタリングし、ワークプレイスセントラルケース管理ワークスペースを使用して統合レポートを生成します。

続行するには、次のいずれかのオプションを使用します。

- [印刷フィルターの選択] – フィルターを適用し、このオプションを選択して、統合レポートが添付された職場タスクを作成します。
- [選択したレコードを印刷] – 1 つ以上の職場ケースを手動で選択し、このオプションを選択して統合レポートを直接表示します。

フィルター済みケースを印刷

フィルター基準を使用して複数のケースをフィルタリングし、フィルタリングされたケースに基づいて統合レポートを生成します。簡単な説明、職場の場所、またはその他の任意のフィールドに基づいて条件を設定できます。フィルターを実行して [印刷フィルターの選択] を選択すると、統合レポートを添付ファイルとして新しい職場タスクが作成されます。

始める前に
必要なロール:sn_wsd_case.case_reader

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左ペインで [ケース管理]アイコン ( ) を選択します。
   [ケース管理] のランディングページが開きます。
3. フィルターアイコンを選択し、フィルター基準を設定します。
   結果は、フィルタリングされた条件に基づいて表示されます。
4. [印刷フィルターの選択] を選択します。
   新しい職場タスクページで、フィルタリングされたケースの詳細を含む統合レポートを表示できます。

選択したケースを印刷

1 つ以上の職場ケースを選択して、タスクの詳細と関連サービスを含む統合レポートを印刷します。

始める前に
必要なロール:sn_wsd_case.case_reader

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左ペインで [ケース管理]アイコン ( ) を選択します。
   [ケース管理] のランディングページが開きます。
3. 1 つ以上の職場ケースを選択します。
4. [選択したケースを印刷] を選択します。
   新しい職場タスクページで、選択したケースの詳細を含む統合レポートを表示できます。

ケースのキャンセルまたは削除

ケースマネージャーは、職場ケースが不要になった場合にいつでもキャンセルできます。アドミンは、ケースレコードが不要になった場合にアプリケーションから完全に削除します。

始める前に
職場ケースマネージャーは、不要になったケースをキャンセルできます。ケースをキャンセルすると、そのケースに関連付けられているすべての子ケースと子タスクがキャンセルされます。[状況] が [キャンセル] に設定されます。

> **重要:**
> ケースを削除できるのはアドミンのみです。ケースアドミンは職場ケースのみを削除でき、移動アドミンは移動ケースのみを削除でき、メンテナンスアドミンはメンテナンスケースのみを削除できます。

必要なロール：admin (ケースを削除する場合) および sn_wsd_case.manager (ケースをキャンセルする場合)

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左ペインで [ケース管理]アイコン ( ) を選択します。
   [ケース管理] のランディングページが開きます。
3. 次のいずれかのナビゲーションを使用して、キャンセル/削除するケースを開きます。
   - [概要] セクションに移動します。

     関連するタイルを選択して、ケースのリストを開きます。
   - [すべてのアクティブなケース **(All active cases)**] セクションに移動します。
4. ケースを選択します。
5. ケースをキャンセルするには、次の手順を実行します。
   a. ケースの詳細ページで、[キャンセル] を選択します。
   b. 確認ウィンドウで、[はい] を選択します。
   ケースと、そのケースに関連付けられているすべての子ケース、子タスク、フローがキャンセルされ、状況が [キャンセル] に設定されます。
6. ケースを削除するには、次の手順を実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **重要:**
> ケースを削除できるのはアドミンのみです。ケースアドミンは職場ケースのみを削除でき、移動アドミンは移動ケースのみを削除でき、メンテナンスアドミンはメンテナンスケースのみを削除できます。

a. ケースの詳細ページで、[その他のアクション] () を選択します。

> **注:**
> このオプションは、アドミンにのみ表示されます。

b. [削除] を選択します。

c. 確認ウィンドウで、[はい] を選択して削除します。
職場ケースレコード、関連する SLA などがアプリケーションから削除されます。

キオスクインドアマッピングの操作

インドアマップを作成し、 ワークプレイスサービスキオスクのマップ要素を構成します。

キオスクのマップ機能の構成

キオスクのアクションやデータ表示などのマップ機能を構成します。

始める前に

必要なロール:sn_wsd_indoor_map.admin および sn_wsd_central.workspace_user

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル.
   従業員センターからワークプレイスセントラルを開くには、 ワークスペース > 職場セントラル.
2. [キオスクインドアマッピング] アイコン ([キオスクインドア
3. [マップ機能構成] リストで、[新規] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

マップ機能構成フォーム

フィールド	説明
名前	機能設定レコードの名前。
順序	キオスクの機能構成の順序。
許可されているアクション	ユーザーがキオスクで実行できるアクション。リストから複数のアクションを選択できます。 [ケースを発生させる] アクションは、ワークプレイスケース管理がインストールされている場合に使用できます。
データの可視化	キオスクユーザーの近隣やスペースフィルターなどのデータ可視化要素。リストから複数の可視化オプションを選択できます。 使用可能な要素は、インスタンスにインストールしたアプリケーションによって異なります。たとえば、 占有データは 、 ワークプレイスコ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ネクタをインストールした場合にのみ使用できます。

5. レコードを保存します

タスクの結果
マップ構成は、インドアマップキオスクモジュールにレコードとして保存されます。

キオスクの位置とマップ設定の構成

マップ上のキオスクの位置とカメラの位置を構成します。

始める前に
キオスクのインドアマッピング機能に使用するキオスク構成を作成します。キオスク設定の作成の詳細については、「 キオスク設定の作成」を参照してください。

必要なロール:sn_wsd_indoor_map.admin および sn_wsd_central.workspace_user

手順
1. 移動先 すべて > 職場セントラル.
2. [キオスクインドアマッピング] アイコン ([キオスクインドア
3. [キオスクマップ構成 (Kiosk Map Configurations)] リストで、設定するレコードを選択します。
   キオスク設定の作成の詳細については、「 キオスク設定の作成」を参照してください。
   [マップ構成] タブはデフォルトで開いています。
4. [キオスクの配置 (Kiosk Placement)] ペインで、[キオスクをマップ上に配置 **(Place Kiosk on Map)**] を選択し、マップ上の位置を選択します。
5. [キオスク配置 (Kiosk Placement)] ペインで、マップのビュータイプを選択します。
6. キオスクユーザーに表示するキオスクタイトルを入力します。
7. [配置の保存] を選択します。
   キオスクの配置がマップに保存されます。配置を編集したり、キオスクをマップから削除したりできます。
8. [マップ設定] アイコンを選択します。
9. [位置を編集] を選択し、マップを移動してデフォルトのカメラ位置を設定します。
   フィールドに値を入力して、カメラの位置を設定することもできます。

マップ設定の値の範囲

フィールド	値の範囲
デフォルトのズーム	16歳から23歳まで
デフォルトの方位	-180～180
デフォルトのピッチ	0 から 60

10. [確認] を選択し、[構成の保存] を選択します。

タスクの結果
キオスクの位置とマップの設定は、キオスク構成に保存されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Trouble?

[マップ構成] タブで マップを初期化できない というエラーが表示された場合は、次のいずれかのアクションを試してください。

- キオスクの場所が、使用するマップの場所と一致していることを確認します。
- キオスクインドアマッピングにアクセスする必要があるユーザーに表示タイプの権限を付与します。
- 移動先 すべて > インドアマッピング > ビュータイプ
  - キオスクビュータイプがアクティブであることを確認します。
  - キオスクビュータイプが利用できない場合は、ワークプレイスサービスキオスクがインストールされていることを確認してください。

キオスクのインドアマッピングのモジュールの構成

キオスクのモジュールを作成して、キオスクのフローを決定します。

始める前に

必要なロール:sn_wsd_kiosk.admin および sn_wsd_central.workspace_user

手順

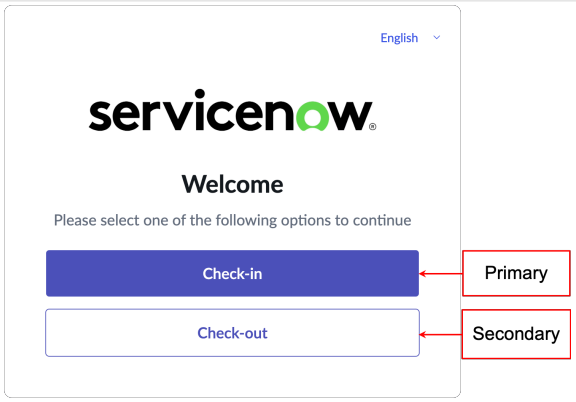
1. 移動先 すべて > 職場セントラル.
2. [キオスクインドアマッピング] アイコン ([キオスクインドア
3. [キオスクマップ構成 (Kiosk Map Configurations)] リストで、設定するレコードを選択します。
   キオスク設定の作成の詳細については、「 キオスク設定の作成」を参照してください。
   [マップ構成] タブはデフォルトで開いています。
4. [モジュール構成] タブを選択します。
5. [キオスクモジュール (Kiosk modules)] リストで、[新規] を選択します。
6. フォームで、フィールドに入力します。

[キオスクモジュール構成 **(Kiosk module configurations)]** フォーム

フィールド	説明
キオスクの構成	モジュールがリンクされているキオスク構成。
モジュール構成	キオスクモジュールの設定レコード。 モジュールの作成の詳細については、「 キオスクモジュールの作成」を参照してください。 マップ構成の作成の詳細については、「 キオスクのマップ機能の構成」を参照してください。
アクティブ	キオスクモジュール構成のステータス。
タイプ	キオスクモジュール構成に設定するカラースキームのタイプ。 このタイプは、プライマリまたはセカンダリに設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	
順序	キオスクモジュールの優先順位。

注:

- キオスクデバイスは、タイムアウトするまでセッションを自動的に維持します。セッションタイムアウト値は、 *glide.ui.session_timeout* プロパティで設定できます。
- キオスクヘッダーには、セッション更新 API が含まれています。キオスクテーマやキオスクヘッダーを削除したり置換したりしないでください。

  キオスクヘッダーのカスタマイズについては、「 キオスクヘッダーのカスタマイズ」を参照してください。

7. レコードを保存します
   キオスクモジュールが作成され、構成にリンクされます。

ワークプレイスセントラル を管理

職場関連のアクティビティを監視します。作成されたメトリクスとアクティビティのリストを随時表示します。

ワークプレイスセントラルアプリケーションのページをカスタマイズする方法については、ナレッジベース記事「https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1639123」を参照してください。

シナリオの承認

職場マネージャーは、シナリオが承認のために送信されたときに承認または却下できます。

始める前に

次のことを確認します。

- シナリオリーダーロール [sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader] があること。
- 承認する権限があること。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager および sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader

このタスクについて

職場マネージャーは、シナリオを承認できます。ワークプレイスコア の承認定義には、デフォルトでシナリオ承認を実行するための [シナリオ計画承認 **(Scenario Plan Approval)]** があります。承認定義は [シナリオ計画承認者 **(Scenario Plan Approver)]** 実行者基準で構成されており、すべての職場マネージャーはシナリオを承認するように設定されています。追加の承認者を設定する場合は、「シナリオ承認者の設定」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 自分の承認.
2. ステータスが [要求済み] の承認を選択します。
   フィルターオプションを使用して、ステータスが [要求済み] の承認のみを表示することもできます。
3. 承認前にシナリオを表示するには、[承認] フィールドで [このレコードをプレビュー] アイコン ( ) をクリックします。
4. [レコードを開く] をクリックします。
5. シナリオ計画フォームで、[シナリオ計画を開く] をクリックします。
   シナリオスタック計画が読み取り専用モードで開きます。
6. シナリオを確認します。
7. シナリオを確認した後、承認または却下するには、ステップ 1 と 2 を再度実行します。
8. フォームで、次のいずれかの操作を行います。
   - シナリオを承認するには、[承認] をクリックします。

     シナリオが承認されます。
   - シナリオを却下するには、次の操作を実行します。
     a. [コメント] フィールドに、却下理由を指定します。

        シナリオの変更を提案する場合は、変更について簡単に説明します。
     b. コメントを入力した後、[投稿] をクリックします。
     c. [却下] をクリックします。

        シナリオは却下されます。

タスクの結果
実行したアクションに基づいて、シナリオが承認または却下されます。シナリオが承認されると、シナリオのステータスは [承認済み] に変わります。却下された場合、シナリオのステータスは [却下] に変わります。

職場シナリオの表示

職場で作成されたシナリオの数を追跡します。公開済みステータス、ドラフト状況などのシナリオを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて
スペースの最適化モジュールを使用して、職場で作成されたシナリオを表示します。スペースの最適化モジュールは、現在のステータスに基づいてシナリオのメトリクスを提供します。シナリオ全体と、建物に基づいて作成されたシナリオのリストが表示されます。スペースの最適化モジュールをチェックすることで、いつでもシナリオのステータスを監視できます。スペースの最適化モジュールの詳細については、「スペースの最適化 - 主な機能とアクション」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
   従業員センターからワークプレイスセントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   [ワークプレイスアナリティクス] ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン () を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. オプション: [シナリオ] セクションを表示して、現在のステータスに基づいてシナリオの番号を表示します。
   番号付きのタイルを選択して、シナリオの詳細を表示することもできます。
4. オプション: 現在のステータスに関係なく、すべてのシナリオを表示します。
   a. [シナリオ] セクションで、[すべてのシナリオ] に移動します。
      シナリオのリストが表示されます。リストには、一度に 5 つのシナリオが表示されます。
   b. リストを下にスクロールし、 [すべて表示] をクリックして、すべてのシナリオを表示します。
      [シナリオ] タブが開きます。
5. 職場のすべての建物を表示します。
   建物を開き、スタック計画で建物を表示できます。スタック計画には、建物に展開されている現在のシナリオが表示されます。建物のシナリオ計画から直接シナリオを作成することもできます。
   a. [シナリオ] セクションで、[すべての建物] に移動します。
      建物のリストが表示されます。リストには、一度に 5 つの建物が表示されます。
   b. リストを下にスクロールし、[すべて表示] をクリックして、すべての建物を表示します。
      [建物] タブが開きます。

スペースアシスト要求の提起

ワークプレイスサービスポータルを使用してワークプレイスサービス要求を送信し、スペース割り当ての推奨事項を取得します。ワークプレイスサービスデリバリ のスペースアシストは、指定したスペースの数量と部門に基づいて最適なスペース割り当て計画オプションを提供します。最適な割り当てを選択することも、割り当てないこともできます。選択に応じて、スペース計画者は使用する計画を展開します。

始める前に

次のことを確認します。

- Workplace Central プラグインがインストール済みである。
- ワークプレイスケース管理 プラグインがインストール済みである。
- マップにスペースの推奨事項を表示するには、ワークプレイスインドアマッピング を使用してフロアマップを構成する必要があります。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
フロアの部門にアサインする部門とスペースの数を指定します。割り当ての推奨事項を表示する場所を指定します。フォームで送信された指定に応じて、その建物に最適なスペース割り当て計画を含むオプションが表示されます。選択した部門が選択したフロアに存在する場合、その部門の近くにスペースが推奨されます。

最適なオプションを選択して送信できます。承認が構成されている場合、承認のために計画がマネージャーに送信されます。選択したスペース計画がスペース計画者に送信されます。スペース計画者は計画をレビューし、それに応じて展開します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 職場サービスポータル.
   ワークプレイスサービスポータル が開きます。
2. [全般] カテゴリを開きます。

   a. [カタログ] を選択します。

   b. [カテゴリ別参照] を選択します。

   c. [職場サービスカタログ] で、[全般] を選択します。

   > **注:**
   > ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 全般.

3. [スペースアシスト要求] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[スペースアシスト要求] フォーム

フィールド	説明
要求名	要求のわかりやすい名前
スペース割り当て方法	割り当てタイプは、アドミニストレーターが設定したデフォルトの割り当てタイプで設定されます。 **注:** 割り当てタイプが指定されていない場合、要求を続行することはできません。
要求元	スペースアシスト要求を作成しているユーザーを指定するオプション
部門を選択	スペースを割り当てるベースにする部門。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [部門] が設定されている場合に表示されます。
コストセンターを選択	スペースを割り当てるベースにするコストセンター。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [コストセンター] が設定されている場合に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ワークプレイスエンティティタイプを選択	スペースを割り当てるベースにするワークプレイスエンティティタイプ。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [ワークプレイスエンティティ] が設定されている場合に表示されます。
ワークプレイスエンティティを選択	スペースを割り当てるベースにするワークプレイスエンティティ。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [ワークプレイスエンティティ] が設定されている場合に表示されます。
要求の理由	要求の理由を選択するオプション
スペースタイプ	必要なスペースのタイプを指定するオプション
完全一致 (スペースタイプ) (Exact match (Space type))	選択したスペースタイプに完全に一致するスペースのみを表示する場合のオプション。
アサインタイプ	フレキシブルなスペースが必要か、永続的なスペースが必要かを指定するオプション
数量/キャパシティ	割り当てるスペースの数
地域	スペースを割り当てる地域
敷地	スペースを割り当てる敷地
サイト	スペースを割り当てるサイト
建物	スペースを割り当てる建物
完全一致 (建物) (Exact match (Building))	選択した建物に完全に一致するスペースのみを表示する場合のオプション。
入居日 (Move-in date)	スペース割り当てを実装する日付を指定するオプション。
完全一致 (入居日) (Exact match (Move-in date))	選択した入居日に利用できるスペースのみを表示する場合のオプション。 このオプションは、ワークプレイススペース管理バージョン 1.12.0 以降では使用できません。
退去日 (Move-out date)	スペースを割り当てる期限となる日付を指定するオプション。
完全一致 (退去日) (Exact match (Move-out date))	選択した退去日まで利用できるスペースのみを表示する場合のオプション。 このオプションは、ワークプレイススペース管理バージョン 1.12.0 以降では使用できません。
添付ファイルを追加	必要に応じてサポートファイルを添付するオプション。

5. [送信] を選択します。
要求が送信されます。送信後、要求の詳細ページが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [自分の要求] ページで、[スペース計画] を選択します。
   ページを更新してスペース計画オプションを表示します。
   選択したフロアの選択したコストセンターまたは部門に最適なスペース割り当てを表示するオプションが、一致率とともにページに表示されます。
7. 表示されるオプションを確認します。
   各オプションの下に一致率が表示されます。
8. オプション: [マップでスペースを表示] を選択して、マップ上にスペース割り当てを表示します。

   注:
   フロアにフロアマップが設定されている場合にのみ、マップでスペース割り当てを表示できます。

9. 表示されたオプションからオプションを選択します。

   a. [自分の要求] ページで、[タスク/To **Do]** を選択します。

   b. [スペースプランオプションを選択]で、[タスクを表示] を選択します。
   [スペース計画] に表示されるすべての選択オプションが表示されたページが表示されます。

   c. 続行するオプションの横にある [選択] を選択します。

   d. オプション: 何らかの理由でオプションを選択しない場合は、[上記にはありません] を選択します。

      注:
      [上記にはありません] を選択した場合、要求はクローズされ、ステータスは [完了してクローズ]に設定されます。

   e. 選択後、[送信] を選択します。

タスクの結果
選択したオプションが送信されます。選択したオプションは、[スペース計画] タブでいつでも表示できます。選択を送信すると、組織によって構成された承認プロセスに基づいて、次のアクションが実行されます。

- ユーザープロファイルに承認プロセスが構成されている場合、スペース要求は承認のためにマネージャーに送信されます。スペース要求のステータスが [承認待ち] に変更されます。
  - マネージャーが承認すると、スペース要求が展開のために送信され、ステータスが [承認済み] に変更されます。
  - マネージャーが却下すると、スペース要求が却下され、ステータスは [未完了でクローズ] に変更されます。
- ユーザープロファイルに承認が必要ない場合、スペース要求は組織のスペース計画者に転送され、ステータスは [承認済み] に変更されます。

スペースアシスト要求の承認

職場マネージャーは、スペースアシスト要求を承認または却下できます。

始める前に
次のことを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 承認する権限があること。
- スペースアシスト要求を出したユーザーのマネージャーであること。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

職場マネージャーは、自分にアサインされたユーザーが出したスペースアシスト要求を承認できます。ワークプレイスコア の承認定義には、デフォルトでスペース要求承認を実行するための [スペース推奨承認 **(Space Recommendation Approval)]** があります。承認定義は [スペース推奨承認構成 **(Space Recommendation Approval Config)]** の実行者基準で構成されており、すべての職場マネージャーはスペースアシスト要求を承認するように設定されています。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 自分の承認.
2. ステータスが [要求済み] の承認を選択します。
   フィルターオプションを使用して、ステータスが [要求済み] の承認のみを表示することもできます。
3. 承認前に要求の詳細を表示するには、[承認] フィールドで [このレコードをプレビュー] アイコン ( ) を選択します。
4. [レコードを開く] をクリックします。
5. 要求の詳細を確認します。
6. 詳細を確認した後、承認または却下するには、ステップ 1 と 2 を再度実行します。
7. フォームで、次のいずれかの操作を行います。
   - 要求を承認するには、[承認] を選択します。

     要求は承認されています。
   - 要求を却下するには、次の操作を実行します。
     a. [コメント] フィールドに、却下理由を指定します。

        要求の変更を提案する場合は、変更について簡単に説明します。
     b. コメントを入力した後、[投稿] をクリックします。
     c. [却下] をクリックします。

        要求が却下されます。

ワークプレイスセントラルの参照

ワークプレイスセントラル アプリケーションのコンポーネントとフォームの詳細について説明します。

ワークプレイスセントラル とともにインストールされるコンポーネント

ワークプレイスセントラル アプリケーションのアクティブ化時にいくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

この機能ではデモデータを利用できます。

ロール

ワークプレイスセントラルとともにインストールされるロール

ロール	説明	含まれるロール
sn_wsd_central.workspace_user	ワークプレイスセントラル ワークスペースへのアクセス権があります。	canvas_user
sn_wsd_central.workplace_analytics_user	ワークプレイス アナリティクスへのアクセス権があります。	sn_wsd_central.workspace_user

ワークプレイスセントラル を使用するために必要なロールの詳細については、ワークプレイススペース管理 および ワークプレイス移転管理 とともにインストールされるロールを参照してください。

テーブル

ワークプレイスセントラル とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
使用率とキャパシティ☒ [sn_wsd_spcmgmt_utilization_capacity]	エリアレベルにドリルダウンされたキャパシティと使用率を保存するテーブル。

スクリプト

ワークプレイスセントラル とともにインストールされるスクリプト

テーブル	説明
WSDSpaceMgmtAnalyticsSNC	ワークプレイスアナリティクスのスペース管理のキャパシティと使用率のテーブルに入力するスクリプト

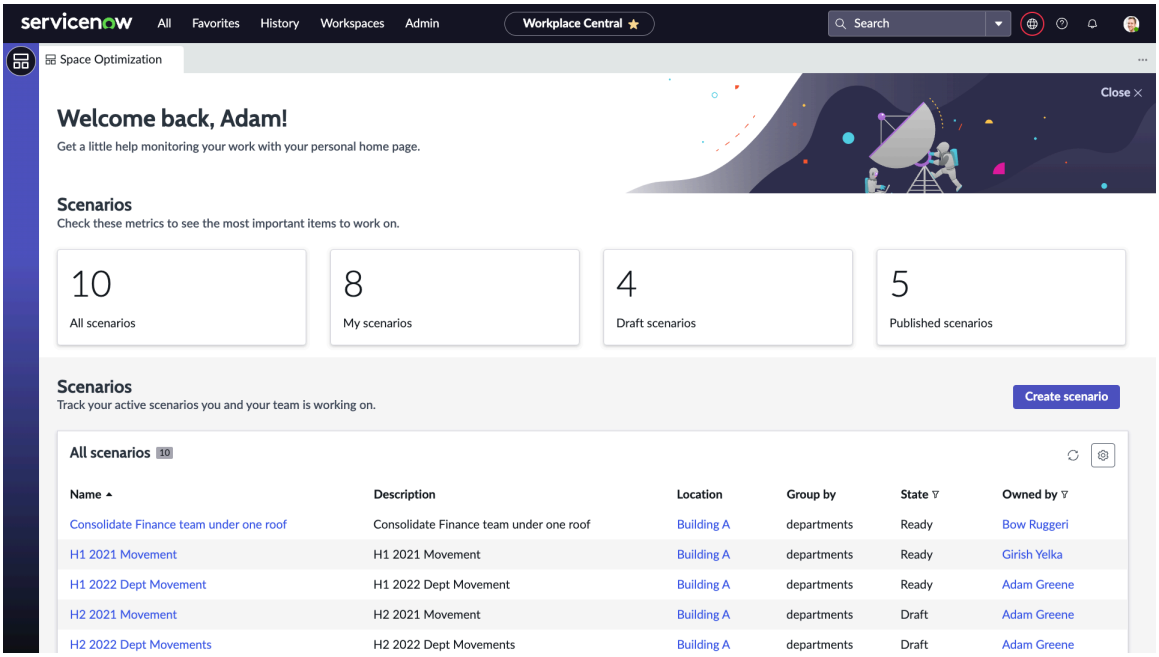
スペースの最適化 - 主な機能とアクション

スペース計画者は、スペースの最適化モジュールを使用して複数のシナリオ関連のアクションを実行できます。スタック計画を使用してシナリオを作成し、フロアマップ上に表示して直接変更することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スペースの最適化モジュール



このモジュールから、シナリオの作成、シナリオのメトリクスの追跡、シナリオの詳細の表示を行うことができます。[スペースの最適化] では、次の情報が表示されます。

- シナリオ：シナリオのメトリクスを表示します。
- シナリオを作成：建物のシナリオを作成するオプション。シナリオの作成方法の詳細については、「シナリオの作成」を参照して ください。
- シナリオ：次の詳細を一覧表示します。
  - 名前、場所、ステータス、所有者などのシナリオの詳細
  - 組織の建物の詳細
    シナリオまたは建物を選択すると、詳細が表示されます。

シナリオ計画アプリケーションで作成したシナリオを表示することもできます。移動先 すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画.

シナリオのメトリクス

スペース計画者は、組織で現在作成されているシナリオの合計数をフィルタリングされたタイルで確認できます。各タイルを選択すると、リストの詳細を表示できます。

シナリオメトリクスタイルでは、以下に基づいて数値が表示されます。

- すべてのシナリオ：アプリケーションで作成されたシナリオの合計数
- 自分のシナリオ：自分が所有しているシナリオの合計数
- シナリオのドラフト：作成したドラフト状況のシナリオの合計数
- 公開されたシナリオ：公開されているシナリオの合計数

タイルを選択してリストを表示することもできます。

シナリオの詳細

スペース計画者は、組織で作成されたすべてのシナリオのリストを表示できます。名前、場所、ステータス、所有者などの詳細が表示されます。表示するシナリオの詳細に基づいて、リストビューの

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定を構成できます。ホームページには一度に 5 つのシナリオが表示されます。さらに表示するには、[すべて表示] を選択します。

- [すべて表示] を選択すると、リストが別のタブで開き、組織で作成されたすべてのシナリオとその詳細を表示できます。
- リストでは次のアクションを実行することもできます。
  - コピー：別の既存シナリオのコピーを作成して新たに変更を加えます。一度にコピーできるシナリオは 1 つだけです。コピーしたシナリオには同じ名前が付けられ、「- Copy 2」が追加されます。
  - 削除：不要になったシナリオを 1 つ以上削除します。
  - シナリオを作成：シナリオを作成します。
  - リストをリフレッシュします。
  - 列を編集します。
  - フィルターを追加または削除します。

建物の詳細

スペース計画者は [スペースの最適化] モジュールで組織の建物のリストを表示できます。表示する建物の詳細に基づいて、リストビューの設定を構成できます。ホームページには一度に 5 つのシナリオが表示されます。さらに表示するには、[すべて表示] を選択します。[すべて表示] を選択すると、リストが別のタブで開き、組織のすべての建物とその詳細を表示できます。リストの更新、列の編集、または建物関連のフィルターの適用を行うことができます。

建物を選択すると、すべてのスペース割り当てとフロアの配置を確認できるスタック計画ビューで建物が開きます。スタック計画は、建物のフロアで行われたすべての割り当ての視覚的表現です。すべての割り当ては、割り当てられている部門またはコストセンターに基づいてバーに表示されます。スタック計画ビューとフロアマップビューの詳細については、「シナリオと建物 - ビュー、ステータス、設定、主要機能」を参照してください。

- 総キャパシティ、スペースの合計数、場所などの建物の詳細が計画の上に表示されます。
- 建物の未割り当てスペースの合計数とフロアごとの合計数を確認できます。
- 建物の詳細はスタック計画ビューまたはフロアマップビューで表示できます。フロアマップビューは、ワークプレイスインドアマッピング のフロアマップが構成されている場合にのみ使用できます。フロアマップビューでは、フロアマップの割り当てを表示し、直接変更できます。
- 部門、コストセンター、または職場エンティティに割り当てられたスペースは、スタック計画またはフロアマップで表示できます。割り当ての表示方法を選択できます。右パネルで、[表示方法 **(View by)]** オプションを使用してビューを選択します。
- スタック計画のバーまたはフロアマップのスペースを選択すると、キャパシティ数、キャパシティ比率、総キャパシティなどの詳細を表示できます。バーをポイントして、同じ詳細をツールヒントに表示することもできます。右パネルの詳細ウィンドウには、すべてのバーの詳細、アサインおよび部門に関連する詳細が表示されます。
- [関連シナリオ] タブで、建物に関連する他のシナリオを表示できます。
- [設定] タブでは、フロアのスペースを表示するフィルターを適用できます。
- 建物ビューで開いているシナリオは編集できません。建物のシナリオを編集するには、そのシナリオをコピーして変更を加えます。シナリオでは建物データが正確にコピーされ、変更を加えることができます。展開されている場合、変更はメインデータに影響しません。建物のシナリオを作成するために、建物がスタック計画ビューで開いているときに [シナリオを作成] オプションを選択することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスセントラル のイベントプランナー

ワークプレイスセントラルのイベントプランナーは、組織で要求されたすべての予約を一度に確認できるワンストップワークスペースです。

イベントプランナーの機能

この単一のワークスペースに組織のすべての予約が表示され、従業員が関与している職場の場所の数を監視できます。プランナーを使用して次のアクションを実行できます。

- 予約計画者および予約閲覧者としてイベントプランナーにアクセスします。
- [スケジュール] ビューのカレンダーに表示する開始時間と終了時間を設定します。
- 単一、繰り返し (発生) の予約、複数の子、グループなどのさまざまな予約を表示します。
- 利用可能なスペースと利用できないスペースをいつでも確認できます。
- 必要に応じて敷地、建物、またはフロアで要求された予約を直接表示または編集します。
- イベントプランナーから場所ディレクトリを開いて表示します。
- [スケジュール済み] ビューでプランナーを表示します。[スケジュール済み] ビューから、場所ディレクトリを開きます。
- 予約を前後の日時に変更します。
- 過去、当日、または今後に要求されている各予約の詳細情報を表示します。
- 要求者、予約の現在のステータス、チェックインとチェックアウトのステータス、招待者、出席者数などの詳細を表示します。
- 予約を作成します。
- 予約計画者は次のアクションを実行できます。
  - 予約を別の日時にドラッグして再スケジュールする。
  - サービスアイテムを含む予約を別の時間または場所にドラッグアンドドロップします。サービスアイテムは変更できませんが、サービスアイテムの数量は変更できます。

    注:
    新しい場所または時刻に 1 つ以上のサービスが追加されていない場合は、「この変更により、この予約の 1 つ以上のサービスが失われる」ことを通知するメッセージが表示されます。

  - 予約のタイミングを変更します。
  - 予約の場所を変更する。
  - 予約をキャンセルします。

    注:
    繰り返し予約をキャンセルすると、その特定の予約のみが削除され、一連の予約全体は削除されません。ポータルで繰り返し予約全体をキャンセルできます。

  - 予約を開いて高度な変更を行い、サービスも追加する。
  - カレンダーのコンテキストサイドパネルで予約を編集します。この機能は、単一予約および繰り返し予約でのみ使用できます。

    注:
    既存の予約の建物の値を変更すると、更新された建物で以前の場所が利用できなくなるため、その場所を選択するとエラーがスローされます。別の場所を選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 予約計画者は、単一の予約または発生の予約の詳細を管理できます。予約可能な目的、出席者数、コストセンターなどの予約の詳細を、予約の詳細ページから直接編集することもできます。

  注:
  複数の場所の予約またはグループ予約を管理するには、スケジュールビューではなく、必ず予約の詳細を開きます。

重要:
カレンダープロバイダーを使用して作成された予約を管理するには、必ずカレンダープロバイダーを使用します。

ランディングページ

イベントプランナーのランディングページは、次のセクションで構成されています。

予約

予約のメトリクスがセクションに表示されます。当日の予定されている予約、要求された追加サービス、キャンセルされた予約、および承認待ちの予約のメトリクス。

有効な予約

このセクションには、組織で要求されたすべての予約と、自分が要求した予約の詳細なリストが表示されます。[スケジュールビューを開く] オプションを使用して、スケジュールビューで予約を表示することもできます。

予約メトリクス

イベント計画者のランディングページの [予約] セクションで予約メトリクスを確認できます。次のメトリクスカードが表示されます。メトリクスカードを選択すると、それぞれの予約をリストに表示できます。

本日の予定された予約

当日 (本日) のスケジュールされている予約の数。

本日の追加サービス付きの予約

当日 (本日) に追加のサービス要求がある予約の数。

本日の予約キャンセル分

当日 (本日) のキャンセルされた予約の数。

承認処理待ちの予約

承認待ちの予約の数。

予約リストビュー

ランディングページの [有効な予約] セクションには、予約のリストが表示されます。すべての予約と自分が要求した予約を表示できます。[有効な予約] セクションには以下が表示されます。

すべての予約

[すべての予約] セクションには、組織全体で作成された予約のリストが表示されます。リストには、一度に 10 件の予約が表示されます。すべての予約を表示するには、[すべて表示] オプションを選択します。次の詳細を表示できます。

- 予約要求者
- 予約が作成される場所
- 場所が存在する建物と敷地
- 予約目的

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 予約タイプ (単一、発生、複数の子、グループなど)
- 予約の開始時間と終了時間
- 予約の現在のステータス

リストは必要に応じていつでも更新できます。リストの表示方法に基づいて、リストの列を編集することもできます。

自分の予約

[自分の予約] セクションには、自分または他のユーザー用に作成した予約のリストが表示されます。リストには、一度に 10 件の予約が表示されます。すべての予約を表示するには、[すべて表示] オプションを選択します。

リストは必要に応じていつでも更新できます。リストの表示方法に基づいて、リストの列を編集することもできます。一度に最大 10 列を表示するように構成できます。

予約スケジュールビュー

イベント計画者は、[スケジュールビューを開く] を使用してユーザーがスケジュールビューですべての予約を表示できるようにすることが可能です。

スケジュールビューでは、組織のすべての職場の場所 (敷地、建物、フロア、そのフロアのスペースなど) を表示するタイムラインビューが開きます。スケジュールビューには次の機能があります。

キャンパスの選択

スケジュールビューの右上で、[敷地] オプションを使用して予約を表示する敷地を指定できます。敷地を指定すると、[建物] と [フロア] のフィルターが自動的に生成されます。表示する建物とフロアをそれぞれ指定できます。アドミニストレーターは、ドロップダウン選択に表示する必要がある敷地の数を設定できます。この数字は、「*Maximum number of items that can appear in filter drop down of campus, buildings and floors in Event Planner Experience.*」プロパティで指定できます。

敷地を指定した後、選択内容は保持され、次回スケジュールビューを開いたときにデフォルトで表示されます。

予約可能な目的

[予約可能な目的] オプションを使用して、組織で設定された予約可能な目的に基づいて敷地のスペースをフィルタリングできます。

日付

カレンダーで日付を選択すると、任意の日付の予約を表示できます。[今日] を選択すると、カレンダーに現在の日付が表示されます。

タイムゾーン

[スケジュール] ビューのタイムラインは、選択した場所のタイムゾーンに基づいて設定されます。

期間

スケジュールビューのタイムフレームは、ビューの右上隅にあるドロップダウンの場所を使用して指定できます。デフォルトでは、時間枠は [日次ビュー **30** 分] に設定されています。時間を 1 時間の時間範囲または週次ビューで表示するように選択できます。

イベントプランナーのスケジュール

[スケジュール] ビューのカレンダーに表示される開始時間と終了時間は、システムプロパティ *Start time Event Planner Schedule* および *End time Event Planner Schedule* で設定できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スナップ期間

予約のドラッグアンドドロップでは、予約を選択して、ある期間分動かします。この期間は「スナップ期間」と呼ばれます。

イベントプランナーの [スケジュール] ビューの 30 分ビューと 60 分ビューのデフォルトのスナップ時間は、それぞれ 5 分と 15 分です。スナップ期間を設定するための最小値と最大値は、30 分ビューの場合は 1 と 30 で、60 分ビューの場合は 1 と 60 です。このデフォルト値を変更するには、システムプロパティの *Snap duration for 30 min view of Workplace Event Planner Schedule View* および *Snap duration for 60 min view of Workplace Event Planner Schedule View* を使用します。

リフレッシュ

ビューは、[リフレッシュ] アイコン ( ) を選択していつでもリフレッシュできます。

凡例

予約が表示される基準となる色の凡例を表示できます。凡例には、各ステータスに関連付けられた色が表示されます。アドミニストレーターは、ワークプレイス予約管理 プロパティの各ステータスに関連付けられた色を変更できます。移動先 すべて > ワークプレイス予約管理 > アドミニストレーション > プロパティ プロパティを変更します。次のプロパティを編集して色を指定できます。

- イベントプランナーエクスペリエンスのドラフトの予約の色。
- イベントプランナーエクスペリエンスの進行中の予約の色。
- イベントプランナーエクスペリエンスの確認待ちの予約の色。
- イベントプランナーエクスペリエンスの確認済みの予約の色。
- イベントプランナーエクスペリエンスの完了した予約の色。
- イベントプランナーエクスペリエンスの承認待ちの予約の色。
- イベントプランナーエクスペリエンスの承認された予約の色。
- イベントプランナーエクスペリエンスの却下された予約の色。
- イベントプランナーエクスペリエンスの競合する予約の色。
- イベントプランナーエクスペリエンスの読み取り専用の予約の色。

色の 16 進コードを指定します。

検索スペース

[検索スペース] オプションを使用して、スペースを直接検索できます。

予約

スペースで作成された予約は、開始時間と終了時間の間で展開されたバーとして表示されます。予約は、現在のステータスに基づいて色で表示されます。色の凡例を表示してステータスを確認できます。

予約を選択すると、予約の開始時間と終了時間、期間、サブタイプ、ステータス、要求されたサービスなどの詳細がある場合は表示できます。

- [サイドパネルを開きます] アイコン ( ) を選択して、サイドパネルに予約の詳細を表示することもできます。
- 予約を開いてポータルに表示するには、[予約を開く **(Open reservation)]** オプションを選択します。デフォルトでは、従業員センターに予約が表示されます。従業員センターではなくカスタムポータルで予約を開く場合は、次のアクションを実行する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

1. 移動先 システム定義 > スクリプトインクルード.
2. **WPCoreUtils** を検索して開きます。
3. [スクリプト] フィールドで、 getCommonPortalSuffix 関数を上書きして、共通のポータルサフィックスを取得します。
4. [更新] をクリックします。

- [表示] ( ) アイコンを選択して、予約の詳細ビューを取得することもできます。サイドパネルには、場所、開始時間と終了時間、現在のステータス、同期ステータス、予約タイトル、要求されたサービスなどの予約関連の詳細が表示されます。予約計画者は、[予約をキャンセル] オプションを使用して予約をキャンセルすることもできます。
- 予約のバーをドラッグして、予約を別の時間または別の場所に移動することもできます。

最後に更新されたサブソース

- コンテキストサイドパネルで予約が更新されると、最後に更新されたサブソースが職場イベントプランナーとして更新されます。
- ポータルで予約が更新されると、最後に更新されたサブソースがワークプレイスサービスデリバリとして更新されます。

予約の詳細ビュー

イベントプランナーで予約を選択すると、予約が新しいタブで開き、予約関連の詳細がすべて表示されます。ページには、要求者の詳細、現在のステータス、および予約が要求された敷地がトップレベルのビューに表示されます。

予約の詳細は、次の各タブに表示されます。

詳細

[詳細] タブには、要求者が予約時に予約フォームに指定した予約の詳細が表示されます。予約計画者は、[出席者の数]、[予約可能な目的]、[コストセンター] フィールドを編集できます。

ブロッカー予約

このタブには、予約とともに作成されたブロッカー予約が表示されます。ブロッカー予約は、予約とともに追加サービスが要求された場合のクリーンアップと準備のために作成されます。

ケース

このタブには、予約とともに要求された追加サービスを実行するために作成された職場ケースが表示されます。職場タスクが作成されている場合は、[タスク] タブが表示されます。

要求されたサービスアイテム

このタブには、予約とともに要求されたサービスアイテムが表示されます。

承認者

このタブには、予約の承認者の詳細が表示されます。

招待者

このタブには、予約に招待された招待者の詳細が表示されます。

予約記録

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約にバーチャル会議リンクが含まれている場合、このタブにレコーディングの詳細が表示されます。

予約の詳細ページから、[予約を開く **(Open reservation)]** オプションを使用して予約を開き、従業員センター ポータルに表示することもできます。従業員センターではなくカスタムポータルで予約を開く場合は、次のアクションを実行する必要があります。

1. 移動先 システム定義 > スクリプトインクルード.
2. **WPCoreUtils** を検索して開きます。
3. [スクリプト] フィールドで、 getCommonPortalSuffix 関数を上書きして、共通のポータルサフィックスを取得します。
4. [更新] をクリックします。

予約計画者は、[予約をキャンセル] オプションを使用して、必要に応じて予約をキャンセルできます。

シナリオと建物 - ビュー、ステータス、設定、主要機能

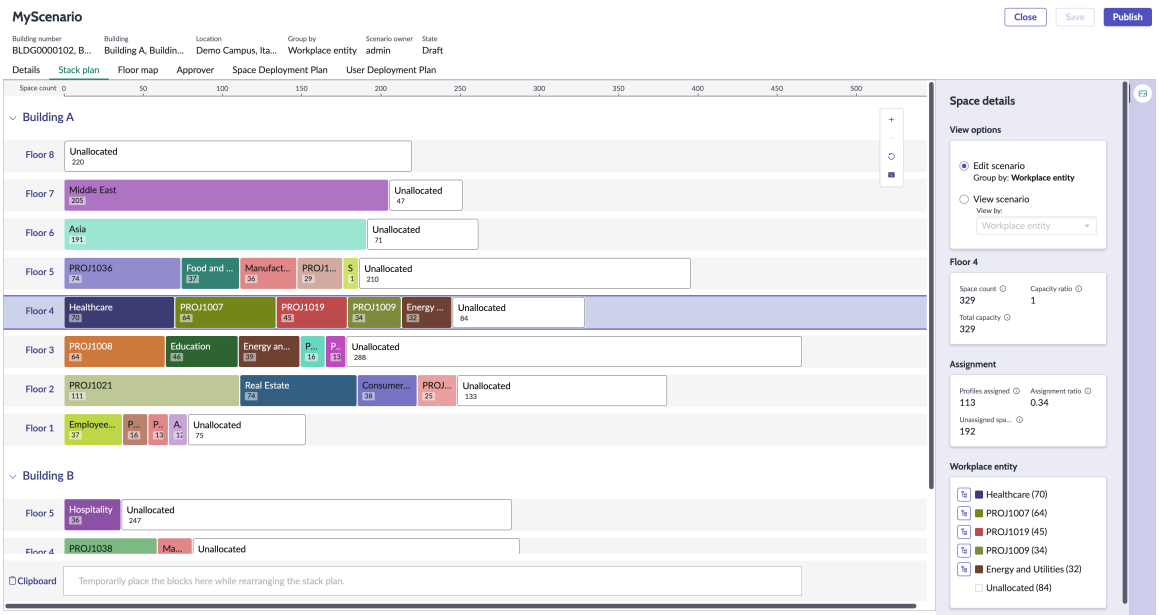
スタック計画とフロアマップビューを使用してシナリオを作成または表示します。シナリオ計画を使用すると、さまざまなビュー、簡単な設定、および複数の主要機能を使用して、スペースの割り当てとユーザーアサインの定義を効率的に行うことができます。

シナリオを作成するか、シナリオを開くと、シナリオはデフォルトでスタック計画ビューに開かれます。シナリオを作成または表示している建物にフロアマップが構成されている場合は、フロアマップで直接スペース割り当てを表示できます。シナリオを所有している場合、または同僚が所有者としてアサインしている場合にのみ、そのシナリオで作業できます。

スタック計画ビュー

スタック計画は、部門、コストセンター、ワークプレイスエンティティ、または近隣に基づいたスペース割り当てを視覚的に表示します。スタック計画は、組織のさまざまな部門、コストセンター、近隣、またはワークプレイスエンティティを異なるカラーコードで表示します。

スタック計画ビュー



スタック計画はグラフに似ています。計画の Y 軸は建物のさまざまなフロアを示し、X 軸は建物の総キャパシティから決定されるバーの長さを示します。たとえば、すべてのスペースのキャパシティ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の合計が 1000 の場合、バーの長さは、選択したバーにアサインされた他のスペースを 1000 に加えたものになります。

シナリオを作成するときは、スペース割り当てをグループ化する基準を指定する必要があります。たとえば、[グループ化] フィールドで部門別、コストセンター別、または近隣別にグループ化する基準を指定できます。スタック計画には、この選択に基づいて割り当てが表示されます。その後、スタック計画がシナリオモード直接で開きます。シナリオモードは、**[Group By** (グループ化)] フィールドで選択されたグループ化モードです。[公開] ステータスのシナリオを開いて割り当てを確認する場合、シナリオはデフォルトでシナリオモードで開きます。

シナリオが [公開] ステータスである場合にのみ、所有者のみがシナリオを変更できます。自分が所有していないシナリオを開く場合、読み取り専用モードでのみ計画を表示できます。

シナリオでは、キャパシティ、スペース数、未割り当てスペースなど、建物に関連するすべての詳細を表示できます。[表示方法 **(View by)]** オプションを使用して、シナリオのスペース割り当てビューを変更できます。

スタック計画ビューには次の機能が含まれています。

スペース割り当ての表示または編集

部門、コストセンター、ワークプレイスエンティティ、または近隣に基づいてスペース割り当てを表示します。同じ割り当てに属するフロアのスペースは、バーとしてグループ化されます。フロアのバーは簡単に識別できるように色分けされています。右パネルに色分けの凡例を表示できます。

> **重要:**
> ワークプレイスエンティティベースの割り当ては、建物スタック計画ビューでのみ表示できます。

詳細を表示

シナリオの詳細パネルには、以下が含まれています。

- 表示オプション：このセクションでは、シナリオを編集するか表示するかを指定できます。ワークプレイススペース管理 バージョン 1.13.0 以降、view-by タイプはデフォルトでアルファベット順にソートされます。[構成別に表示] [sn_wsd_spcmgmt_view_by_configuration] テーブルから、順序を変更したり、ビュータイプを追加したりできます。詳細については、「view-by 構成の作成」を参照してください。 デフォルトでは、次のオプションを使用できます。
  - [シナリオを編集]：シナリオを編集するオプション。スペース計画者のみが編集できます。
  - シナリオを表示：シナリオを読み取り専用モードで表示するオプション。デフォルトでは、シナリオは指定した **[Group By** (グループ化)] の選択に基づいて表示されます。以下に基づいてシナリオを表示できます。
    - アサインタイプ
    - コストセンター
    - 部門
    - 近隣
    - 占有ステータス
    - スペース機能
    - スペースステータス
    - スペースタイプ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 職場エンティティ

  [職場エンティティ] を選択した場合は、エンティティタイプを指定してスペースをグループ化できます。

- [store-future: BEGIN review]バーの表示を変更するオプション。表示オプションは、スペースレコードで利用可能なスペースタイプによって決まります。[End]
- スペース/フロア/バー詳細：数やキャパシティなどのスペースの詳細。
  - スペース数：スペースの数。値は、すべてのスペースレコードの [キャパシティ] フィールドで指定された値から導出されます。
  - 総キャパシティ：スペースの総キャパシティ。値は、すべてのスペースレコードの [キャパシティ比率] フィールドで指定されたキャパシティから導出されます。スペースのキャパシティ比率は 1 より大きい場合があります。つまり、スペースには複数のユーザーをアサインできます。スタック計画バーの長さは、総キャパシティに基づいて決定されます。
  - キャパシティ比率：[スペース数] と [総キャパシティ] の値を除算して決定されるキャパシティの比率。
- アサイン：スペースにアサインされたユーザーの数。値は計画の選択に基づいて表示されます。

  注:
  ワークプレイススペース管理 バージョン 1.13.0 では、スケジュール計画に関連付けられた場所のアサインを持つユーザープロファイルはシナリオ計画から除外されます。

  - アサイン済みプロファイル：建物/フロア/選択したバーにアサインされたユーザープロファイルの数。
  - アサイン比率：その建物/フロア/選択したバーの総キャパシティに対するアサインされたユーザーの比率。
  - 未アサインスペース：建物/フロア/選択したバーにアサインされていないスペースの数。
  - アサインされたプロファイル：選択したスペースにアサインされたユーザーの詳細。

  シナリオが近隣別にグループ化されている場合は、[ユーザーアサインを編集 **(Edit user assignments)]** オプションを使用して、シナリオスタック計画から近隣へユーザーをアサインすることもできます。ユーザーを追加したり、ユーザーを削除したり、近隣のユーザーを更新したりできます。

  [グループ分け基準] オプションとして [近隣] が選択されている場合は、[近隣] アサイン タイプを持つアサインのみが適用されます。その他のグループ化オプションでは、[場所] アサイン タイプを持つアサインが適用されます。

- 凡例：このセクションは、[表示方法 **(View by)]** フィールドで選択したビューによって異なります。たとえば、表示オプションとして [部門] を選択すると、建物で利用可能なすべての部門の凡例が表示されます。

ビューを変更

さまざまなタイプに基づいてバーのビューを変更します。次のビュータイプを使用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
ワークプレイススペース管理 バージョン 1.13.0 以降、ビュータイプはデフォルトでアルファベット順にソートされます。[構成別に表示] [sn_wsd_spcmgmt_view_by_configuration] テーブルから、順序を変更したり、ビュータイプを追加したりできます。詳細については、「view-by 構成の作成」を参照してください。

- アサインのタイプ：永続的またはフレキシブルなアサインのタイプに基づいてフロアのスペースを表示します。
- コストセンター：コストセンターに基づいてフロアのスペースを表示します。バーには、組織のさまざまなコストセンターのラベルが付けられます。
- 部門：部門に基づいてフロアのスペースを表示します。バーには、組織のさまざまな部門のラベルが付けられます。
- 近隣：近隣に基づいてフロアのスペースを表示します。バーには、組織のさまざまな近隣のラベルが付けられます。
- 占有ステータス：占有ステータスに基づいてフロアのスペースを表示します。
- スペース機能：さまざまなスペース機能に基づいてフロア上のスペースを表示します。バーには、組織のさまざまなスペース機能のラベルが付けられます。
- スペースステータス：アクティブ、将来、廃止、一時などのステータスに基づいて、フロアのスペースを表示します。バーには、さまざまなスペースステータスのラベルが付けられます。
- スペースタイプ：ワークスペース/デスク、部屋、トイレなどのスペースタイプに基づいて、フロア上のスペースを表示します。バーには、組織のさまざまなスペースタイプのラベルが付けられます。
- ワークプレイスエンティティ:ワークプレイスエンティティに基づいてフロアのスペースを表示します。[ワークプレイスエンティティ] オプションを選択した後、スペースをグループ化するエンティティのタイプを選択することもできます。

キーボードショートカットの使用

キーボードショートカットアイコン ( ) をクリックして、シナリオ計画時に使用できるショートカットを表示します。次のようなキーボードショートカットを使用できます。

- 左/右キー：行 (フロア) のスタック計画バー間を移動します。
- 上/下キー：前または次の行 (フロア) 間を移動します。
- スペースキー：ハイライト表示されたスタック計画バーの詳細をツールヒントに表示します。
- Enter：ハイライト表示されたスタック計画バーを選択します。

割り当ての詳細表示

右側に表示される詳細パネルで、計画の割り当ての詳細を確認します。シナリオの右パネルの詳細は、計画と [表示方法 **(View by)]** オプションによって異なります。

- フロアを選択すると、フロア名、フロアのスペース数、フロアの総キャパシティ比率、フロアのキャパシティ、アサイン済みプロファイル、アサイン比率、未アサインスペース、そのフロアに割り当てられた部門/コストセンターなどの詳細が右パネルに表示されます。バーは、ビューの選択に基づいて表示されます。バーの詳細が右パネルの下部に表示されます。たとえば、[表示方法 **(View by)]** オプションとして [スペースタイプ **]** を選択すると、バーはスペースタイプに基づいて表示され、フロアにアサインされたスペースタイプの詳細が右パネルの下部に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- たとえば、部門 ABC のバーを選択すると、右側のパネルに、バー名 (部門 ABC)、部門 ABC のスペース数、部門 ABC のキャパシティ比率、部門 ABC の総キャパシティ、部門 ABC へのアサイン済みプロファイル、部門 ABC のアサイン比率、部門 ABC の未アサインスペース、部門 ABC のカラーコードなどの詳細が表示されます。

  バー (部門 ABC) のみを選択すると、スペース数を変更でき、[スペース数] フィールドと [アサイン先] フィールドを使用してそのバー (部門 ABC) を別のフロアにアサインすることもできます。

- スタック計画で何も選択していない場合は、建物に関連する詳細全体が上記と同じフィールドとともに表示されます。

未割り当てスペースの表示

フロアの未割り当てスペースを確認します。未割り当てスペースは、コストセンター、部門、ワークプレイスエンティティ、または近隣にアサインされていないスペースです。未割り当てスペースに基づいて、部門のスペース数を増減できます。未割り当てスペース数よりも多くのスペースを割り当てると、バーで割り当てが許可されません。

> **重要:**
> ワークプレイスエンティティベースの割り当ては、建物スタック計画ビューでのみ表示できます。

別のフロアへのバーの割り当て

あるフロアから別のフロアにバーを移動します。たとえば、部門 ABC をフロア 1 からフロア 5 に移動します。

クリップボードへのバーの移動

割り当てが確実でない場合は、バーをクリップボードに移動します。クリップボードは、バーを一時的に保持するために使用される作業スペースに似ています。

分割されたバーの結合

異なるフロアで分割されたバーを 1 つのフロアに結合します。スペースは自動的にグループ化されます。

キャパシティまたはキャパシティ比率の表示

建物、フロア、バーのキャパシティまたはキャパシティ比率を確認します。

建物ビュー

シナリオ計画中だけでなく、スタック計画でいつでも、建物のスペースとその割り当て、およびさまざまなスペースの詳細を表示できます。[スペースの最適化] ダッシュボードで、表示する建物を選択できます。建物はスタック計画に表示されます。詳細については、「建物のスペース割り当ての表示または編集」を参照してください。スタック計画には、シナリオでの表示と同様に建物のフロアと割り当てが表示されます。建物ビューでは、次のアクションのみを実行できます。

- 関連付けられているワークプレイスエンティティに基づいて建物のスペースを表示できます。建物ビューの [表示方法 **(View by)**] オプションには、スペースの表示に使用できる追加オプション [ワークプレイスエンティティ**(Workplace entity)**] が表示されます。さらに、選択後に、スペースを表示する基準にするエンティティタイプを指定できます。
- スタック計画でワークプレイスエンティティベースの割り当てを選択すると、選択したスペース割り当ての階層の詳細と、各親子階層にアサインされたスペースの数が詳細に表示されます。
- 建物ビューで近隣割り当てのユーザーアサインを編集できます。ユーザーの割り当てを追加、削除、または変更できます。詳細については、「ワークプレイスエンティティに基づく建物のスペースの編集または表示」を参照してください。

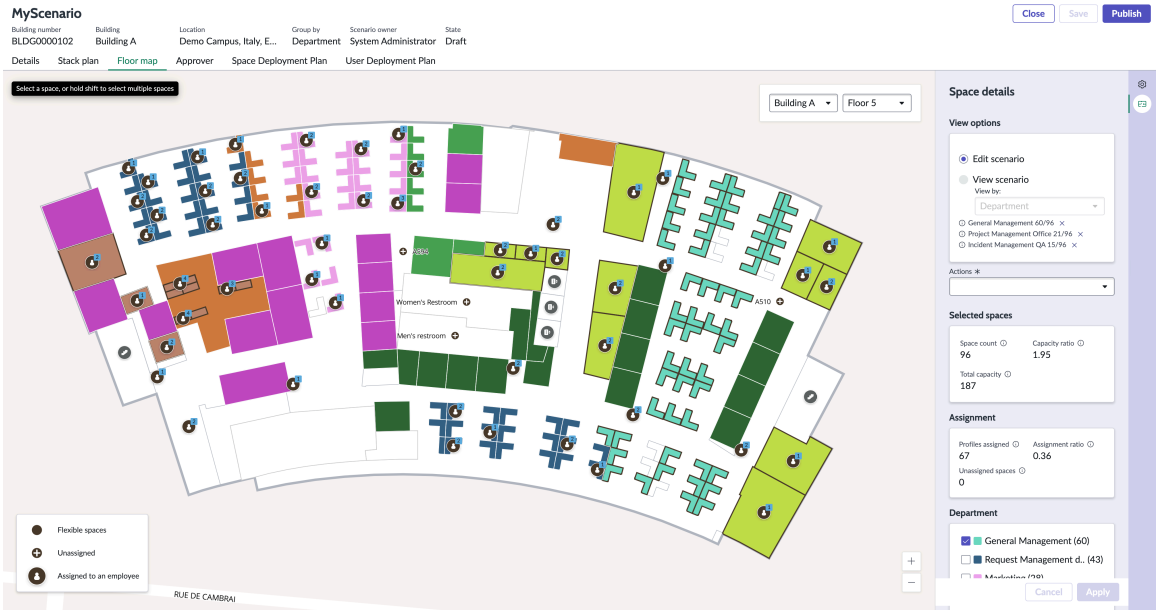
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

シナリオ：フロアマップビュー

フロアマップビューを使用して、フロアのスペース割り当てを表示します。フロアのフロアマップビューは、ワークプレイスインドアマッピング を使用してフロアマップが構成されている場合にのみ使用できます。フロアマップビューでは、フロアの割り当て、ユーザーアサイン、部門/コストセンター/ワークプレイスエンティティ/近隣の移動を簡単な操作で確認できます。シナリオ計画の [フロアマップ] タブを選択して、フロアマップを表示します。

フロアマップビュー



フロアマップビューには、次の機能があります。

個々の割り当ての表示

マップ上の個々のスペースの割り当てを直接表示できます。スペースは、アサインされている割り当てに基づいて色分けされます。凡例が右パネルに表示されます。

シナリオの表示

シナリオはいつでも表示できます。他のユーザーが開いたシナリオを開くと、割り当てと詳細を読み取り専用モードで表示できます。シナリオは、設定されているシナリオモードで開きます。フロアマップでスペースにカーソルを合わせて、詳細をツールヒントに表示できます。

ズーム

マップをズームインまたはズームアウトして割り当てを表示します。

フロアの変更

マップで利用可能なフロア選択オプションを使用して、建物のさまざまなフロアを選択できます。スタック計画でフロアを選択してからフロアマップビューを開くと、そのフロアのフロアマップが表示されます。スタック計画で何も選択していない場合、デフォルトで建物のフロア 1 が開きます。

スペースを選択してください

マップでスペースを直接選択し、そのスペースの詳細を右パネルに表示します。単一または複数のスペースは、それらを囲むように円を描画するか、キーボードの Shift キーを使用して選択できます。選択に基づいて、右パネルに詳細が表示されます。

フレキシブルなスペース、アサインされたスペース、および未アサインスペースは、さまざまなカラーコードでハイライト表示されます。これらの色分けの凡例がマップに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シナリオの編集中に、スペースの詳細セクションからチェックボックスをオンにして、同じカラーコードを持つすべてのスペースを選択できます。

スペースがユーザーにアサインされている場合、そのスペースにアサインされたユーザーの数とともにアバターアイコンが表示されます。

詳細を表示

右パネルに次の詳細を表示できます。

- 表示方法 **(View by)**：マップのビューを変更するオプション。表示オプションは、スペースレコードで利用可能なスペースタイプによって決まります。スペースは、選択したビューに基づいてマップ上でハイライト表示されます。
- アクション：このフィールドは、フロアで 1 つまたは複数のスペースを選択した場合にのみ表示されます。次のオプションがフィールドの表示されます。
  - 割り当て：割り当ての追加、変更、削除などの割り当て関連の変更を行うオプション
  - アサインのタイプ：スペースを永続的からフレキシブル (またはその逆) に変更するなど、アサインのタイプを変更するオプション既存のユーザーアサインを削除することもできます。
- スペース/フロア詳細：数やキャパシティなどのスペースの詳細が表示されます。
  - スペース数：スペースの数。値は、すべてのスペースレコードの [キャパシティ] フィールドで指定された値から導出されます。
  - 総キャパシティ：スペースの総キャパシティ。値は、スペースレコードの [キャパシティ比率] フィールドで指定されたキャパシティから導出されます。スペースのキャパシティ比率は 1 より大きい場合があります。つまり、スペースには複数のユーザーをアサインできます。バーの長さは、総キャパシティに基づいて決定されます。
  - キャパシティ比率：[スペース数] と [総キャパシティ] の値を除算して決定されるキャパシティの比率
- アサイン：アサインされたユーザーの数。値は計画の選択に基づいて表示されます。

  注:
  ワークプレイススペース管理 バージョン 1.13.0 では、スケジュール計画に関連付けられた場所のアサインを持つユーザープロファイルはシナリオ計画から除外されます。

  - アサイン済みプロファイル：建物/フロア/選択したバーにアサインされたユーザープロファイルの数
  - アサイン比率：その建物/フロア/選択したバーの総キャパシティに対するアサインされたユーザーの比率
  - 未アサインスペース：建物/フロア/選択したバーにアサインされていないスペースの数

  表示基準オプションとして [近隣] が選択されている場合は、[近隣] アサイン タイプを持つアサインのみが適用されます。その他の表示基準オプションでは、 場所のアサイン タイプを持つアサインが適用されます。

- 凡例：このセクションは、[表示方法 **(View by)]** フィールドで選択したビューによって異なります。たとえば、表示オプションとして [部門] を選択すると、フロアで利用可能なすべての部門の凡例が表示されます。

マップ設定の調整

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マップ設定を変更します。右パネルで、フロアプランビューの詳細とマップ設定の詳細を切り替えることができます。パネルに表示されるフロアプランの詳細は、マップ設定によって異なります。次の設定が利用可能です。

- アサイン先：スペースがアサインされているユーザーを表示するオプション
- アサインタイプ：スペースのアサインのタイプ (フレキシブルまたは永続的) を表示するオプション
- 不透明度 **%**:マップ上の色付きのスペースの不透明度。色付きのスペースによって一部のマップ要素が非表示になっている場合は、不透明度を下げることができます。

スペース割り当ての変更

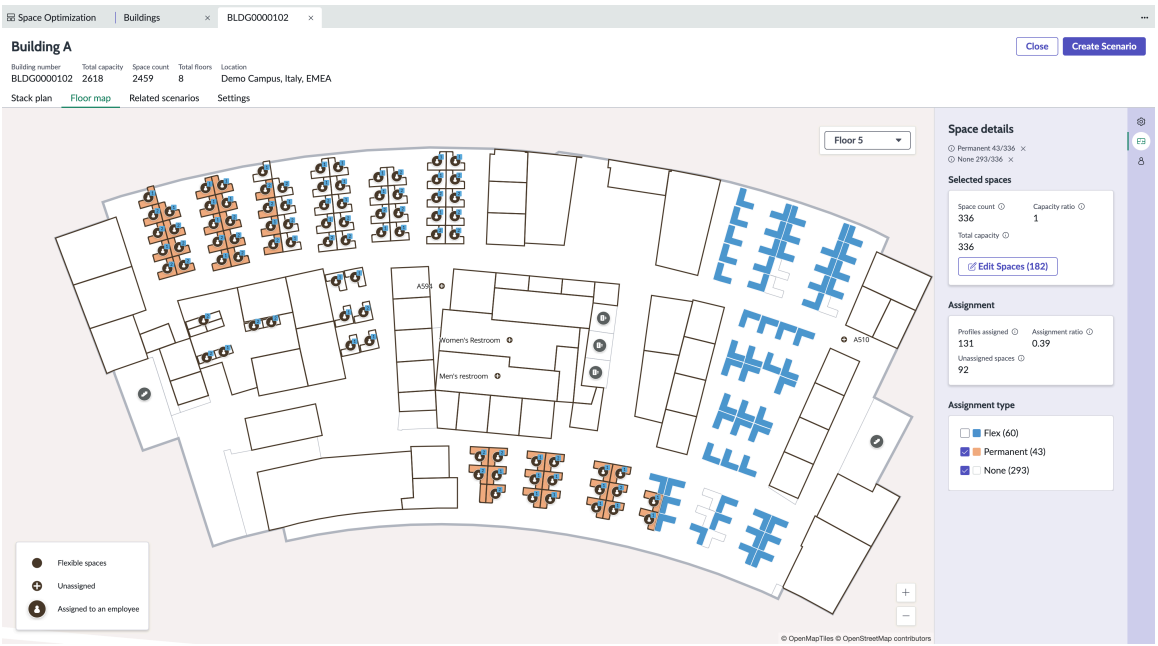
部門をフロアに移動すると、その部門に割り当てられたスペースがそのフロアの既存のスペースとともにグループ化されます。これらのスペース割り当てをフロア部門ごとに表示できます。その部門の 1 つまたは複数のスペースを選択し、[アクション] オプションを使用して別の部門に割り当てることもできます。

建物：フロアマップビュー

建物スタック計画またはフロアマップをいつでも表示して、建物に固有の変更を加えることもできます。建物に ワークプレイスインドアマッピング フロアマップが構成されている場合は、建物のフロアマップを使用してアクションを直接実行できます。

シナリオと同様に、建物のスタック計画ビューでは、スペースの割り当てを実行したり、さまざまなオプションに基づいてフロアのスペースを表示したりすることもできます。

建物の [フロアマップ] ビューを使用すると、マップベースのスペース管理を実行できます。詳細については、「マップベースのスペース管理」を参照してください。



フロアマップでは、次の操作を実行できます。

- フロアのスペースを直接表示できます。ワークプレイススペース管理 バージョン 1.13.0 以降、ビュータイプはデフォルトでアルファベット順にソートされます。[構成別に表示] [sn_wsd_spcmgmt_view_by_configuration] テーブルから、順序を変更したり、ビュータイプを追加したりできます。詳細については、「view-by 構成の作成」を参照してください。 デフォルトでは、次のカテゴリを使用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- アサインタイプ
- コスト センター
- 部門
- 近隣
- 占有ステータス
- スペース関数
- スペースステータス
- スペースタイプ
- ワークプレイスエンティティ

  [ワークプレイスエンティティ] を選択すると、[ワークプレイスエンティティタイプ] フィールドも追加で表示され、スペースを表示するベースとなるエンティティタイプを指定できます。

  注:
  ワークプレイススペース管理 バージョン 1.13.0 では、スケジュール計画に関連付けられた場所のアサインがあるユーザープロファイルは建物ビューから除外されます。

詳細については、「建物のスペース割り当ての表示または編集」を参照してください。

- フロアのスペースを編集できます。詳細については、「マップを使用して建物のスペースを編集する」を参照してください。
- スペースに従業員をアサインまたはアサイン解除します。マップを使用した従業員のフロア間の移動。
- [マップ設定] ウィンドウで色付きのスペースの不透明度を変更することもできます。不透明度の変更は、マップ上の一部の要素が色によって非表示になっている場合に便利です。

スペースを表示または編集しているときに、スペースの詳細セクションからチェックボックスをオンにして、同じカラーコードを持つすべてのスペースを選択できます。

関連シナリオ

[スペースの最適化] モジュールを使用して建物を開くと、[関連シナリオ] タブが表示されます。選択した建物に関連するすべてのシナリオが一覧表示されます。

名前、ステータス、所有者、作成日、作成対象のグループなど、シナリオに関連する詳細が表示されます。リストの更新、列の編集、またはのフィルターの適用を行うことができます。

シナリオステータス

シナリオは、その作成から展開まで、実装されたアクションに基づいてさまざまな状況に変わります。シナリオのステータスに基づいて、同僚やステークホルダーと共有して計画をレビューし、メインの本番データに実装できます。

シナリオには次の状況があります。

- 処理中：作成が進行中の場合、シナリオは [処理中] に設定されます。また、既存のシナリオをコピーする場合、コピープロセス中に新しく作成されたシナリオは [処理中 **(Processing)]** に設定されます。

  また、シナリオの保存時に保存プロセスが実行中の場合は、シナリオのステータスは [処理中] に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ドラフト：シナリオの使用準備ができている場合、つまり作業中は [ドラフト] に設定されます。このステータスの間は、シナリオの所有者のみが表示できます。
- 準備完了：公開されると、シナリオは [準備完了] に設定されます。シナリオが公開され、シナリオが [準備完了] ステータスに設定されたら、それを同僚やステークホルダーと共有してフィードバックを得ることができます。他のユーザーは、シナリオを読み取り専用モードでのみ使用できます。
- 承認待ち：シナリオは、公開後に承認のために送信されると [承認待ち] に設定されます。シナリオが承認のために送信されると、ステータスが [却下] に変更されない限り、シナリオを編集できなくなります。
- 却下：承認者がシナリオを却下した場合、シナリオは [却下] に設定されます。シナリオが却下された場合は、承認者のコメントで提案された変更を実装し、承認のために再度送信できます。
- 承認済み：承認者がシナリオを承認すると、シナリオは [承認済み] に設定されます。シナリオが承認されると、シナリオを編集できなくなります。シナリオのみを展開できます。
- 展開：シナリオは、メインの本番データに展開されたときに [展開] に設定されます。展開されたシナリオを変更することはできません。変更するには、そのシナリオのコピーを作成して変更する必要があります。
- アーカイブ化済み：展開されたシナリオは、6 か月以上経過している場合に [アーカイブ化済み] に設定されます。

設定

[スペースの最適化] モジュールを使用して直接建物を開くと、 [設定] タブが表示されます。[設定] タブを使用すると、スタック計画に表示されるスペースにスペース修飾フィルターを適用できます。スペースのタイプやスペースの表示方法に基づいて、フィルターを適用できます。

たとえば、職場/デスクタイプのすべてのスペースを表示する場合は、スペースタイプフィルターを適用します。[スタック計画] タブでは、これらのスペースは [表示方法 **(View by)]** オプションで選択したビューに基づいて表示されます。

承認者

[承認者] タブには、シナリオを承認するように設定されたすべての承認者の詳細が表示されます。[承認者] タブには、承認が許可されている承認者、承認のステータス、承認に関連するコメント、承認時間が表示されます。承認のためにシナリオを送信した後、承認者によって却下された場合は、承認者の [コメント] タブで却下の詳細を表示し、変更を実装できます。

アプリケーションにはデフォルトの承認定義 [シナリオ計画承認] があり、職場マネージャーがシナリオの承認者として構成されています。新しい承認定義を作成するか、デフォルトの定義を編集できます。新しい承認定義を作成するには、「承認定義の作成」を参照してください。

注:
承認定義に承認者を追加するには、実行者基準で承認者を構成する必要があります。これを行うには、「職場の実行者基準の作成」を参照してください。

スペース展開計画とユーザー展開計画

シナリオを作成するときに、[スペース展開計画] タブと [ユーザー展開計画] タブが表示されます。シナリオに加えた変更は、各展開計画に記録されます。スタック計画で行った変更を保存すると、各変更とその詳細が計画に表示されます。

[スペース展開] タブ：計画には、シナリオで実行された割り当てとスペース割り当てタイプの変更が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ユーザー展開] タブ：計画には、シナリオで実行された追加、更新、削除などのユーザー割り当て関連の変更が表示されます。

変更を公開して、スペース割り当てを確定した後、変更を本番で実行するには、変更を展開する必要があります。計画では、[展開] オプションを使用して変更を展開できます。

シナリオが展開されると、すべての変更に対して職場ケースが作成されます。展開後、各変更に関連付けられた職場ケースなどの追加の詳細が展開計画に表示されます。変更に応じて、次の職場の移動ケースが作成されます。

- シナリオ計画による職場ユーザーアサインと移動サービス (Workplace User Assignment and Move Service via Scenario Planning)：ユーザーアサインを変更し、スペースを移動するために作成された職場の移動ケース
- 職場アサインタイプサービス (Workplace Assignment Type Service)：スペースのアサインタイプを変更するために作成された職場ケース
- 職場割り当ての変更サービス (Workplace Allocation Change Service)：スペースの割り当てを変更するために作成された職場ケース

スペース要求の承認、状況、アクション、および主な機能

スペース計画者は、ワークプレイスセントラルのスペースの最適化ダッシュボードを使用して、組織で発生したスペース割り当て要求を実行します。ワークプレイスセントラルのスペースの最適化ダッシュボードを使用すると、可用性の確認、スペースの手動割り当て、およびスペース計画中に関連するその他のプロセスに関する複数のタスクを回避できます。

機能

ワークスペースサービスポータルを使用すると、職場マネージャーやその他の職場ユーザーは、要件を指定してスペース推奨要求を作成できます。アプリケーションは、仕様に基づいてさまざまなスペース計画オプションを生成します。スペース要求が送信されると、職場ケースがアプリケーションで作成されます。ワークプレイスセントラルのスペースの最適化を使用すると、スペース計画者は、特にスペース要求から生成された職場ケースのみを簡単に表示できます。

スペース計画者は、アクションを数回実行するだけで、スペース計画を展開できます。アプリケーションは、要求者が指定した場所にさまざまなアルゴリズムを適用し、複数のスペース計画オプションを生成します。要求者にはこれらのスペース計画オプションが提供され、選択と送信を実行できます。このスペース割り当ての事前計画により、スペース計画者はスペース計画をより簡単に展開できます。

スペースの最適化ダッシュボードには、発生したスペース要求の合計数のメトリクスが表示され、各スペース要求の詳細も表示されます。さまざまなフィルターを適用して詳細を表示したり、要求された建物に基づいて詳細を表示したりすることもできます。

スペースの最適化ダッシュボードでは、次のいずれかのオプションを使用してスペース要求を表示できます。

- [シナリオ] メトリクスボードで、[すべてのスペース要求] を選択します。
- [スペース要求] セクションで、[すべて表示] を選択してすべてのスペース要求を表示します。

承認

スペースアシスト要求に承認が必要な場合は、ワークプレイスコア 承認構成を使用して承認できます。マネージャーとしてアサインされているユーザーのみのスペースアシスト要求を承認できます。

スペース要求ビュー

スペース要求の職場ケースを開くと、さまざまな詳細を含む個別のタブが開きます。さまざまなビューで詳細を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求の詳細

デフォルトでは、スペース要求が [要求の詳細] ビューで開きます。[要求の詳細] では、詳細は次のように 3 つの異なるパネルに分割されます。

1. 職場ケースと変数：最初のパネルには、要求者によって提供された職場ケースの詳細と変数が表示されます。
   - [職場ケース] セクションで、要求の説明を表示できます。[アサイン先グループ] および [アサイン先] フィールドを使用して、別のアサイン先グループまたはユーザーにスペース要求をアサインすることもできます。
   - [変数] セクションでは、要求者がフォームで指定したすべての詳細を表示できます。
2. 作成とアクティビティ：2 番目のパネルでは、スペース要求の作成以降に実行されたコメントとアクティビティを追加できます。
   - [作成] セクションから、要求のコメントと作業メモを追加できます。コメントは要求者にも表示されますが、作業メモはスペース要求を処理しているスペース計画者にのみ表示されます。
   - [アクティビティ] セクションでは、ステータスの変更、承認、作業メモなど、スペース要求で実行されたアクションに関連するすべての詳細を表示できます。
3. 添付ファイルとテンプレート：3 番目のパネルでは、添付ファイルを表示または追加するか、職場ケーステンプレートを表示する 2 つの異なるビューを選択できます。右端のパネルを使用して、これらのオプションを選択できます。

スペース計画

[スペース計画] タブでは、要求者が選択したスペース計画オプションを表示できます。フロアマップでスペース計画を表示することもできます。フロアマップには、ワークプレイスインドアマッピングアプリケーションを使用してフロアにフロアマップが構成されているかどうか、および、インドアマッピングコンポーネントがインストールされているかどうかのみが表示されます。

- スペース計画には、関連するフロア、建物、および敷地の概要情報もピルの形式で表示されます。
- スペース計画は、スペース、フロア、建物、敷地、サイト、および割り当てに使用される地域の詳細情報を提供します。

> **重要:**
> 要求者がオプションを選択していない場合、[スペース計画] タブに詳細は表示されません。

承認

[承認] タブでは、スペース要求の承認者の詳細を表示できます。

スペース展開計画 (Space Deployment plan)

[スペース展開計画 **(Space Deployment plan)]** には、割り当て、スペースが割り当てられているフロア、計画で行われた変更のタイプ、現在値、およびシナリオ値に関連する詳細情報が表示されます。スペース計画を展開すると、割り当てごとに職場ケースが作成および実行されます。すべての職場ケースが進行するまで、展開は完了とは見なされません。

ユーザー展開計画 (User Deployment plan)

シナリオが近隣別にグループ化されている場合、[ユーザー展開計画 **(User Deployment plan)]** には、近隣のユーザーアサイン関連の変更に関連する詳細情報が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フロアマップ

フロアマップビューでは、スペース計画が計画されているフロアのフロアマップを表示できます。フロアマップには、ワークプレイスインドアマッピングアプリケーションを使用してフロアにフロアマップが構成されているかどうか、および、インドアマッピングコンポーネントがインストールされているかどうかのみが表示されます。フロアマップでは、次のアクションを実行できます。

- フロア、建物、および敷地のフィルターを使用して場所を切り替えます。
- マップをズームインおよびズームアウトします。ダブルクリックしてズームインすることもできます。
- 右側のパネルに各部門に関連付けられた凡例を表示します。

スペース要求状況

スペース要求は、作成されてから、いくつかのステータス変更が行われます。要求のステータスに基づいて、アクションと展開を実行できます。

スペース要求には次の状況があります。

- ドラフト：ワークスペースサービスポータルを使用してスペース要求が作成されると、最初は数秒間 [ドラフト] ステータスに設定され、その後 [準備完了] ステータスに変わります。
- 準備完了：要求が作成され、スペース計画オプションがまだ生成中の場合、ステータスは [準備完了] に設定されます。
- 対応中：オプションが生成され、要求者が選択できるようになると、ステータスは [対応中] に設定されます。要求者がオプションを選択するまで、ステータスは [対応中] に設定されます。
  - 要求者がオプションを選択すると、要求は次のステータスに変わります。
  - 要求者が表示されたオプションのリストから [なし] オプションを選択すると、要求はクローズされ、ステータスは [完了してクローズ] に設定されます。
- 承認待ち：要求者がオプションを選択して要求を送信すると、次のいずれかのアクションが実行されます。
  - 要求者のプロファイルにマネージャーの承認が必要な場合、要求は承認のために送信され、ステータスは [承認待ち] に設定されます。
  - 要求者のプロファイルが承認を必要としない場合、ステータスは自動的に [承認済み] に変更されます。
- 未完了でクローズ：要求が承認のために送信され、承認者が要求を却下した場合、つまり承認者が選択したスペース計画を却下した場合、ステータスは [未完了でクローズ] に変更されます。
- 承認済み：承認者がスペース要求を承認すると、ステータスは [承認済み] に変更されます。[承認済み] ステータスのスペース要求のみを展開できます。また、要求が [承認済み] の場合、[スペース展開計画 **(Space Deployment plan)]** と [ユーザー展開計画 **(User Deployment plan)]** にはスペース要求で選択されたスペースが表示されます。
- 展開を実行しています：スペース要求で選択されたスペース計画を展開すると、要求のステータスが [展開を実行しています] に変更されます。要求が [展開を実行しています] ステータスの場合、次のアクションが実行されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- すべての割り当てについて、職場ケースが作成および実装されます。
- 展開プロセスは、すべての職場ケースが正常に実装された場合、つまりすべてのケースが [完了してクローズ] ステータスでクローズされた場合にのみ成功します。
- 展開プロセスは、いずれかの職場ケースが正常に実装されなかった場合、つまりいずれかケースが [未完了でクローズ] ステータスでクローズされた場合に失敗します。

- 完了してクローズ：展開が正常に実装された場合、スペース要求はクローズされ、ステータスは [完了してクローズ] に設定されます。展開が失敗した場合は、スペース要求はクローズされ、ステータスは [未完了でクローズ] に設定されます。

移動管理の主な機能とアクション

移動マネージャーは、ワークプレイスセントラル の移動管理ワークスペースを使用して移動要求を論理的にグループ化して移動プロジェクトにすることで、移動要求を効率的に履行します。

移動管理ワークスペース

移動管理ワークスペースは、従業員によって発生した、またはシナリオ展開から生成された移動要求に対して複数のアクションを実行できる、ワンストップのワークスペースです。ワークスペースを使用すると、移動プロジェクトを作成して作業負荷を管理し、これらの要求を予定開始日と期日で監視できます。

ワークスペースには、移動要求関連のメトリクス、視覚的表現、詳細ビュー、移動プロジェクトを作成するオプションなど、いくつかの主要な機能があります。移動管理には、次のカテゴリの情報が表示されます。

- 移動管理：アクティブな移動プロジェクト、移動要求、および移動タスクのメトリクスを表示します。また、予定されている移動要求と予定外の移動要求、要求、およびアクティブなプロジェクトの状況も視覚的に表示されます。
- プロジェクトを作成：移動プロジェクトを作成するオプション。詳細については、「既存の移動要求から移動プロジェクトを作成」を参照してください。
- 移動管理：次の詳細をリストします。
  - すべての移動プロジェクトの詳細と、開始予定日と終了予定日、現在のステータス、アサインされたユーザー。
  - すべての移動要求の詳細と、現在のステータス、要求された移動日、開始予定日、期日。

移動プロジェクト、その機能、およびさまざまな状況の詳細については、「プロジェクトビュー、アクション、ステータスの移動」を参照してください。

移動要求のメトリクス

移動マネージャーは、自分にアサインされているアクティブなプロジェクトに関連付けられたメトリクス、移動要求および移動タスクの数を表示できます。各タイルを選択すると、リストビューの詳細を表示できます。移動管理メトリクスセクションには、次のメトリクスが表示されます。

- 自分のアクティブなプロジェクト：現在作業しているアクティブなプロジェクトの数。
- 移動要求：アクティブな移動プロジェクト関連付けられた移動要求の数を表示します。
- 移動タスク：アクティブな移動要求を履行するために作成されたアクティブな移動タスクの数。
- 予定されている要求と予定外の要求：予定されている移動要求と予定外の移動要求を円グラフで視覚的に表現します。予定外の要求は、開始予定または期日が指定されていない要求です。
- 移動要求 (円グラフ)：移動要求の状況を円グラフで視覚的に表現したもの。
- 自分のアクティブなプロジェクト：各移動プロジェクトと各プロジェクトに関連付けられたケースの数を視覚的に表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移動プロジェクトの詳細

移動管理の詳細セクションで、組織で作成されたすべての移動プロジェクトの詳細を表示できます。プロジェクトの名前、現在のステータス、開始予定日、終了予定日、アサインされたユーザーなど、プロジェクトの詳細を表示できます。移動プロジェクトを選択し、別のタブで個別に作業することができます。

ワークスペースには、一度に最大 5 つの移動プロジェクトが表示されます。すべての移動プロジェクトを表示するには、リストの最後にある [すべて表示 **(View all)]** を選択します。

- [すべて表示 **(View all)]** を選択すると、リストが別のタブで開き、組織で作成されたすべてのシナリオとその詳細を表示できます。
- リストでは次のアクションを実行することもできます。
  - 作成：移動プロジェクトを作成します。
  - 削除：不要になった移動プロジェクトを 1 つ以上削除します。

    ⚠ 警告:
    プロジェクトを削除すると、プロジェクトのみが削除され、それに関連付けられている移動要求は削除されません。削除された移動プロジェクトから移動要求のリンクが解除されます。

  - リストをリフレッシュします。
  - 列を編集します。
  - フィルターを追加または削除します。
  - 移動プロジェクトを選択して、別のタブに詳細を表示できます。選択すると、職場移動プロジェクトが開き、プロジェクトの詳細を表示したり、必要に応じてステータスなどの情報を編集したりできます。

要求の詳細を移動します。

移動管理の詳細セクションで、組織で作成されたすべての移動要求の詳細を表示できます。要求番号、ステータス、要求元ユーザー、要求の移動日、予定開始日と期日、および要求が関連付けられているプロジェクトなどの詳細を表示できます。移動要求を選択して、別のタブで開くことができます。

ワークスペースには、一度に最大 5 つの移動要求が表示されます。すべての移動要求を表示するには、リストの最後にある [すべて表示 **(View all)]** を選択します。

- [すべて表示 **(View all)]** を選択すると、リストが別のタブで開き、組織で作成されたすべての移動要求とその詳細を表示できます。
- リストでは次のアクションを実行することもできます。
  - リストをリフレッシュします。
  - 列を編集します。
  - フィルターを追加または削除します。
- 移動要求を選択して、別のタブに詳細を表示できます。選択すると、職場移動ケースレコードが開き、要求の詳細を表示したり、必要に応じて情報を編集したりできます。

プロジェクトビュー、アクション、ステータスの移動

移動マネージャーは、一度に複数の移動要求を履行するために、移動プロジェクトを作成、追跡、および作業します。移動プロジェクトを使用すると、スケジュールビューを使用して作業できます。これは、個々の移動要求を開くよりも高速です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

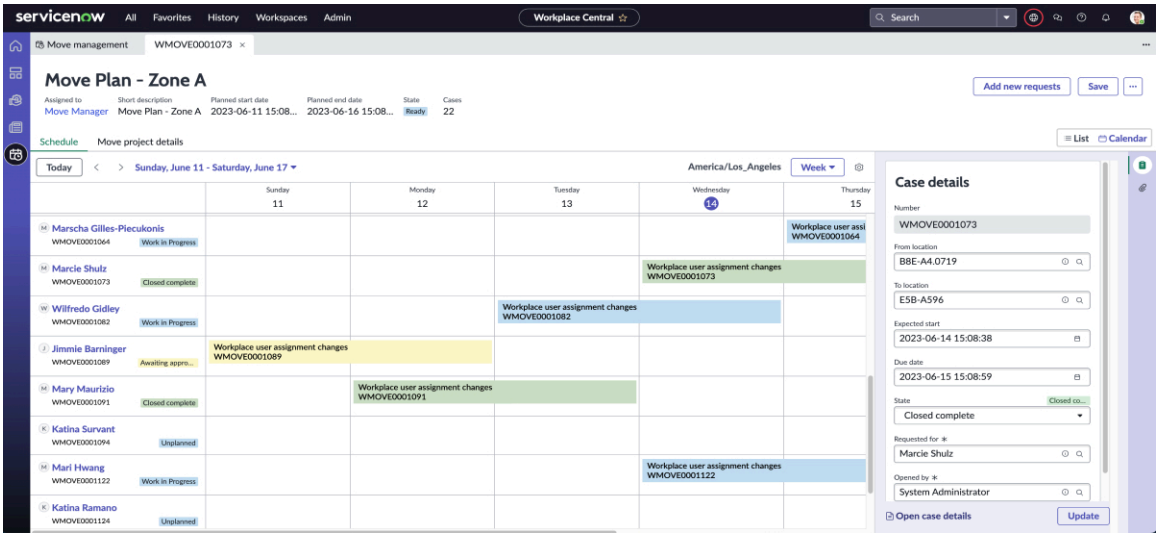
自動翻訳

移動プロジェクトを使用すると、指定された条件に基づいて移動要求を論理的にグループ化できます。単一の移動プロジェクトですべての移動要求を表示できます。

移動プロジェクトのスケジュールビューを使用すると、次のことができます。

- 移動要求を作成したユーザーを確認します。
- その変更要求の現在のステータスを表示します。
- 要求を履行する必要がある時点までの開始予定日と期日を表示および編集します。日付はカレンダーに表示されます。
- 毎日実行する移動要求の数を確認します。
- 要求のバーをドラッグするだけで、移動要求を別の日付にスケジュールできます。

移動プロジェクトの移動スケジューラービュー



移動日付

次のプロセスでは、移動プロジェクトの開始日と終了日を決定する方法について説明します。

1. 従業員または移動マネージャーが移動要求を作成します。[要求された移動日] フィールドで日付を指定します。
2. 移動管理ワークスペースで移動要求が照合されると、[要求された移動日]、[開始予定日]、および [期日] とともに表示されます。
3. 移動プロジェクトの開始予定日と終了予定日は、プロジェクトに関連付けられている移動要求の最小 開始予定 日と最長 期日 に基づいて設定されます。

移動プロジェクトビュー

作業する移動プロジェクトを選択すると、別のタブで開きます。デフォルトでは、スケジュールビューで開きます。移動プロジェクトの詳細は、さまざまなビューで編集および表示できます。

スケジュール

移動プロジェクトを開くときのデフォルトビュー。スケジュールビューは、ローカルタイムゾーンに従って表示されるインタラクティブなカレンダービューです。リストオプションタブ(List を使用してリストビューに切り替えることもできます。

ビューは、以下に基づいて分類されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 移動要求:最初の列には、要求者の名前、移動要求番号、現在のステータスなどの移動要求の詳細が表示されます。
- カレンダー：ビューのメイン表示には、一連の日付でソートされたカレンダービューのイベントの詳細が含まれています。最小開始予定日はカレンダーの最初の日付で、最大終了予定日はカレンダーの終了日です。
  - 各暦日は、履行が予定されている移動ケースの数とともに表示されます。
  - カレンダーでは、移動要求がバーとして表示されます。移動要求を別の日にスケジュールするには、カレンダーで必要な日付にバーをドラッグします。
  - カレンダーには、現在の現地日付に基づいて日付が表示されます。タイムゾーンに基づいて日付と時刻が表示されます。
  - 移動要求に開始予定日または期日が指定されていない場合、カレンダーには要求のバーが表示されません。
  - 週次ビューと月次ビューを切り替えることができます。デフォルトでは、カレンダーは週次ビューで表示されます。
  - カレンダーで移動要求バーを選択すると、[ケースの詳細] パネルが表示されます。移動先の場所、開始予定日、期日、ステータス、要求などのケースの詳細を表示できます。
- リスト：[リストオプション] タブ () を使用して、ビューをカレンダービューからリストビューに変更できます。移動プロジェクトのすべての移動要求をリストとして表示します。
  - 要求番号、ステータス、関連する日付、移動プロジェクトなどの要求の詳細を表示できます。
  - リストから選択することで、1 つまたは複数の移動要求を削除できます。
  - [編集] オプションを使用して、1 つ以上の移動要求を自分にアサインすることもできます。

自動翻訳

移動プロジェクトの詳細

[移動プロジェクトの詳細 (Move project details)] タブには、プロジェクトの名前、プロジェクトにアサインされている移動マネージャー、プロジェクトのステータスなどの詳細が含まれています。

- 自分に割り当てられているプロジェクトのステータスを変更できます。
- 移動先フィールドを変更することで、プロジェクトを自分自身に再アサインできます。
- [アクティビティ (Activity)] セクションで、プロジェクトで実行されたステータスの変更やユーザーアサインの変更などのアクティビティを追跡できます。
- [作成 (Compose)] セクションを使用して、プロジェクトに作業メモを追加できます。名前を入力して、[作業メモ (プライベート) を投稿 **(Post Work notes (Private))**] を選択できます。

添付ファイル

[添付ファイル] セクションで任意の添付ファイルを表示できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移動要求を追加

プロジェクトが [対応中] ステータスであれば、いつでも移動要求を移動プロジェクトに追加できます。[新しい要求を追加 **(Add new requests)**]を選択して、移動要求を追加します。1 つのプロジェクトに複数の移動要求を追加できます。

移動プロジェクト進捗状況

移動プロジェクトは、次の進捗状況変更を経ます。

初期化中

シナリオの展開中に移動プロジェクトが作成されると、ステータスは [初期化中] に設定されます。このステータスは、移動プロジェクトが作成され、その下に移動要求がまだ作成されている場合に設定されます。

準備完了

条件に一致したすべての移動要求で移動プロジェクトの準備が完了すると、プロジェクトのステータスは [準備完了] に設定されます。

対応中

プロジェクトの作業を開始するときに、ステータスを [対応中] に設定できます。

完了してクローズ

移動プロジェクトのすべての移動要求を履行した後、ステータスを [完了してクローズ] に変更できます。プロジェクトにアサインされているすべての移動要求が [非アクティブ **(Inactive)**] に設定されている場合にのみ、[完了してクローズ] に設定できます。

[完了してクローズ] ステータスのプロジェクトは編集できません。[アサイン先 **(Assigned to)**] フィールドと [状態 **(State)**] フィールドのみを編集できます。

未完了でクローズ

移動要求がアサインされているかどうかに関係なく、何らかの理由で移動プロジェクトをクローズする場合は、ステータスを [未完了でクローズ] に変更できます。プロジェクトのステータスを変更しても、プロジェクトにアサインされた移動要求のステータスには影響しません。

[未完了でクローズ] ステータスのプロジェクトは編集できません。[アサイン先 **(Assigned to)**] フィールドと [状態 **(State)**] フィールドのみを編集できます。

キャンセル

ステータスを [キャンセル] に変更することで、いつでもプロジェクトの移動をキャンセルできます。プロジェクトのステータスを変更しても、プロジェクトにアサインされた移動要求のステータスには影響しません。

[キャンセル] ステータスのプロジェクトは編集できません。[アサイン先 **(Assigned to)**] フィールドと [状態 **(State)**] フィールドのみを編集できます。

ケース管理：主な機能、アクション、ケースの詳細

ワークプレイスセントラルのケース管理ワークスペースは、ケースマネージャーが組織内で作成された何百件もの職場ケースを管理できるオールインワンのワークスペースです。

ケース管理：主な機能

ケースマネージャーは、このワークスペースを使用して、毎日受信する多数の職場ケースをいつでも監視できます。アクティブな職場ケース、SLA に違反しているケース、および重大なケースの数を確認します。このワークスペースではカテゴリ別に表示されるため、優先度の高いケースに集中できます。このワークスペースでは、次のことを実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

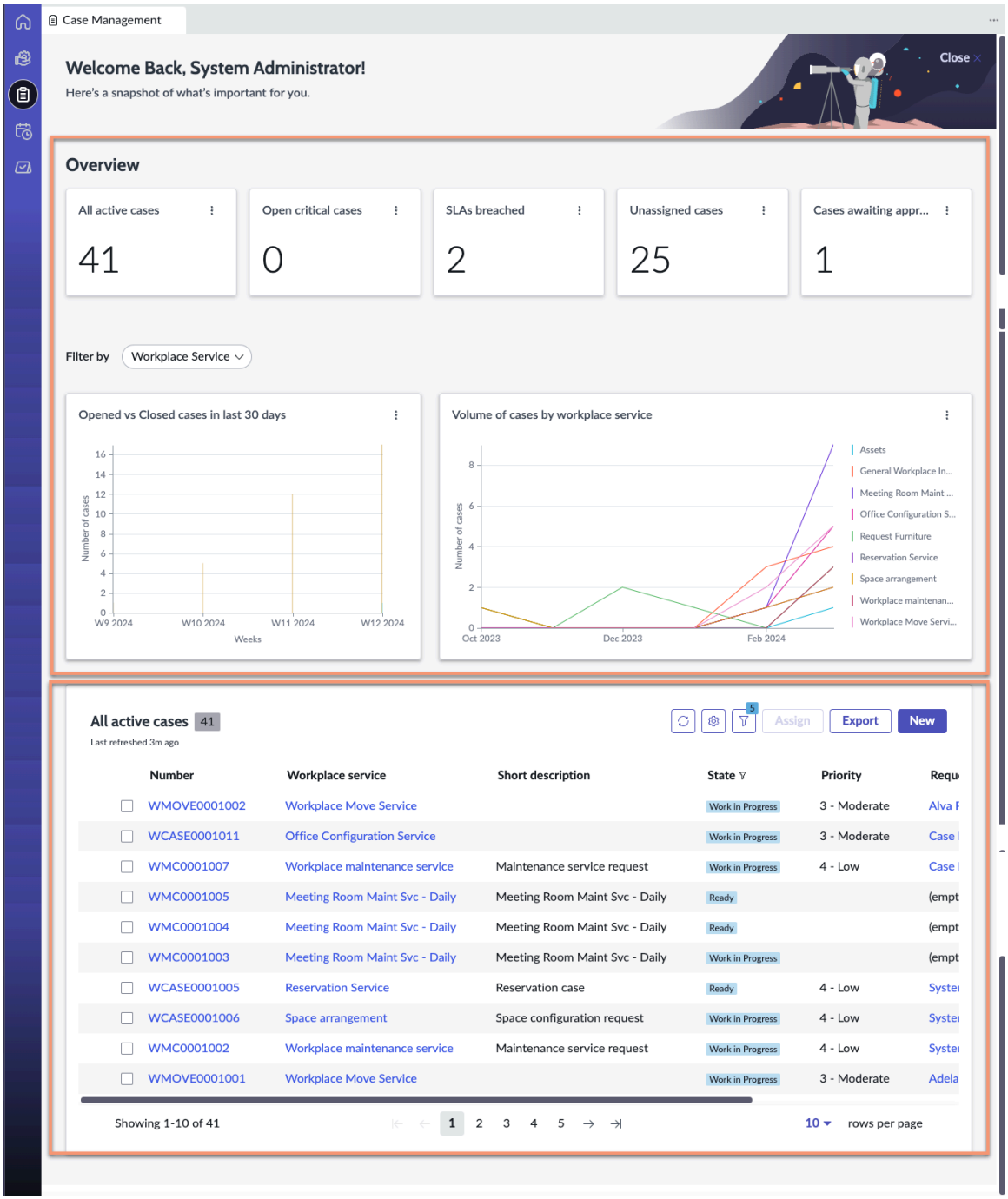
- 週ごとにオープンおよびクローズされたケースの数を分析できます。職場サービスに基づくケースの月ごとのボリュームを把握できます。
- 整理された表示でケースの詳細を確認できるため、最も重要なアクションと詳細に集中でき、ケースを迅速に解決できます。ケースの編集、ケースの詳細の更新、ケースを要求した従業員の詳細の表示、ケースで指定されている場所のフロアマップでの把握を行うことができます。
- アドミンまたはケースアドミンは、ケースが不要になった場合にキャンセルできます。同様に移動アドミンは移動ケースをキャンセルでき、メンテナンスアドミンはメンテナンスケースをキャンセルできます。
- 移動ケースの場合、マップ上に「移動元の場所」と「移動先の場所」を表示できます。移動期限の日付を確認できます。
- メンテナンスケースの場合は、指定された資産に関連する詳細を表示し、マップ上で指定された資産の場所を確認できます。製品モデルや資産関連の詳細などの詳細を把握できます。
- 通常の職場ケース、移動ケース、メンテナンスケースなど、何百ものケースがある場合は、優先度に基づいてケースをソートし、フィルターを適用して、処理することができます。
- 必要に応じて、ケースのリストをエクスポートできます。

ワークスペースのランディングページは次のように分類されています。

- 概要：[概要] セクションには、ケースのメトリクスが表示されます。さまざまなカテゴリのケース数を確認でき、ケースのボリュームのグラフを確認することもできます。
- すべてのアクティブなケース **(All active cases)**：[すべてのアクティブなケース **(All active cases)]** セクションには、通常の職場ケース、移動ケース、メンテナンスケースなど、現在アクティブなすべてのケースの詳細リストビューが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ケース管理：メトリクス (概要)

ワークスペースの [概要] セクションには、すべての職場ケースのメトリクスが表示されます。[概要] セクションには、次の情報が表示されます。

メトリクス

メトリクスセクションでは、カードに次のケース数が表示されます。

- すべてのアクティブなケース **(All active cases)**：組織で現在要求されているアクティブなケースの数が表示されます。この数には、ドラフトのケースとその他のケース (キャンセル、未完了でクローズ、完了してクローズを除くステータスのケース) が含まれます。
- 重大なオープンケース **(Open critical cases)**：現在オープンしている重大なケースの数が表示されます。

自動翻訳

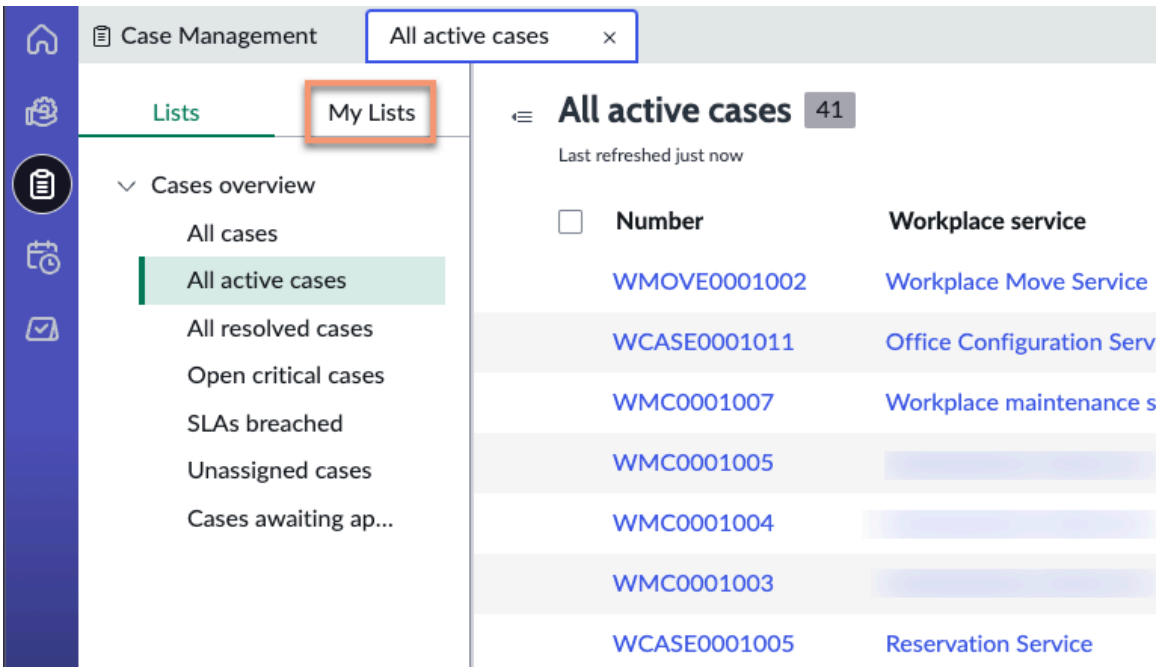
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- **SLA** 違反：SLA に違反したケース、つまり解決期限を過ぎたケースの合計数が表示されます。
- 未アサインのケース：未アサインのケースの合計数が表示されます。
- 承認待ちのケース：承認待ちのケースの合計数が表示されます。

メトリクスカードを選択すると、ケースの詳細なリストが表示されます。ケース番号は、ワークプレイスケース管理アプリケーションの場合と同様に、職場ケースの場合は WCASEXXXX、メンテナンスケースの場合は WMCXXXX、移動ケースの場合は WMOVEXXXX と表示されます。リストビューでは次のアクションを実行することもできます。

- リストをリフレッシュし、リストの列を編集します。
- リストベースを、表示方法に合わせてソートします。
- URL をクリップボードにコピーします。
- さまざまな条件に基づいてリストをフィルタリングし、フィルタリングされた条件をサイドパネルに表示します。これらのフィルターの詳細ビューは、[詳細ビュー] オプションを使用して取得することもできます。
- [エクスポート] オプションを使用して、職場ケースを目的の形式にエクスポートします。
- [新規] オプションを使用して職場ケースを作成します。詳細については、「職場サービスケースの作成」を参照してください。他の理由でワークプレイスサービスポータルを使用して従業員の代わりにワークプレイスサービス要求を送信する代わりに、ケース管理ワークスペースを使用して直接要求を出すことができます。
- [アサイン] オプションを使用して、ケースをユーザーにアサインします。

リストビューを開くと、左側のパネルに上記のメトリクスカードのリストビューが表示されます。リストビューでは [すべてのケース] と [すべての解決済みのケース **(All resolved cases)]** を表示することもできます。また、パネルの [自分のリスト] タブに切り替えて [新しいリストを追加] オプションを使用すると、表示したい他のメトリクスに基づいてカスタムリストを作成できます。詳細については、「ケースメトリクスを表示する独自のリストの作成」を参照してください。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グラフ

ワークスペースには、職場サービスに基づくケースのボリュームを示すグラフも表示されます。表示方法に基づいて追加のフィルターを適用することもできます。デフォルトでは、グラフは [ワークプレイスサービス] のみに設定されたフィルターで表示されます。このページには、次のグラフが表示されます。

- 過去 **30** 日間にオープンされたケースとクローズされたケース **(Opened Vs Closed cases in last 30 days)**：過去 30 日間にオープンおよびクローズされたケースの合計数が週ベースのビューで表示されます。グラフを選択すると、ケースの詳細が表示されます。
- 職場サービスごとのケースボリューム **(Volume of cases by workplace service)**：過去 6 か月間 (当月を含む) の職場サービスに基づくケースの合計ボリュームが表示されます。グラフを選択すると、選択した職場サービスに関連付けられているケースが表示されます。

ケース管理：リストビュー

[すべてのアクティブなケース **(All active cases)]** セクションでは、アプリケーションで現在アクティブなすべての職場ケースの詳細なリストを表示できます。リストビューでは、ケースが通常の職場ケースの場合は WCASEXXXX、メンテナンスケースの場合は WMCXXXX、移動ケースの場合は WMOVEXXXX と表示されます。リストビューには、次の詳細が表示されます。

- 職場ケース番号
- ケースの要求に使用された職場サービス
- ケースの簡単な説明
- ケースの優先度
- ケースが要求されている従業員
- ケースが要求された日付

リストでは次のアクションを実行できます。

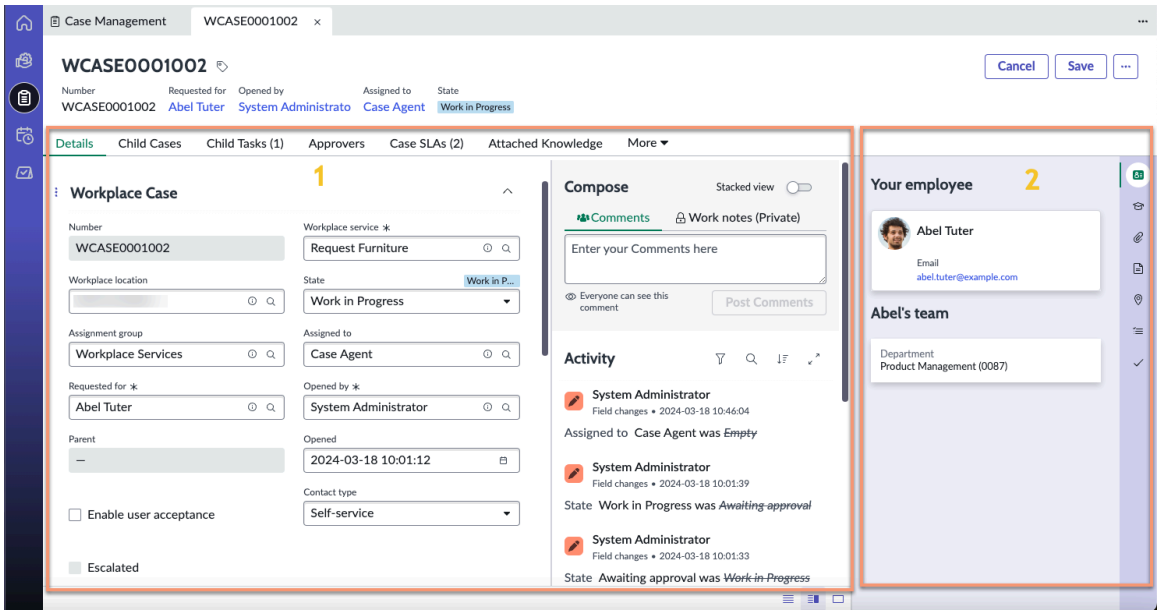
- リストをリフレッシュします。
- 表示する情報に基づいてリストの列を編集します。
- リストにフィルター条件を適用し、必要に応じて変更することもできます。
- [アサイン] オプションを使用して、1 つ以上のケースを別のユーザーにアサインします。
- [エクスポート] オプションを使用して、ケースを目的の形式にエクスポートします。
- [新規] オプションを使用して、必要なときに職場サービスケースを作成します。他の理由でワークプレイスサービスポータルを使用して従業員の代わりにワークプレイスサービス要求を送信する代わりに、ケース管理ワークスペースを使用して直接要求を出すことができます。

ケース詳細ページ

ケースを選択して詳細を表示すると、ケースの詳細が別のタブに表示されます。ケース詳細ページでは詳細が整理され、さまざまなセクションに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ケースの詳細は、次のビューに分類されます。

(1) フォームベースビュー

ケースを開くと、ケース番号、要求元、作成者、ケースの現在の状況など、ケースの基本的な詳細がヘッダーに表示されます。ケースの詳細は、ワークプレイスケース管理アプリケーションに表示されるものと同じフォームベースのビューに表示されます。このフォームでは、ケースに関連する次の情報が表示されます。

詳細

デフォルトでは、ページの [詳細] タブに情報が表示されます。[詳細] タブには、要求者が入力した職場ケース情報が表示されます。詳細が入力されたすべてのフォームフィールドが表示されます。

- ケースの要求に使用された職場サービス、ワークプレイスの場所、アサイン先グループ、アサイン先ユーザー、詳細な説明、場所のアイテムなどの詳細が表示されます。
- 移動ケースの場合は、移動元の場所、移動先の場所、移動の理由などの詳細も表示されます。
- メンテナンスケースの場合は、製品モデル、エンタープライズ資産などの詳細も表示されます。

[詳細]ビューでは [作成] パネルにコメントを追加して、ケースに投稿できます。プライベート作業メモを追加することもできます。

また、このパネルの [アクティビティ] セクションには、ケースに対して実行されたすべてのアクティビティが表示されます。

子ケース

[子ケース] には、職場ケースとともに作成された子ケースが表示されます。番号、簡単な説明、状況、アサイン先ユーザー、ワークプレイスタスクタイプ 、ワークプレイスの場所など、子ケースの詳細が表示されます。列の編集、リストのリフレッシュ、およびケースへのフィルターの適用を行うことができます。

必要に応じて、[新規] オプションを使用して子ケースを作成することもできます。子ケースを作成するには、「子ケースと子タスクの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

子タスク

[子タスク] には、職場ケースとともに作成された子タスクが表示されます。番号、簡単な説明、状況、アサイン先ユーザー、ワークプレイスタスクタイプ 、ワークプレイスの場所など、子タスクの詳細が表示されます。列の編集、リストのリフレッシュ、およびタスクへのフィルターの適用を行うことができます。

必要に応じて、[新規] オプションを使用して子タスクを作成することもできます。子タスクを作成するには、「子ケースと子タスクの作成」を参照してください。

承認者

[承認者] には、ケースの承認者が表示されます。

ケース SLA

[ケース **SLA]** には、ケースに関連付けられた SLA が表示されます。ケースに関連付けられている、ケースに対して定義された SLA 定義が表示されます。[新規] オプションを使用して SLA を追加することもできます。

添付されたナレッジ

[添付されたナレッジ] には、ケースと添付されたナレッジ記事が表示されます。[新規] オプションを使用して、ナレッジ記事を追加できます。

ユーザーが参照した KB 記事

ケースに関連付けられている、ユーザーが参照したナレッジベース記事が表示されます。

関連ケース

[関連ケース] には、ケースに関連するケースが表示されます。[新規] オプションを使用してケースを作成することもできます。

職場ケース

メンテナンスケースを開くと、[職場ケース] タブが表示されます。メンテナンスケースに関連付けられた職場ケースが表示されます。[新規] オプションを使用してケースを作成できます。

要求されたサービスアイテム

[要求されたサービスアイテム **(Requested Service Items)]** には、ケースで要求された職場サービスアイテムが表示されます。

(2) アクションパネル

詳細ページの右側には、さまざまなアクションを実行したり、ケースの解決に役立つ重要な詳細を確認したりできるサイドパネルが表示されます。このサイドパネルは、次のオプションで構成されています。

- 概要：ケースを開くと、デフォルトでは、[従業員の詳細] パネルで利用可能な場合、このページに要求元従業員の詳細が表示されます。このパネルは、[概要] () オプションが選択されている場合に表示されます。詳細には、従業員の名前、直接メールを送信できる従業員のメールアドレス、および連絡先の詳細が含まれます。従業員の詳細が利用できない場合は、アドミンまたはケースマネージャーの詳細が表示されます。
- ナレッジ記事：[ナレッジ記事] アイコン () を選択すると、ケースに基づいてナレッジ記事が表示されます。記事にフラグを設定したり、[全画面表示] オプションを使用して別のタブに記事を表示したり、[役に立つ] オプションを使用して記事を有用としてマークしたりできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 添付ファイル：[添付ファイル] アイコン ( ) を選択すると、ケースの添付ファイルが表示されます。必要に応じて、添付ファイルをアップロードすることもできます。
- テンプレート：[テンプレート] アイコン ( ) を選択すると、ケースに関連付けられたテンプレートが表示されます。独自のテンプレートを選択した場合は、[自分のテンプレート] タブに表示されます。[テンプレートを作成] オプション ( ) を使用してテンプレートを作成することもできます。
- 場所：[場所] アイコン ( ) を選択すると、ケースで指定された職場の場所が表示されます。[職場の場所] パネルには、フロア、建物、敷地、地域などの場所の詳細が表示されます。場所はフロアマップにも表示されます。マップ上をドラッグしたり、ズームイン/ズームアウトしたりして見やすくすることができます。
  - 移動ケースの場合、[場所] パネルの [移動元] タブと [移動先] タブに移動元と移動先の場所の詳細が表示されます。
  - メンテナンスケースの場合、[ワークプレイスの場所] パネルにはケースで指定された資産の場所が表示されます。資産が指定されていない場合は、ケースで選択されたワークプレイスの場所が指定されます。
- 作業手順 **(Fulfilment instructions)**：[作業手順 (Fulfilment instructions)] アイコン ( ) を選択すると、ケースに関連する作業手順が表示されます。
- チェックリスト：[チェックリスト] アイコン ( ) を選択すると、ケースのチェックリストが表示されます。チェックリストが完了している場合はマークを付けます。[編集] オプションを使用してチェックリストアイテムを追加することもできます。

次のアクションは、ケースに対していつでも実行できます。

キャンセル

不要になったケースはいつでもキャンセルできます。ケースをキャンセルすると、そのケースに関連付けられているすべての子ケースと子タスクがキャンセルされます。ケースとタスクの状況が [キャンセル] に設定されます。

保存

[保存] オプションを使用して、ケースに加えた変更を保存します。

削除

アドミンは、ケースレコードをアプリケーションから完全に削除します。

> **重要:**
> ケースを削除できるのはアドミンのみです。ケースアドミンは職場ケースのみを削除でき、移動アドミンは移動ケースのみを削除でき、メンテナンスアドミンはメンテナンスケースのみを削除できます。

スケジュール計画の詳細フォーム

詳細フォームは、スケジュール計画のプロジェクトとスケジュールを選択するのに役立ちます。

[詳細] フォーム

フィールド	説明
名前	スケジュール計画の名前。
部門 コストセンター	スケジュール計画を作成する対象の部門、コストセンター、または職場エンティティ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[詳細] フォーム (続く)

フィールド	説明
職場エンティティ	このフィールド名は、*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE* プロパティの値に基づいています。
説明	スケジュール計画の説明。
アクティブ	スケジュール計画レコードを有効にするオプション。 このフィールドは編集できず、スケジュール計画の状況に基づいて自動的に更新されます。このフィールドはデフォルトで選択されており、スケジュール計画がキャンセルまたは完了するとクリアされます。 このフィールドは、スケジュール計画レコードが作成された後にのみ表示され、スケジュール計画の編集中に表示されます。
アサイン先	スケジュール計画が割り当てられているユーザー。 このフィールドは、スケジュール計画を作成するユーザーに自動的に設定されます。 このフィールドは、スケジュール計画レコードが作成された後にのみ表示され、スケジュール計画の編集中に利用できます。
ドメイン	スケジュール計画が作成されるドメイン。 このフィールドは、スケジュール計画が作成された後にのみ表示され、スケジュール計画の編集中に使用できます。

選択テンプレートフォーム

フィールド	説明
スケジュール	ワークスペースをアサインするために従うスケジュール。
開始日	ワークスペースアサインの開始日。 開始日は将来の日付にする必要があります。
終了日	ワークスペースアサインの終了日。

注:
スケジュール計画を編集できるのは、[ドラフト] ステータスの場合のみです。スケジュール計画が [ドラフト] ステータスでない場合、変更できるのは [名前]、[アサイン先]、および [説明] フィールドのみです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シナリオの詳細フォーム

シナリオの詳細フォームを使用して、シナリオの所有者、場所、グループ化の選択、およびスペースの選択基準を選択します。

シナリオの詳細フォーム

フィールド	説明
シナリオ名	シナリオの名前
シナリオの所有者	シナリオの所有者の名前または ID。これは読み取り専用フィールドで、自動入力されます。 シナリオが作成されると、フィールド名が [所有者] に変わります。シナリオが作成されたら、別のユーザーにアサインできます。
所在地	シナリオに追加される場所。 このフィールドは、シナリオが作成された後に表示されます。 場所は、シナリオの スペース選択基準 に基づいて表示されます。
グループ	割り当てタイプに基づいてシナリオを選択してグループ化するオプション。シナリオが作成されると、このフィールドは読み取り専用になります。 割り当てタイプは、*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE* システムプロパティで定義されます。 • 部門 • コストセンター • 近隣 • 職場エンティティ グループ化のオプションとして [職場エンティティ] を選択すると、階層内の最下位のノードに基づいてスタック計画のバーが表示されます。たとえば、スペースの階層が Corporate\Europe\Information Technology\IT Support の場合、 IT サポートのバーが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シナリオの詳細フォーム (続く)

フィールド	説明
	注: • [グループ分け基準] オプションとして [近隣] が選択されている場合は、[近隣] アサイン タイプを持つアサインのみが適用されます。その他のグループ化オプションでは、[場所] アサイン タイプを持つアサインが適用されます。 • ワークプレイスエンティティに基づくシナリオの作成または表示は、 ワークプレイススペース管理 バージョン 1.15.0 からサポートされています。ワークプレイスエンティティは、以前のバージョンで作成されたシナリオではサポートされていません。 以前のバージョンでは、建物のワークプレイスエンティティに基づいてスペースを表示できます。詳細については、「ワークプレイスエンティティに基づく建物のスペースの編集または表示」を参照してください。
スペース選択基準 (Space Selection Criteria)	フィルターを適用し、シナリオの場所を選択するオプション。 • フィールドを選択：必要に応じて敷地、建物、またはフロアを選択します。例：建物は B1A2 です。 スペース選択基準を使用して、複数の建物を選択して追加できます。 • 演算子の選択：必要に応じて **AND** 演算子や **OR** 演算子を選択します。 • 値を入力：選択したフィールドに値を指定するオプション。たとえば、[建物] を選択した場合は、値として建物の名前 (建物 A) を入力します。 場所名はフィルター条件に基づいて表示されます。更新アイコン ( ) を選択して、フィルター条件に一致する結果を表示します。

スペース展開計画

スペース展開計画には、シナリオに加えられた変更が建物のスペースにどのように影響するかに関する情報が含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[スペース展開計画] テーブル

列	説明
スペース	シナリオ関連の変更に使用される職場の場所。
フロア	職場の場所のフロア。
建物	職場の場所の建物。
変更のタイプ	シナリオ計画でスペースに加えられた変更のタイプ。 この列の値は、職場の場所に加えられた変更に基づいて、[割り当て]、[アサインタイプ]、または [(空)] になります。 たとえば、スペースが IT サポートに割り当てられ、そのスペースが HR と経理に割り当てられるシナリオの場合、変更のタイプは [割り当て] になります。
現在の値	職場の場所の現在の割り当てまたはアサインタイプの値。 この列の値は、職場の場所に加えられた変更のタイプによって異なります。 たとえば、スペースが IT サポートに割り当てられ、シナリオでスペースが HR と経理に割り当てられている場合、現在の値は IT サポートです。
シナリオ値	シナリオ内の職場の場所の割り当てまたは割り当てタイプの値。 この列の値は、職場の場所に加えられた変更のタイプによって異なります。 たとえば、スペースがワークプレイスエンティティ IT サポートに割り当てられ、シナリオがそのスペースを HR と経理に割り当てる場合、シナリオ値は 「ワークプレイスエンティティ:HR、経理」になります。
更新回数	シナリオで職場の場所に加えられた更新の数。
更新日時	職場の場所に加えられた前回の変更のタイムスタンプ。
職場ケース	職場の場所への割り当て変更用に作成された職場ケースレコード。 職場ケースは、シナリオが展開された後に作成されます。アサインタイプが変更された場合、この列の値は空です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー展開計画

ユーザー展開計画には、シナリオに加えられた変更が従業員とそのワークプレイスの場所にどのように影響するかについての情報が含まれています。

[ユーザー展開計画] テーブル

列	説明
ユーザー	シナリオ関連の変更の影響を受けるユーザー。
操作	シナリオで実行する操作のタイプ。 • 挿入:ユーザーにはシナリオの新しいスペースがアサインされます • 更新:シナリオでユーザーのアサイン済みスペースが変更されます • 削除:ユーザーの割り当てがシナリオで削除されます • 孤立:シナリオではユーザーの近隣のサイズが 0 に変更されるため、対応するフロアの近隣へのユーザーの割り当ては孤立しています。
移動元の職場の場所	ユーザーにアサインされている現在のワークプレイスの場所。
職場の場所	シナリオ計画でユーザーに割り当てられた職場の場所。
親	アサインされた職場の場所の親。 場所階層に基づいて最大 2 つの親が表示されます。
職場ケース	ユーザーのアサイン変更のために作成された職場ケースレコード。 職場ケースは、シナリオが展開された後に作成されます。

移動プロジェクトの **Excel** 列の長さ

移動プロジェクトを作成するには、Excel 列が指定された長さ内にある必要があります。

移動プロジェクトの **Excel** 列の長さ

Excel 列	列の長さ
従業員名	151
従業員メール	100
緊急度	40
移動元の建物	100
移動元のフロア	
移動元のスペース	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移動プロジェクトの **Excel** 列の長さ (続く)

Excel 列	列の長さ
移動先の建物	
移動先のフロア	
移動先のスペース	
その他詳細	4000

Excel アップロードで作成されたプロジェクトの移動競合

競合を確認し、解決するか無視するかを決定します。

Excel ファイルから移動プロジェクトを作成すると、移動情報テーブルにビジネスとデータの競合が表示されます。競合を確認して、競合を解決するか無視するかを決定できます。移動レコードをテーブルから削除することもできます。

ビジネス上の競合

競合	説明
非アクティブな移動先	選択した移動先の場所レコードは非アクティブです。
使用中の移動先	選択した移動先は既に別のユーザーによって占有されています。
割り当ての不一致	ユーザーの割り当てが、選択した宛先の割り当てと一致しません。 割り当ての詳細については、「コストセンター、部門、または職場エンティティの割り当て」を参照してください。
柔軟な移動先	選択した移動先は、固定の割り当てではなく、柔軟な場所または共有の場所になります。 フレキシブルで永続的なスペースの詳細については、「ワークスペースまたはデスクをフレキシブルまたは永続的として設定」を参照してください。
キャパシティ超過	移動が完了すると、選択した移動先がキャパシティを超えます。 場所のキャパシティの定義の詳細については、「職場エリアのキャパシティ定義」を参照してください。

データの競合

競合	説明
必須データがありません	レコードには、指定された必須列の情報が含まれていません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データの競合 (続く)

競合	説明
	• 従業員名 • 従業員メール • 移動元の建物 • 移動元のフロア • 移動元のスペース • 移動先の建物 • 移動先のフロア • 移動先のスペース
無効/存在しない従業員	ユーザー名はシステムで使用できません。
無効/存在しないメール	メールアドレスがシステムで利用できません。
移動先の建物/フロア/スペースが正しくありません	ユーザーの移動先の建物、フロア、またはスペースが正しくないか、無効です。
移動元の建物/フロア/スペースが正しくありません	ユーザーの移動元の建物、フロア、またはスペースが正しくないか、無効です。
同じソースと宛先	レコードの [移動元] と [移動先] の場所は同じです。

ワークプレイスセントラル のトラブルシューティング

ワークプレイスセントラルアプリケーションで直面する問題のトラブルシューティングを行います。

条件

ServiceNow ServiceNow インスタンス間でワークプレイスセントラルデータを転送した後、一部のデータとリンクが失われます。

修復策

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 修復スクリプト.
2. [修復スクリプト] リストから、[スペースの詳細のロード] テーブル - 現在のステータス スクリプトを選択します。
3. [修復スクリプトの詳細] ページで、[修復スクリプトの実行] を選択します。

ワークプレイスコネクタ

ワークプレイスコネクタは、バッジまたは占有センサーからのデータを、スポークを使用してワークプレイスサービスデリバリアプリケーションにインポートできる汎用フレームワークです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコネクタの詳細

ワークプレイスコネクタは、さまざまなタイプのバッジ、占有、空気質、および温度センサーデータを統合するフレームワークです。ワークプレイスサービスデリバリ内の職場のハードウェアまたはセンサーからバッジ、占有、空気質、および温度データを取得する標準化された方法が提供されます。

主な機能

- 複数のハードウェアまたはセンサーデータプロバイダー (複数のバッジベンダー、占有センサー、空気質および温度センサーなど) を設定します。
- 職場のハードウェアまたはセンサーのデータをベンダーに依存しない形式に変換するための拡張ポイントを作成します。詳細については、「Creating and adding a scripted extension point」を参照してください。
- 従業員バッジデータ分析とメトリクスを提供して、職場スペースの占有を最適化します。
- 従業員数とオフィススペースの使用状況に基づいてアナリティクスを表示するためのスペース占有メトリクスダッシュボード。
- スペース占有データインサイトに基づいて予約の自動チェックインを設定します。
- 職場の場所の占有センサーデータを提供します。占有および予約のステータスに基づいて、場所ディレクトリで予約を表示および管理します。
- 建物や職場の粒子状物質 (PM1 および PM2.5) や空気中の化学物質 (揮発性有機化合物 (VOC))、相対湿度レベル、温度、二酸化炭素 (CO2) レベルなどの室内汚染物質を監視します。
- 空気質を改善し、湿度レベルを最適にすることで、職場や建物のメンテナンスの運用コストを削減します。空気中の粒子状物質を減らすことで、建物のエネルギー消費量を削減します。

ワークプレイスコネクタ の構成

ワークプレイスコネクタ を構成して、インストールとセットアップのタスクを完了します。

Workplace Connectors のインストール

ServiceNow Store から Workplace Connectors をインストールします。

始める前に
ServiceNow ストア Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのこれまでのリリースメモ情報については、「ServiceNow Store のバージョン履歴リリースノート」を参照してください。

以下のプラグインがインストールされていることを確認します。

- ワークプレイスコネクタ
- ワークプレイスセントラル
- ワークプレイスコア

次のセットアップ手順を実行します。

1. 移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション インスタンス内にあります

   リストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：ワークプレイスコネクタ
- アプリケーション ID：sn_wsd_wc

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前 (Workplace Connectors) または ID (sn_wsd_wc) でアプリケーションを検索します。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。
3. [インストール] を選択します。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。
   依存プラグインとアプリケーションのリストが表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、それをインストールしてから、ワークプレイススペース管理をインストールする必要があります。
5. オプション: デモデータが利用でき、インストールするには、[デモデータのロード] を選択します。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

センサーデータプロバイダーの構成

サードパーティのデータプロバイダーから職場センサーデータを取得するために、ワークプレイスコネクタでセンサーデータプロバイダーを構成します。

始める前に

注:
デモデータまたは製品データ (シードデータ) を使用している場合、プロバイダー名フィールドは事前に入力されています。ベースシステムの製品データを使用していない場合は、プロバイダーデータレコードを作成できます。シードデータは、Metrikus スポーク 統合の一部として利用できます。

必要なロール：アドミン (sn_wsd_wc.admin)

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > アドミニストレーション > プロバイダー.
2. **[New** (新規)] を選択します。

   プロバイダー名を入力します。例：Metrikus。

3. [送信] を選択します。

データソースとスケジュールのインポートを構成する

統合フレームワークのデータソース (スポークデータのバッジなど) を設定し、データソースから定期的にデータを取得するようにインポートジョブをスケジュールします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_wc.admin

手順

1. 移動先 すべて > システムインポートセット > データソース.
2. [新規作成 **(Create New)]** を選択して、データソースフォームを開きます。
3. インポートされたファイル (CSV バッジファイルなど) を選択して、従業員のバッジデータレコードを ワークプレイスコネクタ にインポートします。
4. フォームのフィールドに入力します。

データソースフォーム

フィールド	説明
名前	データソースの名前。
インポートセットテーブルラベル	インポートセットテーブルで使用されるラベル (例：バッジデータ)。
インポートセットテーブル名	インポートセットテーブルの名前(例：badging_data)。
タイプ	ソースからバッジデータテーブルへの接続タイプを選択するオプション(ファイルの選択など)。
ファイル取得手法	ドロップダウンリストからファイルをインポートする適切な方法を選択するオプション (SFTP、FTP など)。
フォーマット	データ形式タイプを示すオプション(CSV など)。

5. **[Save** (保存)] を選択します。
6. 移動先 すべて > スケジュール設定済みインポートセット > スケジュール済みインポート.
7. [新規作成] を選択します。
8. 実行頻度やデータソースへのマッピングなど、要件に従ってスケジュール済みジョブを構成します。
9. フォームのフィールドに入力します。

[スケジュール設定済みデータインポート] フォーム

フィールド	説明
名前	インストールされているワークプレイスのハードウェア、センサーデータプロバイダー、またはスポークの名前。 たとえば、占有センサー、バッジスポークデータなど。
データソース	ソースデータテーブル (バッジデータテーブル) とターゲットテーブル (従業員参加データテーブル)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
実行方法	スケジュール済みジョブを実行するユーザー。例：システムアドミニストレーター
実行	スケジュール済みジョブの望ましいインポート頻度(日次など)。
日次	スケジュール済みジョブをインポートする時刻(「10:30:00」など)。

10. [今すぐ実行] を選択します。

バッジデータの選択肢の設定

[バッジデータの選択] テーブル (sn_wsd_wc_badging_data_choice) には、スワイプインおよびスワイプアウトイベントタイプのバッジステータスの詳細が含まれています。複数のバッジ状況を作成し、適切なイベントタイプを割り当てることができます。

始める前に

注:
アプリケーションには、CheckIn_AccessGrantedステータスとCheckOut_AccessGrantedステータスの値が事前に入力されており、これらの値を変更または削除することはできません。ただし、複数のステータスを作成し、必要に応じてイベントタイプを設定できます。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > バッジの選択肢.

2. **[New** (新規)] を選択します。

3. フォームのフィールドに入力します。

バッジデータの選択肢

フィールド	説明
ステータス	バッジデータのステータス。たとえば、[アクセスが許可されました] などです。
アプリケーション	アプリケーションの名前。デフォルト値:ワークプレイスコネクタ。
値	指定されたバッジステータスの最小値または最大値。1 ～ 99 の範囲の値を入力してください。
タイプ	イベントタイプを選択するオプション。 ○ スワイプイン ○ スワイプアウト

バッジデータ用のワークプレイスコネクタのセットアップ

ワークプレイスコネクタのアドミニストレーターは、職場バッジデータレコードからデータをインポートするようにワークプレイスコネクタを構成します。たとえば、バッジスポークからの従業員出席データなどです。

バッジベンダースポークは、特定のベンダーからのバッジデータを処理するように設計されています。これは、データを取得するためのソースとしてバッジデータテーブルを利用します。ま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

た、SFTP 方式で CSV データファイルをインポートすることもできます。スケジュール済みインポートセットは、ファイルの変換とバッジデータテーブルの入力に使用されます。

ワークプレイスコネクタは、従業員参加データを分析するための分析機能を提供します。スケジュール済みジョブ *Process Provider Data Record* は 5 分ごとに実行され、データを取得して従業員参加テーブルに入力します。

バッジデータ分析要件

- 従業員に従業員ワークプレイスプロファイルがあることを確認します。
- ワークプレイスの場所が従業員ワークプレイスプロファイルにアサインされます。

注:
ワークプレイスコネクタフレームワークとバッジセンサーデータの実装方法に関する詳細については、ServiceNow コミュニティ の「Workplace Connectors Implementation Guide V1.0 Aug 2023 (ワークプレイスコネクタ実装ガイド V.1.0 2023 年 8 月)」を参照してください。

バッジデータプロバイダーの作成

バッジデータをフェッチする新しいプロバイダーを構成して追加します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_wc.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > アドミニストレーション > プロバイダー.
2. [新規] を選択し、新しいプロバイダーを追加して、スポークベンダーからバッジデータを取得します。

バッジデータのコネクタの構成

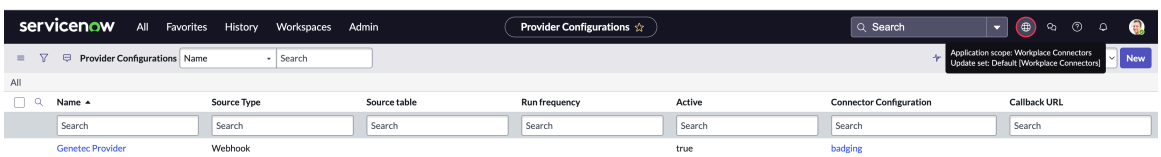
バッジスポークデータレコードをフェッチするようにコネクタ構成テーブル [sn_wsd_wc_connector_config] を構成します。

始める前に
ワークプレイスコネクタのアドミニストレーターとして、新しいコネクタ構成テーブルを追加して、バッジ統合フレームワークに接続します。この構成では、統合フレームワークからバッジデータをフェッチします。

必要なロール：sn_wsd_wc.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > コネクタ構成.
2. ペインで、ワークプレイスコネクタとして [アプリケーションスコープ] を選択します。



3. [新規] を選択します。
4. [ターゲットテーブル] フィールドで、バッジスポークデータのターゲットテーブルを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

この場合は 従業員出席データ テーブルです。詳細については、「」を参照してください。

5. [タイプ] フィールドで、コネクタが処理するデータのタイプをドロップダウンリストから選択します。

   たとえば、バッジ データや占有データなどです。

6. [拡張ポイント定義 **(Extension Point Definition)]** フィールドで、[ルックアップリスト] アイコン (🔍) を選択してから、統合の拡張ポイントとして **[BadgingDataHandler]** を選択します。

   > **注:**
   > 拡張ポイントは、プロバイダーからのバッジデータを処理し、各プロバイダーによって実装される標準形式に変換するために使用されます。これは単なるインターフェイスです。各プロバイダーには個別の実装が必要です。

   詳細については、「Creating and adding a scripted extension point」を参照してください。

7. [送信] をクリックすると、コネクタの構成が保存されます。

プロバイダーコネクタ構成

新しいプロバイダーの詳細を登録するには、バッジテーブルからデータをインポートするようにプロバイダーを構成するか、Web フック API を使用します。バッジデータは、バッジベンダーによってワークプレイスコネクタ と共有されます。バッジデータが処理および変換され、組織内のスペース占有率メトリクスが導出されます。

バッジテーブルデータの構成

新しいプロバイダーの詳細を登録するには、バッジテーブルを構成し、ソーステーブルからターゲットテーブルにデータをインポートして、バッジシステムと統合します。

始める前に

[バッジデータ] テーブルはソーステーブルで、 [従業員参加データ] テーブルはターゲットテーブルです。ソーステーブルのバッジデータは、バッジプロバイダーからインポートされます (バッジリーダーからの参加データなど)。

必要なロール：sn_wsd_wc.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > プロバイダーコネクタ構成.
2. メニューから、[アプリケーションスコープ] アイコン (🌐) を選択します。
3. [新規作成] を選択します。

   フォームのフィールドに入力します。

[プロバイダーコネクタ構成 **(Provider Connector Configurations)]** フォーム

フィールド	説明
プロバイダー	バッジデータプロバイダーの名前。
ソースタイプ	バッジデータが収集され、ターゲットの従業員出席テーブルにロードされるソース。 ドロップダウンリストから、[テーブル] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	注: 既存のユーザーが、以前のリリースで [テーブルからインポート **(Import from table)**] オプションを選択して ワークプレイスコネクタ インスタンスでバッジデータを取得している場合、[ソースタイプ] フィールドはデフォルトで [テーブル] になります。ワークプレイスコネクタ インスタンスで [テーブルからインポート **(Import from table)**] オプションが選択されていない場合、[ソースタイプ] フィールドはデフォルトで [外部] になります。[テーブルからインポート **(Import from table)**] は、11 月の ServiceNow Store リリースではオプションとしてサポートされていません。
実行頻度	職場システムからデータをインポートする頻度 (日数と時間)。たとえば、5 分など。 プロセスプロバイダーデータレコードは、バッジデータテーブルからレコードを選択し、実行頻度に基づいて [従業員参加 (Employee Attendance)] テーブルに入力します。
有効	プロバイダー構成がアクティブであることを示すオプション。
コネクタ構成	[ルックアップリスト] アイコン ( ) を選択してから、[バッジ] を選択します。 詳細については、「バッジデータのコネクタの構成」を参照してください。

4. [送信] を選択します。
5. [プロバイダー実行 (Provider Executions)] テーブルセクションで、[前回のクエリ時間 **(Last query time)**] でフィルタリングします。

   プロバイダー実行テーブル (sn_wsd_wc_provider_execution) ストアには、すべてのスケジュール済みジョブの実行タイムスタンプが格納されます。スケジュール済みジョブ [プロバイダーデータレコードを処理 **(Process Provider data)**] レコードが実行されるたびに、このテーブルには [前回のクエリ時間 (Last query time)] 列のエントリが表示されます。ソーステーブル (バッジデータ) からターゲットテーブル (従業員参加データ) テーブルにデータをインポートする時間は、[前回のクエリ時間 (Last query time] 列で更新されます。

6. **[Save** (保存)] を選択します。
7. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
8. [スケジュール済みジョブ名] フィールドで、プロセスプロバイダーデータレコードでデータをフィルタリングして選択します。
   プロセスプロバイダーデータレコードは、ベンダーバッジデータ (ソーステーブル) からデータを読み取ります。バッジデータの処理後、[従業員参加データ (Employee Attendance Data)] テーブル (ターゲットテーブル) にロードします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

9. プロバイダープロセスデータレコードの [スクリプト実行のスケジュール (Schedule Script Execution)] を選択して編集モードで開きます。
10. プロセスプロバイダーデータレコードのフォームを確認します。
必要に応じて、スケジュール済みジョブの [繰り返し間隔 **(Repeat interval)]** のタイミングを変更または更新します。
11. [今すぐ実行] を選択します。
スケジュール済みジョブは、[バッジデータ] テーブルからソースデータを取得し、そのデータを必要な形式に変換してから、ターゲットの [従業員参加データ (Employee Attendance Data)] テーブルに入力します。

Webhook イベントを構成する

プロバイダー構成テーブルで Webhook API イベントを構成し、バッジベンダーが Webhook イベントを使用してバッジテーブルから収集したバッジデータを共有できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_wc.admin

このタスクについて
バッジデータ (JSON) は、ServiceNow REST API エクスプローラーを使用して処理されます。単一または複数の生のバッジデータレコード (ペイロード) は、REST API エクスプローラーを使用して共有および処理できます。バッジデータの Webhook イベントは、単一または複数の JSON レコードでコネクタイベントテーブルにロードされます。複数のレコードがアレイとして送信されます。詳細については、「出席アナリティクス」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > プロバイダーコネクタ構成.
2. [新規作成] を選択します。

フォームのフィールドに入力します。

[プロバイダーコネクタ構成 **(Provider Connector Configurations)]** フォーム

フィールド	説明
名前	プロバイダー構成の名前
ソースタイプ	バッジデータが収集され、ターゲットの従業員出席テーブルにロードされるソース。 **[Webhook]** を選択して Webhook イベントを構成します。
トークンパラメーター名	[トークンパラメーター名] と [トークン値] は秘密キーと値のペアで、ベンダーバッジシステムから ワークプレイスコネクタ アプリケーションへの API コールを認証するために使用されます。どちらのシステムにもトークン名の値があります。トークン名を使用して、アプリケーションは API 要求を認証します。
トークン値	トークン値は、サーバーに API 要求を認証させるために API イベントの呼び出し中にバッジベンダーが使用する秘密キーです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	プロバイダー構成がアクティブであることを示すオプション。
コネクタ構成	[ルックアップリスト] アイコン ( ) を検索して選択し、[バッジ] を選択するオプション。 詳細については、「バッジデータのコネクタの構成」を参照してください。
コールバック URL	コールバック URL アイコン ( ) を選択して、コールバック URL をロックまたは編集するオプション。

3. [更新] を選択します。
4. 新しく作成した Webhook イベントを選択します。

   [コールバック URL を生成 (Generate Callback URL)] ボタンを使用して、REST API 要求のコールバック URL を生成できます。

5. バッジベンダーは、次の場所に移動して、バッジデータを JSON 形式で共有します すべて > システム **Web** サービス > **REST** > **REST API Explorer**.
6. [REST API エクスプローラー] ページで、次を選択します。
   - 名前空間：ドロップダウンリストから **[sn_wsd_wc]** を選択します。
   - API 名：Workplace Connector Webhook
   - API バージョン：v1
7. [ワークプレイスコネクタ Webhook] イベントページで、次の値を指定します。
   - token_name：ステップ 2 で使用するトークンパラメーター名。トークン名の値は、バッジベンダーがバッジデータ(JSON) を ワークプレイスコネクタ と共有するために使用されます。生データ (ペイロードまたはバッジデータ) が処理され、コネクタイベントテーブルにロードされます。
   - ni.nolog.id：ステップ 2 で作成した Webhook のシステム ID をコピーして、貼り付けます。[他のアクション] メニューアイコン ( ) をペインから選択します。
   - token_value：ステップ 2 で提供されたトークン値。トークン値は、サーバーに API 要求を認証させるために API イベントの呼び出し中にバッジベンダーが使用する秘密キーです。

   a. API 要求本文で [生] を選択し、バッジデータ (ペイロード) を JSON 形式でコピーします。このバッジデータは、バッジセンサーから収集されます。

   b. [送信] を選択します。
   応答コードが **[200 OK]** で、応答結果が [成功] の場合、バッジデータはコネクタイベントテーブルにロードされます。

   - コネクタイベントテーブル (sn_wsd_wc_connector_events) は、バッジベンダーによって共有されるバッジデータをロードします。REST API エクスプローラーによってロードされたときのバッジデータの [ステータス] は [新規] です。
   - スケジュール済みジョブ **[Webhook** プロバイダーデータレコードを処理 **(Process webhook provider data records)]** は毎分実行され、コネクタイベントテーブルからバッジデータ (ステータスが [新規] のデータ) から従業員参加データテーブルにロードされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール済みジョブは、**[Webhook]** イベントからソースデータを取得し、そのデータを必要な形式に変換してから、ターゲットの [従業員参加データ] テーブルに入力します。

> **注:**
> ワークプレイスコネクタスケジュール済みジョブにアクセスするには、 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ. [アプリケーション] 列でワークプレイスコネクタを検索します。ワークプレイスコネクタ では 2 つのスケジュール済みジョブを使用できます。

- プロセスプロバイダーデータレコード：ベンダーバッジデータ (ソーステーブル) からデータを読み取ります。バッジデータの処理後、レコードがこれを [従業員参加データ] テーブル (ターゲットテーブル) にロードします。詳細については、「バッジテーブルデータの構成」を参照してください。
- **Webhook** プロバイダーデータレコードを処理 **(Process webhook provider data records)**：コネクタイベントテーブルからデータを読み取ります。Webhook イベントデータを処理し、[従業員出席データ] テーブル (ターゲットテーブル) にロードします。
- データは [従業員出席データ] テーブルにロードされます。[コネクタイベント] テーブルのバッジデータの [ステータス] が [処理済み] に変わります。
- [従業員出席データ] テーブルから、データが出席アナリティクステーブルにロードされます。

> **注:**
> ステータスが [処理済み] のコネクタイベントテーブル内のバッジデータレコードは、(作成日または現在の日付から) 2 日後に、コネクタイベントテーブル [sn_wsd_wc_connector_events] によって消去されます。[エラー] ステータスのデータは、作成日から 7 日後に消去されます。ステータスが [新規] のデータは消去されません。

不正なデータ

バッジデータ [sn_wsd_wc_badging_data] は、従業員バッジデータと従業員アクセスレコードを含むターゲットテーブルです。

始める前に

*Process Provider Data Record*スケジュール済みジョブは定期的 (5 分ごと) に実行され、バッジデータがバッジデータテーブルにロードされます。

> **注:**
> 従業員参加データテーブルは廃止され、メトリックベース統合をサポートするために新しいテーブルバッジデータテーブルが導入されました。

必要なロール：sn_wsd_wc.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > バッジリーダー > バッジデータ.
2. フォームで、バッジデータのフィールドの詳細を確認します。

バッジデータ

フィールド	説明
ユーザー	ユーザーのワークプレイスプロファイル。
場所	ユーザーにアサインされているワークプレイスの場所。場所データには、完全な場所階層 (地域、サイト、敷地、建物、フロア、スペース) が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ユーザーのワークプレイスプロファイルで、[場所] フィールドを正しい場所で更新し、[ワークプレイスエンティティ] 列をユーザーのワークプレイスプロファイルにマッピングする必要があります。
イベントデータ	時系列データ。さまざまな変換で時系列データを可視化するには、この値を選択します。詳細については、「MetricBase transforms」を参照してください。

バッジデータテーブルのデータが出席アナリティクステーブルにロードされ、 ワークプレイスセントラルでスペース占有率メトリクスが生成されます。詳細については、「出席アナリティクス」を参照してください。

出席アナリティクス

出席アナリティクステーブルは、地域、サイト、キャンパス、および建物レベルの従業員数に基づいてバッジデータを計算します。これは、従業員参加データテーブルから占有率データを導出します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_wc.admin

手順

1. オプション: 移動先 すべて > 従業員参加データ.

   (Optional) [イベントタイプ] 列が [スワイプイン] に設定され、[ステータス] 列が [アクセスを許可] に設定されていることを確認します。

2. オプション: 移動先 すべて > ワークプレイスコア > アドミニストレーション > 職場プロファイル.

   - [場所] フィールドが正しい場所で更新されていることを確認します。詳細については、「職場プロファイルのプライマリロケーションの設定」を参照してください。
   - [ワークプレイスエンティティ] 列がユーザーのワークプレイスプロファイルにマッピングされていることを確認します。詳細については、「指定されたワークスペースのユーザープロファイルへのマッピング」と「職場エンティティとエンティティタイプの構成」を参照。

3. [すべて] に移動し、アプリケーションのコンテキストメニューで **sn_wsd_central_attendance_analytics.list** を検索します。

   [出席アナリティクス] ページが表示されます。

   > **注:**
   > タイムスタンプが N-2 の参加データレコードは、スケジュールされたジョブによって処理されます。ここで、N は現在の日付なので、一昨日が対象となります。

   占有率ダッシュボードのメトリクスは、ワークプレイスセントラル で表示できます。次のロールがレポートにアクセスできます。

   - sn_wsd_central.workplace_analytics_user
   - sn_wsd_wc.manager
   - sn_wsd_wc.user

4. オプション: 移動先 すべて > 職場セントラル > 占有率ダッシュボード.

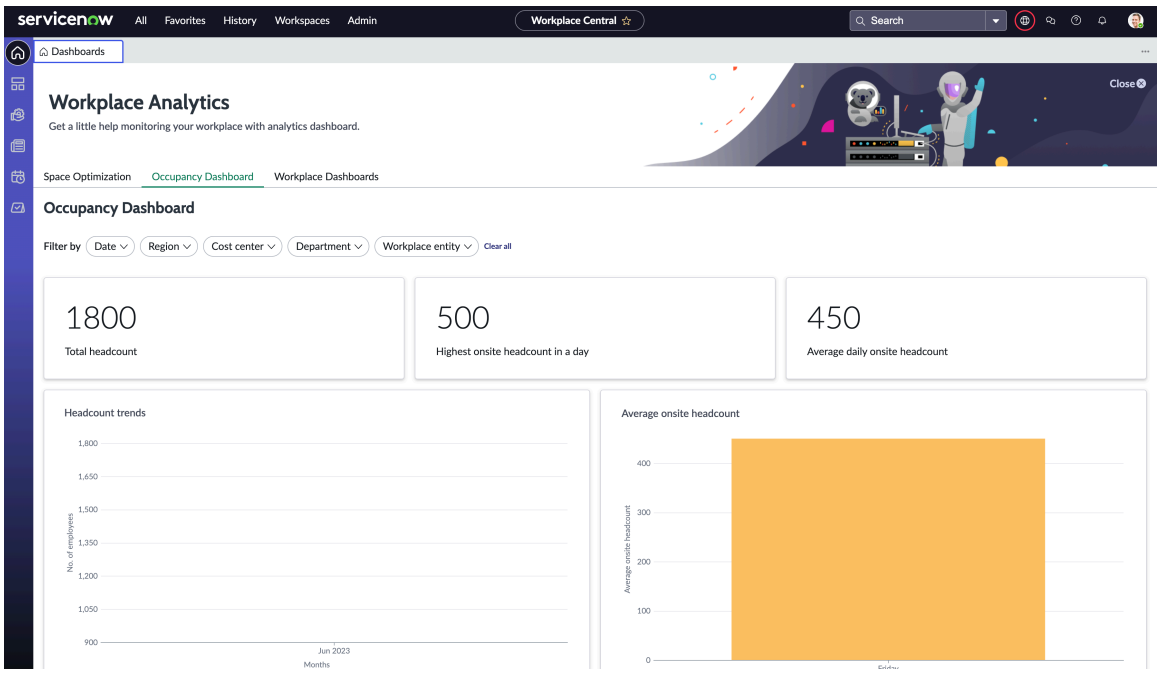
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

(Optional) ワークプレイスセントラル で、占有率ダッシュボードのデータでワークプレイスエンティティ別にデータをフィルタリングします。

- スケジュール済みジョブ「**WSDHeadCount** 日次ジョブ」は、ワークプレイスセントラル で毎日実行され、従業員参加テーブルからデータを取得して出席アナリティクステーブルにロードします。

- (Optional) WSDHeadCount 日次ジョブのスケジュール済みジョブで、ワークプレイスエンティティのマッピングされた値をチェックします。ワークプレイスエンティティの地域、サイト、敷地、および建物レベルの人数に基づいて、従業員スペース占有データが入力されます。



詳細については、「占有率ダッシュボードの表示」を参照してください。

バッジデータの拡張ポイント

プロバイダーからのバッジデータを処理し、標準形式に変換するためのスクリプト化された拡張ポイントを作成します。各プロバイダーがこの拡張を実装していることを確認します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム拡張ポイント > スクリプト化拡張ポイント.
2. sn_wsd_wcを検索します 。BadgingDataHandler。
3. フォームバナーで、[ここ] リンクを選択してレコードを編集します。
4. [実装を作成] 関連リンクを選択して、バッジデータ固有の拡張ポイントスクリプトを作成します。

占有データ用のワークプレイスコネクタのセットアップ

職場占有データを提供するようにワークプレイスコネクタを構成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

職場占有データは、職場のスペースとリソースの最適化に関するリアルタイムのインサイトを提供します。これは、ワークプレイスの場所に設置されたコネクタまたはセンサーからの占有データを使用します。占有データは、サードパーティの占有センサーデータプロバイダーによって提供されます。たとえば、Metrikus スポーク は フローデザイナー統合ハブ と統合されています。占有データを取得するために、Metrikus スポーク の外部 ID が ワークプレイスコネクタの場所にマッピングされます。

> **注:**
> Metrikus スポーク を使用していないお客様は、ワークプレイスコネクタの場所で提供される場所の占有データインサイトを取得するために、独自の統合をビルドする必要があります。

職場占有コネクタデータには次のメリットがあります。

- スペース占有データと予約ステータスに基づいて、予約を自動的にチェックインします。たとえば、「占有済み (Occupied)」、「空き (unoccupied)」、「予約対応中 (reservation is in progress,)」、「予約キャンセル済み (canceled)」などです。詳細については、「予約済みスペースの自動チェックインの設定」を参照してください。
- フロアマップにほぼリアルタイムの占有データを提供します。従業員は、占有データと予約データに基づいてスペースを予約できます。

Metrikus スポーク のアクティブ化

ServiceNow ストアから Metrikus スポーク プラグインを有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前 Metrikus スポーク または ID [sn.wsd.metrikus.spoke] でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からリクエストできます。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースメモ情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. [インストール] を選択します。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存プラグインとアプリケーションがリストされます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Metrikus スポーク プラグインをアクティブ化する前に、アクティブ化します。
5. オプション: デモデータが利用可能な場合にアクティブ化するには、[デモデータのロード] を選択します。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをアクティブ化する場合は、デモデータを読み込みます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **重要:**
> インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

Metrikus スポークの統合

Metrikus スポーク を フローデザイナー統合ハブ と統合して、ワークプレイスの場所の占有率データを取得します。

ワークプレイスコネクタ で指定されたワークプレイスの場所またはスペースをマッピングすることで、Metrikus スポーク は占有センサーデータを提供します。

- Metrikus スポーク のアクティブ化。
- Metrikus spoke を フローデザイナー統合ハブ に統合します。
- ワークプレイスコネクタ で センサーデータプロバイダーの構成。

コネクタ構成

ターゲットスペース占有データテーブル (sn-wsd_wc_space_occupancy) に占有データをロードするためのコネクタ構成テーブルを構成します。コネクタ構成テーブルは、さまざまな占有データプロバイダーからセンサーデータを取得します。

始める前に
占有データプロバイダーベンダーからデータを取得およびフェッチするためのセンサーデータプロバイダーがあることを確認します。詳細については、「センサーデータプロバイダーの構成」を参照してください。

> **注:**
> デモデータまたは製品データ (シードデータ) を使用している場合、一部のフィールドは事前に入力されています。ベースシステムの製品データを使用していない場合は、コネクタデータを構成できます。シードデータは、Metrikus スポーク統合の一部として利用できます。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > コネクタ構成.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームフィールドに記入します。

コネクタ構成

フィールド	説明
ターゲットテーブル	占有データを保存するターゲットテーブル (宛先テーブル) を指定するオプション。 スペース占有データ (sn_wsd_wc_space_occupancy) テーブルを選択します。詳細については、「スペース占有データの取得」を参照してください。
タイプ	センサーデータのタイプを選択するオプション。[占有率] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
拡張ポイント定義	占有データの拡張ポイント定義を検索するオプション。 [ルックアップリスト (lookup list)] アイコン ( ) を選択して、拡張ポイント定義を検索します。統合の拡張ポイントとして **[OccupancyDataHandler]** を選択します。 **注:** 拡張ポイント定義は、サードパーティの占有センサーデータプロバイダーからのデータの変換方法を定義します。占有データは、ターゲットテーブル (最終テーブル (スペース占有データテーブル)) にロードされます。Metrikus または他の占有データプロバイダーによって提供された外部 ID が処理され、変換されます。各占有データプロバイダーには、個別の実装または統合スポークフレームワークが必要です。
古くなる時間 (分) (Stale time (in minutes))	占有データが古いと見なされるまでの時間 (分) を示すオプション。 この時間が経過すると、新しいデータが占有データプロバイダーテーブルからフェッチされます。マップ上のフロアを選択し、そのスペースに占有データセンサーがある場合は、古い占有データがあるスペースについてのみ新しい占有データがフェッチされます。

自動翻訳

4. [送信] をクリックすると、コネクタの構成が保存されます。

プロバイダーコネクタ構成

占有データプロバイダー、データソースタイプ、およびコネクタ構成 (センサー) について詳細を登録します。条件ビルダーを使用してスペースをフィルタリングし、ワークプレイスの場所の占有データを取得します。

始める前に

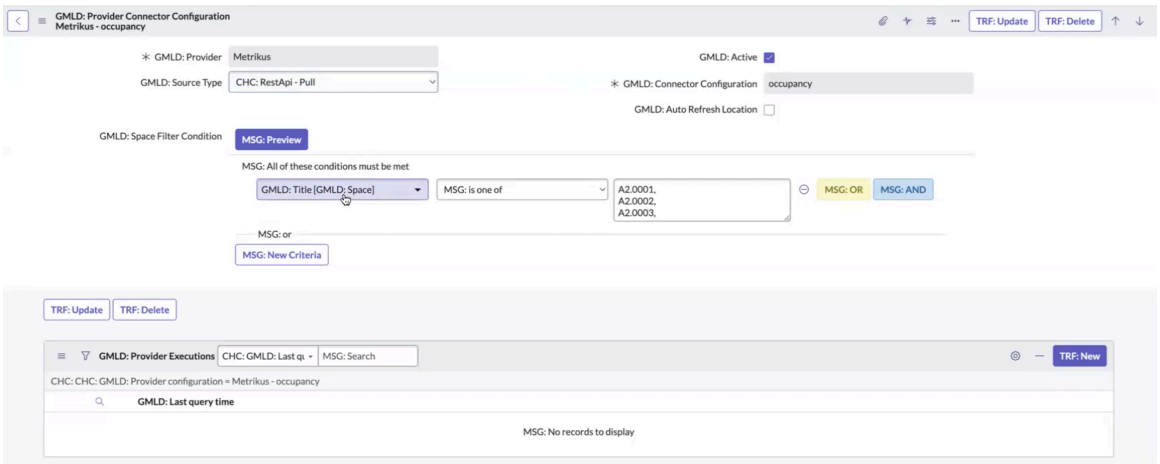
注:
デモデータまたは製品データ (シードデータ) を使用している場合、一部のフィールドは事前に入力されています。ベースシステムの製品データを使用していない場合は、プロバイダーコネクタデータテーブルを構成できます。シードデータは、Metrikus スポーク 統合の一部として利用できます。

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > アドミニストレーション > プロバイダーコネクタ構成.



2. [新規] を選択します。
フォームのフィールドに入力します。

プロバイダーコネクタ構成

フィールド	説明
プロバイダー	占有データプロバイダーの名前。Metrikus スポーク がインストールされ、フローデザイナー統合ハブ で構成されている場合、このフィールドは自動的に入力されます。
ソースタイプ	ワークプレイスコネクタが Metrikus または他の占有データスポークプロバイダーからデータを取得するために使用するエンドポイントを指定するオプション。 **[RestApi-pull]** を選択します。
アクティブ	アクティブなプロバイダーコネクタ構成データを選択するオプション。[プロバイダースペースマッピング] テーブルでは、[プロバイダーコネクタ構成] テーブルのアクティブなレコードのみが追加または更新されます。 デフォルトでは、このプロパティは **[false]** に設定されています。チェックボックスをオンにして、プロパティを **[true]** に設定します。
コネクタ構成 (Connector Configuration)	[コネクタ構成] テーブルから必要なセンサーアイテムを選択するオプション。たとえば、[バッジ (Badging)] や [占有率] などがあります。
場所を自動更新 (Auto-refresh locations)	スペースが追加されたとき、または選択した場所から一部のスペースが削除されたときに、場所を自動更新するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	スケジュール済みジョブ「プロバイダースペーススマッピングレコードを更新」が毎日実行され、[プロバイダーコネクタ構成] テーブルの [場所を自動更新 **(Auto Refresh Location)**] フィールドを読み取ります。[プロバイダーコネクタ構成] レコードのすべてのレコードを読み取り、[プロバイダースペースマッピング] テーブルを最新のデータで更新します。 このオプションを選択すると、場所に追加されたスペースが [プロバイダースペースマッピング] テーブルと同期されます。スペースが削除されると、占有センサーデータレコードは [プロバイダースペースマッピング] テーブルのコネクターリストから削除されます。 たとえば、フロアまたはスペースが場所に追加されると、選択した場所に自動的に追加されます。

3. [スペースのフィルター条件 **(Space Filter Condition)**]を使用して、スペースをフィルタリングします。
   [プレビュー] を選択して、フィルター条件クエリが返す結果を確認します。リンクを選択すると、一致するスペースレコードがワークプレイスコネクタに表示されます。

   たとえば、リストから [スペース] を選択します。フィルター条件を [次の値に等しい **(is)**] として選択し、スペース **[A1.001, A1.002, A1.003]** を手動で入力します。

   スペースのフィルター条件で行が作成または更新されると、条件を満たすスペースレコードが [プロバイダースペースマッピング] テーブルにロードされます。ビジネスルールがバックグラウンドで実行され、[プロバイダースペースマッピング] テーブルで選択したスペースレコードに入力されます。詳細については、「占有データのプロバイダースペースマッピングの構成」を参照してください。

4. [送信] を選択します。
   [プロバイダーコネクタ構成] テーブルでレコードが更新されると、[プロバイダースペースマッピング] テーブルで選択したスペースまたは場所のレコードが更新されます。場所レコードは、場所の階層 (地域、敷地、建物、フロア、スペースのレコード) で更新されます。

プロバイダースペースタイプマッピング

このテーブルは、スペース占有データプロバイダーによって提供される外部 ID を使用して、職場スペースタイプまたは場所をマッピングします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > アドミニストレーション > プロバイダースペースタイプマッピング.
2. フォームで、フィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロバイダースペースタイプマッピング

フィールド	説明
スペースタイプ	ワークプレイスサービスデリバリのスペースタイプ。たとえば、ルーム、デスク、会議室などです。
プロバイダースペースタイプ	プロバイダーのスペースタイプ。たとえば、デスク、ルームなどです。
プロバイダー	プロバイダー名。例：Metrikus。

3. [送信] を選択します。

占有データのプロバイダースペースマッピングの構成

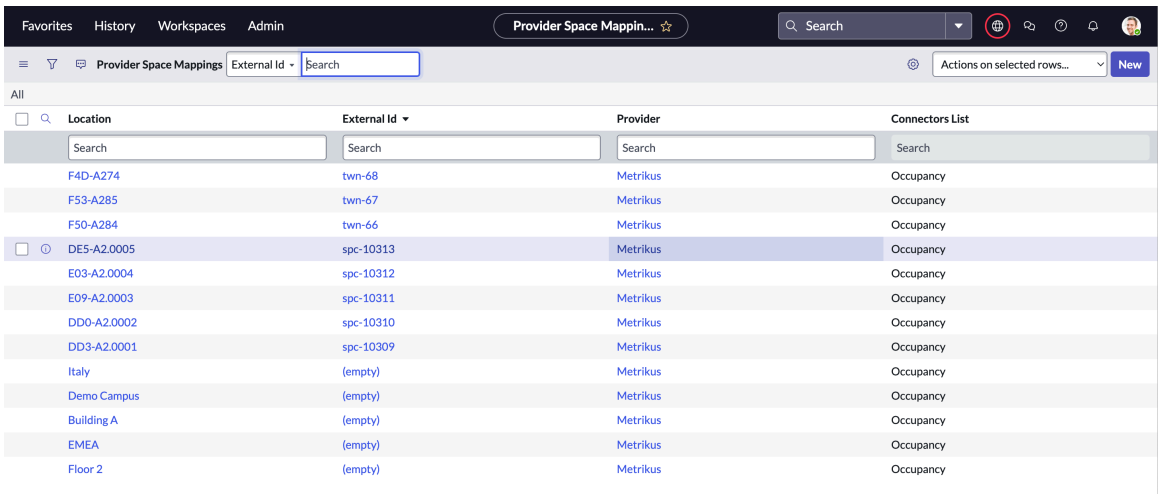
[プロバイダースペースマッピング] データテーブルには、占有データプロバイダーによって提供されたワークプレイスの場所と外部 ID が保存されます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > アドミニストレーション > プロバイダースペースのマッピング.
   場所データは、プロバイダーの外部 ID にマッピングされます。たとえば、外部 ID を使用する Metrikus 占有データです。プロバイダーコネクタ構成 テーブルで選択したスペースまたは場所の場所階層が表示されます。



2. プロバイダースペースマッピングレコードを作成するには、 [新規] を選択します。
   次のフォームフィールドに記入します。

プロバイダースペースマッピング

フィールド	説明
場所	占有データプロバイダーにマッピングされたワークプレイスの場所。場所データには、完全

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	な場所の階層 (地域、サイト、敷地、建物、フロア、スペース) が表示されます。
外部 ID	Metrikus スポークまたはその他の占有スポークデータプロバイダーによって提供された外部 ID を手動で入力するオプション。[外部 ID] 列で行を選択して、Metrikus ID またはスポークプロバイダー ID を入力し、チェックマークアイコン ( ) を選択して保存します。 外部 ID は、プロバイダー側で対応するスペース ID または場所 ID です。プロバイダーの外部 ID (Metrikus など) は、ワークプレイスコネクタのスペースレコードにマッピングされます。 . 外部 ID データは、Metrikus スポーク データコンバータ拡張ポイントで対応するワークプレイスコネクタのスペース ID に変換されます。その後、データは ワークプレイスコネクタのスペース ID にマッピングされます。
プロバイダー	ワークプレイスコネクタで占有データを提供するプロバイダーの名前。Metrikus など。詳細については、「センサーデータプロバイダーの構成」を参照してください。
コネクタリスト	プロバイダーがサポートするすべてのコネクタまたはセンサーデータのリストを表示するオプション。[コネクタリストのロック解除] アイコン ( ) を選択し、[占有率] を選択します。

3. [送信] を選択します。

アクション構成データの取得

フローデザイナー統合ハブを使用して占有データプロバイダーからアクションを取得します。変換定義を指定し、サブフローを呼び出して占有データを取得します。たとえば、Metrikus スポークデータ連携です。占有データプロバイダーからの占有センサーデータが変換され、ワークプレイスコネクタのスペース占有データが取得されます。

始める前に

注:
デモデータまたは製品データ (シードデータ) を使用している場合、一部のフィールドは事前に入力されています。ベースシステムの製品データを使用していない場合は、アクション構成データテーブルを設定できます。シードデータは、Metrikus スポークの統合の一部として利用できます。

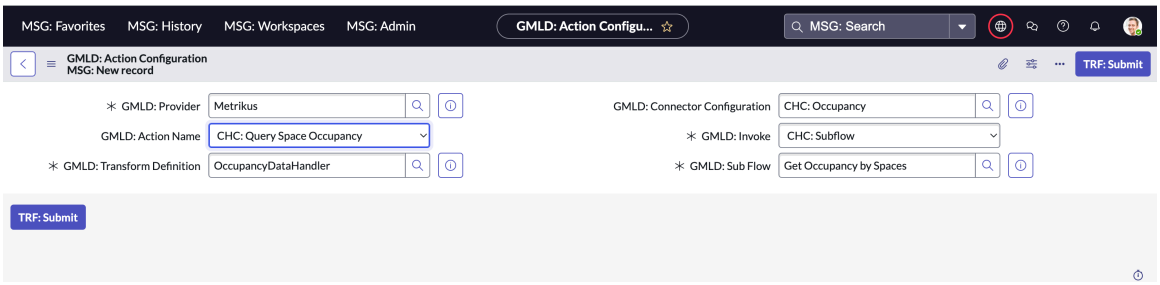
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > アドミニストレーション > アクション構成.



2. [新規] を選択します。

フォームフィールドに記入します。

アクション構成

フィールド	説明
プロバイダー	プロバイダーの名前。**[Metrikus]** を選択します。 詳細については、「センサーデータプロバイダーの構成」を参照してください。
アクション名	アクションはプロセスを自動化するための再利用可能な操作です。アクションは、フローデザイナー Metrikus スポーク統合で定義されます。詳細については、「Metrikus spoke」を参照してください。 [スペース占有率を照会] を選択：アクション構成のスクリプトによって、職場スペースの占有ステータスがチェックされます。[占有済み]、[空き **(Unoccupied)]**、[無効] などがあります。
変換定義	ワークプレイスコネクタのプロバイダー (Metrikus など) からの占有データ出力を変換します。 [占有データハンドラー **(Occupancy DataHandler)]** を選択します。
コネクタ構成 (Connector Configuration)	コネクタ構成テーブルからセンサーデータを選択するオプション。[占有率] や [バッジ (Badging)] などがあります。 [占有率] を選択します。 詳細については、「コネクタ構成」を参照してください。
呼び出し	Metrikus スポークの統合のためにフローデザイナーからサブフローを呼び出します。詳細に

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ついては、「 Metrikus spoke 」を参照してください。 [サブフロー] を選択します。
サブフロー	サブフローは、プロパティ、入力または出力、一連のアクション、および収集または作成されたデータで構成されています。サブフローは繰り返し可能なアクションです。 [すべての占有率を **ID** で取得 **(Get All occupancy by Ids)]** を選択します。

3. [送信] を選択します。

   [アクション構成 (Actions Configurations)] テーブルの占有データは、最終テーブル (ターゲットテーブル) である [スペース占有データの取得] テーブルにロードされます。

スペース占有データの取得

選択したワークプレイスの場所の職場占有データとスペース占有データのインサイトをロードするためのスペース占有データテーブルを取得します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > 占有センサー > スペース占有データ.

   フォームフィールドに記入します。

   スペース占有データ

フィールド	説明
プロバイダーコネクタ構成	占有データプロバイダーと占有センサーを選択するオプション。 例：**[Metrikus -** 占有率]。
カウント	ワークプレイスの場所またはスペースのユーザー数を指定するオプション。整数値を使用します。たとえば、0、1 などです。
イベントタイムスタンプ	データが古くなる時間をチェックするオプション。古くなる時間 sn_wsd_wc.stale_time は、スペース占有データテーブルの [イベントタイムスタンプ] フィールドに最新のタイムスタンプがあるかどうかを確認します。このプロパティは、占有データが古いと見なされる時間を確認します。古くなる時間が経過すると、新しいデータが占有データプロバイダー (Metrikus スポークなど) からフェッチされます。**sn_wsd_wc_stale_time** プロパティの値が 30 分に設定されている場合は、スペース

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	占有テーブルが照会され、Metrikus から場所またはスペースの新しいデータが 30 分おきにフェッチされます。
場所	占有データが必要な場所を選択するオプション。
状況	選択した場所のスペースまたは場所の占有ステータス (占有済み、空き、現在空き、無効など) を選択するオプション。
クエリステータス	占有センサーデータの[要求済み] または [受信済み] ステータスを示します。 ○ 要求済み：エラーが発生した場合、またはワークプレーススペースが Metrikus 外部 ID にマッピングされていない場合に、Metrikus からの応答が null またはまったくないことを示します。 ○ 受信済み：占有されているまたは空きのワークプレイスの場所に対する Metrikus からの正常な応答を示します。 場所ディレクトリ (カードビューとマップビュー) でスペースの占有ステータスを確認するには、[クエリ] ステータスが [受信済み] ステータスであることを確認します。ワークプレイスの場所またはスペースが占有センサーデータにマッピングされている場合、場所ディレクトリのスペースレコードも更新されます (占有、空き、現在空きなど)。

2. 編集または更新を行った後、[送信] を選択します。

取得したスペース占有データを使用して、次のユースケースを検証できます。

- 場所ディレクトリ内の占有データを表示する。詳細については、「場所ディレクトリで職場のアクティビティとサービスを管理する」を参照してください。
- 予約の自動チェックイン。詳細については、「予約済みスペースの自動チェックインの設定」を参照してください。

環境データ用のワークプレイスコネクタのセットアップ

職場環境データセンサーを構成して、職場の大気質と温度に関するデータを取得します大気質と温度を測定する単位を測定単位テーブル [sn_wsd_wc_unit_of_measure] で定義します。単位が [環境データ] テーブルに追加されます。

ワークプレイスコネクタ環境データテーブル (sn_wsd_wc_space_environment) は、職場の大気質と温度をチェックします。職場の二酸化炭素とオゾンのレベル、温度、相対湿度値をチェックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ワークプレイスコネクタのお客様は、環境センサーデータレコードを使用するための独自の環境データフレームワークを構築することが期待されています。ワークプレイスコネクタフレームワークと環境センサーデータの実装方法の詳細については、ServiceNow コミュニティ の「Workplace Connectors Implementation Guide V1.0 Aug 2024 (ワークプレイスコネクタ実装ガイド v.10 2024 年 8 月)」を参照してください。

環境センサーデータのコネクタ構成の設定

環境データをロードするためのコネクタ構成テーブルを構成します。コネクタ構成テーブルは、さまざまな環境センサーデータプロバイダーからセンサーデータを取得します。

始める前に

環境センサーデータをフェッチするためにベンダーまたはプロバイダーが選択されていることを確認します。詳細については、「センサーデータプロバイダーの構成」を参照してください。

注:
シードデータまたはすぐに利用可能なテーブルレコードがアプリケーションで提供され、値が事前に入力されています。新しいテーブルレコードを作成する場合は、次の手順に従います。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > コネクタ構成.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームフィールドに記入します。

コネクタ構成

フィールド	説明
ターゲットテーブル	環境センサーデータを保存するターゲットテーブルまたは宛先テーブル。 環境データ (sn_wsd_wc_space_environment) テーブルを選択します。詳細については、「職場の場所の環境センサーデータの設定」を参照してください。
Type (タイプ)	センサーデータのタイプ。リストから [環境] を選択します。
拡張ポイント定義	環境データの拡張ポイント定義を検索します。 ルックアップリストアイコン ( ) を使用して検索し、拡張ポイント定義 **EnvironmentDataHandler** を見つけます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 拡張ポイント定義は、サードパーティの環境センサーデータプロバイダーからのデータの変換方法を定義します。データは、ターゲット環境データテーブルへの変換後にロードされます 。Metrikus または他のデータプロバイダーによって提供された外部 ID が処理され、変換されます。環境データプロバイダーまたはベンダーは、これらの拡張ポイント用に別の実装フレームワークを用意する必要があります。 たとえば、環境データレコードを提供する 2 つの異なるベンダーがある場合、拡張ポイントに対して 2 つの異なる実装 (すぐに利用可能な EnvironmentDataHandler) を作成する必要があります。 測定単位テーブルで構成された単位に従って、環境データを単位で保存していることを確認します。単位は一致する必要があります。 たとえば、環境データプロバイダーまたはベンダーが華氏で温度センサーデータレコードを共有していて、測定単位テーブルの温度の単位が摂氏である場合、華氏単位を摂氏に変換する必要があります。変換は、拡張ポイント定義を使用して行うことができます。詳細については、「環境センサーの測定単位データテーブルの設定」を参照してください。
古くなる時間 (分) (Stale time (in minutes))	データが古いと見なされるまでの時間 (分)。 この時間が経過すると、新しいデータがデータプロバイダーテーブルからフェッチされます。たとえば、5 分です。アプリケーションは 5 分ごとにデータをフェッチします。

4. [送信] をクリックすると、コネクタの構成が保存されます。

環境センサーのプロバイダーコネクタ構成

ワークプレイスの場所に環境センサーを設定するためのプロバイダーコネクタ構成を構成します。

始める前に

環境センサープロバイダーまたはベンダーから環境データをフェッチするためのセンサーデータプロバイダーが構成されていることを確認します。詳細については、「センサーデータプロバイダーの構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
シードデータまたはすぐに利用可能なテーブルレコードがアプリケーションで提供され、値が事前に入力されています。新しいテーブルレコードを作成する場合は、次の手順に従います。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > プロバイダーコネクタ構成.
2. **[New** (新規)] を選択します。
   フォームのフィールドに入力します。

プロバイダーコネクタ構成

フィールド	説明
プロバイダー	環境センサーデータプロバイダーの名前。このフィールドは、プロバイダー (Metrikus スポーク など) の場合に自動入力されます。
ソースタイプ	ワークプレイスコネクタ が Metrikus または他の環境センサーデータプロバイダーからデータを取得するために使用するエンドポイントを指定するオプション。次のオプションを使用できます。 ○ テーブル ○ Webhook ○ 外部 ○ RestAPI-Pull たとえば、**[RestApi-pull]** を選択します。
アクティブ	アクティブなプロバイダーコネクタ構成データを選択するオプション。[プロバイダースペースマッピング] テーブルでは、[プロバイダーコネクタ構成] テーブルのアクティブなレコードのみが追加または更新されます。 デフォルトでは、このプロパティは **false** です。この値を **true** に設定します。
コネクタ構成	[コネクタ構成] テーブルから必要なセンサーアイテムを選択するオプション。たとえば、環境です。
場所を自動更新 (Auto-refresh locations)	スペースが追加されたとき、または選択した場所から一部のスペースが削除されたときに、場所を自動更新するオプション。 スケジュール済みジョブ「プロバイダースペースマッピングレコードを更新」が毎日実行され、[プロバイダーコネクタ構成] テーブルの [場所を自動更新 **(Auto Refresh Location)]** フィールドを読み取ります。プロバイダーコネクタ設定レコードのすべてのレコードを読み取

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	り、プロバイダースペースマッピングテーブルを最新のデータで更新します。 たとえば、新しいフロアまたはスペースが場所に追加されると、選択した場所に自動的に追加されます。

3. [スペースのフィルター条件 **(Space Filter Condition)]**を使用して、スペースをフィルタリングします。
[プレビュー] を選択して、フィルター条件クエリが返す結果を確認します。リンクを選択すると、一致するスペースレコードがワークプレイスコネクタに表示されます。

   たとえば、リストから [スペース] を選択します。フィルター条件を [次の値に等しい **(is)]** として選択し、スペース **[A1.001, A1.002, A1.003]** を手動で入力します。

   スペースのフィルター条件で行が作成または更新されると、条件を満たすスペースレコードが [プロバイダースペースマッピング] テーブルにロードされます。ビジネスルールがバックグラウンドで実行され、[プロバイダースペースマッピング] テーブルで選択したスペースレコードに入力されます。詳細については、「占有データのプロバイダースペースマッピングの構成」を参照してください。

4. [送信] を選択します。
[プロバイダーコネクタ構成] テーブルでレコードが更新されると、[プロバイダースペースマッピング] テーブルで選択したスペースまたは場所のレコードが更新されます。場所レコードは、場所の階層 (地域、敷地、建物、フロア、スペースのレコード) で更新されます。

環境センサーの測定単位データテーブルの設定

ワークプレイスの場所の大気質に関する測定単位 (二酸化炭素とオゾンの測定基準) と温度の単位 (摂氏およびマイクログラム/立方メートル) を構成します。ワークプレイスコネクタ環境センサーは、ワークプレイスの場所の空気と温度の質に関する測定基準をチェックします。

始める前に

> **注:**
> 測定単位データテーブルで選択した単位は、拡張ポイント定義または EnvironmentDataHandler を使用してプロバイダーまたはベンダーが共有する実際のデータと一致する必要があります。データ単位が一致しない場合は、変換してから環境データに格納する必要があります。詳細については、「環境センサーのプロバイダーコネクタ構成」を参照してください。

シードデータまたはすぐに利用可能なテーブルレコードがアプリケーションで提供され、値が事前に入力されています。新しいテーブルレコードを作成する場合は、次の手順に従います。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > 測定単位.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームフィールドに記入します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

測定単位

フィールド	説明
テーブル名	環境センサーデータテーブル (sn_wsd_wc_space_environment) 名。
値フィールド	測定単位を設定するパラメーター。たとえば、二酸化炭素の単位、イベントのタイムスタンプ、場所、オゾンの単位、温度の単位、相対湿度などです。[二酸化炭素 (Carbon dioxide)] を選択すると、二酸化炭素の単位が表示されます。
測定基準	二酸化炭素、オゾン、粒子状物質 (PM) などの大気質測定基準。たとえば、[値] フィールドで [温度] を選択すると、温度に関連する測定基準が表示されます。
単位	[測定基準] フィールドで選択した測定基準の単位。 たとえば、[測定基準] フィールドで [二酸化炭素 (Carbon dioxide)] を選択した場合は **[PPM (Parts per million)]** です。

4. [送信] を選択します。

職場の場所の環境センサーデータの設定

ワークプレイスコネクタで職場の場所の環境センサーデータを作成します。環境データ (sn_wsd_wc_space_environment) テーブルでは、職場の場所の空気質、温度、湿度レベルがチェックされます。

始める前に

注:
シードデータまたはすぐに利用可能なテーブルレコードがアプリケーションで提供され、値が事前に入力されています。新しいテーブルレコードを作成する場合は、次の手順に従います。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > 環境センサー > 環境データ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールド情報を入力します。

   [環境] フォームのフィールドの詳細については、「ワークプレイスコネクタの環境データフォーム」を参照してください。

4. [送信] を選択します。

占有率および環境データの拡張ポイント

プロバイダーからの占有および環境データを処理するスクリプト化された拡張ポイントを作成し、標準形式に変換します。各プロバイダーがこの拡張を実装していることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム拡張ポイント > スクリプト化拡張ポイント.
2. sn_wsd_wcを検索します 。OccupancyEnvironmentDataHandler。
3. フォームバナーで、[ここ] リンクを選択してレコードを編集します。
4. [実装を作成] 関連リンクを選択して、占有および環境データ固有の拡張ポイントスクリプトを作成します。

Wi-Fi データのセットアップワークプレイスコネクタ

Wi-Fi プロバイダーからのデータをキャプチャするようにワークプレイスの Wi-Fi データセンサーを構成して、スペース使用を最適化し、ワークプレイスの運用を効率的に管理します。Wi-Fi データを使用して、スペースの占有率とオフィス内の従業員の出席率を判断できます。

Wi-Fi データはアクセスポイントと統合され、デバイスの接続および切断イベントの追跡が可能になります。たとえば、ラップトップやモバイルデバイスなどです。

注:
ワークプレイスコネクタ お客様は、Wi-Fi データレコードを使用するための独自のビジネスユースケースを構築することが期待されています。

コネクタ構成のセットアップ **Wi-Fi** データ

ターゲットの Wi-Fi アクセスデータテーブル (sn_wsd_wc_wifi_access_data) に Wi-Fi データをロードするためのコネクタ構成テーブルを構成します。コネクタ構成テーブルは、さまざまな Wi-Fi データプロバイダーからデータを取得します。

始める前に
Wi-Fi データのテーブルデータレコードが存在することを確認します。

注:
アプリケーションには、Wi-Fi データの事前入力された値を含むシードデータまたはベースシステムテーブルレコードが付属しています。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > コネクタ構成.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

コネクタ構成フォーム

フィールド	説明
ターゲットテーブル	Wi-Fi データを保存するターゲットまたは宛先テーブル。 [Wi-Fi データ (sn_wsd_wc_wifi_access_data)] テーブルを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
タイプ	センサーデータのタイプ。リストから [Wi-Fi] を選択します。
拡張ポイント定義	Wi-Fi データの拡張ポイント定義。 ルックアップ リスト アイコン (を使用して検索し、拡張ポイント定義 **WifiAccessLogDataHandler** を見つけます。
古くなる時間 (分) (Stale time (in minutes))	データが古いと見なされるまでの時間 (分)。 この時間が経過すると、新しいデータがデータプロバイダーテーブルからフェッチされます。たとえば、5 分です。アプリケーションは 5 分ごとにデータをフェッチします。
サポートされているメトリクス	サポートされているメトリクスのターゲットレコード。[イベントデータ] を選択します。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

Wi-Fi データのプロバイダーコネクタ構成

ワークプレイスの場所で Wi-Fi データを設定するためのプロバイダーコネクタ構成テーブルを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > プロバイダーコネクタ構成.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

[プロバイダーコネクタ構成 **(Provider Connector Configurations)]** フォーム

フィールド	説明
プロバイダー	Wi-Fi データプロバイダーの名前 (例:Genetec)。
ソースタイプ	ワークプレイスコネクタ が Genetec または他の Wi-Fi データプロバイダーからデータを取得するために使用するエンドポイントを指定するオプション。 たとえば、 **[RestApi-pull**] を選択します。
アクティブ	アクティブなプロバイダーコネクタ構成データを選択するオプション。[プロバイダースペースマッピング] テーブルでは、[プロバイダーコネクタ構成] テーブルのアクティブなレコードのみが追加または更新されます。 デフォルトでは、この値は **false** に設定されています。この値を **true** に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
コネクタ構成	[コネクタ構成] テーブルから必要なセンサーアイテムを選択するオプション。例:Wifi。
コールバック URL	これは、ソースタイプが Webhook の場合にのみ適用されます。
場所を自動更新 (Auto-refresh locations)	スペースが追加されたとき、または選択した場所から一部のスペースが削除されたときに、場所を自動更新するオプション。 スケジュール済みジョブ「プロバイダースペースマッピングレコードを更新」が毎日実行され、[プロバイダーコネクタ構成] テーブルの [場所を自動更新 **(Auto Refresh Location)]** フィールドを読み取ります。プロバイダーコネクタ設定レコードのすべてのレコードを読み取り、プロバイダースペースマッピングテーブルを最新のデータで更新します。たとえば、新しいフロアまたはスペースが場所に追加されると、選択した場所に自動的に追加されます。
トークンパラメーター名	トークンパラメーター名。
トークン値	トークン値。
メトリクス	メトリクステーブル。

4. [スペースのフィルター条件 **(Space Filter Condition)]**を使用して、スペースをフィルタリングします。

   [プレビュー] を選択して、フィルター条件クエリが返す結果を確認します。リンクを選択すると、一致するスペースレコードがワークプレイスコネクタに表示されます。

   たとえば、リストから [スペース] を選択します。フィルター条件を [次の値に等しい] として選択し 、スペース A1.001、A1.002、A1.003 を手動で入力します。

   スペースのフィルター条件で行が作成または更新されると、条件を満たすスペースレコードが [プロバイダースペースマッピング] テーブルにロードされます。ビジネスルールがバックグラウンドで実行され、[プロバイダースペースマッピング] テーブルで選択したスペースレコードに入力されます。

5. **[Submit** (送信)] を選択します。

   [プロバイダーコネクタ構成] テーブルでレコードが更新されると、[プロバイダースペースマッピング] テーブルで選択したスペースまたは場所のレコードが更新されます。場所レコードは、場所の階層 (地域、敷地、建物、フロア、スペースのレコード) で更新されます。

Wi-Fi データテーブル

ワークプレイスの場所のデバイス名、アクセスポイント、および接続日時を取得します。ワークプレイスコネクタ Wi-Fi データは、職場の場所の占有率をチェックします。

始める前に
必要なロール：admin

注:
アプリケーションには、無線アクセスポイント (WAP) デバイスから取得した Wi-Fi データの事前入力値を含むシードデータまたはベースシステムテーブルレコードが付属しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > **Wifi** アクセスポイントデータ > **Wifi** データ.
2. フォームで、Wi-Fi データのフィールドの詳細を確認します。

Wi-Fi データフォーム

フィールド	説明
アクセスポイント	デバイスを接続または切断する Wi-Fi アクセスポイント。
デバイス名	Wi-Fi に接続されているデバイスの名前。
場所	Wi-Fi データプロバイダーにアサインされているワークプレイスの場所。場所データには、完全な場所階層 (地域、サイト、敷地、建物、フロア、スペース) が表示されます。
Wap クライアント名	ワイヤレスアクセスポイントに接続しているクライアントデバイスの名前。
イベントデータ	時系列データ。さまざまな変換で時系列データを可視化するには、この値を選択します。詳細については、「MetricBase transforms」を参照してください。

Wi-Fi データの拡張ポイント定義

プロバイダーからの Wi-Fi アクセスログデータを処理し、標準形式に変換するスクリプト化された拡張ポイントを作成します。各プロバイダーがこの拡張を実装していることを確認します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム拡張ポイント > スクリプト化拡張ポイント.
2. sn_wsd_wcを検索します 。WifiAccessLogDataHandler。
3. フォームバナーで、[ここ] リンクを選択してレコードを編集します。
4. [実装を作成] 関連リンクを選択して、Wi-Fi データ固有の拡張ポイントスクリプトを作成します。

MetricBase トリガー「Temperature **Exceeding** Threshold」を実行

温度しきい値超過温度メトリックベーストリガを使用して温度しきい値を監視します。このトリガは、占有率および環境データ メトリックベース データから時系列データを読み取り、 ワークフロースタジオ フローを開始します。この メトリックベース トリガーは、スペースの温度が定義されたしきい値を超えたときに、関係者またはグループにメール通知を送信します。

始める前に

注:
アプリケーションには、しきい値を超える温度トリガーのシードデータまたは事前に入力された値が付属しています。メトリックベーストリガーの詳細については、「Triggering flows using MetricBase data」を参照してください。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **MetricBase** > **MetricBase** トリガー > トリガー定義.
2. **[Temperature Beyond Threshold]** を選択します。
3. フォームで、フィールドの詳細を確認して更新します。

[バッジデータの選択肢] フォーム

フィールド	説明
集計関数	保持ポリシーアグリゲーターを選択するオプション。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ 最大 ○ 最小 ○ 平均
ウィンドウ	スペースの温度をチェックするアグリゲート期間。たとえば、30 分などです。

4. **[Update** (更新)] を選択します。

ワークプレイスコネクタの参照情報

ワークプレイスコネクタアプリケーションとともにインストールされるロール、テーブル、システムプロパティ、スケジュール済みジョブテーブルについて説明します。

ワークプレイスコネクタとともにインストールされるコンポーネント

ワークプレイスコネクタ アプリケーションのインストール時点で、いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、テーブルなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。

ワークプレイスコネクタとともにインストールされるロール

ユーザーロール

ロール タイトル [名前]	説明	含んでいるロール
sn_wsd_wc.manager	占有率ダッシュボードやその他のダッシュボードを含むすべてのデータへの読み取りアクセス権を付与します。	sn_wsd_wc.user
sn_wsd_wc.admin	ワークプレイスコネクタ アプリケーションを構成および設定するためのアドミンアクセス権を付与します。	sn_wsd_wc.manager
sn_wsd_wc.user	いくつかの列とフィールドのみへの読み取りアクセス権を付与します。読み取りアクセス権はアドミニストレーターによって設定されます。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコネクタとともにインストールされるテーブル

テーブルのコンポーネント

テーブル	説明
プロバイダー (sn_wsd_wc_provider)	占有データプロバイダーによって提供されたスペース占有センサーデータが保存されます。
コネクタ構成 (Connector Configuration) [sn_wsd_wc_connector_config]	統合フレームワークに接続するようにコネクタを構成します。この構成では、統合からワークプレイスアプリケーションにデータをフェッチします。 このテーブルには、アプリケーションで定義されているワークプレースコネクタに関する情報が保持されます。たとえば、バッジデータ、占有センサーなどです。このテーブルでは、拡張ポイントを介して各コネクタのデータを処理することもできます。
従業員参加データ [sn_wsd_wc_employee_attendance_data]	従業員参加データテーブルは、ソーステーブル (バッジデータテーブル) からデータがインポートされるターゲットテーブルです。 このテーブルは、コネクタで定義された他のイベントとともに、ユーザー ID、バッジ時間などの従業員のバッジデータ情報を保持します。
プロバイダー実行 [sn_wsd_wc_provider_execution]	すべてのスケジュール済みジョブ実行のタイムスタンプを保存します。スケジュール済みジョブ [プロバイダーデータレコードを処理] が実行されるたびに、このテーブルには前回のクエリ時間のエントリが格納されます。ソーステーブル (バッジデータ) からターゲットテーブル (従業員参加データ) テーブルへのデータのインポートにかかった時間は、[前回のクエリー時間] で更新されます。 t
プロバイダーコネクタ構成 [sn_wsd_wc_provider_config]	プロバイダーデータ (占有またはバッジ) が保存されます。ソーステーブルからターゲットテーブルにデータがインポートされます。
コネクタイベント [sn_wsd_wc_connector_events]	コネクタイベントテーブル (sn_wsd_wc_connector_events) は、バッジベンダーによって共有されるバッジデータをロードします。 スケジュール済みジョブ [プロセス **Webhook** プロバイダーデータレコード **(Process webhook provider data records)]** は毎分実行され、コネクタイベントテーブルからバッジデータ (ステータスが [新規] のデータ) から従業員参加データテーブルにロードされます。詳細については、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルのコンポーネント (続く)

テーブル	説明
	「Webhook イベントを構成する」を参照してください。
プロバイダー (sn_wsd_wc_provider)	占有データプロバイダーによって提供されたスペース占有センサーデータが保存されます。
プロバイダースペースタイプマッピング [sn_wsd_wc_provider_space_type_mapping]	ワークプレイスコアのスペースまたは場所のレコードと占有データのセンサープロバイダーデータレコードのマッピングが保存されます。
プロバイダースペースマッピング [sn_wsd_wc_provider_space_type_mapping]	ワークプレイスコアの場所レコードが保存されます。
アクション構成 [sn_wsd_wc_action_config]	Metrikus スポークからのアクション、サブフロー、および変換定義が保存されます。
スペース占有データ [sn_wsd_wc_space_occupancy]	センサープロバイダーによって共有される外部 ID (Metrikus など) が保存されます。センサープロバイダーからの外部 ID は、ワークプレイスコネクタによって共有されるスペースにマッピングされます。
環境データ [sn_wsd_wc_space_environment]	環境センサーデータ (職場の場所の空気と温度レベル) のデータが保存されます。詳細については、「職場の場所の環境センサーデータの設定」を参照してください。
測定単位 [sn_wsd_wc_unit_of_measure]	空気、温度、VOC などの測定単位。詳細については、「環境センサーの測定単位データテーブルの設定」を参照してください。
環境データのアーカイブ [ar_sn_wsd_wc_space_environment]	環境データがアーカイブされます。詳細については、「」を参照してください。
スペース占有のアーカイブ [ar_sn_wsd_wc_space_occupancy]	スペース占有データがアーカイブされます。詳細については、「」を参照してください。

スケジュール済みジョブ

移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.[アプリケーション] 列で「ワークプレイスコネクタ」を検索します。

- *Process webhook provider data records*：毎分実行され、Webhook イベントプロバイダーデータレコードを処理します。詳細については、「Webhook イベントを構成する」を参照してください。
- *Process provider data records*：5 分ごとに実行され、 ワークプレイスコネクタのプロバイダーデータレコードを処理します。
- *Refresh Provider Space Mapping records*：毎日実行され、[自動リフレッシュ] フィールドが [True] に設定されているアクティブなレコードのプロバイダーコネクタ設定テーブルでスペースフィルター条件を実行します。詳細については、「プロバイダーコネクタ構成」を参照してください。

ワークプレイスコネクタの環境データフォーム

環境センサーデータフォームには、環境データ値と測定単位が事前に入力されています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

環境データ

フィールド	説明	単位
プロバイダーコネクタ構成	環境データプロバイダーセンサー。 たとえば、**[Metrikus - 環境 (Metrikus - Environment)]** です。	該当なし
二酸化炭素	ワークプレイスの場所における二酸化炭素 (CO2) 濃度レベル。	二酸化炭素の単位。
オゾン	ワークプレイスの場所におけるオゾンレベルの単位。	オゾンの単位。
温度	ワークプレイスの場所での極端な暑さまたは寒さを測定するための温度レベル。	温度の単位。
総揮発性有機化合物 (TVOCs)	場所内の揮発性有機化合物 (VOC) の単位。大気質を分析し、汚染源を特定して環境への曝露を減らすのに役立ちます。	総揮発性有機化合物 (TVOCs) の単位。
相対湿度	ワークプレイスの場所における湿度レベル。湿度が高いと、カビの繁殖が促進され、呼吸器系の問題を引き起こす可能性があります。	相対湿度の単位。
粒子状物質 2.5	微細な大気粒子の粒子状物質 (PM)。直径 2.5 ミクロン以下の PM を測定します。	粒子状物質 2.5 の単位。
粒子状物質 10	空気中に浮遊する微小物質の粒子状物質 (PM)。直径 10 マイクロの PM を測定します。	粒子状物質 10 の単位。
イベントタイムスタンプ	イベントタイムスタンプの日時。 古くなる時間 sn_wsd_wc.stale_time が、[イベントタイムスタンプ] に最新のタイムスタンプがあるかどうかを確認します。このプロパティは、データが古いと見なされる時間を確認します。古くなる時間が経過すると、最新または現在のデータがデータプロバイダー (Metrikus スポークなど) からフェッチされます。	NA
場所	環境データセンサーが設置されているワークプレイスの場所。	NA

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

環境データ (続く)

フィールド	説明	単位
クエリーステータス	**注:** これは内部フィールドであり、プロバイダーのクエリを最適化するためにワークプレイスコネクタフレームワークによって使用されます。このフィールドは手動で更新しないでください。	NA

データの要約

*DataSummarization*スケジュール済みジョブを実行して、日次集計サマリーデータを取得します。スケジュール済みジョブが実行されると、ターゲットテーブルと メトリックベース からデータが収集され、日次集計データがそれぞれのサマリーテーブルに格納されます。

メトリックベース アプリケーションは、一定の間隔でサンプリングされるデータである時系列データを格納します。アドミニストレーターが、メトリックベースで時系列定義を作成して、保存するメトリクスとその収集頻度を指定します。時系列データは、メトリックベース API を使用してインスタンスからメトリックベースサーバーに送信されます。 メトリックベースの詳細については、「Defining and collecting MetricBase data」を参照してください。

ワークプレイスコネクタメトリックベースからの時系列データの取得をサポートし、データを次のサマリーテーブルに入力します。

移動先 すべて > ワークプレイスコネクタ > サマリー をクリックしてサマリーテーブルを表示します。

サマリーデータ

テーブル名	説明
スペース占有日次サマリーデータ	スペース占有率日次サマリーデータ (sn_wsd_wc_space_occupancy_daily_summary_data) テーブルには、占有率と環境データのターゲットテーブルと メトリックベースから取得された集計データが表示されます。*DataSummarization*スケジュール済みジョブは毎日実行され、日次集計サマリーデータがテーブルにロードされます。ターゲットテーブル (占有率と環境データ) からメトリクスデータ (スペース占有率) を収集し、サマリーテーブル (スペース占有率日次サマリーデータ) メトリックベース して入力します。
Wi-Fi 日次サマリーデータ	[Wi-Fi 日次サマリーデータ] テーブル (sn_wsd_wc_wifi_daily_summary_data) では、Wi-Fi プロバイダーからの集計データを表示して、従業員のオフィス出社状況を判断できます。*DataSummarization*スケジュール済みジョブは毎日実行され、Wi-Fi データターゲットテーブルとメトリックベースデータベースに保存されている Wi-Fi 時系列データに基づいてサマリーデータを取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サマリーデータ (続く)

テーブル名	説明
環境日次サマリーデータ	環境日次サマリーデータテーブル (sn_wsd_wc_environmental_daily_summary_data) には、職場の大気質や温度など、日次集計環境データが表示されます。`DataSummarization`スケジュール済みジョブは毎日実行され、日次集計サマリーデータが環境日次サマリーデータテーブルにロードされます。ターゲットテーブルからメトリクスデータ (占有率と環境データ) を収集し、サマリーテーブルデータ メトリックベース して入力します。
環境毎時サマリーデータ	環境日次サマリーデータテーブル (sn_wsd_wc_environmental_hourly_summary_data) には、職場の大気質と温度データを含む、1 時間ごとの集計環境データが表示されます。`DataSummarization`スケジュール済みジョブは毎日実行され、1 時間ごとの集計サマリーデータが [環境の時間ごとのサマリーデータ] テーブルにロードされます。ターゲットテーブルからメトリクスデータ (占有率と環境データ) を収集し、サマリーテーブルデータ メトリックベース して入力します。

サマリーデータテーブルのアーカイブと消去

アーカイブルールと破棄ルールを使用して、サマリーデータをアーカイブおよび消去します。スペース占有率日次サマリーデータ (sn_wsd_wc_space_occupancy_daily_summary_data)、環境日次サマリーデータ (sn_wsd_wc_environmental_daily_summary_data)、環境時間別サマリーデータ (sn_wsd_wc_environmental_hourly_summary_data)、および Wi-Fi 日次サマリーデータ (sn_wsd_wc_wifi_daily_summary_data) テーブルレコードをアーカイブして消去します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアーカイブ > アーカイブルール.
2. 必要なアーカイブルールを選択して開きます。

サマリーデータのアーカイブルール

タイプ	アーカイブルール	期間
スペース占有日次サマリーデータ	アーカイブスペース占有率日次サマリーデータテーブル	スペース占有率日次サマリーデータテーブルを 365 日後にアーカイブします。
環境日次サマリーデータ	環境日次集計データのアーカイブ (ar_sn_wsd_wc_environmental_daily_summary_data)	環境日次サマリーデータテーブルを 365 日後にアーカイブします。
環境毎時サマリーデータ	環境の時間ごとのサマリーデータのアーカイブ (ar_sn_wsd_wc_environmental_hourly_summary_data)	15 日ごとに環境の時間ごとのサマリーデータテーブルをアーカイブします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイプ	アーカイブルール	期間
Wifi 日次サマリーデータ	アーカイブ Wifi 日次サマリーデータテーブル	Wi-Fi 日次サマリーデータテーブルを 365 日後にアーカイブします。

3. [**Active** (有効)] チェックボックスをオンにします。
4. [条件] フィールドで、必要に応じてアーカイブフィルター条件を変更します。
5. [アーカイブ化を今すぐ実行] 関連リンクを選択します。
   データはアーカイブ済みテーブルにアーカイブされます。
6. 移動先 すべて > システムアーカイブ > アーカイブ破棄ルール.
7. 必要な破棄ルールを選択して開きます。

   サマリーデータの破棄ルール

タイプ	破棄ルール	期間
スペース占有日次サマリーデータ	sn_wsd_wc_space_occupancy_daily_summary_data の破棄ルール	アーカイブスペース占有率日次サマリーデータテーブル [ar_sn_wsd_wc_space_occupancy_daily_sum から 365 日後にデータを消去します。
環境日次サマリーデータ	sn_wsd_wc_environmental_daily_summary_data の破棄ルール	アーカイブ環境日次サマリーデータテーブル [ar_sn_wsd_wc_environmental_daily_summar から 365 日後にデータを消去します。
環境毎時サマリーデータ	sn_wsd_wc_environmental_hourly_summary_data の破棄ルール	15 日ごとに [環境時間ごとのサマリーデータのアーカイブ] テーブル [ar_sn_wsd_wc_environmental_hourly_summ からデータを消去します。
Wifi 日次サマリーデータ	sn_wsd_wc_wifi_daily_summary_data の破棄ルール	[Wi-Fi 日次サマリーデータのアーカイブ] テーブル [ar_sn_wsd_wc_wifi_daily_summary_data] から 365 日後にデータを消去します。

8. [アーカイブ期間] フィールドで、レコードが破棄されるまでのアーカイブ期間を設定します。
9. [アーカイブ破棄を今すぐ実行] 関連リンクを選択して、ジョブを実行します。

DataSummarization オンデマンドジョブの実行

DataSummarization スケジュール済みジョブが占有、環境、または Wi-Fi サマリーレポートの入力に失敗した場合は、オンデマンドの OnDemandDataSummarization スケジュール済みジョブを使用して、必要なコネクタタイプのサマリーデータを取得します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. [アプリケーション検索] フィールドに「ワークプレイスコネクタ」と入力します。
3. フィルタリングされた検索結果から、OnDemandDataSummarization スケジュール済みジョブを選択して開きます。
4. **[Execute Now** (今すぐ実行)] を選択します。

新しいサマリーテーブルへのイベントデータの移行

OnDemandDataMigration スケジュール済みジョブを使用して、既存のテーブルから新しいサマリーデータテーブルに古いセンサーイベントデータを移行します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このジョブでは、占有率、環境、バッジ、Wi-Fi データについて、日単位、場所階層単位、ビジネスエンティティ単位など、指定された基準に基づいて日次集計データを要約します。サマリーデータは、新しいスペース占有率日次サマリーデータ、Wi-Fi 日次サマリーデータ、環境日次サマリーデータ、および環境時間別サマリーデータテーブルに保存されます。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. [アプリケーション検索] フィールドに「ワークプレイスコネクタ」と入力します。
3. フィルタリングされた検索結果から、OnDemandDataMigration スケジュール済みジョブを選択して開きます。
4. **[Execute Now** (今すぐ実行)] を選択します。

エマージェンシーレスポンス管理

ServiceNow® エマージェンシーレスポンス管理 アプリケーションは、自然災害や COVID-19 などのパンデミックの事態にあって、組織が事業継続性の取り組みを実施できるように支援します。緊急事態を予測または経験した際に、全員に継続的に情報を提供して接続を維持するために、複数の側面でアクティビティを簡素化および自動化します。

Emergency Response Management アプリとその連携方法を説明するビデオ

エマージェンシーレスポンス管理 アプリケーションには、次の機能があります。

エマージェンシーアウトリーチ

メールまたはモバイルプッシュ通知を通じてユーザーとの接続が常に維持されます。緊急事態および安全対策に関する重要な情報を共有し、ユーザーにそれぞれの状況と場所を報告するように求めます。従業員レディネスサーベイ のインストールでは、エマージェンシーアウトリーチ を使用して、ユーザーが職場に復帰できる準備ができているかどうかを評価するサーベイリンクを送信します。

エマージェンシーセルフレポート

ユーザーが自身の健康状態を報告できます。ユーザーが隔離期間に入ることを報告した場合、ワークフローは、準備が整ったときに安全に作業に復帰できるように支援します。HR などの部署もアラートを受け取ることができます。

エマージェンシーエクスポージャー管理

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

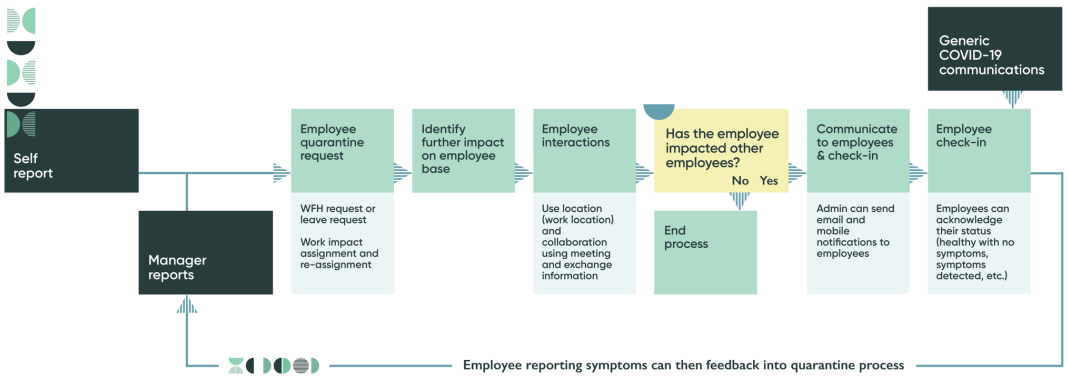
影響を受けたユーザーの会議、場所、シフトと予約、バッジスキャンを分析することで、感染症にさらされた可能性があるユーザーを特定します。

Emergency Response Management for Now Mobile

Now Mobile アプリを使用するユーザーが エマージェンシーアウトリーチ のプッシュメッセージに応答し、さらに自分の健康状態を自己報告できるようにします。

エマージェンシーレスポンス管理 アプリケーションを連携させることで、情報をユーザーと共有したり、チームへの影響を評価したり、緊急事態に対応したりするためのワークフローを自動化できます。

緊急対応アプリのワークフロー (自己レポートから、接触状況の評価、ユーザーの健康状態チェックイン要求まで)



ガイド付きセットアップを使用して セーフワークプレイススイート アプリを実装する

セーフワークプレイス ガイド付きセットアップでは、ご使用の ServiceNow インスタンスに セーフワークプレイス および エマージェンシーレスポンス管理 アプリケーションを設定するのに役立つ一連のタスクを提供しています。セーフワークプレイスガイド付きセットアップを開くには、次の場所に移動します: ガイド付きセットアップ > セーフワークプレイスのガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

連邦政府のお客様向け エマージェンシーレスポンス管理

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、インスタンスにインストールできる状態の エマージェンシーレスポンス管理 アプリケーションが表示されます。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	「」を参照してください。 の商用ダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

エマージェンシーレスポンス管理 アプリケーションに対する **Domain Separtion** のサポート

サービスプロバイダーのユースケースでのドメインセパレーションのサポートについては、各 エマージェンシーレスポンス管理 アプリケーションのトピックを参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エマージェンシーアウトリーチ

予測された、または発生中の緊急事態に関する重要な情報をユーザーに通知します。Outreach 通知をメール、モバイルプッシュ通知、または SMS メッセージで送信して、ユーザーに応答を求めます。その他の優先コミュニケーションチャネルを設定することもできます。

エマージェンシーアウトリーチは他の ServiceNow® エマージェンシーレスポンス管理 アプリとともに、ユーザー間での COVID-19® などの感染症の地域感染を監視し、その阻止を支援するために開発されました。追加 ServiceNow セーフワークプレイススイート アプリのリリースにより、感染拡大から職場の再開にいたるまで、緊急事態を企業が管理できるようになりました。

一部の セーフワークプレイススイート アプリでは、エマージェンシーアウトリーチ 通知機能を利用してユーザーとコミュニケーションを行っています。

- 従業員レディネスサーベイ は、ユーザーが職場に戻る準備ができているかを評価するサーベイへのリンクを含むアウトリーチ通知を提供します。自社の懸念に対応するため、通知とサーベイをカスタマイズできます。
- 従業員健康診断 は、アウトリーチ通知を使用して、ユーザーが職場に戻る前に、健康状態検証を毎日送信するように要求します。
- 接触者追跡 は、次の Outreach 通知を使用します。
  - 職場のユーザーに対して、1 日の間に接触したユーザーのリストを提示するよう要請するアウトリーチ通知。日次ログ通知は、毎作業日の特定の時刻または必要に応じてスケジュールして、送信できます。日次ログを残すことにより、接触追跡者はユーザーが感染したときに感染ユーザーをフォローアップすることができます。
  - ユーザーに対して、組織のプライバシーポリシーを確認して、自分のデータが接触者追跡に使用されることに同意するよう要請するアウトリーチ通知。
  - 感染ケースの潜在的な接触者宛てのアウトリーチ通知。感染したユーザーに職場で接触した可能性があることを通知します。

注:
セーフワークプレイススイート アプリでは登録が必要です。エマージェンシーアウトリーチをインストールした後に セーフワークプレイススイート アプリをインストールしてください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ガイド付きセットアップを使用して セーフワークプレイススイート アプリを実装する

セーフワークプレイス ガイド付きセットアップでは、ご使用の ServiceNow インスタンスに セーフワークプレイス および エマージェンシーレスポンス管理 アプリケーションを設定するのに役立つ一連のタスクを提供しています。セーフワークプレイスガイド付きセットアップを開くには、次の場所に移動します: ガイド付きセットアップ > セーフワークプレイスのガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

他の エマージェンシーレスポンス管理 アプリケーションとの併用

ServiceNow AI Platform® を基礎とする エマージェンシーレスポンス管理 アプリケーションは、組織の緊急対応の取り組みを支援します。エマージェンシーエクスポージャー管理 アプリケーションを使用すると、感染したユーザーに接触した可能性のあるユーザーを特定できます。エマージェンシーセルフレポート アプリケーションを通じて、ユーザーは自分の健康状態を自己報告することができます。マネージャーは直属の部下の健康状態を追跡できるため、作業をアサインし直すことができ、応答チームは全体的なデータと傾向を監視できます。どちらのアプリケーションも ServiceNow ストア で入手可能です。

連邦政府のお客様向け エマージェンシーレスポンス管理

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、インスタンスにインストールできる状態の エマージェンシーレスポンス管理 アプ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

リケーションが表示されます。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	「」を参照してください。 の商用ダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

エマージェンシーアウトリーチ のインストール

admin ロールを持っている場合は、エマージェンシーアウトリーチ をインストールできます。

始める前に

必要なロール：admin

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	「」を参照してください。 の商用ダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

このタスクについて

エマージェンシーアウトリーチ をインストールした後は、追加の管理構成は必要ありません。必要に応じて、通知と応答メッセージを設定できます。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 「エマージェンシーアウトリーチ」を検索します。
3. [インストール] をクリックします。

   [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスが開きます。
4. オプション: [デモデータのロード] チェックボックスをオンにして、デモデータをロードします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

(Optional) 初期インストール後にデモデータをインストールまたは再インストールする方法については、Now Support ナレッジベースで「アプリケーションが既にインストールされている場合にデモデータをインストールする方法 [KB0722909] 」記事を参照してください。

5. [インストール] をクリックします。
6. インストールが完了したら、[クローズ] をクリックします。

タスクの結果
エマージェンシーアウトリーチ が使用しているインスタンスにインストールされます。

次のタスク
必要に応じて 従業員レディネスサーベイ をインストールし、エマージェンシーアウトリーチ と併用します。従業員レディネスサーベイ アプリでは エマージェンシーアウトリーチ 通知を使用して、従業員の職場復帰の準備状況を評価することができます。

エマージェンシーアウトリーチ と共に使用する 従業員レディネスサーベイ のインストール

admin ロールを持っている場合は、従業員レディネスサーベイ をインストールできます。従業員レディネスサーベイ をインストールすると、通知オプションが エマージェンシーアウトリーチ アプリに追加されます。たとえばデフォルトの健康に関する準備状況サーベイが提供されます。

始める前に
必要なロール：admin

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	「」を参照してください。 の商用ダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セーフワークプレイススイート に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- エマージェンシーアウトリーチ (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- 従業員レディネスサーベイ (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- 接触者追跡 (sn_imt_tracing)
- エマージェンシーセルフレポート (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 安全衛生テスト (sn_imt_health_test)
- ワクチン接種ステータス (sn_imt_vaccine)

このタスクについて

エマージェンシーアウトリーチ の [Outreach を送信します] フォームには、健康状態要求ではなく、サーベイを送信するオプションがあります。sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーは、健康に関する準備状況サーベイ例の所有者になります。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. Employee Readiness Surveys を検索します。
3. [インストール] を選択します。

   [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスが開きます。
4. オプション: [デモデータのロード] チェックボックスをオンにして、デモデータをロードします。

   (Optional) 初期インストール後にデモデータをインストールまたは再インストールする方法については、Now Support ナレッジベースで「アプリケーションが既にインストールされている場合にデモデータをインストールする方法 [KB0722909]」記事を参照してください。
5. [インストール] を選択します。
6. インストールが完了したら、[クローズ **(Close)]** をクリックします。

タスクの結果

従業員レディネスサーベイ が使用しているインスタンスにインストールされます。エマージェンシーアウトリーチ アプリに移動して使用します。

エマージェンシーアウトリーチ とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が エマージェンシーアウトリーチ とともにインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

エマージェンシーアウトリーチ ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
エマージェンシーアウトリーチ admin [sn_imt_checkin.checkin_admin]	新しいエマージェンシーアウトリーチ通知を作成し、ユーザーから受信した応答を表示できます。セーフワークプレイス 対象者を作成および管理できます。従業員レディネスコア アプリがインストールされている必要があります。	survey_creator

インストールされるテーブル

エマージェンシーアウトリーチ テーブル

テーブル	説明
エマージェンシーアウトリーチ [sn_imt_checkin_employee_check_in]	対象者と、ユーザーに送信する通知コンテンツを定義します。
到着確認 [sn_imt_checkin_check_in_acknowledgement]	到着確認レコードと、ユーザーから受信する応答を定義します。
応答オプション [sn_imt_checkin_response_option]	ユーザーへの通知メッセージに表示される応答を定義します。
エマージェンシーアウトリーチ チャネル [sn_imt_checkin_channels]	Slack や Facebook などに対して、スクリプトまたはサブフローを使用して、通知チャネルを作成します。
健康検証の確認 [sn_imt_checkin_health_verification_acknowledgement]	毎日の健康検証確認レコードと、ユーザーから受信する応答を定義します。 テーブルは ServiceNow® 従業員健康診断 にも登録する場合にのみ使用します。このテーブルのデータは、毎日の健康検証 outreach 通知を従業員に送信するときに、健康検証確認関連リストに表示されます。
エマージェンシーアウトリーチ 通知チャネル [sn_imt_checkin_m2m_channel_employee_check_in]	エマージェンシーアウトリーチ 通知の送信時に使用された通知チャネルとその通知を接続するレコードが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エマージェンシーアウトリーチ テーブル (続く)

テーブル	説明
アウトリーチ Sysauto スクリプト [sn_imt_checkin_outreach_sysauto_script]	接触者追跡 アプリからの日次接触者ログなどに対して、Outreach 通知を送信するスケジュール済みジョブが含まれます。
サーベイインスタンス [sn_imt_m2m_asmt_assessment_instance_checkin]	アウトリーチサーベイレコードをサーベイインスタンスに関連付けて、レポートの質を向上させることができます。
応答基準 [sn_imt_checkin_response_criteria]	ある従業員が、それらの質問に対する従業員の回答に基づいてサーベイを完了したときに、応答スクリプトが実行されるかどうかを決定する一連の質問。
応答スクリプト [sn_imt_checkin_response_script]	すべての応答スクリプトのリスト。応答スクリプトは、サーベイの質問に対する従業員の回答に基づいて自動的にアクションを実行するために使用されます。
Outreach のインスタンスログを表示 [sn_imt_checkin_employee_check_in_log]	アウトリーチサーベイのリストには、その作成とサーベイインスタンスのステータスに関する情報が記載されています。

エマージェンシーアウトリーチ 通知の設定

アドミンロールを持つユーザーは、エマージェンシーアウトリーチ を用いて通信する任意のアプリで使用するメール通知を追加できます 。各アプリには、新しい通知の計画を補助するための例として、デフォルトのメール通知が含まれています。

始める前に

必要なロール：admin および sn_imt_checkin.checkin_admin

このタスクについて

エマージェンシーアウトリーチ 通知機能は、次のアプリケーションとベースシステムの Outreach 通知をサポートしています。

- エマージェンシーアウトリーチ：従業員に健康状態を示す応答を求めます。
- 従業員レディネスサーベイ：従業員が職場に戻る準備ができているかどうかを判断する質問があるサーベイリンクを送信します。
- 従業員健康診断：従業員が職場に戻る前に、健康状態検証を毎日確認するように要求します。
- 接触者追跡：
  - 職場の従業員に対して、接触した他の従業員のリストを要求するメール通知をスケジュールします。
  - 従業員に対して、組織のプライバシーポリシーを確認し、自分のデータが接触者追跡に使用されることに同意するよう求めるメール通知をスケジュールします。
  - 感染ケースの潜在的な接触者にメール通知を送信して、感染した従業員に職場で接触した可能性があることを通知します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. メール通知を追加して、Outreach の送信条件と通知コンテンツをカスタマイズします。
2. Outreach 通知で使用されるメール通知を更新します。
3. 通知の送信先である従業員を対象として、セーフワークプレイス対象者を追加します。
4. Outreach で必要な場合は、応答オプションを設定します。
5. オプション: 通知を送信する Slack、Microsoft Teams など、追加の通知チャネルを作成します。
6. オプション: Employee Readiness Surveys など、Outreach 通知とともに送信するサーベイを追加します。

   (Optional) サーベイの選択については、 を参照してください。

   サーベイの作成の詳細については、「サーベイ管理」および「サーベイデザイナー」を参照してください。
7. Outreach メール、モバイルおよび SMS 通知を設定して、従業員に送信します。

   注:
   SMS 通知は、Outreach 確認と毎日の健康検証でのみ利用できます。

エマージェンシーアウトリーチ と併用するメール通知を追加する

メール通知を追加して、従業員の送信条件と通知をカスタマイズし、エマージェンシーアウトリーチ通知のデフォルト通知の代わりに使用します。

始める前に
デフォルトのメール通知を確認して、通知のレイアウトとスクリプトに慣れてください。デフォルト通知の詳細を用いて、追加する通知に使用する情報を作成します。

アプリケーション別のデフォルトのメール通知

アプリケーション	通知の名称
エマージェンシーアウトリーチ	従業員チェックイン
従業員レディネスサーベイ	Outreach サーベイ
従業員健康診断	毎日の健康検証
接触者追跡	• 従業員の日次ログアラート • ユーザーのプライバシーに関する同意 • 感染者通知

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知フォーム

Outreach 通知	メール通知を構成するための必須フィールド
健康状態の報告（任意）	[テーブル] フィールド: Outreach 確認 [sn_imt_checkin_check_in_acknowledgement] [送信時期 **(When to send)]** タブ： ○ [送信]: [記録が挿入または更新されました] の選択: ○ 条件: **[User.Active][is][true]** **[Notification count][changes]** および **[Sys id] [starts with]**
Outreach サーベイ	[テーブル] フィールド：アセスメントのインスタンス [asmt_assessment_instance] [送信時期 **(When to send)]** タブ： ○ [送信] フィールド: [イベントが起動] の選択 ○ [イベント名] フィールド: [**sn_imt_checkin.survey_instance_notify**] の選択 ○ 条件: **[Assigned to.Active][is][true]**
日次接触者ログ	[テーブル] フィールド：日次ログ確認 [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement] [送信時期 **(When to send)]** タブ： ○ [送信]: [記録が挿入または更新されました] の選択: ○ 条件: **[User.Active][is][true]** および **[Acknowledgment Status][is not][Acknowledged]**
ユーザーのプライバシーに関する同意	[テーブル] フィールド: ユーザーのプライバシーに関する通知と同意 [Sn_imt_tracing_user_privacy_consent] [送信時期 **(When to send)]** タブ： ○ [送信]: [記録が挿入または更新されました] の選択: ○ 条件: **[Parent consent][is empty]** および **[Consent status][is][Not Acknowledged]** および **[Notification count][changes]** および

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Outreach 通知	メール通知を構成するための必須フィールド
	[Notification count][greater than or is][1] および **[User.Active][is][true]** および **[Emergency Outreach.Email notification][is][true]**
感染者通知	[テーブル] フィールド: 接触告知 [sn_imt_tracing_exposure_notice] [送信時期 **(When to send)]** タブ： ○ [送信]: [記録が挿入または更新されました] の選択: ○ 条件: **[User.Active][is][true]** および **[Notification count][changes]**
毎日の健康検証 Outreach	[テーブル] フィールド：健康検証確認 [sn_imt_checkin_health_verification_acknowledgement] [送信時期 **(When to send)]** タブ： ○ [送信]: [記録が挿入または更新されました] の選択: ○ 条件: **[User.Active][is][true]** および **[Acknowledgment Status][is not][Acknowledged]**

4. [詳細条件] フィールドに、メール通知を対応する Outreach 通知に関連付けるコードを入力します。
   - Outreach サーベイ通知の場合:

```
var checkInSysId = event.getValue('parm1');
var checkInGr = new GlideRecord('sn_imt_checkin_employee_check_in');
checkInGr.get(checkInSysId);
var thisNotificationSysId = '<your-sys_id>';
answer = checkInGr.getValue('notification') === thisNotificationSysId &&
 checkInGr.email_notification;
```

   - その他の Outreach 通知の場合:

```
var thisNotificationSysId = '<your-sys_id>'
answer = current.employee_check_in.notification = thisNotificationSysId;
```

   追加しようとしている通知の sys_id で <your-sys_id> 変数を置き換えます。これを行うには、ヘッダーを右クリックし、[**sys_id** のコピー **(Copy sys_id)**] オプションを選択して、sys_id をコード行に貼り付けます。

5. [受信者] タブで、通知の送信先となる対象者を選択します。
   また、関連する Outreach 通知を構成または送信するときに、ターゲットである対象者を選択できます。詳細については、「緊急事態に対応する通知を送信する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [含まれる内容 **(What it will contain)**] タブで、メールメッセージの件名とテキストを入力します。
   メールテンプレートを Outreach 通知に適用しない場合、または対応する Outreach 通知でメールコンテンツを定義した場合は、メールテンプレートをクリアします。
7. [送信] をクリックします。
8. 通知リストで、追加した通知を開き、[通知のプレビュー] をクリックします。
9. 通知を確認し、必要に応じて変更します。
10. [更新] をクリックします。

エマージェンシーアウトリーチ で使用する通知の変更

アドミニストレーターは、エマージェンシーアウトリーチ で使用するメール通知を変更できます。

始める前に

システム通知を計画、作成、変更する方法の詳細については、最初に「メール通知を作成する」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーアウトリーチ > アウトリーチを送信をクリックし、[コンテンツ構成] タブを選択します。
2. [応答モード] フィールドで、変更する Outreach 通知のモードを選択します。
   その応答モードのデフォルトの通知が表示されます。表示されない場合は、名前で通知を検索して選択します。

   アプリケーション別のデフォルトのメール通知

アプリケーション	通知の名称
エマージェンシーアウトリーチ	従業員チェックイン
従業員レディネスサーベイ	Outreach サーベイ
従業員健康診断	毎日の健康検証
接触者追跡	○ 従業員の日次ログアラート ○ ユーザーのプライバシーに関する同意 ○ 感染者通知

3. [通知] フィールドの横にある [ ] アイコンをクリックし、[レコードを開く] をクリックします。
4. 通知レコードで、通知の詳細を変更します。
   アプリケーションのその通知の要件に従ってください。各アプリケーションの要件を確認するには、「エマージェンシーアウトリーチ と併用するメール通知を追加する」 を参照してください。
5. [通知のプレビュー] をクリックし、変更を確認します。
   通知に必要な情報が正しいことと、リンクが有効であることを確認してください。
6. 終了したら [更新] をクリックします。

タスクの結果

変更された通知は、対応するアプリケーションの今後の Outreach 通知で使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セーフワークプレイス対象者をエマージェンシーアウトリーチのために追加

エマージェンシーアウトリーチ 通知用にユーザーのコレクションを追加します。場所、部門、グループなどの基準に基づいて、特定のユーザーをターゲットに設定します。

始める前に
セーフワークプレイス対象者機能は従業員レディネスコアを購入すると利用できます。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーアウトリーチ > セーフワークプレイス対象者 をクリックし、[新規] をクリックします。
2. [名前] フィールドに、この対象者のわかりやすい名前を入力します。

   Example
   たとえば、ビル C ネットワークグループ、Bob に報告する施設従業員など。
3. 通知を受け取るユーザーを示します。

4. [送信] を選択します。

エマージェンシーアウトリーチ 応答オプションの設定

従業員が エマージェンシーアウトリーチ 健康状態の要求に応答するために選択する応答オプションを設定します。ベースシステムの応答を変更したり、新しい応答を追加したり、不要になった応答を非アクティブにしたりできます。

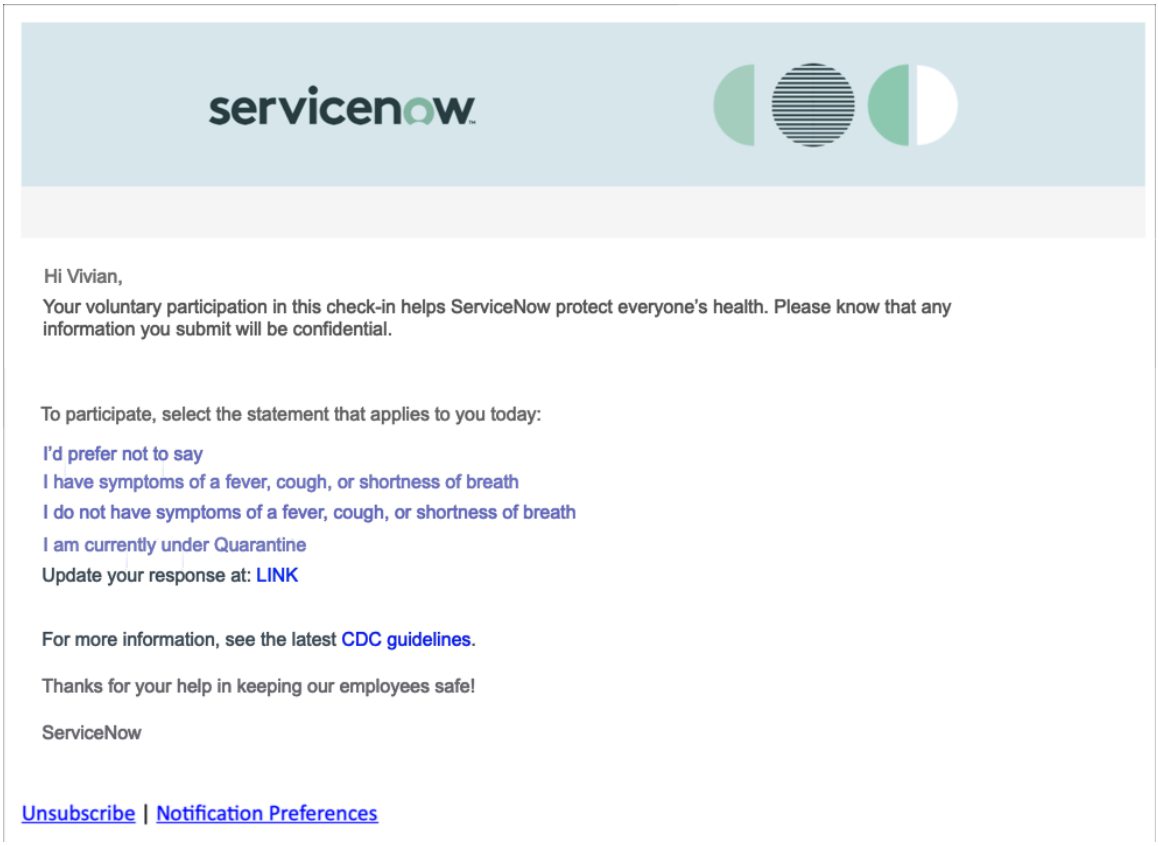
始める前に
必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

このタスクについて
応答オプションは、従業員が受信する エマージェンシーアウトリーチ メール通知に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

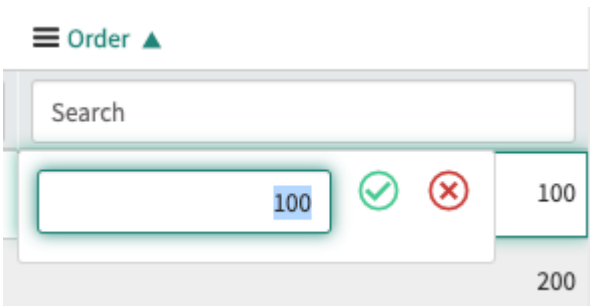
応答を含むメールメッセージ



手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーアウトリーチ > 応答オプション.
2. オプション: 応答オプションのテキストを変更します。
   a. 応答オプションを開きます。
   b. [応答テキスト] フィールドのテキストを編集します。
   c. [更新] をクリックします。
3. オプション: 応答オプションが表示される順番を変更します。
   順序を変更する最も簡単な方法は、応答オプションのリストにあるリスト編集機能を使用することです。各オプションを開いて、順序番号を更新することもできます。応答は番号順に表示されます。

   a. 順序リストで、更新する順序値をダブルクリックします。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. 番号を入力し、緑色のチェックマークアイコンをクリックします。

c. 応答が降順でソートされるまで [順序] 列ヘッダーをクリックして、応答が適切な順序で表示されていることを確認します。

4. オプション: 応答オプションを追加します。

a. [応答オプション] リストで [新規] をクリックします。

b. フィールドに入力します。

フォームフィールド

Field (フィールド)	説明
応答テキスト	ユーザーが応答として選択できるテキスト。
順番	リスト内のこの応答の位置を指定する番号。新しい応答を配置するには： ▪ 最初に、最小の番号を応答に指定します。 ▪ 途中、上位の番号から下位の番号までの番号を応答に指定します。 ▪ 最後に、最新の番号を応答に指定します。
応答値	応答テキストに基づく、読み取り専用の一意の値。
有効	この応答オプションが通知に表示されるようにするためのオプション。
SMS オプション	ユーザーがこの応答で SMS 通知に返信するために選択する番号。SMS オプションごとに一意の番号が必要です。 **注:** 会社が SMS 通知でこの応答を使用する場合は、番号を割り当てます。
応答モード	Outreach 確認などの Outreach 通知のモード。

c. [送信] をクリックします。

5. オプション: [アクティブ] チェックボックスをオフにし、[更新] をクリックして、応答オプションを非アクティブにします。

通知チャネル エマージェンシーアウトリーチ を作成する

Slack または Microsoft Teams コラボレーションプラットフォームなど、会社の優先コミュニケーション方法を使用して、健康状態要求を送信するための通知チャネルを作成し ます。スクリプトまたはサブフローを使用して、通知チャネルを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

このタスクについて

通知チャネルを作成したら、通知を送信するときにチャネルを選択できます。チャネルでは、指定された件名と本文を使用し、健康状態要求を送信するときに選択したユーザーに通知を送信します。

自動翻訳

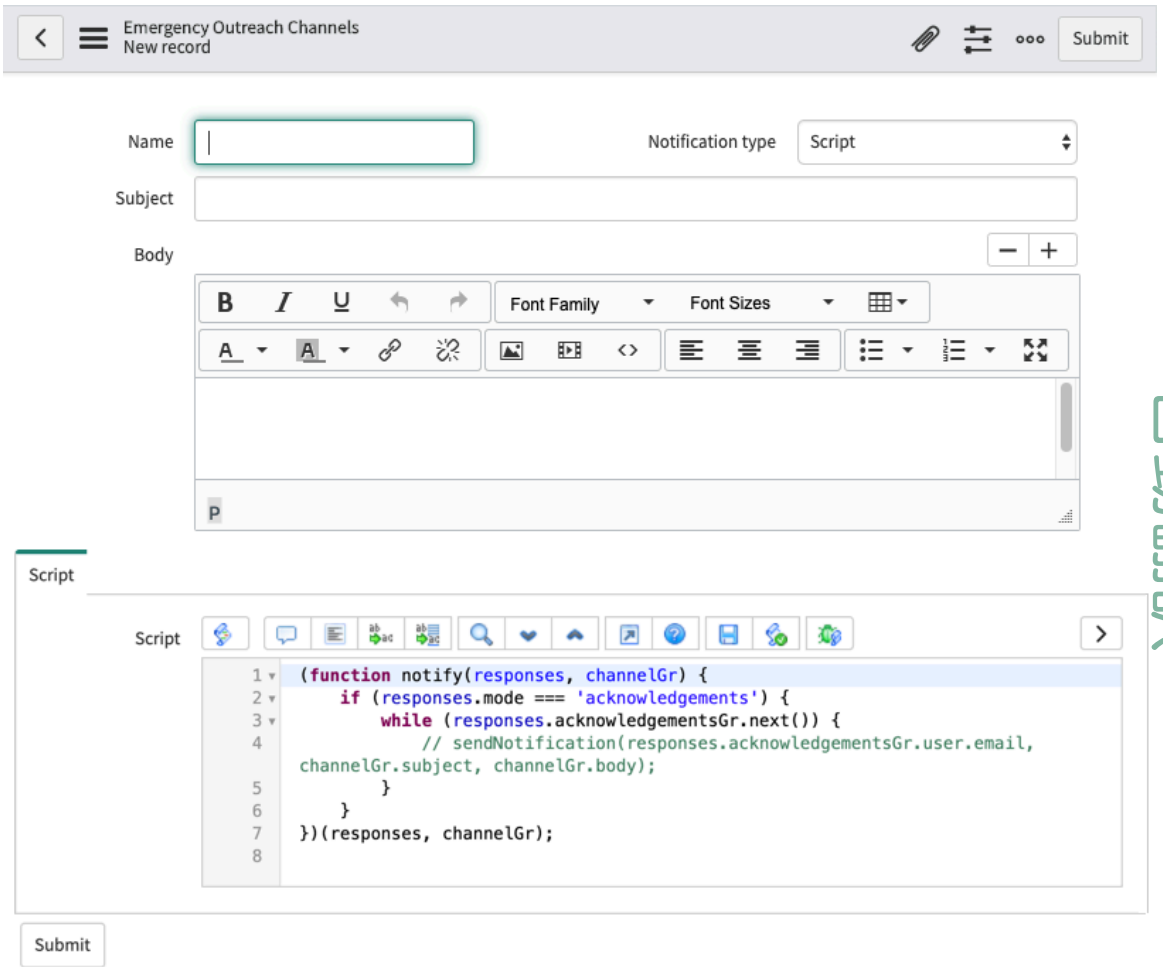
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、会社の IT ネットワークグループには、メールよりも綿密に監視する Slack チャネルがあります。Slack 通知チャネルを作成します。IT ネットワークグループメンバーと通信するには、グループをターゲット対象者として選択し、Slack 通知チャネルを選択します。

[メール通知] と [**Now Mobile** プッシュ通知] のチェックボックスが選択されている場合、3 つの通知がすべて送信されます。Slack 通知チャネルのみを使用するには 、これらの 2 つのチェックボックスをオフにします。

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーアウトリーチ > チャネル.
2. [**New**] をクリックします。



3. 通知チャネルの名前を入力します。
   要求者が簡単に正しいチャネルを選択できるように、コミュニケーション方法を示す短い名前を使用します。
4. [件名] フィールドに、通知チャネルの件名を入力します。
5. [本文] フィールドに本文メッセージを入力します。
6. スクリプト通知チャネルを作成します。

   a. [通知タイプ] フィールドでは、デフォルトの通知タイプである [スクリプト] のままにします。

   b. [スクリプト] フィールドで、コメント内のコードをスクリプトに置き換えて、チャネルに接続します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example

```
{
        // sendNotification(responses.acknowledgementsGr.user.email,
channelGr.subject, channelGr.body);
    }
```

GlideRecord の JavaScript API の詳細については、「GlideRecord - スコープ対象」を参照してください。

c. [送信] をクリックします。

Example

次の例には、通知が送信されたときに生成された確認応答とサーベイインスタンスの数をカウントするコードが含まれています。成功した確認応答とサーベイインスタンスの数が表示されます。この情報を使用して、アウトリーチレコードの [配送ログ] 関連リストに表示されるエラーを確認し、処理します。

```
(function notify(responses, channelGr) {
   var record = responses.mode === 'acknowledgements'
      ? responses.acknowledgementsGr
      : responses.surveyInstancesGr;
   var totalCount = record.getRowCount();
   var numSent = 0;
   while (record.next()) {
      try {
         // sendNotification(record.user.email, channelGr.subject, channelGr.body)
         numSent += 1;
      } catch (err) {
         gs.error('Error occurred: ' + err.message);
      }
   }
   return { total_count: totalCount, sent_count: numSent };
})(responses, channelGr);
```

7. サブフロー通知チャネルを作成します。

a. アウトリーチ通知で使用するサブフローを作成します。
サブフローの作成、公開、およびテストの詳細については、「サブフロー」を参照してください。

作成するサブフローで以下の入力を使用します。

- *mode* (文字列)
- *acknowledgements* (sn_imt_checkin_check_in_acknowledgement のレコード)

  mode が *acknowledgements* である場合、acknowledgements は有効な GlideRecord に設定され、 *survey_instances* は null です。

- *survey_instances* (asmt_assessment_instance のレコード)

  mode が *survey_instances* の場合、survey_instances は有効な GlideRecord に設定され、*acknowledgements* は null です。

- *channel*(sn_imt_checkin_channels の参照)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の出力はオプションです。

- *total_count* (整数)
- *sent_count* (整数)

これらの出力をレビューするには、成功した確認応答またはサーベイに対する合計の確認応答またはサーベイの数を含めます。

b. [サブフロー] 通知タイプを選択します。
[スクリプト] セクションがフローに変わり、[サブフロー] 参照フィールドが表示されます。

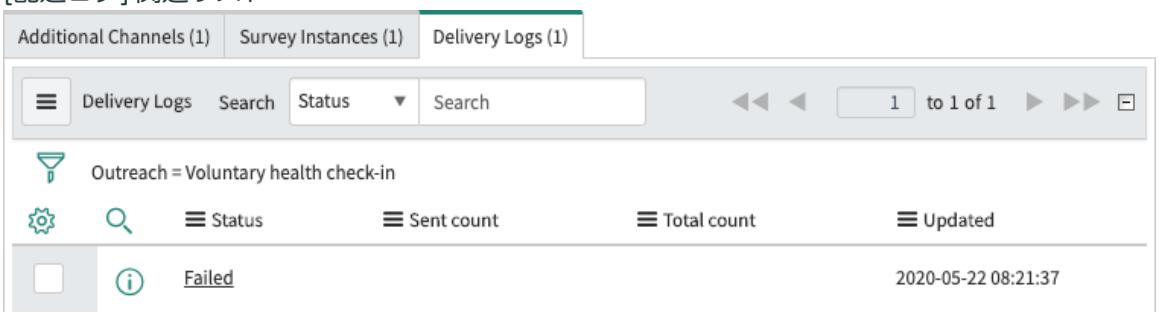
c. 作成したサブフローを選択します。

8. [送信] をクリックします。

Trouble?

カスタム通知チャネルを使用して Outreach が送信されると、[配送ログ] 関連リストが Outreach メッセージに表示されます。

[配送ログ] 関連リスト



1. Outreach メッセージに対して通知チャネルをテストし、失敗したレコードを開いてエラーメッセージを確認します。

2. 通知の失敗の原因になったエラーを修正します。

3. 失敗がなくなるまで、通知チャネルのテストを続行します。

Example: Slack チャネルスクリプト

注:
次のスクリプトは参照専用です。お使いの環境向けの通知チャネルスクリプトを開発する場合は、それを参照してください。

```
(function notify(responses, channelGr) {
   var createClient = function () {
      var client = new sn_ws.RESTMessageV2();
      client.setRequestHeader('Authorization', 'Bearer
xoxb-222222222222-1111111111111-00000000000000000000000');
      client.setRequestHeader("Accept", "application/json");
      client.setRequestHeader('Content-type', 'application/json');
      return client;
   };

   var getEmailToSlackIdMap = function (users) {
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
    var emailToSlackIdMap = {};
    for (var i = 0; i < users.length; i++) {
        var email = users[i].profile.email;
        if (email) {
            emailToSlackIdMap[email] = users[i].id;
        }
    }
    return emailToSlackIdMap;
};

var runSlackCommand = function (method, params) {
    var client = createClient();
    client.setHttpMethod('post');
    client.setEndpoint('https://slack.com/api/' + method);
    client.setRequestBody(JSON.stringify(params));
    var response = client.execute();
    if (response.getStatusCode() < 200 || response.getStatusCode() > 299) {
        throw new Error('Failure running ' + method + ':\n' + response.getBody());
    }

    var body = JSON.parse(response.getBody());
    if (!body.ok) {
        throw new Error(body.error);
    }

    return body;
};

var sendMessage = function (userId, message) {
    var openConversationResponse = runSlackCommand('conversations.open', { users:
userId });
    var channel = openConversationResponse.channel.id;
    runSlackCommand('chat.postMessage', { channel: channel, text: message });
};

var users = runSlackCommand('users.list').members;
var emailToSlackIdMap = getEmailToSlackIdMap(users);
var body = channelGr.getValue('body') || '<p></p>';
var record = responses.mode === 'acknowledgements' ? responses.acknowledgementsGr :
responses.surveyInstancesGr;
var numSent = 0;

while (record.next()) {
    var email = record.user.email + '';

    var link = responses.mode === 'acknowledgements'
        ? gs.getProperty('glide.servlet.uri') + record.getLink(true)
        : gs.getProperty('glide.servlet.uri') + 'sp?id=take_survey&instance_id=' +
record.getUniqueValue();

    var message = body + '\n' + link;

    var slackId = emailToSlackIdMap[email];
    if (slackId) {
        sendMessage(slackId, message);
        numSent += 1;
    }
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    }

    return { sent_count: numSent };
})(responses, channelGr);
```

従業員レディネスサーベイ の変更または追加

従業員レディネスサーベイ アプリでインストールされている従業員職場復帰準備状況サーベイを確認します。サーベイを変更するか、対応する懸念事項やデータ保護法を含む適用法に基づく法的義務に基づいて使用する 1 つ以上のサーベイを作成できます。

始める前に

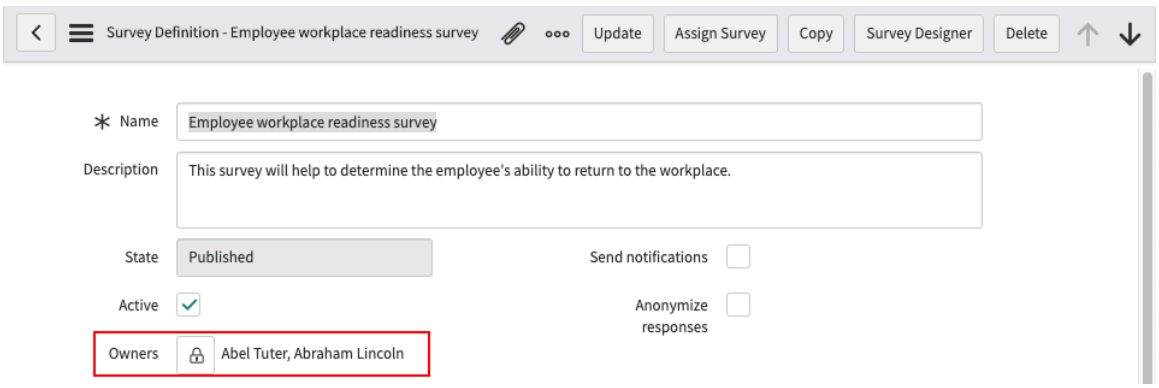
サーベイの管理 についてよく理解してください。次に他の緊急応答チームのステークホルダーと会い、サーベイへの変更を計画します。既存のサーベイを従業員に送信する前に編集するか、1 つ以上の新しいサーベイを作成するかを決定します。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin、survey_creator、survey_admin または admin

このタスクについて

sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーには survey_creator ロールがあり、デフォルトの準備状況サーベイの所有者になります。survey_creator ロールを持つユーザーは、デフォルトのサーベイを編集またはコピーすることができます。これらのユーザーは、別の準備状況サーベイを追加し、他のユーザーを所有者として追加して共同作業を行うこともできます。

サーベイ定義所有者

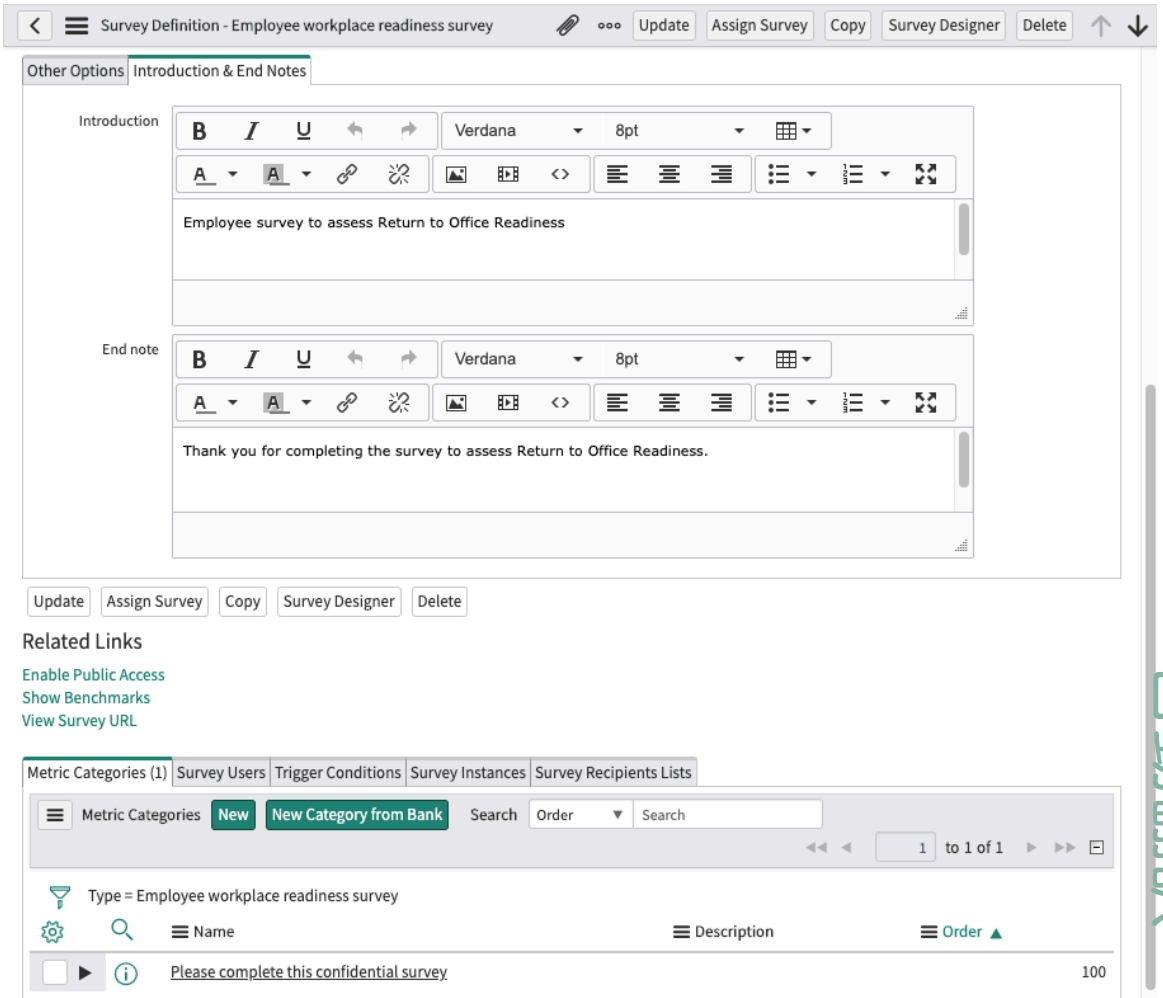


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > サーベイを見る をクリックし、 従業員の職場準備サーベイを開きます。



2. サーベイの変更に対して行った計画を使用して、次のいずれかのサーベイ要素を更新します。

3. サーベイオプションに対するその他の変更を完了し、[更新] を選択します。

タスクの結果
変更されたサーベイは、今後の Outreach サーベイに使用します。

他の 従業員レディネスサーベイ の追加

さまざまな職場に使用する、または他の懸案事項を評価する 1 つ以上のサーベイを作成します。まずサーベイを慎重に計画して、職場に戻るための準備状況の評価に最適なデータを収集します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin、survey_creator、survey_admin または admin

このタスクについて
開始前に、職場の再開を開始する方法と、従業員について何を理解する必要があるのかを検討します。会社の survey_admin ロールを持つユーザーと協力して、サーベイの質問と応答のタイプを計画します。サーベイの追加の詳細については、「サーベイ管理」および「サーベイデザイナー」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

- サーベイを作成するには、次の場所に移動します: サーベイ > サーベイを見る.
- [新規] または [サーベイデザイナー] を選択し、作成した計画からサーベイを完了するための情報を入力します。
  sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーがアウトリーチサーベイを送信するときに何を選択するべきかがわかるように、サーベイに使用する命名規則を決定します。たとえば、インドの準備状況サーベイやカスタマーサービスの従業員復帰準備状況などです。

関連情報

エマージェンシーアウトリーチで準備状況サーベイを送信

緊急事態に対応する通知を送信する

エマージェンシーアウトリーチ を使用して、ユーザーが自身の健康状態を報告するように通知します。エマージェンシーアウトリーチ を使用して、緊急事態が生じた場合に、ユーザーに重要な情報をすばやく通知することもできます。

始める前に
モバイルプッシュ通知を受信するには、ユーザーの携帯電話に Now® Mobile アプリがインストールされている必要があります。詳細については、「Now Mobile アプリ」を参照してください。

SMS 通知を送受信できるようにするには、次の要件に注意してください。

- 会社には セーフワークプレイススイート サブスクリプションと 従業員レディネスコア がインストールされている必要があります。
- 会社は Twilio アカウントと電話番号を指定する必要があります。
- 通知プラグインと Notify-Twilio Direct ドライバーを有効にする必要があります。
- での番号のラベル 通知 > メッセージ は [アウトリーチ] に設定する必要があります。

通知および通知 Twilio Direct ドライバーの詳細については、「通知」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

このタスクについて
エマージェンシーアウトリーチはServiceNow Storeサブスクリプションがなくても利用できます。ベースシステムは、受信者が健全性ステータスについて応答するように要求を通知します。応答はアウトリーチレコードとして保存され、ユーザーが変更について応答するたびに健康状態が更新されます。

一部の セーフワークプレイススイート アプリでは、エマージェンシーアウトリーチ 通知機能を利用してユーザーとコミュニケーションを行っています。 セーフワークプレイススイート アプリの機能は、エマージェンシーアウトリーチ をスタンドアロンアプリとして使用する場合の機能よりも柔軟性があります。

- 従業員レディネスサーベイ には、ユーザーが職場に戻る準備ができているかを評価するサーベイへのリンクを示す通知の機能があります。
- 従業員レディネスコア には セーフワークプレイス 対象者を使用してアウトリーチの受信者の選択を簡素化する機能があります。
- 従業員健康診断：ユーザーが職場に戻る前に、健康状態検証を毎日確認するように要求します。
- 接触者追跡 は、これらのアウトリーチ通知のニーズをサポートしています。
  - 毎日の接触者の記録を入力して返信することをユーザーに求めるスケジュール済みの通知。
  - 組織のプライバシーポリシーを確認して、データが接触者追跡に使用されることに同意するよう要請します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の手順は エマージェンシーアウトリーチ をスタンドアロンアプリとして使用する場合や、 セーフワークプレイススイート アプリケーションと組み合わせて使用する場合の手順です。

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーアウトリーチ > アウトリーチを送信.
2. アウトリーチ通知の目的を説明する名前を入力します。

   Example
   たとえば、グローバル健康状態チェックインまたはロンドンオフィス健康状態チェックインなどです。
3. オプション: [説明] フィールドには、アウトリーチを送信する目的を入力します。
4. [実行日時] タブで、アウトリーチをいつ送信するかを指定します。

   注:

   以前のリリース エマージェンシーアウトリーチ では、[スケジュール] を選択してポップアップウィンドウに詳細を入力すると、通知スケジュールが構成されました。現在、スケジュールは [実行時間] タブで構成されます。

   アップグレード前に送信されたスケジュール済みのアウトリーチは、再送信する必要がある場合は、前のスケジューリング機能を提供します。この機能により、新しくスケジュールされたアウトリーチを設定し、以前のスケジュール済みアウトリーチを再送信する柔軟性が提供されます。
5. アウトリーチを受信するユーザーを識別するには、以下のアクションのいずれかを実行します。
6. [保存] をクリックします。
   アウトリーチの詳細が保存されて関連リストが表示されます。[追加チャネル (Additional Channels)] 関連リストを使用すると、通知送信時に使用する追加のカスタムチャネルを指定できます。その他の関連リストには、アウトリーチ受信者と、通知送信後のそれらのステータスが記載されています。
7. [コンテンツ構成] タブをクリックして、デフォルトの応答モードは**[Outreach** 確認]のままにしておきます。
8. [コンテンツ構成] タブで、アウトリーチ通知を送信する方法を指定します。
9. [通知の送信] をクリックします。
   通知は、すぐにまたは [実行日時] タブで指定された時刻に送信されます。応答を受信したため、アウトリーチ確認関連リストに表示します。

次のタスク

エマージェンシーアウトリーチ 確認をレビューします。

関連情報

- セーフワークプレイス対象者をエマージェンシーアウトリーチのために追加
- 日次接触者ログの Outreach 通知の送信
- 接触者追跡 での従業員のプライバシーに関する同意の エマージェンシーアウトリーチ 通知の送信
- 準備状況サーベイを送信し、応答を表示する
- 毎日の健康検証の通知を送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エマージェンシーアウトリーチ 確認をレビューする

Outreach 通知に対する確認のリストをレビューし、各従業員の健康状態を確認します。応答しなかった従業員に Outreach 通知を再送信します。

始める前に

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

手順

1. 移動先 エマージェンシーアウトリーチ > アウトリーチを表示 をクリックし、アウトリーチ通知を開いて表示します。
   応答は、[到着確認] 関連リストに一覧表示されます。従業員が通知に応答するたびに、各自の状態と、応答がメール、モバイル、SMS のいずれであったかが各レコードで更新されます。



   従業員がまだ応答していない場合は、[通知を再送信します] をクリックします。通知は、まだ応答していない従業員にのみ再送信されます。

   注:
   その後従業員がメールで状態を更新すると、元のイベントとダッシュボードの従業員のレコードは更新されます。従業員は、モバイルプッシュ通知を通じて状態を変更することはできません。

   Trouble?

   カスタム通知チャネルを使用して Outreach が送信されると、[配送ログ] 関連リストが Outreach レコードに表示されます。それには、送信した通知の成功および失敗したログレコードが一覧表示されます。

   通知チャネルの作成方法によっては、成功メッセージには正常に送信された通知の数、および要求された通知の合計数が表示されます。合計数が送信数より多い場合、その差は失敗した通知の数になります。

   レコードを開いてエラーの原因を調査します。失敗の原因を修正するか、通知が送信されなかったユーザーに対しては別の通知方法を使用します。

2. オプション: エマージェンシーアウトリーチ ダッシュボードを表示します。ここには、従業員の通知イベントからのデータが要約されています。

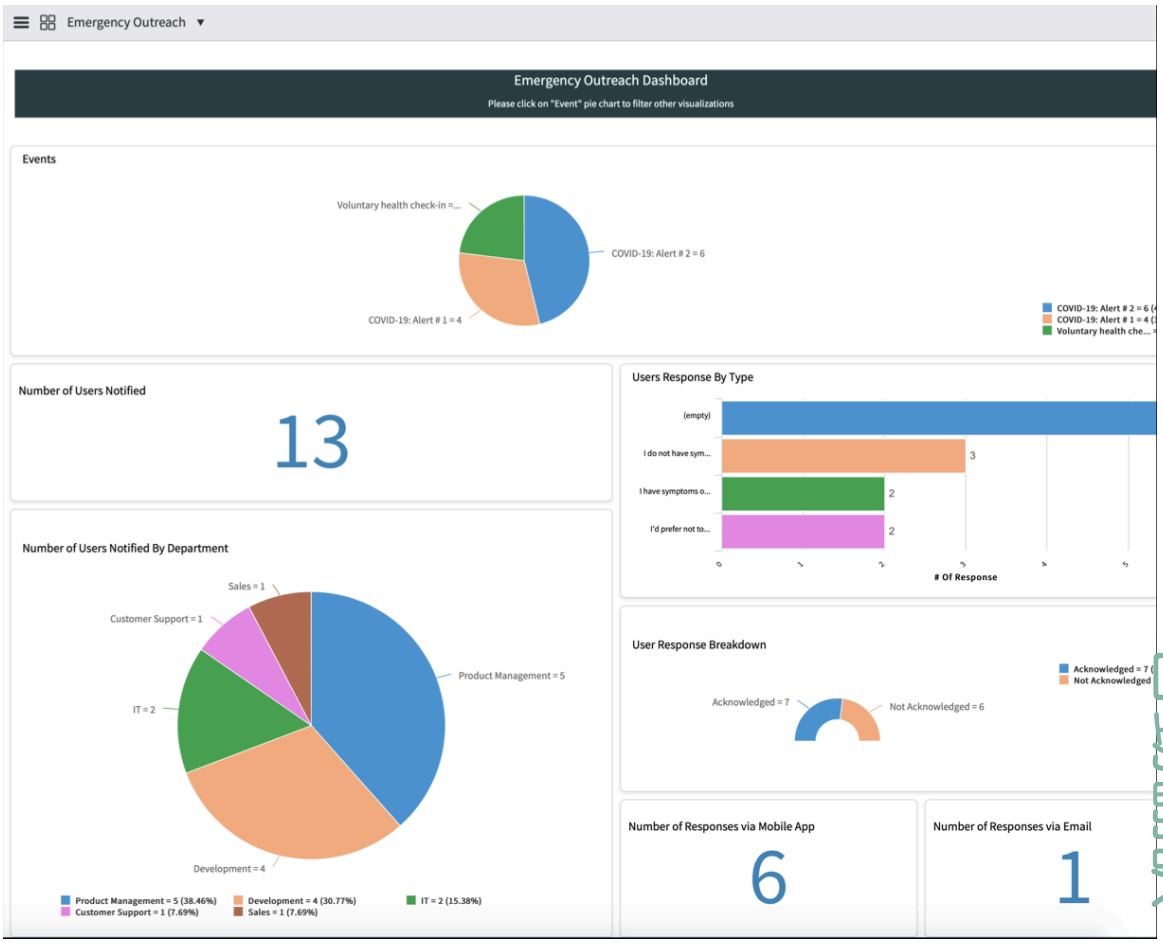
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 エマージェンシーアウトリーチ > ダッシュボードを表示.

b. 累積された通知データと傾向を確認します。

c. [イベント **(Events)**] 円グラフでイベントをクリックすると、そのデータが表示されます。



自動翻訳

毎日の健康検証の通知を送信します。

エマージェンシーアウトリーチ を使用して、ユーザーが自身の毎日の健康状態を報告するように通知します。

始める前に

モバイルプッシュ通知を受信するには、ユーザーの携帯電話に Now® Mobile アプリがインストールされている必要があります。詳細については、「Now Mobile アプリ」を参照してください。

SMS 通知を送受信できるようにするには、次の要件に注意してください。

- 会社には セーフワークプレイススイート サブスクリプションと 従業員レディネスコア がインストールされている必要があります。
- 会社は Twilio アカウントと電話番号を指定する必要があります。
- 通知プラグインと Notify-Twilio Direct ドライバーを有効にする必要があります。
- での番号のラベル 通知 > メッセージ は [アウトリーチ] に設定する必要があります。

通知および通知 Twilio Direct ドライバーの詳細については、「通知」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーアウトリーチ > アウトリーチを送信.
2. アウトリーチ通知の目的を説明する名前を入力します。

   Example
   たとえば、[毎日の健康検証ーグローバル] や [毎日の健康検証ーロンドンオフィス]など。
3. オプション: [説明] フィールドには、アウトリーチを送信する目的を入力します。
4. [実行日時] タブで、アウトリーチをいつ送信するかを指定します。

   注:

   以前のリリース エマージェンシーアウトリーチ では、[スケジュール] を選択してポップアップウィンドウに詳細を入力すると、通知スケジュールが構成されました。現在、スケジュールは [実行時間] タブで構成されます。

   アップグレード前に送信されたスケジュール済みのアウトリーチは、再送信する必要がある場合は、前のスケジューリング機能を提供します。この機能により、新しくスケジュールされたアウトリーチを設定し、以前のスケジュール済みアウトリーチを再送信する柔軟性が提供されます。
5. エマージェンシーアウトリーチ または セーフワークプレイス アプリケーションを使用して、誰がアウトリーチ通知を受信するかを特定します。
6. [保存] をクリックします。
   アウトリーチの詳細が保存されて関連リストが表示されます。[追加チャネル] 関連リストを使用すると、通知送信時に使用する追加のカスタムチャネルを指定できます。その他の関連リストには、Outreach 受信者と、通知送信後の受信者のステータスが記載されています。
7. [コンテンツ構成] タブをクリックし、[毎日の健康検証] 応答モードを選択します。
8. [コンテンツ構成] タブで、アウトリーチ通知を送信する方法を指定します。
9. [通知の送信] をクリックします。
   通知は、すぐにまたは [実行日時] タブで指定された時刻に送信されます。応答を受信すると、健康検証確認関連リストが表示されます。ターゲット対象者になっているユーザーごとに、健康検証確認関連リストに毎日新しいレコードが作成されます。

次のタスク

毎日の健康検証確認をレビューします。その日に応答しなかったユーザーに通知を再送信します。ユーザーが前日の通知を使用して応答を送信した場合、そのユーザーに送信された最新日付の通知のステータスが更新されます。
たとえば、毎日の健康通知を 8 月 1 日から 8 月 10 日まで Zane に送信したとします。Zane が 8 月 4 日に送信された通知のリンクを使用した場合、8 月 10 日付で送信された Zane の確認ステータスが更新されます。

関連情報

セーフワークプレイス対象者をエマージェンシーアウトリーチのために追加

日次接触者ログの Outreach 通知の送信

接触者追跡 での従業員のプライバシーに関する同意の エマージェンシーアウトリーチ 通知の送信

準備状況サーベイを送信し、応答を表示する

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

毎日の健康検証確認をレビューする

毎日の健康検証通知の確認のリストをレビューし、各ユーザーの健康状態を確認します。応答しなかったユーザーにアウトリーチ通知を再送信します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーアウトリーチ > アウトリーチを表示.
2. 毎日の健康検証 Outreach 通知を開きます。
   応答は健康検証確認関連リストに表示されます。ユーザーが通知に応答すると、レコードの確認ステータスが更新されます。

   ユーザーがまだ応答していない場合は、[通知を再送信] をクリックします。通知は、まだ応答していないユーザーにのみ再送信されます。

   注:
   その後ユーザーがメールで状態を送信すると、その日の元のイベントのユーザーのレコードが更新されます。

   ターゲット対象者になっているユーザーごとに、健康検証確認関連リストに新しいレコードが作成されます。ユーザーが前日の通知を使用して応答を送信した場合、そのユーザーに通知が送信された最新の日付に応答が更新されます。

準備状況サーベイを送信し、応答を表示する

職場復帰準備状況サーベイの送信に エマージェンシーアウトリーチ を使用します。サーベイの応答をレビューし、職場を再開するための計画を支援します。

始める前に
サーベイを送信するには、従業員レディネスサーベイ アプリケーションをインストールする必要があります。

モバイルプッシュ通知を受信するには、従業員の携帯電話に Now® Mobile アプリがインストールされている必要があります。詳細については、「Now Mobile アプリ」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーアウトリーチ > アウトリーチを送信.
2. サーベイの目的を説明する一意の名前を入力します。

   Example
   たとえば、「サンディエゴ準備状況サーベイ」または「従業員準備状況ヨーロッパ」などです。
3. オプション: [説明] フィールドには、アウトリーチを送信する目的を入力します。
4. [実行日時] タブで、アウトリーチをいつ送信するかを指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

以前のリリース エマージェンシーアウトリーチ では、[スケジュール] を選択してポップアップウィンドウに詳細を入力すると、通知スケジュールが構成されました。現在、スケジュールは [実行時間] タブで構成されます。

アップグレード前に送信されたスケジュール済みのアウトリーチは、再送信する必要がある場合は、前のスケジューリング機能を提供します。この機能により、新しくスケジュールされたアウトリーチを設定し、以前のスケジュール済みアウトリーチを再送信する柔軟性が提供されます。

5. エマージェンシーアウトリーチ または セーフワークプレイス アプリケーションを使用して、誰がアウトリーチ通知を受信するかを特定します。

6. [保存] をクリックします。
サーベイアウトリーチの詳細が保存されて、関連リストが表示されます。[追加チャネル (Additional Channels)] 関連リストを使用すると、サーベイ通知送信時に使用する追加のカスタムチャネルを指定できます。サーベイインスタンスの関連リストには、アウトリーチ受信者と、通知送信後のそれらのステータスが記載されています。

7. [コンテンツ構成] タブをクリックして、[応答モード] フィールドで[サーベイ]を選択します。
通知を送信するときに、[アウトリーチ] フォームに表示される [ステータス] フィールドを使用して、サーベイインスタンスの作成ステータスを確認します。

8. 使用するサーベイを選択するか、デフォルトの [従業員職場復帰準備サーベイ] のままにします。

9. サーベイの期限を設定するには、[期間] フィールドに値を入力します。

[期間] フィールドは、サーベイインスタンスが生成された時点から、アサインされたサーベイインスタンスが完了するまでに許容できる期間を設定します。Outreach 用に作成されたサーベイインスタンスでは、サーベイの [アセスメント期間] フィールドではなく、期限の [期間]フィールドを使用します。

10. アウトリーチ通知を送信する方法を指定します。

11. [通知の送信] をクリックします。
通知とサーベイリンクがターゲット対象者に送信されます。サーベイインスタンスは受信者ごとに作成され、ステータスは [取得可能] になっています。

アウトリーチサーベイ通知を送信すると、受信者の未解決のサーベイインスタンスがキャンセルされます。アウトリーチの通知を再送信する場合には、未解決のサーベイインスタンスはキャンセルされません。

日次または週次に送信されるサーベイなど、定期的なスケジュール済みアウトリーチがある場合、そのアウトリーチが送信されるたびに、前日または前週の未解決のサーベイがキャンセルされます。

アンケートが予定アウトリーチ通知で使用されている場合、アウトリーチサーベイ通知を作成することはできません。

通知が送信されると、[エマージェンシーアウトリーチインスタンスログ] 関連リストが表示されます。[インスタンス作成ステータス]フィールド値は、アウトリーチフォームのステータスに一致します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 成功：ターゲット対象者内のすべての受信者に対してインスタンスが作成された。作成されたアセスメントインスタンスの数は、サーベイのターゲットアセスメントインスタンスまたは受信者の数と一致する必要があります。

- 一部成功：ターゲット対象者の一部の受信者に対してインスタンスが作成されたが、受信者全員ではない。作成されたターゲットアセスメントインスタンスとアセスメントインスタンスの数が一致しません。

  通知またはインスタンスを受信していないユーザーに、[残りに送信] をクリックして通知を送信します。

- 失敗：インスタンスが作成されておらず、サーベイが送信されなかった。

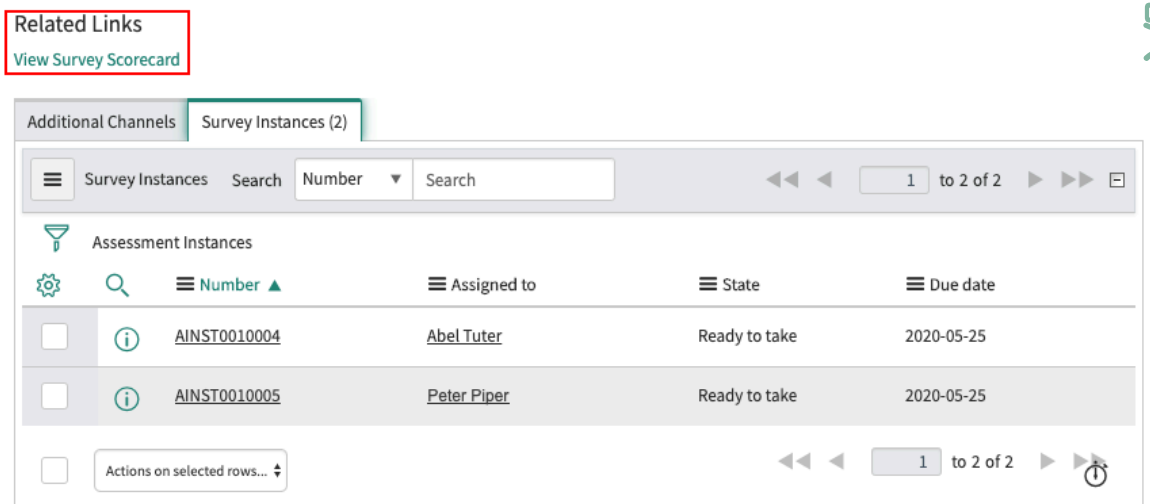
  [通知を送信] を再度クリックして、すべてのユーザーに通知を再送信します。

12. サーベイインスタンスを表示するには、次の場所に移動します: エマージェンシーアウトリーチ > アウトリーチを表示 をクリックし、表示するサーベイ通知を開きます。

    注:
    sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーは、すべてのサーベイインスタンスを表示できます。サーベイの担当ユーザーは、自身が担当するサーベイインスタンスのみを表示できます。

    従業員がサーベイを完了すると、サーベイインスタンスのステータスが更新されます。

    従業員がまだ応答していないため、すべてのユーザーのインスタンスが正常に作成された場合は、[通知を再送信] をクリックします。通知は、まだ応答していない従業員にのみ再送信されます。



Trouble?

カスタム通知チャネルを使用して Outreach が送信されると、[配送ログ] 関連リストが Outreach レコードに表示されます。それには、送信した通知の成功および失敗したログレコードが一覧表示されます。

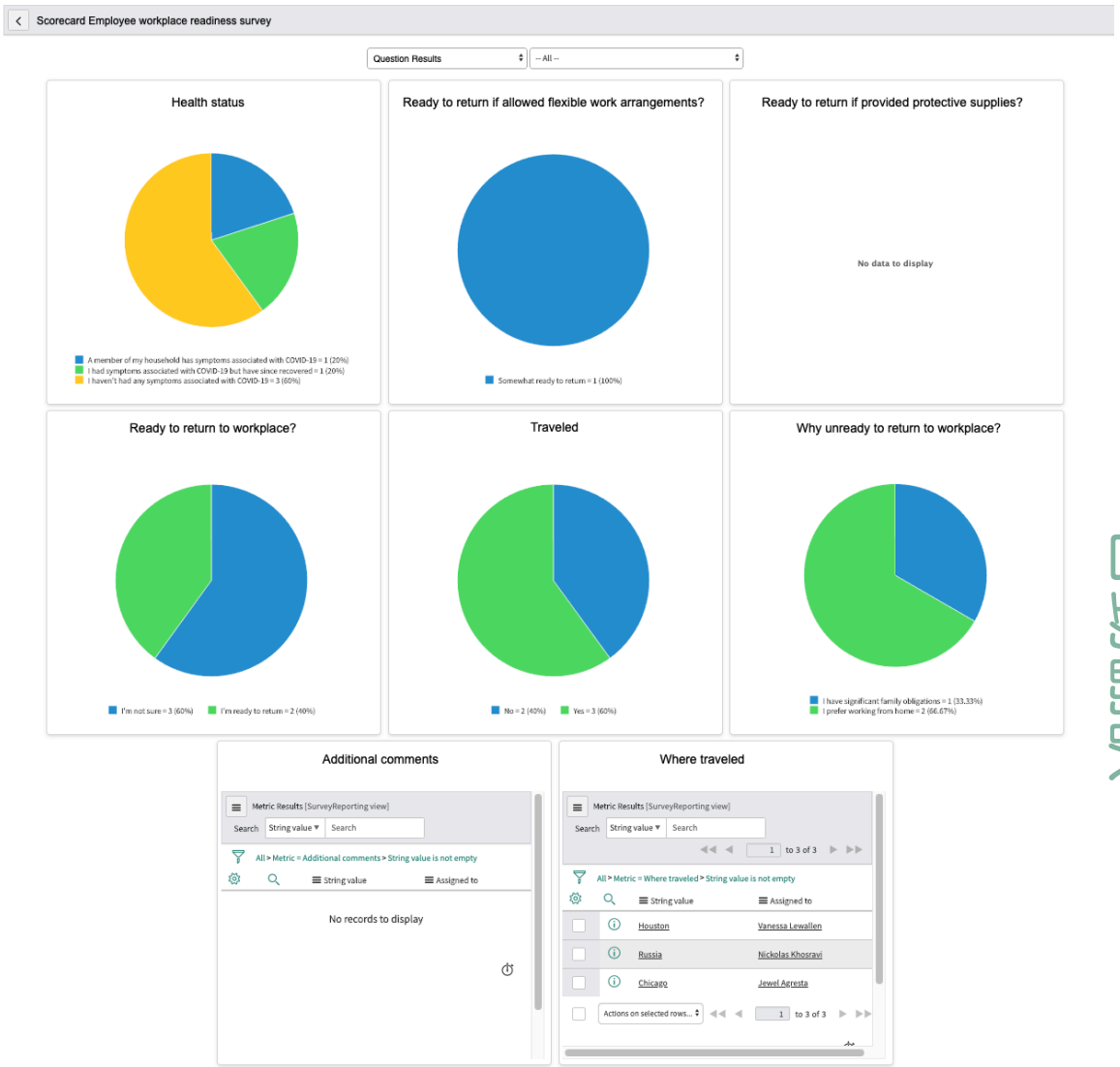
通知チャネルの作成方法によっては、成功メッセージには正常に送信された通知の数、および要求された通知の合計数が表示されます。合計数が送信数より多い場合、その差は失敗した通知の数になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコードを開いてエラーの原因を調査します。失敗の原因を修正するか、通知が送信されなかったユーザーに対しては別の通知方法を使用します。

13. Outreach インスタンスのステータスを表示するには、次に移動します: エマージェンシーアウトリーチ > **Outreach** のインスタンスログを表示.
14. すべての応答と結果を表示するインタラクティブスコアカードを表示するには、[サーベイスコアカードを表示します] 関連リンクをクリックします。



グラフの任意の領域をクリックすると、対応するレコードが表示されます。

自分の健康状態の報告

健康状態を報告するためのメール、モバイルプッシュ通知、または SMS 通知を受信した場合は、メッセージから自身の状態を更新できます。

始める前に

モバイルプッシュ通知を受信するには、 Now® Mobile 見てみましょう

必要なロール：なし

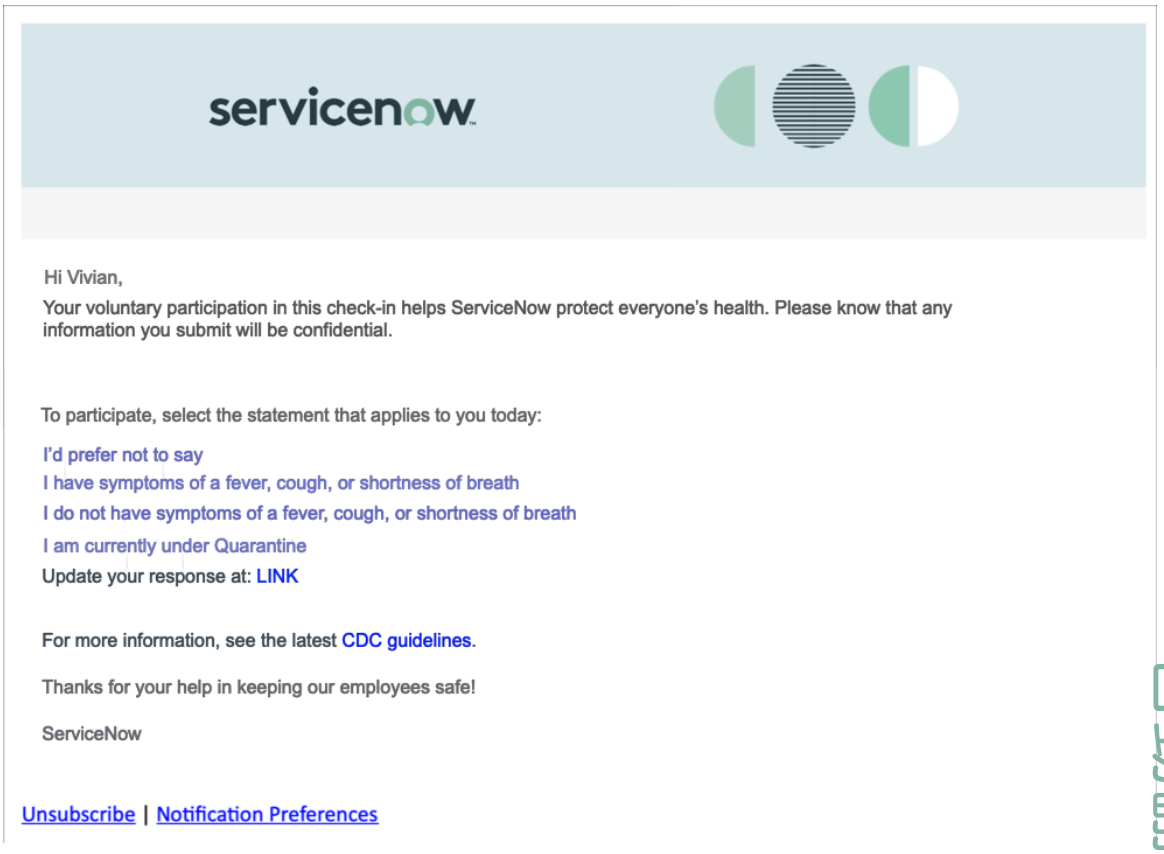
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

- メール通知に返信するには、メッセージから応答を選択してメール送信します。

Example

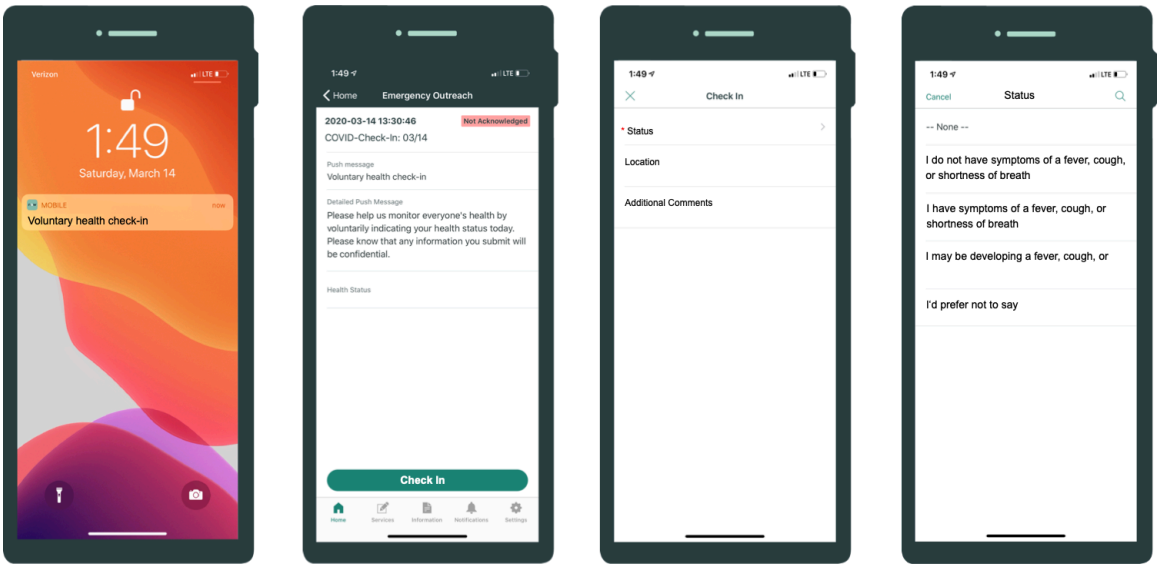


- モバイルプッシュ通知に返信するには：
  1. 通知をタップしてメッセージを開きます。
  2. メッセージで、[チェックイン] をタップします。
  3. オプション: [チェックイン] 画面で、場所と追加のコメントを入力します。
  4. [ステータス] をタップして、応答を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example



- SMS 通知に返信するには：
  1. 電話で SMS メッセージを開きます。
  2. 応答の番号で返信します。

タスクの結果
通知に返信した後、応答が自分と雇用主に送信されます。応答の記録も更新されます。ユーザーの個人情報の機密性は維持されます。健康状態を管理しているスタッフのみが各従業員の応答にアクセスできます。

応答スクリプト

応答スクリプトを使用して、サーベイの質問に対するユーザーの回答に基づいて自動的にアクションを実行することができます。応答スクリプトを使用して、エマージェンシーレスポンス管理 およびセーフワークプレイススイート アプリを対象として、レコードを作成または更新することができます。

各応答スクリプトは、サーベイに関連付けられています。応答スクリプトは、ユーザーが関連するサーベイを完了し、その回答が応答条件に一致した場合に実行されます。

注:
応答スクリプトを使用するには、Employee Readiness Surveys アプリをインストールする必要があります。

含まれている応答スクリプト

エマージェンシーアウトリーチ事前にビルドされた要求 PPE 応答スクリプトを提供します。

要求 PPE 応答スクリプトでは、ワークプレイス PPE インベントリ管理 アプリケーションが必要です。この応答スクリプトは、自身の従業員職場準備調査を完了し、さらに健康状態、通勤、職場に戻る準備状況などの質問に対する応答条件を満たす従業員に対して PPE 要求を作成します。

要求 PPE 応答スクリプトはデフォルトでアクティブになっていないため、手動でアクティブにする必要があります。変更なしで有効にすることはできますが、会社のニーズに合わせてスクリプトを編集することも可能です。要求 PPE 応答スクリプトを有効にするには、次の場所に移動します エマージェンシーアウトリーチ > 応答スクリプト をクリックし、要求 PPE レコードをクリックします。[有効] チェックボックスを選択し、[更新] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サーベイ応答に基づいて追加のアクションを実行する必要がある場合は、追加の応答スクリプトを作成できます。サンプルとして含まれている要求 PPE 応答スクリプトを使用して、独自の応答スクリプトを作成できます。

応答スクリプトを作成する

応答スクリプトを作成して、サーベイの質問に対するユーザーの回答に基づいて自動的にレコードを作成し更新します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin

このタスクについて
応答スクリプトを使用して、エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリを対象として、レコードを作成または更新することができます。たとえば、職場に戻る準備ができているユーザーのワークスペースを予約するための応答スクリプトを作成できます。

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーアウトリーチ > 応答スクリプト をクリックし、[新規] をクリックします。
2. フォームで、フィールドに入力します。

応答スクリプトフォーム

フィールド	説明
有効	選択済み。
名前	スクリプトの名前
サーベイ	スクリプトの実行の要因となるサーベイ。 サーベイインスタンスがユーザーによって完了した場合、そのユーザーのサーベイの質問に対する回答が応答条件に一致すると、スクリプトは実行されます。
スクリプト	レコードを挿入または更新するスクリプト。 そのスクリプトは次の手順を実行する必要があります。 ○ サーベイを送信したユーザーの sys_id を取得します。 `var userSysId = userGr.getUniqueValue();` **注:** UserGr 変数は、応答スクリプトの実行アクションで定義されています。このアクションは応答スクリプトアクションフローによって使用され、ユーザーがサーベイを完了し、応答条件を満たしている場合、その応答スクリプトを実行します。UserGr 変数はユーザー GlideRecord であるため、これを使用して、必要に応じてそのユーザーから追加フィールドを取得できます。たとえば、userGr.getValue('location') はユーザーの場所を取得します。 ○ 書き込み先のテーブルをインストールするプラグインがアクティブである場合は、ユーザーのレコードを挿入または更新します。 **注:** 次のコードは、サンプルとしてのみ提供されています。スクリプトに正しいプラグイン、テーブル、およびフィールド名を入力し、必要な追加の変更を行う必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明

	``
	//example code to insert a record
	if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {
	  var now_GR = new GlideRecord('table_name');
	  now_GR.initialize();
	  now_GR.user_field = userSysId;
	  now_GR.field = 'value';
	  //update additional fields here as needed
	  now_GR.insert();
	}
	``
	``
	//example code to update an existing record associated with the user
	if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {
	  var now_GR = new GlideRecord('table_name');
	  now_GR.get('user_field', userSysId);
	  now_GR.field_to_update = 'value';
	  //update additional fields here as needed
	  now_GR.update();
	}
	``
	``
	//example code to update multiple existing records associated with the user
	if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {
	  var now_GR = new GlideRecord('table_name');
	  now_GR.addQuery('user_field', userSysId);
	  now_GR.setValue('field_to_update', 'value');
	  //update additional fields here as needed
	  now_GR.updateMultiple();
	}
	``

3. フォームコンテキストメニューを使用して、応答スクリプトレコードを保存します。
   [応答条件] 関連リストには、関連付けられたサーベイからのすべての質問が自動的に設定されます。
4. 応答条件を編集して、応答スクリプトを実行するために、ユーザーが指定する必要のある回答を定義します。
   a. 関連する質問に対する応答条件として必要な回答を定義します。
   b. 特定の回答を必要としない質問については、応答条件を削除してください。
5. [更新] をクリックします。

エマージェンシーアウトリーチのドメインセパレーション

このアプリケーションは、ドメインセパレーションサービスプロバイダー (SP) のユースケースを完全にサポートしています。次の表に、このアプリケーションを使用しているサービスプロバイダー (SP) を対象として、ドメインセパレーションのユースケースを示します。

ドメインセパレーションのユースケース

ユースケース	関数	制限事項
SP 内部 - SP チェックインアドミニストレーターは、このアプリケーションを使用して、メールまたは Now Mobile アプリで内部従業員に連絡します。	はい	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドメインセパレーションのユースケース (続く)

ユースケース	関数	制限事項
SP 外部 - SP チェックインアドミニストレーターは、このアプリケーションを使用して、メールまたは Now Mobile アプリでテナント従業員に連絡します。	はい	なし
テナント - テナントチェックインアドミニストレーターは、このアプリケーションを使用して、メールまたは Now Mobile アプリで従業員 (ドメイン内のみ) に連絡します。	はい	なし

エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションの一部のモジュールは、ドメインセパレーションの影響を受けます。

Outreach の送信モジュール (従業員チェックインテーブル用に新規作成)

- 通知は、ユーザー、グループ、部門、場所を宛先とするように設定したり、基準の条件に応じてカスタマイズしたりできます。
- メールは標準的な HTML 形式です。
- ドメイン列が存在します

応答オプションモジュール (通知応答テーブル)

- ドメイン列が存在します
- 通知に表示される応答リンクを表示します

Outreach の表示モジュール (従業員チェックインテーブル)

- ドメイン列が存在します
- 通知構造とすべての応答を含む関連リストを表示します (テーブル: チェックイン確認)。応答テーブルには、ドメイン列の行とビジネスロジックの保護があります。
- 現在の応答とステータスを表示する Excel スプレッドシートを出力できます。

ダッシュボードモジュール

レポートダッシュボード。すべての通知とその確認ステータスのアグリゲートを表示します。

エマージェンシーセルフレポート®

危機的状況において、ServiceNow エマージェンシーセルフレポート アプリケーションはユーザーが自身の健康状態を組織に通知する手段となります。また、適格なユーザーが安全に仕事に復帰するためのワークフローも提供します。マネージャーおよび応答チームは、ユーザーのレポートを追跡できます。

メールや電話によるレポートまたは手動でのデータ統合とは対照的に、エマージェンシーセルフレポート ではデジタルワークフローを利用して、ユーザーのレポートデータをキャプチャし、分析とアクションのために自動的に展開します。このアプリケーションは、さまざまなロールについて異なるビューを表示し、組織内のさまざまな人々にメリットをもたらします。

ガイド付きセットアップを使用して セーフワークプレイススイート アプリを実装する

セーフワークプレイス ガイド付きセットアップでは、ご使用の ServiceNow インスタンスに セーフワークプレイス および エマージェンシーレスポンス管理 アプリケーションを設定するのに役立つ一連のタスクを提供しています。セーフワークプレイスガ

自動翻訳

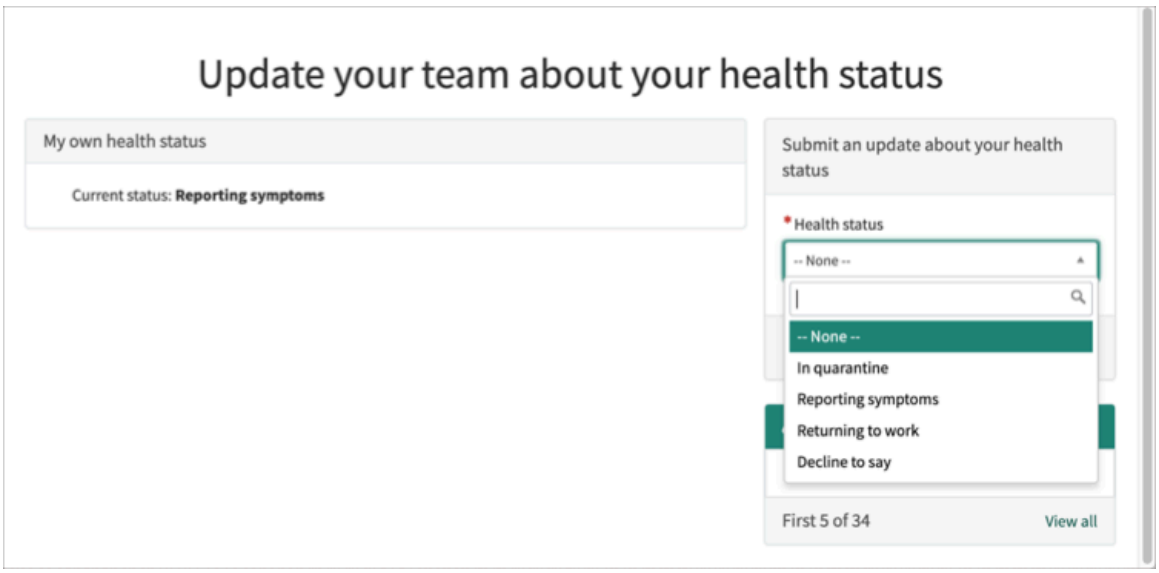
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

イド付きセットアップを開くには、次の場所に移動します: ガイド付きセットアップ > セーフワークプレイスのガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

ユーザーは自分の状態を報告できる

メニュー主導型のインターフェイスにより、ユーザーは自分のマネージャーに自身の状態を報告することができます。ユーザーは、仕事に復帰する準備が整ったときに、同じインターフェイスを使用して自分のマネージャーとグローバル応答チームに最新情報を通知できます。マネージャーは、ユーザーが復帰できるタイミングを彼らに通知することができます。

ユーザービュー



ServiceNow® の場合 接触者追跡 をインストールすると、隔離中として自己報告したユーザーのケースが自動的に作成されます。レポートがあった時点でそのユーザーのアクティブなケースが存在する場合は、自己レポートがあったというメモがケースに追加されます。

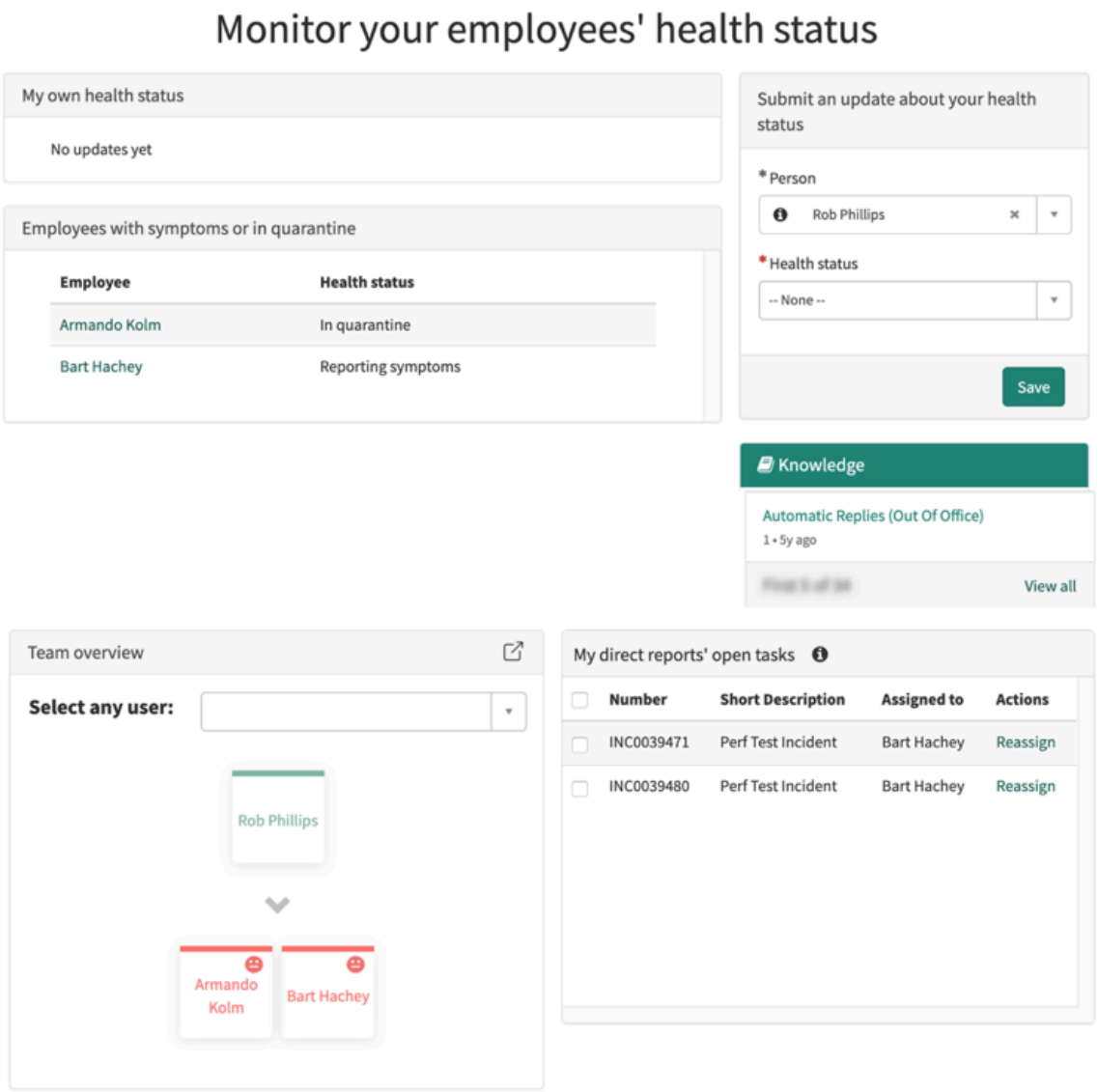
マネージャーは自分のチームの状態を監視できる

マネージャーは、チームから報告された状態の要約と個々のユーザーの詳細を表示できます。作業が ServiceNow インスタンス内で追跡されている場合、マネージャーは感染したユーザーの作業をチームの他のユーザーにアサインし直すことができます。ユーザーにアプリケーションへのアクセス権がない場合、マネージャーは代わりに報告を送信できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マネージャービュー



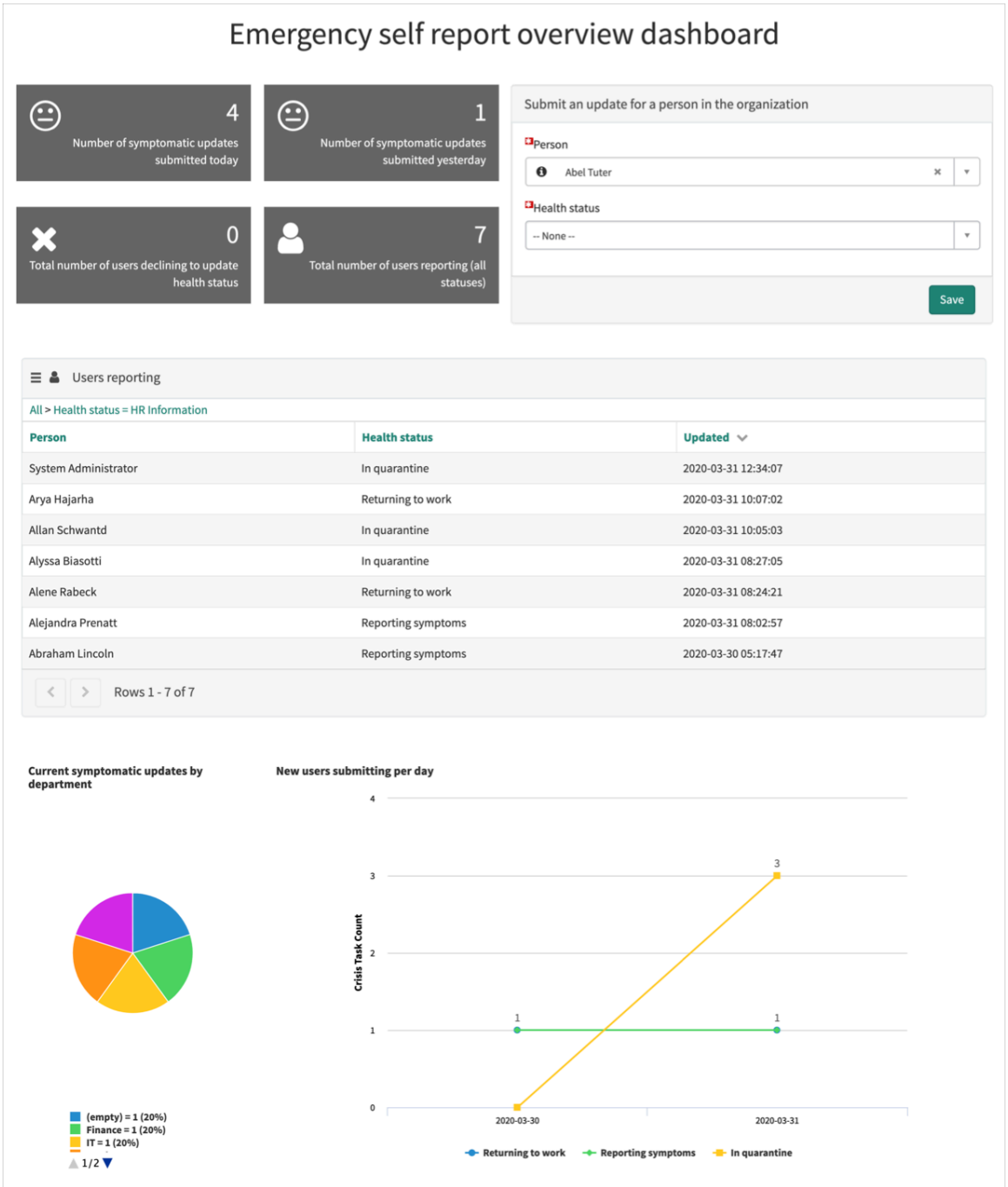
応答チームはすべてのチームの状態を表示できる

応答チームは、すべての自己報告したユーザーの状態を要約した概要ダッシュボードを表示できます。データは複数の方法で表示およびソートでき、分析やアクションに利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答チームビュー

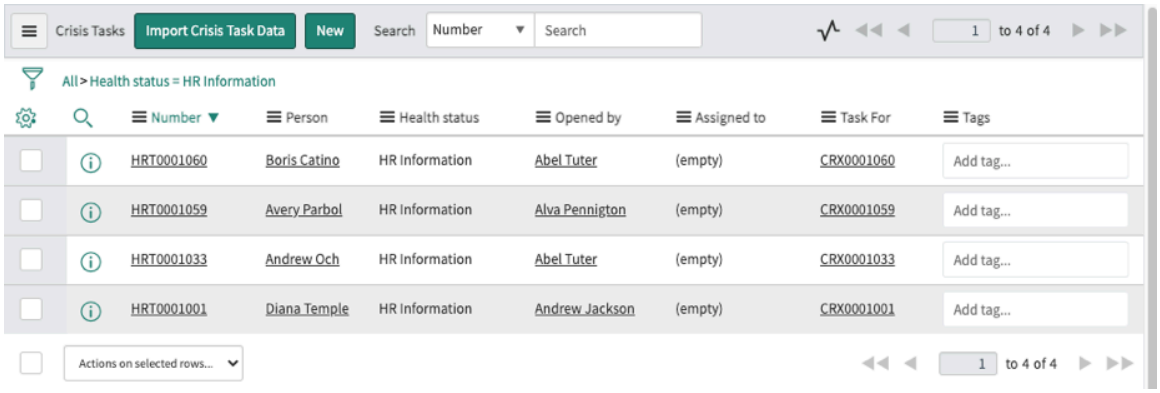


応答チームは **HR** タスクを処理できる

HR タスクは、ユーザーが自己報告したときに作成されます。各 HR タスクには、自己報告された危機タスクが関連付けられます。応答チームメンバーが移動できる場所 緊急時の自己対応 > **HR** タスクをクリックしてリストを表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR タスク



HR タスクには、特定のワークフローは関連付けられていません。[オープン] ステータスで作成され、関連付けられた危機タスクをクローズしても HR タスクには影響しません。組織は、HR タスクがある場合、それをどのように使用または管理するかを決定できます。HR タスクフォームを確認し、対応戦略で有用かどうかを判断します。

他の エマージェンシーレスポンス管理 アプリケーションとの併用

エマージェンシーセルフレポート は本来、ユーザー間での COVID-19 の地域感染を監視し、その阻止を支援するために開発されました。これは、会社の緊急対応への取り組みを支援するために、ServiceNow AI Platform に基づいてビルドされた ServiceNow エマージェンシーレスポンス管理 アプリケーションスイートの一部です。エマージェンシーエクスポージャー管理 アプリケーションを使用すると、接触した可能性があるユーザーを特定できます。その後、エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションを介して影響を受けたユーザーに連絡することができます。どちらのアプリケーションも ServiceNow ストア で入手可能です。

連邦政府のお客様向け エマージェンシーレスポンス管理

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、インスタンスにインストールできる状態の エマージェンシーレスポンス管理 アプリケーションが表示されます。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
	「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	「」を参照してください。 の商用ダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

エマージェンシーセルフレポート を設定

エマージェンシーセルフレポート を設定するには、アプリケーションをインストールします。次に、ユーザーアクセス、専用のナレッジベース、およびシステムプロパティを設定します。

エマージェンシーセルフレポート のインストール

admin ロールを持っている場合は、エマージェンシーセルフレポート をインストールできます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	「」を参照してください。 の商用ダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

セーフワークプレイススイート に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- エマージェンシーアウトリーチ (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- 従業員レディネスサーベイ (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- 接触者追跡 (sn_imt_tracing)
- エマージェンシーセルフレポート (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 安全衛生テスト (sn_imt_health_test)
- ワクチン接種ステータス (sn_imt_vaccine)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 「Emergency Self Report」を検索します。
3. [インストール] をクリックします。

   [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスが開きます。
4. オプション: [デモデータのロード] チェックボックスをオンにして、デモデータをロードします。

   (Optional) 初期インストール後にデモデータをインストールまたは再インストールする方法については、Now Support ナレッジベースで「アプリケーションが既にインストールされている場合にデモデータをインストールする方法 [KB0722909]」記事を参照してください。
5. [インストール] をクリックします。
6. インストールが完了したら、[クローズ] をクリックします。

タスクの結果
エマージェンシーセルフレポート アプリケーションが使用しているインスタンスにインストールされます。

エマージェンシーセルフレポート とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が エマージェンシーセルフレポート とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

エマージェンシーセルフレポート でのロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
セルフレポートユーザー [sn_imt_quarantine.crisis_task_user]	Emergency Self Report ダッシュボードにアクセスして、健康状態を報告します。	notify_view
危機タスクユーザー [sn_imt_quarantine.humanResourceTeam]	HR タスクを表示および管理し、他のユーザーの更新を送信し、危機タスクをインポートします。 また、セルフレポートユーザーロールを付与します。	notify_view

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

エマージェンシーセルフレポートとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
危機タスク [sn_imt_quarantine_crisis_task]	HR 危機タスクを含む、すべてのセルフレポート危機タスクが含まれています。
危機タスクステータスログ [sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log]	各ユーザーについて報告されたすべての健康状態の履歴が含まれています。このテーブルは、*sn_imt_quarantine.enable.health.status.log* プロパティが true に設定されている場合にのみデータが入力されます。
危機タスクの一括インポート [sn_imt_quarantine_bulk_load_crisis_task]	報告された健康状態を Excel スプレッドシートからインポートして危機タスクを一括で作成するためのインポートセットテーブル。Excel ファイルからアプリケーションにデータをロードすると、インポートされたレコードは最初にこのインポートセットテーブルに保存されます。変換を実行した後、またはスケジュール済みインポートスクリプトを実行した後、レコードが危機タスクテーブルにコピーされます。

エマージェンシーセルフレポート の構成

ビジネスニーズに合わせて エマージェンシーセルフレポート を構成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

必要に応じて次の構成を完成します。

- 適切な応答チームメンバーへのアクセス権をアプリに付与します。
- ユーザーおよび応答チームメンバーに役立つカスタムシステムメッセージを指定します。
- エマージェンシーセルフレポート の使用方法を制御するシステムプロパティを設定します。
- ユーザー健康状態の選択肢を設定します。
- 専用のナレッジベースを作成して、自分の サービスポータル に追加します。

手順

1. デフォルトのアプリケーションユーザーロールを適切なグループに追加します。

   アプリケーションでは、sys_user_role テーブルに次のデフォルトのロールが用意されています。

   sn_imt_quarantine.crisis_task_user

   グループメンバーまたは個人が、自分のヘルスアラートを送信できるようにします。マネージャーは、直属の部下のアラートを送信および監視することもできます。

   sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

   HR またはグローバルセキュリティチームメンバーなどのグループメンバーが、報告されたヘルスアラートを管理できるようにします。

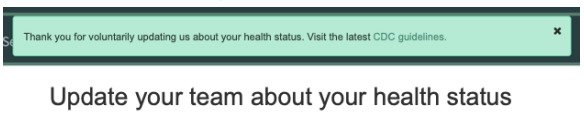
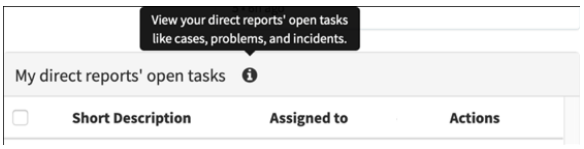
   ロールをグループにアサインする方法については、「ロール」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. 移動先 エマージェンシーセルフレポート > **UI** 構成をクリックし、目的のメッセージ値を設定して、[更新] をクリックします。

エマージェンシーセルフレポート **UI** プロパティ

プロパティ名	説明
sn_imt_quarantine.crisisSubmitMessage	健康状態を送信した後、ユーザーに表示されるメッセージを設定します。 確認メッセージの例 
sn_imt_quarantine.openTasksInfoMessage	直属の部下のオープンタスクを表示しているマネージャーに、ツールヒントを設定します。 オープンタスクのメッセージ例 

3. 移動先 エマージェンシーセルフレポート > **Emergency Self Report** のプロパティをクリックし、目的のプロパティ値を設定して、[更新] をクリックします。

エマージェンシーセルフレポート のプロパティ

プロパティ名	説明
sn_imt_quarantine.enable.health.status.log	このプロパティが true に設定されている場合、ユーザーの健康状態の更新が送信されるたびに、危機タスクステータスログテーブル [sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log] に新しいレコードが作成されます。危機タスクレコードには、その危機タスクのすべての健康状態の更新を表示する危機タスクステータスログ関連リストが含まれています。このプロパティが false に設定されている場合、危機タスクステータスログテーブルにデータは入力されません。 デフォルト値は false です。
sn_imt_quarantine.data.retention.period	レコードが危機タスクステータスログテーブル [sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log] から削除されるまでの保存日数を設定します。 デフォルト値は 30 日です。
sn_imt_quarantine.fetchTaskQuery	[自分の直属の部下] の [オープンタスク] セクションで、エマージェンシーセルフレポート

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ名	説明
	ダッシュボードに表示されるデータを指定します。 デフォルト値では、P1 と P2 の要求、先月のインシデント、およびマネージャーの直属の部下に割り当てられたインシデントのみが表示されます。 `sys_created_on>=javascript:gs.beginningOfLastMonth()^active=true^assigned_to.managerDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^sys_class_name=incident^ORsys_class_name=sc_task^ORsys_class_name=sc_request^priorityIN1,2`
sn_imt_quarantine.healthStatusChangeTaskBehavior	最新の危機タスクがクローズされた後に、健康状態を更新するユーザーの危機タスクの動作を設定します。値が update の場合、ユーザーの最新の HR 危機タスクが再オープンされ、健康状態が新しく報告されたステータスに更新されます。値が create の場合、ユーザーの新しく報告されたステータスに対してオープンな HR 危機タスクがまだ存在しない場合は、新しい HR 危機タスクが作成されます。 デフォルトの値は update です。
sn_imt_quarantine.healthStatusesToTriggerTaskReopen	最新の危機タスクがクローズされた後にユーザーによって報告されると、タスクを再開するか新しいタスクを作成する健康状態を設定します。デフォルトでは、タスクを再開するか新しいタスク作成するステータスは、[隔離中] および [症状のレポート] です。
sn_imt_quarantine.hrGroup	グローバル応答チームのメンバー。チームのユーザーレコードにアクセスできます。グループにロールを追加してグローバル応答チームとして機能させることもできます。または、ユーザーに直接ロールを追加することもできます。
sn_imt_quarantine.MaxOrgLevelLimit	組織構造のレベル数 たとえば、CEO、VP、取締役、マネージャー、および一般社員がいる場合、組織構造には 5 つのレベルがあります。
sn_imt_quarantine.outSickDuration	病気の場合に、ユーザーが安全に仕事に復帰できるまでの時間 (日数)。 デフォルト値は 20 日間です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ名	説明
sn_imt_quarantine.quarantineDuration	自己隔離の場合に、ユーザーが安全に仕事に復帰できるまでの時間 (日数)。 デフォルト値は 14 日間です。

4. ユーザーが選択できるチェックイン選択肢を設定します。

   a. 移動先 システム定義 > 選択リスト.

   b. 次の条件を使用して検索フィルタを設定します。
      - [テーブル] [次の値と同じ] **[sn_imt_quarantine_crisis_task]**
      - [要素] [次の値と同じ] **[request_type]**

   c. リスト内の選択肢のラベルまたは値を変更するか、新しい値を追加します。

   d. [更新] をクリックします。

5. 緊急イベントに関するナレッジ記事を設定します。

   たとえば、地域の規制、組織の方針、およびハウツー情報を提供します。

   a. アプリケーションの記事を格納するナレッジベースを作成します。
   b. 移動先 サービスポータル > ページ.
   c. ID self_report_dashboardを検索し、レコードをクリックします。
   d. **[Emergency Self Report -** コンテナー **2]** リンクをクリックします。
   e. 列 2 で、[**Instance of Simple List**] をクリックします。
   f. [テーブルとフィルター] タブで、次のフィルター条件 [ナレッジベース **(Knowledge Base)]** [次の値と同じ **(is)] [<**名前**> (<name>)]** を設定して、ナレッジベースに名前を指定します。
   g. アプリケーション記事をアプリケーションナレッジベースに関連付けます。

緊急時における健康状態の報告と追跡

エマージェンシーセルフレポート は、ユーザーが健康状態を自己報告し、マネージャーがユーザーの健康状態を追跡し、そして応答チームがすべてのユーザーの状態を表示してデータをソートし、分析と対策を行うために使用されます。

始める前に

必要なロール：sn_imt_quarantine.crisis_task_user または sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

このタスクについて

エマージェンシーセルフレポート のワークフローは、ユーザーが健康状態を自己レポートし、マネージャーがユーザーの健康状態に関して必要なアクションを決定して、応答チームがすべてのレポートするユーザーの健康状態を統一されたビューで評価することから始まります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

- 健康状態を報告するには：

1. 移動先 エマージェンシーセルフレポート > **Emergency Self Report** ダッシュボード.

   > **注:**
   > Now Mobile アプリで健康状態を報告するには、[健康] タブに移動し、右上隅にあるクイックアクションアイコン ( ) をタップします。

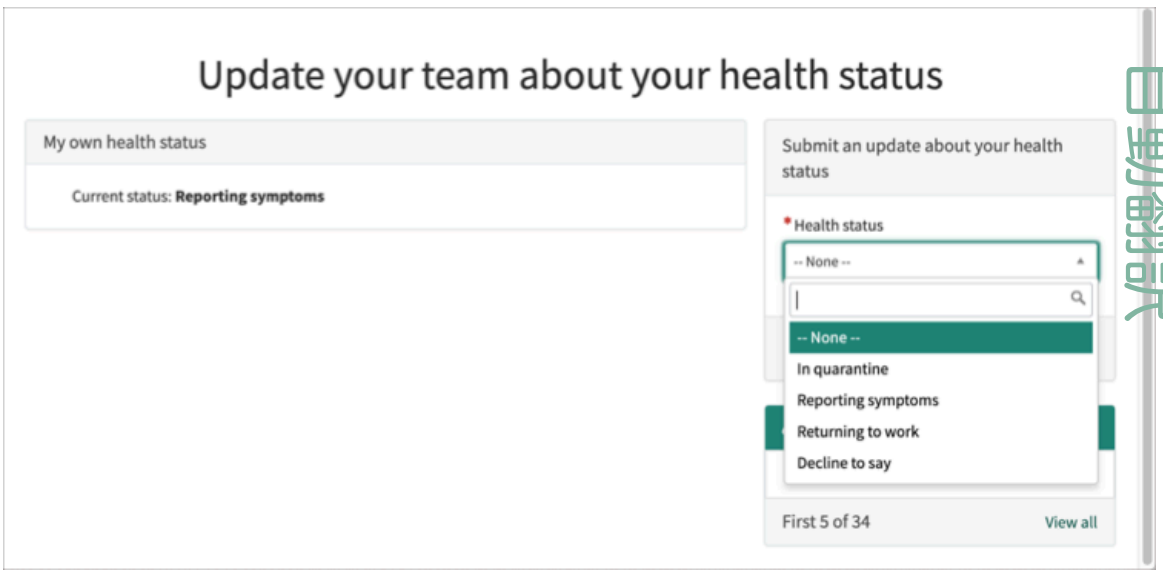
   マネージャーの場合には、自分の名前が [ユーザー **(Person)**] フィールドで自動的に選択されているため、自分自身の健康状態を報告できます。直属の部下の状態を報告している場合は、[ユーザー **(Person)**] フィールドでユーザーの名前を選択します。

   マネージャー以外のユーザーは、自分の状態のみを報告することができ、[ユーザー **(Person)**] フィールドは表示されません。

2. [健康状態] リストからオプションを選択します。

   システムアドミニストレーターはこれらのオプションを設定できます。

   Example

3. [保存] をクリックします。
   健康状態が、画面の左側で更新されます。メッセージがマネージャーに送信され、応答チームの危険タスクが生成されます。危機タスクを承認者にアサインし、レポートするユーザーにアサインされているタスクをレビューできます。

   接触者追跡 がインストールされており、[隔離中] オプションを選択すると、ユーザーに対してケースが自動的に作成されます。レポートがあった時点でそのユーザーのアクティブなケースが存在する場合は、自己レポートがあったというメモがケースに追加されます。詳細については、「ServiceNow 」を参照してください。 接触者追跡.

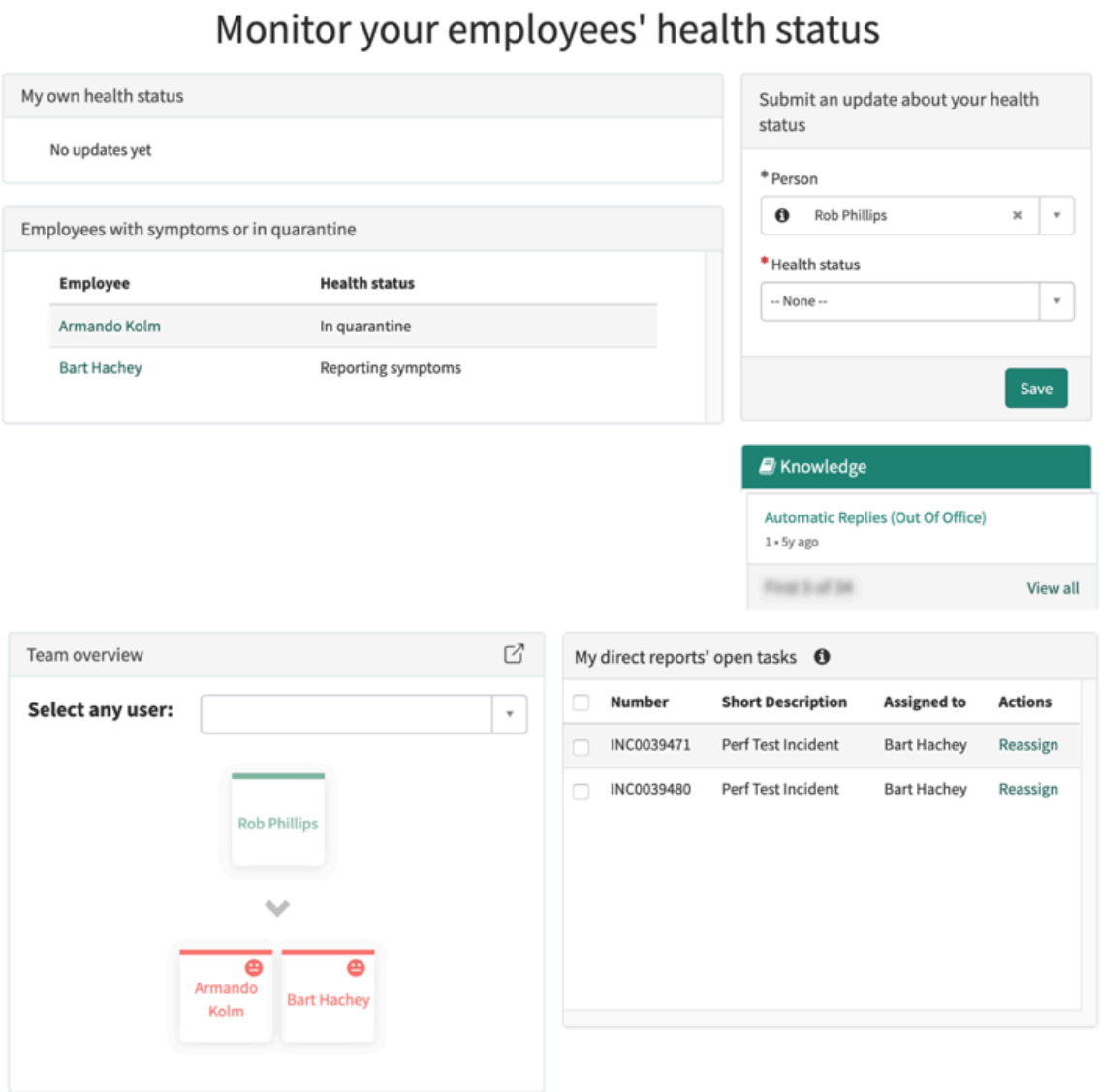
4. オプション: 仕事に復帰する準備ができたら、健康状態を [職場復帰] に更新します。
   HR があなたと連携できるように、ヒューマンリソース (HR) タスクが作成さます。HR タスクは情報用であり、他のタスクが更新されても自動的に更新されることはありません。マネージャーのビューでは、ステータスが緑に変わります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- マネージャーは直属の部下の健康状態を評価する場合、次の手順に従います。

1. 移動先 エマージェンシーセルフレポート > **Emergency Self Report** ダッシュボード.

   直属のチームの状態とタスクの単一画面のビューが表示され、個々のユーザーレコードを選択できます。緑色のタイルは、ユーザーが情報を提供しなかったことを示しています。影響を受けたチームメンバーのタイルは赤色で、アイコンが表示されます。



2. タイルをクリックすると、ユーザーにアサインされたタスクが表示されます。

3. ユーザーのタスクを再アサインするには、タスク行の [再アサイン] リンクをクリックしてタスクを別のユーザーにアサインし、[送信] をクリックします。

関連情報

応答チームメンバーの場合にすべてのユーザーレポートのダッシュボードを表示する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自己報告したユーザーの **HR** タスクの表示

緊急応答チームのメンバーは、すべてのユーザーレポートと関連する HR タスクを エマージェンシーセルフレポート 概要ダッシュボードで表示できます。

始める前に

必要なロール：sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

このタスクについて

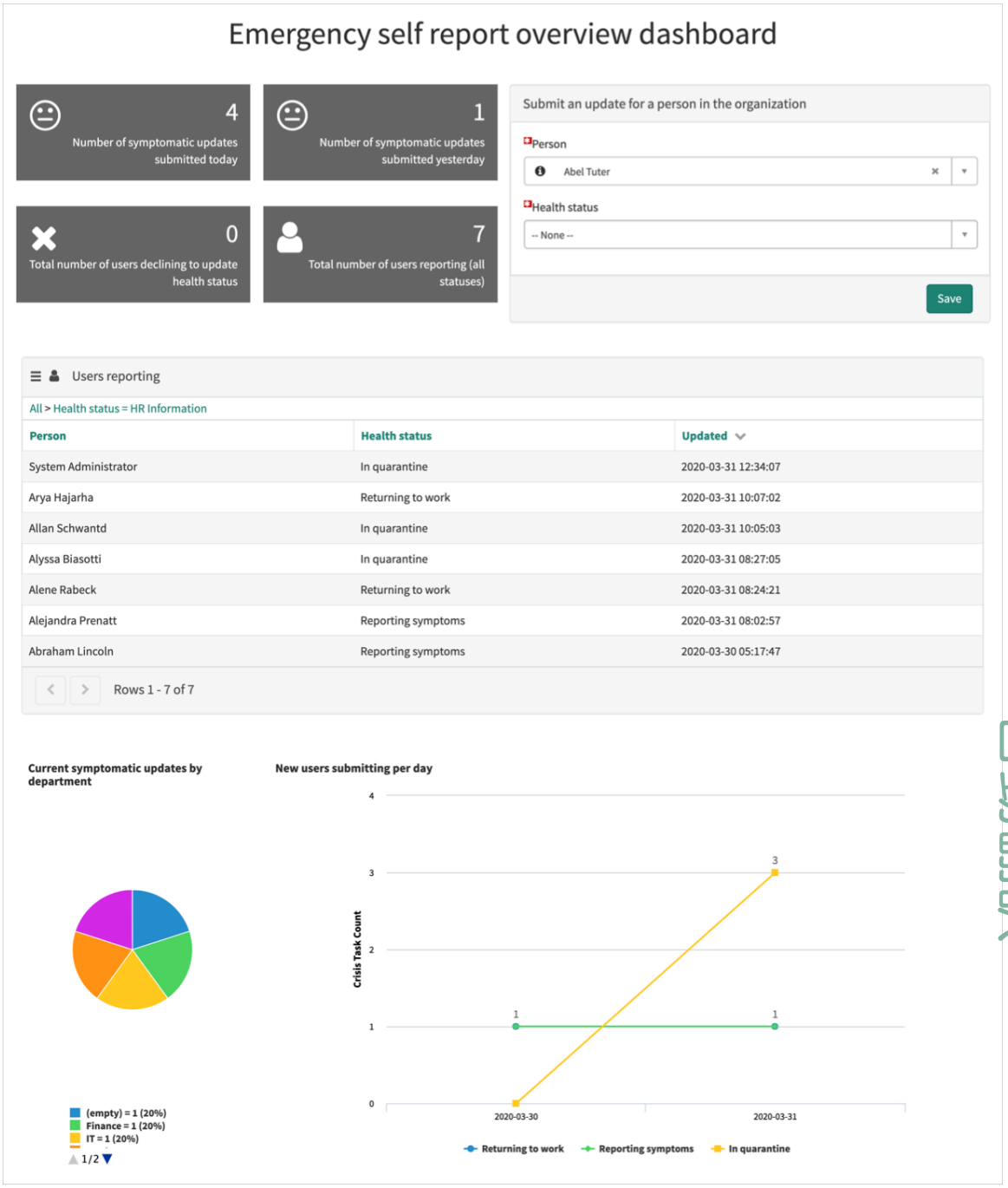
この エマージェンシーセルフレポート ダッシュボードを使用し、緊急応答チームは監視およびタスクを行うことができます。HR 緊急対応ロールを持つユーザーは、組織のあらゆる人の代理として報告し、必要に応じてレコードを簡単に更新することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーセルフレポート > 概要ダッシュボード.
   また、サービスポータルページとしてダッシュボードにアクセスすることもできます。
2. 今日のレポートおよび更新の数を確認し、任意のカードをクリックしてデータを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. オプション: 自己レポートへのアクセス権を持たないユーザーを追加するには、[ユーザー] フィールドでユーザーの名前を選択し、[健康状態] リストからステータスを選択します。
4. オプション: 報告したユーザーの HR タスクを表示するには、[ユーザーレポート] リストでユーザーの名前をクリックします。
5. オプション: リストバナーのアイコンをクリックすると、レポート者のリストを PDF、Excel、または CSV 形式でエクスポートできます。
6. チャートを確認すると、組織の感染状況を一目で把握できます。
   グラフの要素 (円グラフの部分やマーカーなど) をクリックすると、それに対応するデータが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

危機タスクデータのインポート

危機タスクアドミニストレーターは、自己報告された健康状態のスプレッドシートをアップロードして、危機タスクを一括で作成します。

始める前に

[個人]、[ユーザー名]、および [健康状態] 列のデータを含むスプレッドシート (.csv または .xlsx ファイル) が必要です。[危機タスクデータのインポート] データソースレコードからテンプレートをダウンロードできます。

必要なロール：sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

このタスクについて

[危機タスクデータの一括インポート (Bulk Import Crisis Task Data)] スケジュール済みジョブは、エマージェンシーセルフレポート アプリケーションとともにインストールされます。スプレッドシートをアップロードするときに、このジョブを手動で実行してデータを危機タスクテーブルにインポートできます。HR タスクとそれに関連する危機タスクは、報告された健康状態に基づいてユーザーごとに作成されます。

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーセルフレポート > **HR** タスク.
2. [危機タスクデータのインポート] ボタンをクリックします。
3. [スケジュール設定済みデータインポート] リストで、[危機タスクデータの一括インポート **(Bulk Import Crisis Task Data)]** スケジュール設定済みデータインポートジョブを開きます。
4. [データソース] フィールドで、[危機タスクデータのインポート] レコードを開きます。
   a. 添付ファイルアイコン () をクリックします。
   b. [ファイルを選択] をクリックし、ソースの Excel ファイルを選択します。
   c. [添付ファイル] ウィンドウを閉じます。
5. [更新] をクリックします。
   [スケジュール設定済みデータインポート] レコードが添付ファイルとともに表示されます。
6. [今すぐ実行する] をクリックします。
   プロセスはバックグラウンドで実行され、危機タスクの一括インポートテーブルから危機タスクテーブルにデータがコピーされます。

   注:
   ソースの Excel ファイル内のレコードの数は、インポートされたデータが危機タスクテーブルで利用可能になるまでに必要な時間に影響します。

タスクの結果

レコードは危機タスクの一括インポートテーブルにインポートされ、危機タスクテーブルにコピーされます。新しい HR タスクが、関連する危機タスクとともに作成されます。次の状況では、レコードは危機タスクテーブルにコピーされません。

- ユーザー名が無効または空白です。
- 健康状態が無効または空白です。
- ユーザーにアクティブなケースがあります。
- ユーザーが重複しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Emergency Self Report のドメインセパレーション

次の表に、このアプリケーションを使用しているサービスプロバイダー (SP) を対象として、ドメインセパレーションのユースケースを示します。

ドメインセパレーションのユースケース

ユースケース	関数	制限事項
SP 内部 - SP は、内部従業員向けのアプリケーションを使用して、専用のサービスポータルまたは web ページを介して状態を自己報告します。	はい	なし
SP 外部 - SP は、テナント従業員向けのアプリケーションを使用して、専用のサービスポータルまたは web ページを介して状態を自己報告します。	はい	なし
テナント - テナントは、従業員のサブドメイン用のアプリケーションを使用して、専用のサービスポータルまたは web ページを介して状態を自己報告します。	はい	なし

エマージェンシーセルフレポート アプリケーションの一部のモジュールは、ドメインセパレーションの影響を受けます。これらのモジュールは、SP とテナントが使用できます。

EMERGENCY SELF REPORT ダッシュボードモジュール

- ユーザーが自身の現在の状態を自己報告できる web ページユーザーが状態を送信すると、健康レコードが作成されます。(テーブル: 危機タスク)
- 記事のナレッジベースリスト

すべての健康レコードと HR タスクモジュール (危機タスク)

- ドメイン列の行保護が存在します。
- タスクテーブルから拡張されるため、必要なドメインセパレーションビジネスロジックが含まれています。
- 関連リスト、承認者 (テーブル: 承認) は、確立されたドメインセパレーションテーブルです。
- 関連リスト、タスク (テーブル: タスク) は、確立されたドメインセパレーションテーブルです。

エマージェンシーエクスポージャー管理

ServiceNow® エマージェンシーエクスポージャー管理 アプリケーションは、 感染したユーザーの会議、場所、シフト、Wi-Fi アクセスログ、バッジスキャンなど、複数のデータソースを分析することで、感染症にさらされた可能性があるユーザーを識別するのに役立ちます。

エマージェンシーエクスポージャー管理 は、次のデータソースを使用して、接触の可能性があるユーザーのリストを生成するトレーシングシステムを提供します。

- Microsoft Office 365 会議への招待
- ServiceNow ユーザープロファイルの場所
- ワークスペースの予約
- バッジスキャンのログ
- Wi-Fi アクセスログ
- 従業員の日次ログ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- フィールドサービスタスク
- 訪問者ログ
- ハンドヘルドまたはウェアラブルデバイスの近接センサーデータ

注:
一部のトレーシングシステムでは、その他に セーフワークプレイススイート および エマージェンシーレスポンス管理 アプリケーションをインストールする必要があります。詳細については、「エマージェンシーエクスポージャー管理 のトレーシングシステム」を参照してください。

感染したユーザーに接触した可能性があることがわかっているユーザーを手動で追加することもできます。

ベースシステムのトレーシングシステムを使用するだけでなく、独自のデータソースを使用して、接触の可能性があるユーザーを特定するトレーシングシステムをセットアップすることもできます。詳細については、「トレーシングシステムでの接触データソースの設定」を参照してください。

ガイド付きセットアップを使用して セーフワークプレイススイート アプリを実装する

セーフワークプレイス ガイド付きセットアップでは、ご使用の ServiceNow インスタンスに セーフワークプレイス および エマージェンシーレスポンス管理 アプリケーションを設定するのに役立つ一連のタスクを提供しています。セーフワークプレイスガイド付きセットアップを開くには、次の場所に移動します: ガイド付きセットアップ > セーフワークプレイスのガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

他の エマージェンシーレスポンス管理 アプリケーションとの併用

エマージェンシーエクスポージャー管理 は本来、ユーザー間での COVID-19 などの感染症の地域感染を監視し、その阻止を支援するために開発されました。これは、会社の緊急対応への取り組みを支援するために、ServiceNow AI Platform に基づいてビルドされた ServiceNow エマージェンシーレスポンス管理 アプリケーションスイートの一部です。また、ユーザーは エマージェンシーアウトリーチ および エマージェンシーセルフレポート アプリケーションを介して自身の健康状態を自己報告することができるようになります。どちらも ServiceNow ストア で入手可能です。

連邦政府のお客様向け エマージェンシーレスポンス管理

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、インスタンスにインストールできる状態の エマージェンシーレスポンス管理 アプリケーションが表示されます。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
	ト アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	「」を参照してください。 の商用ダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

エマージェンシーエクスポージャー管理 のインストール

admin ロールを持っている場合は、エマージェンシーエクスポージャー管理 をインストールできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	「」を参照してください。 の商用ダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

セーフワークプレイススイート に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- エマージェンシーアウトリーチ (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- 従業員レディネスサーベイ (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- 接触者追跡 (sn_imt_tracing)
- エマージェンシーセルフレポート (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 安全衛生テスト (sn_imt_health_test)
- ワクチン接種ステータス (sn_imt_vaccine)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 「エマージェンシーエクスポージャー管理」を検索します。
3. [インストール] をクリックします。
4. [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスで [インストール] をクリックします。
5. インストールが完了したら、[クローズ] をクリックします。

   エマージェンシーエクスポージャー管理 アプリケーションが使用しているインスタンスにインストールされます。

6. オプション: グループを作成し、グループまたは個々のユーザーにロールをアサインして、アプリケーションへのアクセスを制御します。

   (Optional) 詳細については、「ロール」を参照してください。

エマージェンシーエクスポージャー管理 とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が エマージェンシーエクスポージャー管理 とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

エマージェンシーエクスポージャー管理とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Emergency Exposure アドミン [sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin]	新しい診断要求を作成し、影響を受けるユーザーのリストを表示またはダウンロードできます。	• sn_imt_diagnosis.workplace_exposure_ana • sn_imt_monitoring.monitoring_user
職場エクスポージャーアナリスト [sn_imt_diagnosis.workplace_exposure_analyst]	ServiceNow® ワークプレイスコア アプリケーションの職場制限を使用して、潜在接触従業員を特定します。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるスケジュール済みジョブ

エマージェンシーエクスポージャー管理 とともにインストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
従業員診断イベントを実行	診断イベント [sn_imt_diagnosis_diagnostics_event] テーブルから処理待ちのイベントを検索し、影響を受けるユーザー [sn_imt_diagnosis_impacted_users] テーブルに入力するために処理します。

インストールされるテーブル

エマージェンシーエクスポージャー管理とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
診断要求 [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request]	ユーザーが、感染したユーザーの診断要求を作成できるようにします。
診断イベント [sn_imt_diagnosis_diagnostics_event]	診断要求に対して生成されるサブタスク。スケジュール済みジョブは、感染可能性のある従業員のリストを識別するタスクを処理します。
診断要求タスク [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request_task]	感染可能性のある従業員のリストを識別するために、診断要求に対する診断要求タスクが自動的に作成されます。診断要求で選択したデータソースに基づいてタスクが作成されます。
診断要求タスク構成 [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request_task_config]	診断要求タスクの構成。診断要求で選択されたデータソースでは、作成された対応診断要求タスクは、タスク構成のタイプと一致します。
影響を受けるユーザー [sn_imt_diagnosis_impacted_users]	感染している従業員を通じて感染症に接触した可能性のある従業員。感染している従業員の 複数のデータソース を分析して設定されます。
影響を受ける訪問者 [sn_imt_diagnosis_impacted_visitor]	感染者に接触した可能性がある訪問者。影響を受けた従業員によって招待された訪問者要求エントリーレコードを分析して設定されます。 このテーブルは、ServiceNow® 接触者追跡 と ServiceNow 従業員健康診断 に登録している場合にのみ使用できます。このテーブルのデータは、[診断レポート] フォームの [影響を受けた訪問者] 関連リストに表示されます。
職場での潜在的な感染の恐れ [sn_imt_diagnosis_potential_workplace_exposure]	指定期間内に影響を受けた従業員と同じシフトで働いた潜在接触従業員。 テーブルは ワークプレイスコア にも登録する場合にのみ使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エマージェンシーエクスポージャー管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
トレーシングシステム [sn_imt_diagnosis_tracing_system]	診断要求を使用して、接触の可能性がある従業員を特定するデータソース構成。
トレーシングシステムのプロパティ [sn_imt_diagnosis_m2m_tracing_system_properties]	トレーシングシステムの追加構成のシステムプロパティ。

エマージェンシーエクスポージャー管理 を設定

エマージェンシーエクスポージャー管理 アプリケーションをインストールした後、データソースのトレーシングシステムをセットアップし、診断要求タスクを構成し、Microsoft アプリケーションを登録します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin または admin

手順

1. Microsoft Office 365 for エマージェンシーエクスポージャー管理 の設定。
   エマージェンシーエクスポージャー管理 は、Microsoft Office 365 のデータを使用して、感染した従業員の会議を分析し、接触した可能性がある他の従業員を特定します。
2. トレーシングシステムでの接触データソースの設定。
   トレーシングシステムは、診断要求で選択できる接触者追跡データソースに対応し、感染した従業員との接触の可能性を識別します。
3. 診断要求タスク構成の作成または変更。
   診断要求タスクを使用すると、手動タスクを実行して、感染した従業員の診断要求レポート内の接触の可能性がある従業員を取得することができます。

Microsoft Office 365 for エマージェンシーエクスポージャー管理 の設定

アプリケーションシステムプロパティを設定して エマージェンシーエクスポージャー管理 を設定します。Microsoft Office 365 の会議情報で検索する場合は、Microsoft アプリケーションを登録して設定する必要もあります。

始める前に

重要:

Microsoft Office 365 を使用しているオンプレミスのお客様で、エマージェンシーエクスポージャー管理 の構成についてサポートが必要な場合は、 営業担当者またはカスタマーサービス & サポート (*https://support.servicenow.com/now?draw=case*) までお問い合わせください。

必要なロール：admin

手順

1. Microsoft アプリケーションを登録します。

   a. Azure ポータルにサインインします。

   b. 左側のナビゲーションペインで、[**Azure Active Directory**] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

c. [作成] で、[アプリの登録] を選択します。

d. フォーム上で、以下のフィールドに記入します。

フォームフィールド

Field (フィールド)	値
名前	アプリケーションの名前。
サポートされているアカウントの種類	最初のオプションの [この組織のディレクトリ内のアカウントのみ] を選択します

アプリケーションは、一意の認証情報を使用して作成されます。

2. 従業員カレンダーを読み込むための権限を Microsoft アプリケーションに追加します。
   a. 左側のナビゲーションペインで、**[API** のアクセス許可] を選択します。
   b. [アクセス許可の追加] をクリックします。
   c. [API アクセス許可の要求] ペインにある [よく使用される **Microsoft API**] で、[**Microsoft Graph**] を選択します。
   d. [アプリケーションのアクセス許可] をクリックします。
   e. [カレンダー] で、**[Calendars.read]** を選択します。
   f. [アクセス許可の追加] をクリックします。
   g. [委任されたアクセス許可] をクリックします。
   h. [カレンダー] で、**[Calendars.read]** を選択します。
   i. [アクセス許可の追加] をクリックします。
   j. [構成されたアクセス許可] 画面で、[アドミンの同意を付与する] をクリックします。
3. 会社の手順に従って、信頼できる SSL 証明書を取得します。
   Microsoft Azure App Service で TLS/SSL 証明書を追加する方法については 、Microsoft Azure App Service ドキュメントガイドの「 SSL Cert を追加する 」を参照してください 。
4. Azure Portal で、証明書をアップロードします。
   a. Azure ポータルにアクセスします。
   b. 左側のナビゲーションペインで、[証明書とシークレット] を選択します。
   c. [証明書のアップロード] を選択し、ステップ 3 で作成した証明書をアップロードします。
5. ServiceNow インスタンス内に Java キーストア証明書を作成します。
   a. 移動先 システム定義 > 証明書.
   b. [新規作成] をクリックし、タイプ値が *Java Key Store* の新しい証明書を作成します。
   c. 3 で使用するエイリアスに簡単な説明テキストを設定します。
   d. ステップ 3で使用するパスワードにキーストアのパスワードを設定します。
   e. ステップ 3 でエクスポートした keystore.jks 証明書を添付します。
6. ServiceNow インスタンスで、エマージェンシーエクスポージャー管理 のシステムプロパティを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 エマージェンシーエクスポージャー管理 > プロパティ.

b. 値を確認するか、環境に合わせて値を変更してください。

c. 以下の必要なプロパティを追加します。

- クライアント ID
- テナント ID
- 証明書 - ステップ 5 で作成された証明書の sys_id
- 秘密鍵 - ステップ 3でキーストアの生成に使用するパスワードを使用します。
- (任意) 場所 - 階や建物など、テーブルからアクセスできる場所

d. トークン生成用の Microsoft URL が組織にとって正しいことを確認します。

e. [保存] をクリックします。

エマージェンシーエクスポージャー管理 のトレーシングシステム

接触者追跡データソース用に構成されたトレーシングシステムを使用すると、診断要求を実行して、接触の可能性がある従業員を特定できます。

感染した従業員の診断要求では、接触者追跡データに照会し、感染した従業員とやり取りした可能性がある人を特定します。診断要求では複数のトレーシングシステムを選択し、複数のデータソースを使用して、接触の可能性を発見するために使用するカバレッジを拡大できます。

トレーシングシステムは、入力データソースのタイプが似ている複数のトレーシングシステムのグループとしても選択できます。たとえば、Cisco DNA Space や Mist Systems など、複数のシステムと Wi-Fi アクセスデータを統合しているとします。Wi-Fi アクセスログという名前のトレーシングシステムを設定し、Wi-Fi 入力データソースを使用する他のトレーシングシステムの親トレーシングシステムにすることができます。

エマージェンシーエクスポージャー管理 で利用可能なデータソースを使用するトレーシングシステムをカスタマイズしたり、新しいトレーシングシステムをセットアップしたりすることができます。詳細については、「トレーシングシステムでの接触データソースの設定」を参照してください。

一部のトレーシングシステムでは、エマージェンシーエクスポージャー管理 で使用できるようにするためには、その他に セーフワークプレイススイート および エマージェンシーレスポンスオペレーション アプリケーションをインストールする必要があります。

エマージェンシーエクスポージャー管理 と共にインストールされるトレーシングシステム

これらのトレーシングシステムはデフォルトでアクティブです。

エマージェンシーエクスポージャー管理 トレーシングシステム

トレーシングシステム	クエリー
ロケーション	たとえば同じフロアや建物など、感染した従業員と一緒にいた従業員。
Outlook 会議	指定期間中に感染した従業員と同じ会議に出席した従業員。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エマージェンシーエクスポージャー管理 トレーシングシステム (続く)

トレーシングシステム	クエリー
Microsoft Office 365	

ワークプレイスコア と共にインストールされるトレーシングシステム

このトレーシングシステムはデフォルトでアクティブにはなりません。このトレーシングシステムを使用して、接触の可能性がある従業員を特定するには、トレーシングシステムを有効にし、対応するデータソースを ワークプレイスコア で構成します。

詳細については、「ワークプレイス安全管理のインストール」を参照してください。

ワークプレイスコア トレーシングシステム

トレーシングシステム	クエリー
職場予約	指定期間中に感染した従業員と同じシフトで働いた従業員。

接触者追跡 と共にインストールされるトレーシングシステム

これらのトレーシングシステムはデフォルトでアクティブにはなりません。これらのトレーシングシステムを使用して、接触の可能性がある従業員を特定するには、各トレーシングシステムを有効にし、対応する各データソースを 接触者追跡 で構成します。

詳細については、「接触者追跡の設定」を参照してください。

接触者追跡 トレーシングシステム

トレーシングシステム	クエリー
バッジリーダー	バッジアクセスレジスタ [sn_imt_tracing_badge_access_register] テーブルに照会し、指定期間中に感染した従業員と同じバッジリーダーデバイスをスワイプした従業員を取得します。
従業員の日次ログ	日次接触者ログ [sn_imt_tracing_daily_contact_log] テーブルに照会し、指定期間中に感染した従業員と接触した従業員を取得します。
訪問者ログ	訪問者の入場要求 [sn_imt_monitoring_visitor_request_for_entry] テーブルに照会し、指定期間中に感染した従業員と接触した訪問者を取得します。感染した従業員からの招待で職場を訪問し、検査に合格して、入場した訪問者が照会されます。 このトレーシングシステムを使用するには、従業員健康診断がインストール済みであることを確認してください。
Wi-Fi アクセスログ	Wi-Fi アクセスレジスタ [sn_imt_tracing_wifi_access_register] テーブルに照会し、指定期間中に感染した従業員と同じ Wi-Fi アクセスポイントを使用した従業員を取得します。 感染の可能性がある従業員の識別に使用する Wi-Fi アクセスログデータは、Wi-Fi の場所設定と利用可能な統合によって

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

接触者追跡 トレーシングシステム (続く)

トレーシングシステム	クエリー
	異なります。このトレーシングシステムには、データソースに基づく以下の子トレーシングシステムがあります。 • ミストシステム • Cisco DNA Spaces 詳細については、「Wi-Fi アクセスログデータの取得」を参照してください。 注: リアルタイム API でデータを受信できる期間は、Wi-Fi サービスプロバイダーのデータ保持ポリシーによって変わります。
ハンドヘルド/ウェアラブル	ウェアラブルアクセスレジスタ [sn_imt_tracing_wearable_access_register] テーブルに照会し、指定期間中に感染した従業員に接近したハンドヘルドまたはウェアラブルデバイスを身に付けていた従業員を取得します。 ハンドヘルド/ウェアラブルトレーシングシステムには、Zebra MotionWorks 近接トレーシングシステムが子トレーシングシステムとして追加されています。
Kinexon SafeZone	KINEXON SafeZone API との統合を使用して、KINEXON ウェアラブルデバイスを持ち、指定された期間中に感染した KINEXON ユーザーと近接していた感染の恐れのあるユーザーを特定します。 詳細については、「KINEXON 統合の設定」を参照してください。

フィールドサービス管理 **(FSM)** と共にインストールされるトレーシングシステム

このトレーシングシステムはデフォルトでアクティブにはなりません。このトレーシングシステムを使用して、接触の可能性がある従業員を特定するには、トレーシングシステムを有効にし、対応するデータソースを フィールドサービス管理 (FSM) で構成します。

詳細については、「フィールドサービスエージェントのエマージェンシーエクスポージャー管理」を参照してください。

フィールドサービス管理 **(FSM)** トレーシングシステム

トレーシングシステム	クエリー
フィールドサービス	指定期間中に感染したフィールドエージェントに接触した顧客。指定期間中に感染したエージェントと接触したり、感染したエージェントと同じ顧客を訪問した他のフィールドエージェントをクエリーします。

トレーシングシステムでの接触データソースの設定

トレーシングシステムで接触データソースを設定し、感染した従業員の診断要求を実行して、接触の可能性がある従業員を特定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
利用可能なトレースシステムの詳細については、「エマージェンシーエクスポージャー管理 のトレーシングシステム」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーエクスポージャー管理 > アドミニストレーション > トレーシングシステム.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[トレーシングシステム] フォーム

フィールド	説明
役職	トレーシングシステムのタイトル。 このタイトルは、[診断要求] フォームの [トレーシングシステム] リストの選択オプションとして表示されます。
名前	トレーシングシステムの名前。
親	入力データソースのタイプが似ている複数のトレーシングシステムのグループであるトレーシングシステム。トレーシングシステムがグループである場合、[診断要求] フォームの [トレーシングシステム] に表示されるのは、親トレーシングシステムのみです。
有効	トレーシングシステムをアクティブにするオプション。診断要求のデータソースとして選択できるのは、アクティブなトレースシステムのみです。
日付が必要	開始と終了の日付を有効にして、トレーシングシステムのデータソースを照会する期間を指定するためのオプション。 選択した場合、[診断要求] フォームでこのトレーシングシステムを選択すると、 [開始日] および [終了日] フィールドが表示されます。
[処理スクリプト] タブ	
条件	親トレーシングシステム選択時に診断要求のトレーシングシステムデータを決定する条件。 たとえば、2 つのトレーシングシステム A1 と A2 に、A と呼ばれる共通の親トレーシングシステムがある場合。診断要求でトレーシングソースとして A を選択すると、この条件に従って、A1 と A2 のどちらにデータを照会するかが決定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	参考のため、親トレーシングシステムが Wi-Fi アクセスログのベーストレーシングシステムである Cisco DNA Spaces と Myst Systems の条件スクリプトを確認できます。 このフィールドは、 [親] でトレーシングシステムが選択されている場合のみ表示されます。
親処理スクリプトを使用	親トレーシングシステムの処理スクリプトを実行するためのオプション。親トレーシングシステムの処理スクリプトは、[診断要求] フォームの対応する関連リストに、接触の可能性がある従業員のデータを入力します。このオプションを選択した場合、現在のトレーシングシステムの処理スクリプトは処理を行いません。 このフィールドは、 [親] でトレーシングシステムが選択されている場合のみ表示されます。
処理スクリプト	[診断要求] フォームの対応する関連リストに、接触の可能性がある従業員のデータを入力するスクリプト。
[接触者グラフ] タブ	
凡例アイコン	[ケース] フォームにおける接触の可能性がある接触者の可視化で、トレーシングシステムを接触の可能性がある接触者のデータソースとして表すアイコン。 詳細については、「接触者追跡の可視化機能を使用したケースの処理」を参照してください。
凡例ツールヒント	凡例アイコンをポイントすると表示されるツールヒントのテキスト。
順番	[感染理由] セクションにアイコンが表示される順番。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果

トレーシングシステムが作成されます。トレーシングシステムは、[診断要求] フォームの [トレースシステム] フィールドにオプションの 1 つとして表示されます。

次のタスク

- システムプロパティとトレーシングシステムの関連付け。
- 診断要求タスク構成の作成または変更。

システムプロパティとトレーシングシステムの関連付け

システムプロパティをトレーシングシステムに関連付けて、トレーシングシステムのデータソースの使用に関する追加の制御を有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
さまざまなトレーシングシステムに関連けられているシステムプロパティのリストについては、「エマージェンシーエクスポージャー管理 のトレーシングシステムのシステムプロパティ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーエクスポージャー管理 > アドミニストレーション > トレーシングシステム.
2. トレーシングシステムを開き、システムプロパティを関連付けます。
   新しいシステムプロパティをトレーシングシステムに関連付けるには、[システムのプロパティ] 関連リストの [新規] をクリックし、[システムのプロパティ] フォームに入力してシステムプロパティを作成します。

   [システムのプロパティ] フォームフィールドの詳細については、「システムのプロパティの追加」を参照してください。
3. システムプロパティをトレーシングシステムに関連付けます。
   a. [システムのプロパティ] 関連リストで、[編集] をクリックします。
   b. [メンバーの編集] フォームで、必要なシステムプロパティを、[コレクション] 列から [システムプロパティリスト **(System Properties List)**] 列に移動します。
   c. [保存] をクリックします。

エマージェンシーエクスポージャー管理 のトレーシングシステムのシステムプロパティ

エマージェンシーエクスポージャー管理 アプリケーションで利用可能なトレーシングシステムに関連付けられたシステムプロパティ。

トレーシングシステムで利用可能なシステムプロパティを設定するには、次に移動します: エマージェンシーエクスポージャー管理 > アドミニストレーション > トレーシングシステム をクリックし、トレーシングシステムレコードを開きます。

トレーシングシステムの設定または変更の詳細については、「トレーシングシステムでの接触データソースの設定」を参照してください。

接触者追跡 と共にインストールされるトレーシングシステムのシステムプロパティ

詳細については、「接触者追跡の設定」を参照してください。

接触者追跡 のプロパティ

プロパティ	説明
トレーシングシステム：バッジリーダー	
sn_imt_tracing.badge_data_page_size	一度に処理するバッジリーダーデータ フォルト値は 500 です。
sn_imt_tracing.badge_reader_location	[診断要求] フォームで [バッジリーダー オプションが選択されている場合に、 ダーがいる場所を示すバッジアクセス [sn_imt_tracing_badge_access_regi ル内のフィールド。また、ドット連結 (floor.floor_name など) を指定するこ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

接触者追跡 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	フォルト値は [sn_imt_tracing_badge ルの floor_name フィールドです。
sn_imt_tracing.badge_owner_field	[診断要求] フォームで [バッジリーダー用] オプションが選択されている場合に バッジ所有者を示すバッジアクセスレ [sn_imt_tracing_badge_access_regi ル内のフィールド。また、ドット連結 (user.user_name など) を指定するこ フォルト値は [sn_imt_tracing_user_ の user フィールドです。
トレーシングシステム：Wi-Fi アクセスログ	
sn_imt_tracing.wifi_client_table	Wi-Fi アクセスログの Wi-Fi クライア バイスとオーナーを特定するために参 ラステーブル。デフォルト値は cmdb す。
sn_imt_tracing.wifi_client_mac_field	Wi-Fi クライアントの MAC アドレス CMDB クラス [cmdb_ci_computer] フィールド。デフォルト値は mac_ad
sn_imt_tracing.wifi_client_owner_field	Wi-Fi アクセスログの Wi-Fi クライア 特定する CMDB クラス [cmdb_ci_co ル内のフィールド。デフォルト値は as
sn_imt_tracing.wifi_client_identification_fields	Wi-Fi アクセスログの Wi-Fi クライア する Wi-Fi クライアントを特定する C [cmdb_ci_computer] テーブル内のフ ルト値は mac_address, name です。
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_table	Wi-Fi アクセスログの Wi-Fi Bluetoo イアントに一致するデバイスとオーナ めに参照する CMDB クラステーブル。 cmdb_ci_wearableです。 **注:** ウェアラブル技術テーブル [cmdb は、ServiceNow Store から利用 CI クラスモデルアプリケーション トールされています。詳細につい CI クラスモデル」を参照してくた
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_mac_field	Wi-Fi BLE クライアントの MAC アド る CMDB クラス [cmdb_ci_wearable フィールド。デフォルト値は mac_ad
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_owner_field	Wi-Fi アクセスログの Wi-Fi BLE クラ ナーを特定する CMDB クラス [cmdb テーブル内のフィールド。デフォルト です。
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_identification_fields	Wi-Fi アクセスログの Wi-Fi BLE クラ に一致する Wi-Fi 資産を特定する CM

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

接触者追跡 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	[cmdb_ci_wearable] テーブル内のフ ルト値は mac_address, name です。
トレーシングシステム：ミントシステム	
sn_imt_tracing.mist_api	ミントシステムから Wi-Fi アクセスロ API。デフォルト値は https://api.mis す。 **注:** このプロパティは、ミストシステ Wi-Fi アクセスログを収集する場 てください。
sn_imt_tracing.mist_visits_page_size	ミストシステム API 呼び出しによって コードの最大数。デフォルト値は 1,0 **注:** このプロパティは、ミストシステ Wi-Fi アクセスログを収集する場 てください。
トレーシングシステム：Cisco DNA Spaces	
sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference	感染した従業員と関わった従業員を潜 能性として考慮する近接レベル。利用 は、30 フィート (約 9 m)、ニロア、ま デフォルト値は 30 フィート (約 9 m) **注:** このプロパティは、Cisco DNA S て近接レポートを収集する場合に す。
Wi-Fi の生データファイルを使用して Cisco DNA Spaces から Wi-Fi の生データを収集する場合にのみ適用される	
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_server	セキュア FTP (SFTP) サーバーの UR は IP アドレス (たとえば、192.168. このサーバーから、Wi-Fi アクセスレ [sn_imt_tracing_wifi_access_registe ンポートされた Wi-Fi 生データファイ す。
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_port	FTP 接続がファイルにアクセスできる SFTP サーバーのポート。
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_file_path	Cisco DNA Spaces から取得した Wi タファイルを保存する SFTP サーバー ス。 例：ファイルパス /upload/Visit Data ServiceNow_Daily_Visits_:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

接触者追跡 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• /upload/Visit Data/Daily/ は、SFT ファイル保存先フォルダーの場所で • ServiceNow_Daily_Visits_ は、Cisc が使用するデフォルトファイル名の その後に日付とアップロード時刻が たとえば、2020 年 8 月 19 日 0100 ロードされた Wi-Fi アクセスデータの のファイル名は、ServiceNow_Daily_V 0100 UTC.csv になります。 • ServiceNow_Daily_Visits_ は固定値 • 2020-08-19 は Wi-Fi アクセスデー れた日付です • 0100 UTC は、Cisco DNA Spaces アップロードするようにスケジュー **注:** この場所の読み取り/書き込みアク は、数人のユーザーに限定してい てください。
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_load_time	Cisco DNA Spaces システムがその日 セスデータファイルを SFTP サーバー したときの時刻 (HH:mm 形式)。この は、Wi-Fi アクセスデータファイル名 す。
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_username	SFTP サーバーへのログインに必要な **注:** SFTP ユーザーがアドミンなどの ユーザーでないことを確認してく い。*sn_imt_tracing.wifi_lo* プロパティに設定されたディレク を読み取るために必要な最小限の ます。
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_password	SFTP サーバーへのログインに必要な
sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier	Wi-fi アクセスデータを取得するため DNA スペースを持つ統合層。使用可能 は、proximity_report および wifi_log **注:** このプロパティは、Cisco DNA S を使用して Wi-Fi アクセスデータ にのみ適用されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

接触者追跡 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
追跡システム：Kinexon SafeZone	
sn_imt_tracing.kinexon_api_endpoint	KINEXON SafeZone インスタンスへ KINEXON データへのアクセスに使用 ドポイント。この API エンドポイント に必要な情報を取得するためにも使用 ルトのエンドポイントをインスタンス に置き換えます。
sn_imt_tracing.kinexon_api_username	KINEXON アドミンユーザー名。
sn_imt_tracing.kinexon_api_password	KINEXON アドミンパスワード。
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_duration	ユーザーが感染の恐れのある接触者で 定するために必要な 2 台の KINEXON 小接触期間 (秒)。クエリーでは、値が コードはすべて省略されます。デフォ す。
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_acc_duration	クエリした日付範囲内で 2 台の KINE でのすべての接触者の最小合計期間 (秒 の値よりも短い場合、クエリーは 2 台 のすべての接触者レコードを省略しま は 300 です。
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_distance	ユーザーが接触したかどうかを判定す KINEXON センサー間の最大距離 (メー では、この距離を超える接触者のイン れます。デフォルト値は 2 です。
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_time_gap_in_sequence	感染の可能性が 2 つの感染の可能性と の、連続する任意の 2 つの接触インス 可能な期間 (秒) を決定します。デフォ す。

診断要求タスク構成の作成または変更

診断要求の診断要求タスクを自動作成するための診断要求タスク構成を作成または変更します。診断要求で選択されたトレーシングシステム に基づいて、対応するタスク構成により、感染の可能性がある従業員を識別するための診断要求タスクが作成されます。

始める前に

アプリケーションナビゲーターの [診断要求タスク構成] モジュールは、接触者追跡 アプリケーションがインストールされている場合のみ使用できます。

必要なロール：admin

このタスクについて

診断要求タスク構成が必要になるのは、診断要求レポートを生成するためにトレーシングシステムで追加の作業を実行する必要がある場合のみです。たとえば、診断要求で Wi-Fi アクセスログのトレーシングシステムを選択し、Cisco DNA Spaces が Wi-Fi 入力データソースであるとします。接触の可能性がある従業員を取得するため、Wi-Fi アクセスデータファイルの添付や Cisco DNA Spaces ポータルから近接レポートを生成するなど、診断要求タスクに対する作業が必要です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > エマージェンシーエクスポージャー管理 > 診断要求タスク構成.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

診断要求タスク構成フォーム

フィールド	説明
名前	診断要求タスク構成の名前。
インポート セット テーブル	これらのレコードを変換する前に、データソースからレコードをインポートするステージングテーブル。
変換マップ	インポートセットのフィールドとターゲットテーブルのフィールドの間の関係を定義するフィールドマップのセット。 たとえば、Wi-Fi アクセスデータのフィールドをマップするターゲットテーブルは、Wi-Fi アクセスレジスタ [sn_imt_tracing_wifi_access_register] です。 変換中、データは変換マップに基づいてインポートセットテーブルからターゲットテーブルにコピーされます。 単一のインポートセットフィールドを、他のテーブルの複数のフィールドにマッピングすることができます。
タイプ	感染の可能性がある従業員を識別するためのクエリを実行するデータソースタイプ。
有効	構成をアクティブにするためのオプション。診断要求タスクを作成できるのはアクティブな構成だけです。
説明	割り当てられた診断要求タスクを処理して完了するための一連の指示。
[条件] タブ	
テーブル	選択されたデータソースを確認するための診断要求 [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request] テーブル。
条件	診断要求で選択したデータソースを取得するための条件。
スクリプト条件	あらゆる追加パラメーターを評価するスクリプト条件。
後処理タブ	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
処理スクリプト	データのインポート完了後に実行するスクリプト。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
データソースタイプの診断要求タスク構成が作成されました。

感染した可能性のあるユーザーの特定

ユーザーがセルフレポートで健康状態を告知した場合には、エマージェンシーエクスポージャー管理 を使用して、感染したユーザーと接触した可能性のある他のユーザーを特定します。感染したユーザーの場所、会議、職場予約、バッジスキャン、Wi-Fi アクセスデータなどの複数のデータソースを分析して、接触した可能性があるユーザーを特定できます。

始める前に
複数のデータソースをクエリするには、エマージェンシーエクスポージャー管理 はインスタンスで利用できる次のアプリケーション、プラグイン、構成を必要とします。

Microsoft Office 365
: Microsoft Outlook 会議データをスキャンするために登録して設定します。

接触者追跡
: バッジリーダースキャン、ユーザーの日次接触者ログ、Wi-Fi アクセスログ、ハンドヘルドまたはウェアラブルデバイスの近接データ、訪問者データ。

従業員健康診断と接触者追跡
: 訪問者データをスキャンします。

フィールドサービス管理 (FSM) (com.snc.work_management)
: フィールドサービスタスクデータをスキャンします。

重要:

Microsoft Office 365 を使用しているオンプレミスのお客様で、エマージェンシーエクスポージャー管理 の構成についてサポートが必要な場合は、 営業担当者またはカスタマーサービス & サポート (*https://support.servicenow.com/now?draw=case*) までお問い合わせください。

必要なロール：sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin または admin

このタスクについて
注:
自分のデータが接触者追跡に使用されることに同意していない感染したユーザーに対しては、診断要求を作成することも、実行することもできません。詳細については、「接触者追跡 のユーザーのプライバシーに関する同意」を参照してください。

手順
1. 移動先 すべて > エマージェンシーエクスポージャー管理 > 新規作成.
   [レポート生成ステータス] フィールドが [未開始] に設定され、[アクティブ] チェックボックスがオンになっています。
2. [影響を受けるユーザー] フィールドから、ユーザーの名前を選択します。
3. [トレーシングシステム] フィールドのロックアイコン ( ) をクリックし、対応するデータソースに照会するトレーシングシステムオプションを 1 つ以上選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

感染の可能性のあるユーザーをより完全に識別するために、複数のソースをまとめて選択することができます。

トレーシングシステムおよび対応するデータソースクエリ

トレーシングシステム (必要なアプリケーション/プラグイン)	クエリー
ロケーション	たとえば同じフロアや建物など、感染したユーザーと一緒にいたユーザー。
Outlook 会議 (Microsoft Office 365)	指定期間中に感染したユーザーと同じ会議に出席したユーザー。
職場予約 (ワークプレイスコア)	指定期間中に感染したユーザーと同じシフトで働いたユーザー。
バッジリーダー (接触者追跡)	指定期間中に感染したユーザーと同じバッジリーダーデバイスをスワイプしたユーザー。
従業員の日次ログ (接触者追跡)	指定期間中に感染したユーザーと接触したユーザーのリスト。
訪問者ログ (接触者追跡 および 従業員健康診断)	指定期間中に感染したユーザーと接触した訪問者のリスト。感染したユーザーによって招待され検索された訪問者がクエリーされます。
Wi-Fi アクセスログ (接触者追跡)	指定期間中に感染したユーザーと同じ Wi-Fi アクセスポイントを使用したユーザー。 感染の可能性があるユーザーの識別に使用する Wi-Fi アクセスログデータは、Wi-Fi の場所設定と利用可能な統合によって異なります。 詳細については、「Wi-Fi アクセスログデータの取得」を参照してください。 **注:** リアルタイム API で受信したデータは、Wi-Fi サービスプロバイダーのデータ保持ポリシーに基づく期間のものです。
ハンドヘルド/ウェアラブル (接触者追跡)	指定期間中に許容時間を超えて、感染したユーザーのすぐ近くでハンドヘルドまたはウェアラブルデバイスを使用しているユーザー。
Kinexon SafeZone (接触者追跡)	指定された期間に他の KINEXON ユーザーと近接していた、KINEXON ウェアラブルを持つユーザー。KINEXON SafeZone API から取得されたデータ。アクティブな KINEXON 統合が必要です。 詳細については、「KINEXON 統合の設定」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トレーシングシステム (必要なアプリケーション/プラグイン)	クエリー
	注: プライバシーに関する同意に同意する必要があるが、まだ同意していないユーザーは、感染の恐れのある接触者の場合でも除外されます。
フィールドサービス (フィールドサービス管理 (FSM))	指定期間中に感染したフィールドエージェントに接触した顧客。指定期間中に感染したエージェントと接触したり、感染したエージェントと同じ顧客を訪問した他のフィールドエージェントをクエリーします。

4. 選択したトレーシングシステムに開始日と終了日が必要な場合は入力します。
   a. [開始日] フィールドには、推定感染日を入力します。

      対象となる感染期間が広すぎるため、症状が報告された日の 14 日前というように開始日を指定してください。

   b. [終了日] フィールドに、症状が報告された日付を入力します。これは最低でも現時点から 1 日前にしてください。
5. [保存] をクリックします。
   診断レポートを実行した後、記入されて表示される関連リストが表示されます。
6. [診断を実行] をクリックします。
   スケジュール済みジョブは、選択したソースから感染した可能性のあるユーザーのデータをフェッチし、対応する関連リストにデータをロードします。感染した可能性のあるユーザーを直ちに表示するには、リストを更新します。

   [ハンドヘルド/ウェアラブル] オプションを選択した場合、診断要求タスクが作成されます。タスクの指示に従い、接触の可能性があるユーザーを取得します。

   [Wi-Fi アクセスログ] オプションを選択した場合、感染したユーザーの場所に設定されている場所の基本設定に基づいて Wi-Fi データが照会されます。使用可能なオプションは、次のとおりです。

   - ミストシステムとの統合: 診断要求を実行すると、Wi-Fi データがミストシステムからフェッチされます。

     サイトネットワークが Bluetooth LE 対応であり、組織がユーザーに BLE デバイスを提供している場合、その BLE デバイスを使用する Wi-Fi アクセスを使用することで、接触した可能性があるユーザーを特定できます。

   - Cisco DNA Spaces との統合: Wi-Fi データは、*sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier* プロパティに設定された Cisco の階層値に基づいて利用できます。
     - *wifi_log_report* 値を設定した場合、データは指定日に SFTP サーバーから取得した Wi-Fi アクセスデータファイルからインポートされ、場所のパスによってクエリが実行され、接触した可能性があるユーザーが識別されます。
     - *proximity_report* 値を設定した場合、接触した可能性があるユーザーを取得する診断要求タスクが作成されます。選択したデータソースから感染可能性のあるユーザーのデータをフェッチするには、タスクの指示に従ってください。詳細については、「データソースから接触の可能性があるユーザーのデータを取得」を参照してください。
   - 手動インポート: Wi-Fi データは、Microsoft Excel スプレッドシートから Wi-Fi アクセスレジスタテーブルにインポートします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

7. オプション: 感染したユーザーがいる場所に行った場合など、感染した可能性があるユーザーを手動で追加します。

   a. [手動で追加された感染したユーザー] リストで、[新規] をクリックします。

   b. 感染した可能性があるユーザーを選択します。

   c. オプション: ユーザーを追加した理由についてコメントを追加します。
   コメントを入力すると、このユーザーに症状が発生した場合に、このユーザーから感染した可能性がある他のユーザーを特定するのに役立ちます。

   d. [送信] をクリックします。

   ユーザーが、[手動で追加された感染したユーザー] 関連リストに表示されます。

タスクの結果
関連リストには、影響を受けた可能性があるユーザーが表示されます。影響を受けた訪問者、影響を受けた顧客、および影響を受けたフィールドエージェント関連リストは、関連ユーザーが存在する場合にのみ表示されます。

注:
自分のデータの使用に同意していないユーザーは、感染した可能性があるユーザーのリストから除外されます。ただし、手動で潜在感染ユーザーのリストに追加することができます。

関連リストおよび対応する説明

関連リスト	説明
すべての感染ユーザー	接触した可能性があるすべてのユーザー。このリストは、他の関連リストにあるすべてのレコードの組み合わせです。 [追跡システム] 列では、ユーザーの接触源を確認できます。
手動で追加された影響を受けるユーザー	sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin ロールのユーザーが手動で感染した可能性のあるユーザーを追加しないかぎり、このリストは空白です。
影響を受ける訪問者	指定期間中に、健康診断で発見されなかった感染ユーザーに招待されて、感染したユーザーと接触した訪問者。
影響を受ける顧客	フィールドサービス作業指示書の分析により追加された顧客。感染可能性のある顧客は、指定期間中に感染しているフィールドエージェントと接触したことによる作業指示書により判断されます。
影響を受けたフィールドエージェント	フィールドサービス作業指示書の分析により追加されたフィールドエージェント。感染した可能性のあるフィールドエージェントは、指定期間中に、感染しているエージェントに接触したか、感染しているエージェントと同じ顧客を訪問したかどうかによって判断されます。

Trouble?

診断の実行に失敗した場合は、[関連ジョブを表示] リンクをクリックして、起動されたすべてのジョブのステータスを確認します。ログメッセージを含む詳細を確認して、失敗の理由を確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
失敗したジョブは、 エマージェンシーエクスポージャー管理 プロパティのデフォルト設定に従って 3 回自動的に再試行されます。問題を修正した後にジョブを再試行するには、[再処理] をクリックします。

次のタスク
インストールされているアプリケーションとプラグインに応じて、次のアクションを実行できます。

- [レポートをダウンロード **(Download Report)**] をクリックして、全感染ユーザーがリストされたスプレッドシートをダウンロードします。レポートには、各ユーザーのメールアドレスと場所に加えて、場所、職場条件、コラボレーション、バッジリーダーデータ、フィールドサービス作業指示書などの特定元が記載されています。手動で追加されたユーザーの場合には、コメントが含まれます。
- [訪問者レポートをダウンロード **(Download Visitor Report)**] をクリックすると、感染したユーザーに会った可能性のあるすべての訪問者のリストを含むスプレッドシートをダウンロードできます。レポートには、各訪問者のメールアドレスと名前が記載されています。

  注:

  このボタンは、[訪問者ログ **(Visitor log)**] のトレーシングシステムを選択した場合のみ利用できます。

- ケースマネージャーを使用すれば、感染ユーザーのケースを作成して、関連リストから感染可能性のあるユーザーをケースに追加して健康状態をフォローアップできます。詳細については、「感染した従業員のケースの作成」を参照してください。
- 感染したフィールドエージェントのマネージャーは、今後の作業指示書の割り当てを取り消すなどのさらなるアクションをとることができます。詳細については、「フィールドサービスエージェントのエマージェンシーエクスポージャー管理」を参照してください。

データソースから接触の可能性があるユーザーのデータを取得

診断要求タスクで、選択したデータソースから感染の可能性があるユーザーについての情報を取得して、診断要求フォームの対応関連リストに入力します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin または admin

このタスクについて
診断要求タスクは、診断要求フォームで選択したデータソースタイプの診断要求タスク構成から作成されます。詳細については、「診断要求タスク構成の作成または変更」を参照してください。

手順
1. 移動先 エマージェンシーエクスポージャー管理 > すべて.
2. リストから診断要求を開きます。
3. 診断要求タスク関連リストで、診断要求タスクを開きます。
4. 選択したデータソースから感染可能性のあるユーザーのデータをフェッチするには、タスクの指示に従ってください。
5. タスク構成で手動でタスクをクローズする必要がある場合は、[ステータス] リストで [クローズ] を選択します。
6. [更新] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果
診断要求タスクの状態が [クローズ] に更新されます。データソースの接触の可能性があるユーザーが、[診断要求] フォームの対応する関連リストに追加されます。

Cisco DNA Spaces から接触の可能性があるユーザーを取得

Cisco Wi-Fi アクセスログデータから接触の可能性があるユーザーの情報を取得し、[診断要求] フォームの対応する関連リストに入力します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin または admin

手順

Cisco Wi-Fi アクセスログデータが入っている添付ファイルから、接触した可能性のあるユーザーの情報にアクセスします。または、Cisco DNA Spaces ポータルを使用してレポートを生成することもできます。

タスクの結果
Cisco Wi-Fi アクセスログデータには、職場の Cisco Wi-Fi ネットワークに接続したユーザーの近接レベルが含まれています。`sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference` プロパティによって設定された近接レベルオプション (ルーターから 30 フィート (約 9 m) 以内、同一フロア、同一建物内) に基づいて、Cisco Wi-Fi アクセスログから感染の可能性のあるユーザーが特定されます。接触の可能性があるユーザーに関する情報が [診断要求] フォームの対応する関連リストに入力されます。

Zebra MotionWorks 近接レポートから接触の可能性があるユーザーデータを取得

Zebra MotionWorks 近接データを含むスプレッドシートをアップロードして、接触の可能性があるユーザーのリストを取得し、[診断要求] フォームの対応する関連リストに入力します。

始める前に
Zebra MotionWorks ポータルから Microsoft Excel ファイルをダウンロードしておく必要があります。
必要なロール：sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin または admin

手順

1. 添付ファイルの管理アイコン ( ) をクリックします。
2. [添付ファイル]ウィンドウで、[ファイルを選択] をクリックし、Zebra MotionWorks 近接レポートスプレッドシートを選択します。
3. 状態リストで[クローズ] を選択します。
4. [更新] をクリックします。

タスクの結果
Zebra MotionWorks 近接レポートには、ハンドヘルドまたはウェアラブルデバイスを持ち、感染したユーザーのすぐ近くにいたユーザーのリストが含まれています。指定期間中に許容時間を超えて感染したユーザーのすぐ近くにいたユーザーは、この近接レポートから特定されます。接触の可能性があるユーザーに関する情報が [診断要求] フォームの対応する関連リストに入力されます。

エマージェンシーエクスポージャー管理のドメインセパレーション

次の表に、このアプリケーションを使用しているサービスプロバイダー (SP) を対象として、ドメインセパレーションのユースケースを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
この情報は変更されることがあります。使用を SP のみに制限してください。

SP のドメインセパレーションのユースケース

ユースケース	関数	制限事項
SP 内部 - SP は、感染した内部従業員とコラボレーションしていた可能性がある内部従業員のために、このアプリケーションを使用します。	はい	なし
SP 外部 - SP は、感染した従業員 (SP またはテナント) とコラボレーションしていた可能性がある従業員 (SP またはテナント) を特定するために、このアプリケーションを使用します。	いいえ	このドメイン列がないと、基本的なシステムプラットフォームセキュリティもなくなり、アプリケーションにアクセスできる SP ユーザーは、本来は表示が制限されているテナント情報まで表示できるようになります。Outlook 設定の [アプリケーション] プロパティを「制限」します。
テナント - テナントは、感染した従業員とコラボレーションしていた可能性がある従業員を特定するために、このアプリケーションを使用します。	いいえ	このドメイン列がないと、基本的なシステムプラットフォームセキュリティもなくなり、アプリケーションにアクセスできるテナントユーザーは、本来は表示が制限されている他のテナントの情報まで表示できるようになります。Outlook 設定の [アプリケーション] プロパティを「制限」します。

エマージェンシーエクスポージャー管理 アプリケーションの一部のモジュールは、ドメインセパレーションの影響を受けます。

新規モジュールと全モジュール (診断要求) を作成します。

- ドメイン列の行保護またはビジネスロジックが存在しません。
- Outlook の会議、感染したユーザーとの接触、またはユーザーの場所に基づいた診断イベントを作成し、コラボレーションによって接触した可能性があるユーザーを特定します。
- 診断イベントの結果が診断要求に返されます。また、この結果を手動で追加できます。

注:
診断要求レコードにはユーザー (テーブル: Sys_User) フィールドと場所 (テーブル: Cmn_Location) フィールドが含まれているため、これらの参照フィールドの可視化はドメインセパレーションの影響を受けます。適切な可視化が付与されていないドメインにユーザーがいる場合、これらのフィールドはデータが含まれている場合でも、診断リクエストでは空として表示されます。

PROPERTIES モジュール

標準的なアプリケーションプロパティページ。すべての設定はアプリケーションにグローバルに適用されます。

注:
テナントとサービスプロバイダーは設定が異なるため、ドメインセパレーション環境では、このプロパティによって Outlook サポートの機能が制限されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

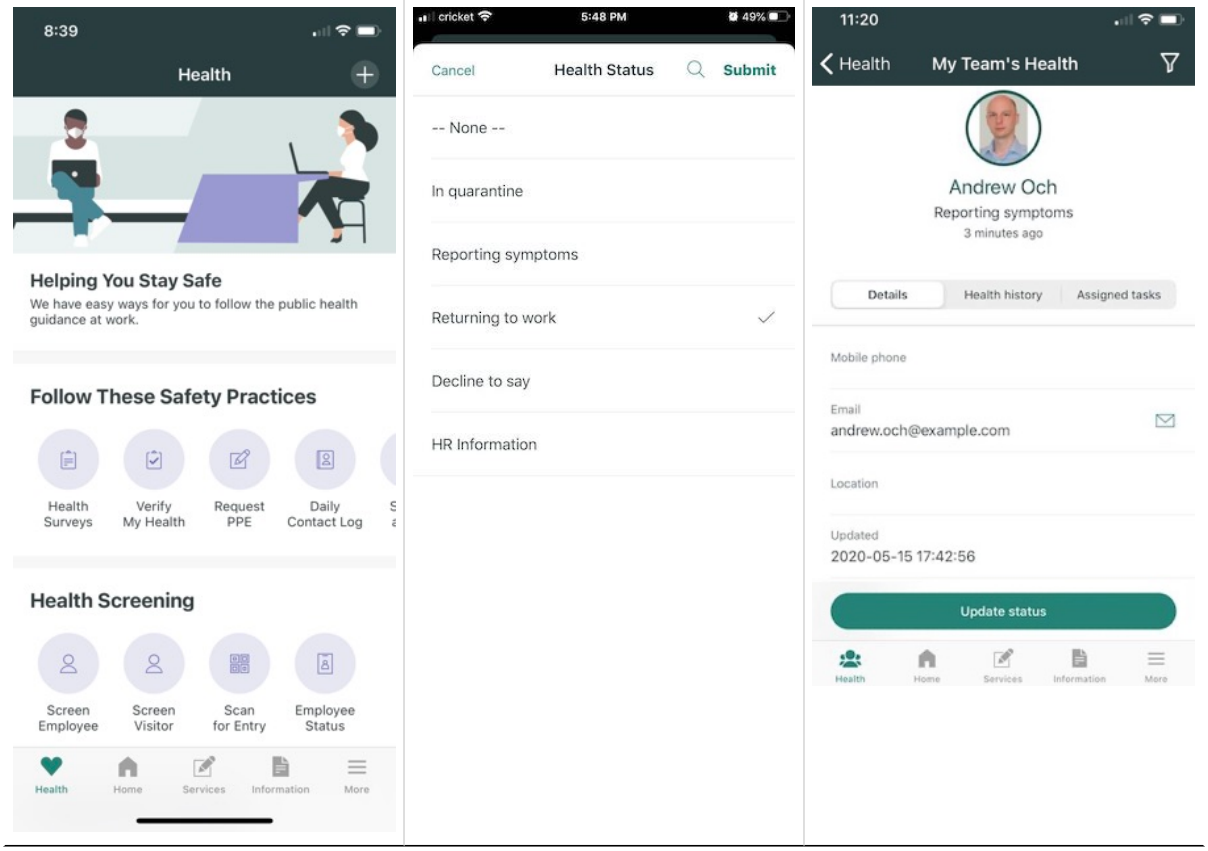
- ドメイン列の行保護またはビジネスロジックが存在しません。
- Outlook または場所の応答をキャプチャし、診断要求に送り返します。
- 管理機能のみ。

モバイル向けセーフワークプレイス

モバイル向けセーフワークプレイス アプリを使用して、どこからでも職場に復帰するための重要なステップを管理できます。

ServiceNow® セーフワークプレイス モバイルエクスペリエンスにより、組織はどこからでも Now Mobile アプリを使用してユーザーを職場に戻すための必須手順を管理できます。直感的なモバイル設計と分かりやすいインターフェイスにより、組織はシームレスな職場復帰体験を提供でき、ユーザーが健康診断やサーベイを完了し、訪問を設定し、予約し、PPE を要求するなどして衛生安全をサポートできます。

アプリケーションビュー



モバイル向けセーフワークプレイス からの他のアプリケーションへのアクセス

モバイル向けセーフワークプレイス アプリから、ユーザーは、エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイス 製品スイートのアプリケーションにアクセスできます。

注:
エマージェンシーレスポンス管理 for Now® Mobile アプリの名前は、モバイル向けセーフワークプレイス に変更されました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

緊急時およびセーフワークプレイスアプリケーション

エマージェンシーレスポンス管理 アプリケーション	セーフワークプレイス アプリケーション
• エマージェンシーアウトリーチ • エマージェンシーセルフレポート • エマージェンシーエクスポージャー管理	• 従業員レディネスサーベイ • 従業員健康診断 • ワークプレイスコア • ワークプレイス PPE インベントリ管理 • セーフワークプレイスダッシュボード • 接触者追跡 • 安全衛生テスト • 従業員レディネスコア • Enterprise Employee Experience Pack • 従業員出張時安全管理 • ワクチン接種ステータス

モバイル向けセーフワークプレイスの機能

セーフワークプレイス (モバイル) のレポートおよび通知機能



Ooutreach 通知を受信して応答

モバイルデバイス上の エマージェンシーアウトリーチ アプリケーションで生成された重要な通知を受信 します。これらの通知から、自分の健康状態をセルフレポートすることもできます。

エマージェンシーアウトリーチ の詳細については、「エマージェンシーアウトリーチ」を参照してください。

プッシュ通知から自分の健康状態を報告する方法については、「 自分の健康状態の報告」を参照してください 。



サービス応答ダッシュボードで自分の健康状態を報告

[現在の健康状態] の下で、自分の名前をクリックして、健康ステータスを報告します。詳細については、「Now Mobile で自分の健康状態を報告」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セーフワークプレイス (モバイル) のレポートおよび通知機能 (続く)



直属の部下の状態を表示

マネージャーとして、[自分のチーム] セクションの [自分のチームの健康] を表示して、直属の部下の健康状態の概要を確認できます。詳細については、「Now Mobile で直属の部下のステータスを管理」を参照してください。



重要なタスクを従業員に再アサイン

マネージャーとして、[自分のチーム] セクションの [直属の部下の未処理タスク] をタップして、直属の部下にアサインされた作業を確認できます。このリストから、作業直属の部下に必要に応じてタスクを再アサインできます。詳細については、「Now Mobile でチームメンバーにタスクを再アサインする」を参照してください。

モバイルセクション

セーフワークプレイススイート に登録している場合、エマージェンシーレスポンス管理 向けモバイルエクスペリエンスで利用可能なモバイルセクションが表示されます。各セクションには複数のアプリケーションがあります。トピックの下のすべてのアプリケーションを表示するには、左にスクロールしてください。

モバイルアプリケーションのトピックと機能に関連するセクション

これらの安全慣行に従う	健康診断	PPE インベントリを管理
健康サーベイ 詳細については、「従業員レディネスサーベイ」を参照してください。	従業員を審査 詳細については、「入場のための健康診断を実施」を参照してください。	消耗品をアサイン 詳細については、「従業員への PPE のアサイン」を参照してください。
健康状態を確認 詳細については、「健康状態とコンプライアンスの検証」を参照してください。	訪問者を審査 詳細については、「職場への入室のための訪問者スクリーニング」を参照してください。	器材をアサイン 詳細については、「従業員への PPE のアサイン」を参照してください。
PPE を要求します 詳細については、「PPE を要求します」を参照してください。	スキャンして入場 詳細については、「ユーザーバッジデータの収集」を参照してください。	消耗品を追加 詳細については、「PPE インベントリを追加」を参照してください。
日次接触者ログ 詳細については、「日次ログを使用した従業員接触者のトラッキング」を参照してください。	従業員のステータス 詳細については、「あなたの衛生安全ステータスを表示する」を参照してください。	ハードウェアを追加 詳細については、「PPE インベントリを追加」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルアプリケーションのトピックと機能に関連するセクション (続く)

これらの安全慣行に従う	健康診断	PPE インベントリを管理
プライバシーの同意 詳細については、「接触者追跡のユーザーのプライバシーに関する同意」を参照してください。		モデルを追加 詳細については、「PPE アイテムのモデルを作成」を参照してください。
訪問を設定 詳細については、「訪問者を職場に招待する」を参照してください。		
COVID-19 検査 詳細については、「COVID-19 診断テストの要求」を参照してください。		
出張許可を要求 詳細については、「出張権限を要求」を参照してください。		
ワクチン接種を報告 詳細については、「組織へのワクチン接種ステータスの報告」を参照してください。		
ワクチン免除を要求 詳細については、「ワクチン免除の要求」を参照してください。		
ワクチン免除要求 詳細については、「ワクチン免除の要求」を参照してください。		

モバイル健全性チェックに関連するセクション

現在の健康状態	到着準備	自分のチーム
詳細については、「Now Mobile で自分の健康状態を表示」を参照してください。	準備状況チェックリスト 作業場所に到着する前に完了すべきタスクのチェックリストです。	自分のチームの健康 直属の部下とその健康ステータスのリストを表示します。
	オフィスへのエントリーコード	直属の部下の未処理タスク

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイル健全性チェックに関連するセクション (続く)

現在の健康状態	到着準備	自分のチーム
	作業場所にチェックインできるようにする QR コードです。	直属の部下に割り当てられた、作業場所に到着する前に完了する必要があるすべてのオープンタスクを表示します。

連邦政府のお客様向け セーフワークプレイススイート

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の セーフワークプレイススイート アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで セーフワークプレイススイート アプリケーションを使用するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	「」を参照してください。 の商用ダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

セーフワークプレイススイート に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- エマージェンシーアウトリーチ (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員レディネスサーベイ (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- 接触者追跡 (sn_imt_tracing)
- エマージェンシーセルフレポート (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 安全衛生テスト (sn_imt_health_test)
- ワクチン接種ステータス (sn_imt_vaccine)

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

モバイル向けセーフワークプレイス のインストール

Now® Mobile アプリと モバイル向けセーフワークプレイス アプリをインストールします。

始める前に

モバイル向けセーフワークプレイス アプリ (sn_imt_mobile) は、com.sn_imt_quarantine プラグインに依存しています。

モバイル向けセーフワークプレイス アプリには、他の セーフワークプレイス アプリケーションに対するオプションの依存関係もあります。以下のプラグインがインストールされている場合は、対応するアプリケーションが モバイル向けセーフワークプレイス アプリに表示されます。

- sn_imt_checkin
- sn_imt_core

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- sn_imt_monitoring
- sn_imt_ppe
- sn_imt_tracing
- sn_imt_travel
- sn_imt_health_testing

必要なロール：admin

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 「」を参照してください。 の連邦政府のダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	「」を参照してください。 の商用ダウンロード エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイススイート アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

手順

1. モバイルデバイスで、Apple App Store または Google Play ストアから、Apple iOS または Google Android 用の Now Mobile アプリをダウンロードします。
2. インスタンスで、 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
3. モバイル用セーフワークプレイス を検索します。
4. [インストール] をクリックします。
5. [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスで [インストール] をクリックします。
6. インストールが完了したら、[クローズ] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. オプション: グループを作成し、グループまたは個々のユーザーにロールをアサインして、アプリケーションへのアクセスを制御します。

   (Optional) 詳細については、「ロール」を参照してください。

Now Mobile で自分の健康状態を報告

Now Mobile を使用して、自分の健康状態を報告します。

始める前に

必要なロール：sn_imt_quarantine.crisis_task_user

このコンテンツにアクセスするには、 Now Mobile アプリ。インスタンスには、 エマージェンシーセルフレポート アプリケーションがインストールされている必要があります。

このタスクについて

モバイル向けセーフワークプレイス アプリから、ユーザーは、エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイス 製品スイートのアプリケーションにアクセスできます。

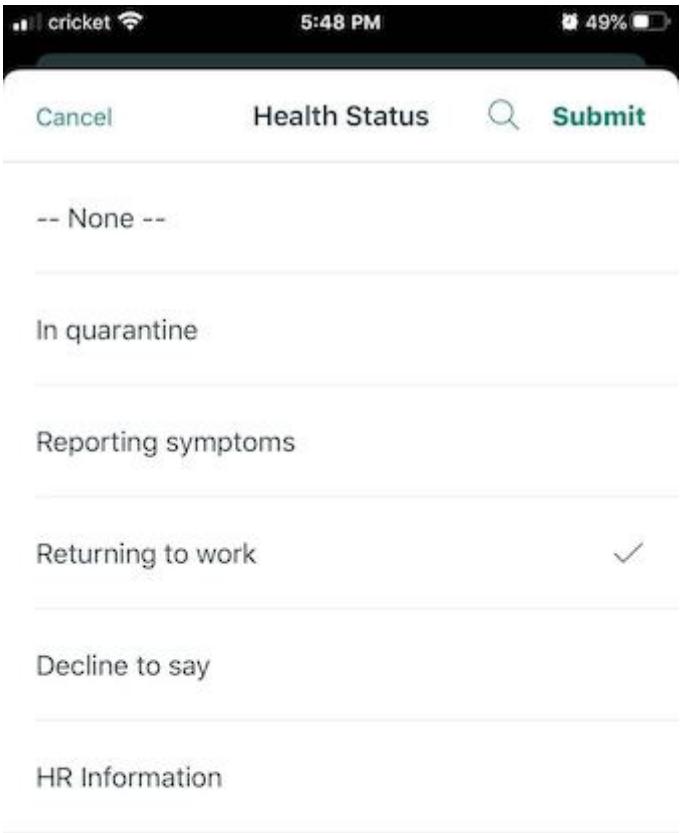
注:
エマージェンシーレスポンス管理 for Now Mobile アプリの名前は、モバイル向けセーフワークプレイス に変更されました。

手順

1. Now Mobile アプリを開きます。
2. [健康] ページ上部で、クイックアクションアイコン ( ) をクリックして、セルフレポートアプレットを開きます。
3. リストから自分の健康ステータスを選択し、チェックアイコン ( ) をタップして、ステータスを確定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

4. [送信] をクリックします。

Now Mobile で自分の健康状態を表示

Now Mobile アプリを使用して、自分の健康状態レコードを表示します。

始める前に

必要なロール：なし

このコンテンツにアクセスするには、 Now Mobile アプリ。インスタンスには、 エマージェンシーセルフレポート アプリケーションがインストールされている必要があります。

このタスクについて

モバイル向けセーフワークプレイス アプリから、ユーザーは、エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイス 製品スイートのアプリケーションにアクセスできます。

注:
エマージェンシーレスポンス管理 for Now® Mobile アプリの名前は、モバイル向けセーフワークプレイス に変更されました。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

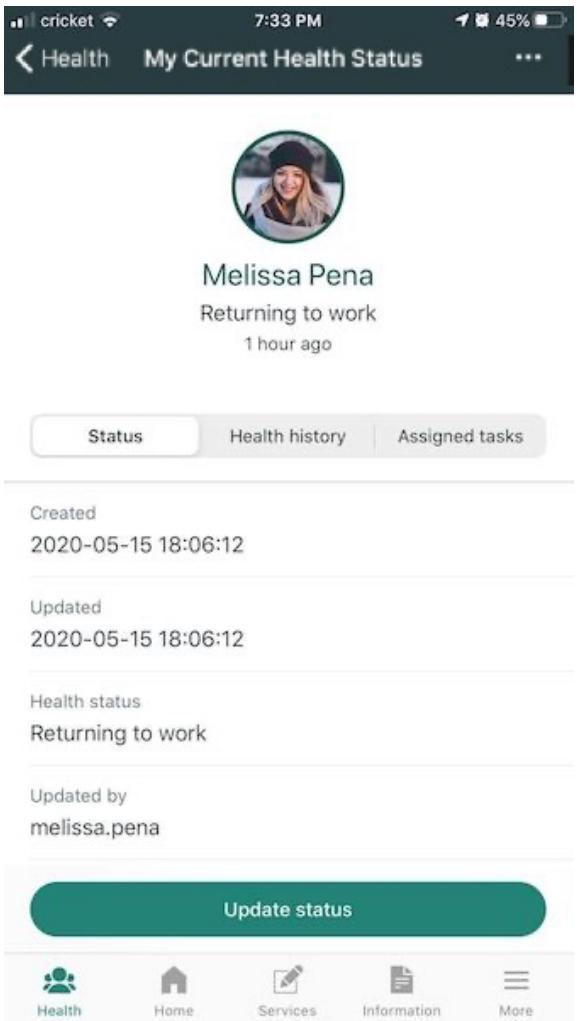
手順

1. Now Mobile アプリを開きます。
2. [現在の健康状態] まで下にスクロールし、[すべて表示] リンクをクリックします。
3. 自分の名前をクリックします。

[現在の健康状態] 画面

[現在の健康状態] 画面には、次の情報が表示されます。

- [ステータス] タブを使用して、現在報告されている状況を確認します。
- [既往歴] タブを使用して、自分の健康状態の更新の履歴を表示します。
- 自分にアサインされたタスクを表示するには、[アサイン済みタスク] タブを使用します。
- [ステータスを更新] ボタンを使用して、自分の健康状態を変更します。
- マネージャーである場合は、トップメニューアイコン (•••) から [すべて再アサイン] アクションを使用して、すべてのタスクを再アサインします。



Now Mobile で直属の部下のステータスを管理

Now Mobile アプリを使用して、直属の部下の健康状態レポートを表示します。

始める前に

このコンテンツにアクセスするには、 Now Mobile アプリ。インスタンスには、 エマージェンシーセルフレポート アプリケーションがインストールされている必要があります。

必要なロール：なし

このタスクについて

モバイル向けセーフワークプレイス アプリから、ユーザーは、エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイス 製品スイートのアプリケーションにアクセスできます。

注:
エマージェンシーレスポンス管理 for Now® Mobile アプリの名前は、モバイル向けセーフワークプレイス に変更されました。

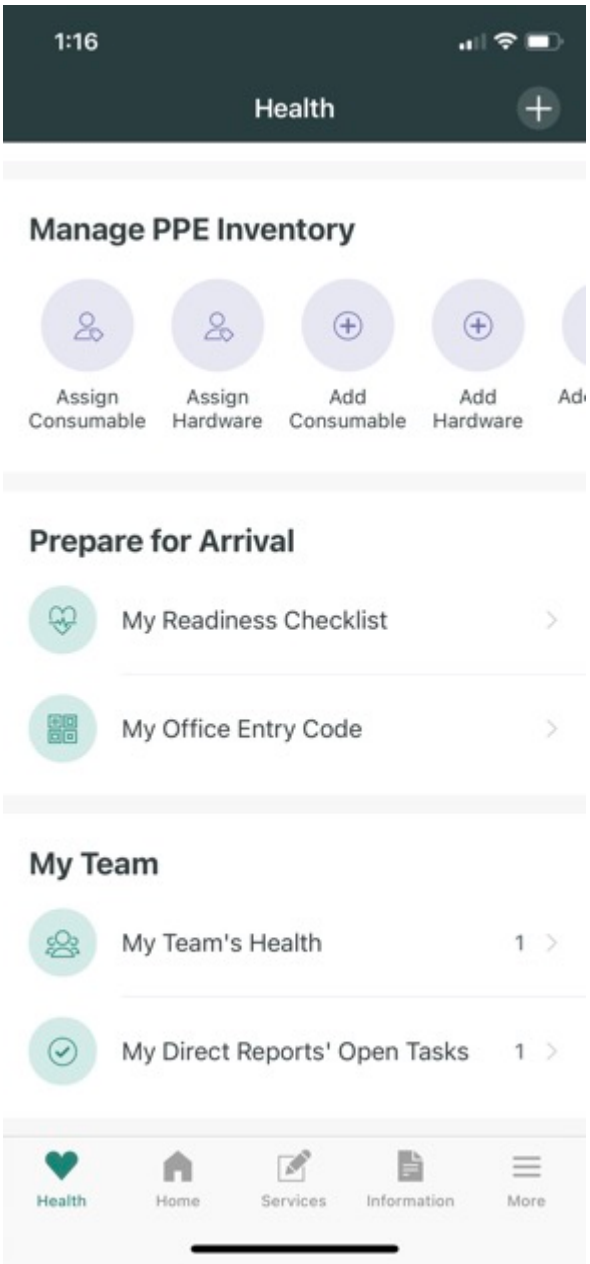
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. Now Mobile アプリを開きます。
2. [自分のチーム] セクションまで下にスクロールし、[自分のチームの健康] リンクをクリックします。
   [自分のチームの健康] セクションには、すべてのユーザーのリストが表示されます。

自分のチーム

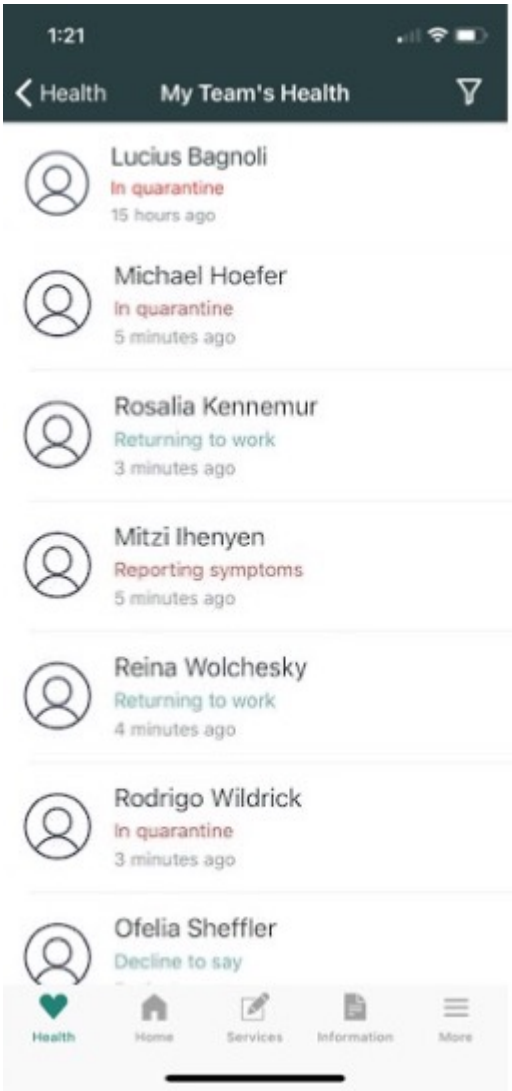


3. [自分のチームの健康] セクションには、すべてのユーザーおよびそのステータスのリストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーとそのステータスのリスト



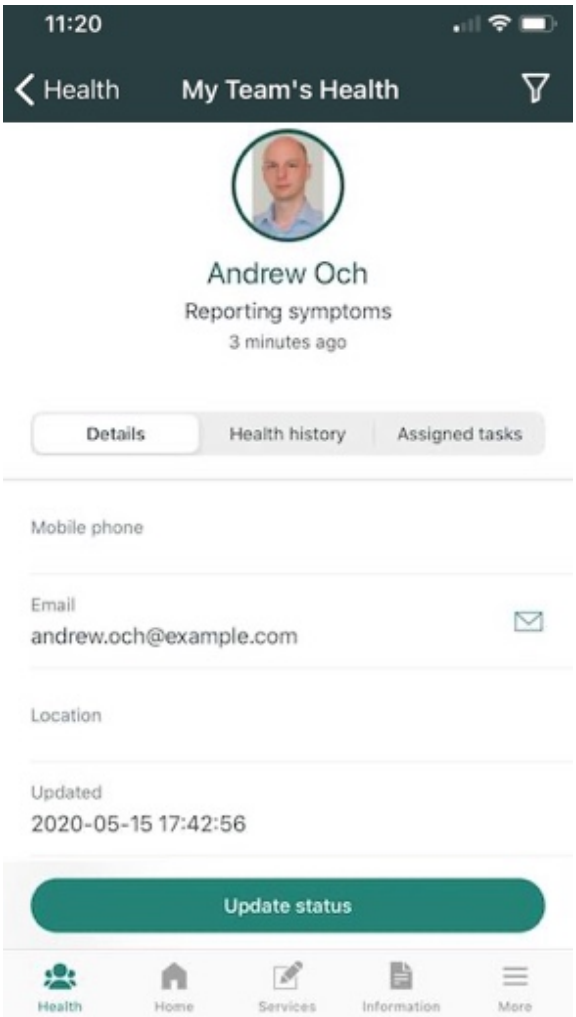
自動翻訳

4. オプション: ユーザーのステータスを更新します。
   - リスト内のエントリを左にスワイプすると、ユーザーのステータスが更新されます。
   - リスト内のレコードをタップし、タスクフォームの下部にある [ステータスを更新] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. リストのエントリをタップすると、従業員レコード画面が表示されます。

従業員レコード画面

従業員レコード画面には、次の情報が表示されます。 ○ 直接雇用者と連絡を取り合うには、[詳細] 画面の連絡先と場所の情報を使用します。 ○ [既往歴] タブを使用して、ユーザーの健康状態の更新の履歴を表示します。 ○ ユーザーにアサインされたタスクを表示するには、[アサイン済みタスク] タブを使用します。 ○ [ステータスを更新] ボタンをクリックして、ユーザーの健康状態を変更します。	

Now Mobile でチームメンバーにタスクを再アサインする

マネージャーとして、自分のチームメンバーにアサインされたタスクのリストを表示し、他のチームメンバーにタスクを再アサインします。

始める前に

このコンテンツにアクセスするには、 Now® Mobile アプリ。インスタンスには、 エマージェンシーセルフレポート アプリケーションがインストールされている必要があります。

必要なロール：なし

このタスクについて

モバイル向けセーフワークプレイス アプリから、ユーザーは、エマージェンシーレスポンス管理 および セーフワークプレイス 製品スイートのアプリケーションにアクセスできます。

注:
エマージェンシーレスポンス管理 for Now® Mobile アプリの名前は、モバイル向けセーフワークプレイス に変更されました。

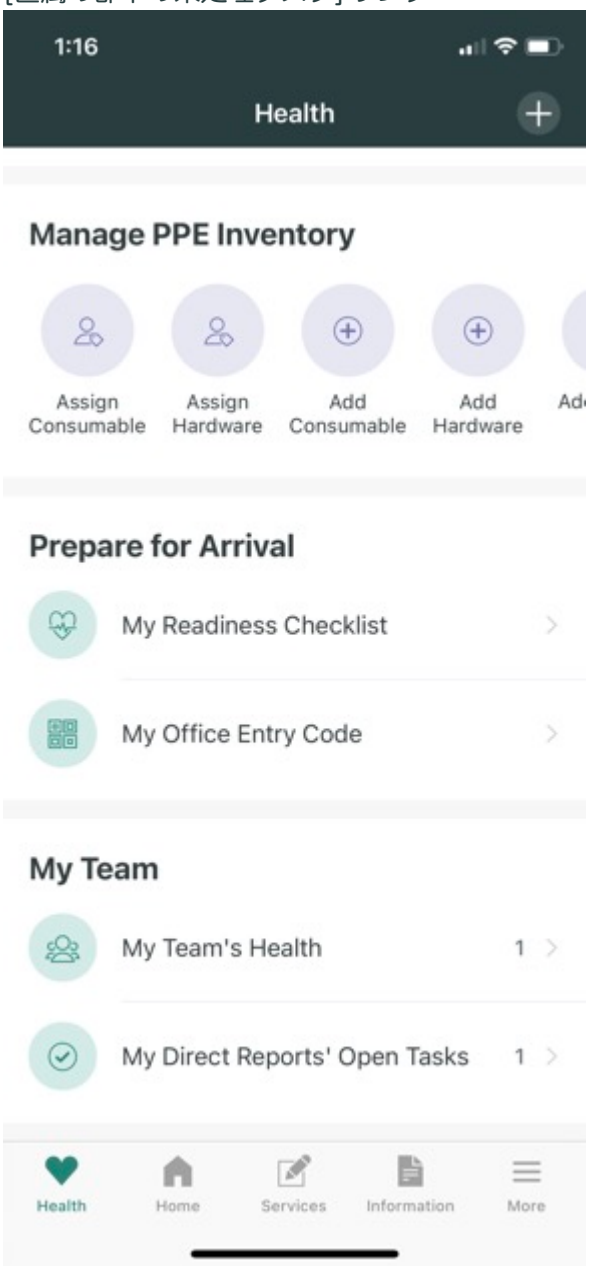
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Now Mobile アプリを開きます。
2. [自分のチーム] セクションまで下にスクロールし、[直属の部下の未処理タスク] をクリックします。

[直属の部下の未処理タスク] リンク



直属の部下に割り当てられているすべてのオープンタスクのリストが表示されます。

3. タスクの詳細を表示するには、そのオープンタスクをクリックします。
4. タスクを再アサインするには、左にスワイプして [再アサイン] をクリックします。
5. タスクを再アサインするユーザーを検索し、そのユーザーの名前を選択します。
6. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコンシェルジュ

ワークプレイスコンシェルジュアプリケーションは、リアルタイムインサイトを従業員に提供してワークスペースエクスペリエンスを最適化するために作られたワークプレイスサービスデリバリアプリケーションです。

開始するには

探索  ワークプレイスコンシェルジュの概念と機能について説明します。	構成  ワークプレイスコンシェルジュ をインストールして開始します。	使用方法  ワークプレイスコンシェルジュ - 従業員プレゼンスを使用して、従業員がルーチンを設定できるようにします。
管理  従業員のルーチンと協力者を管理します。	コンポーネント  インストールされているコンポーネントと ワークプレイスコンシェルジュ の主な機能に関する詳細を取得します。	参照  ワークプレイスコンシェルジュ で使用されるフォームとリストの詳細を取得します。

ワークプレイスコンシェルジュ の探究

ワークプレイスコンシェルジュアプリケーションは、リアルタイムインサイトを従業員に提供してワークスペースエクスペリエンスを最適化するために作られたワークプレイスサービスデリバリアプリケーションです。

ワークプレイスコンシェルジュアプリケーションは、従業員が現場での立会を計画し、チームコラボレーションを使用して対面でのやり取りを改善し、オフィスに出社する予定日を示すルーチンを設定するのに役立ちます。コンシェルジュのエクスペリエンスである [従業員プレゼンス (Employee Presence)] モジュールは、ワークプレイスサービスポータル、従業員センター、Now Mobile アプリ で使用できます。

プレゼンスダッシュボード

プレゼンスダッシュボードを使用して、職場での従業員のプレゼンスを表示および最適化できます。従業員は、例外を作成して、日常業務を変更することなくオフィス勤務日を更新し、オフィスを訪問する予定の日に予約を作成できます。施設アドミニストレーターは、このダッシュボードのデータを使用して、会社の作業ニーズをサポートするオフィススペースを計画できます。

このダッシュボードには、次の情報が表示されるカスタマイズされた週次ビューを含むカレンダーセクションが含まれています。

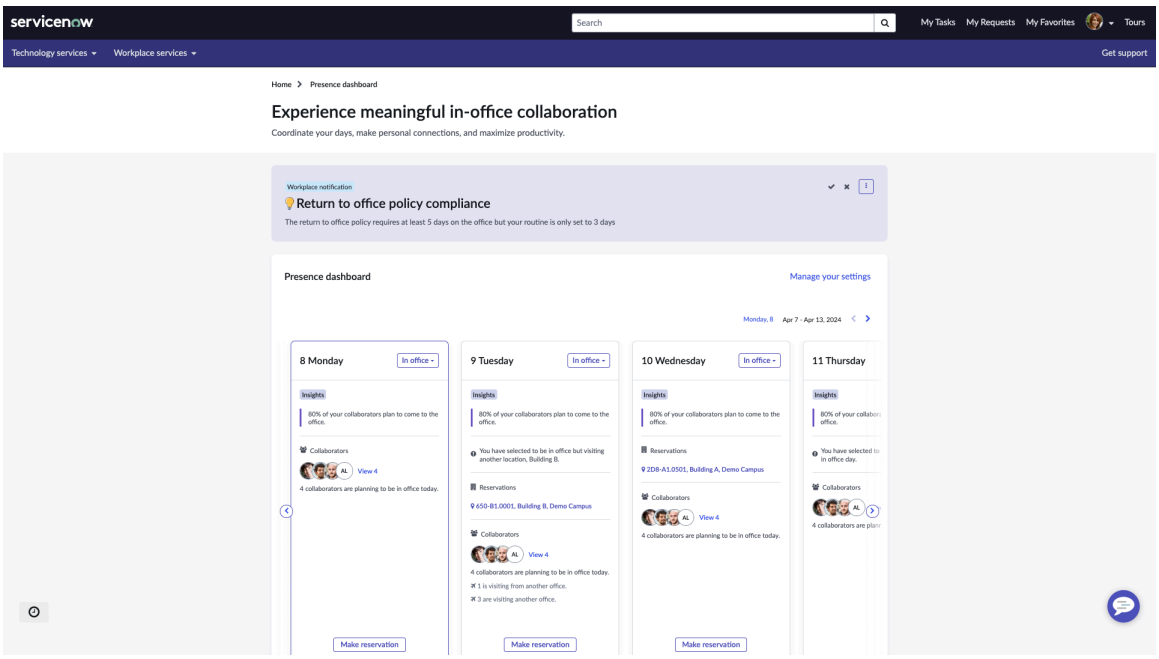
- 従業員のルーチン
- ルーチンの例外

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 別の場所でのルーチン例外
- オフィス勤務を予定している協力者
- 特定の日の協力者と予約に関するカレンダーインサイト
- 出社について従業員に知らせる個人的なインサイト

プレゼンスダッシュボード



注:

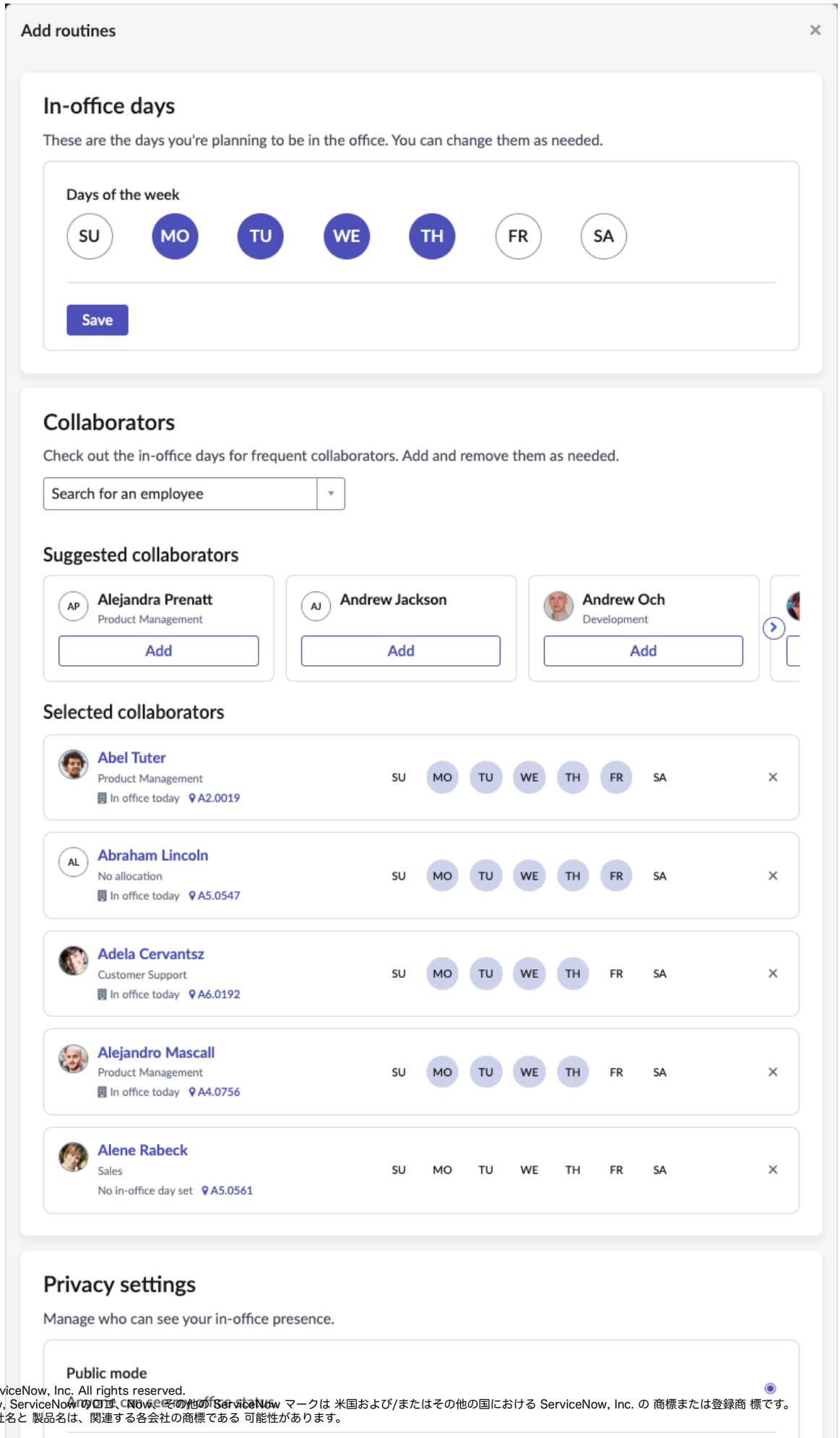
- ダッシュボードのインサイトは、設定された間隔の後に生成されます。この間隔はアドミンが設定できます。
- カレンダーインサイトは、ダッシュボードを開くと生成され、30 分ごとに更新されます。

従業員プレゼンスのルーチン

従業員はワークプレイスコンシェルジュアプリケーションを使用して、出社予定を設定できます。従業員は、オフィスにいる曜日を設定できます。従業員は、同僚、マネージャー、またはステークホルダーを協力者として追加して、週間出社予定を知らせることもできます。協力者を追加することで、従業員は出社予定を調整して、意思疎通を改善したり、会議を計画したり、交流したりすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

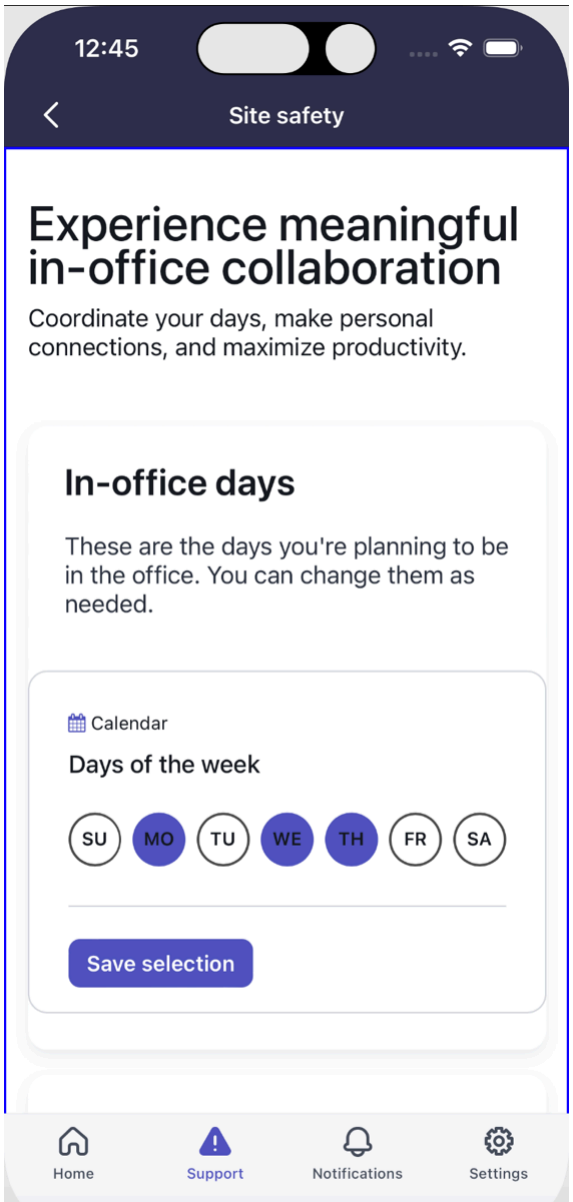


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コラボレーションにより、従業員は互いを協力者として追加し、互いのオフィス勤務予定日を把握できます。仕事の進捗状況、会議、計画などに基づいてルーチンを計画できます。従業員はいつでもオフィス勤務ルーチンを変更したり、例外を設定したりして、協力者との意思疎通を改善できるため、対面でのやり取りとパフォーマンスが向上します。

従業員は、ワークプレイスサービスポータル、従業員センター、Now Mobile アプリ を使用してオフィス勤務日を設定できます。



アドミンは、ワークプレイスコンシェルジュアプリケーションの [従業員プレゼンス (Employee Presence)] モジュールを使用して、次の操作を実行できます。

- 必要に応じて、いつでも更新できます。
- 従業員に追加された協力者を表示します。協力者が追加された従業員の詳細を表示できます。
- ルーチンの開始日やルーチンの終了日など、ルーチン関連の詳細を表示します。常に、1 つの従業員ルーチンのみがアクティブになります。そのため、従業員がルーチンを更新すると、レコードが作成され、古いレコードが無効になり、終了日とともに生成されます。
- 従業員によって発生したルーチン例外を表示します。
- [プレゼンス] ダッシュボードに表示されるセクションを追加または削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- *glide.ui.date_picker.first_day_of_week* システムプロパティを使用して、カレンダーセクションの週の最初の日を設定します。
- *sn_wsd_concierge.collaborators_filter* システムプロパティを使用して、協力者にフィルターを適用します。フィルターに基づいて、従業員への協力者の表示と協力者の追加が行われます。プロパティの設定の詳細については、「ワークプレイスコンシェルジュ とともにインストールされるプロパティ」を参照して下さい。
- 従業員のインサイトを作成します。インサイトはカスタマイズされて、[プレゼンス] ダッシュボードとカレンダーセクションに表示されます。詳細については、「プロアクティブプロンプトを使用したカスタムインサイトの作成」を参照してください。
- シグナル設定スケジュールの変更を設定して、ダッシュボードインサイトの間隔を更新します。

職場予約の提案

ワークプレイスコンシェルジュ および ワークプレイスコア アドミニストレーターは、予約するスペースを従業員に提案するときに、職場の提案を構成できます。詳細については、「従業員に対する職場スペース提案の設定」を参照してください。

従業員は、 モバイルのワークプレイスサービスデリバリ で職場スケジュールとオフィス勤務を設定できます。モバイルのワークプレイスサービスデリバリを使用して従業員にスペースを提案する場合、アプリケーションはこれらの設定を使用します。詳細については、「を使用して職場のスケジュールとオフィス内のプレゼンスを管理する モバイルのワークプレイスサービスデリバリ」を参照してください。

ワークプレイスコンシェルジュ の構成

ワークプレイスコンシェルジュアプリケーションをインストールして構成します。

ワークプレイスコンシェルジュ のインストール

ServiceNow Store から ワークプレイスコンシェルジュ アプリケーションをインストールします。ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に
次のセットアップ手順を実行します。

1. 移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション インスタンス内にあります

   リストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。

2. ワークプレイスコア プラグインがアクティブ化されていることを確認します。

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：ワークプレイスコンシェルジュ
- アプリケーションの ID：sn_wsd_concierge

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

名前 (ワークプレイスコンシェルジュ) または ID (sn_wsd_concierge) でアプリケーションを検索します。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。

3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。
   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされる場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、そのリストが表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、ワークプレイスコンシェルジュをインストールする前にインストールする必要があります。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。

[プレゼンス] ダッシュボードのカレンダーセクションの設定

アドミンは、[プレゼンス] ダッシュボードのカレンダーセクションを追加または削除します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_concierge.admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プレゼンス > カレンダーセクション.
   デフォルトのカレンダーセクションは次のとおりです。
   - WSD プレゼンスコラボレーションセクション
   - WSD プレゼンス例外セクション
   - WSD プレゼンスインサイトセクション
   - WSD プレゼンス予約セクション

   注:
   - [WSD インサイトセクション (WSD Insights Section)] は、プロアクティブプロンプトがインストールされている場合に使用できます。
   - [WSD プレゼンス予約セクション (WSD Presence Reservation Section)] は、ワークプレイス予約管理がインストールされている場合に使用できます。

2. [順序] 列の値を編集して、セクションの表示順序を変更します。
3. オプション: カレンダーにセクションを追加します。

   重要:
   プレゼンスダッシュボード用に最適化されていないウィジェットを追加すると、UI で予期しない結果が生じる可能性があります。ウィジェットを作成する場合は、必ずデフォルトのウィジェットをコピーして変更してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [従業員プレゼンスカレンダーウィジェット (Employee Presence Calendar Widgets)] テーブルで、[新規] を選択します。

b. [従業員プレゼンスカレンダーウィジェット (Employee Presence Calendar Widget)] フォームのフィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「[従業員プレゼンスカレンダーウィジェット (Employee Presence Calendar Widget)] フォーム」を参照してください。

c. [送信] を選択します。

従業員に対する職場スペース提案の設定

ワークスペースの提案をフェッチするように職場スペース提案テーブルを構成します。アプリケーションは、従業員がスペースを予約するときに、従業員の設定に基づいてワークスペースの提案を提供します。

ワークプレイスコンシェルジュ および ワークプレイスコア アドミニストレーターは、従業員にスペースを提案するときに、職場の提案を構成できます。従業員は、ニーズに合ったスペースにアクセスして、スペースの予約、オフィス勤務日の選択、優先協力者、職場サービスなどの一連のアクティビティを完了できます。

注:
職場の設定と提案を追加するオプションは、 従業員センター ポータルでも利用できます。従業員は、 モバイルのワークプレイスサービスデリバリ アプリを使用してスペースを予約し、希望する職場の場所と職場スケジュールの提案を表示または変更することが期待されています。モバイルのワークプレイスサービスデリバリ アプリを使用してワークスペースを予約します。希望する場所、過去および将来の予約、近接性 (優先協力者)、お気に入りのスペース、近隣、および標準サービスに基づいてデスクの提案を取得します。

従業員が モバイルのワークプレイスサービスデリバリ を使用してワークスペースを検索すると、アプリケーションは次の基準に基づいて従業員にスペース提案を提供します。

- の予約可能モジュール (デスク) 構成に基づくスペースの可用性 ワークプレイス予約管理
- 従業員が在職中に訪問する予定の建物または場所を主に (または単独で) 提案するために ワークプレイスコンシェルジュ で設定された従業員のプレゼンス設定。
- 従業員が設定したお気に入りの場所 (敷地、建物、フロア、または近隣)
- 職場設定に追加された優先職場サービス
- 過去および将来の予約データ
- 近接 (優先協力者)
- 職場サービス

従業員は、 モバイルのワークプレイスサービスデリバリ で職場スケジュールとオフィス勤務を設定できます。従業員にスペースを提案する場合、アプリケーションはこれらの設定を使用します。詳細については、「を使用して職場のスケジュールとオフィス内のプレゼンスを管理する モバイルのワークプレイスサービスデリバリ」を参照してください。

関連情報

ワークプレイスコア とともにインストールされるコンポーネント

ワークプレイスコンシェルジュ とともにインストールされるプロパティ

従業員プレゼンスの設定

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザースペースの提案

従業員が推奨するワークスペースの提案は、ユーザースペース提案 (sn_wsd_core_user_space_suggestions) テーブルレコードにキャッシュされます。従業員が職場設定オプションを使用して予約、職場サービス、プレゼンス、協力者の情報を更新すると、このテーブルが自動的に更新されます。アプリケーションは、ワークスペースの提案を従業員に提案する際に、このキャッシュされたデータを使用します。

始める前に
次のプラグインが必要です。

- ワークプレイスコア
- ワークプレイスコンシェルジュ
- ワークプレイス予約管理
- ワークプレイススペース管理

注:
アドミニストレーターは、このテーブルレコードを構成または更新する必要はありません。このテーブルのデータは、従業員プレゼンスと職場の設定のデータに基づいて自動的に更新されます。

必要なロール:sn_wsd_core.admin、sn_wsd_concierge.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコンシェルジュ > 職場提案 > ユーザースペースの提案.

注:
テーブルレコードの要約は説明のみを目的としており、アドミニストレーターはこのレコードを変更する必要はありません。

2. **[New** (新規)] を選択します。
[ユーザースペース提案] 新規レコードで、次のフィールド情報を入力します。

ユーザースペースの提案

フィールド	説明
ユーザー	従業員ユーザーを示します。
スペースタイプ	スペーステーブルレコードの [スペースタイプ] 列オプションを示します。例:ワークプレイス/デスク。 詳細については、以下を参照してください。 ○ ワークプレイスコンシェルジュ とともにインストールされるプロパティ ○ ワークプレイススペース管理 を使用したスペースの追加 ○ スペースタイプ構成の追加
建物	従業員に提案された建物、または職場の設定と提案に基づいて従業員が選択した建物を示します。詳細については、「を使用して職場のスケジュールとオフィス内のプレゼンスを管理するモバイルのワークプレイスサービスデリバリ」

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	と「従業員プレゼンスの設定」を参照してください。
提案	使用されるデフォルトの予約可能モジュールのシステム ID。たとえば、 デスク の予約可能モジュールなどです。

注:
ユーザースペースの提案 (sn_wsd_core_user_space_suggestions) にキャッシュされたデータは、アプリケーションによって 48 時間後に消去されます。

関連情報

従業員プレゼンスの設定

オフィス内のプレゼンス設定の管理

Workplace での当日の予約の作成

スペース提案の構成

アドミニストレーターは、従業員が希望するワークスペースを予約できるように、従業員向けのスペース提案を構成できます。従業員は、 モバイルのワークプレイスサービスデリバリ アプリを使用して、各自の設定に基づいてワークスペースを予約できます。従業員に対するワークプレイスの提案は、従業員のプレゼンスデータ、場所の設定、従業員のお気に入りのワークスペース、過去および将来の予約データ、優先協力者、および標準サービスから導出されます。

始める前に
次のプラグインが必要です。

- ワークプレイスコア
- ワークプレイスコンシェルジュ
- ワークプレイス予約管理
- ワークプレイススペース管理

注:
アプリケーションのインストール後、 ワークプレイスコア で利用可能なデモデータをロードします。ワークプレイスコア で利用可能なデモデータには、スペース提案構成テーブル [sn_wsd_core_space_suggestion_configuration] の使用方法を示すサンプルデータタイプが用意されています。デモデータまたは製品データ (シードデータ) を使用している場合、一部のフィールドは事前に入力されています。デモデータを使用していない場合は、必要に応じてスペース提案テーブルレコードを構成できます。

必要なロール:sn_wsd_core.admin、sn_wsd_concierge.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレイスコンシェルジュ > 職場提案 > スペース提案設定.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームフィールドに記入します。

注:
各設定タイプに対してレコードが 1 つのみ存在することを確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スペース提案設定

フィールド	説明
提案タイプ	提案タイプを選択して、従業員がスペースを予約するときに検索結果に優先する職場の提案を表示するように選択します。 次のいずれかの提案タイプを選択します。 ○ 場所:従業員のワークプレイスプロファイルに設定された場所が、優先ワークプレイスの場所として提案されます。従業員は、 モバイルのワークプレイスサービスデリバリのオフィス内の設定タブを使用して、希望する場所 (敷地、建物、フロア) を変更できます。 ○ お気に入り:従業員によってお気に入りとして設定されたワークスペースが優先され、従業員がワークスペースを検索すると、検索結果の最初にお気に入りのスペースが表示されます。 ○ 過去および将来の予約:従業員にスペースを提案する際に、従業員の過去および将来の予約データに基づくワークスペースの提案が考慮され、優先順位が付けられます。 ○ 近接:従業員の優先職場協力者。従業員にスペースを提案する際には、優先協力者とそのオフィス勤務日または勤務日のスケジュールが考慮されます。 ○ 標準サービス:従業員が好む職場サービスに基づくワークスペースの提案。 詳細については、「オフィス内のプレゼンス設定の管理」と「従業員プレゼンスの設定」を参照してください。
重み付け	従業員にスペースを提案する際に提案タイプに優先順位を付けるための重み付け (整数値) を提供するオプション。提案タイプの重み付けが大きい場合、アプリケーションは従業員にワークスペースを提案するときに、大きい方の重み付けを使用して検索結果のスペースに優先順位を付け、提案します。従業員がスペースを検索すると、重み付けが高い提案タイプが検索結果の 1 位になります。たとえば、提案タイプの 場所 の重み付け値が 33、 近接 の値が 32、 お気に入りの 重み付けが 12 の場合、 場所 の方が優先され、検索結果で上位にランク付けされます。従業員の希望する場所が検索結果の最初に従業員に提案され、その後に 近接、 お気に入りが続きます。
アクティブ	チェックボックス値を true に設定するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
提案タグ	スペース提案タイプのタグまたはラベルを追加するオプション。たとえば、タグを[優先サービス **(Preferred services)**]、[協力者の近く **(Near Collaborators)**]、[優先場所 **(Preferred location)**]、[お気に入り **(Your favorite)**]、[頻繁に予約済み **(Reserved frequently)**] などとして追加できます。タグは、モバイルのワークプレイスサービスデリバリ のデスクの提案カードに表示されます。 詳細については、「Workplace での当日の予約の作成」を参照してください。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。
5. 職場の提案タイプを有効にするには、[従業員の ワークプレイスコンシェルジュ] でプロパティを設定します。
   詳細については、「ワークプレイスコンシェルジュ とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

   構成が完了し、必要なプロパティが有効になると、従業員は職場のスケジュールと設定の管理を開始できます。詳細については、「を使用して職場のスケジュールとオフィス内のプレゼンスを管理する モバイルのワークプレイスサービスデリバリ」を参照してください。

関連情報

を使用して職場のスケジュールとオフィス内のプレゼンスを管理する モバイルのワークプレイスサービスデリバリ

ワークプレイスコア とともにインストールされるコンポーネント

従業員プレゼンスの設定

ワークプレイスコンシェルジュ - 従業員プレゼンスの管理

従業員のルーチン、協力者、例外を管理します。従業員が作成したルーチン、協力者、例外を監視します。

従業員プレゼンスモジュールの表示

従業員が作成したルーチンと例外、および従業員が追加した協力者を追跡します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_concierge.admin

このタスクについて

[従業員プレゼンス (Employee Presence)] モジュールを使用して、次の操作を実行できます。

- ルーチンに関連付けられたワークプレイスプロファイル、ルーチンの開始時刻と終了時刻、ルーチンに設定されたオフィス勤務日など、ルーチンの詳細を追加または表示します。
- 従業員のオフィス勤務日またはリモート勤務日のプレゼンス例外を追加または表示します。
- 従業員が追加した協力者を追加または表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プレゼンス.
2. [ルーチン] モジュールを選択して従業員のルーチンを表示します。
   アプリケーションで作成されたすべてのルーチンのリストが表示されます。

   注:
   リストには、非アクティブなルーチンを非表示にするフィルターが含まれています。

3. [例外] モジュールを選択して、ルーチン例外を表示します。
   従業員によって作成された例外のリストが表示されます。

   注:
   6 か月以上経過したレコードはリストから削除されます。

4. [協力者] モジュールを選択して、従業員の協力者を表示します。
   協力者のリストが表示されます。

プロアクティブプロンプトを使用したカスタムインサイトの作成

プロアクティブプロンプトを使用して、[従業員プレゼンス] ダッシュボードのインサイトセクションを作成します。

始める前に

注:
インサイトを作成するには、次をインストールする必要があります: プロアクティブプロンプト バージョン 3.1 以降。

必要なロール：admin

このタスクについて

アドミンは、プロアクティブプロンプトを使用して従業員のインサイトを作成できます。これらのインサイトは、[プレゼンス] ダッシュボードとカレンダーセクションに表示されます。プロアクティブプロンプト の詳細については、「プロアクティブプロンプト」を参照してください。

ワークプレイスコンシェルジュとともにインストールされるデフォルトのインサイトについては、「ワークプレイスコンシェルジュと併せてインストールされるインサイト」を参照してください。

手順

1. インサイトのシグナルデータソースを作成します。
   詳細については、「プロアクティブプロンプト でシグナルのデータソースを作成する」を参照してください。
2. 移動先 すべて > プロアクティブプロンプト > シグナル構成.
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. [チャネルとアクション] フィールドに「Presence dashboard」と入力します。
5. [カテゴリタグ] フィールドで次のいずれかの値を入力します。
   - プレゼンスカレンダーインサイト (Presence Calendar Insight)：[プレゼンス] ダッシュボードのカレンダーセクションのインサイトを作成します。
   - プレゼンスダッシュボードインサイト (Presence Dashboard Insight)：[プレゼンス] ダッシュボードのインサイトを作成します。
6. [データソース] フィールドで先ほど作成したシグナルデータソースを選択します。
7. [スケジュール] フィールドでオンデマンドスケジュールを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> オンデマンドスケジュールは、カレンダーインサイトに適用されます。シグナルスケジュールの詳細については、「プロアクティブプロンプト でのシグナルスケジュールの構成」を参照してください。

8. [受信ユーザー] リストで [従業員] を選択します。
9. 要件に基づいて残りのフィールドに入力し、[送信] を選択します。

   フィールド値の説明については、「シグナル構成フォーム」を参照して ください。

   シグナル構成の作成の詳細については、「プロアクティブプロンプトでのシグナルの作成」を参照してください。

タスクの結果
スケジュールされた頻度でユーザーにインサイトを表示するシグナルを構成しました。

従業員プレゼンスの設定

オフィス勤務日を設定します。同僚と協力して、会議とオフィスでのコラボレーションを効率的に計画します。

オフィス勤務日を設定

従業員は、ワークプレイスサービスポータル と 従業員センター を使用して、オフィス勤務日を設定できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 次のいずれかの場所から [従業員プレゼンス (Employee Presence)] ダッシュボードに移動します。

2. [プレゼンス] ダッシュボードページで、[設定を管理 **(Manage your settings)]** を選択して [ルーチンを追加 (Add Routine)] ウィンドウを開きます。

   > **注:**
   > このダッシュボードに初めてアクセスする場合は、[はじめに **(Get Started)]** を選択します。

3. [オフィス勤務日 (In-office days)] セクションで、出社予定の曜日を選択します。

   Example
   たとえば、月曜日と水曜日に出社する予定の場合は、**[MO]** と **[WE]** を選択します。
4. 日数を設定したら、[保存] を選択します。
   選択内容が保存されます。
5. オプション: 同僚を協力者として追加し、出社日を表示することもできます。
   詳細については、「協力者を追加」を参照してください。

タスクの結果
オフィス勤務日が設定されました。選択内容はいつでも変更できます。詳細については、「オフィス勤務日の更新」を参照してください 。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

協力者を追加

オフィス勤務日を同僚と調整します。同僚を協力者として追加し、出社する日を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. プレゼンスダッシュボードに移動します。
   詳細については、こちらに記載されている手順を参照してください。
2. [プレゼンス] ダッシュボードページで、[設定を管理 **(Manage your settings)]** を選択して [ルーチンを追加 (Add Routine)] ウィンドウを開きます。

   注:
   このダッシュボードに初めてアクセスする場合は、[はじめに **(Get Started)]** を選択します。

3. オプション: [提案された協力者 (Suggested Collaborators)] セクションから協力者を追加します。

   注:
   提案された協力者は、協力者を追加して [ルーチンを追加 (Add Routine)] ウィンドウを再度開いた後に表示されます。

4. [協力者] セクションで、協力者として追加する従業員を検索します。
5. 検索結果から従業員を選択します。
   従業員が協力者として保存されます。

タスクの結果
選択した従業員が協力者として追加されます。[従業員プレゼンス (Employee Presence)] ページからオフィスでのルーチンを表示できます。

協力者はいつでも削除できます。詳細については、「協力者の削除」を参照してください。

オフィス勤務日の更新

[プレゼンス (Presence)] ダッシュボードを使用して、オフィス勤務日をいつでも更新できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. プレゼンスダッシュボードに移動します。
   詳細については、こちらに記載されている手順を参照してください。
2. [プレゼンス] ダッシュボードで、[設定を管理 **(Manage your settings)]** を選択して [ルーチンを追加 (Add Routine)] ウィンドウを開きます。
3. [オフィス勤務日 (In-office days)] セクションで、要件に基づいて既存の選択を変更します。
   - オフィス内のプレゼンスを設定する日を選択します。
   - リモートのプレゼンスを設定するには、選択をクリアします。
4. 日数を設定したら、[保存] を選択します。
   選択が更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

協力者の削除

既存の協力者がルーチンであることを把握する必要がなくなった場合は、既存の協力者を削除します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. [従業員プレゼンス (Employee Presence)] ダッシュボードに移動します。
   詳細については、 こちらに記載されている手順を参照してください。
2. [プレゼンス] ダッシュボードページで、[設定を管理 **(Manage your settings)]** を選択して [ルーチンを追加 (Add Routine)] ウィンドウを開きます。
3. [協力者] セクションの [選択した協力者 (Selected Collaborators)] で、[協力者を削除] アイコン (✕) を選択して協力者を削除します。
4. [確認 (Confirmation)] ウィンドウで、[はい、削除します **(Yes, remove)]** を選択します。

タスクの結果
協力者がルーチンから削除されます。

例外としてオフィス勤務日を更新

従業員は、プレゼンスダッシュボードを使用して、ルーチンを変更せずにオフィス勤務日を更新します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

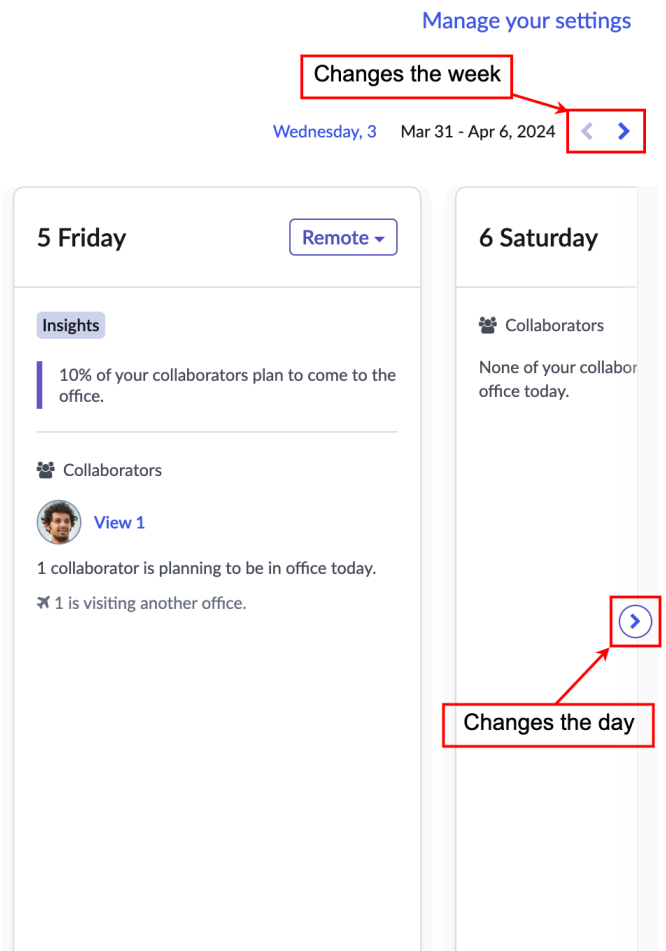
手順

1. [従業員プレゼンス (Employee Presence)] ダッシュボードに移動します。
   詳細については、こちらに記載されている手順を参照してください。
2. 更新する日に移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ナビゲーション矢印を使用して、カレンダーの日または週を変更します。



- 日付リンクを選択して、現在の日付に移動します。

3. カレンダーカードのドロップダウンリストから、次のいずれかのオプションを選択します。
   - プレゼンスをリモートに変更するには、[リモート] を選択します。
   - プレゼンスを割り当てられたオフィスに変更するには、[オフィス勤務 **(In-office)]** を選択します。
   - アサインされたオフィスとは別のオフィスにプレゼンスを変更するには、[別のオフィスを訪問 **(Visit another office)]** を選択し、訪問するオフィスを選択します。

   選択した日の例外が自動的に作成され、プレゼンスが更新されます。
4. オプション: [予約を行う **(Make a reservation)]** を選択して、オフィスを訪問する日のスペースを予約します。
   予約の詳細については、「予約を作成」を参照してください。

プレゼンスに関するプライバシー設定の管理

プライバシー設定を選択して、従業員がオフィス内のプレゼンスを表示できるかどうかを管理します。

プレゼンスをプライベートに設定すると、あなたのルーチンは他の従業員に対して非表示になり、プレゼンスダッシュボードのカレンダーに協力者として表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プレゼンスダッシュボードからのプライバシー設定の管理

プレゼンスダッシュボードからプライバシー設定を管理します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. プレゼンスダッシュボードに移動します。
   詳細については、こちらに記載されている手順を参照してください。
2. プレゼンスダッシュボードで、[設定を管理 **(Manage your settings)]** を選択して [ルーチンを追加 (Add Routine)] ウィンドウを開きます。

   注:
   このダッシュボードに初めてアクセスする場合は、[はじめに **(Get Started)]** を選択します。

3. [プライバシー設定] セクションで、必要に応じて次のいずれかのオプションを選択します。
   - パブリックモード：他の従業員は、プレゼンスダッシュボードとコラボレーターセクションであなたのルーチンを見ることができます。
   - プライベートモード：他の従業員はあなたのルーチンを見ることができません。

   選択されたプライバシーオプションは自動的に保存されます。

従業員プロファイル からのプライバシー設定の管理

従業員プロファイル アプリケーションからプライバシー設定を管理します。

始める前に
アドミンは従業員プロファイルにオプトインする必要があります。詳細については、「従業員プロファイルへのオプトイン」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 従業員センターのホームページで、プロファイルを選択し、[初期設定] を選択します。
3. [プレゼンスのユーザー設定 (Presence user preferences)] セクションの [プレゼンスプライバシー (Presence privacy)] リストから、次のいずれかのオプションを選択します。
   - パブリックモード：他の従業員は、プレゼンスダッシュボードとコラボレーターセクションであなたのルーチンを見ることができます。
   - プライベートモード：他の従業員はあなたのルーチンを見ることができません。

ワークプレイスコンシェルジュの参照情報

参照トピックは、ワークプレイスコンシェルジュアプリケーションで使用されるフォームやリストに関する追加情報を提供します。

[従業員プレゼンスカレンダーウィジェット **(Employee Presence Calendar Widget)]** フォーム

[従業員プレゼンスカレンダーウィジェット (Employee Presence Calendar Widget)] フォームを使用して、プレゼンスダッシュボードのカレンダーセクションにウィジェットを追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[従業員プレゼンスカレンダーウィジェット **(Employee Presence Calendar Widget)**] フォーム

フィールド	説明
名前	セクションの名前。
順序	プレゼンスダッシュボードにセクションを表示する順序。
説明	セクションの説明。
ウィジェット	タブセクションに表示されるウィジェット。
ユーザー基準	セクションを表示できるユーザーを決定するユーザー基準。
ウィジェットパラメーター	ウィジェットに渡すパラメーター。
アクティブ	プレゼンスダッシュボードのセクションを有効にするオプション。

ワークプレイスコンシェルジュ とともにインストールされるコンポーネント

ワークプレイスコンシェルジュ アプリケーションのアクティブ化時にいくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

ワークプレイスコンシェルジュとともにインストールされるロール

ワークプレイスコンシェルジュ ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
sn_wsd_concierge.admin	アプリケーションへの完全なアクセス権があります。	sn_wsd_core.profile_writer

ワークプレイスコンシェルジュとともにインストールされるテーブル

ワークプレイスコンシェルジュ テーブル

テーブル	説明
従業員プレゼンスのルーチン [sn_wsd_concierge_employee_presence_routine]	アプリケーションで作成されたすべての従業員プレゼンスルーチンに関する情報を保存します。
従業員プレゼンスの例外	在席状況が [オフィス勤務] から [リモート] に変更されると、従業員プレゼンスの例外テーブル (すべて > ワークプレイスコンシェルジュ > 従業員プレゼンス > 例外) を開きます。在席状況が [オフィス勤務 または リモート] から [別のオフィスを訪問] に変更された場合、[従業員プレゼンスの例外] テーブルにレコードが作成され、[場所] 列

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコンシェルジュ テーブル (続く)

テーブル	説明
	が オフィス勤務 日の建物名で更新されます。詳細については、「を使用して職場のスケジュールとオフィス内のプレゼンスを管理する モバイルのワークプレイスサービスデリバリ」を参照してください。

ワークプレイスコンシェルジュ とともにインストールされるプロパティ

必要に応じて、 ワークプレイスコンシェルジュ で利用可能なシステムプロパティをカスタマイズします。

ワークスペースの提案を改善するために、 ワークプレイスコンシェルジュ プロパティを構成します。優先職場の提案は、検索結果で従業員に表示されます。従業員は、 モバイルのワークプレイスサービスデリバリ アプリを使用してスペースを予約するときに、提案されたワークスペースを選択できます。ワークスペースの提案は、ユーザーのワークプレイスプロファイルの場所の設定、従業員プレゼンス構成、ユーザースペーステーブルとスペース提案テーブルの構成、将来と過去の予約にも基づいています。

次のプロパティが ワークプレイスコンシェルジュ とともにインストールされます。

注:
ワークプレイスコンシェルジュプロパティは、 すべて > ワークプレイスコンシェルジュ > アドミニストレーション > **Problem Related List Properties**を見つけます. これらのプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルでも利用できます。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターコンテキストメニューに 「sys_properties.list 」と入力します。

ワークプレイスコンシェルジュ のプロパティ

プロパティ	説明
協力者フィルター [sn_wsd_concierge.collaborators_filter]	職場従業員の協力者を追加するプロパテ ユーザーを協力者として追加します。デ
職場ページのデスクの提案カードからの並行予約をユーザーに許可する [sn_wsd_concierge.allow_overlapping_reservations]	モバイルのワークプレイスサービスデリ 複数のデスク予約を許可するプロパティ デフォルトでは、このプロパティは [tru 従業員はデスク提案カードを使用して 1 きません。スペースを予約すると、他の デフォルトでは、allow_overlapping_re プロパティが選択されていないか、fals 示になります。「オフィス勤務日の予約 されました (Reservation created for y weekday)」というメッセージが表示さ セットが表示されます。このプロパティ ファセットが表示されます。詳細につい 照してください。
ユーザーの予約提案を生成するときに考慮する過去の日数を指定します [sn_wsd_concierge.suggestions_reservation_past_days_to_consider]	ワークスペースを従業員に提案するとき 90 日です。スペース提案カードからユ は False (オンまたはオフ) に設定できま 詳細については、「予約可能モジュール

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコンシェルジュ のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
予約可能なスペースを従業員に提案するときに使用されるスペースタイプのリスト。 [sn_wsd_concierge.suggestions_space_types]	予約のために従業員にスペースを提案す フォルトでは、スペースタイプの提案は らフェッチされます。 スペースタイプのリストにより、従業員 例:5f017383eb512010b89bfdfc9c5 デフォルトでは、 デスク の予約可能モ が表示されます。従業員は、[職場] ペー 所とワークスペースの提案を確認できま サービスデリバリ」を参照してくださ 部屋や会議室などの他の予約可能なモジ または [会議室] の Sys ID を追加します とができます。たとえば、次のようにな スペースタイプのリス ト:5f017383eb512010b89bfdfc9c5 [予約可能モジュール構成] で、[利用可 クスペリエンス] に設定します。予約可 ことを確認します。デフォルトでは、こ 有効になっています。 詳細については、「予約可能モジュール フィス内のプレゼンスを管理する モバイ てください。 詳細については、以下を参照してくださ • スペースタイプ構成の追加 • ワークプレイススペース管理 を使用し • スペース提案の構成 • を使用して職場のスケジュールとオフ プレイスサービスデリバリ。
従業員が職場エクスペリエンスを通じて一度に選択できる最大日数 [sn_wsd_concierge.workplace_day_selection_limit]	従業員が [職場] ページのカレンダーコン ション。 デフォルト値は 10 日です。負の値 (ゼ 「を使用して職場のスケジュールとオフ プレイスサービスデリバリ」を参照して このプロパティを設定すると、[職場] ペ ようになります。従業員は、一括予約を たとえば、このプロパティが 5 に設定さ 5 つのオフィス勤務日を表示できます。 従業員は、このプロパティで許可されて 自動選択できます。 日付が選択されていない場合、システム 選択制限までのすべての日を選択しよう

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコンシェルジュ のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	従業員がカレンダーから日付を削除する削除されます。

ワークプレイスコンシェルジュと併せてインストールされるインサイト

次のインサイトは、ワークプレイスコンシェルジュおよびプロアクティブプロンプトプラグインと併せてインストールされます。

プロアクティブプロンプトプラグインと一緒にワークプレイスコンシェルジュプラグインをインストールすると、次のテーブルにレコードが作成されます。

シグナル構成 **[sn_pp_signal_config]** テーブル

シグナル構成	説明
従業員予約インサイト	リモートに設定されている日に従業員が予約している場合にメッセージを表示します。このインサイトは、カレンダー週次ビューに表示されます。
オフィス内の協力者の割合	特定の日にオフィスにいる協力者の割合を表示します。このインサイトは、カレンダー週次ビューに表示されます。
ルーチンコンプライアンス	従業員のプレゼンスがオフィスでの 5 日間に設定されていない場合にメッセージを表示します。このインサイトはプレゼンスダッシュボードに表示されます。 このシグナル構成は毎週実行されるようにスケジュールされています。ルーチンを更新した後も、従業員は翌週までインサイトを表示できます。この問題は、スケジュールを変更することで解決できます。

信号データソース **[sn_pp_signal_data_source]** テーブル

シグナルデータソース	説明
協力者データソース	オフィスのシグナル構成における協力者の割合のデータソース。
従業員予約	従業員予約インサイトシグナル構成のデータソース。
ルーチンコンプライアンス	ルーチンコンプライアンス信号構成のデータソース。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

信号チャネル構成 **[sn_pp_signal_channel_config]** テーブル

シグナルチャネル構成	説明
プレゼンスダッシュボード	ワークプレイスコンシェルジュ アプリケーションのプレゼンスダッシュボードのチャネル構成。

シグナルカテゴリ **[sn_pp_signal_category]** テーブル

プレゼンスカレンダーインサイト	カレンダー週次ビューでインサイトを表示します。
プレゼンスダッシュボードインサイト	プレゼンスダッシュボードにインサイトを表示します。

モバイルのワークプレイスエージェント

モバイルデバイスで モバイルのワークプレイスエージェント アプリケーションを使用して、職場のすべてのケースとタスクを管理します。

開始

探索

「モバイルのワークプレイスエージェント」を参照してください。

構成

モバイルのワークプレイスエージェント をインストールして開始します。

使用方法

モバイルのワークプレイスエージェントを使用して職場ケースを管理、編集、更新、解決する

コンポーネント

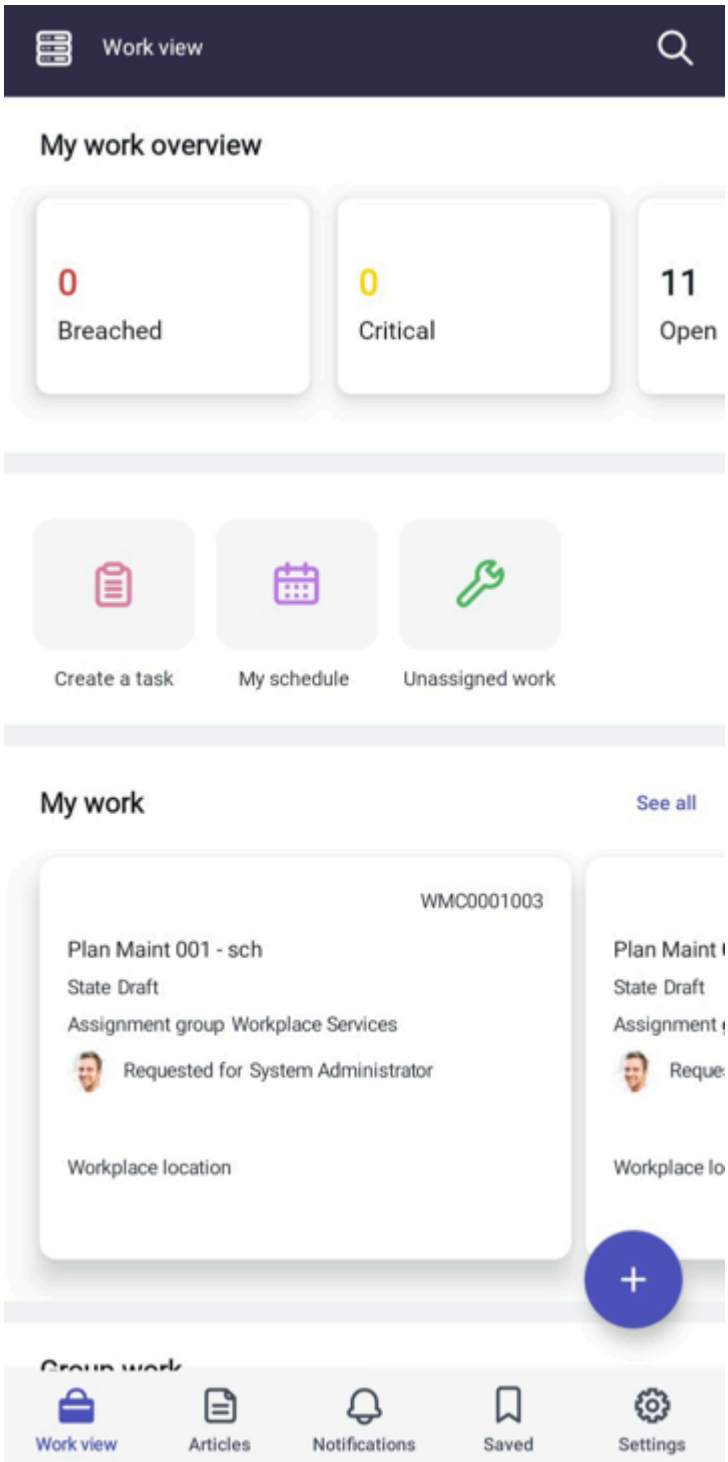
モバイルのワークプレイスエージェントの主な機能について理解します。

モバイルのワークプレイスエージェント の探究

ServiceNow エージェントモバイルアプリケーションで Agent Workplace Services for Mobile アプリケーションを使用して、外出先ですべての職場ケースとタスクを管理します。職場エージェントは、このアプリケーションを使用して、デスクトップやラップトップの代わりにモバイルデバイスを使用して職場ケースを表示、管理、および作成できます。

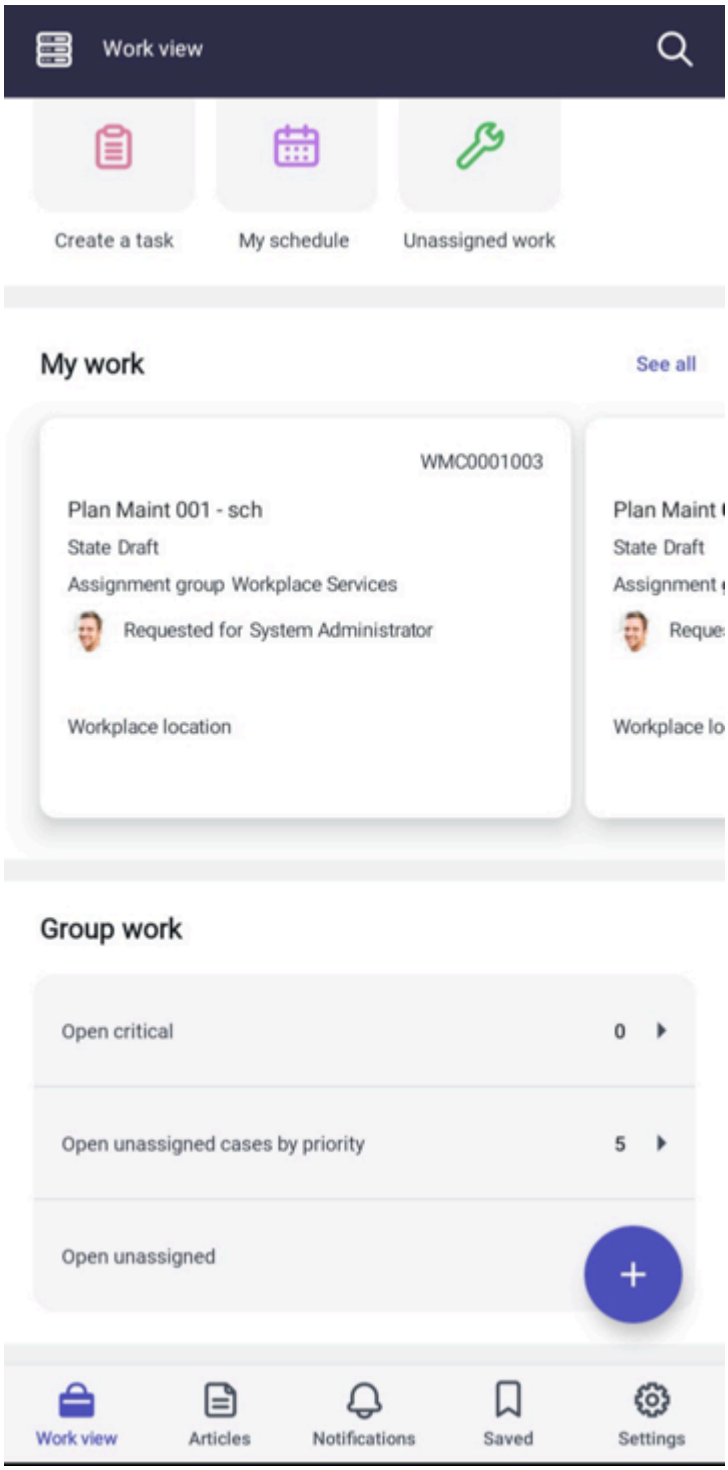
ServiceNow エージェントモバイルアプリケーションの モバイルのワークプレイスエージェント アプリケーションを使用すると、ワークプレイスサービスデリバリアプリケーションで作成された職場ケースを処理できます。このアプリケーションを使用して、職場ケース、ケースタスク、移動タスク、およびメンテナンスタスクを管理および作成できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



職場エージェントは、アプリケーションで次のアクションを実行できます。

- アプリケーションを使用して作成されたすべての職場ケースを表示できます。
- 次のカテゴリのケースが表示されます。
  - 作業の概要と数。
  - アサインされた作業とケースの詳細。
  - アサイン先グループの作業。
  - アサイン先グループのアサインされていない作業。
- 重大、オープン、解決済みなどの状況に基づいて、アサインされたケースを処理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ケースとタスクを別の職場エージェントにアサインできます。
- ケースとタスクを進行中にいつでも更新したり、情報を追加したりできます。
- マップの場所を使用して、職場ケースまたはタスクが作成された職場の場所に移動できます。移動ケースの場合、「移動元の場所」と「移動先の場所」の両方を表示できます。
- メンテナンスケースの場合、含まれる資産、製品のモデルなどの詳細を表示できます。
- ケースに個別に関連付けられている職場ケースとタスクを処理することもできます。
- 添付ファイルはいつでもケースにアップロードできます。

モバイルのワークプレイスエージェント アプリケーションの機能の詳細については、「モバイルのワークプレイスエージェント - 主な機能、アクション、ケースの詳細」を参照してください。

モバイルのワークプレイスエージェント の構成

モバイルのワークプレイスエージェント アプリケーションをインストールして、ServiceNow エージェントモバイルアプリケーションでの使用を開始します。

モバイルのワークプレイスエージェント のインストール

ServiceNow ストアアプリケーションから モバイルのワークプレイスエージェント アプリケーションをインストールします。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に
次のセットアップ手順を実行します。

1. 移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション インスタンス内にあります

   リストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。

2. 次のプラグインがアクティブ化されていることを確認します。
   - ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
   - ワークプレイスケース管理 (sn_wsd_case)
   - ワークプレイスメンテナンス管理 (sn_wsd_maintenance)
   - ワークプレイス移転管理 (sn_wsd_move)
   - ワークプレイスインドアマッピング (sn_wsd_indoor_map)
   - Expanded Model and Asset Classes(sn_ent)

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：モバイルのワークプレイスエージェント
- アプリケーションの ID：sn_wsd_agent_mob

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow へのリクエストが必要になることもあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースメモ情報については、「ServiceNow Store バージョンの履歴リリースノート」を参照してください。

3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、ワークプレイスケース管理をインストールする前にインストールする必要があります。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。

モバイルのワークプレイスエージェント の使用

ServiceNow エージェントモバイルアプリケーションを使用して職場ケースまたはタスク関連のアクティビティを実行するには、モバイルのワークプレイスエージェント を使用します。

職場ケースとタスクの管理

自分と自分のアサイン先グループにアサインされた職場ケースとタスクを追跡します。オープン、重大、違反したケースの数をいつでも把握できます。ケースの詳細を表示し、それに応じてアクションを実行します。

始める前に
必要なプラグインがインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_case.workplace_agent

このタスクについて
ServiceNow エージェント - モバイルのワークプレイスエージェント アプリケーションを使用すると、デスクトップやラップトップを必要とせずに、外出先で自分にアサインされた職場ケースとタスクを管理できます。通常の職場ケース、メンテナンスケース、移動ケース、スペース構成ケース、予約ケースなど、あらゆるタイプの職場ケースを管理できます。このアプリケーションでは、自分と自分のアサイン先グループにアサインされた作業にすばやく簡単にアクセスできるカテゴリベースの表示が提供されます。アプリケーションの [作業ビュー **(Work view)**] には、作業、グループ作業、アサインされていない作業が表示されます。

使用可能な機能の詳細については、「 モバイルのワークプレイスエージェント - 主な機能、アクション、ケースの詳細」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. モバイルのワークプレイスエージェントアプリケーションにログインします。
   起動画面が開き、[作業] ビューが表示されます。
2. [作業ビュー **(Work view)**] ページでは、確認するケースまたはタスクに応じて、次のオプションから選択できます。
3. 組織によって追加されたナレッジ記事を確認するには、下部にある [記事] タブを選択します。
   [記事] ページが開きます。
4. SLA などに違反したケースに関する通知を表示するには、下部にある [通知] タブを選択します。
   [通知] ページが開きます。このページには次の通知が表示されます。
   - ケース：個人にアサイン済み (Case- Assigned to individual)
   - ケース：グループにアサイン済み (Case- Assigned to group)
   - ケース：(アサイニーに) コメント済み (Case commented- to Assignee)
   - ケース：エスカレーション済み (Case escalated) - ケースの SLA 違反が発生した場合、アサイニーに通知が送信されます。

   [すべて削除] を選択して、不要になった通知を削除します。
5. 保存されたケース、タスク、または添付ファイルを表示するには、下部にある [保存済み] タブを選択します。
   [保存済み] ページが開き、保存したすべてのケース、タスク、添付ファイルが表示されます。
6. ログアウトしたり、プロファイル関連の設定を行ったりするには、下部にある [設定] タブを選択します。

未アサインのケースまたはタスクのアサイン

未アサインのケースまたはタスクを処理します。ケースまたはタスクを自分自身または別のエージェントにアサインします。

始める前に

必要なプラグインがインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_case.workplace_agent

このタスクについて

未アサインのケースまたはタスクを自分自身またはアサイン先グループに属する別の職場エージェントにアサインします。通常の職場ケース、メンテナンスケース、移動ケース、スペース構成ケース、予約ケース、これらのケースに関連付けられたタスクなど、あらゆるタイプの職場ケースを処理できます。

手順

1. モバイルのワークプレイスエージェント アプリケーションにログインします。
   起動画面が開き、[作業] ビューが表示されます。
2. [作業] ビューページで未アサインのケースを表示するには、次のいずれかを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [グループ作業 **(Group work)]** セクションに移動し、次のいずれかを選択します。

i. [アサインされていないケースを優先度別に開く **(Open unassigned cases by priority)]** または [未アサインを開く **(Open unassigned)]** を選択して、未アサインの職場ケースとタスクのリストを表示します。

職場ケースとタスクのリストが表示されます。 フィルターアイコンを選択して、ケースまたはタスクをフィルターします。

ii. 変更を適用します。

b. オプション: [アサインされていない作業] セクションに移動して、アサインされていないケースとタスクを表示することもできます。

3. アサインする職場ケース/タスクを選択します。
この選択に基づいて、ケースの詳細ページまたはタスクの詳細ページが開きます。
4. ケース/タスクを自分自身にアサインするには、詳細ページで [自分にアサイン] を選択します。

注:
[自分にアサイン] オプションは、職場ケースでのみ使用できます。

5. ケース/タスクを別のエージェントにアサインするには、ヘッダーの右上隅にある アクションアイコンを選択します。
6. メニューから [ケースをアサイン] を選択します。
ユーザーのリストが別のページに表示され、ケース/タスクをアサインするエージェントを検索して選択できます。
7. [送信] を選択します。
ケース/タスクが選択したエージェントにアサインされます。

モバイルのワークプレイスエージェント アプリでケースの詳細を編集または表示する

外出先でいつでも職場ケースを更新できます。このアプリケーションには、編集したいときにいつでも関連する変更を加えることができる、編集関連オプションがすべて用意されています。

始める前に

必要なプラグインがインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_case.workplace_agent

このタスクについて

このアプリケーションを使用すると、通常の職場ケース、メンテナンスケース、移動ケース、スペース構成ケース、予約ケースなど、あらゆるタイプの職場ケースを管理できます。

ケース詳細ページで利用可能なすべての詳細、関連リスト、およびアクションの詳細については、「モバイルのワークプレイスエージェント - 主な機能、アクション、ケースの詳細」を参照してください。

手順

1. Agent Workplace Service for Mobile アプリケーションにログインします。
起動画面が開き、[作業] ビューが表示されます。
2. [作業] ビューページで、次のいずれかのセクションに移動して編集するケースを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 自分の作業の概要
- 自分の作業
- グループ作業 (Group work)
- アサインされていない作業

3. 編集するケースを選択します。
   選択したケースの [ケース詳細] ページが個別に開きます。
4. ケースのフィールドを編集するには、次の手順を実行します。

   a. [編集] を選択してケースを編集します。
   既存のフィールドを含む [ケースを編集] フォームが開きます。

   b. このフォームで、編集するフィールドを変更します。
   処理しているケースのタイプに基づいてフィールドを編集できます。

   c. [送信] を選択します。
   ケースが編集されます。

5. コメントを追加するには、次の手順を実行します。

   a. [コメント] を選択します。
   ヘッダーの右上にある  アイコンを選択して、[コメントを追加] を選択することもできます。

   b. [コメントを追加] ページで、[作業メモ] フィールドと [追加コメント (顧客に表示)] フィールドにそれぞれメモとコメントを入力します。

   c. [投稿] を選択します。
   コメントがケースに投稿されます。

6. 他のアクションを実行するには、ヘッダーの右上にある  アイコンを選択し、次の操作を行います。

   a. ナレッジベース記事を添付するには、[ナレッジを添付する **(Attach Knowledge)]** を選択します。

      i. [ナレッジを添付する (Attach Knowledge)] ページで、添付する記事を検索して選択します。

      ii. [送信] を選択します。
      ナレッジ記事がケースに添付されます。

   b. 子タスクを作成するには、[タスクを作成] を選択します。

      i. [タスクを作成] フォームに詳細を入力します。詳細については、「子タスクの作成」を参照してください。

      ii. [送信] を選択します。
      ケースの子タスクが作成されます。

   c. ケースのチェックリストを更新するには、[チェックリストを更新 **(Update checklist)]** を選択します。
   [チェックリスト] ページで、追加するチェックリストアイテムを選択します。このページで、選択したチェックリストアイテムが完了としてマークされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. ケースの現在のステータスを更新するには、[ステータスの更新] を選択します。
   i. [ステータスの更新] フォームで、ケースを更新するステータスを選択します。
   ii. [送信] を選択します。
   ステータスが更新されます。

e. 添付ファイルを表示、追加、または編集するには、[添付ファイルを表示] を選択します。
   i. [添付ファイル] ページで、添付ファイルのリストを表示します。
   ii. 添付ファイルを編集するには、 アイコンを選択します。
   iii. 添付ファイルを削除するには、 アイコンを選択します。
   iv. 画像をプレビューするには、画像を直接選択します。

7. すぐ参照できるようにケースを保存するには、 アイコンを選択します。
   ケースが保存されます。画面の下部にある [保存済み] タブを選択すると、ケースが表示されます。

職場ケースを印刷

職場エージェントは、外出先でいつでも職場ケースを印刷できます。ケースレポートには、予約の詳細、サービス、およびその他すべての関連情報が含まれます。

始める前に
必要なプラグインがインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_case.workplace_agent

手順

1. モバイルのワークプレイスエージェント アプリケーションにログインします。
   起動画面が開き、[作業] ビューが表示されます。
2. [作業] ビューページで、次のいずれかのセクションに移動して子タスクを追加するケースを開きます。
   - 自分の作業の概要 (My work overview)
   - 自分の作業
   - グループ作業 (Group work)
   - アサインされていない作業
3. ケースを選択します。
   選択したケースの [ケース詳細] ページが個別に開きます。
4. ヘッダーの右上にある アイコンを選択します。
5. [ケースを印刷] を選択します。
   確認メッセージが表示されます。
6. [はい] を選択します。
   ダウンロードしたドキュメントには、職場ケースの詳細が表示されます。

職場タスクの印刷

職場エージェントは、職場ケースに関連する職場タスクの詳細を印刷できます。タスクレポートには、予約の詳細、サービス、およびその他すべての関連情報が含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なプラグインがインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_case.workplace_agent

手順

1. モバイルのワークプレイスエージェント アプリケーションにログインします。
   起動画面が開き、[作業] ビューが表示されます。
2. [作業] ビューページで、次のいずれかのセクションに移動してケースとタスクを表示します。
   - 自分の作業の概要
   - 自分の作業
   - グループ作業 (Group work)
   - アサインされていない作業
3. オプション: タスクの親ケースがわかっている場合は、そのケースを選択します。
   ケースの詳細ページが個別に開きます。
4. タスクを選択します。
   タスクの詳細ページが個別に開きます。
5. [印刷タスク] を選択します。
   確認メッセージが表示されます。
6. [はい] を選択します。
   ダウンロードしたドキュメントには、職場タスクの詳細が表示されます。

子タスクの作成

必要に応じて職場ケースに子タスクを追加します。アプリケーションを使用すると、[ケース詳細] ページで子タスクをすぐに作成できます。

始める前に
必要なプラグインがインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_case.workplace_agent

手順

1. Agent Workplace Service for Mobile アプリケーションにログインします。
   起動画面が開き、[作業] ビューが表示されます。
2. [作業] ビューページで、次のいずれかのセクションに移動して子タスクを追加するケースを開きます。
   - 自分の作業の概要 (My work overview)
   - 自分の作業
   - グループ作業 (Group work)
   - アサインされていない作業
3. ケースを選択します。
   選択したケースの [ケース詳細] ページが個別に開きます。
4. ヘッダーの右上にある  アイコンを選択します。
5. [タスクを作成] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォームの [親ケース] フィールドには、この子タスクを追加するケースのケース番号が自動的に設定されます。

> **注:**
> モバイルのワークプレイスエージェント アプリケーションの [作業] ビューページで、親ケースに接続せずにクイックアクションでタスクを作成することもできます。

タスクの作成フォーム

Field (フィールド)	説明
ワークプレイスタスクタイプ	タスクのタイプを設定します。
簡単な説明	タスクに関する簡単な説明を入力します。
説明	タスクに関する詳細な説明を入力します。
ワークプレイスの場所	タスクを作成する場所を選択します。
職場サービスアイテム	タスクが職場サービスアイテムに関連付けられている場合は、職場アイテムを選択します。
製品モデル	製品モデルを選択します。
資産	資産タイプを選択します。
優先度	タスクの優先度を設定します。
状況	タスクの状況を設定します。
開始予定日時	開始予定日を入力します。
期日	期日を入力します。
コスト	タスクのコストを入力します。
ベンダー	適切なベンダーを選択します。
アサイン先グループ	タスクが属するアサイン先グループを選択します。
アサイン先	タスクのアサイン先のユーザーエージェントを選択します。
状況	タスクの状況を設定します。
親ケース	親ケースのタスクが作成されます。
署名テンプレート	署名テンプレートを選択します。
添付ファイルの追加	タスクに関連する添付ファイルを追加します。

7. [送信] を選択します。

タスクの結果
子タスクが作成されます。作成後、子タスクの詳細が別のページに表示されます。タスクに対して実行できるアクションの詳細については、「子タスクの編集または表示」を参照してください。

モバイルのワークプレイスエージェント を使用して従業員の代わりに職場ケースを作成する

モバイルのワークプレイスエージェント の [作業] ビューページで従業員の代わりに職場ケースを作成します。

始める前に
必要なプラグインがインストールされていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_wsd_case.workplace_agent

手順

1. モバイルのワークプレイスエージェント アプリケーションにログインします。
2. [作業] ビューページで、ヘッダーの上隅にある [クイックアクション] オプションをクリックします。
3. [ケースを作成] をタップします。
4. [ケースを作成] ページで、任意のオプションを選択します。
5. フォームで、必要な詳細をすべて入力します。
6. [送信] をタップします。

子タスクの編集または表示

詳細を取得したり、進捗状況を更新したりする場合は、いつでもタスクを表示または更新できます。

始める前に
必要なプラグインがインストールされていることを確認します。

使用可能なすべてのアクションの詳細については、「モバイルのワークプレイスエージェント - 主な機能、アクション、ケースの詳細」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_case.workplace_agent

手順

1. Agent Workplace Service for Mobile アプリケーションにログインします。
   起動画面が開き、[作業] ビューが表示されます。
2. [作業] ビューページで、次のいずれかのセクションに移動してケースとタスクを表示します。
   - 自分の作業の概要
   - 自分の作業
   - グループ作業 (Group work)
   - アサインされていない作業
3. オプション: タスクの親ケースがわかっている場合は、そのケースを選択します。
   ケースの詳細ページが個別に開きます。
4. タスクを選択します。
   タスクの詳細ページが個別に開きます。
5. タスクで指定された場所に移動するには、[場所] アイコン ( ) を選択します。
   マップが開きます。[方向を知る] を選択して、方向を確認します。
6. タスクの詳細を編集するには、次の手順を実行します。
   a. [編集] を選択します。
   b. [タスクの編集] フォームで、編集するフィールドを変更します。
   c. [送信] を選択します。
      タスクの詳細が更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. タスクで実行されたアクティビティを表示し、メモまたは添付ファイルを追加するには、次の手順を実行します。
   a. [アクティビティ] タブを選択します。
   b. コメントを追加するには、[コメントを追加] を選択します。
   c. ファイルを添付するには、を選択します。
   d. 写真を添付するには、を選択します。
   e. 写真またはビデオを撮影するには、を選択します。
8. 他のアクションを実行するには、ヘッダーの右上にあるを選択し、次の操作を行います。
   a. タスクのチェックリストを更新するには、[チェックリストを更新 **(Update checklist)]** を選択します。
      [チェックリスト] ページで、追加するチェックリストアイテムを選択します。
   b. タスクの現在のステータスを更新するには、[ステータスの更新] を選択します。
      i. [ステータスの更新] フォームで、タスクを更新するステータスを選択します。
      ii. [送信] を選択します。
      ステータスが更新されます。
   c. コメントを追加するには、[コメントを追加] を選択します。
      [コメント] オプションを使用して、詳細ページから直接コメントを追加することもできます。
      i. [作業メモ] フィールドに作業メモを入力します。
      ii. コメントを追加するには、[追加コメント (顧客に表示)] にコメントを入力します。
      iii. [投稿] を選択します。
      コメントが投稿されます。
   d. 添付ファイルを表示、追加、または編集するには、[添付ファイルを表示] を選択します。
      i. [添付ファイル] ページで、添付ファイルのリストを表示します。
      ii. 添付ファイルを編集するには、 アイコンを選択します。
      iii. 添付ファイルを削除するには、 アイコンを選択します。
      iv. 画像をプレビューするには、画像を直接選択します。
9. すぐ参照できるようにタスクを保存するには、 アイコンを選択します。
   タスクは [保存済み] タブに保存されます。このタブでいつでもタスクを直接表示できます。

オフラインモード

ServiceNow エージェント アプリケーションでオフラインモードに切り替えて、職場ケースを処理することもできます。オフラインモードで作業している場合は、インターネットに接続していなくても任意のアクションを実行できます。オンラインモードをオンにすると、変更はすべて自動的に同期されます。競合がある場合は、送信箱で解決できます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_case.workplace_agent

オフラインモードをオンにするには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [設定]に移動します。
2. [キャッシュをダウンロード **(Download Cache)]** を選択します。
3. [オフラインモード] オプションを有効にします。

モバイルのワークプレイスエージェント - 参照情報

モバイルのワークプレイスエージェント アプリケーションの主な機能の詳細について説明します。

モバイルのワークプレイスエージェント - 主な機能、アクション、ケースの詳細

モバイルのワークプレイスエージェント を使用すると、モバイルデバイスを使用して、外出先で職場ケース、メンテナンスケース、移動ケース、およびそれらに関連付けられたタスクを管理できます。

モバイルのワークプレイスエージェント - 機能

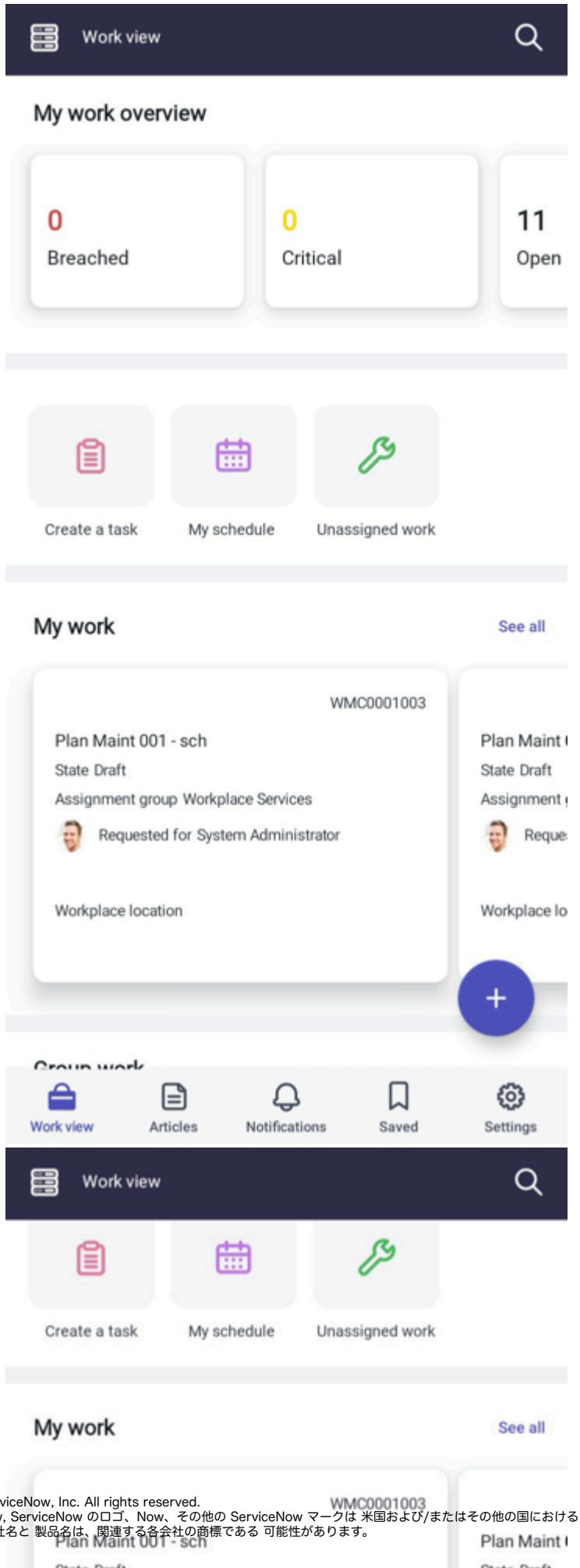
モバイルのワークプレイスエージェント は、職場エージェントが ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションから発生したケースをいつでも処理できるように設計されています。このアプリケーションは主に、モバイルデバイスを使用してどこからでもケースを表示または操作できるようにすることで、時間を節約することを目的としています。エージェントは、進捗状況に基づいてケースを表示、編集、更新、および解決できます。

エージェントとしてアプリケーションにログインすると、自分に関連付けられているすべての職場ケースが表示されます。自分にアサインされたケースの数、自分にアサインされたケースの詳細、自分のアサイン先グループにアサインされたケース、さらにはエージェントのアサイン先グループに属する未アサインのケースなどの詳細を取得できます。

エージェントとしてログインすると、親ケースに接続しなくても、クイックアクションを使用してケースまたはタスクを作成できます。右上隅の検索アイコン ( ) を使用して、[作業ビュー] ページからケース、タスク、記事、サービス、およびユーザーを検索します。AI 検索は、職場サービスまたはユーザー内の [職場ケース]、[職場タスク]、[ナレッジ] の記事から結果を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
キャプチャされたすべての画面は、Android デバイス上の モバイルのワークプレイスエージェント アプリケーションからのものです。

モバイルのワークプレイスエージェント アプリケーションの起動画面では、次のタブを切り替えることができます：

- 作業ビュー **(Work view)**：起動画面には、デフォルトで [作業ビュー **(Work view)]** ページが表示されます。[作業ビュー (Work view)] 画面には、職場ケースに関連するすべての情報がさまざまなセクションに分類されて表示されます。以下の「**Workplace Agent for Mobile -** 作業ビュー」トピックを参照してください。
- 記事：[記事] タブには、組織によって作成されたナレッジベース記事が表示されます。検索オプションは AI を使用し、職場サービス内の記事の検索に使用されます。
- 通知：[通知] タブには、SLA に違反したケースなどの通知が表示されます。
- 保存済み：[保存済み] タブには、クイックビューまたはその他の理由で保存したケースまたはタスクが表示されます。
- 設定：[設定] ページでは、プロファイルなどに関連する設定を行うことができます。また、オフラインモードに切り替えることもできます。オフラインモードで作業している場合は、インターネットに接続していなくても任意のアクションを実行できます。オンラインモードをオンにすると、変更はすべて自動的に同期されます。競合がある場合は、送信箱で解決できます。

モバイルのワークプレイスエージェント - 作業ビュー

[作業ビュー **(Work view)]** は、アプリケーションを起動したときに表示されるデフォルトのページです。[作業ビュー **(Work view)]** は、すべての職場ケースとタスクを表示できる、アプリケーションのメインページです。このビューはさまざまなセクションに分類されており、自分にアサインされたケースと自分のアサイン先グループにアサインされたケースを簡単に追跡できるようになっています。このページには、次のセクションが表示されます：

自分の作業の概要

[自分の作業の概要 **(My work overview)]** セクションには、ログインしている職場エージェントにアサインされた、さまざまなステータスのケースとタスクのレポートが表示されます。

次のレポートがカードとして表示されます：

- [違反]：SLA に違反した職場ケースの数を表示します。
- [重大]：自分にアサインされ、解決待ちの重大なケースの数を表示します。
- [オープン]：現在オープンで進行中のケースの数を表示します。
- [解決済み]：解決したケースの数を表示します。
- [すべて]：すべての未解決のケース、タスク、およびレポートを表示します。

レポートカードを選択すると、ケース/タスクの詳細が表示されます。職場ケースのタイプ、ケースの優先度、ケース番号、ケースの現在のステータス、ケースに関連付けられたアサイン先グループ、ケースが要求された従業員、職場ケースが要求された場所などの詳細のほかに、フロアマップに表示するための場所ピンを表示できます。[ケース詳細] カードを選択して、子ケース、ケースに関連付けられた子タスクなどの詳細を表示したり、任意のアクションを編集または実行したりすることもできます。ケース詳細とケース/タスクに対して実行できるアクションに関する詳細については、後述する「職場ケースの詳細 - 概要とアクション」トピックを参照してください。

[作業ビュー **(Work view)]** ページには、アクションを実行するためのクイックリンクのセクションが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [タスクを作成]：エージェントは、親ケースに接続せずにタスクを作成できます。
- [自分のスケジュール]：カレンダービューで利用可能な開始予定日と期日があるケースとタスクのみを表示します。[自分のスケジュール] ページから、親ケースに関連付けるタスクを作成することもできます。

  保存: [保存] オプション ( ) は、ケースを保存して、1 つのウィンドウで簡単に表示できるようにします。保存されたケースは、画面下部の [保存済み] タブで確認できます。

  カレンダービューで現在の日付に戻るには、[アイコンを選択します。

- [アサインされていない作業]：自分が属する 1 つ以上のアサイン先グループに未アサインのすべてのケースとタスクを表示します。未アサインのケースとタスクは、アサイン先グループにアサインされますが、職場エージェントにはアサインされません。

  ケースとタスクは、それぞれのタブの下でセグメント分けされたリストに表示されます。また、ケースとタスクのフィルターを使用してフィルタリングすることもできます。

自分の作業

[自分の作業 **(My work)]** セクションには、自分が処理しているケース/タスクの詳細が表示されます。ケースは、職場ケースのタイプ、ケースの優先度、ケース番号、ケースの現在のステータス、ケースに関連付けられたアサイン先グループ、ケースが要求されたユーザー、ケースが要求された場所などの詳細を含むカードとして、フロアマップに表示するための場所ピンとともに表示されます。

リストを右にスワイプして他のケースを表示したり、[すべて表示] を選択してすべてのケースの完全なリストを別の画面に表示したりできます。

グループワーク

[グループワーク **(Group work)]** セクションでは、自分と自分のアサイン先グループにアサインされた職場ケースを次のカテゴリ別に表示できます：

- [重大なケースを開く **(Open Critical)]**：重大なケースのリストを表示します。
- [アサインされていないケースを優先度別に開く **(Open unassigned cases by priority)]**：アサイン先グループに関連付けられているものの、誰にもアサインされていないケースのリストを表示します。ケースは優先度順に表示されます。
- 未アサインを開く **(Open unassigned)**：アサインされていないケースとタスクのリストを表示します。

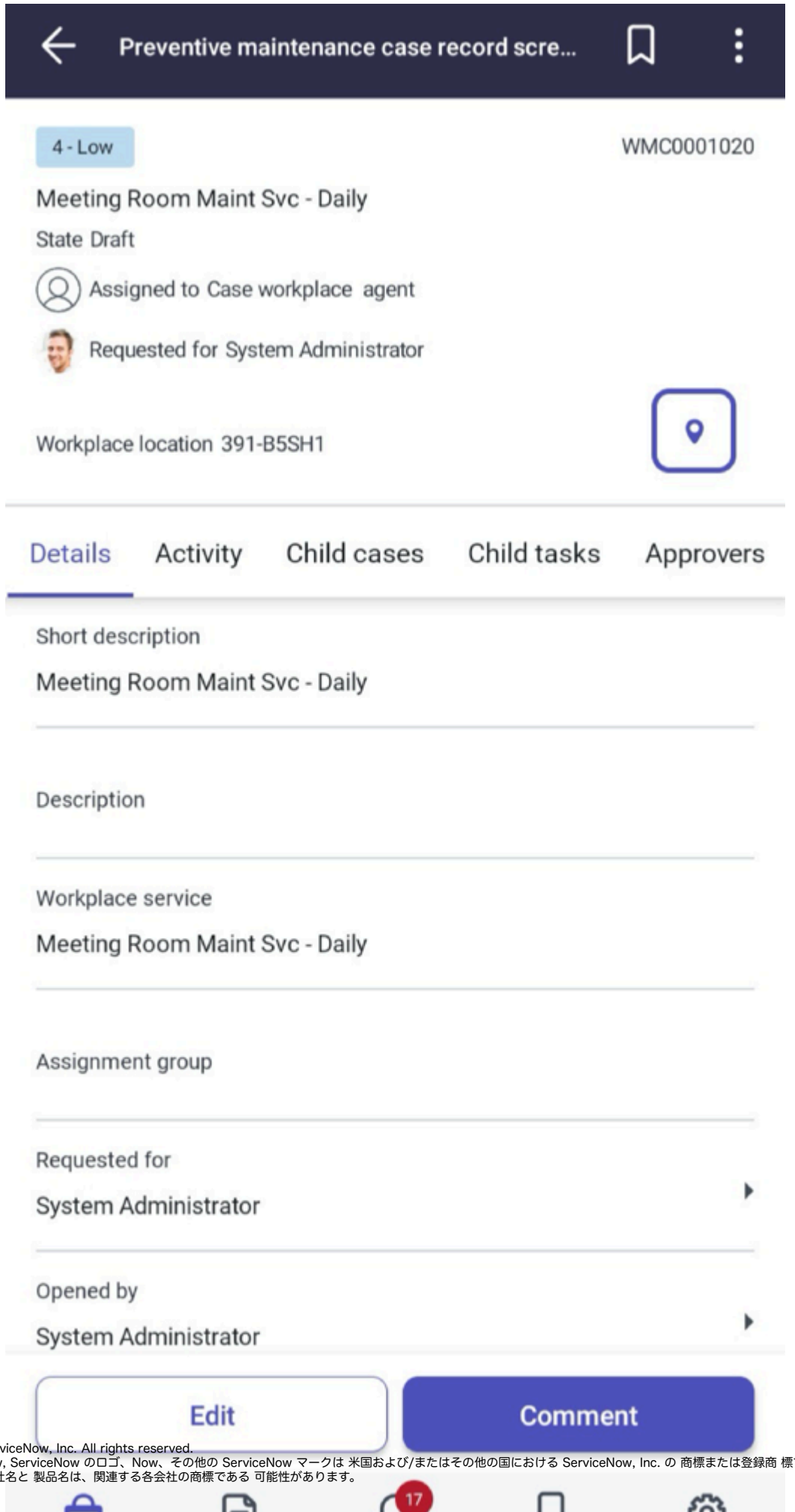
いつでもケース詳細を選択して、ケースまたはタスクの詳細を別の画面に表示できます。

職場ケースの詳細 - 概要とアクション

アプリケーションでは、職場ケース、メンテナンスケース、移動ケース、スペース構成ケース、およびケースに関連付けられたタスクの完全な詳細を表示できます。ケース詳細ビューには、デスクトップ/ラップトップのネイティブビューでケースを開いたときに表示されるビューと同様のビューが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションの起動画面では、職場エージェントは、優先度、アサインステータス、現在の状況などに基づいて、任意のケースを処理できます。[作業ビュー **(Work view)**]には、作業を簡単に開始できるように、さまざまなカテゴリに基づいてケースが表示されます。

開いている職場ケースのタイプに応じて、次のようなさまざまなケース詳細画面が表示されます。

- 職場ケース
- 職場予約ケース
- 移動ケース
- 予防メンテナンスケース
- 是正メンテナンスケース

たとえば、通常の職場ケースを開くと、ケースの詳細が別の [職場ケースの詳細 **(Workplace case details)**] 画面に表示されます。

すべてのタイプのケースの [ケース詳細] 画面には、ケースの完全な詳細が関連リストとともに表示されます。

ケース詳細のデフォルトビューには、次のオプションがあります：

- 場所ピン:場所ピン ( ) を選択すると、関連リストの上にあるフロアマップに職場の場所の場所ピンが表示されます。
- 保存: [保存] オプション ( ) を使用すると、ケースを保存して、ケースを 1 つのウィンドウで簡単に表示することができます。保存されたケースは、画面下部の [保存済み] タブで確認できます。
- 関連リスト：次の関連リストが表示されます。

  詳細

  説明、ケースの要求に使用された職場サービス、ケースが要求された従業員、ケースをオープンしたユーザー、ケースが作成されたワークプレイスの場所、ケースが要求された日付、および開始予定時刻や期日などのその他の詳細などを含む、ケースの詳細が表示されます。

  - 移動ケースを表示している場合は、移動元の場所 **(From location)**、移動先の場所 **(To location)**、移動の理由、要求された移動日、移動を実行する必要がある期日などの詳細を表示できます。
  - メンテナンスケースを表示している場合は、資産の製品モデルやエンタープライズ資産などの詳細を表示できます。

  変数

  ケースが要求者によって要求されたときにフォームに入力された変数を表示します。

  アクティビティ

  職場ケースの作成以降に実行されたさまざまなアクティビティを表示します。

  子ケース

  このケースに対して作成された子ケースを表示します。

  子タスク

  ケースを履行するために作成された子タスクを表示します。子タスクを選択すると、タスクの詳細が別のページに表示されます。タスクの詳細を表示する方法などの詳細については、後述する「職場タスクの詳細 - 概要とアクション」トピックを参照してください。

  承認者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースに関連する承認者を表示します。

ケース SLA

ケースに関連付けられた SLA を表示します。いずれかの子ケースまたはタスクが SLA に違反している場合、ケースカードには [違反] タグが表示されます。

添付されたナレッジ

ケースに関連付けられたナレッジ記事を表示します。リンクを選択すると、別のページでそのナレッジベース記事に移動できます。

関連ケース

この職場に関連するケース (存在する場合) を表示します。予防ケースまたは是正メンテナンスケースの場合、[関連ケース] 関連リストが [職場ケース] として表示されます。

ケース競合レビュー (Case conflict review)

関連リストは、移動ケースに対してのみ表示されます。競合を表示します。

要求されたサービスアイテム

ケースとともに要求されたサービスアイテムを表示します。

作業手順

職場ケースを実行するための作業手順を表示します。リンクを選択すると、別のページでその作業手順を含むナレッジベース記事に移動できます。

移動ケースを開くと、次の関連リストが表示されます：

ケース詳細ページには、次のアクションオプションがあります：

ケースを編集

[ケースを編集] オプションを使用すると、いつでもケースを編集できます。

コメント

[コメント] オプションを使用すると、詳細情報を追加したり進捗状況を更新したりするときにいつでも職場にコメントを追加できます。作業メモを追加して他のエージェントに通知したり、その他のコメントを追加して要求者に通知したりできます。

自分にアサイン

[自分にアサイン] オプションを使用すると、ケースが未アサインで、ケースが所属するアサイン先グループに属している場合に、ケースを自分自身にアサインすることができます。このオプションは、ケースが未アサインの場合にのみ表示されます。

ケース詳細ページの右上のヘッダーにあるアクションメニュー ( ) を選択すると、以下にリストされているその他のアクションが表示されます。

コメントを追加

このオプションを使用すると、ケースにコメントを投稿できます。これは、ページの [コメント] アクションと同じです。作業メモを追加して他のエージェントに通知したり、その他のコメントを追加して要求者に通知したりできます。

ケースをアサイン

このオプションを使用すると、ケースを別の職場エージェントにアサインできます。このオプションは、タスクが未アサインの場合にのみ表示されます。

タスクを作成

このオプションを使用すると、子タスクを作成でき、親ケースは既に関連付けられています。

ナレッジを添付

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このオプションを使用すると、必要に応じて職場ケースにナレッジベース記事を追加できます。利用可能なナレッジベース記事のリストから検索できます。1 つのケースに複数の記事を追加できます。

チェックリストを更新

このオプションを使用すると、必要に応じてチェックリストアイテムを更新できます。

ステータスを更新

このオプションを使用すると、ケースの現在のステータスを更新できます。

添付ファイルを表示

このオプションを使用すると、ケースのすべての添付ファイルを 1 か所で表示できます。

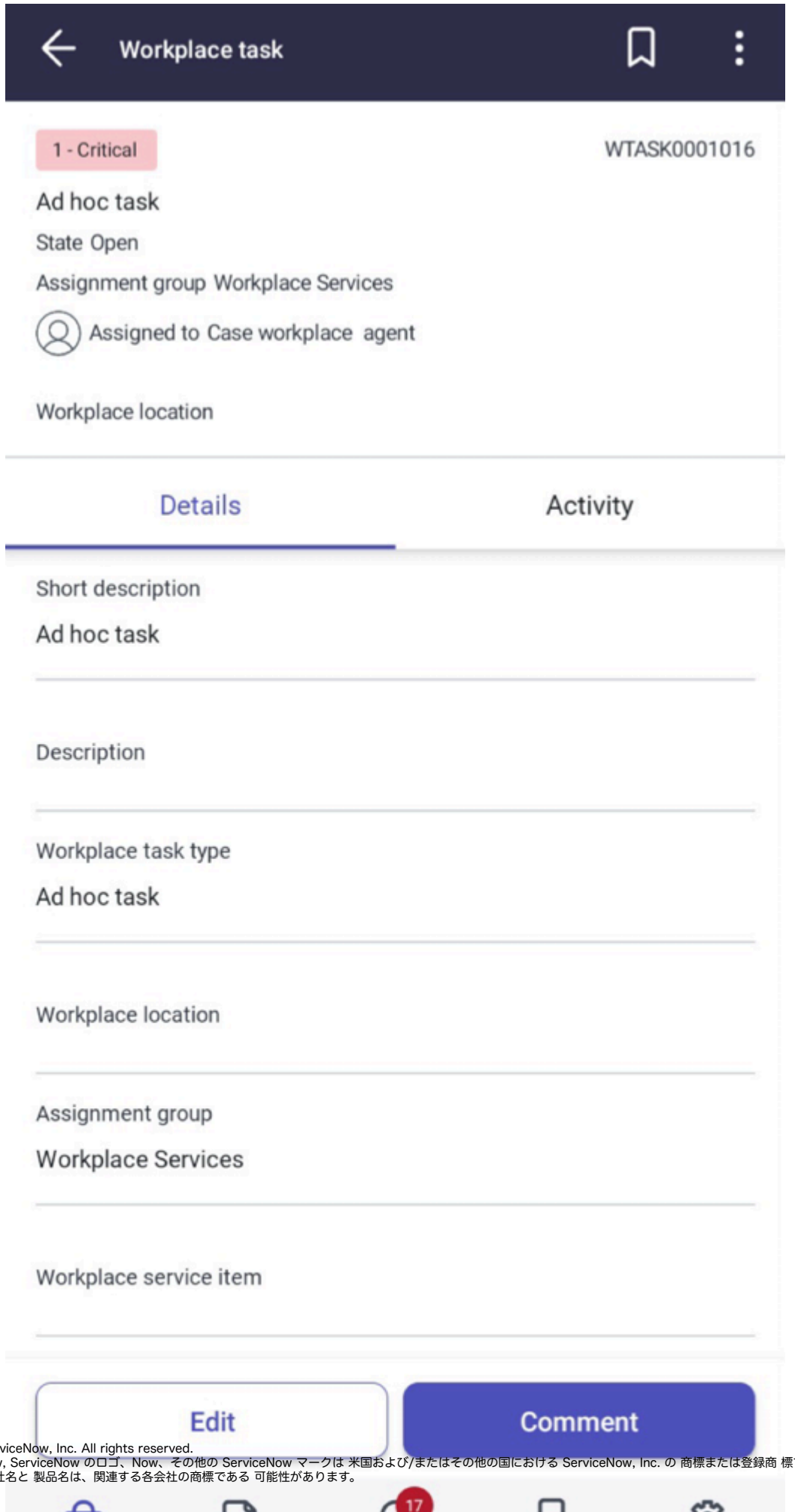
職場タスクの詳細 - 概要とアクション

アプリケーションでは、いつでもタスクをクローズできます。タスクは、[作業ビュー **(Work view)**] から、または関連付けられているケースから開くことができます。

職場タスクの詳細カードには、タスク番号、タスクの優先度、タスク名、タスクの現在の状況、タスクがアサインされているアサイン先グループ、タスクが作成されるワークプレイスの場所、およびフロアマップにワークプレイスの場所を示すための場所ピンなどの情報が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場タスクの詳細カードを選択すると、タスク詳細が別の画面で開きます。タスク詳細には、タスクの詳細と、タスクで実行されたアクティビティが表示されます。

タスク詳細ページでは、次のオプションを使用できます：

- 場所ピン:場所ピン ( ) を選択すると、フロアマップ上のタスクに関連付けられた職場の場所の場所ピンが表示されます
- 保存: [保存] オプション ( ) を使用すると、ケースを保存して、ケースを 1 つのウィンドウで簡単に表示することができます。保存されたケースは、画面下部の [保存済み] タブで確認できます。

タスク詳細のデフォルトビューには、次の情報が表示されます：

詳細

説明、タスクタイプ、タスクが作成された場所、アサイン先グループ、タスクに含まれる職場サービスアイテム、ベンダー、署名テンプレート、タスクを開いたユーザーの詳細、およびタスクがオープンされた日時などを含む、タスクの詳細を表示します。タスクの親ケースの詳細を表示することもできます。開始予定時刻と期日の詳細も表示されます。

アクティビティ

タスクで実行されたすべてのアクティビティの詳細を表示します。必要に応じてコメントを追加し、添付ファイルを追加することもできます。ファイルや画像などの添付ファイルを追加したり、カメラで写真やビデオをキャプチャしたりすることもできます。

詳細ページから、タスクに対して以下のアクションを実行できます：

編集

このオプションを使用すると、いつでもタスクの詳細を編集できます。

コメント

このオプションを使用すると、タスクにコメントを投稿できます。作業メモや追加コメントを投稿できます。

その他のアクションについては、タスク詳細ページの右上の メニューメニューを選択します。次のアクションが表示されます：

タスクをアサイン

このオプションを使用すると、必要に応じてエージェントにタスクをアサインできます。このオプションは、タスクが未アサインの場合にのみ表示されます。

コメントを追加

このオプションを使用すると、ケースにコメントを追加できます。作業メモを追加して他のエージェントに通知したり、その他のコメントを追加して要求者に通知したりできます。

チェックリストを更新

このオプションを使用すると、必要に応じてチェックリストアイテムを更新できます。

ステータスを更新

このオプションを使用すると、進捗状況に基づいてタスクの現在のステータスを更新できます。

添付ファイルを表示

このオプションを使用すると、タスクのすべての添付ファイルを 1 か所で表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

WSD for Microsoft Places

Microsoft Teams と統合された WSD for Microsoft Places アプリケーションですべてのワークプレイスサービス要求を管理します。

開始するには

探索	構成 インストール WSD for Microsoft Places を開始	参照
「WSD for Microsoft Places」を参照してください。		の主な機能について知る の主な機能について知る WSD for Microsoft Places

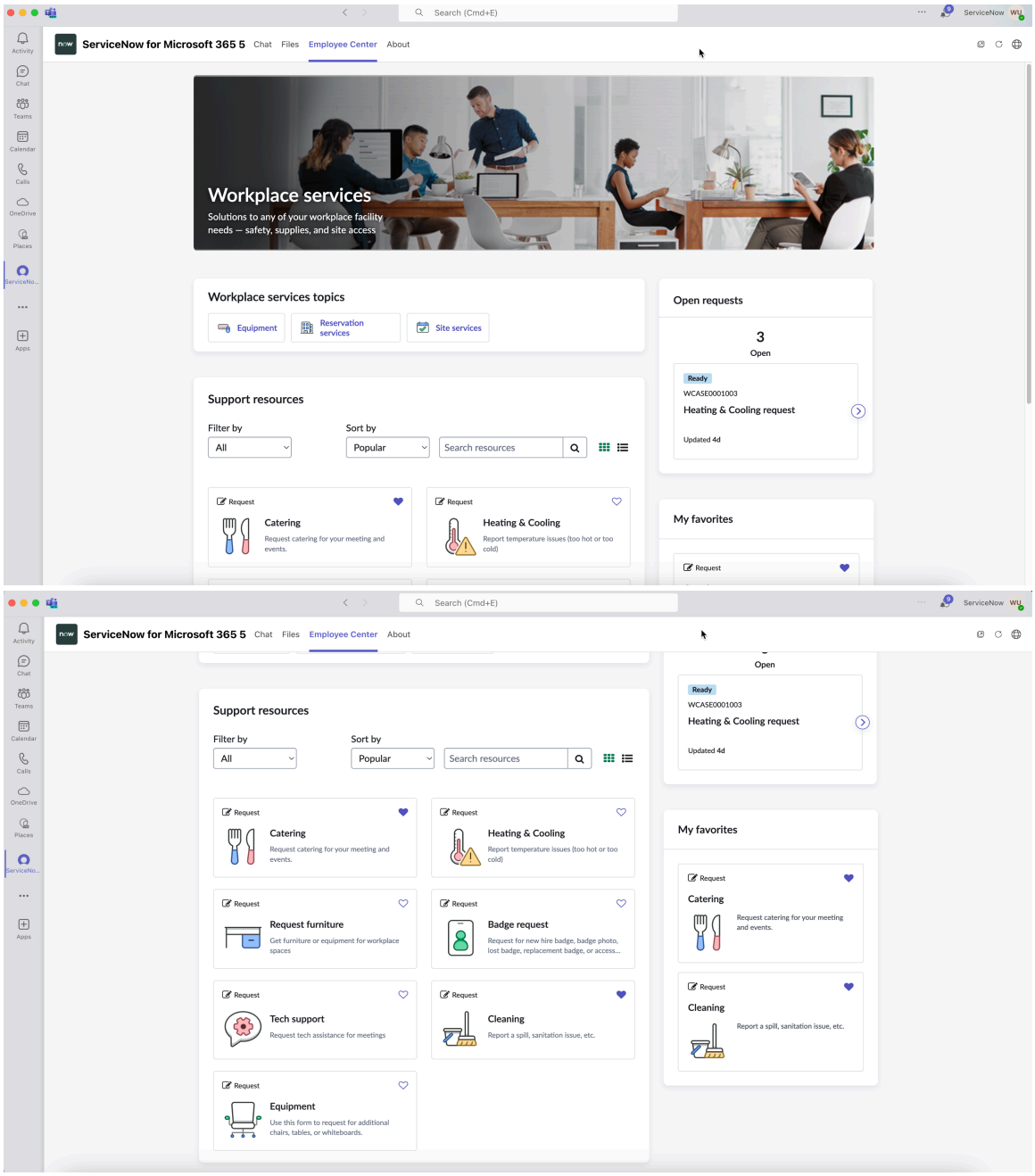
WSD for Microsoft Places の詳細

Microsoft Teams と統合された WSD for Microsoft Places アプリケーションですべてのワークプレイスサービス要求を管理および作成します。

Microsoft Teams と統合された WSD for Microsoft Places アプリケーションを使用すると、未解決のワークプレイスサービス要求を作成および管理できます。ワークプレイスサービス要求は、[設備]、[予約サービス **(Reservation services)]**、および [サイトサービス] タブで管理および作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



職場ユーザーは、アプリケーションで次のアクションを実行できます。

- すべての未解決要求を表示できます。
- サービス要求を作成できます。
- アプリケーションでは、次の職場サービストピックが表示されます。
  - 機器
  - 予約
  - サイトサービス
- [設備] で設備サービス要求と家具の要求サービス要求を作成できます。
- [予約サービス **(Reservation services)**] でケータリングサービス要求を作成できます。
- [サイトサービス] でバッジの要求、暖房と冷房、テクニカルサポート、クリーニングなどのサービス要求を作成できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス要求の作成の詳細については、「職場サービスの要求」を参照してください。

関連情報

WSD for Microsoft Places - 主な機能とアクション

WSD for Microsoft Places の構成

WSD for Microsoft Places アプリケーションをインストールして、Microsoft Teams と統合します。

WSD for Microsoft Places アプリケーションを Microsoft Teams に登録して統合するには、次の手順を順番に実行します。

- **WSD for MS Places** アプリケーションの登録WSD for Microsoft Places アプリケーションの登録
- マニフェストファイルのダウンロード マニフェストファイルのダウンロード
- マニフェストファイル (.json) の変更 マニフェストファイルの変更
- アプリケーションのアップロード WSD for Microsoft Places アプリケーションのアップロード

関連情報

WSD for Microsoft Places - 主な機能とアクション

WSD for Microsoft Places アプリケーションの登録

Microsoft Azure ポータルで WSD for Microsoft Places アプリケーションを登録します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Azure ポータルにログインします。
2. [アプリの登録] をクリックします。
3. **[+** 新規登録] をクリックします。
4. [表示名] を入力します。
   [アプリケーション (クライアント) **ID]**、 [ディレクトリ (テナント) **ID]**、 [オブジェクト **ID]**、 [アプリケーション **ID URL]** が自動生成されます。
5. **[API** 権限] に移動します。
6. [構成されたアクセス許可 **(onfigured permissions)]** で、次のアクセス許可を追加し、**ServiceNow** にアドミンの同意を付与します。
   - Calendars_ReadWrite
   - メール
   - offline_access
   - openid
   - プロフィール
   - User_Read
7. **[API** を公開 **(Expose an API)]** に移動します。
8. **[+** クライアントアプリケーションの追加 **(+Add a client application)]** を選択して、クライアントを追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. [認証]に移動します。
10. **[Web** リダイレクト **URL]** を追加します。

次のタスク
マニフェストファイルをダウンロードしてフォローアップします。

マニフェストファイルのダウンロード

Microsoft Teams での WSD for Microsoft Places アプリケーションの設定と統合の一環としてマニフェストファイルをダウンロードします。

始める前に
必要なロール：admin

Microsoft Azure ポータルで WSD for Microsoft Places アプリケーションを登録します。

WSD for Microsoft Placesアプリケーションの登録について詳しくは、WSD for Microsoft Places アプリケーションの登録

手順

1. 移動先 チーム > **ServiceNow for Teams**.
2. [新規] をクリックしてレジストリを作成します。
3. すべてのフィールドが生成されたら、要件に従って [短い名前] と [フルネーム] を入力します。
4. [送信] をクリックします。
5. [次へ] をクリックします。
6. [仮想エージェントを構成] タブで、最初のオプション **[ServiceNow** インスタンスを **Microsoft Teams** テナントに構成 **(Configure a ServiceNow instance to your Microsoft Teams tenant)]** を選択します。
7. [次へ] をクリックします。
8. [アプリケーション **ID]** と [ディレクトリ (クライアント) **ID (Directory (client) ID)]** を入力します。
9. [タブ名] を入力し、[次へ] をクリックします。
   アプリケーションレジストリレコードが作成されます。
10. [マニフェストをダウンロード] をクリックします。

次のタスク
マニフェスト zip ファイルから .json ファイルを変更してフォローアップします。

マニフェストファイルの変更

Microsoft Teams の WSD for Microsoft Places アプリケーションの一部としてマニフェストファイルを変更します。

始める前に
必要なロール：admin

マニフェストファイルをダウンロードします。

マニフェストファイルのダウンロード方法の詳細については、「マニフェストファイルのダウンロード」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. マニフェストファイルを解凍します。
2. .jsonファイルを開きます。
3. 次の手順に従って変更します。
   a. .json ファイルで **id** を検索し、アプリケーション (クライアント) **ID** に置き換えます。
   b. **bots**、**Composeextensions**、**activities** を探して削除します。

   注:
   ユーザーが複数のポータルを開く場合は、コンテンツ URL の 2 番目の部分「**sn_now_teams_ms_login.do**」を「**n_ms_teams_wsd_ms_login.do**」に置き換える必要があります。

4. [システムプロパティ] > **[sn_now_teams.portal.suffix]** に移動します。
5. 値フィールドに「**wsp**」を入力します。
6. .json ファイルを保存し、すべてのファイルを圧縮します。

次のタスク
WSD for Microsoft Places アプリケーションと Microsoft Teams の統合を完了するために、アプリケーションをアップロードしてフォローアップします。

WSD for Microsoft Places アプリケーションのアップロード

Microsoft Teams で WSD for Microsoft Places アプリケーションをアップロードします。

始める前に
必要なロール：admin

マニフェストファイル (.json ファイル) を変更したことを確認します

マニフェストファイルの変更方法の詳細については、「マニフェストファイルの変更」を参照してください

手順

1. メールアドレスを使用して Microsoft Teams にログインします。
2. **[+** アプリ] を選択します。
3. [アプリを管理 **(Manage your apps)]** を選択します。
4. [アプリ] で、[アプリをアップロード **(Upload an app)]** をクリックします。
5. [カスタマイズされたアプリのアップロード **(Upload a customised app)]** を選択し、更新された zip ファイルを参照してアップロードします。
6. [追加] をクリックして WSD for Microsoft Places アプリケーションを Microsoft Teams に統合します。

タスクの結果
WSD for Microsoft Places アプリケーションが Microsoft Teams と統合されました。

WSD for Microsoft Places - 参照情報

WSD for Microsoft Places アプリケーションの主な機能の詳細について説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

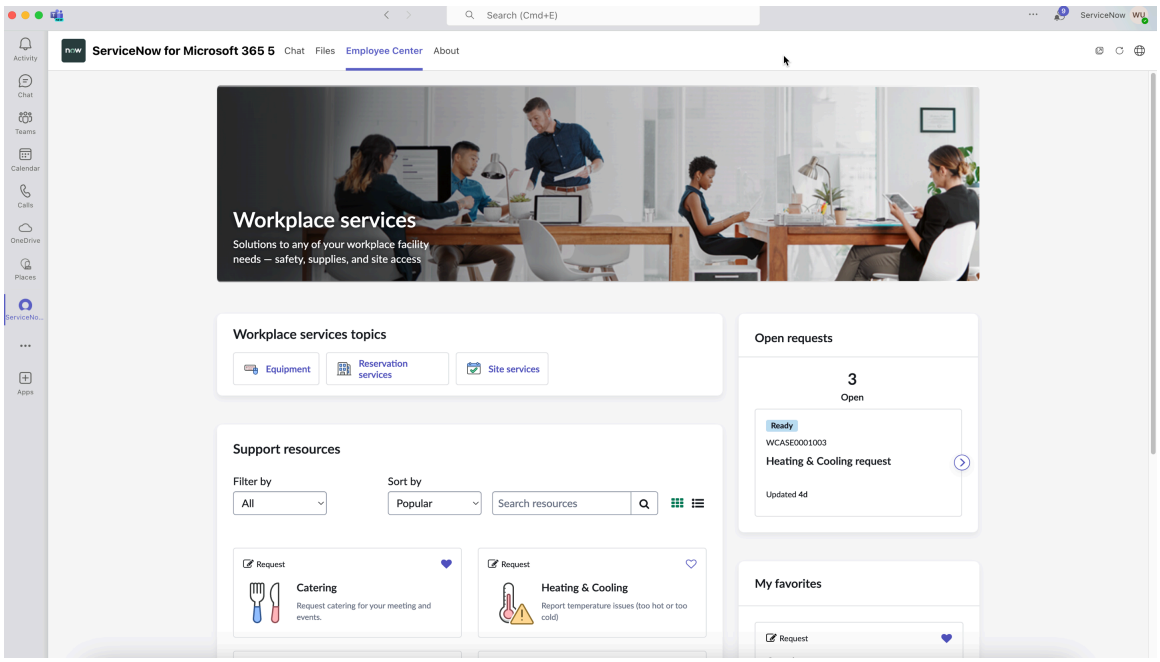
WSD for Microsoft Places - 主な機能とアクション

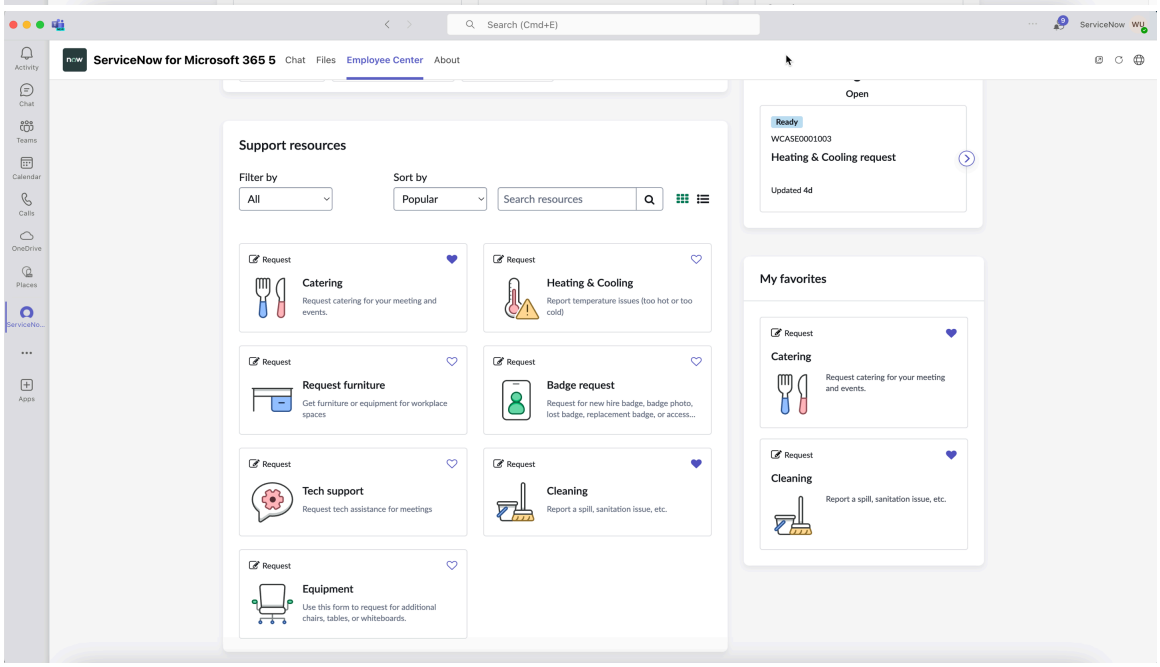
WSD for Microsoft Places アプリケーションを使用すると、ワークプレイスサービス要求を作成し、すべての未解決のワークプレイスサービス要求を管理できます。

WSD for Microsoft Places - 主な機能

WSD for Microsoft Places は、職場ユーザーがワークプレイスサービス要求を作成および管理できるように設計されています。エージェントは、サービス要求を作成および表示し、その進捗状況を監視できます。

WSD for Microsoft Places アプリケーションにエージェントとしてログインすると、[ワークプレイスサービストピック (Workplace service topics)] の下にすべてのワークプレイスサービス要求が表示されます。オープン中の要求の数などの詳細を取得できます。また、サービス要求をお気に入りとして追加して、[自分のお気に入り] の下に表示することもできます。





自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

WSD for Microsoft Places アプリケーションの起動画面には、[ワークプレイスサービストピック **(Workplace services topics)]**、[サポートリソース]、[オープン中の要求]、および [自分のお気に入り] が表示されます。

[サポートリソース] の下のワークプレイスサービス要求は、デフォルトでカードビューで表示されます。ビューは リストビューに変更できます。これらの要求は、人気順やアルファベット順でソートしたり、記事や要求でフィルタリングしたりできます。

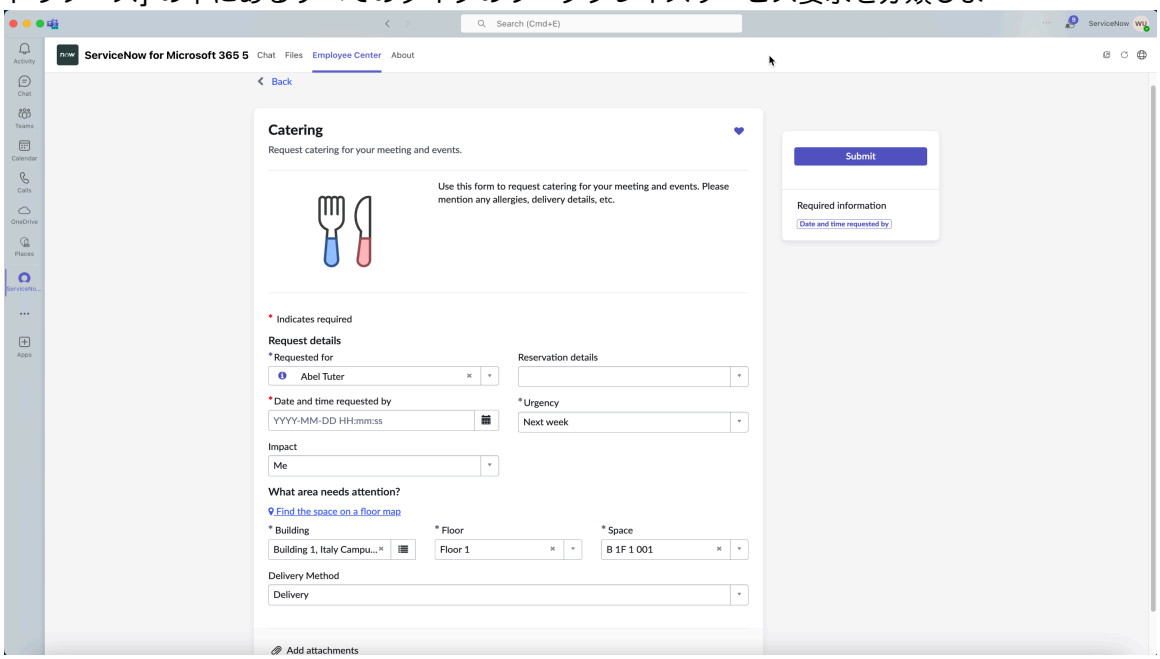
WSD for Microsoft Places - ワークプレイスサービストピック (Workplace service topics)

[ワークプレイスサービストピック **(Workplace service topics)]** は、アプリケーションを起動したときに表示されるデフォルトのページです。[ワークプレイスサービストピック **(Workplace service topics)]** には、すべてのタイプのワークプレイスサービス要求が分類されます。

- 設備：起動画面には、デフォルトで [設備] タブが表示されます。[設備] タブには、分類されたワークプレイスサービス要求の機器と要求された備品が表示されます。
- [予約サービス **(Reservation services)]**：起動画面には、デフォルトで [予約サービス **(Reservation services)]** タブが表示されます。[予約サービス (Reservation services)] タブには、分類されたワークプレイスサービス要求のケータリングとテクニカルサポートが表示されます。
- [サイトサービス]：起動画面には、デフォルトで [サイトサービス] タブが表示されます。[サイトサービス] タブには、分類されたワークプレイスサービス要求の暖房と冷房、バッジ要求、およびクリーニングが表示されます。

WSD for Microsoft Places - サポートリソース

[ワークプレイスサービストピック **(Workplace service topics)]** は、アプリケーションを起動したときに表示されるデフォルトのページです。[ワークプレイスサービストピック **(Workplace service topics)]** はアプリケーションのメインページです、[サポートリソース] の下にあるすべてのタイプのワークプレイスサービス要求を分類します。



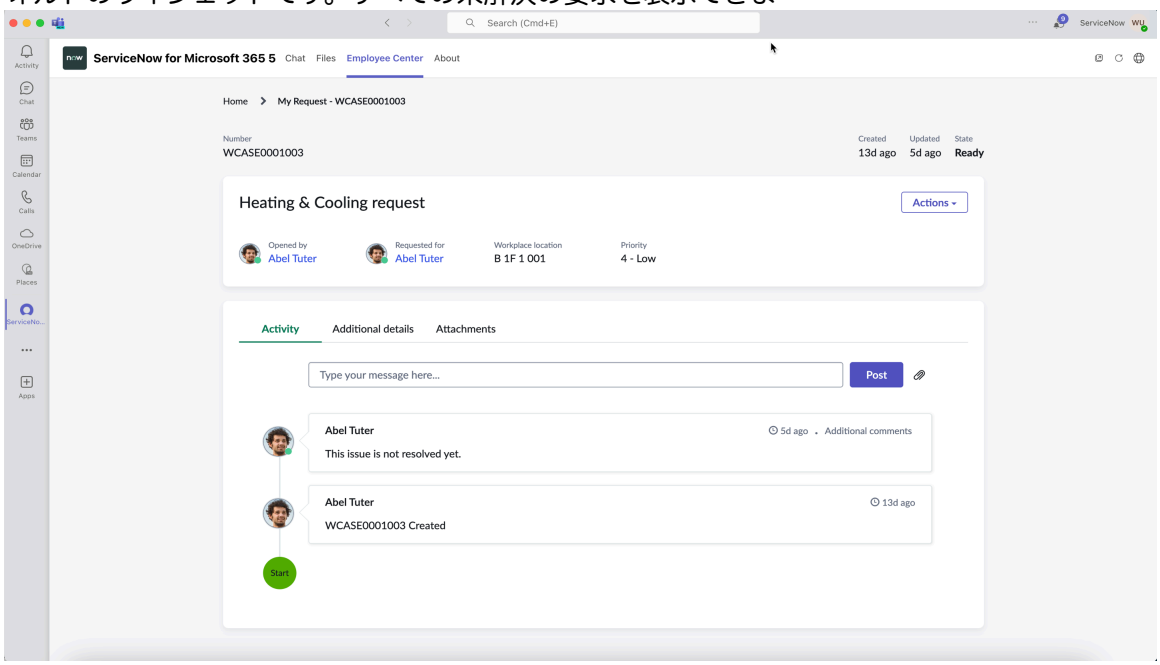
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ケータリング **(Catering)**：起動画面には、デフォルトで [ケータリング **(Catering)**] 要求が表示されます。会議やイベント向けのケータリング要求を送信できます。
- 暖房と冷房 **(Heating & Cooling)**：起動画面には、デフォルトで [暖房と冷房 **(Heating & Cooling)**] 要求が表示されます。温度の問題 (暑すぎまたは寒すぎ) を報告する要求を送信できます。
- 要求された備品 **(Requested furniture)**：起動画面には、デフォルトで [要求された備品 **(Requested furniture)**] 要求が表示されます。職場スペース用の備品または設備を入手する要求を送信できます。
- バッジ要求 **(Badge request)**：起動画面には、デフォルトで [バッジ要求 **(Badge request)**] が表示されます。新規雇用バッジ、バッジの写真、紛失したバッジ、交換バッジ、またはアクセスの問題の要求を送信できます。
- テクニカルサポート **(Tech support)**：起動画面には、デフォルトで [テクニカルサポート **(Tech support)**] が表示されます。会議のプロジェクターやビデオ会議などのテクニカルサポートの要求を送信できます。
- クリーニング：起動画面には、デフォルトで [クリーニング] 要求が表示されます。液体のこぼれや衛生上の問題を報告する要求を送信できます。
- 設備：起動画面には、デフォルトで [設備] 要求が表示されます。職場スペースで必要な追加の椅子、テーブル、またはホワイトボードの要求を送信できます。

WSD for Microsoft Places - 未解決の要求と自分のお気に入り

[未解決の要求] は、アプリケーションを起動したときに表示されるデフォルトのウィジェットです。すべての未解決の要求を表示できます。



[自分のお気に入り] は、アプリケーションを起動したときに表示されるデフォルトのウィジェットです。サービス要求をお気に入りに追加すると、それらの要求が [自分のお気に入り] タブに表示されます。

ワークプレイスサービスキオスク

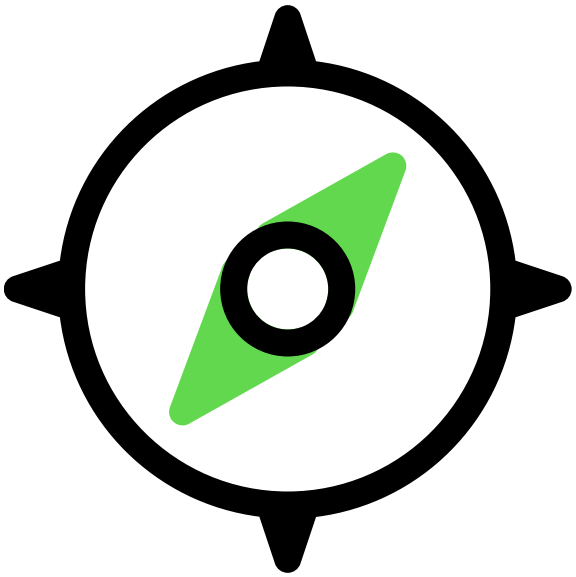
ワークプレイスサービスキオスクでは、訪問者にシームレスなチェックインエクスペリエンスを提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

servicenow

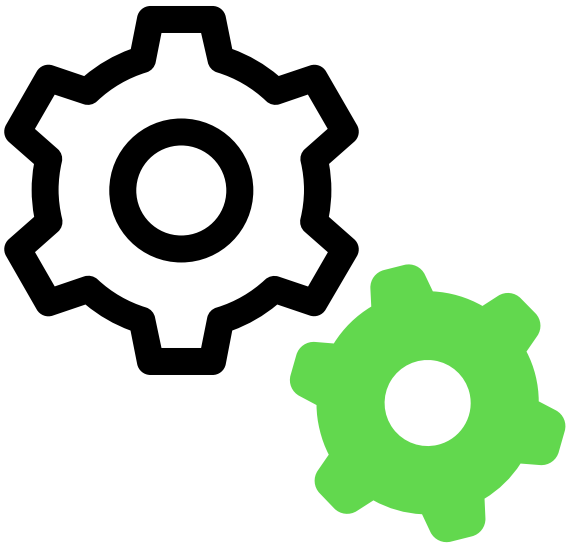
開始するには

探索



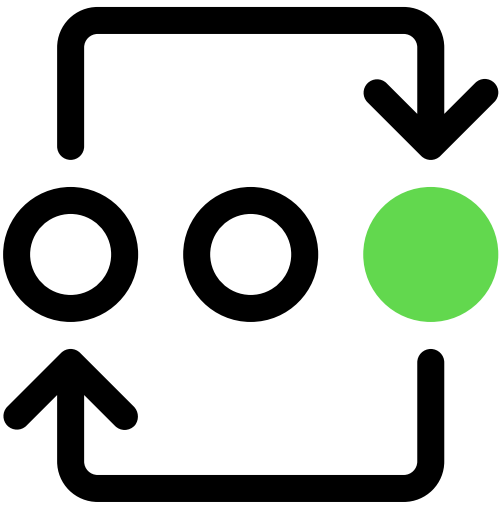
訪問者にシームレスなチェックインエクスペリエンスを提供する方法の詳細をご覧ください。

構成



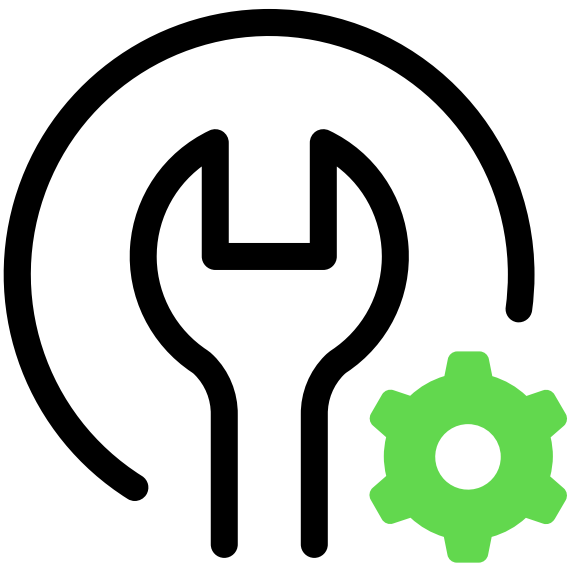
ワークプレイスサービスキオスク のインストールを計画して設定します。

統合



ワークプレイスサービスキオスクを他の機能と統合します。

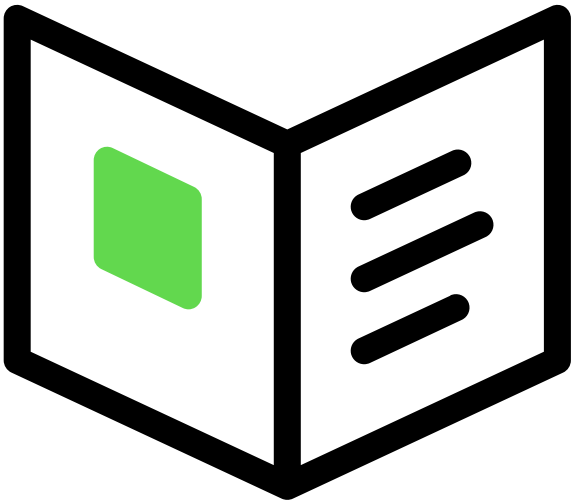
管理



キオスク構成フォームのキオスクデバイスをアサイン、変更、または削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用方法	参照
	
訪問者としてチェックイン またはセルフ登録します。	ワークプレイスサービスキオスクの構成に 使用されるリストとフォームに関する情報。

自動翻訳

トラブルシューティングとサポート

- ワークプレイスサービスデリバリ ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

ワークプレイスサービスキオスク の探索

訪問者にシームレスなチェックイン、チェックアウト、およびセルフ登録エクスペリエンスを提供する ワークプレイスサービスキオスク の詳細について説明します。

ワークプレイスサービスキオスク の概要

ワークプレイスサービスキオスク は訪問者向けのカスタマイズ可能なキオスクエクスペリエンスで、訪問者はキューで待機する代わりに自律的にチェックイン、チェックアウト、およびセルフ登録することができます。訪問者は既存の招待を使用して、パスコード、名前、メールアドレス、または電話番号によってチェックインまたはチェックアウトできます。従業員はワークプレイス訪問者管理機能を使用して訪問者に招待を送信し、訪問者がキオスクを使用してチェックインしたときに通知を受け取ることができます。

ワークプレイスサービスキオスク ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
キオスクアドミニストレーター	キオスクアドミンはキオスクデバイスを設定し、キオスクページを作成して、このページを設定にリンクします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー (続く)

ユーザー	説明
キオスクオペレーター	キオスクオペレーターは、デバイスをキオスクデバイス設定にリンクしてデバイスを設定します。
訪問者	訪問者は、キオスクデバイスを使用してチェックイン、チェックアウト、またはセルフ登録します。
従業員 (ホスト)	従業員は、ワークプレイス訪問者管理機能を使用して訪問者に招待を送信します。従業員は、訪問者がチェックインしたときにメールまたは仮想エージェントで通知を受け取ることができます。

ワークプレイスサービスキオスク のメリット

ワークプレイスサービスキオスク のメリット

メリット	機能	ユーザー
キオスクを作成し、ようこそページを設定して、キオスクにモジュールを追加します。	• キオスク設定の作成 • キオスクホームページの作成	キオスクアドミニストレーター
チェックインおよびセルフ登録フローまたはチェックアウトフローのモジュールを作成します。	キオスクモジュールの作成	キオスクアドミニストレーター
キオスク設定をデバイスにアサインして、設定を取得します。	デバイスのキオスクの選択	キオスクオペレーター
キューで待機するのではなく自律的にチェックインします。	招待を使用したチェックイン	訪問者

詳細情報

ワークプレイスサービスキオスク の構成と使用の詳細については、以下を参照してください。

- ワークプレイスサービスキオスクの構成
- ワークプレイスサービスキオスク の管理
- ワークプレイスサービスキオスク の使用
- ワークプレイスサービスキオスクの参照

ワークプレイスサービスキオスクの構成

ワークプレイスサービスキオスク のインストールを計画して設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定の概要

注:

- キオスクデバイスは、タイムアウトするまでセッションを自動的に維持します。セッションタイムアウト値は、 *glide.ui.session_timeout* プロパティで設定できます。
- キオスクヘッダーには、セッション更新 API が含まれています。キオスクテーマやキオスクヘッダーを削除したり置換したりしないでください。

  キオスクヘッダーのカスタマイズについては、「 キオスクヘッダーのカスタマイズ」を参照してください。

ワークプレイスサービスキオスク のインストール

ServiceNow Store から ワークプレイスサービスキオスク アプリケーションをインストールします。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に

次のセットアップ手順を実行します。

1. 移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション インスタンス内にあります

   リストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。
2. ワークプレイスコア プラグインがアクティブ化されていることを確認します。

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：ワークプレイスサービスキオスク
- アプリケーションの ID：sn_wsd_kiosk

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前 (ワークプレイスサービスキオスク) または ID (sn_wsd_kiosk) でアプリケーションを検索します。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。
3. [インストール] を選択します。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。
   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされる場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、そのリストが表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、ワークプレイスサービスキオスクをインストールする前にインストールする必要があります。
5. オプション: デモデータが利用でき、インストールするには、[デモデータのロード] を選択します。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **重要:**
> インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

キオスク設定の作成

キオスク設定を作成し、ホームページを割り当てて、キオスクデバイスモジュールをリンクします。

始める前に

> **注:**
>
> - キオスクデバイスは、タイムアウトするまでセッションを自動的に維持します。セッションタイムアウト値は、 *glide.ui.session_timeout* プロパティで設定できます。
> - キオスクヘッダーには、セッション更新 API が含まれています。キオスクテーマやキオスクヘッダーを削除したり置換したりしないでください。
>
>   キオスクヘッダーのカスタマイズについては、「 キオスクヘッダーのカスタマイズ」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_kiosk.admin

手順

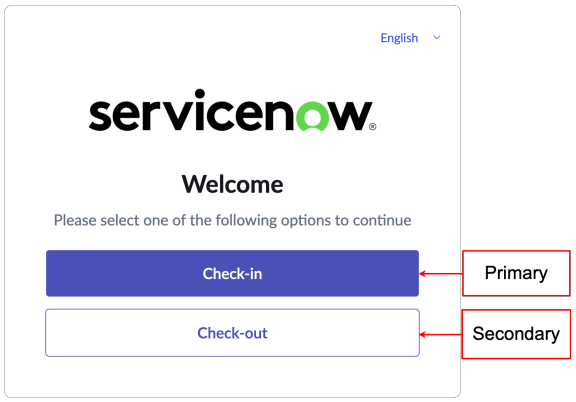
1. 移動先 すべて > キオスク管理 > すべてのキオスク.
   バージョン 1.1.0 以前の ワークプレイスサービスキオスク の場合は、 すべて > キオスク管理 > キオスクの構成.
2. [キオスク設定 (Kiosk configurations)] リストで、[新規] を選択します。
3. [キオスク設定 (Kiosk configurations)] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[キオスク構成 (Kiosk configuration)] フォーム」を参照してください。
4. **[Submit** (送信)] を選択します。
5. [キオスクモジュール構成 (Kiosk module configurations)] 関連リストで、[新規] を選択します。
6. フォームで、フィールドに入力します。

[キオスクモジュール構成 **(Kiosk module configurations)]** フォーム

フィールド	説明
キオスクの構成	モジュールがリンクされているキオスク構成。
モジュール構成	キオスクモジュールの設定レコード。 モジュールの作成の詳細については、「 キオスクモジュールの作成」を参照してください。 マップ構成の作成の詳細については、「 キオスクのマップ機能の構成」を参照してください。
アクティブ	キオスクモジュール構成のステータス。
タイプ	キオスクモジュール構成に設定するカラースキームのタイプ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このタイプは、プライマリまたはセカンダリに設定できます。 
順序	キオスクモジュールの優先順位。

注:

- キオスクデバイスは、タイムアウトするまでセッションを自動的に維持します。セッションタイムアウト値は、 *glide.ui.session_timeout* プロパティで設定できます。
- キオスクヘッダーには、セッション更新 API が含まれています。キオスクテーマやキオスクヘッダーを削除したり置換したりしないでください。

  キオスクヘッダーのカスタマイズについては、「 キオスクヘッダーのカスタマイズ」を参照してください。

7. [Submit (送信)] を選択します。

タスクの結果
キオスク設定を設定し、キオスクモジュールにリンクしました。

キオスクホームページの作成

ユーザーがキオスクデバイスを開いたときに表示されるホームページ構成を作成します。

始める前に

注:

- キオスクデバイスは、タイムアウトするまでセッションを自動的に維持します。セッションタイムアウト値は、 *glide.ui.session_timeout* プロパティで設定できます。
- キオスクヘッダーには、セッション更新 API が含まれています。キオスクテーマやキオスクヘッダーを削除したり置換したりしないでください。

  キオスクヘッダーのカスタマイズについては、「 キオスクヘッダーのカスタマイズ」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_kiosk.admin

手順

1. 移動先 すべて > キオスク管理 > キオスクホームページ.

2. [キオスクホームページ (Kiosk homepage)] リストで、[新規] を選択します。

3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[キオスクホームページ **(Kiosk homepage)]** フォーム

フィールド	説明
名前	キオスクホームページの名前。
タイトル	キオスクホームページに表示されるタイトル。
サブタイトル	キオスクホームページに表示されるサブタイトル。
説明	キオスクホームページの説明。
ロゴ	キオスクホームページに表示されるロゴ画像。
背景画像	キオスクホームページに表示される背景画像。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

キオスクモジュールの作成

キオスクモジュールとモジュール構成を作成して、キオスクに表示する必要があるフローとページを決定します。

始める前に

注:

- キオスクデバイスは、タイムアウトするまでセッションを自動的に維持します。セッションタイムアウト値は、 *glide.ui.session_timeout* プロパティで設定できます。
- キオスクヘッダーには、セッション更新 API が含まれています。キオスクテーマやキオスクヘッダーを削除したり置換したりしないでください。

  キオスクヘッダーのカスタマイズについては、「 キオスクヘッダーのカスタマイズ」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_kiosk.admin

手順

1. 移動先 すべて > キオスク管理 > キオスクモジュール.
2. [キオスクモジュール (Kiosk modules)] ページで [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[キオスクモジュール **(Kiosk modules)]** フォーム

フィールド	説明
名前	キオスクモジュールの名前。
タイトル	キオスクモジュールのタイトル。
エントリポイント	モジュールのホーム画面に表示されるページ。 訪問者のチェックインの場合は、[*visitor_check_in*] を選択します。訪問者のチェックアウトの場合は、[*visitor_check_out*] を選択します。キ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	オスクのインドアマッピングの場合は、[*kiosk_indoor_map*] を選択します。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。
5. [キオスクモジュール構成 (Kiosk module configuration)] 関連リストで、[新規] を選択します。
6. フォームで、レコード の [名前] と [説明] を入力し、フィールドに入力します。

モジュール構成フォーム

フィールド	説明
モジュール	構成がリンクされているモジュール。
設定テーブル	キオスクの構成フローを含むテーブル。 たとえば、訪問者のチェックインの場合は、キオスクチェックインフロー構成 [sn_wsd_visitor_checkin_flow_configuration] テーブルを選択します。 訪問者のチェックアウトの場合は、キオスクチェックアウトフロー構成 [sn_wsd_visitor_checkout_flow_configuration] テーブルを選択します。 キオスクのインドアマップの場合は、キオスクのインドアマップ機能の構成 [sn_wsd_indoor_map_feature_configuration] テーブルを選択します。
条件	構成テーブルから構成フローを選択する条件。 この条件は 1 つの構成にのみ一致する必要があります。たとえば、*sys_id* 値を使用して、1 つのレコードのみが条件に一致するようにします。
カメラが必要	キオスクデバイスのカメラを使用するオプション。 このオプションを選択する場合、キオスクオペレーターはキオスクデバイスでカメラ権限を提供する必要があります。 訪問者はカメラを使用してQRコードをスキャンしたり、写真を撮ったりすることができます。 **注:** キオスクフローに QR コード認証が含まれている場合、または訪問者の写真が必要な場合、フローをキオスクに追加すると、このフィールドは自動的に有効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. オプション: パラメーターの名前と値を入力して、ページパラメーターを追加します。
8. [送信] を選択します。

キオスクヘッダーのカスタマイズ

キオスクヘッダーレコードの CSS コードを編集して、キオスクヘッダーをカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：sp_admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
2. [サービスポータル] リストから、 キオスク レコードを選択します。
3. [テーマ] フィールドから、 キオスクテーマ レコードを開きます。
4. [ヘッダー] フィールドから、キオスクヘッダーレコードを開きます。
5. [**CSS**] フィールドで、要件に基づいてコードをカスタマイズします。

Example
たとえば、 header-container クラスの表示を none に設定することで、キオスクヘッダーを非表示にすることができます。

ワークプレイスサービスキオスク の統合

ワークプレイスサービスキオスク を ワークプレイスサービスデリバリ 機能と統合して、キオスクユーザーにさまざまなエクスペリエンスを提供します。

ワークプレイスサービスキオスクと ワークプレイス訪問者管理の統合

ワークプレイスサービスキオスク を ワークプレイス訪問者管理 と統合して、訪問者のチェックイン、チェックアウト、自己登録エクスペリエンスを作成します。

統合の概要

1. キオスクでサポートするフローに基づいてページ構成を作成します。詳細については、「ワークプレイスサービスキオスク のページの構成」を参照してください。

   チェックインおよびチェックアウトのフローをサポートするには、認証、サマリー、終了ページの構成が必要です。自己登録ページの設定は、自己登録フローをサポートするために必要です。さらに、確認応答ページを作成して、キオスクに訪問者ポリシーを表示できます。

   重要:
   確認応答ページの訪問者ポリシーにハイパーリンクが含まれている場合、訪問者はリンクを使用してキオスク環境を離れることができ、キオスクに戻ることはできません。キオスクオペレーターは、キオスク URL を使用してキオスク環境をリロードする必要があります。

2. ページ構成を使用して、キオスクのチェックインおよびチェックアウトフローを作成します。詳細については、「ワークプレイスサービスキオスク のフローの作成」を参照してください。

   または、 ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションに含まれているデフォルトのチェックインおよびチェックアウトフローを使用することもできます。

   複数のチェックインフローとチェックアウトフローを作成し、それらを異なるキオスクモジュールにリンクすることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. キオスクモジュールとモジュール構成を作成します。詳細については、「キオスクモジュールの作成」を参照してください。

   キオスクモジュールは、チェックインテーブルまたはチェックアウトテーブルにリンクされ、キオスクのフローとページを決定します。

4. ホームページ構成を作成します。詳細については、「キオスクホームページの作成」を参照してください。
5. キオスク構成を作成し、ホームページ構成を割り当て、作成したキオスクモジュールをリンクします。詳細については、「キオスク設定の作成」を参照してください。
6. キオスク構成をキオスクデバイスに割り当てます。詳細については、「キオスクデバイスの設定」を参照してください。

ワークプレイスサービスキオスク を ワークプレイス訪問者管理 と統合すると、訪問者はキオスクを使用してチェックイン、チェックアウト、または自己登録を行うことができます。詳細については、「ワークプレイスサービスキオスク の使用」を参照してください。

実行時にキオスクでエラーが発生した場合、汎用エラーページがユーザーに表示されます。アドミニストレーターは、システムログでエラーに関する情報を見つけることができます。エラーシナリオの詳細については、「 ワークプレイスサービスキオスク エラーシナリオ」を参照してください。

ワークプレイスサービスキオスクと ワークプレイスインドアマッピングの統合

ワークプレイスサービスキオスク を ワークプレイスインドアマッピング と統合して、キオスクユーザーがスペースを検索し、方向を取得し、ケースを発生させるためのオプションを提供します。

統合の概要

1. インドアマッピングに使用するキオスク構成を作成します。詳細については、「キオスク設定の作成」を参照してください。

   要件に適合する場合は、既存のキオスク設定を使用することもできます。

   > **注:**
   > キオスク設定のカスタムホームページを作成するか、デフォルトのホームページを使用できます。ホームページの作成の詳細については、「 キオスクホームページの作成」を参照してください。

2. ワークプレイスセントラルからマップ機能構成を作成します。詳細については、「キオスクのマップ機能の構成」を参照してください。
3. キオスクの位置とマップの設定を行います。詳細については、「キオスクの位置とマップ設定の構成」を参照してください。
4. キオスクのインドアマップのモジュールを構成します。詳細については、「キオスクのインドアマッピングのモジュールの構成」を参照してください。
5. キオスク構成をキオスクデバイスに割り当てます。詳細については、「キオスクデバイスの設定」を参照してください。

ワークプレイスサービスキオスクワークプレイスインドアマッピングと統合した後、キオスクユーザーは職場の閲覧、スペースの検索、道順の取得、ケースの作成を行うことができます。詳細については、「キオスクのインドアマッピングの使用」を参照してください。

実行時にキオスクでエラーが発生した場合、汎用エラーページがユーザーに表示されます。アドミニストレーターは、システムログでエラーに関する情報を見つけることができます。エラーシナリオの詳細については、「 ワークプレイスサービスキオスク エラーシナリオ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キオスクでは、 キオスクの一般的な要求 レコードプロデューサーを使用して、[問題を提起] モーダルからケースを作成します。レコードプロデューサーを設定するには、次の場所に移動します ワークプレイスケース管理 > ワークプレイスケース管理 - セットアップ > レコードプロデューサー.

ワークプレイスサービスキオスク の管理

キオスクオペレーターは、キオスク設定ページからキオスクデバイスをバインドおよびバインド解除できます。

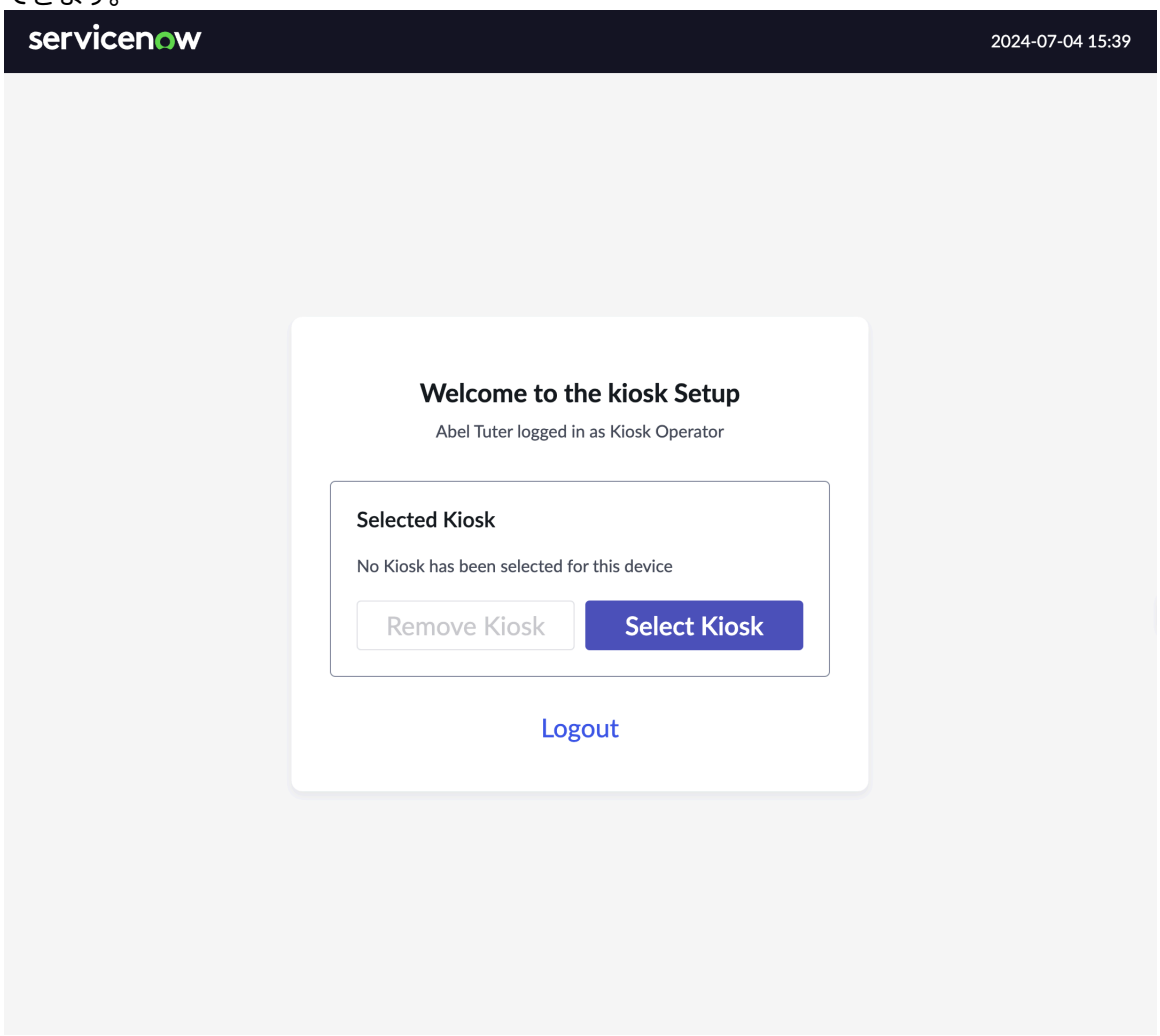
構成チェックリスト

キオスクデバイスの設定

キオスク構成をデバイスに割り当てて、キオスクデバイスを設定します。

キオスクデバイスの使用を有効にするには、デバイスのキオスクを選択する必要があります。モジュールには管理者が設定したページが表示され、訪問者はデバイスを使用してチェックインおよび自己登録できます。キオスクデバイスを構成する方法の詳細については、「 キオスク設定の作成」を参照してください。

URL (https://<インスタンス名>.service-now.com/kiosk) を使用して、キオスクページにアクセスできます。



デバイスのキオスクの選択

デバイスのキオスクを選択して、キオスクアドミンが作成した設定ページを表示します。

自動翻訳

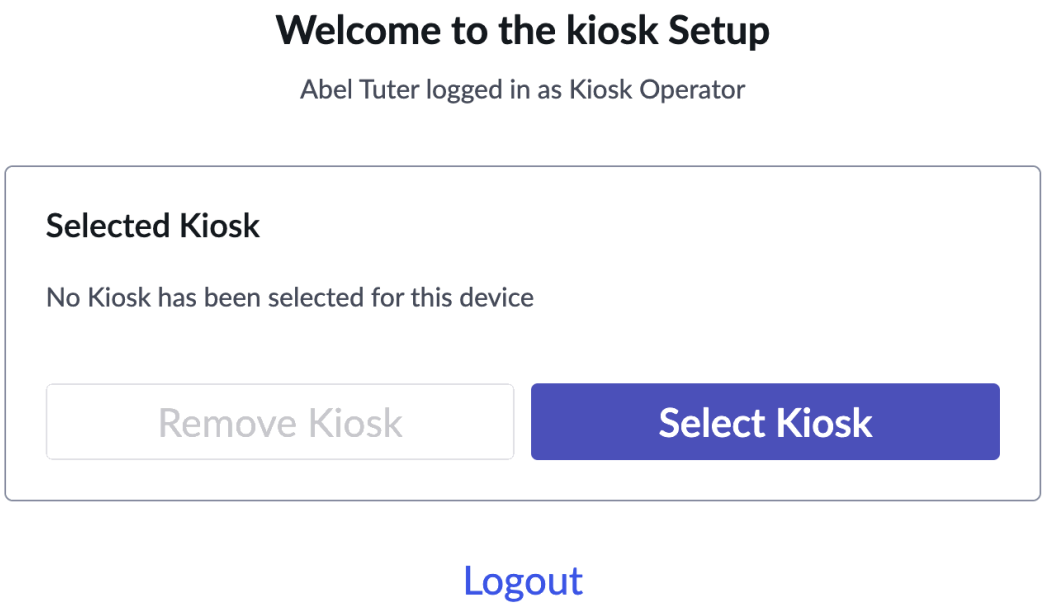
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_kiosk.operator

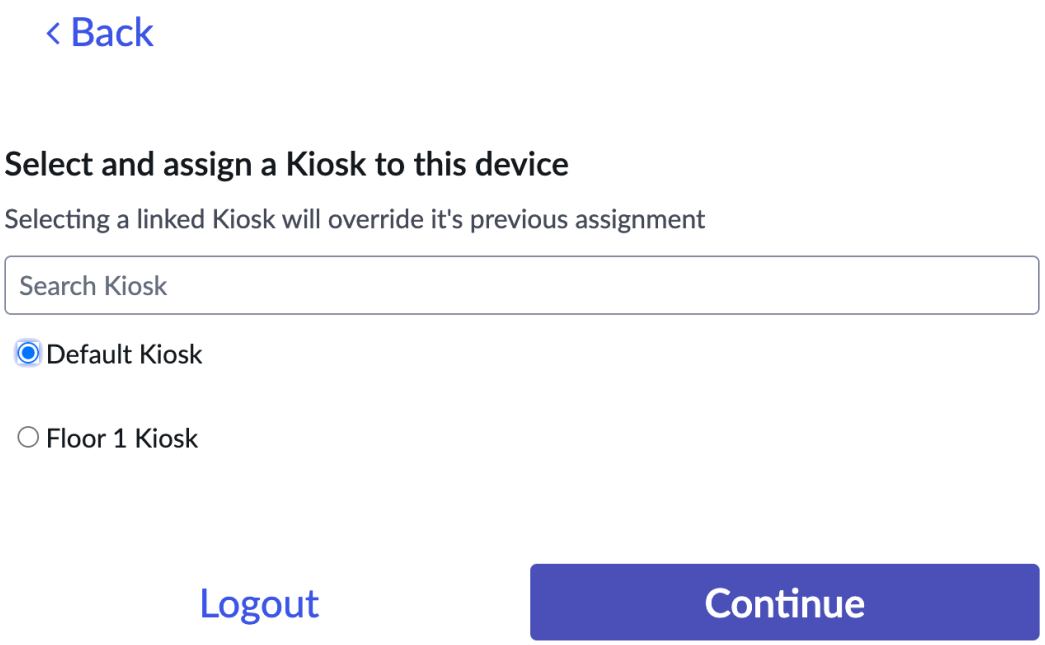
手順

1. キオスクデバイスで、オペレーターの認証情報を使用してログインします。

2. [キオスクの設定] ページで、[キオスクを選択 **(Select Kiosk)]** を選択します。



3. リストからキオスクを選択し、[] [続行] を選択します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. オプション: キオスクのカメラ権限を指定します。

   a. [カメラ アクセスを許可する] ページで、[続行] を選択します。

   b. ブラウザーのプロンプトで、Web サイトへのカメラアクセスを常に許可するオプションを選択します。

      注:
      Apple Safariブラウザを使用している場合は、Webサイトが常にブラウザ設定からカメラにアクセスできるようにする必要があります。

      (Optional) iOS上のGoogle Chromeのセキュリティ機能では、Webサイトへの永続的なカメラアクセスが許可されていないため、キオスクのカメラ関連機能が無効になります。

   c. カメラアクセスが許可されたら、[キオスクの保存] を選択します。

   カメラのアクセス許可がない既存のキオスクがある場合は、キオスクを更新してカメラへのアクセスを許可するように求める通知が届きます。

デバイスのキオスクの変更または削除

別のキオスクをアサインするか、アサインされたキオスクをデバイスから削除します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_kiosk.operator

手順

1. キオスクデバイスで、オペレーターの認証情報を使用してログインします。
2. [キオスクのセットアップ (Kiosk setup)] ページで、次のいずれかのオプションを選択します。

ワークプレイスサービスキオスク の使用

ワークプレイスサービスキオスクでは、訪問者にシームレスなチェックイン、チェックアウト、および自己登録エクスペリエンスを提供します。

招待を使用したチェックイン

従業員からの招待を使用して、訪問者としてチェックインします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_kiosk.viewer

手順

1. キオスクデバイスで、[チェックイン] を選択します。
2. 次のいずれかのチェックインオプションを選択します。
   招待パスコードがデフォルトのチェックインオプションです。

   注:
   QR コードがデフォルトのチェックインオプションである場合、チェックインページでカメラが有効になって QR コードがスキャンされます。

   - QR コードでチェックイン
   - 招待パスコードでチェックイン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- メールアドレスでチェックイン
- 電話番号でチェックイン
- 名前でチェックイン

3. チェックインオプションに基づいて情報を入力し、[続行] を選択します。

> **注:**
> 指定した情報が正しくない場合、または招待にリンクされていない場合、キオスクデバイスにエラーページが表示されます。アドミンが自己登録を有効にしている場合は、[訪問を登録 **(Register visit)]** を選択すると訪問を登録できます。詳細については、「訪問者としての自己登録」を参照してください。

4. 訪問の詳細を確認し、[続行] を選択します。
5. オプション: チェックインプロセスの写真を撮ります。

   a. [写真を撮りましょう] ページで、[続行] を選択します。

   b. カメラアイコンを選択して、画像のタイマーを開始します。
   その時間を使って位置を調整することができます。

   c. [続行] を選択して、訪問に画像を使用します。
   [再撮影] を選択して、写真を再撮影することもできます。

6. オプション: 訪問者ポリシーを読み、[確認] を選択します。
   アドミニストレーターが設定した構成に基づいて、ポリシーを確認するために署名の追加が必要になる場合があります。

> **注:**
> 訪問前にポリシーに既に署名して同意している場合でも、アドミンが設定した構成に基づいてポリシーが表示されることがあります。

7. 次の手順を確認し、[完了] を選択します。

自動翻訳

訪問者としての自己登録

名前、訪問の目的、ホストなどの詳細を入力して、訪問者として登録します。

始める前に

自己登録フローは、アドミンが構成して有効にする必要があります。チェックインしようとしたときにキオスクデバイスにエラーページが表示された場合にのみ、自己登録できます。

必要なロール：sn_wsd_kiosk.viewer

手順

1. エラーページで、[訪問を登録 **(Register visit)]** を選択します。
2. キオスクデバイスでプロンプトが表示されたら、次のフィールド値を入力します。
   a. 訪問目的 (Purpose of your visit)
   b. お名前
   c. 勤務先会社名

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. ホスト (面会を希望する従業員) (Your host, who is the employee that you want to meet)

e. アクセスする理由

> 注:
> フィールドは、アドミンが設定した構成に基づいて変更できます。

3. [登録の概要 (Registration summary)] ページで、訪問の詳細を確認し、[続行] を選択します。
要件に基づいて詳細を編集することもできます。

4. オプション: チェックインプロセスの写真を撮ります。

a. [写真を撮りましょう] ページで、[続行] を選択します。

b. カメラアイコンを選択して、画像のタイマーを開始します。
その時間を使って位置を調整することができます。

c. [続行] を選択して、訪問に画像を使用します。
[再撮影] を選択して、写真を再撮影することもできます。

5. 訪問者ポリシーを読み、[確認] を選択します。
アドミニストレーターが設定した構成に基づいて、ポリシーを確認するために署名の追加が必要になる場合があります。

6. 次の手順を確認し、[完了] を選択します。

キオスクのインドアマッピングの使用

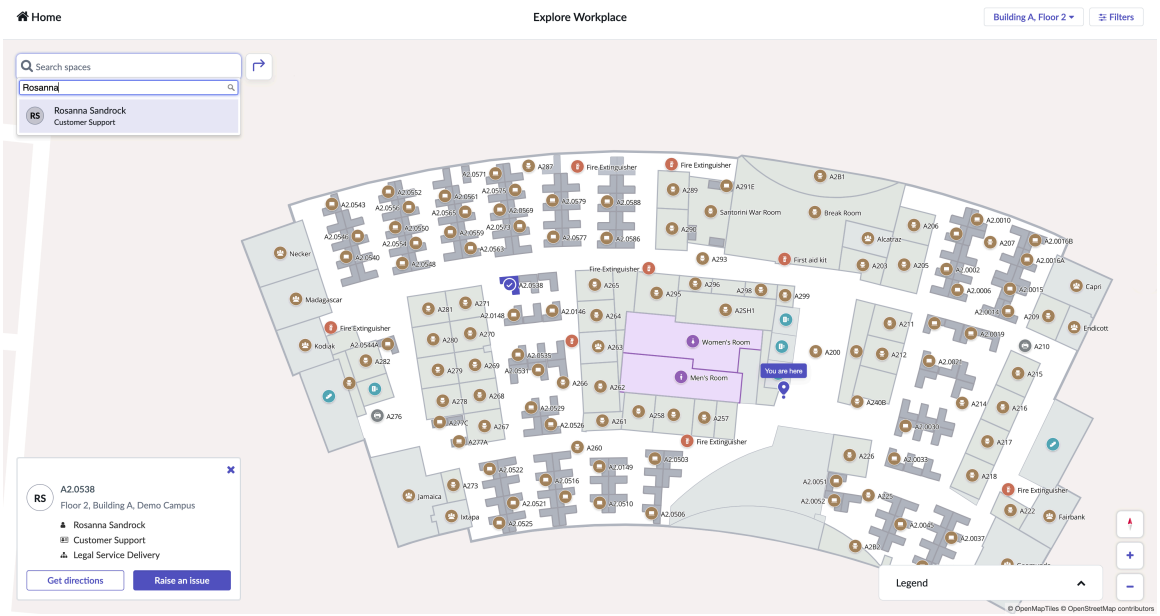
キオスクのインドアマッピング機能を使用して、スペースの検索、方向の取得、ケースの作成を行います。

キオスクのインドアマップにアクセスするには、キオスクで [職場を探索 **(Explore workplace**)] を選択します。その後、インドアマップを使用して次のことができます。

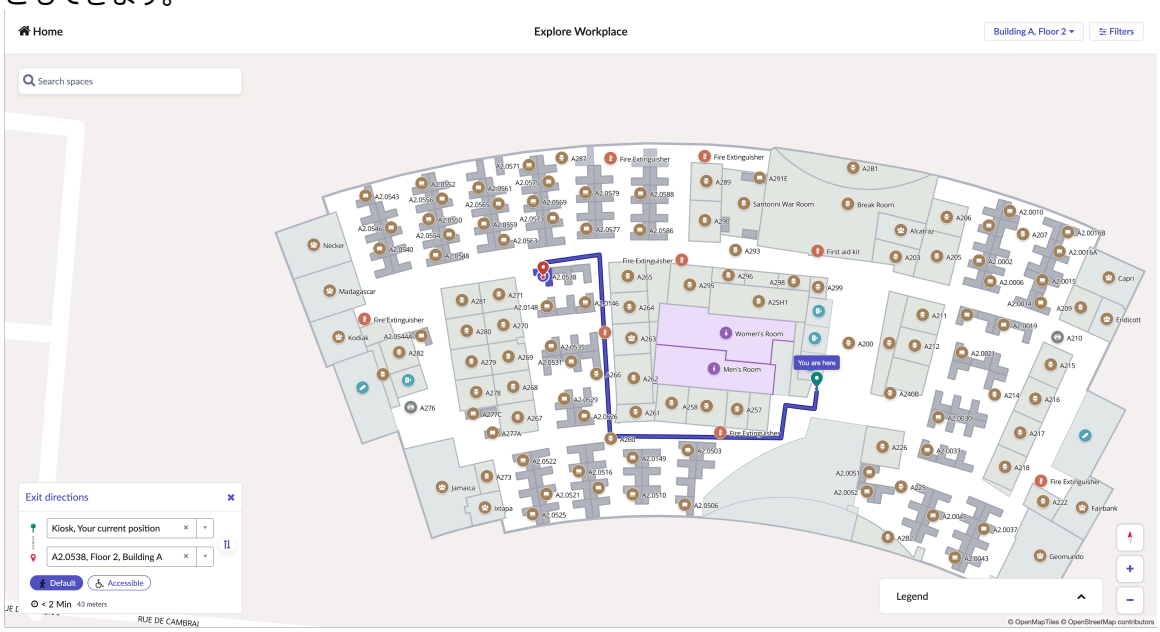
- 要件に基づいてマップをパン、回転、またはズームします。
- 別の建物またはフロアを選択して、関連するマップを参照します。
- 近隣、予約と占有のステータス、スペースタイプに基づいてスペースをフィルタリングします。
- 検索バーを使用してユーザーまたはスペースを検索し、関連する結果を選択します。キオスクではスペースがハイライト表示され、ユーザーのアサイン、部門、近隣などの情報が表示されます。表示される情報は、アドミニストレーターが設定した構成によって異なる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- マップ上のアイコンと要素の詳細については、マップの凡例を参照してください。
- マップまたは検索バーからスペースを選択した後、スペースへの道順を取得します。キオスクには、別のフロアまたは建物にある宛先へのパスが表示されます。アクセス可能なパスを選択することもできます。



経路ボタン ( ) を選択し、目的地を選択して、スペースへの経路を取得することもできます。

ステップバイステップの経路案内を有効にしたり、距離に使用する単位を選択することもできます。測定単位としてフィートまたはメートルのいずれかを選択できます。デフォルトの単位はキオスクの場所に基づいて設定されます。

- マップまたは検索バーからスペースを選択した後に問題を提起します。キオスクでは、問題の詳細を入力し、緊急度を選択し、代理で要求を出すユーザーを選択できるフォームが表示されます。

ワークプレイスサービスキオスクの参照

参照トピックは、ワークプレイスサービスキオスク で使用されるリストやフォームに関する追加情報を提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ワークプレイスサービスキオスク とともにインストールされるコンポーネント

ワークプレイスサービスキオスク プラグインをアクティブ化すると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

ロール

ワークプレイスサービスキオスクとともにインストールされるロール

ロール	説明	含まれるロール
sn_wsd_kiosk.admin	キオスクの機能とエクスペリエンスを設定するためのアクセス権があります。	なし
sn_wsd_kiosk.operator	キオスク設定を物理的なキオスクデバイスにバインドするためのアクセス権があります。	なし
sn_wsd_kiosk.viewer	キオスクエクスペリエンスを表示および使用するためのアクセス権があります。	なし

テーブル

ワークプレイスサービスキオスク とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
キオスク設定 (Kiosk configurations) [sn_wsd_kiosk_configuration]	アプリケーション内で作成されたキオスク設定に関する情報が保存されます。
キオスクモジュール構成 [sn_wsd_kiosk_device_m2m_module_configuration]	キオスク設定用に作成されたモジュールに関する情報が保存されます。
キオスクホームページ [sn_wsd_kiosk_home_page]	キオスク用に作成されたホームページに関する情報が保存されます。
キオスクモジュール [sn_wsd_kiosk_module]	キオスクデバイスに表示されるモジュールに関する情報が保存されます。
キオスクモジュール構成 [sn_wsd_kiosk_module_configuration]	キオスクモジュール用に作成された設定に関する情報が保存されます。
キオスクステータス [sn_wsd_kiosk_last_alive]	キオスクでの最後のアクティビティの日時 やカメラ権限のステータスなど、キオスクデバイスのステータスに関する情報を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ

ワークプレイスサービスキオスク とともにインストールされるプロパティ

プロパティ	説明
sn_wsd_kiosk.kiosk_reset_delay	キオスクがホームページにリセットされるまでの非アクティブ期間を指定します。
sn_wsd_kiosk.kiosk_heartbeat_delay	キオスクがインスタンスに ping を送信して キオスクステータス テーブルを更新するまでの期間を指定します。

[キオスク構成 **(Kiosk configuration)**] フォーム

[キオスク構成 (Kiosk configuration)] フォームを使用して、キオスクデバイス構成を作成します。

[キオスク構成 **(Kiosk configuration)**] フォーム

フィールド	説明
名前	キオスクデバイスの名前。
ホームページ構成	キオスクデバイスにリンクする必要があるホームページの構成。
管理者	キオスクデバイスを管理できるユーザーグループ。
場所	キオスクデバイスの場所。会社のポリシーとホストのリストは、選択した場所に基づいて表示されます。 場所がサイトまたは地域ではないことを確認します。場所は、敷地、建物、またはそれより下位の場所である必要があります。 **注:** ホストのリストに従業員を表示するには、キオスクの場所が従業員のワークプレイスプロファイルの場所と一致する必要があります。
説明	キオスクデバイスの説明。
デフォルト言語	キオスクデバイスに表示されるデフォルトの言語。
単一モジュールモード	キオスク構成に対して単一のモジュールのみを有効にするオプション。構成に複数のモジュールがリンクされている場合、順序が最も小さいモジュールがキオスクに表示されます。
デバイス ID	キオスクデバイスの自動生成された識別子。

ワークプレイスサービスキオスク エラーシナリオ

キオスクエラーの原因と関連情報をシステムログで検索します。

エラーが発生した場合、 ワークプレイスサービスキオスク に汎用エラーページがユーザーに表示されます。アドミニストレーターは、システムログでエラーに関する情報を見つけることができます。エラーは、次のシナリオで発生する可能性があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

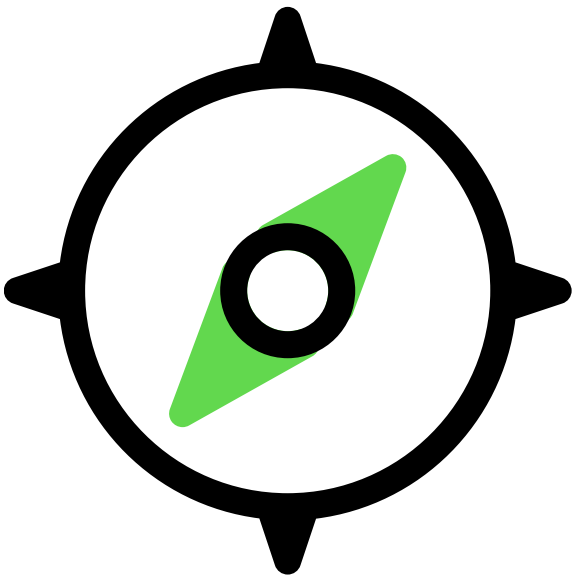
- キオスクで必要なパラメーターが提供されません。
- フロー構成レコードがキオスクモジュール構成 [sn_wsd_kiosk_module_configuration] テーブルに見つかりません。
- キオスクのインドアマップ構成 [sn_wsd_indoor_map_kiosk_configuration] テーブルにインドアマップ構成レコードが見つかりません。
- 設定されたビュータイプには、キオスクビューアー [sn_wsd_kiosk.kiosk_viewer] ロールではアクセスできません。
- 構成された敷地は、構成されたビュータイプの一部ではありません。
- キオスクカメラが設定されているフロアは、構成されたビュータイプの一部ではありません。
- キオスクが配置されているフロアは、構成されたビュータイプの一部ではありません。

ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) 向け Now Assist

ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) 向け Now Assist は、生成 AI 機能を使用してワークプレイスサービスエクスペリエンスを向上させます。

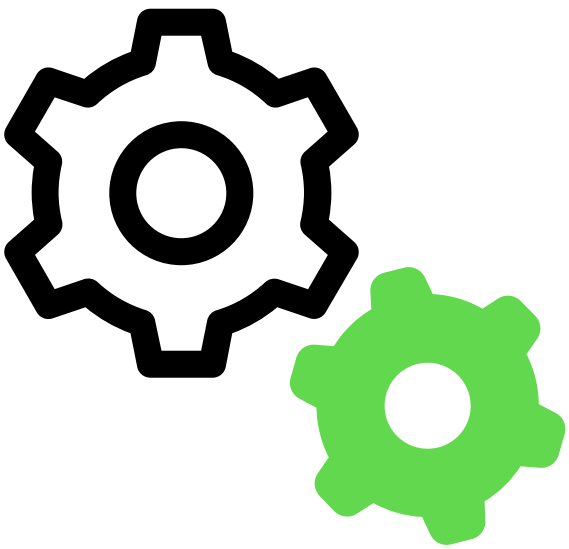
開始するには

探索



に関する詳細
ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) 向け Now Assist の探索

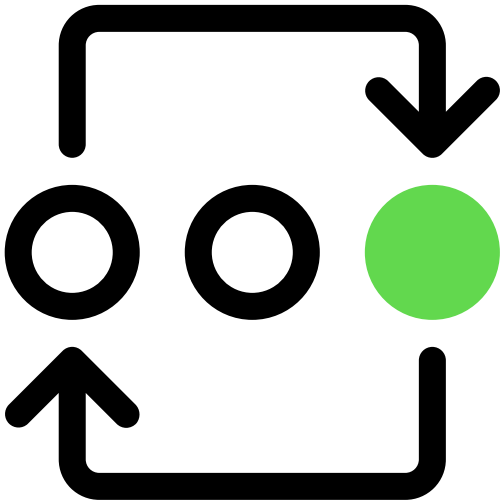
構成



のインストールと構成
WSD 向け Now Assist の構成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

での AI エージェントワークフローの使用 WSD 向け Now Assist	使用中
	
での AI エージェントのユースケースの使用 ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) 向け Now Assist	が提供する生成 AI 機能を使用する WSD 向け Now Assist の使用

すべての Now Assist スキルと AI エージェントの AI モデルプロバイダーとして、Now LLM サービス、Azure OpenAI、Google Gemini、または Anthropic Claude on AWS を使用できます。での構成コントロールの使用 AI コントロールタワー 利用可能なオプションを定義するには、次でスキルレベルの設定を行います Now Assist アドミン 慰める. 詳細については、「Large language models on the ServiceNow AI Platform」を参照してください。

重要:

- 国内の SKU をお持ちのお客様は、すべてのモデルプロバイダーを利用できるわけではなく、一部の Now Assist 製品/機能は現在、国内のお客様はご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベースの KB1584492 記事を参照してください。将来のリリースでモデルプロバイダーの可用性の更新を必ず確認してください。
- 現在、 Now Assist 製品/機能の一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境ではご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベース記事「KB0743854」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。
- 現在、一部の Now Assist 製品/機能は一部の地域の顧客のみが利用できます。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。

トラブルシューティングとサポート

- AI とインテリジェンスの ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに対する正確性、害、および適切性について、このアプリケーションの使用をテストおよび評価し、出力を人間が監視し、意思決定の目的で AI で生成された出力のみに依存しないようにするのは、ユーザーの責任です。これは、医療、ファイナンス、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。ServiceNow の AI 利用規定 に従うことに同意するものとします。このポリシーは ServiceNow によって更新される場合があります。

データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、コアコンプライアンスポータル から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。さらに、このアプリケーションは、職場の要求 (予約など) に関する データを収集します。お客様は、「Now Assistオプトアウトに関するページ 」の説明に従って、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。

詳細については、を参照してください。 Now Assist ドキュメント .

ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) 向け Now Assist の探索

仮想エージェントのNow Assistは、ワークプレイスサービスデリバリ職場の従業員が会議スペースを便利かつ迅速に予約するのに役立ちます。

ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) 向け Now Assistの概要

ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) 向け Now Assist は、生成 AI に基づく簡素化された会話エクスペリエンスを職場ユーザーに提供します。職場の従業員は、スペースを予約し、予約にサービスを追加する職場予約要求を送信できます。 ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) 向け Now Assist は、AI 検索と生成 AI チャットスキルの Now Assist を組み合わせることで 仮想エージェント ユーザーエクスペリエンスを向上させます。

生成 AI 機能は、 ワークプレイス予約管理 予約要求の送信に対して、人間のような会話エクスペリエンスを提供します。

ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) 向け Now Assistユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
ワークプレイス予約管理アドミン	ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) 向け Now Assist は ワークプレイス予約管理 から詳細を取得し、Now Assist 生成 AI 機能を活用して職場ユーザーに提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー (続く)

ユーザー	説明
	• 会議スペースの予約 • 予約への同僚の追加 • 予約への訪問者またはゲストの追加 • リモート参加用の Zoom 会議リンクの追加 • ケータリングサービスの注文と追加
エージェント AI ワークフロー	WSD 向け Now Assistでは、次のエージェント AI ワークフローを使用できます。 • 一時的なスペースのクローズの管理 • 職場予約の管理を支援 • 清掃活動の最適化 • マップの更新を自動化

次に探索する内容

ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) 向け Now Assist の構成と使用の詳細については、以下を参照してください。

- WSD 向け Now Assist の構成
- WSD 向け Now Assist の使用

WSD 向け **Now Assist** に関するサポート情報

サポートされているパッチバージョンとアプリケーション情報の概要を確認します。

サポートされているバージョン

WSD 向け Now Assist (sn_wsd_gen_ai) は Yokohama v1. でサポートされています1.0

アプリケーション情報

ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) 向け Now Assistストアアプリをアクティブ化して予約を作成します。

WSD 向け Now Assist (sn_wsd_genai) をインストールすると、次の依存アプリケーションがアクティブ化されます。

Now Assist for Platform (sn_genai_platform)

WSD 向け **Now Assist** の構成

ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) 向け Now Assist をインストールして設定します。システムアドミニストレーターは、職場の予約要求者がNow Assist生成 AI 機能を利用できるように WSD 向け Now Assist アプリケーションを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定の概要

1. ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) 向け Now Assist をインストール
2. の 仮想エージェント でのNow Assistの構成ワークプレイスサービスデリバリ

ワークプレイスサービスデリバリ **(WSD)** 向け **Now Assist** をインストール

ServiceNow® Store からワークプレイスサービスデリバリ (WSD) 向け Now Assistをインストールしてアクティブ化します。

始める前に

アプリケーションをインストールするには、システムアドミン (admin) ロールが必要です。

次の依存アプリケーションがインストールおよび設定されていることを確認します。

- Now Assist for Platform (sn_genai_platform)
- ワークプレイス予約管理
- ワークプレイスケース管理
- ワークプレイス訪問者管理
- ワークプレイスコンシェルジュ

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 システム定義 > プラグイン.
   - プラグインの依存関係およびプラグインのアクティブ化順序については、「アプリケーション情報」を参照してください。
   - インストールプロセスの詳細については、「Install Now Assist plugins」を参照してください。
2. [今すぐ同期] を選択して、プラグインページを新しくエンタイトルメントしたストアアプリケーションと同期します。
3. 検索バーで Now Assist 製品を検索します。

   ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) 向け Now Assist (sn_wsd_gen_ai) を検索します。
4. プラグインをインストールして、インスタンスに戻ります。

   注:
   ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) 向け Now Assist (sn_wsd_gen_ai) をインストールすると、Now Assist for Platform (sn_genai_platform) がアクティブ化されてインストールされます。

の 仮想エージェント での**Now Assist**の構成ワークプレイスサービスデリバリ

従業員が生成 AI に基づく会話エクスペリエンスを使用して予約要求を送信できるようにします。

このタスクについて

職場ユーザーは、WSD 向け Now Assistを構成することで、仮想エージェント でNow Assistを活用できます。職場アイテムの予約、訪問者の招待、および追加サービスの追加を行うようにワークプレイスサービスデリバリ (WSD) 向け Now Assistを構成できます。仮想エージェントアプリケーションのNow Assistは、ワークプレイスサービスデリバリフローの会話エクスペリエンスを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント でのNow Assistの詳細については、「Now Assist in Virtual Agent」を参照してください。

始める前に
から次のアプリケーションがインストールされていることを確認します。 ServiceNow Store :

- ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) 向け Now Assistをインストールすると、Now Assist for Platform (sn_genai_platform) がアクティブ化されてインストールされます
- ワークプレイス予約管理
- ワークプレイス訪問者管理

  ワークプレイス訪問者管理は、「予約に訪問者を追加する」トピックブロックに適用可能であり、オプションです。

- ワークプレイスケース管理

  ワークプレイスケース管理は、「予約にケータリングを追加する」トピックブロックに適用可能であり、オプションです。

注:
デフォルトでは、次のトピックブロックが公開されています。

- 予約にケータリングを追加
- 予約に Zoom を追加
- 予約に訪問者を追加

関連するサブフローを実行するには、必要なアプリケーションをインストールし、予約可能モジュール構成で機能を有効にする必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. **[LLM** アシスタント] リストで [仮想エージェントの **Now Assist (Now Assist in Virtual Agent)]** を選択します。
3. [スペースを予約] トピックを公開します。
   トピックの公開の詳細については、「Publish a Virtual Agent topic」を参照してください。
   [スペースを予約] トピックが公開され、 仮想エージェントから使用できるようになります。

次のタスク

- 予約可能モジュールを作成して、類似の職場アイテムをカテゴリにグループ化します。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。
  - 仮想会議プロバイダーを構成して、予約の仮想会議リンクを有効にします。詳細については、「バーチャル会議プロバイダーの構成」を参照してください。
  - 職場サービスを作成して職場の場所に追加することで、予約にケータリングなどの追加サービスを提供します。詳細については、「予約の追加サービスを提供する職場サービスの作成」を参照してください。
- 仮想エージェントが表示されるポータルとチャネル選択します。詳細については、「Configuring assistants overview」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 仮想エージェントで Now Assist のワークプレイスサービスポータルを選択すると、既存の NLU エクスペリエンスが置き換えられます。

- 仮想エージェントを使用して、職場アイテムの予約、サービスの追加、訪問者の招待を行います。詳細については、「 VA での Now Assist を使用した職場アイテム の予約」を参照してください。

WSD の LLM (LLM) を変更する

WSD 向け Now Assist用に生成する LLM (LLM) を変更または更新します。

始める前に
サードパーティ LLM プロバイダーは、Now LLM サービスに加えて、Now Assist スキルと AI エージェントで利用できます。Now Assist の LLM の詳細については、以下を参照してください。ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の Now Assist ユースケースごとに、一度に有効にできる LLM は 1 つだけです。Now Assist は、ユースケースのドキュメントを処理するときに、選択した LLM を使用します。

> **注:**
> Now LLM サービス、 AWS Claude、 Azure OpenAI、および Google Gemini は、 WSD 向け Now Assist でサポートされている LLM モデルプロバイダーです。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > 設定 > モデルプロバイダーを管理.
2. [モードプロバイダーの管理] ワークフローページで、次のオプションを確認します。
   - 非準拠モデルプロバイダーの使用に関して組織が設定したポリシーサマリー。
   - Now Assist WSD 向け Now Assistにアサインされたモデルプロバイダー。
3. LLM モデルプロバイダーを変更するには、[モデルプロバイダーの編集] タブを選択します。
4. [デフォルトのモデルプロバイダー] リストから LLM モデルプロバイダーを選択します。

   デフォルトの LLM モデルプロバイダーを変更するには、[**Azure Open AI**] を選択します。LLM モデルプロバイダーの変更に関して影響を受けるスキルの合計が表示されます。

   インスタンスのモデルプロバイダーを編集したり、カスタマイズしてスキルまたはスキルグループレベルで更新したりできます。

5. オプション: インスタンスカードを選択して、インスタンス内のすべてのスキルとスキルグループのモデルプロバイダーを更新します。
6. [保存してアクティブ化] を選択して、LLM モデル プロバイダーを更新します。

WSD 向け Now Assist の使用

使用 ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) 向け Now Assistまたはリソースの作成vation。

WSD 向け Now Assist の概要

ワークプレイ®スサービスデリバリ (WSD) 向け Now Assist は、生成 AI 機能を使用して ServiceNow ワークプレイスサービスエクスペリエンスを向上させます。生成エクスペリエンスを使用して物理ワークスペースとやり取りすることで、従業員エクスペリエンスを向上させます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員は次のことができます。

- 会議スペースの予約
- 予約への同僚の追加
- 予約への訪問者またはゲストの追加
- リモート参加用の Zoom 会議リンクの追加
- ケータリングサービスの注文と追加

で **Now Assist** を使用してスペースを予約する 仮想エージェント

スペースを予約仮想エージェントトピックを使用すると、 ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) 向け Now Assistを使用して予約を作成できます。予約にサービスを追加することもできます。

始める前に

[スペースを予約] トピックを 仮想エージェント のNow Assistに追加する必要があります。詳細については、「の 仮想エージェント でのNow Assistの構成ワークプレイスサービスデリバリ」を参照してください。

次のアプリケーションがあることを確認します。

- Now Assist for Platform (sn_genai_platform)
- ワークプレイス予約管理 ワークプレイス予約管理 (sn_wsd_rsv)

必要なロール:sn_wsd_core.workplace_user

手順

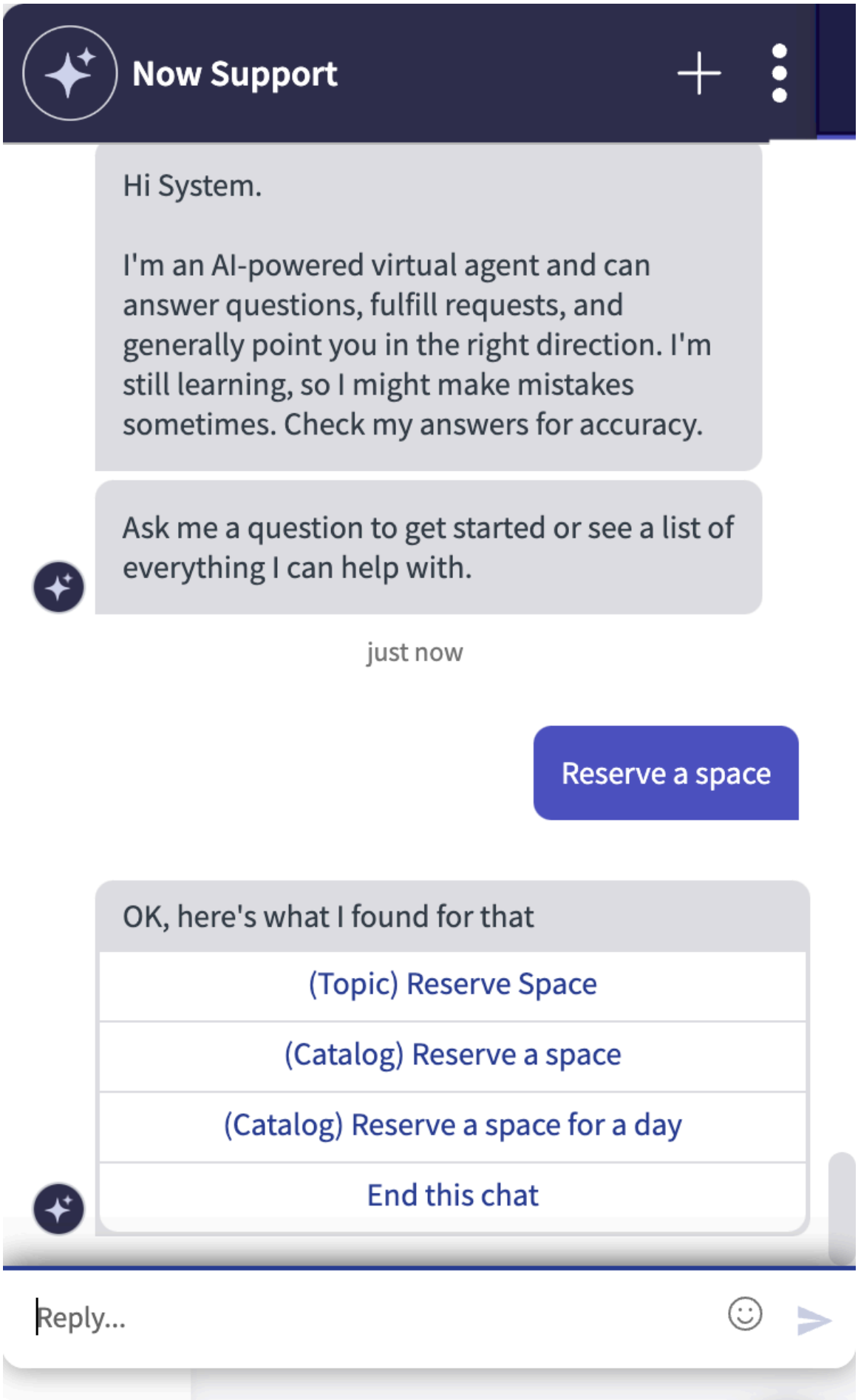
1. 従業員センター ポータルにログインします。
   詳細については、「従業員センター ポータルの職場サービス」を参照してください。
2. チャットウィンドウで Now Assist を選択して開きます 仮想エージェント 。
3. クエリまたはキーワードを入力して会議室を予約します。

   ボットの Now Assist は 仮想エージェント 人間のような会話言語をサポートしています。たとえば、「『自分のためにスペースを予約 (Reserve a space for me)』や、午前 10 時にスペースを予約したい (I want to reserve a space for 10 AM)」などをクエリできます。
4. 最初の挨拶メッセージの後、ボットの Now Assist は 仮想エージェント そのメッセージの内容について説明します。
5. クエリまたはキーワードを入力してスペースを予約します。
   わかりやすい自然言語の会話または発言を使用して、職場要求を作成または送信できます。

   大規模言語モデル (LLM) が要求 (発言) を処理している間、チャットウィンドウのアニメーションドットは、ボットが要求を処理していることを示します。
6. 仮想エージェント のNow Assistには、スペースを予約するオプションが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 仮想エージェント のNow Assistを使用してスペースを予約するオプションは、アドミニストレーターが仮想エージェントデザイナーで [スペースを予約] 仮想エージェント LLM トピックを追加している場合にのみ使用できます。詳細については、「の 仮想エージェント でのNow Assistの構成ワークプレイスサービスデリバリ」を参照してください。

7. (トピック) [スペースを予約] を選択します。

   [トピック名] ボタンを選択すると、職場要求者は、仮想エージェント のNow Assist内のそのトピックフローで起動されます。

   アプリケーションは、従業員が入力する文中の「キーワード」の検索を試みます。予約要求に対して従業員が入力したキーワードが使用され、スペースを予約するための提案が段階的に表示されます。指定された入力に基づいて、ボットは最初にできるだけ多くのデータポイントを取得しようとします。例えば;「金曜日の午前 9 時から午前 11 時までデスクを予約したい」というのが、従業員が入力したキーワードです。アプリケーションは次のデータポイントをキャプチャし、提案を表示します。

   - スペースタイプ:システムは「スペース」を含むモジュールをフィルタリングします
   - AMS-B1棟では、従業員は確認を求められます
   - 開始時間:午前9時
   - 終了時間:午前11時

   日付が指定されていないため、従業員はボットから日付を指定するように求められます。

   たとえば、従業員が「来週月曜日の午前 9 時から午前 11 時までスペースが必要です」と入力したとします。この入力では建物情報が提供されないため、ボットは建物を示すように求めます。日付は、入力「翌月曜日」、開始時刻、終了時刻に基づいて計算されます。従業員が提供する情報が多いほど、ボットが予約を処理および作成するために必要な入力が少なくなります。

8. ボットのNow Assist仮想エージェント、行う予約のタイプを選択するように指示します。

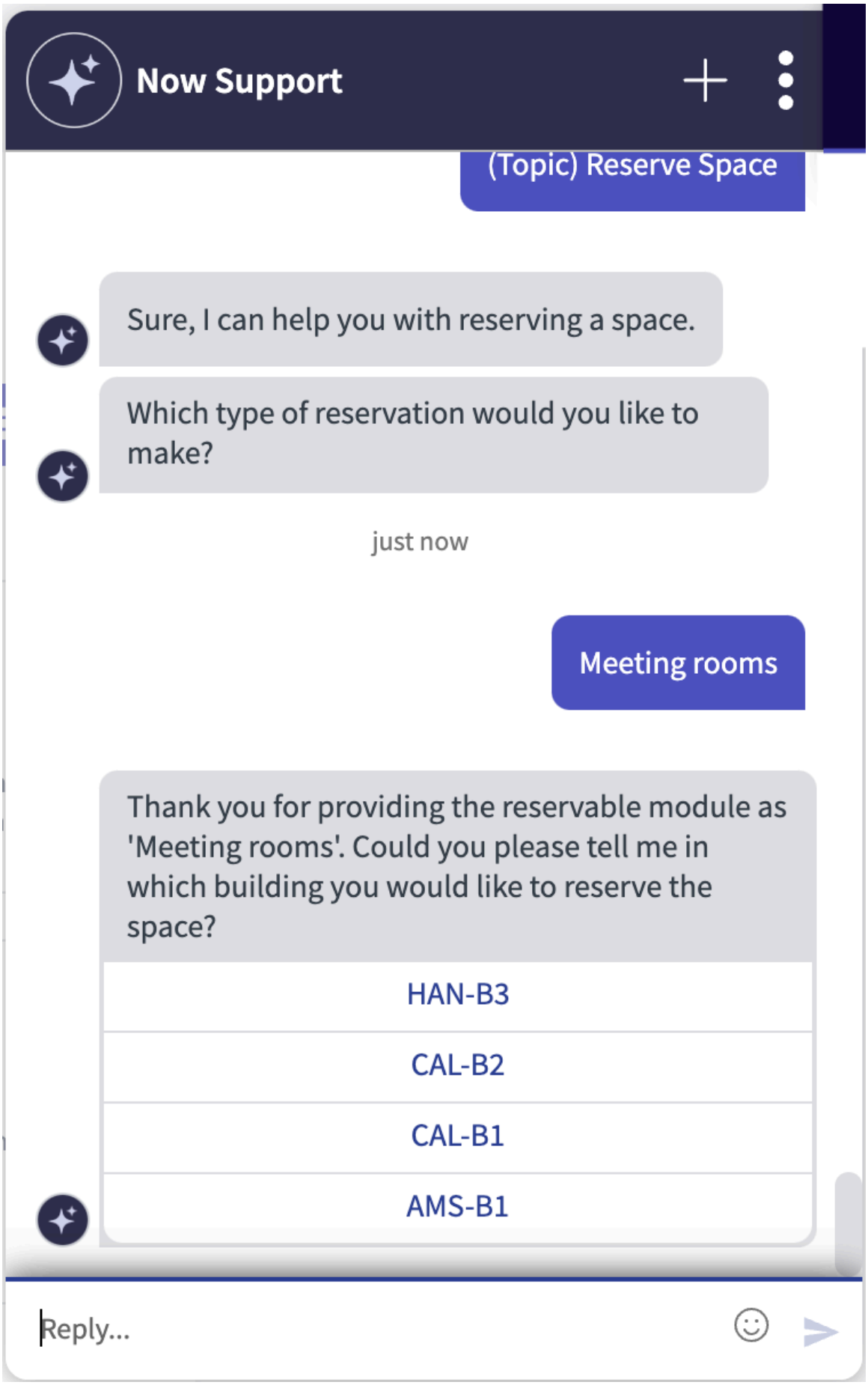
   たとえば、[会議室] を選択します 。

   > **注:**
   > 仮想エージェント では、[すべて参照] の予約可能なモジュール構成のみがNow Assistサポートされています。[すべての予約可能を参照 (**Browse All** Reservable)] モジュールで利用可能なすべての予約タイプが表示されます。たとえば、 デスク、 シフト内のデスクなどです。
   >
   > [特定の単位 の選択] タイプは、予約可能テーブル構成でサポートされています。コンテナは仮想エージェント のNow Assistではサポートされていません。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

9. ボットの Now Assist では 仮想エージェント スペースを予約する場所を選択するように指示します。
10. 建物を選択します。
    例：**Cal-B2**。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

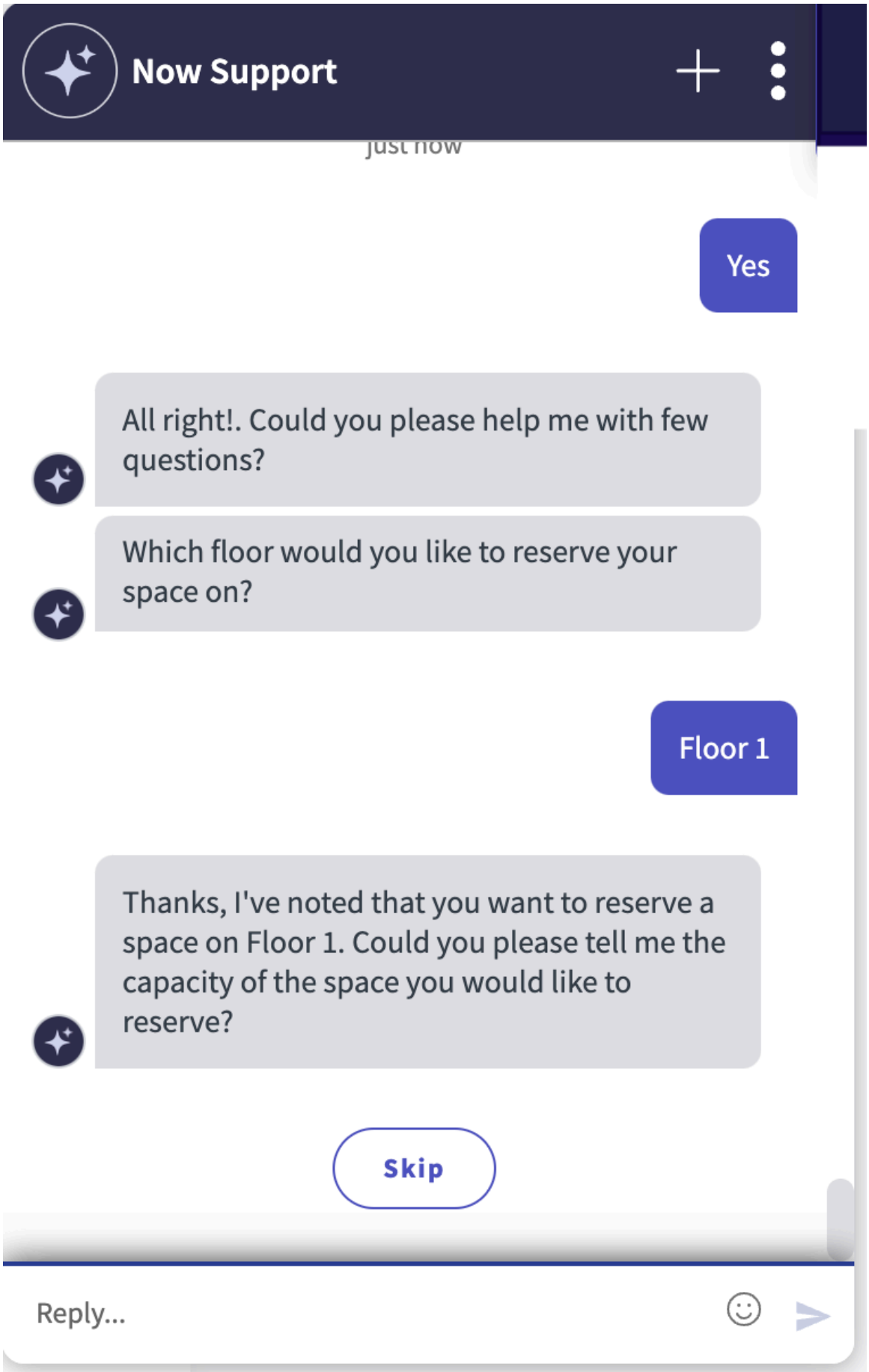
11. Now Assist のボット 仮想エージェント 予約の開始日と終了日を入力するように指示します。

    注:
    現在、ボットを使用して会議室を予約する場合、繰り返し予約と複数日の予約は利用できません。選択した日付の 1 つの予約のみを作成できます。開始日と終了日は建物のタイムゾーンである必要があり、過去の日付にすることはできません。

12. Now Assist で 仮想エージェント ボットが場所と予約日の選択を確認します。
13. Now Assist の 仮想エージェント ボットでは、会議室を予約するフロア名、キャパシティ、スペース名を入力するように指示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

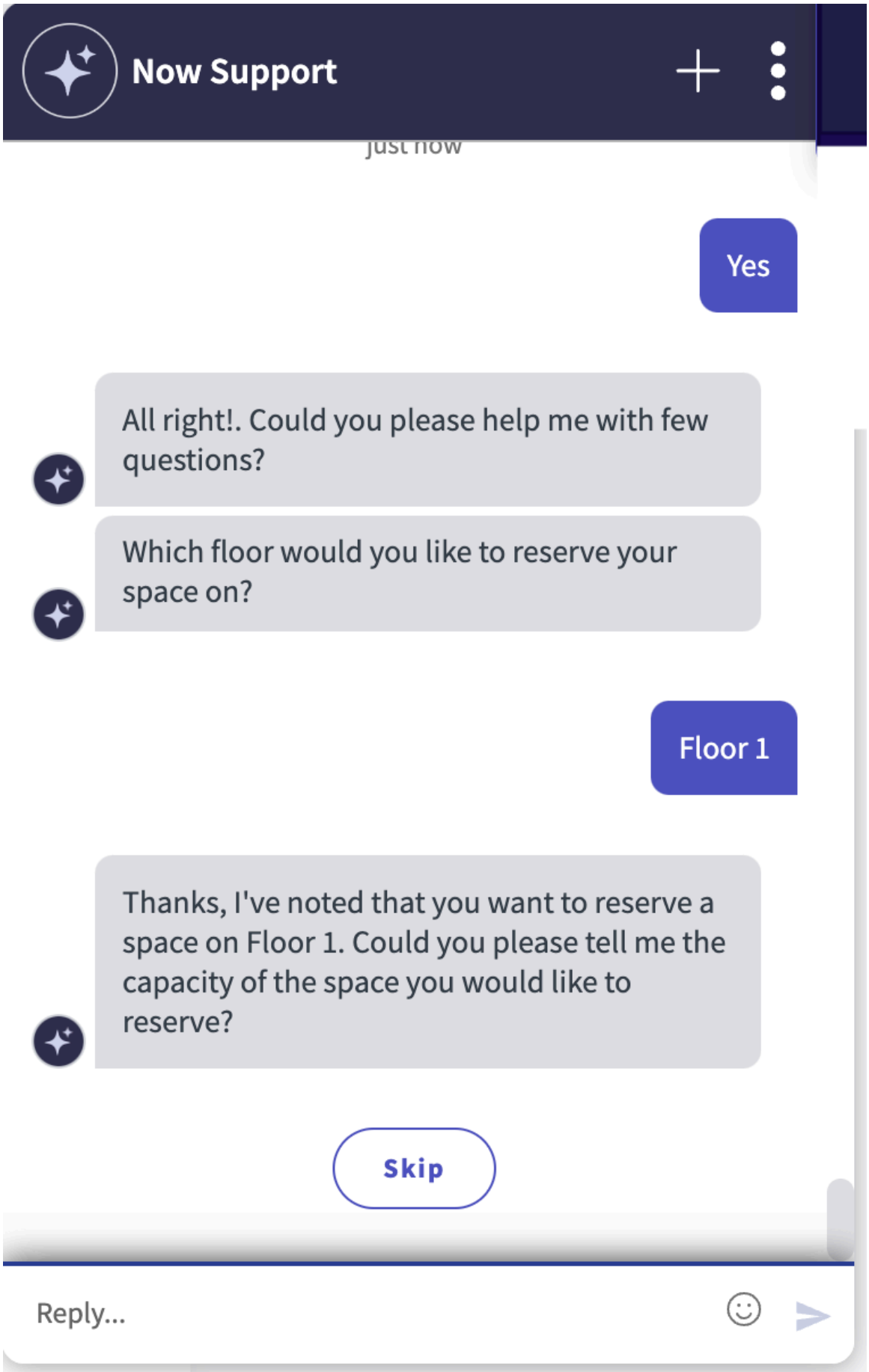
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
フロア、キャパシティ、およびシフトスケジュールはオプションの入力です。利用可能なスペースがない場合、仮想エージェントボットのNow Assistに「申し訳ありません。現在、利用可能なスペースがありません。選択内容を修正して再試行してください。(Please revise your selections and retry)」というメッセージが表示されます。提案が要件と一致しない場合は、[自分の設定と一致しない **(None match my preference)]** を選択するオプションも表示されます。建物名が正しくない、過去の日付など、無効なユーザー入力が行われた場合、ボットは詳細の再入力を求めます。

ボットのNow Assist仮想エージェント場所の結果が表示されます。建物の名前、フロア、キャパシティが結果に表示されます。

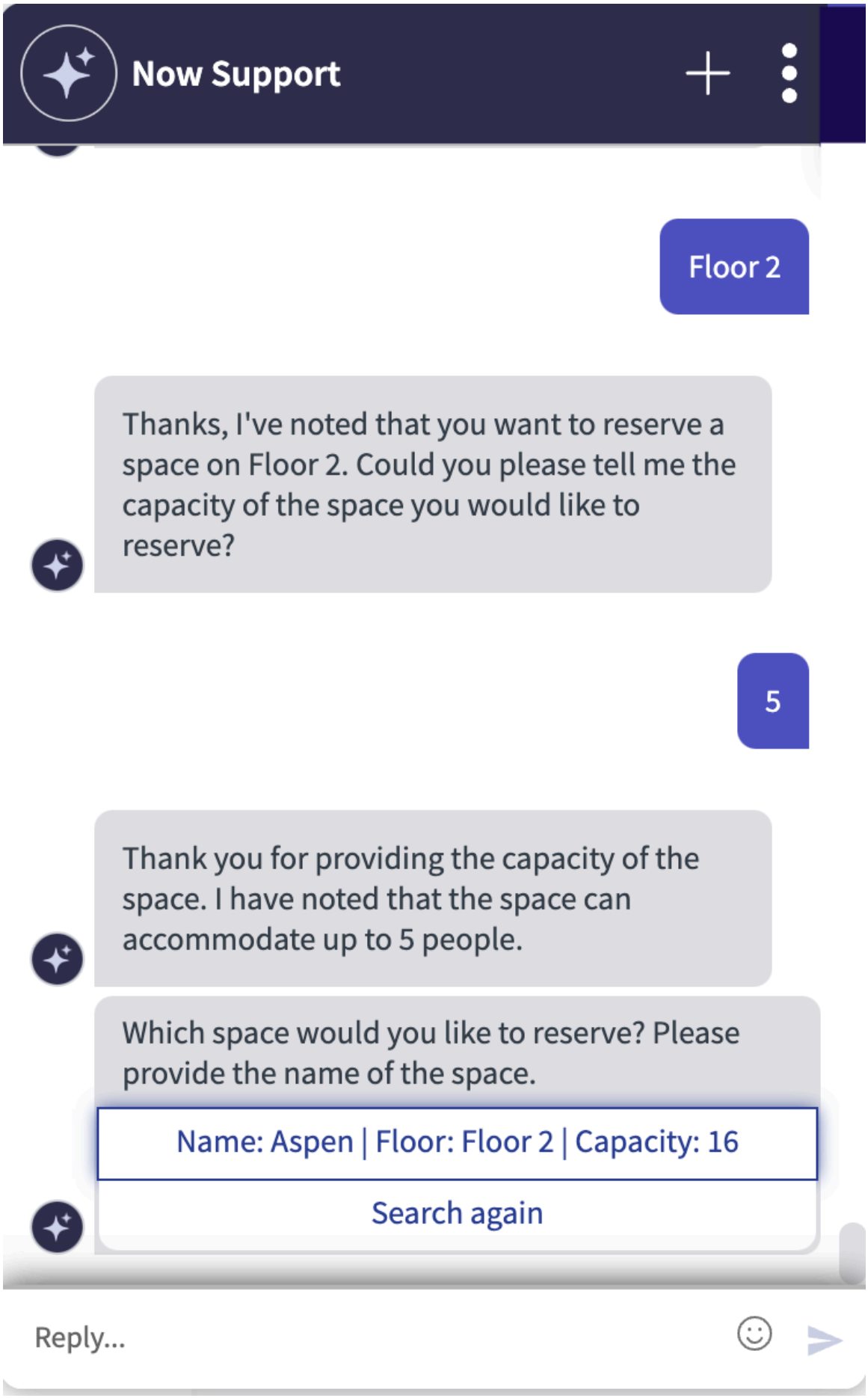
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントのNow Assistによって表示される提案からスペースを選択します。

仮想エージェント のNow Assistは、提供された情報を処理し、予約を完了します。

14. 予約の詳細を表示および更新するには、リンクを選択します 予約 の詳細を表示するには、ここをクリックしてください。

    [予約サマリー] ページが表示されます。[予約サマリー] ページでは、予約の詳細を編集および更新できます。

15. オプション: Now Assist の 仮想エージェント では、予約にサービスを追加するための提案が表示されます。

    (Optional) ゲストと外部の訪問者、Zoom バーチャル会議リンク、またはケータリングサービスを予約に追加できます。これらのサービスを予約に追加しない場合は、この手順をスキップして、この段階で予約を完了できます。

    注:
    ワークプレイスサービスを追加するオプションは、選択した場所の対応するサービス可用性に基づいて表示されます。たとえば、Zoom スポークとバーチャル会議プロバイダーが予約可能モジュールで構成されている場合、ボットによって [追加された Zoom サービス] オプションが表示されます。これは、アドミニストレーターが場所または予約可能なモジュールの構成設定を使用できるかどうかによっても異なります。そのため、Zoom スポークが構成されていない場合、またはゲストが予約を許可されていない場合、ボットは関連する質問や提案を表示しません。ケータリングサービスの場合、選択した場所にケータリングサービスがアサインされているかどうかが確認されます。

16. オプション: Now Assist仮想エージェントでは、ゲストを予約に招待するように指示します。

    注:
    ゲストを追加するオプションは、予約モジュールで [招待者を許可] 構成が有効になっている場合にのみ表示されます。予約可能モジュールのこのオプションを使用すると、出席者を招待して予約に追加できます。ゲストを予約に招待することができます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

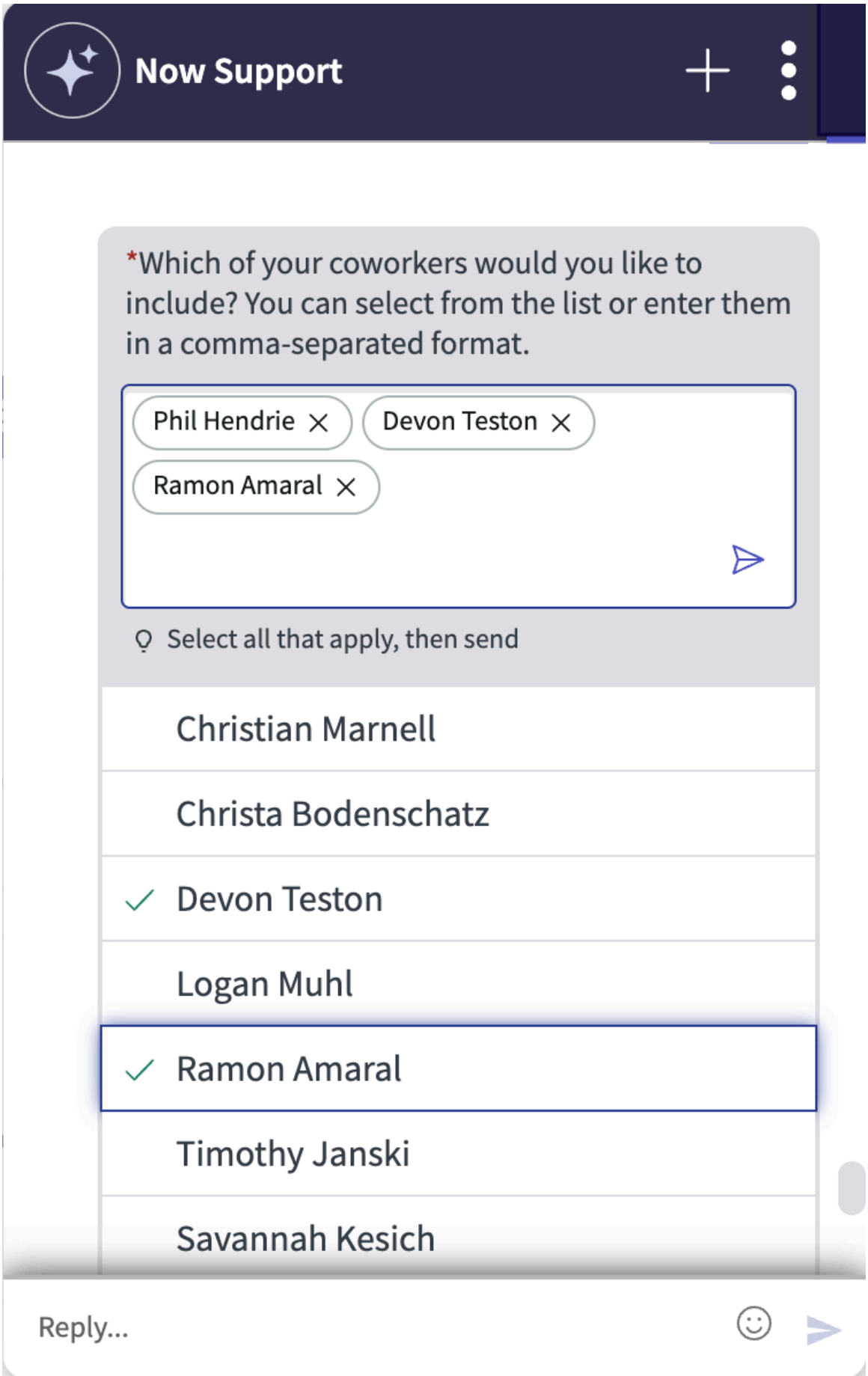
17. オプション: 予約にゲストを追加する場合は、[はい] を選択します。

    注:
    予約には複数の招待者を追加できます。詳細については、「の 仮想エージェント でのNow Assistの構成ワークプレイスサービスデリバリ」を参照してください。ワークプレイス訪問者管理 も必要です。

18. Now Assist の 仮想エージェント では、ゲストを選択するための提案が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

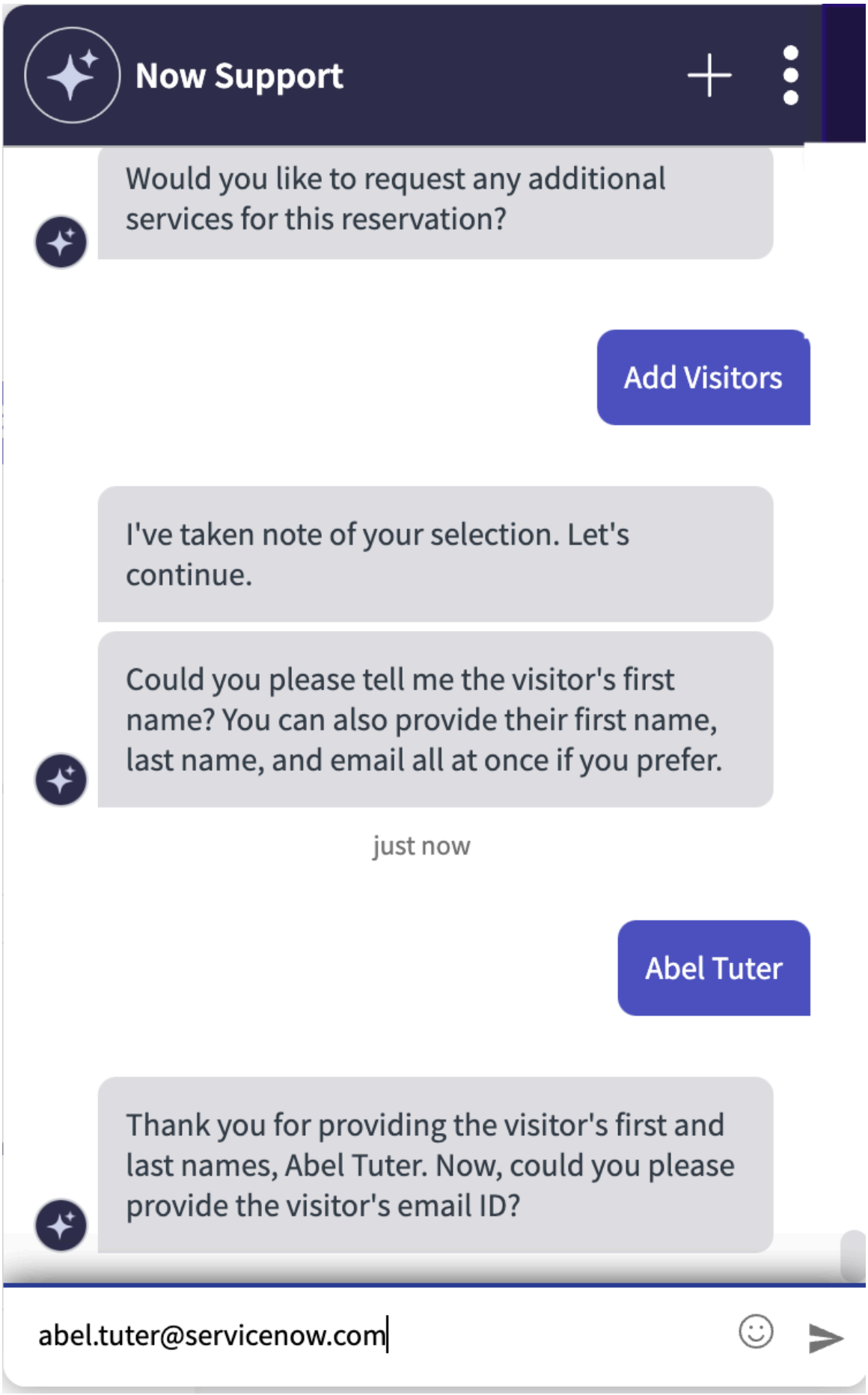
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

19. Now Assist仮想エージェント で、入力したゲストの詳細が確認されます。
20. 続行するには、[はい] を選択します。
    選択内容を変更または更新するには、[いいえ] を選択します。
21. オプション: ゲストを追加した後、外部訪問者などの追加サービスを予約に追加できます。

    (Optional) 自分がホストになっている予約にのみ訪問者を追加できます。「sn_wsd_rsv.manager」または「sn_wsd_rsv.reservation_planner」ロールを持つ職場ユーザーは、招待者を予約に追加できます。「sn_wsd_core.workplace_user」ロールを持つ職場ユーザーは、自分がホストでない場合、招待者を予約に追加できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
複数の訪問者を一度にすべて追加することはできません。訪問者は順番に追加する必要があります。たとえば、訪問者 A、訪問者 B、訪問者 C がいるとします。最初に訪問者 A を追加し、次に訪問者 B、訪問者 C を追加します。

a. Now Assist仮想エージェントでは、外部訪問者の名、姓、およびメール ID を入力するように指示されます。

(Optional) 予約に既に追加されている訪問者が再度追加された場合、ボットは別の訪問者を追加するように提案を提供します。

b. 必要な詳細を入力します。

c. 訪問者を追加した後、仮想エージェントNow Assist訪問者の登録が完了したことを確認します。

d. Now Assist の 仮想エージェント では、予約に訪問者をさらに数人追加するための提案が表示されます。

e. [スキップ] を選択して続行し、予約を続行できます。

22. オプション: Now Assist仮想エージェント には、ケータリングサービスを追加するオプションが表示されます。

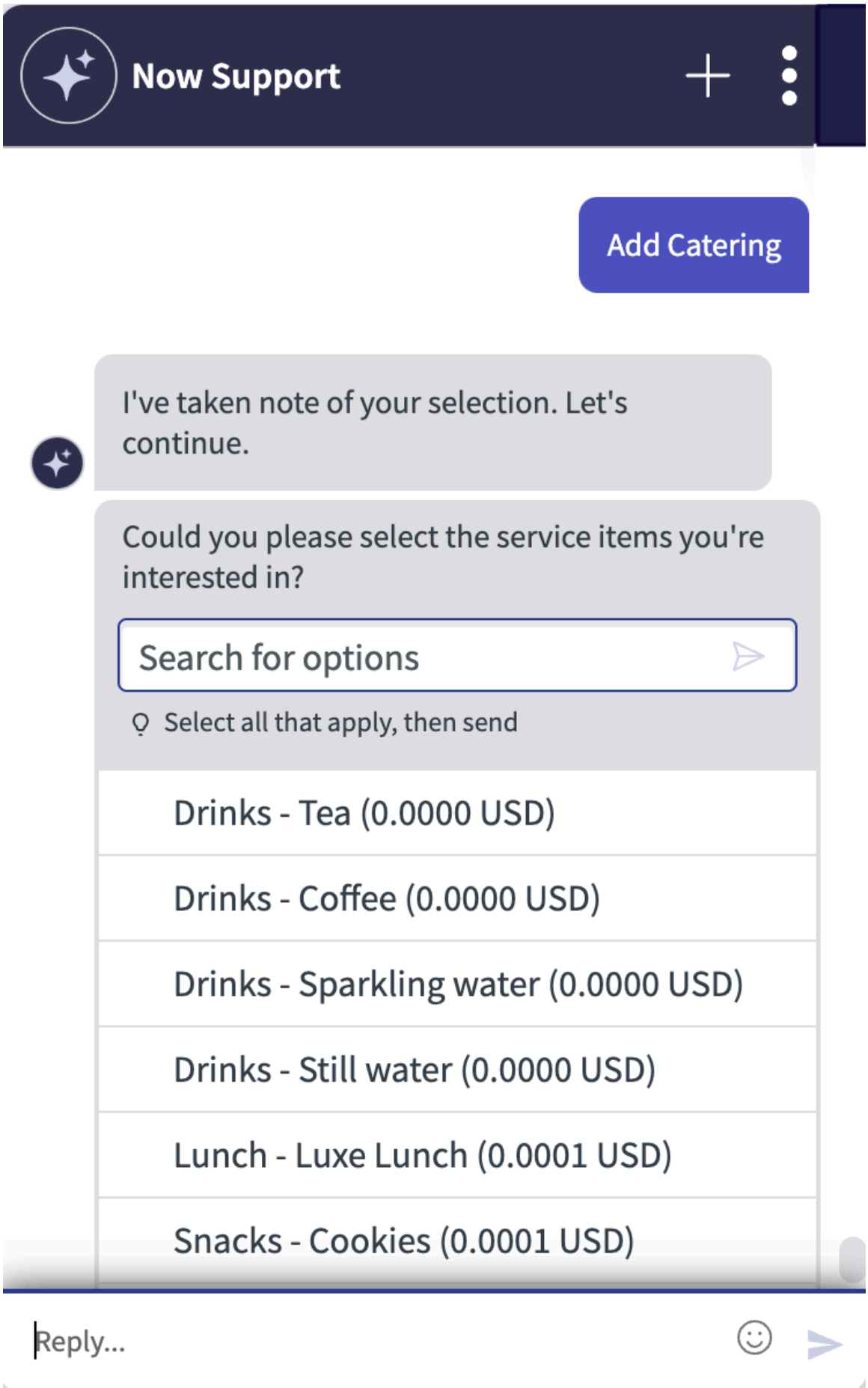
注:
追加するサービスは、 ワークプレイス予約管理 で提供されるデフォルトのケータリング職場サービスです。自分が追加したカスタムケータリングやワークプレイスサービスはサポートしていません。

a. 必要なケータリングサービス (ランチ、軽食、ドリンク) を選択します。

(Optional) 「ランチ、軽食、飲み物を追加」、「炭酸水と軽食を追加」などの会話テキストを入力または追加することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

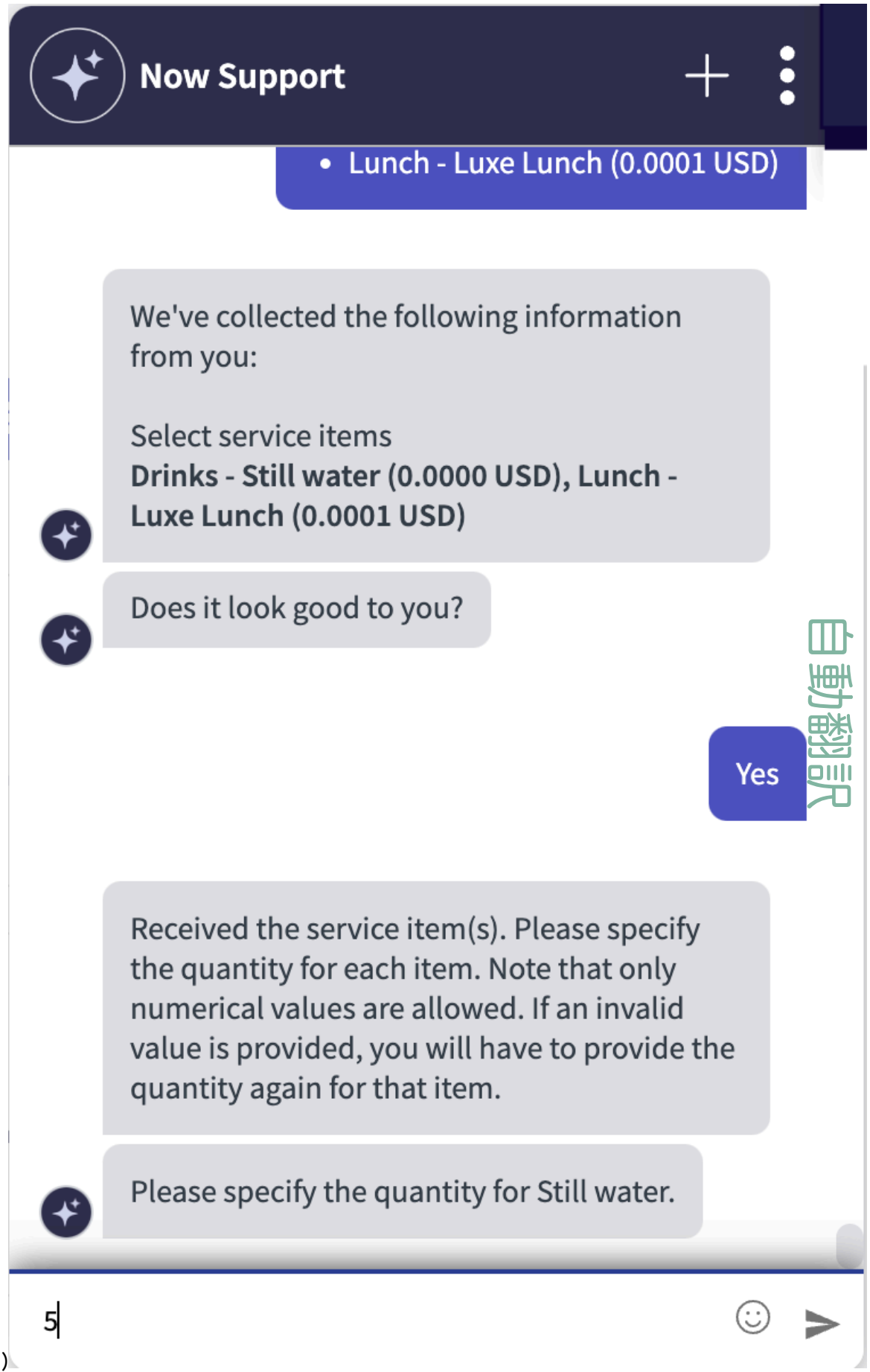
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 要求されたケータリングサービスが利用できない場合は、要求されたケータリングサービスが利用できないというメッセージが表示されます。

b. ケータリングオプションを選択すると、ボットから数量を指定するように求められます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



(Optional)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. ボットは、選択したすべてのケータリングメニューアイテムの数量を指定するように求めます。

d. 選択を確定すると、ボットはケータリングサービスを予約に追加します。

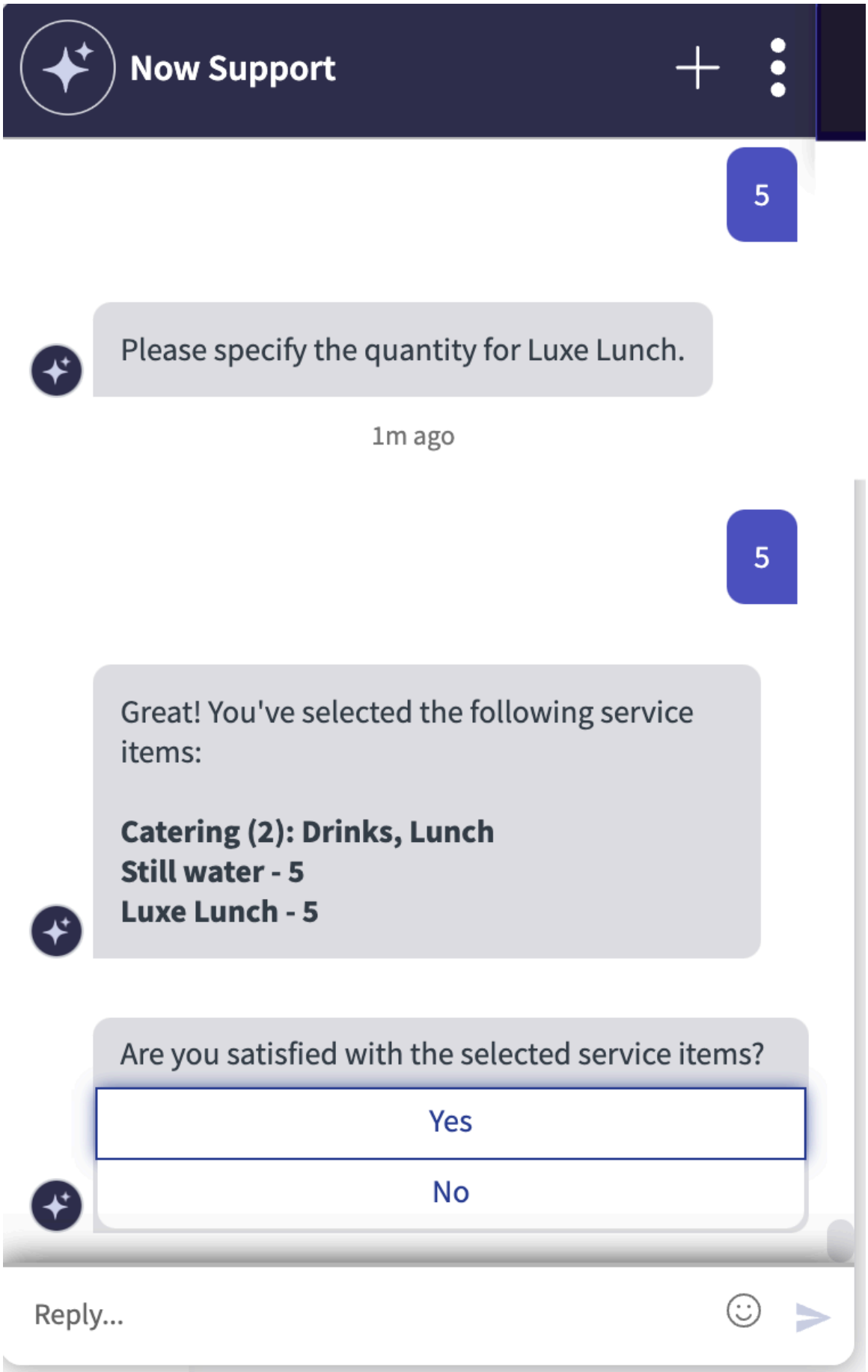
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. 仮想エージェントのNow Assistがケータリングサービスを予約に正常に追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

23. オプション: Now Assist仮想エージェントでは、Zoom 会議リンクを追加するためのプロンプトが表示されます。

    (Optional) 以下がそろっていることを確認します。

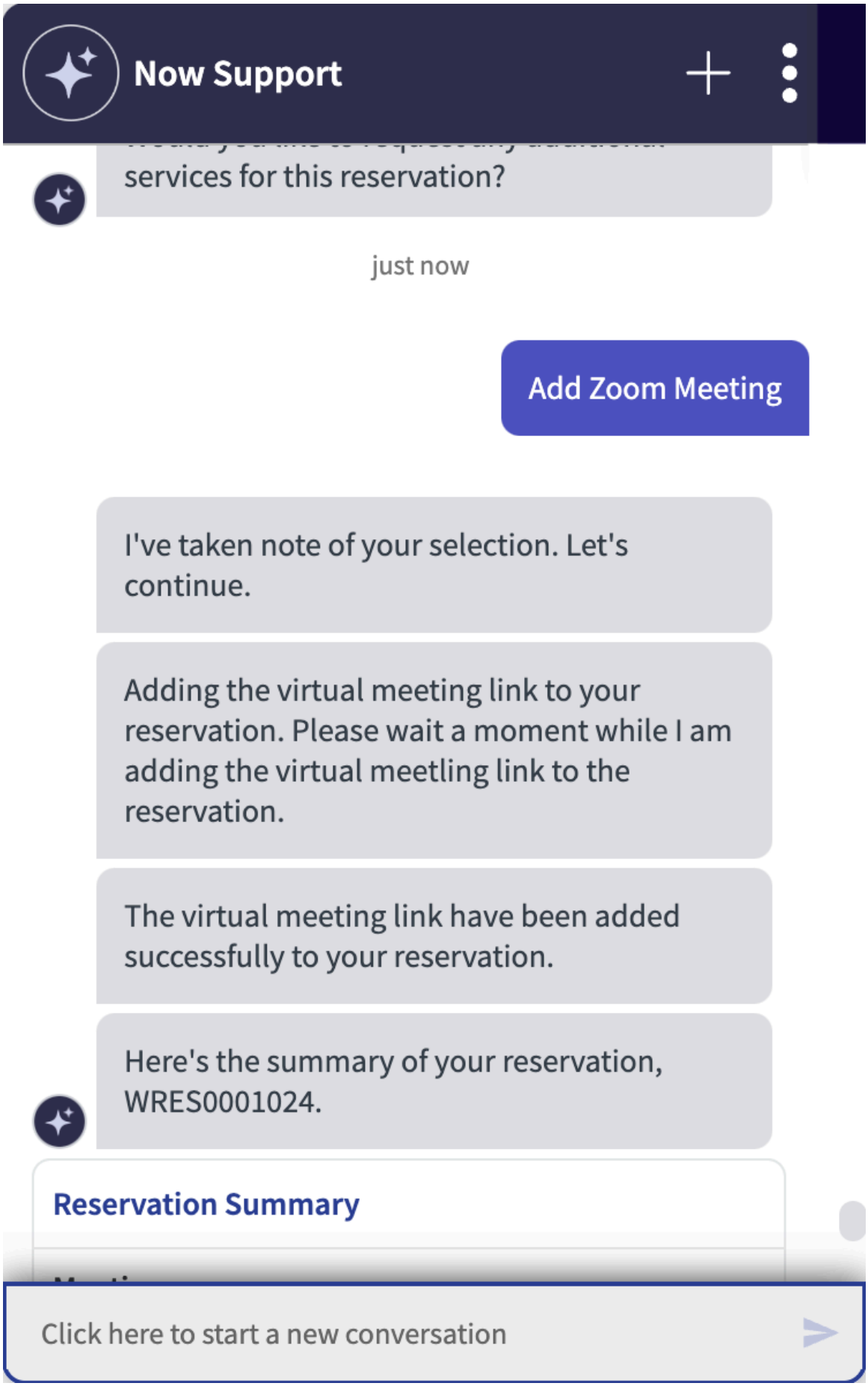
    a. 詳細については、「の 仮想エージェント でのNow Assistの構成ワークプレイスサービスデリバリ」を参照してください。

    b. Zoom スポークはワークプレイス予約管理用に構成されています。詳細については、「ワークプレイス予約管理 と Zoom の接続」を参照してください。

24. Now Assist仮想エージェントでは、Zoom バーチャル会議リンクを追加した後に作成された職場ケースタスクとともに確認メッセージが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



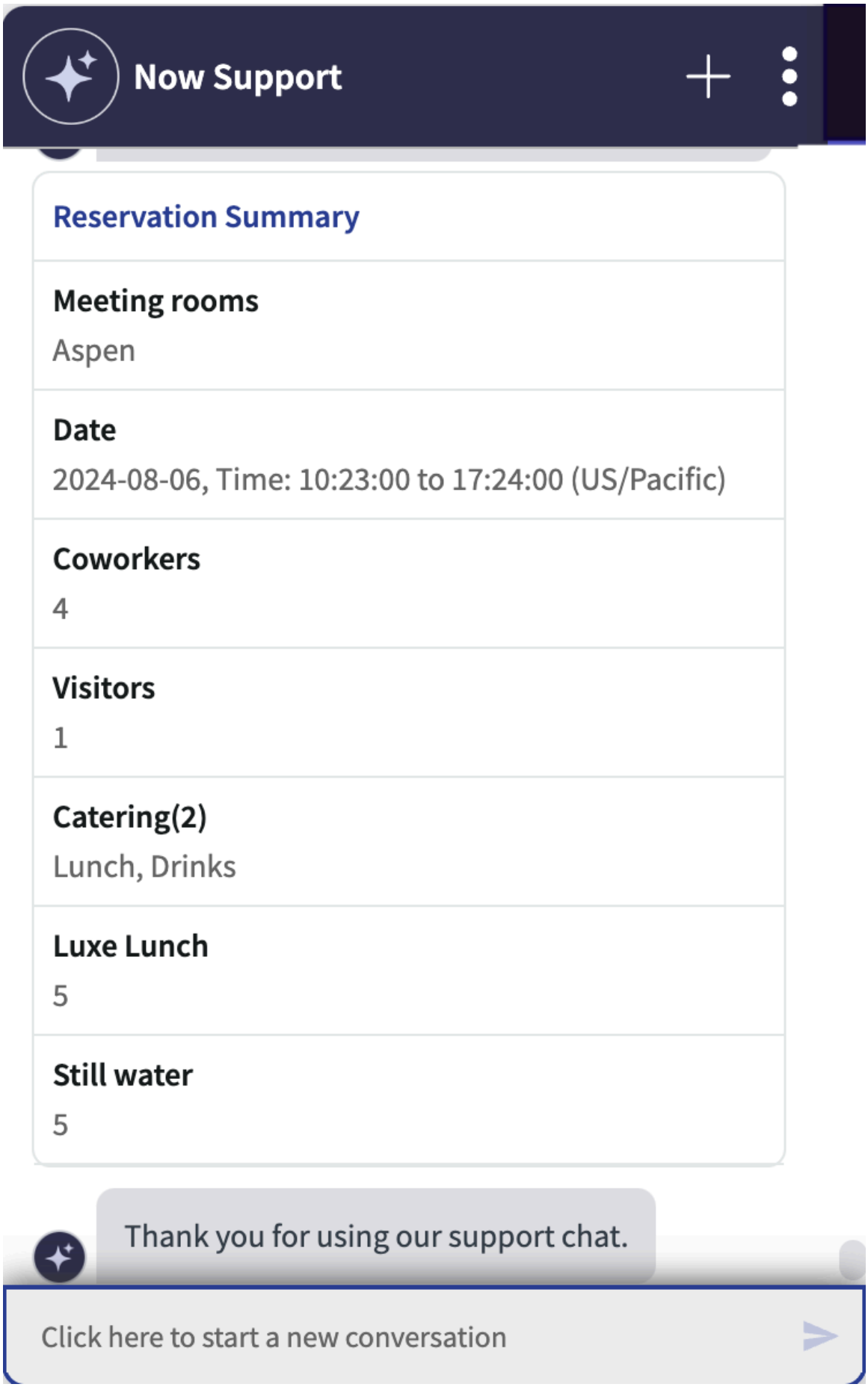
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

25. 仮想エージェント のNow Assistには、予約の概要が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assistパネルで通知を確認する

Now Assistパネルで AI エージェントによる通知を確認します。

始める前に

ワークプレイスイベントプランナーは通知を確認し、AI エージェントがスペースのブロック、既存の予約の新しい場所への移動、または既存の予約の日付、時刻、または期間の更新を行うための適切なアクションを実行できるように支援できます。

必要なロール

now_assist_panel_role、sn_wsd_rsv.reservation_planner、sn_wsd_case.case_writer

手順

1. インスタンスで、( )ナビゲーションメニューバーで Now Assist スパークルアイコンを選択して、Now Assist パネルを開きます。

   Now Assist 会話型インターフェイスを使用して、通知、ケースの要約、解決メモを受信します。

2. 緊急メンテナンス要求に関する AI エージェントによる通知を確認するには、インスタンスのナビゲーションメニューバーで Now Assist スパークルアイコン ( )を選択します。

   AI エージェントは、対話型インターフェイスのケース解決とケースの要約メモを通じて実行されたアクションについてワークプレイスイベントプランナーに通知します。会話インターフェイスで通知を選択して開き、ケースの要約と解決メモを確認します。

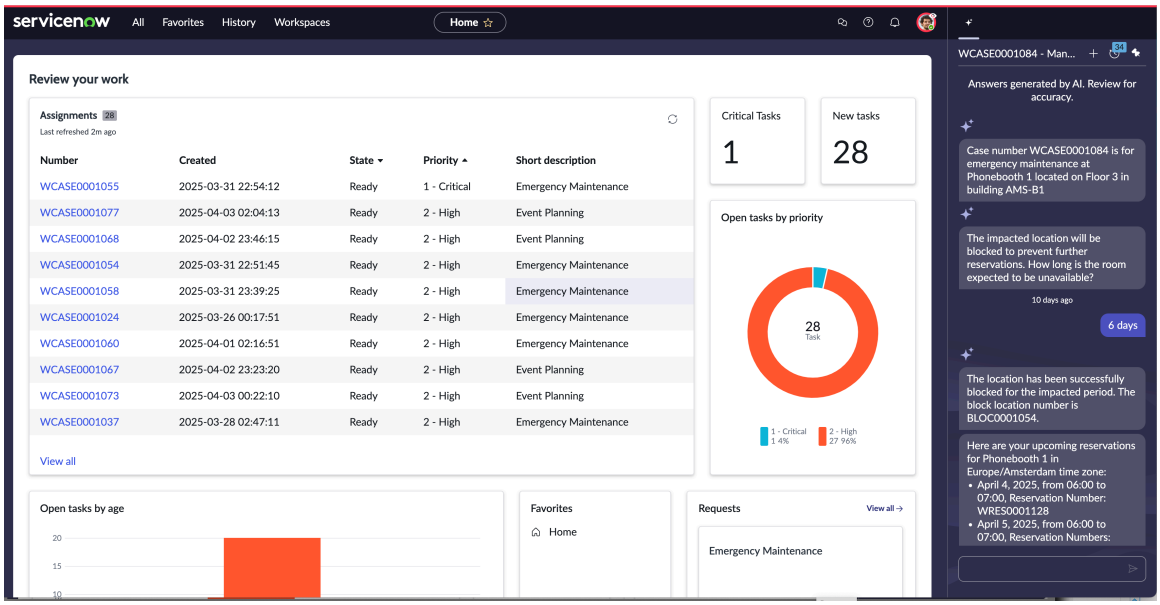
   たとえば、緊急メンテナンス要求が送信され、[職場イベントプランナー] アサイン先グループのユーザーにアサインされたとします。緊急会議要求が送信されると、職場ケースタスクが作成されます。詳細については、「緊急メンテナンス要求を送信」と「緊急メンテナンスケースの詳細の表示」を参照してください。

   ワークプレイスイベントプランナーは、場所をブロックし、ブロックされた場所から別の場所に既存の予約を移動すると、AI エージェントによって通知されます。AI エージェントは、Now Assist パネルを使用してワークプレイスイベントプランナーユーザーに通知し、会話型インターフェイスで次のアクティビティを実行します。

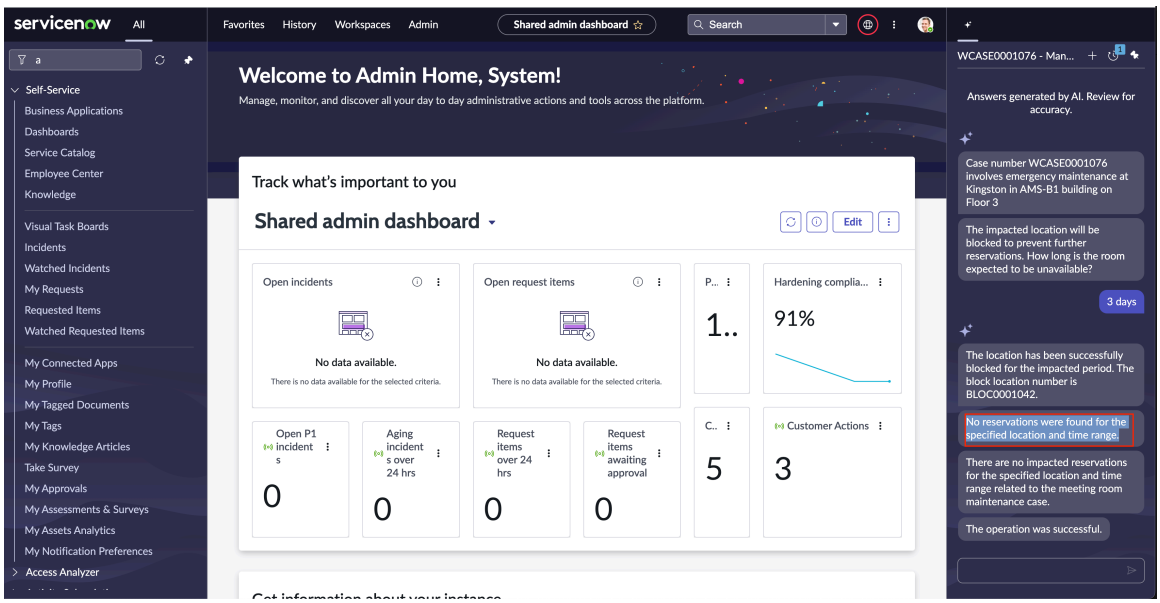
   - 職場イベントプランナーユーザーに連絡し、問題を要約します。
   - AI エージェントはワークプレイスイベントプランナーに、メンテナンス期間中にスペースをブロックする (利用できない) 期間を尋ねます。
   - 確認を受信した後、AI エージェントはsn_wsd_core_block_locationテーブルにブロック場所レコードを作成します。緊急メンテナンス期間中、場所はブロックされているか、利用できません。既存の予約を新しい場所に自律的に更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



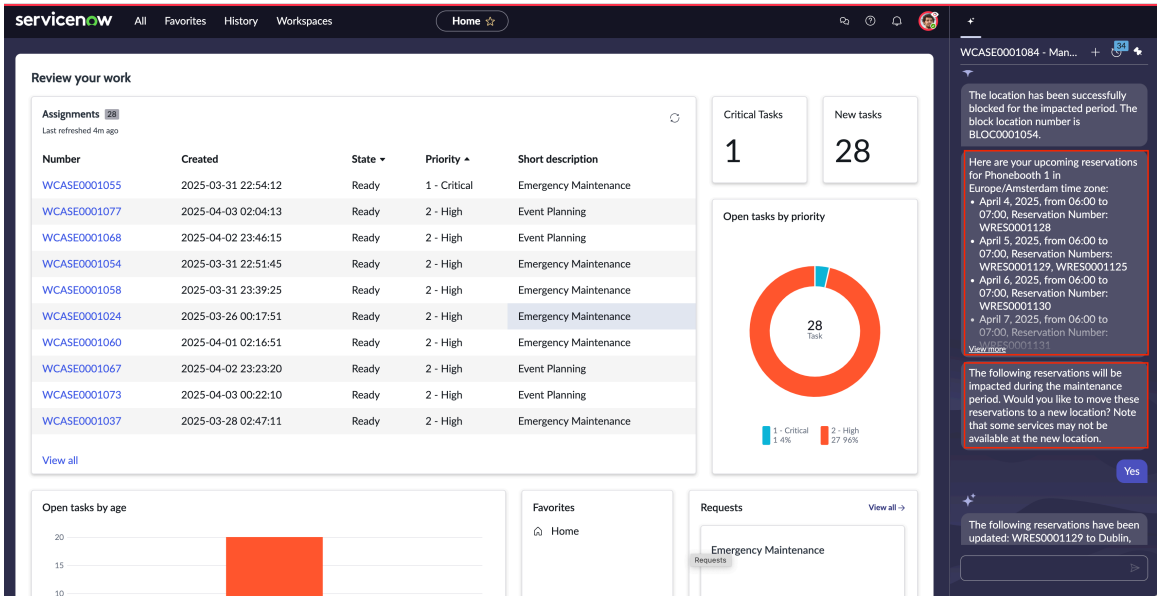
- ブロックされた場所の影響を受ける予約がない場合、AI エージェントは、ブロックされた場所の影響を受ける予約がないことを職場イベントプランナーに通知します。



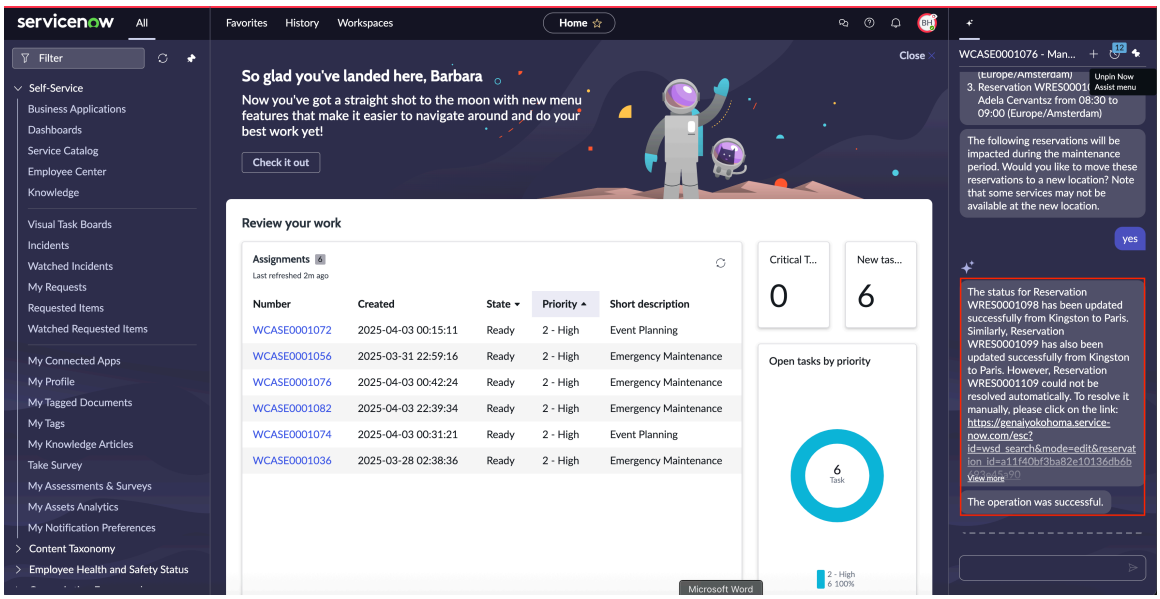
- ブロックされた場所に既存の予約がある場合、AI エージェントは、ワークプレイスイベントプランナーがレビューできるように、影響を受ける予約をリストします。
- AI エージェントがワークプレイスイベントプランナーに、影響を受ける予約の確認を依頼します。
- ワークプレイスイベントプランナーは場所を確認し、AI エージェントが予約を利用可能な場所に移動するのを支援できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- 予約を別の場所に移動する場合は、対話型インターフェイスに提案を入力します。場所が利用可能な場合、AI エージェントがその場所をブロックします。
- AI エージェントが影響を受ける予約を処理できない場合は、予約を手動で移動または更新するための職場イベントプランナーへのリンクが提供されます。職場イベントプランナーは、予約ポータルページに移動して、予約を手動で更新または再スケジュールできます。



注:
複数の場所の予約は、AI エージェントではサポートされていません。

- AI エージェントは、ケースの要約と解決メモをワークプレイスイベントプランナーと共有します。

緊急メンテナンスケースのアクティビティは、緊急メンテナンスケースの作業メモにも追加されます。ワークプレイスイベントプランナーは、作業メモを確認して、AI エージェントによって実行されるアクティビティを把握できます。詳細については、「緊急メンテナンスケースの詳細の表示」を参照してください。

自動翻訳

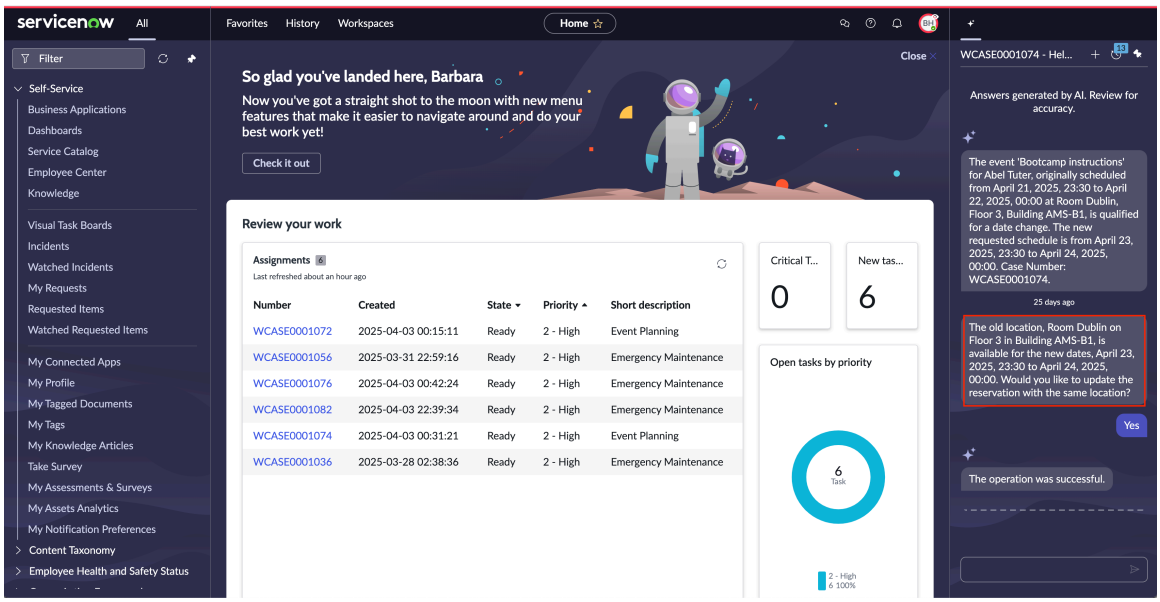
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

別の例として、職場ユーザーによって変更イベント要求が送信された場合などがあります。既存の予約の日付、時刻、および期間を更新するために、変更イベント要求ケースが送信されます。変更イベント要求ケースは、[職場イベントプランナー] アサイン先グループのユーザーにアサインされます。AI エージェントワークフロー ヘルプ:ワークプレイス予約の管理は、ケースがワークプレイスイベントプランナーにアサインされるとトリガーされます。

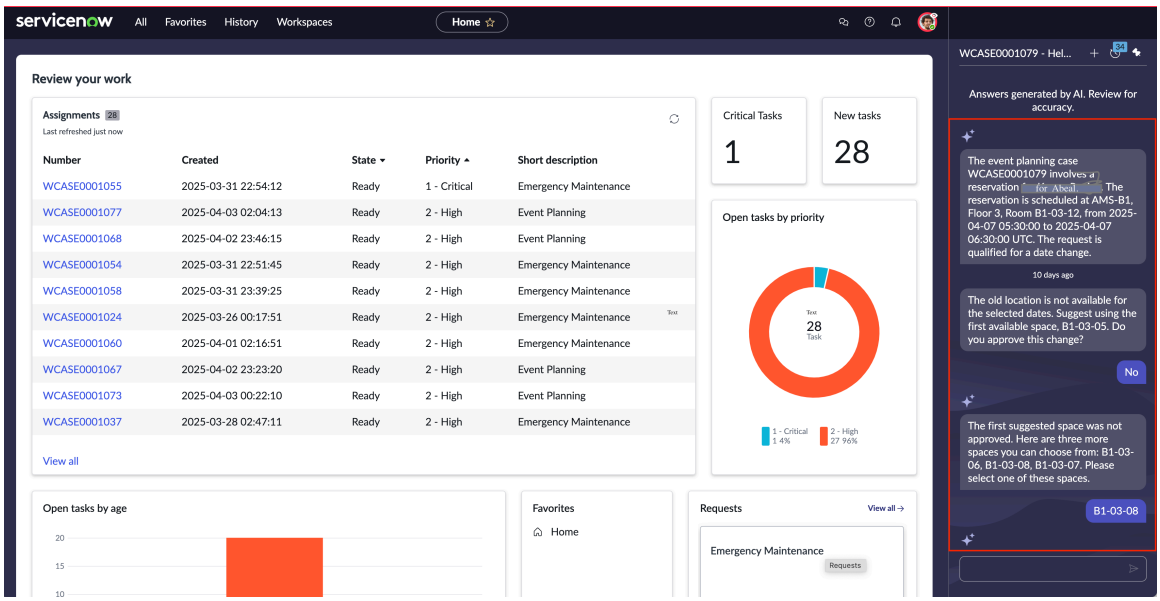
詳細については、「予約の変更イベント要求の送信」と「変更イベント予約ケースの詳細の表示」を参照してください。

会話インターフェイスで通知を選択して開き、ケースの要約と解決メモを確認します。

- 職場イベントプランナーは、通知を確認し、AI エージェントとチャットして、予約を別の場所に移動するためのクエリに回答できます。
- 古い場所が利用可能な場合、既存の予約の日付、時刻、期間を更新すると、AI エージェントは予約を古い場所に移動します。

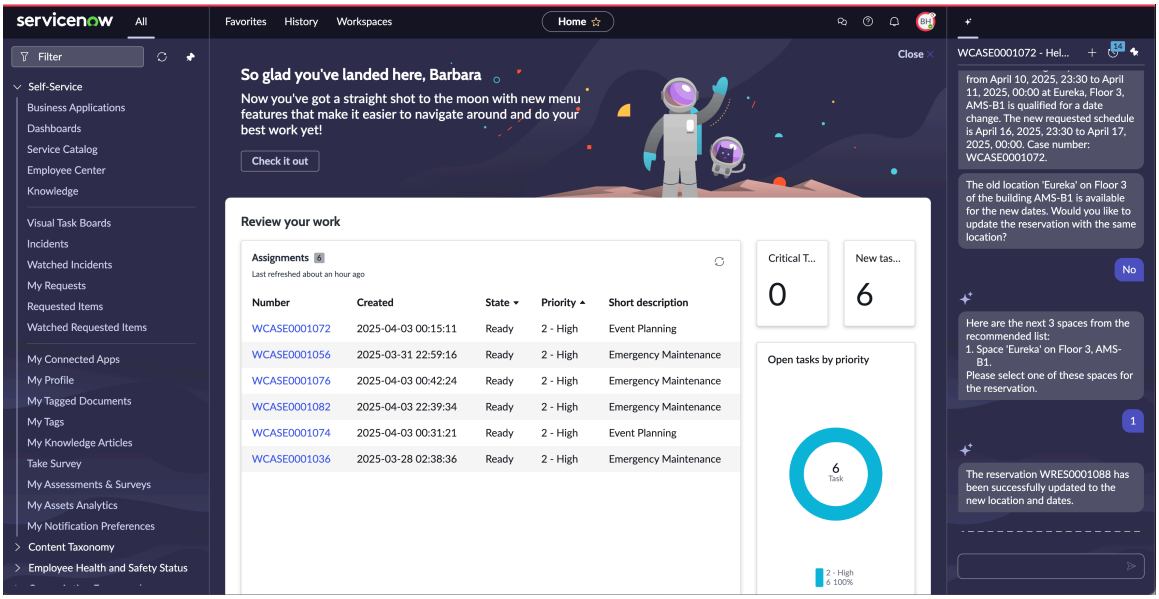


- 予約の更新中に古い場所が利用できない場合、AI エージェントは新しい場所を表示し、職場イベントプランナーに確認を求めます。場所を確認するか、希望の別の場所を尋ねることができます。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- AI エージェントは、予約可能な 3 つの新しいスペースを表示します。次のいずれかを選択できます。別の場所が必要な場合は、予約ポータルページに移動し、必要なスペースを手動で選択するためのリンクが AI エージェントによって提供されます。



- AI エージェントは、職場イベントプランナーがレビューできるようにケースの解決メモと要約を提供します。

AI エージェントのチームは、既存の予約を新しい日付、時刻、または期間で更新します。AI エージェントは、予約の変更日時について、Now Assist パネルの対話型インターフェースを使用してワークプレイスイベントプランナーに通知します。古い場所が予約できない場合、AI エージェントは日時が更新された予約を新しい場所に移動します。詳細については、「職場予約の管理エージェントワークフローを支援」を参照してください。

での **AI** エージェントワークフローの使用 **WSD** 向け **Now Assist**

WSD 向け Now Assistのエージェントワークフローは、職場タスクを自律的に完了するのに役立ちます。

表 **1.**で利用可能な **AI** エージェントワークフロー **WSD** 向け **Now Assist**

エージェントワークフロー名	説明	利用可能な **AI** エージェント
一時的なスペースのクローズの管理	この AI エージェントのチームは、優先的に検討する必要がある会議室メンテナンスケースがある場合に集まります。 • 緊急メンテナンス要求が送信されたら、メンテナンス作業を実行する必要があります。 • 緊急ケースは、[職場イベントプランナー] アサイン先グループのユーザーにアサインされます。	• 職場ケースのメモアップデータ • ケースレトリーバー • 予約解決処理 AI エージェント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

表 1.で利用可能な AI エージェントワークフロー WSD 向け Now Assist (続く)

エージェントワークフロー名	説明	利用可能な AI エージェント
	• 場所はメンテナンスのため AI エージェントによってブロックされています。 • メンテナンスワークスペースに既存の予約がある場合、AI エージェントは予約を利用可能な場所に再配置または移動します。 AI エージェントは、職場イベントプランナーの反復タスクを削減します。サポートを提供し、機能停止中または緊急メンテナンス中に従業員が組織内の機能スペースにアクセスできることを確認します。AI エージェントはワークプレイスイベントプランナーの作業を処理するため、プランナーは人間の介入を必要とするより重要で複雑なタスクに集中できます。詳細については、「一時的なスペースのクローズを管理するエージェントワークフロー」を参照してください。	
職場予約の管理を支援	この AI エージェントチームは、職場イベントプランナーを支援し、職場で発生するイベントを自律的に再スケジュールします。AI エージェントは、計画された予約に変更が発生したときに、すべての関連情報と準備作業でワークプレイスイベントプランナーをサポートします。AI エージェントが関連情報を収集し、次の最適なアクションについて職場イベントプランナーに提案を提供します。イベントプランナーは、職場ケースの詳細を確認することで、必要に応じて予約を確認して最適化できます。 タスクを完了するために、AI エージェントは次のことを実行します。	• 予約更新 AI エージェント • ケースレトリーバー • 予約分析 AI エージェント • 職場ケースのメモアップデータ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

表 1.で利用可能な AI エージェントワークフロー WSD 向け Now Assist (続く)

エージェントワークフロー名	説明	利用可能な AI エージェント
	• 変更イベント職場ケースの詳細の編集を取得します。 • 前のステップで取得した予約を分析します。 • 実行されたすべてのアクションで職場ケースのメモを更新します。 詳細については、「職場予約の管理エージェントワークフローを支援」を参照してください。	
クリーニングアクティビティの最適化	この AI エージェントチームは、すべてのオープンなワークプレイスメンテナンス管理ケースを取得します。*Workplace Planned Maint Nightly Run*スケジュール済みジョブを毎日または毎時実行して、メンテナンスケースを作成します。各ワークプレイスメンテナンスケースは、特定の時間間隔 (スケジュール) (日次または時間単位) の場所のクリーニングまたはメンテナンスケースを表します。クリーニングアクティビティの最適化エージェント AI ワークフローは、各ワークプレイスメンテナンスケースのスペース使用率しきい値を取得します。スペース使用率のしきい値データに基づいて、新しいメンテナンスケースを作成するか、活用されていないメンテナンスケースを非アクティブ化します。 詳細については、「クリーニングアクティビティの最適化 エージェントワークフロー」を参照してください。	• ケースアグリゲーター AI エージェント • 使用率 AI エージェント • ケースオプティマイザー AI エージェント
マップの更新を自動化	AI エージェントは、 インドアマッピングの一括更新中にマップアドミニストレーターがマップを構成するのに役立ちます。AI エージェントは CAD ファイルのソースを自律的に取得し、インポートタスクを再開します。ソースが見つからない場合、AI エージェントはタス	マップアドミンエージェント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

表 1.で利用可能な AI エージェントワークフロー WSD 向け Now Assist (続く)

エージェントワークフロー名	説明	利用可能な AI エージェント
	クを [待機中] ユーザー入力 ステータスに移行します。 詳細については、「マップ更新エージェントワークフローを自動化」を参照してください。	

重要:
デフォルトでは、すべてのユースケースと AI エージェントレコードは読み取り専用です。

AI エージェントを自律的に実行するには、まずユースケースを複製してから、次の手順を実行する必要があります。

- ユースケースをアクティブ化します。
- ユースケース内のすべてのエージェントをアクティブ化します。
- ユースケースを自動的に呼び出すトリガーをアクティブ化します。手動で呼び出す場合は、トリガーをアクティブ化する必要はありません。

AI エージェントをお探しですか?

- Now Assist アプリケーションとともにインストールされた AI エージェントが、エージェント型ワークフローでは使用されていない可能性があります。インスタンスで利用可能なすべてのエージェントを表示する方法については、「 AI エージェントの検索 」を参照してください。
- インスタンスにインストールされていない可能性のあるエージェントを見つけるには、ServiceNow Storeの AI エージェントマーケットプレイス にアクセスしてください。

一時的なスペースのクローズを管理するエージェントワークフロー

この AI エージェントチームは、緊急の職場メンテナンスケースが送信されたときに、一時的に場所をブロックします。

一時的なスペースのクローズの管理ワークフローの概要

要求された緊急職場メンテナンスが職場イベントプランナーアサイン先グループのユーザーにアサインされると、AI エージェントはメンテナンスタスクを実行し、メンテナンスのために部屋をブロックし、既存の予約を別の場所に移動します。詳細については、「緊急メンテナンス要求を送信」を参照してください。

AI エージェントのチームは、緊急メンテナンスのために部屋をブロックし、既存の予約をブロックされた場所から別の場所に移動します。複数建物の予約やグループ予約もエージェントが処理します。AI エージェントは、Now Assist パネルを使用してワークプレイスイベントプランナーに通知を送信します。AI エージェントのチームは、自律的に次のことを行います。

- 緊急メンテナンス要求からケースの詳細を取得します。

  詳細については、「緊急メンテナンスケースの詳細の表示」を参照してください。

- 影響を受ける予約を場所から取得し、メンテナンスのために場所をブロックします。

  詳細については、「職場の場所のブロック」を参照してください。

- AI エージェントは、Now Assist パネルの対話型インターフェースを使用して、ケースの解決と要約を職場イベントプランナーに通知します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI エージェントは、場所をブロックする前、または予約を別の場所に移動する前に、ワークプレイスプランナーから確認を取得します。職場イベントプランナーは、Now Assist パネルの会話型インターフェイスを使用して AI エージェントのクエリに応答できます。詳細については、「Now Assistパネルで通知を確認する」を参照してください。

- 緊急メンテナンス要求ケースのメモを、実行されたすべてのアクションで更新します。職場イベントプランナーは、アクティビティログを確認して、AI エージェントが実行したアクションを把握できます。

  詳細については、「緊急メンテナンスケースの詳細の表示」を参照してください。

一時的なスペースのクローズの管理ワークフロー

メンテナンス会議室ワークフローにアクセスするには:

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 概要 > 一時的なスペースのクローズの管理. 詳細については、「一時的なスペースクローズの管理ワークフローで使用される AI エージェント」を参照してください。

   [一時的なスペースのクローズの管理 (Manage temporary space closure)] の説明と接続ワークフローが開きます。

2. [トリガーの定義] を選択して、このエージェントワークフローのトリガー要因 (緊急会議室) を確認します。詳細については、「一時的なスペースのクローズの管理のトリガー」を参照してください。
3. [表示を選択] オプションを使用すると、Now Assist パネルが有効になります。詳細については、「表示を選択」を参照してください。

一時的なスペースクローズの管理ワークフローで使用される **AI** エージェント

[説明して接続] ワークフローの **[AI** エージェントを接続] セクションには、[一時的なスペースのクローズの管理] ワークフローで作業している AI エージェントが表示されます。

次のエージェントは、一時的なスペースクローズの管理ワークフローに使用されます。

AI エージェントを接続

AI エージェント名	説明	**AI** エージェントのツールとリソース
職場ケースのメモ	職場ケースのメモアップデータ	職場ケースのメモの更新
ケースレトリーバー	ケースレトリーバー	• 会議室メンテナンスケースの詳細を取得します。 • 変更イベントケースの詳細を取得します。 .
予約解決処理 AI エージェント	予約解決処理 AI エージェント	• すべての予約の自動解決。 • 場所と時間範囲の予約をフェッチし、場所をブロック

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一時的なスペースのクローズの管理のトリガー

緊急メンテナンス要求が職場イベントプランナーグループのユーザーにアサインされると、AI エージェントワークフロー [一時的なスペースのクローズの管理 (Manage temporary space closures)] がトリガーされます。[トリガーの定義] ワークフローでは、トリガーが次の条件を満たすと、エージェントワークフローの実行が開始されます。

既存のトリガー

フィールド	説明
名前	緊急メンテナンスケース
トリガー	作成済みまたは更新済み 緊急メンテナンスケースが送信され、職場ケースが作成されます。職場ケースが職場イベントプランナーにアサインされると、AI エージェントによる一時的なスペースのクローズの管理ワークフローがトリガーされます。
テーブル	職場ケース [sn_wsd_case_workplace_case]
条件	[担当者][空でない][職場サービス]が[緊急メンテナンス]
実行方法	assigned_to
チャネル	Now Assist パネル
ステータス	アクティブ **注:** ステータスが [アクティブ] の場合、AI エージェントは自律的にトリガーされます。

表示を選択

[表示を選択] ワークフローで、[表示] を選択して Now Assist パネルを表示します。now_assist_panel_roleを持つ職場ユーザーは、トリガーされたユースケース出力の通知を受信します。Now Assist パネルオプションを有効にすると、AI エージェントの出力または通知が Now Assist パネルに表示されます。

注:
トリガーされたユースケースからの出力を表示するには、now_assist_panel_roleが必要です。

Now Assist パネルで AI エージェントから送信された通知を受信して確認するには、このオプションを選択します。AI エージェントは、ケースの解決と要約のメモを含む通知を Now Assist パネルのワークプレイスイベントプランナーに送信します。場所をブロックして影響を受ける予約を別の利用可能なワークスペースに移動する前、または既存の予約の日付、時刻、期間を更新する前に、ワークプレイスイベントプランナーに確認を求めます。詳細については、「Now Assistパネルで通知を確認する」を参照してください。

関連情報

- Now Assist AI agents
- Install Now Assist AI agents
- AI Agent Studio

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

職場予約の管理エージェントワークフローを支援

職場予約の管理を支援エージェント AI ワークフローを使用すると、職場イベント計画者は計画された予約を再スケジュールできます。AI エージェントは、職場予約から関連情報を収集し、既存の計画された予約を新しい日付、時刻、および期間で更新します。

AI エージェントは、変更イベント予約ケースの詳細から予約を取得します。AI エージェントは、既存の予約を分析してから、新しい日時で更新します。既存の予約の更新中に古い場所が利用できない場合、AI エージェントは予約を更新して新しい場所に移動します。詳細については、「予約の変更イベント要求の送信」を参照してください。

職場ユーザーが既存の予約を更新するための変更イベント要求が送信されました。職場ケースは、新しい職場サービスを使用して作成されます。職場ケースは、職場イベントプランナーのアサイン先グループのユーザーにアサインされます。

AI エージェントのチームは、自律的に次のことを行います。

- 職場イベント計画者にアサインされた変更イベント要求の職場ケースの詳細を取得します。
- 前のステップで取得した予約を分析します。予約の日付、時刻、期間の更新中に古い場所が利用可能な場合、AI エージェントは予約を更新します。古い場所が予約できない場合、AI エージェントは予約の日付、時刻、期間を更新しながら、予約を新しい場所に移動します。
- Now Assist パネルの対話型インターフェースを使用して、ワークプレイスイベントプランナーに通知を送信します。

  職場イベントプランナーは、Now Assist パネルの会話型インターフェイスを使用して AI エージェントのクエリに応答できます。古い場所が利用できない場合、AI エージェントはワークプレイスプランナーから確認を受けてから、別の場所に予約を更新します。3 つの職場の場所が表示されます。場所を選択するか、AI エージェントにさらに場所を表示するように依頼できます。AI エージェントは、クリックして予約ページに移動し、選択した場所を手動で選択できるリンクを提供します。

  詳細については、「Now Assistパネルで通知を確認する」を参照してください。
- 実行したすべてのアクションで変更イベント要求ケースの作業メモを更新します。ワークプレイスイベントプランナーは、アクティビティログを確認して、計画された予約イベントを更新するために AI エージェントが実行したアクションを確認できます。

  詳細については、「変更イベント予約ケースの詳細の表示」を参照してください。

詳細については、「変更イベント予約ケースの詳細の表示」を参照してください。

職場予約の管理を支援

ヘルプにアクセスするには、ワークフロー予約を管理します。

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 概要 > 職場の予約の管理を支援します。.

   [説明して接続] ワークフローが表示されます。詳細については、「で使用される AI エージェント職場予約の管理を支援」を参照してください。

2. [トリガーの定義] を選択して、このエージェントワークフローのトリガー要因 (緊急会議室) を確認します。詳細については、「職場予約の管理を支援するトリガー」を参照してください。
3. [表示を選択] オプションを使用すると、Now Assist パネルが有効になります。詳細については、「表示を選択」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

で使用される AI エージェント 職場予約の管理を支援

[説明して接続] ワークフローの **[AI** エージェントをコネクト] セクションには、[職場予約の管理を支援 (Help manage workplace reservations)] ワークフローで作業している AI エージェントが表示されます。

次のエージェントは、一時的なスペースのクローズの管理ワークフローで使用されます。

AI エージェントを接続

AI エージェント名	説明	**AI** エージェントツールとリソース**R**
予約更新 AI エージェント	予約更新 AI エージェント	予約を更新します。
ケースレトリーバー	ケースレトリーバー	変更イベントケースの詳細を取得します。
予約分析 AI エージェント	予約分析 AI エージェント	予約と代替スペースの推奨事項の編集リンクを取得します。
職場ケースのメモアップデータ	職場ケースのメモアップデーター。	変更イベント要求に対して作成された職場ケースの更新された職場ケースメモ。

職場予約の管理を支援するトリガー

[トリガーの定義] ワークフローでは、トリガーが次の条件を満たすと、エージェントワークフローの実行が開始されます。

既存のトリガー

フィールド	説明
名前	予約日の変更
トリガー	作成済みまたは更新済み 変更イベント要求が送信され、職場ケースが作成されます。職場ケースが職場イベントプランナーにアサインされると、AI エージェントヘルプの職場予約 管理ワークフローがトリガーされます。
テーブル	職場ケース [sn_wsd_case_workplace_case]
条件	[担当者][空でない][職場サービス] が [イベント計画]
実行方法	assigned_to
チャネル	Now Assist パネル
ステータス	アクティブ **注:** ステータスが [アクティブ] の場合、AI エージェントは自律的にトリガーされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

表示を選択

[表示を選択] ワークフローで、[表示] を選択して Now Assist パネルを表示します。now_assist_panel_roleを持つ職場ユーザーは、トリガーされたケースの通知を受信します。Now Assist パネルオプションを有効にすると、AI エージェントの出力または通知が Now Assist パネルに表示されます。

> **注:**
> トリガーされたユースケースからの出力を表示するには、now_assist_panel_roleが必要です。

Now Assist パネルで AI エージェントによる通知を受信してレビューするには、このオプションを選択します。AI エージェントは、ケースの解決と要約のメモを Now Assist パネルのイベントプランナーに通知します。詳細については、「Now Assistパネルで通知を確認する」を参照してください。

関連情報

- Now Assist AI agents
- Install Now Assist AI agents
- AI Agent Studio

クリーニングアクティビティの最適化 エージェントの概要

クリーニングアクティビティの最適化エージェントは、スペース使用率しきい値データに基づいて、ワークプレイスの場所でクリーニングアクティビティを実行します。

この AI エージェントチームは、すべてのオープンなワークプレイスメンテナンス管理ケースを取得します。*Workplace Planned Maint Nightly Run*スケジュール済みジョブを毎日または毎時実行して、メンテナンスケースを作成します。各ワークプレイスメンテナンスケースは、特定の時間間隔 (スケジュール) (日次または時間単位) の場所のクリーニングまたはメンテナンスケースを表します。クリーニングアクティビティの最適化エージェント AI ワークフローは、各ワークプレイスメンテナンスケースのスペース使用率しきい値を取得します。

> **注:**
> 清掃アクティビティの最適化:エージェントワークフローは、選択した建物のフロアレベルのスペースを最適化します。トイレなどの予約不可能なスペースのみが最適化されます。

メンテナンス管理計画レコードの作成方法の詳細については、「 メンテナンス計画の作成と公開」を参照してください。

- クリーニングアクティビティの最適化エージェント AI ワークフローは、 *Optimize cleaning activities* スケジュール済みジョブが実行されるとトリガーされます。クリーニングアクティビティの最適化 AI エージェントは、次のワークプレイスメンテナンス管理プロパティを使用して、メンテナンス計画レコードを最適化し、スペース使用率データを取得します。

  詳細については、「ワークプレイスメンテナンス管理と一緒にインストールされるコンポーネント」を参照してください。

  - *sn_wsd_maintenance.optimise_plans*プロパティは、選択したフロアのメンテナンス計画を最適化するのに役立ちます。メンテナンス計画を最適化するために、ワークプレイスメンテナンスマネージャーはメンテナンス計画の URL からsys_idをコピーする必要があります。例:<https://<instance_name>.service-now.com/now/workplace-management/maintenance-plan/ 59e13dbc3b27ee5090fd390f23e45a68。[他のアクション] アイコン ( ) に移動し、[**sys_id**のコピー] を選択して、メンテナンス計画レコードのsys_idをコピーすることもできます。

    ここで、59e13dbc3b27ee5090fd390f23e45a68 がメンテナンス計画レコードのsys_idです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> ワークプレイスメンテナンスマネージャーは、メンテナンス計画レコードのsys_idを手動でコピーする必要があります。これは、建物内のフロアの清掃アクティビティを最適化するために必要な手順です。AI エージェントは、選択した建物のフロアでスペースの最適化を実行します。

  - メンテナンス計画sys_idを手動でコピーした後、[クリーニングアクティビティの最適化] スケジュール済みジョブを実行します。このスケジュールジョブは、選択した建物のフロアの清掃アクティビティを最適化するためのエージェント AI ワークフローをトリガーします。場所のスペースの最適化は、UTC タイムゾーンで行われます。
  - ケースアグリゲーター **AI** エージェントは、メンテナンス計画 ID に基づいてすべてのオープンメンテナンスケースをフェッチします。システムで約 48 時間 (2 日間) ドラフト、準備完了、または承認待ちステータスのケースをフェッチします。

- 使用率:AI エージェントは 、利用可能なメンテナンスケースのリストを取得し、各ケースの使用率を計算します。使用率算出では、建物内のフロアの使用率しきい値を計算します。使用率算出により、スペースの最適化が計算されます。建物内の選択したフロアで利用可能な予約と訪問者登録が考慮されます。
- (オプション)ワークプレイスメンテナンスマネージャーは、インスタンスのコンテキストメニューに移動し、[フィルター検索] ボックスに 「sn_aia_execution_plan.list 」と入力して [実行計画] テーブルを開くことができます。この表は、職場エージェント AI ワークフローの実行ステータスを示しています。クリーニングアクティビティの最適化エージェント AI ワークフローによって実行されるメンテナンスケースを確認します。
  - 最適化されたクリーニングアクティビティエージェントワークフローを選択します。
  - [ツール実行] タブを選択して、実行ツールと実行ステータスを確認します。
  - タグは、メンテナンスケースが初めて最適化された後に追加されます。

    このタグは、選択したメンテナンスケースがスペースの最適化のために処理されていることを示す識別子として追加されます。エージェントが処理のためにエージェント AI ワークフローによって再度取得されることはありません。ケースが更新されて再度処理されると、既存のタグとケースのsys_idは再度タグ付けされません。タグのsys_idは、処理済みのメンテナンスケースと未処理のメンテナンスケースを区別するために使用されます。

- ケースオプティマイザー **AI** エージェントは、場所、スケジュールタイプ、日付別にグループ化されたケースを分析し、リソース使用率を最適化します。使用率が高すぎる場合に新しいケースを作成し、活用されていないケースを非アクティブ化することで、メンテナンスケースが定義された使用率しきい値内にとどまることを確認します。
  - 使用率のしきい値を取得します。
  - *sn_wsd_maintenance.optmise_cleaning_min_utilisation_threshold*プロパティは、スペース使用率の最小しきい値を分析します。デフォルト値は 40 です。ワークプレイスメンテナンスケースの使用率がこの範囲を下回ると、非アクティブになります。すべての非アクティブ化条件を満たすと非アクティブ化されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> たとえば、あるフロアに 1 日に 1 つの予約しかない場合、選択したフロアに対してスペースの 10% のみが最適化されます。この範囲は、最小しきい値使用率範囲である 40 を下回っています。この場合、メンテナンスケースは非アクティブ化されます。メンテナンスケースの非アクティブ化は、スケジュール済みジョブの時間間隔によっても異なります。たとえば、スケジュールジョブが毎日実行されるようにスケジュールされている場合、スペース不足の最適化を示しているメンテナンスケースは、エージェント AI ワークフローによって削除または非アクティブ化されます。ただし、スケジュール済みジョブが 1 時間ごとに実行されるようにスケジュールされている場合、最小しきい値を示すメンテナンスケースは 1 つを除いてすべて削除または非アクティブ化されます。システムでは、1 時間ごとに実行がスケジュールされている他のすべてのメンテナンスケースを非アクティブ化する前に、十分に活用されていないメンテナンスケースを 1 つ保持します。ケースが非アクティブ化されると、職場メンテナンスケーステーブルのステータスが [完了してクローズ] に変わります。

- *sn_wsd_maintenance.optmise_cleaning_max_utilisation_threshold*プロパティは、メンテナンスケースの最大使用率しきい値を分析します。デフォルト値は 80 です。ワークプレイスメンテナンス計画ケースの使用率がこの範囲内であるか、この範囲よりも高い場合、[クリーニングアクティビティの最適化] エージェント AI ワークフローによって新しいメンテナンスケースが追加されます。新しいケースが追加され、単一のメンテナンスケースを使用して最適化されたクリーニングアクティビティが処理されます。新しいメンテナンスケースでは、効率的に処理できます。

クリーニングアクティビティの最適化 エージェントワークフロー

このワークプレイスエージェントチームは、オープンメンテナンスケースを見つけて、ワークプレイスメンテナンスアクティビティ用に最適化できます。これらのエージェントは、メンテナンスケースが作成された場所の使用率に基づいて、メンテナンスケースを最適化できます。

クリーニングアクティビティの最適化 エージェントワークフローの概要

この AI エージェントワークフローにより、職場チームはスペースの使用状況と最適化に基づいて、クリーニングやその他のメンテナンススケジュールをスケジュールおよび管理できます。このエージェント AI は、特定のオフィスの場所と日付に予定されている従業員予約データと訪問者登録を取得します。最小および最大のスペース使用率のしきい値をチェックして、クリーニング要求が必要かどうかを確認します。場所に最小使用率しきい値 (40 未満) が表示されている場合は非アクティブ化されます。エージェントは、職場の従業員がスペースまたは場所をどのように使用するかに基づいて、クリーニングスケジュールを最適化します。スペースの浪費をチェックし、従業員に最適なワークプレイスエクスペリエンスを提供します。詳細については、「クリーニングアクティビティの最適化 エージェントの概要」を参照してください。

洗浄アクティビティの最適化ワークフローで使用される **AI** エージェント

移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 概要. 利用可能なエージェント AI ワークフローのリストから クリーニングアクティビティの最適化 を選択します。エージェントチームは、スペース使用率のしきい値に基づいて場所を最適化します。このエージェントチームは、オープンメンテナンスケースを取得し、使用率しきい値率に基づいて最適化します。最適化は、選択した建物のフロアでエージェントが自律的に実行し、職場ユーザーからの承認は必要ありません。

> **注:**
> ワークプレイスメンテナンスマネージャー (sn_wsd_maintenance.manager) とワークプレイスメンテナンスアドミニストレーター (sn_wsd_maintenance.admin) は、このエージェント AI ワークフローを構成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クリーニングアクティビティの最適化 **AI** エージェント

AI エージェント名	説明
ケースアグリゲーター AI エージェント	このエージェントは、メンテナンス計画 ID に基づいてすべてのオープンメンテナンスケースをフェッチします。各ワークプレイスメンテナンスケースは、スケジュールされた間隔の場所のクリーニングまたはメンテナンスケースを表します。最適化は、選択した建物のフロアで行われます。 特定の基準を満たすすべてのメンテナンス計画レコードをフェッチします。たとえば、一連のメンテナンス計画を取得し、今後 48 時間以内にオープンになっているケースを検索します。ケースのステータスが [ドラフト]、[準備完了]、または [承認待ち] である必要があります。詳細については、「メンテナンス計画の作成と公開」を参照してください。 このエージェントは、フロアの職場予約も考慮します。ケースが洗面所のメンテナンスのためにオープンされた場合、エージェントは洗面所があるフロアを特定します。また、スペースの最適化しきい値を取得する前に、職場予約、訪問者登録、および恒久的なシートアサインの数も考慮します。
使用率 AI エージェント	このエージェントは、利用可能なメンテナンスケースのリストを取得して、各ケースの使用率を計算できます。この使用率は、ケースの最適化に使用されます。使用率計算機を使用して使用率を計算します。
ケースオプティマイザー AI エージェント	ケース使用率オプティマイザーは、場所、スケジュールタイプ、および日付別にグループ化されたケースを分析し、リソース使用率を最適化します。使用率が高すぎるケースを作成し、活用されていないケースを非アクティブ化することで、ケースが定義された使用率のしきい値内に収まるようにします。

ケースオプティマイザー **AI** エージェント

ケースオプティマイザー AI エージェントは、場所、スケジュールタイプ、日付別にグループ化されたケースを分析し、リソース使用率を最適化します。メンテナンスケースが定義された使用率しきい値内にとどまっていることを確認します。使用率しきい値が高すぎる場合は、メンテナンスケースが作成されます。使用率しきい値が低い場合、活用されていないフロアのメンテナンスケースは非アクティブ化されます。このエージェントは、メンテナンスケースを非アクティブ化している間、各メンテナンススケジュールグループの最小ケース可用性を確保します。活用されていないすべてのメンテナンスケースを非アクティブ化する前に、少なくとも 1 つのメンテナンスケースを保持します。使用率 AI エージェントからの出力は、スペース最適化のためにこのエージェントへの入力として与えられます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースアグリゲーター AI エージェント

このエージェントは、メンテナンス計画 ID に基づいてすべてのオープンメンテナンスケースを取得します。各ワークプレイスメンテナンスケースは、特定の時間間隔 (スケジュールとも呼ばれます) の場所のクリーニングまたはメンテナンスケースを表します。このエージェントは、メンテナンス管理システム内のオープンメンテナンスケース (メンテナンス計画レコード ID) をフェッチします。

使用率 AI エージェント

このエージェントは、利用可能なメンテナンスケースのリストを取得し、各ケースの使用率を計算できます。この使用率は、ケースの最適化に使用されます。このエージェントは、メンテナンスケースのリストを入力として受け取り、指定されたスケジュールの場所の使用率を計算します。

マップ更新エージェントワークフローを自動化

この AI エージェントは、 インドアマッピングの一括更新中にマップアドミニストレーターがマップを構成するのに役立ちます。

マップ更新の自動化ワークフローの概要

AI エージェントは CAD ファイルのソースを自律的に取得し、インポートタスクを再開します。ソースが見つからない場合、AI エージェントはタスクを [待機中] ユーザー入力 ステータスに移行します。インポートタスクの詳細については、「 インポートタスクの処理」を参照してください。

AI エージェントは自律的に次のことを実行します。

- アップロードされた CAD のすべてのソースを取得します。
- インポートタスクに CAD ソースを設定し、タスクを再開します。
- ソースが見つからない場合、タスクを 待機中のユーザー入力 ステータスに移行します。

マップ更新の自動化ワークフロー

マップの更新の自動化ワークフローにアクセスするには、次の手順に従います。

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理.
2. 選択 マップの更新を自動化.
3. [トリガーの定義] を選択して、このエージェントワークフローのトリガー要因を確認します。
4. [表示] オプションを選択すると、Now Assist パネルが有効になります。詳細については、「表示を選択」を参照してください。

マップ更新の自動化ワークフローで使用される AI エージェント

[説明して接続] ワークフローの **[AI** エージェントを接続] セクションには、[マップ更新の自動化] ワークフローで作業している AI エージェントが表示されます。

マップ更新の自動化ワークフローでは、次のエージェントが使用されます。

AI エージェントを接続

AI エージェント名	説明
マップアドミンエージェント	このエージェントは、インドアマッピングの構成に関連するすべてのものを処理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

表示を選択

[UI 表示を選択 (Select a UI display)] セクションで、[表示] を選択して Now Assist パネルを表示します。now_assist_panel_roleを持つ職場ユーザーは、トリガーされたユースケース出力の通知を受信します。Now Assist パネルオプションを有効にすると、AI エージェントの出力または通知が Now Assist パネルに表示されます。

注:
トリガーされたユースケースからの出力を表示するには、now_assist_panel_roleが必要です。

Now Assist パネルで AI エージェントから送信された通知を受信して確認するには、このオプションを選択します。AI エージェントは、インポートタスクの更新に関する通知を Now Assist パネルのマップアドミンに送信します。

関連情報

- Now Assist AI agents
- Install Now Assist AI agents
- AI Agent Studio

契約管理プロ

ServiceNow® 契約管理プロ ソリューションを使用すると、契約ドキュメントテンプレート、条項、条項バリエーションを設定し、契約要求を開始できます。また、 Now Assist 駆動型の契約分析とメタデータ抽出、電子署名、自筆署名、および外部ストレージシステムもサポートしています。。

契約ワークスペース のアクション可能なウィジェットを使用して、契約要求の分類、優先順位付け、および効率的な作業を行うことができます。

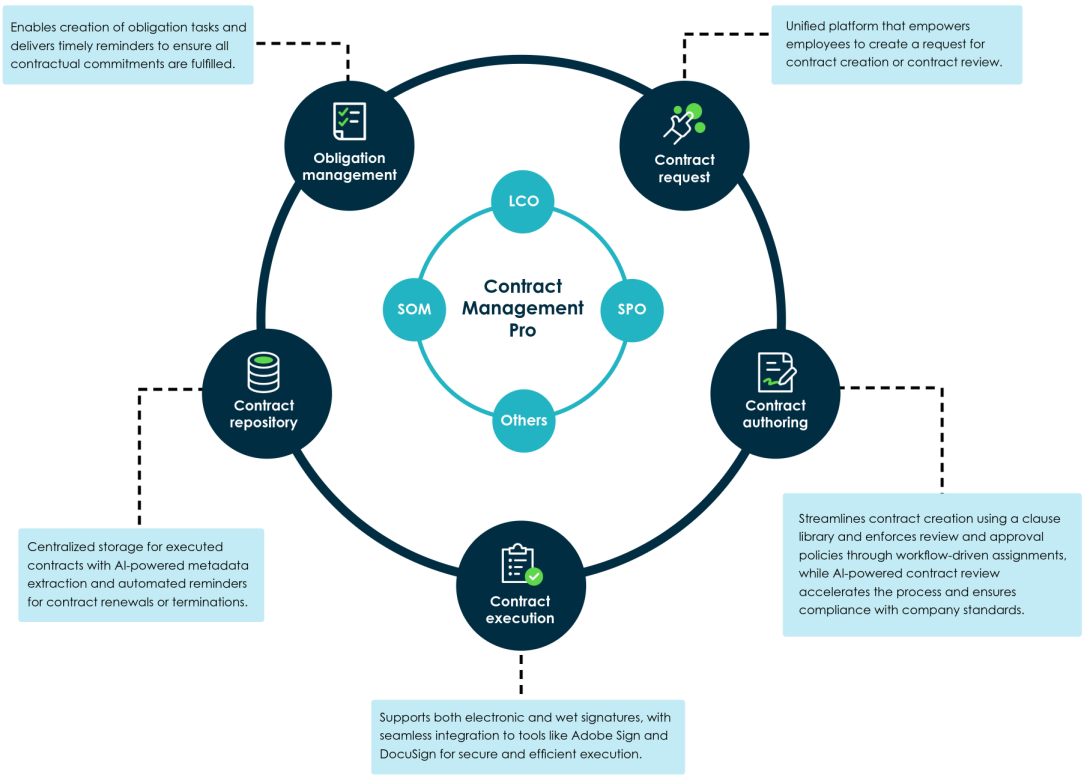
契約ダッシュボードを使用すると、契約要求のさまざまな傾向を分析し、チームが処理する契約要求の量に関するインサイトを得ることもできます。

自動翻訳

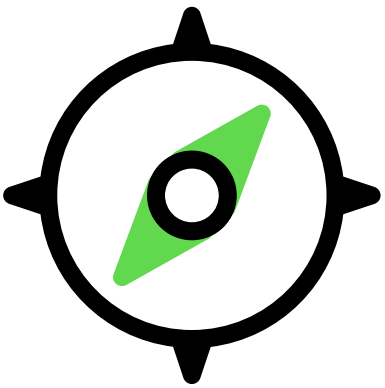
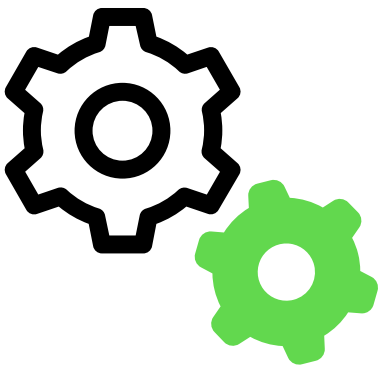
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

servicenow

契約管理プロの概要

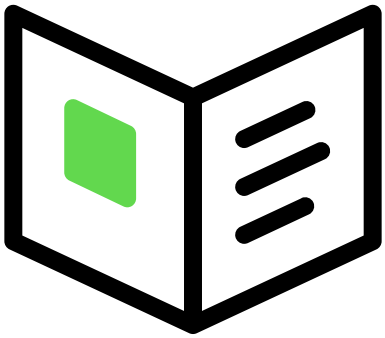
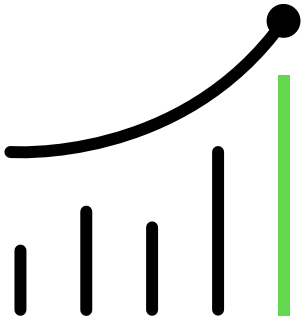


開始

探索	構成	使用方法
		
の機能とメリットについて説明します 契約管理プロ	契約管理プロのインストールと構成	契約管理プロを使用して、契約要求の送信、ドキュメントテンプレートと条項の管理、署名の要求、外部ストレージの使用

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

管理	参照	アナリティクスとレポート
		
契約テンプレートと契約の管理	インストールされているコンポーネント (ロール、テーブル、プラグイン、ストアアプリケーションなど) の詳細を取得します	事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します

契約管理での **Now Assist**



Now Assist in 契約管理 を使用して、生成 AI を使用してユーザーの生産性を向上させます

自動翻訳

役に立つリソース

役立つ情報を提供できる ServiceNow リソースは次のとおりです。

- リリースノート

  新機能と変更内容の詳細をご覧ください。「Contract Management Pro release notes」を参照してください。

- ServiceNow コミュニティ

  ServiceNow コミュニティ で他の契約管理プロユーザーとつながります。

- Customer Success Center

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Customer Success Center で、自分のロールに関連する役立つリソースを見つけ、ベストプラクティスの検討材料にすることができます。

ServiceNow University

ServiceNow University のリアルタイムコース、自分のペースで進められるトレーニング、キャリアリソースにアクセスできます。

既知のエラーポータル

既知のエラーポータル から、特定の既知のエラーの詳細と、ワークアラウンド (存在する場合) を確認します。

契約管理プロ の探索

サンプルワークフローを通じて 契約管理プロ アプリケーションの詳細について学習し、それがもたらすメリットを確認してください。

契約管理プロ の概要

契約管理プロ ソリューションを使用すると、契約ドキュメントテンプレート、条項、条項バリエーションを設定し、契約要求を開始できます。また、 Now Assist 駆動型の契約分析とメタデータ抽出、電子署名、自筆署名、および外部ストレージシステムもサポートしています。

契約管理プロ ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
契約関連コアアドミン	契約アドミニストレーターは、契約レコード、ユーザーロール、およびシステム構成を管理します。
契約関連コアのコンフィギュレーター	契約構成担当者は、契約管理 Pro に関連する構成を管理します。契約テンプレート、外部システム、および構成ルールを構成します。
契約コア履行者	契約履行者は、アサインされた契約を履行しながらアクションを開始します。これには、リビジョンの作成、署名者の追加、署名者の割り当てのキャンセルなどのタスクが含まれます。
契約コアユーザー	契約ユーザーは、契約の実行を開始して追跡します。
契約レビュー担当者	契約レビュー担当者は、契約ドキュメントをレビューし、レビュータスクを追跡し、条項ライブラリを使用して適切な条項を追加します。
契約レポートビューアー	契約レポートビューアーは、契約レポートを表示し、契約の傾向を分析し、データに基づく意思決定をサポートします。
契約レポート発行者	契約レポート公開者は、契約ダッシュボードでレポートを公開します。
義務ユーザー	義務ユーザーが義務要求を送信します。
義務履行者	義務履行者は、義務を履行しながらアクションを開始します。これには、義務の作成、義務タスクの承認、却下、キャンセルなどのタスクが含まれます。
義務アドミン	義務管理および基礎データへの管理アクセス権を付与します。

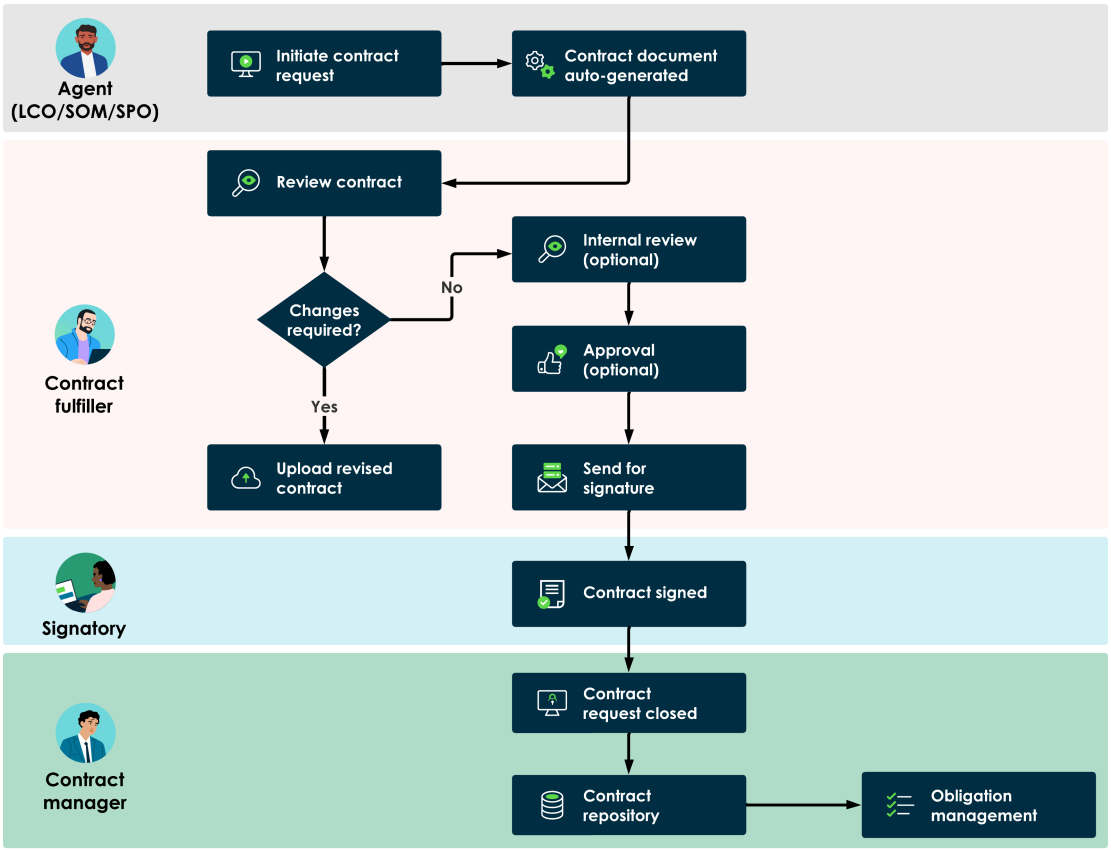
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自己提供型の契約要求のワークフロー

次の画像は、自己提供型の契約要求の概要を示しています。

自己提供型要求のワークフロー



1. 契約要求者が契約要求を開始します。
2. 契約ドキュメントは契約テンプレートから生成され、メタデータ、条項、署名者、およびテーブルは事前定義された条件に従って動的に追加されます。
3. 契約履行者は契約ドキュメントを表示し、次のいずれかのアクションを実行します。
   a. 変更が必要ない場合は、ステークホルダーから承認を得ます。署名のために契約ドキュメントを送信します。
   b. 変更が必要な場合は、ドキュメントの新しいリビジョンをアップロードし、ステークホルダーから承認を得てから、署名用に送信します。
4. 署名者がドキュメントを却下した場合、ドキュメントは修正するために要求者に返送されて、リビジョンが署名のために送信されます。
5. すべての署名者がドキュメントを承認した後。署名済みの契約が契約要求レコードに添付されます。
6. 署名された契約は、ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージに保存され、契約リポジトリで参照されます。要求者と部門のメンバーは、契約リポジトリから署名済み契約ドキュメントにアクセスできます。

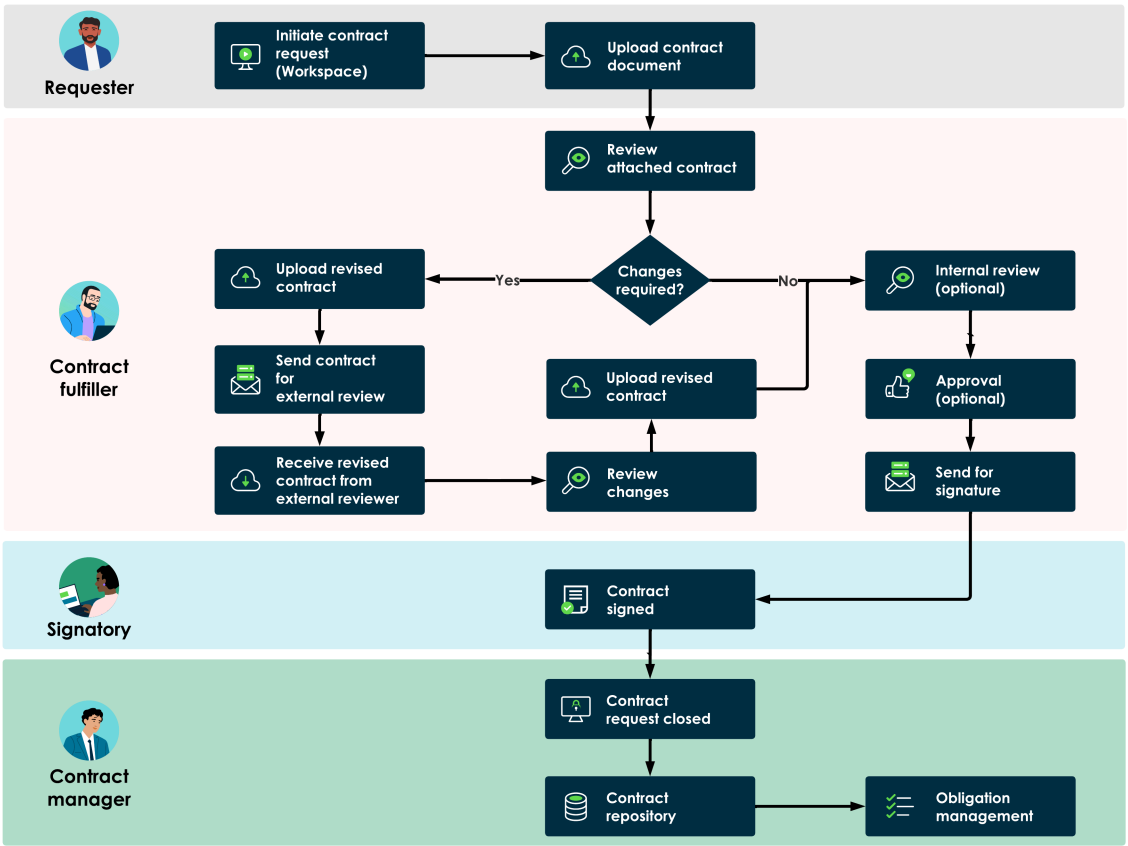
非自己提供型の契約要求のワークフロー

次の画像は、非自己提供型の契約要求の概要を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

非自己提供型要求のワークフロー



非自己提供型の契約要求のワークフローは、次のように進行します。

1. 契約要求者がワークスペースから契約要求を開始します。
2. 契約要求者は、単一の契約または複数の契約とそのサポートドキュメントをアップロードし、分類します。
3. 契約履行者は、契約要求に添付された契約ドキュメントを表示します。
4. 必要に応じて、契約履行者は契約ドキュメントと補足ドキュメントを再分類します。
5. 契約履行者は契約ドキュメントを表示し、次のいずれかのアクションを実行します。
   a. 変更が必要ない場合は、ステークホルダーから承認を得ます。署名のために契約ドキュメントを送信します。
   b. 変更が必要な場合は、契約ドキュメントを変更し、必要に応じて内部承認またはアドホック承認を取得します。契約ドキュメントの新しいリビジョンをアップロードし、署名のために送信します。
6. 複数の契約ドキュメントがある場合、契約履行者は順序を指定して署名の準備をします。電子署名がある場合、契約履行者は必須フィールドを追加し、署名のために契約ドキュメントを送信します。
7. 署名者は契約ドキュメントをレビューします。
   - 変更が必要ない場合は、すべての署名者が契約ドキュメントに署名します。
   - 変更が必要な場合、署名は拒否され、契約要求を処理しているユーザーは新しいドキュメントを生成して署名のために再送信します。
8. 署名された契約は、ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージに保存され、契約リポジトリで参照されます。要求者と部門のメンバーは、契約リポジトリから署名済み契約ドキュメントにアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約管理プロ のメリット

契約管理プロ のメリット

機能	利益	ユーザー
Word ドキュメントテンプレート	契約の Word ドキュメントテンプレートを構成して、簡素化して修正の必要性を減らし、生成された契約ドキュメント全体で統一性を維持します。条項とテーブルのマッピングと条件を使用して、動的なコンテンツ生成を設定します。	契約構成担当者
条項管理	条項バリエーションのライブラリを効果的に管理します。条項のバリエーションを使用して、指定された条件に応じて契約にコンテンツを動的に配置します。	契約構成担当者
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドイン	Microsoft Word ドキュメントを使用して、コンテンツのプレースホルダーとして機能するコンテンツコントロールを追加します。Word テンプレートは、レビュー、マークアップ、変更が簡単です。	契約構成担当者
自己提供型および非自己提供型の契約要求	自己提供型または非自己提供型の契約要求を開始します。	契約ユーザー
義務管理	契約上の義務を追跡および管理して、コンプライアンスを確保し、リスクを最小限に抑えます。	義務履行者または義務ユーザー
契約管理プロ に対する外部アプリケーションの設定	外部ストレージおよび電子署名プロバイダーとの統合。	契約構成担当者
契約ダッシュボード	チームが処理する契約要求の量に関するインサイトを取得します。	契約履行者
契約ワークスペース	アクション可能なウィジェットを使用して、契約要求の分類、優先順位付け、および効率的な作業を行います。	契約ユーザーまたは契約履行者
Now Assist は 契約管理 の値のいずれか	契約管理で Now Assist を使用して、契約に非標準の条項や不足している条項がないかを分析し、署名された契約から情報を抽出して契約リポジトリに追加します。	Now Assist 契約履行者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次に探索する内容

契約管理プロを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- 契約管理プロの構成
- 契約管理プロ の使用
- Now Assist は 契約管理 の値のいずれか
- 契約管理プロ の管理
- 契約管理プロの参照

条項管理

条項管理は、条項、条項バリエーション、Word ドキュメントテンプレートのライブラリを効果的に管理できます。

条項

条項とは、コンテンツのブロックを含む条項バリエーションの集まりです。

条項は条項ライブラリに保存され、そこから契約テンプレートに挿入できます。契約テンプレートの作成中に条項のバリエーションを作成して追加することも、後で追加することもできます。詳細については、「契約条項の作成または編集」を参照してください。

条項バリエーション

条項バリエーションはコンテンツのブロックで、契約ドキュメントに動的に追加できるため、同じタイプの要求に対して複数のテンプレートを用意する必要はありません。たとえば、機密保持契約書で、署名するエンティティの地域に基づいて 1 つのセクションのみを変更する必要があるとします。この場合、場所に関連するコンテンツ以外は同じコンテンツを持つ、複数のドキュメントテンプレートを作成すると効率的です。そこで、条件ベースの条項のバリエーションを使用して、さまざまな場所のドキュメントを生成できる契約テンプレートを 1 つだけ作成できます。詳細については、「契約テンプレートの動的条項の設定」を参照してください。

条項管理のメリット

- 条項管理を使用して、条項のバリエーションのライブラリーを効果的に管理します。
- 条項のバリエーションを使用して、指定された条件に応じて契約にコンテンツを動的に配置します。
- 契約テンプレートを使用すると、さまざまな状況の契約を手動で作成しなくても、さまざまな条件の契約を動的に生成できます。
- 作成中または交渉中に、条項ライブラリから契約リビジョンに条項を追加します。

Word ドキュメントテンプレート

Microsoft Word ベースの契約テンプレートを使用すると、送信された要求に従って契約またはドキュメントを生成するために使用されるテンプレートを作成できます。

Word ドキュメントテンプレート

契約テンプレートやドキュメントテンプレートを使用して契約ドキュメントや標準のレターを生成すれば、要求ごとにゼロから手動で入力する時間と労力を節約できます。事業部門は Word ドキュメントテンプレートを使用して、従業員が要求を送信したときに、事前定義されたコンテンツを含む契約書を生成できます。たとえば、機密保持契約の契約テンプレートを作成して、機密保持契約ドキュ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メントを生成できます。詳細については、「ServiceNow 契約の Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートを作成する」を参照してください。

Word ドキュメントテンプレートの機能

- 標準契約書 (機密保持契約 (NDA) など) の Microsoft Word 形式の契約テンプレートのサポート。
- ドキュメントテンプレートでコンテンツのプレースホルダーとして機能する、フィールド、条項、署名、およびテーブルのコンテンツコントロールのサポート。

Word ドキュメントテンプレート のメリット

- Microsoft Word のドキュメントテンプレートは、PDF や HTML テンプレートよりも簡単にレビュー、マーク、および変更できます。
- ドキュメントテンプレートは、修正の必要性を減らし、ドキュメント全体で統一性を維持します。
- 条項およびテーブルのマッピングと条件を使用して、動的なコンテンツ生成を設定する機能。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドイン

Microsoft Word アドインを使用すると、Windows と macOS の両方のシステムで Microsoft Word ドキュメントにコンテンツコントロールを追加できます。コンテンツコントロールは、ドキュメントテンプレート

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインの機能

- ドキュメントテンプレートでコンテンツのプレースホルダーとして機能する、フィールド、条項、署名者のコンテンツコントロールを追加するサポート。
- デスクトップまたはオンラインバージョンの Microsoft Word を使用した Windows と macOS の両システムでコンテンツコントロールを追加するサポート。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインのメリット

Microsoft Word アドインを使用すると、macOS システムと Windows システムの両方にコンテンツコントロールを追加できます。ただし、コンテンツコントロールの手動追加は Windows システムでのみ機能します。

コンテンツコントロールと契約テンプレートの構成方法の詳細については、「 ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用してドキュメントコンテンツコントロールを追加する と ServiceNow 契約の Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートを作成する」を参照してください。

自己提供型および非自己提供型の契約要求

契約管理プロ は 自己提供型 および 非自己提供型 型の契約要求の開始をサポートしています。

自己提供型契約要求と非自己提供型契約要求の主な違いは、契約ドキュメントを生成するために独自の書面または第三者の契約書を使用することです。

自己提供型の契約要求

自己提供型の契約要求は、会社の 独自の 契約書に基づく契約テンプレートを使用して履行されます。契約テンプレートを使用して、要求ごとにゼロから契約ドキュメントや標準のレターに入力する手作業の時間と労力を節約できます。さらに、契約テンプレートを使用すると、会社の契約ガイドラインが確実に遵守され、一貫性が維持されます。たとえば、機密保持契約の契約テンプレートを作

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

成して、機密保持契約ドキュメントを生成できます。詳細については、「自己提供型の契約要求の使用」を参照してください。

非自己提供型の契約要求

非自己提供型の契約要求は、サードパーティの契約書に基づいて契約書をレビューする要求です。サードパーティ契約書の契約要求の場合、契約テンプレートを作成して構成する必要はありません。非自己提供型の契約要求では、単一の要求からの複数の契約およびサポートドキュメントのレビューをサポートします。詳細については、「非自己提供型の契約要求の使用」を参照してください。

契約管理プロの構成

契約管理プロの基盤データを構成して、組織の契約ライフサイクルを効果的に管理します。

契約管理プロ をインストール

契約管理プロ® アプリケーションをインストールします。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に
依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の 契約管理プロ (sn_cm_pro) アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
契約管理プロ とともに次のアイテムがインストールされます。

- ストアアプリケーション
- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

詳細については、「契約管理プロとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、契約管理プロ (sn_cm_pro) アプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要が生じる場合があります。

   利用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する

アドミニストレーターは、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成します。

このタスクについて

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインは、契約管理プロ をインストールするとインストールされます。Microsoft Word でアドインとして使用できるように構成する必要があります。

次のビデオでは、macOS で ServiceNow 契約の Microsoft Word アドインを構成するプロセスについて説明します。

https://player.vimeo.com/video/1103595090?h=80fc82c814&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

始める前に

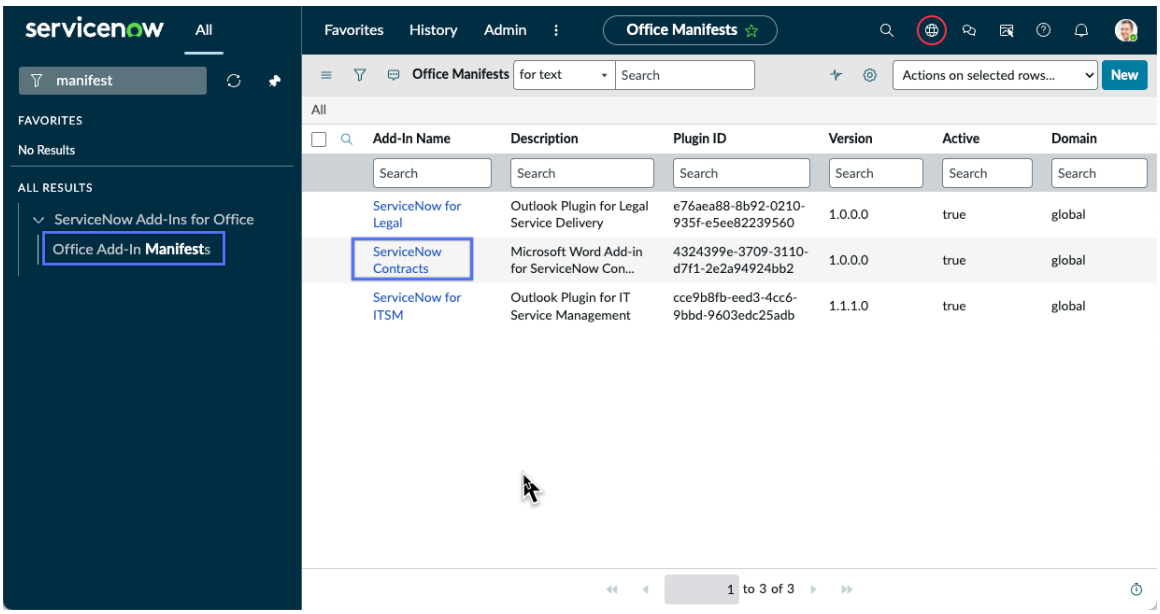
Content-Security-Policy 応答ヘッダーのグローバルアプリケーションが非アクティブであり、Microsoft Word Add-in for ServiceNow Contracts アプリケーションがアクティブであることを確認します。詳細については、「Configure HTTP response headers」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Office** 用 **ServiceNow** アドイン > **Office** アドインマニフェスト.
2. [Office マニフェスト] リストから、**[ServiceNow** 契約 **(ServiceNow Contracts)]** を選択します。

ServiceNow契約のマニフェストファイル

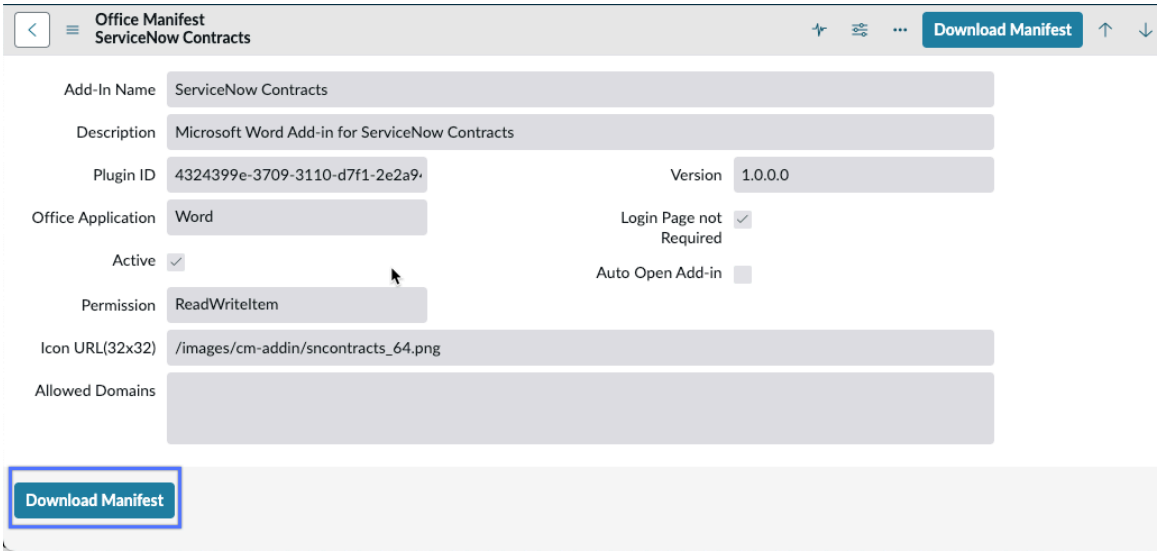


3. ServiceNowインスタンスがシングルサインオン (SSO) ログインで構成されている場合は、[ログインページ不要] チェックボックスをオフにし、フォームヘッダーを右クリックして [保存] を選択します。
4. [マニフェストをダウンロード] を選択して、ファイルをダウンロードします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マニフェストファイルのダウンロード



5. ServiceNow インスタンスがシングルサインオン (SSO) ログインで構成されている場合は、マニフェストファイルを更新します。

   a. マニフェストファイルを開きます。

   b. AppDomains 要素を見つけます。

   c. AppDomain 要素を追加し、その中に SSO ホスト URL を入力します。
   例

```
<AppDomains>
<AppDomain><Instance URl></AppDomain>
<AppDomain><SSO Host URl></AppDomain> <!-- Enter the host URL only, e.g.,
 www.<sso provider>.com -->
</AppDomains>
```

   d. マニフェストファイルを保存します。

6. アドインを構成します。

タスクの結果
[ServiceNow 契約 **(ServiceNow Contract)]** アドインは、[ホーム] リボンで使用できます。

契約管理プロ での 契約コア の設定

契約構成担当者は、契約要求が送信されたときに契約ドキュメントを生成するために必要なさまざまなコンポーネントを作成および管理します。

次のタスクを実行して、 契約管理プロ で契約ドキュメントを生成するために使用する条項、条項バリエーション、および契約テンプレートを作成および管理します。

契約タイプの作成

さまざまなタイプの契約要求を定義する契約タイプを作成し、それを契約モデルに関連付けます。

での契約要求に対する契約テンプレートの構成 契約管理プロ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約要求を送信するときに使用できる .docx タイプの契約テンプレートを作成して、事前定義されたコンテンツを含む標準契約を生成します。

契約テンプレートの動的条項の設定

プリセットされた条件の条項のバリエーションを含む条項を使用して、契約テンプレートで動的にカスタマイズされたコンテンツを有効にします。

内部署名者ルールの定義

ユーザーを内部署名者ルールとして定義し、その署名者を契約テンプレートに追加して、要求の契約ドキュメントに自動的に追加されるようにします。

ドキュメントテンプレートカテゴリの作成

ドキュメントテンプレートカテゴリを作成すると、類似のドキュメントを簡単に識別でき、適切なドキュメントテンプレートをより簡単に見つけることができます。

契約構成の作成

契約が保存される契約リポジトリを定義し、契約書に追加されるデータをマッピングします。

契約タイプの作成

契約構成担当者は、さまざまなタイプの契約要求を定義する契約タイプを作成し、それを契約モデルに関連付けます。

始める前に

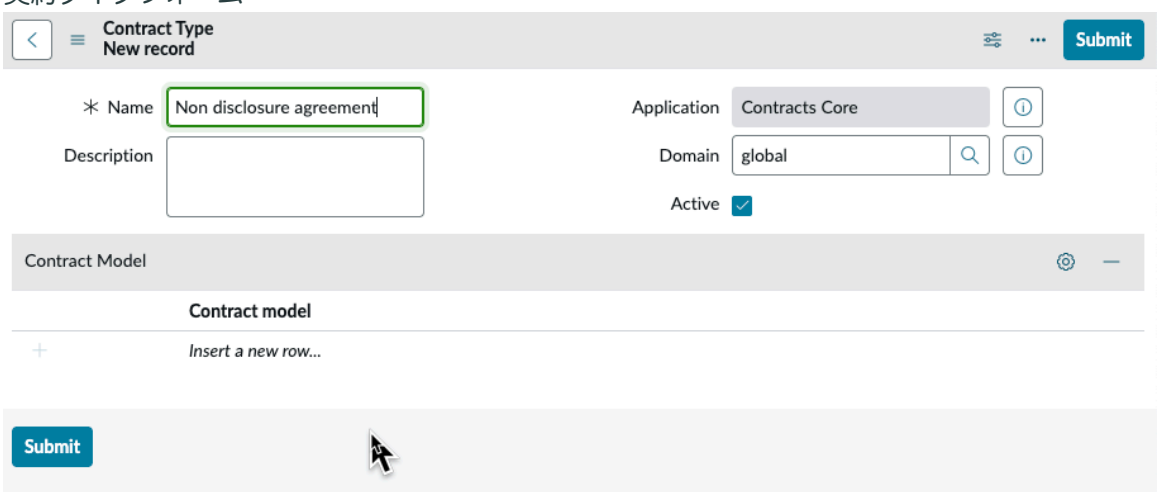
アプリケーションがグローバルスコープになっていることを確認します。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約タイプ.
2. 契約タイプを作成または変更します。
   - 契約タイプを作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存の契約対応を変更するには、リストから契約タイプを開きます。

契約タイプフォーム



3. [名前] フィールドに、契約タイプの一意の名前を入力します。
4. [説明] フィールドに、契約タイプの説明を入力します。
5. [アクティブ] を選択すると、この契約タイプが有効になります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ドキュメントテンプレート、契約リポジトリ、および契約要求では、アクティブな契約タイプのみを使用できます。

6. 契約モデルを追加します。

   a. [契約モデル] 埋め込みリストで、[新しい行を挿入] をダブルクリックします。

   b. [リストを使ったルックアップ] アイコン ( ) を選択します。
   契約モデルのリストが表示されます。

   c. 契約モデルをリストから選択するか、新規に作成します。

   注:
   契約モデルを 1 つだけ契約タイプにマッピングします。複数の契約モデルを追加した後に契約タイプレコードを保存しようとすると、エラーが表示されます。

7. 契約タイプを保存します。
   - 新しい契約タイプを保存するには、[送信] を選択します。
   - 既存の契約タイプに対する変更を保存するには、[更新] を選択します。

タスクの結果
契約モデルに関連付けられた契約タイプが作成されます。

親子契約リンクのフィールドマッピングの設定

子契約タイプを選択し、リンク時に親契約からマッピングされたフィールドを継承するように親子フィールドマッピングを構成します。

このタスクについて
次のビデオでは、リンク時にマッピングされたフィールドを継承するように親子フィールドマッピングを構成するプロセスについて説明します。

https://player.vimeo.com/video/1101939047?h=05c71f2ee4&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

このタスクについて
契約タイプの子契約タイプを構成し、リンク時に親契約から自動的に値を継承するようにフィールドをマッピングできます。契約タイプには、複数の子契約タイプとフィールドマッピングを含めることができます。一度に 1 つのフィールドをマッピングできます。

[契約をリンク (Link contract)] ウィンドウの [フィールドをリンクして継承 **(Link and inherit fields**)] ボタンは、親子マッピングを構成する場合にのみ使用できます。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

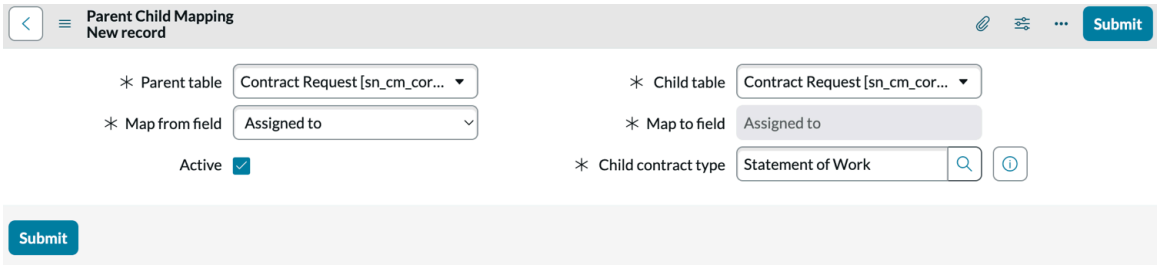
手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約タイプ.
2. 子契約タイプを構成する契約タイプを選択します。
3. [親子マッピング] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. [親子マッピング] フォームで、子契約タイプを設定し、フィールドをマッピングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

親子マッピング構成



親子マッピングフォーム

フィールド	説明
親テーブル	子契約タイプのフィールドのコピー元のテーブル。
子テーブル	フィールドのコピー先のテーブル。
フィールドからマップ	子契約タイプにコピーされる親テーブルのフィールド。
フィールドにマップ	親テーブルからフィールドを継承する子テーブルのフィールド。
子契約タイプ	選択した契約タイプの子契約タイプ。

5. **[Submit** (送信)] を選択します。
6. [契約タイプ] フォームで、[更新] を選択します。

タスクの結果
親子マッピングが設定され、マッピングされた親フィールドの値は、リンク時に子契約に継承されます。

ドキュメントテンプレートカテゴリの作成

契約構成担当者は、ドキュメントテンプレートカテゴリを作成すると、類似のドキュメントを簡単に識別でき、適切なドキュメントテンプレートをより簡単に見つけることができます。たとえば、NDA-Japan のドキュメントテンプレートカテゴリでは、日本の機密保持契約をグループ化できます。

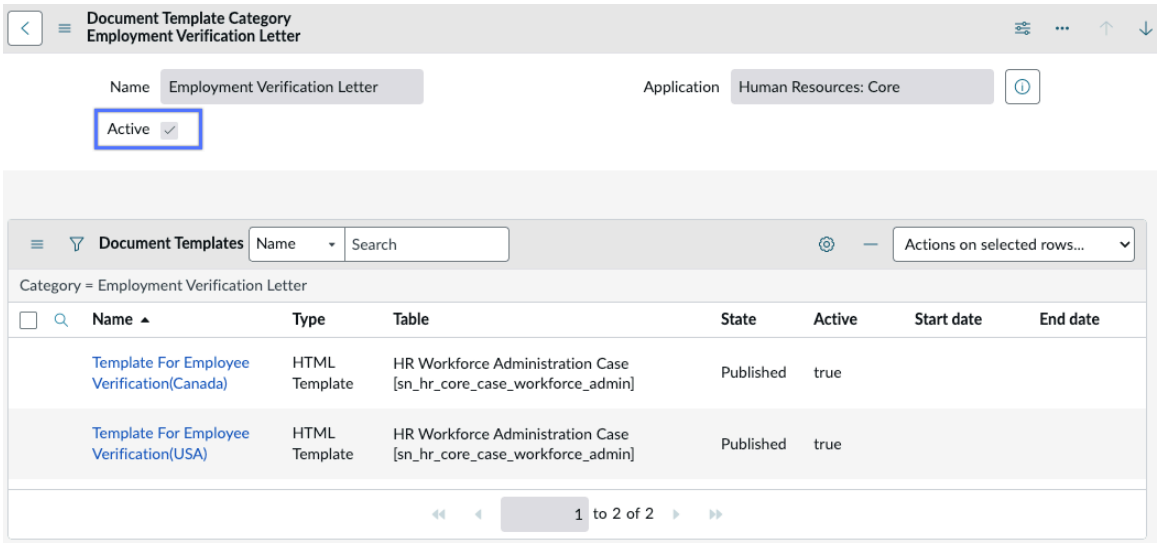
始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順
1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > ドキュメントテンプレートカテゴリ.
2. [名前] フィールドで、カテゴリの名前を入力します。
3. [アクティブ] を選択して、カテゴリをアクティブにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントテンプレートカテゴリ



4. [送信] を選択してカテゴリを保存します。

タスクの結果

ドキュメントテンプレートカテゴリがアクティブ化され、ドキュメントテンプレートに関連付けることができます。

ユーザーがアクティビティストリームでメールの詳細を表示できるようにする

契約構成担当者は、ユーザーロールを指定して、ユーザーが契約要求のアクティビティストリームでメールの詳細を表示できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

ユーザーのユーザーロールを指定します。

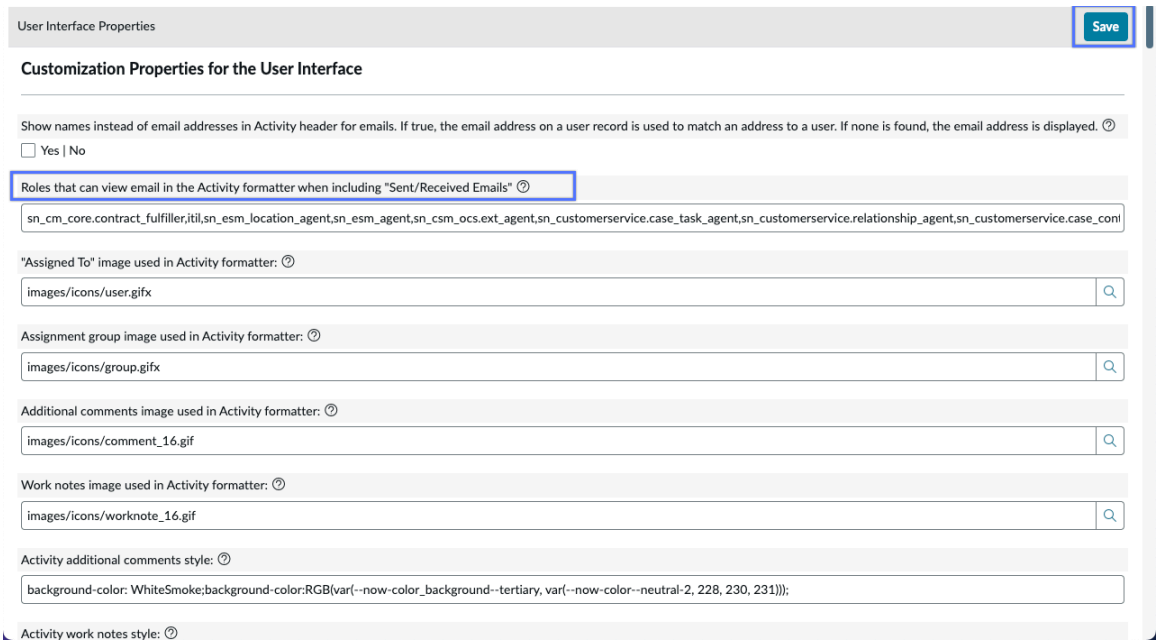
- ユーザーインターフェイス (UI) を使用してロールを追加します。
  - **a.** 移動先 すべて > システムプロパティ > **UI** プロパティ.
  - **b.** 「送信済み/受信済みメール」を含む場合に、アクティビティフォーマッターでメールを表示できるロール] プロパティフィールドで、アクティビティストリームで送信済みメールの詳細を表示できるようにするロールを追加します。ロールを追加するときはカンマ区切り文字を使用します。

    たとえば、契約履行者がアクティビティストリームでメールの詳細を表示できるようにするには、 `sn_cm_core.contract_fulfiller` を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティをカスタマイズ



c. [Save (保存)] を選択します。

- システムプロパティにロールを追加します。

a. [すべて] メニューを選択します。

b. 検索バーに「 sys_properties.list」と入力します。

c. [名前] 列で、glide.ui.activity.email_roles プロパティを検索します。

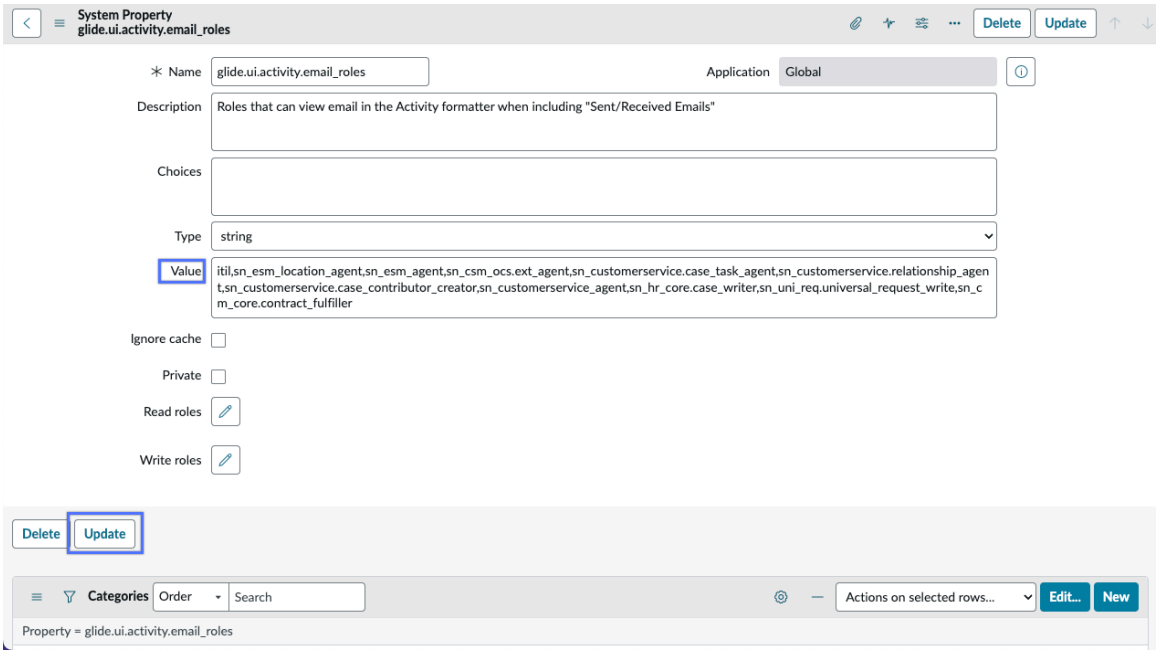
d. [値] フィールドで、アクティビティストリームでメールの詳細を表示できるようにするロールを追加します。ロールを追加するときはカンマ区切り文字を使用します。

たとえば、契約履行者がアクティビティストリームでメールの詳細を表示できるようにするには、 sn_cm_core.contract_fulfiller を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムプロパティのカスタマイズ



e. [Update (更新)] を選択します。

タスクの結果

システムプロパティに追加されたユーザーロールを持つすべてのユーザーは、契約要求のアクティビティストリームでメールの詳細を表示できます。

完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化

契約構成担当者として、電子署名された契約の完了証明書を生成するシステムプロパティをアクティブ化します。

始める前に

電子署名プロバイダーを構成しておく必要があります。詳細については、「電子署名プロバイダーの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

このタスクについて

注:
この機能は、電子署名された契約にのみ適用されます。

DocuSign または Adobe Sign によって提供される完了証明書には、電子署名中の各署名者アクションに関するタイムスタンプの詳細を含む監査記録が含まれています。監査記録により、否認防止が保証され、異議があれば解決されます。

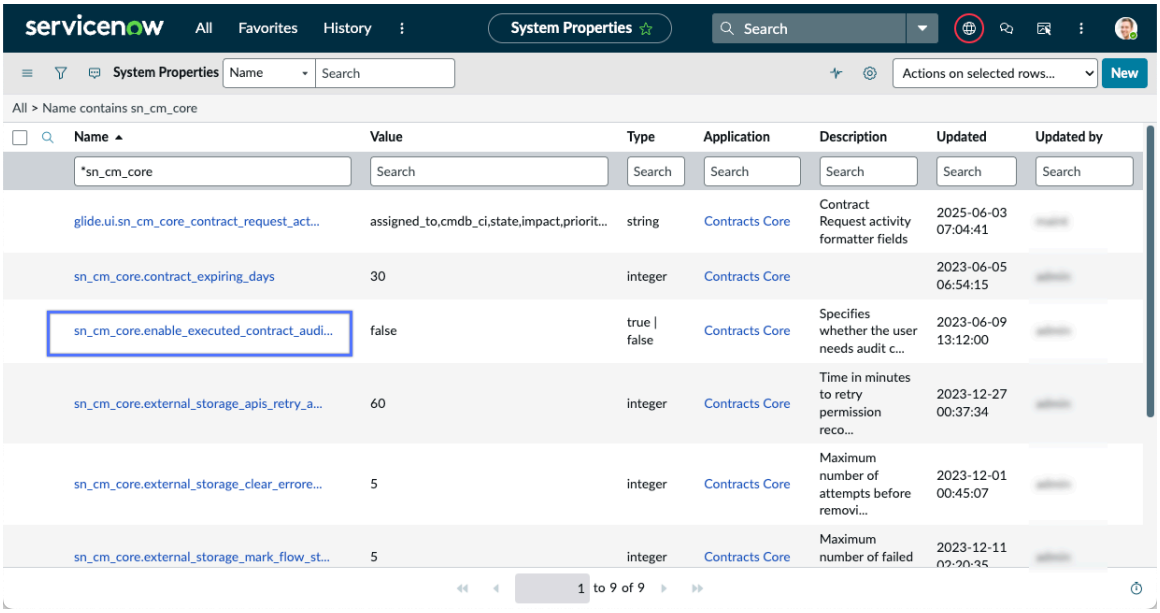
手順

1. フィルターナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [名前] 列で、sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate プロパティを検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

監査証明書プロパティ



3. プロパティを選択します。
4. 現在のアプリケーションスコープでプロパティを編集できない場合は、ページ上部のメッセージでここの単語を選択してください。
5. [値] フィールドを `true` に更新します。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果
電子署名された契約の完了証明書が発行されます。

署名者変更時の署名の一時停止期間を構成する

進行中の署名ワークフローに対して署名者が変更されたときに署名ワークフローを一時停止する期間を設定します。

始める前に
[署名者を変更] および [署名を再開] オプションを使用すると、契約履行者は進行中の署名プロセスを一時停止して、保留中の署名者を追加、削除、変更、または並べ替えることができます。

システムプロパティで設定された設定時間制限内に署名プロセスが再開されない場合、署名者に加えられた変更は自動的に元に戻り、署名プロセスは前のステータスから再開されます。

必要なロール：sn_cm_core.contract_admin

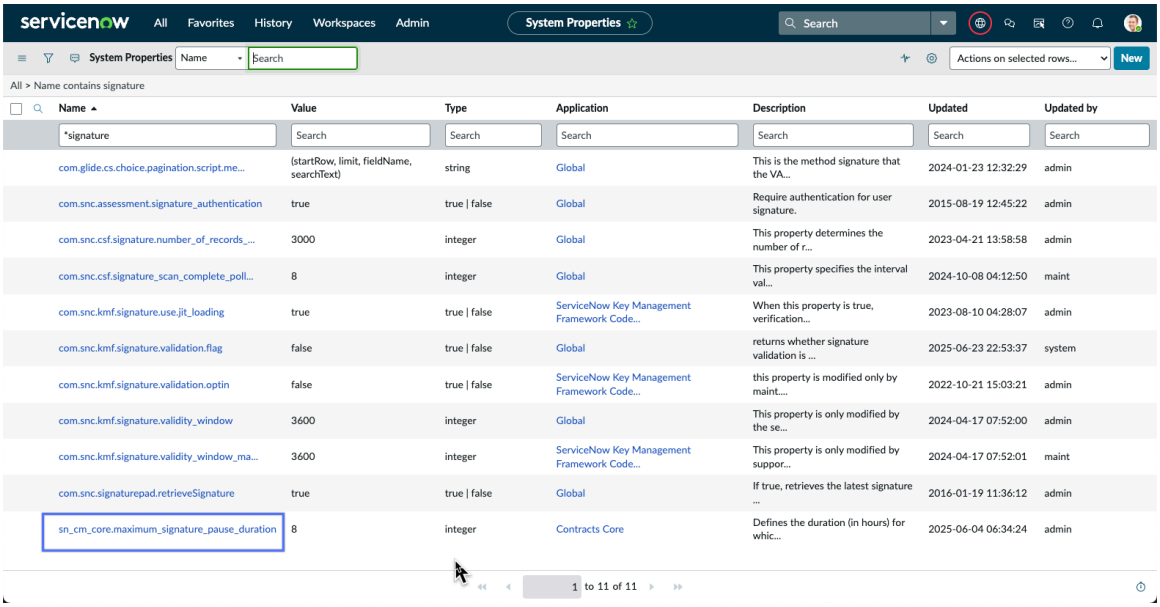
このタスクについて
注:
このプロパティは、 DocuSign 統合を使用した自筆署名ワークフローと電子署名ワークフローにのみ適用されます。

手順
1. フィルターナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [名前] 列で、 `maximum_signature_pause_duration` プロパティを検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[最大署名一時停止期間] プロパティ



3. プロパティを選択します。
4. 現在のアプリケーションスコープでプロパティを編集できない場合は、ページ上部のメッセージでここの単語を選択してください。
5. 署名プロセスを一時停止する時間で [値] フィールドを更新します。
   - 設定できる最小値は 8 時間、最大値は 24 時間です。デフォルトの期間は 8 時間に設定されています。
   - 構成された値が許容範囲外である場合は、値 8 時間が考慮されます。
6. **[Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果
署名の一時停止期間が設定されます。署名ワークフローの詳細については、「 契約要求の署名ワークフロー と 署名者の変更」を参照してください。

期限切れ間近の契約のリマインダー通知を送信する条件を設定する

契約リポジトリルールを構成して、期限切れ間近の契約のリマインダー通知を送信する有効期限条件を決定します。

このタスクについて
ベースシステムでは、次の契約の有効期限条件についてメール通知を利用できます。

- 期限切れ：メール通知リマインダーは送信されず、契約の有効期限レベルが [期限切れ] に設定されます。
- 7 日以内：メール通知リマインダーは、契約の有効期限の 7 日前に送信されます。
- 15 日以内：メール通知リマインダーは、契約の有効期限の 15 日前に送信されます。
- 30 日以内：メール通知リマインダーは、契約の有効期限の 30 日前に送信されます。

契約リポジトリルールを更新して、通知メールが送信されるタイミングを決定する有効期限条件を変更または追加できます。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

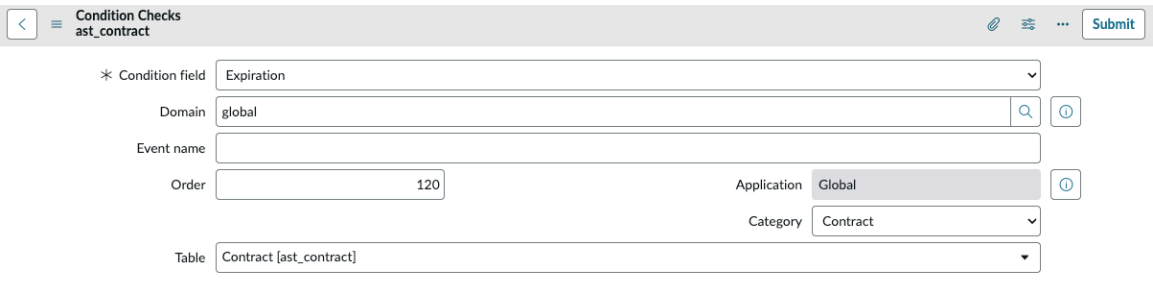
1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約リポジトリルール.
2. 通知を送信する条件を設定します。

   a. [条件チェック] ページで、[テーブル] フィールドの値が [法務契約リポジトリ (sn_lg_cnt_repository)] で、[条件] フィールドの 値が [expiration_level] であるエントリを探し、[カテゴリ] フィールドで [契約] を選択します。

   b. [条件] セクションで、[新規] を選択して条件を作成します。

   c. フォームで、フィールドに入力します。

      リマインダーの条件チェック

      これらのフィールドの詳細については、「 [期限切れが間近の契約条件 (Expiring Contracts Condition)] フォームのフィールド」を参照してください。

   d. **[Submit** (送信)] を選択します。

3. オプション: デフォルトのメール通知テンプレートのメッセージコンテンツをカスタマイズします。

   a. 選択 すべて > システム通知 > メール > 通知.

   b. [法務契約有効期限のリマインダー **(Legal Contract Expiry Reminder)]** を検索して選択します。

      (Optional) 現在のアプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、 こちらを選択します。

   c. [法務契約有効期限のリマインダー (Legal Contract Expiry Reminder)] ウィンドウで、[内容] タブを選択します。

   d. [メッセージ **HTML]** フィールドにメール通知メッセージの内容を入力します。

   e. **[Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果
契約有効期限のリマインダーは、定義された条件に基づいてトリガーされます。

契約管理プロ に対する外部アプリケーションの設定

契約書に電子署名するサービスや、要求に関連するドキュメントまたは署名済み契約書を外部ストレージシステムに保存するサービスを提供する外部アプリケーションを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約管理プロ アプリケーションは、統合ハブ のスポークを使用して外部アプリケーションと統合します。契約構成担当者 (sn_cm_core.contract_config) は、アドミニストレーターがこれらのスポークのインストールと構成を完了後、これらの外部アプリの構成を完了することができます。

外部ストレージシステムとの統合

外部ストレージプロバイダーのスポークの構成

アドミニストレーターは、契約要求および署名済み契約ドキュメントの添付ドキュメントを保存するために、統合ハブ を使用して以下の外部ストレージプロバイダーのスポークをインストールして構成できます。

- Google ドライブ スポーク
- Microsoft OneDrive スポーク

外部ストレージプロバイダーの構成

契約構成担当者は、[契約統合] から外部ストレージアプリ統合を設定できます。詳細については、「外部ストレージシステムの構成」を参照してください。

外部ストレージ権限

権限は要求レベルで付与されます。要求フォルダー内のすべてのドキュメントフォルダーとドキュメントは、親フォルダーの権限を継承します。

すべてのユーザーロールには自動的に読み取り権限が付与されます。

契約要求ステータスが対応中または新規の場合、書き込み権限は次のユーザーロールに付与されます (契約ドキュメントのステータスも新規の場合を除く)。

- アサイン先
- アサイン先グループマネージャー
- 協力者

電子署名プロバイダーとの統合

電子署名プロバイダーのスポークの構成

アドミニストレーターは、統合ハブ を使用して次の契約書用電子署名プロバイダーのスポークをインストールおよび構成できます。

- Adobe Sign スポーク
- DocuSign スポーク

電子署名プロバイダーアプリの設定

構成担当者は、[契約統合] から電子署名アプリ統合を設定できます。詳細については、「電子署名プロバイダーの構成」を参照してください。

外部ストレージシステムの構成

契約構成担当者は、署名された契約ドキュメントを保存する外部ストレージシステムを構成します。

このタスクについて

次のビデオでは、 契約管理プロ用の外部ストレージを構成するプロセスについて説明します。

https://player.vimeo.com/video/1101939070?h=1bd8c1877f&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
構成する外部ストレージシステムのスポークをアドミニストレーターがインストールしてセットアップしていることを確認します。

Google ドライブ スポーク v1.3.0以降のバージョン

Google ドライブ アカウントのセットアップと作成の詳細については、次を参照してください。 設定 Google ドライブ スポーク.

Microsoft OneDrive スポーク v2.1.0 以降のバージョン

Google ドライブ アカウントのセットアップと作成の詳細については、次を参照してください。 設定 Microsoft OneDrive スポーク 。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

このタスクについて
外部ストレージを構成するときに、契約要求のステータスと契約ドキュメントのステータスに応じて、アクセス権限が契約要求に関連付けられているユーザーに付与されます。
すべてのユーザーロールには自動的に読み取り権限が付与されます。

契約要求のステータスが [対応中] または [新規] で、契約ドキュメントのステータスが [署名の準備中] でない場合、書き込み権限は次のユーザーロールに付与されます。

- アサイン先
- アサイン先グループマネージャー
- 協力者

親要求フォルダーに設定されたアクセス許可は、その中のすべてのサブフォルダーとドキュメントに自動的に継承されます。

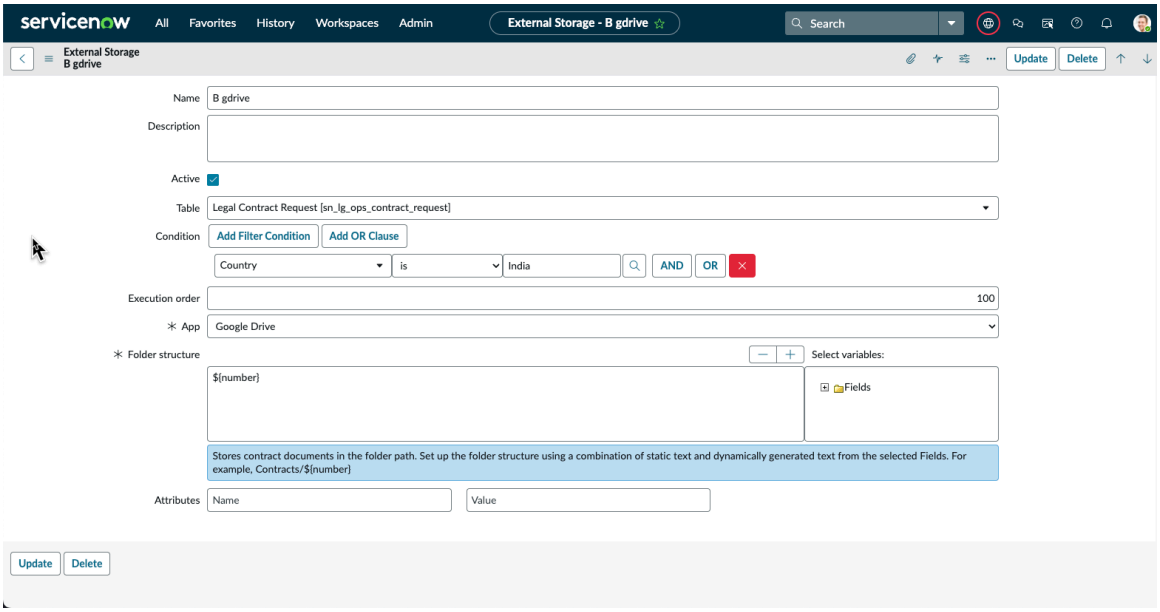
手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約統合 > 統合.
2. 外部アプリ構成を作成または変更します。
   - 外部アプリ構成を作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の外部アプリ構成を変更するには、リストから既存の外部アプリ構成を開きます。
3. [契約統合のタイプ] ページで、[外部ストレージ] リンクをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部ストレージ構成フォーム



4. フォームで、フィールドに入力します。

外部ストレージフォーム

フィールド	説明
名前	外部アプリ構成の名前。
説明	外部アプリ構成の説明。
アクティブ	外部ストレージの構成をアクティブとしてマークするオプション。
テーブル	アプリケーションの要求の詳細を保存するために設定されたテーブル。選択したテーブルで作成されたレコードに添付されたすべてのドキュメントは、構成している外部ストレージに保存されます。 たとえば、 Google ドライブ を外部ストレージとして構成し、契約要求テーブル [sn_cm_core_contract_request] を選択すると、契約要求テーブルで作成されたレコードに添付されたすべてのドキュメントが自動的に Google ドライブに保存されます。 **注:** 契約要求テーブル [sn_cm_core_contract_request] は、構成を単一のテーブルに一元化し、製品ライン全体での再利用性を向上させるためにデフォルトで選択されています。別のテーブルを構成して外部ストレージを構成することもできます。 **注:** 別のテーブルを選択する場合は、対応するフローを関連付ける必要があります。
条件	使用する統合アプリを決定するフィルター条件。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	たとえば、Google ドライブ 外部ストレージ統合を既にセットアップしていて、そこに NDA 契約のみを保存する場合は、次のように条件を定義できます。 [カテゴリ] [次の値に等しい] **[NDA]** とし、Google ドライブ を選択します。 同様に、地域に基づいて条件 ([場所] [次の値に等しい] [米国] など) を定義してから、Google ドライブ または [場所] [次の値に等しい] [インド] を選択し、Microsoft OneDrive を選択して検出を向上させることができます。
実行順序	契約書の保存に外部ストレージシステムが使用される順序。順序の値が小さいシステムが最初に選択されます。
アプリケーション	Google ドライブ や Microsoft OneDrive などの外部ストレージシステム。
フォルダー構造 (Folder structure)	署名された契約書を外部ストレージシステムに保存する際のファイルパス。 静的テキストと、選択したフィールドから動的に生成されるテキストを組み合わせて、フォルダー構造を定義します。たとえば、Legal/${company}/Contracts/${number} というフォルダー構造は、つぎのようになっています。 ○ Legal と Contracts は静的テキストです。 ○ ${company} と ${number} は [変数を選択 **(Select variables)]** リストから選択されたフィールドです。 これらのフィールド変数は、ドキュメントを保存する際に、各フィールドの値で動的に置き換えられます。

5. 外部アプリ構成を保存します。

- [送信] をクリックして、新しい外部アプリ構成を保存します。
- [更新] をクリックして、既存の外部アプリ構成に対する変更を保存します。

タスクの結果

外部ストレージシステムの構成が、契約書の保存に使用できるようになりました。

注:
(オプション) レコードを表示、編集、および削除できます。

電子署名プロバイダーの構成

ユーザーが契約書に電子署名できるように電子署名プロバイダーを構成します。

このタスクについて

次のビデオでは、 契約管理プロ用に電子署名プロバイダーを構成するプロセスについて説明します。

https://player.vimeo.com/video/1101939031?h=b0e8fb523e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
構成する必要がある電子署名プロバイダー用に、アドミニストレーターが 統合ハブ にスポークをインストールしてセットアップしていることを確認します。

Adobe Sign スポーク v2.5.1 以降のバージョン

Adobe Sign グループのセットアップと同期の詳細については、次を参照してください。 同期 Adobe Sign グループ化 ServiceNow.

DocuSign スポーク v4.1.x 以降のバージョン

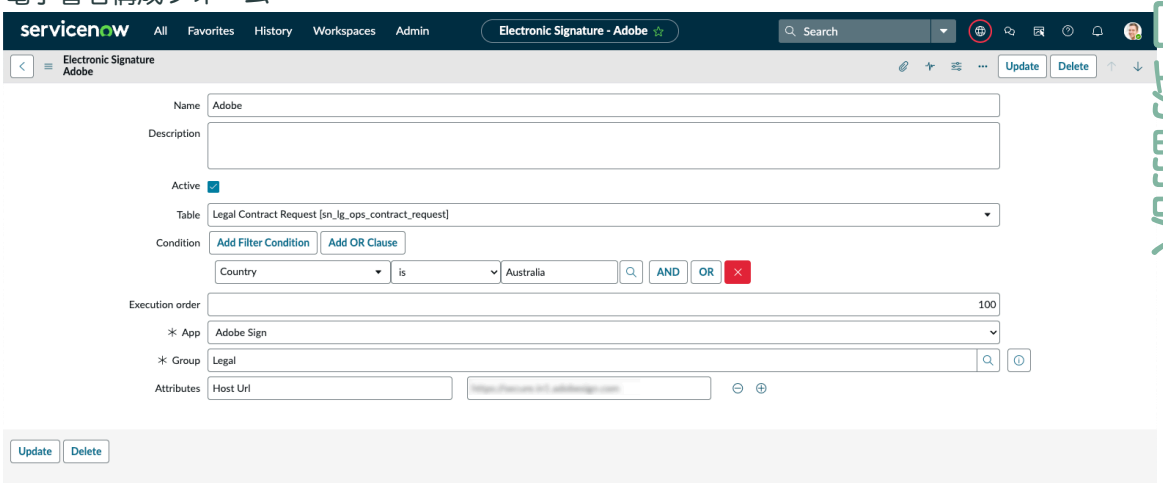
DocuSign アカウントのセットアップと作成に関する詳細については、「Set up Docusign eSignature spoke using authorization code grant」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約統合 > 統合.
2. 外部アプリ構成を作成または変更します。
   - 外部アプリ構成を作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の外部アプリ構成を変更するには、リストからその外部アプリ構成を開きます。
3. [契約統合のタイプ] ページで、[電子署名 **(Electronic Signature)]** リンクをクリックします。

電子署名構成フォーム



4. フォームで、フィールドに入力します。

電子署名フォーム

フィールド	説明
名前	外部アプリ構成の名前。
説明	外部アプリ構成の説明。
アクティブ	外部アプリ構成をアクティブとしてマークするオプション。
テーブル	アプリケーションの要求の詳細を保存するために設定されたテーブル。選択したテーブルで作成されたレコードに添付されたすべてのドキュメントは、構成された電子署名プロバイダーを使用して署名します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	たとえば、 DocuSign を電子署名プロバイダーとして構成し、契約要求テーブル [sn_cm_core_contract_request] を選択すると、契約要求テーブルで作成された契約要求に添付されたすべての契約ドキュメントは、 DocuSign 電子署名フローに従って署名します。 **注:** 契約要求テーブル [sn_cm_core_contract_request] は、構成を単一のテーブルに一元化し、製品ライン全体での再利用性を向上させるためにデフォルトで選択されています。別のテーブルを構成して電子署名プロバイダーを構成することもできます。 **注:** 別のテーブルを選択する場合は、対応するフローを関連付ける必要があります。
条件	使用する統合アカウントを決定するフィルター条件。 たとえば、DocuSign 電子署名アカウントを既に設定していて、そのアカウントを NDA 契約の署名でのみ使用するように限定する場合は、次のように条件を定義できます。 [カテゴリ] [次の値と同じ] **[NDA]** とし、[統合プロバイダー **(Integration Provider)]** で DocuSign、[アカウント] で関連付けられるアカウントを選択します。
実行順序	契約書の電子署名に統合アカウントが使用される順番。順序の値が小さい統合アカウントが最初に選択されます。
アプリケーション	Adobe Sign や DocuSign などの電子署名プロバイダー。
アカウント	契約管理プロ の DocuSign 統合に関連付けられたアカウント。 DocuSignアカウントは、ユーザー、テンプレート、およびドキュメントを管理するために使用されます。組織は、法務や調達などの部門ごとに個別のアカウントを構成して、独自の署名ワークフローと権限を個別に管理できます。 このフィールドは、[アプリ] フィールドでDocuSignが選択されている場合にのみ表示されます。
グループ	契約管理プロ の Adobe Sign 統合に関連付けられたグループ。 Adobe Sign グループは、各グループが独自の署名ワークフローと権限を個別に管理できるように、法務や調達などのチームまたは部門に基づいてユーザーとそのドキュメントを整理するために使用されます。 このフィールドは、[アプリ] フィールドでAdobe Signが選択されている場合にのみ表示されます。
属性	電子署名プロバイダーに基づく追加の構成アイテム。次の詳細を入力します。 ホスト **URL**：署名者に送信する前に契約書を確定または更新できるようにする、選択した電子署名プロバイダーの URL を追加

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	します。たとえば、**Adobe Sign** の場合は Web UI URL を使用し、DocuSign の場合は **DocuSign** UI を使用します。

5. 外部アプリ構成を保存します。
   - [送信] をクリックして、新しい外部アプリ構成を保存します。
   - [更新] をクリックして、既存の外部アプリ構成に対する変更を保存します。

タスクの結果
電子署名の構成は、契約書への署名に使用できるようになりました。

注:
(オプション) レコードを表示、編集、および削除できます。

通知用の拡張ポイントの構成

契約要求の [標準チケット] ページでアクションとその機能を追加または変更します。

始める前に
必要なロール：admin

- スクリプトインクルード、スクリプト化された拡張ポイント、ウィジェットの構成を確認します。
- スクリプトインクルードの使用とカスタマイズに関する詳細については、「スクリプトインクルード」を参照してください。
- アプリケーションスコープがこのアプリケーションに設定されていることを確認します。

このタスクについて
ベースシステムの ApprovalNotificationWorkspaceURLExt スクリプトは、すべての要求タイプに共通のアクションの構成を提供します。特定の要求タイプの共通アクションを上書きしたり、アクションを追加したりできます。

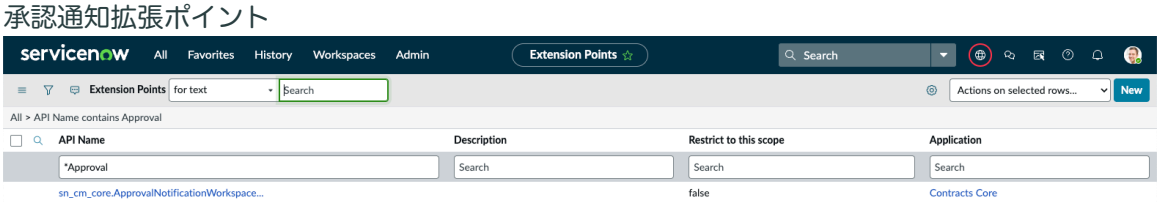
手順

スクリプト化された拡張ポイントでアクションを追加または変更します。

a. 移動先 すべて > システム拡張ポイント > スクリプト化拡張ポイント.

b. **ApprovalNotificationWorkspaceURLExt** 拡張ポイントを検索して選択します。

承認通知拡張ポイント



c. 実務エリアの実装を追加または変更します。
実務エリアに新しい実装を追加するには、[実装を作成] 関連リンクをクリックします。

[スクリプトインクルード] フォームで、必要に応じてスクリプトを更新します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

i. この実装を実務エリアに制限するには、次のコードを *canHandle* パラメーターに追加します。

```
appliesTo(parentRecord) {
      return <tablename of the parent record>;
  },
  /**
   * @return {String} workspace to which the user can be navigated to view the
contract request from notification
   * The navigation URL is formed in runtime as '/now/' + (getWorkspaceURL return
value/output)  + '/record/' + table '/' + sysID.
   *
   * For example:
   * getWorkspaceURL output is  "legal/counsel-center"
   * URL formed in runtime is '/now/legal/counsel-center/record/' + table + '/' +
sysId
   */
  getWorkspaceURL: function() {
      return "legal/counsel-center";

  },
```

ii. 新しいアクションを追加するには、*process* メソッドを更新します。

参考までに、DefaultLegalTicketActions スクリプトインクルードの既存の *process* メソッドまたは別の実務エリアの実装を参照してください。

d. [Update (更新)] をクリックします。

タスクの結果

利用可能なデフォルトのメール通知のリストを表示するには、次の場所に移動します すべて > システム通知 > 通知 をクリックし、 契約サポート カテゴリを検索します。

新しいメール通知を作成するには、「 Create an email notification 」を参照してください。

での承認ワークフローのメール通知の構成 契約管理プロ

契約リビジョンの承認が開始、承認、却下、またはキャンセルされたときにユーザーに通知する 契約管理プロ への通知をアクティブ化します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

プラットフォーム通知の [承認要求] と [承認却下] は、契約要求で契約リビジョンの承認が開始されるとトリガーされます。

イベントの通知が重複しないようにするため、次の通知はデフォルトでは有効になっていません。

- 契約ドキュメント:承認要求
- 契約ドキュメント - 承認済み
- 契約ドキュメント:承認がキャンセルされました

契約管理プロ承認ワークフローに固有の通知を有効にしてから、デフォルトのプラットフォーム通知を停止する条件を設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. [カテゴリ] 列で、「契約サポート」を検索します。
3. アクティブ化する契約ドキュメント承認通知を選択します。
   利用可能な通知は次のとおりです。
   - 契約ドキュメント:承認要求
   - 契約ドキュメント - 承認済み
   - 契約ドキュメント:承認がキャンセルされました
4. 通知フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
5. **[Update** (更新)] を選択します。

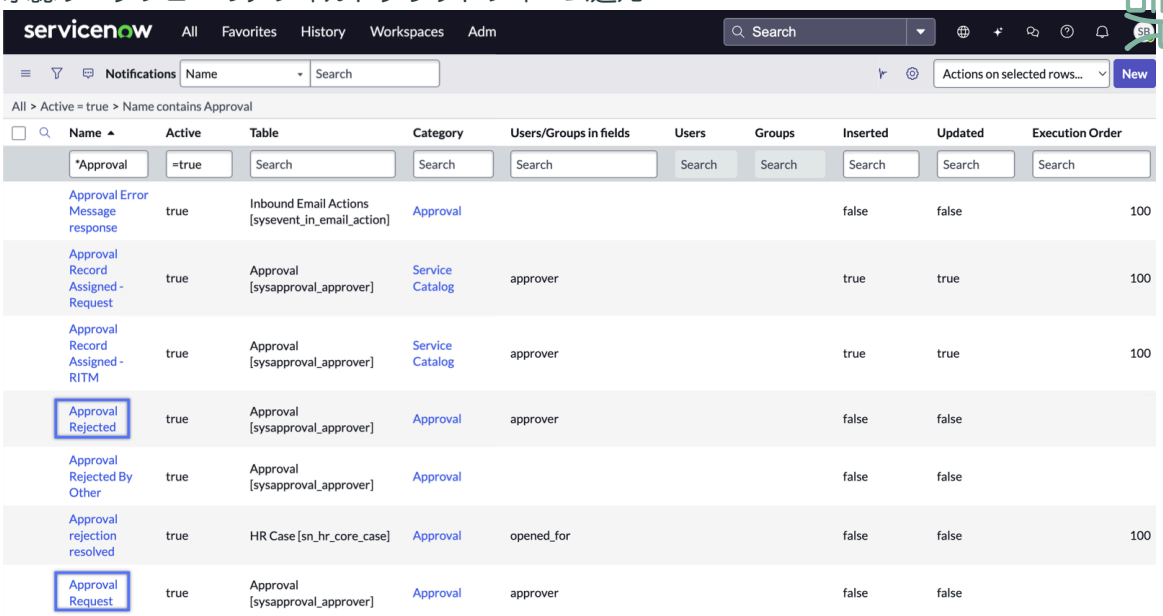
> **注:**
> 法務顧問センターの通知を有効にするには、**ApprovalNotificationWorkspaceURLExt** 拡張ポイントを構成する必要があります。
>
> 詳細については、「通知用の拡張ポイントの構成」を参照してください。

6. オプション: 契約管理プロに関連する承認ワークフローに対してデフォルトの通知がトリガーされないようにします。

   a. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.

   b. 契約リビジョンの承認が開始されたときにトリガーされるデフォルトの通知を検索します。
   デフォルトの通知は *Approval Request* および *Approval Rejected*です。

承認ワークフローのデフォルトプラットフォーム通知



Name	Active	Table	Category	Users/Groups in fields	Users	Groups	Inserted	Updated	Execution Order
*Approval	=true	Search	Search	Search	Search	Search	Search	Search	Search
Approval Error Message response	true	Inbound Email Actions [sysevent_in_email_action]	Approval				false	false	100
Approval Record Assigned - Request	true	Approval [sysapproval_approver]	Service Catalog	approver			true	true	100
Approval Record Assigned - RITM	true	Approval [sysapproval_approver]	Service Catalog	approver			true	true	100
Approval Rejected	true	Approval [sysapproval_approver]	Approval	approver			false	false	
Approval Rejected By Other	true	Approval [sysapproval_approver]	Approval				false	false	
Approval rejection resolved	true	HR Case [sn_hr_core_case]	Approval	opened_for			false	false	100
Approval Request	true	Approval [sysapproval_approver]	Approval	approver			false	false	

   c. 通知を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [送信時期] タブを選択します。

e. [条件] フィールドで、選択した通知が契約リビジョン承認ワークフローでトリガーされないように条件 [ソーステーブル] [ではない] **[sn_cm_core_document_revision]** を設定します。

タスクの結果
契約リビジョンの承認に関する 契約管理プロ 固有の承認通知が有効になり、デフォルトのシステム通知が停止されます。

契約要求の開始日と終了日の自動入力

契約要求の作成時に開始日と終了日が自動的に追加されるように拡張ポイント実装を設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム拡張ポイント > スクリプト化拡張ポイント.

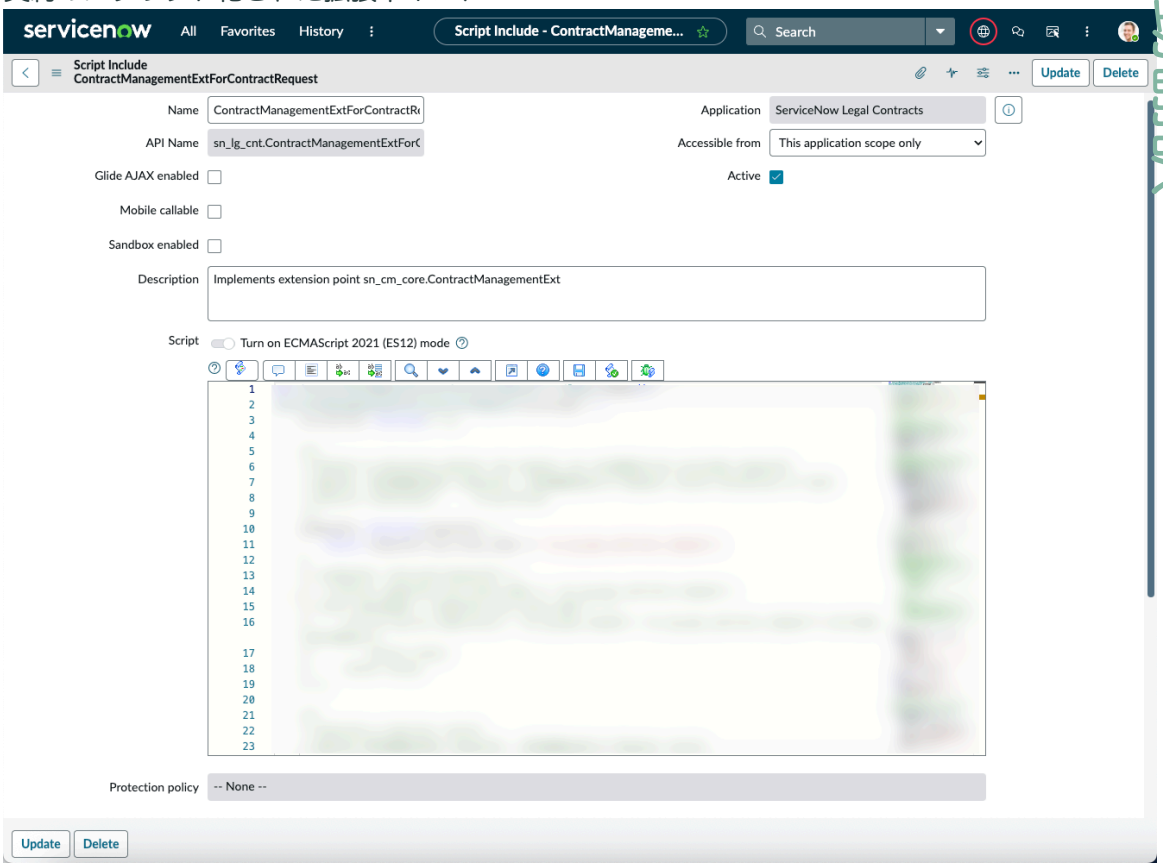
2. **[API** 名] フィールドに「sn_cm_core.ContractManagementExt」と入力します。

3. レコードを選択します。

4. [関連リンク] セクションで、[実装を作成] を選択します。

5. [スクリプトインクルード] フォームのフィールドに入力します。

契約のスクリプト化された拡張ポイント



フィールド値の説明については、「スクリプト拡張ポイントのフォームフィールド」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [スクリプト] フィールドで、populateDataForInitiateContractModal メソッドを追加して、契約要求の [開始日] フィールドと [終了日] フィールドに自動的に追加される値のフィールドを定義します。
   [開始日] と [終了日] の正確な日付を定義することもできます。
7. **[Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果

[最初の契約] ウィンドウの [開始日] フィールドと [終了日] フィールドは、契約要求の作成中に親レコードから自動的に更新されます。

での契約要求に対する契約テンプレートの構成 契約管理プロ

契約テンプレートを作成して、契約管理プロの要求タイプに基づいてMicrosoft Word契約書を簡単に生成します。

契約管理プロ の契約テンプレートは、コンテンツコントロールを含むMicrosoft Wordドキュメントを入力として受け取ります。コンテンツコントロールによりマークされたコンテンツが解析され、条項と条項のバリエーションの作成に使用されます。

コンテンツコントロールは、手動で追加することも、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して追加することもできます。単一の契約テンプレートに対して使用する方法は 1 つだけです。

注:

Microsoft Word アドインを使用すると、macOS および Windows システムにコンテンツコントロールを追加できます。手動では、Windows システムにのみコンテンツコントロールを追加できます。

詳細は、以下のトピックを参照してください。

- ServiceNow 契約の Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートを作成する。
- コンテンツコントロールを手動で追加した契約テンプレートの作成。

契約テンプレートのタスク以外のテーブルの設定

拡張ポイント実装のスクリプトにタスク以外のテーブルを追加して、契約テンプレートの作成時に選択できるようにします。タスク以外のテーブルはタスクテーブルを拡張せず、プラットフォーム全体で使用されるレコード、参照データ、または設定情報が保存されます。

始める前に

必要なロール：admin

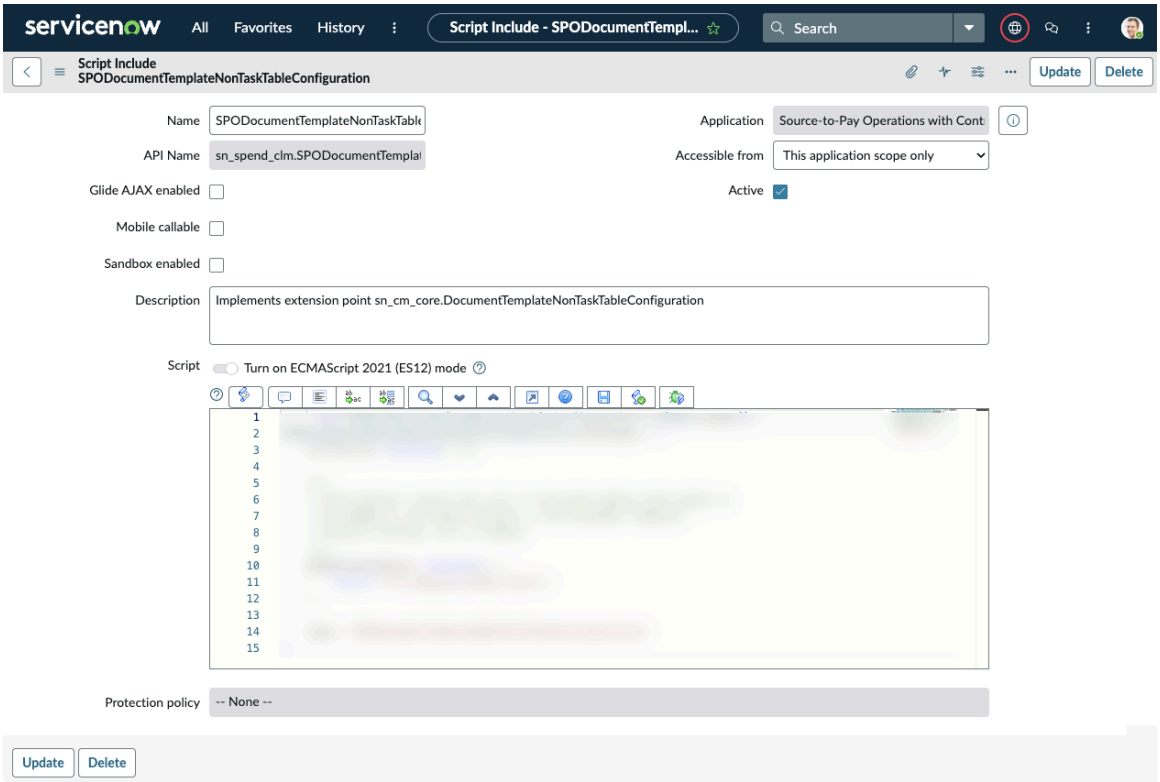
手順

1. 移動先 すべて > システム拡張ポイント > スクリプト化拡張ポイント.
2. **[API** 名] フィールドに「sn_cm_core.DocumentTemplateNonTaskTableConfiguration」と入力します。
3. レコードを選択します。
4. [関連リンク] セクションで、[実装を作成] を選択します。
5. [スクリプトインクルード] フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スクリプト化済みの拡張ポイント



フィールド値の説明については、「スクリプト拡張ポイントのフォームフィールド」を参照してください。

6. **[** スクリプト **]** フィールドに、契約テンプレート用に設定するタスク以外のテーブルの名前を入力します。
スクリプト内のタスク以外のテーブル名を区切るには、カンマ (,) を使用します。

Example
次の例は、2 つのタスク以外のテーブルが追加されるスクリプトを示しています。

```
    var DocumentTemplateNonTaskTableConfiguration = Class.create();
DocumentTemplateNonTaskTableConfiguration.prototype = {
  initialize: function() {},

  /**
   * Description: return the list of non-task tables that needs to
   * be added in the table choices in the document template
   * @return {Array} list of tables
   */
  getNonTaskTables: function() {
 return ['sn_spend_psd_procurement_request_line','sn_quote_mgmt_core_quote'];
  },

  type: 'DocumentTemplateNonTaskTableConfiguration'
};
```

7. [更新] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
タスク以外のテーブルは、Contract Administration アプリケーションの [Word テンプレート (Word Templates)] ページの [契約テンプレート] ビューの [テーブル] ドロップダウンリストで選択できます。

詳細については、「契約テンプレートの作成」を参照してください。

ServiceNow 契約の Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートを作成する

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートを作成し、コンテンツコントロールを追加します。

コンテンツコントロールを含める契約テンプレートを作成する

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートを作成し、コンテンツコントロールを追加します。

始める前に

ホームページのヘッダーの [アプリケーションスコープ] アイコン ( ) を選択して、アプリケーションスコープが [グローバル] に設定されていることを確認します。

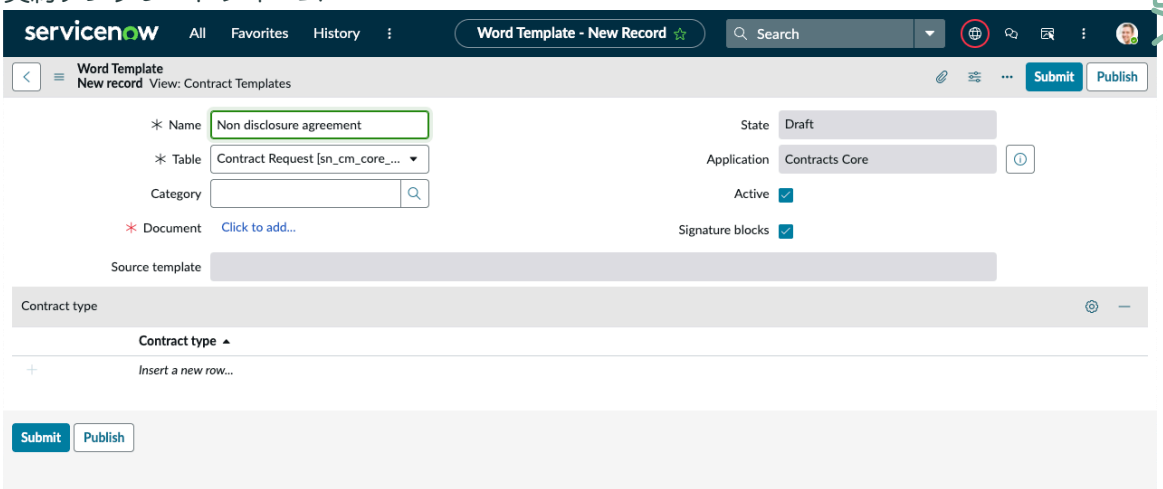
非タスクテーブルの契約テンプレートを作成している場合は、非タスクテーブルが拡張スクリプトに追加されていることを確認します。詳細については、「契約テンプレートのタスク以外のテーブルの設定」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. **[New** (新規)] を選択します。

契約テンプレートフォーム



3. フォームで、フィールドに入力します。

Word テンプレートの新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	契約テンプレートの一意な名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
テーブル	契約テンプレートを関連付けるテーブル。 **注:** 契約要求テーブル [sn_cm_core_contract_request] は、構成を単一のテーブルに一元化し、製品ライン全体での再利用性を向上させるためにデフォルトで選択されています。別のテーブルでテンプレートを構成することもできます。
カテゴリ	契約テンプレートを関連付けるドキュメントカテゴリ。
ドキュメント	.docx タイプの Microsoft Word ドキュメントをアップロードします。このドキュメントは、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用したメタデータ、署名者、および条項のコンテンツコントロールを含む更新バージョンに置き換えられます。
状況	初期ステータスは自動的に [ドラフト] に設定されます。
アプリケーション	契約テンプレートが属するアプリケーション。 このフィールドは、契約テンプレートを作成するアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
アクティブ	テンプレートをアクティブにして使用可能にするオプション。
署名ブロック	契約テンプレートの署名ブロックを無効にするオプション。 **注:** このチェックボックスはデフォルトでオンになっており、契約テンプレートの署名ブロック構成を有効にします。 このオプションを選択すると、次のようになります。 ○ 参加者ベースのテンプレートはアップロードできません。 ○ [参加者] 関連リストが表示されます。 詳細については、「ServiceNow 契約の Microsoft Word アドインを使用して署名ブロックを追加および設定する」を参照してください。
開始日	Word ドキュメントテンプレートが有効になる日付。開始日は同じテンプレートの複数のバージョンを管理するのに役立ちます。
終了日	Word ドキュメントテンプレートが有効である最後の日付。終了日は同じテンプレートの複数のバージョンを管理するのに役立ちます。 [開始日] と [終了日] フィールドの値が空白の場合、テンプレートは常に有効になります。 **注:** 終了日を指定する場合は、開始日も指定する必要があります。

4. [契約タイプ] フィールドで、契約タイプのカテゴリを 1 つだけ選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、機密保持契約のテンプレートを作成する場合は、契約タイプとして [機密保持契約] を選択します。

> **注:**
> アクティブな契約タイプのみがリストに表示されます。

5. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果
契約テンプレートは [ドラフト] ステータスで保存されます。

次のタスク
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用してドキュメントコンテンツコントロールを追加する

ServiceNow 契約向け **Microsoft Word** アドインを使用してドキュメントコンテンツコントロールを追加する

ServiceNow契約の Microsoft Word アドインを使用してコンテンツコントロールを追加します。コンテンツコントロールは、契約テンプレートのプレースホルダーとして機能します。

ServiceNow 契約の Microsoft Word アドインを使用すると、次のタブから、メタデータ、署名者、条項、およびテーブルのコンテンツコントロールを契約ドキュメントに追加できます。

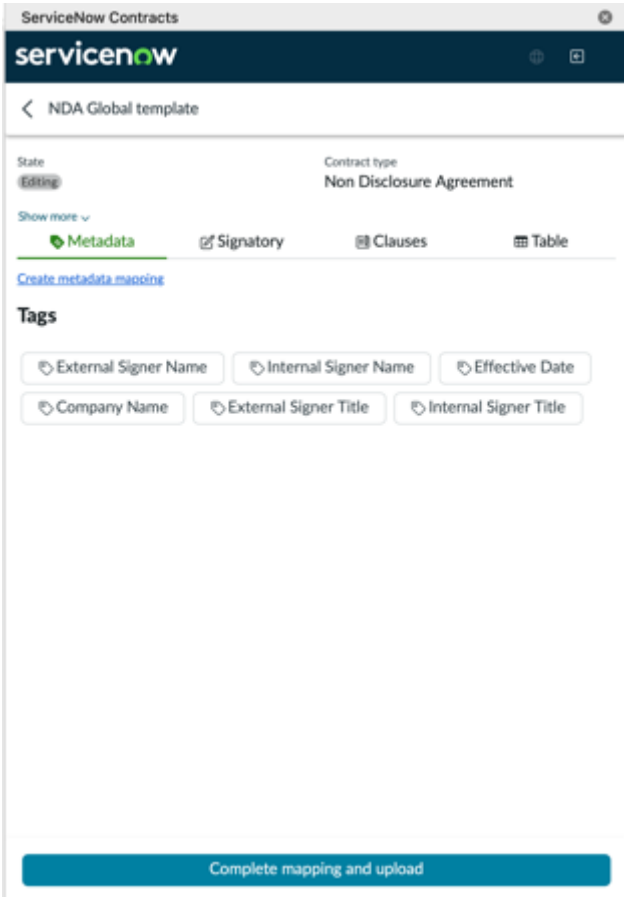
- メタデータ:フィールド、変数、および変数セットのメタデータを表示および追加して、契約ドキュメントに情報を事前に入力します。
- 署名者:署名者を表示して追加し、契約ドキュメントに署名を追加します。
- 条項:条項および条項バリエーションを表示して、契約ドキュメントに追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- テーブル:ServiceNow インスタンスのデータソーステーブルから契約ドキュメントのテーブルに追加するデータを決定します

Microsoft Wordアドインの契約テンプレートコンポーネント



次のオプションを使用して、アプリケーションスコープを切り替えてログアウトすることもできます。

- [スコープの切り替え] アイコン:[スコープの切り替え] アイコン ( ) を使用して正しいスコープを設定し、契約テンプレートの編集を有効にします。このアイコンは、編集する契約テンプレートを選択し、かつ admin ロールを持っている場合にアクティブになります。
- ログアウトアイコン:ログアウトアイコン ( ) を使用してMicrosoft WordServiceNow契約のアドインからログアウトします。

> **注:**
> 再ログイン時に Word アドインページではなくプラットフォームページに移動した場合は、この KB 記事 に記載されている手順に従って問題を解決してください。

契約ドキュメントのフィールド、変数、および変数セットのメタデータの構成

契約構成担当者は、フィールド、変数、変数セットのメタデータを追加および構成して、契約ドキュメントに情報を事前に入力します。

始める前に

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインが構成されている必要があります。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティブで、[ドラフト] または [編集中] ステータスの契約テンプレートが存在する必要があります。詳細については、「コンテンツコントロールを含める契約テンプレートを作成する」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

このタスクについて
フィールド、変数、および変数セットに追加されたメタデータは、契約ドキュメントを 生成中 使用される値のプレースホルダーとして機能します。

注:
契約管理プロ バージョン 1.4.1 では、法務顧問センター および 契約ワークスペース の法務契約要求フォームには、契約履行者ビューの変数にマッピングされた法務フィールドのみが表示されます。したがって、法務契約のメタデータマッピングを設定するときは、[フィールドマッピング] オプションを適用する必要があります。変数マッピングを使用して既存のテンプレートの場合は、テンプレートを編集し、[フィールドマッピング] を使用して構成を更新します。

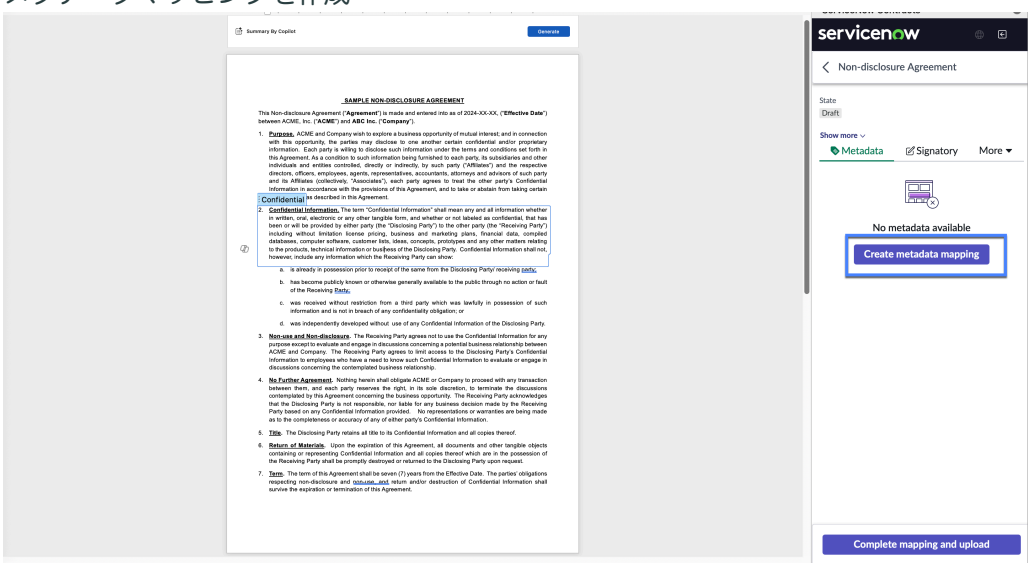
契約テンプレートの編集の詳細については、「 ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートを編集する」を参照してください。

- フィールドマッピングタイプのメタデータは、契約テンプレートが関連付けられているテーブルから値を取得します。
- 変数タイプのメタデータは、レコードプロデューサーから値を取得します。

手順

1. Microsoft Word でコンテンツコントロールをマークするドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンで ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. ログイン画面で、Microsoft Word アドインを設定する ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
   詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください。
4. アドイン画面の [テンプレート] タブで、メタデータを追加する契約テンプレートを選択します。
   グローバルアプリケーションスコープで作成されたテンプレートのみが表示されます。
5. Microsoft Wordドキュメントで、メタデータのプレースホルダーを追加する場所にカーソルを置きます。

メタデータマッピングを作成

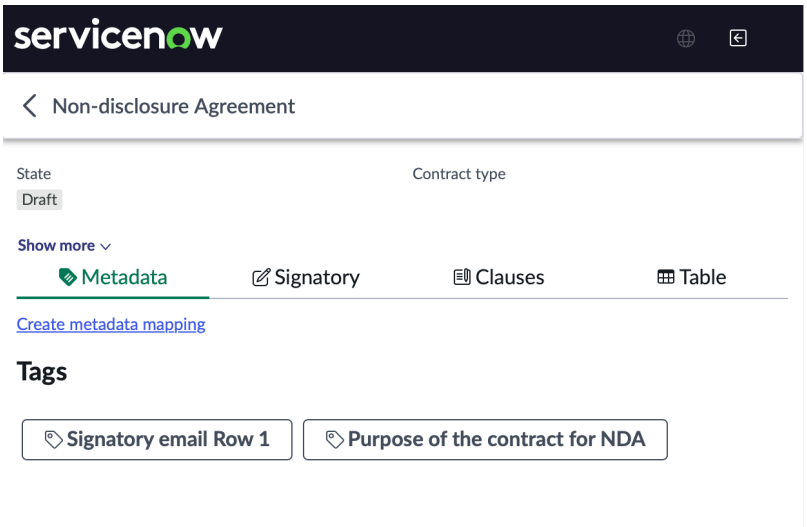


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

6. [メタデータ] タブで、[メタデータマッピングを作成] を選択します。
7. [マッピングの作成] フォームの [タイプ] フィールドで、フィールドマッピングまたは変数のいずれかを選択します。
8. [作成] を選択します。
   - メタデータが追加され、フィールド名をタイトルとするタイルとして表示されます。

追加されたメタデータを表示



   - メタデータが ServiceNow インスタンスに同期されます。

> **注:**
>
> sys_id変数を含めた場合は、正しく表示されるようにこのスクリプトを調整する必要があります。詳細については、「契約ドキュメントに正しいsys_id値を表示するように契約テンプレートのフィールドを構成する」を参照してください。

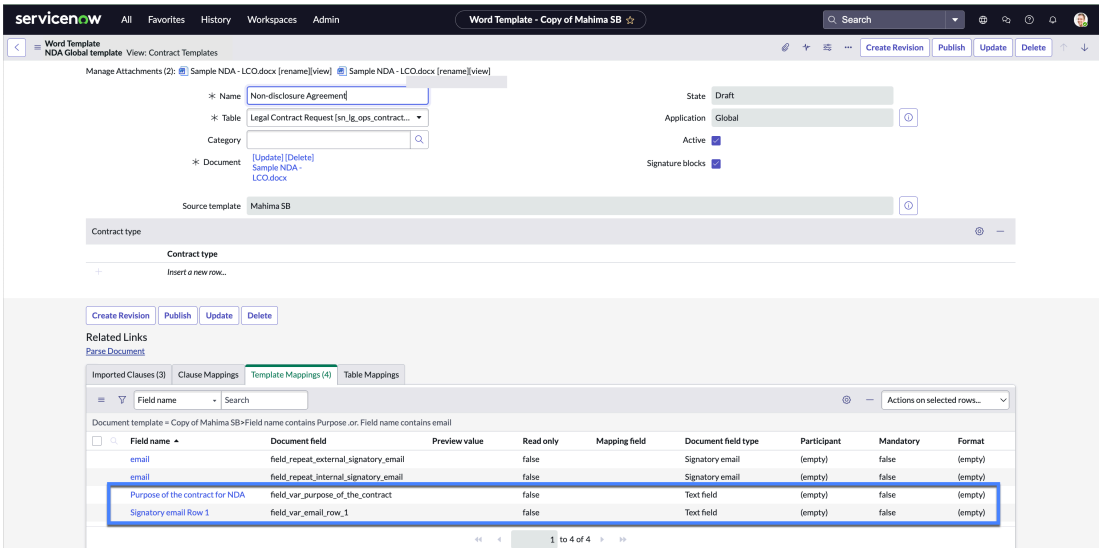
9. オプション: タイルを選択して目的の場所に移動することで、メタデータをドキュメント内の他の場所または Word ドキュメントのヘッダーまたはフッターに追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. オプション: ServiceNow インスタンスにログインし、契約テンプレートの [テンプレートマッピング] 関連リストに移動して、メタデータを表示します。

インスタンスでのテンプレートマッピングの表示



Microsoft Word アドインを使用した契約テンプレートでの署名者の設定

署名者が契約ドキュメントに署名を追加するには、署名ブロックを作成するか、プレースホルダーを使用して契約テンプレートのパートナーを設定します。

ServiceNow 契約の Microsoft Word® アドインを使用して契約のパートナーを追加および設定する

契約構成担当者は、ServiceNow 契約の Microsoft Word アドインを使用してパートナーを設定し、署名のプレースホルダーを追加します。

始める前に
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインが構成されている必要があります。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください。

アクティブな契約テンプレートは、[署名ブロック] オプションが選択されていない [ドラフト] または [編集中] ステータスで存在している必要があります。詳細については、「コンテンツコントロールを含める契約テンプレートを作成する」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

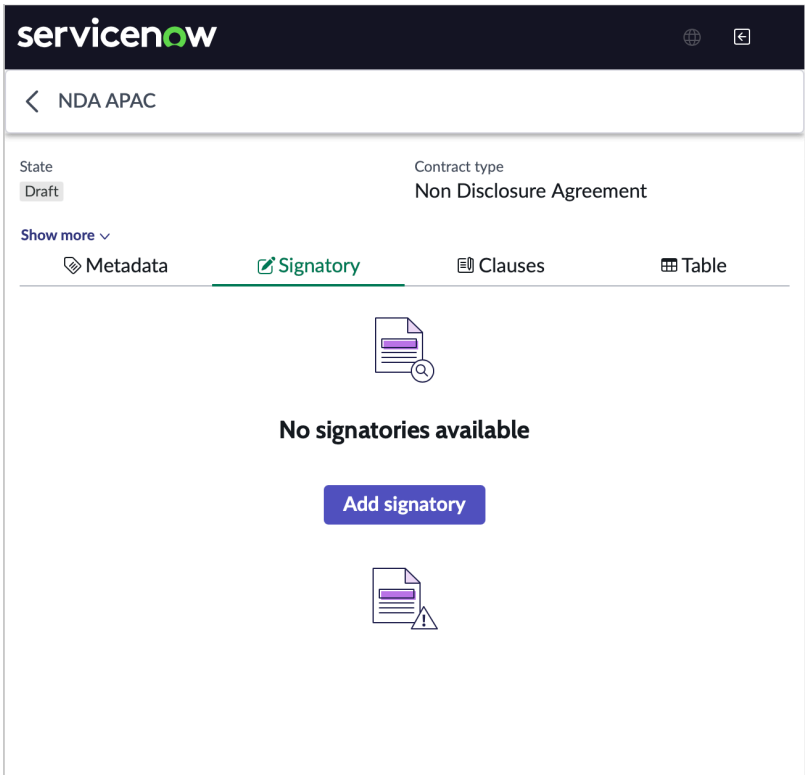
手順

1. Microsoft Word でコンテンツコントロールをマークするドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. ログイン画面で、マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
   詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください
4. アドイン画面の [テンプレート] タブで、メタデータを追加する契約テンプレートを選択します。
5. [署名者] タブで、[署名者を追加] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

署名者を追加



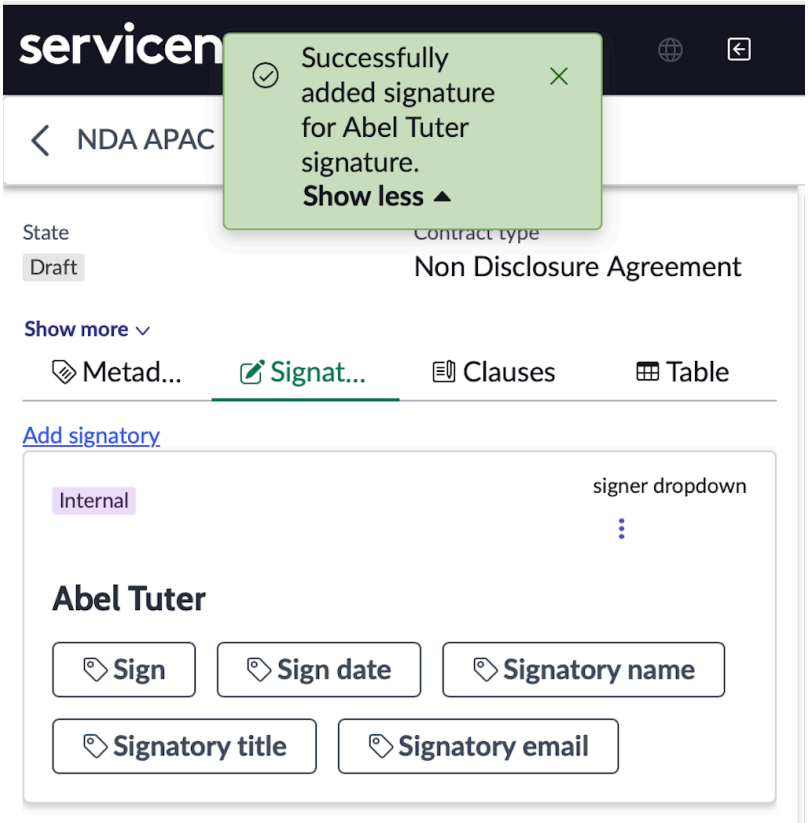
6. 参加者を内部ユーザーまたは外部ユーザーとして追加して構成します。
   署名者の詳細を追加するときに [ユーザー] フィールドに値を追加すると、参加者は内部署名者と見なされます。

7. **[Create** (作成)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Word アドインの署名者カード



- 署名者が追加され、署名者カードが表示されます。
- 署名者は、指定された値に応じて内部または外部としてマークされます。
- 追加された署名者には、署名、署名日、署名のタイトル、署名名、署名メールのメタデータが含まれます。

8. ドキュメントに署名メタデータを配置します。
参加者のコンテンツコントロールを追加する場合は、コンテンツの背景色と一致するようにコンテンツコントロールタグのフォントの色を設定します。
   a. 署名を追加する場所にカーソルを置きます。
   b. メタデータを配置する署名タグを選択します。
9. 次のメタデータの手順を完了します。
   - **sign_date**
   - **signatory_title**
   - **signatory_name**
   - **signatory_email**

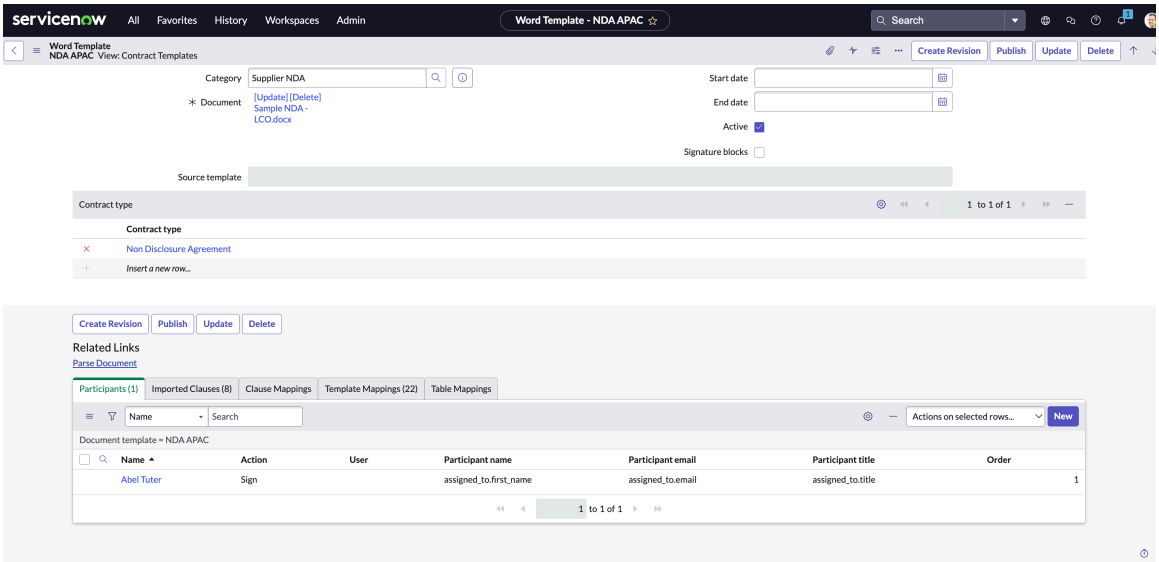
   [名前]、[タイトル]、[メール] などの署名者フィールドは、署名用に送信される前に契約ドキュメントに事前に入力されません。これらのフィールドは、署名者がドキュメントにアクセスして署名するときに、電子署名プロバイダーによって入力されます。
10. オプション: ServiceNow インスタンスにログインし、契約テンプレートの [参加者] 関連リストに移動して、署名者の詳細を表示します。

タスクの結果
署名者の詳細とメタデータが ServiceNow インスタンスに同期されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスの [参加者] 関連リスト



ServiceNow® 契約の **Microsoft Word** アドインを使用して署名ブロックを追加および設定する

契約テンプレートに署名ブロックを追加および設定して、署名者、署名のプレースホルダー、および契約ドキュメントのその他のメタデータを定義します。署名ブロックは、契約要求で指定された署名者の数に基づいて、契約ドキュメントに自動的に追加されます。

始める前に

ServiceNow 契約の Microsoft Word アドインが設定されている必要があります。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください。

[署名ブロック] オプションが選択されている [ドラフト] または [編集中] 状況のアクティブな契約テンプレートが存在する必要があります。詳細については、「コンテンツコントロールを含める契約テンプレートを作成する」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

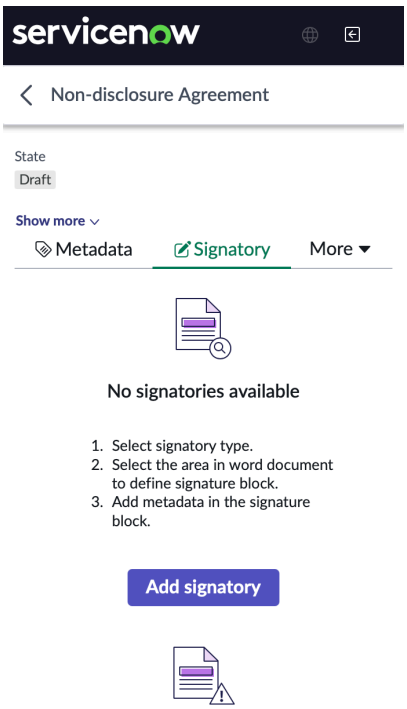
手順

1. Microsoft Word アドインを使用して、テーブルをマッピングするドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンで ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. ログイン画面で、Microsoft Word アドインを設定する ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
   詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください。
4. アドイン画面の [テンプレート] タブで、署名メタデータを追加する契約テンプレートを選択します。
5. [署名者] タブで、[署名者を追加] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

署名者ブロックを追加



6. [署名者のタイプ] セクションで、署名のタイプを [内部] または [外部] に設定し、[次へ] を選択します。

   注:
   1 つの内部署名ブロックと 1 つの外部署名ブロックを作成できます。

7. Microsoft Word ドキュメントの署名ブロックを定義します。
   a. Microsoft Word ドキュメントのプレースホルダーを選択します。
   b. [署名] タグを選択します。
   c. **[Next** (次へ)] をクリックします。
8. 署名ブロックに表示するアイテムを挿入します。
   署名ブロックにコンテンツコントロールを追加する場合は、コンテンツの背景色と一致するようにコンテンツコントロールタグのフォントの色を設定します。

   a. 署名ブロック内にカーソルを置きます。

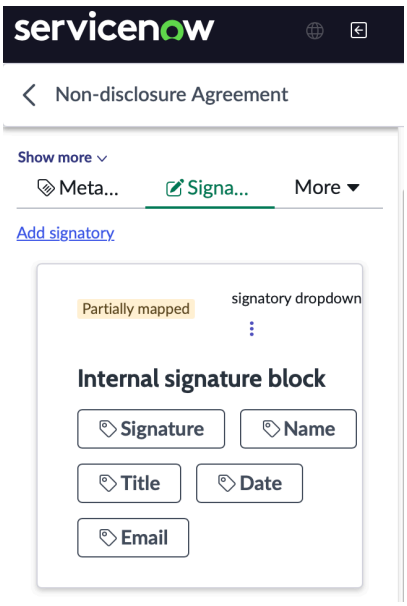
   b. 追加するメタデータのタグを選択します。
      次のメタデータを追加できます。
      - 署名
      - 名前
      - タイトル
      - 日付
      - 電子メール

9. **[Complete** (完了)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

署名者ブロック



[名前]、[タイトル]、[メール] などの署名者フィールドは、署名用に送信される前に契約ドキュメントに事前に入力されません。これらのフィールドは、署名者がドキュメントにアクセスして署名するときに、電子署名プロバイダーによって入力されます。

10. オプション: [契約テンプレート] フォームの [テンプレートのマッピング] 関連リストに移動すると、署名者の詳細が表示されます。

次のタスク
テンプレートを使用して契約ドキュメントに署名者の詳細を自動的に追加する内部署名者ルールを定義します。詳細については、「内部署名者ルールの定義」を参照してください。

ServiceNow 契約向け **Microsoft Word** アドインを使用して条項と条項バリエーションをマッピングする

契約構成担当者は、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して条項と条項バリエーションを契約に追加します。

始める前に
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインが構成されている必要があります。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください。

[ドラフト] または [編集中] ステータスのアクティブな契約テンプレートが存在する必要があります。詳細については、「コンテンツコントロールを含める契約テンプレートを作成する」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

手順

1. Microsoft Word でコンテンツコントロールをマークするドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. ログイン画面で、マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
   詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください。
4. [テンプレート] タブで、条項を追加または変更する契約テンプレートを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

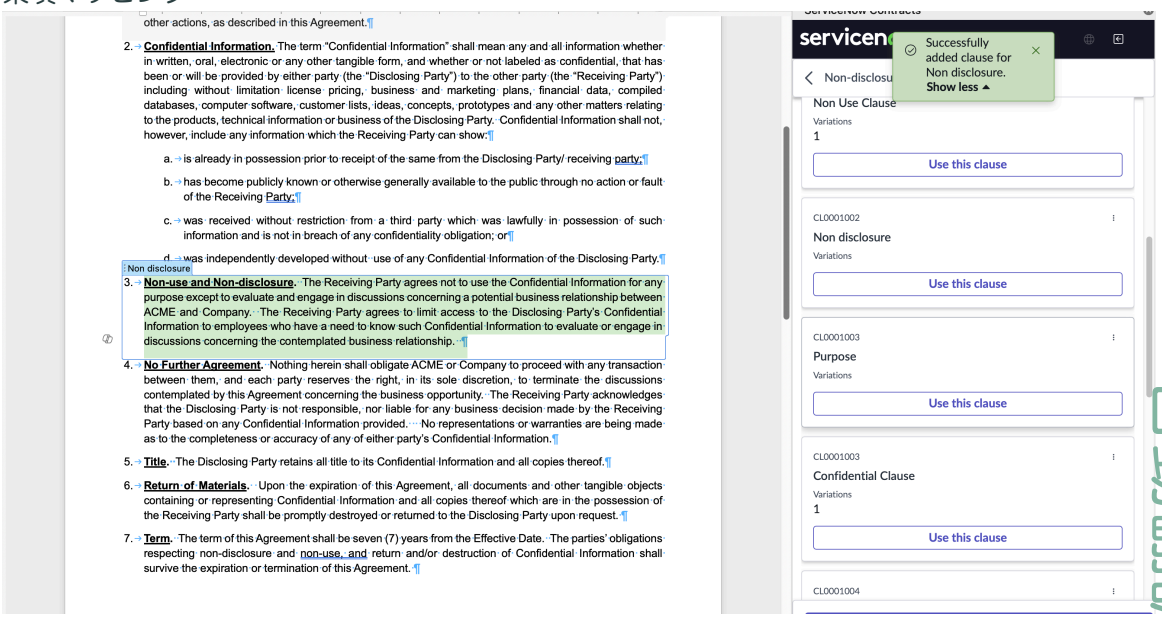
5. [条項] タブに移動します。
   契約テンプレートで選択したテーブルに関連付けられている有効な条項のリストが表示されます。

6. Microsoft Word の [ホーム] リボンで、書式設定マークの表示/非表示アイコン (¶) を選択して、書式設定の記号を表示します。

7. Microsoft Word ドキュメントで、段落終了記号 (¶) とともにタグ付けするコンテンツを選択します。

8. 既存の条項バリエーションを使用するか、条項を作成するか、条項バリエーションを作成することによって、コンテンツを条項にマッピングします。
   1 つの条項を複数のコンテンツにマッピングすることはできません。

条項マッピング

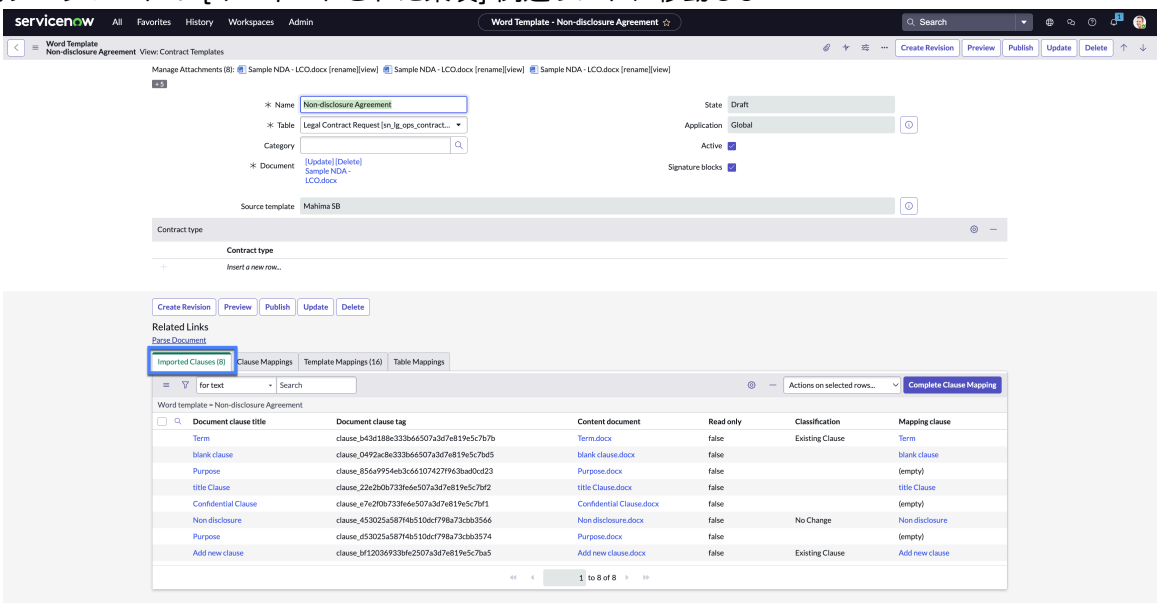


9. オプション: [マッピングされた条項を表示 **(View mapped clauses**)] トグルスイッチを選択して、マッピングされた条項を表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

- 選択したコンテンツに条項のタグが付けられます。
- 条項の詳細が ServiceNow インスタンスに同期されます。条項の詳細にアクセスするには、ServiceNow インスタンスにログインし、契約テンプレートの [インポートされた条項] 関連リストに移動します。



す。

次のタスク
コンテンツコントロールを含む完全なマッピングとドキュメントのアップロード Microsoft Word

ServiceNow契約の **Microsoft Word** アドインを使用した契約テーブルのマッピング

ServiceNow Contracts アドインを使用して、契約テーブルをServiceNowインスタンスのソーステーブルにマッピングし、契約ドキュメントに追加するデータを決定します。テンプレートから契約ドキュメントが生成されると、契約ドキュメントのマッピングされたテーブルに行と列が動的に追加されます。

始める前に
ServiceNow 契約の Microsoft Word アドインが設定されている必要があります。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください。

[ドラフト] または [編集中] 状況のアクティブな契約テンプレートが存在する必要があります。詳細については、「コンテンツコントロールを含める契約テンプレートを作成する」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

手順

1. テーブルをマッピングする Microsoft Word ドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンで ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. ログイン画面で、Microsoft Word アドインを設定する ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
   詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください。
4. Microsoft Word アドイン画面の [テンプレート] タブで、データソーステーブルをマッピングする契約テンプレートを選択します。
5. [テーブル] タブで、テンプレートのテーブルマッピングを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 最初のテーブルマッピングの場合は、[テーブルマッピングを設定 **(Configure table mapping)**] を選択します。
- 後続のテーブルマッピングの場合は、検索バーの横にある [追加] アイコン + を選択します。

6. [テーブルマッピングの詳細 **(Table mapping details)**] セクションで、契約ドキュメントにデータを追加するデータソーステーブルの詳細を設定します。

   a. [親要求] テーブルで、契約要求の作成元となるソーステーブルを選択します。

   > **注:**
   > このフィールドは、契約テンプレートの作成時に契約要求テーブル [sn_cm_core_contract_request] が選択されている場合にのみ表示されます。

   b. [テーブル] フィールドで、契約ドキュメントにデータを追加するデータソーステーブルの詳細を選択します。

   c. オプション: [名前] フィールドで、デフォルト名を保持するか、一意のテーブル名を入力します。

   d. [レコード識別子] フィールドで、契約ドキュメントに追加するレコードを決定するテーブルフィールドを選択します。
   たとえば、見積もりラインアイテムテーブルを選択し、契約を開始した見積もりレコードからのデータのみを含める場合は、[見積もり] フィールドを選択します。

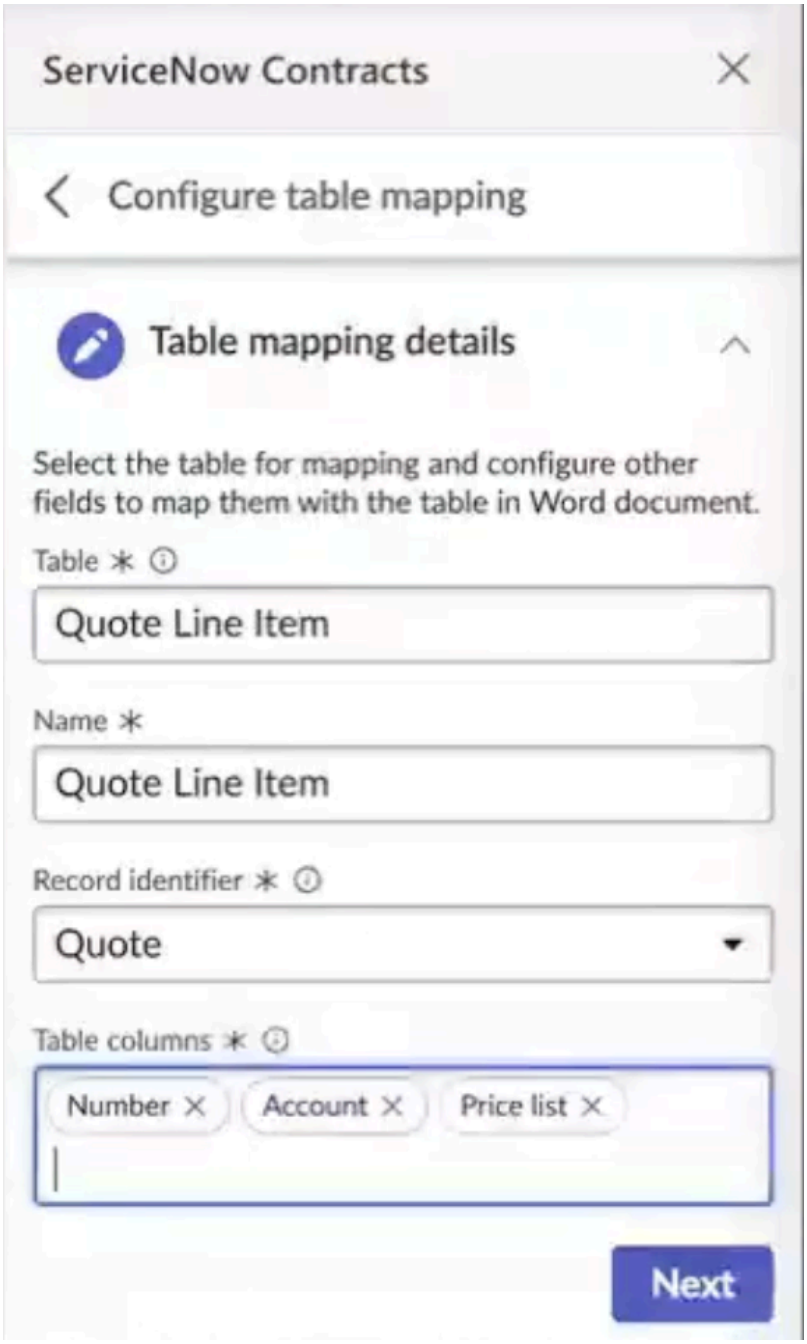
   e. [テーブルの列] フィールドで、契約テンプレートにマッピングするデータソーステーブルの列を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

f. [Next (次へ)] をクリックします。

テーブルマッピングの詳細

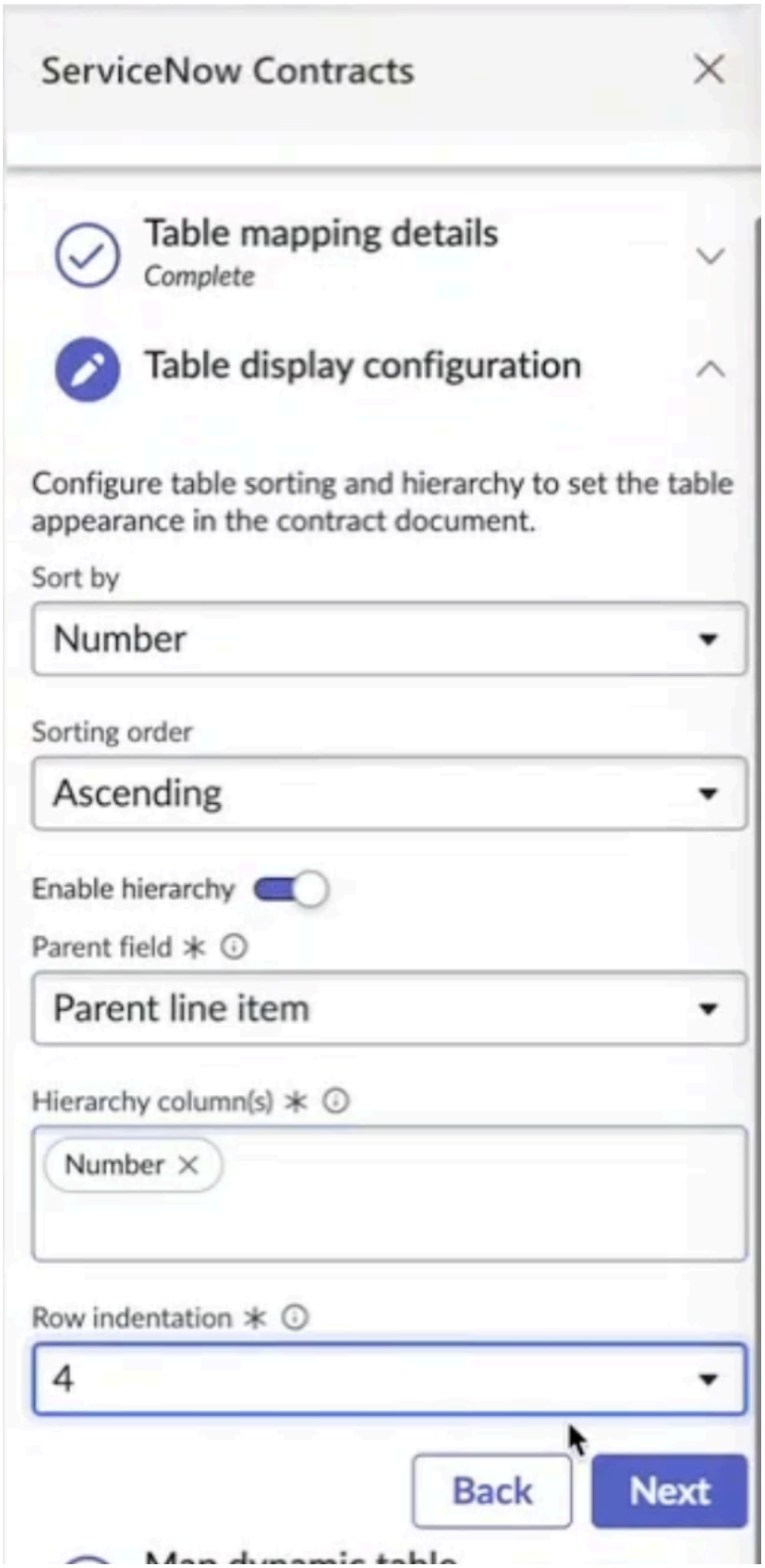


7. [テーブルの表示設定 **(Table display configuration)]** セクションで表示プロパティを設定して、契約ドキュメントのテーブル内でデータを表示する方法を定義し、[次へ] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルの表示構成

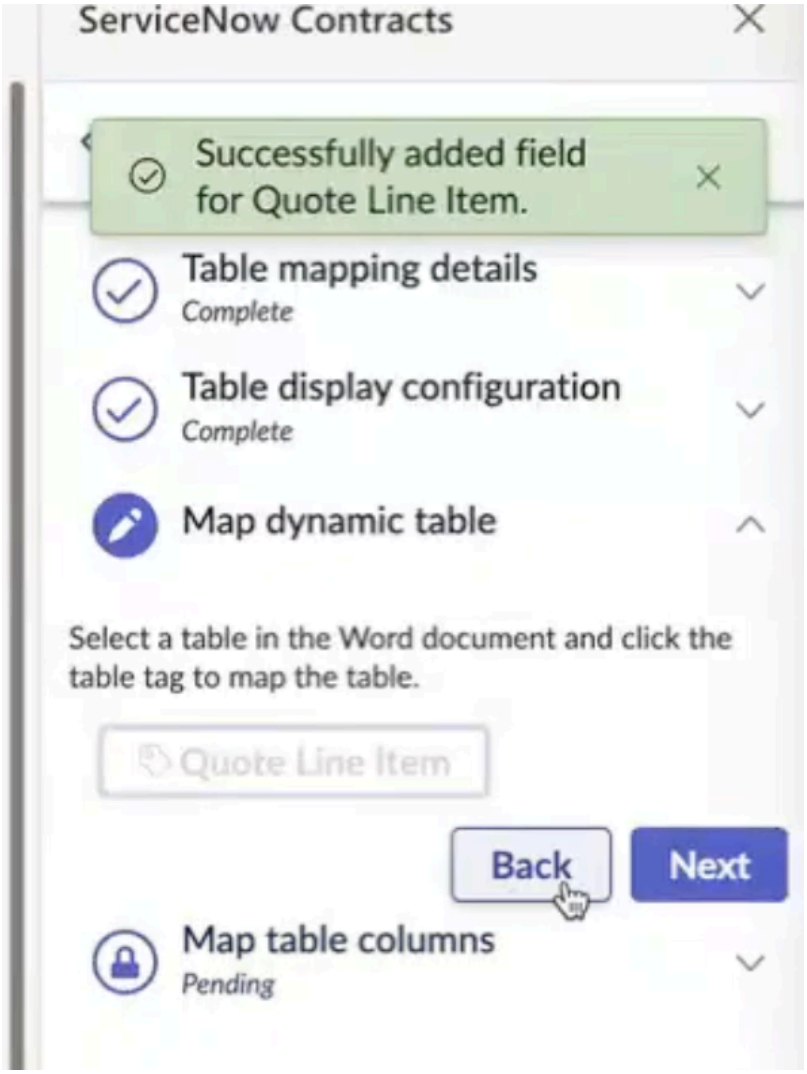


8. Microsoft Word の [ホーム] リボンで、[書式設定マークの表示/非表示 (Show/Hide formatting marks)]アイコン (¶) を選択して、書式設定の記号を表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. 契約テンプレートでテーブルマッピングを開始するには、段落記号 (¶) を含めて選択し、[動的テーブルをマッピング **(Map dynamic table)]** セクションでテーブルタグを選択します。
10. [次へ] を選択します。
11. マッピングされたテーブルの列を選択し、[テーブル列をマッピング **(Map table columns)]** セクションで適切な列タグを選択して、契約テンプレートテーブルの列をマッピングします。
12. **[Complete** (完了)] を選択します。

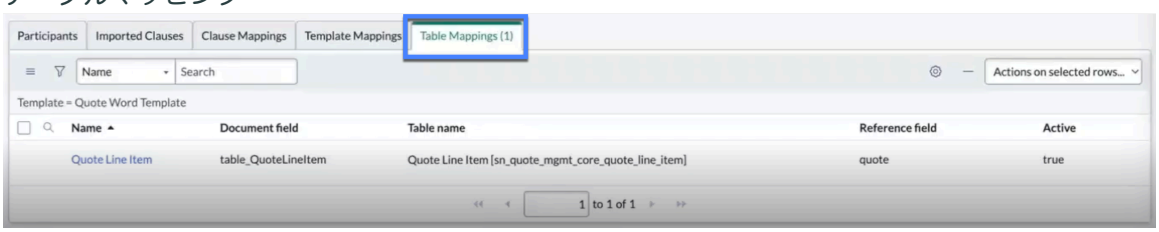
テーブル構成



タスクの結果
テーブルマッピングが完了し、アドインパネルの [テーブル] タブにリストされます。

署名者の詳細とメタデータが ServiceNow インスタンスに同期されます。

テーブルマッピング



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

テーブルマッピングの条件を追加して、契約に表示されるデータをフィルタリングできます。詳細については、「テーブルマッピングの条件の追加」を参照してください。

テーブルマッピングの条件の追加

契約構成担当者は、条件ビルダーを使用して契約テンプレートのテーブルマッピングの基準を定義し、マッピングされたテーブルの重要なデータのみが契約ドキュメントに表示されるようにします。

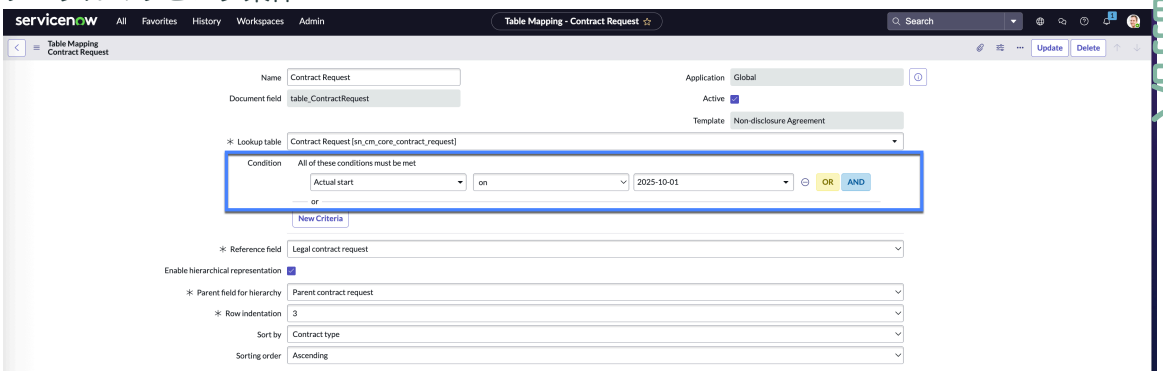
始める前に

- ServiceNow 契約の Microsoft Wordアドインを使用して Microsoft Word ドキュメント内のテーブルをマッピングします。詳細については、「ServiceNow契約の Microsoft Word アドインを使用した契約テーブルのマッピング」を参照してください。
- コンテンツコントロールを使用してドキュメントをアップロードし、解析します。詳細については、「コンテンツコントロールを含む完全なマッピングとドキュメントのアップロード Microsoft Word」を参照してください。
- 必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. リストから、テーブルマッピング条件を追加する契約テンプレートを開きます。
3. [テーブルマッピング] 関連リストで、マッピングを選択します。
4. [条件] フィールドで、テーブルマッピングの条件を定義します。
   詳細については、「Create a condition statement using the condition builder」を参照してください。

テーブルマッピング条件



5. **[Update** (更新)] を選択します。

関連テーブルのフィールドを追加または追加するようにマッピングされた列を構成する

契約テンプレートで動的テーブルを構成して、既存の列に追加するか新しい列として追加することで、関連するテーブルフィールドの追加データを表示します。

このタスクについて

契約構成担当者は、関連テーブルの追加フィールドを含めるように、契約テンプレートのマッピングされたテーブル列を構成するためのスクリプトを追加できます。この情報を既存の列に追加するか、新しい列として追加するかを選択できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

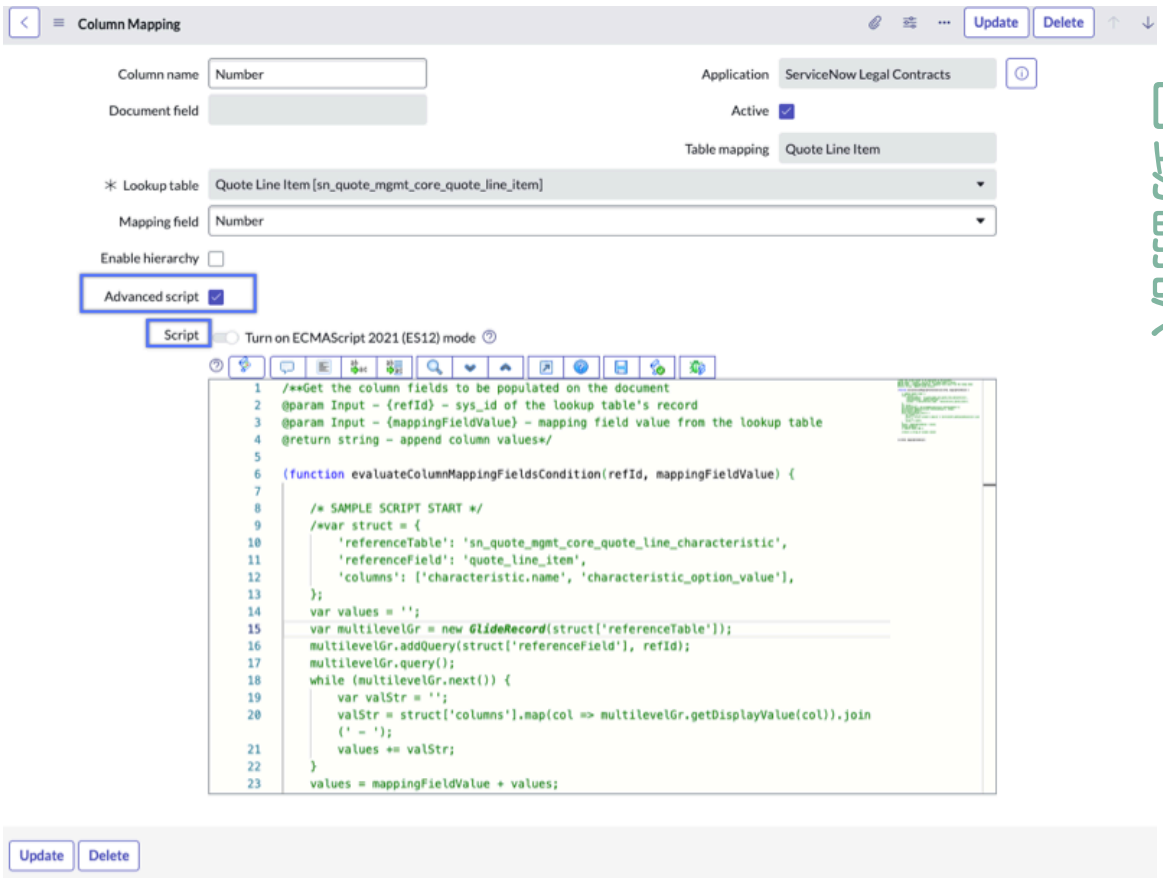
始める前に

- ServiceNow 契約の Microsoft Wordアドインを使用して Microsoft Word ドキュメント内のテーブルをマッピングします。詳細については、「ServiceNow契約の Microsoft Word アドインを使用した契約テーブルのマッピング」を参照してください。
- コンテンツコントロールを使用してドキュメントをアップロードし、解析します。詳細については、「コンテンツコントロールを含む完全なマッピングとドキュメントのアップロード Microsoft Word」を参照してください。
- 必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. リストから、テーブルマッピング条件を追加する契約テンプレートを開きます。
3. [テーブルマッピング] 関連リストで、マッピングを選択します。
4. [列マッピング] 関連リストで列を選択します。
5. [列マッピング] フォームで、[詳細スクリプト] チェックボックスをオンにします。
   [スクリプト] フィールドが表示されます。

列マッピングの詳細スクリプト



6. [スクリプト] フィールドに、関連テーブルの追加フィールドを含めるスクリプトを追加します。
7. **[Update** (更新)] を選択します。
8. [テーブルマッピング] フォームで、[更新] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果
追加のフィールドは、このテンプレートを使用して生成された契約書の列に追加されるか、新しい列として追加されます。

コンテンツコントロールを含む完全なマッピングとドキュメントのアップロード **Microsoft Word**

法務構成担当者は、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートに使用されるコンテンツコントロールを Microsoft Word ドキュメントに追加した後、ドキュメントを ServiceNow インスタンスにアップロードします。

始める前に
ドキュメントをアップロードする前に、条項のメタデータ、署名者の詳細、およびコンテンツコントロールを追加します。アップロードされたドキュメントは、ServiceNow インスタンスに入力されたコンテンツコントロールとデータについて解析されます。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用してドキュメントコンテンツコントロールを追加する」を参照してください

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

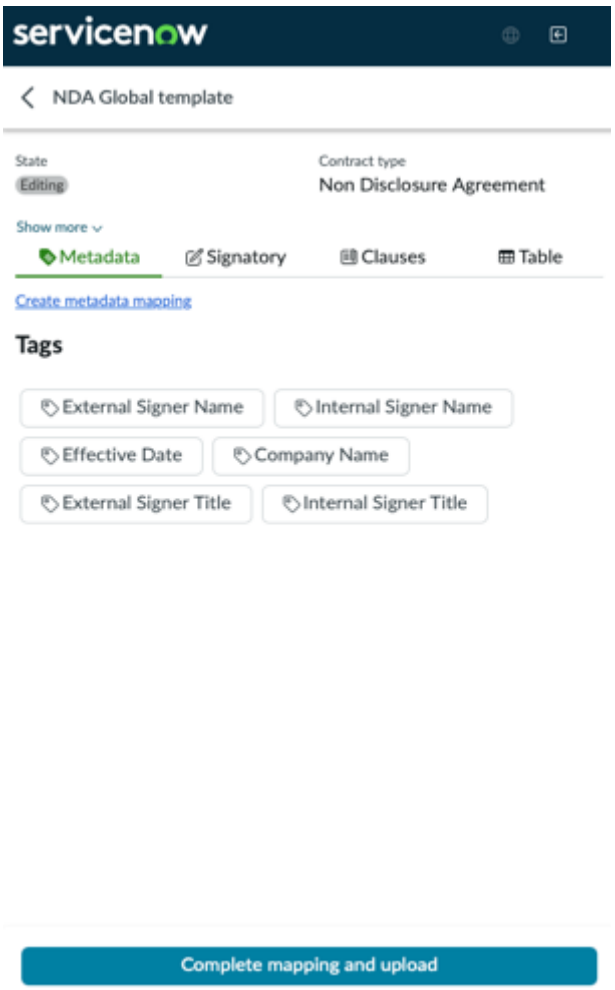
手順

1. Microsoft Word でコンテンツコントロールを追加したドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンで ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. アドインログイン画面で、マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
4. ドキュメントをアップロードする契約テンプレートを選択します。
5. [マッピングとアップロードの完了] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マッピングの完了とアップロード



6. 確認画面で、[マッピングの完了] を選択します。
契約ドキュメントがアップロードされ、コンテンツコントロールが解析されます。ServiceNowインスタンスは、契約ドキュメントのデータで更新されます。

次のタスク

条項マッピングを完了して条項ライブラリをビルド。

条項マッピングを完了して条項ライブラリをビルド

契約コンフィギュレーターとして、条項マッピングを完了し、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して、Microsoft Word ドキュメントでマークされたコンテンツを含む条項バリエーションの条項ライブラリをビルドします。

始める前に

- アプリケーションスコープが [グローバル] に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。
  1. 右上隅の [アプリケーションスコープ] アイコン ( ) を選択します。
  2. ドロップダウンで、アプリケーションスコープを構成するオプションを選択します。
  3. フィルターナビゲーターで、[グローバル] を検索して選択します。
- ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して、Microsoft Word ドキュメント内の条項と条項バリエーションをマッピングする詳細については、「ServiceNow 契約向け

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Word アドインを使用して条項と条項バリエーションをマッピングする」を参照してください

- コンテンツコントロールを使用してドキュメントをアップロードし、解析します。詳細については、「コンテンツコントロールを含む完全なマッピングとドキュメントのアップロード Microsoft Word」を参照してください。

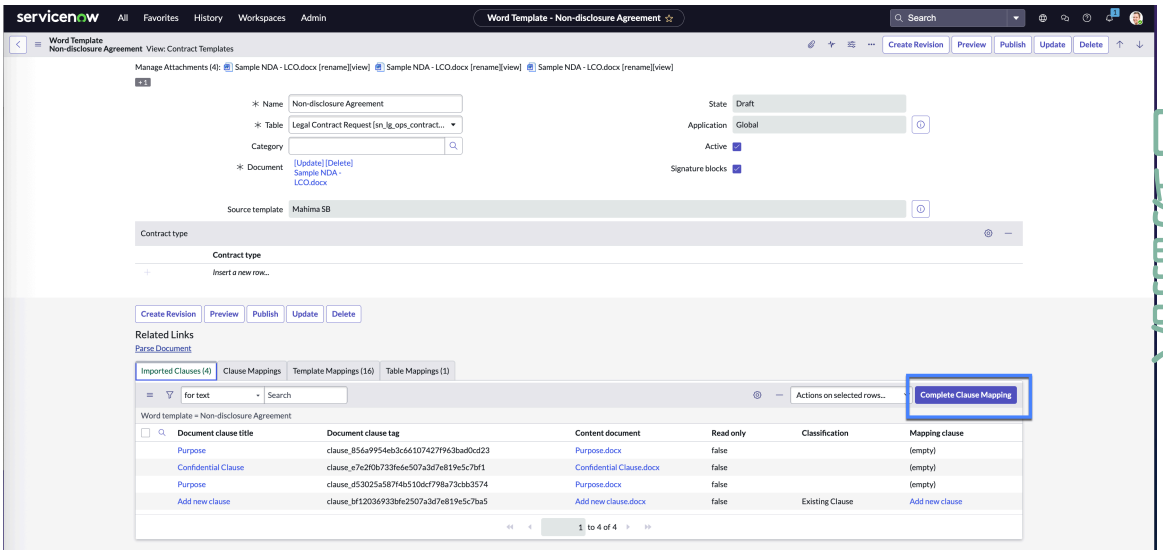
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

このタスクについて
Microsoft Word ドキュメントからインポートされた条項は、条項バリエーションの条項ライブラリをビルドするために使用されます。

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. リストから、条項マッピングを完了する契約テンプレートを開きます。
3. [インポートされた条項] 関連リストに移動します。
4. [条項マッピングを完了する] を選択します。

条項マッピングを完了する



   - マッピングが成功すると、[条項マッピング] 関連リストに、マッピングされた条項の詳細とその契約タイプが表示されます。
   - マッピングが成功しなかった場合は、エラーメッセージが表示されます。考えられる原因は次のとおりです。
     - 契約タイプが選択されていない。
     - すべての条項に分類がアサインされていない。
     - [新規の条項] に分類されている条項が空ではなく、条項にマッピングされている。
     - [既存の条項] または [変更なし] に分類されている条項に、条項がマッピングされていない。
5. [更新] を選択して契約テンプレートを保存します。
6. オプション: 条項に関連付けられた条項バリエーションを表示するには、条項の [階層リストの表示/非表示] アイコン (▸) を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツコントロールを手動で追加した契約テンプレートの作成

コンテンツコントロールを手動で追加して、契約テンプレートを作成します。

Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加

契約構成担当者は、コンテンツをコンテンツコントロールでマークして契約テンプレートとしてインポートする Microsoft Word ドキュメントを準備し、効率的に解析および再利用できるようにします。

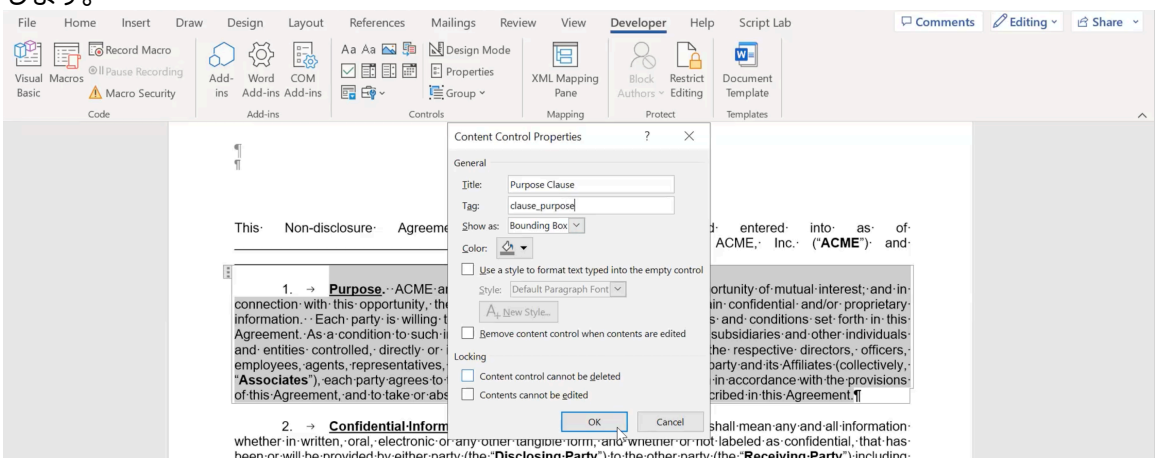
始める前に

Microsoft Word ドキュメントにコンテンツコントロールを追加するには、Windows システムを使用していることを確認してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. Microsoft Word で、契約テンプレートとしてインポートするドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word の [ホーム] リボンで、書式設定マークの表示/非表示アイコン (¶) を選択して、書式設定の記号を表示します。
3. Microsoft Word に [開発者] タブを表示します。
   詳細については、Microsoft Office 365 ドキュメントの「[開発者] タブを表示する」を参照してください。
4. タグ付けするコンテンツを選択します。
5. [開発者] タブで [プレーンテキストコンテンツコントロール **(Plain Text Content Control)**] を選択します。



6. [開発者] タブで [プロパティ] オプションを選択します。
7. [コンテンツ コントロールのプロパティ] ダイアログボックスで、コンテンツコントロールのタイトルを入力します。
8. タグ値を入力します。

> **注:**
>
> - タグ名では大文字と小文字が区別されません。2 つのタグ名が「clause_PURPOSE」と「clause_purpose」のように指定されている場合、どちらも同じ扱いになります。
> - タグの最大文字数は 200 文字です。
> - 署名または署名者のコンテンツコントロールを追加する場合は、コンテンツの背景色と一致するようにコンテンツコントロールタグのフォントの色を設定します。

タグ名には、コンテンツコントロールタイプのプリフィックスが含まれています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サポートされているコンテンツコントロールタイプ

コンテンツコントロールタイプ	説明
field_	メタデータを示します。
clause_	条項を示します。
signature_	署名を示します。
sign_date_	署名日を示します。
signatory_name	署名者の名前を示します。
signatory_email	署名者のメールを示します。
signatory_title	署名者の役職を示します。

9. **[OK]** を選択します。

契約テンプレートの作成

契約テンプレートを作成して、従業員が契約要求を送信するときに事前定義されたコンテンツを含む標準契約を生成するために使用できるようにします。

始める前に

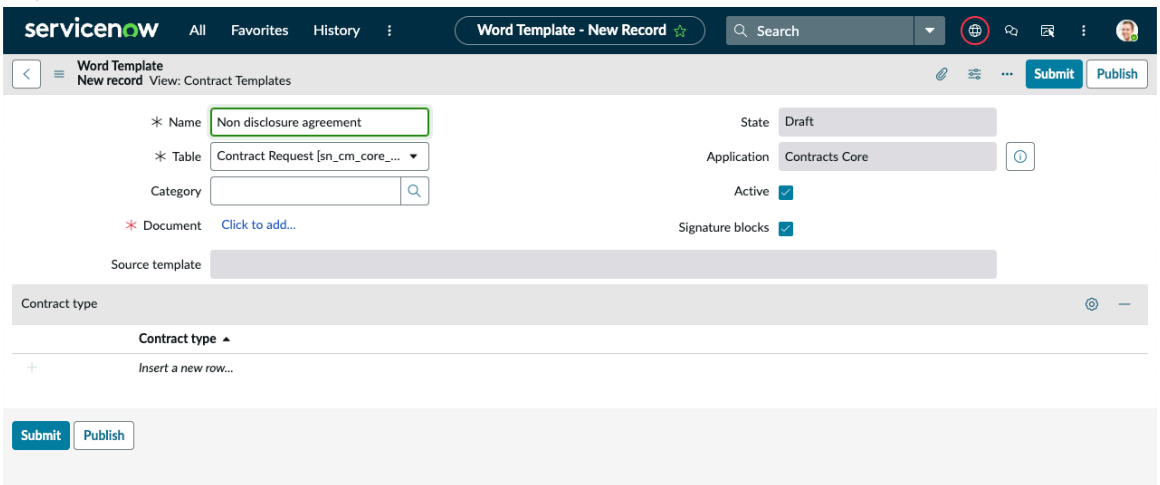
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

非タスクテーブルの契約テンプレートを作成している場合は、非タスクテーブルが拡張スクリプトに追加されていることを確認します。詳細については、「契約テンプレートのタスク以外のテーブルの設定」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
   デフォルトでは、[契約テンプレート] ビューで [Word テンプレート] ページが 開きます。
2. **[New** (新規)] を選択します。

契約テンプレートフォーム



3. フォームで、フィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Word テンプレートの新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	契約テンプレートの一意な名前。
テーブル	契約テンプレートを関連付けるテーブル。
カテゴリ	契約テンプレートを関連付けるドキュメントカテゴリ。
ドキュメント	条項とテンプレートフィールドマッピングのインポート元のドキュメント。選択するドキュメントは Microsoft Word (.docx) ドキュメントであり、有効なコンテンツコントローラーが含まれている必要があります。詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。
状況	ドキュメントテンプレートの現在のステータス。 ○ ドラフト：ドキュメントテンプレートがまだ公開されていないことを示します。 ○ 編集中：公開された後にドキュメントテンプレートが編集されていることを示します。 ○ 公開済み：サービスおよびケースでドキュメントテンプレートを使用できることを示します。
アプリケーション	契約テンプレートが属するアプリケーション。 このフィールドは、契約テンプレートを作成するアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
アクティブ	テンプレートをアクティブにして使用可能にするオプション。
開始日	Word ドキュメントテンプレートが有効になる日付。開始日は同じテンプレートの複数のバージョンを管理するのに役立ちます。 このフィールドは、[カテゴリ] が選択されている場合にのみ使用できます。
終了日	Word ドキュメントテンプレートが有効である最後の日付。終了日は同じテンプレートの複数のバージョンを管理するのに役立ちます。 [開始日] と [終了日] フィールドの値が空白の場合、テンプレートは常に有効になります。 **注:** 終了日を指定する場合は、開始日も指定する必要があります。 このフィールドは、[カテゴリ] が選択されている場合にのみ使用できます。

ドキュメントを選択すると、[参加者]、[インポートされた条項]、[条項マッピング]、および [テンプレートマッピング] 関連リストが表示されます。

4. [契約タイプ] フィールドで、契約タイプのカテゴリを 1 つだけ選択します。
機密保持契約のテンプレートを作成する場合は、契約タイプとして [機密保持契約] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. インポートされたドキュメントからコンテンツコントロールでマークされたコンテンツを抽出するには、[ドキュメントを解析] を選択します。
   - プリフィックスとして *clause_* が付いているコンテンツコントロールは、ドキュメントから派生し、[インポートされた条項] 関連リストに表示されます。
   - プリフィックスとして *field_*、 *signatory_*、*signature_*、*sign_* が付いているコンテンツコントロールは、ドキュメントから派生し、[テンプレートマッピング] 関連リストに表示されます。
6. [保存] を選択します。

タスクの結果
契約テンプレートは [ドラフト] ステータスで保存されます。

次のタスク

1. 署名をもらう必要がある参加者を追加するには、「参加者の作成と構成」を参照してください。
2. 署名を挿入するには、[テンプレートマッピング] 関連リストで **Signature_** レコードを開きます。詳細については、「契約テンプレートマッピングの更新」を参照してください。
   a. [ドキュメントフィールドタイプ] で、[署名] を指定します。
   b. [参加者] フィールドで、署名をもらう必要がある参加者を指定します。
   c. [更新] を選択します。
   同様に、次のレコードを更新します。
   - 署名
   - 署名日
   - フィールド
   - 署名者名
   - 署名者のメール
   - 署名者の役職

   完全なリストについては、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。
3. [公開] を選択します。

参加者の作成と構成

契約書の署名者としてアサインされるユーザーのプレースホルダーとして機能する参加者を追加および構成します。

始める前に
契約テンプレートの条項を定めるには、Microsoft Word ドキュメントをアップロードして解析する必要があります。詳細については、「契約テンプレートの作成」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

始める前に

- 必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

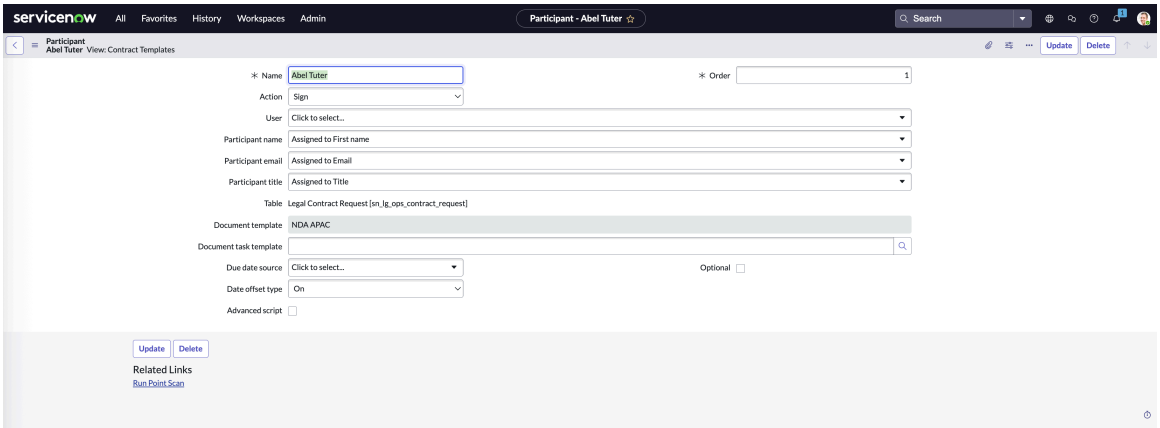
自動翻訳

3. [参加者] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「契約テンプレートの [参加者] フォーム」を参照して ください。

   コンテンツコントロールの詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。

   参加者フォーム



5. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
参加者がドキュメントテンプレートに追加されます。

契約テンプレートの [参加者] フォーム

[参加者] フォームを使用して、契約テンプレートにパートナーを追加します。

参加者フォーム

フィールド	説明
名前	マッピングされた参加者の名前を表示します。
アクション	署名 など、参加者によって実行されるアクションのタイプ。
順序	参加者がアクションを完了するためにタスクを開始する必要がある順番。
ユーザー	ユーザーフィールドを参加者にマッピングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

参加者フォーム (続く)

フィールド	説明
	注: • 値を選択すると、参加者は内部ユーザーと見なされます。[参加者名] と [参加者のメール] フィールド (内部ユーザーの場合はオプション) が [ユーザー] フィールドとともに入力されている場合、電子署名タスクは、[ユーザー] フィールドの名前とメールではなく、参加者の名前とメールに対して送信されます。 [ユーザー] フィールドで値を選択しない場合、参加者は外部ユーザー (ServiceNow システムにアクセスできない参加者) と見なされます。このような参加者の場合は、[参加者名]、[参加者のメール]、[参加者の役職 (Participant Title)] を指定します。 • [詳細スクリプト] フィールドが選択されている場合は、テンプレートを保存または更新すると、[ユーザー] フィールドの値がクリアされます。
参加者名 (Participant name)	定義された参加者が外部ユーザーである場合に名前を指定するオプション。 **注:** • [ユーザー] フィールドで値を選択しなかった場合、参加者名と参加者のメールは必須になります。 • [詳細スクリプト] フィールドが選択されている場合は、テンプレートを保存または更新すると、[参加者名 (Participant name)] フィールドの値がクリアされます。 • このフィールドは、署名タイプが AdobeSign または DocuSign の場合にのみ使用できます。
参加者のメール	定義された参加者が外部ユーザーである場合にメールアドレスを指定するオプション。 **注:** • [ユーザー] フィールドで値を選択しなかった場合、参加者名と参加者のメールは必須になります。 • [詳細スクリプト] フィールドが選択されている場合は、テンプレートを保存または更新すると、[参加者のメール] フィールドの値がクリアされます。 • このフィールドは、署名タイプが AdobeSign または DocuSign の場合にのみ使用できます。
パートナーの役職	定義された参加者が外部ユーザーである場合に役職を指定するオプション。 **注:** • [詳細スクリプト] フィールドが選択されている場合は、テンプレートを保存または更新すると、[参加者の役職 (Participant title)] フィールドの値がクリアされます。 • このフィールドは、署名タイプが AdobeSign または DocuSign の場合にのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

参加者フォーム (続く)

フィールド	説明
テーブル	変数の入力元として選択するテーブル (sys_user テーブルまたは sys_user テーブルを拡張するテーブル)。
ドキュメントテンプレート	ドキュメントテンプレートの名前。
ドキュメントタスクテンプレート	ドキュメントテンプレートタスクテーブルで選択されたテンプレートで、入力、署名、およびレビュータスクの説明や簡単な説明など、ドキュメントタスクの追加の詳細を入力します。 **注:** 追加の詳細が定義されていない場合、テンプレートのデフォルト値がドキュメントテンプレートタスクで使用されます。
期日ソース	該当する参加者に対して作成されたドキュメントタスクの期日。
日付オフセットタイプ	ドキュメントタスクの期日は、タスクレコードから選択されます。さらに、期日を日、週、または月でオフセットすることもできます。
詳細スクリプト	[スクリプト] フィールドを表示するオプション。
スクリプト	ユーザー ID、参加者の名前、参加者のメール、参加者の役職を含む参加者の条件を示すスクリプト。このフィールドは、[詳細スクリプト] が選択されている場合のみ有効になります。
オプション	有効にすると、参加者ユーザーと参加者のメールが利用できない場合、参加者はスキップされます。このチェックは実行時にのみ行われ、テンプレートの構成中には実行されません。

自動翻訳

インポートされた条項の分類とマッピング

インポートされた条項を分類してマッピングし、契約テンプレートの条項のコンテンツを使用します。

始める前に

契約テンプレートの条項を定めるには、Microsoft Word ドキュメントをアップロードして解析する必要があります。詳細については、「契約テンプレートの作成」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

このタスクについて

インポートされた条項には、コンテンツコントロールによってマークされた Microsoft Word ドキュメントから抽出されたコンテンツが含まれています。インポートされた条項を分類してマッピングすると、インポートされた条項で利用可能なコンテンツを含む条項バリエーションの条項ライブラリがビルドされます。

条項バリエーションの詳細については、「条項のバリエーションの作成」を参照してください。

手順

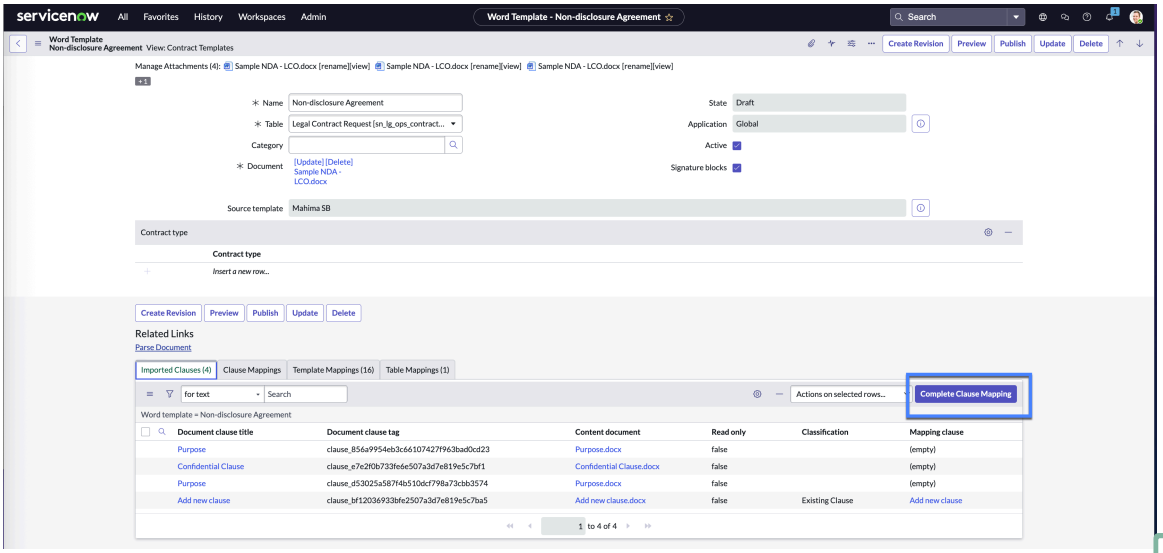
1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [インポートされた条項] 関連リストに移動します。
4. インポートされた条項で利用可能なコンテンツを使用して既存の条項バリエーションを更新するか、そのコンテンツで新しい条項または条項バリエーションを作成します。

5. [条項マッピングを完了する] を選択します。

契約ドキュメントテンプレート



   - マッピングが成功すると、[条項マッピング] 関連リストに、マッピングされた条項の詳細とその契約タイプが表示されます。
   - マッピングが成功しなかった場合は、エラーメッセージが表示されます。考えられる原因は次のとおりです。
     - 契約タイプが選択されていない。
     - すべての条項に分類がアサインされていない。
     - [新規の条項] に分類されている条項が空ではなく、条項にマッピングされている。
     - [既存の条項] または [変更なし] に分類されている条項に、条項がマッピングされていない。
6. オプション: 条項に関連付けられた条項バリエーションを表示するには、条項の [階層リストの表示/非表示] アイコン ( ) を選択します。

契約テンプレートマッピングの更新

契約ドキュメントに記載する情報を事前に入力するためのテンプレートマッピングを更新します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順
1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。
3. [テンプレートマッピング] 関連リストに移動します。
4. 更新するフィールドを選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[テンプレートマッピング] フォーム

フィールド	説明
フィールド名	このフィールドには、コンテンツコントロールのタイトルが自動的に入力されます。例：会社
ドキュメントフィールド	このフィールドには、コンテンツコントロールのタグが自動的に入力されます。フィールド名には、フィールドタイプのプリフィックスが付きます。例：field_companyName。
ドキュメントフィールドタイプ	マッピングされるフィールドのタイプ。以下から選択可能です。 ○ テキストフィールド：メタデータの説明。 ○ 署名：電子署名プロセス中の署名。 ○ 署名日：署名した日。 ○ 署名者名：署名者の名前。 ○ 署名者メール：署名者のメール。 ○ 署名者役職：署名者の役職。 注: ○ これらのオプションは、テンプレートが 契約管理プロの契約関連である場合に使用できます。 ○ [署名] と [署名日 (Signature date)] がパートナーにマッピングされていることを確認し、マッピングされていない [署名] フィールドと [署名日 (Signature date)] フィールドを削除します。
プレビュー値	テンプレートをテストするときにプレースホルダーの代わりに使用されるフィールドマッピング値。このフィールドは、[ドキュメントフィールドタイプ] フィールドで [テキストフィールド] が選択されている場合にのみ表示されます。
フォーマット	参加者が値を入力する形式。参加者が指定された形式で値を入力しないと、参加者に検証エラーが表示されます。
読み込み専用	選択された参加者によるフィールドの編集を有効にするオプション。
アクティブ	テンプレートマッピングをアクティブ化するためのオプション。
マッピングテーブル	このフィールドは、ドキュメントテンプレートが関連付けられているテーブルに自動的に設定されます。
マッピングフィールド	このテンプレートを契約で使用するときに挿入されるテーブルフィールドの値をマッピングするために使用されるマッピングフィールド。このフィールドは、[ドキュメントフィールドタイプ] フィールドで [テキストフィールド] が選択されている場合にのみ表示されます。
参加者	契約テンプレートに関連付けられた参加者を選択します。 参加者の作成中に、

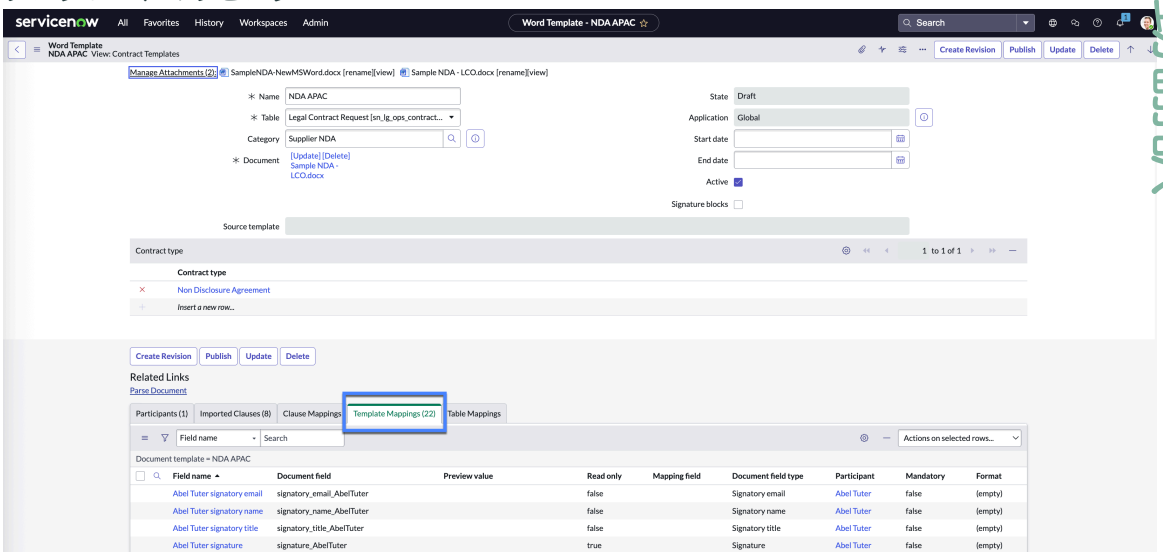
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 内部署名者を作成するには、ユーザー参照を参加者レコード (P1 など) にマッピングします。 ○ 外部署名者を作成するには、参加者レコードの [参加者名]、[参加者のメール]、[参加者の役職] フィールドをマッピングします。 参加者をテンプレートマッピングの署名者名、メール、およびタイトルフィールドにマッピングすると、参加者レコードは値を署名者タスクの参加者名、メール、およびタイトルフィールドにマッピングします。 **注:** テンプレートに署名者ルールがある場合、署名者ルールの署名者マッピングが参加者レコードのユーザーマッピングよりも優先されます。
詳細スクリプト	スクリプトエディターを表示するオプション。
スクリプト	フィールドとレコードプロデューサー変数の間のマッピングを構成するスクリプト。このフィールドは、[詳細スクリプト] が選択されている場合のみ有効になります。

6. **[Update** (更新)] を選択します。

テンプレートマッピング



契約テンプレートの公開

契約テンプレートを公開して、契約ユーザーが要求を送信したときに、事前定義されたコンテンツを含む標準契約ドキュメントを生成できるようにします。

始める前に

条項を含む契約テンプレートを公開する前に、条項マッピングが完了していることを確認してください。詳細については、「条項マッピングを完了して条項ライブラリをビルド」と「インポートされた条項の分類とマッピング」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

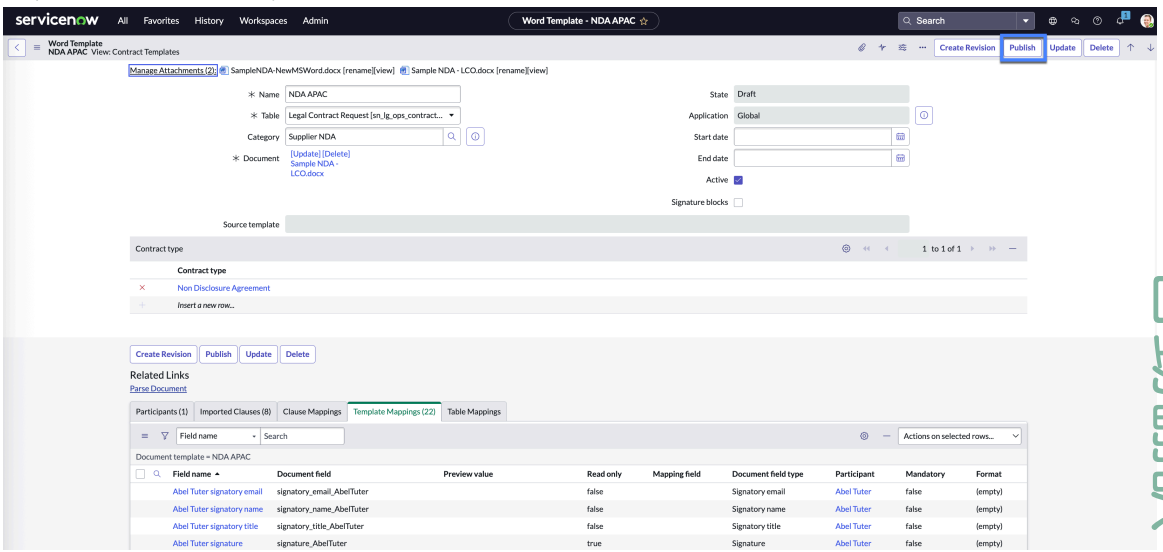
1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。
3. オプション: 契約書をレビューします。

   a. 契約書を生成してプレビューします。
   詳細については、「テンプレートから契約ドキュメントを生成してプレビューします。」を参照してください。

   b. 変更が必要な場合は、ドキュメントを更新して保存します。

4. 契約書のコンテンツを確定したら、[公開] を選択します。

契約テンプレートの公開



タスクの結果
契約テンプレートが公開されます。

> **注:**
> 契約テンプレートが [ドラフト] または [編集中] ステータスのときに契約テンプレートに関連付けられた契約タイプが非アクティブ化された場合、テンプレートを公開しようとするとエラーが表示されます。

契約テンプレートルールの構成

要求者に向けた契約書の生成に使用する契約書テンプレートを特定するルールを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

このタスクについて
契約要求に関連する変数を条件ビルダーで使用できるようにするには、契約要求の参照をアプリケーションテーブルに追加します。詳細については、「条件ビルダーの契約要求フィールドへのアクセスの提供権の付与」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレートルール.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

契約テンプレートルールフォーム

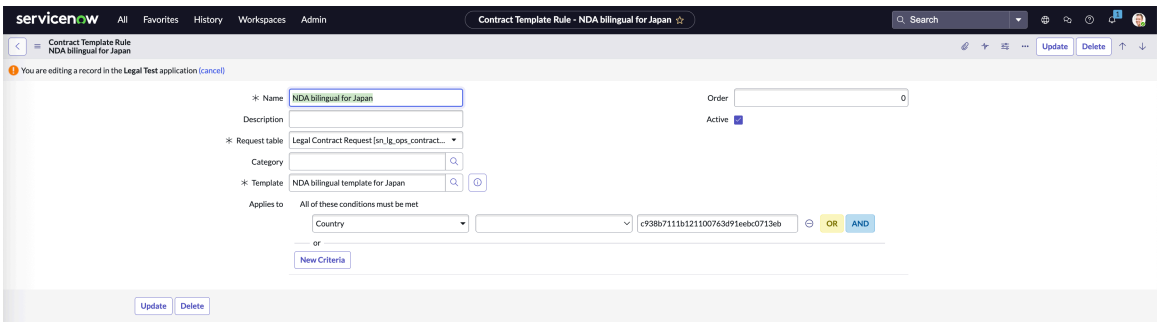
フィールド	説明
名前	契約テンプレートルールの一意な名前。
説明	契約テンプレートルールの説明。
要求テーブル (Requested table)	契約要求を保存するテーブル。 **注:** 契約要求テーブル [sn_cm_core_contract_request] は、構成を単一のテーブルに一元化し、製品ライン全体での再利用性を向上させるためにデフォルトで選択されています。別のテーブルでテンプレートルールを構成することもできます。
カテゴリ	ドキュメントテンプレートのカテゴリ。
テンプレート	契約書の生成に使用される公開済みのアクティブな契約テンプレート。
適用先	契約テンプレートが選択される条件。 たとえば、契約要求が NDA カテゴリで送信された場合にルールを適用するには、条件 [カテゴリ][次の条件に一致]**[NDA]** を入力します。
順番	選択ルールの実行順序。 契約要求の条件を満たすルールが複数ある場合、テンプレートを選択するために、より低い順序番号のテンプレートルールから実行されます。
アクティブ	ルールをアクティブとしてマークするオプション。要求を送信し、適切なテンプレートを特定する際には、アクティブなルールのみが考慮されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

契約テンプレートルール



次のタスク
契約構成の作成

内部署名者ルールの定義

署名者マッピングを使用して署名者をテンプレートにマッピングするための内部署名者ルールを定義します。

始める前に
必要なロール:sn_cm_core.contract_admin および sn_cm_core.contract_config

このタスクについて
契約要求に関連する変数を条件ビルダーで使用できるようにするには、契約要求参照をアプリケーションテーブルに追加します。詳細については、「条件ビルダーの契約要求フィールドへのアクセスの提供権の付与」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 内部署名者ルール.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[内部署名者ルール **(Internal Signatory Rules)]** フォーム

フィールド	説明
名前	内部署名者ルールの表示名。
テンプレート	アクティブおよび公開済みのテンプレートリストから選択されたテンプレート。
テーブル	選択したテンプレートが関連付けられているテーブル。このフィールドは、テンプレートを選択すると自動入力されます。
説明	内部署名者ルールの説明。
アクティブ	署名者ルールがアクティブで使用可能であることを示すオプション。
順番	署名者ルールが使用される順序。
適用先	内部署名者ルールが選択される条件。 たとえば、アサイン先グループを選択してユーザーを署名者として設定すると、そのユーザー

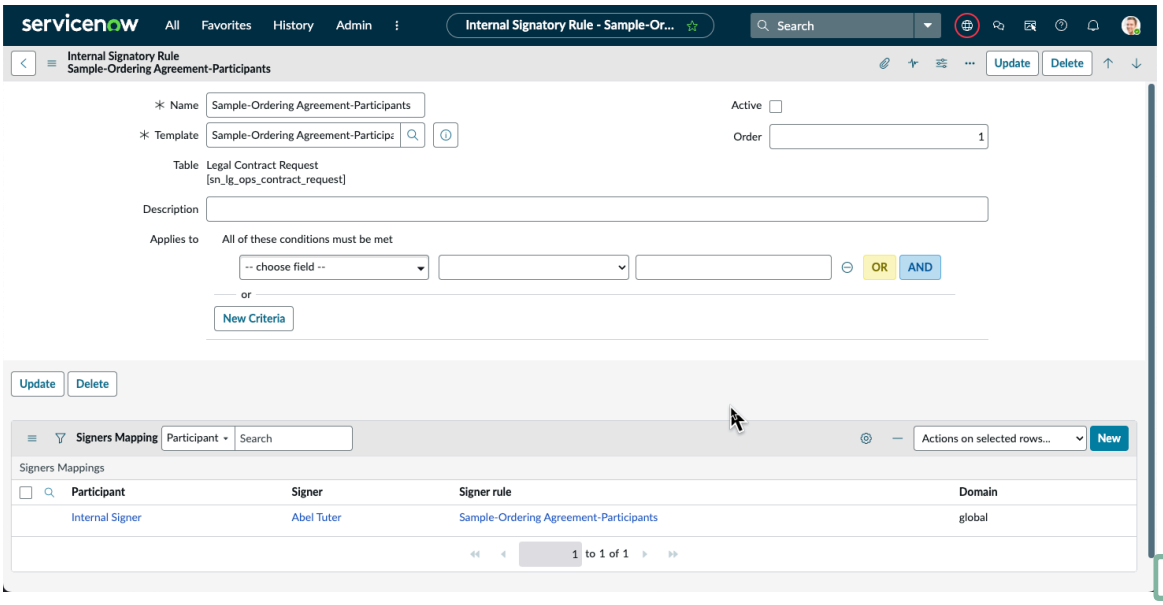
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	は、選択したアサイン先グループを含む契約要求の内部署名者になります。

4. フォームヘッダーを右クリックし、**[Save** (保存)] を選択します。

内部署名者ルール



5. [署名者マッピング **(Signers Mappings)]** セクションで [新規] を選択します。

   a. [参加者] フィールドで、参加者を選択します。

   注:
   契約テンプレートに署名ブロックが設定されている場合、このフィールドは使用できません。

   b. [署名者] フィールドで、リストからユーザーを選択します。

   c. [送信] を選択します。

6. [更新] を選択します。

   注:
   複数の内部署名者ルールが適用される場合は、順序が最も下の署名者ルールが考慮されます。

タスクの結果
内部署名者ルールは、ユーザーを、対応する契約テンプレートの内部署名者としてマッピングするために作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
自分の契約書に基づいて契約の署名者をアサインしている間は、*Internal Signatory*ルールが優先されます。

- [署名者マッピング **(Signers Mappings)]** からユーザーが署名者として選択されます。
- パートナーで設定された契約テンプレートでは、パートナーが*Internal Signatory*ルールのクライテリアを満たさない場合、テンプレートのパートナーリストのユーザーフィールドマッピングから署名者が選択されます。
- 内部ユーザーの署名者タスクを作成するときに、ユーザーの正式名がユーザーの従業員プロファイルで利用可能かどうかを確認します。[正式名] フィールドに値が指定されていない場合は、ユーザー [sys_user] テーブルのユーザー名を使用します。詳細については、「従業員プロファイルフォーム」を参照してください。
- データが見つからない場合は、空白の署名者レコードが作成され、正しい署名者の詳細で更新できます。

契約構成の作成

契約が保存される契約リポジトリを定義し、契約書に追加されるデータをマッピングします。

始める前に

契約テンプレートと、ユーザーが契約要求を送信するときにテンプレートを選択するテンプレートルールが存在する必要があります。詳細については、「での契約要求に対する契約テンプレートの構成 契約管理プロ」と「契約テンプレートルールの構成」を参照してください。

契約要求に関連する変数を条件ビルダーで使用できるようにするには、契約要求の参照をアプリケーションテーブルに追加します。詳細については、「条件ビルダーの契約要求フィールドへのアクセスの提供権の付与」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

このタスクについて

契約書にデータを追加するには、要求テーブルのフィールドをリポジトリのフィールドにマッピングする必要があります。

注:

サードパーティ契約には、すでにベースシステムにデフォルトの契約構成があります。

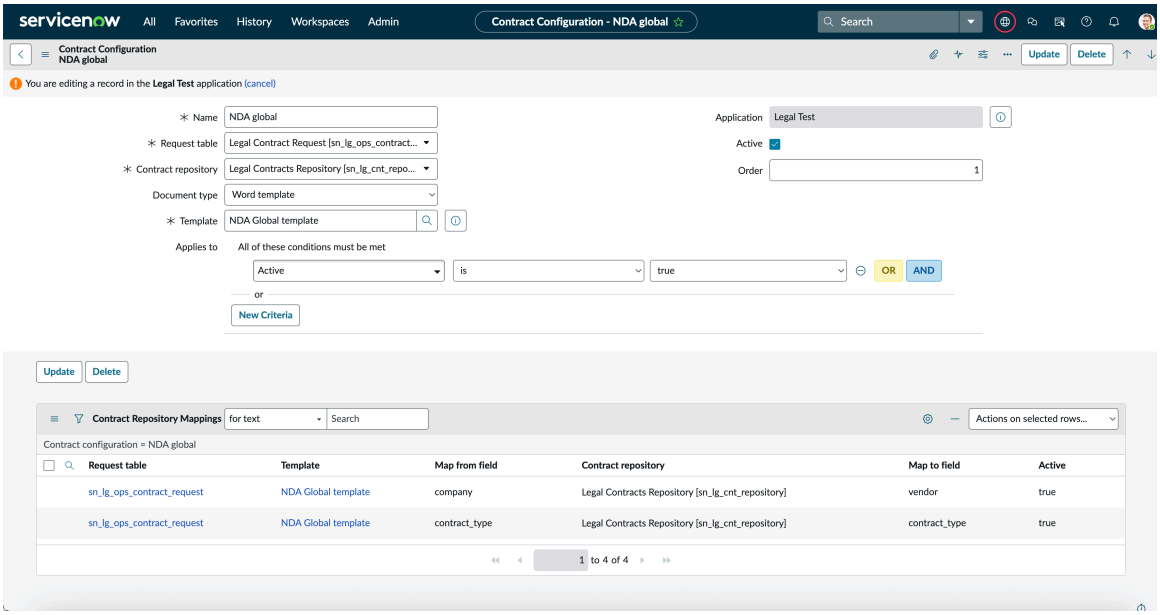
手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約構成.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [契約構成 (Contract Configuration)] フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「[契約構成 (Contract Configuration)] フォーム」を参照してください。
4. [保存] を選択します。
5. [契約リポジトリマッピング] 関連リストで、[新規] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約構成



6. [マッピングタイプ] で、実行するマッピングのタイプを選択します。
   フォーム上のフィールドは、選択した内容に応じて変化します。

7. [送信] を選択して、リポジトリマッピングを保存します。
8. [更新] を選択して、契約構成を保存します。

契約テンプレートのキーワード検索を有効にします。

契約テンプレートのキーワード検索を有効にします。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

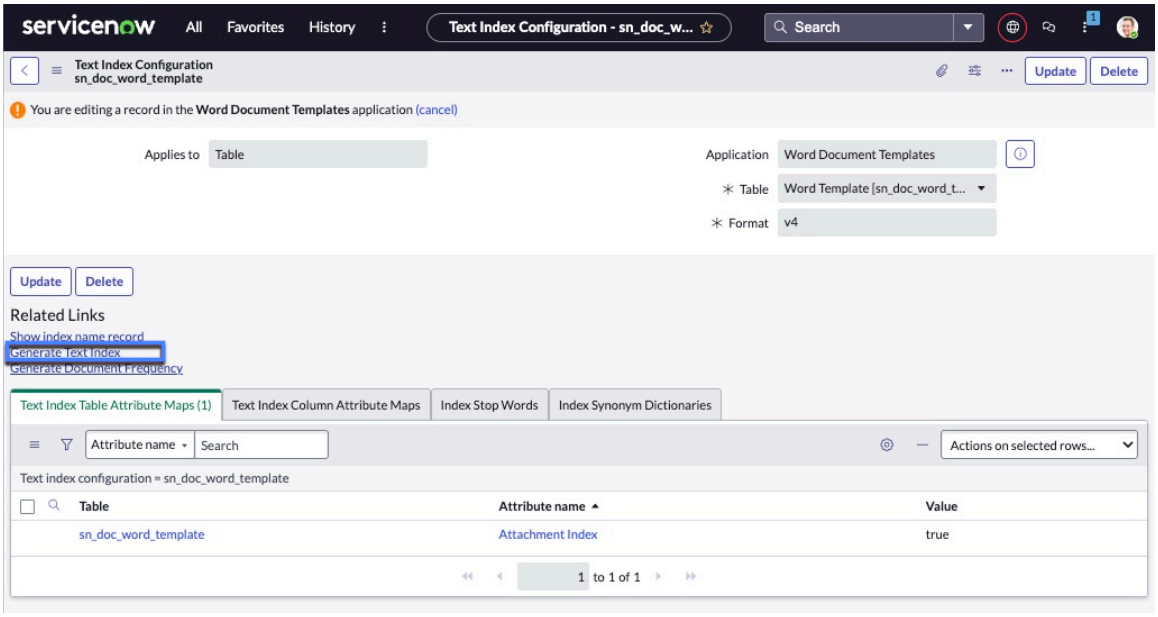
手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テキストインデックスの構成.
2. リストから、テーブル値が **[Word** テンプレート **[sn_doc_word_template]]** であるレコードを選択します。
3. [関連リンク] から [テキストインデックスの生成] を選択します。

自動翻訳

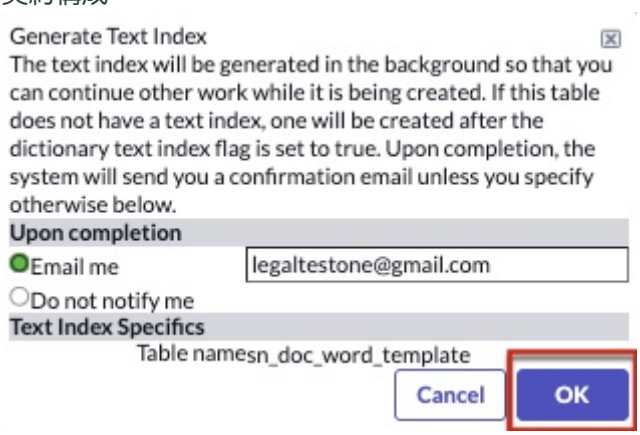
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約構成



4. [テキストインデックスの生成] ダイアログボックスで **[OK]** を選択します。

契約構成



自動翻訳

タスクの結果

テーブルにインデックスが作成されます。契約テンプレートのキーワードを検索する方法の詳細については、「契約テンプレートのキーワードの検索」を参照してください。

契約テンプレートの動的条項の設定

プリセットされた条件の条項のバリエーションを含む条項を使用して、契約テンプレートで動的にカスタマイズされたコンテンツを有効にします。

条項とは、コンテンツのブロックを含む条項バリエーションの集まりです。たとえば、機密保持契約書で、署名する法人の地域に基づいて 1 つのセクションのみを変更する必要があるとします。この場合、場所に関連するコンテンツ以外は同じコンテンツを持つ、複数のドキュメントテンプレートを作成すると効率的です。その後、条件ベースの条項のバリエーションを使用して、さまざまな場所のドキュメントを生成できる契約テンプレートを 1 つだけ作成できます。

条項は条項ライブラリに保存され、そこから契約テンプレートに挿入できます。契約テンプレートの作成中に条項のバリエーションを作成して追加することも、後で追加することもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条項のバリエーションのメリット

ドキュメントテンプレートで条項のバリエーションを使用するメリットは、以下のとおりです。

- 単一の契約テンプレートを効率的に使用して、カスタマイズされたさまざまな詳細を含む契約を作成する。
- 複数の契約テンプレートに単一の条項のバリエーションを含める。
- 条件を定義して、実行の優先度を設定できるため、生成されたドキュメントで適切なコンテンツのバリエーションが動的に選択される。

関連情報

- 契約条項の作成または編集
- 条項のバリエーションの作成
- アドインを使用した条項へのメタデータの追加

契約条項の作成または編集

契約構成担当者は、契約テンプレートにマッピングされている条項のバリエーションを管理する条項を作成または変更します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 条項管理.
2. 新しい条項を作成するか、既存の条項を変更するかを選択します。
   - 条項を作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存の条項を変更するには、リストから条項を開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

条項の新規レコードフォーム

フィールド	説明
番号	このフィールドには、一意の番号が自動的に入力されます。
名前	条項の一意の名前。
契約タイプ	条項を関連付ける契約のタイプ。 **注:** アクティブな契約タイプのみがリストに表示されます。
テーブル	条項を関連付けるテーブル。 **注:** 契約要求テーブル [sn_cm_core_contract_request] は、構成を単一のテーブルに一元化し、製品ライン全体での再利用性を向上させるためにデフォルトで選択されています。別のテーブルで条項ライブラリを構成することもできます。

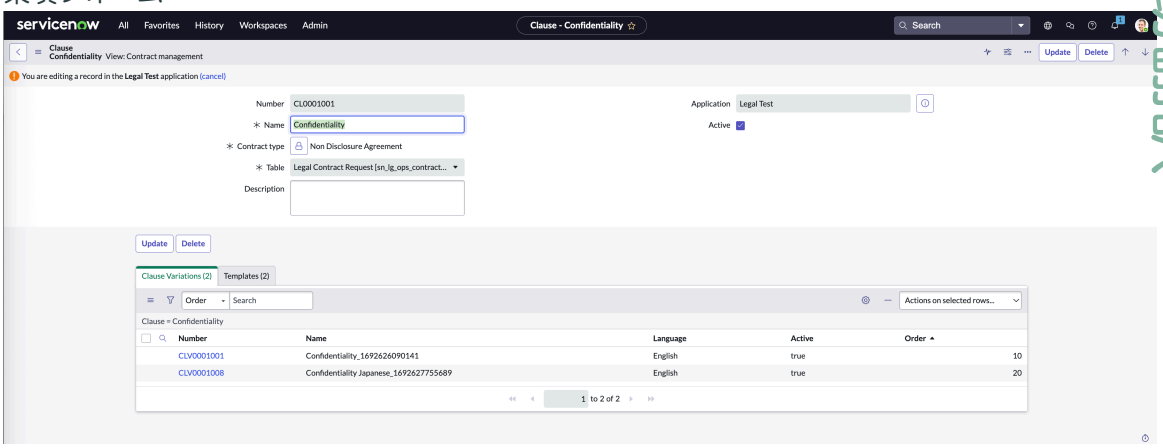
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	例:[法務契約の要求] テーブルを選択した場合、そのテーブルに関連付けられているテンプレートに対してのみ条項が表示されます。
説明	条項に関する情報。
アプリケーション	条項が属するアプリケーション。 このフィールドは、条項を作成するアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
アクティブ	条項をアクティブにして使用可能にするオプション。 **注:** 既存の条項の編集中に、アクティブな条項のバリエーションが存在する場合、条項を非アクティブとして設定することはできません。

4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   条項が保存され、条項のバリエーションとテンプレートの関連リストが表示されます。
5. 条項を保存します。
   - 新しい条項を保存するには、[送信] を選択します。
   - 既存の条項に対する変更を保存するには、[更新] を選択します。

条項フォーム



次のタスク
事前定義された条件のドキュメントテンプレートで使用する条項のバリエーションを作成します。詳細については、「条項のバリエーションの作成」を参照してください。

条項のバリエーションの作成

契約構成担当者は、事前定義された条件の契約テンプレートで使用する条項のバリエーションを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

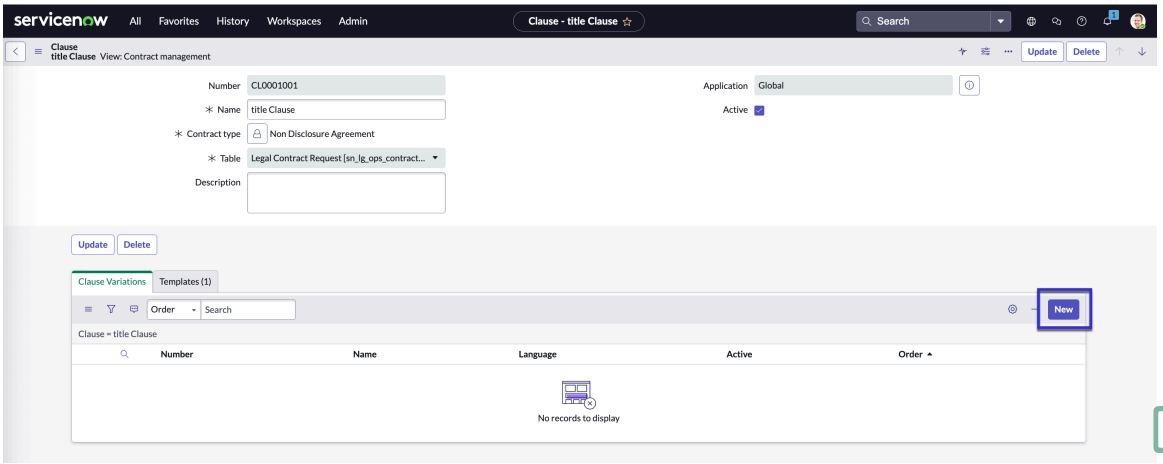
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
契約要求に関連する変数を条件ビルダーで使用できるようにするには、契約要求の参照をアプリケーションテーブルに追加します。詳細については、「条件ビルダーの契約要求フィールドへのアクセスの提供権の付与」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 条項管理.
2. 条項を選択します。
3. [条項バリエーション] 関連リストで [新規] を選択します。

新しい条項バリエーションを追加

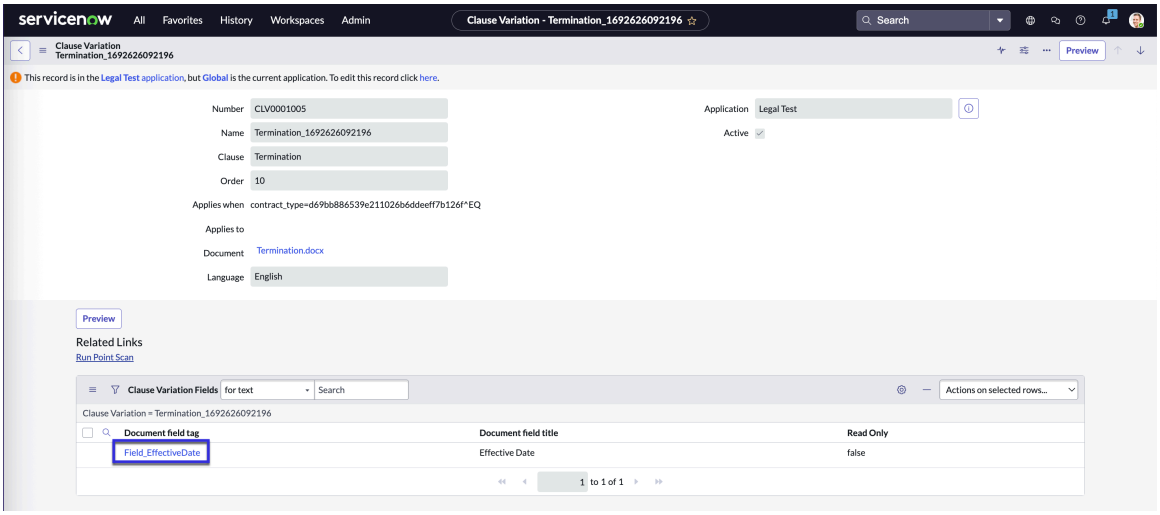


4. フォームで、フィールドに入力します。
   フィールドの詳細については、「[条項バリエーション] フォーム」を参照してください。
5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   - [条項バリエーションフィールド] 関連リストが表示されます。
   - インポートされたドキュメントが解析され、フィールドタイプのコンテンツコントロールが抽出され、[条項バリエーションフィールド] 関連リストに表示されます。
   - 公開された契約テンプレートに関連付けられている条項のバリエーションを編集していて、追加のコンテンツコントロールを含むドキュメントをインポートした場合、マップされていないコンテンツコントロールは [マップされていないメタデータ] 関連リストの下に表示されます。
6. [条項バリエーションフィールド] 関連リストで、条項のバリエーションフィールドを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しい条項バリエーションを追加



7. フォームで、次の詳細を表示します。

[条項バリエーションフィールド **(Clause Variation Field)**] フォーム

フィールド	説明
条項バリエーション	このフィールドは自動的に条項バリエーション名に設定されます。
ドキュメントフィールドタイトル	コンテンツコントロールのタイトル。
ドキュメントフィールドタグ	コンテンツコントロールのタグ。
読み込み専用	このフィールドが編集されないようにするオプション。

8. [条項バリエーションフィールド] フォームで、[更新] を選択してメタデータを保存します。

9. [条項バリエーション] フォームで、[更新] を選択して条項バリエーションを保存します。

アドインを使用した条項へのメタデータの追加

契約構成担当者は、契約ドキュメントに記載する情報を事前入力するためのメタデータを追加します。

始める前に

Word アドインが構成されていることを確認します。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

手順

1. Microsoft Word でコンテンツコントロールをマークするドキュメントを開きます。

2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
アドインのログイン画面が表示されます。

3. マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
アドイン画面に、[テンプレート] タブと [条項] タブが表示されます。

4. [条項] タブで、条項を選択します。

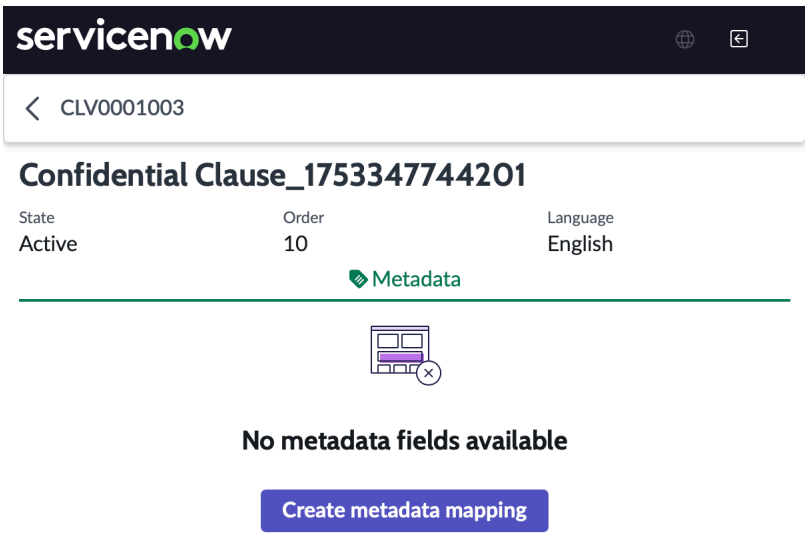
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

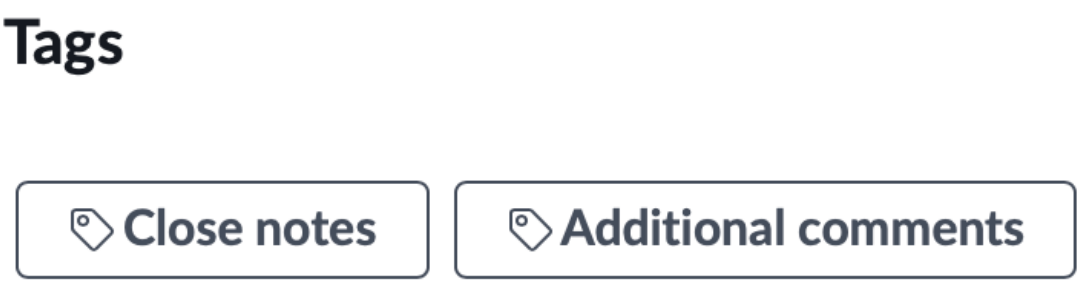
条項バリエーションの詳細が表示されます。

5. メタデータを追加する条項バリエーションを選択します。
6. Microsoft Word で、メタデータを追加する場所にカーソルを置きます。
7. [メタデータマッピングを作成] を選択します。

条項バリエーションのメタデータを作成



8. [フィールド名] フィールドに、メタデータの一意の名前を入力します。
9. [作成] を選択します。
   - メタデータが追加され、フィールド名をタイトルとするタイルとして表示されま



     す。
   - メタデータが ServiceNow インスタンスに同期されます。メタデータを表示するには、ServiceNow インスタンスにログインし、条項の [フィールド マッピング **(Field mapping)]** 関連リストに移動します。
10. オプション: タグをクリックして、作成したメタデータをドキュメント内の他の場所に追加します。
11. [マッピングとアップロードの完了] を選択します。
    ファイルがアップロードされます。条項のバリエーションが複数のテンプレートにマッピングされていて、そのバリエーションにメタデータがある場合は、マッピングされていないメタデータが表示されるため、テンプレートごとにマッピングする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースへの契約要求機能の追加と構成

契約アドミニストレーターは、 契約管理プロ 機能を使用するようにワークスペースを構成します。

契約要求を開始するためのワークスペースアクションボタンの追加

ワークスペースでアクションボタンを定義し、契約要求を開始するビルトインアクションにマッピングします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ワークスペースに契約要求の開始機能を追加します。

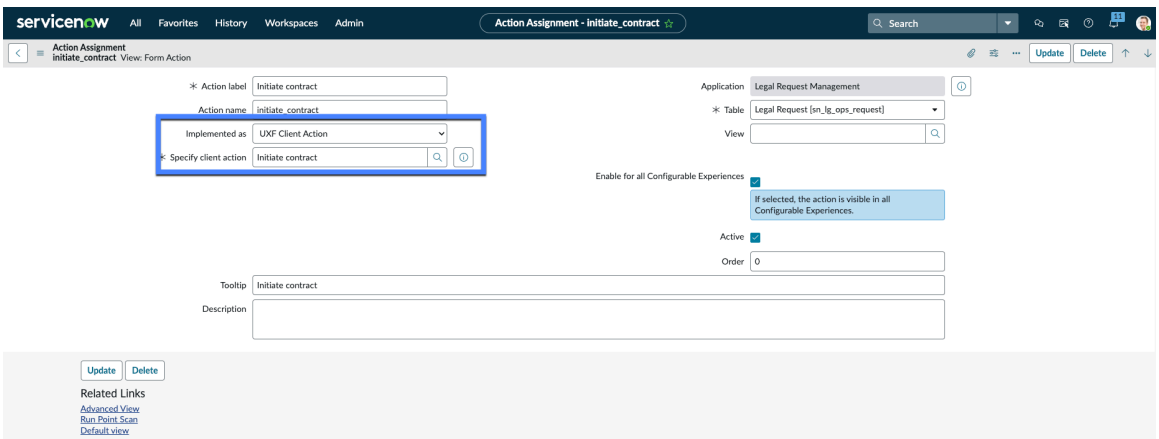
   a. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > 宣言アクション > フォームアクション
   詳細については、「Customizing Configurable Workspace with declarative actions」を参照してください。

   b. **[New** (新規)] を選択します。

   c. アクションを UXF クライアントアクションタイプに設定し、次のフィールド値を入力して、アクションを契約要求の開始機能にマッピングします。

   契約要求の開始フィールド

フィールド	値
Implemented as (実装方法)	UXF クライアントアクション (UFX Client Action)
クライアントアクションを指定	契約を開始



   d. その他のフォームのフィールドに入力します。

   詳細については、「アクションのアサインフォーム」を参照してください。

   e. フォームヘッダーを右クリックし、**[Save** (保存)] を選択します。

2. 契約の開始宣言アクションのイベントマッピングを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [関連リンク] の下にリストされる [詳細ビュー] を選択します。

b. [UX アドオンイベントマッピング] 関連リストを選択します。

c. **[New** (新規)] を選択します。

d. [ソース宣言アクション] フィールドで、[initiate_contract] を選択します。

e. [Target Event] フィールドで、[Record Page] Open modal を選択します。

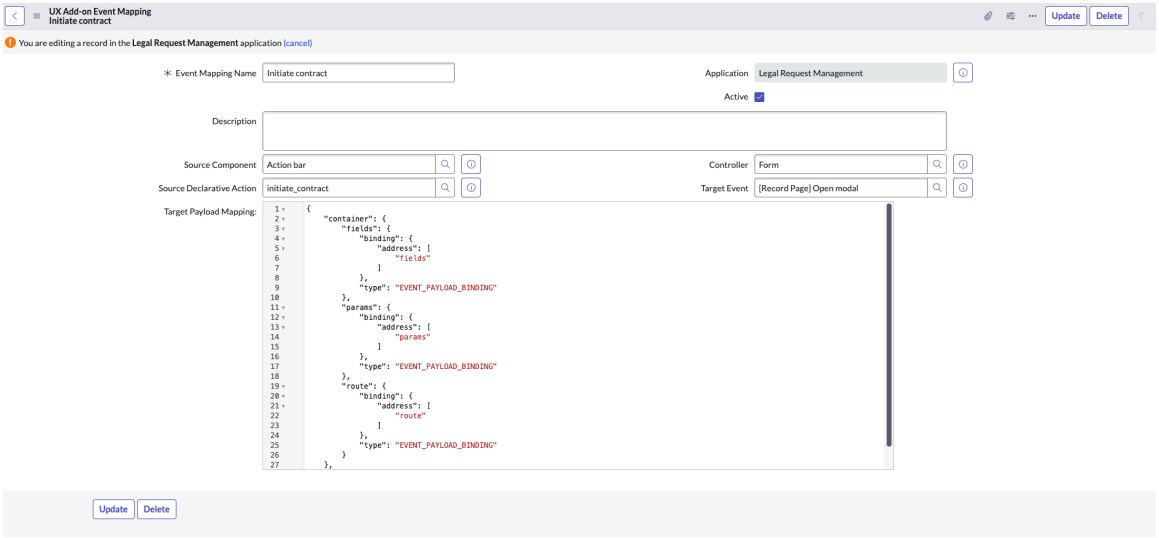
f. [ターゲットペイロードマッピング] フィールドで、次の JSON コードを貼り付けて送信するフィールドを定義します。

```
{
   "container": {
      "fields": {
         "binding": {
            "address": [
               "fields"
            ]
         },
         "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING"
      },
      "params": {
         "binding": {
            "address": [
               "params"
            ]
         },
         "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING"
      },
      "route": {
         "binding": {
            "address": [
               "route"
            ]
         },
         "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING"
      }
   },
   "type": "MAP_CONTAINER"
}
```

g. その他のフォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



フィールド値の説明については、「UFX アドオンイベントマッピングフォーム」を参照して ください。

h. [Submit (送信)] を選択します。

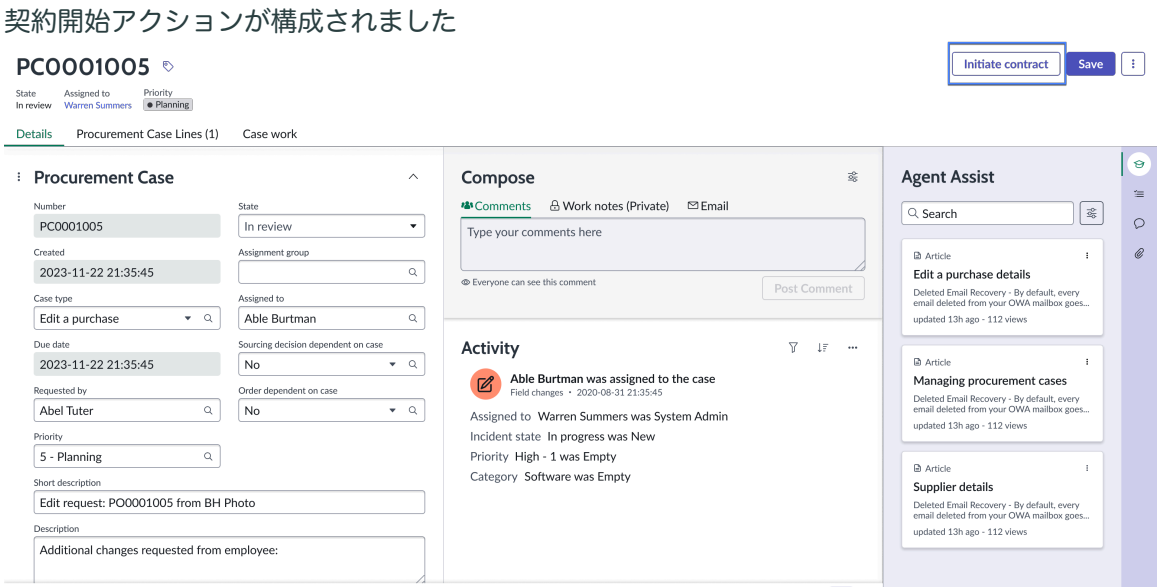
3. 契約開始アクションボタンの表示条件を設定します。

a. [関連リンク] の下にリストされる [詳細ビュー] を選択します。

b. [条件] 関連リストを選択します。

c. アクションボタンを表示するための条件を設定します。

タスクの結果
ユーザーが契約レコードから契約要求を開始するためのアクションボタンは、ワークスペースで使用できます。



ワークスペースに [契約要求] タブを追加する

アドミニストレーターは、[契約要求] タブを追加して、契約要求の詳細にアクセスする機能をフォームに追加します。

自動翻訳

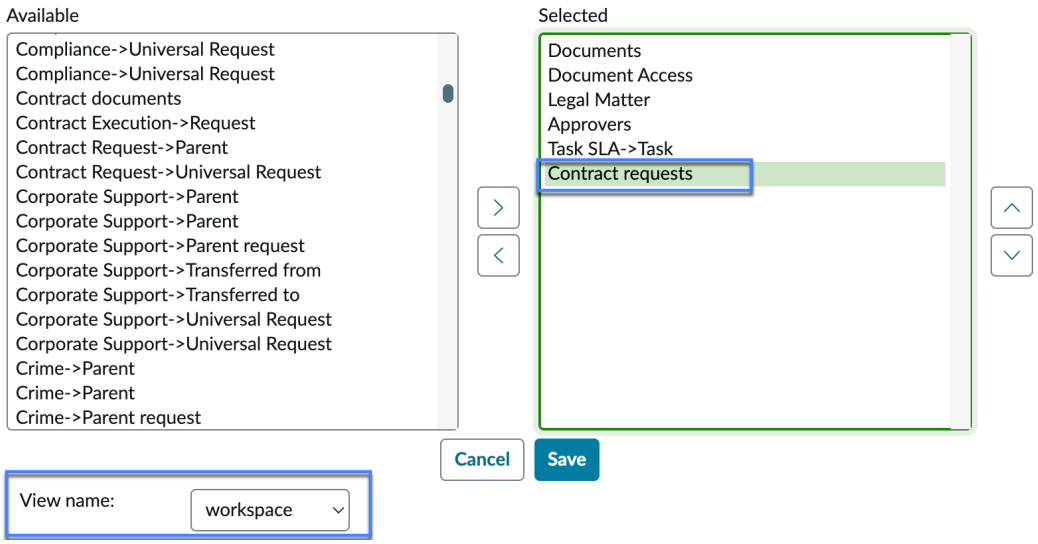
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル
2. フォームが関連付けられているテーブルを選択します。
3. コンテキスト 、 構成 > 関連リスト.
4. [ビュー] リストで、[契約要求] タブを含むワークスペースビューを選択します。
5. [契約要求] タブを追加するには、[契約要求] を [利用可能] リストから [選択済み] リストに移動します。

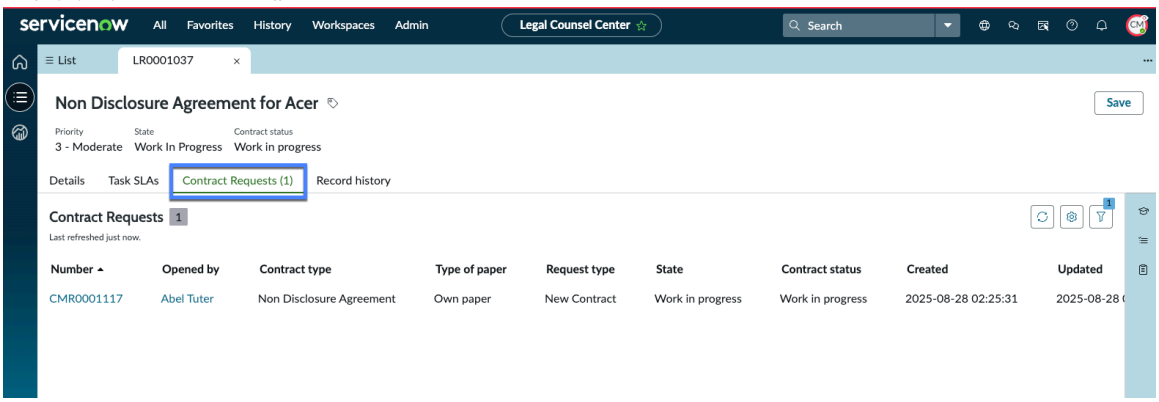
契約要求関連リストを追加



6. **[Save** (保存)] を選択します。
7. **[Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果
ワークスペースの [契約要求] タブで、要求の詳細を表示できます。

契約要求関連リストが構成されました



契約要求の処理に必要なロールの詳細については、「契約管理プロとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約リポジトリレコードでの契約ドキュメントの表示

アドミニストレーターは、[契約ドキュメント] タブを追加して、契約リポジトリレコードに契約ドキュメントを表示できるようにします。

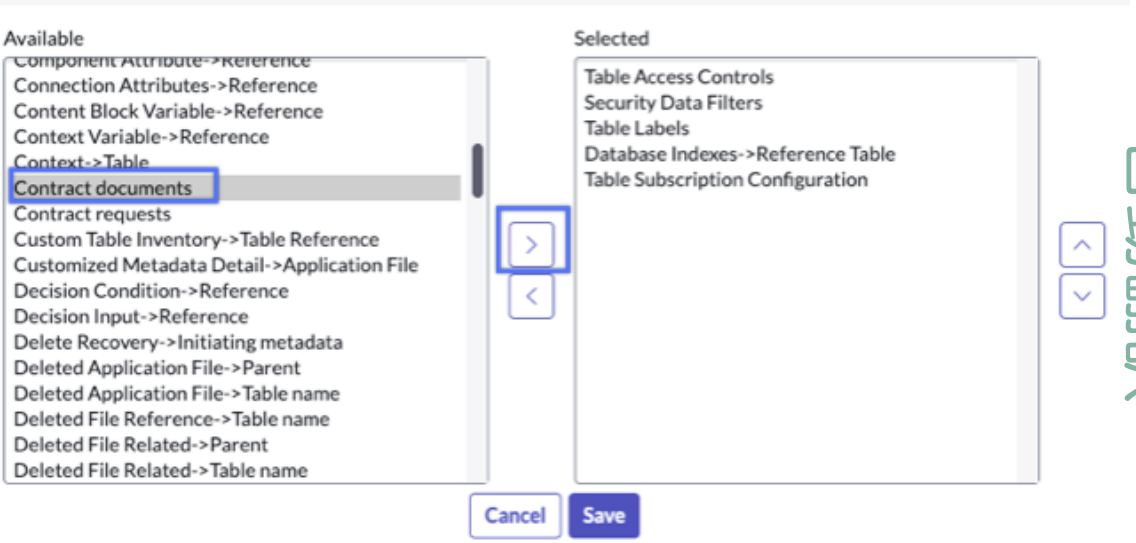
始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル
2. 契約リポジトリとして設定されたテーブルを選択します。
   詳細については、「契約構成の作成」を参照してください。
3. コンテキスト 、 構成 > 関連リスト.
4. [ビュー] リストで、ワークスペースを選択します。
5. 契約ドキュメントを [利用可能] リストから [選択済み] リストに移動して、契約リポジトリレコードに [契約ドキュメント] タブを追加します。

[契約ドキュメントの追加] 関連リスト



6. **[Save** (保存)] を選択します。
7. **[Update** (更新)] を選択します。

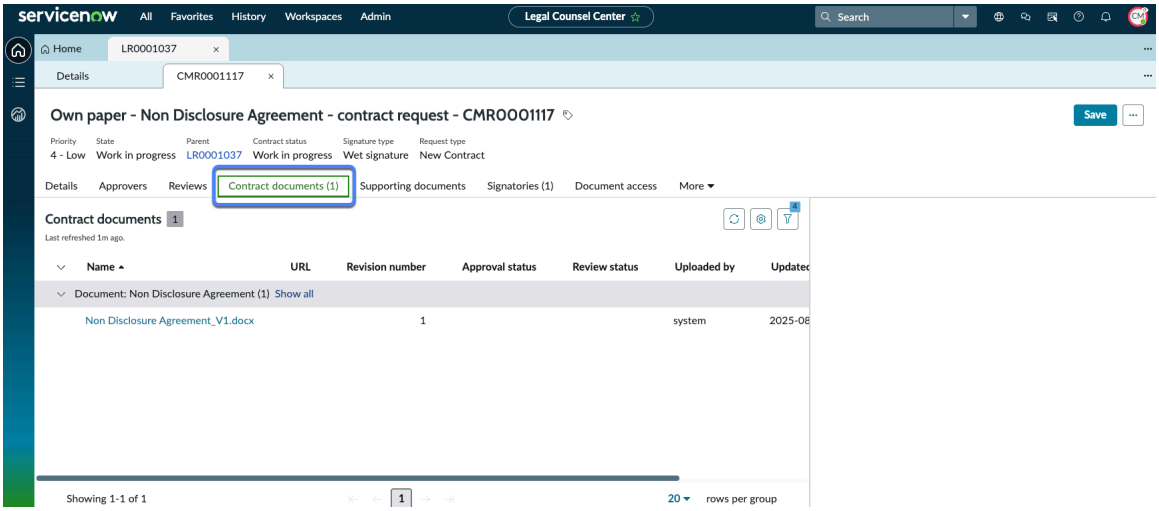
タスクの結果

[契約ドキュメント] タブでは、ワークスペースを使用して契約ドキュメントとそのバージョンを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約ドキュメント関連リスト



.

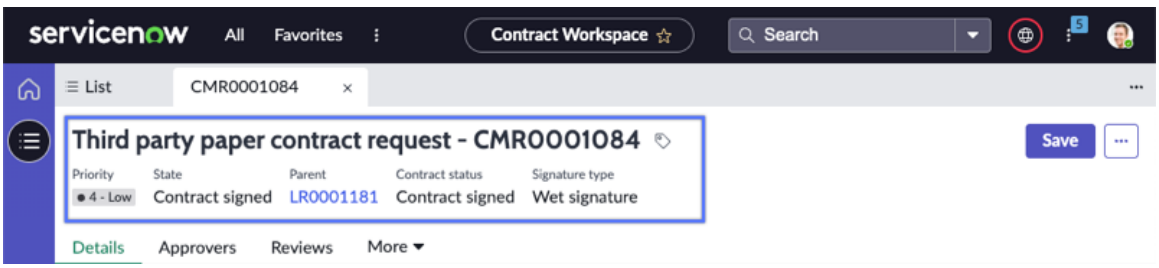
ワークスペースの契約要求フォームヘッダーの構成

アドミニストレーターは、ワークスペースの契約要求フォームのヘッダーを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
フォームヘッダーには、プライマリフィールドとセカンダリフィールドが含まれています。ワークスペースをベースシステムのフォームヘッダーテーブルに追加して、ワークスペースの契約要求ヘッダーに表示されるフィールドを指定できます。

契約要求フォームヘッダー



手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > **UX** フォームヘッダー.
2. [テーブル] 列で、契約フォームに関連する UX フォームヘッダーテーブルを選択します。
3. **[UX** ヘッダー構成] タブを選択します。
4. **[Edit** (編集)] を選択します。
5. [利用可能] リストからワークスペースを選択し、[選択済み] リストに移動します。
6. **[Save** (保存)] を選択します。
7. [更新] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約要求フォームで契約ドキュメントを契約タイプ別にグループ化する

アドミニストレーターは、契約要求フォームで契約ドキュメントを契約タイプ別にグループ化します。

始める前に

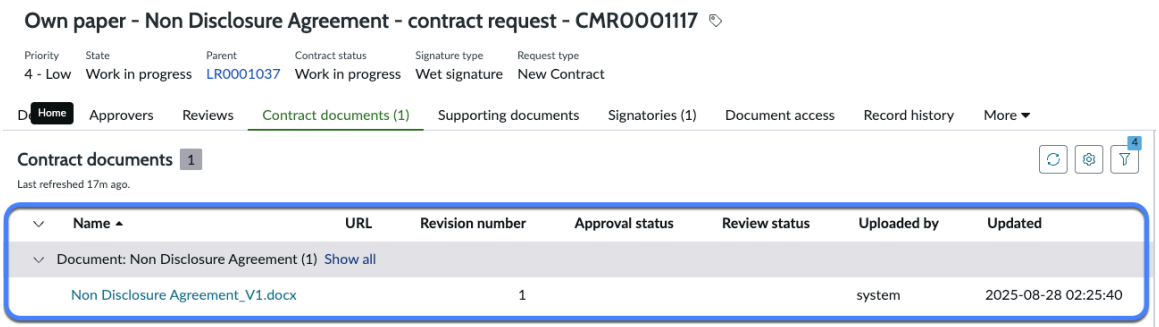
必要なロール：admin

このタスクについて

> **注:**
> 法務顧問センター および 契約ワークスペース では、契約ドキュメントはデフォルトで契約タイプに基づいてグループ化されます。

UI ビルダー (Web ユーザーインターフェイスビルダー) を使用して、標準レコードページ (SRP) をカスタマイズして、契約タイプ別にグループ化された契約ドキュメントを [契約ドキュメント] タブに表示します。詳細については、「UI Builder」を参照してください。

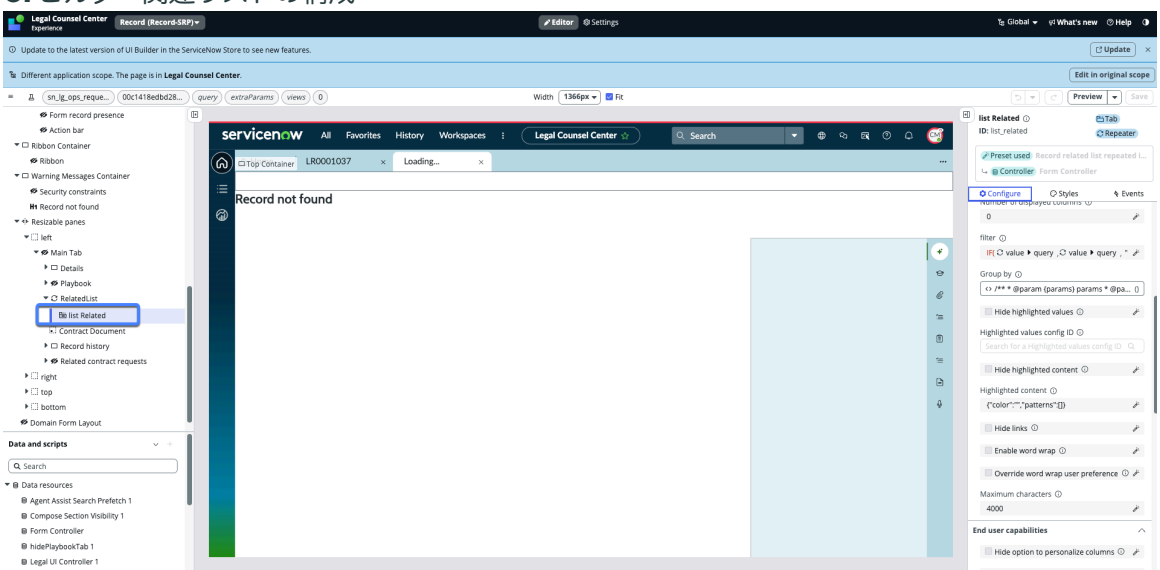
契約ドキュメントのグループ化



手順

1. 移動先 **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. ワークスペースを検索して選択します。
3. 移動先 レコード > **SRP** レコード.
4. [ページのコンテンツ] リストの 本文 > サイズ変更可能なペイン > 左 > メインタブ > 関連リスト、[関連リスト] を選択します。

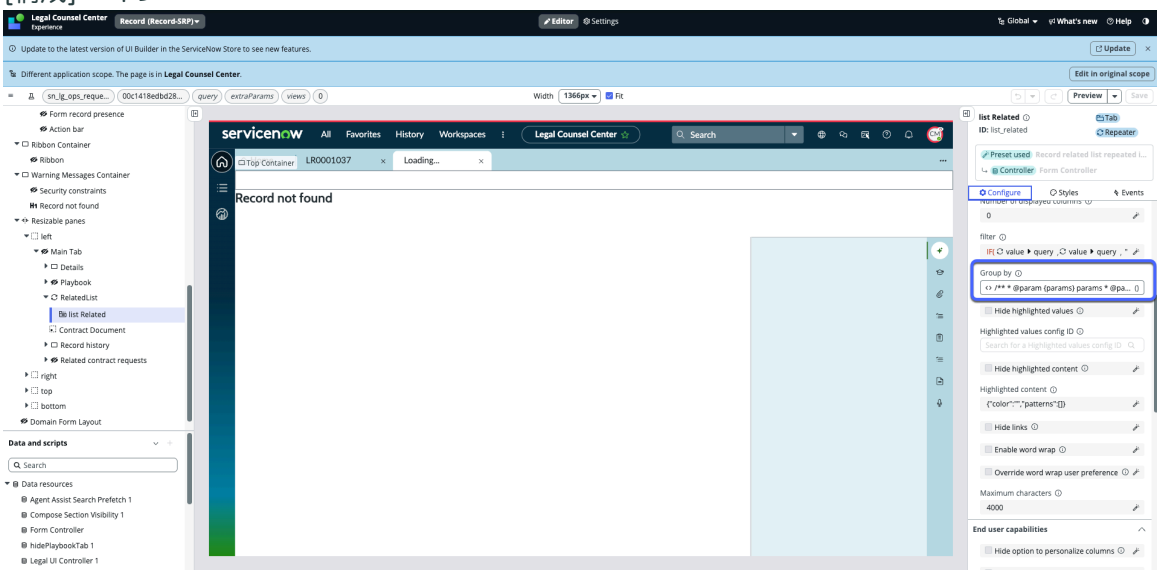
UI ビルダー関連リストの構成



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [構成] ペインで、[フィールドごとにグループ化] を選択します。

[構成] ペイン



6. **[Group by]** フィールドに次のコードを入力します。

```
function evaluateProperty({api, helpers}) {
 var isContractRequestForm = api.item.value.parentTable
=="sn_cm_core_contract_request";
 var isContractRevisionTab = api.item.value.table == "sn_cm_core_document_revision";
 if( isContractRequestForm && isContractRevisionTab){
  return 'document';
 }
return '';
}
```

注:
フィールドを編集できない場合は、ページ上部の [アプリケーションを選択] ドロップダウンリストでワークスペースに適用可能なスコープを選択します。

7. [適用] を選択します。

デフォルトの契約ドキュメント情報を設定する権限を提供する

アドミニストレーターは契約構成担当者ロールをアサインすることで、契約ユーザーが契約ドキュメントに記載される情報を設定できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
テンプレートマッピングにより、デフォルト情報が契約ドキュメントに自動的に挿入されます。契約ユーザーがテンプレートマッピングを設定するには、契約構成担当者 (sn_cm_core.contract_config) ロールが必要です。

手順

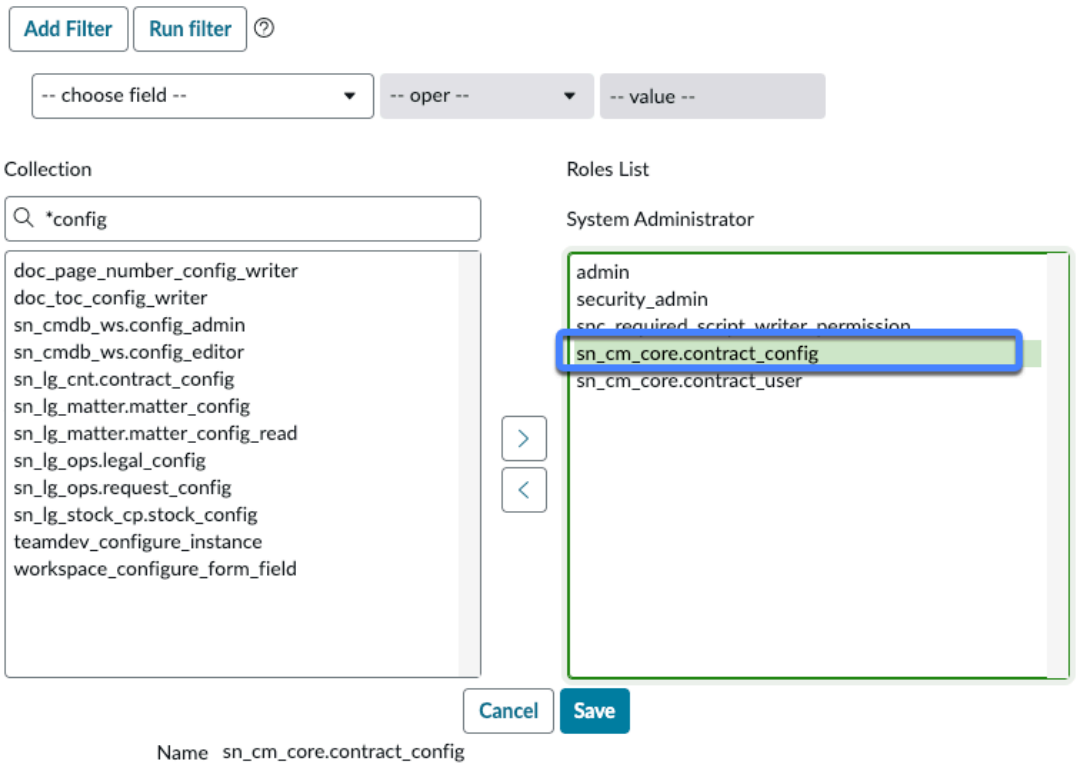
1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > ユーザー.

2. ユーザーを検索して選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [ロール] 関連リストで、[編集] を選択します。
4. sn_cm_core.contract_config ロールを [利用可能] リストから [選択済み] リストに移動します。

ユーザーに **sn_cm_core.contract_config** ロールを追加



5. **[Save** (保存)] を選択します。
6. [更新] を選択してユーザーレコードを保存します。

条件ビルダーの契約要求フィールドへのアクセスの提供権の付与

アドミニストレーターは、条件ビルダーで選択できるように、契約要求フィールドへのアクセス権を付与します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル
2. 条件ビルダーで変数を使用するアプリケーションテーブルを選択します。
3. 契約要求を参照フィールドとしてテーブルに追加します。
   a. [列] タブを選択し、[新規] を選択します。
   b. [タイプ] フィールドで [リストから参照] アイコン ( ) を選択し、[参照] を探して選択します。
   c. [列ラベル] に、列の一意のラベルを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [列] ラベルに、列の一意のフィールド名を入力します。

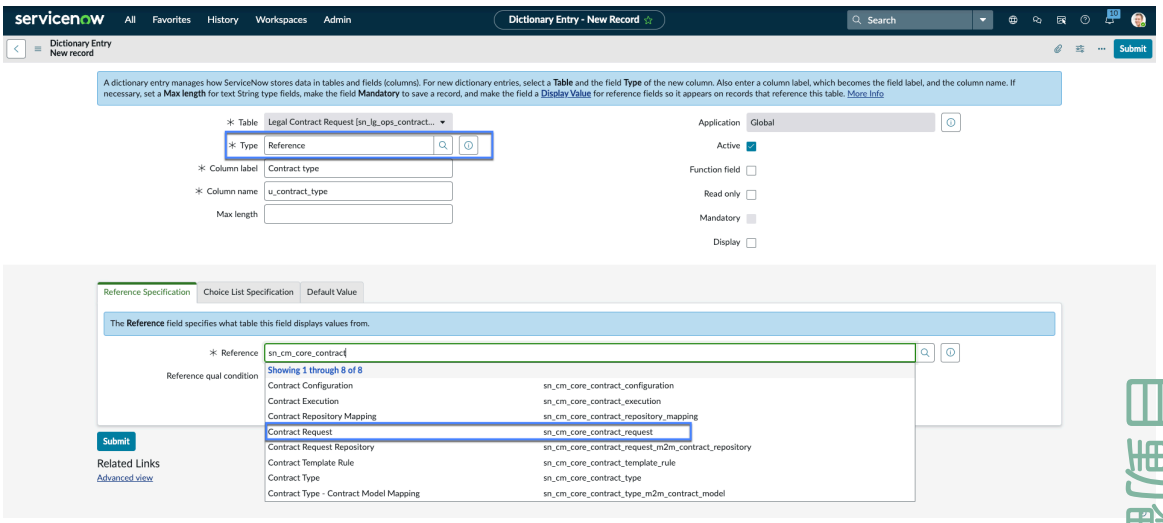
e. [参照仕様] タブを選択します。

f. [参照] フィールドで契約要求 [sn_cm_core_contract_request] テーブルを選択します。

g. [辞書エントリ] フォームのフィールドに入力します。
詳細については、「Dictionary entry form」を参照してください。

h. **[Submit** (送信)] を選択します。

条件ビルダーで契約要求を利用できるようにする



4. **[Update** (更新)] を選択します。

契約リポジトリレコードから義務管理へのアクセスを追加する

アドミニストレーターは、契約リポジトリレコードに [義務] タブを追加して、契約義務を管理します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 契約 > 契約 > すべて.

2. 契約レコードを選択します。

3. コンテキスト 、 構成 > 関連リスト.

4. [ビュー] リストで、[義務] タブを含むワークスペースビューを選択します。

5. [義務] を [利用可能] リストから [選択済み] リストに移動して、義務管理へのアクセス権を追加します。

6. **[Save** (保存)] を選択します。

7. **[Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果

[義務] タブが契約リポジトリレコードに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

義務管理の作業に必要なロールの詳細については、「 契約管理プロとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

親要求から契約要求にフィールドをコピー

契約 管理拡張 ポイントを構成して、契約要求が開始されたときに、必須フィールドを親レコードから契約要求に自動的にコピーします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム拡張ポイント > スクリプト化拡張ポイント.
2. **[API** 名] フィールドに「*sn_cm_core.ContractManagementExt*」と入力します。
3. レコードを選択します。
4. [関連リンク] セクションで、[実装を作成] を選択します。
5. [スクリプトインクルード] フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「スクリプト拡張ポイントのフォームフィールド」を参照してください。

6. [スクリプト] フィールドで、copyDataFromBUToCMR 関数を更新して、親レコードから契約要求にコピーするフィールドを構成します。
   たとえば、[アカウント] フィールドと [終了日] フィールドを親レコードから契約要求にコピーする場合は、次を使用できます。

```
copyDataFromBUToCMR: function(parentRequestGr) {
 return {
        data: {
         'account': parentRequestGr.getValue('account'),
         'end_date': parentRequestGr.getValue('contract_end_date'),
   }
  };
},
```

   注:
   親レコードフィールドと契約要求フィールドのデータタイプは一致している必要があります。

7. **[Update** (更新)] を選択します。
8. [拡張ポイント] フォームで、[更新] を選択します。

タスクの結果
契約要求が開始されると、構成されたフィールドには、関連付けられた親レコードの対応する値が自動的に入力されます。

UI ビルダーコンポーネントを使用した 契約ワークスペース の設定

UI ビルダー Web ユーザーインターフェイスビルダーを使用して、契約ワークスペース を設定およびカスタマイズします。

構成の概要

このアプリケーションの詳細については、「UI Builder 」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

UI ビルダーにアクセスして契約ワークスペースをカスタマイズするには、次の場所に移動します。すべて > **UI** ビルダーをクリックし、[契約ワークスペース] を選択します。

詳細については、「Working in UI Builder」と「Configuring Configurable Workspace」を参照してください。

契約ワークスペース のアクティブ化

アドミンロールを持っている場合は、契約管理プロ の 契約ワークスペース プラグイン (sn_cm_workspace) をアクティブ化することができます。

始める前に

次のものをレビュー 契約ワークスペース 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 ServiceNow Store のアプリケーションリスト。

必要なロール：admin

このタスクについて

契約ワークスペース プラグインとともに 2 つのロールがインストールされます。

詳細については、「契約ワークスペース とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して 契約ワークスペース プラグイン (sn_cm_workspace) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

契約ワークスペース 向けの **AI** 検索の設定

ServiceNow® AI 検索 アプリケーションを連携するように設定することで、契約ワークスペース での検索結果が改善されます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

契約ワークスペース で AI 検索エンジンを使用すると、契約要求に関連するキーワードで検索して、最も関連性の高い検索結果を見つけることができます。

新しいお客様の場合、AI 検索アプリケーションはベースシステムで設定されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

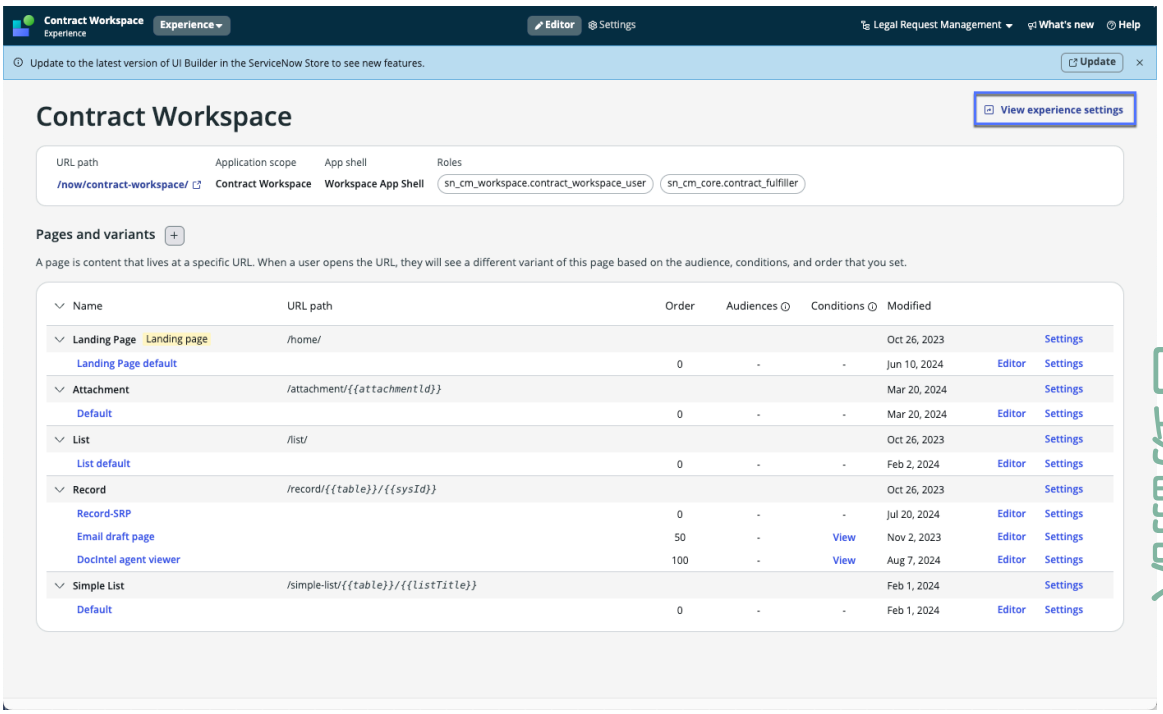
既存のお客様の場合は、AI 検索アプリケーションを使用するように 契約ワークスペース を設定する必要があります。

AI 検索アプリケーションの詳細と最も効果的な使用方法については、「AI 検索」を参照してください。AI 検索アプリケーションと 契約ワークスペース を関連付ける方法の詳細については、「AI 検索の検索アプリケーション構成の作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. [エクスペリエンス] セクションで [契約ワークスペース **(Contract Workspace)]** を選択します。
3. [エクスペリエンス設定の表示] を選択します。

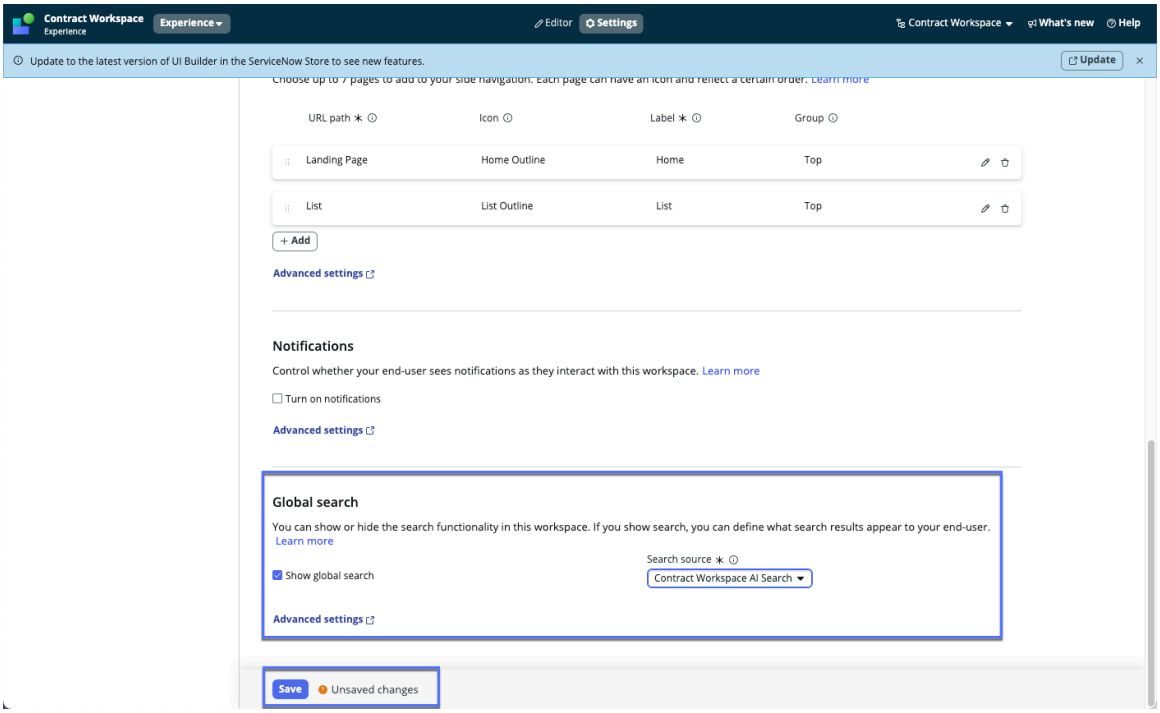
UI ビルダーの契約ワークスペースエクスペリエンスの設定



4. [グローバル検索] セクションの [検索ソース] ドロップダウンリストで [契約ワークスペース **AI** 検索 **(Contract Workspace AI Search)]** を選択します。
5. **[Save** (保存)] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グローバル検索の構成



6. 移動先 すべて > **AI** 検索 > **AI** 検索インデックス > インデックス付きソース.
7. [AI 検索インデックスソース (AI Search Index Sources)] ページで、[契約要求] と [契約リポジトリ] を選択します。
8. [選択した行のアクション (Actions for selected rows)] ドロップダウンリストから [すべてのテーブルをインデックス化] を選択して、検索結果のパフォーマンスと精度を向上させるためにテーブルにインデックスを作成します。

タスクの結果
AI 検索が 契約ワークスペース 用に設定されました。

義務管理 通知の設定

義務管理通知をアクティブ化して、義務タスクが作成、アサイン、送信、承認、または却下されたときにユーザーに通知します。

このタスクについて
義務タスクが承認のために提出され、その義務タスクが承認または却下されると、[承認要求] および [承認却下] 通知がトリガーされます。

イベントの通知が重複しないようにするため、次の通知はデフォルトでは有効になっていません。

- 送信された義務タスク
- 義務タスクが承認されました
- 義務タスクが却下されました

義務タスクに固有の通知を有効にしてから、デフォルトのシステム通知を停止する条件を設定できます。

義務関連の通知の詳細については、「 義務管理 件の通知」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

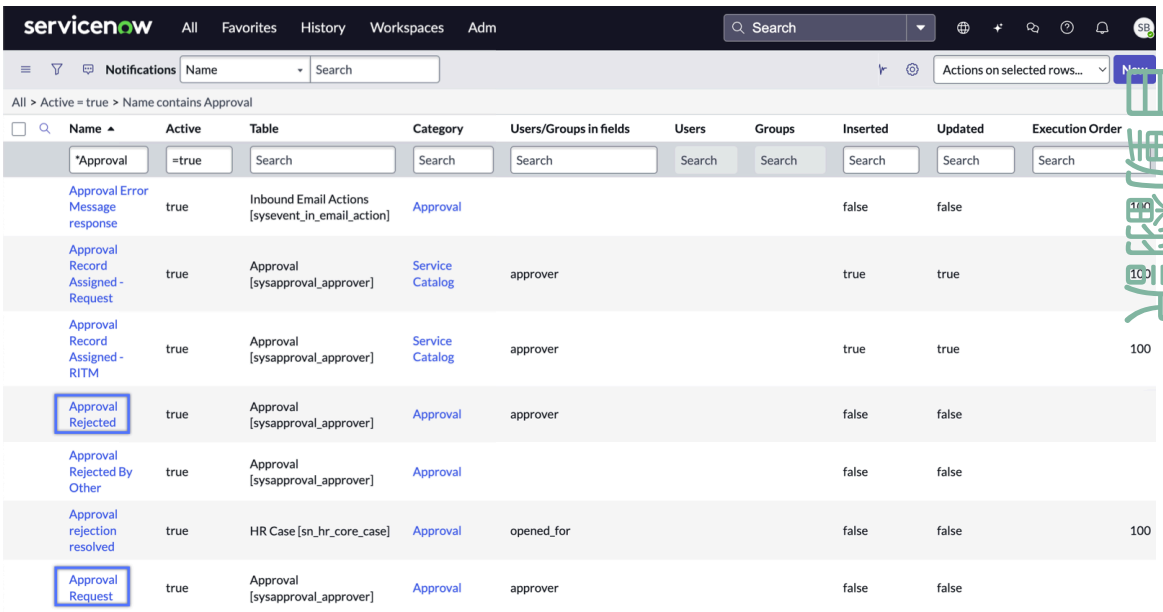
手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. [名前] 列で「 義務」を検索します。
3. アクティブ化する義務通知を選択します。
4. 通知フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
5. **[Update** (更新)] を選択します。
6. オプション: 義務タスクに関連するイベントに対してデフォルトの通知がトリガーされないようにします。

   a. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.

   b. 義務タスクが承認のために提出され、義務タスクが承認または却下されたときにトリガーされるデフォルトの通知を検索します。
   デフォルトの通知は *Approval Request* および *Approval Rejected*です。

承認ワークフローのデフォルトプラットフォーム通知



   c. 通知を選択します。

   d. [送信時期] タブを選択します。

   e. [条件] フィールドで、選択した通知が義務タスクに関連するイベントでトリガーされないようにするための条件 [ソーステーブル] [ではない] **[sn_cm_obligation_obligation_task]** を設定します。

タスクの結果
義務イベントに対する義務タスク固有の通知が有効になり、デフォルトのシステム通知が停止されます。

[store-future: BEGIN review]

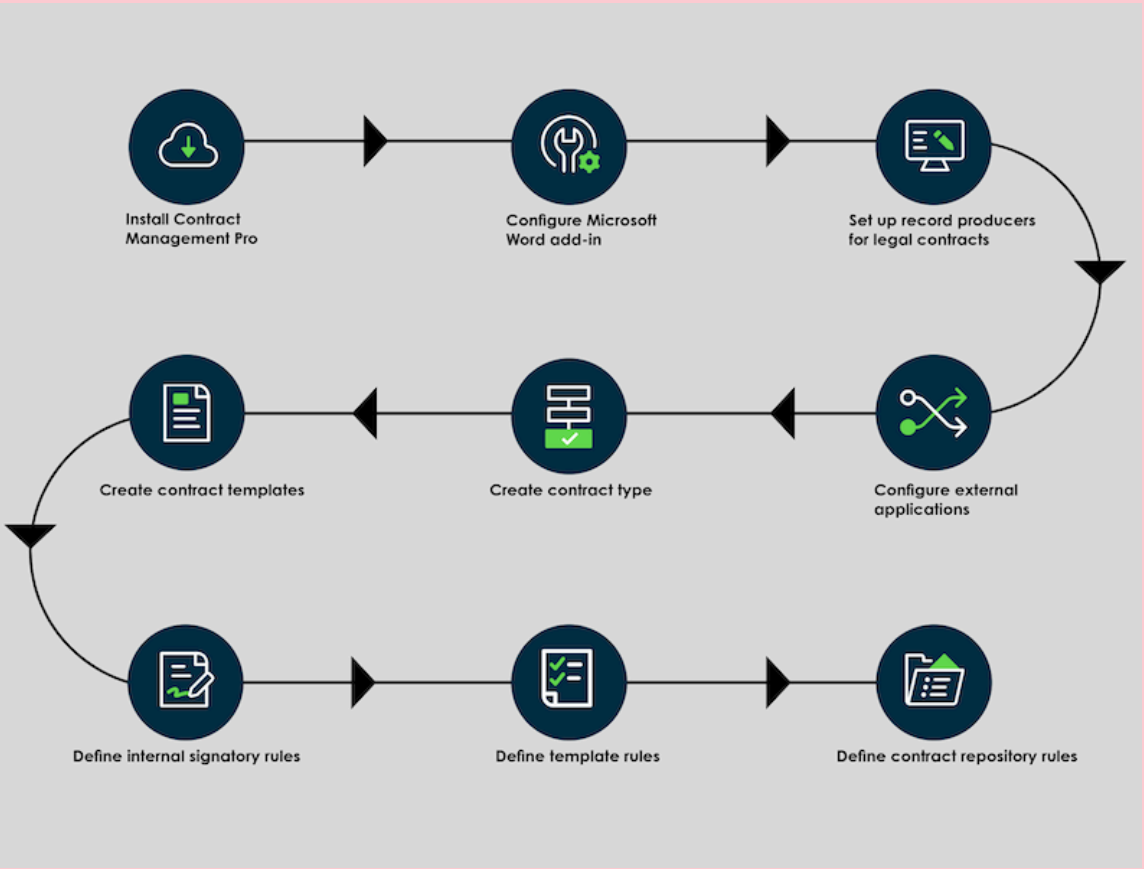
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約管理プロ の構成

組織の契約ライフサイクルを効果的に管理するために、 契約管理プロ の基盤データをインストールして構成します。

構成の概要

重要:
これはインタラクティブな画像です。アイコンまたはステップをクリックして詳細を確認してください。



1. Contract Management Pro のインストール方法については、ここをクリックしてください。
2. ServiceNow 契約用の Microsoft Word アドインを構成する方法については、ここをクリックしてください。
3. 法務契約のレコードプロデューサーを設定する方法については、ここをクリックしてください
4. 契約管理 Pro の外部アプリケーションを構成する方法については、ここをクリックしてください
5. 契約タイプの作成方法については、ここをクリックしてください
6. 契約テンプレートの作成方法については、ここをクリックしてください
7. 内部署名者ルールの作成方法については、ここをクリックしてください
8. テンプレートルールの作成方法については、ここをクリックしてください
9. 契約リポジトリルールの設定方法については、ここをクリックしてください

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 契約管理プロ をインストール

   契約管理プロ® アプリケーションをインストールします。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

2. 法務契約のレコードプロデューサーの設定

   レコードプロデューサーを作成し、ベースシステム設定を指定することで、ユーザーが契約要求を開始して法務契約に関する法務部門のガイダンスを求めることができます。

3. ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する

   Microsoft Word で契約テンプレートをセットアップできるように、ServiceNow 契約の Microsoft Word アドインを構成します。

4. 契約管理プロ に対する外部アプリケーションの設定

   電子署名と外部ストレージをサポートする外部アプリケーションを 契約管理プロ で設定します。

5. 契約タイプの作成

   組織で使用されるさまざまなタイプの契約を定義し、それを契約モデルに関連付けます。

6. での契約要求に対する契約テンプレートの構成 契約管理プロ

   契約テンプレートを作成して、契約のメタデータ、条項、署名者、および動的テーブルのコンテンツコントロールを追加します。自分の契約書の要求の契約書は、契約タイプやその他の適用可能なルールに基づいて、これらの契約テンプレートから生成されます。

7. 内部署名者ルールの定義

   内部署名者ルールを定義して、契約テンプレートの署名者を指定します。

8. 契約テンプレートルールの構成

   契約要求で契約ドキュメントを生成するための契約テンプレートを選択するためのルールを定義します。

9. 契約リポジトリルールの定義

   契約リポジトリを定義し、それを特定のテーブルにマッピングして、実行された契約を保存します。

10. その他の構成

    これらの構成を設定すると、メール通知の有効化、契約要求の関連リスト、監査証明書の生成、契約ワークスペースのアクティブ化など、 契約管理プロ の他の便利な機能を調べることができます。

11. ワークスペースへの契約要求機能の追加と構成

    ワークスペースの 契約管理プロ を設定します。

[End]

契約管理プロ の使用

契約管理プロを使用して、自己提供契約と非自己提供契約の契約要求を開始および管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約ワークスペース

契約履行者は 契約ワークスペース のアクション可能なウィジェットを使用して、契約要求の分類、優先順位付け、および効率的な作業を行うことができます。

契約ワークスペース ホームページには、未対応の契約要求、承認待ちのドキュメントリビジョン、および期限切れ間近の契約に関する情報が表示されます。ウィジェットを選択すると、契約要求の関連リストが別のページに表示されます。ドーナツグラフウィジェットでは、[グループ] フィルターを使用して、状況、ステータス、または契約書の種類別に契約要求を表示できます。

契約ワークスペース のウィジェット

名前	タイプ	説明
未アサイン	スコア 	アサインされていない契約要求の数。
自分にアサイン済み	ドーナツグラフ 	自分にアサインされた契約要求の数。
マイコラボレーション (My Collaborations)	ドーナツグラフ 	協力者として追加された契約要求の数。
承認待ち	スコア 	契約文書の改訂を承認するためにアサインされた、保留中の契約要求の数。
期限切れが近い契約	棒グラフ 	実行した期限切れ間近の契約の数。契約は、契約が期限切れになるまでの日数ごとにグループ化されます。

契約ワークスペース は、設定可能な UI ビルダーアプリケーションを使用して構築されます。詳細については、「UI Builder」を参照してください。

契約ワークスペース にアクセスするには、契約ワークスペース プラグインを有効にする必要があります。詳細については、「契約ワークスペース のアクティブ化」を参照してください。

契約ワークスペース のメリット

契約履行者は 契約ワークスペース を使用すると、契約要求をより効率的に処理できます。

契約ワークスペース 機能のメリット

メリット	機能
未対応の契約要求、保留中のドキュメントリビジョン承認、および期限切れ間近の契約の概要。	ユーザーアクションウィジェット
即時の対応が必要な未対応の契約要求のみを表示する機能。	フィルタリング機能

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約ワークスペース 機能のメリット (続く)

メリット	機能
高度な ServiceNow® AI 検索エンジンによる関連性の高い検索結果。	AI 検索

契約要求の開始

ケースオーナーまたは履行者は、作業しているケースで自己提供型または非自己提供型の契約を開始します。

自己提供型の契約要求の開始

ケースオーナーまたは履行者は、作業しているケースで自己提供型の契約を開始します。自己提供型の契約は、独自の契約書ベースの契約ドキュメントをレビュー用に送信する場合に送信されます。

始める前に

自己提供型の契約要求を開始する前に、契約タイプとそのテンプレートが作成されていることを確認します。詳細については、「契約タイプの作成」と「での契約要求に対する契約テンプレートの構成 契約管理プロ」を参照してください。

ワークスペースに [契約を開始 (initiate contract)] ボタンが追加されていることを確認します。詳細については、「契約要求を開始するためのワークスペースアクションボタンの追加」を参照してください。

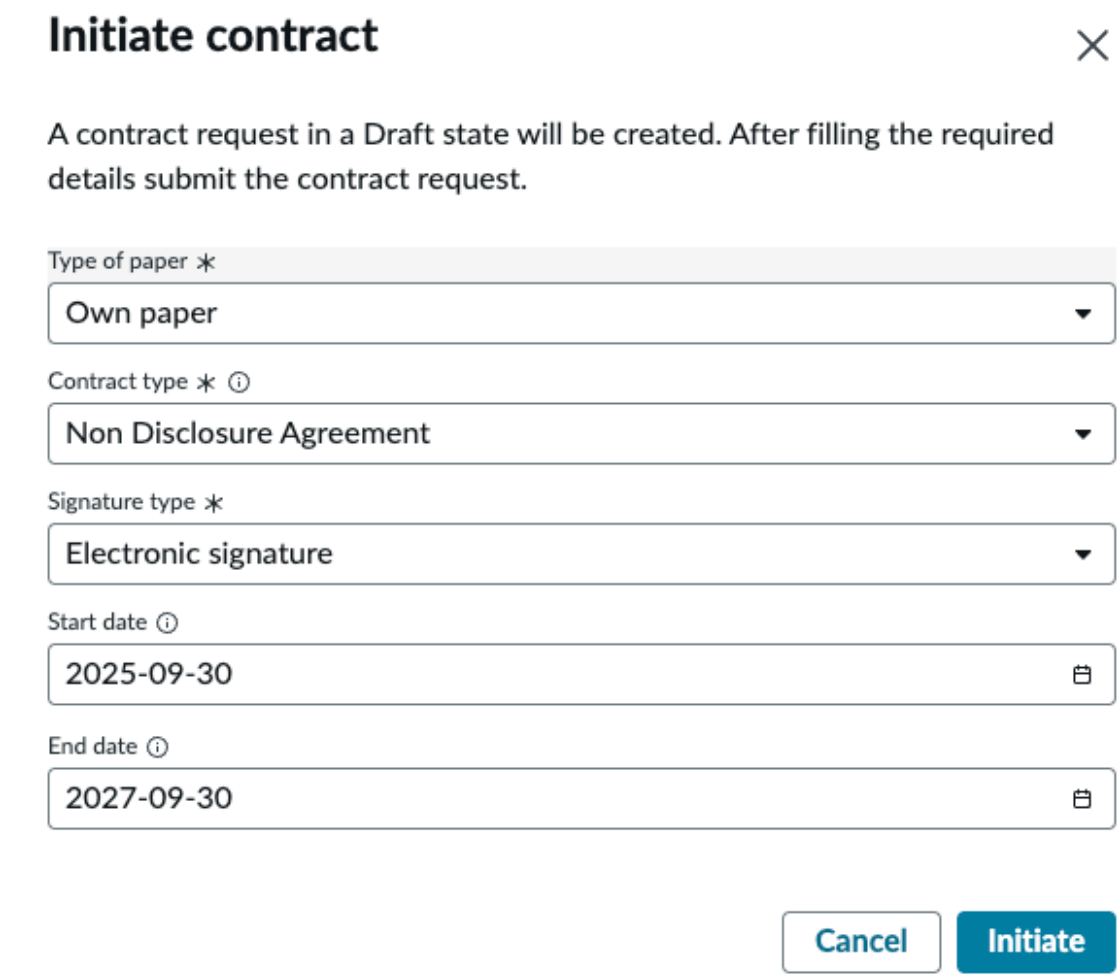
必要なロール：sn_cm_core.contract_user または sn_cm_core.contract_fulfiller

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約を開始するケースを開きます。
3. [契約を開始] を選択します。
4. [契約書の種類] ドロップダウンリストで、自分の契約書を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

5. [契約タイプ] ドロップダウンリストで、生成する契約のタイプを選択します。

   注:
   アクティブな契約タイプのみがリストに表示されます。

6. [署名のタイプ] ドロップダウンリストで、契約ドキュメントの署名のタイプを選択します。
7. [開始日] フィールドで、契約開始日を指定します。
8. [終了日] フィールドで、契約終了日を指定します。
   終了日は開始日より後でなければなりません。
9. [開始] を選択します。
   選択した契約タイプにアクティブな契約テンプレートがない場合は、エラーが表示されます。

タスクの結果
契約要求が開始され、新しいタブで開いて契約要求の詳細が表示されます。

検証エラーがある場合、契約要求は [ドラフト] 状況で作成されます。検証エラーがない場合、契約要求は [対応中] 状況で作成されます。

[契約要求] フォームでは、契約要求のアサイン、協力者の追加、ウォッチリストへのユーザーの追加、署名タイプの変更、開始日と終了日の更新を行うことができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
次の手順は、検証エラーが発生したかどうかによって異なります。

- 検証エラーがあった場合は、署名者の詳細を入力し、契約要求を再送信します。詳細については、「自己提供型契約の送信失敗の解決」を参照してください。
- 検証エラーがなかった場合は、契約要求の処理に進むことができます。詳細については、「契約ユーザーによる自己提供型契約要求の処理」および「契約履行者として 自己提供型の契約要求を処理する」を参照してください。

非自己提供型の契約要求の開始

ケースの所有者または履行者は、サードパーティベースの契約ドキュメントをレビュー用に送信する場合に契約書の送信を開始します。

このタスクについて
開始された契約は、アサインルールに従って、または契約履行者またはグループマネージャーによって手動でアサインされます。契約アドミニストレーターは、アサインルールを変更して、契約要求がアサインされるグループを指定できます。

始める前に
ワークスペースに [契約を開始 (initiate contract)] ボタンが追加されていることを確認します。詳細については、「契約要求を開始するためのワークスペースアクションボタンの追加」を参照してください。

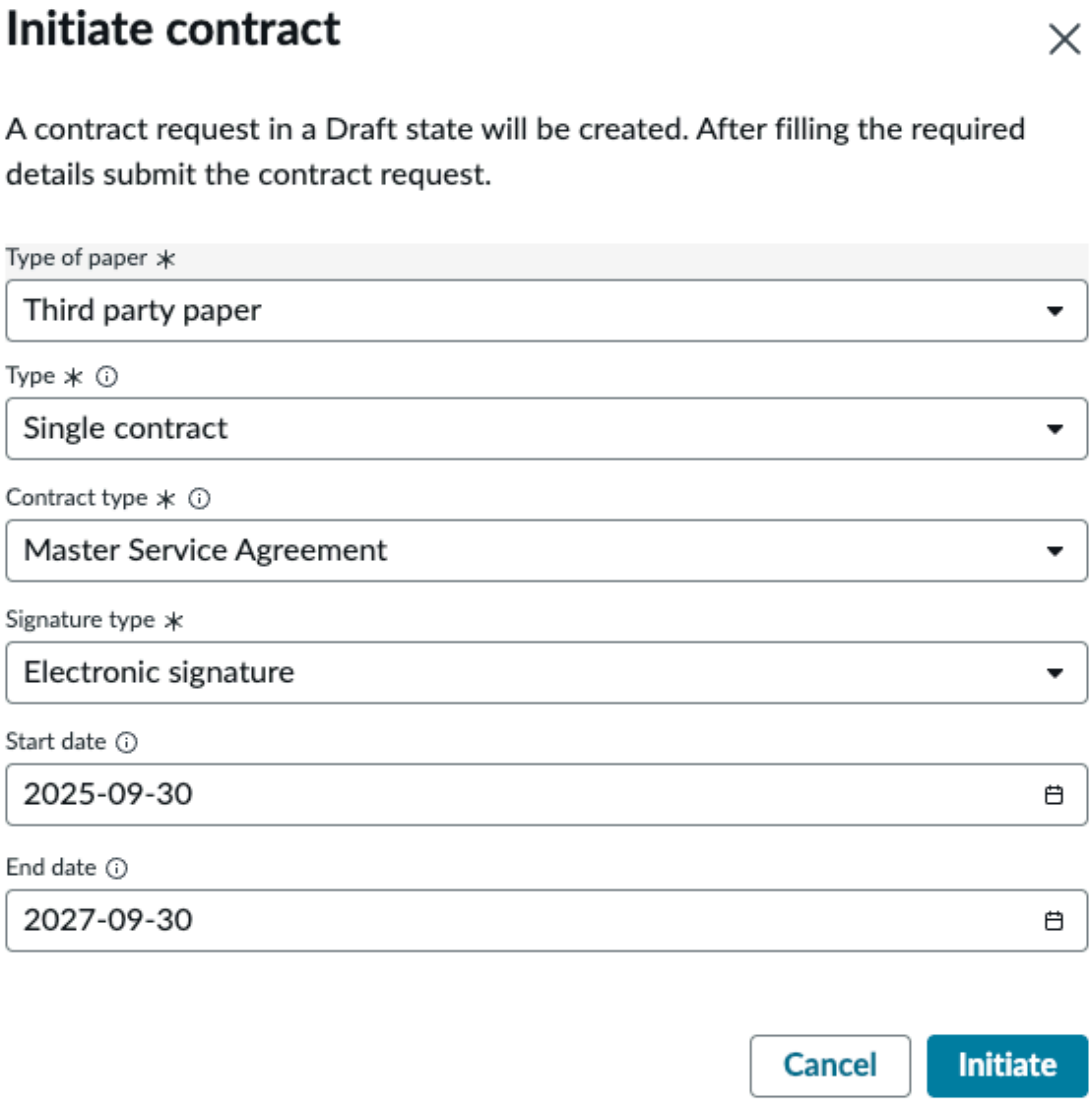
必要なロール：sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約を開始するケースを開きます。
3. [契約を開始] を選択します。
4. [契約書の種類 **(Type of paper)**] ドロップダウンリストで、[サードパーティの契約書 **(Third-party paper)**] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

5. [タイプ] フィールドで、契約要求の対象が単一契約か複数契約かを指定します。
   [単一契約] を選択すると、[契約タイプ] フィールドが表示されます。
6. [契約タイプ] フィールドで、契約要求を作成する契約のタイプを選択します。
7. [署名のタイプ] ドロップダウンリストで、契約ドキュメントの署名のタイプを選択します。
8. [開始日] フィールドで、契約開始日を指定します。
9. [終了日] フィールドで、契約終了日を指定します。
   終了日は開始日より後でなければなりません。
10. [開始] を選択します。

タスクの結果

契約要求が開始され、新しいタブが開いて契約要求の詳細が表示されます。

検証エラーがある場合、契約要求は [ドラフト] 状況で作成されます。検証エラーがない場合、契約要求は [新規] ステータスで作成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
契約ドキュメントを追加し、契約要求を送信します。詳細については、「非自己提供型の契約要求に契約ドキュメントを追加する」を参照してください。

契約要求の詳細の表示と追跡

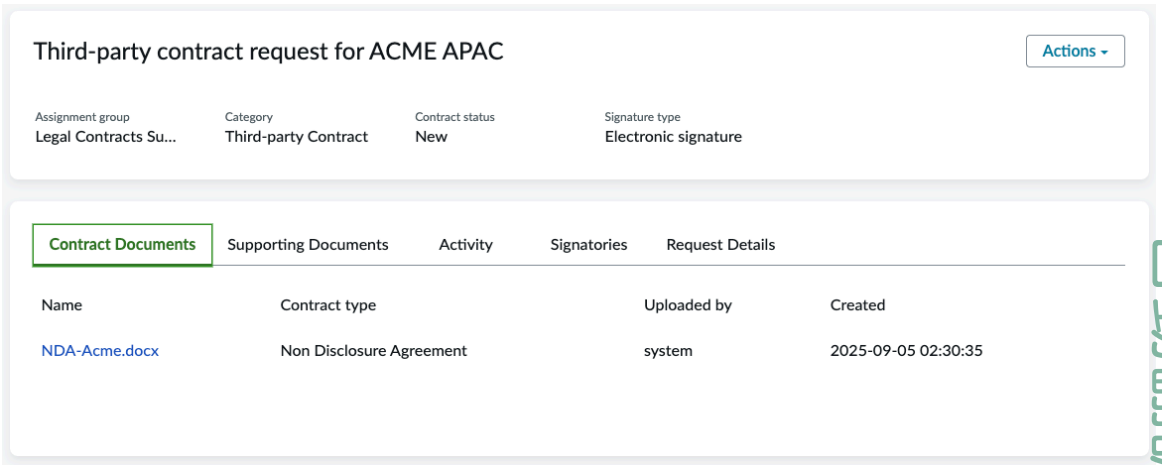
契約ユーザーまたは契約アドミニストレーターは、契約要求の詳細を表示し、アクティビティを追跡します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_user、sn_cm_core.contract_admin

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。

契約要求



3. 契約要求の詳細を表示します。
   - [詳細] タブにアクセスして、要求の詳細を確認します。
   - [ステータス] には契約要求のステータスが表示されます。
   - [契約ステータス] には、契約ドキュメントのステータスが表示されます。
   - [契約ドキュメント **(Contract Documents)**] タブにアクセスして、契約ドキュメントをレビューします。
     - 要求が添付ファイル用に内部ストレージを使用する場合は、それを選択して、ドキュメントにアクセスします。
     - 要求が外部ストレージを使用する場合は、そのリンクを選択してドキュメントにアクセスします。
   - [サポートドキュメント **(Supporting Documents)**] タブにアクセスして、サポートドキュメントのリストを表示します。この関連リストは、非自己提供型の契約要求でのみ使用できます。
   - [署名者] タブにアクセスして、署名者とその詳細のリストを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [契約リポジトリ] タブにアクセスして、最終契約ドキュメントを表示します。非自己提供型の契約要求に複数の契約ドキュメントが添付されている場合、契約タイプごとに個別のレコードが作成されます。
- [ドキュメントアクセス権] タブにアクセスして、さまざまなペルソナのドキュメントへのアクセスレベルを表示します。

4. [アクティビティ] タブにアクセスして、要求のアクティビティを追跡し、その要求を処理している履行者へのメッセージを投稿します。

契約要求のアサイン

契約履行者または契約アドミニストレーターは、自分またはアサイン先グループのユーザーに契約要求をアサインします。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller、sn_cm_core.contract_admin

このタスクについて

契約ユーザーが要求を送信すると、デフォルトのアサインルールに従って、グループまたはユーザーに自動的にアサインされます。要求が契約サポートグループにアサインされている場合は、グループのどのメンバーでも要求を自分たちにアサインしたり、グループの別のメンバーにアサインしたりできます。

手順

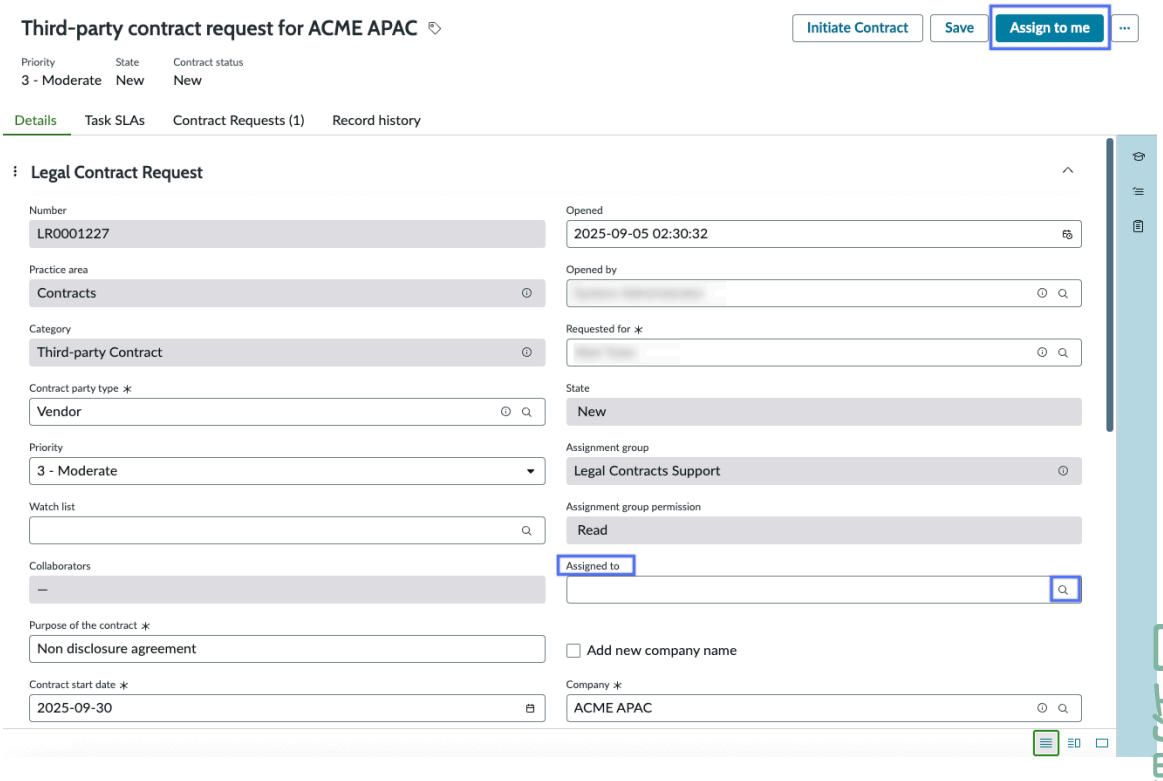
1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. 未アサインの要求のリストで、要求番号をクリックして要求を開きます。
4. 要求を自分またはアサイン先グループの別のメンバーにアサインします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 要求を自分にアサインするには、[自分にアサイン **(Assign to me)]** をクリックします。
- 要求を別のメンバーにアサインするには、[詳細] タブの [アサイン先] フィールドでユーザーを選択し、[保存] をクリックします。

要求をアサイン



自己提供型の契約要求の使用

契約管理プロを使用して、事前定義された契約テンプレートとテンプレートルールを使用して契約ドキュメントを生成する契約要求を送信します。

機能

- 要求に最も関連性の高いテンプレートを選択するためのメタデータ、条項、テーブル、および作成ビジネスルールを含む契約テンプレート。
- 契約履行者が簡単に契約をレビューおよび編集できる Microsoft Word 形式の契約テンプレート。
- Adobe Sign および DocuSign との電子署名統合。
- 手書き署名用の自筆署名のサポート。
- 署名済みの契約ドキュメントを保存するための Google ドライブ および Microsoft OneDrive との外部ストレージ統合。
- 署名済み契約ドキュメントのメタデータを含む一元化された契約リポジトリ。
- 電子署名された契約の完了認定を生成するためのシステムプロパティ。

自己提供型の契約のワークフロー

要求者が自己提供型の契約要求を送信すると、要求からの情報に基づいて、標準契約テンプレートを使用して契約ドキュメントが作成されます。要求からの情報は、テンプレート内の適切な場所に挿入されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要に応じて、要求者は生成された契約ドキュメントの特定の変更を要求できます。履行者は、一元的な場所から契約ドキュメントに必要な改訂を行うために、それらの要求された変更を管理および処理できます。契約ドキュメントは Microsoft Word 形式であるため、契約ドキュメントのレビュー、編集、確定は、PDF または HTML 形式のドキュメントよりも簡単です。

生成された契約ドキュメントの変更が必要ない場合、要求者はそのドキュメントに電子署名してもらうために署名者に送信できます。すべての署名者が契約書に署名すると、契約ドキュメントは、構成に基づいて ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージシステムに保存されます。要求者と契約部門のメンバーは、契約リポジトリから署名済み契約ドキュメントにアクセスできます。

非自己提供型の契約のワークフローは、次のように進行します。

1. 契約要求者が契約要求を開始します。詳細については、「契約要求の開始」を参照してください。
   - 検証エラーがない場合、契約要求は [対応中] 状況で作成されます。
   - 署名者の検証エラーがある場合、契約要求者はそれを解決し、契約要求を再送信します。
2. 契約ドキュメントは契約テンプレートから生成され、メタデータ、条項、署名者、およびテーブルは事前定義された条件に従って動的に追加されます。
3. 契約要求者は、[ドキュメントを再生成または同期 (**Regenerate** or **Sync document**)] オプションを使用して、変更要求を編集し、新しいバージョンの契約ドキュメントを作成します。
4. 契約要求者は契約ドキュメントを表示し、次のいずれかのアクションを実行します。
   a. 変更が必要ない場合は、ドキュメントが署名のために送信されます。
   b. 変更が必要な場合は、契約要求者が変更要求を送信します。
5. 変更要求に基づいて、契約履行者は次のアクションを実行できます。
   a. 内部レビュープロセスを開始します。
      i. 契約履行者は、内部レビューのためにレビュータスクを送信します。

         注:
         契約履行者は、異なるレビュー担当者グループに同じ契約ドキュメントの並列レビュータスクを作成できます。ただし、別のアクティブなタスクが既に存在する場合、契約履行者は同じレビュー担当者グループの同じドキュメントのレビュータスクを作成できません。

      ii. 契約レビュー担当者グループマネージャーがレビュータスクをアサインすることも、契約レビュー担当者が自分でアサインすることもできます。
      iii. アサインされた契約レビュー担当者が契約ドキュメントの処理を開始します。
      iv. 情報が不完全な場合、契約レビュー担当者は契約履行者に追加情報を要求します。
      v. 追加情報の要求が送信された場合、契約履行者はその情報を共有します。
      vi. 契約レビュー担当者は、ドキュメントをレビューし、レッドラインを承認または却下し、編集を提案し、コメントを追加します。
      vii. 契約レビュー担当者はレビューを完了し、更新された契約ドキュメントがある場合は共有します。
      viii. 契約履行者は更新されたドキュメントを受け取り、フィードバックに基づいて必要な変更を行います。
         - 内部ストレージの場合:変更が必要な場合は、ドキュメントの確定後に新しいドキュメントバージョンが作成されます。
         - 外部ストレージの場合:レビュー担当者は、契約ドキュメントリビジョンをオンラインでリアルタイムで共同作業します。レビューが完了すると、履行者はオンラインで利用可能な契約ドキュメントを確定するか、変更を加えた新しいオフラインバージョンを作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. 契約履行者は、ステークホルダーからのアドホック承認を開始します。レビューの結果、必要な変更が見つかった場合は、変更が加えられ、新しいドキュメントリビジョンが作成されます。

c. ドキュメントが完成したら、履行者はドキュメントを要求者に送信します。

6. 契約要求者は、生成された契約をプレビューし、変更が必要ない場合は署名者に送信します。変更が必要な場合は、レビューとリビジョンのプロセスが続行されます。
7. 外部ストレージが設定されている場合、契約ドキュメントは外部ストレージに保存されます。それ以外の場合は、 ServiceNow インスタンスに保存されます。
8. 署名者がドキュメントを却下した場合、ドキュメントは修正するために要求者に返送されて、リビジョンが署名のために送信されます。
9. 署名済みの契約が契約要求レコードに添付されます。
10. 署名された契約は、ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージに保存され、契約リポジトリで参照されます。要求者と部門のメンバーは、契約リポジトリから署名済み契約ドキュメントにアクセスできます。

注:

契約要求者は、状況が [ドラフト]、[新規]、[承認待ち]、[署名待ち]、または [対応中] の場合は、契約要求をキャンセルできます。

契約履行者として 自己提供型の契約要求を処理する

契約要求に従って契約ドキュメントをレビューして確定します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller

このタスクについて
自己提供型の契約要求は、契約ユーザーにより処理できます。ただし、契約履行者は、アサインルールまたはグループマネージャーによって要求にアサインされる可能性があります。契約履行者は契約要求を処理できますが、アドホック承認を開始して手動でリビジョンを作成することもできます。一方、契約ユーザーは手動でアドホック承認を開始したり、リビジョンを作成したりすることはできません。

[アサイン先] フィールドと [協力者] フィールドに同じユーザーを追加することはできません。

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 自分にアサインされている契約要求を開くか、契約要求の協力者であることを確認します。
3. 契約要求を処理します。

契約ユーザーによる自己提供型契約要求の処理

契約ユーザーとして、要求を編集し、契約ドキュメントを再生成して、署名用に送信します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_cnt.contract_user

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 契約要求を処理します。

自己提供型の契約要求に署名者を追加する

署名ブロックで設定されたテンプレートから契約が生成されるときに、自己提供型の契約要求に署名者を追加します。

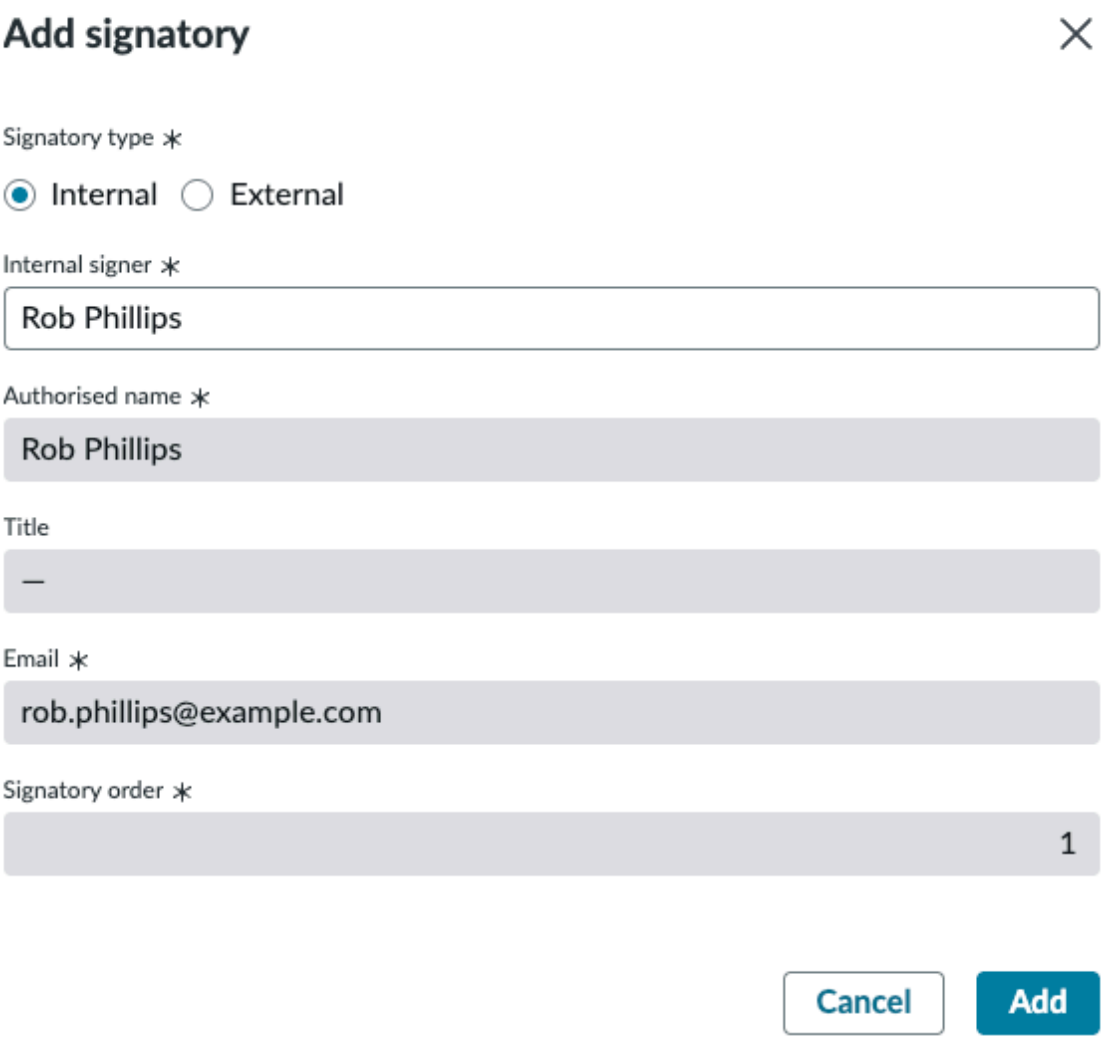
始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller または sn_cm_core.contract_user

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 自分にアサインされているか、自分が協力者である契約要求を開きます。
3. [署名者] タブで [追加] を選択します。
4. [署名者を追加] フォームで [内部] または [外部] を選択して、内部署名者と外部署名者のどちらを設定するかを指定します。

署名者を追加



5. 署名者を設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自己提供型の契約要求を変更した後、更新された契約ドキュメントリビジョンを作成する (契約管理プロ **1.2.1** 以降)

契約要求が変更されたら、自己提供型の要求の契約ドキュメントを同期して、以前のバージョンの契約ドキュメントで行われた変更を保持したまま、更新されたメタデータと署名者を使用してドキュメントの新しいリビジョンを作成します。

このタスクについて

注:
[ドキュメントを同期 **(Sync document)]** オプションは、契約管理プロ バージョン 1.2.1 以降で使用できます。

契約ドキュメントは、契約要求の状況が [対応中] の場合にのみ同期できます。

注:
[ドキュメントを同期 **(Sync document)]** オプションを使用しても、テーブルは更新されません。テーブルを更新するには、ドキュメントを再生成する必要があります。詳細については、「要求変更後の契約書の再生成」を参照してください。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller または sn_cm_core.contract_user

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. [契約ドキュメント **(Contract Documents)]** タブを選択します。
4. [ドキュメントを同期 **(Sync document)]** を選択します。

ドキュメントを同期



タスクの結果

更新されたメタデータと署名者を使用して、新しい契約ドキュメントリビジョンが作成されます。以前のリビジョンで行われた変更は保持されます。

要求変更後の契約書の再生成

契約ユーザーまたは契約履行者は、親要求が変更されたときに自己提供型要求の契約ドキュメントを再生成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

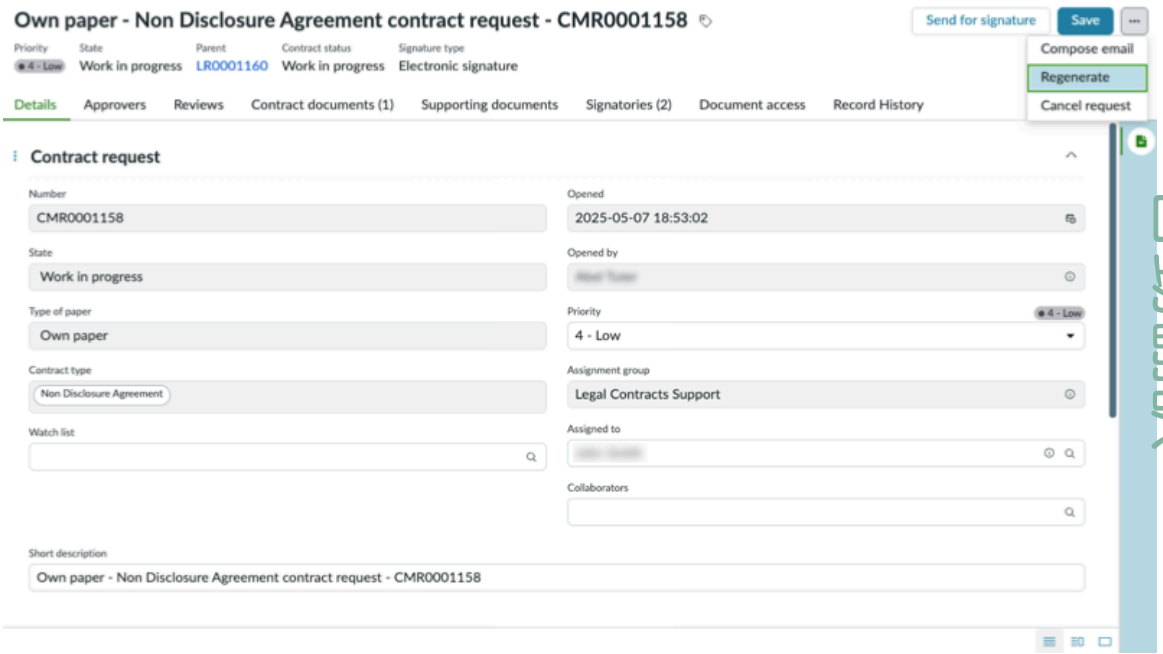
このタスクについて
親要求が変更されたら、[再生成] オプションを使用して、契約テンプレートから最新のメタデータ、署名者、およびテーブルを使用して新しい契約ドキュメントを生成できます。ステータスが [ドラフト] または [対応中] の場合のみ、契約ドキュメントを再生成できます。

契約要求の署名者情報に対して行われた変更は、契約テンプレートの署名者情報で上書きされます。再生成後に署名者情報が不完全または不整合である場合は、手動で署名者を更新できます。詳細については、「署名者の更新と同期」を参照してください。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller または sn_cm_core.contract_user

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. [その他のアクション] アイコン ( ) を選択して、[再生成] を選択します。



タスクの結果
再生成の結果は、ドキュメントの初期ステータスにより異なります。

- [ドラフト]：既存の契約ドキュメントリビジョンを置き換えます。
- 対応中：新しい契約ドキュメントリビジョンを作成します。以前のリビジョンで行われた変更はすべて破棄されます。

契約履行者はすべての契約ドキュメントリビジョンを表示できますが、契約ユーザーは最新のリビジョンのみを表示できます。

署名者の更新と同期

契約ユーザーまたは履行者は、契約ドキュメントの送信に失敗した場合、または不完全な署名者情報により契約ドキュメントを送信できない場合、署名者の詳細を更新して同期します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

署名用の契約ドキュメントの送信失敗の解決 (契約管理プロ 1.2.1 以降)

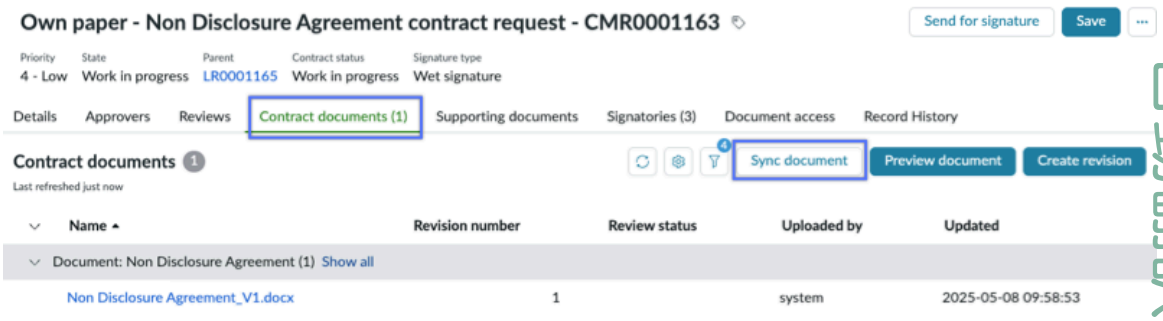
契約要求と契約ドキュメントの署名者情報が一致しないために、署名用のドキュメントの送信が失敗した場合は、契約管理プロ で外部契約ドキュメントの署名者の詳細を更新します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. [署名者] タブを選択します。
4. 署名者を選択します。
5. 署名者情報を更新します。
6. [保存] を選択します。
7. [契約ドキュメント **(Contract Documents)]** タブを選択します。
8. [ドキュメントを同期 **(Sync document)]** を選択します。

ドキュメントを同期



自動翻訳

更新された署名者情報を使用して、新しい契約ドキュメントリビジョンが作成されます。

9. [保存] を選択して契約要求を保存します。
10. [署名用に送信] を選択します。
    署名のために送信される契約ドキュメントの詳細を示すメッセージが表示されます。
11. 確認メッセージで [署名用に送信] を選択します。

自己提供型契約の送信失敗の解決

契約ユーザーは、署名者情報を更新および同期して、署名者情報が不完全であるために送信されなかった契約要求を再送信します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_user

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. アクティビティストリームの情報を確認して、検証エラーを見つけます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [署名者] タブを選択します。
5. 署名者を選択し、情報を更新します。
6. [保存] を選択して、署名者の詳細を保存します。
7. [署名者] タブを選択します。
8. [署名者を同期 **(Sync signatories)]** を選択します。.
   契約ドキュメントが新しい署名者の詳細で更新されます。
9. [保存] を選択します。
10. [再送信] を選択します。

タスクの結果
契約要求が再送信され、ステータスが [ドラフト] から [対応中] に変更されます。

署名用に送信中に発生するエラーの解決

契約ユーザーまたは履行者は、契約要求と契約ドキュメントの署名者情報の不一致が原因で署名の送信に失敗した場合に、署名者の詳細を更新して同期します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

手順
1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. アクティビティストリームに移動して、検証エラーを見つけます。
4. [署名者] タブを選択します。
5. 署名者を選択し、情報を更新します。
6. [保存] を選択して、署名者の詳細を保存します。
7. [署名者] タブを選択します。
8. [署名者を同期 **(Sync signatories)]** を選択します。.
   契約ドキュメントが新しい署名者の詳細で更新されます。
9. [保存] を選択します。
10. [署名用に送信] を選択します。
    署名のために送信される契約ドキュメントの詳細を示すメッセージが表示されます。
11. 確認メッセージで [署名用に送信] を選択します。

タスクの結果
最新の署名者の詳細を含む新しい契約ドキュメントリビジョンが作成され、署名のために送信されます。アクティビティストリームには、署名のために送信される契約ドキュメントの詳細が表示されます。

自己提供型の契約ドキュメントのレビューと確定

自己提供型の契約要求が送信された後に生成された契約ドキュメントをレビューして確定し、署名のために送信します。

自己提供型の契約要求を送信すると、契約テンプレートと契約テンプレートルールに基づいて契約ドキュメントが生成されます。自己提供型の契約ドキュメントのレビューと確定のワークフローは、次のように進行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 契約ユーザーが契約ドキュメントをレビューします。
   - 変更が必要ない場合、契約ユーザーは署名のためにドキュメントを送信します。
   - 変更が必要な場合、契約ユーザーは契約履行者に変更要求を送信し、処理が続行されます。
2. 変更要求の詳細が記載されたメール通知が契約履行者に送信されます。
3. 契約履行者はドキュメントを更新し、ドキュメントリビジョンを作成します。
4. 契約履行者は、ステークホルダーからアドホック承認を得ます。
5. 契約履行者は、 契約ドキュメントを契約ユーザーに送り返します。
6. ドキュメントが更新されたことを知らせるメール通知が契約ユーザーに送信されます。
7. 契約ドキュメントはステークホルダーと共有でき、確定したら署名用に送信できます。
8. 追加の変更が必要な場合、契約ユーザーは変更要求を再度送信します。このプロセスは、ドキュメントが承認されて署名用に送信できるようになるまで続行されます。

ワークスペースでの契約ドキュメントのレビュー

契約ユーザーは、契約ドキュメントをレビューし、契約ドキュメントの変更が必要な場合は契約履行者に変更要求を送信します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_user

このタスクについて

- 変更要求は、契約要求を開始したユーザーまたは契約要求の開始対象ユーザーのみが送信できます。
- 要求の契約ステータスは [対応中] です。
- 以前に送信された変更要求が完了していない場合、[変更を要求] オプションは使用できません。

手順

1. 使用しているワークスペースから契約要求を開きます。
2. [契約ドキュメント **(Contract Documents)]** タブを選択します。
3. 契約ドキュメントにアクセスします。
4. 契約書をレビューします。

契約変更要求の処理

契約履行者は変更要求を確認し、契約ドキュメントを更新して契約ユーザーに返送します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 変更要求が送信された契約要求を選択します。
   変更要求の詳細は、アクティビティストリームと通知メールに含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 契約要求がまだアサインされていない場合は、[自分にアサイン] を選択します。
4. [作業を開始] を選択して、変更要求を処理します。
5. [契約ドキュメント (Contract Documents)] タブを選択します。
6. 契約ドキュメントにアクセスして編集します。
7. ストレージからドキュメントをダウンロードした場合は、リビジョンを作成して、更新された契約ドキュメントをアップロードします。
   a. [リビジョンを作成] を選択します。
   b. [次からリビジョンを作成] ドロップダウンリストでストレージタイプを選択し、新しいドキュメントをアップロードします。
      - ワークスペース内 **(In the workspace)**：[ファイルの添付] を選択し、ドキュメントをアップロードします。
      - アクティビティストリーム: [ドキュメント] フィールドで、アクティビティストリームの添付ファイルに基づいて表示されるドキュメントを選択します。

        契約の変更要求中に添付されたドキュメントと受信メールで受信したドキュメントは、アクティビティストリームで利用できます。
      - 外部ストレージ：[ドキュメント] フィールドで、ドキュメントを選択します。このオプションは、外部ストレージが構成されている場合にのみ表示されます。
8. オプション: ステークホルダーから更新されたドキュメントの承認を得ます。
   詳細については、「契約ドキュメントリビジョンのアドホック承認の開始」を参照してください。
9. 契約ドキュメントが要求者に返送されます。
   a. [ドキュメントを送信] を選択します。
   b. 確認画面で [ドキュメントを送信] を選択します。

タスクの結果
ドキュメントがユーザーに返送され、[契約ステータス] が、契約ドキュメントが変更要求に対応したことを示す [ドキュメント準備完了] に更新されます。

契約ドキュメントを署名のために送信する
契約ドキュメントをレビューして確定したら、署名のために送信します。

始める前に
契約ドキュメントをレビューして確定し、契約ステータスが [ドキュメント準備完了] に設定されている必要があります。詳細については、「ワークスペースでの契約ドキュメントのレビュー」と「契約変更要求の処理」を参照してください。

契約要求が親契約要求にリンクされている場合、親要求のステータスが [契約署名済み] または [完了してクローズ] である必要があります。

必要なロール：sn_cm_core.contract_user

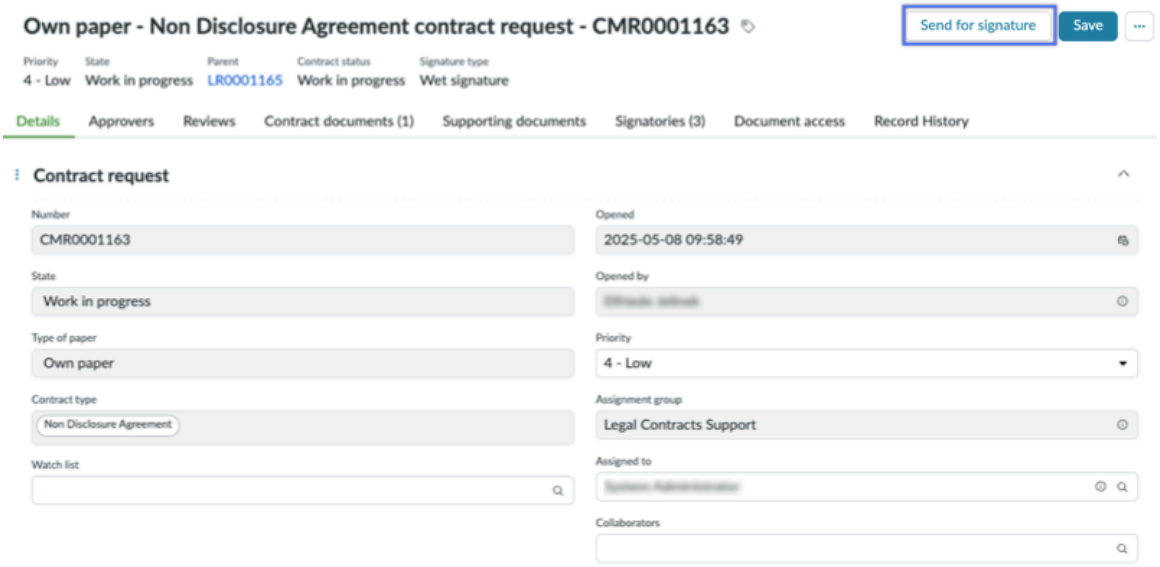
手順
1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [署名用に送信] を選択します。

署名用に送信



- 契約ドキュメントの詳細を含むメッセージが表示された場合は、[署名用に送信] を選択します。
- 署名者が同期されていないことを示すメッセージが表示された場合:

  a. 署名を更新して同期します。

  - 1.2.1 以降のバージョンの 契約管理プロ については、「 署名用の契約ドキュメントの送信失敗の解決 (契約管理プロ 1.2.1 以降)」を参照してください。
  - 以前のバージョンの 契約管理プロ については、「 署名用に送信中に発生するエラーの解決」を参照してください。

  b. [署名用に送信] を選択します。

  c. 確認メッセージで [署名用に送信] を選択します。
- 親契約要求が署名されていないことを示すメッセージが表示された場合は、[署名用に送信] を選択する前に、親契約が署名されているか、リンク解除されていることを確認してください。

  詳細については、「リンクされた契約の削除」を参照してください。

タスクの結果
ドキュメントが署名のために指定された署名者に送信されます。アクティビティストリームには、署名のために送信される契約ドキュメントの詳細が表示されます。
契約要求のステータスと契約のステータスが [署名待ち] に更新されます。詳細については、「契約要求の署名ワークフロー」を参照してください。

非自己提供型の契約要求の使用

契約管理プロ y を使用して、サードパーティのテンプレートに基づいて契約をレビューするための非自己提供型の契約要求を送信します。

機能

非自己提供型の契約要求には、次の機能が含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- レビュー用にサードパーティのドキュメントを送信する機能。
- レビュー用に複数の契約書と補足ドキュメントをアップロードする機能。
- 内部の該当分野のエキスパートに契約ドキュメントをレビューおよびフィードバックしてもらいます。
- Adobe Sign および DocuSign との電子署名統合
- 契約ドキュメントを ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージシステム (Microsoft OneDrive や Google ドライブ など) に保存するためのサポート。
- 署名済み契約ドキュメントのメタデータを含む契約リポジトリ。
- 完了証明書を生成するための構成可能なシステムプロパティのサポート。

非自己提供型の契約要求のワークフロー

非自己提供型の契約要求のワークフローは、次のように進行します。

1. 契約要求者がワークスペースから契約要求を開始します。詳細については、「契約要求の開始」を参照してください。
2. 契約要求は [ドラフト] ステータスで作成されます。
3. 契約要求者は、単一の契約または複数の契約とそのサポートドキュメントをアップロードし、分類します。
4. 契約履行者は、契約要求に添付された契約ドキュメントを表示します。
5. 必要に応じて、契約履行者は契約ドキュメントと補足ドキュメントを再分類します。
6. 内部チームからの専門家によるレビューまたはフィードバックが必要な場合、契約履行者は内部レビュープロセスを開始します。
   a. 契約履行者は、内部レビューのためにレビュータスクを送信します。

      注:
      異なるレビュー担当者グループに同じ契約ドキュメントの並列レビュータスクを作成できます。ただし、別のアクティブなタスクが存在する場合、同じレビュー担当者グループの同じドキュメントのレビュータスクを作成することはできません。

   b. 契約レビュー担当者にレビュータスクがアサインされます。
   c. 情報が不完全な場合、契約レビュー担当者は契約履行者に追加情報を要求します。
   d. 追加情報の要求が送信された場合、契約履行者はその情報を共有します。
   e. 契約レビュー担当者は、ドキュメントをレビューし、承認、却下、または編集を提案し、コメントを追加します。
   f. 契約レビュー担当者は、契約をレビューしてフィードバックを提供します。改訂されたドキュメントがある場合は、契約履行者と共有されます。
   g. 契約履行者は更新されたドキュメントを受け取り、フィードバックに基づいて必要な変更を行います。
      - 内部ストレージの場合：変更が必要な場合は、ドキュメントの確定後に新しいドキュメントバージョンが作成されます。
      - 外部ストレージの場合：レビュー担当者は、契約ドキュメントのレビューをオンラインでリアルタイムで連携して行います。レビューが完了すると、履行者はオンラインで利用可能な契約ドキュメントを確定するか、変更を加えた新しいオフラインバージョンを作成できます。
7. 契約履行者は、改訂された契約を契約要求にアップロードします。
8. 契約履行者は、改訂された契約ドキュメントをサードパーティの連絡先にメールで送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. 契約履行者は、契約要求のアクティビティストリームでサードパーティ連絡先からの応答を確認します。

   すべての当事者によって契約書が最終決定されるまでに、会社とサードパーティの間で複数回の修正が必要になる場合があります。レビュープロセスは、異なるレビュー担当者グループで再度実施される場合があります。

10. 契約履行者は、ステークホルダーからのアドホック承認を開始します。レビューの結果、必要な変更が見つかった場合は、変更が加えられ、新しいドキュメントリビジョンが作成されます。契約ドキュメントは、承認された場合にのみ署名用に送信できます。
11. 複数の契約ドキュメントがある場合、契約履行者は順序を指定して署名の準備をします。電子署名がある場合、契約履行者は必須フィールドを追加し、署名のために契約ドキュメントを送信します。
12. 署名者は契約ドキュメントをレビューします。
    - 変更が必要ない場合は、すべての署名者が契約ドキュメントに署名します。
    - 変更が必要な場合、署名は拒否され、契約要求を処理しているユーザーは新しいドキュメントを生成して署名のために再送信します。
13. 署名された契約は、ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージに保存され、契約リポジトリで参照されます。要求者と部門のメンバーは、契約リポジトリから署名済み契約ドキュメントにアクセスできます。

非自己提供型の契約要求の変更

要求者は、契約要求を変更して要求の詳細を更新するか、添付された契約ドキュメントを更新版に置き換えます。

始める前に

[新規] ステータスになるまで、要求を変更できます。

必要なロール：sn_cm_core.contract_user

手順

1. 契約ワークスペースに移動し、契約要求を選択します。
2. 要求を変更します。
3. [保存] をクリックしてレコードを更新します。

非自己提供型の契約レビュー要求の処理

非自己提供型の契約ドキュメントをレビューして修正します。要求の協力者は、改訂されたドキュメントをステークホルダーにメールで送信してリビジョンを確認し、契約要求内から電子署名の準備ができたドキュメントを送信できます。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて

要求に追加された協力者は、担当者と同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ] フィールドは変更できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. [リスト] タブで、[契約要求] の下のオプションを選択して契約要求を開きます。
3. オプション: 契約要求の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそれらの履行者を追加します。

   注:
   - sn_cm_core.contract_fulfille ロールを持つユーザーが [協力者] フィールドに一覧表示されます。
   - [アサイン先] フィールドと [協力者] フィールドに同じユーザーを追加することはできません。

   協力者に対し、契約要求に協力者として追加されたことがメールで通知されます。
4. オプション: [詳細] タブの [無期限] チェックボックスをオンにして、契約を無期限として指定します。

   注:
   このチェックボックスがオンになっている場合は、[終了日] を空白にする必要があります。

   [無期限] チェックボックスは、セールスと注文管理およびSource-to-Pay オペレーションから開始された契約要求で使用できます。
5. オプション: レビューのために送信された契約ドキュメントとサポートドキュメントを再分類します。

   (Optional) 契約または補足ドキュメントを再分類する例を次に示します。
   - 契約ドキュメントタイプを機密保持契約からパートナーシップ契約に変更できます。詳細については、「サードパーティの契約要求での契約ドキュメントの再分類」を参照してください。
   - サポートドキュメントを契約ドキュメントに変更することができます。詳細については、「契約要求でのサポートドキュメントの再分類」を参照してください。
6. 契約ドキュメントの既存のリビジョンを開きます。
   - 内部ストレージの場合:[契約ドキュメント] タブに移動し、ドキュメントの名前を選択して、ドキュメントリビジョンレコードを開きます。
   - 外部ストレージの場合: [契約ドキュメント **(Contract Documents)]** タブに移動し、[**URL**] タブのリンクを選択して、ドキュメントをオンラインで表示します。
7. 契約ドキュメントをレビューします。
8. ドキュメントリビジョンを作成します。
   詳細については、「ドキュメントリビジョンを作成」を参照してください。
9. 契約書を分析し、契約管理Now Assistを使用して非標準の条項や不足している条項を特定します。
   詳細については、「での Now Assist を使用した契約分析 契約管理」を参照してください。
10. 他のステークホルダーからの承認が必要な場合は、アドホック承認用にドキュメントを送信します。
    詳細については、「契約ドキュメントリビジョンのアドホック承認の開始」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. 完成した契約ドキュメントをレビューして変更を確認してもらうために、ステークホルダーへのメールを設定します。
詳細については、「ステークホルダーにメールを送信する」を参照してください。
12. 契約の電子署名に必要な内部または外部の署名者を追加するには、[署名者] タブに移動して [追加] を選択します。
13. すべてのステークホルダーが契約ドキュメントのリビジョンに同意したら、[署名の準備] を選択して、電子署名のためにドキュメントを準備し、署名者に送信します。

    注:
    並べ替えるオプションは、複数のドキュメントが添付されている場合にのみ表示されます。

    a. [ドキュメントの並べ替え] ポップアップウィンドウで、ドキュメントをドラッグして配置し、順序を定義します。

    b. [署名の準備 **(Prepare for Signature)]** を選択します。

    注:
    [署名の準備] を選択すると、構成された電子署名システムでドキュメントが開きます。

    - DocuSign の場合、ドキュメントはログインしなくても電子署名ポータルで自動的に開きます。
    - Adobe Sign の場合、電子署名ポータルにログインしてドキュメントを開く必要があります。

    ドキュメントのステータスが [署名の準備] に更新されます。非自己提供型の契約要求で送信される契約ドキュメントは 1 つのドキュメントに結合され、署名の準備のために送信されます。
14. 構成された電子署名システムでドキュメントを完成し、署名のために送信します。
    a. ドキュメントをプレビューして、コンテンツが正しいことを確認します。
    b. [署名] フィールドなどの必須フィールドを追加します。
    c. [**Send**] を選択します。
    電子署名エンベロープが作成され、すべての署名者に送信されます。システムが電子署名プロバイダーから成功通知を受信すると、[ステータスと契約 (State and Contract)] ステータスが [署名待ち] に更新されます。
15. オプション: すべての署名者がドキュメントへの署名を完了する前に署名要求をキャンセルする必要がある場合は、[署名をキャンセル] を選択します。
契約要求のステータスが [対応中] に更新され、契約ドキュメントのステータスが [署名がキャンセルされました] に更新されます。

次のタスク

- 署名者は、契約に署名するか、契約の署名を拒否することができます。

  詳細については、「契約要求の署名ワークフロー」を参照してください。

- 要求で契約要求のステータスと契約ドキュメントのステータスを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- すべての署名者が契約書に署名すると、そのドキュメントのステータスが [契約署名済み] に更新されます。[署名者] タブで、すべての署名者のステータスが [署名済み] に更新されます。[契約リポジトリ] タブから契約リポジトリレコードにアクセスできます。
- いずれかの署名者が契約ドキュメントへの署名を拒否すると、契約のステータスが [署名が拒否されました] に更新されます。 契約ドキュメントにさらに変更が必要な場合は、更新して署名用に署名者に再送信します。
- すべての署名者がドキュメントに署名すると、確定した契約ドキュメントが添付されたメールが署名者に送信されます。

- 契約がすべての署名者によって署名されている場合は、[完了してクローズ] を選択して要求をクローズできます。

非自己提供型の契約要求に契約ドキュメントを追加する

契約ユーザーまたは契約を要求されたユーザーが、単一または複数の契約を追加して分類します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_user

このタスクについて

- 非自己提供型の契約要求では、契約とサポートドキュメントのアップロードをサポートします。署名のために契約ドキュメントのみが送信されます。
- 複数のドキュメントを、一度に 1 つずつ添付できます。
- 契約要求が [ドラフト] ステータスの場合は、契約ドキュメントを添付できます。

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を選択します。
3. [契約ドキュメント] タブで、[ドキュメントを添付] を選択します。
4. [契約タイプの選択 (Select contract type)] ドロップダウンで、契約のタイプを選択します。
5. [ファイルを添付] リンクを選択します。
6. 添付するファイルを選択します。
7. [添付] を選択します。
   選択したファイルが添付され、[契約ドキュメント] 関連リストに一覧表示されます。

サードパーティの契約要求での契約ドキュメントの再分類

契約履行者は、サードパーティの契約レビュー要求で送信されるドキュメントを再分類します。たとえば、契約ドキュメントタイプを機密保持契約からパートナーシップ契約に変更する必要があるとします。

始める前に

契約要求タイプが複数の契約であることを確認します。

必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

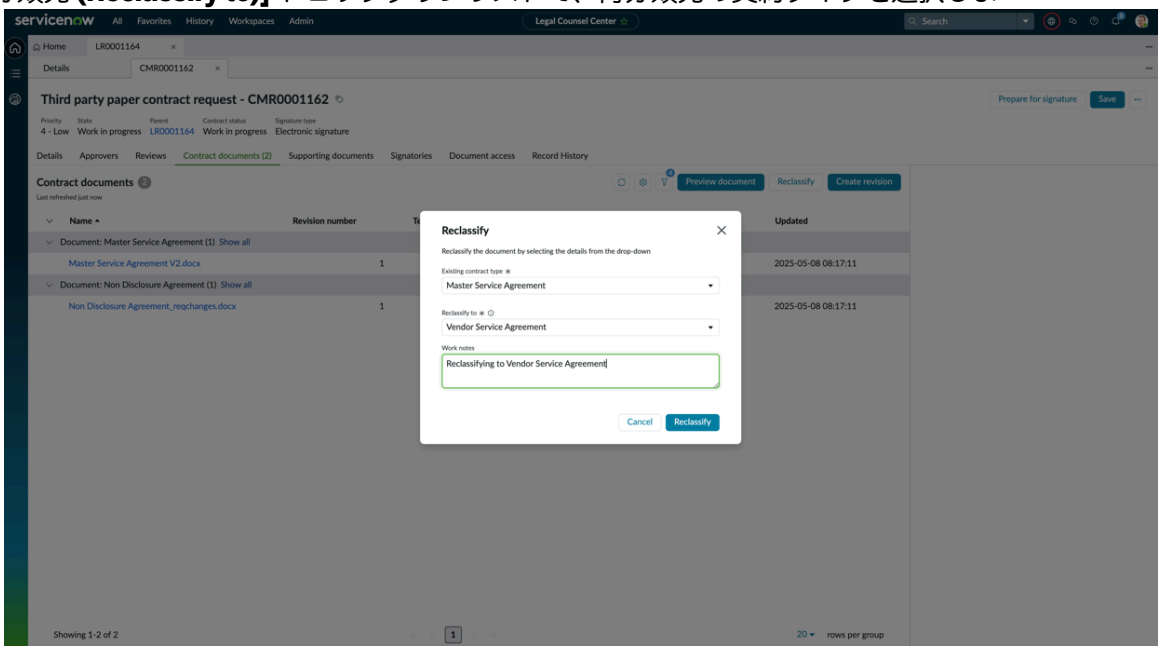
手順

1. 契約ワークスペースに移動し、契約要求を選択します。
2. [契約ドキュメント **(Contract Documents)]** 関連リストで、[再分類] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [既存の契約タイプ **(Existing contract type)**] ドロップダウンリストで、再分類する契約タイプを選択します。
4. [再分類先 **(Reclassify to)**] ドロップダウンリストで、再分類先の契約タイプを選択します。



アクティブな契約タイプのみがリストに表示されます。

5. オプション: [作業メモ] フィールドにドキュメントに関する情報を追加します。
6. [再分類] を選択して分類を更新します。
7. [保存] を選択してレコードを保存します。

契約要求でのサポートドキュメントの変更

契約履行者は、契約要求で送信されるサポートドキュメントを追加、分類、または削除します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

手順

1. ワークスペースに移動し、ドキュメントを変更する契約要求を選択します。
2. [サポートドキュメント] タブに移動します。
3. サポートドキュメントを変更します。
4. [保存] を選択してレコードを保存します。

契約要求へのサポートドキュメントの追加

契約ユーザーまたは履行者は、1 つまたは複数のサポートドキュメントを契約要求に追加して分類します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

- 契約要求では、1 つまたは複数の契約とサポートドキュメントのアップロードをサポートします。署名のために契約ドキュメントのみが送信されます。
- 一度に複数のドキュメントを添付できます。
- 同じ名前のサポートドキュメントを複数添付することはできません。
- ステータスが [ドラフト] の場合、契約ユーザーはサポートドキュメントを添付できます。
- ステータスが [対応中] の場合、契約履行者はサポートドキュメントを添付できます。

ステータスが [ドラフト] または [対応中] の場合のみ、補足ドキュメントを添付できます。

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. [サポートドキュメント] タブで、[ドキュメントを添付] を選択します。
4. [アップロード元 (Upload from)] ドロップダウンで、ストレージタイプを選択し、新しいドキュメントをアップロードします。
   - コンピューター：[ファイルを添付] を選択し、ドキュメントをアップロードします。
   - 受信メール：[ドキュメント] フィールドで、アクティビティストリームの添付ファイルに基づいて表示されるドキュメントを選択します。
5. オプション: [作業メモ] フィールドにドキュメントに関する情報を追加します。
6. [アップロード] を選択します。
   選択したファイルが添付され、[サポートドキュメント] 関連リストに一覧表示されます。

契約要求でのサポートドキュメントの再分類

契約履行者は、契約要求で送信されるサポートドキュメントを再分類します。たとえば、サポートドキュメントを契約ドキュメントとして再分類することができます。

始める前に

契約要求タイプが複数の契約であることを確認します。

必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて

ステータスが [対応中] の場合のみ、補足ドキュメントを再分類できます。

手順

1. ワークスペースに移動し、ドキュメントを再分類する契約要求を開きます。
2. [サポートドキュメント] タブで、[再分類] を選択します。
3. [ドキュメントを選択] ドロップダウンで、再分類するドキュメントを選択します。
4. [再分類先 **(Reclassify to)**] ドロップダウンリストで、新しい契約タイプを選択します。
   アクティブな契約タイプのみがリストに表示されます。
5. オプション: [作業メモ] フィールドにドキュメントに関する情報を追加します。
6. [再分類] を選択して分類を更新します。
7. [保存] を選択してレコードを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステークホルダーにメールを送信する

契約履行者は、契約ドキュメントをレビューして変更を確認してもらうために、ステークホルダーへのメールを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて
メールを作成するオプションは、ステータスが [承認待ち]、[署名待ち]、[契約署名済み]、または [対応中] の場合にのみ使用できます。

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. [その他のアクション] アイコン ( ) を選択します。
4. [メールの作成] を選択します。
5. [メールの作成] ポップアップで、添付するドキュメントを選択します。
6. [新規メールドラフト] タブで、必要に応じて [宛先]、**[CC]**、および **[BCC]** フィールドに受信者のメールアドレスを追加します。
7. [件名] フィールドにメールの件名を入力します。
   デフォルトでは、要求の簡単な説明が [件名] フィールドに入力されます。
8. メールの本文を作成します。
9. メールをすぐに送信するか、後で送信するか、破棄します。

   詳細については、「メール経由のコミュニケーション」を参照してください。

タスクの結果
メールを送信すると、要求フォームのアクティビティストリームに追加されます。他から受信するメールも、アクティビティストリームに追加されます。
利用可能なデフォルトのメール通知のリストを表示するには、次の場所に移動します すべて > システム通知 > 通知 をクリックし、 契約サポート カテゴリを検索します。

詳細については、「メール通知を作成する」を参照してください。

作成中または交渉中に条項を追加する

契約履行者またはレビュー担当者は、契約リビジョンを作成または交渉する際に、ServiceNow 契約の Microsoft Word アドインにリストされている条項ライブラリから条項を追加します。

始める前に
必要なロール:sn_cm_core.contract_fulfiller または sn_cm_core.contract_reviewer

このタスクについて
自分の契約書または第三者の契約書ベースの契約書で作業する場合は、条項ライブラリを使用して、不足している条項や非準拠の条項がないかドキュメントをチェックすることができます。条項ライブラリからドキュメントに条項コンテンツを追加することもできます。
条項ライブラリは、次の条件で使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 契約要求のステータスは [対応中] です。この要求にアサインされているか、グループマネージャーまたは協力者です。
- 契約要求は [レビュー待ち] ステータスです。契約レビュー担当者として内部レビュータスクがアサインされます。

手順

1. レビュー中または交渉中の Microsoft Word ドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. アドインのログイン画面で、マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
   詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください。
4. [条項ライブラリ] タブを選択します。
5. 条項名を使用して条項を検索します。

   契約ドキュメントに関連付けられている契約タイプのアクティブな条項が表示されます。
6. ライブラリ内の条項を選択します。
7. 条項を追加するドキュメント内のコンテンツを選択します。
8. 適用可能な特定の条項に この条項を使用する を選択します。
   条項がドキュメントに追加されます。条項コンテンツ内に有効なメタデータマッピングが存在する場合、メタデータは自動的に入力されます。それ以外の場合は、コンテンツコントロールタグ名が追加され、メタデータを手動で更新する必要があります。詳細については、「契約ドキュメントのフィールド、変数、および変数セットのメタデータの構成」を参照してください。

ドキュメントリビジョンを作成

契約履行者は、ドキュメントリビジョンを作成して、契約要求の最新の変更、サードパーティからの修正、または提案を含む契約の更新バージョンをアップロードします。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて
[ステータス] が [対応中] の場合にのみ、ドキュメントリビジョンを作成できます。

注:
契約タイプが非アクティブの場合、自己提供型の契約要求で [リビジョンを作成] ボタンは使用できません。

手順

1. 使用しているワークスペースから契約要求を開きます。

   ワークスペースから契約要求を開く手順

メソッド	ステップ
契約ワークスペース	○ All→Contract ワークスペースに移動します。 ○ リストアイコン ([リストアイコン]) を選択します。

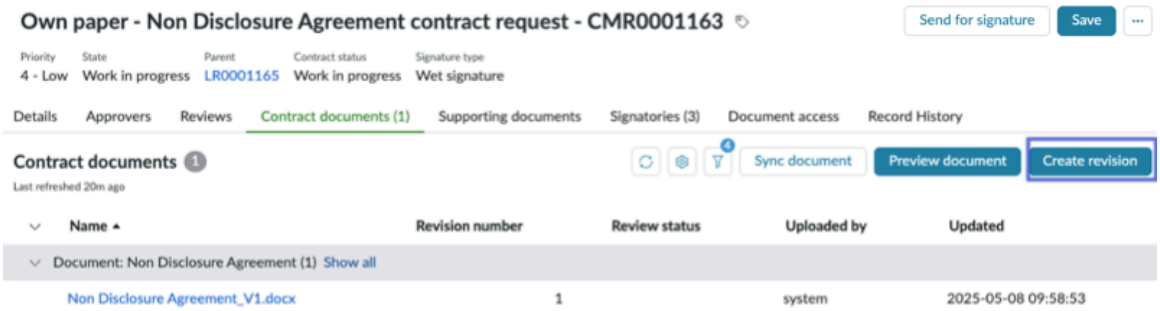
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

メソッド	ステップ
	○ 契約要求→すべてを選択 ○ 契約要求を選択します。
アプリケーションで使用されているワークスペース	○ ワークスペースに移動します。 ○ 契約要求が表示されたリストを開きます。 ○ 契約要求を選択します。

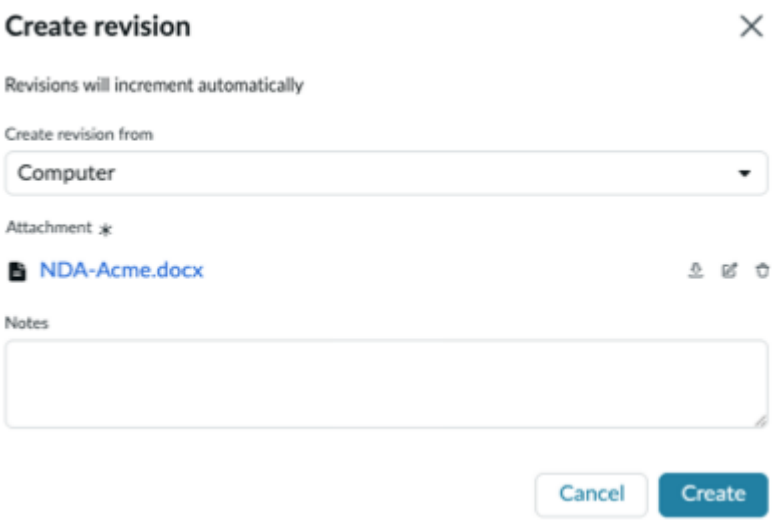
2. [契約ドキュメント **(Contract documents)]** タブで、[リビジョンを作成 **(Create Revision)]** を選択します。

リビジョンを作成



3. [リビジョンを作成] ウィンドウで、更新された契約をアップロードします。

[リビジョンを作成] ポップアップウィンドウ



a. 非自己提供型の要求の場合は、[契約タイプを選択 **(Select contract type**)] フィールドで契約タイプを選択します。
アクティブな契約タイプのみがリストに表示されます。

> **注:**
> このフィールドは、複数の契約タイプの契約要求でのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. [次からリビジョンを作成] ドロップダウンリストで、更新された契約のソースを選択し、ファイルを追加します。

コンピューター

システムからファイルをアップロードするには、このオプションを選択します。このオプションを選択すると、[添付ファイル] フィールドが表示されます。[ファイルの添付] を選択し、更新された契約をシステムからアップロードします。

アクティビティストリーム

アクティビティストリームからドキュメントを選択するには、このオプションを選択します。このオプションを選択すると、[ドキュメント] フィールドが表示されます。アクティビティストリームでドキュメントを選択します。

アクティビティストリームには、契約の変更要求時に添付されたドキュメント、またはメールで受信したドキュメントが含まれます。

外部ストレージ

外部ストレージが有効になっている場合は、このオプションを選択します。このオプションを選択すると、[ドキュメント] フィールドが表示されます。外部ストレージから更新された契約を選択します。

4. [Create (作成)] を選択します。

ドキュメントが契約要求に追加されます。最新のドキュメントのリビジョン番号は、前のドキュメントのリビジョン番号よりも 1 つ大きくなっています。[契約ドキュメント **(Contract Documents)]** タブのリストにドキュメントのリビジョンが表示されます。

5. [Save (保存)] を選択します。

内部レビューの概要

必要な専門知識を持つ内部の該当分野のエキスパートに契約ドキュメントをレビューしてもらいます。

該当分野のエキスパートによるコンテンツのレビューを受けるためのワークフローは、次のように進行します。

1. 自己提供型の契約要求の場合は、内部レビューが必要なコンテンツの変更要求を契約ユーザーが履行者に送信します。

   注:
   非自己提供型の契約要求では、契約ユーザーは変更要求を作成できません。代わりに、契約履行者が内部レビュー用のタスクを作成します。

2. 契約履行者は、契約要求の状況が [対応中] または [レビュー待ち] の場合にレビュータスクを送信できます。
3. 契約レビュー担当者またはマネージャーがレビュータスクをアサインします。
4. アサインされた契約レビュー担当者が契約ドキュメントの処理を開始します。
5. 情報が不完全な場合、契約レビュー担当者は契約履行者に追加情報を要求します。
6. 追加情報の要求が送信された場合、契約履行者はその情報を共有します。
7. 契約レビュー担当者は、ドキュメントをレビューし、承認、却下、または編集を提案し、コメントを追加します。
8. 契約レビュー担当者はレビューを完了し、更新された契約ドキュメントがある場合は共有します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. 契約履行者は更新されたドキュメントを受け取り、フィードバックに基づいて必要な変更を行います。
   - 内部ストレージの場合：変更が必要な場合は、ドキュメントの確定後に新しいドキュメントバージョンが作成されます。
   - 外部ストレージの場合：レビュー担当者は、契約ドキュメントのレビューをオンラインでリアルタイムで連携して行います。レビューが完了すると、履行者はオンラインで利用可能な契約ドキュメントを確定するか、変更を加えた新しいオフラインバージョンを作成できます。

契約要求の状況は、レビュータスクがアクティブになるまで [レビュー待ち] のままになります。

内部レビューの要求

内部の該当分野のエキスパートによる契約ドキュメントのレビューを開始します。

始める前に

- 自己提供型の契約要求の場合は、内部の該当分野のエキスパートによるレビューとフィードバックが必要な場合があります。必要に応じて、契約要求者は契約履行者に変更要求を送信できます。その後、契約履行者は変更要求の詳細を含むレビュータスクを送信します。詳細については、「ワークスペースでの契約ドキュメントのレビュー」を参照してください。
- 非自己提供型の契約要求では、契約ユーザーは変更要求を作成できません。代わりに、契約履行者が内部レビュー用のタスクを作成します。

必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて

- 契約要求の状況が [対応中] または [レビュー待ち] の場合にレビュータスクを作成できます。
- 異なるレビュー担当者グループに同じ契約ドキュメントの並列レビュータスクを作成できます。別のアクティブなタスクが既に存在する場合、同じレビュー担当者グループの同じドキュメントのレビュータスクを作成することはできません。

手順

1. 使用しているワークスペースで契約要求を開きます。
2. [レビュー] タブを選択します。
3. [新規タスク] を選択します。
4. [新規レビュータスクを作成 (Create New Review Task)] フォームで、詳細を入力します。

内部レビューを要求するタスクの作成

フィールド	値
契約タイプ	内部レビュー要求を送信する契約。 **注:** 契約タイプが 1 つしかない場合、このフィールドは自動入力されます。契約ドキュメントの最新リビジョンがレビューのために送信されます。
期日	タスクを完了する日付
優先度	レビュー要求に対処する優先度のレベル。

自動翻訳

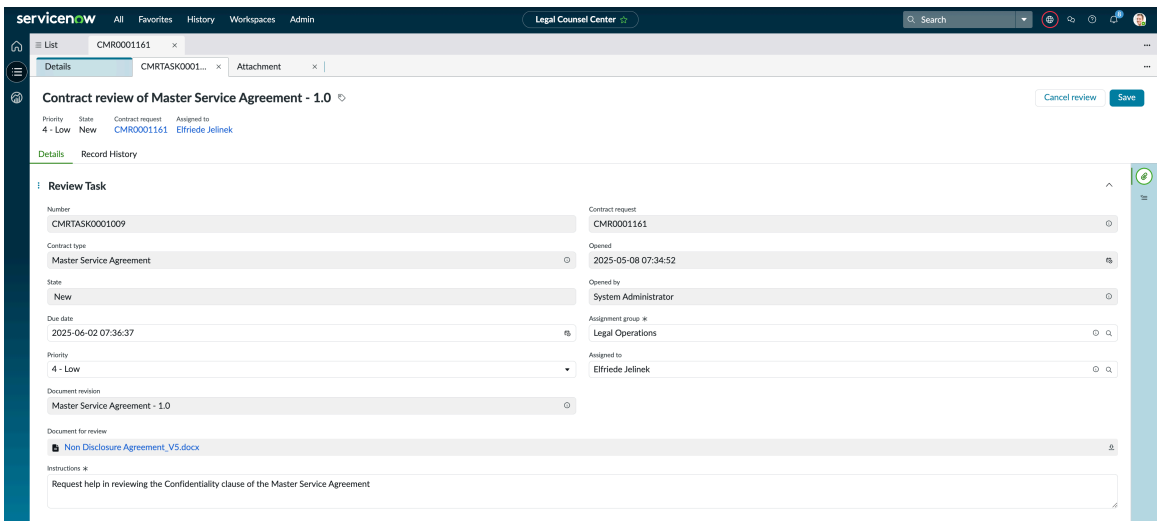
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
アサイン先グループ	タスクがアサインされる契約レビュー担当者のユーザーグループ。
アサイン先	タスクがアサインされているユーザー。アサイン先グループを選択すると、選択したグループのメンバーがリストに表示されます。
説明	レビューするコンテンツの説明。

5. [作成] を選択します。

タスクの結果

レビュータスクが作成され、[レビュー] タブにリストされ、変更要求の詳細がアクティビティストリームに追加されます。契約のステータスが [レビュー待ち] に更新されます。新しいタスクがリストに表示されない場合は、[リストを更新] ボタン ( ) をクリックします。



内部レビュータスクの処理

契約レビュー担当者は、契約ドキュメントをレビューしてフィードバックを提供します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_reviewer

手順

1. 使用しているワークスペースからレビュータスクを開きます。

2. レビュータスクがまだアサインされていない場合は、[自分にアサイン] を選択します。

3. [作業を開始] を選択します。

4. 契約ドキュメントを開きます。

- 内部ストレージ：ドキュメントをダウンロードします。
- 外部ストレージ：ドキュメントのリンクを選択して開きます。

5. ドキュメントをレビューするために追加のコンテキストが必要な場合は、追加情報を要求します。

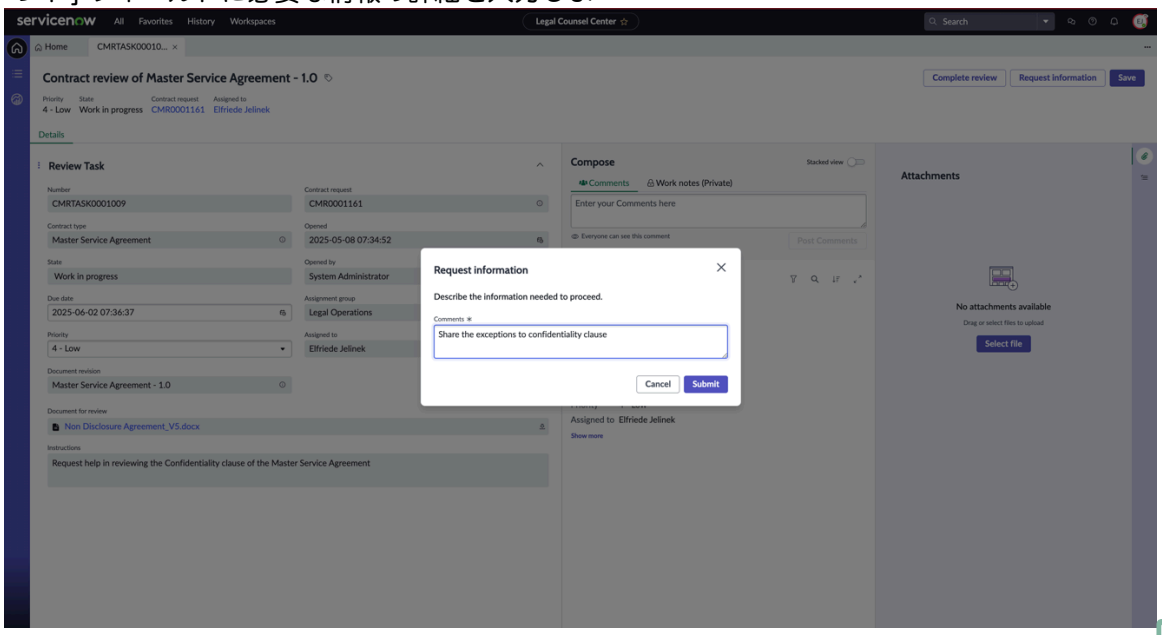
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [その他のアクション] アイコン ( ) を選択します。

b. [情報を要求] を選択します。

c. [コメント] フィールドに必要な情報の詳細を入力しま



す。

d. [Submit (送信)] を選択します。
契約要求のステータスとレビュータスクのステータスが [情報を待機中] に変わり、情報を受信した後にレビューを続行できます。

6. レビューのフィードバックを共有します。
レビュー担当者は、ドキュメントを編集し、コメントで変更を提案して、レッドラインを承認または却下します。
レビュータスクがクローズされ、作業メモがアクティビティストリームに追加され、ステータスが [完了してクローズ] に変わります。

内部レビュー用に要求された情報の共有

契約履行者は、契約ドキュメントのレビューを進めるためにレビュー担当者から要求された情報を共有します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて

情報を要求するときに追加された作業メモは、アクティビティストリームで利用できます。必要な情報を確認し、レビュー担当者に送信する情報を収集します。

手順

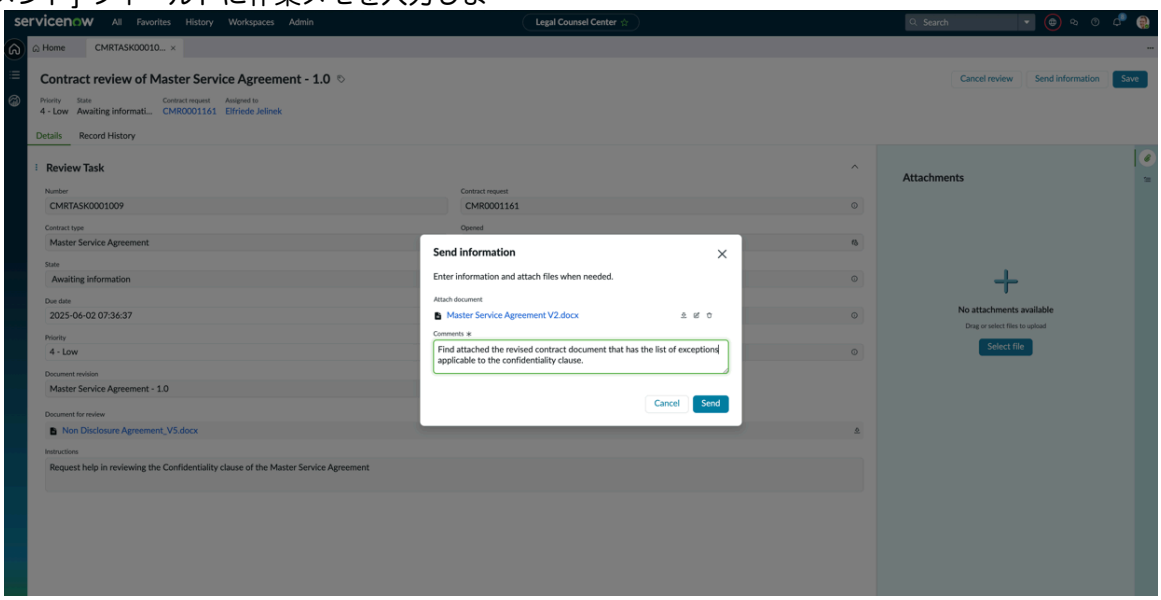
1. 使用しているワークスペースからレビュータスクを開きます。

2. [情報を送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 共有するドキュメントがある場合は、[ファイルの添付] を選択します。
4. 共有するファイルを選択します。
5. [コメント] フィールドに作業メモを入力しま



す。

6. [**Send**] を選択します。

タスクの結果

情報がレビュー担当者と共有され、レビュータスクのステータスが [対応中] に変わります。

内部レビュータスクのキャンセル

契約履行者は、状況に関係なくレビュータスクをキャンセルします。

始める前に

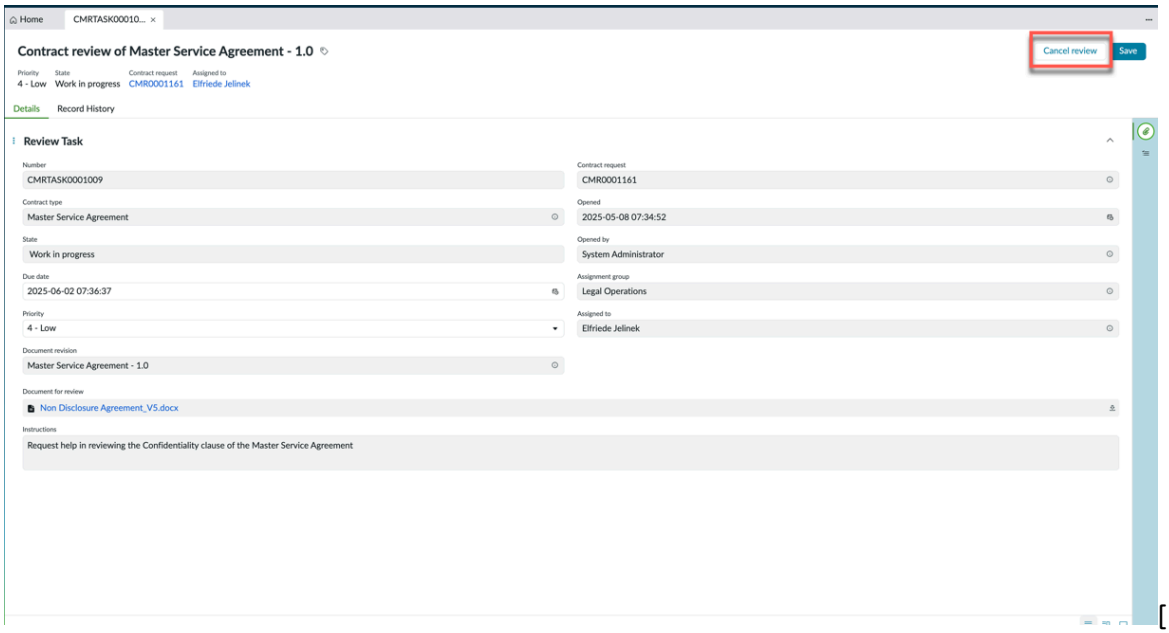
必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

手順

1. 使用しているワークスペースからレビュータスクを開きます。
2. [レビューをキャンセル] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[レビュー] タブで [レビューをキャンセル] を選択した場合は、ポップアップウィンドウでキャンセルするレビュータスクを選択します。

3. [コメント] フィールドに、要求のキャンセルに関する情報を入力します。
4. [はい、キャンセルします] を選択します。

タスクの結果

- レビュータスクがキャンセルされ、キャンセルに関するコメントが契約要求の [追加コメント] セクションに表示されます。
- すべてのレビュータスクがキャンセルまたはクローズされると、契約要求のステータスが [対応中] に更新されます。

親子契約のリンク

親契約を子契約にリンクして、契約要求間の階層関係を確立し、親契約要求からフィールドを継承します。

[関連契約要求] タブから、契約要求を親契約に関連付けることができます。リンクすると、契約要求の [詳細] タブの [親契約] フィールドに親契約要求番号が自動的に入力されます。構成に応じて、子契約は親契約からフィールドを継承できます。さらに、親と子の契約要求に関連付けられた契約リポジトリレコードが自動的にリンクされます。

契約を親としてリンクするには、次の条件を満たす必要があります。

- ユーザーは、契約要求にアサインされているか、グループマネージャーまたは協力者である必要があります。
- 契約要求の状況は、[ドラフト]、[対応中]、[レビュー待ち]、または [契約署名済み] のいずれかである必要があります。

  注:
  契約要求が [契約署名済み] ステータスの場合、親契約要求は [契約署名済み] または [完了してクローズ] ステータスである必要があります。

- 親契約が [キャンセル] ステータスであってはなりません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- リンク中に選択できる親契約は 1 つだけです。
- 親契約は、自分の契約書または第三者の契約書を使用する単一の契約タイプである必要があります。

関連情報

親契約要求をリンク

親契約フィールドをリンクして継承

リンクされた契約の削除

親子契約リンクのフィールドマッピングの設定

親契約要求をリンク

ドラフト作成フェーズと交渉フェーズで親契約をリンクして、親契約と子契約の間に階層関係を確立します。

このタスクについて
次のビデオでは、親契約要求をリンクするプロセスについて説明します。

https://player.vimeo.com/video/1101938972?h=8d6091b955&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

始める前に
契約要求のステータスが [ドラフト]、[対応中]、[レビュー待ち]、または [契約署名済み] であることを確認します。

> **注:**
> 契約要求が [契約署名済み] ステータスの場合、親契約要求は [契約署名済み] または [完了してクローズ] ステータスである必要があります。

契約要求、グループマネージャー、または協力者のいずれかにアサインされている必要があります。

親契約が、自社契約書または第三者の契約書を使用する単一の契約タイプであることを確認します。

必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

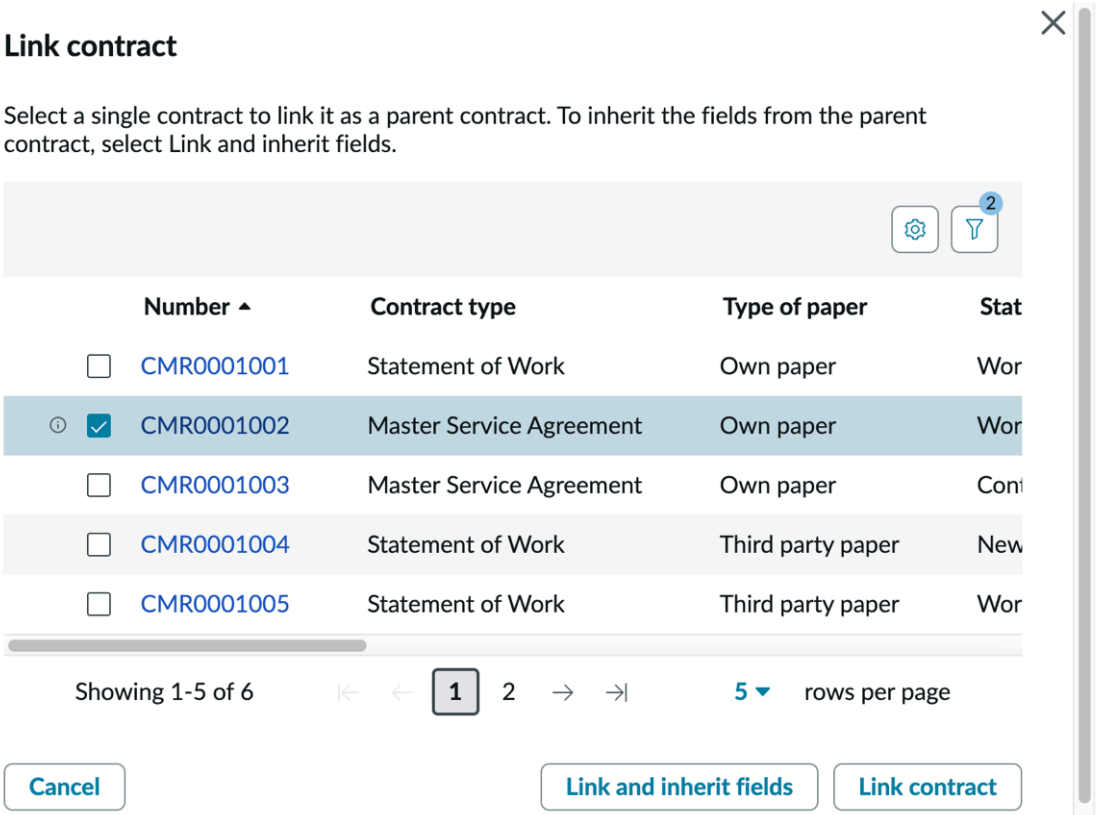
手順

1. 使用しているワークスペースで契約要求を開きます。
2. [関連契約要求] タブを選択します。
3. [親契約をリンク] を選択します。
4. [契約をリンク (Link contract)] ウィンドウで、親契約としてリンクする契約要求に対応するチェックボックスをオンにします。

> **注:**
> 親契約としてリンクする場合、契約要求を 1 つだけ選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. [契約をリンク] を選択します。
選択した契約要求が親契約としてリンクされます。親子関係は、[関連契約要求 (Related contract requests)] タブに階層順に表示されます。

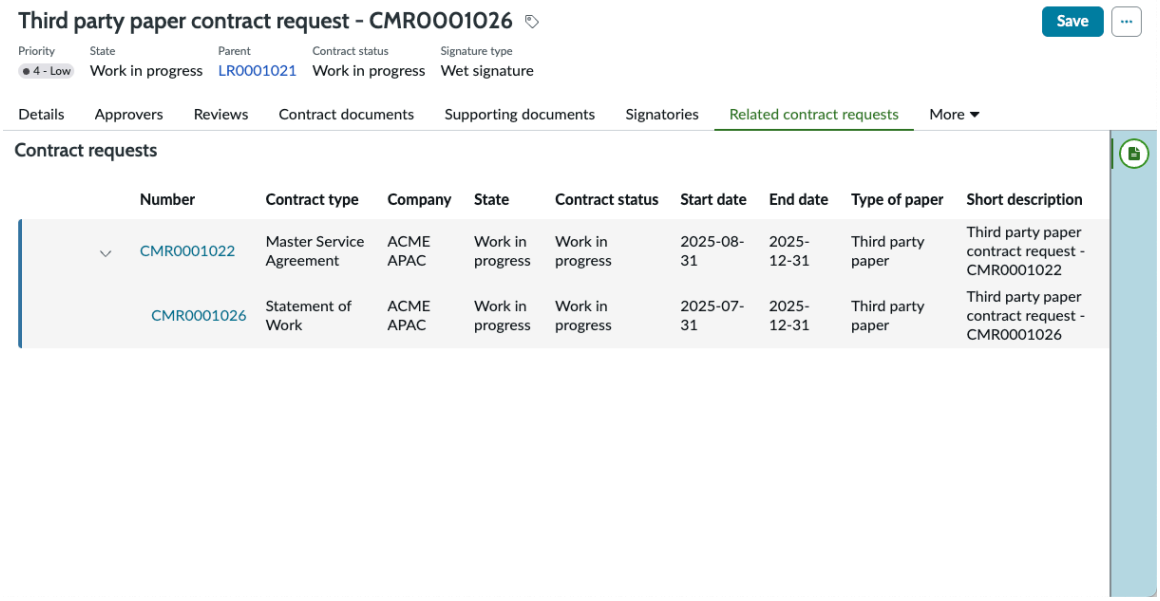
契約要求に関連付けられた契約リポジトリレコードは自動的にリンクされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[親契約要求] フィールドが親契約要求番号で更新されます。リンクされた親契約の詳細がアクティビティストリームに表示されます。

親子階層



親契約フィールドをリンクして継承

ドラフト作成フェーズと交渉フェーズで親契約をリンクして、親契約と子契約の間に階層関係を確立し、構成されたフィールドを親契約から自動的に継承します。

このタスクについて

次のビデオでは、親契約要求をリンクし、そのフィールドを継承するプロセスについて説明します。

https://player.vimeo.com/video/1101938996?h=aa72ebab4a&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

始める前に

契約要求のステータスが [ドラフト]、[対応中]、または [レビュー待ち] であることを確認します。

契約要求、グループマネージャー、または協力者のいずれかにアサインされている必要があります。

親契約が複数の契約タイプのサードパーティ契約要求でないことを確認します。

親子マッピングが設定されていることを確認します。詳細については、「親子契約リンクのフィールドマッピングの設定」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

手順

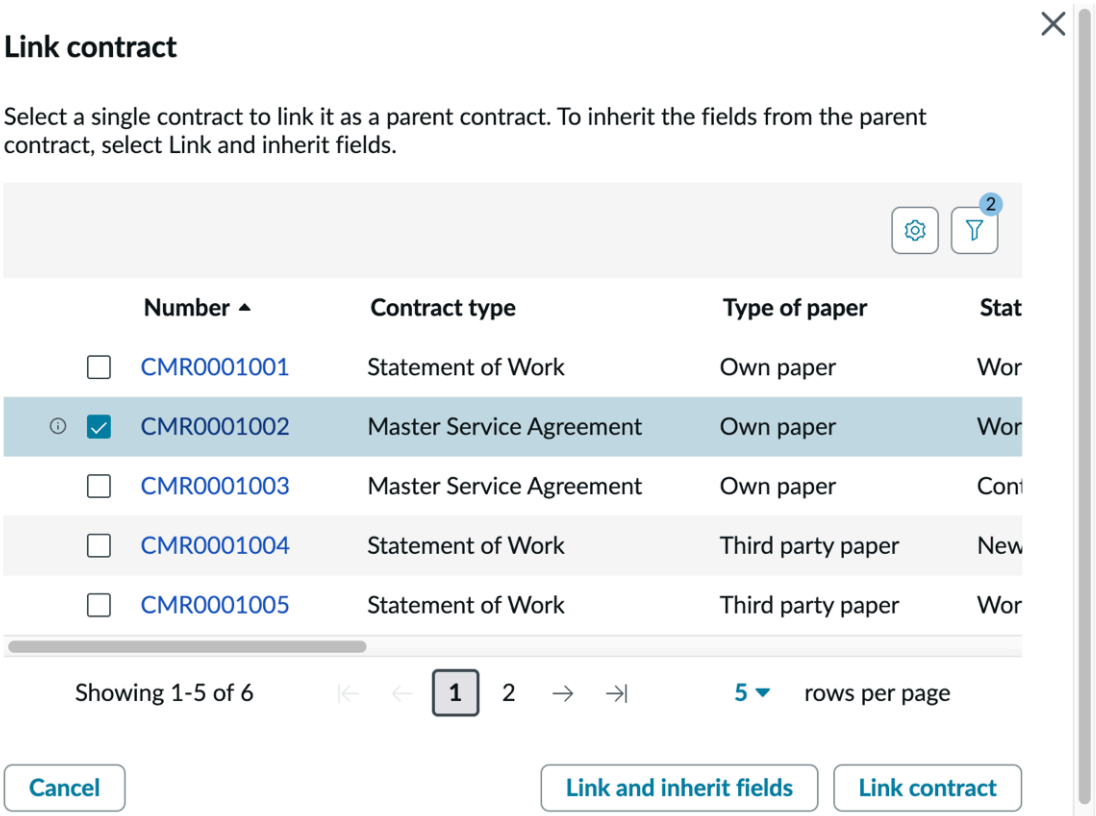
1. 使用しているワークスペースで契約要求を開きます。
2. [関連契約要求] タブを選択します。
3. [親契約をリンク] を選択します。
4. [契約をリンク (Link contract)] ウィンドウで、親契約としてリンクする契約要求に対応するチェックボックスをオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
親契約としてリンクする場合、契約要求を 1 つだけ選択できます。

契約期間をリンク



5. [フィールドをリンクして継承] を選択します。
選択した契約要求が親契約としてリンクされ、そのフィールドが子契約に継承されます。親子関係は、[関連契約要求 (Related contract requests)] タブに階層順に表示されます。

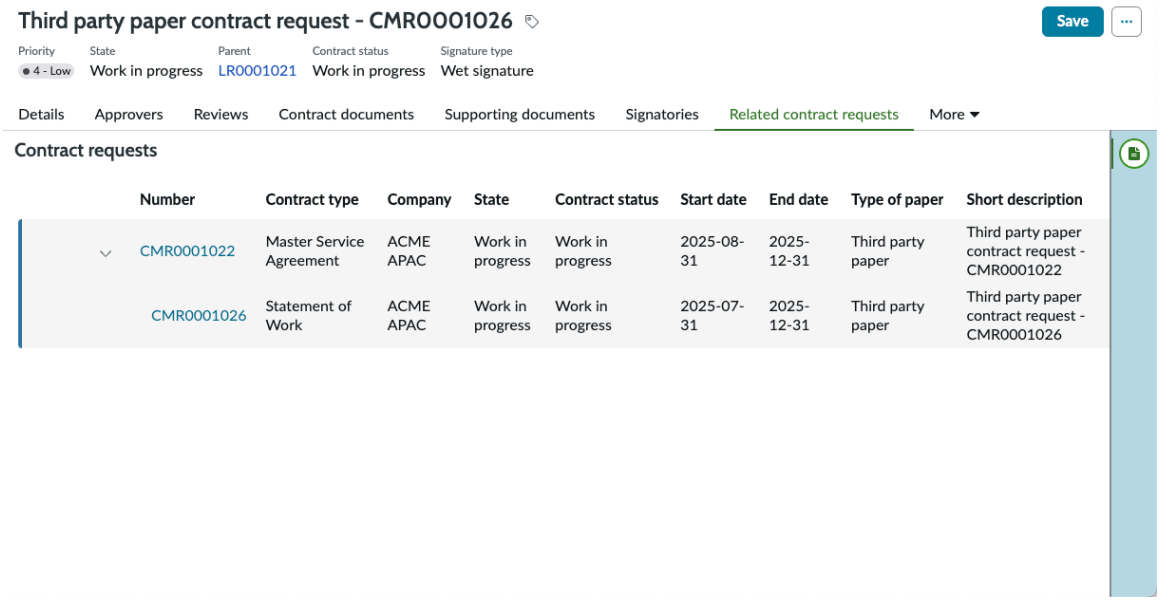
契約要求に関連付けられた契約リポジトリレコードは自動的にリンクされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[親契約要求] フィールドが親契約要求番号で更新されます。リンクされた親契約の詳細がアクティビティストリームに表示されます。

親子階層



リンクされた契約の削除

間違った契約要求をリンクした場合、またはリンクが不要になった場合は、リンクされた親契約を契約要求から削除します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて

契約要求にリンクされた契約がない場合、[リンクされた契約を削除 **(Remove linked contract**)] ボタンは使用できません。

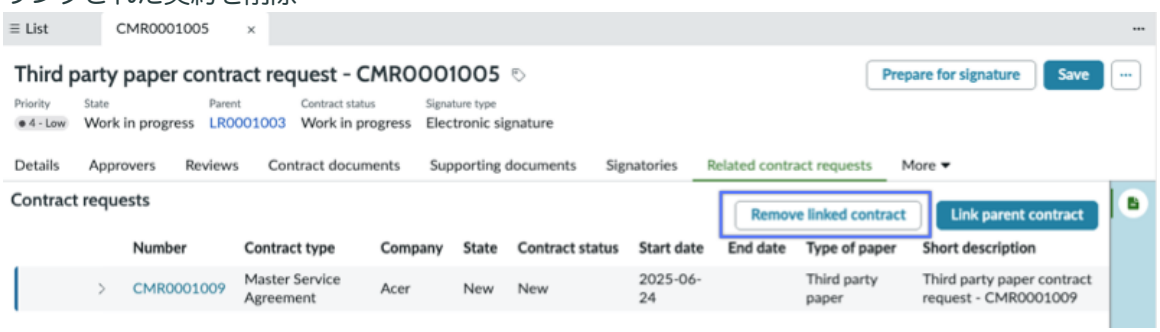
手順

1. 使用しているワークスペースで契約要求を開きます。

2. [関連契約要求] タブを選択します。

3. [リンクされた契約を削除] を選択します。

リンクされた契約を削除



4. 確認メッセージで、[削除] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リンクされた親契約要求が削除され、関連する契約リポジトリレコードのリンクが解除されます。

親子階層が更新され、リンクされた子契約のみが表示されます。

親契約要求番号が [親契約要求] フィールドから削除されます。アクティビティストリームには、親子のリンク履歴が表示されます。

契約ドキュメントリビジョンのアドホック承認の開始

ユーザーまたはユーザーグループによる契約ドキュメントリビジョンのために、アドホック承認を開始します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて

ステークホルダーからの契約ドキュメントリビジョンの承認を要求できます。フローの仕組みは次のとおりです。

- 組織内のユーザーまたはユーザーグループに承認をアサインできます。[アサイン先] または [協力者] フィールドにあるグループマネージャーまたは契約履行者のロールを持つユーザーは、リビジョンの承認を要求することができます。
- 承認を開始すると、承認者はメール通知を受信し、承認に対処できます。
- 契約リビジョンへのアクセス権がない承認者には、アサインされた承認レコードが完了するまで、そのレコードへの読み取り専用アクセス権が付与されます。

> **注:**
> 特定の契約タイプの最新リビジョンのみが承認のために送信されます。特定のリビジョンへの承認が保留中の場合、同じリビジョンに対して別の承認を開始することはできません。

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [契約要求] にあるオプションを選択して、要求を開きます。
4. [承認者] タブで、[承認を開始] をクリックします。

   また、[その他のアクション (more actions)] ボタン ( ) をクリックして [承認を開始] を選択しても、承認を開始することができます。
5. [承認を開始] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

[承認を開始] ダイアログボックス

フィールド	説明
契約タイプ	ドロップダウンリストから、契約タイプのカテゴリ ([注文フォーム] など) を 1 つだけ選択します。 **注:** 契約タイプが 1 つしかない場合は、自動入力されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ドキュメントリビジョン	ドキュメントの最新リビジョン。たとえば、Order Form - 1.0です。この番号は、最新のドキュメントリビジョンを反映しています。リビジョン番号は [承認中] フィールドに表示されます。 **注:** 最新ドキュメントのリビジョン番号は、前のリビジョン番号よりも 1 つ大きくなっています。
承認基準	ユーザーレベルまたはユーザーグループレベルでの承認が必要です。 ○ [ユーザー]：個々のユーザーから承認を取得します。 ○ [ユーザーグループ]：一連のユーザーから承認を取得します。[ユーザーを選択] フィールドが [ユーザーグループを選択] フィールドに置き換えられます。
ユーザーを選択	そのアイテムを承認する必要があるユーザーまたはユーザーグループ。[承認基準] フィールドで [ユーザー] を選択した場合は、承認を要求するユーザーを選択します。 **注:** [承認基準] フィールドで [ユーザー] を選択した場合は、選択したユーザーの承認レコードが作成されます。
ユーザーグループを選択	そのアイテムを承認する必要があるユーザーまたはユーザーグループ。[承認基準] フィールドで [ユーザーグループ] を選択した場合は、承認を要求するユーザーグループを選択します。 **注:** [承認基準] フィールドで [ユーザーグループ] を選択した場合は、選択してユーザーグループの各ユーザーの承認レコードが作成されます。グループの誰でも承認できます。
承認メモ	選択したユーザーまたはユーザーグループのメモ。

6. [開始] をクリックします。
すべての承認レコードがリストされ、承認ステータスが [要求済み] に変更されます。

タスクの結果
アサインされた承認者は、他の承認の詳細とともに [承認者] タブに追加されます。アサインされた承認者は、対処するレコードを開くためのリンクを含むメール通知を受け取ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
契約タイプリビジョン番号は [承認者] タブの [承認中] フィールドに表示されます。

次のタスク
承認者は表示して「契約ドキュメントの承認または却下」を行うことができます。

契約ドキュメントの承認または却下

契約要求またはその添付ファイルをレビューして、承認または却下します。

始める前に
承認の要求へのリンクが記載されたメール通知を受信している必要があります。
必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

手順

1. メール通知、セルフサービス、または従業員センターポータルから承認レコードを開きます。
2. レコードをレビューし、承認または却下します。
   - レコードを承認するには、[承認] をクリックします。
   - レコードを却下するには、[コメント] フィールドに却下に関するコメントを入力して [却下] をクリックします。

注:
内部ストレージの添付ファイルとして、または外部ストレージの表示アクセス権を使用して、利用可能な契約リビジョンドキュメントを表示します。

タスクの結果
次の表は、承認レコードの承認および却下アクションの結果を示しています。契約履行者と協力者は、承認または却下に関するメール通知を受け取ります。

アイテムの承認または却下の結果

承認	却下
• 承認レコードのステータスが [要求済み] から [承認済み] に更新されます。 要求されたアイテムが承認のためにユーザーグループにアサインされた場合、残りのユーザーに対する承認レコードのステータスが [要求済み] から [不要] に更新されます。 • 要求のウォッチリストに追加されていない承認者は、承認された契約ドキュメントにアクセスできなくなります。	• 承認レコードのステータスが [要求済み] から [却下] に更新されます。 要求されたアイテムが承認のためにユーザーグループにアサインされた場合、残りのユーザーに対する承認レコードのステータスが [要求済み] から [不要] に更新されます。 • 承認者によって投稿された却下コメントは、要求の [アクティビティ] セクションに追加されます。 • 要求のウォッチリストに追加されていない承認者は、拒否された契約ドキュメントにアクセスできなくなります。

契約ドキュメントリビジョンのアドホック承認のキャンセル

契約ドキュメントリビジョンに対するアクションが不要になった場合は、アドホック承認をキャンセルします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
要求済みステータスのアドホック承認のみ、キャンセルできます。

必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて

手順

1. ワークスペースに移動し、契約要求を開きます。
2. [承認者] タブで、[承認をキャンセル] をクリックします。
3. [承認をキャンセル] ダイアログボックスで、[承認対象] フィールドからキャンセルする承認レコードを選択します。

   注:
   契約ドキュメントが 1 つしかない場合は、自動入力されます。

4. 承認レコードのキャンセルについてのコメントを入力し、[キャンセルを確定] をクリックします。

タスクの結果
承認レコードはキャンセルされ、そのステータスが [キャンセル] に更新され、コメントがその承認レコードに追加されます。その承認がユーザーグループから要求された場合、ユーザーグループ内のすべてのユーザーに対応する承認レコードがキャンセルされます。

契約要求の署名ワークフロー

契約管理プロ は、契約要求の電子署名または自筆 (手書き) 署名をサポートしています。

- 電子署名：署名者が契約ドキュメントに電子的に署名できるようにします。詳細については、「電子署名プロバイダーの構成」を参照してください。

  完了証明書を生成する場合は、契約要求で署名タイプとして電子署名を選択する必要があります。詳細については、「完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化」を参照してください。

- 自筆署名：署名者が契約ドキュメントに手書きで署名できるようにします。その後、署名されたドキュメントを契約要求にアップロードできます。詳細については、「手書きで署名された契約書をアップロード」を参照してください。

電子署名のワークフロー

- 確定したドキュメントを署名用に署名者に送信します。
  - 状況と契約ステータスが [署名待ち] に更新され、電子署名フローが「電子署名プロバイダーの構成」の設定に従ってトリガーされます。
  - 契約書が署名可能になったことを示すメール通知が、最初の署名者に送信されます。メールには、契約ドキュメントへのリンクが含まれています。署名者は、この契約ドキュメントを開いて、 DocuSign または Adobe Sign の電子署名プロバイダーを介してドキュメントに署名できます。

    署名者は、[署名者] タブで設定された順序に従って署名要求メールを受信します。

  - [名前]、[タイトル]、[メール] などの署名者フィールドは、署名用に送信される前に契約ドキュメントに事前に入力されません。これらのフィールドは、署名者がドキュメントにアクセスして署名するときに、電子署名プロバイダーによって入力されます。
- 署名者は、契約ドキュメントに署名するか、拒否することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約ドキュメントに対する署名者のアクション

署名者のアクション	ワークフロー
すべての署名者が電子署名を行うことを選択します	○ 最初の署名者が契約書に署名します 複数の署名者が存在する場合、契約ドキュメントは順番の次の署名者に送信されます。 要求の現在の署名者のステータスが [保留中の署名] から [署名済み] に更新されます。次の署名者のステータスが [未開始] から [保留中の署名] に更新されます。 ○ 最後の署名者がドキュメントに署名すると、契約リポジトリレコードが作成され、署名済みドキュメントが添付されます。 複数の契約ドキュメントを含む契約要求の場合、署名済みの契約ドキュメントは個々のドキュメントに分割され、それぞれの契約タイプの契約リポジトリレコードに添付されます。 要求のステータスが [契約署名済み] に更新されます。
1 人以上の署名者が自筆署名を行うことを決定しました	○ 1 人以上の署名者が、電子署名の代わりに自筆署名を行うことを決定しました。 ○ PDF 形式の自筆署名された契約ドキュメントが契約履行者と共有されます。 ○ 契約履行者は署名済みドキュメントをアップロードし、自筆署名済みの契約ドキュメントを共有した署名者を選択して、ドキュメントを次の署名者に送信して署名ワークフローを続行します。 要求の署名者のステータスが [保留中の署名] から [署名済み] に更新されます。次の署名者のステータスが [未開始] から [保留中の署名] に更新されます。すべての署名者がドキュメントに署名すると、署名タイプは [混合署名] に更新されます。 ○ 最後の署名者がドキュメントに署名すると、契約リポジトリレコードが自動的に作成され、署名済みドキュメントが添付されます。 複数の契約ドキュメントを含む契約要求の場合、署名済みの契約ドキュメントは個々のドキュメントに分割され、それぞれの契約タイプの契約リポジトリレコードに添付されます。 要求のステータスが [契約署名済み] に更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

署名者のアクション	ワークフロー
ドキュメントは署名者によって拒否されます。	署名者がドキュメントへの署名を拒否したことを知らせるメール通知が、要求者に送信されます。 要求の署名者のステータスが [拒否] に更新されます。 [ステータス] が [対応中] に変わり、[契約ステータス] が [署名拒否 (Signing Declined)] に変わります。
契約ドキュメントが署名のために再送信されます。	契約ユーザーが履行した契約要求の場合:契約ユーザーは変更要求を送信できます。契約履行者は変更要求を処理し、更新されたドキュメントを契約要求者に返送します。更新された契約ドキュメントは、契約ユーザーによる署名のために送信されます。 契約履行者が履行した契約要求の場合:契約履行者は、手動または再生成オプションを使用してドキュメントリビジョンを作成し、署名のためにドキュメントを再送信します。

システムプロパティ *sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate* が true に設定されている場合、完了証明書が生成され、契約リポジトリレコードに添付されます。

自筆署名のワークフロー

- 確定したドキュメントを署名用に署名者に送信します。
  - 状況と契約のステータスが [署名待ち] に更新されます。
  - メール通知は 最初の 署名者に順番に送信され 契約ドキュメントが PDF としてメールに添付されます。

    現在の署名者は、メールの [宛先] フィールドに入力されます。契約履行者、契約をオープンしたユーザー、契約が要求されたユーザー、および署名用に送信アクションのイニシエーターが [CC] フィールドに配置されます。
- 署名者はドキュメントを承認または拒否します。

契約ドキュメントに対する署名者のアクション

署名者のアクション	ワークフロー
現在の署名者がドキュメントを承認し、保留中の署名者がいます	○ 署名者は契約ドキュメントを印刷して署名し、署名要求者に返送します。 ○ 署名された契約ドキュメントを受信すると、契約履行者は署名済みの契約をアップロードし、ドキュメントを保留中の署名者に送信します。
署名者がドキュメントを却下する	署名者は、必要な修正のためにドキュメントを要求者に返送します。署名者と契約履行者は協力して契約ドキュメントを確定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

署名者のアクション	ワークフロー
すべての署名者がドキュメントに署名している	○ すべての署名者が署名した契約ドキュメントを受信すると、契約履行者は署名された契約ドキュメントを PDF 形式でアップロードします。 ○ 契約ドキュメントは、アップロード後にリポジトリに追加されます。 自己提供型の契約の場合、要求の状況が [完了してクローズ] に、契約のステータスが [契約署名済み] に更新されます。 非自己提供型の契約の場合、要求の状況と契約のステータスが [契約署名済み] に更新されます。契約要求をクローズするには、[完了してクローズ] を選択します。 詳細については、「手書きで署名された契約書をアップロード」を参照してください。

署名ワークフローの進行中に署名者を変更する

[署名者を変更] オプションを使用すると、署名ワークフローの進行中に保留中の署名者を追加、削除、編集、または並べ替えることができます。このアクションを開始すると、システムプロパティ *maximum_signature_pause_duration* で定義された期間、署名ワークフローが一時停止します。変更を加えた後に署名ワークフローを続行するには、[署名の再開] オプションを使用してワークフローを再開します。

ワークフローは次のように進行します。

- [署名者を変更] オプションを使用して署名者を変更。
- 署名者を追加、削除、変更、または並べ替えます。

  注:
  - 署名ブロックベースの契約テンプレートでは、アクションを追加、変更、削除、および並べ替えることができますが、参加者ベースのテンプレートでは、変更および並べ替えアクションのみが 有効 になります。
  - [署名者を変更] オプションは、自筆署名ワークフローと電子署名プロバイダー統合を使用した電子署名ワークフローで使用できます DocuSign 。

- [署名の再開] を選択して 変更が完了したら署名ワークフローを再開します。

  注:
  設定された期間内に署名 ワークフロー が再開されない場合、署名者に加えられた変更はすべて元に戻り、署名 ワークフロー は前の状態から再開されます。

- 署名要求のメール通知が署名者に送信されます。
- 最後の署名者がドキュメントに署名すると、契約リポジトリレコードが作成され、署名済みドキュメントが添付されます。

詳細については、「署名者の変更」と「署名要求を再送信」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約ドキュメントへのアクセス権

契約ドキュメントへのアクセスは、次のユーザーロールと条件に基づいています。

- 契約履行者は、契約ドキュメントを表示および更新できます。
- 契約ドキュメントを削除できるのは契約アドミニストレーターのみです。
- 要求者は、契約要求を送信した契約ドキュメントのみを表示できます。
- ウォッチリストに追加されたユーザーは、追加された契約要求の契約ドキュメントのみを表示できます。

契約リポジトリレコードの生成中に、マッピングされたフィールドとその値に対してデータタイプと正確性が検証されます。検証エラーが見つかった場合、契約履行者にメール通知が送信されます。このメールには、最終的な契約ドキュメントにコピーされていないフィールドのリストと契約リポジトリレコードへのリンクも記載されています。履行者は、リンクを使用してレコードを開き、値を修正して検証エラーを解決します。

手書きで署名された契約書をアップロード

署名者から受け取った自筆署名済みの契約書をアップロードします。自筆署名ワークフローの場合、または電子ワークフローの署名者の 1 人が自筆署名を行うことを決定した場合は、契約書をアップロードする必要があります。

このタスクについて

契約要求の状況と契約のステータスが [署名待ち] になります。

始める前に

契約ドキュメントは PDF 形式でのみアップロードできます。

必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

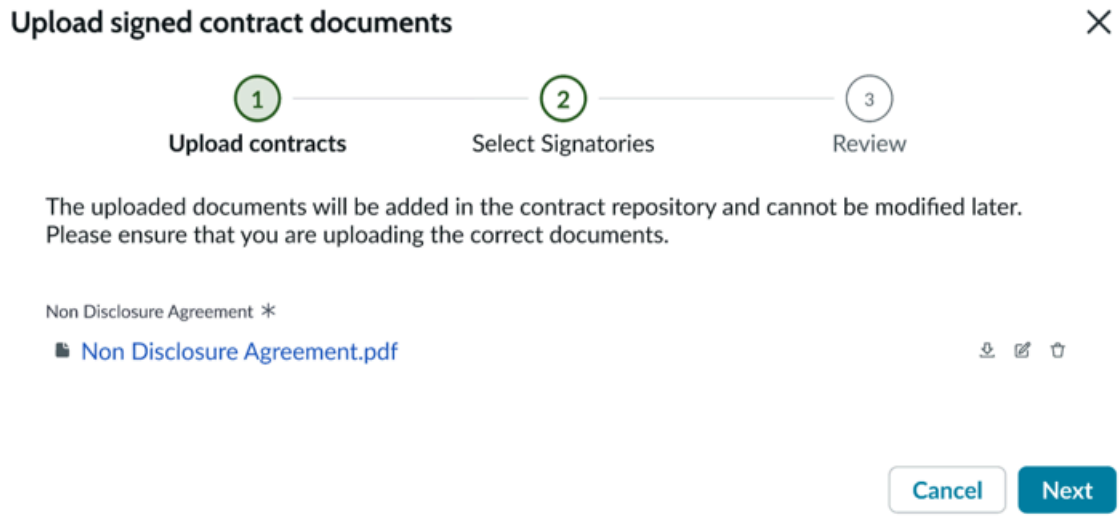
手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. [署名済み契約書をアップロード] を選択します。
4. 署名者から受け取った自筆署名済みの契約ドキュメントを添付します。
   a. [契約のアップロード] ステップで、[ファイルの添付] を選択します。
   b. 契約ドキュメントを選択し、[開く] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アップロード用の自筆署名済み契約ドキュメントを添付



契約書が添付されます。

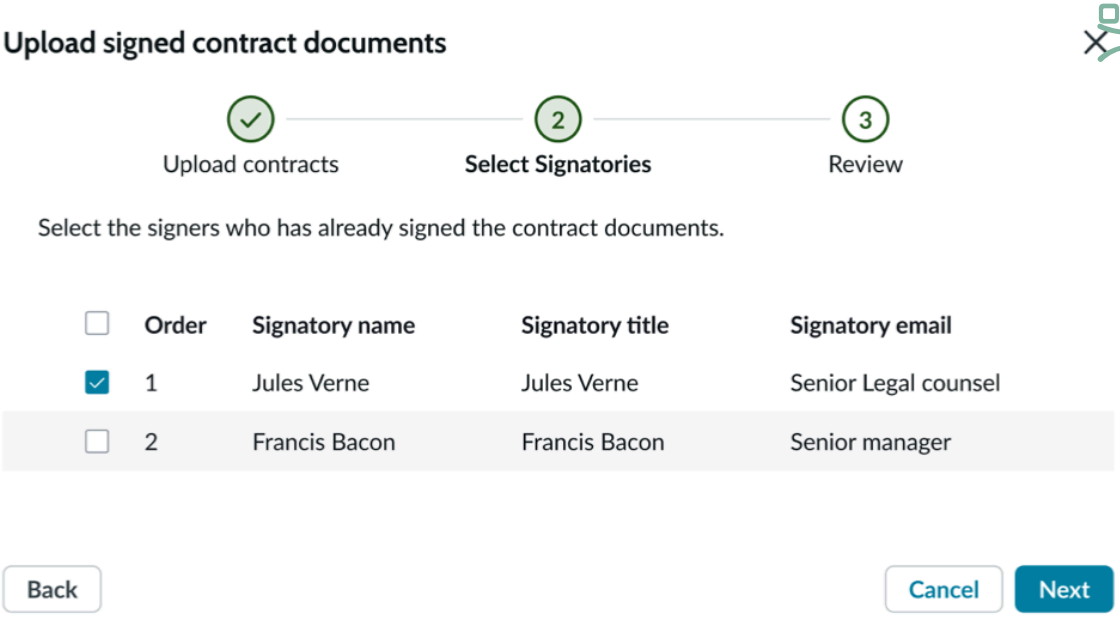
c. [Next (次へ)] をクリックします。

5. 契約書に署名して共有する署名者を選択します。

a. 契約ドキュメントに署名した署名者のチェックボックスをオンにします。

b. [Next (次へ)] をクリックします。

署名者を選択



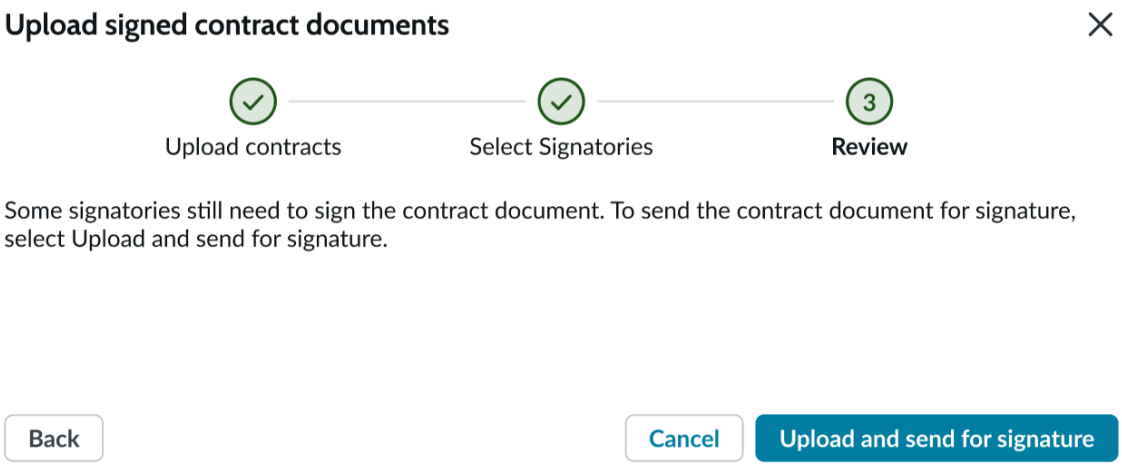
6. 契約書を確認してアップロードします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 署名済み契約ドキュメントのアップロード:すべての署名者が契約ドキュメントに署名している場合は、[アップロード] を選択してドキュメントをアップロードします。
- アップロードしたドキュメントを次の署名者に送信する - 一部の署名が保留中の場合は、[アップロードして署名用に送信] を選択して、ドキュメントを次の署名者に順番にアップロードして送信します。

署名用に送信



タスクの結果

すべての署名者が契約ドキュメントを入手すると、契約要求にアップロードされます。契約リポジトリレコードが作成され、署名済み契約ドキュメントが添付されます。

最終的な契約書が添付されたメールが署名者に送信されます。

自分の契約書の契約の場合、要求のステータスが [完了してクローズ] に更新され、契約のステータスが [契約署名済み] に更新されます。

サードパーティ契約の場合、要求の状況と契約のステータスが [契約署名済み] に更新されます。契約要求をクローズするには、[完了してクローズ] を選択します。

署名者の変更

署名ワークフローの進行中に署名者を変更します。

始める前に

- システムプロパティ *maximum_signature_pause_duration* を設定して、[署名者の変更] オプションを選択した後に署名ワークフローを一時停止する期間を定義します。設定できる最小値は 8 時間、最大値は 24 時間です。詳細については、「署名者変更時の署名の一時停止期間を構成する」を参照してください。
- [署名者を変更] オプションは、自筆署名ワークフローと電子署名プロバイダー統合を使用した電子署名ワークフローでのみ使用できます DocuSign 。

必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて

署名者を追加、変更、並べ替え、または削除する場合は、[署名者を変更] オプションを使用して署名プロセスを一時停止します。(システムプロパティ *maximum_signature_pause_duration* で定義されている) 設定された期間内に署名プロセスが再開されない場合、署名者に加えられた変更は自動的に元に戻り、署名プロセスは前のステータスから再開されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 契約要求が [署名待ち] ステータスの場合にのみ署名者を変更するオプションを選択できます。
- 削除、変更、または並べ替えできるのは、契約ドキュメントにまだ署名していない署名者のみです。
- 署名プロセスが一時停止されると、保留中の署名タスクを持つ署名者は、既に受信した署名要求メールから契約ドキュメントにアクセスできなくなります。
- 署名ブロックベースの契約要求では、追加、変更、削除、および並べ替えのアクションを実行できます。
- 参加者ベースの契約要求では、変更および並べ替えアクションのみを実行できます。

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. [署名待ち] ステータスの契約要求を開きます。
3. [署名者を変更] を選択します。
   - 契約ステータスが [署名が一時停止しました] に更新されます。
   - アクティビティストリームには、署名者の変更アクションが記録されます。
4. 確認画面で [変更] を選択します。
5. [署名者] タブに移動します。
6. 署名者を変更します。

タスクの結果
署名プロセスが一時停止され、署名者が変更されます。

次のタスク
署名者を変更した後、署名プロセスを再開します。詳細については、「署名プロセスを再開」を参照してください。

署名プロセスを再開

変更された署名者を使用して、一時停止した署名プロセスを再開します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて
[署名を再開] オプションを使用して、署名プロセスを再開します。(システムプロパティ *maximum_signature_pause_duration* で定義されている) 設定された期間内に署名プロセスが再開されない場合、署名者に加えられた変更は自動的に元に戻り、署名プロセスは前のステータスから再開されます。

[署名を再開] オプションは、自筆署名ワークフローと電子署名プロバイダーの統合を使用した電子署名ワークフローでのみ使用できます DocuSign 。

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. [署名が一時停止] ステータスの契約要求を開きます。
3. [署名の再開] を選択します。
4. 確認画面で [再開] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果

- 契約ステータスが [署名待ち] に更新されます。
- 現在の署名者が一時停止前と異なる場合は、署名要求の通知が送信されます。
- アクティビティストリームは、再開署名アクションを記録します。

署名要求を再送信

署名要求を再送信する機能を使用すると、契約履行者は必要に応じて署名要求を手動でトリガーできます。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. [署名待ち] ステータスの契約要求を開きます。
3. [署名要求を再送信] を選択します。
4. 確認画面で [再送信] を選択します。

タスクの結果

通知は現在の署名者に再送信されます。

署名プロセスをキャンセル

署名者に送信された契約ドキュメントの自筆署名プロセスをキャンセルします。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて

契約要求のステータスが [署名待ち] である必要があります。

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. [標準チケット] ページの [アクション] メニューから [署名をキャンセル] を選択します。
4. 確認ウィンドウで、[署名をキャンセル] を選択します。

タスクの結果

契約ステータスが [署名キャンセル済み (Signature cancelled)] に更新され、すべての署名者に通知メールが送信されます。

契約要求のキャンセル

不要になった契約要求をキャンセルします。

始める前に

重要:
署名用に送信された契約要求をキャンセルすると、現在のステータスでプロセスが停止します。

必要なロール：sn_cm_core.contract_user、sn_cm_core.contract_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

契約要求のステータスが [ドラフト]、[新規]、[承認待ち]、[署名待ち]、および [対応中] の場合は、契約要求をキャンセルできます。

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. [その他のアクション] アイコン ( ) を選択します。
4. [要求のキャンセル] を選択します。
5. [要求をキャンセル]を選択して、キャンセルを確認します。

タスクの結果

- 要求はキャンセルされ、関連するアクティブなフローが終了します。キャンセルのコメントは、要求の [アクティビティ] タブに表示されます。
- 契約要求のステータスが [キャンセル] に更新され、契約のステータスが [契約キャンセル (Contract Canceled)] に更新されます。
- 署名者に送信されたドキュメントの署名は、それ以上の署名をブロックするためにキャンセルされます。署名者は、契約要求がキャンセルされたことを示すメール通知を受け取ります。

署名済み契約ドキュメントのプレビューおよびダウンロード

署名済み契約ドキュメントを表示およびダウンロードします。

始める前に

重要:
署名用に送信された契約要求をキャンセルすると、現在のステータスでプロセスが停止します。

必要なロール：sn_cm_core.contract_user

このタスクについて

すべての署名者が契約ドキュメントに署名したら、最終的な契約ドキュメントと見なされ、契約要求リポジトリ [sn_cm_core_contract_request_m2m_contract_repository] テーブルに保存されます。
契約ドキュメントへのアクセスは、次のユーザーロールと条件に基づいています。

- グループマネージャー、アサイン先ユーザー、および協力者には、契約リポジトリへの編集アクセス権があります。
- 同じアサイン先グループに属する契約履行者には、契約リポジトリへの表示アクセス権があります。
- アサイン先グループにいない契約履行者には、契約リポジトリへのアクセス権がありません。
- 契約ドキュメントを削除できるのは契約アドミンのみです。
- 要求者は、契約要求を送信した契約ドキュメントのみを表示できます。
- ユーザーは、対応する契約要求のウォッチリストに追加された契約ドキュメントのみを表示できます。

複数の契約ドキュメントが添付されている場合、契約タイプごとに個別の契約リポジトリレコードが作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を選択します。
3. [契約リポジトリ] に移動します。
4. 契約番号を選択します。
5. [契約ドキュメント] タブに移動します。
6. 契約ドキュメントを表示します。

義務管理

義務管理契約管理プロ では、契約で指定された責任を追跡して履行できます。

義務管理を使用すると、契約アドミニストレーターは義務レコードを作成して、契約義務を履行するために必要な特定の指示と義務タスクタイプを定義できます。 義務タスクは、IT 資産請求書を毎月送信するなど、契約で指定されたアクティビティを追跡して完了するために作成されます。

義務レコードには、次の 2 種類の義務タスクがあります。

アドホック義務タスク

義務タスクは、契約上の義務を履行するために 1 回だけ、または不規則な間隔で要求される場合があります。

繰り返し発生する義務タスク

義務タスクは、契約上の義務を履行するために定期的に必要です。繰り返し発生する義務タスクは、定義されたスケジュールに基づいて自動的に作成されます。

義務管理ワークフローは、署名済み契約が契約リポジトリレコードに追加された後に開始され、次のように進行します。

1. 契約マネージャーは、契約リポジトリで契約をレビューし、主要な義務の義務レコードを作成します。
2. 契約アドミニストレーターは、義務レコードに義務タスクスケジュールを含む義務の詳細を入力します。

   詳細については、「義務レコードの作成」を参照してください。

3. 義務タスクが作成されます。
   - アドホックスケジュールの場合、契約アドミニストレーターは [義務タスク] タブから義務タスクを作成します。
   - 繰り返しスケジュールの場合、義務タスクは定義されたスケジュールに基づいて自動的に作成されます。
4. 義務タスクが作成されると、アサインされたユーザーに通知されます。
5. アサインされたユーザーは、義務タスクを処理し、レビューのために送信します。

   義務タスクのステータスが [オープン] から [承認待ち] に変わります。

6. 義務履行者はタスクをレビューし、承認または却下します。
   - 義務タスクが却下された場合、タスクのステータスは [オープン] に変わり、アサインされたユーザーはタスクの処理を続行します。
   - 義務タスクが承認されると、タスクのステータスが [完了] に変わります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

義務レコードの作成

義務管理で署名済み契約の義務レコードを作成し、義務タスクを通じて契約で指定された責任を履行します。繰り返し発生する義務タスクは、レコードから自動的に作成されます。また、1 回だけ、または不定期に実行されるアドホック義務タスクを追加することもできます。

このタスクについて

注:
1 回のみまたは不定期に実行される義務タスクの追加の詳細については、「アドホック義務タスクの作成」を参照してください。

始める前に
契約レコードは [アクティブ] ステータスである必要があります。

法務契約所有者グループと義務履行者グループのグループマネージャーも、それぞれのグループのメンバーである必要があります。

必要なロール:sn_cm_obligation.obligation_fulfiller

手順

1. ワークスペースから実行された契約を開きます。
2. [義務] タブを選択します。
3. **[New** (新規)] を選択します。

   注:
   [新規] ボタンが利用できない場合は、選択した契約が有効であることを確認します。

4. フォームで、フィールドに入力します。
   詳細については、「[義務] フォーム」を参照してください。
5. [保存] を選択します。

アドホック義務タスクの作成

契約で指定された義務を追跡して履行するために、1 回のみ、または不規則な間隔で必要な義務タスクを作成します。

始める前に
義務と契約のステータスがアクティブである必要があります。

義務レコードのスケジュールタイプは [アドホック] である必要があります。

必要なロール:sn_cm_obligation.obligation_fulfiller

手順

1. 使用しているワークスペースから義務を開きます。
2. [義務タスク] タブを選択します。
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. オプション: [新しい義務タスク] ページの [担当者] フィールドで、割り当てられたユーザーを更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [期日] フィールドで、義務タスクの期日を選択します。

6. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果
義務タスクが作成され、アサインされたユーザーにメールで通知されます。

義務タスクの送信

義務ユーザーは、契約で指定された義務を履行するための義務タスクに取り組み、レビューのために送信します。

始める前に
必要なロール:sn_cm_obligation.obligation_user

手順

1. メール通知または 従業員センターから義務タスクを開きます。

2. オプション: [添付ファイル] フィールドで、必要な添付ファイルを追加します。

> **注:**
> 外部ストレージは 義務管理に使用できません。

3. [コメント] フィールドで、必要なコメントを追加します。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
義務タスクが承認のために送信され、タスクのステータスが [承認待ち] に変わります。

義務タスクのキャンセル

不要になった未解決の義務タスクをキャンセル 義務管理 。

このタスクについて

> **注:**
> 親義務レコードを非アクティブ化すると、未送信または承認待ちの義務タスクは自動的にキャンセルされます。

始める前に
キャンセルするタスクは、[オープン]、[送信済み]、または [承認待ち] ステータスである必要があります。

承認者グループのグループマネージャーまたは義務タスクの承認者である必要があります。

必要なロール:sn_cm_obligation.obligation_fulfiller

手順

1. 使用しているワークスペースから義務タスクを開きます。

2. [キャンセル] を選択します。

3. [義務タスクをキャンセル] ウィンドウで、必要なコメントを追加して **[OK]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
義務タスクのステータスが [キャンセル] に変わります。

義務タスクの承認または却下

義務履行者は、承認のために送信された 義務管理 の義務タスクをレビューし、適切なアクションを実行します。

始める前に
必要なロール:sn_cm_obligation.obligation_fulfiller

手順

1. 通知メール、 従業員センター、または 契約ワークスペースから義務タスクを開きます。
2. 義務タスクをレビューし、承認または却下します。

タスクの結果
義務タスクが承認されると、アサインされたユーザーに通知され、義務タスクのステータスが [完了してクローズ] に変更されます。
義務タスクが却下されると、アサインされたユーザーに通知され、義務タスクのステータスが [オープン] に変更されます。

契約テンプレートのキーワードの検索

契約テンプレートのキーワードを簡単に検索します。

始める前に
キーワード検索の機能が有効になっていることを確認します。詳細については、「契約テンプレートのキーワード検索を有効にします。」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートリストで、フィルターアイコン ( ) を選択します。
3. 単一または複数のキーワードを検索します。
   - 単一のキーワードを検索するには、フィルター条件を [キーワード][次の条件に一致]**[<**検索用語**>]** に設定します。たとえば、フィルター条件を [キーワード][次の条件に一致][調達] として設定します。
   - 複数のキーワードを検索するには、フィルター条件を [キーワード][次の条件に一致]**["<**検索用語 **1>"|"<**検索用語 **2>"]** に設定します。たとえば、フィルター条件を [キーワード][次の条件に一致]["調達" | "Acme"] として設定します。
4. [実行] を選択します。

タスクの結果
キーワードを含む契約テンプレートが一覧表示されます。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインで検索する

契約構成担当者は、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインでテンプレートと条項を検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインが構成されていることを確認します。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

手順

1. Microsoft Word でコンテンツコントロールをマークするドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. アドインのログイン画面で、マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
   詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください
4. [テンプレート] タブで、[テンプレートを検索] 検索フィールドに検索テキストを入力して、特定の名前またはステータスのテンプレートを検索します。
   検索条件に一致する [ドラフト] または [編集中] ステータスのアクティブなテンプレートが表示されます。
5. テンプレート内にある条項または条項ライブラリのみにある条項を検索します。

6. バリエーションのある条項を選択し、[条項バリエーションを検索 **(Search clause variations)]** 検索フィールドに条項バリエーションの名前を入力します。
   検索条件に一致するアクティブな条項が表示されます。

契約管理プロ の管理

アドミニストレーターは、Word ドキュメントテンプレート、契約、およびビューアナリティクスの管理に取り組みます。

条項、テーブル、および契約テンプレートの管理

アドミニストレーターは、条項と契約テンプレートを管理します。

契約条項バリエーションの編集

契約テンプレートで使用されるコンテンツを変更するには、条項バリエーションを編集します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 条項管理.
2. 条項を選択します。
3. [条項バリエーション] 関連リストで、条項バリエーションを選択します。
4. [条項バリエーション] フォームで、変更するフィールドを編集します。
   フィールド値の説明については、「[条項バリエーション] フォーム」を参照してください。
5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   インポートされたドキュメントが解析され、抽出されたコンテンツコントロールが [条項バリエーションフィールド] 関連リストに表示されます。
6. [更新] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
更新された条項バリエーションが、公開された契約テンプレートに関連付けられており、解析後に新しいフィールドが利用可能になった場合、[マッピングされていないメタデータ (Unmapped meta data)] 関連リストが、マッピングされていないフィールドのリストとともに表示されます。テンプレートマッピングを完了する方法については、「契約テンプレートマッピングの更新」を参照してください。

コンテンツコントロールを手動で追加して契約テンプレートを編集する

契約テンプレートを編集して、従業員が契約要求を送信するときに標準契約の生成に使用するテンプレートに含める必要がある変更を反映させます。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. リストから契約テンプレートを開きます。
3. フォームでフィールドを変更します。

Word テンプレートの新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	契約テンプレートの一意な名前。
テーブル	契約テンプレートを関連付けるテーブル。
カテゴリ	契約テンプレートを関連付けるドキュメントカテゴリ。
ドキュメント	条項とテンプレートフィールドマッピングのインポート元のドキュメント。選択するドキュメントは Microsoft Word (.docx) ドキュメントであり、有効なコンテンツコントローラーが含まれている必要があります。詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。
状況	○ [ドラフト] ステータスの契約テンプレートを編集しても、[ドラフト] ステータスのままです。 ○ [公開済み] ステータスの契約テンプレートを編集すると、ステータスは [編集中] に変わります。
アプリケーション	契約テンプレートが属するアプリケーション。 このフィールドは、契約テンプレートを作成するアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
アクティブ	テンプレートをアクティブにして使用可能にするオプション。

4. インポートされたドキュメントからコンテンツコントロールでマークされた変更済みコンテンツを抽出するには、[ドキュメントを解析] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 変更のない既存のインポートされた条項は、その分類およびマッピング条項とともに保持されます。
- インポートされたドキュメントでコンテンツコントロールが削除されるインポートされた条項は、リストから削除されます。
- 新しく追加されたコンテンツコントロールは、[インポートされた条項]、[条項マッピング]、または [テンプレートマッピング] に一覧表示されます。

5. 新しく追加されたインポートされた条項を分類してマッピングします。
詳細については、「インポートされた条項の分類とマッピング」を参照してください。
6. [更新] を選択して変更を保存します。
7. 契約ドキュメントのコンテンツを確定したら、[公開] を選択します。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートを編集する

従業員が ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約要求を送信するときに、標準契約を生成するには、契約テンプレートに含める必要があるメタデータ、署名者、または条項を編集します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

手順

1. コンテンツコントロールを含む Microsoft Word ドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
4. [テンプレート] タブで、変更する契約テンプレートを選択します。
関連付けられた契約テンプレートがアクティブで、[ドラフト] または [編集中] ステータスである必要があります。
5. ドキュメントに変更を加えます。

契約テンプレートの変更

変更	説明
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して、メタデータ、署名者、または条項を変更します。	ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用してドキュメントコンテンツコントロールを追加する
署名者を編集または削除します。	アドインを使用した参加者の編集または削除
コンテンツコントロールを削除します。	コンテンツコントロールを右クリックし、[コンテンツコントロールを削除 **(Remove Content Control)]** を選択します。 コンテンツコントロールが Microsoft Word ドキュメントから削除されます。ただし、コンテンツコントロールを ServiceNow インスタンスから削除するには、ドキュメントをアップロードして解析する必要があります。

6. コンテンツコントロールの最終処理の際、ドキュメントを契約テンプレートにアップロードします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [続行] を選択してドキュメントを選択します。

b. [添付ファイルの選択] 画面で、[ファイルの添付] を選択し、変更したドキュメントを選択します。
アップロードするドキュメントのファイル名と契約書テンプレートでアップロードしたドキュメントのファイル名が異なる場合は、アップロードの確認を求められます。

c. [ドキュメントのアップロードと解析 **(Upload and parse document)**] を選択してコンテンツコントロールを解析し、データを ServiceNow インスタンスに追加します。

7. ServiceNow インスタンスで条項マッピングを完了します。
詳細については、「条項マッピングを完了して条項ライブラリをビルド」を参照してください。
   - 変更のない既存のメタデータ、署名者、および条項は、それらの詳細とともに保持されます。
   - 削除されたメタデータ、署名者、および条項が、契約テンプレートの [テンプレートマッピング]、[参加者]、および [インポートされた条項 (Imported clauses)] 関連リストから削除されます。
   - 追加されたコンテンツコントロールは、[参加者]、[インポートされた条項 (Imported clause)]、または [テンプレートマッピング] に一覧表示されます。
8. [更新] を選択します。
9. 契約ドキュメントのコンテンツを確定したら、[公開] を選択します。

アドインを使用した参加者の編集または削除

契約構成担当者は、ServiceNow 契約の Microsoft Word アドインを使用して Microsoft Word ドキュメントのパートナーを編集または削除します。

始める前に
コンテンツコントロールを含む Microsoft Word ドキュメントを契約テンプレートにアップロードする必要があります。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

手順

1. コンテンツコントロールを使用して Microsoft Word ドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. アドインのログイン画面で、マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください
4. [テンプレート] タブで、契約テンプレートを選択します。
5. [署名者] タブに移動します。
6. [署名者を編集または削除] アイコン (⋮) を選択します。
7. 署名者を編集または削除します。

タスクの結果
参加者に加えられた変更は、[参加者] 関連リストの ServiceNow インスタンスに同期されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Word アドインを使用した契約テンプレートのテーブルマッピングの編集または削除

契約構成担当者は、Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートのテーブルマッピングを編集または削除します。

このタスクについて

テーブルマッピングを使用すると、ServiceNow インスタンスのデータソーステーブルを契約テンプレートのテーブルにマッピングできます。このマッピングによって、データ ソース テーブルのどのレコードを契約に追加するか、またどこに追加するかが決定されます。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

手順

1. テーブルマッピングを編集または削除する契約テンプレートを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. ログイン画面で、Microsoft Word アドインを設定する ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
   詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください。
4. [テーブル] タブを選択します。
5. テーブルマッピングのリストでマッピングを選択するか、検索バーにテーブル名を入力して検索します。
6. テーブルマッピングを変更または削除します。

既存のテンプレートからの契約テンプレートの作成

既存のテンプレートのコンテンツを少しだけ変えたテンプレートが必要な場合は、既存のテンプレートから新しい契約テンプレートを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. リストから契約テンプレートを開きます。
3. [リビジョンを作成] を選択します。

   デフォルトビューでテンプレートを作成するときに [コピー] オプションを選択します。

   参加者、インポートされた条項、テンプレートマッピングに関連するデータを使用して、テンプレートリビジョンが作成されます。
4. オプション: コンテンツコントロールを使用して、Microsoft Word ドキュメントから条項とテンプレートフィールドマッピングをインポートします。
   詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。

   a. [ドキュメント] フィールドで [更新] を選択します。

   b. [ファイルを選択] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. ファイルを選択し、**[OK]** を選択します。

d. [ドキュメントを解析] を選択します。

- ドキュメントが解析されます。
- 既に存在していたメタデータは保持されます。
- 以前に存在していても、最新の解析で見つからなかったメタデータは削除されます。
- 新しいメタデータが追加されます。
- 既に存在していた条項タグは保持されます。
- 以前に存在していても、最新の解析で見つからなかった条項は削除されます。
- 新しい条項タグが追加されます。

新しいファイルが契約テンプレートにアップロードされます。

次のタスク

- 解析中に見つかった新しいメタデータをマッピングします。詳細については、「契約テンプレートマッピングの更新」を参照してください。
- 解析中に見つかった新しい条項を分類します。詳細については、「インポートされた条項の分類とマッピング」を参照してください。

テンプレートから契約ドキュメントを生成してプレビューします。

コンテンツコントロールが変数の値またはスクリプトの戻り値に置き換えられた、契約ドキュメントの最終的なフォームを表示します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.

2. 契約テンプレートを開きます。

3. [プレビュー] を選択します。

4. [文書をプレビュー] ウィンドウで、[リストから参照] アイコン を選択します。

5. サンプル契約ドキュメントを生成する契約要求をリストから選択します。

6. [プレビューの生成] を選択し、[文書をプレビュー] ポップアップウィンドウを閉じます。

7. [添付ファイルを管理] フィールドで、[表示] を選択してドキュメントを表示します。

8. オプション: ダウンロードするドキュメントリンクを選択します。

9. オプション: 変更する場合は、契約テンプレートを変更します。

契約テンプレートの削除

不要になった契約テンプレートを削除します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. リストから契約テンプレートを開きます。
3. [削除] を選択します。
4. 確認のポップアップで、[削除] を選択します。

契約レコードの管理

アドミニストレーターは契約レコードを管理します。

契約レコードの表示

契約要求の履歴を表示して変更を追跡し、監査記録をレビューし、フィールドを更新します。契約が変更された日付と変更者を簡単に確認できます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. に移動してすべての契約を表示 契約要求 > すべての契約.
4. オプション: 期限切れの契約または間もなく期限切れになる契約を表示します。
   - 30 日以内に期限切れになる契約を表示するには、[期限切れが間近の契約] を選択します。
   - 期限切れの契約を表示するには、[期限切れの契約] を選択します。
5. オプション: 以前のバージョンの契約を表示します。
   a. リストから契約を選択します。
   b. [契約履歴] 関連リストで、[契約開始] 列の日付を選択して以前のバージョンを表示します。

契約レコードの変更

契約レコードが作成された後、終了日、親契約、契約モデルを変更できます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller

このタスクについて
契約終了日または契約条件に変更があった場合、契約のコピーが自動的に保存され、契約履歴に追加されます。

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. 契約を選択します。
4. オプション: 契約終了日を変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [終了日] フィールドで、[終了日カレンダーを表示 (Show End date calendar)] アイコン ( ) を選択します。

b. カレンダーポップアップで、日付を選択します。

c. **[OK]** を選択します。

5. オプション: 親契約を変更します。

a. [親契約] フィールドで、[レコードの検索] アイコン ( ) を選択します。

b. [親契約] ポップアップリストで、親契約としてアサインする契約レコードを選択します。

6. オプション: 契約モデルを変更します。

a. [契約モデル] フィールドで、[レコードの検索] アイコン ( ) を選択します。

b. [契約モデル] ポップアップリストで、モデルを選択します。

7. [保存] を選択します。

契約ドキュメントに正しい**sys_id**値を表示するように契約テンプレートのフィールドを構成する

契約構成担当者は、詳細スクリプトを更新して、生成された契約ドキュメントの sys_id 変数の正しい表示値を出力します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

このタスクについて

ServiceNow Contracts の Microsoft Word アドインを使用して変数をマッピングするスクリプトは、sys_id変数に `toString()` 関数を使用するため、生成された契約ドキュメントではその表示値が正しく置き換えられません。

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。
3. [テンプレートマッピング] 関連リストに移動します。
4. 詳細スクリプトが有効になっていて、表示値が正しく表示されないフィールドを選択します。フィールドの詳細は、詳細スクリプトとともに表示されます。
5. スクリプト内で、`toString()` を `getDisplayValue()` に置き換えます。
6. [更新] を選択します。

契約管理プロ 対応の プラットフォームアナリティクスソリューション

契約管理プロ の契約ダッシュボードは分析およびレポートソリューションで、契約要求データから得られるインサイトと傾向を通じて、データ主導の意思決定を可能にします。

必要なロール

契約ダッシュボードには、次のロールとタスクが関連付けられています。

- ServiceNow AI Platform アドミン (admin)：このソリューションをインストールして有効化し、システムのプロパティに必要な変更を加えます。
- パフォーマンスアナリティクス アドミニストレーター (pa_admin)：インジケーター、ブレークダウン、ウィジェット、およびダッシュボードを確認します。データ収集を設定して開始します。適切なステークホルダーとダッシュボードを共有します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約管理プロのアナリティクスパック のアクティブ化

アドミンロールを持っている場合は、契約管理プロのアナリティクスパック プラグイン (com.sn_cm_pa) を有効にすることができます。このアプリケーションにはデモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

この プラットフォームアナリティクスソリューション を有効にしているインスタンス上で パフォーマンスアナリティクス の完全なサブスクリプションバージョンを有効にします。非本番インスタンスでは、サブスクリプションを購入せずに パフォーマンスアナリティクス をアクティブ化できます。詳細については、「パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化」を参照してください。

次のものをレビュー 契約管理プロのアナリティクスパック 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 ServiceNow Store のアプリケーションリスト。

注:

サブスクリプションを購入する前に、Now Support サービスカタログ から非本番インスタンスを要求することによって、その機能を課金なしに評価できます。

必要なロール：admin

このタスクについて

ロールとスケジュール済みジョブ は、契約管理プロのアナリティクスパック とともにインストールされます。

詳細については、「契約管理プロのアナリティクスパックとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して 契約管理プロのアナリティクスパック プラグイン (com.sn_cm_pa) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

契約ダッシュボード

契約ダッシュボードを使用すると、契約要求データから派生した傾向とインサイトを分析することで、データ主導型の意思決定を行うことができます。

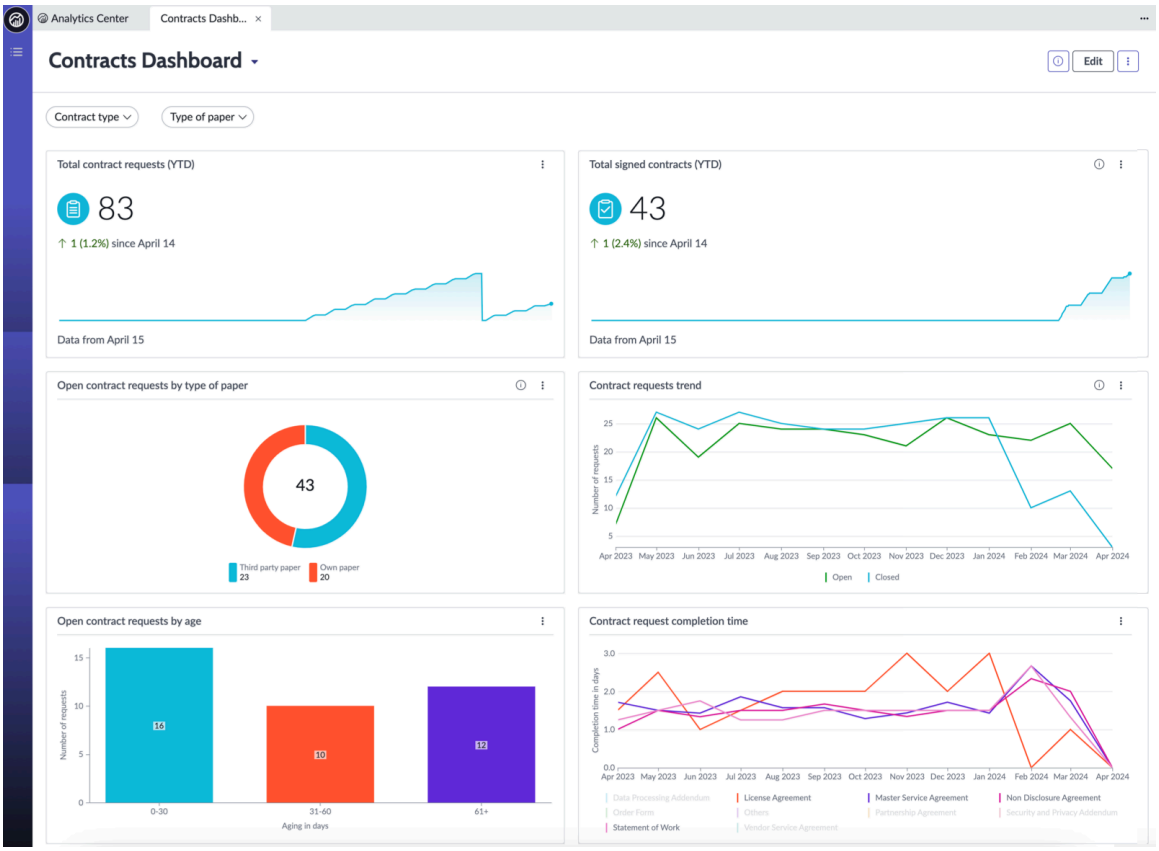
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードでは、契約要求の傾向を分析し、データを比較し、各レポートにドリルダウンして重要業績評価指標 (KPI) の詳細を表示できます。

KPI 詳細の使用の詳細については、「Examining indicators with KPI Details」を参照してください。

契約ダッシュボード



必要な **ServiceNow AI Platform** ロール

- 契約レポートパブリッシャー [sn_cm_core.contract_report_publisher]：契約要求と署名済み契約データに関連するレポートを編集および公開するために必要です。
- 契約レポートビューアー [sn_cm_core.contract_report_viewer]：契約要求と署名済み契約データに関連するレポートを表示するために必要です。
- 契約 PA アドミン [sn_cm_pa.pa_admin]：契約管理プロのアナリティクスパック を有効にして設定するために必要です。

契約ダッシュボード へのアクセス

契約ダッシュボードを開くには、 すべて > 契約関連コア要素 > 契約ダッシュボード.

契約ダッシュボードでのデータの使用

ゼネラルカウンシルは、次のメトリクスを使用した契約要求データへのインサイトからデータ主導型の意思決定を行うことができます。

- 今年これまでに作成された契約要求および署名された契約の数と、スケジュール済みジョブの前回の実行中に収集されたデータとの比較。
- 紙の種類別 (自社紙とサードパーティ紙) の未完了の契約要求数。
- 過去 12 か月間に開始および終了した契約要求の月次傾向。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 経過時間範囲別の契約要求の数。
- 過去 12 か月間のさまざまな契約タイプの完了時間の月次傾向。

インジケーター

YTD 契約の要求
: 今年これまでに作成された契約要求の数。

YTD 署名済み契約
: 今年これまでに締結された契約の数。

契約タイプごとの平均契約要求完了時間
: さまざまな契約タイプ別の契約要求の平均完了時間の月次傾向。

契約要求経過時間
: 0 ～ 30 日、31 ～ 60 日、および 61 日以上の期間にオープンされた契約要求の数。

ブレークダウン

- 契約タイプ
- 用紙の契約タイプ
- 契約要求経過時間

レポート

契約ダッシュボードのレポート

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
合計契約要求数 (年初来)	スコア 42	契約要求 [sn_cm_core_contract_request]	今年これまでに作成された契約要求の数と契約要求データの傾向。 このレポートでは、スケジュール済みジョブの前回の実行中に収集されたデータが最新のデータと比較されます。次の情報が表示されます。 • 契約要求数の増加または減少 • 増加率と減少率 • データが最後に収集された日付
署名済み契約の合計 (年初来) (Total signed contracts (YTD))	スコア 42	契約要求リポジトリ [sn_cm_core_contract_request_m2m_contract_repository]	今年これまでの署名済み契約の数と署名済み契約の傾向。 このレポートでは、スケジュール済みジョブの前回の実行中に収集された

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約ダッシュボードのレポート (続く)

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
			データが最新のデータと比較されます。次の情報が表示されます。 • 署名済み契約要求の増加または減少 • 増加率と減少率 • データが最後に収集された日付
契約書の種類別の未処理契約要求 (Open contract requests by type of paper)	ドーナツグラフ 	契約要求 [sn_cm_core_contract_request]	契約書の種類別の未処理契約要求のリアルタイムの数 (自分の契約書と第三者の契約書)。
契約要求の傾向	線グラフ 	契約要求 [sn_cm_core_contract_request]	過去 12 か月間にオープンおよびクローズされた契約要求のリアルタイムの月次傾向。 線グラフにカーソルを合わせると、その月にオープンおよびクローズされた契約要求の数が表示されます。
経過時間別の未解決の契約要求 (Open contract requests by age)	棒グラフ 	契約要求 [sn_cm_core_contract_request]	経過時間範囲別の契約要求のリアルタイムの数。 契約要求の経過時間は、要求の作成日とレポートを表示している日付によって計算されます。
契約要求完了時間 (Contract request completion time)	線グラフ 	契約要求 [sn_cm_core_contract_request]	過去 12 か月のさまざまなタイプの契約要求の平均完了時間のリアルタイムの傾向。完了時間は、要求が作成されてからクローズされるまでの時間で計算されます。 線グラフの線にカーソルを合わせると、関連する契約要求タイプの完了時間が表示されます。 グラフで契約要求タイプを非表示にするには、グラフの下の凡例でその名前を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィルター

契約ダッシュボードのフィルター

名前	タイプ	説明
契約タイプ	複数選択	1 つまたは複数の値を選択すると、契約ダッシュボードに関連する契約タイプのデータが表示されます。
契約書の種類	選択肢	自分の契約書と第三者の契約書がリストに表示されます。目的のオプションを選択すると、関連するデータが契約ダッシュボードに表示されます。

契約要求のアサインルールの変更

契約構成担当者は、契約要求をアサインするユーザーまたはグループに必要な変更について、ベースシステムで利用可能なアサインルールを変更します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > システムポリシー > ルール > アサイン.
2. CLM 要求のアサインルール [デフォルトのアサイン先グループ] を開きます。
3. フォームでフィールドを変更します。

アサインルールフォーム

フィールド	説明
名前	アサインルールの一意の名前
有効	アサインルールをアクティブとしてマークするオプション。 契約要求は、アクティブなアサインルールにのみ基づいてグループまたはユーザーにアサインされます。
[適用先] タブ	
テーブル	アサインルールが適用されるテーブルの名前
条件	アサインルールが適用される条件。 たとえば、契約要求が自分の契約書タイプに送信された場合にルールを適用するには、次の条件を入力します。 [契約書の種類][次の条件に一致][自分の契約書]
[アサイン先] タブ	
ユーザー	契約要求がアサインされているユーザー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
グループ	契約要求がアサインされているユーザーグループ

4. [送信] をクリックします。

Now Assist は 契約管理 の値のいずれか

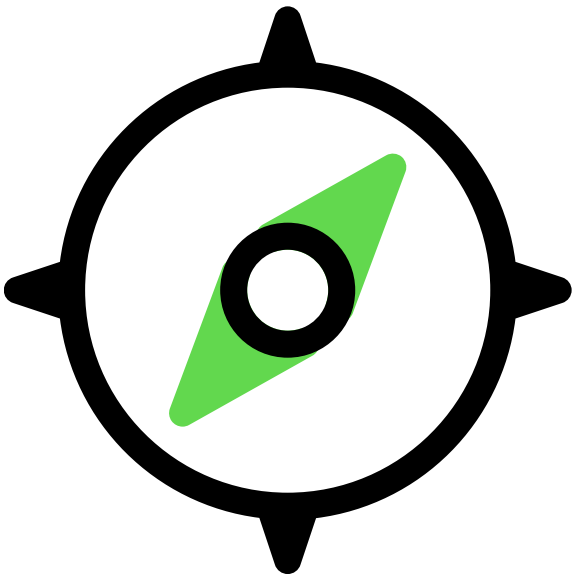
契約管理 のNow Assistを使用して、契約に非標準の条項や不足している条項がないかを分析し、署名された契約から情報を抽出して契約リポジトリに追加します。

高度な AI およびデータ製品のいずれも、法的または専門的なアドバイスを提供するものではありません。高度な AI およびデータ製品によって提供される出力は情報提供のみを目的としており、資格のある専門家からのアドバイスに代わるものではありません。お客様は、高度な AI およびデータ製品に依存してお客様が下した決定または行動を含むがこれらに限定されない、サービスの使用の結果として下された、または与えられた決定、アドバイス、結論、法的意見、推奨事項に関するすべての責任と義務を負います。

Advance AI およびデータの製品およびサービスは、法的助言を構成することを意図したものではなく、また、弁護士とクライアントの関係を構築するものではありません。

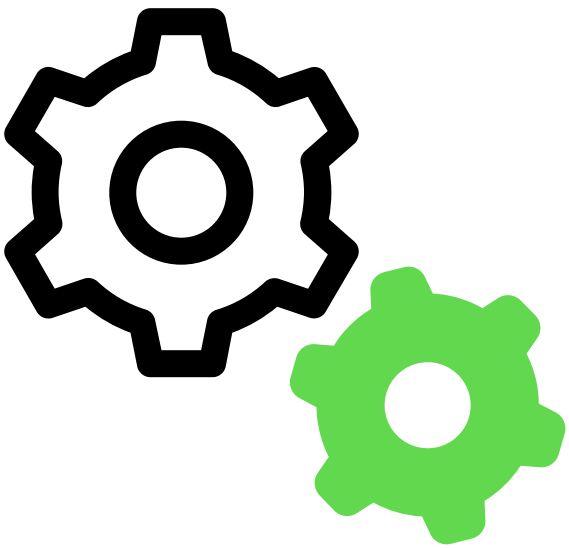
開始

探索



契約管理の Now Assist で利用可能な生成 AI スキルについて学習する

構成



契約管理で Now Assist を有効にして構成する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用方法	エージェントワークフローの使用
	
Now Assistが提供する生成 AI 機能を契約管理で使用する	契約管理の Now Assist でエージェントワークフローを使用する

重要:

- 国内の SKU をお持ちのお客様は、すべてのモデルプロバイダーを利用できるわけではなく、一部の Now Assist 製品/機能は現在、国内のお客様はご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベースの KB1584492 記事を参照してください。将来のリリースでモデルプロバイダーの可用性の更新を必ず確認してください。
- 現在、 Now Assist 製品/機能の一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境ではご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベース記事「KB0743854 」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。
- 現在、一部の Now Assist 製品/機能は一部の地域の顧客のみが利用できます。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。

トラブルシューティングとサポート

- について質問し、他のリソースを調べる の ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート
- 契約分析における非標準の条項と欠落している条項の計算に関する KB 記事 。

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに対する正確性、害、および適切性について、このアプリケー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ションの使用をテストおよび評価し、出力を人間が監視し、意思決定の目的で AI で生成された出力のみに依存しないようにするのは、ユーザーの責任です。これは、医療、ファイナンス、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。ServiceNow の AI 利用規定 に従うことに同意するものとします。このポリシーは ServiceNow によって更新される場合があります。

データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、コアコンプライアンスポータル から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。さらに、このアプリケーションは 提出された契約書からすべてのテキストを収集します。お客様は、「Now Assistオプトアウトに関するページ 」の説明に従って、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。

詳細については、を参照してください。 Now Assist ドキュメント .

契約管理での **Now Assist** の詳細

契約管理アプリケーションのNow Assistを使用すると、生成 AI 機能を使用して、契約に非標準の条項や不足している条項を特定できるため、組織のレビュープロセスが迅速かつ効率的になります。署名済み契約から抽出されたメタデータを確認し、その情報を契約リポジトリに自動的に追加することで、時間を節約することもできます。

での **Now Assist** の概要 契約管理

契約履行者は、次の生成 AI 機能を利用できます。

- 署名された契約からメタデータを抽出して確認し、契約リポジトリのマッピングされたフィールドに情報を追加します。
- Now Assistアプリケーションによって生成された提案を使用して、契約ドキュメントに非標準の条項や不足している条項がないかを分析し、逸脱を最小限に抑え、ターンアラウンドタイムを短縮します。

スキル

契約メタデータ抽出

契約リポジトリレコードに添付されている署名済み契約からメタデータを抽出し、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) インターフェイスに情報を表示します。

スキルのアクティブ化の詳細については、 契約管理 での Now Assist の構成を参照してください。契約からのメタデータの抽出の詳細については、「 の Now Assist を使用したメタデータの抽出 契約管理」を参照してください。

契約分析

契約ドキュメントに非標準の条項や不足している条項がないかレビューします。

スキルのアクティブ化の詳細については、 契約管理 での Now Assist の構成を参照してください。契約分析の詳細については、「 での Now Assist を使用した契約分析 契約管理」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

すべての Now Assist スキルと AI エージェントの AI モデルプロバイダーとして、Now LLM サービス、Azure OpenAI、Google Gemini、または Anthropic Claude on AWS を使用できます。での構成コントロールの使用 AI コントロールタワー 利用可能なオプションを定義するには、次でスキルレベルの設定を行います Now Assist アドミン 慰める. 詳細については、「Large language models on the ServiceNow AI Platform 」を参照してください。

Now Assist契約管理ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
管理者 [sn_cm_gen_ai.ai_contract_admin]	契約管理 の Now Assist への管理アクセス権を付与します。 プラグインに Now Assist をインストールし 契約管理 必要なスキルをアクティブ化します。
コンフィギュレーター [sn_cm_gen_ai.ai_contract_config]	契約管理アプリケーションでNow Assistのユースケースマッピングを構成します。
担当者 [sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller]	契約管理機能のNow Assistを使用して、契約ドキュメントの逸脱を分析し、署名済み契約からメタデータを抽出します。

メタデータ抽出ワークフロー

次のワークフローは、さまざまなユーザーが連携して、契約管理アプリケーションのNow Assistを使用して契約からメタデータを構成および抽出する方法を示しています。

1. 契約 AI アドミニストレーターは、プラグイン (sn_cm_gen_ai) に Now Assist をインストールします 契約管理 。
2. 契約 AI アドミニストレーターは、ユーザーを契約 AI 履行者と契約 AI アドミンのロールにアサインします。
3. 契約 AI コンフィギュレーターは、Now Assist アドミン コンソールで契約メタデータ抽出スキルを構成してアクティブ化 します。
4. アドミニストレーターは、システムプロパティで、メタデータ抽出を自動的に開始するか手動で開始するかを指定します。
5. 署名済み契約が契約リポジトリレコードに添付されると、sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller ロールを持つ契約アドミニストレーターがメタデータ抽出プロセスを開始します。

   契約リポジトリレコードが作成されたときにメタデータ抽出プロセスを自動的に開始するようにシステムプロパティを構成することもできます。詳細については、「契約メタデータ抽出のためのシステムプロパティの構成」を参照してください。
6. メタデータの抽出が正常に完了すると、契約アドミニストレーターは通知を受け取ります。

   注:
   *Metadata extraction-Completed*通知はデフォルトではアクティブではありません。
7. 契約アドミニストレーターは、[抽出されたメタデータをレビュー] ボタンを選択して、抽出された情報を ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ビューアーに表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. 契約アドミニストレーターは、検証済みの情報を送信して契約リポジトリで更新します。
9. 抽出プロセスが完了すると、契約リポジトリレコードで [抽出結果] タブが開き、処理された情報のステータスが表示されます。

契約分析ワークフロー

次のエンドツーエンドワークフローのサンプルは、さまざまなユーザーが連携して、契約管理アプリケーションのNow Assistを使用して契約を構成およびレビューする方法を示しています。

1. 契約 AI アドミニストレーターは、契約管理アプリケーションにNow Assistをインストールします。
2. 契約 AI アドミニストレーターは、ユーザーを契約 AI 履行者と契約 AI アドミンのロールにアサインします。
3. 契約 AI コンフィギュレーターはNow Assist アドミン コンソールで契約 分析スキルを構成してアクティブ化します。
4. 契約 AI コンフィギュレーターは、質問グループを条項ライブラリのアクティブな条項にマッピングし、質問を予想される応答にマッピングしてから、ユースケースを特定テーブルにマッピングします。
5. 契約 AI 履行者は、契約管理 アプリケーションのNow Assistを使用して契約分析を開始します
6. 契約管理アプリケーションのNow Assistは契約を分析し、非標準の条項と欠落している条項を特定します。
7. 契約 AI 履行者は分析をレビューし、条項を使用または無視するアクションを実行します。
8. 契約 AI 履行者は、不足している条項を条項ライブラリから追加することもできます。
9. 契約 AI 履行者がレビュータスクを完了します。

Now Assist契約管理のメリット

Now Assist契約管理のメリット

利益	主な機能	ロール
署名された契約から重要な情報を自動的に抽出し、契約リポジトリを更新することで、精度と効率が向上します。	メタデータ extraction	Now Assist 契約履行者
契約ドキュメントから非標準の条項や不足している条項を特定することで、逸脱を最小限に抑え、所要時間を短縮します。	契約分析	Now Assist 契約履行者

次に探索する内容

契約管理 でのNow Assistの構成と使用の詳細については、次のトピックを参照してください。

- 契約管理 での Now Assist の構成
- 契約管理の Now Assist の使用

での **Now Assist** に関するサポート情報 契約管理

契約管理アプリケーションのNow Assistに関連する重要な情報の概要を簡単に把握します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされているバージョン

Now Assist 機能は、Xanadu (パッチ 3) 以降の 契約管理プロ でサポートされています。

アプリケーション情報

Now Assist in 契約管理 プラグイン (sn_cm_gen_ai) を有効にして、契約リビジョンを分析し、署名された契約からメタデータを抽出します。

アプリケーションには次の依存関係があります。

- 契約管理 Pro (sn_cm_pro)
- 契約ワークスペース (sn_cm_workspace)
- 契約管理向けドキュメントインテリジェンス (DocIntel) コンテンツパック (sn_docintel_cm_cp)
- Now Assist for Platform (sn_genai_platform)
- プラットフォームドキュメントインテリジェンス (DocIntel)

サポート対象のユーザーインターフェイス

Now Assistサポートされているインターフェイス契約管理

インターフェイス	スキル
ワークスペース	• 契約メタデータ抽出 • 契約分析

契約管理 での **Now Assist** の構成

AI アドミンロールを持っている場合は、契約履行者が契約ドキュメントの作業中にNow Assist機能を使用できるように、契約管理 でNow Assistを構成できます。

始める前に

アプリケーションがグローバルであるか、契約管理スコープ内にあるNow Assistことを確認します。

必要なロール:sn_cm_gen_ai.ai_contract_admin

このタスクについて

Now Assist アドミン コンソールを使用して、契約管理 でNow Assistを構成します。コンソールには、 Now Assist スキルの構成に必要なものがすべて含まれています。詳細については、「Overview tab in Now Assist Admin」を参照してください。

次の表に、Now Assist アドミンコンソールで契約管理プロできる機能とスキルを示します。

Now Assistの機能とスキル契約管理

機能	スキル
契約管理プロ	• 契約メタデータ抽出 • 契約分析

自動翻訳

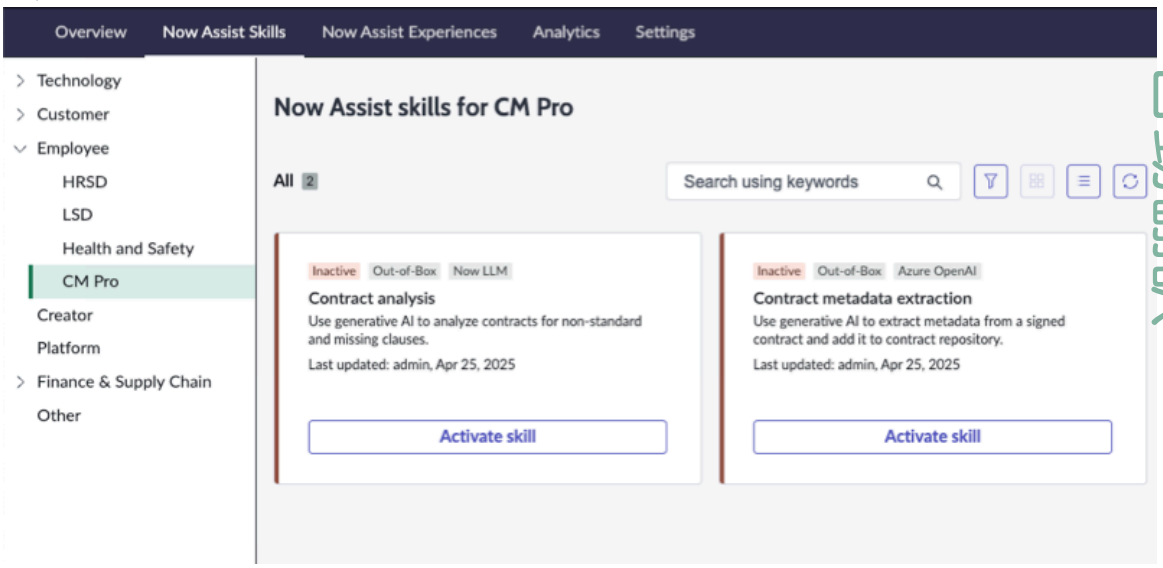
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

すべての Now Assist スキルと AI エージェントの AI モデルプロバイダーとして、Now LLM サービス、Azure OpenAI、Google Gemini、または Anthropic Claude on AWS を使用できます。での構成コントロールの使用 AI コントロールタワー 利用可能なオプションを定義するには、次でスキルレベルの設定を行います Now Assist アドミン 慰める. 詳細については、「Large language models on the ServiceNow AI Platform®」を参照してください。

手順

1. Now Assist in 契約管理 プラグイン (sn_cm_gen_ai) をインストールします。
   - プラグインのインストールプロセスの詳細については、「 Install Now Assist plugins」を参照してください。
   - プラグインの依存関係とプラグインのアクティブ化順序の詳細については、「アプリケーション情報」を参照してください。
2. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル Now Assist アドミン コンソールの **Now Assist** スキルタブにアクセスします。
3. 移動先 従業員 > **CM** プロ.
4. スキルのタイルで、[スキルのアクティブ化] を選択します。

契約管理プロ の **Now Assist** スキル



5. スキルのガイド付きセットアップで、スキルのユースケースとその他のマッピングを構成します。契約メタデータ抽出の構成の詳細については、「 契約メタデータ抽出の構成」を参照してください。

   契約分析の構成の詳細については、「 契約分析の構成」を参照してください。

6. [レビューとアクティブ化] ページで、 [アクティブ化] を選択します。

タスクの結果

契約管理プロに対してNow Assistスキルがアクティブ化されます。

スキルを更新または非アクティブ化するには、アクティブなスキルのオプションメニューアイコン (⋮ を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

でのユースケースの大規模言語モデルの選択 **Now Assist**契約管理

契約分析またはメタデータ抽出のユースケースには、大規模言語モデル (LLM) プロバイダーを選択します。

始める前に
必要なロール:sn_cm_gen_ai.ai_contract_admin

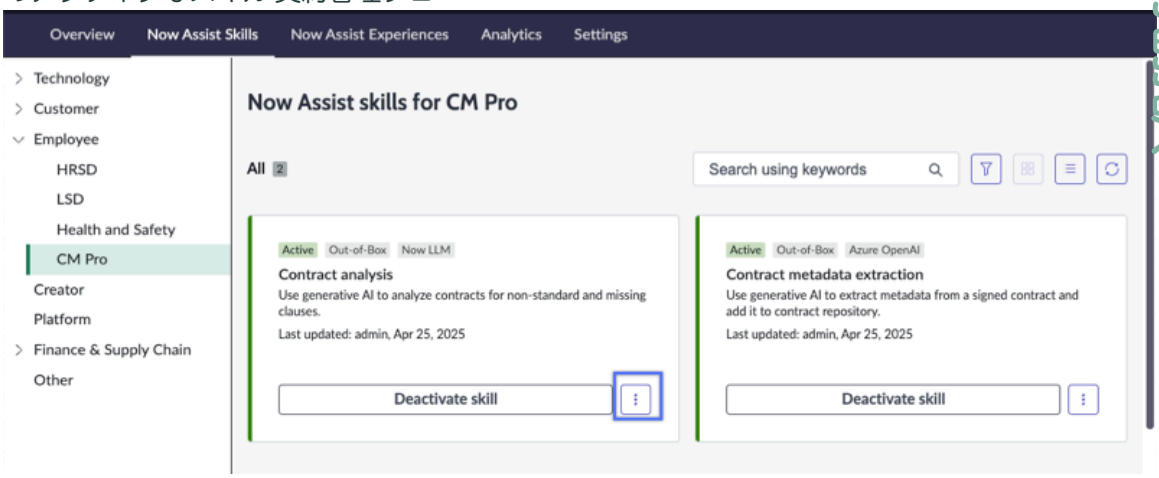
このタスクについて
すべての Now Assist スキルと AI エージェントの AI モデルプロバイダーとして、Now LLM サービス、Azure OpenAI、Google Gemini、または Anthropic Claude on AWS を使用できます。での構成コントロールの使用 AI コントロールタワー 利用可能なオプションを定義するには、次でスキルレベルの設定を行います Now Assist アドミン 慰める. 詳細については、「Large language models on the ServiceNow AI Platform®」を参照してください。

Now Assist in 契約管理 では、ユースケースレベルで LLM プロバイダーを選択できます。この選択された LLM はユースケースにのみ適用され、スキルレベルで選択された LLM を上書きします。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル Now Assist アドミン コンソールの **Now Assist** スキルタブにアクセスします。
2. 移動先 従業員 > **CM** プロ.
3. 変更するアクティブ化されたスキルのタイルで、オプションメニュー (⋮ の [編集] を選択します。

のアクティブなスキル 契約管理プロ

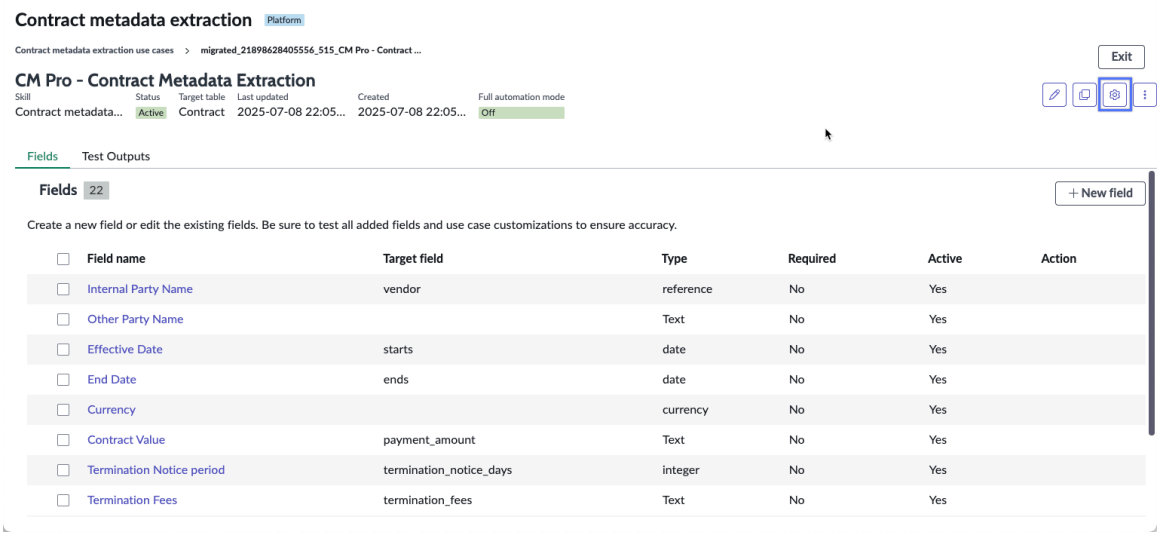


4. スキルのガイド付きセットアップで、[ユースケース] を選択します。
5. LLM を設定するユースケースを開きます。
6. [設定] アイコン (

自動翻訳

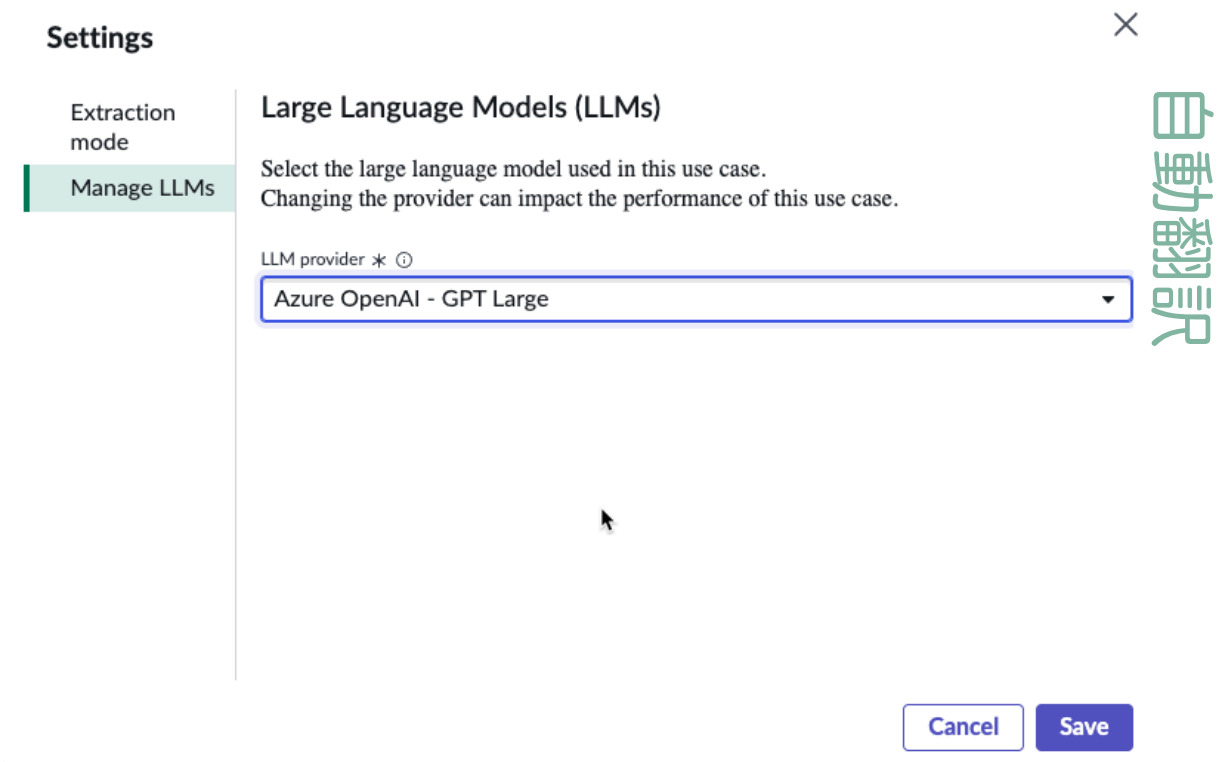
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユースケース設定



7. [設定] ウィンドウで、[**LLM** の管理] を選択します。

LLM の管理



8. [LLM プロバイダー] ドロップダウンリストから、LLM プロバイダーを選択します。

9. [設定] ウィンドウで、[保存] を選択します。

10. ユースケースページで、[保存して続行] を選択します。

11. [レビューとアクティブ化] ページで、 [完了] を選択します。

タスクの結果
LLM プロバイダーはユースケースに設定され、このユースケースが適用される場合に契約分析またはメタデータ抽出に使用されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約メタデータ抽出の構成

メタデータ抽出のシステムプロパティとユースケースを構成して、契約アドミニストレーターがNow Assist を使用して契約からメタデータを抽出し、抽出した情報を契約リポジトリに追加できるようにします。

契約メタデータ抽出のユースケースの作成

契約メタデータ抽出のユースケースを作成して、 Now Assist ドキュメント内で検出する情報を定義します。

始める前に

必要なロール:sn_cm_gen_ai.ai_contract_config、sn_cm_contract_config

このタスクについて

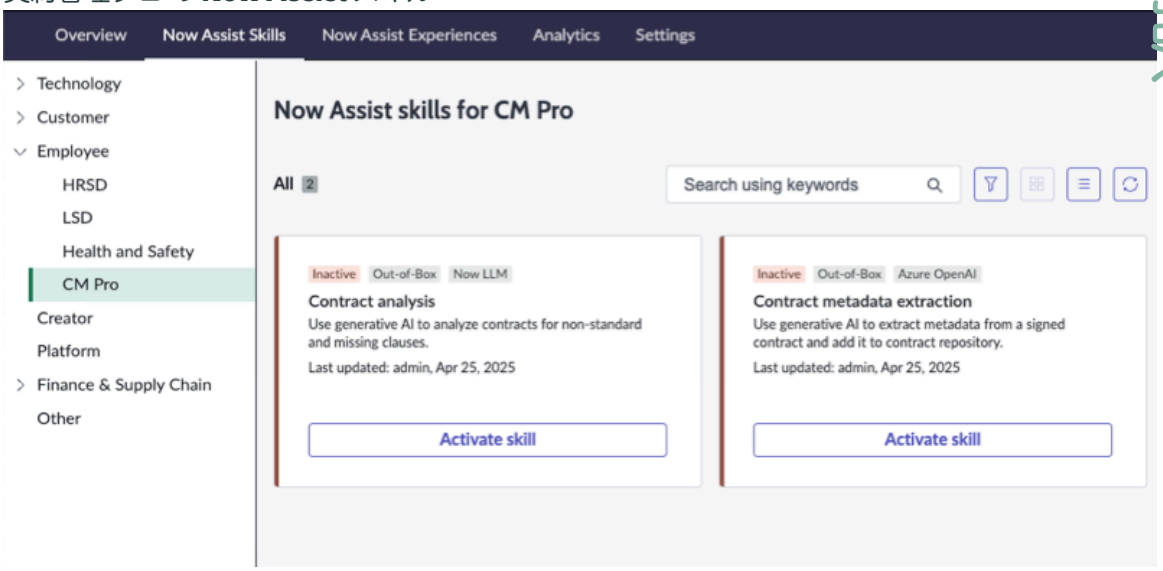
CM Pro:契約メタデータ抽出のユースケースは、契約管理ベースシステムのNow Assistで利用できます。このユースケースは編集できません。CM Pro - 契約メタデータ抽出ユースケースのさまざまなフィールドの詳細については、「契約メタデータ抽出のユースケース」を参照してください。

> **注:**
> 独自のユースケースを作成する場合、または利用可能なユースケースのコピーをカスタマイズする場合は、必ず徹底的にテストして正確性を確認してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル Now Assist アドミン コンソールの **Now Assist** スキルタブにアクセスします。
2. 移動先 従業員 > **CM** プロ.
3. スキルのタイルで、[スキルのアクティブ化] を選択します。

契約管理プロ の **Now Assist** スキル



4. [一般的な詳細] ページで、スキルの詳細を表示し、[保存して続行] を選択します。
5. [契約メタデータ抽出ユースケース] ページで、[新しいユースケース] を選択します。
6. [ユースケースの定義] ページで、ユースケースの詳細を追加します。
   a. [ユースケース名] フィールドに、ユースケースの一意の名前を入力します。
   b. [ターゲットテーブル] フィールドで、抽出された情報が保存されるテーブルを選択します。
   c. **[Save and continue** (保存して続行)] を選択します。

自動翻訳

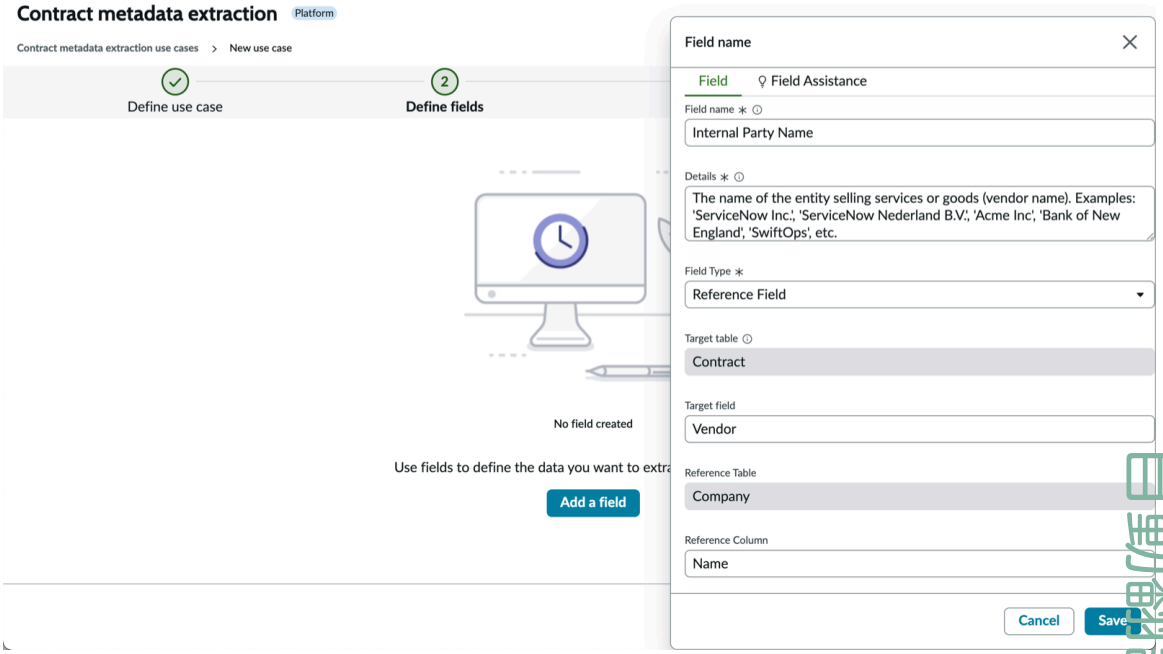
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [フィールドの定義] ページで、[フィールドの追加] を選択して、ユースケースのフィールドを追加します。

   a. [新規フィールド] ウィンドウで、[フィールド] を選択します。

   b. 新しいフィールドの詳細を入力します。
   フィールドフォームの詳細については、「 Field form for use case setup 」を参照してください。

契約メタデータ抽出のフィールドページ



   c. **[Save** (保存)] を選択します。

> 注:
> フィールドを追加した後は、必ず徹底的にテストして正確性を確認してください。

8. **[Save and Continue** (保存して続行)] を選択します。
9. オプション: ドキュメントをアップロードして、契約メタデータ抽出スキルが新しいユースケースでどのように機能するかをテストします。

   a. [新しいドキュメントをテスト] を選択します。

   b. レコードまたはデバイスからドキュメントをアップロードします。
   .pdf形式のドキュメントをテストできます。

   c. **[Continue** (続行)] を選択します。
   アップロードされたドキュメントのメタデータ抽出結果がサイドパネルに表示されます。

   (Optional) [新しいドキュメントをテスト] を選択して、別のドキュメントをアップロードしてテストします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. オプション: [戻る] を選択して、新しいフィールドを追加するか、既存のフィールドを更新します。

e. [**Save and continue** (保存して続行)] を選択して続行します。

10. [セットアップの完了] を選択します。

契約メタデータ抽出のユースケース

契約メタデータの抽出では、ユースケースはドキュメント内で検出する情報を指定し Now Assist ユースケースマッピングは処理する情報のタイプを定義します。

CM Pro-Contract メタデータ抽出のユースケースは、契約管理ベースシステムのNow Assistで使用できます。このユースケースは編集できません。

> **注:**
> 独自のユースケースを作成する場合、または利用可能なユースケースのコピーをカスタマイズする場合は、必ず徹底的にテストして正確性を検証してください。

次のフィールドは、メタデータ抽出の CM Pro 契約メタデータ抽出のユースケースで構成されます。

契約メタデータ抽出フィールド

フィールド	説明	デフォルトターゲットフィールド
他のパーティ名	サービスまたは商品を販売する会社の名前。	なし
内部パーティ名	サービスまたは商品を購入する会社の名前。	ベンダー
有効日	契約が有効になる日付。	開始
終了日	契約の有効期限が設定されている日付。	終了
契約番号	契約の一意の識別子。	vendor_contract
支払条件	支払いが行われる条件。	invoice_payment_terms
準拠法	契約が適用される管轄。	governing_law
契約期間	契約が有効である期間。	contract_duration
通貨	契約の建て通貨。	なし
契約の値	契約の合計額。	payment_amount
終了通知期間	契約終了前に相手方に通知するために必要な通知期間。	termination_notice_days
解約料	契約が便宜上明示的に終了され、契約にそのような終了に支払いが含まれることが記載されている場合に支払われる料金。	termination_fees

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約メタデータ抽出フィールド (続く)

フィールド	説明	デフォルトターゲットフィールド
支払頻度	支払いまたは請求書の生成の時間間隔。	payment_schedule
延滞料	支払いが遅れた場合に支払われる手数料。	late_payment_fees
最恵国待遇	契約文書の最恵国待遇をカバーする条項の利用可能性。	most_favorite_nation_applicable
更新制限	毎年の自動更新中に契約料金に許可される最大増加率。	renewal_cap
責任限度	契約に基づく請求、損失、または違反が発生した場合に当事者が支払う義務を負う最大金額。	liability_cap
関連会社を含む	契約条件が第一次契約当事者の関連会社(つまり、当事者によって支配される、支配する、または当事者と共通の支配下にある事業体)にも適用されるかどうかを指定する条項の利用可能性。	affiliates_included
便宜上適用される終了	当事者が理由なくいつでも契約を終了する権利を有するかどうかを示す条項の利用可能性。	termination_for_convience_rights
適用されるパブリシティ制限	いずれかの当事者が事前の書面による同意なしに契約の存在、条件、または詳細を公に開示することを制限する条項の利用可能性。	is_publicity_restricted
正当な理由による終了	一方の当事者が重要な義務を履行しない場合に、一方の当事者が契約を終了する理由を指定する条項。	termination_for_cause
不可抗力適用可能	当事者が制御不能な異常な事象により義務を履行できない場合に、当事者を責任から保護する条項の利用可能性。	is_force_majeure_applicable
更新通知期間	契約更新の通知期間。	renewal_notice_period
更新終了通知期間	契約の更新を終了するための通知期間。	termination_notice_period
利用可能な自動更新条項	誰かが契約を終了するアクションをとらない限り、契約がデフォルトで更新されるかどうかを示す条項の可用性。	has_auto_renewal_clause

契約メタデータ抽出のユースケースのマッピング

ユースケースを特定のテーブルにマッピングし、メタデータ抽出のユースケースを適用するための条件を定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

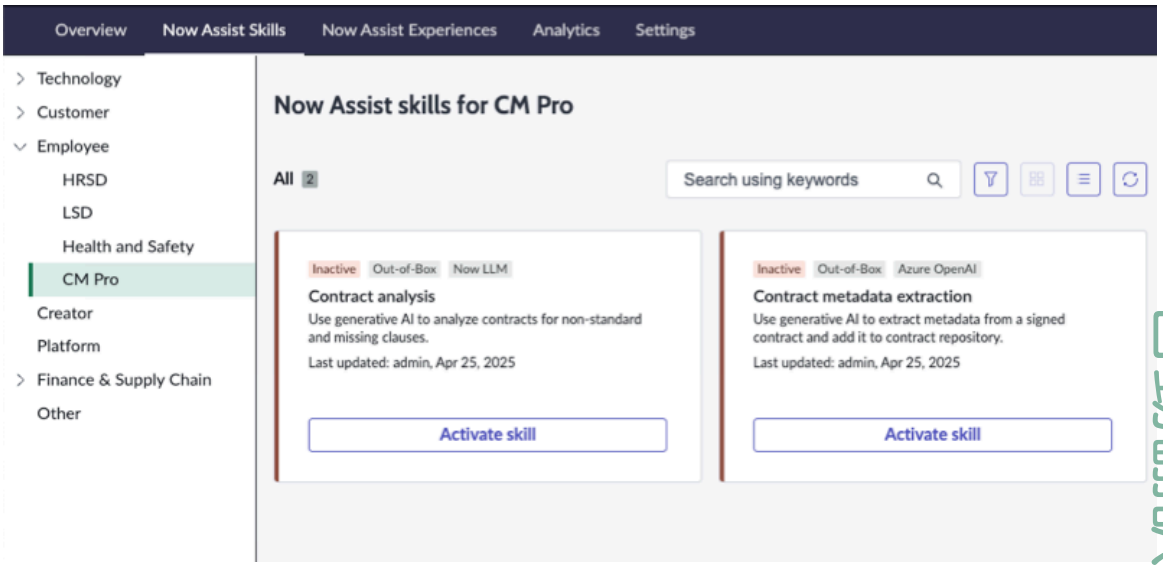
始める前に
アプリケーションがグローバルであるか、契約管理スコープ内にあるNow Assistことを確認します。別のアプリケーションスコープでユースケースマッピングを構成する場合は、スコープ付き ACL をユースケースマッピングテーブル (sn_cm_gen_ai_usecase_configuration) に追加します。

必要なロール:sn_cm_gen_ai.ai_contract_config、sn_cm_contract_config

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル Now Assist アドミン コンソールの **Now Assist** スキルタブにアクセスします。
2. 移動先 従業員 > **CM** プロ.
3. スキルのタイルで、[スキルのアクティブ化] を選択します。

契約管理プロ の **Now Assist** スキル



4. [一般的な詳細] ページで、スキルの詳細を表示し、[保存して続行] を選択します。
5. [ユースケース] ページで、[保存して続行] を選択します。
ユースケースの作成の詳細については、「契約メタデータ抽出のユースケースの作成」を参照してください。
6. [ユースケースマッピング] ページで、[新規] を選択します。
7. [新しいユースケースマッピングの作成 (Create new use case mapping)] フォームで、フィールドに入力します。

ユースケースマッピングフォーム

フィールド	説明
名前	ユースケースマッピングの一意の名前。
ユースケース	署名済み契約からメタデータを抽出するために使用されるユースケース。 **注:** 契約メタデータ抽出のアクティブなユースケースのみがリストに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	CM Pro:契約メタデータ抽出ユースケースは、契約管理ベースシステムのNow Assistで使用できます。
契約タイプ	ユースケースが適用される契約タイプ。 注: アクティブな契約タイプのみがリストに表示されます。
順序	ユースケースが適用される順序。 複数のユースケースが同じ条件を満たす場合、順序番号が最も小さいユースケースが最初に適用されます。
要求テーブル	契約要求テーブル [sn_cm_core_contract_request] は、構成を単一のテーブルに一元化し、製品ライン全体での再利用性を向上させるためにデフォルトで選択されています。別のテーブルでユースケースマッピングを構成することもできます。
契約リポジトリテーブル	抽出されたメタデータが追加される契約リポジトリテーブル。
要求条件	ユースケースが要求テーブルに適用される条件。 このフィールドは、要求テーブルが選択されている場合にのみ表示されます。 条件ビルダーの使用の詳細については、「Create a condition statement using the condition builder」を参照してください。
リポジトリ条件	ユースケースが抽出された情報をリポジトリテーブルに保存する条件。 このフィールドは、契約リポジトリテーブルが選択されている場合にのみ表示されます。 条件ビルダーの使用の詳細については、「Create a condition statement using the condition builder」を参照してください。

8. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果
ユースケースは特定のテーブルと条件にマッピングされ、条件が満たされるとメタデータ抽出に適用されます。

契約メタデータ抽出のためのシステムプロパティの構成

システムプロパティを構成して、契約メタデータの抽出を自動的に開始するか手動で開始するかを指定します。

このタスクについて
sn_cm_gen_ai.cmpro_initiate_metadata_extraction システムプロパティは、契約リポジトリレコードで契約メタデータ抽出プロセスを開始する方法を定義します。デフォルトでは、システムプロパティは、契約メタデータの抽出プロセスを手動で開始するように設定されています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

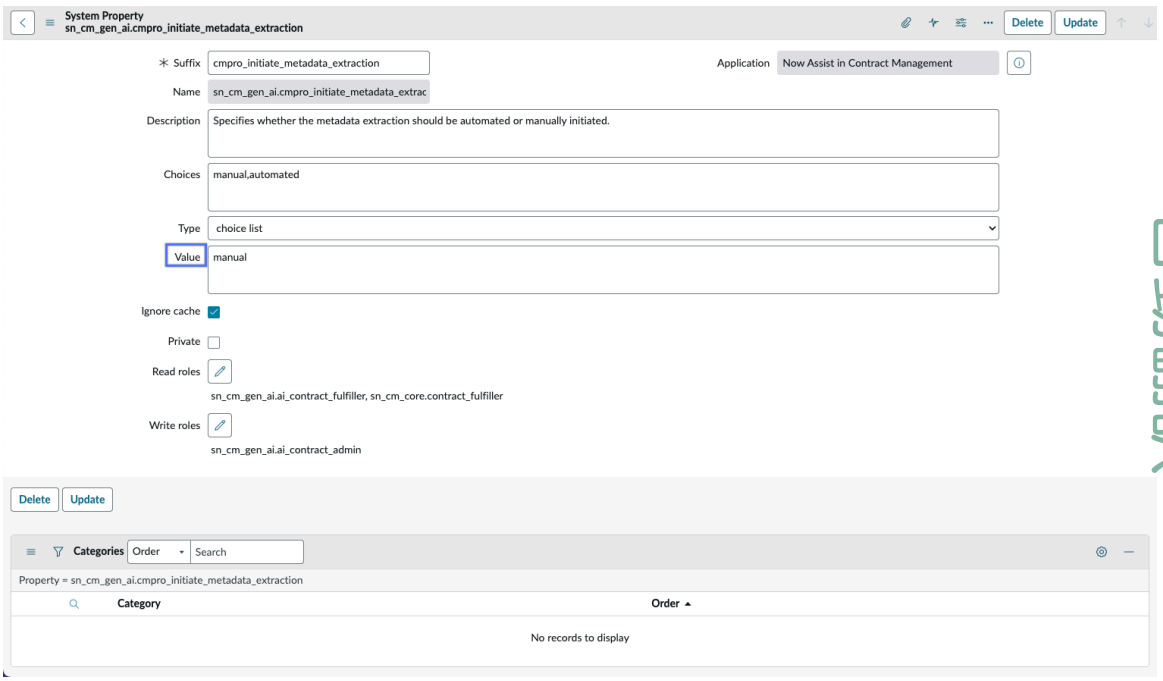
始める前に
必要なロール:sn_cm_gen_ai.ai_contract_admin

手順

1. に移動します すべて メニューをクリックし、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list 」と入力します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブルが表示されます。
2. [名前] 列で、 sn_cm_gen_ai.cmpro_initiate_metadata_extraction を検索します。
3. *sn_cm_gen_ai.cmpro_initiate_metadata_extraction* プロパティを選択します。
4. [値] フィールドを更新します。
   - メタデータ抽出プロセスの手動開始を設定するには、「 manual」と入力します。
   - メタデータ抽出プロセスの自動開始を設定するには、「 automated」と入力します。

   デフォルト値は 手動です。

メタデータ抽出システムプロパティ



5. **[Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果
メタデータ抽出の開始方法が構成されました。

- 手動に設定すると、契約リポジトリレコードに [メタデータ抽出を開始 **(Initiate metadata extraction**)] ボタンが表示され、そのレコードからメタデータ抽出プロセスを開始できます。
- 自動に設定すると、契約リポジトリレコードが作成されると、メタデータ抽出が自動的に開始されます。

契約メタデータ抽出の通知を有効にする

契約メタデータ抽出の通知を有効にして、メタデータ抽出が完了したときにメール通知を受信します。

このタスクについて
*Metadata extraction-Completed*通知はデフォルトではアクティブではありません。

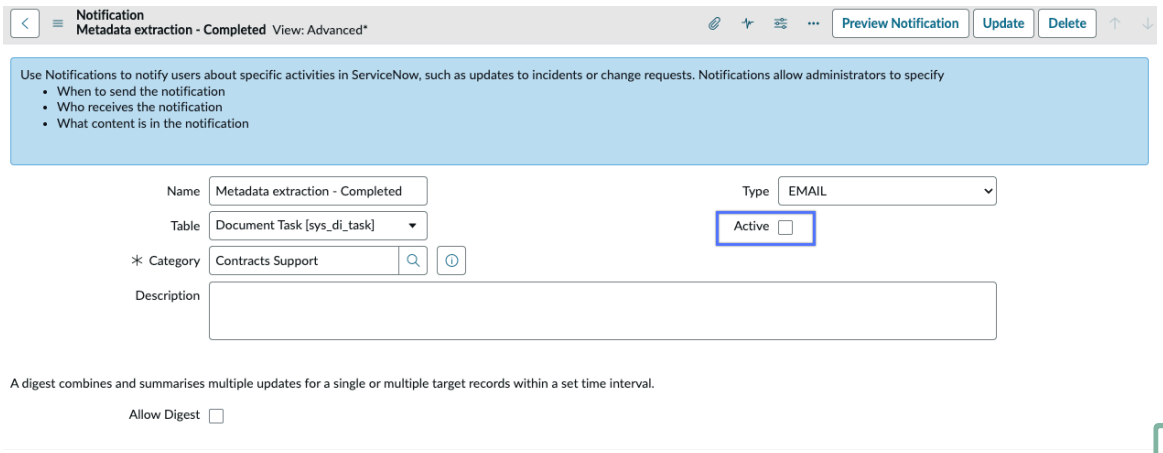
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. [名前] 列で、 メタデータを検索します。
3. [*Metadata extraction-Completed*] を選択します。
4. 通知フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。

メタデータ抽出メール通知



5. **[Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果
メタデータ抽出メール通知がアクティブになり、メタデータ抽出プロセスが完了するとトリガーされます。

次のタスク
契約メタデータ抽出通知用のワークスペース URL の構成

契約メタデータ抽出通知用のワークスペース **URL** の構成

メール通知のワークスペース URL を更新するように拡張ポイントを構成して、ユーザーが正しいワークスペースに移動して抽出されたメタデータを表示できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

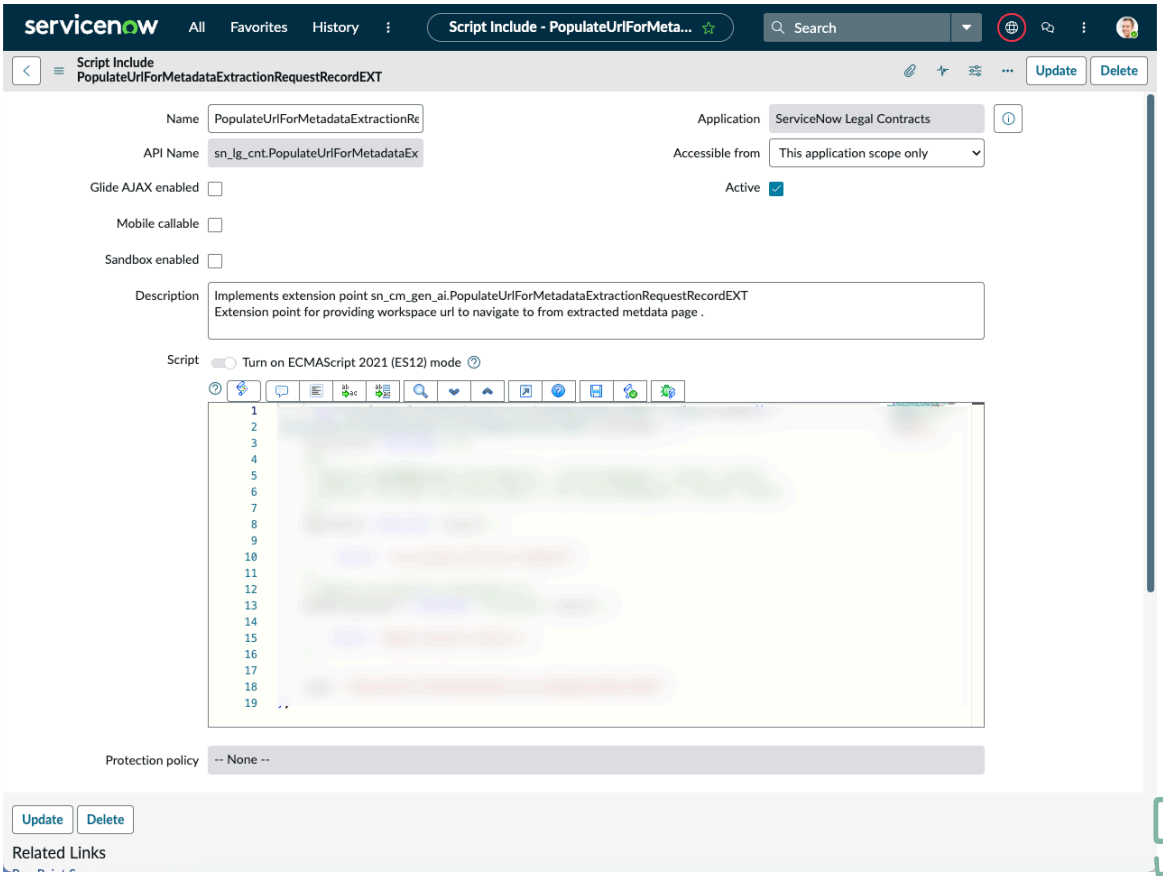
手順

1. 移動先 すべて > システム拡張ポイント > スクリプト化拡張ポイント.
2. [**API** 参照名] フィールドで、「 sn_cm_gen_ai」を検索します。PopulateUrlForMetadataExtractionRequestRecordEXTです。
3. レコードを選択します。
4. [実装を作成] 関連リンクを選択します。
5. [スクリプトインクルード] フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペース **URL** の拡張ポイント



フィールド値の説明については、「スクリプト拡張ポイントのフォームフィールド」を参照してください。

6. [スクリプト] フィールドで、スクリプトを更新して親レコードのテーブルを定義し、メール通知に含めるワークスペース URL を指定します。
   - `appliesTo` 関数で、親レコードのテーブル名を追加します。
   - `getWorkspaceUrl` 関数で、ワークスペースの URL を追加します。
7. **[Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果
構成されたワークスペース URL が、メタデータ抽出メール通知に表示されます。

契約メタデータを追加するための拡張ポイントの構成

拡張ポイントでスクリプトを更新して、メタデータ抽出ユースケースのマッピングされていないフィールドについて抽出された情報を追加する、関連する契約リポジトリテーブルのフィールドを指定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

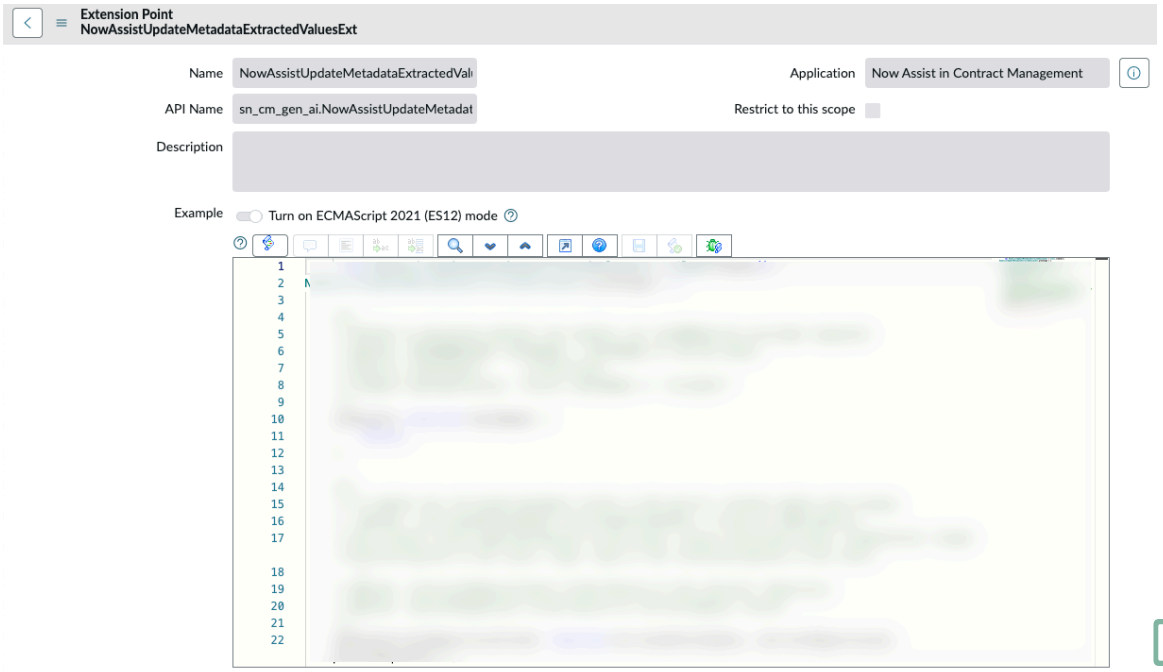
1. 移動先 すべて > システム拡張ポイント > スクリプト化拡張ポイント.
2. [**API** 参照名] フィールドで、「 `sn_cm_gen_ai`」を検索します。`NowAssistUpdateMetadataExtractedValuesExt`。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. レコードを選択します。
4. [実装を作成] 関連リンクを選択します。
5. [スクリプトインクルード] フォームのフィールドに入力します。

関連テーブルのフィールドの拡張ポイント



フィールド値の説明については、「スクリプト拡張ポイントのフォームフィールド」を参照してください。

6. [スクリプト] フィールドで、スクリプトを更新して契約リポジトリ関連テーブルとフィールドマッピングを指定します
   - `canHandle` 関数で、抽出された情報を更新する要求テーブル名を追加します。
   - `updateContractRepositoryFields` 関数に、フィールドを更新するスクリプトを追加します。抽出されたメタデータは、 `retrievedFieldsData` パラメーターからフェッチされます。
7. **[Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果

このスクリプトは、関連する契約リポジトリテーブルとそのフィールドマッピングを指定します。メタデータの抽出後、これらのフィールドの値は定義されたマッピングに従って追加されます。

メタデータ抽出ユースケースマッピングの詳細については、「 契約メタデータ抽出のユースケースのマッピング」を参照してください。

契約分析の構成

関連するフィールドグループとフィールドを使用してユースケースを構成し、それらを条項と予想される応答にマッピングします。 Now Assist は、該当するユースケースを使用して契約ドキュメントを分析し、非標準の条項や不足している条項を特定します。

契約分析のユースケースの作成

契約ドキュメントの非標準の条項や不足している条項を特定するために Now Assist が使用する契約分析のユースケースを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:sn_cm_gen_ai.ai_contract_config、sn_cm_contract_config

このタスクについて
契約分析ユースケースには、フィールドグループとその関連フィールドが含まれています。

フィールドグループは、契約ドキュメントで使用される条項を表します。フィールドグループは、条項ライブラリの条項バリエーションにリンクされています。 Now Assist は、マッピングされた条項のコンテンツを使用して、不足している条項または非標準の条項の提案を表示します。

フィールドは、フィールドグループに追加されるプロンプトの質問です。予想される応答にフィールドがマッピングされます。 Now Assist 、契約ドキュメントでこれらのフィールド (プロンプトの質問) を実行して、非標準の条項を識別します。

ユースケースを作成するときは、フィールドグループを追加し、そのフィールドグループ内のフィールドを定義して、フィールドがフィールドグループにリンクされるようにします。

契約管理プロ では、CM Pro - 契約分析のユースケースをベースシステムで使用できます。このユースケースは編集できません。

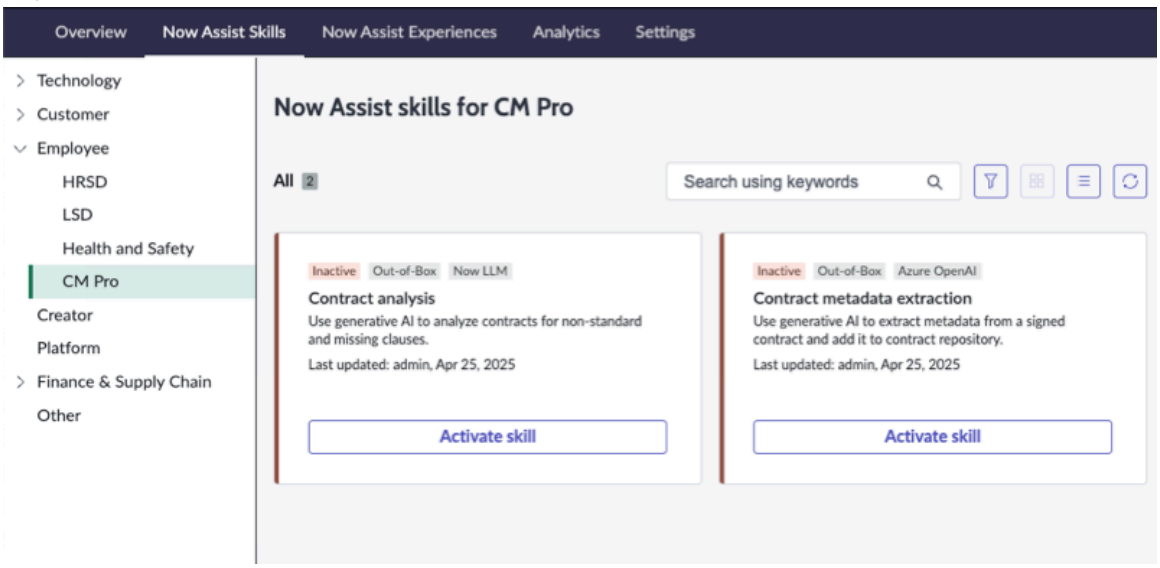
注:
独自のユースケースを作成する場合、または利用可能なユースケースのコピーをカスタマイズする場合は、必ず徹底的にテストして正確性を確認してください。

非標準の条項と欠落している条項の計算の詳細については、Now Support ナレッジベースのKB1704731 記事を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル Now Assist アドミン コンソールの **Now Assist** スキルタブにアクセスします。
2. 移動先 従業員 > **CM** プロ.
3. スキルのタイルで、[スキルのアクティブ化] を選択します。

契約管理プロ の **Now Assist** スキル



4. [一般的な詳細] ページで、スキルの詳細を表示し、[保存して続行] を選択します。
5. [Q&A ユース ケース] ページで、[新しいユース ケース] を選択します。
6. [ユースケースの定義] ページで、ユースケースの詳細を追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. [ユースケース名] フィールドに、ユースケースの一意の名前を入力します。

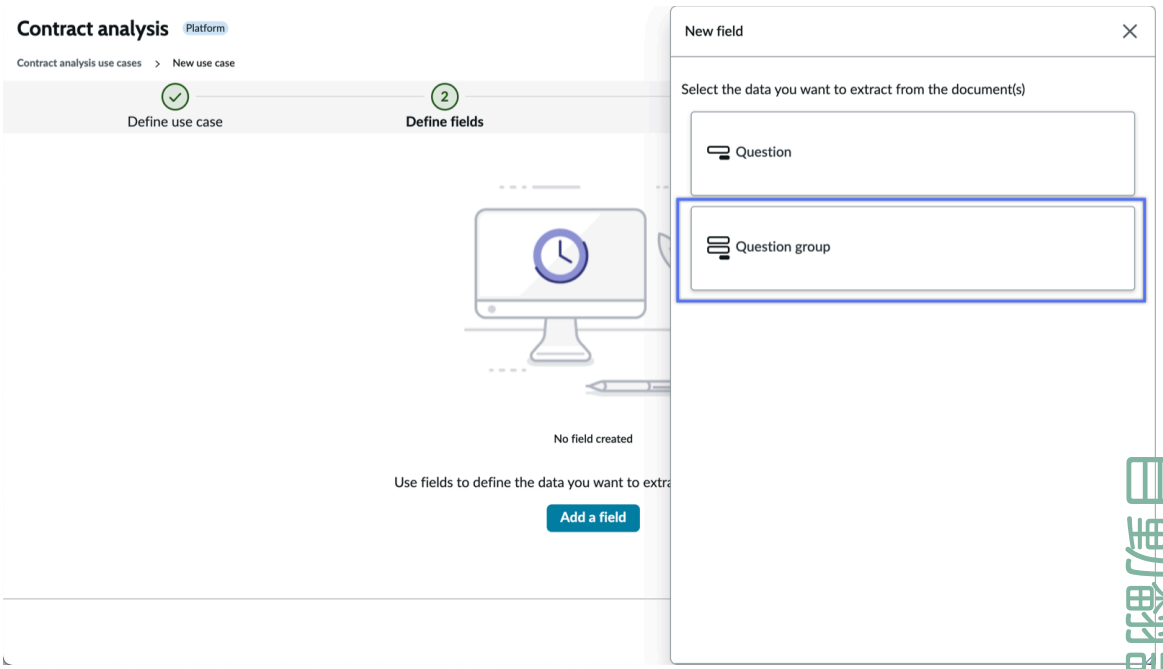
b. [ターゲットテーブル] フィールドで、ユースケースが保存されているテーブルを選択します。

c. **[Save and continue** (保存して続行)] を選択します。

7. [フィールドの定義] ページで、[フィールドの追加] を選択して、ユースケースのフィールドを追加します。

a. [新規フィールド] ウィンドウで、[質問グループ] を選択します。

質問グループ



注:
質問グループを追加し、その質問グループ内の質問を定義して、質問が質問グループにリンクされるようにします。

b. フォームで、フィールドに入力します。

フィールドグループフォーム

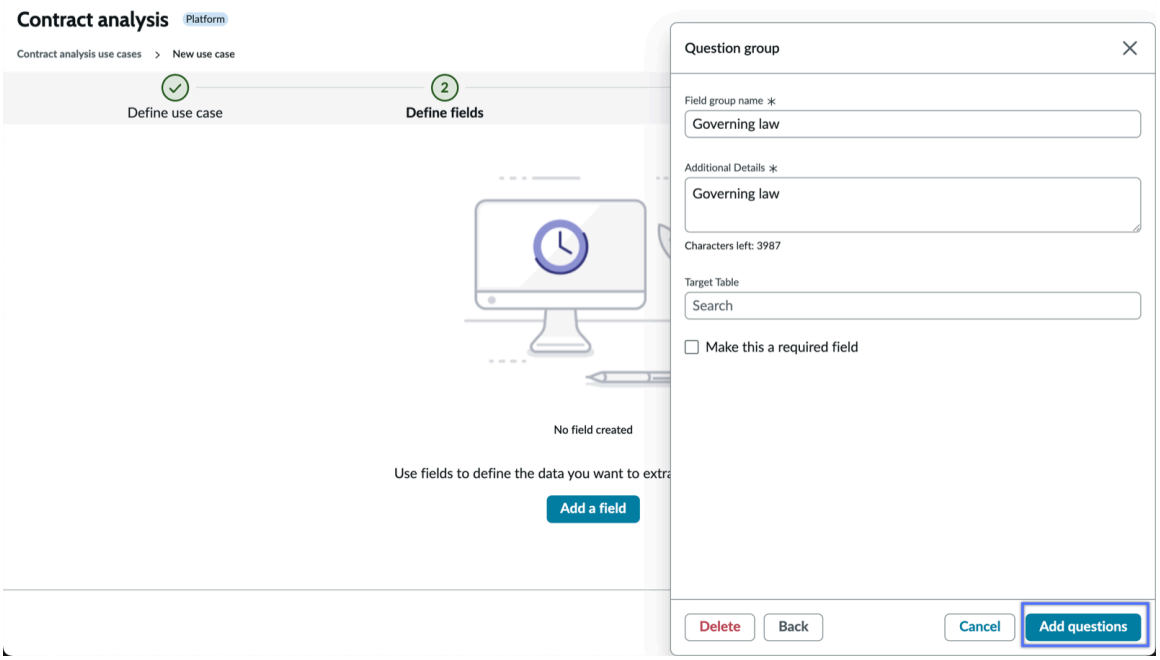
質問グループ	説明
フィールドグループ名	条項マッピングを使用して条項バリエーションにマッピングされる質問グループの一意の名前。 たとえば、 目的、 用語などです。
その他詳細	フィールドグループの詳細。
ターゲットテーブル	このフィールドは空のままにする必要があります。

c. [質問を追加] を選択します。

自動翻訳

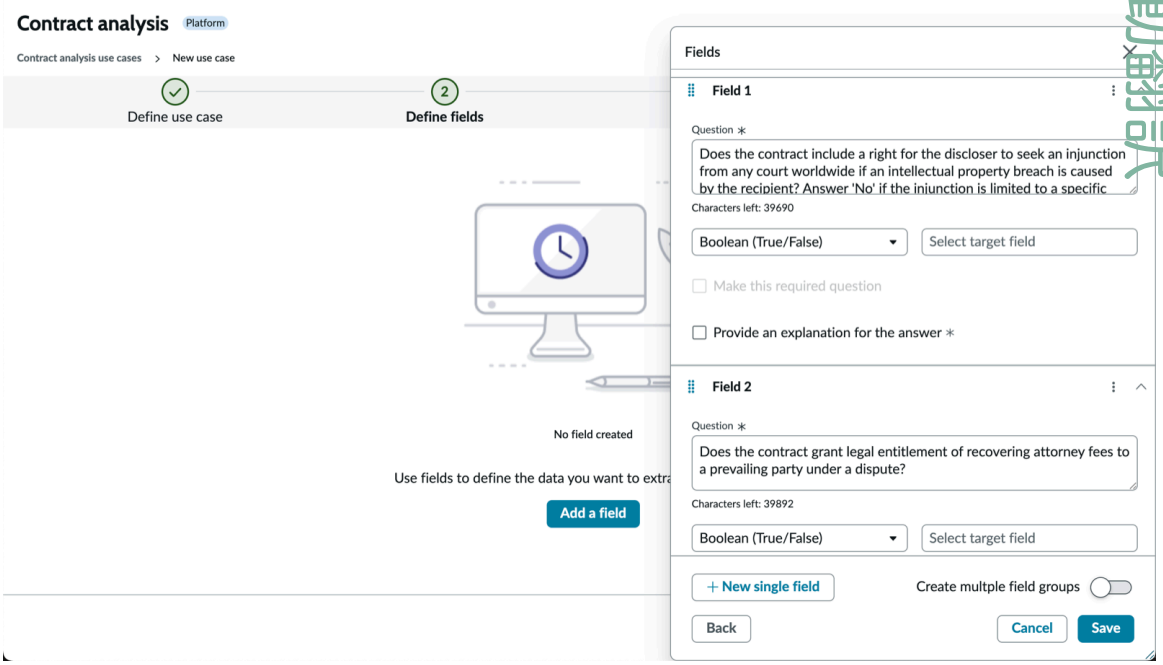
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

質問グループページ



d. フィールドの詳細を入力します。
フィールドフォームの詳細については、「Question form for use case setup」を参照してください。

[フィールド] ページ



e. [Save (保存)] を選択します。

注:
質問グループと質問を追加した後は、正確性を確認するために徹底的にテストしてください。

8. [Save and continue (保存して続行)] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. オプション: ドキュメントをアップロードして、契約分析スキルが新しいユースケースでどのように機能するかをテストします。

   a. [新しいドキュメントをテスト] を選択します。

   b. レコードまたはデバイスからドキュメントをアップロードします。
   .pdf形式または.docx形式でドキュメントをテストできます。

   c. **[Continue** (続行)] を選択します。
   アップロードされたドキュメントの契約分析結果がサイドパネルに表示されます。

   (Optional) 別のドキュメントをアップロードしてテストするには、[新しいドキュメントをテスト] を選択します。

   d. オプション: [戻る] を選択して、新しいフィールドを追加するか、既存のフィールドを更新します。

   e. [保存して続行] を選択して続行します。

10. [レビューとアクティブ化] ページで、[セットアップの完了] を選択します。

タスクの結果
契約分析スキルのユースケースが作成されます。

次のタスク
フィールドグループの条項へのマッピング

フィールドグループの条項へのマッピング

ユースケースのフィールドグループを条項ライブラリの条項にマッピングします。 Now Assist は、マッピングされた条項のコンテンツを使用して、不足している条項または非標準の条項の提案を表示します。

始める前に
条項ライブラリにアクティブな条項があることを確認します。

必要なロール:sn_cm_gen_ai.ai_contract_config、sn_cm_contract_config

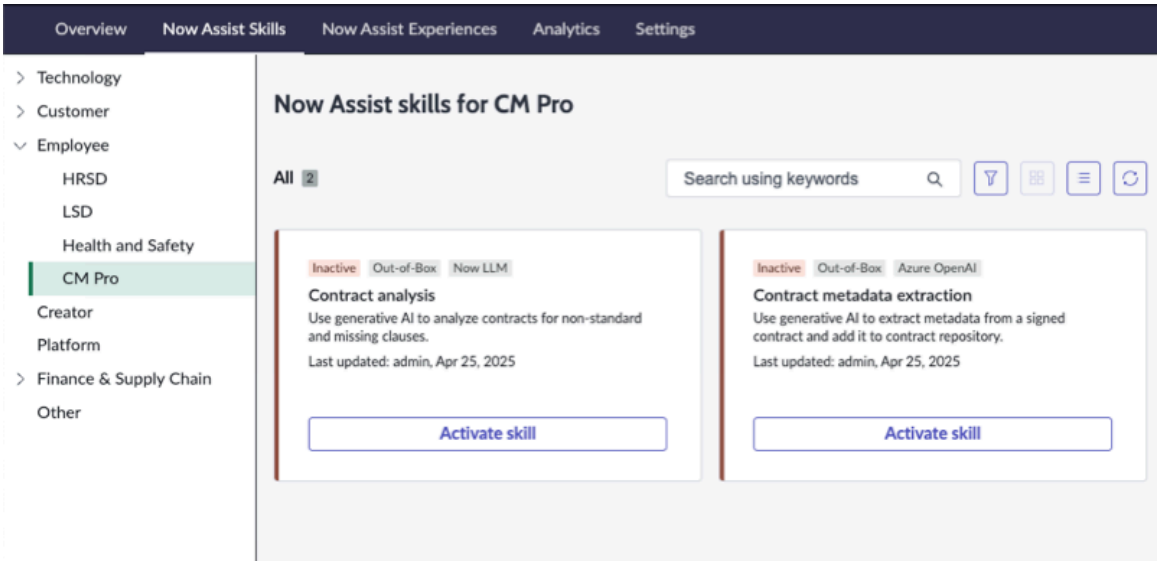
手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル Now Assist アドミン コンソールの **Now Assist** スキルタブにアクセスします。
2. 移動先 従業員 > **CM** プロ.
3. スキルのタイルで、[スキルのアクティブ化] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約管理プロ の **Now Assist** スキル



4. [一般的な詳細] ページで、スキルの詳細を表示し、[保存して続行] を選択します。
5. [ユースケース] ページで、[保存して続行] を選択します。
   ユースケースの作成の詳細については、「 契約分析のユースケースの作成」を参照してください。
6. 条項マッピング ページで、 新しい条項マッピング を選択します。
7. フォームで、フィールドに入力します。

[条項マッピング] フォーム

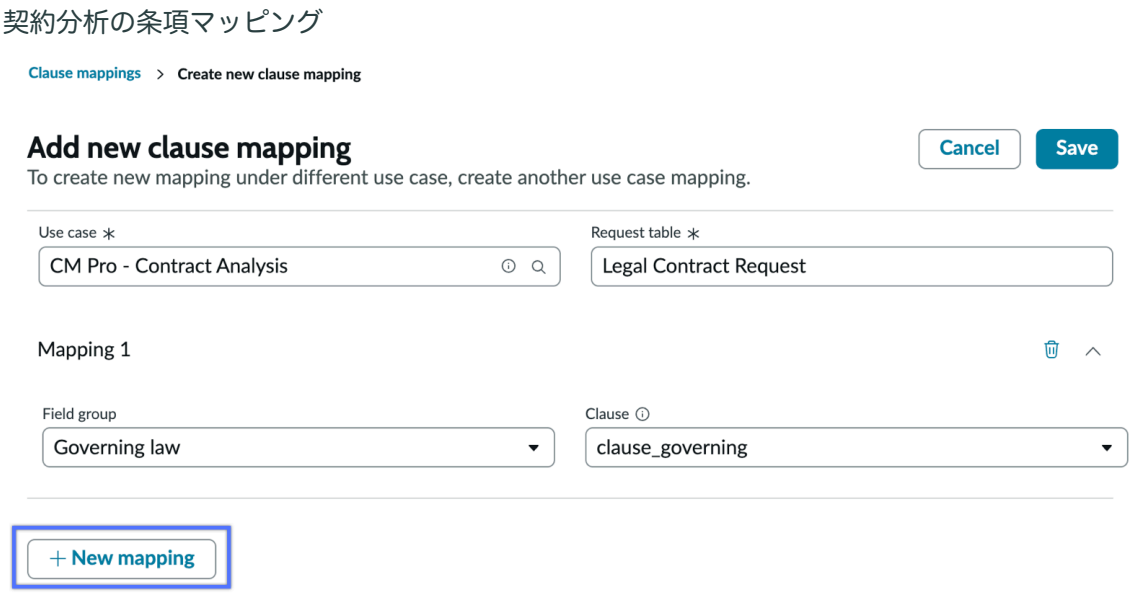
フィールド	説明
ユースケース	条項をマッピングするユースケース。 **注:** 契約分析のアクティブなユースケースのみがリストに表示されます。
要求テーブル	マッピングする条項を含む要求テーブル。 **注:** 契約要求テーブル [sn_cm_core_contract_request] は、構成を単一のテーブルに一元化し、製品ライン全体での再利用性を向上させるためにデフォルトで選択されています。マッピングに別のテーブルを選択できます。
フィールドグループ	条項をマッピングするフィールドグループ。 **注:** アクティブなフィールドグループのみが表示されます。
条項	フィールドグループをマッピングする条項。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: アクティブな条項のみがリストに表示されます。

8. オプション: [新しいマッピング] を選択して、条項のバリエーションに別のフィールドグループを追加します。



9. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果

フィールドグループは、条項ライブラリの条項にマッピングされます。 Now Assist は、マッピングされた条項のコンテンツを使用して、不足している条項または非標準の条項の提案を表示します。

予想される応答へのフィールドのマッピング

ユースケースのフィールドを予想される応答にマッピングします。 Now Assist フィールドマッピングを使用 は、契約ドキュメント内の非標準条項を識別します。

始める前に

必要なロール:sn_cm_gen_ai.ai_contract_config、sn_cm_contract_config

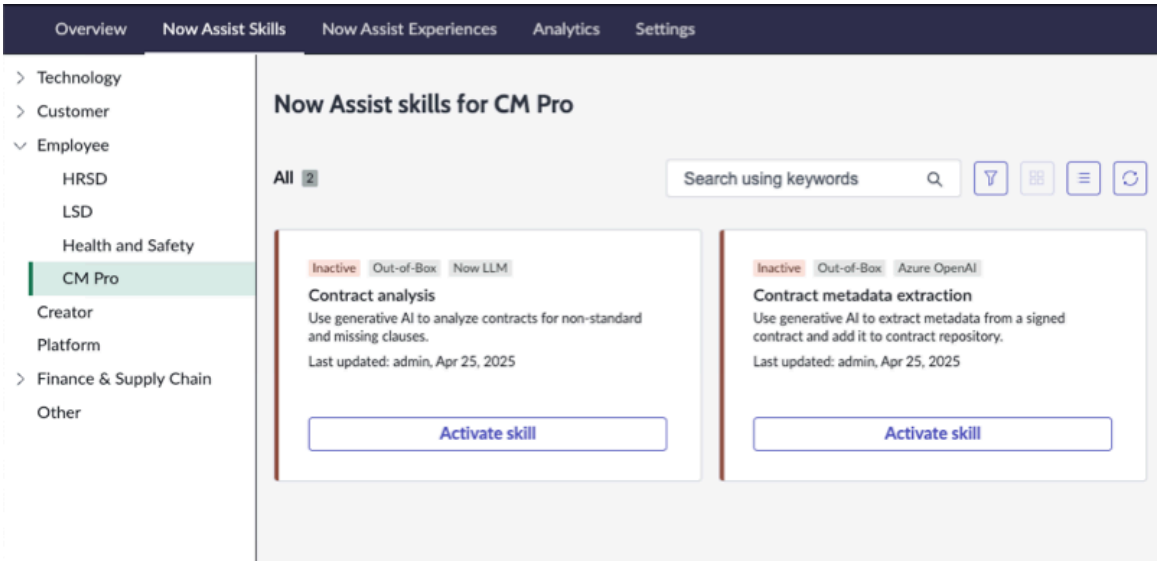
手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル Now Assist アドミン コンソールの **Now Assist** スキルタブにアクセスします。
2. 移動先 従業員 > **CM** プロ.
3. スキルのタイルで、[スキルのアクティブ化] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約管理プロ の **Now Assist** スキル



4. [一般的な詳細] ページで、スキルの詳細を表示し、[保存して続行] を選択します。
5. [ユースケース] ページで、[保存して続行] を選択します。
   ユースケースの作成の詳細については、「 契約分析のユースケースの作成」を参照してください。
6. 条項マッピング ページで、 保存して続行 を選択します。
   フィールドグループを条項にマッピングする方法の詳細については、「 フィールドグループの条項へのマッピング」を参照してください。
7. 予想される応答マッピング ページで、 新しい応答 を選択します。
8. フォームで、フィールドに入力します。

[予想される応答マッピング **(Expected Response Mappings)]** フォーム

フィールド	説明
ユースケース	フィールドが関連付けられているユースケース。 **注:** 契約分析のアクティブなユースケースのみがリストに表示されます。
要求テーブル	契約分析が実行されるテーブル。 **注:** 契約要求テーブル [sn_cm_core_contract_request] は、構成を単一のテーブルに一元化し、製品ライン全体での再利用性を向上させるためにデフォルトで選択されています。マッピングに別のテーブルを選択できます。
フィールド	予想される応答にマッピングされているフィールド (質問プロンプト)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: アクティブなフィールドのみがリストに表示されます。
予想される応答	予想される応答: ○ はい: Now Assist が想定と同じ応答を返すと、システムはそのフィールドを標準と見なします。 ○ いいえ: Now Assist 予想される回答と異なる応答が返された場合、システムはそのフィールドを非標準と見なします。 フィールドグループ内のこのようなフィールドはすべて非標準として分類され、ワークスペースと Word アドインの両方で、AI が生成したコメントとともにトランザクション結果に表示されます。
次の場合に適用	予想される応答に基づく条件付きフィールド。 注: この条件が満たされない場合、予想される回答は考慮されません。 条件ビルダーの使用の詳細については、「Create a condition statement using the condition builder」を参照してください。
順序	フィールドが複数の応答にマッピングされている場合に予想される応答が評価される順序。 Now Assist 予想される応答を、最小の順序の番号から最も高い順序の番号へと評価します。Now Assist 予想される応答が満たされると、評価を停止します。

9. [Save (保存)] を選択します。

タスクの結果
契約分析ユースケースのフィールドは、予想される応答にマッピングされます Now Assist はフィールドマッピング を使用して、契約ドキュメントの非標準条項を識別します。

次のタスク
契約分析のユースケースのマッピング

契約分析のユースケースのマッピング

ユースケースを特定のテーブルにマッピングし、契約分析のユースケースを適用するための条件を定義します。

始める前に
アプリケーションがグローバルであるか、契約管理スコープ内にあるNow Assistことを確認します。別のアプリケーションスコープでユースケースマッピングを構成する場合は、スコープ付き ACL をユースケースマッピングテーブル (sn_cm_gen_ai_usecase_configuration) に追加します。

自動翻訳

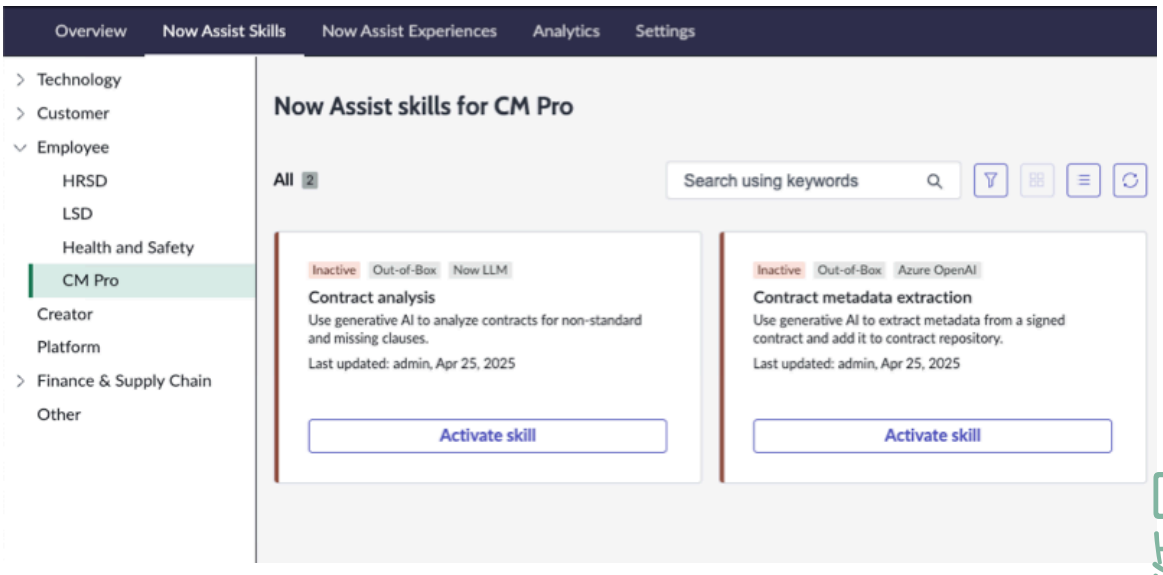
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール:sn_cm_gen_ai.ai_contract_config、sn_cm_contract_config

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル Now Assist アドミン コンソールの **Now Assist** スキルタブにアクセスします。
2. 移動先 従業員 > **CM** プロ.
3. スキルのタイルで、[スキルのアクティブ化] を選択します。

契約管理プロ の **Now Assist** スキル



4. [一般的な詳細] ページで、スキルの詳細を表示し、[保存して続行] を選択します。
5. [ユースケース] ページで、[保存して続行] を選択します。
   ユースケースの作成の詳細については、「 契約分析のユースケースの作成」を参照してください。
6. 条項マッピング ページで、 保存して続行 を選択します。
   フィールドグループを条項にマッピングする方法の詳細については、「 フィールドグループの条項へのマッピング」を参照してください。
7. 予想される応答マッピング ページで、 保存して続行 を選択します。
   予想される応答へのフィールドのマッピングの詳細については、「 予想される応答へのフィールドのマッピング」を参照してください。
8. [ユースケースマッピング] ページで、[新規] を選択します。
9. フォームで、フィールドに入力します。

ユースケースマッピングフォーム

フィールド	説明
名前	ユースケースマッピングの一意の名前。
ユースケース	契約に非標準の条項や不足している条項がないか分析するために使用されるユースケース。 **注:** 契約分析のアクティブなユースケースのみがリストに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
契約タイプ	ユースケースが適用される契約タイプ。 注: アクティブな契約タイプのみがリストに表示されます。
順序	ユースケースが適用される順序。 複数のユースケースが同じ条件を満たす場合、順序番号が最も小さいユースケースが最初に適用されます。
要求テーブル	契約要求テーブル [sn_cm_core_contract_request] は、構成を単一のテーブルに一元化し、製品ライン全体での再利用性を向上させるためにデフォルトで選択されています。別のテーブルでユースケースマッピングを構成することもできます。
要求条件	ユースケースが適用される条件。 条件ビルダーの使用の詳細については、「Create a condition statement using the condition builder」を参照してください。

10. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果
ユースケースは特定のテーブルと条件にマッピングされます。条件が満たされると、契約分析のユースケースが Now Assist 適用されます。

で **Now Assist** するためのアップグレード後の手順 契約管理

Yokohama (パッチ 2 以前) または Xanadu (パッチ 8 以前) から Now Assist in 契約管理 にアップグレードしていて、ユースケースをカスタマイズしている場合は、修正スクリプトを実行して既存のデータを Now Assist アドミン コンソールに移行します。

始める前に
必要なロール：admin

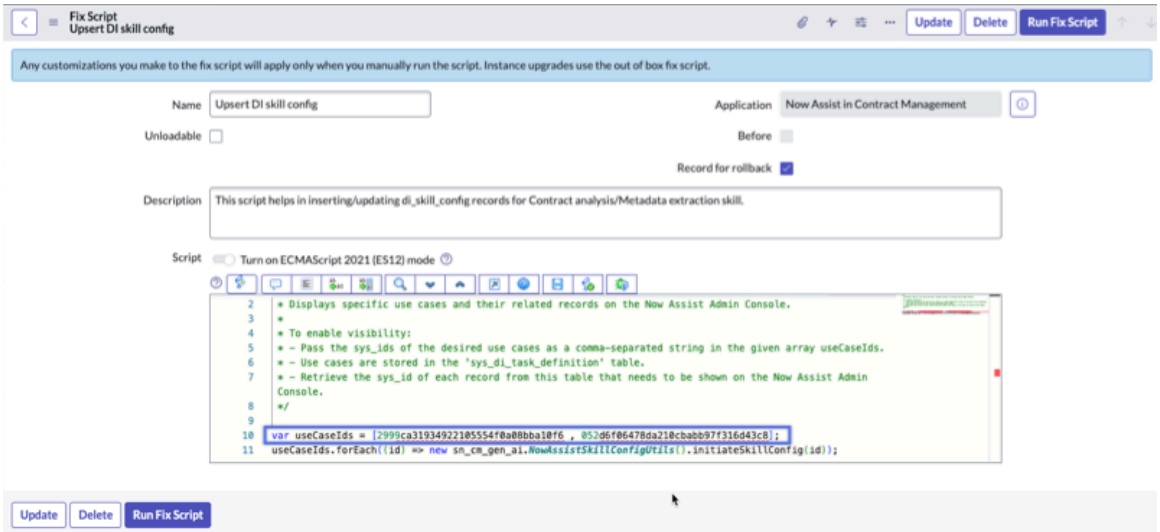
手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 修復スクリプト.
2. [名前] フィールドで、「 DI スキル構成のアップサート」を検索します。
3. スクリプトで、 Now Assist アドミン コンソールに移行するユースケース ID を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

のアップグレード後の修正スクリプト - **Now Assist**契約管理



4. [**Run Fix Script**] を選択します。

タスクの結果
カスタマイズしたユースケースが Now Assist アドミン コンソールに移行されます。

での **Now Assist** スキルの管理 契約管理

ユースケース、その関連フィールド、およびその他のマッピングを変更、非アクティブ化、または削除して、 Now Assist スキルを更新します。

での **Now Assist** のユースケースの管理 契約管理

フィールドを更新する、使用しないときは非アクティブにする、不要になった場合は削除、既存のユースケースをコピーして新しいユースケースを作成することで、契約管理Now Assistのユースケースを管理します。

始める前に
必要なロール:sn_cm_gen_ai.ai_contract_config、sn_cm_contract_config

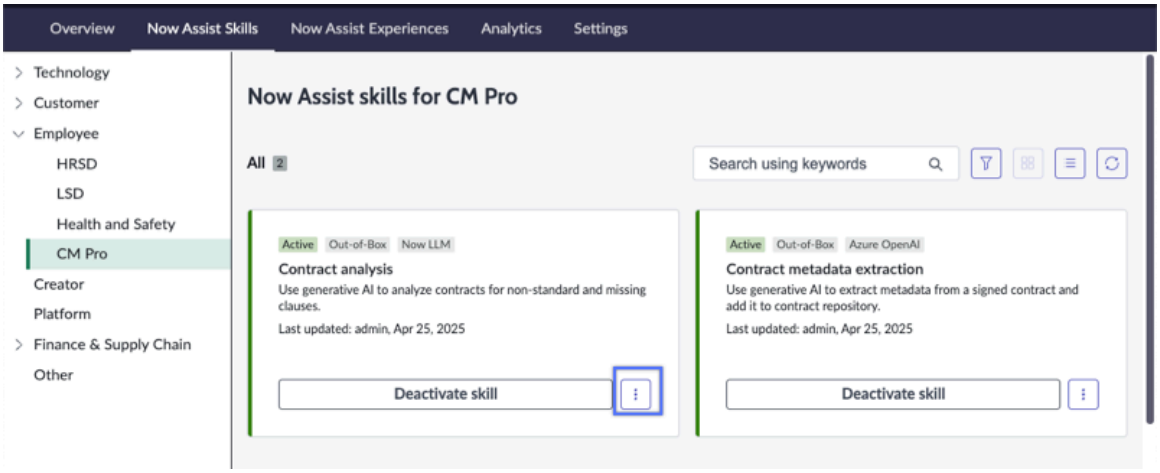
手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル Now Assist アドミン コンソールの **Now Assist** スキルタブにアクセスします。
2. 移動先 従業員 > **CM** プロ.
3. 変更するアクティブ化されたスキルのタイルで、オプションメニュー (⋮ の [編集] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

のアクティブなスキル **Now Assist**契約管理



4. スキルのガイド付きセットアップで、[ユースケース] を選択します。
5. アクションアイコンを選択します ⋮ 更新、削除、非アクティブ化、またはコピーするユースケースで。

編集

新しいフィールドを追加したり、既存のフィールドを更新、非アクティブ化、または削除したりして、ユースケースを変更します。

フィールドフォームの詳細については、「Field form for use case setup とQuestion form for use case setup 」を参照してください。

ベースシステムのユースケースである契約メタデータ抽出の **CM Pro -** 契約メタデータ抽出 と契約分析の **CM Pro -** 契約分析 は編集、削除、または非アクティブ化できません。これらのユースケースをカスタマイズするには、ベースシステムのユースケースのコピーを作成し、コピーしたバージョンを更新します。

注:
独自のユースケースを作成する場合、または利用可能なユースケースのコピーをカスタマイズする場合は、必ず徹底的にテストして正確性を確認してください。[出力のテスト (Test outputs)] タブでドキュメントをアップロードして、契約分析スキルが更新されたユースケースでどのように機能するかをテストできます。

コピーを作成

既存のユースケースをコピーして、同じフィールドとフィールドグループを持つ新しいユースケースを作成します。新しいユースケースでは、フィールドおよびフィールドグループを編集、削除、または非アクティブ化できます。

非アクティブ化

ユースケースを非アクティブ化して、スキルで一時的に利用不可にします。

[再アクティブ化] オプションは、ユースケースが非アクティブ化されると表示されます。このオプションを使用して、ユースケースをアクティブ化します。

削除

スキルで不要になったユースケースを削除します。

タスクの結果

Now Assist は、更新されたユースケースを契約分析またはメタデータ抽出に適用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

での **Now Assist** のユースケースマッピングの管理 契約管理

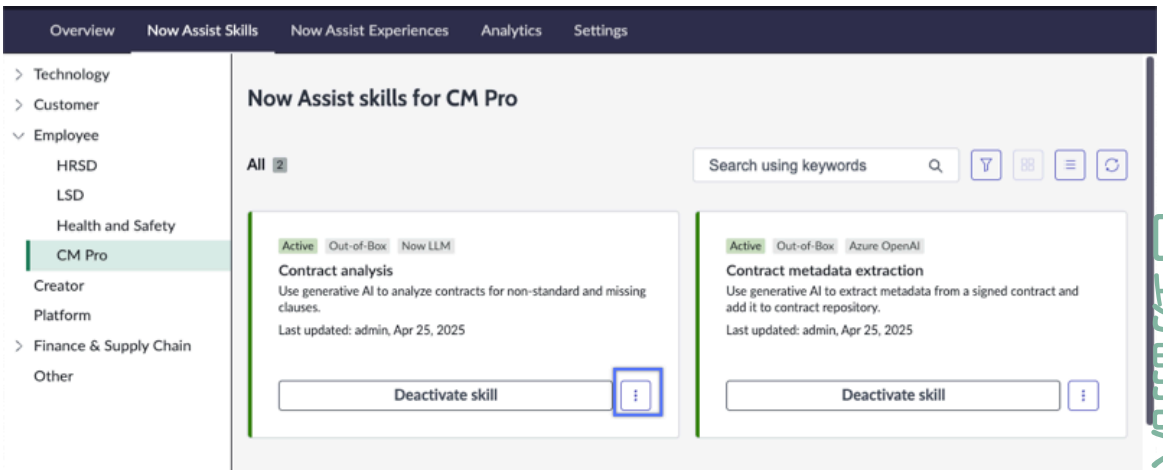
ユースケースのマッピングされたテーブルを更新したり、使用しないときにマッピングを非アクティブ化したり、不要になったときにマッピングを削除したりすることで、契約管理のNow Assistのユースケースマッピングを管理します。

始める前に
必要なロール:sn_cm_gen_ai.ai_contract_config、sn_cm_contract_config

手順

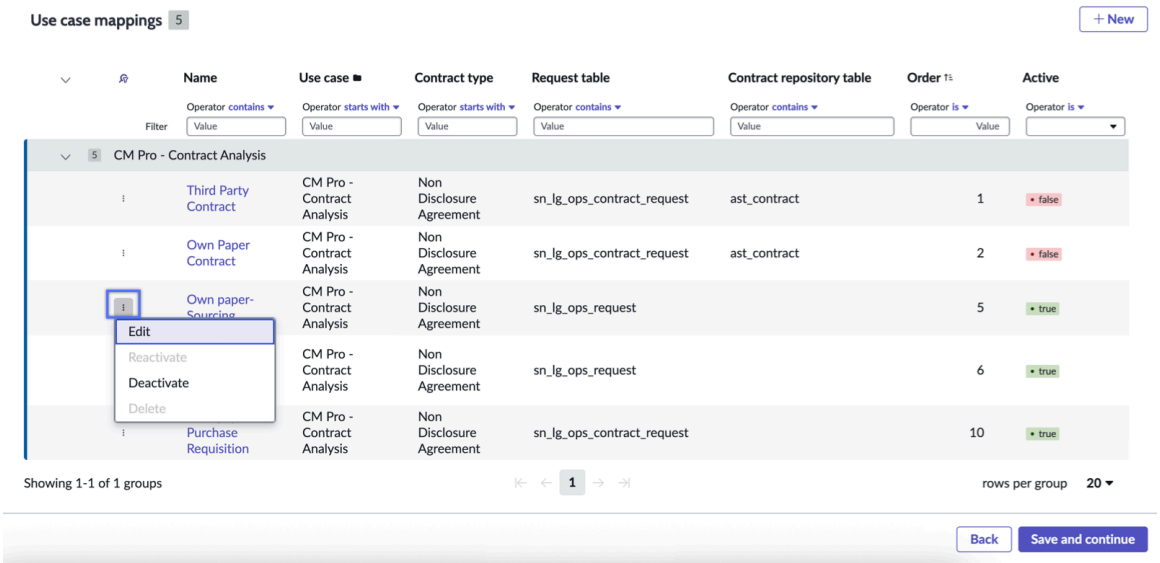
1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル Now Assist アドミン コンソールの **Now Assist** スキルタブにアクセスします。
2. 移動先 従業員 > **CM** プロ.
3. 変更するアクティブ化されたスキルのタイルで、オプションメニュー (⋮ の [編集] を選択します。

のアクティブなスキル **Now Assist**契約管理



4. スキルガイド付きセットアップで、[ユースケースマッピング] を選択します。
5. アクションアイコン ⋮ 更新、削除、または非アクティブ化するユースケースマッピング上。

[ユースケースマッピング] ページ



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

編集

マッピングのマッピングされたテーブルまたは条件を更新します。

ユースケース、 契約メタデータ抽出のユースケースのマッピング 、および 契約分析のユースケースのマッピングのマッピングの詳細については、

非アクティブ化

ユースケースマッピングを非アクティブ化して、スキルで一時的に利用不可にします。

[再アクティブ化] オプションは、ユースケースマッピングが非アクティブ化されると表示されます。このオプションを使用して、ユースケースマッピングをアクティブ化します。

削除

スキルで不要になったユースケースマッピングを削除します。

タスクの結果

Now Assist は、更新されたユースケースマッピングを契約分析またはメタデータ抽出に使用します。

契約分析の条項マッピングの管理

フィールドグループにマッピングされた条項を更新したり、使用しないときにマッピングを無効にしたり、不要になったマッピングを削除したりすることで、契約分析の条項マッピングを管理します。

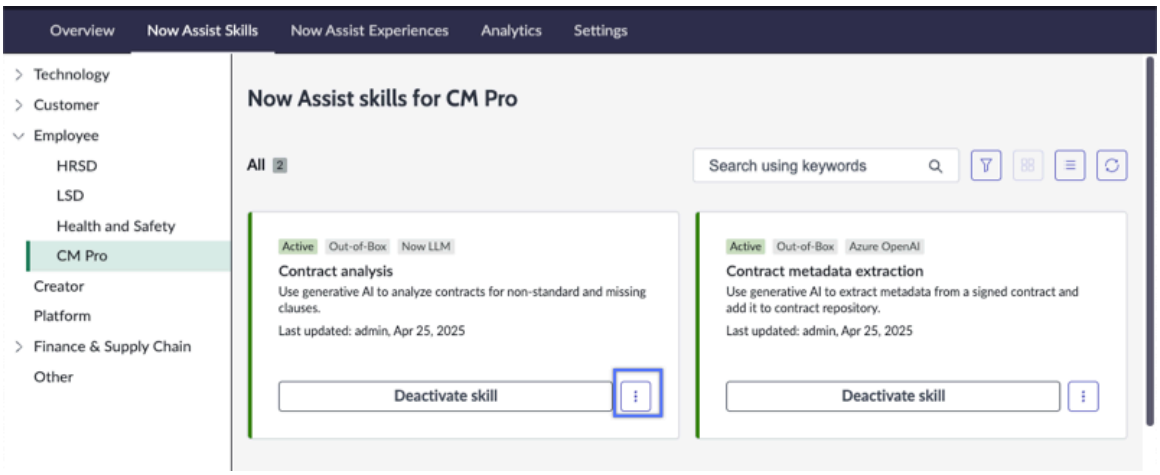
始める前に

必要なロール:sn_cm_gen_ai.ai_contract_config、sn_cm_contract_config

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル Now Assist アドミン コンソールの **Now Assist** スキルタブにアクセスします。
2. 移動先 従業員 > **CM** プロ.
3. 契約分析 タイルで、オプション メニュー (⋮ の 編集 を選択します。

のアクティブなスキル **Now Assist**契約管理

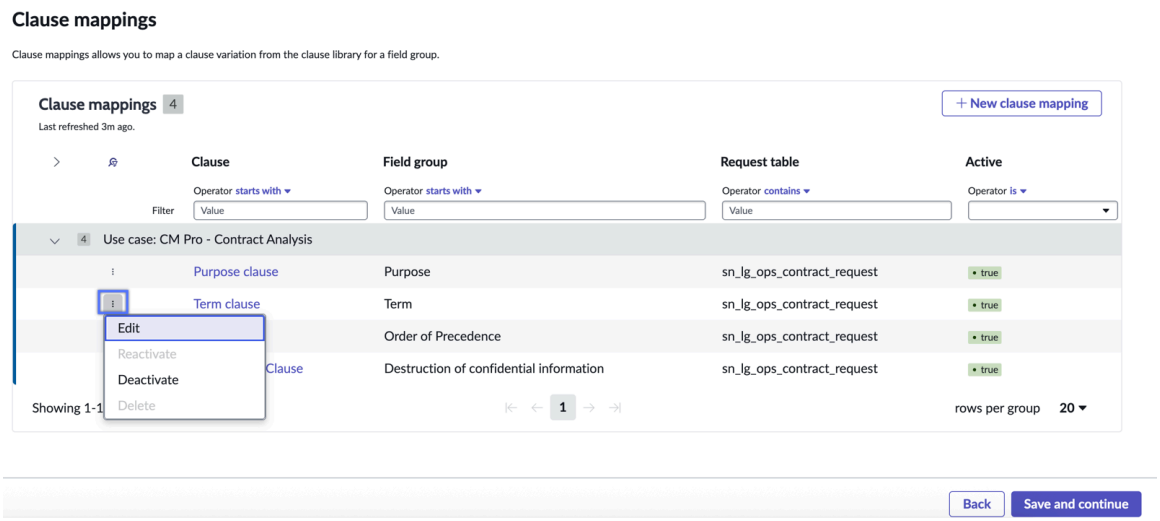


4. スキルガイド付きセットアップで、[条項マッピング] を選択します。
5. 更新、削除、または非アクティブ化する条項マッピングの ⋮ を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[条項マッピング] ページ



編集

ユースケースのフィールドグループと条項のマッピングを更新します。

条項マッピングの詳細については、「 フィールドグループの条項へのマッピング」を参照してください。

非アクティブ化

条項マッピングを非アクティブ化して、スキルで一時的に使用できないようにします。

[再アクティブ化] オプションは、条項マッピングが非アクティブ化されている場合に表示されます。このオプションを使用して、条項マッピングをアクティブ化します。

削除

スキルで不要になった条項マッピングを削除します。

タスクの結果
Now Assist は更新された条項マッピングを使用して、契約ドキュメントに非標準の条項や不足している条項の提案を表示します。

契約分析で予想される応答マッピングの管理

ユースケースのフィールドで予想される応答を更新したり、使用しないときはマッピングを無効にしたり、不要になったときに削除したりすることで、契約分析で予想される応答マッピングを管理します。

始める前に
必要なロール:sn_cm_gen_ai.ai_contract_config、sn_cm_contract_config

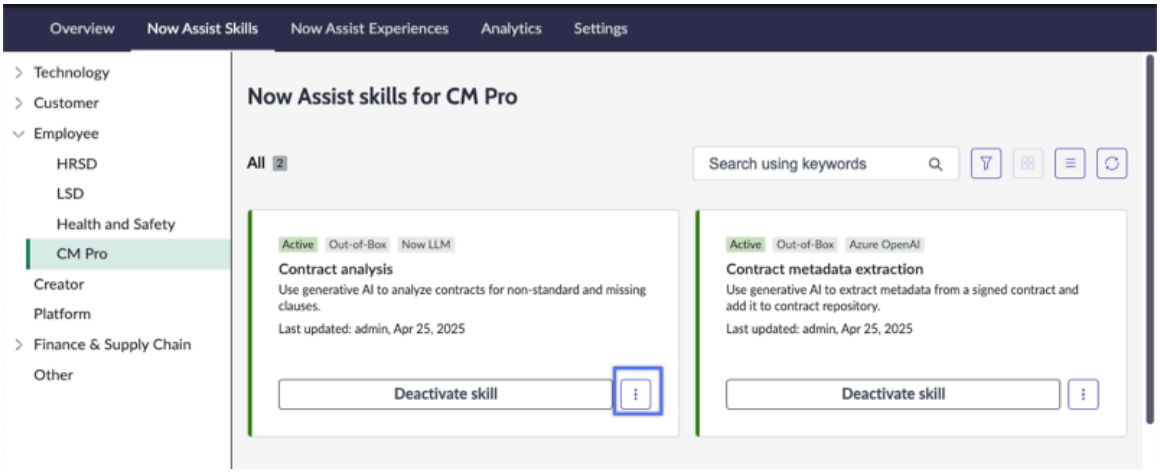
手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル Now Assist アドミン コンソールの **Now Assist** スキルタブにアクセスします。
2. 移動先 従業員 > **CM** プロ.
3. 契約分析 タイルで、オプション メニュー (⋮ の 編集 を選択します。

自動翻訳

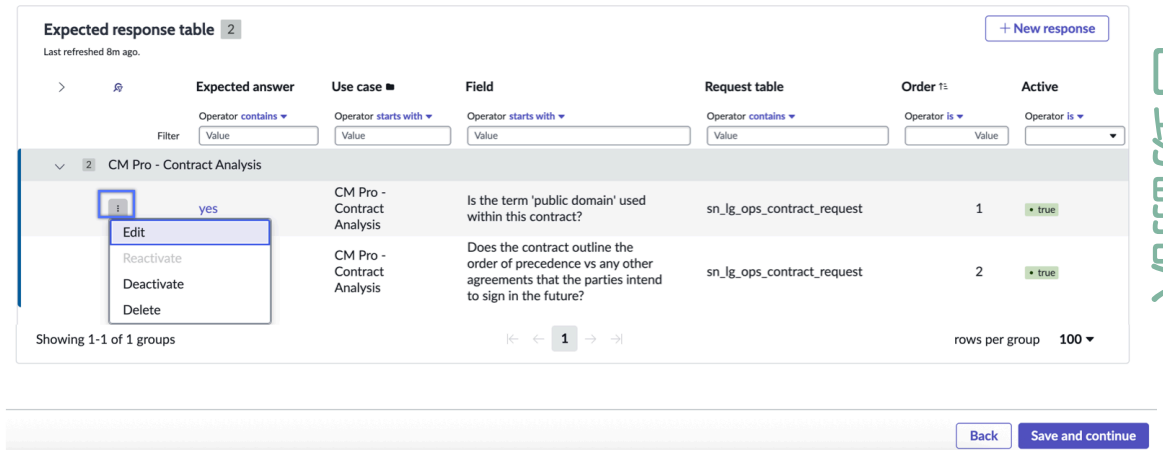
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

のアクティブなスキル **Now Assist**契約管理



4. スキルのガイド付きセットアップで、[想定される応答マッピング **(Expected response mappings)**] を選択します。
5. [アクション] アイコン ⋮ 更新、削除、または非アクティブ化する予想される応答マッピング上。

契約分析フィールドで予想される応答



編集

ユースケースのフィールドで予想される応答を更新します。

条項マッピングの詳細については、「 予想される応答へのフィールドのマッピング」を参照してください。

非アクティブ化

予想される応答マッピングを非アクティブ化して、スキルで一時的に使用できないようにします。

[再アクティブ化] オプションは、想定される応答マッピングが非アクティブ化されると表示されます。このオプションを使用して、予想される応答マッピングをアクティブ化します。

削除

スキルで不要になった予想される応答マッピングを削除します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
Now Assist は更新された応答マッピングを使用して、契約ドキュメント内の非標準の条項を識別します。

の **Now Assist** のスキルを非アクティブ化する 契約管理

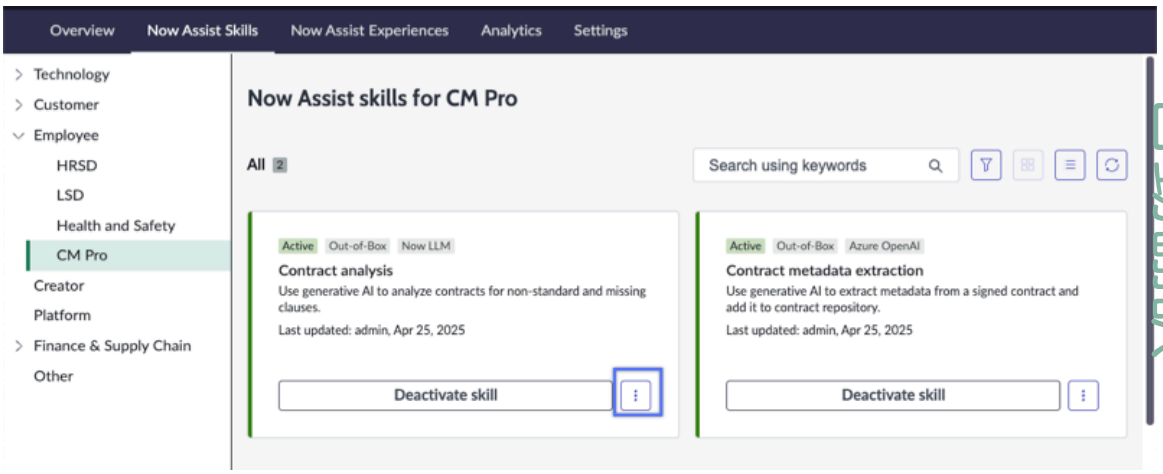
Now Assistのスキルが使用されていない場合は、契約管理でスキルを非アクティブ化します。

始める前に
必要なロール:sn_cm_gen_ai.ai_contract_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル Now Assist アドミン コンソールの **Now Assist** スキルタブにアクセスします。
2. 移動先 従業員 > **CM** プロ.
3. 契約管理プロ カードで、詳細を表示 を選択します。
4. 非アクティブ化するスキルのタイルで、オプションメニュー (⋮ のスキルの非アクティブ化を選択します。

のアクティブなスキル **Now Assist**契約管理



5. ポップアップメッセージで、[非アクティブ化] を選択します。

タスクの結果
契約管理 でNow Assistに対してスキルが非アクティブ化され、[利用可能なすべての契約管理 **Pro** スキル] セクションに表示されます。

スキルを再アクティブ化するには、[スキルのアクティブ化] を選択します。詳細については、「契約管理 での Now Assist の構成」を参照してください。

契約管理の **Now Assist** の使用

ユーザーが sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller ロールを持っている場合は、契約の非標準の条項や不足している条項を確認し、契約管理 アプリケーションのNow Assistを使用して署名された契約から情報を抽出して契約リポジトリに追加できます。

の **Now Assist** を使用したメタデータの抽出 契約管理

契約履行者は、契約管理プロ のNow Assistを使用して、署名された契約からメタデータを抽出し、その情報を契約リポジトリのマッピングされたフィールドに追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約リポジトリに情報を追加する前に、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースで抽出された情報を確認し、必要な修正を行うことができます。抽出プロセスが完了すると、契約リポジトリレコードに [抽出結果] タブが開き、抽出されたメタデータのステータスが表示されます。

契約履行者のメタデータ抽出ワークフロー

次のエンドツーエンドのワークフローは、契約アドミニストレーターが署名済み契約からメタデータを抽出し、その情報を契約リポジトリに追加する方法を示しています。

1. 署名済み契約が契約要求に添付されると、契約リポジトリレコードが作成されます。
2. 適切なロール (sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller) を持つ契約アドミニストレーターが、契約リポジトリレコードでメタデータの抽出を開始します。

   システムプロパティで自動抽出プロセスが有効になっている場合、メタデータ抽出は契約リポジトリレコードの作成時に自動的に開始されます。詳細については、「契約メタデータ抽出のためのシステムプロパティの構成」を参照してください。
3. メタデータの抽出が正常に完了すると、契約アドミニストレーターは通知を受け取ります。

   注:
   *Metadata extraction-Completed*通知は、デフォルトではアクティブではありません。
4. 契約マネージャーは、[抽出された メタデータのレビュー] ボタンを選択して、抽出された情報をドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースに表示します。
5. 契約アドミニストレーターは、検証済みの情報を送信して契約リポジトリで更新します。
6. 抽出プロセスが完了すると、契約リポジトリレコードに [抽出結果] タブが開き、処理された情報のステータスが表示されます。

契約からのメタデータ抽出の開始

生成 AI 機能を使用して、契約リポジトリレコードに添付された署名済み契約からメタデータを抽出します。

始める前に

必要なロール:sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller

このタスクについて

契約リポジトリレコードが作成されたら、メタデータ抽出プロセスを自動的に開始するようにシステムプロパティを設定することもできます。詳細については、「契約メタデータ抽出のためのシステムプロパティの構成」を参照してください。

注:
[契約リポジトリエージェントの管理] ワークフローが有効になっている場合、生成 AI 機能を使用した契約メタデータの抽出は利用できません。

手順

1. 契約から情報を抽出する契約リポジトリレコードを開きます。
2. [メタデータ抽出の開始] を選択します。
   メタデータ抽出プロセスが開始されたことを示すメッセージが表示されます。プロセスが完了すると、メール通知が送信されます。

   メタデータ抽出を開始すると、[抽出されたメタデータを確認] ボタンが表示されます。メタデータの抽出が完了した後、ボタンを選択できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

抽出されたメタデータの操作

契約から抽出されたメタデータをレビューし、契約リポジトリに追加します。

このタスクについて

メタデータ抽出プロセスが完了したら、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースを送信して契約リポジトリのマッピングされたフィールドを更新する前に、抽出されたフィールドの値を確認および変更できます。

始める前に

メタデータ抽出プロセスを完了する必要があります。

必要なロール:sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller

手順

1. 抽出された情報をレビューする契約リポジトリレコードを開きます。
2. [抽出されたメタデータのレビュー] を選択します。
   ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースが別のタブで開き、抽出された情報が表示されます。
3. 抽出された情報を確認します。
4. 抽出された空のフィールドに値を入力します。
5. オプション: 抽出されたフィールドの情報を誤った情報で更新します。
   a. フィールドを選択します。
   b. テキストフィールドには、正しい値を入力します。

      (Optional) 値は自動的に保存されます。
   c. 参照フィールドの場合は、 編集 を選択し、 一致先 フィールドで正しい値を検索して、 保存 を選択します。
   d. 日付フィールドの場合は、[編集] を選択し、日付を選択して [保存] を選択します。
   e. 新しい値を入力するか、利用可能なオプションのリストから値を選択します。
   f. **[Save** (保存)] を選択します。
6. **[Submit** (送信)] を選択します。
   情報が送信されると、契約リポジトリのマッピングされたフィールドに追加されます。

   抽出プロセスが完了すると、契約リポジトリレコードの [抽出結果] 関連リストで抽出されたフィールドのステータスを確認できます。フィールドのステータスの詳細については、「 メタデータの抽出結果」を参照してください。

メタデータの抽出結果

契約リポジトリレコードの [抽出結果] タブには、処理されたメタデータとそのステータスが表示され、メタデータが契約リポジトリのマッピングされたフィールドに正常に追加されたかどうかが示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メタデータ抽出ステータス

ステータス	説明
成功	メタデータが契約リポジトリのマッピングされたフィールドに正常に追加されました。
失敗：アクセスが拒否されました	メタデータ抽出を実行する契約履行者には、契約リポジトリのフィールドを更新するための書き込みアクセス権がありません。
失敗：フィールドがマップされていません	抽出されたメタデータは、どの契約リポジトリフィールドにもマッピングされません。
失敗：無効な値	抽出されたメタデータが、マッピングされた契約リポジトリフィールドで想定される形式またはタイプと一致しません。たとえば、契約リポジトリのフィールドには整数が必要ですが、抽出される値は数値ではありません。
失敗：処理エラー	マップされたフィールドの抽出されたメタデータがリポジトリのビジネスルールに違反したため、プロセスが中止されました。

での **Now Assist** を使用した契約分析 契約管理

契約履行者は、契約管理 アプリケーションのNow Assistを使用して、契約ドキュメントを分析し、Now Assistコンテキストサイドパネルから非標準の条項や不足している条項を特定できます。

ドキュメント全体を分析し、アプリケーションの Now Assist によって非標準の条項や不足している条項を特定 契約管理 。契約管理Now Assistを使用すると、組織は手動レビューの必要性を減らすことができ、時間と労力を節約できます。

注:
AI で生成された分析の正確性を必ず確認してください。

契約管理アプリケーションでNow Assistを使用することで、組織は契約要求に表示される一連の状況に移行するワークフローに従うことができます。Now Assist分析中のドキュメントの状況の詳細については、「での契約分析状況 Now Assist契約管理」を参照してください。

契約ドキュメントの分析

生成 AI を使用して契約書を分析し、非標準の条項や不足している条項を特定します。このタスクは、契約管理アプリケーションのNow Assistを使用して実行できます。

始める前に

必要なロール:sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller または sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて

- sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller ロールを持つアサイン先の協力者またはグループマネージャーは、契約要求が [対応中] ステータスの場合に、契約ドキュメントの Now Assist 分析を開始できます。
- Now Assist分析は、契約ドキュメントの最新リビジョンで実行されます。
- Now Assist アプリケーションで分析できるのは、Microsoft Word (.docx) 形式および PDF 形式のドキュメントのみです。ドキュメントの制限の詳細については、「 Limitations in Document Intelligence 」を参照してください。
- PDF 形式の契約ドキュメントの場合、 Now Assist 分析は実行できますが、提案に対してアクションを実行することはできません。

自動翻訳

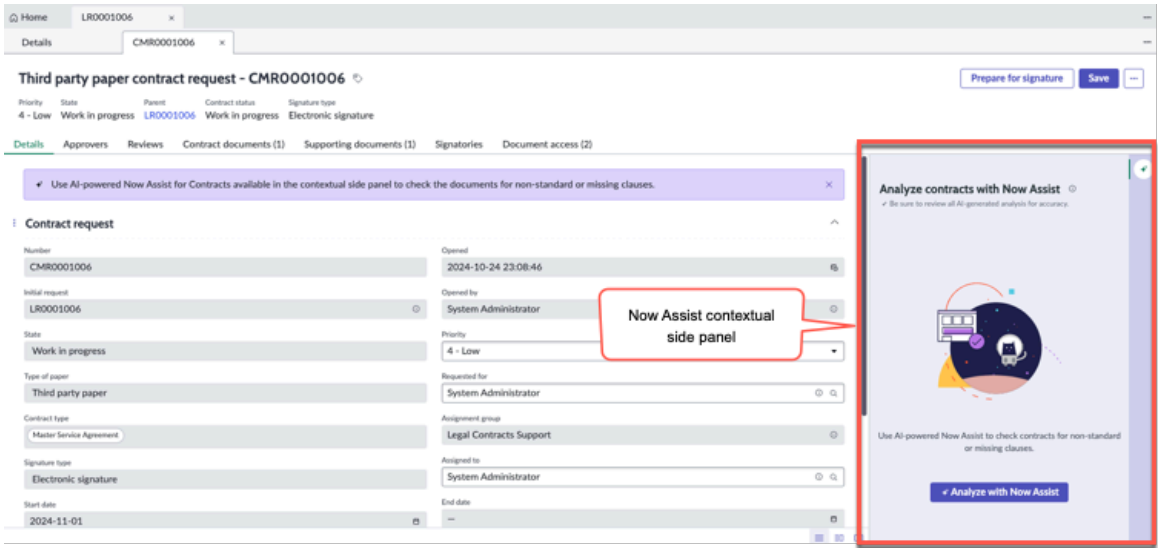
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
AI で生成された分析の正確性を必ず確認してください。

手順

1. 使用しているワークスペースから契約要求を開きます。

2. コンテキストサイドパネルが開いていない場合は、[契約のレビューを Now Assist] アイコン ( ) を選択します。
次の例に示すように、 Now Assist コンテキストサイドパネルで契約を分析できます。



3. 契約要求ページで、 契約ドキュメント を選択します。

4. Now Assist分析のために契約ドキュメントを送信します。
ドキュメントの最新バージョンが分析対象として自動的に選択されます。

5. [契約の分析] を選択します。

   a. Now Assist アプリケーションはドキュメントのコピーを作成し、新しいドキュメントの分析を開始します。ステータスは [分析を実行しています] になりました。

   b. Now Assistコンテキストパネルを使用して、[分析された契約] の各ドキュメントにカードが作成されます。契約ステータスが [レビュー待ち] ステータスに更新されます。

   c. ドキュメントの分析が完了すると、ステータスが [レビュー準備完了] に変わり、次の詳細が表示されます。

契約分析の提案に対して実行されたアクションのステータス

セクション	説明
処理待ちのレビュー	レポート済みでレビュー待ちの逸脱の数を表示します。
完了	レビュー済みのレビュー済み逸脱の数と実行されたアクションが表示されます。

6. ドキュメントカードを選択して、分析の詳細を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約分析の詳細が Now Assist コメントとともに表示されます。コメントには、条項を非標準としてマークする理由が説明されています。

7. 分析を表示し、[戻る] を選択して、 Now Assist コンテキストサイドパネルで分析された契約に移動します。
提案はコンテキストサイドパネルにのみ表示できます。提案を処理するには、.docx Microsoft Wordドキュメントを開き、ServiceNow契約のMicrosoft Wordアドインを使用します。詳細については、「条項逸脱の Now Assist 提案のレビュー」を参照してください。

条項逸脱の **Now Assist** 提案のレビュー

条項の逸脱に関するNow Assist提案をレビューし、契約管理アプリケーションのNow Assistを使用してアクションを実行し、条項が会社のガイドラインに準拠していることを確認します。

始める前に

ドキュメントのレビューを開始する前に、ドキュメントが Now Assist アプリケーションによって分析されていることを確認してください。詳細については、「契約ドキュメントの分析」を参照してください。

必要なロール:sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller および sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて

条項とは、目的、期間、機密性など、会社契約のガイドラインを概説する契約文書のセクションです。

- アサイン先の協力者または sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller ロールを持つグループマネージャーは、契約要求が [対応中] ステータスのときに、契約分析からの提案を確認して対処します。
- Google ドライブからドキュメントを開いた場合、ServiceNow契約のMicrosoft Wordアドインはサポートされません。外部ストレージに Google ドライブ を使用している場合は、 Google ドライブ からドキュメントをダウンロードしてオフラインで作業する必要があります。
- 外部ストレージの Microsoft OneDrive 構成を使用している場合は、ドキュメントをオンラインで操作することも、ダウンロードしてオフラインで作業することもできます。
- 提案をオフラインで作業する場合は、契約要求でリビジョンを作成して、ドキュメントを手動でアップロードする必要があります。詳細については、「ドキュメントリビジョンを作成」を参照してください。

手順

1. 使用しているワークスペースから契約要求を開きます。
2. [契約ドキュメント] を選択します。
3. コンテキストサイドパネルが開いていない場合は、[契約のレビューを Now Assist] アイコン ( ) を選択します。
4. ドキュメントカードから、[ドキュメントを開く] を選択します。

次の表は、内部または外部の契約ダウンロードのさまざまなストレージオプションを示しています。

内部または外部ストレージ用の契約ドキュメントのダウンロード

ストレージ	結果
内部ストレージ	ドキュメントがローカルシステムにダウンロードされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストレージ	結果
外部ストレージ: **a.** Microsoft OneDrive **b.** Google ドライブ	ドキュメントが外部ストレージからオンラインで開きます。

5. オプション: Google ドライブを設定する場合は、ドキュメントをダウンロードしてオフラインで開き、Now Assist提案を確認します。
6. Now Assist提案を確認します。

   a. Microsoft Word のリボンで ServiceNow 契約アドインを選択します。
   詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください。

   b. 法務履行者の認証情報を入力してログインします。
   ServiceNow契約アドインには、次の表に示すタブが表示されます。

   Word アドインのタブ

セクション	説明
分析をレビュー	▪ レビュー待ち:すべての非標準条項と欠落している条項をリストします。 ▪ 完了:条項に対して完了したすべてのアクションをリストします。
条項ライブラリ	ドキュメントが属する契約タイプに対して有効なすべての標準条項を一覧表示します。

   c. [分析のレビュー] タブで、[レビュー待ち] を選択して、 Now Assist 提案をレビューします。

7. 非標準としてタグ付けされた条項で作業します。

   a. [レビュー待ち] タブで、 非標準としてタグ付けされた条項カードを選択します。
      - Microsoft Word 条項カードに関連付けられている条項に移動します。条項に移動しない場合は、条項に手動で移動する必要があります。
      - カードには次の提案が表示されます。
        - Now Assist コメント:条項と予想される応答に応じてフィードバック Now Assist 。
        - 標準条項の提案:標準的な条項コンテンツの提案。
        - 拡大/縮小を表示:テキストを展開または折りたたむオプション。

   b. Now Assist提案を受け入れるか無視するか。

8. 欠落しているとタグ付けされた条項を処理します。
   a. [レビュー待ち] タブで、非標準としてタグ付けされた条項カードを選択します。
   b. Now Assist提案を受け入れるか無視するか。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. 残りの非標準の条項と不足している条項を確認し、必要に応じて行動します。
   条項を確認してアクションを実行すると、[完了] タブに移動し、実行されたアクションの詳細が表示されます。
10. 条項ライブラリから条項を追加します。

    a. [条項ライブラリ] タブを選択します。

    b. 条項名を使用して条項を検索します。

       契約ドキュメントに関連付けられている契約タイプの有効な条項が表示されます。

    c. ライブラリ内の条項を選択します。

    d. 条項を追加するドキュメントにカーソルを置きます。

    e. [**Use this clause**] を選択します。

    条項がドキュメントに追加されます。条項コンテンツ内に有効なメタデータマッピングが存在する場合、メタデータが自動的に入力されます。それ以外の場合は、コンテンツコントロールタグ名が追加され、メタデータを手動で更新する必要があります。詳細については、「契約ドキュメントのフィールド、変数、および変数セットのメタデータの構成」を参照してください。
11. レビューを完了としてマークします。

    a. **[Mark as Complete** (完了としてマーク)] を選択します。

    b. レビューを完了としてマークするには、[はい] を選択します。
       [キャンセル] を選択して、提案の作業を続行できます。

    - レビューが完了としてマークされ、構成されたストレージ内のファイルが更新されます。
    - レビューが完了とマークされると、レビュー待ちであっても、それ以上のアクションは実行できません。
    - 契約のステータスが [対応中] に更新され、契約のステータスが [レビュー完了] に更新されます。

    注:
    オフラインで作業するためにドキュメントをダウンロードした場合は、 リビジョンを作成して、ドキュメントを手動でアップロードする必要があります。詳細については、「ドキュメントリビジョンを作成」を参照してください。

Now Assist契約分析のキャンセル

ビジネス要件の変更により不要になった Now Assist 契約分析をキャンセルします。

始める前に
契約分析を Now Assistで開始しておく必要があります。詳細については、「契約ドキュメントの分析」を参照してください。

必要なロール:sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller および sn_lg_cnt.contract_fulfiller

このタスクについて
契約要求をキャンセルすることで、契約ドキュメントまたはすべての契約ドキュメントの分析をキャンセルできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 使用しているワークスペースから契約要求を開きます。

2. 契約ドキュメントまたは契約要求のすべてのドキュメントの契約分析をキャンセルします。

タスクの結果
契約分析がキャンセルされます。

- 特定の契約ドキュメントの契約分析がキャンセルされた場合、ドキュメントバージョンの Now Assist 分析ステータスは [キャンセル] に更新されます。
- 分析中のすべての契約ドキュメントの契約分析がキャンセルされると、処理待ちの分析の Now Assist 分析ステータスが [キャンセル] に更新されます。既に分析されている契約ドキュメントの場合、ステータスは [完了] のままです。
- 契約要求のステータスは [対応中] です。
- 契約履行者、グループマネージャー、および協力者にキャンセルメール通知が送信されます。

での契約分析状況 **Now Assist**契約管理

契約管理分析のNow Assistはワークフローに従い、契約要求に表示される一連のステータスを移行します。契約分析の詳細はアクティビティストリームで確認でき、契約履行者、契約協力者、およびアサイン先グループマネージャーにメール通知で通知されます。

次の表は、Now Assist アプリケーションによる分析中に [ドキュメント] タブでドキュメントが通過するさまざまな状態説明しています。

契約要求の [契約ドキュメント] タブに表示されるステータス

状況	説明
開始前	Now Assist バージョンの分析が要求されていません。
分析中です	Now Assist 分析が進行中です。
レビュー準備完了	Now Assist 分析が完了し、提案をレビューする準備ができました。
完了	Now Assist 分析提案がレビューされ、完了としてマークされます。
キャンセル済み	Now Assist 分析がキャンセルされました。
エラー	Now Assist分析の開始中または実行中にエラーが発生しました。

次の表は、[Now Assist で契約を分析] ポップアップウィンドウのドキュメントのステータスを示しています。

[Now Assist] ポップアップウィンドウに各契約ドキュメントに表示されるステータス

状況	説明
分析準備完了	契約ドキュメントの最新バージョンで契約分析に使用できるようになりました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[Now Assist] ポップアップウィンドウに各契約ドキュメントに表示されるステータス (続く)

状況	説明
未構成	契約ドキュメントに関連付けられている契約タイプの構成がありません。
ファイルタイプエラー	契約書のファイルタイプがサポートされていません。
分析中です	Now Assist 分析が進行中です。
エラー	契約分析の詳細の評価中にエラーが発生しました。

でのエージェントワークフローの使用 **Now Assist**契約管理

契約管理プロ でエージェントワークフローを使用して、署名された契約からメタデータを抽出し、契約の更新または終了のリマインダーを設定します。

契約管理プロ **AI** エージェントコレクションで利用可能なエージェントワークフロー

エージェントワークフロー名	説明	利用可能な **AI** エージェント
契約リポジトリを管理	AI エージェントを使用して署名された契約から主要なメタデータを抽出し、契約終了日、自動更新条項、および契約の更新または終了の通知期間を分析して契約リマインダー日を計算します。 契約ワークスペース のプレイブックを使用すると、ユーザーは AI で抽出された情報を確認し、抽出されたメタデータで契約リポジトリを更新して、契約の更新または終了のリマインダーを設定できます。	• 契約メタデータの抽出 AI エージェント • 契約リードタイム計算 AI エージェント • 契約レコードハンドラー AI エージェント

重要:
デフォルトでは、すべてのエージェントワークフローと AI エージェントレコードは読み取り専用です。

エージェントワークフローを変更するには、まずワークフローを複製してから更新する必要があります。詳細については、以下を参照してください。

- Duplicate an agentic workflow
- Create an agentic workflow
- Modify an agentic workflow

注:
エージェントワークフロー、AI エージェント、またはツールを変更する場合は、それに応じてすべての指示を更新してください。

契約リポジトリの管理エージェントワークフローをカスタマイズした場合は、 自律的に実行するようにスクリプトインクルードを更新します。

AI エージェントをお探しですか?

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Now Assist アプリケーションとともにインストールされた AI エージェントが、エージェント型ワークフローでは使用されていない可能性があります。インスタンスで利用可能なすべてのエージェントを表示する方法については、「 AI エージェントの検索 」を参照してください。
- インスタンスにインストールされていない可能性のあるエージェントを見つけるには、ServiceNow Storeの AI エージェントマーケットプレイ スにアクセスしてください。

すべての Now Assist スキルと AI エージェントの AI モデルプロバイダーとして、Now LLM サービス、Azure OpenAI、Google Gemini、または Anthropic Claude on AWS を使用できます。での構成コントロールの使用 AI コントロールタワー 利用可能なオプションを定義するには、次でスキルレベルの設定を行います Now Assist アドミン 慰める. 詳細については、「Large language models on the ServiceNow AI Platform 」を参照してください。

でのエージェントワークフローの構成 **Now Assist**契約管理

契約履行者が AI エージェントを使用して特定のタスクを自律的に実行できるように、契約管理でNow Assistエージェントワークフローを構成します。

契約管理プロでエージェントワークフローを設定するには、次の手順を実行します。

1. Now Assist in 契約管理 プラグイン (sn_cm_gen_ai) をインストールします。
   - プラグインのインストールプロセスの詳細については、「 Install Now Assist plugins 」を参照してください。
   - プラグインの依存関係とプラグインのアクティブ化順序の詳細については、「アプリケーション情報」を参照してください。
2. Now Assistパネルがオンになっていることを確認します。詳細については、「Turn on the Now Assist panel 」を参照してください。
3. CI アドミンエクスペリエンスの **Now Assist** パネル - プラットフォーム (デフォルト) アシスタントがオンになっていることを確認します。詳細については、「Manage LLM virtual agents on the Assistants screen 」を参照してください。
4. AI エージェントを自律的に実行するために、エージェントワークフローのビジネスルールをアクティブ化します。詳細については、「契約リポジトリエージェントの管理ワークフローのビジネスルールのアクティブ化」を参照してください。
5. エージェントワークフローを変更する場合は、複製してから更新します。

   詳細については、以下を参照してください：
   - Duplicate an agentic workflow
   - Create an agentic workflow
   - Modify an agentic workflow
6. 契約リポジトリの管理エージェントワークフローをカスタマイズした場合は、自律的に実行するようにスクリプトインクルードを更新します。

   詳細については、「契約 AI エージェントハンドラースクリプトインクルードの更新」を参照してください。
7. システムプロパティを構成して、契約更改通知期間と契約更改通知期間の終了が契約で利用できない場合に使用される契約リポジトリ管理エージェントワークフローの通知期間を設定します。

   詳細については、「契約リポジトリエージェントの管理ワークフローのデフォルトの通知期間を設定する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. 契約メタデータ抽出のメール通知を有効にして、メタデータ抽出が完了したときにユーザーに通知します。

   詳細については、「AI で抽出された契約メタデータの通知を有効にする」を参照してください。

契約リポジトリエージェントの管理ワークフローのビジネスルールのアクティブ化

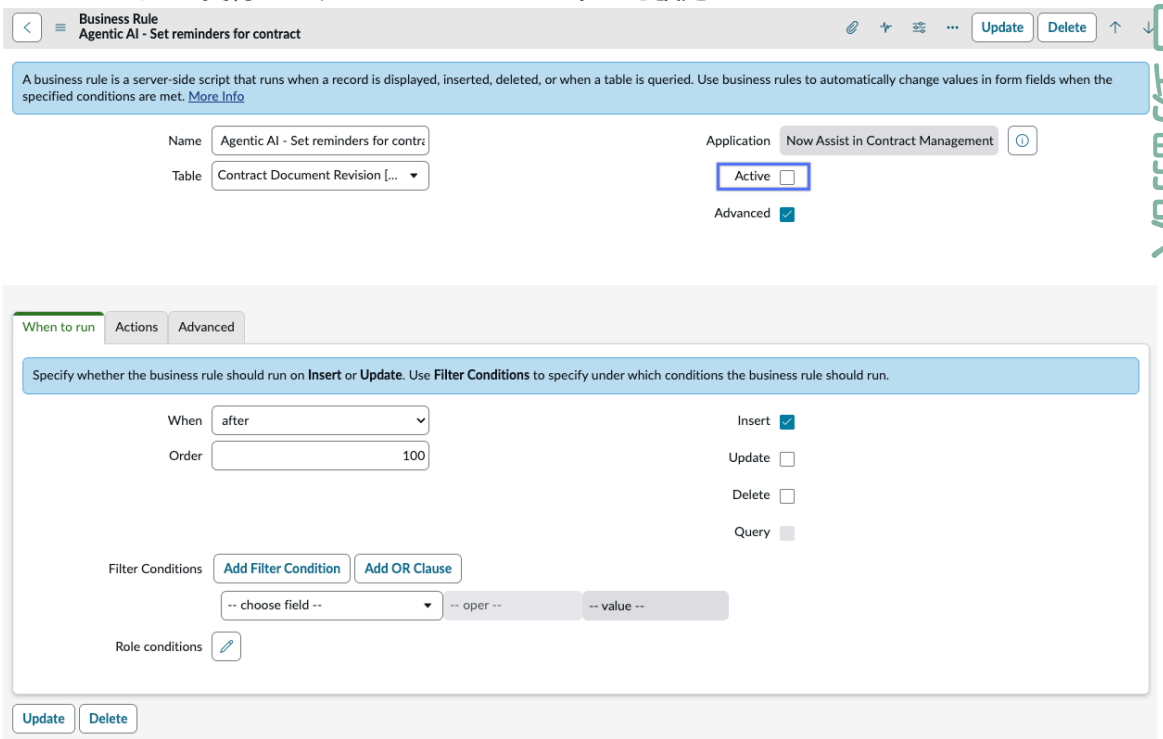
[エージェンティック AI - 契約のリマインダーを設定する (Agentic AI - Set reminders for contract)] と [エージェント AI のリマインダーを設定する (Agent AI Set reminders for Econtract)] ビジネスルールを有効にして、[契約リポジトリの管理] エージェントワークフローを自律的に実行します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ビジネスルール.
   [ビジネスルール] テーブルが表示されます。
2. [名前] 列で、「 Agentic AI - 契約のリマインダーを設定」を検索します。
3. *Agentic AI - Set reminders for contract*ルールを開きます。
4. [**Active** (有効)] チェックボックスをオンにします。

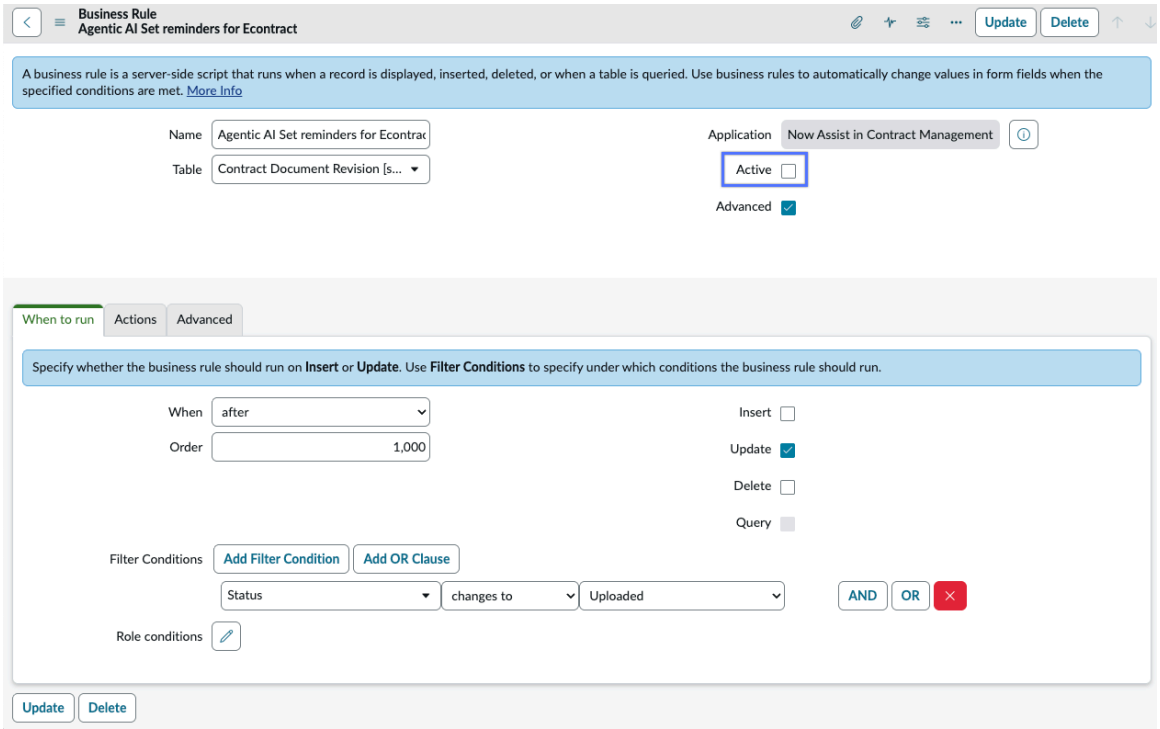
エージェント **AI:**契約ビジネスルールのリマインダーを設定



5. **[Update** (更新)] を選択します。
   [ビジネスルール] テーブルが表示されます。
6. [名前] 列で、「 Econtract のエージェント AI セットリマインダー」を検索します。
7. *Agentic AI Set reminders for Econtract*ルールを開きます。
8. [**Active** (有効)] チェックボックスをオンにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェンティック **AI Econtract** のリマインダーを設定



9. [Update (更新)] を選択します。

タスクの結果
契約リポジトリエージェントの管理ワークフローは、契約管理Now Assistに対してアクティブ化されています。

契約リポジトリエージェントの管理ワークフローのデフォルトの通知期間を設定する

システムプロパティを構成して、[契約リポジトリの管理] エージェントワークフローのデフォルトの通知期間を設定します。

始める前に
必要なロール:sn_cm_core.contract_admin または sn_cm_core.contract_config

このタスクについて
契約更新通知期間と契約更新通知期間の終了が契約で利用できない場合、[契約リポジトリの管理エージェント] ワークフローは、デフォルトの通知期間を他の契約の詳細とともに使用して、契約マイルストーンのリマインダーを設定します。

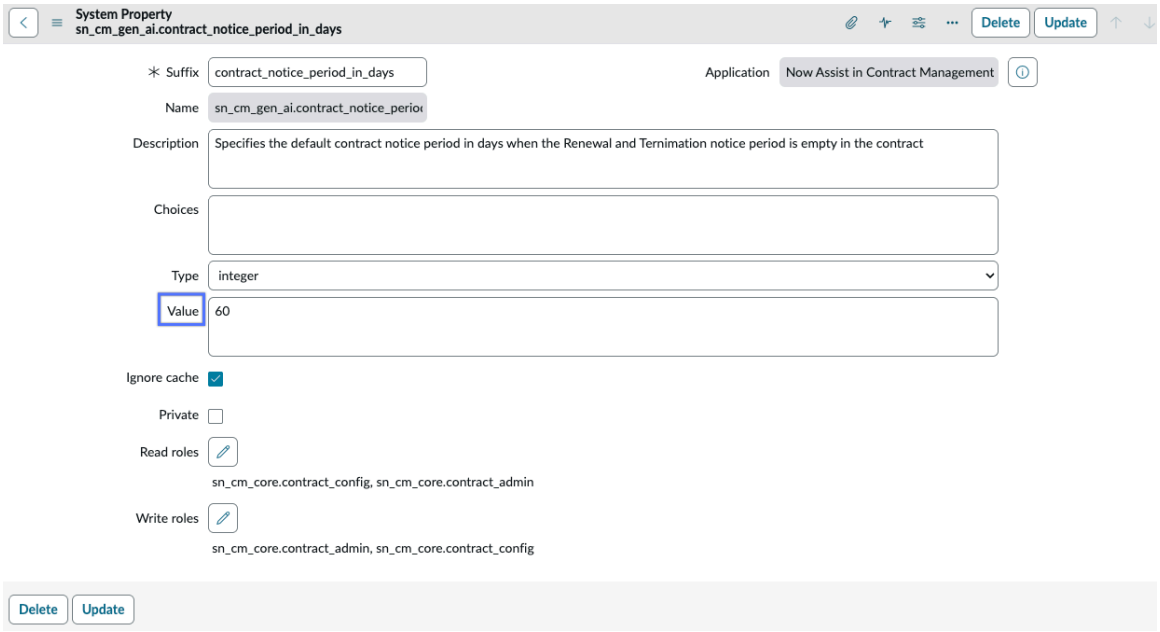
注:
ベースシステムのデフォルトの通知期間は 60 日間です。

手順

1. に移動します すべて メニューをクリックし、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list 」と入力します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブルが表示されます。
2. [名前] 列で、「 sn_cm_gen_ai.contract_notice_period_in_days」を検索します。
3. *sn_cm_gen_ai.contract_notice_period_in_days* プロパティを選択します。
4. [値] フィールドを更新して、デフォルトの通知期間を設定します。
   デフォルト値は **60** です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトの通知期間のシステムプロパティ



5. **[Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果

契約リポジトリの管理エージェントワークフローでは、契約の更新通知期間と契約の更新通知期間の終了が契約で利用できない場合、設定された値をデフォルトの通知期間として使用します。

契約 **AI** エージェントハンドラースクリプトインクルードの更新

ContractsAIAgentsHelper スクリプトインクルードを更新して、エージェントワークフローを自律的に実行するためにカスタマイズされた契約リポジトリエージェントの管理ワークフローのsys_idを追加します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

契約リポジトリの管理エージェントワークフローを複製し、カスタマイズされたエージェントワークフローを作成する場合は、エージェントワークフローを自律的に実行するために、新しいエージェントワークフローのsys_idを ContractsAI エージェントヘルパースクリプトインクルードに追加する必要があります。

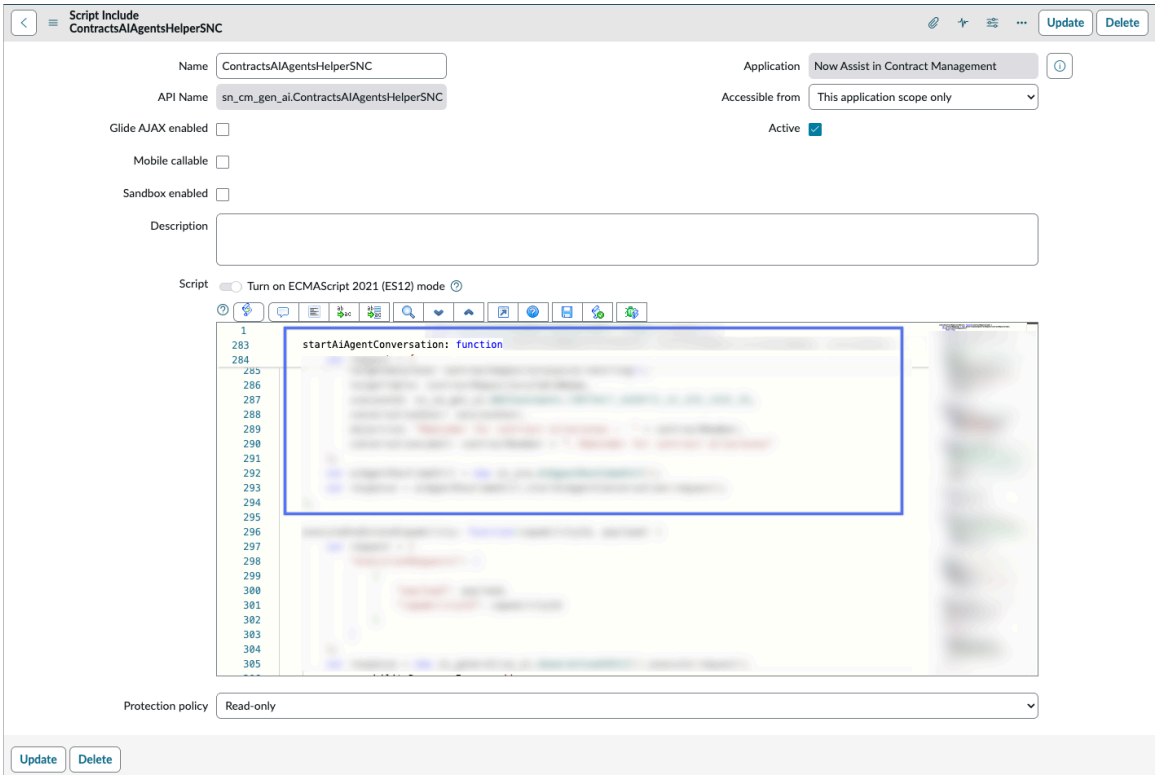
手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スクリプトインクルード.
   [スクリプトインクルード] テーブルが表示されます。
2. [名前] 列で、「 ContractsAIAgentsHelperSNC」 を検索します。
3. [*ContractsAIAgentsHelperSNC*] を開きます。
4. [スクリプト] ボックスで、 startAiAgentConversation() メソッドをコピーします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントワークフローのスクリプトインクルード



5. [スクリプトインクルード] テーブルに戻ります。
6. [名前] 列で、「 ContractsAIAgentsHelper」を検索します。
7. [*ContractsAIAgentsHelper*] を開きます。
8. [スクリプト] ボックスに、 startAiAgentConversation() メソッドを貼り付けます。
9. usecaseId で、新しいエージェントワークフローのsys_idを追加します。
   ユースケース [sn_aia_usecase] テーブルから新しいエージェントワークフローのsys_idをコピーできます。
10. **[Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果
カスタマイズされた [契約リポジトリエージェントの管理] ワークフローは、すべてのトリガー条件が満たされると自律的に実行されます。

詳細については、「契約リポジトリエージェントワークフローの管理」を参照してください。

AI で抽出された契約メタデータの通知を有効にする

契約メタデータ抽出のメール通知を有効にして、メタデータ抽出が完了したときにユーザーに通知します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
*AgenticAIMetadata extraction - Completed*通知はデフォルトではアクティブではありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. [名前] 列で、 AgenticAIMetadata を検索します。
3. [*AgenticAIMetadata extraction - Completed*] を選択します。
4. 通知フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
5. **[Update** (更新)] を選択します。

次のタスク

契約メタデータ抽出通知用のワークスペース URL の構成

契約リポジトリエージェントワークフローの管理

契約リポジトリの管理エージェントワークフローを使用して、署名された契約からメタデータを自動的に抽出し、契約の更新または終了の契約リマインダー日を計算することで、生産性を向上させます。

契約リポジトリの概要の管理

重要:

- AI エージェントを自律的に実行するには、エージェントワークフローのビジネスルールをアクティブ化します。詳細については、「契約リポジトリエージェントの管理ワークフローのビジネスルールのアクティブ化」を参照してください。

  契約リポジトリの管理エージェントワークフローをカスタマイズした場合は、自律的に実行するようにスクリプトインクルードを更新します。詳細については、「契約 AI エージェントハンドラースクリプトインクルードの更新」を参照してください。

- Now Assistパネルにエージェントワークフローを表示するには、Now Assistパネルをオンにします。詳細については、「Turn on the Now Assist panel」を参照してください。

契約リポジトリエージェントの管理ワークフローは、AI エージェントを使用して署名済み契約から主要なメタデータを抽出し、契約リマインダー日を計算します。

メタデータの抽出が完了したら、ユーザーはプレイブックを開いて抽出された情報を確認し、それを送信して契約リポジトリを更新できます。

契約リマインダー日は、次の要因に基づいて計算されます。

- 契約終了日
- 自動更新条項の存在
- 契約の更新または終了の通知期間

注:
更新通知期間と終了通知期間が利用できない場合は、設定されたデフォルトの通知期間が使用されます。詳細については、「契約リポジトリエージェントの管理ワークフローのデフォルトの通知期間を設定する」を参照してください。

その後、ユーザーは計算日を確認し、リマインダーの受信者リストを設定することで、プレイブックで契約リマインダーを設定できます。

非自己提供型要求の契約リポジトリ管理エージェントワークフローは、契約リポジトリレコードが作成され、要求の [アサイン先] ユーザーに sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller と now_assist_panel_userロールが割り当てられるとすぐにトリガーされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自己提供型の要求に対する契約リポジトリエージェントの管理ワークフローは、契約リポジトリレコードが作成され、次の条件が満たされるとすぐにトリガーされます。

- アサイン先グループのグループマネージャーには、now_assist_panel_userロールがあります。
- アサイン先グループにグループマネージャーがいない場合は、アサイン先グループのいずれかのユーザーがnow_assist_panel_userロールを持ちます。
- ユーザーが契約要求の変更を要求した場合、要求の アサイン先 ユーザーまたはグループマネージャーには sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller とnow_assist_panel_userロールがあります。

now_assist_panel_userロールを持つ契約履行者とアサイン先グループマネージャーは、 Now Assist パネルでエージェントワークフロー会話を表示できます。

エージェントワークフローへのアクセス

必要なロール:sn_aia.admin

生成 AI サービスプロバイダーが Now LLM サービス でない場合は、API 接続と認証情報が設定されていることを確認します。詳細については、「Configuring API credentials for generative AI capabilities」を参照してください。

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理.
2. 契約マイルストーンのリマインダーを設定する を選択します。

契約リポジトリエージェントの管理ワークフローで使用される **AI** エージェント

AI エージェントの名前と説明

名前	説明
契約メタデータの抽出 AI エージェント	契約メタデータ抽出スキルの該当するユースケースに基づいて、署名された連絡先ドキュメントからキーメタデータを抽出します。
契約リードタイム計算 AI エージェント	類似契約の平均リードタイムを決定します。
契約レコードハンドラー AI エージェント	特定の契約リポジトリレコードから、契約ベンダー、契約モデル、契約ドキュメントの添付ファイル ID などの契約リポジトリの詳細を取得します。

契約プレイブックで **AI** が抽出した結果のレビュー

契約リポジトリレコードのプレイブックを使用すると、[契約リポジトリの管理] エージェントワークフローによって抽出されたメタデータを確認し、契約の更新または終了のリマインダーを構成できます。

[契約リポジトリの管理] エージェントワークフローは、署名された契約から主要なメタデータを抽出します。契約からメタデータが抽出されたら、契約リポジトリの [プレイブック] タブを開いて、AI が抽出した結果を確認できます。

プレイブックでは、次の操作を実行できます。

- 署名済み契約から抽出されたメタデータを確認し、必要な変更を加えて送信し、契約リポジトリのマッピングされたフィールドを更新します。
- AI が計算した契約リマインダー日を確認して必要に応じて調整し、契約の更新または終了の通知を受信する受信者を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約プレイブックで AI が抽出した結果を操作

契約プレイブックを使用して、AI が抽出したメタデータと契約リマインダー日を確認および更新します。

始める前に

必要なロール:sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller

このタスクについて

契約リポジトリエージェントの管理ワークフローでは、AI エージェントを使用して署名済み契約から主要なメタデータを抽出し、契約リマインダー日を計算します。メタデータは、契約メタデータ抽出スキルの該当するユースケースに基づいて抽出されます。抽出プロセスが完了すると、契約レコードにメッセージが表示され、抽出されたメタデータを確認するためのリンクが記載されたメール通知が送信されます。抽出されたメタデータを確認して送信すると、契約終了日、自動更新条項、および契約の更新または終了の通知期間に基づいて契約リマインダー日が計算されます。

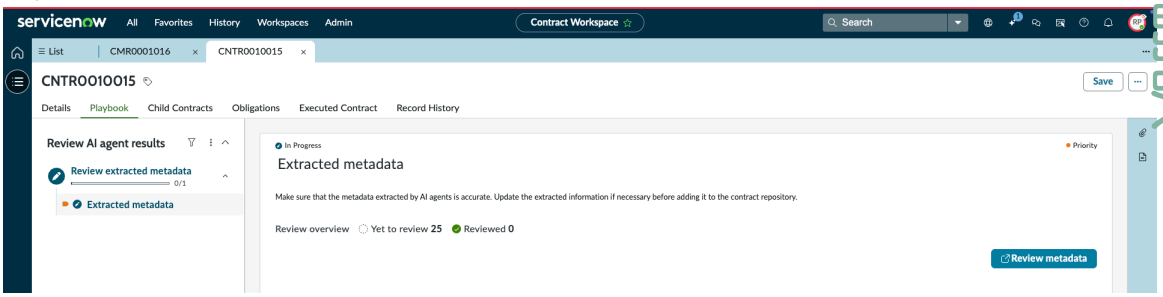
AI エージェントがメタデータ抽出を完了したときに通知を受信するには、システムアドミニストレーターが通知を有効にしていることを確認してください。詳細については、「AI で抽出された契約メタデータの通知を有効にする」を参照してください。

手順

1. 抽出情報を確認する契約リポジトリレコードを開きます。

2. [プレイブック] タブを選択します。
   プレイブックが開き、抽出されたメタデータを確認するためのステップバイステップのインターフェイスが表示されます。

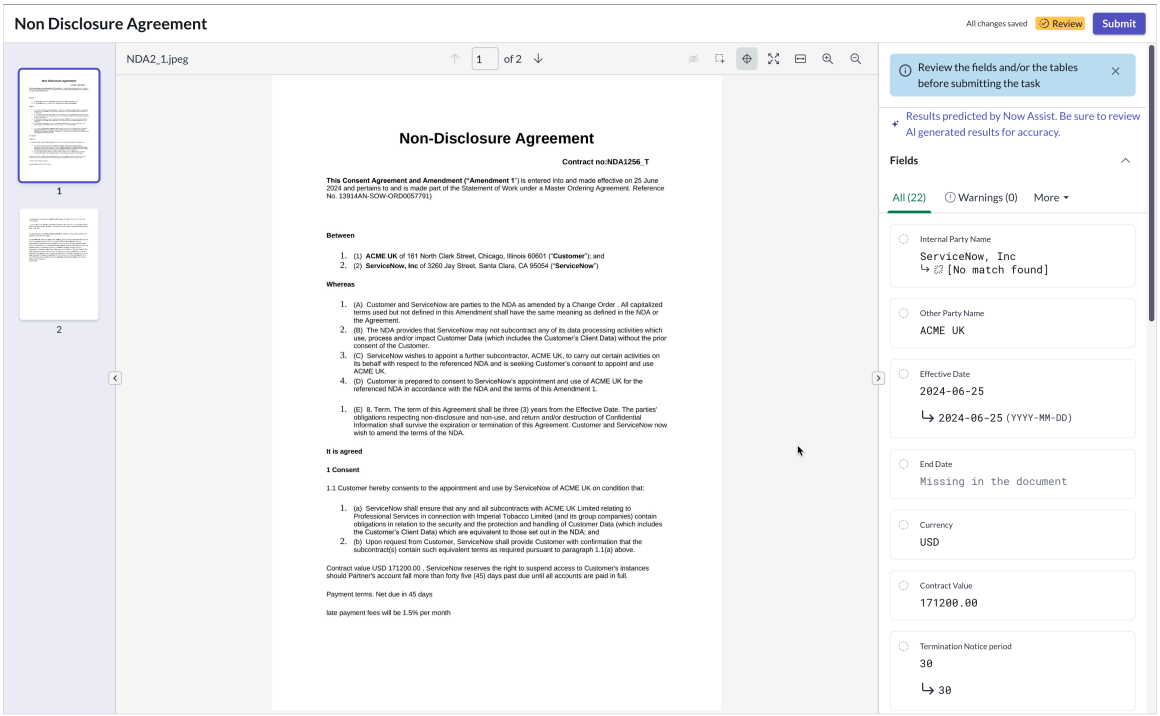
契約プレイブック



3. [メタデータのレビュー] を選択します。
   ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースが別のタブで開き、抽出された情報が表示されます。

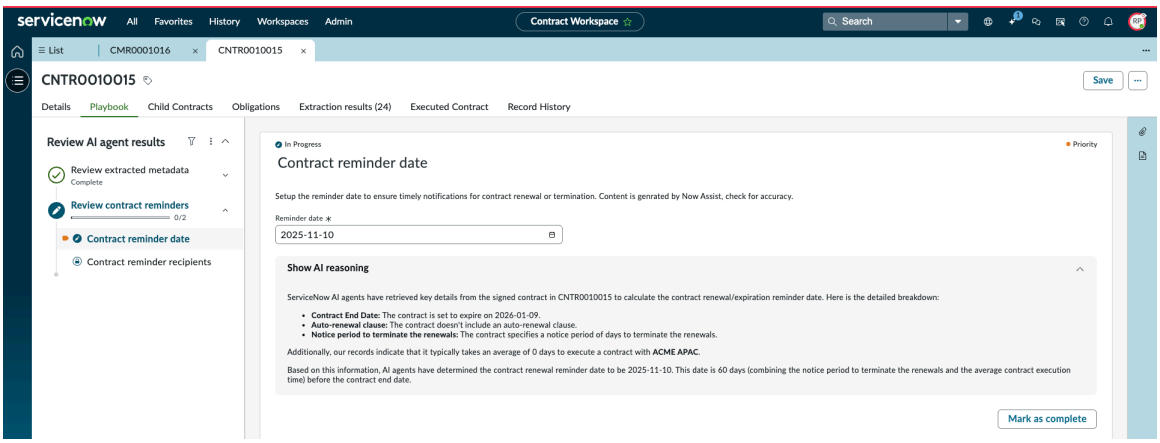
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** ワークスペース



4. 抽出されたメタデータを確認して更新します。
   詳細については、「抽出されたメタデータの操作」を参照してください。
5. **[Submit** (送信)] を選択します。
   レビュー済みのメタデータが契約リポジトリフィールドに追加され、契約リポジトリレコードに [抽出された結果] タブが開きます。詳細については、「メタデータの抽出結果」を参照してください。
6. [プレイブック] タブを選択します。
   契約終了日が利用可能な場合、プレイブックは [契約リマインダーをレビュー] ステップで開き、AI が計算したリマインダー日を確認できます。

契約リマインダー日

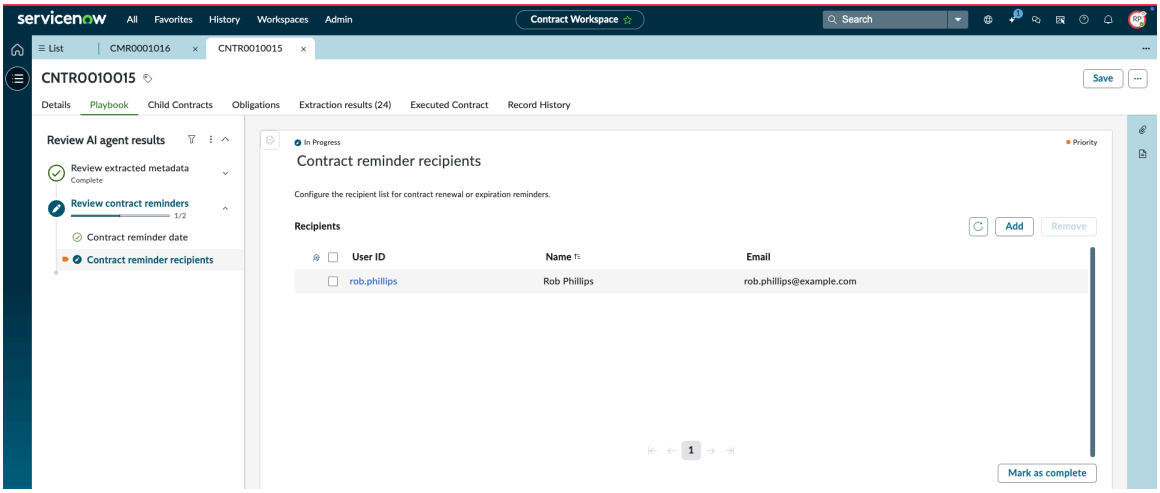


7. [リマインダー日] フィールドで、必要に応じて日付を変更します。
8. **[Mark as Complete** (完了としてマーク)] を選択します。
   [契約督促状の受信者] ページが開き、契約督促の受信者として既に設定されているユーザーのリストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約リマインダーの受信者



9. 受信者リストを設定します。
   - ユーザーを追加するには、[追加] を選択し、[受信者の追加] ウィンドウにユーザー名を入力します。
   - ユーザーを削除するには、ユーザー名に対応するチェックボックスをオンにして、[削除] を選択します。

   注:
   受信者リストには少なくとも 1 人のユーザーが必要です。

10. **[Mark as Complete** (完了としてマーク)] を選択します。
    契約リマインダー日が保存され、構成されたユーザーは、今後の契約の更新または終了アクションを知らせる通知を指定された日付に受信します。

契約管理プロの参照

参照トピックには、契約管理プロに関する追加情報が記載されています。

[store-future: BEGIN review]

契約管理プロとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Word ドキュメントテンプレートのコンポーネントを含む契約コアアプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール

契約管理プロ とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール	デフォルトでロールがアサインされるグループ
契約コア ユーザー [sn_cm_core.contract_user]	このロールは、契約実行を開始および追跡するために必要です。	sn_cm_obligation.obligation_user	なし
契約コア アドミン [sn_cm_core.contract_admin]	契約コア および基礎となるデータへの管理アクセス権を付与します。	• sn_cm_core.contract_fulfiller • sn_cm_core.contract_config • usage_admin • sn_cm_pa.pa_admin ロール	なし
契約コアの構成担当者 [sn_cm_core.contract_config]	契約テンプレートと契約構成のデータを構成するためのアクセス権を付与します。契約コアのトランザクションデータへのアクセス権は付与しません。	• user_criteria_admin • sn_cm_core.contract_fulfiller • view_changer • sn_doc.writer • contract_manager	契約運用
契約コア 履行者 [sn_cm_core.contract_fulfiller]	このロールは、アサインされた契約を実行しながらワークフローを開始するために必要です。例：リビジョンの作成、署名者の追加、署名者のキャンセル。	• sn_cm_core.contract_user • sn_cm_core.contract_report_viewer • canvas_user • sn_cm_workspace.contract_workspace_user • approver_user • email_composer • sn_cm_core.contract_report_viewer • sn_cm_obligation.obligation_fulfiller	契約サポート
契約レポート ビューアー [sn_cm_core.contract_report_viewer]	契約ダッシュボードで契約要求および署名済み契約データのレポートを表示するためのアクセス権が付与されます。	• report_user • sn_cm_core.contract_user • pa_viewer	なし
契約レポート発行者 [sn_cm_core.contract_report_publisher]	契約要求および署名済み契約データにアクセスして、関連レポートを公開できます。	• report_publisher • sn_cm_core.contract_report_viewer • sn_cm_core.contract_user	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約管理プロ とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール	デフォルトでロールがアサインされるグループ
		• pa_power_user • pa_data_collector	
契約レビュー担当者 [sn_cm_core.contract_reviewer]	レビュータスクへのアクセス権が付与されます。	なし	なし
義務ユーザー [sn_cm_obligation.obligation_user]	このロールは、義務タスクを更新して送信するために必要です。	なし	なし
義務履行者 [sn_cm_obligation.obligation_fulfiller]	このロールは、義務を管理しながらアクションを実行するために必要です。例:義務の作成、義務タスクの承認、却下、またはキャンセル。	sn_cm_obligation.obligation_user	義務履行者
義務アドミン [sn_cm_obligation.obligation_admin]	義務管理および基礎データへの管理アクセス権を付与します。	sn_cm_obligation.obligation_fulfiller	なし

テーブル

契約管理プロ とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
契約コア	
条項 [sn_cm_core_clause]	条項フィールドの詳細を保存します。
インポートされた条項 [sn_cm_core_imported_clause]	インポートされた条項に関連するデータを保存します。
条項マッピング [sn_cm_core_m2m_clause_word_template]	条項マッピングの詳細を保存します。
条項バリエーション [sn_cm_core_clause_variation]	条項バリエーションの詳細を保存します。
条項バリエーションフィールド [sn_cm_core_clause_variation_field]	条項バリエーションフィールドの詳細を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約管理プロ とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
契約タイプ [sn_cm_core_contract_type]	契約タイプの詳細を保存します。
契約ドキュメント [sn_cm_core_document]	契約ドキュメントの詳細を保存します。
契約ドキュメントリビジョン [sn_cm_core_document_revision]	契約リビジョンの詳細を保存します。
契約タイプの関連付け [sn_cm_core_m2m_contract_type_template]	契約タイプの関連付けの詳細を保存します。
契約構成 [sn_cm_core_contract_configuration]	契約ドキュメントに追加されるマッピングデータおよび契約が保存される契約リポジトリの詳細を保存します。
契約実行 [sn_cm_core_contract_execution]	契約実行の詳細を保存します。
契約リポジトリマッピング [sn_cm_core_contract_repository_mapping]	契約要求フィールドと契約リポジトリフィールド間のフィールドマッピングに関連するデータを保存します。
内部署名者ルール [sn_cm_core_Signer_Rule]	内部署名者ルールを保存します。
署名者 [sn_cm_core_signer_task]	署名者にアサインされたタスクの詳細とステータスを保存します。
契約タイプ：契約モデルマッピング [sn_cm_core_contract_type_m2m_contract_model]	契約モデルへのマッピングの詳細を保存します。
契約ドキュメント参照 [sn_cm_core_document_reference]	ドキュメント参照の詳細を保存します。
契約テンプレートルール [sn_cm_core_contract_template_rule]	契約テンプレートルールの詳細を保存します。
サポートファイル [sn_cm_core_supporting_file]	非自己提供型の契約要求に添付されたサポートファイルの詳細を保存します。
[sn_cm_core_Integration_Core] 契約統合	契約用に構成された統合の詳細を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約管理プロ とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_cm_core_Integration_Esignature] 電子署名	構成された電子署名統合の詳細を保存します。
署名者マッピング [sn_cm_core_Signer_M2m_Participant_Mapping]	署名者マッピングの詳細を保存します。
契約統合 [sn_cm_core_Integration_External_Storage]	構成された外部ストレージ統合の詳細を保存します。
契約要求 [sn_cm_core_Contract_Request]	契約要求の詳細を保存します。
外部ストレージ権限 [sn_cm_core_external_storage_permission]	ユーザーとその外部ストレージ権限の詳細を保存します。
義務管理	
義務 [sn_cm_obligation_obligation]	義務レコードの詳細を保存します。
義務タスク [sn_cm_obligation_obligation_task]	義務タスクの詳細を保存します。

スケジュール済みジョブ

契約管理プロ の統合を構成するために使用できるプロパティがいくつかあります。これらのプロパティは、次のスケジュール済みジョブの実行中に使用されます。詳細については、「契約統合を構成するためにインストールされるプロパティ」を参照してください。

契約管理プロ とともにインストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	テーブルに同期されるデータ	アクティブ	説明
契約の外部ストレージ権限を処理	外部ストレージ権限 [sn_cm_core_external_storage_permission]	True	ユーザーの外部ストレージ権限を処理します。
スケジュールを検証し、繰り返し発生する義務タスクを作成します	義務 [sn_cm_obligation_obligation_task]	True	スケジュールを検証し、繰り返し発生する義務タスクを作成します

[End]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約ワークスペース とともにインストールされるコンポーネント

ユーザーロールは、契約ワークスペース プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

ロール

契約ワークスペース とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
Contract Workspace ユーザー [sn_cm_workspace.contract_workspace_user]	ユーザーに 契約ワークスペース へのアクセスを提供します。	ワークスペースユーザー [workspace_user]
Contract Workspace のアドミン [sn_cm_workspace.admin]	ビジネス要件またはユーザー要件に合わせて 契約管理プロ の 契約ワークスペース を変更する権限をすべてのアドミニストレーターに付与します。	ワークスペースアドミニストレーター [workspace_admin] • チャットアドミン [chat_admin] - チャットアドミンロールはチャットテーブルを管理します。 • UX フレームワークデザイナー [uxframework_designer]：UX フレームワークデザイナーロールには、UI を設計するための UX ページ要素レコードへの書き込みアクセス権があります。 • 契約ワークスペースユーザー [sn_cm_workspace.contract_workspace_user]：契約ワークスペースユーザーロールには、Contract Workspace (契約ワークスペース) へのアクセス権があります。 • フルフィルメント推奨アドミン [sn_agent_recommend.recommendation_admin]：フルフィルメント推奨アドミンロールは、履行者支援の推奨設定を管理できます。 • インタラクションアドミン [interaction_admin]：interaction_admin ロールでは、Interaction Management System を管理できます。 • ワークスペースリストアドミン [workspace_list_admin]：workspace_list_admin ロールでは、ワークスペースリストとカテゴリを管理できます。 • UI アクションアドミン [ui_action_admin]：UI アクションアドミンロールを使用すると、UI アクションを管理できます。 • UI ビルダーアドミン [ui_builder_admin]：UI ビルダーアド

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約ワークスペース とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
		ミンロールは、UX ページの作成、更新、読み取り、および削除を行うための UI ビルダー API を使用する権限を付与します。 • UX フレームワークユーザー [uxframework_user]：UX フレームワークユーザーロールでは、アクセス可能な任意のテーブルでコンポーネント参照フィールドを設定できるように、UX コンポーネントレコードのライブラリから参照および選択することができます。 • 類似性アナライザー [sn_intel_analyzer.similarity_analyzer_admin]：類似性アナライザーロールでは、類似性アナライザーを管理できます。類似性アナライザーは、レコードの解決に役立つパターンと傾向を定義します。 • フォームアドミン [form_admin]：form_admin ロールは、フォーム、フォームセクション、およびセクション要素を管理します。 • フォームをカスタマイズ [personalize_form]：personalize_form ロールでは、フォームをカスタマイズできます。 • UI 通知アドミン [ui_notification_admin] - UI 通知アドミンロールでは、通知トリガーを構成できます。

契約管理プロのアナリティクスパックとともにインストールされるコンポーネント

契約管理プロのアナリティクスパック プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

ロール

契約管理プロのアナリティクスパック とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
契約 PA アドミン [sn_cm_pa.pa_admin]	契約管理プロのアナリティクスパック アプリケーションをアクティブ化して設定する権限をアドミンに付与します。	契約レポート公開者 [sn_cm_core.contract_report_publisher]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール済みジョブ

インストールされているスケジュール済みジョブ 契約管理プロのアナリティクスパック

スケジュール済みジョブ	説明
契約コア：日次データコレクション	契約ダッシュボード内のインジケーターとブレークダウンの分析情報を収集します。 このジョブは毎日実行され、ダッシュボードのウィジェットに契約要求データが入力されます。
契約コア：月次データコレクション	契約ダッシュボード内のインジケーターとブレークダウンの分析情報を収集します。 このジョブは毎月実行され、ダッシュボードのウィジェットに契約要求データが入力されます。
契約コア：履歴データコレクション	既存の契約要求データからすぐにインサイトを得ることができます。 最初に 契約管理プロのアナリティクスパック を有効にするときまたはインジケーターを作成するときに、このジョブを実行します。初めてデータを収集するときに、既存のレコードのスコアとスナップショットが生成されます。 履歴データコレクションジョブの実行の詳細については、「Collect historical data」を参照してください。

注:
ジョブは次の順序で実行されます。

1. 契約コア：日次データコレクション
2. 契約コア：月次データコレクション
3. 契約コア：履歴データコレクション

での契約要求のステータスと契約ドキュメントのステータス 契約管理プロ

契約要求は特定のライフサイクルに従い、 契約管理プロで一連の状況を遷移します。契約要求のステータスと契約ドキュメントのステータスは、要求レコードの [ステータス] フィールドと [契約ステータス] フィールドに表示されます。

契約要求については、以下を確認できます。

- ステータス:契約要求のステータスを示します。
- 契約ステータス:契約ドキュメントのステータスを示します。

契約要求状況

状況	説明	都道府県の契約ステータス
ドラフト	契約要求はドラフトステータスで、まだ送信されていません。	• ドラフト • エラー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約要求状況 (続く)

状況	説明	都道府県の契約ステータス
新規	契約要求が送信されましたが、まだアサインされていません。	• 新規 • 変更が要求されました
対応中	契約要求が契約履行者にアサインされました。	• 対応中 • ドキュメントが承認されました • ドキュメント承認が却下されました • ドキュメント承認がキャンセルされました • 署名が拒否されました • 無効な電子署名 • 署名がキャンセルされました • 変更が要求されました • ドキュメント準備完了 • レビュー完了 • レビューがキャンセルされました • エラー
レビュー待ち	契約ドキュメントのレビューのために内部レビュータスクが発生しました。	• レビュー待ち • 情報を待機中
承認待ち	承認要求が発生し、契約ドキュメントが承認を待っています。	承認待ち
署名待ち	すべての署名者がドキュメントに署名しています。	• 署名待ち • 署名を準備する • 署名が一時停止されました
契約に署名されました	契約ドキュメントはすべての署名者によって署名されています。	• 契約に署名されました • 契約の生成に失敗しました
完了してクローズ	承認や署名を含むすべてのアクションが完了しました。	契約に署名されました
キャンセル	要求はキャンセルされました。	キャンセル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約ステータス

契約ドキュメントのステータス	説明
ステータス:ドラフト	
ドラフト	契約要求はドラフトステータスで、まだ送信されていません。
エラー	要求の送信後に構成がないため、契約書を作成できませんでした。
ステータス:新規	
新規	契約要求が送信されましたが、まだアサインされていません。
変更が要求されました	契約ユーザーは、契約ドキュメントに必要な変更の詳細を提供する要求を送信しました。 **注:** [新規] ステータスでは、契約要求がアサイン解除された場合にのみ、契約ドキュメントのステータスが [変更要求済み] に設定されます。
ステータス:対応中	
対応中	契約要求が進行中です。
変更が要求されました	契約ユーザーは、契約ドキュメントに必要な変更の詳細を提供する要求を送信しました。
ドキュメント準備完了	契約ドキュメントの変更のために送信された変更要求が履行されました。
ドキュメントが承認されました	契約ドキュメントは承認者によって承認されました。
ドキュメント承認が却下されました	契約ドキュメントが承認者によって却下されました。
ドキュメント承認がキャンセルされました	承認タスクは承認者によってキャンセルされました。
署名が拒否されました	署名者が契約書への署名を拒否しました。
無効な電子署名	電子署名ワークフローでエラーが発生しました。
署名がキャンセルされました	署名プロセスがキャンセルされました。
レビュー完了	契約レビュー担当者がドキュメントをレビューしており、契約履行者に情報を要求しています。
レビューがキャンセルされました	契約レビュー担当者がドキュメントをレビューしており、契約履行者に情報を要求しています。
エラー	ドキュメントの再生成アクションの実行中に構成が欠落したため、契約書を作成できませんでした。
ステータス:レビュー待ち	
レビュー待ち	内部レビュータスクが発生し、契約ドキュメントがレビュー中です。
情報を待機中	契約レビュー担当者がドキュメントをレビューしており、契約履行者に情報を要求しています。
ステータス:承認待ち	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

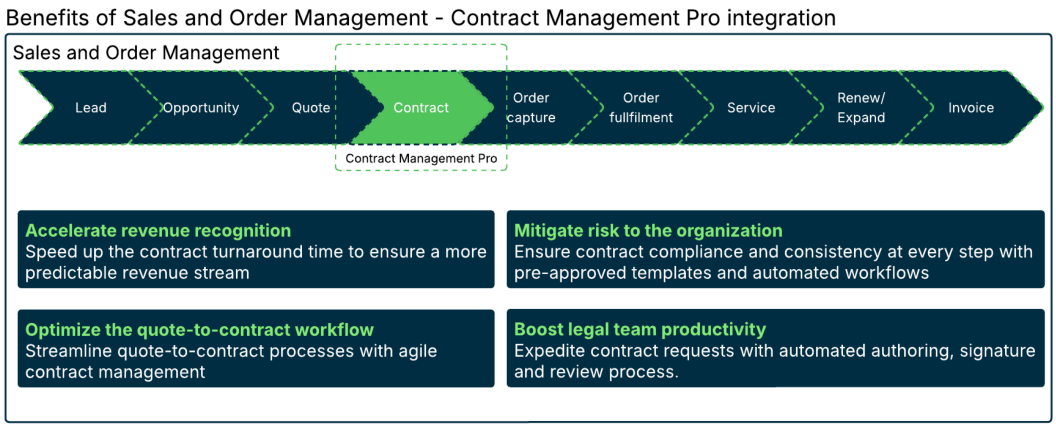
契約ステータス (続く)

契約ドキュメントのステータス	説明
承認待ち	承認要求が発生し、契約ドキュメントが承認を待っています
ステータス:署名待ち	
署名待ち	契約ドキュメントは署名待ちです。
署名を準備する	契約ドキュメントは署名の準備中です。
署名が一時停止されました	[署名者を変更] アクションが開始され、署名ワークフローが一時停止されました。
状態:契約署名済み	
契約に署名されました	契約ドキュメントはすべての署名者によって署名されています。
契約の生成に失敗しました	契約は署名されましたが、リポジトリストレージの契約ドキュメントの生成に失敗しました。
ステータス:完了してクローズ	
契約に署名されました	契約ドキュメントはすべての署名者によって署名されています。
ステータス:キャンセル	
キャンセル	契約要求がキャンセルされました。

契約ライフサイクルの自動化による セールスと注文管理 の最適化

このソリューションは、契約要求ワークフローを見込み顧客から現金へのワークフローに埋め込むことで、営業担当者と法務チーム間のシームレスな統合を可能にします。

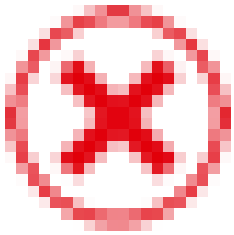
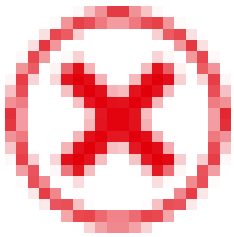
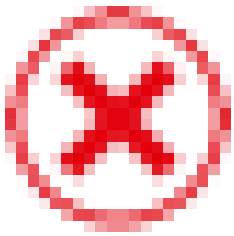
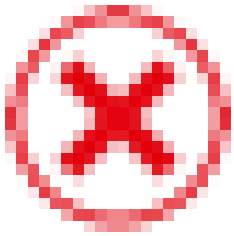
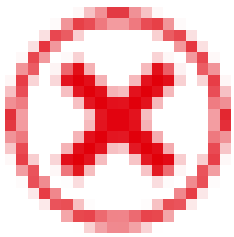
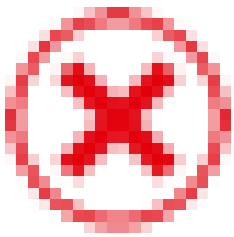
契約管理プロとセールスと注文管理



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

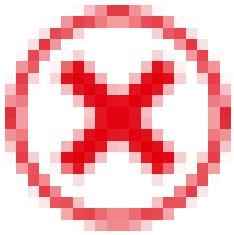
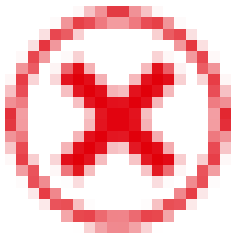
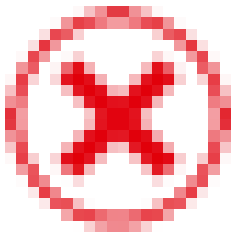
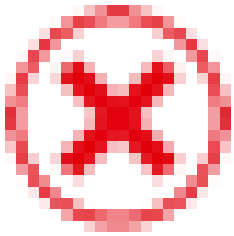
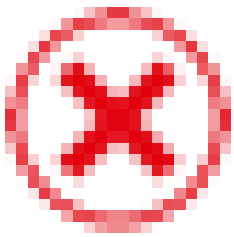
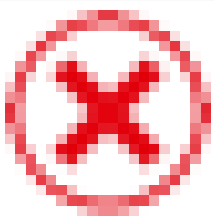
契約管理プロとセールスと注文管理のメリットと機能

機能	**Sales and Order management** (セールスと注文管理)	契約管理プロ	すべてのアプリケーションをまとめる
製品カタログの管理			
価格設定管理			
リード管理			
オポチュニティ管理			
売上予測			
見積管理			

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

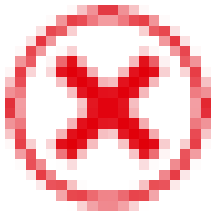
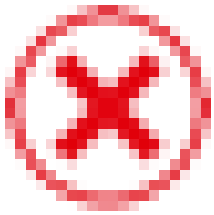
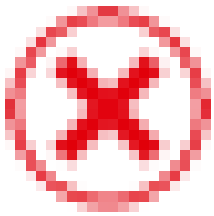
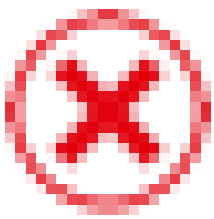
契約管理プロとセールスと注文管理のメリットと機能 (続く)

機能	**Sales and Order management** (セールスと注文管理)	契約管理プロ	すべてのアプリケーションをまとめる
注文管理			
Order to Cash Operations			
ポストセールスサポート			
セールスと注文管理ワークフロー (見込み顧客から現金へのコア)			
Customer Life Cycle Management Workflows			
契約ライフサイクル管理			

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約管理プロとセールスと注文管理のメリットと機能 (続く)

機能	**Sales and Order management** (セールスと注文管理)	契約管理プロ	すべてのアプリケーションをまとめる
契約ドキュメントオーサリング		✓	✓
義務管理		✓	✓
生成 AI を使用した契約ドキュメント分析		✓	✓
生成 AI を使用した契約ドキュメントメタデータの抽出		✓	✓

セールスと注文管理 のワークフロー

セールスと注文管理と契約管理プロを併用すると、次のようなメリットがあります。

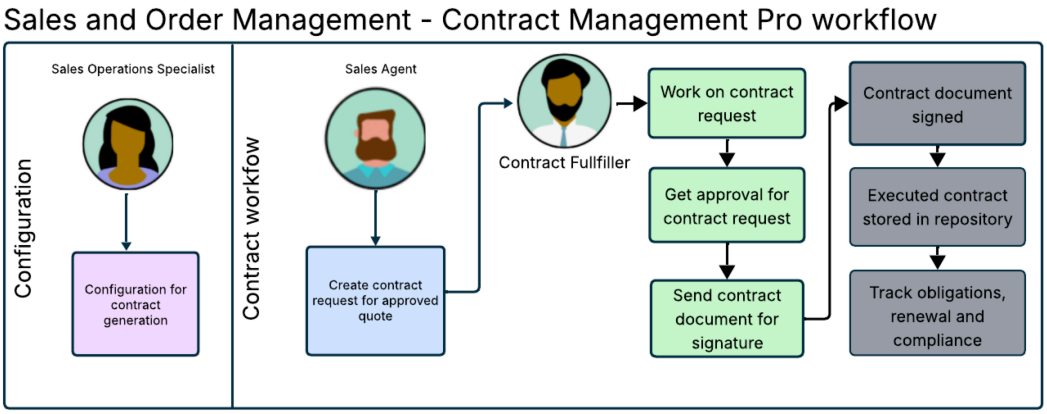
- 収益認識の加速:契約の所要時間を短縮して、より予測可能な収益源を確保します
- 組織のリスクを軽減:事前承認されたテンプレートと積極的な義務管理により、契約のコンプライアンスと一貫性を確保します
- 見積から契約へのワークフローの最適化:アジャイルな契約管理により見積から契約までのプロセスを簡素化します
- 法務部門の生産性の向上:レビューや署名などの一般的な契約プロセスを利用して、生産性を向上させます。
- 生成 AI を使用して手作業によるレビュー作業の削減:AI を使用して不足している条項や非標準の条項を特定し、手作業によるレビュー作業を削減します

次の図は、営業エージェント、営業オペレーションスペシャリスト、および契約履行者がこれらのアプリケーションを使用して法務チームとのコラボレーションを簡素化し、法務部門が見込み顧客から現金へのワークフロー内で契約タスクを実行できるようにする方法のワークフロー例を示しています。また、営業業務の専門家が契約の進捗状況を完全に把握できるため、遅延が減り、運用の透明性が向上します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セールスと注文管理および契約管理プロワークフロー



このワークフローの場合：

1. 販売エージェントが予測を作成します。
2. セールスエージェントは、詳細をセールスオペレーションメンバーに送信して顧客の要求を確認し、フォールバックや非標準の条件を追加します。
3. 営業運用メンバーは、承認のために見積もりを送信します。
4. 営業運用メンバーは、承認された見積もりを販売代理店と共有します。
5. セールスエージェントは、承認された見積もりに基づいて契約を作成します。
6. 販売代理店は、レビューのために契約を顧客に送信します。
7. 営業運用メンバーが法務部門の承認を求めて送信します。
8. 販売代理店は契約を顧客に送信し、内部署名者の署名を送信します。
9. 署名者が署名した契約。
10. 署名済み契約で作成された契約レコード。
11. マイルストーンとコンプライアンスの追跡

SOM-CM Pro の連携強化機能に必要なユーザーロール

契約実行を開始、表示、および管理するには、次のロールが必要です。

- 販売エージェント:このロールは、エージェントが顧客に提案する製品またはサービスの正式なオファーである販売見積もりを作成および管理するために必要です。
- 契約履行者:このロールは、契約要求を処理するユーザーにアサインする必要があります。契約履行者ロールを持つユーザーは、契約の作成、署名の取得、リビジョンの追跡など、すべての主要なアクションを実行できます
- 契約ユーザー:このロールは、契約実行を開始および追跡するために必要です。

セールスと注文管理 と 契約管理プロ を統合するための要件

1. Install Quote Management 。
2. 契約管理プロ をインストール。
3. Integrate with Contract Management Pro 。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約要求の開始を開始する

次のタスクを完了すると、契約要求の開始を開始できます。

1. Configuring Sales and Order Management applications 。
2. 契約管理プロ の構成

契約タイプの作成

さまざまなタイプの契約要求を定義する契約タイプを作成し、それを契約モデルに関連付けます。

ロール:契約アドミニストレーター。

での契約要求に対する契約テンプレートの構成 契約管理プロ

契約要求を送信するときに使用できる .docx タイプの契約テンプレートを作成して、事前定義されたコンテンツを含む標準契約を生成します。

ロール:契約構成担当者。

契約テンプレートの動的条項の設定

プリセットされた条件の条項のバリエーションを含む条項を使用して、契約テンプレートで動的にカスタマイズされたコンテンツを有効にします。

ロール:契約構成担当者。

内部署名者ルールの定義

ユーザーを内部署名者ルールとして定義し、その署名者を契約テンプレートに追加して、要求の契約ドキュメントに自動的に追加されるようにします。

ロール:契約構成担当者。

ドキュメントテンプレートカテゴリの作成

ドキュメントテンプレートカテゴリを作成すると、類似のドキュメントを簡単に識別でき、適切なドキュメントテンプレートをより簡単に見つけることができます。

ロール:契約構成担当者。

契約構成の作成

契約が保存される契約リポジトリを定義し、契約書に追加されるデータをマッピングします。

ロール:契約構成担当者。

契約ライフサイクルの自動化による ソーシングと調達オペレーション の最適化

このソリューションは、契約要求ワークフローを ソーシングと調達オペレーション ワークフローに組み込むことで、調達担当者と法務チーム間のシームレスなコラボレーションを可能にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約管理プロとソーシングと調達オペレーション



契約管理プロとソーシングと調達オペレーション

機能	ソーシングと調達オペレーション	契約管理プロ	すべてのアプリケーションをまとめる
システム間で接続された調達ワークフロー	✓	✗	✓
従業員とサプライヤー向けのオムニチャネルセルフサービス	✓	✗	✓
非標準および交渉済みの購買機能	✓	✗	✓
商品やサービスの要求のカタログアクセス	✓	✗	✓

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約管理プロとソーシングと調達オペレーション (続く)

機能	ソーシングと調達オペレーション	契約管理プロ	すべてのアプリケーションをまとめる
サプライヤーリスクアセスメントによる自動調達	✓	✗	✓
サプライヤーエンゲージメントのためのインタラクティブなエクスペリエンス	✓	✗	✓
契約ライフサイクル管理	✗	✓	✓
契約ドキュメントオーサリング	✗	✓	✓
義務管理	✗	✓	✓
生成 AI を使用した契約ドキュメント分析	✗	✓	✓
生成 AI を使用した契約ドキュメントメタデータの抽出	✗	✓	✓

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

調達スペシャリストは、Source-to-Pay ワークスペース内で次のレコードの契約要求を作成できます。

- 購買要求
- 購入明細
- ソーシング要求
- 交渉
- 交渉イベント

ソーシングと調達オペレーション および 契約管理プロ のワークフロー

ソーシングと調達オペレーションと契約管理プロを併用すると、次のようなメリットがあります。

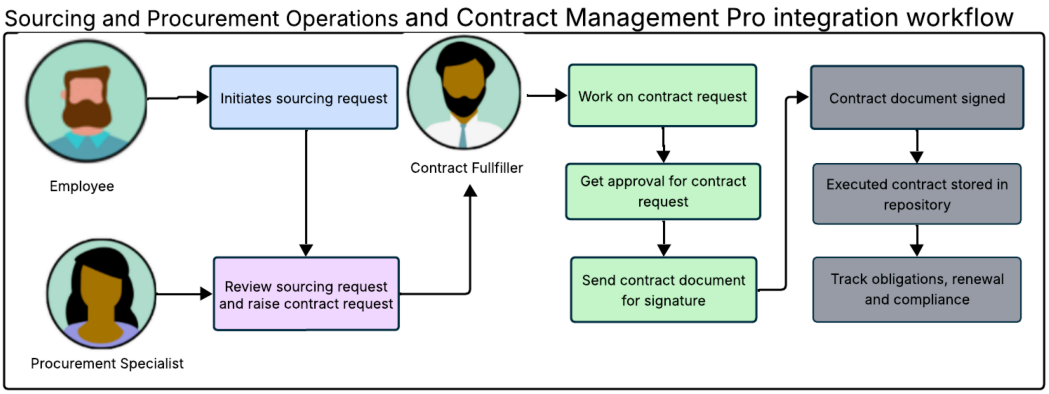
- 調達と契約の簡素化:調達ワークスペース内で直接契約をシームレスに要求および管理します。
- 組織のリスクを軽減:事前承認されたテンプレートと積極的な義務管理により、契約のコンプライアンスと一貫性を確保します
- 契約データによる支出の管理:堅牢な契約リポジトリから履歴メタデータにアクセスして調達コストを最適化
- 法務部門の生産性の向上:レビューや署名などの一般的な契約プロセスを利用して、生産性を向上させます。
- 生成 AI を使用して手作業によるレビュー作業の削減:AI を使用して不足している条項や非標準の条項を特定し、手作業によるレビュー作業を削減します

次の図は、調達スペシャリストと契約履行者がこれらのアプリケーションを使用して法務部門とのコラボレーションを簡素化し、調達ワークフロー内で契約タスクを実行できるようにする方法のワークフロー例を示しています。また、調達担当者が契約の進捗状況を完全に把握できるため、遅延が減り、運用の透明性が向上します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソーシングと調達オペレーションおよび契約管理プロワークフロー



このワークフローの場合：

1. 従業員は、 ソーシングと調達オペレーション ワークスペースからソーシング要求を開始します。
2. 調達スペシャリストはソーシング要求をレビューし、契約要求を開始します。
3. 契約履行者は、契約条件と条項をレビューします。
4. 契約履行者は契約ドキュメントを確定します。
5. 契約履行者は、署名のために契約ドキュメントを送信します。
6. 契約ドキュメントが署名されます。
7. 署名された契約ドキュメントを含む契約リポジトリレコードが ソーシングと調達オペレーション に作成されます。

契約管理プロ **and** ソーシングと調達オペレーション **Better Together** ソリューションに必要なユーザーロール

契約実行を開始、表示、および管理するには、次のロールが必要です。

- ソーシングおよび購買ビューアー: これは、契約スペシャリスト のアサイン先グループ内で提供される新しいロールです。このロールを契約担当者および調達担当者にアサインして、購買明細、調達要求、交渉、および購買要求への読み取り専用アクセス権を与えることができます。
- 契約履行者:CM Pro のライセンスロールです。契約要求を処理する必要がある場合は、契約担当者と調達担当者にこのロールを明示的にアサインする必要があります。アサインされると、契約署名の取得、契約のオーサリング、リビジョンの追跡、契約リポジトリに保存する契約ドキュメントの作成など、CM Pro のすべての機能を活用して、契約要求を処理できます。
- 契約ユーザー:このロールは、 契約スペシャリストの アサイン先グループ内でも提供され、契約実行を開始および追跡するために必要です。

必要に応じて、調達および請負の専門家をこれらのロールにアサインできます。

ソーシングと調達オペレーション と 契約管理プロ を統合するための要件

1. Install Sourcing and Procurement Operations 。
2. 契約管理プロ をインストール。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. Integrate with Contract Management Pro 。

> **注:**
> このアプリケーションを使用するには、 契約管理プロ と ソーシングと調達オペレーションの両方にライセンスが必要です。

契約要求の開始を開始する

次のタスクを完了すると、契約要求の開始を開始できます。

1. Configure Sourcing and Procurement Operations 。
2. 契約管理プロの構成

契約タイプの作成

さまざまなタイプの契約要求を定義する契約タイプを作成し、それを契約モデルに関連付けます。

ロール:契約アドミニストレーター。

での契約要求に対する契約テンプレートの構成 契約管理プロ

契約要求を送信するときに使用できる .docx タイプの契約テンプレートを作成して、事前定義されたコンテンツを含む標準契約を生成します。

ロール:契約構成担当者。

契約テンプレートの動的条項の設定

プリセットされた条件の条項のバリエーションを含む条項を使用して、契約テンプレートで動的にカスタマイズされたコンテンツを有効にします。

ロール:契約構成担当者。

内部署名者ルールの定義

ユーザーを内部署名者ルールとして定義し、その署名者を契約テンプレートに追加して、要求の契約ドキュメントに自動的に追加されるようにします。

ロール:契約構成担当者。

契約構成の作成

契約が保存される契約リポジトリを定義し、契約書に追加されるデータをマッピングします。

ロール:契約構成担当者。

[条項バリエーション] フォーム

条項バリエーションの新規レコードフォームを使用して、条項バリエーションを作成または変更します。

条項バリエーション

フィールド	説明
番号	このフィールドには、自動的に生成された一意の条項バリエーション番号が含まれます。
名前	条項バリエーションの一意の名前。
条項	このフィールドは自動的に条項名に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条項バリエーション (続く)

フィールド	説明
順序	条項バリエーションが使用される順序。 複数の条項が条件を満たす場合、順番の値が小さい条項が最初に選択されます。
アプリケーション	このフィールドは、アプリケーションスコープ設定ごとに自動的に設定されます。
アクティブ	条項バリエーションがアクティブで使用可能あることを示すオプション。
次の場合に適用	使用する条項のバリエーションを決定するために、選択したテーブルフィールドとレコードプロデューサー変数に適用されるフィルター条件。
適用先	条項のバリエーションが適用されるユーザーを決定する基準。 たとえば、特定の場所の従業員に条項バリエーションが適用される場合は、その地域の従業員のみを定義するユーザー基準に条項バリエーションを関連付けます。
ユーザーに適用	選択したユーザー基準が適用されるユーザー。 **注:** [次の場合に適用] および [適用先] フィールドで値が選択されていない場合、条項バリエーションは、ユーザーおよび選択したテーブルに関係なく、契約テンプレートに適用されます。
ドキュメント	[更新] リンクを選択して、変更されたコンテンツを含むドキュメントをアップロードします。選択するドキュメントは .docx 形式のドキュメントであり、有効なコンテンツコントローラーが含まれている必要があります。詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。
言語	このフィールドは自動的にデフォルト言語に設定されます。
詳細スクリプト	契約テンプレートテーブルに直接リンクされていないテーブルのフィールドと変数に対して条項条件を定義できる [スクリプト] フィールドを有効にします。条件は、契約で条項バリエーションを使用するタイミングを決定します。 **注:** [詳細スクリプト] チェックボックスをオンにした場合、[次の場合に適用] フィールドは使用できません。

[契約構成 (Contract Configuration)] フォーム

[契約構成の新規レコード (Contract Configuration New Record)] フォームを使用して、契約構成を作成または変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約レコードの [契約構成 **(Contract Configuration)**] フォーム

フィールド	説明
名前	契約構成の一意の名前。
要求テーブル	契約構成を関連付けるテーブル。 **注:** 契約要求テーブル [sn_cm_core_contract_request] は、構成を単一のテーブルに一元化し、製品ライン全体での再利用性を向上させるためにデフォルトで選択されています。別のテーブルで構成することもできます。
契約リポジトリ	契約レコードを作成するリポジトリ。
ドキュメントタイプ	契約ドキュメントの生成方法を指定します。使用可能な値： • Word テンプレート (Word template)：契約ドキュメントは、契約構成の Word ドキュメントテンプレートから生成されます。 • サードパーティ契約 (Third-party contract)：契約ドキュメントは、サードパーティ契約要求に添付されたドキュメントから生成されます。
テンプレート	事前定義されたコンテンツを含む標準契約の生成に使用される契約テンプレート。このフィールドは、[ドキュメントフィールドタイプ] フィールドで [Word テンプレート (Word template)] が選択されている場合にのみ表示されます。
アプリケーション	このフィールドは、アプリケーションスコープ設定ごとに自動的に設定されます。
アクティブ	契約構成を有効にするオプション。
順序	選択ルールの実行順序。 契約要求の条件を満たすルールが複数ある場合、構成を選択するために、より低い順序番号のルールから実行されます。
適用先	契約構成が適用される条件。 たとえば、契約要求が機密保持契約カテゴリで送信された場合に構成を適用するには、条件 [カテゴリ][次の条件に一致][機密保持契約] を入力します。

有効期限通知を構成するためにインストールされるプロパティ

契約コア に関連するプロパティがいくつかあります。これらのプロパティを使用して、有効期限に関する通知を送信するまでの日数、および監査証明書の生成を構成できます。

注:
これらのプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにあります。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約コア のプロパティ

プロパティ	説明
sn_cm_core Contract_expiring_days	期限切れメール通知がステークホルダーに送信されるまでの日数を示します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：30
sn_cm_coreenable_executed_contract_audit_certificate	ユーザーが署名済み契約に付随する監査証明書を必要とするかどうかを指定すします。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false

契約統合を構成するためにインストールされるプロパティ

契約管理プロ の統合を構成するために使用できるプロパティがいくつかあります。

これらのプロパティは契約管理プロで利用可能です。

注:
これらのプロパティを設定するには、[移動先] に移動します すべて > 契約関連コア要素 > 契約統合 > プロパティ.

プロパティ

プロパティ	説明
[外部ストレージ] セクション	
エラーのある権限レコードを削除するまでの最大試行回数 (Maximum number of attempts before removing the permission records with errors) sn_cm_core.external_storage_clear_errored_records_after	エラーが発生したすべての権限エントリをジョブ実行キューから削除するまでに許容される再試行の回数。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 5
ジョブ実行に含める権限レコードの最大数 (Maximum number of permission records to include in a job execution) sn_cm_core.external_storage_job_batch_limit	単一のジョブ実行に含めることができる権限レコードの数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：30
権限レコードの実行の再試行間隔 (分) (Time in minutes to retry permission records execution)	権限レコードの実行を再試行するまでシステムが待機する時間 (分)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_cm_core.external_storage_apis_retry_after	• タイプ：整数 • デフォルト値：60
フローステータスをエラーとしてマークするまでの失敗呼び出しの最大回数 (Maximum number of failed calls before marking the flow status as errored) sn_cm_core.external_storage_mark_flow_status_errored	フローステータスがエラーとマークされるまでに許容されるジョブ実行失敗の最大回数。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 5
電子署名セクション	
ユーザーが署名済み契約と組み合わせた監査証明書を必要とするかどうかを指定する (Specifies whether the user needs audit certificate combined with the signed contract) sn_cm_coreenable_executed_contract_audit_certificate	電子署名された契約の完了証明書を生成します。

[期限切れが間近の契約条件 **(Expiring Contracts Condition)**] フォームのフィールド

[期限切れが間近の契約条件 (Expiring Contracts Condition)] フォームは、ルールの作成や既存のルールの更新に使用されます。

[期限切れが間近の契約条件 **(Expiring Contracts Condition)**] フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	条件の名前。
テーブル	選択したフィールドの契約リマインダーの有効期限条件が検証されるテーブル。
条件チェック	選択したフィールドの契約リマインダーの有効期限条件が検証されるテーブル。条件が満たされると、契約リマインダーメールがトリガーされます。
アプリケーション	条件が作成および使用されるアプリケーション。
適合状態	システムフィールド。使用しません。
順序	条件が評価される順序。
イベント名	この条件が発動するイベントの名前。
期限切れ条件	この値に設定されている[条件チェック] フィールドが true になる必要がある条件。必要とされる数の条件を追加します。条件チェックの詳細

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[期限切れが間近の契約条件 **(Expiring Contracts Condition)**] フォームのフィールド (続く)

フィールド	説明
	については、「条件チェックを定義する」を参照してください。
ドメイン	条件のドメイン。

契約管理プロ 承認ワークフローの状況とステータス

契約管理プロ の要求は特定のライフサイクルに従い、一連のステータスを移行します。

次のフィールド値は、承認の進捗状況に基づいて変更されます。

- [ステータス]：契約要求のステータス。
- [契約ステータス]：前のアクションに基づいてステータスを説明する追加情報。

状況

ステータス：承認が [要求済み] ステータスの場合、契約要求のステータスは [承認待ち] になります。

承認が実行されると、契約要求のステータスは [対応中] になります。

契約ステータス

契約ステータス (TPC の最新リビジョンの場合) 複数のドキュメント承認シナリオで、最新の契約タイプリビジョンまたは複数の契約タイプリビジョンが承認のために送信された場合：

- 少なくとも 1 つのドキュメント (最新バージョン) のリビジョン承認ステータスが [要求済み] である場合、契約ステータスは [承認待ち] としてロールアップされます。
- [要求済み] ステータスの承認がない場合は、
  - 少なくとも 1 つの承認が [却下] ステータスで、契約ステータスは [ドキュメント承認が却下されました] です。
  - [却下] ステータスの承認がなく、少なくとも 1 つの承認が [承認済み] ステータスである場合、契約ステータスは [ドキュメントが承認されました] です。
  - [却下] ステータスまたは [承認済み] ステータスの承認がなく、1 つの承認が [キャンセル] ステータスである場合、契約ステータスは [ドキュメント承認がキャンセルされました] です。
  - [却下]、[キャンセル]、または [承認済み] ステータスの承認がなく、新しい承認がない場合、契約ステータスは [対応中] です

  注:
  単一ドキュメントのシナリオでは、同じステータスが適用されます。

注:
複数ドキュメントのシナリオで累積的な承認を行う場合、契約ステータスの入力には最新のリビジョンの承認ステータスが考慮されます。

アクションのアサインフォーム

[アクションのアサイン] フォームのフィールドについて説明します。このフォームを使用して、ワークスペースに [新規アクション] ボタンを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクションアサインフォームを使用して、ワークスペースのアクションボタンを定義し、契約要求を開始するビルトインアクションにマッピングします。詳細については、「契約要求を開始するためのワークスペースアクションボタンの追加」を参照してください。

[アクションのアサイン] 新規レコード

フィールド	説明
アクションラベル	アクションで作成されるボタンに表示されるラベル。例：契約を開始
アクション名	[アクションのアサイン] リストに表示されるアクションの名前。たとえば、initiate_contract。
アプリケーション	アクションが追加されるワークスペースのアプリケーション。例:Source-to-Pay ワークスペースにアクションを追加するには、[Source-to-Pay ワークスペース] を選択します。
テーブル	アクションが関連付けられるアプリケーションテーブル。例:サプライヤー製品の調達への要求を保存するソーステーブルにアクションを関連付けるには、[調達要求 [sn_shop_sourcing_activity] を選択します
表示	アクションボタンが表示されるフォームのビュー。
すべての構成可能エクスペリエンスに対して有効化	アクションをすべてのエクスペリエンスに表示するか、指定したエクスペリエンスにのみ表示するかを決定します。true の場合、エクスペリエンスに関係なく、該当するフォームにアクションが表示されます。
アクティブ	アクションを有効にするオプション。
順序	同じ名前の一致するアクションに関連して、このアクションの優先順位を決定する整数。 数値が小さいほど、他のアクションよりも選択される可能性が高くなります。この順序付けにより、他のアクションを独自のアクションで上書きできます。
ツールヒント	エージェントがボタンにカーソルを合わせると表示されるテキスト。
説明	[アクションのアサイン] リストに表示されるアクションの説明。

UFX アドオンイベントマッピングフォーム

アプリケーションでの宣言アクションの表示を設定するための UFX アドオンイベントマッピングフォーム。

UFX アドオンイベントマッピングフォーム

フィールド	説明
イベントマッピング名	マップの名前。例：契約を開始
アクティブ	マッピングをアクティブ化するオプション。
説明	[アクションのアサイン] リストに表示されるアクションの説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UFX アドオンイベントマッピングフォーム (続く)

フィールド	説明
ソースコンポーネント	ボタンが表示されるコンポーネント。たとえば、アクションバーなどです。
コントローラー	ターゲットイベントを処理するコントローラー。たとえば、フォームなどです。

[義務] フォーム

義務フォームには、 義務管理で義務レコードを作成または変更するための詳細が記載されています。

義務レコードフォーム

フィールド	説明
番号	義務レコードに対して自動生成された一意の番号。
契約	契約リポジトリレコードの一意の番号。
名前	義務の名前。
カテゴリ	義務のカテゴリ。使用可能な値： • 運用またはサービスデリバリ • 法務 • Commercial • コンプライアンス • ガバナンス
サブカテゴリ	義務のサブカテゴリ。 使用可能な値は、選択したカテゴリによって異なります。
アクティブ	義務を有効にするオプション。 義務タスクに繰り返しスケジュールが定義されている場合、義務を有効にすると、定義されたスケジュールに基づいて義務タスクが作成されます。
承認者グループ	メンバーが義務タスクを承認または却下するための適切な権限を持つグループ。
承認者	義務タスクを承認するためにアサインされた承認者グループのメンバー。
次にアサインされているタスク	デフォルトで義務タスクがアサインされるユーザー。この値は、義務タスクの作成後にユーザーをアサインすることで上書きできます。アサインされたユーザーに通知メールが送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

義務レコードフォーム (続く)

フィールド	説明
開始日	義務が有効になる日付。
終了日	義務が終了する日付。
説明	義務の一環として実行する必要があるアクション。
説明	義務を説明する契約からの抜粋。
スケジュールタイプ	義務タスクのスケジュールタイプ。 アドホック 義務は、一度または不定期に履行する必要があります。義務タスクは手動で作成する必要があります。 繰り返し 義務は、定義された間隔で定期的に履行する必要があります。義務タスクは、[繰り返し] フィールドで指定された間隔と [タスク作成リードタイム (日数)] フィールドの値に従って自動的に作成されます。
繰り返し	このフィールドは、[スケジュール] フィールドで [繰り返し] が選択されている場合にのみ表示されます。 **注:** 月次または年次の繰り返しの場合、最初の義務タスクの期日は選択した日付で、繰り返しの義務タスクの期日は初期値と同じ月または年の日付です。たとえば、[期日] の値として 2024-08-10 を選択した場合、最初の義務タスクの期日は 2024 年 8 月 10 日になり、後続のタスクの期日は指定された間隔の月の 10 日または毎年その日の日付になります。[期日] の値として月の 31 日を選択した場合、31 日未満の月の義務タスクの期限はその月の最終日になります。 使用可能な値： • 日次 :義務タスクは毎日作成され、義務レコードの開始日から終了日まで毎日期限切れになります。 • 週次 :義務タスクは毎週作成されます。この値を選択すると表示される [繰り返し] フィールドの値によって、義務タスクを履行する曜日が決まります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

義務レコードフォーム (続く)

フィールド	説明
	• 月次 :義務タスクは月に 1 回作成され、この値を選択すると表示される [期日] フィールドで指定された日付が期限になります。 • **3** か月ご と:義務タスクは 3 か月ごとに作成され、この値を選択すると表示される [期日] フィールドで指定された日付が期限になります。 • **6** か月ご と:義務タスクは月に 1 回作成され、この値を選択すると表示される [期日] フィールドで指定された日付に期日が切れます。 • 年ごと :義務タスクは年に 1 回作成され、最初の義務タスクは選択した日付に期日になり、繰り返し義務タスクは毎年同じ日に期日になります。
タスク作成リードタイム (日数)	このフィールドは、[スケジュール] フィールドで [繰り返し] が選択されている場合にのみ表示されます。義務タスクを自動的に作成する、タスクの期日までの日数を決定します。

義務管理 件の通知

義務管理 では、義務タスクが作成、アサイン、送信、承認、または却下されたときに、メール通知を使用して義務履行者と義務ユーザーに通知します。

義務タスク通知の詳細

名前	受信者	タイトル
作成/アサインされた義務タスク	アサイン先	${number} がアサインされています
送信された義務タスク	承認者	${number} が承認のために送信されました
義務タスクが承認されました	アサイン先	${number} が承認されました
義務タスクが却下されました	アサイン先	${number} は却下されました

次の通知は、デフォルトでは有効になっていません。

- 送信された義務タスク
- 義務タスクが承認されました
- 義務タスクが却下されました

通知を有効にする方法については、「 義務管理 通知の設定」を参照してください。

契約管理プロ の用語集

契約管理プロ で使用される用語と概念について説明します。

用語集はアルファベット順にグループ化されています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

A | C | E | M | N | O | R | 土 | 木 | W

A

承認ワークフロー

契約の実行前に必要な承認を得るために通過する必要がある、事前定義された一連の自動または手動のステップ。

監査証跡

契約に加えられたすべての変更のレコード。

C

条項管理

一貫性とコンプライアンスを確保するために、標準契約条項とそのバリエーションを作成、保存、管理するプロセス。

条項マッピング

条項をフィールドグループと予想される応答にマッピングします。これは、契約レビュープロセスの自動化に役立ちます。

条項ライブラリ

ServiceNow 内の一元化されたリポジトリ。標準契約条項とその承認済みバリエーションが保存されるため、簡単にアクセスでき、一貫して使用できます。

契約分析

契約ドキュメントの条項逸脱を分析し、標準条項へのコンプライアンスを確保し、潜在的なリスクを特定するために使用される Now Assist スキル

コンテンツコントロール

契約コンテンツを挿入および更新するために ServiceNow と統合される Microsoft Word ドキュメント内の動的なプレースホルダー。

契約ダッシュボード

契約ステータス、主要メトリクス、およびパフォーマンスインジケーターの概要を表示するビジュアルインターフェイス。

契約ライフサイクル管理 **(CLM)**

契約の開始から実行、パフォーマンスの監視、更新または終了まで管理するエンドツーエンドのプロセス。

契約リポジトリ

すべての契約ドキュメントと関連情報が保存される ServiceNow 内の安全で一元化されたストレージであり、簡単に取得および管理できます。

契約ワークスペース

契約関連のアクティビティが追跡および管理される ServiceNow 内の一元化されたインターフェイス。

契約テンプレート

契約作成プロセスを迅速化し、契約間で一貫性を維持するために使用される事前定義されたテンプレート。これらのテンプレートには、契約要求の情報に基づいて自動的に更新される条項、フィールド、動的テーブル、署名ブロックのプレースホルダーが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

E

電子署名

契約書に署名するための法的拘束力のある電子的な方法。DocuSign や Adobe Sign などのプロバイダーが統合を利用できます。

従業員センター

契約要求を送信するためのポータル。

外部ストレージ

契約ドキュメント管理のために ServiceNow と統合できる OneDrive や Google Drive などのサードパーティのクラウドストレージプラットフォーム。

M

メタデータの抽出

署名された契約からメタデータを抽出し、その情報をシステムに追加するために使用される Now Assist スキルで、データ入力プロセスが簡素化されます

Microsoft Word アドイン

ユーザーがメタデータ、条項、署名ブロック、および動的テーブルのコンテンツコントロールを追加できるようにする、Microsoft Word と統合するプログラム。

N

非自己提供型要求

契約の起草、交渉、または最終決定のために法務部門が関与する必要がある契約要求。

契約管理 **Pro** の **Now Assist**

契約条項を提案し、署名された契約からメタデータを抽出することで生産性を向上させる生成 AI を利用した機能。

O

義務

当事者が履行する必要がある契約に記載されている特定のコミットメントまたは義務。

義務管理

ServiceNow 内の義務を追跡および管理して、コンプライアンスとタイムリーな実行を確保するプロセス。

光学式文字認識 **(OCR)**

スキャンした契約書または PDF を、ServiceNow 内で検索および編集可能なテキストに変換するテクノロジー。

自分の書類の要求

要求者が開始して管理する契約要求。内部契約チームによって既に検証および承認されているテンプレートと条項を使用して契約ドキュメントが作成されるため、法務部門への依存度が軽減され、処理が迅速化されます。

R

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコードプロデューサー

エンドユーザーがサービスカタログからレコードを作成できるカタログアイテム。

土

自己提供型の契約要求

要求者が開始し管理する契約要求。契約ドキュメントは、内部契約チームによって既に検証および承認されているテンプレートと条項を使用して作成されます。自己提供型の契約要求により、法務部門への依存度が軽減され、処理が迅速化されます。

ServiceNow Store

ユーザーが ServiceNow のアプリケーション、プラグイン、拡張機能 (契約管理拡張機能など) を見つけてインストールできるマーケットプレイス。

木

サードパーティの契約要求

法務部門が契約の草案を作成、交渉、または確定する必要がある契約要求。

W

自筆の署名

物理的な契約書に記載された従来の手書きの署名で、コンプライアンスや規制上の目的で必要になる場合があります。

法務サービスデリバリ

ServiceNow® 法務サービスデリバリ は、法務サポートをリクエストする従業員とそのサービスを提供する法務部門間に統一されたエクスペリエンスを提供します。

従業員は、ガイド付きインテリジェントワークフローを使用してインターフェイスから法務サービスを要求できます。法務部門は、より重要な作業に集中できるように、日常的な法的要求を自動化または合理化できます。

法務部門は、要求の可視化を提供する ServiceNow® 法務顧問センター 、優先順位付けされた作業キュー、および実務固有のツールを使用して、複雑な法務を管理できます。

次のビデオでは、法務サービスデリバリ の概要について説明します。 法務サービスデリバリの概要を説明するビデオ所要時間は約 5 分です。

福利厚生

法務サービスデリバリ は、従業員のセルフサービスを有効にすることで、組織の社内顧問および法務チームのプロセスを強化します。

- 従業員にセルフサービスエクスペリエンスを提供し、法的要求を迅速に解決できるようにします。
- 法務部門がより複雑な業務に集中し、時間を優先できるようにします
- パフォーマンスアナリティクス の法務担当役員ダッシュボードと法務運用ダッシュボードで運用に関する理解を深め、効率を向上させます。

法務サービスデリバリ アプリケーション

法務サービスデリバリ には次の主要なアプリケーションが含まれています。

法務実務アプリコア

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務実務アプリコア は、すべての法務実務アプリケーションを使用するために必要なアプリケーションです。

法務要求管理

ServiceNow® 法務要求管理 アプリケーションは、従業員が法務部門から必要なあらゆる情報、サービス、および必要なヘルプを取得するための統合された単一のメカニズムを提供します。従業員は、法的要求を送信し、進捗状況を監視し、法務ナレッジベースの記事を参照することができます。これらはすべて、ポータル、モバイル、および仮想エージェントチャネルにわたるオムニチャネルエクスペリエンスを通じて行われます。

法務要求管理 は、 法務サービスデリバリ スイートのコアアプリケーションです。インストールする他のすべてのアプリケーションには、 法務要求管理をインストールする必要があります。

法務案件管理

ServiceNow® 法務案件管理 アプリケーションを使用すると、複数の部門にまたがるタスクを必要とする法的要求と、ドキュメントを保存して重要なマイルストーンを追跡するメカニズムを備えたワークフローを完了することができます。レコードレベルのセキュリティが埋め込まれているため、各レコードの機密情報を保持できます。

事項テンプレートは、さまざまな事項タイプの標準化されたプロセスとワークフローに役立ちます。

Legal Practice (法務実務) アプリケーション

法務サービスデリバリ スイートの Legal Practice Applications は、さまざまな法務分野の特定のニーズに対するソリューションを提供します。

法務部門によるコンテンツレビュー

ServiceNow® 法務部門によるコンテンツレビュー アプリケーションは、マーケティング資料、関連資料、またはプレゼンテーションコンテンツの法務レビュー要求を作成し、問題を解決するメカニズムを提供します。

法務デジタルフォレンジック

ServiceNow® 法務デジタルフォレンジック アプリケーションを使用すると、調査または訴訟の対象となる管理データソースおよび非管理データソースに関連するデータ検出のデジタルフォレンジック要求を処理できます。

法務調査

ServiceNow® 法務調査 アプリケーションでは、組織の法務部門がシンプルな取り込みプロセスから内部の苦情を受け入れることができます。従業員は、匿名レポートセンターポータルから記名または匿名で苦情を送信できます。法務部門は法務調査を実施できます。法務調査には、面談、証拠収集、苦情に対処するための推奨アクションを含む最終レポートの準備などが含まれます。

法務簡易契約

ServiceNow® 法務簡易契約 アプリケーションを使用すると、従業員は法務サポートおよび契約ガイダンスを取得するための法的要求を送信できます。たとえば、サードパーティとの機密保持契約 (NDA) ドキュメントの作成や、販売契約またはサードパーティ契約のレビューなどの法的要求を送信できます。法務部門は、一元的な場所からそれらを管理および処理できます。

法務簡易プライバシー

ServiceNow® 法務簡易プライバシー アプリケーションは、プライバシー関連の懸念事項を解決するためにプライバシーアセスメント要求を発生させるメカニズムを提供します。

リーガルホールド通知

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ServiceNow® リーガルホールド通知アプリケーションは、訴訟ホールドが発行されたときに関連情報を保持するという法的義務を組織が管理するのに役立ちます。これにより、訴訟ホールドに関する事項を送信し、管理人を追加し、通知を送信し、訴訟ホールドに関する事項をクローズして、法務および規制のコンプライアンスを確保できます。

法務簡易コンプライアンス

ServiceNow® 法務簡易コンプライアンス アプリケーションは、法務コンプライアンス要求を送信および管理するための事前ビルド済みの法務ワークフローを提供します。法務簡易コンプライアンスには次のアプリケーションが含まれています。

贈答接待のコンプライアンス

この ServiceNow® 贈答接待のコンプライアンス を使用すると、従業員が社内外の関係者に贈答品や接待を授受する際の開示を管理し、従業員が会社のポリシーに準拠していることを確認できます。

Legal Conflict of Interest

ServiceNow® Legal Conflict of Interestアプリケーションを使用すると、利益やロイヤルティが相反する従業員から生じる可能性のある利益相反の開示、承認、および登録を管理できます。

Legal Stock Preclearance

ServiceNow® Legal Stock Preclearanceアプリケーションを使用すると、会社の Stock Preclearance ポリシーに準拠した Stock Preclearance 要求を管理できます。取引期間を設定し、アクセスリストを管理し、Stock Preclearance 要求を承認または却下できます。

法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist

ServiceNow® 法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assistアプリケーションを使用して、法的要求または法務に関する事項を要約します。要求履行者は、生成 AI を使用してコンテキストをより迅速に理解し、サマリーを更新して、サマリーを作業メモに投稿できます。

法務顧問センター

ServiceNow® 法務顧問センター アプリケーションにより、弁護士は解決を容易にするようにビルドされたワークスペースを使用して問題を迅速に解決できます。単一のビューから、法務事項の完全なコンテキストを取得して迅速に解決します。

外部向け法務サービスセンター

ServiceNow® 外部向け法務サービスセンター アプリケーションを使用すると、顧客、パートナー、一般市民などの外部ユーザーが、法務情報について組織に直接連絡できます。説明を求めたり、懸念事項を提出したり、必要な法的情報を入手したりできます。このアクセスにより信頼が育まれ、説明責任と法令コンプライアンスに対する組織のコミットメントを示します。

法務サービスデリバリのパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック

法務サービスデリバリのパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック パフォーマンスアナリティクス 法務担当役員ダッシュボード

パフォーマンスアナリティクス法務担当役員ダッシュボードを使用して、チームとビジネスにおける法務サービス要求の解決のパフォーマンスを把握します。ゼネラルカウンシルおよび実務エリアリードは、事前に構成されたさまざまなレポートとメトリクスを使用して、法務運用に関するインサイトを通じてデータ主導型の意思決定を行うことができます。上位要求カテゴリの詳細、ユーザーの場所、実務エリア、および要求部門別の要求、法的要求および法務に関する事項の SLA コンプライアンス、弁護士あたりの

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

処理された要求の平均数、法的要求および法務に関する事項のクローズに要する平均時間の経時的な詳細を表示できます。

法務サービスデリバリ の 仮想エージェント

法務仮想エージェント対話型

ServiceNow® 法務仮想エージェント対話型 アプリケーションには、法務サービスを求める従業員との自動チャットを実現できる事前定義された会話トピックが用意されています。新しいトピックを作成したり、事前定義されたトピックをカスタマイズしたりして、従業員からの一般的な法的要求を処理したり、セルフサービスタスクを通じてそれらをガイドしたりできます。

法務サービスデリバリのモバイルエクスペリエンス

法務サービスデリバリアプリケーションで作業するには、次のServiceNow® モバイルアプリを使用します。

Now Mobileアプリ

Now Mobile アプリを使用すると、従業員はモバイルデバイスから法的情報を取得しサポートを受けることができます。法的要求を送信し、要求のステータスを追跡し、ナレッジ記事を読むことができます。

モバイルエージェントアプリ

モバイルエージェント アプリにより、法務部門のユーザーは法的要求および モバイルエージェント アプリを使用してそれらに割り当てられた法務に関する事項を解決できます。

詳細については、「Legal Mobile」を参照してください。

法務サービスデリバリ アプリケーションのドメインセパレーション

法務サービスデリバリ アプリケーションは、ベーシックレベルのドメインセパレーションをサポートしています。詳細については、「ドメインセパレーションと 法務サービスデリバリ」を参照してください。サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

役に立つリソース

役立つ情報を提供できる ServiceNow リソースは次のとおりです。

ServiceNow コミュニティ

ServiceNow コミュニティ で他の法務サービスデリバリユーザーとつながります。

Customer Success Center

カスタマーサクセスセンター で、自分のロールに関連する有用なリソースを検索

ServiceNow University

ServiceNow University から、リアルタイムコース、自分のペースで進められるトレーニング、キャリアリソース (Legal Service Delivery (LSD) Essentials など) にアクセスできます。

既知のエラーポータル

既知のエラーポータル で、特定の既知のエラーの詳細と、回避策 (存在する場合) を確認します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

servicenow

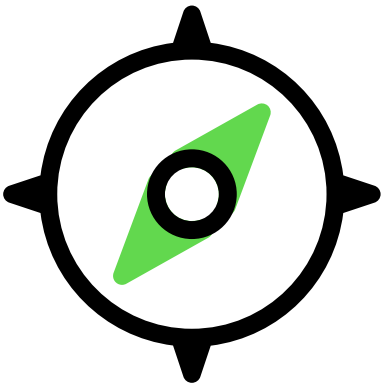
法務要求管理®

ServiceNow® 法務要求管理 アプリケーションは、従業員が法務部門から必要なすべての情報、サービスを取得してサポートを受けるための統一されたメカニズムと、法務部門がこれらの要求を迅速に解決するための、簡素化されたコラボレーションプロセスを提供します。

従業員は、Web ポータル、モバイルプラットフォーム、および 仮想エージェント で法的要求を送信し、進捗状況を監視し、法務ナレッジベースの記事を参照できます。

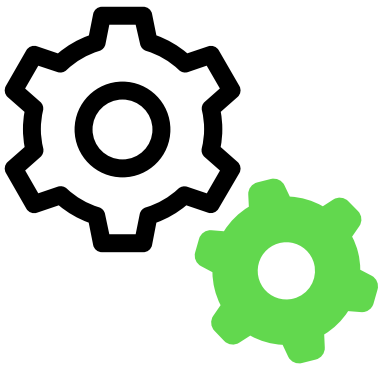
法務部門は、一元化された 法務顧問センター を使った共同作業で法務の取り込み量を管理し、法的要求を解決し、作業分析を監視できます。

探索



従業員、パラリーガルスタッフ、弁護士が 法務要求管理をどのように使用するかについて説明します。

設定



実務エリア、問診票、その他の構成を設定します。

要求



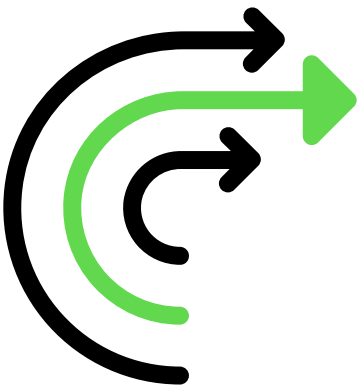
法務要求を送信および追跡します。

管理



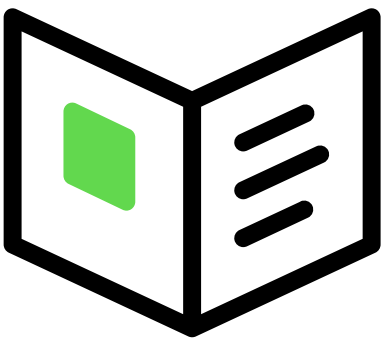
法的要求を管理します。

アナリティクスとレポート



事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。

参照



インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

役に立つリソース

役立つ情報を提供できる ServiceNow リソースは次のとおりです。

ServiceNow コミュニティ

で質問や回答をする 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム

Customer Success Center

Customer Success Center

ディベロッパー

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

Now Create

Now Create

パートナー

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

支える

- https://support.servicenow.com/now
- 既知のエラーポータル

法務要求管理 の探索

法務要求管理 により、組織内の許可された従業員が法的要求を送信して進捗状況を追跡する間、適切なロールを持つ法務部門のユーザーは、これらの要求を解決するために作業できます。

法務要求管理の概要

従業員は、法務ナレッジベース記事の参照、法的要求の送信、送信された要求の進捗状況の監視、およびやり取りを行うことができます 仮想エージェント.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Legal Service Delivery (法務サービスデリバリ)



法務要求管理 ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
法務構成担当者	法務構成担当者は、実務エリア、カテゴリ、法務に関する事項テンプレートなどのデータを構成します。
法務履行者	法務履行者は、アサインされた法的要求および法務に関する事項を処理します。
法務ユーザー	法務ユーザーは法的要求を送信し、その進捗状況を追跡します。事項に関連してアサインされたタスクを処理できます。

自動翻訳

法務要求管理 構成ワークフロー

次のエンドツーエンドワークフローのサンプルは、さまざまなユーザーが連携して基盤データを構成し、法的要求や法務に関する事項を送信、レビューする方法を示しています。

1. アドミニストレーターが実務エリアテーブルを設定します。
2. 法務カタログアドミニストレーターが法務カタログカテゴリを作成
3. 法務構成担当者は次のアクションを実行します。
   a. 実務エリアを作成します。
   b. 実務エリアに問診票を追加します。
4. 法務構成担当者または事項構成担当者は、法的要求または法務に関する事項を自動的にアサインするルールを作成します。
5. 法務アドミニストレーターは、システムプロパティをアクティブ化して、長時間実行されている法的要求をクローズします。
6. 要求コンフィギュレーターは次のアクションを実行します。
   a. カタログビルダーを使用して、法務サービスのレコードプロデューサーを作成します。
   b. 法的要求および法務に関する事項用に外部ストレージシステムを構成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. 法務構成担当者は、法務サービスの応答テンプレートを作成または変更します。
8. アドミニストレーターは次のアクションを実行します。
   a. [標準チケット] ページで法務サービスのアクションを構成します
   b. 法務サービスポータルで AI 検索を有効にして構成します

法的要求および法務に関する事項のワークフロー

法的要求のワークフローは、次のように進行します。

1. 法務ユーザーが法的要求を送信します。
2. 法務履行者は、必要に応じて次のアクションを実行します。
   a. 法的要求をアサインします。
   b. 法的要求の添付ファイルを管理します。
   c. 法的要求またはその添付ファイルのアドホック承認を開始します。
   d. 必要に応じて、法的要求を法務に関する事項に昇格させます。
3. 必要に応じて、要求履行者は法的要求を転送できます。
4. 法務履行者は、履行時に法的要求をクローズします。

法務要求管理 のメリット

法務要求管理のメリット

メリット	機能	ユーザー
簡単にアクセスできるセルフサービスエクスペリエンスを使用して、構造化されていない手動のメールプロセスとタスクを削減する	法務要求管理	• 法務構成担当者 • 法務アドミニストレーター、法務履行者 • 法務ユーザー • 法的カタログアドミニストレーター • 要求構成担当者
仮想エージェントにより一般的な法的要求の応答を自動化する	法務仮想エージェント対話型	法務履行者
法務サービスのデマンドをリアルタイムで可視化することで、有意義な意思決定を行う	法務サービスデリバリ のアナリティクスおよびレポート作成ソリューション	実務エリアリード
最適化された Legal Counsel Center を使用して、複数の要求を同時に追跡、優先順位付け、および処理する	法務顧問センター	法務履行者

次に探索する内容

法務要求管理を構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 法務要求管理の構成
- 法務要求管理 の使用
- 法的要求の管理
- 法務要求管理の参照

法務要求管理の構成

法的要求サービスを使用して法務部門に要求を送信できる従業員にこれらのサービスを提供する基盤データを設定します。

構成の概要

1. 実務エリア

   知的財産、プライバシー、コンプライアンスなど、法務実務に固有の実務エリアを設定します。カテゴリを実務エリアに関連付けて、法務部門ユーザーを実務エリアリードとしてアサインします。

2. カタログカテゴリ

   従業員が 法務サービスポータル で特定の法務サービス要求を検索するために使用できる法務サービスをグループ化するカタログカテゴリを作成します。

3. レコードプロデューサー

   レコードプロデューサーを作成して、法的要求サービスの問診票を定義します。これらのレコードプロデューサーは、法務サービスポータル の [法務運用カタログ (Legal Operations Catalog)] で利用できます。従業員はこれを使用して法務サービス要求を送信できます。

4. 外部ストレージシステム

   法的要求および法務に関する事項に添付されたドキュメントを保存するように、外部ストレージシステムを構成します。外部ストレージシステムとの統合により、一元化されたドキュメント管理および保持ポリシーを確立できます。

5. 応答テンプレート

   法務履行者が作業メモ、コメント、メール、またはチャットの会話を通じて迅速かつ一貫性のあるメッセージをユーザーに送信するために使用できる、再利用可能なメッセージを含む応答テンプレートを構成します。

   各応答テンプレートはテーブルに関連付けられており、そのテーブルのフィールド変数を含めるように構成できます。条件ビルダーを使用して、構成されたチャネルを介してテンプレートを使用するために、法務要求または法務事項で満たす必要のある条件を指定できます。たとえば、デジタルフォレンジックタイプの法務要求に対してのみ応答テンプレートを有効にする条件を定義できます。

   また、チャット応答テンプレートでは、応答メッセージをユーザーにすばやく表示するために、スラッシュコマンドでショートカットとして使用できる短い名前を指定できます。

6. メール通知 特定のイベントが発生したときに送信されるメール通知を作成または変更します。考えられるイベントトリガーとして、要求が法務部門のメンバーが作業するためにアサインされたとき、要求がクローズまたはキャンセルされたとき、または追加情報を取得するためのメッセージが投稿されたときなどがあります。

   新しいメール通知テンプレートは、従業員センター もインストールされている場合に、法務要求管理 4.2.2 バージョン以降の 法務サービスデリバリ アプリケーションで使用できます。名前に *EC:* プレフィックスを付けることで、既存のものと区別できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 法務要求管理 5.0 バージョン以降の新規インストールでは、これらのメール通知がデフォルトでアクティブです。
- 法務要求管理 バージョン 5.0 より前からアップグレードした場合、これらのメール通知はデフォルトで非アクティブです。既存の通知を非アクティブにするときに、手動でアクティブにする必要があります。

  インストールされているアプリケーションに基づいてメール通知をアクティブ化するために、アドミニストレーターは次のスクリプトを実行します。

  - 法的要求の EC メールテンプレートのアクティブ化 (Activate EC email template for legal req)：法務要求管理 のメール通知をアクティブ化します。
  - 法務に関する事項の EC メールテンプレートのアクティブ化 (Activate EC email template for lg matter)：法務案件管理 のメール通知をアクティブ化します。
  - 法務契約の EC メールテンプレートのアクティブ化 (Activate EC email template lg contracts)：法務簡易契約 のメール通知をアクティブ化します。
  - 法務 COI の EC メールテンプレートのアクティブ化 (Activate EC email template for Legal COI)：Legal Conflict of Interest のメール通知をアクティブ化します。
  - Legal Stock の EC メールテンプレートのアクティブ化 (Activate EC email template for lg stock)：Legal Stock Preclearance のメール通知をアクティブ化します。

  注:
  新しいメール通知のリンクから、ユーザーのロールに基づいて 従業員センター または 法務顧問センター に移動します。

  - 要求者の場合、メール内のリンクから 従業員センター ポータルのチケットページが開きます。
  - 履行者の場合、メール内のリンクから 法務顧問センター のレコードフォームが開きます。

7. 法的要求または法務に関する事項の法的処分

法的要求または法務に関する事項フォームの関連リストとして、法的要求および法務に関する事項からの処分を保存する法的処分 [sn_lg_ops_legal_disposition] テーブルを追加します。フォームに関連リストを追加する方法については、「フォームへの関連リストの追加」を参照してください。

法務要求管理 のインストール

admin ロールをお持ちであれば、法務要求管理 アプリケーション (sn_lg_ops) をインストールできます。このアプリケーションにはデモデータが含まれており、まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- アプリケーションに必要なプラグインや他のストアアプリケーションがあり、まだインストールされていない場合は、先にこれらをインストールします。
- 次のものをレビュー 法務要求管理 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 ServiceNow Store のアプリケーションリスト。

法務要求管理 アプリケーションをインストールする前に、インスタンスで次の ServiceNow プラグインをアクティブ化します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ワークスペースコア (com.workspace_core)
- チェックリスト (com.glide.ui.checklist)

必要なロール：admin

このタスクについて

以下のコンポーネントは、法務要求管理 アプリケーションのインストール時にインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル
- 実務エリアに固有のテーブル
- ビジネスルール

詳細については、「法務要求管理 とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

次のアプリケーションもインストールできます。

法務顧問センター® アプリケーション (sn_lg_cf_workspace)

ServiceNow® 法務顧問センター アプリケーションにより、弁護士は解決を容易にするようにビルドされたワークスペースを使用して問題を迅速に解決できます。単一のビューから、法務事項の完全なコンテキストを取得して迅速に解決します。

Legal Mobile (sn_lg_mobile)

ServiceNow® Legal Mobile (sn_lg_mobile) アプリケーションでは、法務情報を検索し、法的要求を送信および追跡し、モバイルデバイスでこれらの要求を処理できます。詳細については、「Legal Mobile」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して 法務要求管理 アプリケーション (sn_lg_ops) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、法務要求管理 をインストールする前にインストールする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

次のタスク
法務サービスデリバリ ガイド付きセットアップを使用して、インスタンスでアプリケーションを構成します。

ガイド付きセットアップにアクセスするには法務サービスデリバリ 法務管理 > 法務ガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

実務エリアテーブルの設定

法的要求および法務に関する事項テーブルのフィールドを使用して、法務顧問センター の [リスト (Lists)] セクションに含めることができるように、実務エリアテーブルを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
レコードプロデューサーは変数を使用して、法的要求または法務に関する事項の問診票を介して送信されたフィールド情報を格納します。これらの変数のいずれかを 法務顧問センター のリストビューの列として使用する必要がある場合は、それぞれの実務エリアテーブルに列として追加する必要があります。これらの実務エリアテーブルは、法的要求の場合は法的要求 [sn_lgs_ops_request] テーブル、法務に関する事項の場合は法務に関する事項 [sn_lg_matter_matter] テーブルを拡張します。詳細については、「法的要求の実務エリアテーブル」と「法務に関する事項の実務エリアテーブル」を参照してください。

> **注:**
> 法務に関する事項に実務エリアテーブルを使用するには、法務案件管理 がインストールされている必要があります。

手順

1. 実務エリアに送信された法的要求または法務に関する事項のレポートを作成するために使用する、新しい列を実務エリアテーブルに追加します。
   詳細については、「テーブルのフィールドを追加およびカスタマイズする」を参照してください。
2. 関連する実務エリアの法的要求または法務に関する事項のレコードプロデューサーを作成または変更します。
   詳細については、「クラシック環境を介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更」を参照してください。
3. ユーザーが法的要求または法務に関する事項を送信した後に問診票データを変更したときに、ビジネスルールを更新して、マッピングされたテーブル列と変数を同期します。

   a. 移動先 システム定義 > ビジネスルール.

   b. *`Sync variable with mapped columns`*ビジネスルールを開きます。

   c. [実行タイミング **(When to run)]** タブで、カテゴリの新しい OR 条件を追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

たとえば、コンプライアンスの問診票の変数をコンプライアンス [sn_lg_ops_compliance] テーブルのマッピングされた列と同期するには、次の OR 条件を入力します。

[カテゴリ] **[is]** [コンプライアンス **[sn_lg_ops_compliance]]**

詳細については、「ビジネスルールの作成」を参照してください。

法務カタログカテゴリの作成または変更

カタログカテゴリを作成または変更して、法務カタログアイテムを法務運用カタログの論理グループに整理します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_catalog_admin

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 法務カタログ > カテゴリの管理.
2. カタログカテゴリを作成または変更します。
   - カタログカテゴリを作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存のカタログカテゴリを変更するには、リストからカタログカテゴリを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

カテゴリフォーム

フィールド	説明
役職	カタログカテゴリの一意の名前
カタログ	カテゴリが属するカタログの名前。 [法務運用カタログ **(Legal Operations Catalog)]** を選択します。
勤務地	カテゴリに関連する場所
説明	カテゴリに関する説明。 法務サービスポータル でカテゴリを選択すると、カタログカテゴリ名の下に説明が表示されます。
アプリケーション	カテゴリが適用可能なアプリケーションスコープ
有効	ポータルでカテゴリを利用可能にするためのオプション
親	このカテゴリの親である法務カタログカテゴリ
カタログ画像	ポータルでカテゴリとともに表示される大きな画像
アイコン	カテゴリがサブカテゴリとしてリストされている場合、カテゴリ名の横に表示される小さなアイコン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ヘッダーアイコン	カテゴリがトップレベルカテゴリである場合、カテゴリヘッダーの横に表示されるアイコン

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果

サービスカタログカテゴリが作成されます。カタログカテゴリは、[実務エリアフォーム] の [サービスカタログカテゴリ] フィールドに一覧表示されます。

次のタスク

- [カタログアイテム] 関連リストを使用して、レコードプロデューサーをカテゴリに関連付けます。
- カタログカテゴリを実務エリアに関連付けて、実務エリア、レコードプロデューサー、およびカタログカテゴリを一緒にマッピングします。このマッピングは、従業員が関連カテゴリを使用して法的要求を送信するのに役立ちます。次に、これらの要求は、関連付けられた実務エリアを通じて適切なグループまたはユーザーにアサインされます。

  詳細については、「実務エリアの作成または変更」を参照してください。

実務エリアの作成または変更

知的財産、プライバシー、コンプライアンスなど、法務実務に固有のエリアに対する実務エリアを作成または変更します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 実務エリア.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

実務エリアフォーム

フィールド	説明
名前	実務エリアの一意の名前
有効	実務エリアをアクティブにするためのオプション。法的要求は、アクティブな実務エリアに対してのみ送信できます。
サービスカタログカテゴリ	実務エリアの新しい問診票が 法務サービスポータル で整理されるカタログカテゴリの名前。 **注:** このフィールドは、法務サービスに 法務サービスポータル を使用する場合にのみ適用されます。従業員センター で法務サービスを有効にするには、分類マッピングを使用します。詳細については、「従業員センターポータルの法務サービス」を参照してください。
説明	実務エリアの説明

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [送信] をクリックします。
   実務エリアが作成され、[問診票フォーム] および [実務エリアリード] 関連リストが表示されます。
5. 実務エリアのリードとして 1 人以上のユーザーを追加します。

   実務エリアリードは、実務エリアに関連する未アサインの要求をすべて表示し、それらを実務エリアメンバーにアサインできます。

   a. [実務エリアリード] 関連リストで [編集] をクリックします。

   b. [エレメントの編集] フォームで [コレクション] リストから 1 人以上のユーザーを選択し、[追加] をクリックして [実務エリアリード] リストに追加します。
   [法務実務エリアリード] ユーザーグループのユーザーのみが [コレクション] リストに表示されます。

   c. [保存] をクリックします。
   選択したユーザーが [実務エリアリード] 関連リストに追加されます。

次のタスク
[問診票 (Intake Forms)] 関連リストから 実務エリアに問診票を追加する します。

実務エリアに問診票を追加する

問診票を実務エリアに追加してレコードプロデューサーに関連付け、アサインルールとサービスレベルアグリーメントを定義します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_config

手順
1. 移動先 すべて > 法務管理 > 実務エリア.
2. 問診票を追加する実務エリアを開きます。
3. 問診票関連リストで [新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

問診票フォーム

フィールド	説明
名前	問診票の一意の名前
デフォルトサブカテゴリ (Default subcategory)	問診票に関連付けるデフォルトのサブカテゴリ
実務エリア (Practice area)	問診票が関連付けられている実務エリア
簡単な説明	問診票の簡単な説明
レコードプロデューサーセクション	
タイプ	問診票に関連付けるレコードプロデューサーのタイプ。次のオプションから選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 要求：実務エリアリードは、この実務エリアで送信された要求を法務に関する事項に昇格することはできません。 ○ 事項 **(Matter)**：法務部門ユーザーは、この実務エリアで事項を送信できます。 ○ 要求と事項 **(Request and Matter)**：実務エリアリードは、この実務エリアで送信された要求を法務に関する事項に昇格することができます。昇格中に、法的要求レコードのフィールド値が [事項 (Matter)] レコードにコピーされます。
要求レコードプロデューサー (Request record producer)	関連付けられた実務エリアで要求を送信するレコードプロデューサー。 既存の要求レコードプロデューサーを選択するか、[要求レコードプロデューサーを作成 **(Create Request record producer)]** 関連リンクを使用して作成します。新しく作成された要求レコードプロデューサーには、要求フォームに事前に入力されるいくつかのフィールドのデフォルト値が含まれています。 **注:** [要求レコードプロデューサーを作成 **(Create Request record producer)]** 関連リンクは、このフィールドが空の場合にのみ表示されます。 このフィールドは、[要求] または [要求と事項 **(Request and Matter)]** が [タイプ] 値として選択されている場合にのみ表示されます。
事項レコードプロデューサー (Matter record producer)	法務に関する事項を作成するレコードプロデューサー。 事項を直接作成できる場合は、既存の事項レコードプロデューサーを関連付けます。新しい事項レコードプロデューサーを作成して関連付けるには、[事項レコードプロデューサーを作成 **(Create Matter record producer)]** 関連リンクをクリックします。 **注:** [事項レコードプロデューサーを作成 **(Create Matter record producer)]** 関連リンクは、このフィールドが空の場合にのみ表示されます。 このフィールドは、[事項 **(Matter)]** が [タイプ] 値として選択されている場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
デフォルト事項テンプレート (Default matter template)	関連する法的要求を法務に関する事項に昇格する際にデフォルトで選択される事項テンプレート。 このフィールドは、[事項 **(Matter)]** または [要求と事項 **(Request and Matter)]** が [タイプ] 値として選択されている場合にのみ表示されます。
オプション	ビジネスニーズに応じて、法的要求、法務に関する事項、またはその両方のデフォルトの動作またはフローを変更するオプション。次の事前定義オプションから選択します。 ○ [アサイン先フィールドは必須ではありません]：法的要求フォームの [アサイン先] フィールドは、オプションのフィールドになります。 ○ [要求アドホック承認を無効化]：法的要求を担当する法務履行者は、要求または添付ファイルに対してアドホックの承認を開始できません。[承認を開始] ボタンは、法的要求フォームでは使用できません。 ○ [要求の再オープンを無効化]：要求者は、クローズされた法的要求を再オープンできません。[要求を再オープン] ボタンは、標準チケットページでは使用できません。 ○ [要求で編集可能なアサイン先グループ **(Editable Assignment group in Request)]**：実務エリアリード、グループマネージャー、および法務履行者 ([アサイン先] フィールドのユーザー) は、法的要求でアサイン先グループを変更できます。 **注:** アサイン先グループを変更すると、既存のグループメンバーの内、更新されたアサイン先グループに属していないメンバーが要求にアクセスできなくなる可能性があります。[アサイン先] フィールドもクリアされます。 ○ [事項で編集可能なアサイン先グループ **(Editable Assignment group in Matter)]**：実務エリアリード、グループマネージャー、および法務履行者 ([アサイン先] フィールドのユーザー) は、法務に関する事項でアサイン先グループを変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: アサイン先グループを変更すると、既存のグループメンバーの内、更新されたアサイン先グループに属していないメンバーが事項にアクセスできなくなる可能性があります。[事項所有者]フィールドもクリアされます。 ○ [添付ファイルの外部ストレージを有効にする **(Enable External Storage for attachment)]**：法的要求および法務に関する事項に添付されたドキュメントが、構成されている外部ストレージにアップロードされます。 重要: 1 つの問診票フォームに対して構成できる外部ストレージプロバイダーは 1 つだけです。 ○ ユニバーサル要求から法的要求を作成できるようにする **(Enable Legal Request creation From Universal Request)**：ユニバーサル要求の解決にあたって法務部門から支援を受けるために、ユニバーサル要求から法的要求を作成できるようにします。 ○ [要求履行者を事項所有者として作成]：法的要求が法務事項に昇格されると、この法務事項は自動的に法的要求履行者に割り当てられます。 ○ テンプレートからドキュメントを生成 **(Generate Document from Template)**：契約レビューの法的要求が送信されたときに、このオプションでドキュメントテンプレートを使用してドキュメントを生成するかどうかを決定します。このオプションが選択されていない場合、要求者はレビューのために契約を送信する必要があります。 注: このオプションは、sn_lg_ops_contract_request テーブルでのみ使用できます。 ○ 変数で要求フィールドを更新:契約レビューの法的要求を送信するか、変数を更新すると、変数にマッピングされたフィールド値が自動的に更新されます。 ○ 法務契約の初期化:契約の法的要求が送信されると、契約要求が自動的に作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。
   実務エリアに問診票が追加されます。サブカテゴリ、サービスレベルアグリーメント定義、アサインルール、および事項テンプレートを管理するための [チェックリスト] セクションと関連リストが表示されます。
6. オプション: [チェックリスト] セクションに To Do アイテムを追加して、要求履行者のアクティビティのリストを提供します。
   従業員が問診票から新しい法的要求を送信すると、この事前定義されたチェックリストが、対応する要求のデフォルトの To Do アイテムとして表示されます。
   a. [チェックリスト] の横にあるその他のアクションアイコン ( ) をクリックします。
   b. [新規作成] をクリックします。
   c. To Do アイテムの説明を入力し、Enter キーを押します。

次のタスク

- [サブカテゴリ (Subcategories)] 関連リストで、新しいサブカテゴリを追加してそれを問診票に関連付けます。
- [SLA 定義] 関連リストから、必要に応じて Service Level Agreement (SLA) 定義を作成します。
- [アサインルール] 関連リストから、問診票フォームのアサインルールを作成します。
- [カタログビルダーで編集] 関連リンクをクリックして、[タイプ] フィールド値に基づいて、法的要求または法務に関する事項、またはその両方のレコードプロデューサーを更新します。詳細については、「カタログビルダーを介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更」を参照してください。

  アドミニストレーターは法務サービスのレコードプロデューサーを作成または変更することもできます。
- 事項レコードプロデューサーが選択されている場合は、[事項テンプレート (Matter Templates)] 関連リストから、事項テンプレートを問診票に関連付けます。

問診票のサブカテゴリの追加

実務エリアの問診票にサブカテゴリを追加して、問診票から法的要求と割り当てを整理します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_config

このタスクについて

注:
同じ名前を持つサブカテゴリを多くの問診票に関連付けることができます。ただし、問診票に同じ名前を持つ複数のサブカテゴリを含めることはできません。

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 実務エリア.
2. 実務エリアを開きます
3. [問診票フォーム] 関連リストで、サブカテゴリを追加する問診票を開きます。
4. [サブカテゴリ (Subcategory)] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   現在のアプリケーションスコープに [新規] ボタンが表示されない場合は、ページ上部のメッセージ内のこの単語を選択して、ボタンを表示するための正しいアプリケーションスコープを設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. [サブカテゴリ **(Subcategories)**] フィールドに、サブカテゴリの一意の名前を入力します
6. [アクティブ **(Active)**] チェックボックスをオンにして、サブカテゴリがアクティブかどうかを示します。
7. [送信] をクリックします。

事項テンプレートを問診票に関連付ける

事前定義されたデータが含まれるように、法的要求を法務に関する事項に昇格する場合に使用できる問診票に事項テンプレートを関連付けます。

始める前に

> **注:**
> [事項テンプレート (Matter Template)] 関連リストは、[タイプ] 値として [事項 **(Matter)**] または [要求と事項 **(Request and Matter)**] を選択した場合にのみ、[問診票 (Intake Form)] フォームで使用できます。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_config または sn_lg_matter.matter_config

このタスクについて

既存の事項テンプレートが更新されて公開されると、問診票フォームに最新バージョンの関連する事項テンプレートが反映されます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 実務エリア.
2. 実務エリアを開きます
3. [問診票 (Intake Form)] 関連リストから、事項テンプレートを関連付ける問診票フォームを開きます。
4. [事項テンプレート (Matter Template)] 関連リストで、既存の事項テンプレートを関連付けるか、新しい事項テンプレートを作成して関連付けます。

タスクの結果

選択した事項テンプレートが問診票に関連付けられます。

法務要求のアサイン

法務要求は、アサインルールまたは高度な作業アサインを介して自動的にアサインできます。また、予測インテリジェンスを使用してアサイン先グループを予測することもできます。

法務要求をアサインするには、次のいずれかのソリューションを採用します。

- アサインルールを使用して法務要求を直接アサインします。詳細については、「法的要求または法務に関する事項を自動的にアサインするアサインルール」を参照してください。
- Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery を使用して、法務要求をエージェントにアサインします。この機能では、可用性、キャパシティ、およびオプションスキルが考慮されます。詳細については、「Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery」を参照してください。
- 機械学習アルゴリズムを備えた Predictive Intelligence for Legal Service Delivery を使用して、サブカテゴリとアサイン先グループを予測します。信頼性が高い予測は自動的にフィールドに入力され、信頼性が低および中程度の予測は提案として表示されます。詳細については、「Predictive intelligence for Legal Service Delivery」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アサインルールと Predictive Intelligence for Legal Service Delivery の両方を使用します。信頼性の高い予測の場合、フィールドのアサイン先グループの値が自動的に更新されます。信頼性が低および中程度の予測の場合、提案が表示され、アサインルール機能によって構成に基づいてアサイン先グループが入力されます。

法的要求または法務に関する事項を自動的にアサインするアサインルール

関連する法的要求または法務に関する事項をユーザーまたはグループにアサインする問診票のアサインルールを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_config または sn_lg_matter.matter_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 実務エリア.
2. [問診票フォーム] 関連リストから問診票を開きます。
3. [アサインルール] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

アサインルールフォーム

フィールド	説明
名前	アサインルールの一意の名前
有効	アサインルールをアクティブとしてマークするオプション。 法的要求は、アクティブなアサインルールにのみ基づいてグループまたはユーザーにアサインされます。
[適用先] タブ	
テーブル	アサインルールが適用されるテーブルの名前
条件	アサインルールが適用される条件。 たとえば、法務要求がプライバシーカテゴリで送信されたときにルールを適用するには、次の条件を入力します。 **[Category][is][Privacy]**。
[アサイン先] タブ	
ユーザー	法的要求がアサインされているユーザー
グループ	法的要求がアサインされているユーザーグループ

5. [送信] をクリックします。

タスクの結果

アサインルールが条件付きで作成されます。ルールの条件を満たす法的要求または法務に関する事項は、指定されたグループまたはユーザーにアサインされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

長時間実行されている法務要求をクローズするためにシステムプロパティをアクティブ化する

アドミニストレーターとして、sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_metters システムプロパティをアクティブ化して、法的要求が長時間実行されている要求にリンクされている場合でも、法的要求をクローズします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_admin

このタスクについて
sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters は、法的要求が長時間実行されている要求にリンクされている場合でも、法的要求をクローズするように構成するための構成可能なシステムプロパティです。このプロパティは他の機能に依存しません。デフォルトでは、このプロパティは **False** に設定されており、法的要求が未解決な場合はクローズできません。プライマリ法的要求が未解決であっても法的要求をクローズするには、プロパティを **True** に変更してアクティブ化します。

手順

1. フィルターナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [名前] 列で、sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_metters プロパティを検索します。
3. プロパティを選択します。
4. 現在のアプリケーションスコープでプロパティを編集できない場合は、ページ上部のメッセージでここの単語を選択してください。
5. [値] フィールドを true に更新します。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果
sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_metters システムプロパティがアクティブ化され、プライマリ法的要求が未解決であっても、関連する法的要求をクローズできます。

検索提案に表示するレコード数の設定

アドミニストレーターとして、sn_lg_cf_workspace.workspace_typeahead_list_count システムプロパティを構成して、法的要求の先行入力検索の提案リストに表示されるレコードの数を指定します。

始める前に
必要なロール:sn_lg_cf_workspace.admin

手順

1. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブルが表示されます。
2. [名前] 列で、 sn_lg_cf_workspace.workspace_typeahead_list_count プロパティを検索します。
3. プロパティを選択します。
4. [値] フィールドで、先行入力検索の提案リストに表示するレコードの数を指定します。
5. **[Update** (更新)] を選択します。

法務サービスのレコードプロデューサーの管理

レコードプロデューサーを使用して、要求者が法的要求を入力して開始する必要があるフィールドを含む法務問診票を設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務サービスのレコードプロデューサーは、実務エリアに関連付けられ、実務エリアで定義されたサービスカタログカテゴリの下に表示されます。実務エリアには、サービスレベルアグリーメントとアサインルールも設定されています。アサインルールに基づいて、要求は適切な法務グループまたは法務ユーザーにアサインされ、解決されます。

クラシック環境を介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更

レコードプロデューサーを作成または変更して、法的要求の問診票を定義します。従業員は 法務サービスポータル でこれらの問診票を使用して法的要求を送信できます。

始める前に

法務要求管理 アプリケーションスコープを選択していることを確認してください。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_catalog_admin

このタスクについて

カタログビルダーを使用してレコードプロデューサーを管理するには、「カタログビルダーを介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 法務カタログ > レコードプロデューサー.
2. レコードプロデューサーを作成または変更します。
   - レコードプロデューサーを作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存のレコードプロデューサーを変更するには、リストからレコードプロデューサーを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

レコードプロデューサーフォーム

フィールド	説明
名前	レコードプロデューサーの一意の名前
テーブル名	レコードプロデューサーを通じて収集されたデータを格納するテーブルの名前 ○ 法的要求のレコードプロデューサーを作成する場合は、法的要求 **[sn_lg_ops_request]** を選択します。 ○ 法的事項のレコードプロデューサーを作成する場合は、 法務に関する事項 **[sn_lg_matter_matter]** を選択します。 **注:** このオプションを使用するには、法務案件管理 アプリをインストールしておく必要があります。 ○ レコードプロデューサーから収集したデータをレポートに使用する場合は、実務エリアに固有のテーブルを選択します。詳細については、「実務エリアテーブルの設定」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アプリケーション	レコードプロデューサーが属するアプリケーション。 このフィールドは、レコードプロデューサーを作成するアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
有効	レコードプロデューサーを有効にするオプション。 有効なレコードプロデューサーのみを 法務サービスポータル で法務問診票として使用できます。
[内容 (What it will contain)] タブ	
簡単な説明	レコードプロデューサーの簡単な説明
説明	レコードプロデューサーの詳細な説明
スクリプト	作成したレコードの特定のフィールドに値を動的にアサインするスクリプト
[アクセシビリティ] タブ	
カタログ	レコードプロデューサーが属するサービスカタログの名前。 [法務運用カタログ **(Legal Operations Catalog)]** を選択します。
カテゴリ	問診票が 法務サービスポータル に表示されるサービスカタログカテゴリの名前

自動翻訳

4. レコードプロデューサーを保存します。
   - [送信] をクリックして、新しいレコードプロデューサーを保存します。
   - [更新] をクリックして、変更を既存のレコードプロデューサーに保存します。
5. [変数 (Variables)] 関連リストで、変数を追加または変更します。
   レコードプロデューサーの変数は、従業員が法的要求を送信するときに情報収集目的で、法務問診票にフィールドとして表示されます。

   重要:
   実務エリアテーブルのレコードプロデューサーを設定する場合は、選択したテーブルの列名で変数をマッピングする必要があります。[変数 (Variables)] フォームで、[フィールドにマッピング **(Map to field)]** チェックボックスとフィールドで選択された実務エリアテーブルの列名を選択します。マッピングされた変数のみが、選択したテーブルの列にコピーされます。

   変数の作成の詳細については、「サービスカタログ変数の作成」を参照してください。
6. [割り当て済みトピック] 関連リストで、カタログアイテムを分類内のトピックに割り当て、カタログアイテムが 従業員センター ポータルに追加されるようにします。
   割り当てられたトピックと分類の詳細については、「従業員センター の統一された分類方法」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [適用対象 (Applicable For)] および [適用対象外 (Not Applicable For)] 関連リストで、ユーザー条件を適用してレコードプロデューサーのアクセスを制御します。
ユーザー基準はユーザーレコードの条件を定義します。これらの条件に一致するユーザーに対し、レコードプロデューサーへのアクセスを許可または拒否できます。ユーザー基準の作成の詳細については、「ユーザー基準の設定」参照してください。
8. 法的要求の添付ドキュメントを外部ストレージに保存するオプションを有効にしている場合は、送信時に法的要求に添付されたドキュメントを検証するスクリプトを追加できます。

   a. [カタログクライアントスクリプト] 関連リストで [新規] をクリックします。

   b. [カタログクライアントスクリプト] フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「サービスカタログクライアントスクリプトの作成」を参照してください。

   c. [スクリプト] フィールドに、次の条件を判断するためにカタログアイテムに対して実行される以下のクライアントスクリプトをコピーします。
   - アップロードするドキュメントのファイルサイズが許容範囲内である。

     このチェックは Microsoft OneDrive 外部ストレージに適用されます。

   - フォルダ に同じ名前のファイルが既に存在している。

```
var status = true;
      var uniqueNames = [];
      var duplicateNames = [];
      var largeFileNames = [];
      var attachments = this.angular.element("#sc_cat_item").scope().attachments;
      attachments.forEach(function(attachment) {
         var name = attachment['file_name'];
         var size = getSizeInBytes(attachment['size']);
         if (uniqueNames.indexOf(name) != -1) {
            duplicateNames.push(name);
         } else if (size > 4000000) {
            largeFileNames.push(name);
         }
         uniqueNames.push(name);
      });
      if (largeFileNames.length > 0) {
         g_form.addErrorMessage("Size of file should be less than or equal to 4Mb");
         largeFileNames.forEach(function(name) {
            g_form.addErrorMessage(name + " is more than 4Mb");
         });
         status = false;
      }
      if (duplicateNames.length > 0) {
         g_form.addErrorMessage("File names should be unique");
         duplicateNames.forEach(function(name) {
            g_form.addErrorMessage(name + " found with a duplicate name");
         });
         status = false;
      }
      return status;
   }
}
function getSizeInBytes(size) {
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    var unit = size.split(" ")[1];
    var value = parseFloat(size.split(" ")[0]);
    switch (unit) {
        case "MB":
            value = value * 1000000;
            break;
        case "KB":
            value = value * 1000;
            break;
    }
    return value;
}
```

カタログビルダーを介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更

カタログテンプレートを使用してレコードプロデューサーを作成または変更し、法務サービスの問診票を定義します。従業員は 法務サービスポータル でこれらの問診票フォームを使用して法的要求または法務に関する事項を送信できます。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.request_config または sn_lg_matter.matter_config

このタスクについて

法務要求管理 とともにインストールされた次のベースシステムカタログアイテムテンプレートを使用して、法務サービスのレコードプロデューサーを作成します。

- 法的要求問診票フォームテンプレート：法的要求のレコードプロデューサーを作成する場合
- 法務に関する事項の問診票フォームテンプレート：法務に関する事項のレコードプロデューサーを作成する場合

カタログアイテムテンプレートおよびカタログアイテムの詳細については、「カタログビルダー」を参照してください。

手順

1. アプリケーションナビゲーターまたは問診票フォームからカタログビルダーを開きます。

2. テンプレートで各ステップがどのように定義されているかに基づいて、必要な情報を指定します。詳細については、「テンプレートを使用したカタログアイテムの作成」を参照してください。

   他の詳細を入力する以外にも、法務サービスのレコードプロデューサーについて次の情報を入力していることを確認します。

   法務サービスのレコードプロデューサー

ステップ	テンプレートのフィールドとデフォルト値
移動先	テーブル： ○ 法的要求の場合：デフォルトは [法的要求 **[sn_lg_ops_request]]** です。 必要に応じて、法的要求の実務エリアテーブルを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステップ	テンプレートのフィールドとデフォルト値
	○ 法務に関する事項の場合：デフォルトは [法務に関する事項 **[sn_lg_matter_matter]]** です。 必要に応じて、法務に関する事項の実務エリアテーブルを選択できます。
勤務地	○ カタログ：デフォルトは [法務運用カタログ] です。 ○ カテゴリ：法的要求の [法的要求] および法務に関する事項の [法務に関する事項]。 要件に基づいて、別のカタログとカテゴリを選択できます。
アクセス	○ 利用可能： ▪ 法的要求の場合：デフォルトは **[legal_user** ロールを持つユーザー **(Users with legal_user role)]** です。 ▪ 法務に関する事項の場合：デフォルトは [法務に関する事項カタログ **(Legal Matter Catalog)]** です。 レコードプロデューサーへのアクセス権が付与されている特定のロールを持つユーザーを選択します。 ○ 利用不可：レコードプロデューサーへのアクセスが拒否される特定のロールを持つユーザーを選択します。 **注:** いずれのオプションでもユーザー基準を指定しない場合、アクセス権は全員に付与されます。 ユーザー基準の作成の詳細については、「ユーザー基準の設定」参照してください。

3. 各ステップの変更を保存するには、[保存] をクリックします。
   アイテム属性のすべての編集は、次のステップに進むと自動で保存されます。
4. レコードプロデューサーをプレビューするには、[プレビュー] をクリックします。
5. [レビューと送信] ステップで、レコードプロデューサーをレビューし、[送信] をクリックして、選択したカタログでレコードプロデューサーを公開します。

法的要求および法務に関する事項のための外部ストレージシステムの構成

法的要求および法務に関する事項に添付されたドキュメントを保存するように、外部ストレージシステムを構成します。

始める前に

法務アプリに対して構成する外部ストレージシステムのスポークを、アドミニストレーターがインストールしてセットアップしていることを確認します。

Box スポーク v3.1.0 以降のバージョン

Box アカウントのセットアップと作成の詳細については、「Box スポークのセットアップ」を参照してください。

Google ドライブ スポーク v1.3.0以降のバージョン

Google ドライブ アカウントのセットアップと作成の詳細については、次を参照してください。 設定 Google ドライブ スポーク.

Microsoft OneDrive スポーク v2.1.0 以降のバージョン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft OneDrive アカウントのセットアップと作成の詳細については、次を参照してください。 設定 Microsoft OneDrive スポーク.

Microsoft SharePoint スポーク v2.2.0 以降のバージョン

Microsoft SharePoint のセットアップの詳細については、「」を参照してください。

iManage Spoke スポーク v1.0.0

iManage アカウントのセットアップと作成の詳細については、「Set up iManage spoke (iManage スポークのセットアップ)」を参照してください。

> **重要:**
> スポークを設定したら、iManage 外部ストレージにアクセスするユーザーに iManage スポークユーザー [sn_imanage_spk.user] ロールを付与します。

必要なロール：sn_lg_ops.request_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 法務統合 > 統合.
2. 外部アプリ構成を作成または変更します。
3. フォームのフィールドに入力します。

外部ストレージフォーム

フィールド	説明
名前	外部アプリ構成の名前。
説明	外部アプリ構成の説明。
アクティブ	外部ストレージの構成をアクティブとしてマークするオプション。
テーブル	法的要求 または法務に関する事項の情報が保存されているテーブル。例を次に示します。 ○ 法的要求のドキュメントを保存するには、法的要求 **[sn_lg_ops_request]** テーブルを選択します。 ○ 法務に関する事項のドキュメントを保存するには、法務に関する事項 **[sn_lg_matter_matter]** テーブルを選択します。 ○ 契約要求のドキュメントを保存するには、契約要求 **[sn_lg_contracts_repository]** テーブルを選択します。 [store-future: BEGIN review]注: 契約コア および 契約管理プロ アプリの外部ストレージは、iManage ではサポートされていません。 [End] 選択したテーブルの [変数を選択 **(Select variables)]** フィールドで利用可能な変数が決まります。
条件	特定の要求カテゴリのドキュメントの保存を決定するフィルター条件。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	たとえば、Box 外部ストレージ統合を既に構成しており、そこに NDA 契約書のみを保存する場合は、条件を [カテゴリ] [次の値に等しい **(=)] [NDA]** と指定できます。 次に、[アプリ] フィールドで外部ストレージ名を選択します。
実行順序	ドキュメントの保存に使用される外部ストレージシステムの順序。 複数の外部ストレージシステムが条件に一致する場合、順序値が小さいシステムがドキュメントの保存先として選択されます。
アプリケーション	ドキュメントが保存される外部ストレージシステム。 **注:** リストには、スポークがインストールおよび構成されている外部ストレージシステムのみが表示されます。
フォルダー構造 (Folder structure)	法的要求または法務に関する事項に添付されたドキュメントを外部ストレージシステムに保存するためのファイルパス。 静的テキストと、[変数を選択] リストで選択したフィールド変数から動的に生成されるテキストを組み合わせて、フォルダ構造を定義します。 たとえば、`Legal/${company}/Contracts/${number}` というフォルダ構造の場合は、次のとおりです。 ○ `Legal` と `Contracts` は静的テキストです。 ○ `${company}` と `${number}` は、[変数を選択] リストから選択されたフィールドです。 これらのフィールド変数は、外部ストレージにドキュメントを保存する際に、各フィールドの値に動的に置き換えられます。
変数を選択	フォルダ構造で使用できる変数のリスト。変数により、選択されたテーブルから情報が取得され、フォルダ構造がカスタマイズされます。
属性	Microsoft SharePoint および iManage 構成に基づく追加の構成アイテム。以下の詳細を追加します。 *`Microsoft SharePoint`* ○ テナント:のsys_idを追加します。 Microsoft SharePoint テナントレコード. ○ **Site_Name**：テナントにサイトの名前を追加します。 ○ ドキュメントライブラリ **(Document Library)**：法的要求および法務に関する事項に関連するすべてのドキュメントが保存される、サイトに設定されたドキュメントライブラリを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	Microsoft SharePoint テナント、サイト、およびドキュメントライブラリの管理の詳細については、Microsoft のドキュメントを参照してください。 これらのフィールドは、[アプリ] フィールドから **[SharePoint]** が選択されている場合にのみ表示されます。 *iManage* ○ ライブラリ：値が指定されている場合、指定されたライブラリを使用してドキュメントがアップロードされます。これには、ワークスペース、フォルダーなどの作成または使用が含まれる場合もあります。この属性はオプションであるため、ライブラリが指定されていない場合は、 iManage サービスアカウントユーザーの優先ライブラリが使用されます。 ○ **Workspace_type**：さまざまなユースケースをサポートするワークスペースのタイプをキャプチャします。例： ▪ 共有済み：既存のワークスペースを使用してドキュメントをアップロードします。 ▪ 独立 **(Independent)**：すべての要求と事項に対して個別のワークスペースを作成します。これは、ドキュメントを効果的に整理して追跡するのに役立ちます。独立したワークスペースでは、テンプレートを使用する場合と使用しない場合があります。 ○ **Template_ID**：iManage のテンプレートフォームの一意の識別子。アプリケーションは識別子を使用して、ドキュメントのアップロード時にテンプレート構成を使用してワークスペース、フォルダー、サブフォルダーなどの iManage オブジェクトを作成します。この属性は、Workspace_type が [独立 (Independent)] の場合に使用されます。テンプレートを使用すると、iManage で作成されたワークスペースの一貫した名前とフォルダー構造を維持できます。 ○ **Folder_path**：ドキュメントがアップロードされるフォルダーまたはサブフォルダーを識別するために使用されます。この属性は、Workspace_type が [独立 (Independent)] の場合に使用されます。 ○ **Shared_workspace_ID**：共有ワークスペースの一意の識別子。ワークスペースタイプが [共有済み] の場合に、ドキュメントをアップロードするワークスペースを識別するために使用されます。 iManage の詳細については、iManage のドキュメントを参照してください。 注: ドキュメントにアクセスするには、iManage ログイン認証情報が必要です。

4. 外部アプリ構成を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [送信] を選択して、新しい外部アプリ構成を保存します。
- [更新] を選択して、既存の外部アプリ構成に対する変更を保存します。
  外部ストレージ構成が保存されます。

5. [公開] を選択します。

タスクの結果
外部ストレージシステム統合が公開され、法的要求に添付されたドキュメントを保存できるようになりました。

次のタスク
問診票フォームに [添付ファイルの外部ストレージを有効にする **(Enable External Storage for attachment)]** オプションを追加します。これにより、こうした法的要求または法務に関する事項に添付されたドキュメントが、構成されている外部ストレージに保存されるようになります。詳細については、「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。

外部ストレージプロバイダーとの統合を管理するために、法務サービスデリバリ アプリのシステムプロパティを構成します。詳細については、「法務サービスデリバリ のプロパティ」を参照してください。

法務サービスデリバリ アプリケーションと **iManage** ストレージとの統合

iManage ストレージを法務サービスデリバリアプリケーション と統合して、ファイルのセキュリティを強化します。

iManage ストレージを 法務サービスデリバリ アプリケーションと統合できます。

統合には、次の 3 種類があります。

- 共有ワークスペース：既存のワークスペースとフォルダーを使用してドキュメントをアップロードするには、必要に応じて共有ワークスペースを使用します。たとえば、実務エリア別にドキュメントを整理した方がよい場合があります。その場合は、法的要求または法務事項関連フォルダーが既存のワークスペース内に作成され、ドキュメントがフォルダーにアップロードされる共有ワークスペースのシナリオに従います。
- テンプレートを使用する独立ワークスペース：すべての要求または事項を個別に追跡し、ドキュメントをアップロードするには、必要に応じて独立ワークスペースを使用します。事前定義された iManage テンプレートを使用すると、 iManage のワークスペースの一貫した名前とフォルダー構造を維持するのに役立ちます。ドキュメントは、[Folder_path] フィールドで指定されたフォルダーを使用してアップロードされます。
- テンプレートを使用しない独立ワークスペース：すべての要求または事項を個別に追跡し、[Folder_path] フィールドで指定されたフォルダーを使用してドキュメントを個別にアップロードするには、独立ワークスペースを使用します。

共有ワークスペース

共有ワークスペースでは、iManage および iManage のストレージに登録されている ServiceNow® ユーザー間でワークスペースが共有されます。

共有ワークスペース属性の詳細

属性	オプション/必須	サンプル値 (手入力)
ライブラリ	オプション	なし
Workspace_type	必須	共有しました
Template_ID	適用外	適用外

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

共有ワークスペース属性の詳細 (続く)

属性	オプション/必須	サンプル値 (手入力)
Folder_path	適用外	適用外
Shared_workspace_ID	必須	Legal!123

- フォルダー構造：<folder>/${number}。
- 仕組み：ドキュメントがアップロードされると、アプリケーションは既存のワークスペース (法務) を使用し、プライマリフォルダーを再利用します。アプリケーションは、法的要求または法務に関する事項番号を使用してこのフォルダー階層の下にフォルダーを作成し、このパスにドキュメントをアップロードします。

  次の例は、ドキュメントが特定のフォルダーにアップロードされることを示しています。

  注:
  どのフォルダーも存在しない場合は、最初にフォルダーが作成され、使用されます。この例では、${number} です。

  Legal (Workspace) > Folder > LR001。

テンプレートを使用する独立ワークスペース

テンプレート属性を使用する独立ワークスペースの詳細

属性	オプション/必須	サンプル値
ライブラリ	オプション	なし
Workspace_type	必須	依存なし
Template_ID	必須	LegalTemplate!120
Folder_path	必須	ドキュメント
Shared_workspace_ID	適用外	適用外

- フォルダー構造：${number}。
- 仕組み：アプリケーションは、フォルダー構造フィールドにワークスペース名として指定された値を使用してワークスペースを作成し、テンプレートの定義に従ってフォルダーを作成します。この例では、LegalTemplate!123 が、テンプレートとして使用される Template_ID です。次に、[Folder_path] フィールドで指定されたフォルダーパスを使用して、パス内のフォルダーにドキュメントをアップロードします。この例では、ドキュメントファイルは [Documents] フォルダーにアップロードされます。

  次の例は、ドキュメントが特定の フォルダーにアップロードされることを示しています。

  LR001 (Workspace) > Documents (Folder)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テンプレートを使用しない独立ワークスペース

テンプレート属性を使用しない独立ワークスペースの詳細

属性	オプション/必須	サンプル値 (手入力)
ライブラリ	オプション	なし
Workspace_type	必須	依存なし
Template_ID	適用外	適用外
Folder_path	必須	ドキュメント
Shared_workspace_ID	適用外	適用外

- フォルダー構造：${number}。
- 仕組み：アプリケーションは、フォルダー構造フィールドにワークスペース名として指定された値を使用してワークスペースを作成します。次に、アプリケーションは、[Folder_path] フィールド情報を使用してフォルダーを作成し、ドキュメントを最後のフォルダーにアップロードします。

  次の例は、ドキュメントが特定のフォルダーにアップロードされることを示しています。

  `LR001 (Workspace) > Documents (Folder)`。

スクリプト拡張ポイントでの実装の作成

実装をスクリプト拡張ポイントに作成し、それをベースアプリケーションコードのスクリプトインクルードに配置すると、すぐに使用できます。

始める前に

アプリケーションスコープは、スクリプト拡張ポイント内の実装をターゲットとする特定のアプリケーションに変更する必要があります。

必要なロール：アプリケーションの開発者またはアドミニストレーターの特定のロール、または admin ロールが必要です。

このタスクについて

ドキュメントのアップロード中に追加情報を送信する場合は、スクリプト拡張ポイントに実装を作成し、iManage ワークスペースのカスタムフィールドに保存する必要があります。カスタムフィールドはiManageに事前設定されており、マッピングに対して有効にする必要があります。例：<custom field 1> は実務エリアにマッピングされ、<custom field 2> はカテゴリにマッピングされ、<custom field 3> は要求者にマッピングされる、などとなります。

手順

1. 移動先 すべて > システム拡張ポイント > スクリプト化拡張ポイント.
2. 法務要求管理 アプリケーションスコープの [API 名] フィールドで **sn_lg_ops.iManageCustomFieldHelperExtension** を検索します。
3. 該当するレコードを選択して開きます。
4. [関連リンク] セクションで、[実装を作成] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「スクリプト拡張ポイントのフォームフィールド」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
スクリプト拡張ポイントに実装が作成されました。スクリプト拡張ポイントのスクリプトインクルードを使用する方法の詳細については、「スクリプト拡張ポイントのスクリプトインクルードの使用」を参照してください。

スクリプト拡張ポイントのスクリプトインクルードの使用

スクリプト拡張ポイントのスクリプトインクルードを使用して、関数で提供されるマッピングに基づいて iManage ストレージのカスタムフィールドを更新します。

以下のプロセスでは、スクリプト拡張ポイントのスクリプトインクルードを実装する方法について説明します。

- スクリプトインクルードフォームでは、スクリプトフィールドに、予想される関数定義の構造が自動的に入力されます。スクリプトインクルードの詳細については、「Script includes」を参照してください。
- スクリプトインクルードで、関数には、実装が呼び出されたときに利用可能な入力 があります。
- iManage 拡張ポイント (sn_lg_ops.iManageCustomFieldHelperExtension) の場合、関数の定義、期待値、可能な出力は次のとおりです。

関数名、期待される結果、可能な出力

関数名	使用率情報	出力
canHandle	入力： TableName：現在のレコードが処理されているテーブルの名前。 用途：この関数は、渡す TableName が、関数で定義されている同じ条件を使用する場合に、この実装を実行するかどうかを判別するために使用されます。 例：法務要求管理 では、この実装が同じテーブル用であるかどうかを判別する tableName としての入力があります。 可能なスクリプトは次のようになります。 `canHandle: function(tableName) { return tableName == "The target table of implementation "; },`	True/False True：現在の実行内容が実行されます。 False：現在の実行内容が実行されません。
プロセス	入力： requestRecord：処理中の現在の法務レコードの GlideRecord オブジェクト。 用途：この関数は、iManage フィールドと法務レコードの	`{ custom1: requestRecord.getDisplayValue(“practice_area” custom2: requestRecord.getValue("description”) }`

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関数名	使用率情報	出力
	フィールド間のマッピングを作成するために使用されます。 例：法務要求管理 では、 対象となる現在の法務テーブルレコードの GlideRecord オブジェクトがあります。これは、レコードフィールドの値を取得し、プロセス関数のカスタムフィールドにマッピングするために使用されます。 可能なスクリプトは次のようになります。 `process: function(requestRecord) { return { custom1: requestRecord.getDisplayValue("practice_area"), custom2: data, custom4: requestRecord.requested_for.country, description: requestRecord.description }; },`	

スクリプト拡張ポイントのフォームフィールド

スクリプト拡張ポイントのフィールドのリスト。

スクリプト拡張ポイントのフォームフィールド

フィールド	説明
名前	拡張ポイントの一意の名前。名前は最長 100 文字の英数字 (特殊文字を含む) です。
API 名	拡張ポイント API の名前。適用先のアプリケーションスコープが先頭に付加されます。これはシステムによって割り当てられた名前であり、変更することはできません。
アプリケーション	拡張ポイントのアサイン先のアプリケーション。これはシステムによってアサインされ、変更することはできません。
アクセス可能	このスクリプト拡張ポイントにアクセスできるアプリケーションを定義するアプリケーションスコープ。使用可能な値： • すべてのアプリケーションスコープ：任意のアプリケーションスコープからアクセスできます。 • このアプリケーションスコープ (This application scope)：現在のアプリケーションスコープからアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプト拡張ポイントのフォームフィールド (続く)

フィールド	説明
アクティブ	スクリプト拡張ポイントを有効にするオプション。
説明	スクリプト拡張ポイントに関する説明コンテンツ。
スクリプト	他のスクリプトから呼び出されたときに実行するサーバー側スクリプト。 スクリプトは、単一の JavaScript クラスまたはグローバル関数を定義する必要があります。クラス名または関数名は [名前] フィールドと一致する必要があります。
クライアント呼び出し可能	スクリプト拡張ポイントをクライアントスクリプト、リスト/レポートフィルター、参照修飾子で使用できるようにするか、指定されている場合は URL の一部として使用できるようにします。

法務サービスの応答テンプレートの作成または変更

法務履行者が迅速かつ一貫性のあるメッセージをユーザーに送信するために使用できる、再利用可能なメッセージを含む応答テンプレートを作成または変更します。これらの再利用可能なメッセージは、アサインされた法的要求フォームまたは法務に関する事項フォーム、およびチャットセッションまたはメールで使用できます。

始める前に

Templated Response プラグイン (com.sn_templated_snip) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_config

このタスクについて

応答テンプレートは、法務履行者が法的要求または法務に関する事項のステークホルダーに応答するために使用できる再利用可能なメッセージです。詳細については、「応答テンプレート」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 応答テンプレート構成.
2. 応答テンプレートを作成または変更します。
   - 応答テンプレートを作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の応答テンプレートを変更するには、リストから開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「応答テンプレートフォーム」を参照してください。
4. 応答テンプレートを保存します。
   - 新規応答テンプレートルールを保存するには、[送信] をクリックします。
   - 既存の応答テンプレートに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。
   応答テンプレートが作成され、[チャネル] 関連リストが表示されます。
5. 応答テンプレートを使用できる 1 つ以上のチャネルを関連付けます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答テンプレートは、選択したチャネルでのみ使用できます。チャット、メール、フォームなどの各チャネルに応答テンプレートを作成することで、さまざまなメッセージを提供できます。

a. [チャネル] 関連リストで、[編集] をクリックします。

b. [エレメントの編集] フォームで [コレクション] リストから 1 つ以上のチャネルを選択し、**[>]** をクリックして [チャネルリスト **(Channels List)]** に追加します。

c. [保存] をクリックします。
選択したチャネルが [チャネル] 関連リストに追加されます。

タスクの結果
応答テンプレートは、構成されたチャネルを介して法務履行者が使用する準備ができています。

[標準チケット] ページでの法務サービスのアクションの構成

法的要求の [標準チケット] ページでアクションとその機能を追加または変更します。

始める前に

- 法務サービスデリバリ アプリとともにインストールされた、法務サービスのスクリプトインクルード、スクリプト化された拡張ポイント、およびサービスポータルウィジェットの構成を確認します。
- アクションは、サービスポータルの標準チケットページのセクションの 1 つです。 標準チケットページを よく理解しておき、 サービスポータル .
- サービスポータルウィジェットの構成の詳細については、「サービスポータルウィジェット」を参照してください。
- スクリプトインクルードの使用とカスタマイズに関する詳細については、「スクリプトインクルード」を参照してください。
- アプリケーションスコープが 法務要求管理 に設定されていることを確認します。

必要なロール：admin

このタスクについて
ベースシステムの DefaultLegalTicketActions スクリプトは、すべての法的要求タイプに共通のアクションの構成を提供します。特定の法的要求タイプの共通アクションを上書きしたり、アクションを追加したりできます。

手順

1. スクリプト化された拡張ポイントでアクションを追加または変更します。

a. 移動先 すべて > システム拡張ポイント > スクリプト化拡張ポイント.

b. LegalTicketAction 拡張ポイントを検索して選択します。

c. 実務エリアの実装を追加または変更します。

- 実務エリアに新しい実装を追加するには、[実装を作成] 関連リンクをクリックします。

  [スクリプトインクルード] フォームで、必要に応じてスクリプトを更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

i. この実装を実務エリアに制限するには、次のコードを *canHandle* パラメーターに追加します。

```
canHandle: function(tableName) {
      return tableName == '<TableName>'; //Replace TableName with a practice area table name
  },
```

ii. 新しいアクションを追加するには、*process* メソッドを更新します。

参考までに、DefaultLegalTicketActions スクリプトインクルードの既存の *process* メソッドまたは別の実務エリアの実装を参照してください。

- 既存の実装を変更するには、[実装] 関連リストからクラスを選択します。

  [スクリプトインクルード] フォームで、必要に応じてスクリプトを更新します。

  - 既存のアクションを変更するには、JSON オブジェクトの *name* パラメーターを更新して DefaultLegalTicketActions スクリプトのパラメーターと一致させます。

    たとえば、特定の実務エリアで [キャンセル] アクションのデフォルトの動作を変更するには、その拡張ポイントの実装を開き、*name* パラメーターを cancel のままにし、必要に応じて JSON オブジェクトのその他のパラメーターを変更します。

  - 新しいアクションを追加するには、JSON オブジェクトを作成し、必要に応じて名前とその他のパラメーターを変更します。

d. [更新] をクリックします。

2. オプション: [標準チケット] ページでの法務サービスのアクションウィジェットを構成します。
   a. 移動先 すべて > サービスポータル > ウィジェット.
   b. [法務チケットアクション] ウィジェットを見つけて選択します。
   c. 参考として既存のスクリプトと Angular ng テンプレートを確認し、必要に応じてそれらに対して追加または変更を行います。
   d. [更新] をクリックします。

法務サービスポータル での AI 検索 の有効化と構成

ServiceNow® AI 検索 アプリケーションは、法務サービスポータル 用に最新の消費者グレードの検索エンジンを提供します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. サポートされているポータルを含むシステムのプロパティに 法務サービスポータル レコードの sys_id を追加します。
   a. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
   b. 法務サービスポータル レコードを開き、その sys_id をコピーします。
   c. システムプロパティ [sys_properties] テーブルを開き、*glide.service_portal.enable_ais_portal.allow_list* を検索して開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [値] フィールドに、法務サービスポータル レコードの sys_id を追加します。

e. [更新] をクリックします。

2. 法務サービスポータル レコードを更新します。

a. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.

b. 法務サービスポータルレコードを開きます。

c. **[AI** 検索を有効にする] チェックボックスをオンにします。

d. [検索アプリケーション] フィールドで、 [法務サービスポータルのデフォルト検索アプリケーション] を選択します。
検索アプリケーション構成では、検索エンジン、検索結果の制限、提案の制限など、検索エクスペリエンス設定を定義します。デフォルトでは検索アプリケーション構成が選択されますが、必要に応じて別の構成を選択できます。検索アプリケーション構成の定義の詳細については、「検索アプリケーション構成」を参照してください。

e. [検索結果構成] フィールドで、[法務ポータル検索 **(Legal Portal Search)]** を選択します。
検索結果構成では、検索結果の表示方法を定義します。デフォルトでは検索結果構成が選択されますが、必要に応じて変更できます。検索結果構成の定義の詳細については、「EVAM 定義の作成」を参照してください。

f. [更新] をクリックします。

法務義務と承認の委任

法務履行者は、不在の間、その法務義務を他のユーザーに委任できます。代理人は、法的要求、法務に関する事項、法務に関する事項タスク、および承認を処理するために、法務履行者と同じレベルのアクセス権を取得します。

法務サービスデリバリ では次の委任がサポートされます。

ServiceNow AI Platform 委任

この委任方法は、デフォルトで有効化されています。この委任により、弁護士はすべてのアイテムを代理人に委任することができます。ただし、代理人を追加する際に弁護士は次のように委任オプションを制限できます。

- 承認のみを委任する
- アサインのみを委任する
- 承認とアサインの両方を委任する
- 通知を委任する

詳細な委任

詳細な委任により、弁護士は、アサインされた法的要求、法務に関する事項、法務に関する事項タスク、および承認の中から、委任するアイテムを選択できます。

> **注:**
> この委任方法では、Granular Delegation プラグイン (com.glide.granular_service_delegation) のアクティブ化が必要です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

弁護士が委任を使用するには、アドミニストレーターが 法務顧問センター従来 Workspace で委任ルールテーブル、委任ルール、および [自分の代理人 **(My Delegate)]** ワークスペースリストを構成する必要があります。

- [自分の代理人 **(My Delegate)]** ワークスペースリストを詳細な委任 [sys_granular_delegate] テーブルでアクティブとして設定します。
- [自分の代理人 **(My Delegate)]** ワークスペースリストを委任 [sys_user_delegate] テーブルで非アクティブとして設定します。

New Experience 法務顧問センター ワークスペースの場合は、 *<instance>/sys_ux_list_list.do?sysparm_query=titleLIKEMy%20Delegates*を開きます。

[自分の代理人 **(My Delegate)**] UX リストを次のように構成する必要があります。

- [自分の代理人 **(My Delegate)]** リストは詳細な委任 [sys_granular_delegate] テーブルでアクティブである必要があります。
- [自分の代理人 **(My Delegate)]** リストは委任 [sys_user_delegate] テーブルで非アクティブである必要があります。

タスクは、委任に対して指定された委任ルールに一致する場合に委任されます。たとえば、プライバシーアセスメント要求のみを委任できます。委任ルールは、条件 [カテゴリ] [次の値と同じ] [プライバシー] を使用して法的要求 [sn_lg_ops_request] テーブルで設定できます。

関連情報

詳細な委任の設定

別のユーザーへの法務義務の委任

時間がない場合や不在にする場合に、アサインされた法的要求、法務に関する事項、法務に関する事項タスク、および承認に関連する法務義務を別のユーザーに委任します。

始める前に

必要なロール：legal_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [委任の設定 **(Set Delegate)]** で、[自分の委任 **(My Delegate)]** をクリックします。
4. [自分の委任 (My Delegate)] リストで、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

委任フォーム

フィールド	説明
ユーザー	法務義務を代理人に委任するユーザー。
代理人	自分にアサインされた法務義務の委任先のユーザー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 代理人は、自分がメンバーであるアサイン先グループに属している必要があります。
開始	委任期間の開始日。
終了	委任期間の終了日。
承認	承認を委任するオプション。代理人が自分にアサインされた承認を承認または却下することを承認するには、このオプションを選択します。
アサイン	アサインを委任するオプション。すべての承認、法的要求、法務に関する事項、および事項タスクに対する同じレベルのアクセス権限を代理人に付与するには、このオプションを選択します。
すべての通知	通知を委任するオプション。委任期間中に受信したすべての通知のコピーを委任者に送信する場合はこのオプションを選択します。

6. [保存] をクリックします。

タスクの結果

委任を設定すると、指定された期間に次の影響を及ぼします。

- 代理人は、[自分に委任済み] リストから、アサインされた法的要求、法務に関する事項、事項タスク、および承認に対して実行できるすべての機能にアクセスして実行できます。
- 自分と代理人の両方が、法的要求、法務に関する事項、事項タスク、および承認に関して行われたアクティビティに関連する通知を受け取ります。

詳細な委任による別のユーザーへの特定の法務義務の委任

時間がない場合や不在にする場合に、アサインされた法的要求、法務に関する事項、法務に関する事項タスク、および承認に関連する特定の法務義務を別のユーザーに委任します。これらの特定の職務は、事前定義された委任ルールから派生します。

始める前に

- Granular Delegation プラグイン (com.glide.granular_service_delegation) をアクティブ化する必要があります。
- Legal Counsel Workspace 設定で、[自分の代理人 **(My Delegate)]** ワークスペースリストを次のように構成する必要があります。
  - [自分の代理人 **(My Delegate)]** ワークスペースリストは詳細な委任 [sys_granular_delegate] テーブルでアクティブである必要があります。
  - [自分の代理人 **(My Delegate)]** ワークスペースリストは委任 [sys_user_delegate] テーブルで非アクティブである必要があります。
- New Experience 法務顧問センター ワークスペースの場合は、 *<instance>/sys_ux_list_list.do?sysparm_query=titleLIKEMy%20Delegates*を開きます。

  [自分の代理人 **(My Delegate)**] UX リストを次のように構成する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- [自分の代理人 **(My Delegate)**] リストは詳細な委任 [sys_granular_delegate] テーブルでアクティブである必要があります。
- [自分の代理人 **(My Delegate)**] リストは委任 [sys_user_delegate] テーブルで非アクティブである必要があります。

- 委任ルールはアドミニストレーターが作成する必要があります。詳細については、「委任ルールの作成」を参照してください。

必要なロール：legal_fulfiller

このタスクについて

詳細な委任を使用すると、プライバシーアセスメント要求など、特定の要求のみを委任することができます。委任ルールは、条件 [カテゴリ] [次の値と同じ] [プライバシー] を使用して法的要求 [sn_lg_ops_request] テーブルで設定できます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [委任の設定 **(Set Delegate)**] で、[自分の委任 **(My Delegate)**] をクリックします。
4. [自分の委任 (My Delegate)] リストで、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

詳細な委任フォーム

フィールド	説明
代理人	自分にアサインされた法務義務の委任先のユーザー。 **注:** 代理人は、自分がメンバーであるアサイン先グループに属している必要があります。
開始	委任期間の開始日。
終了	委任期間の終了日。

6. [保存] をクリックします。
   指定された期間に対する委任が作成されます。[委任ルール] タブが表示されます。
7. [委任ルール] タブで、委任ルールで定義されている特定の法務義務と承認のみを代理人にアサインします。
   a. [委任ルール] タブで、[職務を追加] をクリックします。
   b. [職務を追加] ダイアログで、代理人にアサインする委任ルールを選択します。
   c. [追加] をクリックします。

タスクの結果

詳細な委任を設定すると、指定された期間に次の影響を及ぼします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 代理人は、[自分に委任済み] リストからアサインされた職務に基づいて、アサインされた法的要求、法務に関する事項、法務に関する事項タスク、および承認にアクセスして作業できます。
- 自分と代理人の両方が、法的要求、法務に関する事項、事項タスク、および承認に関して行われたアクティビティに関連する通知を受け取ります。

委任された法務義務の表示と処理

時間がない場合や不在にする場合に、アサインされた法的要求、法務に関する事項、法務に関する事項タスク、および承認に関連する法務義務を別のユーザーに委任します。

始める前に
必要なロール：legal_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [自分に委任済み **(Delegate to me)**] でリストアイテムをクリックすると、職務の委任元ユーザーにアサインされたレコードが表示されます。
   - 承認：法的要求、法務に関する事項、および法務に関する事項タスクに対して委任されたすべての承認のリストを開く
   - 要求：委任されたすべての法的要求のリストを開く
   - 事項：委任されたすべての法務に関する事項のリストを開く
   - 事項タスク：委任されたすべての法務に関する事項タスクを開く
4. リストからレコードを開いて表示し、作業します。

法務要求管理 の使用

従業員は、法務部門にサービスを依頼する法的要求を送信し、そのステータスを追跡できます。

使用の概要 法務要求管理

法的要求を送信および追跡するには、次のタスクを参照してください。

法的要求の送信

自分または他のユーザーの代わりに法務部門からサービスを求める法的要求を送信します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて
モバイルデバイスまたは仮想エージェントチャットから法的要求を送信することもできます。

- モバイルデバイスからの法的要求の送信の詳細については、「Now Mobile による法的要求の送信」を参照してください。
- 仮想エージェント チャットから法的要求を送信するには、インスタンスに 法務仮想エージェント対話型 アプリケーションがインストールされている必要があります。詳細については、「法務仮想エージェント対話型」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.

   注:
   法務サービスポータルを使用している場合は、法務サービスポータルポータルに移動し、サービスカタログから要求を選択することで、法的要求を送信できます。

2. ヘッダーから [法務サービス] を選択します。
3. [法務サービスを参照 **(Browse Legal services)**] を選択します。
4. 法務サービス要求のカテゴリをフィルタリングして検索します。
5. 要求を送信する法務サービスアイテムをクリックします。
   要求を送信するために選択する法務サービスアイテムがわからない場合は、[一般的な法的要求 **(General Legal Request)]** を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

   注:
   すべての法務サービス要求フォームには、選択した法務サービスアイテムに基づいて異なるフィールドセットがあります。

7. [送信] をクリックします。

タスクの結果

- 法務要求は [新規] のステータスで作成されます。
- 法的要求は、関連付けられている実務エリアで設定された割り当てルールに基づいて、法務部門のグループまたはユーザーに割り当てられます。
- [標準チケット] ページに、さまざまなタスクを実行するための次のタブが表示されます。
  - アクティビティ：要求のアクティビティ履歴を追跡し、その要求に取り組んでいる履行者へのメッセージを投稿します。
  - [添付ファイル] または [ドキュメント]：法的要求のドキュメントをアップロードおよび管理します。

    注:
    外部ストレージオプションが有効になっている場合は [ドキュメント] タブが表示されます。それ以外の場合は、[添付ファイル] タブが表示されます。

  - 要求の詳細：要求の詳細を確認します。
- アドミニストレーターが通知を設定した場合は、要求の進捗状況に関する通知が送信されます。

法的要求の詳細の表示と追跡

送信された法的要求の詳細を表示し、要求アクティビティを追跡します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.

   > **注:**
   > 法務サービスポータルを使用している場合は、法務サービスポータルポータルに移動し、ヘッダーから [自分の要求] を選択して、要求を開きます。

2. ヘッダーから [自分の要求 **(My Requests)]** を選択します。
3. リストから法務要求を選択します。
4. 法的要求の詳細を表示します。
   - [要求の詳細] タブにアクセスして、要求の詳細を確認します。
   - 契約書をレビューします。
     - 要求が添付ファイル用に内部ストレージを使用する場合は、[プレビュー] タブにアクセスします。
     - 要求が Microsoft OneDrive Google ドライブ などの外部ストレージを使用する場合は、[ドキュメントリビジョン] タブにアクセスします。
   - [署名者] タブにアクセスして、署名者とその詳細のリストを表示します。
   - [タスク **SLA]** タブにアクセスして、タスク SLA の詳細を表示します。
   - [ドキュメントアクセス権] タブにアクセスして、さまざまなペルソナのドキュメントへのアクセスレベルを表示します。
5. オプション: [アクティビティ] タブにアクセスして、要求のアクティビティを追跡し、その要求を処理している履行者へのメッセージを投稿します。

送信された法的要求の更新

ステータスがまだ新規またはアサイン済みである間に送信した法的要求で、要求の詳細の更新、コメントの追加、またはドキュメントのアップロードを行います。送信された要求は、そのステータスに関係なくキャンセルできます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.

   > **注:**
   > 法務サービスポータルを使用している場合は、法務サービスポータルポータルに移動し、ヘッダーから [自分の要求] を選択して、要求を開きます。

2. ヘッダーから [自分の要求 **(My Requests)]** を選択します。
3. リストから法務要求を選択します。
4. [標準チケット] ページで、要求の詳細の確認と編集、添付ファイルの管理、要求のキャンセルを実行します。
5. オプション: [アクティビティ] タブで、要求履行者の要求に関するコメントまたは詳細情報を入力します。
6. オプション: 要求のサポートドキュメントを管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. オプション: [承認] タブで、法的要求に関連付けられた承認の詳細を表示します。

   注:
   [承認] タブは、法的要求またはその添付ファイルに承認レコードがある場合にのみ表示されます。

8. オプション: [法的事項 **(Legal Matters)**] タブで、法的要求に関連する法的事項を表示します。

   注:
   [法務に関する事項] タブは、法的要求が法務に関する事項に関連付けられていて、かつ法務に関する事項を表示する権限がある場合にのみ表示されます。

クローズ済みの法的要求を再オープン

法務部門による解決策に満足できない場合は、要求を再オープンします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて
要求者は、クローズ済み ([完了してクローズ] または [未完了でクローズ]) 要求のみを再オープンできます。キャンセルされた要求を再オープンすることはできません。

注:
再オープンのオプションは、株式事前認可の承認、利益相反の開示、サードパーティとの非開示契約など、承認ベースのワークフローの法務要求には使用できません。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.

   注:
   法務サービスポータルを使用している場合は、法務サービスポータルポータルに移動し、ヘッダーから [自分の要求] を選択して、要求を開きます。

2. ヘッダーから [自分の要求 **(My Requests)**] を選択します。
3. リストから法務要求を選択します。
4. [標準チケット] ページで、[要求を再オープン] をクリックし、要求を開きます。
5. ダイアログボックスの [理由] フィールドに、要求を再オープンする理由を説明したコメントを入力します。
6. [要求を再オープン] をクリックします。

タスクの結果
要求は再オープンされ、ステータスは「対応中」に変わります。要求は、以前に割り当てられた同じ法務部門メンバーに再割り当てされます。
アドミニストレーターがメール通知を設定している場合、アサインされているユーザー、実務エリアリード、アサイングループマネージャーおよび要求に追加されているすべての協力者は、要求の再オープンに関する通知を要求者から受信します。法的要求アサイン先グループの権限が [アクセスなし] 以外の場合は、すべてのアサイン先グループメンバーにも通知されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法的要求の管理

法務部門のメンバーは、従業員が送信した法的要求を処理し、問題を解決したりクエリーに回答したりします。

従業員が法的要求を送信すると、法務部門のグループまたはユーザーに自動的にアサインされます。アサインは、関連付けられた実務エリアの問診票フォームに設定されたアサインルールに基づいて行われます。要求が法務グループにアサインされている場合は、グループリードが要求をリード自身またはアサイングループの別のメンバーにトリアージできます。

要求者が誤った実務エリアとカテゴリで法的要求を作成した場合、法務履行者は要求を正しい実務エリアとカテゴリに転送できます。転送された要求には、添付ファイルをはじめ、古い要求からコピーされた関連するすべての詳細情報が含まれています。履行者は、要求を送信するか、要求を完了させるために要求者に返送することができます。

> **注:**
> 転送された要求の添付ファイルをサポートする外部ストレージオプションは、Microsoft OneDrive と Google Drive です。

自分にアサインされた法的要求を処理するには、法務顧問センター を使用します。

法的要求のアサイン

自分またはアサイン先グループのユーザーに法的要求をアサインします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
従業員が法的要求を送信すると、法務部門のグループまたはユーザーに自動的にアサインされます。アサインは、関連付けられた実務エリアの問診票に設定されたアサインルールに基づいて行われます。要求が法務グループにアサインされている場合は、グループのどのメンバーでも要求自体をトリアージしたり、グループの別のメンバーにアサインしたりできます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [法的要求 **(Legal Requests)]** で、[未アサイン **(Unassigned)]** をクリックします。
4. 未アサインの要求のリストで、要求番号をクリックして要求を開きます。
5. オプション: [アサイン先グループ権限] を更新して、ユーザーの法的要求の権限レベルを変更します。
   - アクセス権なし：実務エリアリード、グループマネージャー、[アサイン先 **(Assigned to)]** フィールドのユーザーのみが法的要求にアクセスし、アサイン先グループメンバーの 1 人にアサインすることができます。アサインされたユーザーは法的要求の作業を行うことができます。
   - 読み取り：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法的要求のみを表示できます。このオプションがデフォルトの権限レベルです。
   - 編集：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法的要求を表示して作業を行うことができます。このオプションが設定されている場合、[アサイン先] フィールドはオプションになります。

   アクティブな法的要求レコードの [アサイン先グループ権限] フィールドは、次のユーザーが編集できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 実務エリアリード、アサイン先グループマネージャー、アサイン先、および委任されたユーザー。
- レコードが [新規] ステータスであるか、アサイン先グループ権限が [編集] または [構成済み] オプションである場合、すべてのアサイン先グループメンバーには assigned_to_field_not_mandatory が設定されます。

6. 権限オプションに基づいて、要求を自分またはアサイン先グループの別のメンバーにアサインします。
   - 要求を自分にアサインするには、[自分にアサイン **(Assign to me)**] をクリックします。
   - 要求を別のメンバーにアサインするには、[詳細] タブの [アサイン先 **(Assigned to)**] フィールドでユーザーを選択し、[保存] をクリックします。

タスクの結果
要求のステータスが [アサイン済み] に更新されます。

次のタスク
アサインされたユーザーは、法的要求の作業を開始できます。

法的要求の作業

自分にアサインされた法的要求を処理するか、または協力者として問題を解決したりクエリ―に回答したりします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
要求に追加された協力者は、担当者と同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ] フィールドは変更できません。

> **注:**
> 自分が担当できない時間帯に、他のユーザーに法務義務を委任することができます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [法的要求] にあるオプションを選択して、法的要求を開きます。
4. オプション: [アサイン先グループ権限] を更新して、ユーザーの法的要求の権限レベルを変更します。
   - アクセス権なし：実務エリアリード、グループマネージャー、[アサイン先 **(Assigned to)**] フィールドのユーザーのみが法的要求にアクセスし、アサイン先グループメンバーの 1 人にアサインすることができます。アサインされたユーザーは法的要求の作業を行うことができます。
   - 読み取り：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法的要求のみを表示できます。このオプションがデフォルトの権限レベルです。
   - 編集：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法的要求を表示して作業を行うことができます。このオプションが設定されている場合、[アサイン先] フィールドはオプションになります。

アクティブな法的要求レコードの [アサイン先グループ権限] フィールドは、次のユーザーが編集できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 実務エリアリード、アサイン先グループマネージャー、アサイン先、および委任されたユーザー。
- レコードが [新規] ステータスであるか、アサイン先グループ権限が [編集] または [構成済み] オプションである場合、すべてのアサイン先グループメンバーには assigned_to_field_not_mandatory が設定されます。

5. オプション: 業務上のニーズのために要求を新しいアサイン先グループに再アサインする必要がある場合は、[アサイン先グループ] フィールドで新しいアサイン先グループを選択します。

   注:
   [アサイン先グループ] フィールドの編集は、関連する問診票フォームで、[要求で編集可能なアサイン先グループ **(Editable Assignment group in Request)]** オプションが設定されている場合にのみ使用できます。

   アサイン先グループを変更すると、既存のグループユーザーのうち、更新されたアサイン先グループに属していないユーザーが要求にアクセスできなくなる可能性があります。[アサイン先] フィールドもクリアされ、アサインされたユーザーにメールで通知されます。

6. オプション: 法的要求の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそれらの履行者を追加します。

   注:
   sn_lg_contracts.contract_fulfiller ロールを持つユーザーが [協力者] フィールドに一覧表示されます。

   協力者に対し、法的要求に協力者として追加されたことがメールで通知されます。

7. 法的要求の作業を行い、要求されたサービスまたは情報を履行します。
   要求で詳細な調査が必要な場合は、要求を法務に関する事項に昇格することができます。

   注:
   法的要求を法務に関する事項に昇格するには、法務案件管理 アプリがインストールされており、関連付けられている問診票のレコードプロデューサータイプが [要求および事項 **(Request and Matter)]** に設定されていることを確認します。レコードプロデューサータイプの設定の詳細については、「実務エリアへの問診票の追加」を参照してください。

8. 法的要求の解決策の一部であるドキュメントを管理します。
9. オプション: 他のステークホルダーからの承認が必要な場合に、法的要求またはその添付ファイルのコンテンツのアドホック承認を開始します。
10. オプション: メール、チャット、作業メモ、またはコメントを使用して要求者またはその他のステークホルダーとコミュニケーションします。
    - メールの使用：メールを使用してステークホルダーとコミュニケーションします。詳細については、「メールを使用したコミュニケーション」を参照してください。
    - ライブチャットの使用：チャットを使用してステークホルダーとコミュニケーションします。詳細については、「法務顧問センター 受信ボックスからのチャットセッションの開始」を参照してください。
    - コメントの使用：要求者または他のステークホルダーとコミュニケーションするには、[作成] セクションで [コメント] フィールドにメッセージを入力し、[コメントを投稿 **(Post Comments)]** をクリックします。
    - 作業メモの使用：法務部門の他のメンバーとコミュニケーションをするには、[作成] セクションで [作業メモ] フィールドにメッセージを入力し、[作業メモを投稿 **(Post Work notes)]** をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答テンプレートを使用すると、[コメント] や [作業メモ] など、メール、チャット、法的要求、法務に関する事項のフォームフィールドに事前定義されたコンテンツを挿入できます。[応答テンプレート] アイコン ( ) を選択し、メールの件名に基づいて適切な応答テンプレートを見つけます。テンプレートのコンテンツをコピーして必須フィールドに貼り付けます。

注:
法務サービス用に構成された応答テンプレートのみを使用できます。

11. 要求をクローズするか、キャンセルします。

- 要求を解決した後、要求をクローズできます。
- 要求にアクションが必要ないことがわかった場合は、キャンセルできます。

法的要求の添付ファイルの管理

法的要求の処理中に、ドキュメント、メールのコピー、画像、またはその他のファイルなどのサポートドキュメントを法的要求にアップロードします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
これらのアーティファクトを参照資料として使用し、類似する要求を将来解決することもできます。

外部ストレージオプションが有効になっている場合は、ユーザーがこれらの添付ファイルを確認できるようにするためのドキュメントアクセス権を管理できます。詳細については、「法的要求におけるドキュメントアクセス権」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.

2. リストアイコン ( ) をクリックします。

3. [リスト] タブの [法的要求] にあるオプションを選択して、法的要求を開きます。

4. オプション: 法的要求のドキュメントを管理します。

法的要求におけるドキュメントアクセス権

法的要求の問診票フォームで外部ストレージオプションが有効になっている場合、法的要求に添付されたドキュメントが、構成されている外部ストレージシステムにアップロードされます。さまざまなペルソナに対するこうしたドキュメントへのアクセス権は、リアルタイム、スケジュール済みジョブ、またはオンデマンドで設定されます。

各種ペルソナのドキュメントアクセス権

次の表に、ドキュメントへのアクセス権のタイプと、各種ペルソナにアクセス権が付与されるタイミングを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法的要求におけるドキュメントアクセス権

ペルソナ	アクセスタイプ	時期
要求者、要求元	読み取り、書き込み、削除：自身のドキュメントが対象 読み取り専用：法的要求履行者が添付したドキュメントが対象	要求が送信される時点
グループマネージャー	読み取り、書き込み、削除	要求が送信される時点
法的要求履行者 (アサイン先)	読み取り、書き込み、削除	要求はアサインされている
協力者	読み取り、書き込み、削除	[協力者] リストに追加される時点
アドホック承認者	読み取り専用、削除なし	アドホック承認が開始される時点
実務エリアリード (Practice area lead)	読み取り専用、削除なし	スケジュール済みジョブでの実行時またはオンデマンドでの実行時
アサイン先グループのメンバー	[アサイン先グループ権限] フィールドによって異なる	スケジュール済みジョブでの実行時またはオンデマンドでの実行時
ウォッチリストユーザー	読み取り専用、削除なし	ウォッチリストへの追加時
委任	読み取り、書き込み、削除	*Resolve platform delegation permissions for legal request* ジョブのスケジュールによる実行時またはオンデマンドでの実行時
詳細な委任による代理人	読み取り専用、削除なし	ユーザーの委任時

スケジュール済みジョブ *Process External Storage Permissions* が指定された間隔で実行され、外部ストレージに保存されている法的要求のドキュメントに対するすべての未処理のアクセス権が同期されます。

- 要求者は、[標準チケット] ページの [ドキュメント] タブで、各自の法的要求に添付されているドキュメントにアクセスできます。

  注:
  要求者は、各自が添付したドキュメントのみを要求から削除できます。

- 法的要求にアサインされた法務履行者は、法務顧問センター の要求レコードの [ドキュメント] タブからドキュメントにアクセスできます。
- 事項に追加されたユーザーは、スケジュール済みジョブの実行前にアクセス権が必要となる場合には、ドキュメントへのオンデマンドアクセス権を要求できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 法務履行者は、ユーザーのドキュメントアクセス権を取り消すことができます。
- アドホック承認者は、要求アイテムの承認または却下後にはドキュメントにアクセスできなくなります。
- 代理人は、委任期間が終了するとアクセスできなくなります。

法的要求のドキュメントアクセス権の要求

現在アクセスできない法的要求の添付ドキュメントへのアクセス権を要求します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user または sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] で、[すべて] をクリックします。
4. アクセス権を要求する法的要求を開き、添付されているドキュメントを確認します。
5. [ドキュメント] タブで [アクセスの要求] をクリックします。

タスクの結果

ユーザーの権限が処理され、法的要求のドキュメントへのアクセス権が付与されます。

法的要求でのユーザーのドキュメントアクセス権の削除

法的要求に添付されているドキュメントを表示する必要がなくなった場合、添付ドキュメントへの既存のユーザーのアクセス権を削除します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.request_admin

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] で、[すべて] をクリックします。
4. 添付ドキュメントへのユーザーのアクセス権を削除する法的要求を開きます。
5. [ドキュメントアクセス権] タブで、ドキュメントアクセス権を削除するユーザーを選択します。

   注:
   [ドキュメントアクセス権] タブは、実務エリアリード、現在のアサイン先グループのマネージャー、および担当者に対してのみ表示されます。

6. [アクセス権を削除] をクリックします。

タスクの結果

選択したユーザーのドキュメントアクセス権が削除され、リストからも削除されます。ユーザーは要求のドキュメントを表示できなくなります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法的要求またはその添付ファイルのアドホック承認を開始

ユーザーまたはユーザーグループからの、法的要求またはその添付ファイルのアドホック承認を開始します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
要求に追加された協力者は、担当者と同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ] フィールドは変更できません。

法的要求またはその添付ファイルの承認を要求できるケースには、次のようなものがあります。

- ステークホルダーからの法務契約文書の承認。
- 処理する前にプライバシーチームからの承認が必要な法的要求のアドホック承認。

こうした承認は、legal_user ロールを持つ組織内の任意のユーザーまたはユーザーグループにアサインできます。承認を開始すると、承認者はメール通知を受信し、承認を確認して対処できます。

注:
法的要求または添付ファイルに承認待ちレコードがある場合、同じアイテムに対して別の承認を開始することはできません。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] にあるオプションを選択して、法的要求を開きます。
4. [承認者] タブで、[承認を開始] をクリックします。

   また、[その他のアクション (more actions)] ボタン ( ) をクリックして [承認を開始] を選択しても、承認を開始することができます。
5. [承認を開始] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

[承認を開始] ダイアログボックス

フィールド	説明
承認対象	承認が必要なアイテム。 ○ 要求：法的要求全体の承認を取得します。 ○ 添付ファイル：法的要求の添付ファイルの承認を取得します。
添付ファイルを選択	承認が必要な法的要求の添付ファイル。 このフィールドは、[承認対象] から [添付ファイル] が選択されている場合にのみ表示されます。
ドキュメントを選択	承認が必要な法的要求の添付ドキュメント。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このフィールドは、[承認対象] から [ドキュメント] が選択されている場合にのみ表示されます。 **注:** リスト内の [ドキュメント] オプションは、要求タイプの問診票フォームで外部ストレージオプションが有効になっている場合にのみ表示されます。
承認基準	ユーザーレベルまたはユーザーグループレベルでの承認が必要です。 ○ [ユーザー]：個々のユーザーから承認を取得します。 ○ [ユーザーグループ]：一連のユーザーから承認を取得します。[ユーザーを選択] フィールドが [ユーザーグループを選択] フィールドに置き換えられます。
ユーザーを選択	そのアイテムを承認する必要があるユーザーまたはユーザーグループ。 **注:** legal_user ロールを持つユーザーまたはユーザーグループがリストされます。 ○ [承認基準] フィールドで [ユーザー] を選択した場合は、承認を要求するユーザーを選択します。 ○ [承認基準] フィールドで [ユーザーグループ] を選択した場合は、承認を要求するユーザーグループを選択します。
承認メモ	選択したユーザーまたはユーザーグループのメモ。

6. [開始] をクリックします。

タスクの結果

アサインされた承認者は、以下の条件に基づいて [承認者] タブに追加されます。

- [承認基準] フィールドで [ユーザー] を選択した場合は、選択したユーザーの承認レコードが作成されます。
- [承認基準] フィールドで [ユーザーグループ] を選択した場合は、選択してユーザーグループの各ユーザーの承認レコードが作成されます。グループの誰でも承認できます。

アサインされた承認者は、確認して対処するレコードを開くためのリンクを含むメール通知を受け取ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- 添付ファイルは、アドホック承認が開始され、要求済みステータスになった後は、削除できません。そのような添付ファイルを削除するには、アドホック承認要求をキャンセルするか、最初に承認を取得します。
- 法的要求から添付ファイルを削除すると、関連するアドホックの承認レコードも削除されます。法的要求のアクティビティストリームに、削除の詳細が記載された作業メモが投稿されます。

承認の詳細は、標準チケットページの [承認] タブに表示されます。

次のタスク
承認者は、要求されたアイテムをレビューし、承認または却下します。

法的要求のアドホック承認のキャンセル

法的要求に対するアクションが不要になった場合は、アドホック承認をキャンセルします。

始める前に
要求済みステータスのアドホック承認のみ、キャンセルできます。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
要求に追加された協力者は、担当者と同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] にあるオプションを選択して、法的要求を開きます。
4. [承認者] タブで、[承認をキャンセル] をクリックします。
5. [承認をキャンセル] ダイアログボックスで、[承認対象] フィールドからキャンセルする承認レコードを選択します。
6. 承認レコードのキャンセルについてのコメントを入力し、[キャンセルを確定] をクリックします。

タスクの結果
承認レコードはキャンセルされ、そのステータスが [キャンセル] に更新され、コメントがその承認レコードに追加されます。その承認がユーザーグループから要求された場合、ユーザーグループ内のすべてのユーザーに対応する承認レコードがキャンセルされます。

法的要求またはその添付ファイルの承認または却下

法的要求またはその添付ファイルをレビューして、承認または却下します。

始める前に
承認のための法務アイテムへのリンクが記載されたメール通知を受信している必要があります。
必要なロール： approver_user および legal_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. メール通知、法務顧問センター、セルフサービス、または 従業員センター ポータルから承認レコードを開きます。

2. レコードをレビューし、承認または却下します。
   - レコードを承認するには、[承認] をクリックします。
   - レコードを却下するには、[コメント] フィールドに却下に関するコメントを入力して [却下] をクリックします。

タスクの結果
次の表は、承認レコードの承認および却下アクションの結果を示しています。

法務アイテムの承認または却下の結果

承認	却下
• 承認レコードのステータスが [要求済み] から [承認済み] に更新されます。 要求されたアイテムが承認のためにユーザーグループにアサインされた場合、残りのユーザーに対する承認レコードのステータスが [要求済み] から [不要] に更新されます。 注: 承認が法的要求の添付ファイルに対するものであった場合、その添付ファイルを法的要求から削除することはできません。 • 法的要求のウォッチリストに追加されていない承認者は、承認されたアイテムにアクセスできなくなります。	• 承認レコードのステータスが [要求済み] から [却下] に更新されます。 要求されたアイテムが承認のためにユーザーグループにアサインされた場合、残りのユーザーに対する承認レコードのステータスが [要求済み] から [不要] に更新されます。 • 承認者によって投稿された却下コメントは、法的要求の [アクティビティ] セクションに追加されます。 • 法的要求のウォッチリストに追加されていない承認者は、承認されたアイテムにアクセスできなくなります。

- 法的要求のウォッチリストに追加されていない承認者は、承認されたアイテムにアクセスできなくなります。
- 要求履行者と協力者は、承認または却下に関するメール通知を受け取ります。

法務顧問センター からのメールを使用したコミュニケーション

法的要求レコードフォームから直接メールを作成し、法務顧問センター に送信します。メールをドラフトとして保存し、あとで送信することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [リスト] タブの [法的要求] で、[自分にアサイン済み] をクリックします。
4. 法的要求を開きます。
5. 詳細アクションボタン ( ) をクリックして、[メールを作成] を選択します。
   [メールを作成] ボタンは、法的要求が [割り当て済み] または [対応中] のステータスにある場合にのみ利用できます。
6. [新規メールドラフト] タブで、新規メールを作成するか受信したメールに応答します。

   応答テンプレートを使用すると、事前定義されたコンテンツをメール本文に挿入できます。[応答テンプレート] アイコン ( ) を選択し、メールの件名に基づいて適切な応答テンプレートを見つけます。テンプレートのコンテンツをコピーしてメール本文に貼り付けます。

   注:
   メールチャネル用に構成された応答テンプレートのみを使用できます。詳細については、「メールチャネル用に構成された応答テンプレート」を参照してください。

   詳細については、「メール経由のコミュニケーション」を参照してください。
7. すぐに送信するか、ドラフトとして保存して後で送信します。
   - メールをすぐに送信するには、[メールを送信] をクリックします。
   - メールをドラフトとして保存するには、[ドラフトとして保存] をクリックします。

     注:
     ドラフトメールを表示するには、リストアイコン ( ) をクリックし、 [メール] カテゴリの下の [ドラフト] リストアイテムを選択して、ドラフトメールを開きます。

タスクの結果
メールを送信すると、法的要求フォームのアクティビティストリームに追加されます。他から受信するメールも、アクティビティストリームに追加されます。

法務に関する事項への法的要求の昇格

解決に時間がかかる可能性がある追加調査や複数の部門にまたがるコラボレーションが要求に必要な場合は、法的要求を法務に関する事項に昇格します。

始める前に
法務案件管理 アプリがインストールされており、関連付けられている問診票のレコードプロデューサータイプが [要求および事項 **(Request and Matter)]** に設定されていることを確認します。詳細については、「実務エリアへの問診票の追加」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
要求に追加された協力者は、担当者と同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ] フィールドは変更できません。

手順
1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] にあるオプションを選択して、法的要求を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 法的要求を法務に関する事項に昇格するには、[事項を作成] をクリックします。
5. [事項を作成 (Create Matter)] 画面で、テンプレートを使用して法務に関する事項を作成するかどうかを指定します。
   - フェーズやタスクなど、事前定義されたデータで法務に関する事項レコードを作成するには、[事項テンプレート **(Matter template)]** からテンプレート名を選択し、**[OK]** をクリックます。
   - 事前定義されたデータなしで法務に関する事項レコードを作成するには、[事項テンプレート **(Matter template)]** フィールドを空のままにし、**[OK]** をクリックします。

タスクの結果

- 法務に関する事項は、法的要求からコピーされた詳細を使用して作成されます。
- 法務に関する事項のウォッチリストに自分自身 (法務履行者または協力者) が追加され、法務に関する事項にアクセスできるようになります。
- 事項テンプレートを選択した場合、その事項には、テンプレートから事前定義されたフェーズ、タスク、および属性があります。
- 外部ストレージオプションが有効になっている場合、法的要求に添付され、構成されている外部ストレージに保存されているドキュメントは、法務に関する事項のアーティファクトレコードの [ドキュメント] タブに一覧表示されます。

> **注:**
> 要求から作成されたアーティファクトのドキュメントは共有されるため、この共有されたアーティファクトでのドキュメントの追加または削除は、要求と事項の両方に反映されます。また、この共有アーティファクトのドキュメント権限は、法務に関する事項レベルではなく、法的要求レベルで管理されます。

法的要求の転送

要求が不適切な実務エリアまたはカテゴリで送信された場合は、法的要求を新しい実務エリアまたはカテゴリに転送します。

始める前に

レコードプロデューサーがカテゴリにマッピングされていることを確認します。詳細については、「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。

要求転送アクションは、実務エリアリード、グループマネージャー、[新規] ステータスの要求マネージャーロールを持つユーザーなど、要求への書き込みアクセス権のあるユーザーが使用できます。また、要求が [アサイン済み] ステータスでアサインされているそれぞれの履行者も使用できます。

必要なロール：sn_lg_ops.request_fulfiller

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [法的要求] で [自分にアサイン済み] を選択します。

> **注:**
> 実務エリアリードおよびグループマネージャーは、法的要求を誰にもアサインせずに転送できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 転送する法的要求を開きます。
5. [その他のアクション] アイコン ( ) を選択し、[転送要求] を選択します。
6. ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

[転送要求] ダイアログボックス

フィールド	説明
実務エリア (Practice area)	要求の転送先の実務エリア。
カテゴリ	実務エリアに関連付けられたカテゴリ。 注: カテゴリとして [サードパーティ契約] を選択した場合は、要求の転送後に [送信] ではなく [要求者に送信] アクションを使用する必要があります。
サブカテゴリ	カテゴリに関連付けられたサブカテゴリ。
追加コメント	法的要求の転送に関して役に立つコメント。

7. [転送] を選択します。
   [変数] セクションの情報は入力されている必要があります。
   - 変数情報がある場合は、[変数] の詳細を更新し、[送信] を選択します。

     要求者、履行者、およびウォッチリストのすべてのユーザーにメール通知が送信されます。

     注:
     法的要求が 契約に転送された場合、[送信] ボタンは使用できません。

   - 変数情報が揃っていない場合は、[要求者に送信] を選択して要求を要求者に返送します。

     要求者と要求元にメール通知が送信されます。詳細については、「要求者からの法的要求の更新」を参照してください。

タスクの結果

- 選択した実務エリアに法的要求が転送されます。
- 新しい要求が作成され、古い要求はキャンセルされます。
- 新しい要求のステータスは [ドラフト] です。
- 履行者は協力者になります。協力者は、法的要求のアサイン先ユーザーと同様の権限を持つアサイニーです。
- ServiceNow® ストレージまたは外部ストレージ (Google ドライブ や Microsoft OneDrive など) 内の添付ファイルはすべて新しい要求に転送されます。
- 要求が要求者に送信された後、履行者の名前は [協力者] フィールドからウォッチリストに移動されます。
- 履行者または要求者が変数を更新して送信すると、要求ステータスが [新規] に変わります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求者からの法的要求の更新

要求が履行者によって返送されたら、フォームフィールドの変数を更新し、要求者からの法的要求を送信します。

始める前に
従業員センター ポータルがインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて
法的要求が転送され、履行者が要求を要求者に返送すると、要求者にメール通知が送信されます。法的要求の転送の詳細については、「法的要求の転送」を参照してください。

> **注:**
> 要求者の代わりに別のユーザーが法的要求を作成した場合は、両方のユーザーがメール通知を受信し、要求を更新できます。

手順

1. メール内の [レビューと送信] リンクを選択します。
2. 従業員センター の [自分のタスク] ページで、必要な要求タスクを選択します。
3. 要求されたタスクが 従業員センター で開きます。
4. [詳細] タブのフィールドに入力します。
   [詳細] タブのフィールドは、要求の実務エリアまたはカテゴリによって異なります。
5. [送信] を選択します。

タスクの結果
法的要求が新しい変数情報で更新されます。

成功確認メッセージが表示されます。

法的要求のクローズ

解決したときに、アサインされた法的要求をクローズできます。

始める前に
法務案件管理 をインストールし、法的要求を法務に関する事項に昇格した場合、その事項のクローズ中に事項の所有者が関連する要求のクローズを選択すると、法的要求は自動的にクローズされます。

> **注:**
> 法的要求やその添付ファイルに対するオープンなアドホック承認レコードがある場合、その法的要求はクローズできません。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
要求に追加された協力者は、担当者と同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] にあるオプションを選択して、法的要求を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. オプション: 要求者の参照資料として、要求の解決策またはナレッジベース記事へのリンクであるファイルを添付します。
5. 要求に対して実行された作業に基づいて要求をクローズします。
   - 要求に対する作業で要求が解決された場合は、[完了してクローズ] をクリックします。
   - 要求に対する作業で要求を解決できなかった場合は、[未完了でクローズ] をクリックします。
6. ダイアログボックスで、[追加コメント] フィールドに要求がクローズされた理由を説明するコメントを入力します。
7. **[OK]** をクリックします。

タスクの結果
法的要求は、システムプロパティ *sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters*と、要求に関連付けられた法務に関する事項の有無に基づいてクローズされます。

- プロパティが false に設定されていて、関連するオープンな法務に関する事項がある場合、要求は、その法務に関する事項がクローズされた後にのみクローズされます。
- プロパティが true に設定されている場合は、関連する法務に関する事項のステータスに関係なく、要求はクローズされます。

要求のステータスは、選択したオプションに基づいて [完了してクローズ] または [未完了でクローズ] に変わります。

法務要求管理の参照

参照トピックには、法務要求管理 で使用するリストとフォームに関する追加情報があります。

法務要求管理 とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、法務要求管理 アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

ロール

注:
[ロールを含む] 列の一部のロールは、それぞれの法務サービスデリバリアプリケーションをインストールすると使用可能になります。たとえば、法務案件管理アプリケーションをインストールすると、プリフィックスが sn_lg_matter のロールが追加されます。

法務要求管理 とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含んでいるロール
法務アドミン [sn_lg_ops.legal_admin]	すべての法務アプリおよび基礎データへの管理アクセス権を付与します。	• sn_lg_coi.coi_admin • sn_lg_contracts.contracts_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務要求管理 とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	含んでいるロール
		• sn_lg_forensics.forensics_admin • sn_lg_investigate.admin • sn_lg_ops.request_admin • sn_lg_pa.pa_admin • sn_lg_matter.matter_admin • sn_lg_stock_cp.stock_config • sn_lg_cf_workspace.admin • sn_lg_awa.admin • sn_lg_pi.admin
法務アサインルールアドミン [sn_lg_ops.legal_assignment_rules_admin]	法務アプリのアサインルールモジュールに対する管理アクセス権を付与します。	• assignment_rule_admin • sn_lg_ops.legal_user
法的カタログアドミニストレーター [sn_lg_ops.legal_catalog_admin]	法務アプリのカタログ管理モジュールに対する管理アクセス権を付与します。	• catalog_admin • catalog_editor • sn_lg_ops.legal_user
法務構成担当者 [sn_lg_ops.legal_config]	実務エリア、カテゴリ、法務に関する事項テンプレートなどのデータを構成するためのアクセス権を付与します。法的要求および法務に関する事項のトランザクションデータへのアクセス権は付与しません。	• sn_lg_contracts.contracts_config • sn_lg_forensics.forensics_config • sn_lg_investigate.config • sn_lg_ops.request_config • sn_lg_matter.matter_config
法務イベントアドミン [sn_lg_ops.legal_event_manager]	法務アプリでイベントモジュールへの読み取り専用アクセス権を付与します。	sn_lg_ops.legal_user
法務履行者 [sn_lg_ops.legal_fulfiller]	アサインされた法的要求および法務に関する事項を処理するための履行者アクセス権を付与します。	• awa_agent • sn_lg_contracts.contracts_fulfiller • sn_lg_forensics.forensics_fulfiller • sn_lg_investigate.fulfiller • sn_lg_ops.request_fulfiller • sn_lg_matter.matter_fulfiller
法務マネージャー	法的要求および法務に関する事項のすべてのトランザクションデータへのアクセス権と、要求および	• sn_lg_coi.coi_fulfiller • sn_lg_ops.legal_event_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務要求管理 とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	含んでいるロール
[sn_lg_ops.legal_manager]	事項の所有者をアサインする権限を付与します。	• sn_lg_ops.request_manager • sn_lg_matter.matter_manager
法務通知アドミン [sn_lg_ops.legal_notification_admin]	メール通知を設定するための法務アプリの通知モジュールへの管理アクセス権を付与します。 **重要:** 通知を追加または変更するには、admin ロールが必要です。	• sn_lg_ops.legal_user • usage_admin
法務レポート公開者 [sn_lg_ops.legal_report_publisher]	関連するレポートを公開するための法的要求および法務事項データへの制限付きアクセス権を付与します。	• report_publisher • sn_lg_ops.legal_report_viewer • sn_lg_ops.legal_user • pa_power_user • pa_data_collector
法務レポートビューアー sn_lg_ops.legal_report_viewer	法務運用ダッシュボードおよび法務担当役員ダッシュボードで法的要求および法務に関する事項のレポートを表示するために、ユーザーへのアクセス制限を行います。	• report_user • sn_lg_ops.legal_user • pa_viewer
法的要求履行者 [sn_lg_ops.request_fulfiller]	アサインされた要求を処理するための履行者アクセス権を付与します。	• approver_user • canvas_user • task_editor • sn_templated_snip.template_snippet_reader • sn_lg_ops.legal_report_viewer • workspace_user • sn_uxc_gen_ai.platform_ai_field_predictor • email_composer • sn_lg_ops.legal_user • email_composer • sn_uxc_gen_ai.platform_ai_record_mgmt • ナレッジ • sn_lg_ops.legal_sla_read • awa_agent • sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務要求管理 とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	含んでいるロール
		重要: sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user は、ネクストエクスペリエンスワークスペースへのアクセスを提供する workspace_user を継承します。
法務 SLA 読み込み [sn_lg_ops.legal_sla_read]	要求で作成された SLA を表示するためのアクセス権を付与します。	sn_lg_ops.legal_user
法務ユーザー [sn_lg_ops.legal_user]	法的要求を送信し、その進捗状況を追跡するためのアクセス権を付与します。事項に関連してアサインされたタスクを処理できます。	sn_interview_temp.reader
要求アドミニストレーター [sn_lg_ops.request_admin]	法的要求モジュールへの管理アクセス権とデータへのフルアクセス権を付与します。	• sn_lg_ops.legal_catalog_admin • sn_lg_ops.request_config • sn_lg_ops.request_manager
要求構成担当者 [sn_lg_ops.request_config]	実務エリアやカテゴリなどのデータを構成するためのアクセス権を付与し、カタログビルダーでレコードプロデューサーを管理します。法的要求のトランザクションデータへのアクセス権は付与しません。	• catalog_builder_editor • catalog_editor • connection_admin • email_client_quick_message_author • sla_manager • sn_lg_ops.legal_assignment_rules_admin • sn_lg_ops.legal_notification_admin • sn_lg_ops.legal_user • sn_lg_stock_cp.stock_config • sn_templated_snip.template_snippet_writer
要求マネージャー [sn_lg_ops.request_manager]	法的要求のすべてのトランザクションデータへのアクセス権と、要求をアサインする権限を付与します。	sn_lg_ops.request_fulfiller

スケジュール済みジョブ

注:
次のスケジュール済みジョブは、[添付ファイルの外部ストレージを有効にする **(Enable External Storage for attachment)]** オプションが問診票フォームに追加されている場合に適用されます。詳細については、「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務要求管理 とともにインストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
外部ストレージの権限を処理 (Process External Storage Permissions)	このジョブは、外部ストレージに保存されている法的要求のドキュメントに対してスケジュール設定済みの権限レコードをすべて選択して実行します。
失敗した外部ドキュメントの再試行 (Retry External Document Failure)	このジョブは、失敗した外部ストレージへのドキュメントアップロードを再試行するために、アドミニストレーターによってオンデマンドで実行されます。

テーブル

注:
次のテーブルに加えて、実務エリアに固有のテーブルが法務要求管理とともにインストールされます。詳細については、「法的要求の実務エリアテーブル」を参照してください。

法務要求管理とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
カタログのデフォルト [sn_lg_ops_catalog_default]	特定の法的要求に対する宣言コンテンツやテンプレートなど、サービスカタログのデフォルトを保存します。 アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
カテゴリ [sn_lg_ops_category]	実務エリアの問診票を保存します。これらの問診票は法務要求を関連するグループに分類します。 アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
CRM [sn_lg_ops_integration_crm]	Microsoft Dynamics CRM などのカスタマーリレーションシップマネジメント (CRM) アプリの構成詳細を保存します。 法務統合テーブルを拡張します。
ドキュメント (sn_lg_ops_external_document)	外部ストレージに保存されている法的要求のドキュメントの詳細を保存します。 このテーブルは、[添付ファイルの外部ストレージを有効にする **(Enable External Storage for attachment)]** オプションが問診票フォームに追加されている場合に適用されます。詳細については、「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。
電子署名 [sn_lg_ops_integration_esignature]	Adobe Sign や DocuSign などの外部電子署名用の構成詳細を保存します。 このテーブルは、法務統合テーブルを拡張します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務要求管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
外部アプリ構成 (使用廃止) [sn_lg_ops_external_configuration]	テーブルは廃止されました。代わりに、法務統合、電子署名、および外部ストレージテーブルを使用してください。
外部ストレージ [sn_lg_ops_integration_external_storage]	Google ドライブ や Box などの外部ストレージシステム用の構成詳細を保存します。 法務統合テーブルを拡張します。
統合プロバイダー [sn_lg_ops_integration_provider]	法務サービスデリバリ アプリケーションによって使用される外部アプリの詳細を保存します。 アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
法的処分 [sn_lg_ops_legal_disposition]	特許、契約、ロビー活動などの法的要求の処分詳細を保存します。
法務イベントスケジュールエントリー [sn_lg_ops_schedule_span]	法務部門ユーザーの会議や予約などのスケジュールされたアイテムを保存します。
法務外部フォルダー (sn_lg_ops_external_folder)	各法的要求のドキュメントを保存するために外部ストレージシステムに作成されたフォルダの URL と詳細を保存します。 このテーブルは、[添付ファイルの外部ストレージを有効にする **(Enable External Storage for attachment)]** オプションが問診票フォームに追加されている場合に適用されます。詳細については、「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。
法務統合 [sn_lg_ops_integration_core]	ストレージおよび電子署名用の外部アプリケーションの構成詳細を保存します。
法務プロファイル [sn_lg_ops_legal_profile]	有効な訴訟ホールド、完全な正式名、特定の Legal Practice Application (LPA) に使用できる市民権情報など、従業員に関連付けられたすべての法務データを保存します。☒
法務プロファイルの関連付け [sn_lg_ops_legal_profile_association]	法務プロファイルと法的要求または法務に関する事項との関連付けを保存します。
法的要求 [sn_lg_ops_request]	ユーザーが送信した法的要求を保存します。
法務スケジュール [sn_lg_ops_schedule]	法務部門ユーザーのスケジュールを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務要求管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
法務タイプ [sn_lg_ops_legal_type_mapping]	法的要求タイプ (法的要求、法務に関する事項、または法務に関する事項タスク) を保存します。
マイルストーン [sn_lg_ops_milestone_schedule_span]	法的要求に関連するマイルストーンを保存します。
オプション [sn_lg_ops_option]	法的要求および法務事項のデフォルトの動作を変更するための事前定義オプションを保存します。これらのオプションは、実務エリアの入力フォームを構成するときに設定できます。詳細については、「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。 アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
実務エリア [sn_lg_ops_practice_area]	実務エリアの詳細を保存します。 アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
実務エリアリード [sn_lg_ops_m2m_practice_area_lead]	さまざまな実務エリアの実務エリアリードを保存します。
サブカテゴリ [sn_lg_ops_subcategory]	実務エリアの問診票に関連付けられたサブカテゴリを保存します。 アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。

法務サービスデリバリ のプロパティ

法務サービスデリバリ アプリの統合を構成するために使用できるプロパティがいくつかあります。

これらのプロパティは法務サービスデリバリで利用可能です。

注:
これらのプロパティを設定するには、次に移動します: すべて > 法務管理 > 法務統合 > プロパティ.

法務サービスデリバリ のプロパティ

プロパティ	説明
[外部ストレージ] セクション	
エラーのある権限レコードを削除するまでの最大試行回数 (Maximum number of attempts before removing the permission records with errors)	エラーが発生したすべての権限エントリをジョブ実行キューから削除するまでに許容される再試行の回数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務サービスデリバリ のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_lg_ops.external_storage_clear_errored_records_after	• タイプ：整数 • デフォルト値： 5 • 詳細を見る： 法的要求および法務に関する事項のための外部ストレージシステムの構成
権限レコードの実行の再試行間隔 (分) (Time in minutes to retry permission records execution) sn_lg_ops.integration_retry_after	権限レコードの実行を再試行するまでシステムが待機する時間 (分)。 • タイプ：整数 • デフォルト値：20 • 詳細を見る： 法的要求および法務に関する事項のための外部ストレージシステムの構成
ジョブ実行に含める権限レコードの最大数 (Maximum number of permission records to include in a job execution) sn_lg_ops.integration_external_storage_job_batch_limit	単一のジョブ実行に含めることができる権限レコードの数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：30 • 詳細を見る： 法的要求および法務に関する事項のための外部ストレージシステムの構成
フローステータスをエラーとしてマークするまでの失敗呼び出しの最大回数 (Maximum number of failed calls before marking the flow status as errored) sn_lg_ops.integration_retry_record_threshold	フローステータスがエラーとマークされるまでに許容されるジョブ実行失敗の最大回数。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 5 • 詳細を見る： 法的要求および法務に関する事項のための外部ストレージシステムの構成
[法務統合コア (Legal Integration Core)] セクション	
IntegrationCore スクリプトスキーマのオーバーライド (IntegrationCore script schema override) sn_lg_ops.integration_schema_overrides	カスタムスキーマ構造。IntegrationCore スクリプトのスキーマよりも優先されます。IntegrationCore スクリプトの既存のスキーマ構造を、スキーマ構造を作成するためのベースとして使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務サービスデリバリ のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値：{}

プロパティは 法務要求管理 で利用可能です。

注:
プロパティを設定するには、次に移動します: すべて > 法務管理 > 法務要求管理 > プロパティ.

法務要求管理 のプロパティ

プロパティ	説明
sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters	このプロパティは未解決事項が関連付けられている場合でも、法的要求のクローズを許可します。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：false

法的要求の実務エリアテーブル

実務エリアに固有のテーブルは、法務要求管理 アプリケーションとともにインストールされます。

これらの実務エリアテーブルは、法的要求 [sn_lg_ops_request] テーブルを拡張します。

実務エリアテーブルに列を追加する場合は、法務顧問センター の [リスト] セクションに列が追加されるようにテーブルを構成できます。必要に応じて、これらのテーブルを他の構成で使用することもできます。詳細については、「実務エリアテーブルの設定」を参照してください。

- コンプライアンス [sn_lg_ops_compliance]
- 企業サポート [sn_lg_ops_corporate_support]
- 犯罪 [sn_lg_ops_crime]
- デジタルフォレンジック [sn_lg_ops_digital_forensics]
- 倫理 [sn_lg_ops_ethics]
- 一般契約サポート [sn_lg_ops_general_contract_support]
- 一般法務 [sn_lg_ops_general_legal]
- 政府業務 [sn_lg_ops_government_affairs]
- 健康、安全性、環境 [sn_lg_ops_health_safety_and_environment]
- 労働と雇用 [sn_lg_ops_labor_and_employment]
- 法務運用 [sn_lg_ops_legal_operations]
- ライセンスと技術トランザクション [sn_lg_ops_licensing_and_tech_transactions]
- 訴訟 [sn_lg_ops_litigation]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- マーケティングサポート [sn_lg_ops_marketing_support]
- 合併買収 [sn_lg_ops_mergers_and_acquisitions]
- 特許、商標、および企業秘密 [sn_lg_ops_patents_trademark_and_trade_secrets]
- プライバシーとデータセキュリティ [sn_lg_ops_privacy_and_data_security]
- 調達契約サポート [sn_lg_ops_procurement_contract_support]
- 不動産 [sn_lg_ops_real_estate]
- 営業契約サポート [sn_lg_ops_sales_contract_support]
- 持ち株制度サポート [sn_lg_ops_stock_plan_support]

注:
次の表に示すように、前にリストしたテーブルの一部には専用のワークフローがあります。機能を最大化するには、対応するワークフローをインストールします。

実務エリアテーブル (法的要求)	実務エリアでのアプリケーション/ワークフロー
一般契約サポート [sn_lg_ops_general_contract_support]	Legal Simple Contracts
営業契約サポート [sn_lg_ops_sales_contract_support]	
デジタルフォレンジック [sn_lg_ops_digital_forensics]	Legal Digital Forensics (法務デジタルフォレンジック)
倫理 [sn_lg_ops_ethics]	法務調査
贈答品と接待の開示 [sn_lg_ops_gifts_disclosure]	贈答品と接待の開示
マーケティングサポート [sn_lg_ops_marketing_support]	法務コンテンツレビュー
特許、商標、および企業秘密 [sn_lg_ops_patents_trademark_and_trade_secrets]	知的財産略式法務プロセス
プライバシーとデータセキュリティ [sn_lg_ops_privacy_and_data_security]	Legal Simple Privacy (法務簡易プライバシー)
法務契約要求 [sn_lg_ops_contract_request]	法務サービスデリバリ向け契約管理 Pro

法的要求レコード - [詳細] タブ

法務顧問センター における法的要求の [詳細] タブに含まれるフィールドのリスト。

法務顧問センター の法的要求レコードには、要求に関する完全な情報が含まれています。[詳細] タブには、法務問診票フォームのフィールドと、法務部門ユーザーが必要とするその他のフィールドが含まれています。

法的要求の [詳細] タブフィールド

フィールド	説明
番号	法的要求のシステム生成番号

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法的要求の [詳細] タブフィールド (続く)

フィールド	説明
実務エリア (Practice area)	要求が関連付けられている実務エリア
カテゴリ	選択した実務エリアに関連付けられた法的要求のカテゴリ
サブカテゴリ	カテゴリに関連付けられた法的要求のサブカテゴリ
優先度	法的要求に対処する優先度のレベル。優先度が高いほど、アサインされたユーザーが法的要求に迅速に対応する必要があることを意味します。
ウォッチリスト	法的要求をレビューし、要求に追加コメントを投稿できる読み取り専用アクセス権を持つユーザー。 リストには、sn_legal_user ロールを持つすべてのユーザーが表示されます。 要求履行者は、リストから任意のユーザーを追加したり、リストに含まれないユーザーのメールアドレスを入力したりできます。
協力者	要求の解決にあたって法的履行者を支援するために要求に追加されたユーザー。 協力者には、処理する要求へのフルアクセス権が付与されます。 **注:** このリストには、request_fulfiller ロールを持つすべてのユーザーが表示されます。
オープン	法的要求が送信された日付
開始者	法的要求を送信したユーザー
要求元	要求者から法的要求が送信されたユーザー
状況	法的要求の現在のステータス
アサイン先グループ	法的要求がアサインされている法務グループ
アサイン先グループ権限	アサイン先グループメンバーの法的要求の権限レベル。 • アクセス権なし：実務エリアリードとグループマネージャーのみが法的要求にアクセスし、アサイン先グループメンバーの 1 人にアサインすることができます。アサインされたユーザーは法的要求の作業を行うことができます。 • 読み取り：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法的要求のみを表示できます。このオプションがデフォルトの権限レベルです。 • 編集：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法的要求を表示して作業を行うことができます。
担当者	法的要求がアサインされているアサイン先グループのユーザー
簡単な説明	法的要求の手短な説明
作業メモ	法的要求の表示権限を持つ法務部門の内部ユーザーに対するコメントまたはメモ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法的要求の [詳細] タブフィールド (続く)

フィールド	説明
追加コメント	要求の表示権限を持つ、[ウォッチリスト **(Watch list)**] フィールドの要求者またはユーザーに対するコメントまたはメモ

応答テンプレートフォーム

法務構成担当者は、[応答テンプレート] フォームを使用して再利用可能なメッセージの応答テンプレートを作成または変更できます。

応答テンプレートを作成または変更するには、次の場所に移動します。 すべて > 法務管理 > 応答テンプレート構成.

応答テンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	応答テンプレートの名前。
短い名前	法務顧問センター でチャットを使用する際の応答テンプレートを識別する簡単な説明。 短い名前をクイックコマンド (/) と共に使用して、応答テンプレートのテンプレート本文のテキストをチャット中に表示します。この機能により、迅速かつ一貫した方法でチャット中にテキストを入力することができます。 たとえば、gm という短い名前では、「おはようございます」という挨拶に対するチャット応答テンプレートを識別します。この応答テンプレートのテキストを表示するには、チャットウィンドウに **/gm** と入力します。
テーブル	応答テンプレートが関連付けられているテーブルの名前。 **注:** 法務顧問センター チャットの応答テンプレートを作成している場合、[interaction] テーブルを選択する必要があります。他の応答テンプレートの場合は、法務サービスデリバリ アプリからテーブルを選択する必要があります。
条件	応答テンプレートが使用可能になるタイミングを決定する条件です。 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答テンプレートフォーム (続く)

フィールド	説明
	注: 使用可能な条件は、選択したテーブルによって異なります。チャット応答テンプレートの場合は、**[Type] [is] [Chat]** という条件を指定します。
アプリケーション	応答テンプレートを作成したアプリケーション。
グループの可視化	応答テンプレートにアクセスできるユーザーグループ。 **注:** このフィールドを空白のままにすると、すべての法務グループが応答テンプレートを使用できるようになります。
本文	アサインされた法的要求または法務に関する事項への応答方法について、法務履行者に指示を提供する応答テンプレートのテキスト。 フィールド値を参照するには、選択したテーブルに基づいて [変数] リストから変数を選択します。 カスタム変数参照を表示する場所にカーソルを合わせ、[現在のユーザーを挿入] をクリックして現在のユーザー変数 (${current_user}) を挿入するか、[現在の日付を挿入] をクリックして現在の日付変数 (${Date}) を挿入します。
変数を選択	テンプレート本文に変数として含めることができる、選択したテーブルのフィールド。 たとえば、[テーブル] フィールドで法的要求 [sn_lg_ops_request] テーブルを選択し、[要求元] フィールド変数をテンプレート本文に挿入したとします。応答テンプレートを使用すると、このフィールド変数は法的要求が送信されたユーザーの実際の名前に置き換えられます。

法務案件管理®

ServiceNow 法務案件管理 アプリケーションを使用すると、複数の部門にまたがるタスクを必要とする法的要求と、サポートドキュメントを保存して重要なマイルストーンを追跡するメカニズムを備えたワークフローを完了することができます。

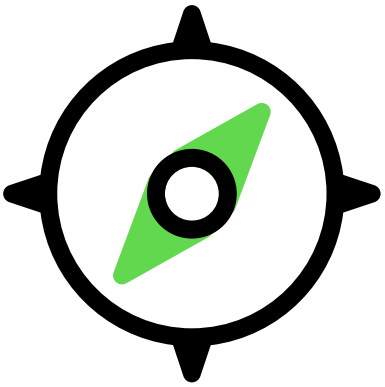
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- レコードレベルのセキュリティが埋め込まれているため、各レコードの機密情報を保持できます。事項テンプレートを使用して、さまざまな事項タイプの標準化されたプロセスとワークフローを定義します。
- 社外弁護士エンゲージメントワークフローでは、社外弁護士の専門知識とサービスを使用して法務に関する事項を解決します。

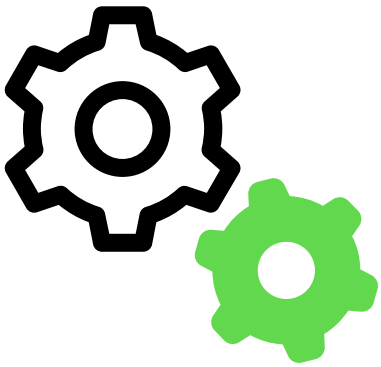
開始

探索



従業員、パラリーガルスタッフ、弁護士が 法務案件管理をどのように使用するかについて説明します。

設定



法務に関する事項テンプレートを設定し、他の構成を完了します。

アサイン



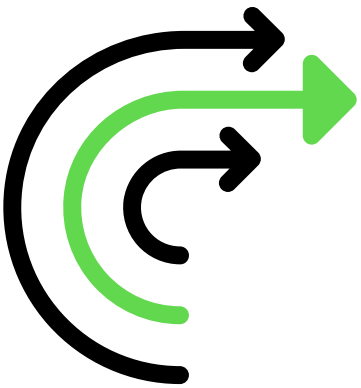
法務に関する事項を事項所有者にアサインします。

管理



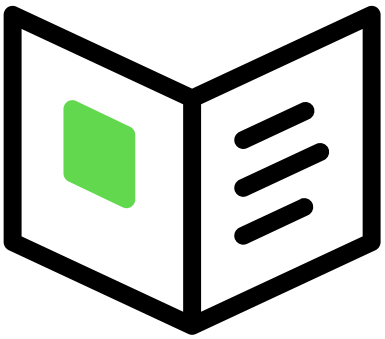
契約要求を管理します。

アナリティクスとレポート



事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。

参照



インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

役に立つリソース

役立つ情報を提供できる ServiceNow リソースは次のとおりです。

ServiceNow コミュニティ

で質問や回答をする 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム

Customer Success Center

Customer Success Center

ディベロッパー

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

Now Create

Now Create

パートナー

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

支える

- https://support.servicenow.com/now
- 既知のエラーポータル

法務案件管理 の詳細

法務案件管理 を使用すると、法務に関する事項や部門をまたがるタスクを管理して、法務作業を効果的に完了できます。関連するドキュメントを保存し、これらの法務に関する事項の重要なマイルストーンを 1 つの場所から追跡できます。

法務案件管理の概要

ServiceNow® 法務案件管理 アプリケーションを使用すると、複数の部門にまたがるタスクを必要とする法的要求と、サポートドキュメントを保存して重要なマイルストーンを追跡するメカニズムを備えたワークフローを完了することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務案件管理 ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
事項構成担当者	事項構成担当者は、実務エリア、カテゴリ、法務に関する事項テンプレート、通知テンプレートなどのデータを構成します
事項履行者	事項履行者は次の操作を実行できます。 • 法務に関する事項を送信します。 • ワークフローのフェーズとタスクを定義します。 • アサインされた法務に関する事項を処理します。
事項マネージャ	Matter Manager は次の操作を実行できます。 • 法務に関する事項を作成して昇格します。 • 法務顧問センターを使用して、事項の進捗状況を管理および追跡します。

法務案件管理 のワークフロー

1. 法務に関する事項は、次のいずれかの方法で送信されます。
   - パラリーガルのスタッフまたは弁護士は、法的要求に追加の調査と相当な時間が必要な場合、法的要求を法務に関する事項に昇格させることができます。
   - 実務エリアリードが法務に関する事項を直接作成します。関連する要求を追加することはできますが、これらの法務事項に親法務要求はありません。
2. 法務に関する事項が事項履行者にアサインされます。
3. 法務に関する事項の履行者は、必要に応じて次のアクションを実行します。
   - 法務に関する事項のアドホック承認を開始します。
   - 社外弁護士と連携します。
   - 法務顧問センターからのメールを使用したコミュニケーション。
   - フェーズを事項に追加して特定のタスクを追跡し、事項を完了します。
   - 事項を解決するために自分または別のユーザーが実行する必要がある、法務に関する事項または事項のフェーズにタスクを作成します。
   - 法務に関する事項のアーティファクトを作成し、事項に関連するドキュメント、メール、およびファイルをアップロードして保存します。
   - 法務事項にマイルストーンを追加する
   - 1 つ以上の法的要求を法務に関する事項に関連付けて、関連する要求を単一の事項で整理および解決します。
4. 事項履行者は、法的要求を履行時にクローズします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務案件管理 のメリット

法務案件管理のメリット

メリット	機能	ユーザー
事前定義されたフェーズとタスクを含むさまざまな実務エリアの事項テンプレート	Legal Matter Templates	事項構成担当者
通知を介してタスクとマイルストーンを追跡および完了する	法務に関する事項のタスクの作成	事項履行者
法務に関する事項をリアルタイムで可視化することで、有意義な意思決定を行う	法務サービスデリバリ のアナリティクスおよびレポート作成ソリューション	事項マネージャ
最適化された Legal Counsel Center を使用して、複数の法務案件を同時に追跡、優先順位付け、および処理します	法務顧問センター	事項履行者および事項マネージャー
法務事項を Legal Tracker アプリケーションと統合して外部の法律事務所や法律顧問と連携し、外部の法律顧問が扱う分野や事項を追跡し、外部の法律顧問との連携にかかる支出を追跡します。	社外弁護士との連携	事項履行者

次に探索する内容

法務案件管理を構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- 法務案件管理 の設定
- 法務に関する事項の作業
- 法務案件管理 参照

法務案件管理 の詳細

法務案件管理 を使用すると、法務に関する事項や部門をまたがるタスクを管理して、法務作業を効果的に完了できます。関連するドキュメントを保存し、これらの法務に関する事項の重要なマイルストーンを 1 つの場所から追跡できます。

法務に関する事項の作成

法務に関する事項は次の 2 つの方法で作成できます。

- 法的要求に追加の調査や長期的な時間を要する場合、パラリーガルスタッフまたは弁護士は、その法的要求を法務に関する事項に昇格することができます。
- 実務エリアリードは、法務事項を直接作成できます。関連する要求を追加することはできますが、これらの法務に関する事項に親法的要求はありません。

機能

このアプリケーションの機能は次のとおりです。

- 事前定義されたフェーズとタスクを含むさまざまな実務エリアの事項テンプレート
- 法務に関する事項の機密情報を保護するレコードレベルでのプライバシーと機密性

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 法務に関する事項に関連する法務ドキュメントをより適切に管理する、事項レコード内のアーティファクト
- 法務に関する事項の進捗状況を追跡するマイルストーン
- 法務に関する事項とサードパーティ製 リーガルトラッカー アプリケーションとの統合

利点

このアプリケーションのメリットは次のとおりです。

- 法務に関する事項のあらゆる側面を管理および追跡する
- 手動による構造化されていないメールプロセスとタスクを削減する
- 通知を介してタスクとマイルストーンを追跡および完了する
- 法務に関する事項をリアルタイムで可視化することで、有意義な意思決定を行う
- 最適化された 法務顧問センター で複数の法務に関する事項を同時に追跡、優先順位付け、および作業する
- 法務に関する事項を リーガルトラッカー アプリケーションと統合して社外事務所や社外弁護士と連携し、社外弁護士が処理する領域や事項を追跡し、社外弁護士のエンゲージメントに関する支出を追跡します。

法務案件管理 と リーガルトラッカー アプリケーションとの統合

サンプルワークフローを通じて統合の詳細について学習し、それがもたらすメリットを確認してください。

リーガルトラッカー は、事項管理や電子請求などの法務運用を行うためのサードパーティアプリケーションです。

法務案件管理 と リーガルトラッカー を統合することで、Legal Tracker で事項を自動的に作成して、社外弁護士とエンゲージメントできます。社外弁護士エンゲージメントの支出を追跡することもできます。

https://player.vimeo.com/video/1060415894?h=4dfbed1d0c&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

リーガルトラッカー との統合の利点

統合のメリットは次のとおりです。

- 社外弁護士と連携してエンゲージメントを追跡します。
- 社外弁護士エンゲージメントの承認時に リーガルトラッカー で事項を自動作成します。
- リーガルトラッカー で作成された事項は、社外弁護士がアクセスおよび更新できます。
- 単一のインターフェイスで、社外弁護士エンゲージメント要求の更新を Legal Tracker から追跡および表示します。
- 社外弁護士エンゲージメントの支出を追跡します。

リーガルトラッカー を使用した社外弁護士エンゲージメントのサンプルワークフロー

1. 法務に関する事項の履行者が法務に関する事項をレビューします。
2. 法務に関する事項の履行者が、社外の弁護士と連携することを決定します。
3. 法務に関する事項の履行者が、社外弁護士エンゲージメントの要求を開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 法務に関する事項の履行者が リーガルトラッカー の詳細を入力するか、後で情報を入力するタスクを作成することを選択します。
5. 法務に関する事項の履行者が、社外弁護士による承認の要求を送信します。
6. 実務エリアリードが承認要求を受信します。
7. 実務エリアリードが、社外弁護士エンゲージメント要求を確認して承認します。複数の実務エリアリードがいる場合、要求を承認済みとしてマークするには、いずれかのリードからの承認が必要です。
   a. Legal Tracker の詳細が既に入力されている場合は、Legal Tracker との統合が自動的に開始されます。
   b. Legal Tracker の詳細を入力するタスクが作成されている場合は、タスク履行者が詳細を入力した後に手動で統合を開始する必要があります。
8. 統合が成功すると、リーガルトラッカー に事項が作成されます。
9. 事項の詳細は 法務案件管理 に同期され、外部事項関連リストで表示できます。
10. 社外弁護士は、リーガルトラッカー で事項 にアクセスして更新できます。

統合アクション

法務案件管理 と リーガルトラッカー とを統合するには、次のアクションを完了します。

- リーガルトラッカー スポークをインストールします。詳細については、「Legal Tracker スポーク」を参照してください。
- リーガルトラッカー 統合を構成します。詳細については、「Legal Tracker を使用して社外弁護士とエンゲージメントするように 法務案件管理 を構成する」を参照してください。

法務案件管理 の設定

法務案件管理 を使用して従業員に法務サービスを提供するための基盤データを構成します。

構成の概要

- Legal Matter Templates

  法務に関する事項を処理するための法務手順を標準化する法務に関する事項テンプレートを作成します。

- メール通知

  法務に関する事項が事項所有者にアサインされたときや、事項がクローズまたはキャンセルされたときなど、特定のイベントが発生したときに送信するメール通知を構成します。

- Legal Tracker を使用して社外弁護士とエンゲージメントするように 法務案件管理 を構成する

  Legal Tracker で社外弁護士エンゲージメントと事項の作成を有効にするための要件を構成します。

法務案件管理 のインストール

admin ロールを持っている場合は、法務案件管理 アプリケーション (sn_lg_matter) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- アプリケーションに必要なプラグインや他のストアアプリケーションがあり、まだインストールされていない場合は、先にこれらをインストールします。
- 次のものをレビュー 法務案件管理 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 ServiceNow Store のアプリケーションリスト。

必要なロール：admin

このタスクについて
以下のコンポーネントは、法務案件管理 アプリケーションのインストール時にインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル
- 実務エリアに固有のテーブル
- ビジネスルール

詳細については、「法務案件管理 とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

次のアプリケーションもインストールできます。

法務顧問センター® アプリケーション (sn_lg_cf_workspace)

ServiceNow 法務顧問センター アプリケーションにより、弁護士は解決を容易にするようにビルドされたワークスペースを使用して問題を迅速に解決できます。単一のビューから、法務事項の完全なコンテキストを取得して迅速に解決します。

法務顧問センター® コンポーネント (sn_lg_ws_comps)

ServiceNow 法務顧問センター コンポーネントアプリケーションは、法務顧問センター 内のコンポーネントを分離することにより優れたパフォーマンスを提供し、法務顧問センター のワークスペースエクスペリエンスを向上します。

Legal Mobile (sn_lg_mobile)

ServiceNow Legal Mobile (sn_lg_mobile) アプリケーションでは、法務情報を検索し、法的要求を送信および追跡し、モバイルデバイスでこれらの要求を処理できます。詳細については、「Legal Mobile」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して 法務案件管理 アプリケーション (sn_lg_matter) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリース

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、法務案件管理 をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

次のタスク
法務サービスデリバリ ガイド付きセットアップを使用して、インスタンスでアプリケーションを構成します。

ガイド付きセットアップにアクセスするには法務サービスデリバリ 法務管理 > 法務ガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

Legal Matter Templates

Legal Matter Templates は、さまざまな事項タイプの法務手順、ポリシー、およびワークフローを標準化するのに役立ちます。

法務に関する事項テンプレートの作成

法的要求から昇格するときに、法務に関する事項に適用できる法務に関する事項テンプレートを作成します。テンプレートを使用して作成された法務に関する事項には、フェーズ、タスク、所有権、承認などの事前定義されたデータが含まれています。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_config

このタスクについて
既存の事項テンプレートを再利用して、事項テンプレートを作成することもできます。これを行うには、既存のテンプレートを開き、[テンプレートをコピー **(Copy Template)]** 関連リンクを使用してコピーします。その後、必要に応じて、新しく作成したテンプレートを変更できます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務事項 > テンプレート > すべて.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

事項テンプレートフォーム

フィールド	説明
番号	システム生成のテンプレート番号
名前	事項テンプレートの一意な名前

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
フロー	事項に関連付けられたワークフロー
状況	事項テンプレートのステータス。事項テンプレート作成時のデフォルト値は [ドラフト] です。
有効	事項テンプレートを有効としてマークするオプション。 事項の作成時に有効な事項テンプレートのみを選択できます。
問診票マッピング (Intake form mapping)	事項がマッピングされている問診票。問診票マッピングによって、法務履行者は、法的要求を法務に関する事項に昇格する際に関連する事項テンプレートを選択し、昇格された事項に適用することができます。
[事項のデフォルト (Matter Defaults)] セクション	
テンプレート	テンプレートを使用して作成された法務に関する事項フォームのフィールドに事前入力されるデフォルト値。 リストからフィールドを選択し、デフォルト値を入力します。

4. [送信] をクリックします。
   法務に関する事項テンプレートが [ドラフト] ステータスで作成されます。[フェーズ]、[タスク]、[承認]、および [承認者グループ] 関連リストが表示されます。
5. [フェーズ] 関連リストでフェーズテンプレートを作成します。
6. [タスク] 関連リストでタスクテンプレートを作成します。
   [事項フェーズテンプレート] フォームの [タスク] 関連リストから事項タスクテンプレートを作成することもできます。
7. [承認者グループ] 関連リストで、承認のために事項テンプレートの送信先のユーザーグループを追加します。

   a. [承認者グループ] 関連リストで、[編集] をクリックします。

   b. [エレメントの編集] フォームで [コレクション] リストからユーザーグループを選択し、[追加] をクリックして [承認者グループリスト] に追加します。
   [コレクション] リストには法務部門のユーザーグループのみが表示されます。

   c. [保存] をクリックします。
   選択した承認者グループが [承認者グループ] 関連リストに追加されます。追加したグループのメンバーが [承認] 関連リストに表示されます。事項テンプレートの承認のために、こうしたメンバーにメール通知が送信されます。

   > **注:**
   > 複数のグループに属するユーザーは 1 つの通知のみを受け取り、[承認] リストに 1 回だけ表示されます。

8. [承認のため送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 承認者グループが選択されている場合、テンプレートは承認のためにグループに送信されます。事項テンプレートのステータスが [承認待ち (Waiting Approval)] に更新されます。承認者グループのすべてのユーザーが事項テンプレートをレビューおよび承認して公開できます。
- 承認者グループが選択されていない場合、事項は直接公開され、そのステータスは [公開済み] になります。

> **注:**
> 既存の事項テンプレートが更新されて公開されると、関連する問診票フォームに最新バージョンのテンプレートが反映されます。

事項テンプレートのフェーズテンプレートの作成

整理された方法で事項を解決するための事項テンプレートのフェーズテンプレートを作成します。事項の作成中に法務に関する事項テンプレートを適用すると、テンプレートから関連付けられたフェーズがデフォルトで事項に追加されます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務事項 > テンプレート > すべて.
2. 事項テンプレートを開きます。
3. [フェーズ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

事項フェーズテンプレートフォーム

フィールド	説明
番号	システム生成のフェーズテンプレート番号
名前	フェーズテンプレートの一意な名前
親事項 (Parent matter)	フェーズテンプレートが属する事項テンプレート
順番	事項を解決するためにフェーズを実行する順序を決定する番号。フェーズテンプレートの順番の番号が小さいほど、作業するキューの上位になります。

5. [送信] をクリックします。

次のタスク
フェーズテンプレート内でタスクテンプレートを作成します。

フェーズテンプレート内でのタスクテンプレートの作成

法務に関する事項テンプレートのフェーズテンプレート内でタスクテンプレートを作成します。事項の作成中に法務に関する事項テンプレートを適用すると、テンプレートから関連付けられたフェーズとタスクがデフォルトで事項に追加されます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_config

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務事項 > テンプレート > すべて.
2. 事項テンプレートを開きます。
3. [フェーズ] 関連リストで、タスクテンプレートを追加するフェーズテンプレートを開きます。
4. [事項タスクテンプレート (Matter Task Templates)] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

事項タスクテンプレートフォーム

フィールド	説明
番号	システム生成のタスクテンプレート番号
名前	タスクテンプレートの一意な名前
親	タスクテンプレートが属するフェーズテンプレート
順番	事項を解決するためにタスクを実行する順序を決定する番号。タスクテンプレートの順番の番号が小さいほど、作業するキューの上位になります。
[タスクのデフォルト (Task Defaults)] セクション	
テンプレート	事項テンプレートを使用して作成された法務に関する事項でタスクフォームのフィールドに事前入力されるデフォルト値。 リストからフィールドを選択し、値を入力します。

6. [送信] をクリックします。
   タスクテンプレートが作成されます。[チェックリスト] セクションが表示されます。
7. オプション: [チェックリスト] セクションに To Do アイテムを追加して、タスク履行者のアクティビティのリストを提供します。
   a. [チェックリスト] の横にあるその他のアクションアイコン ( ) をクリックします。
   b. [新規作成] をクリックします。
   c. To Do アイテムの説明を入力し、Enter キーを押します。
   このチェックリストは、タスクのデフォルトの To Do アイテムとして表示されます。
8. [更新] をクリックします。

事項テンプレートの承認または却下

自分がメンバーであるユーザーグループにアサインされている事項テンプレートを確認して承認または却下します。承認された事項テンプレートが公開され、法的要求を法務に関する事項に昇格するときに使用できます。

始める前に
必要なロール：approver_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 自分の承認.
2. ステータスが [要求済み **(Requested)]** の事項テンプレートをレビューするために開きます。
3. [承認中のアイテムの概要 (Summary of Item being approved)] セクションで、事項テンプレートの詳細を確認します。
4. 事項テンプレートを承認または却下します。
   - 公開用の事項テンプレートを承認するには、[承認] をクリックします。

     承認要求のステータスが [承認済み] に更新されます。
   - 事項テンプレートを却下するには、[却下] をクリックします。

     承認要求のステータスが [却下] に更新されます。

タスクの結果

- 承認すると、事項テンプレートが公開されます。事項テンプレートレコードのステータスが [公開済み] に更新されます。
- 却下すると、事項テンプレートのステータスが [ドラフト] に更新されます。事項テンプレートを作成したユーザーは、テンプレートで再度作業して必要な情報を入力し、承認のために再送信できます。

Legal Tracker を使用して社外弁護士とエンゲージメントするように 法務案件管理 を構成する

Legal Tracker で社外弁護士エンゲージメントと事項の作成を有効にするための要件を構成します。

法務案件管理 を リーガルトラッカー と統合するには、リーガルトラッカー スポークがインストールされていることを確認します。詳細については、「Legal Tracker」を参照してください。

リーガルトラッカー インスタンス **URL** の構成

システムプロパティを更新して、[Legal Tracker 事項リンク] フィールドに表示される外部事項に固有の URL を生成します。URL を選択すると、ユーザーは リーガルトラッカー アプリケーションで事項を直接開くことができます。

始める前に
スポークがインストールされ リーガルトラッカー アクティブ化されていることを確認します。詳細については、「Legal Tracker」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [システムプロパティ] ページの [名前] 検索フィールドに、「sn_lg_matter.legal_tracker_host_url」と入力します。
3. システムプロパティを選択します。
4. オプション: ページ上部にある現在のアプリケーションに関する情報メッセージで、「こちら **(here)**」を選択して、フォームを編集できるようにします。
5. [値] フィールドに、リーガルトラッカー アプリケーションのインスタンス URL を入力します。
6. [更新] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
システムプロパティが更新され、法務案件管理 と統合する リーガルトラッカー アプリケーションの外部事項を直接開くための新しい URL が追加されます。

Webhook レジストリを構成する

法務案件管理 と リーガルトラッカー アプリケーションの間の通信用のコールバック URL を構成します。

始める前に
スポークがインストールされ リーガルトラッカー アクティブ化されていることを確認します。詳細については、「Legal Tracker」を参照してください。

必要なロール：admin、sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
リーガルトラッカー アプリケーションから外部事項レコードの更新を同期するには、法務案件管理 Webhook レジストリを構成する必要があります。構成が正常に完了したら、構成の健全性ステータスが [正常] である必要があります。ステータスが [壊れている] の場合、更新プログラムの同期は失敗します。

手順

1. アプリケーションスコープを 法務案件管理 に設定します。
2. オプション: アプリケーションスコープが正しく設定されていない場合は、次の手順を実行します。
   a. [アプリケーションスコープ] アイコン () を選択します。
   b. [アプリケーションスコープ] オプションを選択します。
   c. フィルターナビゲーターで、法務案件管理 を検索して選択します。
   d. ページを更新します。
3. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
4. 検索スコープの [ラベル] を選択し、「webhook」と入力します。
5. リストから **[Legal Tracker Webhook** レジストリ] を選択します。
6. [関連リンク] セクションから [フォームを表示] を選択します。
7. [説明] フィールドに、Webhook の説明を入力します。
8. [トークン] タブで、詳細を入力します。
   a. [リストを使用してルックアップ] アイコンを選択します。
   b. [新規] を選択します。
   c. [トークン検証の新規レコード **(Token Verification New Record)]** フォームに詳細を入力します。

トークン検証の新規レコード **(Token Verification New Record)** フォーム

フィールド	説明
名前	トークンの名前。
説明	トークンの説明です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
トークン	トークンにアクセスするためのパスワード。

d. [送信] を選択します。

9. [名前] フィールドに Webhook の名前を入力します。

10. ページヘッダーを右クリックして [保存] を選択します。

11. [コールバック **URL]** を選択します。
表示される情報メッセージに、コールバック URL が表示されます。リーガルトラッカープラットフォームの [コールバック URL] フィールドで使用するには、この URL をコピーします。

12. リーガルトラッカー インスタンスにログインし、[設定] アイコン () を選択します。

13. [統合] セクションで **[Webhook]** を選択します。

14. [Webhook] ページの [事項] セクションで、[新しい **Webhook** を追加 **(Add a new webhook)]** を選択します。

15. フォームのフィールドに入力します。

[Webhook を作成] フォーム

フィールド	説明
コールバック URL	[トークン検証] ページからコピーされたコールバック URL 情報。
イベント	法務事項に関する自動化された情報を利用できるイベント。使用可能なオプションは、次のとおりです。 リーガルトラッカープラットフォームで行われた新規または変更の関連する法務事項の情報を受け取るには、[作成] および [更新] チェックボックスを選択する必要があります。
秘密キー	Webhook 情報にアクセスするためのパスワード。

16. [保存してクローズ] を選択します。

タスクの結果

リーガルトラッカー アプリケーションの Webhook が正常に構成され、Legal Tracker の事項更新が法務関連管理に同期され、外部事項レコードで詳細を確認できます。Webhook 構成が機能するには、健全性ステータスが [正常] である必要があります。構成を誤ると、健全性ステータスは [壊れている] と表示されます。

リーガルトラッカー で事項の作成を可能にするためのデータの構成

リーガルトラッカー で事項の作成に必要なデータを構成します。

リーガルトラッカー の事項タイプテンプレートを使用すると、事項タイプごとに追跡されるフィールドとデフォルトオプションを定義できます。これにより、アドミニストレーターは リーガルトラッカー 事項で追跡するデータを決定できます。現在の統合では、事項を作成するために リーガルトラッカー で必要な最小限のフィールドがサポートされています。アドミニストレーターは、事項の作成に必要なフィールドが追加されている事項タイプテンプレートを特定し、それらのレコードを

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

事項テンプレート [sn_lg_matter_legal_tracker_matter_template] リーガルトラッカー テーブルに作成する必要があります。

テーブルで構成されたデータは値として機能し、送信者は外部エンゲージメント要求フォームを送信するときにこれを選択します。値は、Legal Tracker で事項を生成するために使用されます。

Legal Tracker で事項を作成する際のエラーを回避するために、アドミニストレーターは次のテーブルに Legal Tracker と同じデータを保持する必要があります。

Legal Tracker テーブル

名前	テーブル
社外弁護士	sn_lg_matter_outside_counsel 注: 詳細については、「社外弁護士の詳細を追加」を参照してください。
請求書承認ルート	sn_lg_matter_legal_tracker_invoice_approval_route 注: 詳細については、「承認ルートの詳細を追加」を参照してください。

社外弁護士の詳細を追加

社外事務所の社外弁護士の詳細を追加して、 リーガルトラッカーで事項を作成できるようにします。

始める前に

スポークがインストールされ リーガルトラッカー アクティブ化されていることを確認します。詳細については、「Legal Tracker」を参照してください。

社外事務所の社外弁護士の詳細を追加する前に、スケジュールジョブ [事務所データのフェッチ **(Fetch Firms Data**)] が 1 回実行されていることを確認します。

必要なロール：sn_lg_matter.matter_config、sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて

リーガルトラッカーで案件を作成するには、社外事務所とその社外弁護士に関連する情報がリーガルトラッカーと法務案件管理の両方に存在する必要があります。

スケジュール済みジョブ [事務所データのフェッチ **(Fetch Firms Data**)] は、社外事務所のデータを リーガルトラッカー から 法務案件管理 にプルしますが、社外弁護士の名前とメールをプルするスケジュール済みジョブはありません。事項の作成を有効にするには、 法務案件管理 で社外事務所の社外弁護士名とメールを手動で追加します。

手順

1. リーガルトラッカー から社外事務所の社外弁護士名とメールアドレスを収集します。
2. 社外弁護士のリストを開きます。
3. 詳細を追加する社外弁護士を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[社外弁護士] フォーム

フィールド	説明
社外事務所	このフィールドは自動的に社外事務所名に設定されます。
社外弁護士名	社外弁護士の名前。
社外弁護士メール	社外弁護士のメールアドレス。
アクティブ	社外弁護士レコードを有効にするオプション。

5. 社外弁護士レコードを保存します。
   - 法務に関する事項モジュールから詳細を追加した場合は、[更新] を選択します。
   - 法務顧問センターから詳細を追加した場合は、[保存] を選択します。

承認ルートの詳細を追加

法務案件管理 に承認ルートの詳細を追加して、Legal Tracker で事項を作成できるようにします。

始める前に

スポークがインストールされ リーガルトラッカー アクティブ化されていることを確認します。詳細については、「Legal Tracker」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_matter.matter_config、sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて

Legal Tracker で事項を作成するには、承認ルートに関連する情報が Legal Tracker と 法務案件管理 の両方に存在する必要があります。

承認ルートの詳細をプルするスケジュール済みジョブがないため、手動で 法務案件管理に追加する必要があります。

手順

1. Legal Tracker から承認ルートの詳細を収集します。
2. ナビゲーションフィルターで、「sn_lg_matter_legal_tracker_invoice_approval_route.list」と入力します。
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. フォームで、Legal Tracker に表示される詳細を入力します。

[Legal Tracker 請求書承認ルート] フォーム

フィールド	説明
請求書承認ルート名	Legal Tracker からの請求書承認ルート名。
アクティブ	承認ルートをアクティブにするオプション。
ドメイン	社外弁護士の名前。
請求書承認ルート ID	Legal Tracker からの請求書承認ルート名。

5. [送信] をクリックしてレコードを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティストリームの通貨記号の構成

アクティビティストリームに表示する通貨を設定します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_config

このタスクについて

デフォルトでは、アクティビティストリームには、ユーザーのセッションロケールに変換された通貨フィールドと価格フィールドが表示されます。値フィールドと同様に通貨フィールドと価格フィールドを表示するには、システムプロパティ glide.sys.audit_currency_value を設定します。

手順

1. フィルターナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [名前] 列で、glide.sys.audit_currency_value プロパティを検索します。
3. プロパティを選択します。
4. [値] フィールドを true に更新します。
5. [更新] を選択します。

事項に関する社外弁護士とのエンゲージメントのオプションを有効にする

法務履行者が、事項に関する外部弁護士のエンゲージメントの要求を送信できるようにします。

始める前に

- Legal Tracker スポークがインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。詳細については、「Legal Tracker」を参照してください。

  重要:
  スポークを設定した後、Legal Tracker にアクセスするユーザーに Legal Tracker スポークユーザー [sn_legal_trckr_spk.user] ロールを付与します。

- レコードタイプが次のいずれかの実務エリア問診票フォームを選択していることを確認します。
  - 案件
  - 要求と案件
- 社外弁護士と承認ルートの詳細を追加していることを確認してください。詳細については、「社外弁護士の詳細を追加」と「承認ルートの詳細を追加」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_config

このタスクについて

事項に取り組んでいる間、社外弁護士と連携して追加のサービスを受けることが必要になる場合があります。社外弁護士と連携するための要求を送信できます。法務に関する事項で **[Legal Tracker** 用に社外弁護士を追加] オプションを表示するには、[実務エリアの事項に対する社外弁護士 (Outside Counsel on Matter for the Practice Areas)] を有効にする必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 実務エリア.
2. 実務エリアのリストからレコードを選択します。
3. [問診票フォーム] タブから問診票フォームを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. ページ上部にある現在のアプリケーションに関する情報メッセージで、「こちら **(here)**」を選択して、フォームを編集できるようにします。
5. [レコードプロデューサー] セクションの [オプション] フィールドで、ロック解除オプションアイコン (アイコン) を選択します。
6. [ターゲットレコードを選択] フィールドに「Enable」と入力します。
7. リストから [事項に対する社外弁護士の有効化 **(Enable Outside Counsel on Matter)]** を選択します。
8. [更新] を選択します。

タスクの結果

[Legal Tracker 用に外部弁護士を追加] ボタンは、事項の [社外弁護士] タブで使用できます。事項履行者ロールと事項を更新するアクセス権を持つユーザーは、リーガルトラッカー の社外弁護士エンゲージメントを送信できます。このオプションは事項にのみ適用され、要求には適用されません。

法務案件管理 の使用

法務に関する事項を作成または昇格して、複数の部門にまたがるタスクと、サポートドキュメントを保存して重要なマイルストーンを追跡するメカニズムを備えたワークフローを必要とする法的要求を完了します。

使用の概要 法務案件管理

法務に関する事項を送信および追跡するには、次のタスクを参照してください。

法務グループユーザーへの法務に関する事項のアサイン

自分またはアサイン先グループのメンバーに法務に関する事項をアサインして、事項の作業を開始します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_matter.matter_manager

このタスクについて

法務に関する事項の作成中に、直接、または法的要求の昇格によって、法的要求はアサイン先グループにアサインされます。実務エリアリードまたはグループマネージャーは、法務に関する事項を自分またはグループの別のメンバーにアサインできます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [法務に関する事項] で、[アサイン解除済み] をクリックします。
4. 未アサイン事項のリストで、事項番号をクリックして開きます。
5. [詳細] タブの [事項所有者]フィールドで、事項を処理する担当者 (自分または別のユーザー) の名前を選択します。
6. オプション: アサイン先グループ権限を更新して、アサインされたユーザーグループの法務に関する事項の権限レベルを変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [アクセス不可]：法務に関する事項にアクセスして作業できるのは、実務エリアリード、グループマネージャー、および事項所有者 ([事項所有者] フィールドのユーザー) のみです。
- [読み取り]：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法務に関する事項のみを表示できます。
- [編集]：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法務に関する事項を表示および編集できます。

> **注:**
> 事項所有者、実務エリアリード、またはグループマネージャーは、法務に関する事項のアサイン先グループ権限を設定できます。

7. [保存] をクリックします。

タスクの結果
法務に関する事項がユーザーグループの選択したメンバーにアサインされます。事項のステータスが [アサイン済み] に更新されます。

次のタスク
アサインされたメンバーは、法務に関する事項の作業を開始できます。

法務に関する事項の作業

事項所有者は、自分にアサインされた法務に関する事項の作業を行い、事項を解決したり、クエリーに回答したりします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて
法的要求に追加された協力者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

> **注:**
> 自分が担当できない時間帯に、他のユーザーに法務義務を委任することができます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.

2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。

3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。

4. オプション: アサイン先グループ権限を更新して、アサインされたユーザーグループの法務に関する事項の権限レベルを変更します。

- [アクセス不可]：法務に関する事項にアクセスして作業できるのは、実務エリアリード、グループマネージャー、および事項所有者 ([事項所有者] フィールドのユーザー) のみです。
- [読み取り]：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法務に関する事項のみを表示できます。
- [編集]：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法務に関する事項を表示および編集できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 事項所有者、実務エリアリード、またはグループマネージャーは、法務に関する事項のアサイン先グループ権限を設定できます。

5. 事項内で収集されたサポートドキュメントを保存するため、アーティファクト (フォルダ) を作成し、法務に関する事項のアーティファクトにファイルを添付します。
6. オプション: 業務上のニーズのために要求を新しいアサイン先グループに再アサインする必要がある場合は、[アサイン先グループ] フィールドで新しいアサイン先グループを選択します。

   > **注:**
   > [アサイン先グループ] フィールドの編集は、関連する問診票フォームで、[事項で編集可能なアサイン先グループ **(Editable Assignment group in Matter)**] オプションが設定されている場合にのみ使用できます。

   アサイン先グループを変更すると、既存のグループメンバーのうち、更新されたアサイン先グループに属していないユーザーが事項にアクセスできなくなる可能性があります。[事項所有者] フィールドもクリアされ、事項所有者にメールで通知されます。
7. オプション: 法務に関する事項の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそうした履行者を追加します。

   > **注:**
   > matter_fulfiller ロールを持つユーザーが [協力者] フィールドに一覧表示されます。

   協力者に対し、法務に関する事項に協力者として追加されたことがメールで通知されます。
8. オプション: 他のステークホルダーからの承認が必要な場合に、法務に関する事項またはそのアーティファクトのコンテンツのアドホック承認を開始します。
9. オプション: 問題の解決中の 社外弁護士との連携。
10. オプション: メール、チャット、作業メモ、またはコメントを使用して要求者またはその他のステークホルダーとコミュニケーションします。
    - メールの使用：メールを使用してステークホルダーとコミュニケーションします。詳細については、「メールを使用したコミュニケーション」を参照してください。
    - ライブチャットの使用：チャットを使用してステークホルダーとコミュニケーションします。詳細については、「法務顧問センター 受信ボックスからのチャットセッションの開始」を参照してください。
    - コメントの使用：要求者または他のステークホルダーとコミュニケーションするには、[作成] セクションで [コメント] フィールドにメッセージを入力し、[コメントを投稿 **(Post Comments)**] をクリックします。
    - 作業メモの使用：法務部門の他のメンバーとコミュニケーションをするには、[作成] セクションで [作業メモ **]** フィールドにメッセージを入力し、[作業メモを投稿 **(Post Work notes)**] をクリックします。

      応答テンプレートを使用すると、[コメント] や [作業メモ] など、メール、チャット、法的要求、法務に関する事項のフォームフィールドに事前定義されたコンテンツを挿入できます。[応答テンプレート] アイコン ( ) を選択し、メールの件名に基づいて適切な応答テンプレートを見つけます。テンプレートのコンテンツをコピーして必須フィールドに貼り付けます。

      > **注:**
      > 法務サービス用に構成された応答テンプレートのみを使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. オプション: [弁護士支援] セクションで項目のチェックリストを作成および管理し、法務に関する事項の解決に必要な実行内容を追跡します。
12. フェーズとフェーズ下のタスクを作成し、調査を整理します。
これらのタスクは、組織内のさまざまな部門のユーザーにアサインできます。
13. マイルストーンを追加し、重要なタスクを完了するタイムラインを追跡します。
14. オプション: 性質が類似する別の法的要求に事項を関連付けます。
15. 必要なアクティビティを完了した後、法務に関する事項をクローズするか、それ以上のアクションが必要ない場合はキャンセルします。
    - 事項をクローズするには、「法務に関する事項のクローズ」の手順に従います。
    - 事項をキャンセルするには、[その他のアクション] ボタン () をクリックし、[キャンセル] を選択します。
16. 新しい情報が表示されるか、さらに調査が必要な場合は、クローズまたはキャンセルされた後に法務に関する事項を再オープンします。

法務に関する事項またはそのアーティファクトのアドホック承認を開始

ユーザーまたはユーザーグループからの、法務に関する事項またはそのアーティファクトのアドホック承認を開始します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
法務に関する事項またはそのアーティファクトの承認を要求できるケースには、次のようなものがあります。

- ステークホルダーからの法務契約文書の承認。
- 処理する前にプライバシーチームからの承認が必要な法務に関する事項のアドホック承認。

こうした承認は、legal_user ロールを持つ組織内の任意のユーザーまたはユーザーグループにアサインできます。承認を開始すると、承認者はメール通知を受信し、承認を確認して対処できます。

注:

- 法務に関する事項またはアーティファクトに承認待ちレコードがある場合、同じアイテムに対して別の承認を開始することはできません。
- 要求済みステータスのアドホック承認レコードを持つ添付ファイルは、法務に関する事項から削除できません。そのような添付ファイルを削除するには、アドホック承認要求をキャンセルするか、最初に承認を取得します。
- 法務に関する事項から添付ファイルを削除すると、関連するアドホック承認レコードも削除されます。

法的要求に追加された協力者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン () を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [承認者] タブで、[承認を開始] をクリックします。

   また、[その他のアクション (more actions)] ボタン ( ) をクリックして [承認を開始] を選択しても、承認を開始することができます。

5. [承認を開始] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

[承認を開始] ダイアログボックス

フィールド	説明
承認対象	承認が必要なアイテム。 ○ 事項：法務に関する事項全体の承認を取得します。 ○ アーティファクト：アーティファクト内の 1 つまたはすべての添付ファイルの承認を取得します。
アーティファクトを選択	承認が必要な法務に関する事項のアーティファクト。 このフィールドは、[承認対象] から [アーティファクト] が選択されている場合にのみ表示されます。
添付ファイルを選択	承認が必要な法務に関する事項の選択されたアーティファクトの添付ファイル。特定の添付ファイルを選択して承認を得るか、フィールドを空のままにしてすべての添付ファイルの承認を取得します。 このフィールドは、[承認対象] から [アーティファクト] が選択されている場合にのみ表示されます。
ドキュメントを選択	承認が必要な法務に関する事項の添付ドキュメント。 このフィールドは、[承認対象] から [ドキュメント] が選択されている場合にのみ表示されます。 **注:** リスト内の [ドキュメント] オプションは、問診票フォームで外部ストレージオプションが有効になっている場合にのみ表示されます。
承認基準	ユーザーレベルまたはユーザーグループレベルでの承認が必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ [ユーザー]：個々のユーザーから承認を取得します。 ○ [ユーザーグループ]：一連のユーザーから承認を取得します。[ユーザーを選択] フィールドが [ユーザーグループを選択] フィールドに置き換えられます。
ユーザーを選択	そのアイテムを承認する必要があるユーザーまたはユーザーグループ。 注: legal_user ロールを持つユーザーまたはユーザーグループがリストされます。 ○ [承認基準] フィールドで [ユーザー] を選択した場合は、承認を要求するユーザーを選択します。 ○ [承認基準] フィールドで [ユーザーグループ] を選択した場合は、承認を要求するユーザーグループを選択します。
承認メモ	選択したユーザーまたはユーザーグループのメモ。

6. [開始] をクリックします。

タスクの結果
アサインされた承認者は、以下の条件に基づいて [承認者] タブに追加されます。

- [承認基準] フィールドで [ユーザー] を選択した場合は、選択したユーザーの承認レコードが作成されます。
- [承認基準] フィールドで [ユーザーグループ] を選択した場合は、選択してユーザーグループの各ユーザーの承認レコードが作成されます。グループの誰でも承認できます。

外部ストレージオプションが有効になっている場合、法務に関する事項のアーティファクトのドキュメントは外部ストレージシステムに保存されます。承認要求に基づいて、承認者のドキュメントアクセス権は、事項、アーティファクト、またはドキュメントレベルのいずれかになります。ドキュメントアクセス権の詳細については、「法務に関する事項におけるドキュメントアクセス権」を参照してください。

アサインされた承認者は、確認して対処するレコードを開くためのリンクを含むメール通知を受け取ります。

注:

- 添付ファイルは、アドホック承認が開始され、要求済みステータスになった後は、削除できません。そのような添付ファイルを削除するには、アドホック承認要求をキャンセルするか、最初に承認を取得します。
- 法務に関する事項から添付ファイルを削除すると、関連するアドホック承認レコードも削除されます。削除の詳細を含む作業メモが、法務に関する事項のアクティビティストリームに投稿されます。

承認の詳細は、標準チケットページの [承認] タブに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
承認者は、要求されたアイテムをレビューし、承認または却下します。

法務に関する事項のアドホック承認のキャンセル

法務に関する事項に対するアクションが不要になった場合は、アドホック承認をキャンセルします。

始める前に
要求済みステータスのアドホック承認のみ、キャンセルできます。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
法的要求に追加された協力者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. [承認者] タブで、[承認をキャンセル] をクリックします。
5. [承認をキャンセル] ダイアログボックスで、[承認対象] フィールドからキャンセルする承認レコードを選択します。
6. 承認レコードのキャンセルについてのコメントを入力し、[キャンセルを確定] をクリックします。

タスクの結果
承認レコードはキャンセルされ、そのステータスが [キャンセル] に更新され、コメントがその承認レコードに追加されます。その承認がユーザーグループから要求された場合、ユーザーグループ内のすべてのユーザーに対応する承認レコードがキャンセルされます。

社外弁護士との連携

社外弁護士と連携して、法務に関する事項を解決するための専門知識を活用します。

社外弁護士エンゲージメントでは、次のオプションを使用できます。

- Legal Invention Disclosure ワークフローを使用すると、発明者が構造化された方法で発明を開示できるようになります。詳細については、「法定発明開示 (Legal Invention Disclosure)」を参照してください。
- リーガルトラッカー との統合を使用すると、Legal Tracker で事項を自動的に作成し、社外弁護士エンゲージメントの更新と支出を追跡することで、社外弁護士と連携できます。

リーガルトラッカー を使用した社外弁護士エンゲージメントのサンプルワークフロー

1. 法務に関する事項の履行者が法務に関する事項をレビューします。
2. 法務に関する事項の履行者が、社外の弁護士と連携することを決定します。
3. 法務に関する事項の履行者が、社外弁護士エンゲージメントの要求を開始します。
4. 法務に関する事項の履行者が リーガルトラッカー の詳細を入力するか、後で情報を入力するタスクを作成することを選択します。
5. 法務に関する事項の履行者が、社外弁護士による承認の要求を送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 実務エリアリードが承認要求を受信します。
7. 実務エリアリードが、社外弁護士エンゲージメント要求を確認して承認します。複数の実務エリアリードがいる場合、要求を承認済みとしてマークするには、いずれかのリードからの承認が必要です。
   a. Legal Tracker の詳細が既に入力されている場合は、Legal Tracker との統合が自動的に開始されます。
   b. Legal Tracker の詳細を入力するタスクが作成されている場合は、タスク履行者が詳細を入力した後に手動で統合を開始する必要があります。
8. 統合が成功すると、リーガルトラッカー に事項が作成されます。
9. 事項の詳細は 法務案件管理 に同期され、外部事項関連リストで表示できます。
10. 社外弁護士は、リーガルトラッカー で事項 にアクセスして更新できます。

    社外弁護士が Legal Tracker で外部事項を再オープンまたはクローズすると、Legal Counsel Center のアクティビティストリームで、[事項ステータス] フィールドがコメントで自動的に更新されます。

社外弁護士エンゲージメントの要求

法務履行者として、事項に関する社外弁護士エンゲージメント要求を作成します。

始める前に

社外弁護士とやり取りできるように法務関連管理が構成されていることを確認してください。詳細については、「Legal Tracker を使用して社外弁護士とエンゲージメントするように 法務案件管理 を構成する」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller、sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. 法務に関する事項を開きます。
2. [社外弁護士を追加 **(Add outside counsel)**] の下矢印から、**[Legal Tracker** 用に社外弁護士を追加 **(Add outside counsel for Legal Tracker)]** を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドの詳細については、「リーガルトラッカー 社外弁護士エンゲージメント要求フォーム」を参照してください。
4. Legal Tracker の詳細をすべて持っておらず、後で入力する場合は、[**Legal Tracker** のフィールドの詳細を入力するタスクの作成 **(Create a task for entering Legal Tracker field details**)] チェックボックスをオンにします。
   社外弁護士の要求が承認されると、Legal Tracker の詳細を入力するタスクが作成されます。Legal Tracker との統合のためには、詳細を入力し、社外弁護士エンゲージメント要求を送信する必要があります。詳細については、「Legal Tracker の詳細の入力用に作成されたタスクのアサイン」と「統合のために リーガルトラッカー の詳細を入力して送信する」を参照してください。
5. **[Save** (保存)] を選択します。

承認のために社外弁護士エンゲージメント要求を送信する

法務履行者は、承認のために社外弁護士エンゲージメント要求を送信します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller、sn_lg_ops.legal_fulfiller

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 法務に関する事項を開きます。

2. リストから、社外弁護士エンゲージメント要求を開きます。
3. [承認のため送信] を選択します。

社外弁護士エンゲージメント要求の承認または却下

実務エリアリードが、社外弁護士エンゲージメント要求を承認します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller、sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. 社外弁護士エンゲージメント承認要求を開きます。

2. レコードをレビューし、承認または却下します。
   - 社外弁護士エンゲージメントの承認要求を承認するには、[ステータス] フィールドで [承認済み] を選択します。

     注:
     社外弁護士エンゲージメント要求が承認され、リーガストラッカーの詳細が入力されたが、そのタスクが作成されていない場合、社外弁護士エンゲージメント要求が統合のために自動的に送信されます。

   - 社外弁護士エンゲージメントの承認要求を却下するには、[ステータス] フィールドで [却下] を選択します。

     注:
     実務エリアリードが詳細を含む要求を却下すると、レコードが履行者に返送されます。レコードのステータスが [却下] に変更されます。履行者は、提供されたコメントに従ってレコードを更新し、承認要求を再度送信する必要があります。

3. [保存] を選択します。
   プラットフォームビューを使用している場合は、[更新] を選択します。

タスクの結果

社外弁護士エンゲージメント要求の承認の結果

[Legal Tracker] フィールドの詳細を入力するタスクを作成するオプションが選択されました	**Legal Tracker** の詳細は既に入力されています
社外弁護士エンゲージメント要求が承認されると、Legal Tracker の詳細を入力するためのタスクが作成されます。	• 社外弁護士のエンゲージメント要求が承認されると、Legal Tracker との統合が自動的に開始されます。 • 統合が正常に完了すると、Legal Tracker で作成された事項に、事項アドミンロールを持つ次のユーザーがアクセスできるようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

社外弁護士エンゲージメント要求の承認の結果 (続く)

[Legal Tracker] フィールドの詳細を入力するタスクを作成するオプションが選択されました	**Legal Tracker** の詳細は既に入力されています
	○ 事項所有者：法務に関する事項の所有者として選択されたユーザー。 ○ 要求元：社外弁護士エンゲージメント要求が送信されるユーザー。 ○ 第 1 社外弁護士：関連する第 1 事務所の主任社外弁護士として選択されたユーザー。 ○ 第 1 企業担当者：社外弁護士との調整を行う組織の主任として選択されたユーザー。 ○ 第 2 企業担当者：第 1 企業担当者が不在の場合の代理連絡先担当者として選択されたユーザー。 ○ 実務エリアリード：社外弁護士エンゲージメント要求を承認できる 1 人以上のユーザー。

次のタスク

Legal Tracker の詳細を入力するタスクが作成された場合は、Legal Tracker との統合のために、詳細を入力して社外弁護士エンゲージメント要求を送信する必要があります。詳細については、「Legal Tracker の詳細の入力用に作成されたタスクのアサイン」と「統合のために リーガルトラッカー の詳細を入力して送信する」を参照してください。

Legal Tracker の詳細の入力用に作成されたタスクのアサイン

法務履行者は、Legal Tracker の詳細を入力するために作成されたタスクをタスク履行者にアサインします。

このタスクについて

社外弁護士要求を送信するときに、[**Legal Tracker** のフィールドの詳細を入力するタスクを作成 **(Create a task for entering Legal Tracker field details)**] を選択して、後で Legal Tracker の詳細を入力することを選択できます。社外弁護士の要求が承認されると、Legal Tracker の詳細を入力するタスクが作成されます。このタスクを法務ユーザー、法務履行者、または事項履行者にアサインして、詳細を入力します。社外弁護士要求の送信の詳細については、「 社外弁護士エンゲージメントの要求」を参照してください。

始める前に

必要なロール：

- sn_lg_ops.legal_user and sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user
- sn_lg_matter.matter_fulfiller
- sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. タスクを開きます。

2. [アサイン先] フィールドで、このタスクをアサインするユーザーを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

デフォルトでは、法務タスクのアサインに使用できるアサインルール「OCE 事項タスクルール」を使用できます。アサインルールを確認し、要件に応じて変更します。

3. [保存] を選択します。

統合のために リーガルトラッカー の詳細を入力して送信する

タスク履行者は、社外弁護士エンゲージメント要求の リーガルトラッカー セクションに詳細を入力します。

このタスクについて

社外弁護士要求を送信するときに、[**Legal Tracker** のフィールドの詳細を入力するタスクを作成 **(Create a task for entering Legal Tracker field details)**] を選択して、後で Legal Tracker の詳細を入力することを選択できます。社外弁護士の要求が承認されると、Legal Tracker の詳細を入力するタスクが作成されます。Legal Tracker の詳細を入力し、統合のために送信します。社外弁護士要求の送信の詳細については、「 社外弁護士エンゲージメントの要求」を参照してください。

始める前に

必要なロール：

- sn_lg_ops.legal_user and sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user
- sn_lg_matter.matter_fulfiller
- sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. 法務に関する事項タスクを開きます。
2. Legal Tracker の詳細を入力します。
3. [保存] を選択します。
4. [統合のために送信 **(Submit for Integration)]** を選択して、Legal Tracker で事項を作成します。事項の作成時に、社外弁護士エンゲージメント要求または リーガルトラッカー の詳細、あるいはその両方に関連するデータでエラーが報告される場合があります。詳細については、「事項の作成時のエラーの解決」を参照してください。

タスクの結果

統合に成功すると、Legal Tracker で作成された事項について、次のユーザーにアクセス権限が付与されます。

- 事項所有者：法務に関する事項の所有者として選択されたユーザー。
- 実務エリアリード：法務に関する事項についての実務エリアの実務エリアリードとして選択され、社外弁護士エンゲージメント要求の承認が送信されるユーザー。
- 要求元：社外弁護士エンゲージメント要求が送信されるユーザー。
- 第 1 社外弁護士：関連する第 1 事務所の主任弁護士として選択されたユーザー。
- 第 1 企業担当者：社外弁護士との調整を行う組織の主任として選択されたユーザー。
- 第 2 企業担当者：第 1 企業担当者が不在の場合の代理連絡先担当者として選択されたユーザー。

事項の作成時のエラーの解決

リーガルトラッカー では、社外弁護士エンゲージメント要求が承認され、統合が開始されると、事項が作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

事項の作成時に、社外弁護士エンゲージメント要求または リーガルトラッカー の詳細、あるいはその両方に関連するデータでエラーが報告される場合があります。エラーは、社外弁護士エンゲージメント要求のアクティビティストリームで確認できます。

社外弁護士エンゲージメント要求の詳細でエラーが報告される場合のワークフロー

Legal Tracker の詳細	ワークフロー
事項履行者が Legal Tracker の詳細に入力する場合	• 社外弁護士のエンゲージメント要求は [ドラフト] ステータスに移行し、アクティビティストリームがエラーの詳細で更新されます。 • 事項履行者に通知が送信されます。 • 事項履行者が値を修正し、承認の要求を再送信します。 • 実務エリアリードが、社外弁護士エンゲージメント要求を承認します。 • Legal Tracker との統合が自動的に開始されます。
Legal Tracker の詳細を入力するタスクが作成された場合	• 社外弁護士のエンゲージメント要求は [ドラフト] ステータスに移行し、アクティビティストリームがエラーの詳細で更新されます。 • 事項履行者に通知が送信されます。 • 事項履行者が値を修正し、承認の要求を再送信します。 • 実務エリアリードが、社外弁護士エンゲージメント要求を承認します。 • 事項履行者が統合の要求を送信します。

Legal Tracker の詳細でエラーが報告される場合のワークフロー

Legal Tracker の詳細	ワークフロー
事項履行者が Legal Tracker の詳細に入力する場合	• 社外弁護士エンゲージメント要求は [統合に失敗 (Integration Failed)] ステータスに移行し、アクティビティストリームがエラーの詳細で更新されます。 • 事項履行者に通知が送信されます。 • 事項履行者が [Legal Tracker] セクションの値を修正します。 • 事項履行者が統合の要求を送信します。
Legal Tracker の詳細を入力するタスクが作成された場合	• 社外弁護士エンゲージメント要求は [統合に失敗 (Integration Failed)] ステータスに移行し、アクティビティストリームがエラーの詳細で更新されます。 • 事項とタスク履行者に通知が送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Legal Tracker の詳細でエラーが報告される場合のワークフロー (続く)

Legal Tracker の詳細	ワークフロー
	• タスク履行者が [Legal Tracker] セクションの値を修正します。 • タスク履行者が統合の要求を送信します。

社外弁護士エンゲージメント要求と **Legal Tracker** の詳細の両方でエラーが報告される場合のワークフロー

Legal Tracker の詳細	ワークフロー
事項履行者が Legal Tracker の詳細に入力する場合	• 社外弁護士エンゲージメント要求が [ドラフト] ステータスに移行し、アクティビティストリームがエラーの詳細で更新されます。 • 事項履行者に通知が送信されます。 • 事項履行者が値を修正し、承認の要求を再送信します。 • 実務エリアリードが、社外弁護士エンゲージメント要求を承認します。 • リーガルトラッカー との統合が自動的に開始されます。
Legal Tracker の詳細を入力するタスクが作成された場合	• 社外弁護士のエンゲージメント要求は [ドラフト] ステータスに移行し、アクティビティストリームがエラーの詳細で更新されます。 • 事項履行者に通知が送信されます。 • 法務履行者が値を修正し、承認の要求を再送信します。 • 実務エリアリードが、社外弁護士エンゲージメント要求を承認します。 • タスク履行者が リーガルトラッカー の詳細を入力します。 • タスク履行者が統合の要求を送信します。

自動翻訳

外部事項の詳細の表示

法務履行者は、法務に関する事項内から取得した外部事項の詳細を表示します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller、sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. 法務に関する事項を開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. [外部事項] タブを選択します。
3. 事項 ID を選択して、サマリ、支出情報、事務所の詳細、およびその他の詳細を表示します。
4. [Legal Tracker 事項リンク] フィールドでリンクを選択し、リーガルトラッカー で事項を開いて表示します。

社外弁護士エンゲージメント要求の削除

法務履行者は、不要になった社外弁護士エンゲージメント要求を削除できます。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller, sn_lg_matter.matter_fulfiller

手順

1. 法務に関する事項を開きます。
2. 削除する社外弁護士エンゲージメント要求のチェックボックスをオンにします。
3. [削除] を選択します。
   プラットフォームビューを表示している場合は、[選択した行のアクション (Action on the selected rows)] ドロップダウンから [削除] を選択します。

タスクの結果

削除のステータス

社外弁護士エンゲージメント要求のステータス	外部事項の作成	削除
対応中であり、Legal Tracker と統合されていません	いいえ	社外弁護士エンゲージメント要求が削除されます。
Legal Tracker との統合	はい	• 社外弁護士エンゲージメント要求と関連する外部事項が削除されます。 • Legal Tracker で作成された事項は削除されません。

法務に関する事項またはそのアーティファクトの承認または却下

法務に関する事項またはそのアーティファクトのコンテンツをレビューして、承認または却下します。

始める前に

承認のための法務アイテムへのリンクが記載されたメール通知を受信している必要があります。

必要なロール：なし

手順

1. メール通知、法務顧問センター、セルフサービス、または 従業員センター ポータルから承認レコードを開きます。
2. レコードをレビューし、承認または却下します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- レコードを承認するには、[承認] をクリックします。
- レコードを却下するには、[コメント] フィールドに却下に関するコメントを入力して [却下] をクリックします。

タスクの結果

次の表は、承認レコードの承認および却下アクションの結果を示しています。

法務アイテムの承認または却下の結果

承認	却下
• 承認レコードのステータスが [要求済み] から [承認済み] に更新されます。 要求されたアイテムが承認のためにユーザーグループにアサインされた場合、残りのユーザーに対する承認レコードのステータスが [要求済み] から [不要] に更新されます。 **注:** 承認が法務事項アーティファクトの添付ファイルに対するものであった場合、その添付ファイルを法務事項アーティファクトから削除することはできません。 • 法務に関する事項のウォッチリストに追加されていない承認者は、承認されたアイテムにアクセスできなくなります。	• 承認レコードのステータスが [要求済み] から [却下] に更新されます。 要求されたアイテムが承認のためにユーザーグループにアサインされた場合、残りのユーザーに対する承認レコードのステータスが [要求済み] から [不要] に更新されます。 • 承認者によって投稿された却下のコメントは、法務に関する事項の [アクティビティ] セクションに追加されます。 • 法務に関する事項のウォッチリストに追加されていない承認者は、承認されたアイテムにアクセスできなくなります。

法務顧問センター からのメールを使用したコミュニケーション

法務顧問センター の法務に関する事項レコードフォームから直接メールを作成して送信します。メールをドラフトとして保存し、あとで送信することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて

法的要求に追加された協力者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. 詳細アクションボタン ( ) をクリックして、[メールを作成] を選択します。
   [メールを作成] ボタンは、法務に関する事項が [アサイン済み] または [対応中] のステータスの場合にのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [新規メールの下書き] タブで、新規のメールを作成するか受信したメールに応答し、すぐにそれを送信するか、下書きとして保存して後で送信します。
詳細については、「メール経由のコミュニケーション」を参照してください。

タスクの結果
メールが送信されると、法務に関する事項フォームのアクティビティストリームに追加されます。他から受信するメールも、アクティビティストリームに追加されます。

法務に関する事項へのフェーズの追加

フェーズを事項に追加して特定のタスクを追跡し、事項を完了します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて
事項テンプレートを使用して法務に関する事項を作成した場合は、テンプレートの事項に事前定義されたフェーズがすでに含まれている可能性があります。

法的要求に追加された協力者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. フェーズを追加するには、[フェーズ] タブで [新規] をクリックします。
5. [名前] フィールドに、フェーズの一意の名前を入力します。
6. [順番] フィールドに、フェーズを処理する順序を決定する番号を入力します。
7. [保存] をクリックします。

タスクの結果
フェーズが事項に追加されます。

次のタスク
フェーズにタスクを追加して、事項のアクティビティを管理します。別のユーザーがタスクを実行する必要がある場合は、そのユーザーにアサインします。

法務に関する事項のタスクの作成

事項を解決するために自分または別のユーザーが実行する必要がある、法務に関する事項または事項のフェーズにタスクを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて
法的要求に追加された協力者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. 事項またはフェーズにタスクを追加します。
   - タスクを事項を追加するには、[法務に関する事項] フォームの [タスク] タブで [新規] をクリックします。
   - タスクをフェーズに追加するには、[フェーズ] タブからフェーズを開き、フェーズレコードの [法務に関する事項タスク] タブで [新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

法務に関する事項タスクフォーム

フィールド	説明
名前	タスクの一意な名前
タイプ	タスクのタイプ。
優先度	タスクを実行して完了する優先度のレベル。タスクの優先度によって、事項を解決する重要度が決まります。
フェーズ	タスクが属するフェーズ
事項 (Matter)	タスクが属する事項
イベント名	タスクに関連付けられたカレンダーイベントの名前。期日があるカレンダーイベントは、特定のマイルストーンに対するタスクの進捗状況を追跡するのに役立ちます。
状況	タスクの進捗状況を決定するタスクの現在のステータス
順序	フェーズまたは案件に複数のタスクがある場合にタスクを実行する順序
アサイン先グループ	タスクがアサインされているユーザーグループ
担当者	タスクがアサインされているユーザー。アサイン先グループを選択すると、選択したグループのメンバーがリストに表示されます。
期日	タスクを完了する日付
簡単な説明	タスクの完了に関連して予想されるアクティビティと出力を指定する簡単な説明
[メモ] セクション	
追加コメント	要求者も表示できるコメントまたはメモ
作業メモ	事項に関連する認定ユーザーのみが表示できるコメントまたはメモ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
リスクの詳細：このセクションは、[タイプ] で [リスクおよび緩和 (Risk and Mitigation)] を選択した場合にのみ表示されます。	
リスクオーナー	リスクのオーナー。
リスク詳細	リスクの説明。
提案された緩和計画 (Proposed mitigation plan)	リスクを軽減するための計画。
アクションが完了 (Action completed)	完了したアクション。
面談の詳細：このセクションは、[タイプ] で [面談] を選択した場合にのみ表示されます。	
開始日時	面談の日付と開始時刻。
終了日時	面談の日付と終了時刻。
面談を受ける人	面談を受ける人の名前。
追加の面接者	面談を行った人の名前。
面談メモ	面談に関するメモ。

6. [保存] をクリックします。
7. オプション: コンテキストサイドバーで、タスクの指示と To Do アイテムを追加します。
   - [説明] セクションで [追加] をクリックし、アサインされているユーザーにタスクを完了するための指示を追加します。
   - [チェックリスト] セクションで [作成] をクリックし、事項タスクのアクティビティの進捗状況を追跡する To Do アイテムを追加します。
   - 事項タイプが [面談] に設定されている場合、面談テンプレートコンポーネントがコンテキストサイドバーに表示されます。

   重要:
   面談テンプレートを使用するには、まずインタビューテンプレート プラグイン (com.sn_interview_templates) をインストールし、法務案件管理 および 法務顧問センター アプリケーションスコープでインタビューテンプレートの要求済み RCA を有効にする必要があります。
8. オプション: 自分またはアサインされたユーザーがタスクまたはその調査に関連するファイルをアップロードできるアーティファクト (フォルダー) を追加します。

タスクの結果

法務に関する事項タスクが作成され、事項の [タスク] タブに一覧表示されます。タスクがフェーズレコードに追加された場合、タスクはフェーズの [法務に関する事項タスク] タブにも一覧表示されます。

ヒント:
新しいタスクがリストに表示されない場合は、リストの更新ボタン ( ) をクリックします。

法務に関する事項タスクの完了

アサインされた事項タスクの作業が完了したら、タスクを完了としてマークします。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [自分の作業] で、[実行するタスク] をクリックします。
4. [自分のタスク] リストで、タスクを開きます。
5. オプション: タスクの [アクティビティ] セクションで、コメントを入力するか、添付ファイルを追加します。
6. [完了としてマーク] をクリックします。

タスクの結果

事項タスクが完了し、そのステータスが [レビュー] に更新されます。承認のために事項所有者に送信されます。

法務に関する事項タスクの承認または却下

事項所有者は、タスク所有者によって完了としてマークされた事項タスクをレビューし、承認または却下できます。

始める前に

必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [自分の作業] で、[承認待ちアイテム **(Items Pending Approvals)]** をクリックします。
4. [タスク To Do (Tasks To Do)] リストで [要求済み] をクリックし、承認のために事項タスクを開いてレビューします。
5. 事項タスクを承認または却下します。
   - 事項タスクを承認するには、[承認] をクリックします。

     承認要求のステータスが [承認済み] に更新されます。
   - 事項タスクを却下するには、[却下] をクリックします。ダイアログボックスで、[コメント] フィールドに承認または却下のコメントを入力します。

     承認要求のステータスが [却下] に更新されます。

タスクの結果

- 事項タスクを承認すると、タスクはクローズされます。タスクのステータスは [完了してクローズ] に更新されます。
- 事項タスクを却下すると、タスクが再オープンします。タスクのステータスが [対応中] に更新されます。タスク所有者は、タスクの作業を再度行い、タスクの要件を満たして、承認のために完了とマークすることができます。

法務に関する事項タスクのキャンセル

アクションが不要になった事項タスクはキャンセルできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
キャンセルできるのは、状況が [ドラフト]、[アサイン済み]、または [対応中] のいずれかのタスクのみです。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [法務に関する事項] で、[自分にアサイン済み] をクリックします。
4. [タスク] タブで、キャンセルするタスクを開きます。

   注:
   複数のタスクを一度にキャンセルすることもできます。リストでタスクを選択し、[タスクをキャンセル **(Cancel Tasks)]** をクリックします。

5. [法務に関する事項タスク (Legal Matter Task)] フォームで、[キャンセル] をクリックします。
6. [タスクをキャンセル (Cancel Tasks)] ダイアログボックスで、タスクをキャンセルするコメントを入力し、**[OK]** をクリックします。

タスクの結果
事項タスクが完了し、そのステータスが [キャンセル] に更新されます。

法務に関する事項のアーティファクトの作成

法務に関する事項のアーティファクトを作成し、事項に関連するドキュメント、メール、およびファイルをアップロードして保存します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて
法的要求に追加された協力者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

事項所有者のほかに、協力者またはタスク履行者が [タスク] タブから事項タスクにアーティファクトを追加することもできます。

注:
要求が事項に昇格する前の段階で要求にファイルが添付されていた場合は、そうしたファイルを含むデフォルトのアーティファクトがその事項に作成されます。外部ストレージオプションが有効になっている場合、要求から作成されたアーティファクトのドキュメントが共有されます。したがって、この共有されたアーティファクトのドキュメントの追加または削除は、要求と事項の両方に反映されます。また、この共有アーティファクトのドキュメント権限は、法務に関する事項レベルではなく、法的要求レベルで管理されます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. アーティファクトを追加するには、[アーティファクト] タブで [新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

アーティファクトフォーム

フィールド	説明
番号	アーティファクトの一意の番号
親事項 (Parent matter)	アーティファクトが関連付けられている事項
コンテンツタイプ	メール、ドキュメント、画像など、アーティファクトに含めることができるコンテンツのタイプ
簡単な説明	アーティファクトの簡単な説明 (アーティファクトの名前など)
説明	アーティファクトの詳細な説明 (アーティファクトの目的やコンテンツなど)。
[メモ] セクション	
作業メモ	アーティファクトと親事項に関連する認定ユーザーのみが表示できるコメントまたはメモ

6. [保存] をクリックします。
   指定した詳細でアーティファクトが作成されます。
7. [外部リンク] タブで、外部ファイルのパスまたはリンクを追加します。。
   a. [新規] をクリックして新しいストレージパスを追加します。
   b. ストレージフォルダーへの有効なリンクと簡単な説明を入力します。
   c. [保存] をクリックします。
8. オプション: アーティファクトを事項タスクに関連付けます。

   注:
   事項タスクからアーティファクトを作成すると、アーティファクトはデフォルトでタスクに関連付けられます。

   a. [事項タスク] タブでアーティファクトを選択し、[追加] をクリックします。
   b. [法務タスクを追加 (Add Legal Task)] ダイアログボックスで事項タスクを選択し、[追加] をクリックします。

   事項所有者がこのタスクをグループまたはユーザーにアサインすると、アーティファクトへのアクセス権が自動的に付与されます。アーティファクトにアクセスできるユーザーは、[アーティファクトユーザー] タブに一覧表示されます。
9. オプション: 関連付けられている事項タスクを通じてデフォルトのアクセス権が付与されたユーザーのアクセス権を取り消します。
   a. [アーティファクトユーザー] タブで、アーティファクトへのアクセスを拒否するユーザーを 1 人以上選択します。
   b. [アクセス権の取り消し **(Revoke permissions)]** をクリックします。
   c. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
法務に関する事項のアーティファクトへのファイル添付。

法務に関する事項のアーティファクトへのファイル添付

法務に関する事項または事項タスクの作業中に、ドキュメント、メールのコピー、画像、または他のファイルなどのサポートドキュメントをアーティファクトにアップロードします。これらのアーティファクトを参照資料として使用し、類似する要求を将来解決することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller または sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて
法的要求に追加された協力者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. [アーティファクト] タブで、アーティファクトを開きます。
5. オプション: 法務に関する事項のドキュメントを追加または削除します。

法務に関する事項におけるドキュメントアクセス権

問診票フォームで外部ストレージオプションが有効になっており、[すべて] または事項タイプが選択されている場合、法務に関する事項に添付されたドキュメントが、構成されている外部ストレージシステムにアップロードされます。さまざまなペルソナの、こうしたドキュメントへのアクセス権は、リアルタイム、スケジュール済みジョブ、またはオンデマンドで設定されます。

各種ペルソナの法務に関する事項におけるドキュメントアクセス権

次の表に、ドキュメントへのアクセス権のタイプと、各種ペルソナにアクセス権が付与されるタイミングを示します。

法務に関する事項におけるドキュメントアクセス権

ペルソナ	アクセスタイプ	アクセスレベル	時期
要求者、要求元	読み込み専用	ドキュメント	法務に関する事項が送信される時点
グループマネージャー	読み取り、書き込み、削除	法務に関する事項	法務に関する事項が送信される時点、または法的要求から昇格される時点
事項所有者 (アサイン先)	読み取り、書き込み、削除	法務に関する事項	法務に関する事項がアサインされる時点

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務に関する事項におけるドキュメントアクセス権 (続く)

ペルソナ	アクセスタイプ	アクセスレベル	時期
協力者	読み取り、書き込み、削除	法務に関する事項	[協力者] リストに追加される時点
アドホック承認者	読み取り専用、削除なし	要求された承認に基づく法務に関する事項、アーティファクト、またはドキュメント	アドホック承認が開始される時点
事項タスク所有者	読み取り専用、削除なし	アーティファクト	アーティファクトが事項タスクに関連付けられる時点、またはタスクがユーザーにアサインされる時点
事項タスク所有者	読み取り専用、削除なし	事項タスクに関連付けられているアーティファクトのドキュメント	アーティファクトが事項タスクに関連付けられる時点、またはタスクがユーザーにアサインされる時点
アサイン先グループのメンバー	[アサイン先グループ権限] フィールドによって異なる	ドキュメント	ジョブのスケジュールによる実行時またはオンデマンドでの実行時
ウォッチリストユーザー	読み取り専用、削除なし	法務に関する事項	ウォッチリストへの追加時
委任	読み取り専用、削除なし	委任された求された職務に基づく法務に関する事項、アーティファクト、またはドキュメント	*Resolve platform delegation permissions for legal matter* ジョブのスケジュールによる実行時またはオンデマンドでの実行時
詳細な委任による代理人	読み取り専用、削除なし	委任された求された職務に基づく法務に関する事項、アーティファクト、またはドキュメント	ユーザーの委任時

スケジュール済みジョブ *Process External Storage Permissions* が指定された間隔で実行され、外部ストレージに保存されている法務に関する事項のドキュメントに対するすべての未処理のアクセス権が同期されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- 要求者は、[標準チケット] ページの [ドキュメント] タブで、各自の法的要求に添付されているドキュメントにアクセスできます。

  注:
  要求者は、各自が添付したドキュメントのみを要求から削除できます。

- 法務に関する事項にアサインされた事項所有者は、法務顧問センター のアーティファクトレコードの [ドキュメント] タブからドキュメントにアクセスできます。
- 事項に追加されたユーザーは、スケジュール済みジョブの実行前にアクセス権が必要となる場合には、ドキュメントへのオンデマンドアクセス権を要求できます。
- 法務アドミニストレーターは、法務に関する事項および法的要求のドキュメントへのユーザーのアクセス権を取り消すことができます。
- アドホック承認者は、要求アイテムの承認または却下後にはドキュメントにアクセスできなくなります。
- 代理人は、委任期間が終了するとアクセスできなくなります。

法務に関する事項のドキュメントアクセス権の要求

現在アクセスできない法務に関する事項の添付ドキュメントへのアクセス権を要求します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user または sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] で、[すべて] をクリックします。
4. ドキュメントアクセス権を要求する法務に関する事項を開きます。
5. [アーティファクト] タブで、アーティファクトを開きます。
6. [ドキュメント] タブで、アクセス権を要求するドキュメントを選択して [アクセスの要求] をクリックします。

タスクの結果
ユーザーの権限が処理され、法務に関する事項のアーティファクトへのアクセス権が付与されます。

法務に関する事項でのユーザーのドキュメントアクセス権の削除

法務に関する事項のアーティファクトに添付されているドキュメントを表示する必要がなくなった場合、添付ドキュメントへの既存のユーザーのアクセス権を削除します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_admin

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [リスト] タブの [事項] で、[すべて] をクリックします。
4. 添付ドキュメントへのユーザーのアクセス権を削除する法務に関する事項を開きます。
5. [ドキュメントアクセス権] タブで、ドキュメントアクセス権を削除するユーザーを選択します。
6. [アクセス権を削除] をクリックします。

タスクの結果
選択したユーザーのドキュメントアクセス権が削除され、リストからも削除されます。ユーザーは事項のドキュメントを表示できなくなります。

法務に関する事項へのマイルストーンの追加

法務に関する事項にマイルストーンを追加して、事項に関連する重要なカレンダーイベントを追跡します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて
法的要求に追加された協力者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

法務顧問センター の [ホーム] タブで、事項の予定されているマイルストーンを追跡できます。

手順
1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. マイルストーンを追加するには、[マイルストーン] タブで [新規] をクリックします。
5. [名前] フィールドに、マイルストーンの一意の名前を入力します。
6. [期日] フィールドで、マイルストーンを達成する日付を選択します。
7. [保存] をクリックします。

タスクの結果
指定された期日のマイルストーンが作成されます。

法務に関する事項への関連する法的要求の関連付け

1 つ以上の法的要求を法務に関する事項に関連付けて、関連する要求を単一の事項で整理および解決します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて
法的要求に追加された協力者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. 法的要求を関連付けるには、[関連する要求] タブで [追加] をクリックします。
5. [法的要求を追加 (Add Legal Request)] ダイアログボックスで事項に追加する要求を選択し、[追加] をクリックします。

> **注:**
> 法的要求は、クローズ済みまたはキャンセル済みの要求を含む事項に関連付けることができます。

タスクの結果
選択した法的要求が事項に追加され、[関連する要求] タブに一覧表示されます。

法的要求への既存の法務に関する事項の関連付け

既存の法務に関する事項を類似する法的要求に関連付け、要求の解決に役立つ情報を提供します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
法的要求に追加された協力者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. 既存の事項を関連付けるには、[法務に関する事項] タブで [追加] をクリックします。
5. [法務に関する事項を追加 (Add Legal Matter)] ダイアログボックスで要求に追加する法務に関する事項を選択し、[追加] をクリックします。

タスクの結果
選択した法務に関する事項が法的要求に関連付けられ、[法務に関する事項] タブのリストに表示されます。

法務に関する事項のクローズ

法務に関する事項を解決するすべてのアクティビティを完了したら、自分にアサインされた法務に関する事項をクローズします。それ以上のアクションが必要ない場合は、事項をクローズすることもできます。

始める前に
法務に関する事項をクローズする前に、関連するすべての事項タスクをクローズしてください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
法務に関する事項に対するオープンなアドホック承認レコードまたはそのアーティファクトがある場合、その法務に関する事項はクローズできません。

必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて
法的要求に追加された協力者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順
1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. オプション: [アクティビティ] セクションで、コメントを入力するか、関連するナレッジベース記事へのリンクを追加するか、ファイルを添付します。
5. [完了してクローズ] をクリックします。
6. [完了事項をクローズ (Close Complete Matter)] ダイアログボックスで、[コメント] フィールドにコメントを入力します。
   [完了してクローズ] ダイアログボックスに入力されたコメントは、すべての関連する未解決要求に投稿されます。
7. [関連する要求をクローズ **(Close related requests)]** チェックボックスをオンにして、親要求とともに [アサイン済み] または [対応中] 状況の関連する法的要求をクローズします。
8. [**OK**] をクリックします。

タスクの結果
- 法務に関する事項がクローズされ、そのステータスが [完了してクローズ] に更新されます。
- 事項の親法的要求が他の未解決事項に関連付けられていない場合、要求もクローズされます。
- すべての関連する要求もクローズする場合、次の条件を満たす場合にもクローズされます。
  - ステータスが [アサイン済み] または [対応中] のいずれか。
  - 要求が他の未解決事項に関連付けられていない。

法務に関する事項の再オープン

クローズまたはキャンセルされた後に法務に関する事項についてさらに調査が必要な場合は、再オープンして作業を行うことができます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて
法的要求に追加された協力者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. 再オープンする法務に関する事項を開きます。
5. [再オープン] をクリックします。
6. [事項を再オープン (Reopen Matter)] ダイアログボックスで [コメント] フィールドにコメントを入力し、事項を再オープンする理由をメモします。
   [事項を再オープン (Reopen Matter)] ダイアログボックスに入力されたコメントは、すべての関連する要求に投稿されます。
7. [関連する要求を再オープン **(Reopen related requests)]** チェックボックスをオンにして、親要求とともにクローズまたはキャンセルされた関連する要求を再オープンします。
8. [**OK**] をクリックします。

タスクの結果

- 法務に関する事項が再オープンされます。
- 事項のステータスが、クローズまたはキャンセルされる前のステータスに更新されます。
- 事項の主な法的要求がクローズまたはキャンセルされた場合、要求は再オープンされます。
- すべての関連する要求も再オープンする場合、[完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、または [キャンセル] ステータスの関連する法的要求も再オープンされます。
- 事項に追加されたすべての協力者は、事項が再オープンされたことを通知するメール通知を受け取ります。

次のタスク

法務に関する事項の作業を行い、完了します。

法務案件管理 参照

参照トピックには、法務案件管理 で使用するリストとフォームに関する追加情報があります。

法務案件管理 とともにインストールされるコンポーネント

法務関連管理アプリケーションのインストール時にいくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール

法務案件管理 とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
事項アドミン [sn_lg_matter.matter_admin]	法務に関する事項および基礎データへの管理アクセスを提供します。	• sn_lg_matter.matter_config • sn_lg_matter.matter_manager
事項構成担当者 [sn_lg_matter.matter_config]	実務エリア、問診票フォーム、事項テンプレートなどのデータを構成するためのアクセス権を付与し、カタログビルダーでレコードプロデューサーを管理します。法的要求や法務に関する事項のトランザクションデータへのアクセス権は付与しません。	• catalog_builder_editor • catalog_editor • connection_admin • email_client_quick_message_author • flow_designer • flow_designer_scripting • sla_manager • sn_interview_temp.writer • sn_lg_matter.matter_config_read • sn_templated_snip.template_snippet_wri
事項構成担当者 (読み取り専用) [sn_lg_matter.matter_config_read]	実務エリアや事項テンプレートなど、法務アプリ構成データへの読み取り専用アクセス権を付与します。	sn_lg_ops.legal_user
事項履行者 [sn_lg_matter.matter_fulfiller]	アサインされた事項を処理するための履行者アクセス権を付与します。	• approver_user • email_composer • knowledge • sn_interview_temp.reader • sn_lg_matter.matter_config_read • sn_lg_ops.legal_report_viewer • sn_lg_ops.legal_sla_read • sn_templated_snip.template_snippet_rea • task_editor • workspace_user • awa_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務案件管理 とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
		重要: sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_u は、ネクストエクスペリエンスワークスペースへのアクセスを提供する workspace_user を継承します。
事項マネージャ [sn_lg_matter.matter_manager]	事項のすべてのトランザクションデータへのアクセス権と、事項をアサインする権限を付与します。	• sn_interview_temp.writer • sn_lg_matter.matter_fulfiller

テーブル

注:
次のテーブルに加えて、実務エリアに固有のテーブルが法務案件管理とともにインストールされます。詳細については、「法務に関する事項の実務エリアテーブル」を参照してください。

法務案件管理とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
アーティファクトコンテンツタイプ [sn_lg_matter_artifact_content_type]	事項アーティファクトの分類に使用されるコンテンツタイプを保存します。
承認者グループ [sn_lg_matter_m2m_approver_group]	法務に関する事項のテンプレートを承認できるユーザーグループを保存します。
外部ストレージ [sn_lg_matter_artifact_external_storage]	Microsoft OneDrive や Microsoft SharePoint など、事項ドキュメントを保存できる外部システムのリンクを保存します。
法務アーティファクト [sn_lg_matter_artifact]	事項について収集されたアーティファクトの詳細を保存します。
法務に関する事項 [sn_lg_matter_matter]	法務に関する事項を保存します。
法務に関する事項コア [sn_lg_matter_core]	事項のコア詳細を保存します。
法務に関する事項フェーズ [sn_lg_matter_phase]	事項のフェーズを保存します。
法務に関する事項タスク [sn_lg_matter_task]	関連付けられたタスクをフェーズまたは事項に保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務案件管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
事項タスクアーティファクト [sn_lg_matter_m2m_matter_task_artifact]	アーティファクトと事項タスク間の関係の詳細を保存します。
事項タスクテンプレート [sn_lg_matter_template_task]	事項テンプレートで定義されたタスクを保存します。
事項テンプレート [sn_lg_matter_template]	事項のデフォルト値を定義する事項テンプレートを保存します。事項テンプレートから事項を作成すると、事前定義された値が事項に入力されます。
要求 - 事項 m2m [sn_lg_matter_m2m_request_matter]	要求と事項間の関係の詳細を保存します。

法務に関する事項の実務エリアテーブル

実務エリアに固有のテーブルは、法務案件管理 アプリケーションとともにインストールされます。

これらの実務エリアテーブルは、法務に関する事項 [sn_lg_matter_matter] テーブルを拡張します。

実務エリアテーブルに列を追加する場合は、法務顧問センター の [リスト] セクションに列が追加されるようにテーブルを構成できます。必要に応じて、これらのテーブルを他の構成で使用することもできます。詳細については、「実務エリアテーブルの設定」を参照してください。

- コンプライアンス [sn_lg_matter_compliance]
- 企業サポート [sn_lg_matter_corporate_support]
- 犯罪 [sn_lg_matter_crime]
- デジタルフォレンジック [sn_lg_matter_digital_forensics]
- 倫理 [sn_lg_matter_ethics]
- 一般契約サポート [sn_lg_matter_general_contract_support]
- 一般法務 [sn_lg_matter_general_legal]
- 政府業務 [sn_lg_matter_government_affairs]
- 健康、安全性、環境 [sn_lg_matter_health_safety_and_environment]
- 労働と雇用 [sn_lg_matter_labor_and_employment]
- 法務運用 [sn_lg_matter_legal_operations]
- ライセンスと技術トランザクション [sn_lg_matter_licensing_and_tech_transactions]
- 訴訟 [sn_lg_matter_litigation]
- マーケティングサポート [sn_lg_matter_marketing_support]
- 合併買収 [sn_lg_matter_mergers_and_acquisitions]
- 特許、商標、および企業秘密 [sn_lg_matter_patents_trademark_and_trade_secrets]
- プライバシーとデータセキュリティ [sn_lg_matter_privacy_and_data_security]
- 調達契約サポート [sn_lg_matter_procurement_contract_support]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 不動産 [sn_lg_matter_real_estate]
- 営業契約サポート [sn_lg_matter_sales_contract_support]
- 持ち株制度サポート [sn_lg_matter_stock_plan_support]

注:
次の表に示すように、前にリストしたテーブルの一部には専用のワークフローがあります。機能を最大化するには、対応するワークフローをインストールします。

実務エリアテーブル (法務に関する事項)	実務エリアでのアプリケーション/ワークフロー
一般契約サポート [sn_lg_matter_general_contract_support]	Legal Simple Contracts
営業契約サポート [sn_lg_matter_sales_contract_support]	
デジタルフォレンジック [sn_lg_matter_digital_forensics]	Legal Digital Forensics (法務デジタルフォレンジック)
倫理 [sn_lg_matter_ethics]	法務調査
マーケティングサポート [sn_lg_matter_marketing_support]	法務コンテンツレビュー
特許、商標、および企業秘密 [sn_lg_matter_patents_trademark_and_trade_secrets]	知的財産略式法務プロセス
プライバシーとデータセキュリティ [sn_lg_matter_privacy_and_data_security]	Legal Simple Privacy (法務簡易プライバシー)
訴訟ホールド [sn_lg_matter_legal_hold]	訴訟ホールド通知

リーガルトラッカー 社外弁護士エンゲージメント要求フォーム

法務に関する事項の リーガルトラッカー 社外弁護士エンゲージメント要求フォームのフィールド。

社外弁護士エンゲージメントフォームのフィールドと、リーガルトラッカーで統合して事項を作成するときにそれらがどのようにマッピングされるかについては、テーブルを参照してください。

社外弁護士エンゲージメント要求の作成

フィールド	説明	**Legal Tracker Matters API** でマッピングされたパラメーター
要求の詳細		
要求元	社外弁護士を要求しているユーザーの名前。	なし
OCE 番号	社外弁護士レコードの一意の識別子。	なし
社外弁護士を参加させる理由	社外弁護士の採用理由の説明。	なし
実行する作業の範囲を説明します	社外弁護士が実行する作業の範囲の説明。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

社外弁護士エンゲージメント要求の作成 (続く)

フィールド	説明	**Legal Tracker Matters API** でマッピングされたパラメーター
事務所の詳細		
企業へのアクセス	ドロップダウンリストから事項への企業アクセスを定義するオプション。	firmAccess
第 1 事務所	社外弁護士が関連付けられているメインの事務所。	なし
第 1 社外弁護士	関連する第 1 事務所の第 1 弁護士。	なし
事項の詳細		
完全事項名/関係する特許	社外弁護士に関連付けられる事項または当事者のフルネーム。	fullNameAndPartiesInvolved
短い事項名	社外弁護士に関連付けられる事項の短い名前。	shortName
第 1 企業担当者	社外弁護士との調整を行う組織のリード。	leadCompanyPersonEmail
第 2 企業担当者	会社のリード担当者が不在の場合の代替連絡先担当者。	numberTwoCompanyPersonEmail
事項の説明	事項の詳細な説明。	description
開始日	社外弁護士の開始日。この日付は今日の日付より前である必要があります。	startDate
手数料の取り決め	ドロップダウンリストから選択する手数料のタイプ。	leadFirmFeeArrangement
総計	手数料の取り決めに従って社外弁護士に提供する金額。	なし
リーガルトラッカーの詳細		
Legal Tracker のフィールド詳細を入力するタスクの作成 (Create a task for entering Legal Tracker field details)	法務事項タスクを作成し、そのタスクを [Legal Tracker の詳細] セクションに記入するように委任することを選択するオプション。詳細については、「社外弁護士エンゲージメントの要求」を参照してください。	なし
事項グループ	社外弁護士レコードの関連事項グループ。	matterGroup
事項タイプ	社外弁護士レコードの関連事項タイプ。	matterType
関連事項 ID	社外弁護士の関連事項 ID。	associatedMatterId
国	社外弁護士の勤務国。	countryOrRegion
実務グループ	社外弁護士の関連実務グループ。	practiceGroup

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

社外弁護士エンゲージメント要求の作成 (続く)

フィールド	説明	**Legal Tracker Matters API** でマッピングされたパラメーター
組織単位	社外弁護士の関連組織単位。	organizationalUnit
実質法	社外弁護士の関連実質法。	substantiveLaw
請求書承認ルート	社外弁護士の関連請求書承認ルート。	invoiceApprovalRoute
AP ルート	社外弁護士の関連買掛金ルート。	apRoute

Legal Tracker からインストールされるスケジュール済みジョブ

Legal Tracker スポークが有効な場合にインストールされるスケジュール済みジョブ。これらのジョブは、Legal Tracker からデータをフェッチするために使用されます。

Legal Tracker からデータを取得するためにインストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	テーブルに同期されるデータ	アクティブ	説明
AP ルートデータをフェッチ	Legal Tracker AP ルート [sn_lg_matter_legal_tracker_ap_route]	True	Legal Tracker ポータルから AP ルートデータを取得します。
国データをフェッチ	法務に関する事項の国 [sn_lg_matter_legal_matter_country]	True	Legal Tracker ポータルから国データを取得します。
事務所データをフェッチ	社外事務所 [sn_lg_matter_outside_firm]	True	Legal Tracker ポータルから事務所データを取得します。
事項財務をフェッチ	Legal Tracker に関する事項 [sn_lg_matter_legal_tracker_matter]	True	Legal Tracker ポータルから事項財務データを取得します。
事項テンプレートデータをフェッチ	Legal Tracker に関する事項テンプレート [sn_lg_matter_legal_tracker_matter_template]	False	Legal Tracker ポータルから事項テンプレートデータを取得します。
組織単位データをフェッチ	Legal Tracker 組織単位 [sn_lg_matter_legal_tracker_organizational_unit]	True	Legal Tracker ポータルから組織単位データを取得します。
実務グループデータをフェッチ	Legal Tracker 実務グループ [sn_lg_matter_legal_tracker_practice_group]	True	Legal Tracker ポータルから実務グループデータを取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Legal Tracker からデータを取得するためにインストールされるスケジュール済みジョブ (続く)

スケジュール済みジョブ	テーブルに同期されるデータ	アクティブ	説明
実質法データをフェッチ	Legal Tracker 実質法 [sn_lg_matter_legal_tracker_substantive_law]	True	Legal Tracker ポータルから実質法データを取得します。

社外弁護士エンゲージメントの通知

通知は、メールテンプレートを使用して作成され、社外弁護士エンゲージメントワークフローのために送信されるリマインダーです。受信した通知を使用して、社外弁護士の要求やタスクを処理し、エラーを解決します。

社外弁護士エンゲージメント通知の詳細

名前	受信者	タイル
社外弁護士エンゲージメント - 開始済み	実務エリアリード	社外弁護士エンゲージメント <OCEXXXXXX1> は承認が必要です
社外弁護士エンゲージメント - 承認済み	• 要求元 • 要求元と異なる場合の法務に関する事項の所有者	要求が承認されました
社外弁護士エンゲージメント - 却下済み	• 要求元 • 要求元と異なる場合の法務に関する事項の所有者	要求が却下されました
OCE と Legal Tracker の統合	• 要求元 • 要求元と異なる場合の法務に関する事項の所有者 • 実務エリアリード	Legal Tracker で <OCERXXXX1> の事項が正常に作成されました
OCE Legal Tracker - エラー	• 要求元 • 要求元と異なる場合の法務に関する事項の所有者	Legal Tracker で <OCERXXXX1> の事項の作成に失敗しました
OCE - 承認者が見つかりません	• 法務アドミン • 事項所有者	社外弁護士エンゲージメント <OCEXXXXXX1> - 承認プロセスの開始に失敗しました

法務サービスデリバリの実務アプリケーション

法務サービスデリバリスイートの実務アプリケーションは、さまざまな法律実務分野の特定のニーズに対応するソリューションを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務部門によるコンテンツレビュー

ServiceNow® 法務部門によるコンテンツレビュー アプリケーションを使用すると、従業員はマーケティング資料、関連資料、またはプレゼンテーションコンテンツの法務レビュー要求を作成し、問題を解決できます。

従業員は、Web ポータルまたは仮想エージェントを使用して、法務部門によるコンテンツレビュー要求の送信、要求の進捗状況の監視、関連するナレッジベース記事の参照を行うことができます。法務部門によるコンテンツレビュー 要求は、コンプライアンス実務エリアに関連付けられています。

法務部門は、一元化された 法務顧問センター を使った共同作業で法務の取り込み量を管理し、法務部門によるコンテンツレビュー 要求を解決し、作業アナリティクスを監視できます。

探索 従業員、パラリーガルスタッフ、弁護士が法務部門によるコンテンツレビューをどのように使用するかについて説明します。	設定 実務エリア、問診票、その他の構成を設定します。
法務部門によるコンテンツレビュー要求の要求と管理 法務部門によるコンテンツレビュー要求を送信して追跡します。	参照 インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

自動翻訳

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トラブルシューティングとサポート

- で質問や回答をする 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

法務部門によるコンテンツレビュー の探索

法務部門によるコンテンツレビュー (sn_lg_cont_review) アプリケーションを使用すると、組織内の許可された従業員は、法務部門によるコンテンツレビュー コンプライアンス要求を送信し、要求の進捗状況を追跡できます。適切なロールを持つ法務部門のユーザーは、こうした要求を処理して解決できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特徴

このアプリケーションの機能は次のとおりです。

- サービスポータルまたは仮想エージェントを介した 法務部門によるコンテンツレビュー 要求の送信
- 問題の解決またはクエリーの回答による 法務部門によるコンテンツレビュー 要求の管理

メリット

このアプリケーションのメリットは次のとおりです。

- 手動の構造化されていないメールプロセスとタスクに代わる、アクセスが簡単な従業員セルフサービス
- 仮想エージェントによる一般的な法的要求の応答の自動化
- 一元化された 法務顧問センター により、複数の要求を同時に追跡、優先順位付け、および処理することが可能
- 法務サービスのデマンドをリアルタイムで可視化することで、有意義な意思決定が可能

法務部門によるコンテンツレビュー の構成

法務部門によるコンテンツレビュー 要求サービスを使用して法務部門に要求を送信できる従業員にこうしたサービスを提供する基盤データを構成します。

アドミニストレーターは、インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

実務エリアの作成または変更

知的財産、プライバシー、コンプライアンスなど、法務実務に固有の実務エリアを設定します。カテゴリを実務エリアに関連付けて、法務部門ユーザーを実務エリアリードとしてアサインします。

法務カタログカテゴリの作成または変更

従業員が 法務サービスポータル で特定の法務サービス要求を検索するために使用できる法務サービスをグループ化するカタログカテゴリを作成します。

既存のユーザーがアプリケーションをアップグレードしている場合は、 Fix Content Review Intake Form 修正スクリプトを実行して、新しい 法務部門によるコンテンツレビュー レコードプロデューサーをコンテンツレビューカテゴリにマッピングします。

クラシック環境を介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更

レコードプロデューサーを作成して、法務部門によるコンテンツレビュー 要求サービスの問診票を定義します。作成したレコードプロデューサーは、法務サービスポータルの法務運用サービスカタログで利用できます。従業員はこれを使用して法務サービス要求を送信できます。

法的要求および法務に関する事項のための外部ストレージシステムの構成

要求者または履行者によって 法務部門によるコンテンツレビュー 要求に添付されたドキュメントを保存するように外部ストレージシステムを構成し、組織で一元的なドキュメント管理と保持ポリシーを設定できるようにします。

法務サービスの応答テンプレートの作成または変更

法務履行者が作業メモ、コメント、メール、またはチャットの会話を通じて迅速かつ一貫性のあるメッセージをユーザーに送信するために使用できる、再利用可能なメッセージを含む応答テンプレートを構成します。

各応答テンプレートはテーブルに関連付けられており、そのテーブルのフィールド変数を含めるように構成できます。条件ビルダーを使用して、構成されたチャネルを介して

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テンプレートを使用するために、法務部門によるコンテンツレビュー 要求で満たす必要のある条件を指定できます。たとえば、マーケティングプレゼンテーションタイプの法務部門によるコンテンツレビュー 要求に対してのみ応答テンプレートを有効にする条件を定義できます。

チャット応答テンプレートでは、応答メッセージをユーザーにすばやく表示するために、ショートカットとして使用できる短い名前を指定できます。

Create an email notification

要求がアサインされたとき、クローズされたとき、キャンセルされたとき、または追加情報を要求するメッセージが投稿されたときなど、特定のイベントが発生したときに送信されるメール通知を作成または変更します。

Configuring the form layout

法務部門によるコンテンツレビュー 要求からの処分を追跡するには、法務部門によるコンテンツレビュー 要求フォームの関連リストとして、法的処分 [sn_lg_ops_legal_disposition] テーブルを追加します。フォームに関連リストを追加する方法については、「フォームへの関連リストの追加」を参照してください。

法務部門によるコンテンツレビュー のインストール

admin ロールがあれば、法務部門によるコンテンツレビュー アプリケーション (sn_lg_cont_review) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の 法務部門によるコンテンツレビュー アプリケーションリストを確認してください。

法務部門によるコンテンツレビュー をインストールする前に、法務要求管理 (sn_lg_ops) アプリケーションをインストールします。

必要なロール：sn_lg_cont_review.admin

このタスクについて

法務部門によるコンテンツレビュー とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して 法務部門によるコンテンツレビュー アプリケーション (sn_lg_cont_review) を検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

[インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

次のタスク

法務サービスデリバリ ガイド付きセットアップを使用して、インスタンスでアプリケーションを構成します。

法務サービスデリバリガイド付きセットアップにアクセスするには、次の場所に移動します 法務管理 > 法務ガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

新しいコンポーネントを使用するようにフォームを再構成する

アドミニストレーターとして、法務部門によるコンテンツレビュー をインストールした後に新しいコンテンツレビューレコードプロデューサー、カタログカテゴリ、コンテンツ分類を使用するように、アプリケーションのフォームを再構成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

コンテンツレビュー要求は、法務要求管理 の一部でしたが、新しいアプリケーション 法務部門によるコンテンツレビュー に移行しました。新しいアプリケーションでは、新しいコンテンツレビューコンポーネントを 法務部門によるコンテンツレビュー で利用できます。次のポイントに応じて、新しいコンテンツレビューレコードプロデューサー、カタログカテゴリ、およびコンテンツ分類を使用するように問診票フォームを再構成できます。

- 新しいコンテンツレビューコンポーネントを使用する場合は、以前のフォームに加えたカスタマイズをやり直す必要があります。
- 以前のコンテンツレビューコンポーネントは、新しい機能用に拡張されません。

手順

1. 問診票コンテンツレビューを再構成します。
   a. ナビゲーションフィルターで、「sn_lg_ops_category.list」と入力します。
   b. リストから 法務部門によるコンテンツレビュー を選択します。
   c. [要求レコードプロデューサー] フィールドで、リストから参照アイコン ( ) を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. 現在のアプリケーションスコープでフォームを編集できない場合は、ページ上部のメッセージで「こちら **(here)**」という単語を選択します。

e. レコードプロデューサーリストで、フィルターを表示/非表示アイコン ( ) を選択します。

f. [フィールドを選択] フィールドで、[アプリケーション] を選択します。

g. [条件] フィールドで、表示されていない場合は [次の値に等しい **(is)**] を選択します。

h. テキストボックスに 法務部門によるコンテンツレビュー を入力します。

i. [実行] ボタンを選択します。

j. 法務部門によるコンテンツレビュー アプリケーションに属するレコードプロデューサーのリストから [コンテンツレビュー] を選択します。

k. [更新] を選択します。

2. カタログアイテムカテゴリのカタログアイテムを再構成します。

a. ナビゲーションフィルターで、「sc_cat_item_category.list」と入力します。

b. [カタログアイテムカテゴリ] リストで [コンテンツレビュー] を見つけ、[このレコードをプレビュー] アイコン ( ) を選択します。

c. [レコードを開く] を選択します。

d. [カテゴリアイテム] フィールドで、[リストから参照] アイコン ( ) を選択します。
レコードを編集できない場合は、フォームの上部にあるアクセスメッセージで「こちら **(here)**」を選択します。

e. カテゴリアイテムリストで、フィルターを表示/非表示アイコン ( ) を選択します。

f. [フィールドを選択] フィールドで、[アプリケーション] を選択します。

g. [条件] フィールドで、表示されていない場合は [次の値に等しい **(is)**] を選択します。

h. テキストボックスに 法務部門によるコンテンツレビュー を入力します。

i. [実行] ボタンを選択します。

j. 法務部門によるコンテンツレビュー アプリケーションに属するカタログアイテムのリストから [コンテンツレビュー] を選択します。

k. [更新] を選択します。

3. 接続されたコンテンツのカタログアイテムを再構成します。

a. ナビゲーションフィルターで、「m2m_connected_content.list」と入力します。
[接続済みコンテンツカタログアイテム：コンテンツレビュー (Connected Content Catalog Item: Content Review)] フォームが表示されます。

b. [カテゴリアイテム] フィールドで、[リストから参照] アイコン ( ) を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. カテゴリアイテムリストで、フィルターを表示/非表示アイコン ( ) を選択します。

d. [フィールドを選択] フィールドで、[アプリケーション] を選択します。

e. [条件] フィールドで、表示されていない場合は [次の値に等しい **(is)]** を選択します。

f. テキストボックスに 法務部門によるコンテンツレビュー を入力します。

g. [実行] ボタンを選択します。

h. 法務部門によるコンテンツレビュー アプリケーションに属するレコードプロデューサーのリストから [コンテンツレビュー] を選択します。

i. [更新] を選択します。

法務部門によるコンテンツレビュー 要求

法務部門によるコンテンツレビュー は、マーケティング資料、関連資料、またはプレゼンテーションコンテンツの法務レビューを要求し、問題を解決してそのステータスを追跡するために法務部門のサービスを求めるメカニズムです。

従業員が 法務部門によるコンテンツレビュー 要求を送信すると、関連付けられている実務エリアの問診票に構成されているアサインルールに基づいて、法務部門のグループまたはユーザーに自動的にアサインされます。要求が法務グループにアサインされている場合は、グループリードが要求をリード自身またはアサイングループの別のメンバーにアサインできます。新しい要求を送信したり、既存の要求を更新またはアサインしたり、法的要求をキャンセルしたりすることもできます。

詳細については、「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。

法務顧問センター で自分にアサインされた要求を処理します。

法務部門によるコンテンツレビュー 要求の送信

法務部門の 法務部門によるコンテンツレビュー サービスを求める要求を送信します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて

インスタンスに 法務仮想エージェント対話型 アプリケーションがインストールされている場合は、仮想エージェントチャットから 法務部門によるコンテンツレビュー 要求を送信できます。詳細については、「法務仮想エージェント対話型」を参照してください。

手順

1. 法務部門によるコンテンツレビュー 問診票にアクセスします。
2. [コンテンツレビュー] フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの詳細については、「法務部門によるコンテンツレビュー フォーム」を参照してください。
3. [送信] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果

- 法務部門によるコンテンツレビュー 要求は [新規] のステータスで作成されます。
- 法的要求は、関連付けられている実務エリアで設定された割り当てルールに基づいて、法務部門のグループまたはユーザーに割り当てられます。詳細については、「法的要求または法務に関する事項を自動的にアサインするアサインルール」を参照してください。
- アドミニストレーターが通知を設定した場合は、要求の進捗状況に関する通知が送信されます。

法務部門によるコンテンツレビュー 要求の更新

ステータスがまだ [新規] または [アサイン済み] である間に送信した 法務部門によるコンテンツレビュー 要求で、要求の詳細の更新、コメントの追加、またはドキュメントのアップロードを行います。

始める前に
要求が [新規] ステータスの場合のみ、法務部門によるコンテンツレビュー 要求を変更できます。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 法務部門によるコンテンツレビュー 要求を開きます。
2. 送信された 法務部門によるコンテンツレビュー 要求を開きます。
   [標準チケット] ページで、要求の詳細の確認と編集、添付ファイルの管理、要求のキャンセルを実行します。
3. [アクション] メニューから [要求を編集] を選択します。
4. 変数フォームで、要求の詳細を変更します。
5. [保存] を選択します。
6. [戻る] を選択して [標準チケット] ページに戻ります。
   要求が新しい情報で更新されます。変更は、要求の [追加コメント (Edit Request)] セクションにコメントとして表示されます。
7. オプション: [アクティビティ] タブで、要求履行者の要求に関するコメントまたは詳細情報を入力します。
8. オプション: 要求のサポートドキュメントを管理します。
9. オプション: [承認] タブで、要求に関連付けられた承認の詳細を表示します。

   注:
   [承認] タブは、法務部門によるコンテンツレビュー 要求またはその添付ファイルに承認レコードがある場合にのみ表示されます。

法務部門によるコンテンツレビュー 要求のアサイン

自分またはアサイン先グループのユーザーに 法務部門によるコンテンツレビュー 要求をアサインします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_cont_review.content_fulfiller

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

従業員が法的要求を送信すると、関連付けられている実務エリアの問診票に設定されているアサインルールに基づいて、法務部門のグループまたはユーザーに自動的にアサインされます。要求が法務グループにアサインされている場合は、グループのどのメンバーでも要求を自身にアサインしたり、グループの別のメンバーにアサインしたりできます。詳細については、「法的要求または法務に関する事項を自動的にアサインするアサインルール」を参照してください。

ユーザーの法的要求の権限レベルを表示または変更するには、[アサイン先グループ権限] レベルは [読み取り] または [編集] である必要があります。デフォルトでは、権限レベルは [Read (読み取り)] に設定されています。[編集] に変更するには、まず [自分にアサイン] を選択します。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [法的要求] フィールドで、[アサイン解除済み] をクリックします。
4. アサイン解除済み要求のリストで、要求番号を選択します。
5. 要求を自身にアサインするには、[自分にアサイン] を選択します。
   法的要求のフィールドは、自分にアサインされるまで読み取り専用モードです。
6. オプション: [アサイン先グループ権限] を更新して、ユーザーの法的要求の権限レベルを変更します。
   - アクセス権なし：実務エリアリード、グループマネージャー、[アサイン先 **(Assigned to)**] フィールドのユーザーのみが法的要求にアクセスし、アサイン先グループメンバーの 1 人にアサインすることができます。
   - 読み取り：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法的要求のみを表示できます。このオプションがデフォルトの権限レベルです。
   - 編集：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法的要求を表示して作業を行うことができます。このオプションが設定されている場合、[アサイン先] フィールドはオプションになります。
7. オプション: 要求を別のメンバーにアサインするには、[詳細] タブの [アサイン先] フィールドでユーザーを選択します。
8. 要求を更新するには、[保存] を選択します。

タスクの結果

要求のステータスが [アサイン済み] に更新されます。

次のタスク

アサインされたユーザーは、法的要求の作業を開始できます。詳細については、「法的要求の作業」を参照してください。

法務部門によるコンテンツレビュー 要求のキャンセル

ステータスに関係なく 法務部門によるコンテンツレビュー 要求をキャンセルします。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務サービスポータル.
2. **[My Requests** (自分の要求)] パネルから **[View all** (すべて表示)] を選択します。
3. 送信された 法務部門によるコンテンツレビュー 要求を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [アクション] メニューから [要求をキャンセル **(Cancel Request)]** を選択します。
5. [要求のキャンセルを確定] ダイアログボックスで、[コメント] フィールドにキャンセルの理由を入力します。
6. [キャンセルを確定]を選択します。
   要求がキャンセルされ、キャンセルに関するコメントが要求の [追加コメント (Edit Request)] セクションとして表示されます。

   関連するアクティブなフローは終了します。

法務部門によるコンテンツレビューの参照

参照トピックには、法務部門によるコンテンツレビュー で使用するリストとフォームに関する追加情報があります。

法務部門によるコンテンツレビュー とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

ロール

法務部門によるコンテンツレビュー とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含んでいるロール
コンテンツレビューアドミン [sn_lg_cont_review.admin]	法務部門によるコンテンツレビュー の機能およびその基礎データへの管理アクセス権を付与します。	sn_lg_cont_review.content_fulfiller
コンテンツレビュー履行者 [sn_lg_cont_review.content_fulfiller]	アサインされたコンテンツレビュー要求を処理するための履行者アクセス権を付与します。	sn_lg_ops.legal_user

法務部門によるコンテンツレビュー フォーム

法務サービスポータル における 法務部門によるコンテンツレビュー 要求のフィールドのリスト。

[法務コンテンツレビュー] フォーム

フィールド	説明
説明	法務部門によるコンテンツレビュー 要求の説明。
コンテンツ所有者	法務部門によるコンテンツレビュー 要求の所有者。
コンテンツタイプ	ドロップダウンリストのコンテンツタイプのリストから選択します。
コンテンツ リンク	利用可能な場合は、コンテンツのリンクを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[法務コンテンツレビュー] フォーム (続く)

フィールド	説明
目的	法務部門によるコンテンツレビュー 要求の目的。
承認要求日	法務部門によるコンテンツレビュー 要求の承認日。
添付ファイルを追加	要求に追加する添付ファイル。

法務デジタルフォレンジック®

ServiceNow 法務デジタルフォレンジック アプリケーションを使用すると、調査または訴訟の対象となる管理データソースおよび非管理データソースに関連するデータ検出のデジタルフォレンジック要求を処理できます。

探索 従業員、パラリーガルスタッフ、弁護士が 法務デジタルフォレンジックをどのように使用するかについて説明します。	設定 データソース、その作業手順、およびチェックリストを設定します。	要求 デジタルフォレンジック要求を送信および追跡します。
管理 調査または訴訟の対象となるデータソースのデジタルフォレンジック要求を管理します。	アナリティクスとレポート 事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	参照 インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トラブルシューティングとサポート

- で質問や回答をする 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

法務デジタルフォレンジック の探索

法務デジタルフォレンジック を使用すると、組織内のさまざまな部門が、悪意のあるアクティビティまたは訴訟の疑いがある従業員のデジタルデータの検出と処理のための法的要求を送信できます。

特徴

- 問診表フォームによって、要求の背景、管理データソースおよび非管理データソースをキーワードとフィルター日付を使用して収集します。
- データ処理の指示によって電子情報開示データソースをフラグ付けします。
- 統合プライバシー承認フローによって、調査の開始前に必要な承認を取得します。
- テンプレートを使用する、事前定義された標準デジタルフォレンジックタスクがあります。
- 調査と訴訟を支援するために行われたすべてのアクティビティを記録して監査証跡を作成します。

指定されたデータソースの管理データおよび非管理データに対する次のアクションについて、デジタルフォレンジック要求を送信できます。

- 保持：管理データおよび非管理データの関連デジタル情報を保持し、ファクトを文書化するためのオプション。
- 収集：調査に関連する可能性がある管理データおよび非管理データのデジタル情報を収集するためのオプション。収集には、ストレージデバイスのイメージング、デジタル情報のコピーや印刷などのアクティビティが含まれます。
- レビュー：調査に関連して収集された情報内のファクトを詳細かつ体系的に検索するためのオプション。
- 提示 (Present)：管理データおよび非管理データの関連情報を適切な形式でステークホルダーに提示するオプション。

調査に必要なプライバシー承認後、デジタルフォレンジック要求に取り組んでいるデジタルフォレンジックチームのメンバーは、その要求を法務に関する事項に昇格させることができます。デジタルフォレンジック要求の法務事項は、要求されたアクションに基づいてフェーズ化されることがあります。各フェーズには、キーワード、データソース、および日付範囲による各管理データまたは非管理データに対するタスクを用意できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務デジタルフォレンジック のワークフロー

servicenow

Workflow:

Digital Forensics Request

Legal > Legal Operations Catalog > Legal Requests > Information Governance > Digital Forensics Request

Here's an example workflow to request data discovery related for custodial and non-custodial data sources that are subject to investigation or litigation.



Set up the following items in the application:

1) List of data sources for e-discovery
2) Privacy approval workflows
3) Digital Forensics matter template

After setup, here's what the workflow looks like:

Authorized employee submits a data discovery request for custodial and non-custodial data

↓

Fulfiller reviews request and gets approvals for data processing

↓

Fulfiller promotes approved data sources as matter using the predefined matter template

↓

Legal matter is created with phases and tasks needed to fulfill the request

↓

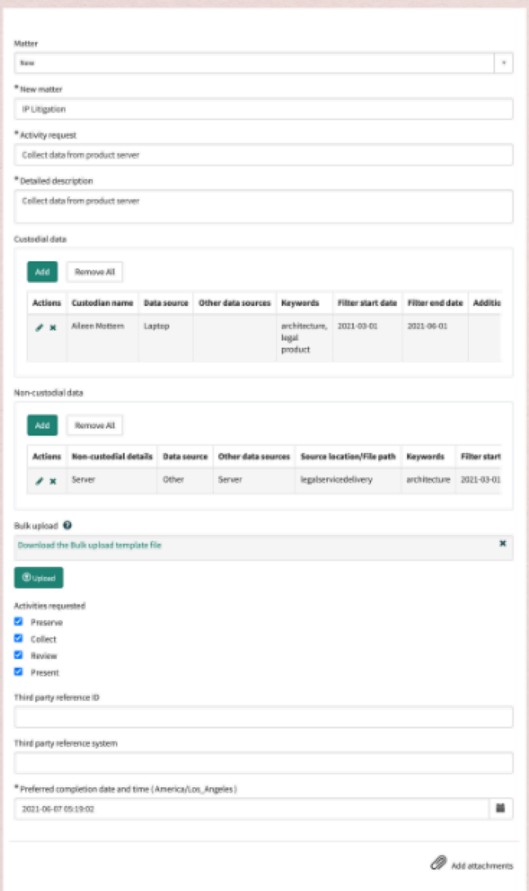
Fulfiller assigns the task to teams to process and handle the data

↓

After all tasks are complete, fulfiller closes the matter

↓

The legal request is automatically closed



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務デジタルフォレンジック の構成

デジタルフォレンジック要求の管理に必要な基盤データを構成します。

アドミニストレーターは、インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加できます。

- デジタルフォレンジックのデータソースの構成
- データソースの作業手順およびチェックリストの追加

法務デジタルフォレンジック のインストール

admin ロールを持っている場合は、法務デジタルフォレンジック アプリケーション (sn_lg_forensics) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 次のものをレビュー 法務デジタルフォレンジック 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 ServiceNow Store のアプリケーションリスト。

必要なロール：admin

このタスクについて
法務デジタルフォレンジック とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル

詳細については、「法務デジタルフォレンジック とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して 法務デジタルフォレンジック アプリケーション (sn_lg_forensics) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、法務デジタルフォレンジック をインストールする前にインストールする必要があります。

4. **[Install** (インストール)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デジタルフォレンジックのデータソースの構成

証拠となり得るデータのソースとして、要求者がデジタルフォレンジック要求で選択できるデータソースを構成します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_forensics.forensics_config または admin

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > デジタルフォレンジックアドミン > データソース.
2. データソースを作成または変更します。
   - データソースを作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存のデータソースを変更するには、リストからデータソースを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

データソースフォーム

フィールド	説明
ソース	データソースの名前。
アクティブ	データソースをアクティブとしてマークするためのオプション。 法務サービスポータル のデジタルフォレンジック要求の問診票フォームでは、アクティブなデータソースのみを使用できます。
ソースの詳細フィールド	データソースに適用可能なフィールド。 選択したフィールドが、デジタルフォレンジック要求事項のデータソースの詳細フォームに表示されます。タスクオーナーは、実行した履行アクティビティに基づいて詳細をこれらのフィールドに入力します。詳細については、「デジタルフォレンジックの法務に関する事項のタスクの作成」を参照してください。 リスト内のフィールドオプションは、データソースの詳細 [sn_lg_forensics_search_source_detail] テーブルから入力されます。

4. データソースとして保存します。
   - 新しいデータソースを保存するには、[送信] をクリックします。
   - 既存のデータソースに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。

次のタスク

データソースの作業手順およびチェックリストの追加。事項所有者が法務に関する事項でソースのタスクを作成すると、これらの指示がそのタスクに事前入力されます。法的事項タスクがアサインされているユーザーは、これらの指示に従ってそのタスクを解決できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データソースの作業手順およびチェックリストの追加

法的事項のタスクオーナーがそのタスクを解決するために従う、データソースに対する指示を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_forensics.forensics_config または admin

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > デジタルフォレンジックアドミン > データソース.
2. 指示を追加するデータソースを開きます。
3. [遂行手順 (Fulfillment Steps)] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

遂行手順フォーム

フィールド	説明
フェーズ	デジタルフォレンジック要求の法務に関する事項でタスクが作成されるフェーズの名前。
検索ソース	指示を追加するデータソースの名前。
説明	アサインされたユーザーが、法務に関する事項タスクを解決するために実行する指示。

5. [送信] をクリックします。
   遂行手順レコードが作成されます。[チェックリスト] セクションが表示されます。
6. オプション: [チェックリスト] セクションに To Do アイテムを追加して、タスク履行者のアクティビティのリストを提供します。
   a. [チェックリスト] の横にあるその他のアクションアイコン ( ) をクリックします。
   b. [新規作成] をクリックします。
   c. To Do アイテムの説明を入力し、Enter キーを押します。
   このチェックリストは、対応する法務に関する事項タスクのデフォルトの To Do アイテムとして表示されます。
7. [更新] をクリックします。

デジタルフォレンジック要求の送信

組織内のさまざまな部門の従業員は、悪意のあるアクティビティまたは訴訟の疑いがある従業員のデジタルデータを検出して処理するための法的要求を送信できます。

デジタルフォレンジック要求の送信

社内調査または訴訟に備えて、現在または以前の従業員のデータにアクセスするための法的要求を送信します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.

   注:
   法務サービスポータルを使用している場合は、法務サービスポータルポータルに移動し、サービスカタログから要求を選択することで、法的要求を送信できます。

2. ヘッダーから [法務サービス] を選択します。
3. [法務サービスを参照 **(Browse Legal services)**] を選択します。
4. デジタルフォレンジック要求アイテムを検索します。
5. [デジタルフォレンジック要求] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

デジタルフォレンジック要求の問診票フォーム

フィールド	説明
この要求を次に追加	法的要求を既存の法務に関する事項または新しい法務に関する事項に関連付けるオプション。 ○ 既存の事項：法的要求を既存の法務に関する事項に関連付けるオプション。 現在の、アクセス権のある法務に関する事項のみがリストに表示されます。 ○ 新規事項：新しい法務に関する事項を作成して法的要求と関連付けるオプション。
既存の事項	法的要求に関連付ける既存の法務に関する事項のリスト。 現在の、アクセス権のある法務に関する事項のみがリストに表示されます。 このフィールドは、[既存の事項] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。
新規事項の名前	新しい法務に関する事項の名前。 このフィールドは、[新規事項] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。
アクティビティ要求 (Activity request)	要求の簡単な説明。
詳細な説明	要求の詳細情報 (アドミニストレーターによる不審なアクティビティの詳細や訴訟の詳細など)。
管理データ	データの調査を要求している対象の従業員。管理人の他の調査の詳細 (検索キーワード、データソース、および検索期間) も提供します。 詳細については、「デジタルフォレンジック要求への管理人の追加」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
非管理データ	調査を要求している対象のリソースと資産 (サーバー、ラップトップ、モバイル、クラウドストレージなど)。非管理人の他の調査の詳細 (検索キーワード、データソース、および検索期間) も提供します。 詳細については、「デジタルフォレンジック要求への非管理データの追加」を参照してください。
一括アップロード	ファイルから複数の管理データおよび非管理データをエクスポートします。 ファイルからのデータのアップロードの詳細については、「ファイルからの管理データおよび非管理データの追加」を参照してください。
要求されたアクティビティ (Activities requested)	調査用のデータに必要なアクションのタイプ。 ○ 保持：部門のガイドラインに準拠してソースデバイスの元のデータを保護し、証拠を保護して保持します。 ○ 収集：調査に関連する可能性のあるデジタル証拠を取得します。収集には、ストレージデバイスのイメージング、デジタル情報のコピーや印刷などのアクティビティが含まれます。 ○ レビュー：調査に関連して収集されたデジタル証拠内のファクトに対する詳細かつ体系的な検証を実行します。 ○ 提示 (Present)：ステークホルダーに対して、検査の関連情報と調査結果を適切な形式で文書化して提示します。
サードパーティ参照 ID (Third party reference ID)	他の事項管理システムに保存されている法務に関する事項 ID への参照。
サードパーティ参照システム (Third party reference system)	他の事項管理システムへの参照。
優先完了日時 (Preferred completion date and time)	調査を完了する必要がある日付。日付と時刻は、要求したときに属しているタイムゾーンに基づいています。

7. [送信] をクリックします。

タスクの結果

- デジタルフォレンジック要求が [新規] ステータスで作成されます。
- [標準チケット] ページに、さまざまなタスクを実行するための次のタブが表示されます。
  - アクティビティ：要求のアクティビティ履歴を追跡し、その要求に取り組んでいる履行者へのメッセージを投稿します。
  - [添付ファイル] または [ドキュメント]：法的要求のドキュメントをアップロードおよび管理します。

    注:
    外部ストレージオプションが有効になっている場合は [ドキュメント] タブが表示されます。それ以外の場合は、[添付ファイル] タブが表示されます。

  - 管理データ：既存の管理の詳細を表示します。データをファイルにエクスポートすることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 非管理データ：既存の非管理の詳細を表示します。データをファイルにエクスポートすることもできます。
- 要求の詳細：要求の詳細を確認します。

- 管理データおよび非管理データを Excel または CSV ファイルからアップロードした場合、そのファイルは参照ドキュメントとして要求に添付されます。

  ファイルから要求に正常にアップロードされたレコードの数は、[標準チケット] ページの [アクティビティ] タブに追加コメントとして投稿されます。

  ファイルからレコードが要求に追加されない場合は、エラーログファイルが [アクティビティ] タブに追加されます。エラーログファイルで失敗の理由を確認し、要求を編集して、ファイル内のエラーを修正すると、再度アップロードできます。

- 要求に追加された管理人ごとに、レコードが管理データ [sn_lg_forensics_custodial_data] テーブルに作成されます。各管理人の法務プロファイルレコードが法務プロファイル [sn_lg_ops_legal_profile] テーブルにまだ存在しない場合は、対応するレコードが作成されます。
- 要求に追加された非管理データごとに、レコードが非管理データ [sn_lg_forensics_non_custodial_data] テーブルに作成されます。

次のタスク

[標準チケット] ページでは、要求の詳細の更新、コメントの追加、管理データおよび非管理データの管理、補足ドキュメントのアップロード、または要求のキャンセルを行うことができます。詳細については、「送信済みのデジタルフォレンジック要求の更新」を参照してください。

デジタルフォレンジックチームのメンバーは、自分またはグループ内の他のメンバーに要求をトリアージしてアサインできます。要求がアサインされると、承認フローがトリガーされます。フローでは、デジタルフォレンジック要求に追加された管理および非管理ごとに承認レコードを作成します。これらの承認レコードは、法務部門のプライバシーチームにアサインされます。法務プライバシーチームのメンバーは誰でも要求を承認できます。承認後、法的要求がアサインされたデジタルフォレンジックチームのメンバーは、その要求の作業を開始できます。詳細については、「デジタルフォレンジック要求の処理」を参照してください。

注:

承認の詳細は、標準チケットページの [承認] タブに表示されます。

デジタルフォレンジック要求への管理人の追加

管理人および関連するデータソースの詳細をデジタルフォレンジック要求に追加します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. デジタルフォレンジック要求の問診票フォームの [管理データ] セクションで、[追加] をクリックします。
2. [行を追加] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

デジタルフォレンジック要求への管理人の追加

フィールド	説明
管理人名	デジタルフォレンジック調査を要求しているデジタル資産を所有する管理人の名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
データソース	調査用のデータを収集するソース (ハードウェアまたはソフトウェア)。
その他のデータソース	調査用のデータを収集する、[データソース] フィールドのリストに含まれないソース (ハードウェアまたはソフトウェア)。 このフィールドは、[データ] で [その他 **(Other)]** が選択されている場合にのみ表示されます。
キーワード	管理人のデータソースから収集されたデータ内で検索する用語。 複数の検索用語をカンマで区切って指定できます。
フィルター開始日	デジタルフォレンジック調査期間の開始日。デジタルフォレンジックチームのメンバーは、この日付以降のデータで検索用語を確認します。
フィルター終了日	デジタルフォレンジック調査期間の終了日。デジタルフォレンジックチームのメンバーは、この日付以前のデータで検索用語を確認します。
追加情報	要求の解決に役立つ管理データに関するその他の詳細。

3. [追加] をクリックします。
   管理人レコードは、デジタルフォレンジック要求の問診票フォームの [管理データ] リストに表示されます。

デジタルフォレンジック要求への非管理データの追加

非管理データおよび関連する検索ソースの詳細をデジタルフォレンジック要求に追加します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. デジタルフォレンジック要求の問診票フォームの [非管理データ] セクションで、[追加] をクリックします。
2. [行を追加] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

デジタルフォレンジック要求への非管理データの追加

フィールド	説明
非管理の詳細 (Non-custodial details)	デジタルフォレンジック調査を要求している非管理データの詳細。たとえば、非管理データのモデル番号、シリアル番号、製品名などの詳細を入力できます。
データソース	調査用のデータを収集するソース。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
その他のデータソース	調査用のデータを収集する、[データソース] フィールドのリストに含まれないソース (ハードウェアまたはソフトウェア)。 このフィールドは、[データ] で [その他 **(Other)]** が選択されている場合にのみ表示されます。
検索場所/ファイルパス (Search location/File path)	調査用のデータを収集するフォルダーまたはファイルの場所。たとえば、クラウドストレージの URL、システム内のフォルダーまたはファイルなどです。
キーワード	データソースから収集されたデータ内で検索する用語。 複数の検索用語をカンマで区切って指定できます。
フィルター開始日	デジタルフォレンジック調査期間の開始日。デジタルフォレンジックチームのメンバーは、この日付以降のデータで検索用語を確認します。
フィルター終了日	デジタルフォレンジック調査期間の終了日。デジタルフォレンジックチームのメンバーは、この日付以前のデータで検索用語を確認します。
追加情報	要求の解決に役立つ非管理データに関するその他の詳細。

3. [追加] をクリックします。
   非管理レコードは、デジタルフォレンジック要求の問診票フォームの [非管理データ] リストに表示されます。

ファイルからの管理データおよび非管理データの追加

管理データおよび非管理データを含む Microsoft Excel または CSV ファイルをアップロードして、デジタルフォレンジック要求に複数のレコードを一度にすばやく追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて
デジタルフォレンジック要求ページで利用可能な事前定義された形式のファイルを使用して、管理データおよび非管理データをアップロードします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 事前定義された列を含むテンプレートファイルをダウンロードし、管理の詳細と非管理の詳細を追加します。

   a. [ここでアップロードテンプレートをダウンロード **(Download an upload template here)]** リンクをクリックして、Excel ファイルテンプレートをダウンロードします。
   テンプレートファイルには、管理データと非管理データのサンプルレコードが含まれています。インポート中、ファイル内の [適用外] とマークされた列は無視されます。

   b. ダウンロードした Excel ファイルのサンプルデータを確認し、同じ形式で管理の詳細と非管理の詳細を追加して、保存します。

2. デジタルフォレンジック要求の問診票フォームの [一括アップロード] セクションで、[アップロード] をクリックします。
3. 管理データおよび非管理データを含む Excel ファイルを参照して選択します。
   このファイルが要求に添付されます。要求を送信すると、そのファイルのデータが要求にアップロードされます。

送信済みのデジタルフォレンジック要求の更新

ステータスが [新規] であるうちに送信したデジタルフォレンジック要求で、要求の詳細の更新、コメントの追加、管理データおよび非管理データの管理、またはドキュメントのアップロードを行います。送信された要求は、そのステータスに関係なくキャンセルできます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.

   注:
   法務サービスポータルを使用している場合は、法務サービスポータルポータルに移動し、ヘッダーから [自分の要求] を選択して、要求を開きます。

2. ヘッダーから [法務サービス] を選択します。
3. ヘッダーから [自分の要求 **(My Requests)]** を選択します。
4. リストから、送信したデジタルフォレンジック要求を開きます。
5. [標準チケット] ページで、要求の詳細の確認と編集、または要求のキャンセルを実行します。
6. オプション: [アクティビティ **]** タブで、要求をサポートするコメントを入力します。
7. オプション: 要求のサポートドキュメントを管理します。
8. オプション: [管理データ] タブで、その他のオプションアイコン (⋮) をクリックして、要求に追加されている既存の管理人を表示するか、ファイルにエクスポートします。
9. オプション: [非管理データ] タブで、その他のオプションアイコン (⋮) をクリックして、要求に追加された既存の非管理データを表示するか、ファイルにエクスポートします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デジタルフォレンジック要求の管理

法務部門のメンバーは、調査または訴訟の対象となる管理データソースおよび非管理データソースに関連するデータ検出のデジタルフォレンジック要求を処理します。

法務顧問センター を使用してデジタルフォレンジック要求を管理します。

デジタルフォレンジック要求の処理

デジタルフォレンジックチームのメンバーは、法的要求を処理し、その要求を調査して解決します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] で、[すべて] をクリックします。
   法的要求の協力者の場合は、[法的要求] の [コラボレーション]からアサインされたコラボレーションを開くことができます。
4. 処理するデジタルフォレンジック要求を開きます。
   - その法的要求がアサインされていない場合は、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。別のメンバーにアサインするには、[アサイン先] フィールドでメンバーの名前を選択し、[保存] をクリックします。

     その法的要求のステータスが [アサイン済み] に更新されます。*Digital Forensics - Privacy Approval* フローがアクティブな場合、承認フローがトリガーされます。デジタルフォレンジック要求の管理データおよび非管理データごとに 1 つの対応する承認レコードが作成され、法務プライバシーグループの各メンバーにアサインされます。法務プライバシーグループのすべてのメンバーは、これらの承認レコードを確認して、承認または却下できます。

     管理データと非管理データのステータスは、[承認待ち] に更新されます。承認レコードのステータスは、[承認者] タブで確認できます。

   - 法的要求の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそれらの履行者を追加します。

     協力者に対し、法的要求に協力者として追加されたことがメールで通知されます。

     > **注:**
     > 協力者は、法的要求を処理するために自分と同程度のアクセス権を取得しますが、[アサイン先]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドを変更することはできません。

   - [管理データ] と [非管理データ] で、[新規] をクリックして詳細を入力することで新しい管理データと非管理データを追加できます。新しく追加された管理レコードおよび非管理レコードに対して、承認フローがトリガーされて承認レコードが作成され、それらが法務プライバシーグループの各メンバーにアサインされます。

     > **注:**
     >
     > 承認の詳細は、標準チケットページの [承認] タブに表示されます。

   - 承認後、[管理データ] タブで承認された管理データおよび [非管理データ] タブで承認された非管理データを新規または既存の法務に関する事項に昇格します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- それらを新規の法務に関する事項に昇格させるには、それらを選択して [事項を作成] をクリックします。デジタルフォレンジック事項テンプレートを使用して事項を作成し、事前定義されたフェーズとタスクをその事項に追加することができます。
- それらを既存の法務に関する事項に昇格させるには、それらを選択して [既存事項に追加] をクリックします。[既存事項に追加] ダイアログボックスで、リストから事項を選択し、**[OK]** をクリックします。

詳細については、「法務に関する事項への法的要求の昇格」を参照してください。

> **注:**
> 法的要求を法務に関する事項に昇格できるのは、法務案件管理 がインストールされており、関連付けられている問診票フォームのレコードプロデューサータイプが [要求と事項] に設定されている場合のみです。

管理データレコードと非管理データレコードの昇格先の法務に関する事項が、[法務に関する事項] タブに表示されます。

- その他の関連する法務に関する事項を法的要求に関連付けます。[法務に関する事項] タブで [追加] をクリックして、関連付ける法務に関する事項を選択します。
- 法的要求に対して法務に関する事項を追跡する必要がない場合は、その法的要求から法務に関する事項を削除します。[法務に関する事項] タブで削除する法務に関する事項を選択して、[削除] をクリックします。削除された事項がデジタルフォレンジックの法務に関する事項である場合、その法務に関する事項からのすべての管理レコードおよび非管理レコードも削除されます。法務に関する事項の所有者は、関連するフェーズとタスクをその事項から手動でキャンセルする必要があります。
- 事項を解決するために必要なアクティビティを完了したら、法的要求をクローズします。

  > **注:**
  > 法的要求が法務に関する事項に関連付けられており、その事項のクローズ中に事項所有者が関連する要求のクローズを選択すると、その法的要求は自動的にクローズされます。

- 要求の解決が不要になった場合は、要求をキャンセルします。

  すべての管理データおよび非管理データ、およびそれらに関連付けられた処理待ちの承認レコードもキャンセルされます。

管理データおよび非管理データの処理の承認または却下

デジタルフォレンジック要求の管理レコードまたは非管理レコードの処理を確認して、承認または却下します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.request_fulfiller

このタスクについて

デジタルフォレンジックチームのメンバーによるデジタルフォレンジック要求の管理データまたは非管理データへのアクセスを許可する承認フローは、*Digital Forensics - Privacy Approval*フローによって自動化されます。そのフローは [公開] 状態である必要があります。デジタルフォレンジック要求がデジタルフォレンジックチームのメンバーにアサインされると、フローがトリガーされます。デジタルフォレンジック要求の管理レコードおよび非管理レコードごとに 1 つの対応する承認レコードが作成され、法務プライバシーグループの各メンバーにアサインされます。このグループのすべてのメンバーは、管理人の承認を確認して、承認または却下できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [自分の作業] で、[承認待ちのアイテム] をクリックします。
4. [承認待ちのアイテム] リストで、[ステータス] 列の [要求済み] をクリックして要求を開きます。
5. 管理データおよび非管理データの詳細を確認し、その要求を承認または却下します。
   - 承認するには、[承認] をクリックします。
   - 却下するには、[却下] をクリックします。

タスクの結果

次の表は、承認要求の承認および却下アクションの結果を示しています。

管理データや非管理データの承認または却下の結果

承認	却下
• 承認レコードのステータスが [承認済み] に更新されます。 • 法的要求の管理レコードおよび非管理レコードのステータスが、[承認待ち] から [承認済み] に更新されます。 • 法的要求のステータスが [アサイン済み] から [対応中] に更新されます。	• 承認レコードのステータスが [要求済み] から [却下] に更新されます。 • 法的要求の管理レコードおよび非管理レコードのステータスが、[承認待ち] から [却下] に更新されます。却下された管理人レコードを法務に関する事項に移動することはできません。 • 法的要求のステータスは [アサイン済み] のままになります。

デジタルフォレンジックの法務に関する事項の処理

自分にアサインされたデジタルフォレンジックの法務に関する事項を処理し、要求を解決するために管理データおよび非管理データに対して要求されたアクションを実行します。

始める前に

実務エリアリードまたはグループマネージャーによって、処理対象の法務に関する事項がアサインされます。

必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて

法的要求に追加された協力者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. オプション: 法務に関する事項の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそうした履行者を追加します。

   注:
   matter_fulfiller ロールを持つユーザーが [協力者] フィールドに一覧表示されます。

   協力者に対し、法務に関する事項に協力者として追加されたことがメールで通知されます。

5. オプション: 関連する法的要求から他の承認された管理人を追加します。

   a. [管理データ] タブで、[追加] をクリックします。

   b. [管理データの追加 (Add Custodial Data)] ダイアログボックスで、事項に追加する管理人レコードを選択します。
   関連する要求において承認されているけれどもその法務に関する事項にまだ追加されていない、すべての管理人がリストされます。

   c. [追加] をクリックします。

6. オプション: 新しい非管理データを事項に追加します。

   a. [非管理データ] タブで、[追加] をクリックします。

   b. [非管理データの追加 (Add Non-Custodial Data)] ダイアログボックスで、事項に追加する非管理レコードを選択します。
   関連する要求において承認されていて、かつその法務に関する事項にまだ追加されていない、すべての非管理レコードがリストされます。

   c. [追加] をクリックします。

   d. [保存] をクリックします。

7. オプション: 既存の管理データまたは非管理データをさらに調査する必要がないか、事項に誤って追加した場合は、[管理データ] タブまたは [非管理データ] タブでレコードを選択し、[削除] をクリックして該当データを事項から削除します。
8. それぞれのタブでフェーズとタスクを確認し、必要に応じてさらにフェーズを作成し、デジタルフォレンジック事項タスクを作成して、管理データおよび非管理データのデータ処理を整理します。

   注:
   フェーズとタスクは、デジタルフォレンジック事項テンプレートを使用して事項を作成した場合にのみ、法務に関する事項で使用できます。

9. 組織内のさまざまな部門のユーザーにタスクをアサインして処理します。
   a. [タスク] タブで、タスク番号をクリックしてタスクを開きます。
   b. フォームで必要なフィールドに入力し、[保存] をクリックします。
10. 法務に関する事項タスクを確認して、必要なアクションがすべて完了しているかどうかを判断し、タスクを承認または却下します。
11. 関連する管理レコードおよび非管理レコードのステータスを更新して完了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [管理データ] タブで管理人レコードを開き、[ステータス] を [完了] に更新して、[保存] をクリックします。
- [非管理データ] タブで非管理レコードを開き、[ステータス] を [完了] に更新して、[保存] をクリックします。

12. オプション: マイルストーンを追加し、重要なタスクを完了するタイムラインを追跡します。
13. アーティファクト (フォルダー) を作成し、そのアーティファクトにファイルをアップロードして、法務に関する事項内でサポートドキュメントを記録および保存します。
14. オプション: 新しい法的要求を法務に関する事項に関連付けて、根本的なニーズが同じ複数の法的要求を単一の事項にまとめます。
選択した要求のすべての管理データと非管理データがその事項に追加され、それぞれのタブに表示されます。
15. オプション: 性質が類似する別の法的要求に事項を関連付けます。
16. 必要に応じて要求をクローズまたはキャンセルします。
    - 法務に関する事項のすべての管理データおよび非管理データに対して必要なアクションを完了した後、その事項をクローズします。法務に関する事項をクローズする前に、次の各項を完了していることを確認してください。
      - 完了したすべてのタスクをクローズしたか、またはアクションを必要としないタスクをキャンセルした。
      - 必要に応じて、法務に関する事項のすべての管理データおよび非管理データのステータスを [完了] または [キャンセル] に更新した。
    - アクションを必要としない事項は、[その他] ボタン ( ) をクリックして [キャンセル] を選択するとキャンセルできます。

      事項に関連付けられている要求をキャンセルするには、[事項をキャンセル] ダイアログボックスで [関連する要求をキャンセル] チェックボックスをオンにします。こうした要求は、他の未解決事項に関連していない場合にのみキャンセルされます。
      - 関連する要求がキャンセルされると、すべてのオープンな管理データおよび非管理データのステータス ([完了] 以外) が [キャンセル] に更新されます。
      - 関連する要求をキャンセルできない場合、その要求のオープンな管理データおよび非管理データはすべて事項から削除されます。このようなレコードのステータスは [承認済み] に更新されます。

      関連する要求のキャンセルを選択せずに事項をキャンセルすると、[完了] ステータス以外のすべての管理データおよび非管理データがその事項から削除されます。このようなレコードのステータスは [承認済み] に更新されます。

デジタルフォレンジックの法務に関する事項のタスクの作成

デジタルフォレンジックの法務に関する事項のタスクを作成し、タスクオーナーが処理するための指示と To Do アイテムをチェックリストに追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて
法的要求に追加された協力者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. 事項タスクを追加するには、[タスク] タブで [新規] をクリックして、タスクを追加します。
   事項タスクが作成され、[アーティファクト]、[承認者]、および [データソースの詳細] タブが表示されます。
5. [タスク] フォームで、新しいデータソースを追加します。

   a. [データソースの詳細] タブで、[新規] をクリックします。

   b. フォームのフィールドに入力します。

   データソースの詳細フォーム

フィールド	説明
検索ソース	デジタル証拠の調査対象となるソース。 データソース構成に基づいて、フォームに 1 つ以上のフィールドが表示されます。詳細については、「デジタルフォレンジックのデータソースの構成」を参照してください。
タイプ	調査するデータのタイプ (管理または非管理)。
管理データ	調査が必要なデータを所有するユーザー。 リストには、法務事項に追加された管理人が表示されます。 このフィールドは、[タイプ] で [管理データ] を選択した場合のみ表示されます。
非管理データ	調査する非管理データの詳細。 リストには、法務に関する事項に追加された非管理データが表示されます。 このフィールドは、[タイプ] で [非管理データ] を選択した場合のみ表示されます。
発行された保留通知	データまたはデバイスの訴訟ホールドが管理人に通知されたことを示すオプション。

   c. [保存] をクリックします。

   選択した管理データまたは非管理データのデータソース詳細レコードが、事項タスクに追加されます。このレコードは、[タスク] フォームと [事項] フォームの両方の [データソースの詳細] タブに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択したデータソースに関連付けられた遂行手順がある場合は、それも [タスク] フォームに追加されます。

6. [タスク] フォームに戻り、コンテキストサイドバーで、タスクの指示と To Do アイテムを追加します。
   - [説明] セクションで [追加] をクリックし、アサインされているユーザーがタスクを完了するために実行する指示を追加します。
   - [チェックリスト] セクションで [作成] をクリックし、事項タスクのアクティビティの進捗状況を追跡する To Do アイテムを追加します。
7. オプション: 自分またはアサインされたユーザーがタスクまたはその調査に関連するファイルをアップロードできる、アーティファクト (フォルダー) を追加します。
8. [タスク] フォームの [詳細] タブで、ユーザーを [担当者] フィールドで選択して処理するタスクをアサインします。

次のタスク

アサインされたユーザーは、指示に従ってチェックリスト項目を完了することで、事項タスクを処理できます。

デジタルフォレンジックの法務に関する事項のタスクの処理

指示に従って、自分にアサインされた法務に関する事項タスクのチェックリストの To Do アイテムを完了します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [自分の作業] で、[実行するタスク] をクリックします。
4. [実行するタスク] リストで、処理するタスクを開き、完了としてマークします。
5. フォームの [説明] セクションに記載されている指示に従い、 [チェックリスト] セクションの To Do アイテムを実行します。
6. 必要な情報でデータソースの詳細を更新します。

   a. [データソースの詳細] タブで、[発行された保留通知] 列の値をクリックして、データソース詳細レコードを開きます。

   b. [データソースの詳細] フォームで、必要なフィールドに入力します。

   > **注:**
   > [データソースの詳細] フォームには、データソースで構成された別のフィールドセットがあります。詳細については、「デジタルフォレンジックのデータソースの構成」を参照してください。

   c. 管理人のデータまたはデバイスが訴訟ホールド中であることを管理人に通知した場合は、[発行された保留通知] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [添付ファイル] セクションから関連ドキュメントをアップロードします。

e. [保存] をクリックします。

7. オプション: タスクの [アクティビティ] セクションで、コメントを入力するか、添付ファイルを追加します。

8. [完了としてマーク] をクリックします。

タスクの結果

事項タスクが完了し、承認のために事項所有者に送信されます。

法務デジタルフォレンジックの参照

参照トピックには、法務デジタルフォレンジック で使用するリストとフォームに関する追加情報があります。

法務デジタルフォレンジック とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、法務デジタルフォレンジック アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

ロール

法務デジタルフォレンジック とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
フォレンジックアドミン [sn_lg_forensics.forensics_admin]	そのアプリの管理アクセス権と基礎となるデータへのフルアクセス権を持つ、法務デジタルフォレンジック アプリのアプリケーション固有のアドミンロール。	• sn_lg_forensics.forensics_config • sn_lg_forensics.forensics_fulfiller
フォレンジック構成担当者 [sn_lg_forensics.forensics_config]	検索ソースなど 法務デジタルフォレンジック アプリのデータを構成するためのアクセス権を付与します。	sn_lg_forensics.forensics_fulfiller
フォレンジック履行者 [sn_lg_forensics.forensics_fulfiller]	アサインされたデジタルフォレンジック要求および事項を処理するための履行者アクセス権を付与します。	sn_lg_ops.legal_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル

法務デジタルフォレンジック とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
管理コア [sn_lg_forensics_custodian]	デジタルフォレンジック要求に追加された、法的プロファイルテーブルに含まれるユーザー。
管理データ [sn_lg_forensics_custodial_data]	管理コアテーブルを拡張したテーブルで、デジタルフォレンジック要求に追加されたユーザーの情報を保存するための追加フィールドがあります。
データソース [sn_lg_forensics_search_source]	ソース、チェックリストアイテム、および指示で、法的要求の解決のためのタスクオーナーを検索します。Slack、Box、OneDrive、Microsoft Outlook などの検索ソースを構成できます。 アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
データソースの詳細 [sn_lg_forensics_search_source_detail]	デジタルフォレンジック事項タスクの処理中の、タスクオーナーによる管理人の検索ソースの詳細な記録。
遂行手順 [sn_lg_forensics_fulfillment_steps]	アサインされたデジタルフォレンジック要求をタスクオーナーが履行するために必要な手順。 アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
非管理コア [sn_lg_forensics_non_custodial_data]	管理コアテーブルを拡張したテーブルで、デジタルフォレンジック要求に追加された非管理レコードの情報を保存するための追加フィールドがあります。

法定発明開示 (Legal Invention Disclosure)

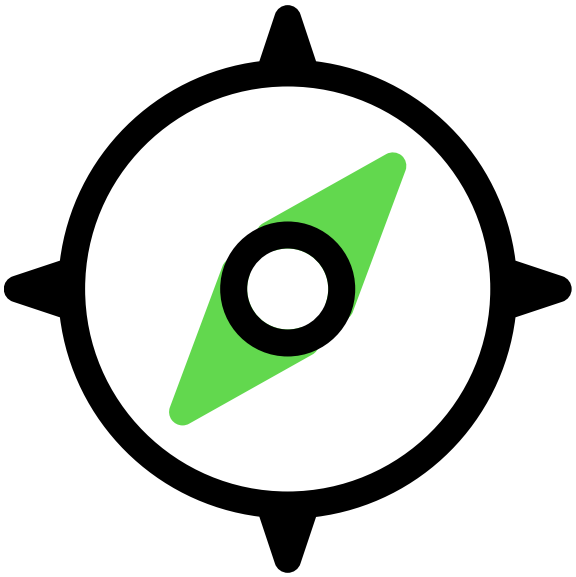
法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) は、発明者が構造化された方法で発明を開示できるようにするワークフローです。このアプリケーションは、Legal Simple Intellectual Property アプリケーションによってインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

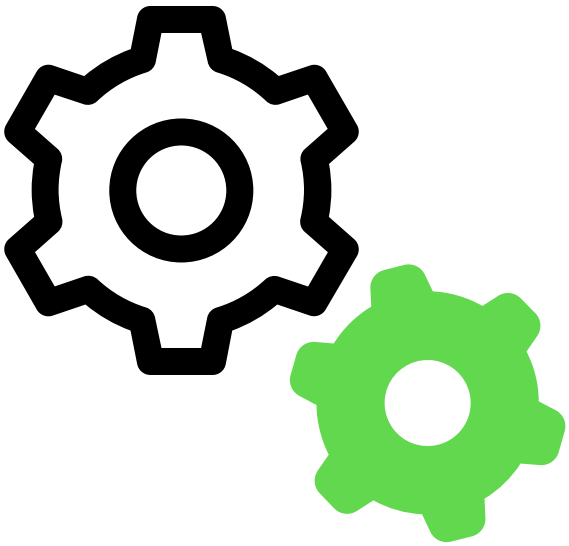
開始するには

探索



法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) の機能とメリットについて説明します。

構成



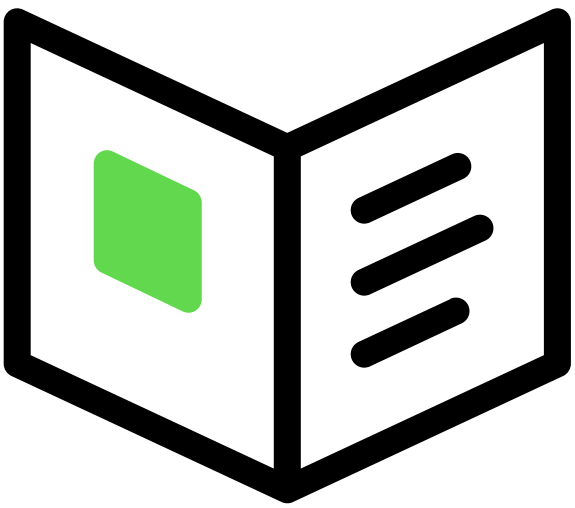
法定発明開示 (Legal Invention Disclosure)のインストールと構成、社外事務所と社外弁護士の設定、発明者報酬の設定と構成を行います。

管理



法定発明開示 (Legal Invention Disclosure)を使用して、特許要求の管理、関連事項の作成、出願プロセスの円滑化、および進捗状況の追跡を行います。

参照



ロール、テーブル、フォームなどのコンポーネントに関する詳細を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トラブルシューティングとサポート

- で質問や回答をする 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 独自のアプリを作成する方法の詳細については、開発者サイトを参照してください。
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

法定発明開示 **(Legal Invention Disclosure)** の探索

サンプルワークフローを通じて 法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) の詳細について学習し、それがもたらすメリットを確認してください。

法定発明開示 **(Legal Invention Disclosure)** の概要

法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) は、発明者のレビュープロセスとオプションの報酬とともに、特許の出願プロセスを簡素化するアプリケーションです。法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) は、知的財産略式法務プロセスプラグインのインストール時にインストールされます。

法定発明開示 **(Legal Invention Disclosure)** のメリット

Legal Invention Disclosure のメリット

メリット	機能	ユーザー
法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) の要求を作成および送信するための構造化されたプロセス。	法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) 要求の作成	sn_lg_ip.patent_fulfiller および sn_lg_ops.legal_user
特許出願プロセスの選択されたステージで発明者に付与されるオプションの金銭的報酬。	法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) でのオプションの発明者報酬の設定	sn_lg_ip.patent_fulfiller
特許出願要求をレビューするための社外弁護士の参加。	法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) の社外事務所の設定 法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) の社外弁護士の設定	

法定発明開示 **(Legal Invention Disclosure)** のワークフロー

法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) の構成ワークフローは次のとおりです。

1. 知的財産略式法務プロセスアプリケーションをインストールして、法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) を自動的にインストールします。
2. 社外事務所を設定して追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 各事務所の社外弁護士を設定して追加します。
4. 社外弁護士を有効にします。
5. オプションの発明者報酬を設定します。

法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) のタスクワークフローは次のとおりです。

1. 発明者が 法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) 要求を作成して送信します。
2. 特許レビュー担当者または履行者が要求をレビューします。
3. 説明が必要な場合、特許レビュー担当者または履行者は要求を要求者に返送し、要求者は要求を更新して返します。
4. 履行者は、申請を承認して出願プロセスを開始するか、却下して要求をクローズします。
5. 履行者は要求から事項を作成するか、類似の要求が既に存在する場合は既存の事項に要求を追加します。
6. 履行者は申請を続行します。その後、設定に従って、発明者の報酬が自動的に生成され、処理して発明者に送信するために給与に送信する必要があります。
7. 法務に関する事項に社外弁護士を追加し、特許履行者が 法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) 要求のレビューと処理のために社外弁護士とやり取りできるようにします。
8. 履行者は、要求の詳細を社外弁護士にメールで送信します。
9. 社外弁護士は要求をレビューします。
10. 承認されると、社外弁護士が特許当局に申請を出願します。要求が承認されない場合、社外弁護士が履行者に通知し、履行者が要求をクローズします。
11. 社外弁護士はメールに応答して、特許出願の詳細を履行者に提供します。履行者は、アクティビティストリームで詳細を使用して、必要なアクションを実行できます。
12. 履行者は、法務に関する事項を特許出願情報で更新します。
13. 特許リポジトリレコードは、関連する特許出願の詳細により自動的に生成されます。
14. この段階で発明者に対する報酬が設定されている場合は、自動的に生成され、発明者に送信されます。
15. 特許当局は特許要求を審査し、社外弁護士は審査の結果をメールで履行者に通知します。
16. 特許が付与された場合、履行者は法務に関する事項を特許情報で更新し、要求をクローズします。特許リポジトリレコードは、この情報により自動的に更新されます。特許出願が却下された場合、履行者は要求をクローズします。
17. この段階で発明者に対する報酬が設定されている場合は、自動的に生成され、発明者に送信されます。

法定発明開示 **(Legal Invention Disclosure)** の構成

法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) をインストールし、特許要求を効率的に処理および追跡できるように、要件を構成します。

構成の概要

1. 知的財産略式法務プロセスアプリケーションをインストールすることで、法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) アプリケーションをインストールします。
2. 社外事務所を設定して社外弁護士をアサインできるようにすると、その弁護士を 法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) 要求に関連付けて評価できます。
3. 特許の出願と取得の 3 つの段階で与えられるオプションの発明者報酬を設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) のインストール

admin ロールを持っている場合は、Legal Simple Intellectual Property (sn_lg_ip) アプリケーションをインストールすることで、法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) アプリケーションをインストールできます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.

必要なロール：admin

このタスクについて

法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、知的財産略式法務プロセス アプリケーション (sn_lg_ip) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要が生じる場合があります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) の社外事務所の設定

社外事務所レコードを構成して、法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) 要求の特許出願をレビューおよび処理する社外弁護士をアサインできるようにします 。

始める前に

必要なロール：sn_lg_matter.matter_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務事項 > 社外弁護士のセットアップ > 社外事務所をセットアップ.
2. **[New** (新規)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フォームのフィールドに入力します。

社外事務所の新規レコードフォーム

フィールド	説明
外部事務所名	社外事務所の名前。
説明	社外事務所に関する詳細な説明。
オフィス名	社外事務所のオフィスの名前。
番地	社外事務所の住所。
私書箱番号	社外事務所の郵便ボックス番号。
市区町村	社外事務所の所在地の市区町村。
都道府県	社外事務所の所在地の都道府県。
国	社外事務所の所在地の国。
アクティブ	社外事務所レコードを有効にするオプション。

4. [送信] を選択します。

次のタスク
法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) の社外弁護士の設定

法定発明開示 **(Legal Invention Disclosure)** の社外弁護士の設定

社外弁護士が 法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) 要求を処理できるように、社外弁護士レコードを作成します。

始める前に
社外事務所レコードがアクティブである必要があります。詳細については、「法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) の社外事務所の設定」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_matter.matter_config、sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて
社外弁護士の設定は、履行者タスクとして、またはインストール後の 法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) 構成時に行うことができます。

手順

1. フォームにアクセスして、社外弁護士レコードを作成します。

2. [新規] を選択します。

3. フォームのフィールドに入力します。

[社外弁護士] フォーム

フィールド	説明
社外事務所	既に追加されているルックアップから取得した社外弁護士の親会社の名前。
社外弁護士名	社外弁護士の名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
社外弁護士メール	社外弁護士のメールアドレス。
アクティブ	社外弁護士レコードを有効にするオプション。

4. 社外弁護士レコードを保存します。
   - 社外弁護士の新規レコードフォームで、[送信] を選択します。
   - 法務顧問センター の [新規社外弁護士を作成 (Create New Outside Counsel)] で、[保存] を選択します。

法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) 事項への社外弁護士の追加を可能にする

法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) 要求に関連する事項に社外弁護士を追加できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ip.patent_config, sn_lg_matter.matter_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 実務エリア.
2. リストから [知的財産] を選択します。
3. [問診票フォーム] タブで [発明の開示 **(Invention Disclosure)]** を選択します。

   アプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、[ここ] を選択するとレコードを編集できます。

4. [レコードプロデューサー] セクションの [オプション] フィールドで、ロックアイコン ( ) を選択します。
5. [ターゲットレコードを選択] フィールドに「Enable」と入力し、リストから [事項に対する社外弁護士の有効化 **(Enable Outside Counsel on Matter)]** を選択します。
6. [更新] を選択します。

次のタスク

既存の社外弁護士を法務事項に関連付ける

法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) でのオプションの発明者報酬の設定

特許の出願と取得の 3 つの段階で発明者に与えられるオプションの報酬を設定します。

始める前に

特許報酬を構成する前に、システムプロパティでロケール設定を更新し、システムロケール通貨を設定する必要があります。詳細については、「Locale settings」と「Configuring FX Currency global settings」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_ip.patent_config

手順

1. 最大報酬額の報酬上限を設定します。
   複数の発明者がいる場合、金額は自動的にそれらの間で均等に分割されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 すべて > 法務実務アプリ > 知的財産 > 特許報酬上限.

b. **[New** (新規)] を選択します。

c. フォームのフィールドに入力します。

[特許報酬上限] フォーム

開始日	特許報酬上限の実施が開始される日付。
終了日	特許報酬上限の実施が終了する日付。
報酬上限	システム通貨での報酬金額の上限。

d. [送信] を選択します。

2. 発明者の居住国に基づいて報酬を設定します。

a. 移動先 すべて > 法務実務アプリ > 知的財産 > 国ごとの特許報酬.

b. **[New** (新規)] を選択します。

c. フォームのフィールドに入力します。

[国ごとの特許報酬] フォーム

国	発明者の国名。
換算元通貨	選択した国の通貨。
換算先通貨	システムロケール通貨。
国固有の報酬上限	発明者の国の通貨での報酬額の上限。ステージごとの報酬上限も保持します。 **注:** 複数の発明者が特許要求に関連付けられている場合、報酬は自動的にそれらの間で均等に分割されます。
Forex 換算レート	金額の外国為替換算レート。
開始日	国報酬の実施が開始される日付。
終了日	国特許報酬の実施が終了する日付。

3. 特許出願プロセスのさまざまな段階で報酬を付与するかどうかを決定します。

a. 移動先 すべて > 法務実務アプリ > 知的財産 > 国ごとの特許報酬.

b. 新しい国エントリの [国固有の報酬上限] 列で金額を選択します。

c. [ステージ報酬] フォームで、[新規] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. フォームのフィールドに入力します。

[ステージ報酬] フォーム

フィールド	説明
金額	選択したステータスに対して発明者に報奨される金額。
国ごとの特許報酬	特許が付与された発明者の国。このフィールドは自動入力されます。
応募ステータス	発明者に報酬を付与すべき出願のステータス。 報酬を付与できる出願の段階は次のとおりです。 ▪ 出願を続行 ▪ 特許フィールド ▪ 特許取得済み

法定発明開示 **(Legal Invention Disclosure)**を使用する

法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) は、発明者が特許の出願を要求し、その要求が社外弁護士によって内部および外部の両方でレビューされるための合理化されたプロセスを提供します。その後、出願は特許当局に提出されます。出願プロセスの選択した段階で発明者に報酬を付与することを選択できます。

法定発明開示 **(Legal Invention Disclosure)** 要求の作成

発明に関する詳細情報を提供するための 法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) 要求を作成します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) 問診票にアクセスします。
   a. 移動先 すべて > 従業員センター.
   b. [法務サービス] メニューから [知的財産] を選択します。
   c. [発明開示要求 **(Invention Disclosure Request)**] を選択します。
2. 法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) 要求フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) フォーム」を参照して ください。
3. オプション: 発明の詳細を含む添付ファイルがあれば、要求に追加します。
4. [送信] を選択します。

タスクの結果

- 法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) 要求は [新規] のステータスで作成されます。
- 一意の要求 ID が生成されます。
- 法務顧問センター のアプリケーションステータスは [新規] に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 法的要求は、関連付けられている実務エリアで設定された割り当てルールに基づいて、法務部門のグループまたはユーザーに割り当てられます。詳細については、「法的要求または法務に関する事項を自動的にアサインするアサインルール」を参照してください。
- 要求の進捗状況に関する通知の送信が開始されます。

法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) 要求のレビュー

法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) 要求をレビューし、特許承認のために送信されるのを承認するか、要求者から説明を要求します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller、sn_lg_ip.patent_fulfiller

手順

1. 移動先 ワークスペース > 法務顧問センター.
2. プライマリナビゲーションからリストアイコン () を選択し、[リスト] メニューの [法的要求] セクションで [すべて] を選択します。
3. 開く要求を選択します。
4. [自分にアサイン] を選択します。
5. [作業を開始] を選択します。
6. 要求をレビューします。
   - 提供された情報に問題がなければ、関連事項を作成します。詳細については、「事項を作成するか、既存の事項に 法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) 要求を追加する」を参照してください。
   - 情報に満足できない場合は、[明確化が必要] を選択し、[明確化が必要] ダイアログボックスで必要な情報の詳細を入力して、[送信] を選択します。

タスクの結果

- 要求者にメール通知が送信され、要求が更新されます。
- [ステータス] が [アサイン済み] に更新されます。
- 法務顧問センター の [応募ステータス] が [明確化が必要] に更新されます。

法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) 要求に対する説明の要求への応答

法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) のレビュー要求を完了するために、特許レビュー担当者または履行者から要求された情報を提供します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて

不足している情報や不完全な情報を含む 法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) を送信した場合、履行者により説明が要求され、メール通知を受け取ります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.
2. [自分の要求 (My Requests)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 検索フィールドに、メール通知に記載された 法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) 要求番号を入力し、Enter キーを押します。
4. 要求名を選択して要求を開きます。
5. 必要な情報を入力します。
   - 指定した情報の説明を求められた場合は、[ここにメッセージを入力してください] フィールドにクエリへの応答を入力し、[投稿] を選択します。
   - フィールド値が正しくない場合は、次を選択します。 アクション > 要求を編集 をクリックし、フィールドの値を修正します。
6. [レビュー用に送信] を選択して、更新された応答とともに要求を履行者に返送します。

タスクの結果
要求がレビューのために履行者に送信されます。

事項を作成するか、既存の事項に 法定発明開示 **(Legal Invention Disclosure)** 要求を追加する

特許を申請するための要求が承認された場合は、法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) 要求から事項を作成するか、既存の事項に要求を追加して、特許申請プロセス全体の詳細を追跡します。

始める前に
法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) 要求が送信され、承認されている必要があります。詳細については、「法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) 要求の作成」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順
1. 移動先 すべて > 法務顧問センター.
2. プライマリナビゲーションからリストアイコン ( ) を選択し、[リスト] メニューの [法的要求] セクションで [すべて] を選択します。
3. 開く 法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) 要求を選択します。
4. [自分にアサイン] を選択します。
5. [作業を開始] を選択します。
6. 同様の要求が以前に送信されたかどうかを確認します。
   同様の要求が以前に送信されている場合は、その要求に関連する既存の事項に現在の要求を追加できます。

   a. 法務顧問センター [検索] フィールドで、要求内のアイデアに関連するキーワードを検索します。
   検索結果を絞り込むために、できるだけ具体的なキーワードを選択してください。

   b. 検索結果で関連する事項がある場合は、その番号をコピーします。

7. 要求から事項を作成するか、既存の事項に要求を追加します。

タスクの結果
要求から新しい事項が作成されるか、既存の事項に要求が追加されます。次のアクションが発生します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) 事項ウィンドウが開き、すべての要求情報が表示されます。
- [ステータス] が [対応中] に更新されます。
- 出願ステータスは、新規事項の場合は [特許出願中 (In Patent Application)]、既存事項の場合は [レビュー中] です。

既存の社外弁護士を法務事項に関連付ける

法務に関する事項に既存の社外弁護士を追加し、特許履行者が法定発明開示 (Legal Invention Disclosure)要求のレビューと処理のために社外弁護士とやり取りできるようにします。

始める前に

次のアイテムが作成されている必要があります。

- 外部の会社のレコード。詳細については、「法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) の社外事務所の設定」を参照してください。
- 社外弁護士のレコード。詳細については、「法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) の社外弁護士の設定」を参照してください。
- 関連する法務事項詳細については、「事項を作成するか、既存の事項に 法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) 要求を追加する」を参照してください。

発明の開示要求 ID と事項 ID が必要です。

必要なロール：admin、sn_lg_ops.request_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務顧問センター.
2. プライマリナビゲーションからリストアイコン ( ) を選択し、[リスト] メニューの [法的要求] セクションで [すべて] を選択します。
3. 要求を選択して開きます。
4. [法務事項] タブを選択し、事項を開きます。
5. [自分にアサイン] を選択します。
6. [社外弁護士 **(Outside Counsel)]** タブを選択します。
7. [社外弁護士を追加 **(Add Outside Counsel)]** を選択します。
8. フォームのフィールドに入力します。

[社外弁護士エンゲージメントの作成 **(Create Outside Counsel Engagement)]** フォーム

社外事務所	既に追加されているルックアップからの社外弁護士の親会社の名前。
社外弁護士	特定の社外事務所の、既に追加されているルックアップからの社外弁護士の名前。
状況	このフィールドは自動的にオフラインに設定され、変更できません。
社外弁護士メール	このフィールドには、社外弁護士のメールアドレスが自動入力されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. **[Save** (保存)] を選択します。
10. オプション: [社外弁護士 (Outside Counsel)] タブを更新して、社外弁護士が追加されたことを確認します。

法定発明開示 **(Legal Invention Disclosure)** 要求の続行

法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) 要求の申請が完了して承認されたら、申請を承認して社外弁護士によるレビューに進みます。

始める前に

社外弁護士が関連付けられている要求に関連する、法務に関する事項が存在する必要があります。

必要なロール：sn_lg_ip.patent_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務顧問センター.
2. プライマリナビゲーションからリストアイコン ( ) を選択し、[リスト] メニューの [法的要求] セクションで [すべて] を選択します。
3. 法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) 要求を開きます。
4. [法務に関する事項] タブを選択します。
5. 要求に関連付けられた事項を開きます。
6. [出願を続行] を選択します。

タスクの結果

「出願を続行」という名前の事項タスクが生成され、[タスク] タブで表示できます。ステータスが [対応中] に更新され、[出願 (Application)] ステータスが [出願を続行] に更新されます。

[出願を続行] ステージで発明者に対するオプションの報酬が設定されている場合、処理されて発明者に送信されます。報酬タスクが生成されると、そのタスクは承認のために特許履行者に送信されます。承認後、情報は報酬を処理するために給与チームに送信されます。

次のタスク

社外弁護士を法務に関する事項に関連付けたら、問題の詳細が記載されたメールを社外弁護士に送信します。詳細については、「社外弁護士への 法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) 要求情報の提供」を参照してください。

社外弁護士への 法定発明開示 **(Legal Invention Disclosure)** 要求情報の提供

特許を出願するかどうかを決定するためのレビュー用に、社外弁護士に 法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) 要求に関連する情報を提供します。

始める前に

社外弁護士が関連付けられている要求に関連する、法務に関する事項が存在する必要があります。

必要なロール：sn_lg_ip.patent_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務顧問センター.
2. プライマリナビゲーションからリストアイコン ( ) を選択し、[リスト] メニューの [法的要求] セクションで [すべて] を選択します。
3. 法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) 要求を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [法務に関する事項] タブを選択します。
5. 要求に関連付けられた事項を開きます。
6. [出願を続行] を選択します。

   「出願を続行」という名前の事項タスクが生成され、[タスク] タブで表示できます。ステータスが [対応中] に更新され、[出願 (Application)] ステータスが [出願を続行] に更新されます。

   [出願を続行] ステージで発明者に対するオプションの報酬が設定されている場合、処理されて発明者に送信されます。

7. **[PDF** の生成] を選択して、社外弁護士に申請情報を提供するためのドキュメントを作成します。事項の完全な詳細が PDF にキャプチャされ、[アーティファクト] タブに保存されます。外部ストレージが構成されている場合は、PDF を外部ストレージに保存することもできます。
8. 事項の PDF を含むメールを作成し、レビューのために社外弁護士に送信します。
   a. [メールの作成] を選択します。
   b. 関連するチェックボックスをオンにして PDF およびその他のサポートドキュメントを添付し、[ドキュメントを選択] を選択します。
   c. メールメッセージで、[宛先] フィールドの社外弁護士のメールアドレスを確認します。
   d. オプション: [件名] フィールドのデフォルトのテキストは変更できます。
   e. [メール送信] を選択します。

次のタスク
社外弁護士から特許出願の可否の決定を受けたら、要求の出願プロセスを確定します。詳細については、「特許レビュープロセスの円滑化」を参照してください。

特許レビュープロセスの円滑化

社外弁護士による特許出願レビューの決定事項を受け取ったら、特許レビュープロセスの最終的な決定事項を使用して追跡情報を更新します。

始める前に
特許出願の決定事項が記載されたメールを外部弁護士から受信しました。

必要なロール：sn_lg_ip.patent_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務顧問センター.
2. 社外弁護士による特許出願レビューの決定事項に基づいて、要求をクローズするか、特許が出願されたことを示します。
3. 社外弁護士が、特許当局に提出された特許出願の決定事項について特許履行者に通知したら、要求をクローズするか (特許が却下された場合)、特許が付与されたことを示します。
4. 出願プロセスのステージに関連する保留中のタスクを承認します。
   a. 移動先 すべて > 法務顧問センター.
   b. [承認待ち **(Pending approvals)]** ウィジェットで番号を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [承認] セクションですべての要求を選択します。

d. 要求の一括承認のために [承認] を選択します。
[タスク] タブで、承認済みタスクのステータスが [完了してクローズ (Closed complete)] に更新されます。

5. [完了してクローズ] を選択して、事項をクローズします。

法定発明開示 (Legal Invention Disclosure)の参照

参照トピックには、法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) で使用するフォームに関する追加情報があります。

法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

ロール

法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含んでいるロール
特許構成 [sn_lg_ip.patent_config]	要求および事項を処理するための構成アクセス	sn_lg_ops.legal_user
法務履行者 [sn_lg_ip.patent_fulfiller]	アサインされた要求および事項を処理するための履行者アクセス権	• sn_lg_ops.legal_fulfiller • sn_doc.reader

テーブル

法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
特許リポジトリ [sn_lg_ip_patent_repository]	法務に関する事項について出願されたすべての特許の詳細が含まれています。
国ごとの特許報酬 [sn_lg_ip_patent_rewards]	発明者の国に基づく、特許出願のさまざまな段階に対する報酬の詳細が含まれています。
特許報酬の上限 [sn_lg_ip_patent_reward_caps]	出願プロセスの個々のステージで発明家に報奨される最大金額の詳細が含まれます。
ステージ報酬 [sn_lg_ip_stage_rewards]	各国の出願プロセスの個々のステージで報奨される金額の詳細が含まれます。

法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) フォーム

法務サービスポータル における 法定発明開示 (Legal Invention Disclosure) 要求のフィールドのリスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法定発明開示 **(Legal Invention Disclosure)** フォーム

フィールド	説明
要求者名 (Requester name)	要求者の名前。名前には現在の要求者名が自動的に入力されますが、別のユーザーを要求する場合は変更できます。
発明者	発明者の名前と詳細。
発明を説明するために使用するタイトル (What title would you like to use to describe your invention)	発明の名称。
この発明によって解決できる問題を簡単に説明してください (Briefly describe what problem your invention solves)	この発明が解決に役立つ問題の説明。
発明について説明してください (Describe the invention)	発明の詳細な説明。
発明を着想したおおよその日付 (Approximate date of conception of invention)	発明を着想した日付。日付は、現在の日付かそれより前の日付である必要があります。
発明は開示されていますか？ (Invention publicly disclosed?)	発明が開示されているかどうかを示します。選択肢が [はい] の場合、追加のフィールドが開示に関する詳細情報を要求します。 • 発明の発表方法：発明がどのように開示されたかを示します。 • 最初の開示日 **(First public disclosure date)**：発明の最初の開示が行われた日付。
発明が顧客の製品に実装されたか、または顧客の製品に実装される予定ですか？ (Invention was implemented into a customer product or is planned on being implemented into a customer product?)	発明がどこかで既に使用されているかどうかを示します。選択肢が [はい] の場合、追加のフィールドが実装に関する詳細情報を要求します。 • 製品のリリースの過去または将来の日付 **(Past or future date of release of the product)**：製品がリリースされる過去または将来の日付。 • 製品の名前の指定 **(Specify the name of the product)**：発明が使用された製品の名前。

法務調査

ServiceNow® 法務調査 アプリケーションでは、法務部門が複数のチャネルを通じてシンプルな取り込みプロセスから苦情を受け入れることができます。法務部門は詳細な法務調査を準備して実施できます。法務調査には、面談、証拠収集、推奨アクションを含む最終レポートの準備などが含まれます。

倫理に関する苦情など法務部門に提出される苦情には、贈賄、金融詐欺、インサイダー取引、その他の倫理違反などがあります。従業員は、このような違反の発生が疑われる場合には、法務調査のために法務部門に詳細を報告できます。

法務調査 を ServiceNow® ユニバーサル要求 および HR サービスデリバリ (HRSD) の 労務 (ER) アプリと統合することで、従業員がユニバーサル要求を介して苦情を送信し、法務部門と HR 部門

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

間で苦情を転送できるように、法務顧問がシームレスに対応できるようにします。詳細については、「ソリューション連携の向上：法務調査 および HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER)」を参照してください。

探索 従業員、パラリーガルスタッフ、弁護士が 法務調査をどのように使用するかについて説明します。	設定 申し立てタイプとサブタイプ、およびその他の構成を設定します。	要求 倫理に関する苦情などの苦情を送信および追跡します。
管理 苦情を調査および解決するために、法的要求と法務に関する事項を管理します。	アナリティクスとレポート 事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	参照 インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トラブルシューティングとサポート

- で質問や回答をする 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

法務調査 の探索

法務調査 では、法務部門は苦情を受け入れて詳細な法務調査を実施するために、面談、証拠収集を行い、最終レポートおよび推奨アクションを準備することができます。

機能

- 法務サービスポータル、従業員センター ポータル、および 匿名レポートセンター (ARC) ポータルを含むマルチチャネル取り込みプロセス
- 匿名の苦情または記名の苦情を送信するためのオプション。
- インシデント、苦情タイプ、関係者、およびインシデントの日付に関する詳細情報を収集するための問診票フォーム。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務部門と HR 部門間の部門間転送については、「ソリューション連携の向上：法務調査 および HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER)」を参照してください。

Legal Investigations - ワークフロー

次の図は、苦情を送信して処理するためのワークフローを示しています。

自動翻訳

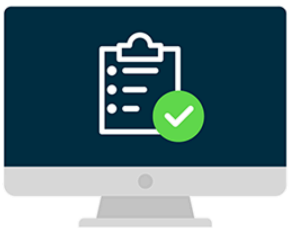
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

servicenow

Legal Investigations ワークフロー

Legal Investigations workflow

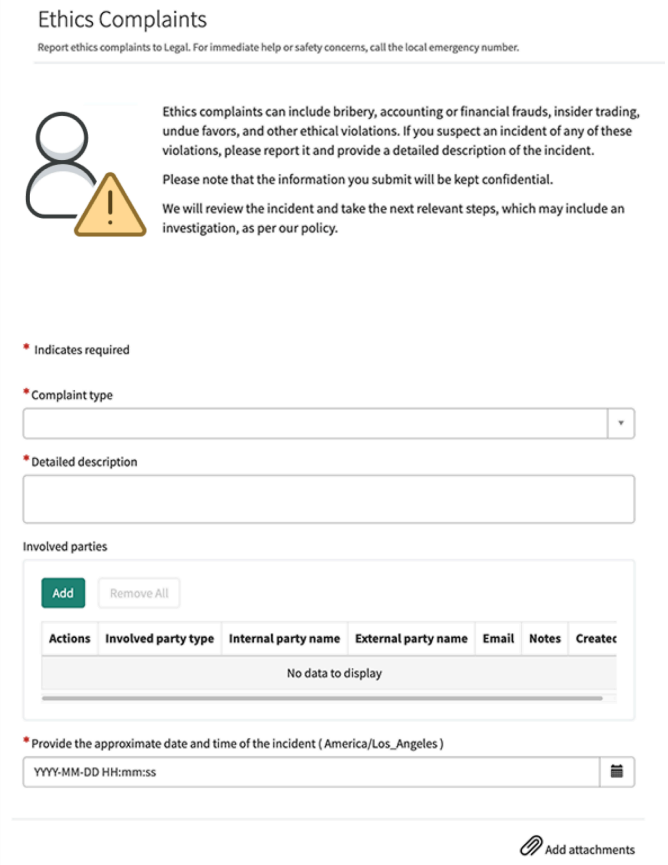
Enable the Legal department to accept complaints from a simple intake process through multiple channels. The legal team can organize and conduct detailed legal investigations including interviews, gathering evidence, and preparing final reports along with recommended actions.



Setup the following items

- Configure allegation types and allegation subtypes.
- (Optional) Install the Anonymous Reporting Center plugin to enable submitting complaints to Legal anonymously.
- Optional) Install the Interview Templates plugin to enable configuring interview templates for conducting interviews

- Employee submits a complaint with details like complaint type, involved party, description and date of the incident.
- Legal request fulfiller assesses the complaint and, if required, promotes it to a legal matter for detailed investigation.
- Matter fulfiller conducts the legal investigations that might include:
  - Adding more involved parties as a witness, the subject or allegation, etc.
  - Associating more allegations against any of the involved parties.
  - Conducting interviews with the involved parties.
  - Gatehering evidences, documenting and storing them in the legal matterthem in the legal matter.
- Matter fulfiller prepares final report and recommended actions.
- Matter fulfiller closes the legal matter and legal request as required.



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソリューション連携の向上：法務調査 および **HR** サービスデリバリ **(HRSD)** 労務 **(ER)**

従業員は、誰が調査するかを心配することなく、従業員センター ポータルに苦情を申し立てることができます。トリアージと調査のプロセスの間、これらの問題を扱う履行者は、解決のため必要に応じて、法務および HR 部門との間で問題についてのやりとりを行う場合があります。

主な機能

次の主な機能のために 法務調査 および HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) を ユニバーサル要求 と一緒に使用します。

- 従業員センター ポータルおよび 匿名レポートセンター (ARC) ポータルを通じて苦情を申し立てるためのオムニチャネルモード
- ユニバーサル要求 を通じたすべての苦情に対する単一のトリアージキュー
- 法務サービスデリバリ 法務調査 と HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) 間の基本的なケース詳細の部門間転送

法務調査 と **HR** サービスデリバリ **(HRSD)** 労務 **(ER)** を連携させる設定

法務調査 を HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) と統合するには、次の構成を完了してください。

- 法務調査 と HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) のセットアップ
- 法務サービスの ユニバーサル要求 の構成

データマッピング

HR 労務 (ER) および関連する法務倫理に関する事項の情報を HR と法務部門間で転送すると、適切なデータマッピングを使用して完全なデータコピーが実行されます。法務から HR への転送の場合は、HRERDepartmentTransferPostProcessor スクリプトをアクティブ化してコピーを実行します。詳細については、「データマッピングフィールド」を参照してください。

詳細なコピーのために追加のカスタマイズを実行するには、次のスクリプトを編集します。

- 法務から HR：HRERDepartmentTransferPostProcessor (労務 (ER) スコープ)
- HR から法務：LegalDepartmentTransferPostProcessor (法務調査 スコープ)

[タイプの証拠リンク **(Evidence of type link)**] テーブルでの、法務から HR への転送では、法務に関する事項に対して外部ストレージが有効になっている場合、ドキュメント URL を含む [URL] フィールドを使用してアーティファクトが証拠にコピーされます。外部ストレージがオフになっている場合、事項アーティファクトはすべての添付ファイルとともに証拠としてコピーされます。

法務に関する事項に対して外部ストレージが有効になっている場合、すべての添付ファイルまたはドキュメントが外部ドキュメントリンクで証拠としてコピーされます。法務から HR への転送の場合、面談と証拠の間に関連付けは存在しません。

[是正処置/推奨アクション] テーブルでの、法務から HR への転送では、推奨アクションタスクにリンクされた事項やアーティファクトの添付ファイルは、人事の是正処置の添付ファイルとしてコピーされます。法務に関する事項に対して外部ストレージが有効になっている場合、すべての添付ファイルまたはドキュメントが外部ドキュメントリンクで証拠としてコピーされます。

苦情処理のワークフロー

次のワークフロー例は、ルーティングエージェント、法務履行者、および HR エージェントがどのようにアプリケーションを使用して従業員が申し立てた苦情要求を解決するのかを説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 倫理的違反または同様のインシデントに気づき、ユニバーサル要求の提出によってそれをレポートする従業員。「従業員センター のクイックリンクからの苦情の送信」を参照してください。
2. ユニバーサル要求ルーティングエージェントは、これらの苦情要求に対してトリアージを行い、適切な部門がそれを扱うようにチケットを作成することができます。「法務調査の苦情に対するユニバーサル要求のトリアージ」を参照してください。

   注:
   ルーティングエージェントがユニバーサル要求から法務チケットを作成すると、倫理法務に関する事項が直接作成され、苦情が処理および解決されます。

3. チケットがアサインされた各部門の履行者は、チケットを処理してクローズしたり、別の部門に転送したり、ユニバーサル要求に転送したりすることができます。「苦情の法務に関する事項の処理」を参照してください。
4. 法務部門から HR 部門にチケットが転送されると、法務チケットの詳細 (説明、簡単な説明、コメントなど) が人事ケースにコピーされます。法務チケットがクローズされ、HR エージェントによって処理される人事ケースが作成されます。「別部門への法的チケットの転送」を参照してください。同様に、HR ケースを担当する HR エージェントは、法務部門に転送して倫理法務に関する事項を作成できます。

法務調査 の構成

法務調査で苦情を管理するために必要な基本データを構成します。

次のコンポーネントが 法務調査とともにインストールされます。

- 実務エリア：倫理
- カテゴリ：倫理に関する苦情
- アサイン先グループ: 法務 - 倫理
- レコードプロデューサー：倫理に関する苦情

  詳細については、「法務調査のレコードプロデューサー」を参照してください。

- 事項テンプレート：倫理テンプレート

アドミニストレーターは、インストールされているベースシステムコンポーネントを確認し、状況に合わせて変更するか、新しいコンポーネントを追加できます。

- 必要に応じて、調査中に新しい申し立てを追加するときに法務履行者が使用する申し立てタイプと申し立てサブタイプを設定します。
- [倫理] 実務エリアのベースシステムの [倫理に関する苦情] 問診票フォームに対するサブカテゴリを追加または変更します。こうしたサブカテゴリは、倫理的な苦情の問診票フォーム の [苦情タイプ] フィールドに表示されます。
- 次のタスクを完了すると、匿名の苦情を送信できるようになります。
  - 匿名レポートセンタープラグイン (com.sn_anonymous_report_center) をインストールして、法務に苦情を送信するために匿名レポートセンターポータルを有効にします。
  - HR Scoped Security プラグイン (com.snc.hr.scoped_security) をインストールして、匿名レポートセンターポータルの [倫理に関する苦情] 問診票フォームでテキスト検証コードを有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> HR サービスデリバリ (HRSD) がインストールされていない場合は、権限設定を変更する必要があります。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Legal Services Delivery に対する 匿名レポートセンター (ARC) の依存関係 [KB1171443]」の記事を参照してください。

  - ARC のベースシステム [倫理に関する苦情] の 法務調査のレコードプロデューサーを有効にします。
- 苦情の調査プロセスを標準化するために法務に関する事項テンプレートの作成を行います。
- 面談から一貫した情報を取得するために、面談タイプの法務に関する事項タスク向けに面談テンプレートを構成します。たとえば、このテンプレートでアンケートを設定すると、アサインされたタスク履行者は、事前定義された質問のリストを表示して面接者に質問をすることができます。

  詳細については、「労務 (ER) の面談管理」を参照してください。

法務調査 のインストール

admin ロールを持っている場合は、法務調査 アプリケーション (sn_lg_investigate) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 次のものをレビュー 法務調査 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 ServiceNow Store のアプリケーションリスト。

必要なロール：admin

このタスクについて

法務調査 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

詳細については、「法務調査 とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して 法務調査 アプリケーション (sn_lg_investigate) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

申し立てタイプとサブタイプを設定します。

調査中に新しい申し立てを追加するときに、苦情を処理している法務履行者が選択できるように申し立てタイプと申し立てサブタイプを設定します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_investigate.config または admin

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 法務調査アドミン > 申し立てタイプ.
2. 申し立てタイプを設定または変更します。
   - 新しい申し立てタイプを設定するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の申し立てタイプを変更するには、リストから申し立てタイプを開きます。
3. [名前] フィールドに、申し立てタイプの一意の名前を入力します。
4. [アクティブ] オプションを選択して申し立てタイプを有効にします。
   法務に関する事項の [申し立て] フォームの [申し立てタイプ] フィールドには、アクティブな申し立てタイプのみが表示されます。
5. 申し立てタイプを保存します。
   - [送信] をクリックして申し立てタイプを保存します。
   - 既存の申し立てタイプに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。
   [申し立てサブタイプ] 関連リストが表示されます。
6. 申し立てタイプの申し立てサブタイプを設定します。

   注:
   次の場所に移動して、申し立てサブタイプを設定することもできます。 すべて > 法務管理 > 法務調査アドミン > 申し立てサブタイプ > .

   a. [申し立てサブタイプ] 関連リストで、[新規] をクリックして申し立てサブタイプを追加するか、リストから既存の申し立てサブタイプを選択して変更します。

[申し立てサブタイプ] フォーム

フィールド	説明
名前	申し立てサブタイプの一意の名前。
申し立てタイプ	親申し立てタイプ。
有効	この申し立てサブタイプを有効にするオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. 申し立てサブタイプを保存します。

- 申し立てサブタイプを保存するには、[送信] をクリックします。
- 既存の申し立てサブタイプに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。

倫理に関する苦情のアサイン先グループを更新するためのシステムプロパティの設定

アドミニストレーターは、倫理に関する苦情をアサインするために別のアサイン先グループを使用するように sn_lg_investigate.ethics_complaints_assignment_group システムプロパティを設定します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_admin

このタスクについて

sn_lg_investigate.ethics_complaints_assignment_group は設定可能なシステムプロパティであり、従業員センター のクイックリンクを使用して、発生した倫理に関する苦情のデフォルトのアサイン先グループを構成する場合に使用されます。ユニバーサル要求 の機密性の高いロールで保護され、倫理に関する苦情を処理できる履行者がいるグループの sys_id は、システムのプロパティを設定できるようになっています。

または、次のプロパティを構成します。 設定 法務調査 付き HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER).

手順

1. フィルターナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [名前] 列で、 sn_lg_investigate.ethics_complaints_assignment_group プロパティを検索します。
3. プロパティを選択します。
4. 現在のアプリケーションスコープでプロパティを編集できない場合は、ページ上部のメッセージでここの単語を選択してください。
5. [値] フィールドを新しいアサイン先グループの sys_id で更新します。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果

新しいアサイン先グループを使用して、倫理に関する苦情をアサインできるようになりました。

法務調査 と **HR** サービスデリバリ **(HRSD)** 労務 **(ER)** のセットアップ

法務調査 と HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) をセットアップして、法務部門と HR 部門間で苦情要求を転送できるようにします。

始める前に

次の ServiceNow® アプリがインストールされていることを確認します。

- 法務調査 (sn_lg_investigate)
- ユニバーサル要求 (com.snc.universal_request)
- HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) (com.sn_hr_employee_relations)

> **注:**
> ソーススコープが 法務調査 でターゲットスコープがヒューマンリソース (HR) 労務 (ER) およびエビデンス管理である要求された制限付き発信者アクセス (RCA) を承認する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要に応じて、匿名レポートセンター (ARC) プラグイン (com.sn_anonymous_report_center) をインストールして、法務部門とヒューマンリソース (HR) 部門間でチケットを転送できるようにします。匿名レポートセンター (ARC) には、法務調査 サブスクリプションに加えて、HRSD Pro/Enterprise ライセンスが必要です。

必要なロール：admin

手順

1. 従業員センター の [クイックリンク] から苦情を送信するレコードプロデューサーをアクティブ化します。
   詳細については、「法務調査のレコードプロデューサー」を参照してください。

   a. 移動先 すべて > サービスカタログ > レコードプロデューサー.

   b. **[Ethics Complaints** (倫理に関する苦情)] という名前のレコードプロデューサーを検索して開きます。

   c. [テーブル名] フィールドで ユニバーサル要求 **[universal_request]** が選択されていることを確認します。
   倫理に関する苦情の送信オプションを有効にするレコードプロデューサーレコードは 2 つあります。1 つは 従業員センター ポータルの [クイックリンク] を使用し、もう 1 つは匿名レポートセンターポータルを使用します。

   d. [アクティブ] を選択して、ユニバーサル要求のレコードプロデューサーをアクティブ化します。

   e. [更新] をクリックします。

   注:
   倫理 [sn_lg_ops_ethics] テーブルにマッピングされたレコードプロデューサーを非アクティブ化する必要があります。

2. デフォルトで倫理に関する苦情要求がアサインされるベースシステムアサイン先グループの [コンプライアンス] を確認し、必要な変更を行います。

   a. 移動先 すべて > ユーザー管理 > グループ.

   b. デフォルトで準拠する要求をアサインするように設定するアサイン先グループを開きます。

   c. [ロール] 関連リストで、次のロールがアサイン先グループにアサインされていることを確認します。
      - agent_workspace_user
      - sn_uni_req.routing_agent
      - interaction_agent

   d. [グループメンバー] 関連リストで、トリアージするユーザーを追加し、送信された苦情を処理します。
   これらのユーザーには、sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ロールと次の部門固有のロールがアサインされている必要があります。
      - sn_lg_investigate.fulfiller (法務部門のユーザー)
      - sn_hr_er.case_writer (HR 部門のユーザー)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「ユーザーグループの作成」を参照してください。

3. ベースシステムのアサイン先グループ以外のアサイン先グループを構成した場合は、 システムプロパティを更新して、それを倫理に関する苦情要求のデフォルトのアサイン先グループにします。
   a. 最後のステップで構成されたアサイン先グループの sys_id をコピーします。
   b. 移動先 すべて > 法務管理 > 法務調査アドミン > プロパティ.
   c. [デフォルトのアサイン先グループ] フィールドにアサイン先グループの sys_id を貼り付けます。
4. ユニバーサル要求 プロパティを設定して、部門間を転送する際のプライマリチケットの処理方法を決定します。
   a. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > アドミニストレーション > プロパティ.
   b. [転送タイプ] で、[転送タイプを選択して、プライマリーチケットの処理方法を決定します] プロパティ (*sn_uni_req.transfer_type*) を **[** サービス] に更新します。

      注:
      チケットの転送中にサービスが選択されていない場合、転送は選択した転送部門に設定されたデフォルトのサービスに対して行われます。

   詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。
5. 法務から HR への完全なデータコピーを実行するには、**[HRERDepartmentTransferPostProcessor]** をアクティブ化します。
   a. 移動先 すべて > システム定義 > スクリプトインクルード.
   b. **HRERDepartmentTransferPostProcessor** スクリプトインクルードを検索し、アクティブ化します。
6. 従業員センター ポータルの [クイックリンク] セクションに [倫理に関する苦情] クイックリンクが表示されない場合は、**[addQuickLinkToECPortal]** 修正スクリプトを手動で実行します。

調査のための苦情の送信

従業員は、コンプライアンス違反のインシデントを報告する苦情を送信して法務部門または HR 部門に調査を依頼できます。

苦情はさまざまなチャネルから送信できます。

法務サービスポータル からの苦情の送信

法務サービスポータル から苦情を送信して、調査と解決のために違反インシデントを報告します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて

苦情を匿名で送信するには、「匿名レポートセンターポータルからの苦情の送信」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務サービスポータル.
2. 苦情 (倫理に関する苦情など) を申し立てるために法務サービス要求を検索するか、または [サービスカタログ] をクリックして、利用可能なすべての要求カテゴリを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [カテゴリ] ペインから [倫理要求] カテゴリを選択します。
4. [倫理に関する苦情] をクリックして要求を送信します。
5. [倫理に関する苦情] フォームのフィールドに入力します。
6. 関係者を追加するには、[関係者] セクションで [追加] をクリックします。

   a. [行を追加] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「倫理的な苦情の問診票フォーム」を参照して ください。

   b. [追加] をクリックします。

   関係者レコードは、[倫理に関する苦情] 問診票フォームの [関係者] リストに表示されます。
7. [送信] をクリックします。

従業員センター からの苦情の送信

従業員センター ポータルから苦情を送信して、調査と解決のために違反インシデントを報告します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて
苦情を匿名で送信するには、「匿名レポートセンターポータルからの苦情の送信」を参照してください。

手順

従業員センターポータルで、[法務] メニューまたは [クイックリンク] セクションのいずれかを使用して苦情を送信します。

従業員センター の法務メニューからの苦情の送信

従業員センター ポータルの法務メニューから苦情を送信します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて
注:
このオプションは、アドミニストレーターが倫理 [sn_lg_ops_ethics] テーブルにマッピングされているレコードプロデューサーをアクティブ化している場合に使用できます。詳細については、「法務調査のレコードプロデューサー」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. Employee Center (従業員センター) ポータルで **[Legal** (法務)] メニューをクリックし、**[Ethics and Compliance** (倫理とコンプライアンス)] オプションを選択します。
3. [Ethics and Compliance (倫理とコンプライアンス)] 要求カテゴリページで、**[Ethics Complaints** (倫理に関する苦情)] をクリックします。
4. [倫理に関する苦情] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「倫理的な苦情の問診票フォーム」を参照して ください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. 関係者を追加するには、[関係者] セクションで [追加] をクリックします。

   a. [Add Row (行を追加)] ダイアログボックスで、関係者が組織の従業員であるか組織外のユーザーであるかを示す関係者タイプオプションを選択します。

   b. 関係者の名前、メール ID、およびその他のメモを入力します。

      注:
      内部従業員の場合、[メール **ID]** フィールドはユーザーのプロファイルから自動入力されます。

   c. [追加] をクリックします。
      関係者レコードは、[Ethics Complaints (倫理に関する苦情)] 問診票の [Involved Parties (関係者)] リストに表示されます。

   さらに関係者を追加するには、手順を繰り返します。

6. [倫理に関する苦情] フォームで、[送信] をクリックします。

タスクの結果
法的要求が作成され、構成に従って要求履行者またはアサイン先グループにアサインされます。

従業員センター のクイックリンクからの苦情の送信

従業員センター ポータルのクイックリンクから苦情を送信します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて

注:
このオプションは、アドミニストレーターがユニバーサル要求 [universal_request] テーブルにマッピングされているレコードプロデューサーをアクティブ化している場合に使用できます。詳細については、「法務調査のレコードプロデューサー」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 従業員センターポータルで、[クイックリンク] セクションの下にある [倫理に関する苦情] リンクをクリックします。
3. [倫理に関する苦情] フォームで、苦情の概要を入力します。
4. [詳細な説明] フィールドに、苦情の詳細、関係者の名前、およびインシデントのおおよその日時を入力します。
5. オプション: [添付ファイルを追加] をクリックして、苦情を裏付けるドキュメントをアップロードします。
6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
ユニバーサル要求が作成され、構成に従ってアサイン先グループにアサインされます。ユニバーサル要求ルーティングエージェントは、トリアージして処理できます。

匿名レポートセンターポータルからの苦情の送信

匿名レポートセンター (ARC) ポータルから匿名で苦情を送信して、調査と解決のためにコンプライアンス違反インシデントを報告します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
苦情を匿名で申し立てるには、アドミニストレーターが次のタスクを完了している必要があります。

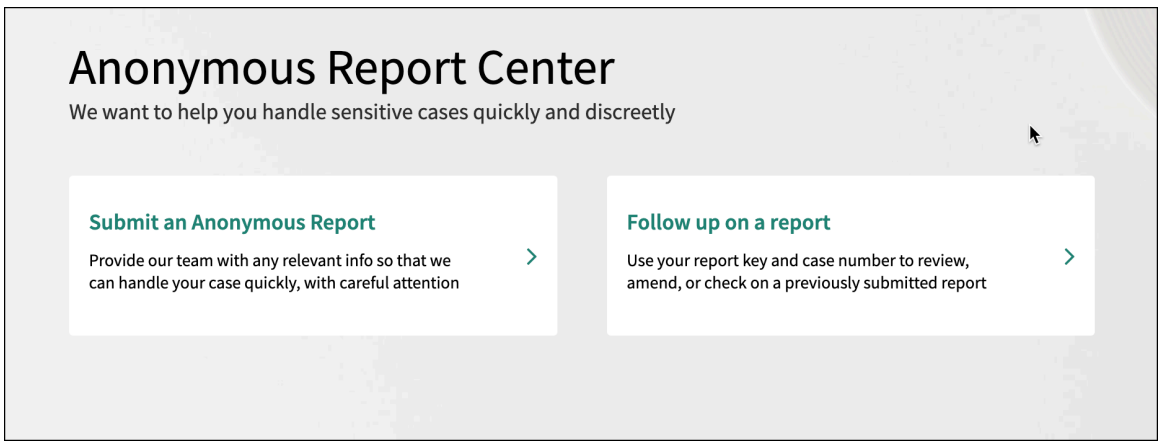
- Anonymous Reporting Center プラグイン (com.sn_anonymous_report_center) をインストールする
- ARC ポータルを介した送信に対して [倫理に関する苦情] レコードプロデューサーを有効にする

詳細については、「法務調査のレコードプロデューサー」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 従業員センターポータルまたは直接 URL を使用して、匿名レポートセンターポータルを開きます。
   従業員センター または 法務サービスポータル を使用している場合は、ID を匿名に保つためにアカウントからサインアウトされます。新しいブラウザータブで Anonymous Report Center (匿名レポートセンター (ARC)) ポータルが開きます。



2. 匿名レポートセンターポータルで [匿名レポートを送信] をクリックします。
3. [匿名レポートを送信] ページで [倫理に関する苦情] をクリックします。
4. [倫理に関する苦情] フォームのフィールドに入力します。
   ARC のアクティブなレコードプロデューサーに基づいて、さまざまなフィールドセットが [倫理に関する苦情] フォームに表示される場合があります。

   フィールドの説明については、「匿名レポートセンターポータルの倫理に関する苦情の問診票フォーム」を参照してください。

5. テキスト検証コードを入力します。

   注:
   テキスト検証コードが機能するためには、HR Scoped Security プラグインをインストールする必要があります。

6. [送信] をクリックします。
7. オプション: 報告された要求をダウンロードしてシステムに保存するには、[レポートを送信していただきありがとうございます] ダイアログボックスで [レポートのコピーをダウンロード] をクリックします。
8. 後で匿名レポートにアクセスしてその進捗状況を追跡できるように、該当するフィールドに示されているレポートキーとレポート番号をメモします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
Legal Investigations のアクティブなレコードプロデューサーに基づいて、法的要求またはユニバーサル要求のいずれかが作成されます。

要求者の匿名性またはユーザーに要求される匿名性を維持するために、該当するフィールドの次の値を使用して要求が送信されます。

- [作成者] には [ゲスト] が設定されます。
- [要求元] は空欄になります。

匿名レポートセンターポータルからの匿名レポートへのアクセス

匿名レポートをフォローアップして、そのレポートを処理している法務履行者からのコメントや更新情報を表示したり、コメントを追加したりできます。

始める前に
匿名レポートにアクセスするには、要求を送信したときに生成されたレポートキーとレポート番号が必要です。

必要なロール：なし

手順

1. 従業員センターポータルまたは直接 URL を使用して、匿名レポートセンターポータルを開きます。
   従業員センター または 法務サービスポータル を使用している場合は、ID を匿名に保つためにアカウントからサインアウトされます。新しいブラウザータブで Anonymous Report Center (匿名レポートセンター (ARC)) ポータルが開きます。
2. ログインするための認証情報の入力を求められた場合は、この URL をコピーし、インスタンスの詳細を入力して匿名レポートセンター (ARC) にアクセスできます。
   例:https://<instance_name>/arc。
3. 匿名レポートセンターポータルで [レポートのフォローアップ] をクリックします。



4. [レポートのフォローアップ] ページに詳細を入力します。
   a. [レポートキー] に、匿名レポートの送信後に取得したレポートキーを入力します。
   b. [レポート番号] に、匿名レポートの送信後に取得したレポート番号を入力します。
5. テキスト検証コードを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> テキスト検証コードが機能するためには、HR Scoped Security プラグイン (com.snc.hr.scoped_security) をインストールする必要があります。

6. [次へ **(Next)**] をクリックします。
   レポートは [標準チケット] ページに表示されます。

苦情要求の管理

法務部門のメンバーは、従業員から送信された苦情の法的要求を処理し、非準拠のインシデントを報告し、法務調査を実施します。

法的要求として送信された苦情

従業員が倫理に関する苦情に関連する法的要求を送信すると、その要求は法務部門のグループまたはユーザーに自動的にアサインされます。アサインは、関連付けられた実務エリアの問診票フォームに設定されたアサインルールに基づいて行われます。要求が法務グループにアサインされている場合は、グループリードが要求をリード自身またはアサイングループの別のメンバーにトリアージできます。

ユニバーサル要求として送信された苦情

ユニバーサル要求を使用した倫理に関する苦情の送信を有効にした場合は、コンプライアンスグループにアサインされます。ユニバーサルルーティングエージェントは、ユニバーサル要求から倫理法務に関する事項を作成し、それを事項所有者にアサインして処理できます。詳細については、「ソリューション連携の向上：法務調査 および HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER)」を参照してください。

苦情の処理

法務調査を効果的に実施するために、法務履行者は報告されたインシデントを詳細に評価し、次を行うことができます。

- 情報と証拠のソースを特定する
- 関係者を追加または変更する
- 重要な詳細を収集するための面談の質問を準備する
- サポートドキュメントおよび関連ドキュメントを添付する

法務顧問センター を使用して、送信された苦情の法務調査を実施します。

法務調査の苦情に対するユニバーサル要求のトリアージ

従業員が倫理違反または類似のインシデントを確認して報告すると、結果として得られたユニバーサル要求は優先順位付けと解決のためにトリアージされます。

このようなケースは機密性が高いため、アサインされたロールに基づいて、苦情に対するこれらのユニバーサル要求を表示して処理できます。

ユニバーサル要求 ルーティングエージェント
: 機密性の高い要求を処理する sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ロールを使用すると、これらのユニバーサル要求をレビューしてトリアージできます。

法務履行者
: sn_lg_investigate.fulfiller ロールを使用すると、ユニバーサル要求から倫理法務に関する事項を作成できます。

HR エージェント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

sn_hr_er.case_writer ロールを使用すると、ユニバーサル要求から不適切な行為を報告する HR ケースを作成できます。

ユニバーサル要求からの倫理法務に関する事項の作成

法務部門の支援を得て苦情を解決するために、ユニバーサル要求から倫理法務に関する事項を作成します。

始める前に

ユニバーサル要求 アプリケーションがインストールされており、アドミニストレーターが法務サービスの関連構成を完了していることを確認します。

必要なロール：sn_lg_investigate.fulfiller および sn_uni_req.sensitiveinfo_agent

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
   または、次の場所に移動してユニバーサル要求を開くこともできます: すべて > ユニバーサル要求 > オープン.
2. [リスト] アイコン ( ) をクリックします。
3. [倫理に関する苦情] で、[すべて] をクリックします。
4. 作業するユニバーサル要求を開きます。
5. ユニバーサル要求を自分またはアサイン先グループの別のメンバーにアサインします。
   - 要求を自分にアサインするには、[自分にアサイン **(Assign to me)]** をクリックします。
   - 要求を別のメンバーにアサインするには、[詳細] タブの [アサイン先 **(Assigned to)]** フィールドでユーザーを選択し、[保存] をクリックします。

   アサインされたメンバーは、ユニバーサル要求の作業を開始し、次のステップを実行できます。
6. 苦情の対象に基づいて、倫理法務に関する事項または HR ケースのいずれかを作成して、適切な部門にルーティングできます。
   不適切な行為を報告する HR ケースの作成の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) の使用」を参照してください。
7. [法的チケットを作成] をクリックします。
8. [法的チケットを作成] ダイアログボックスのフィールドに入力します。
   a. [チケットタイプ] リストから、[倫理に関する苦情] を選択します。
   b. [追加コメント] に、法務部門からの必要なサービスとサポートに関する詳細を入力します。
   c. [作成] をクリックします。

タスクの結果

- 倫理法務に関する事項が作成され、ユニバーサル要求のプライマリチケットになります。法務に関する事項番号が [プライマリチケット] フィールドに入力されます。
- ユニバーサル要求からすべての添付ファイルが法務に関する事項にコピーされます。デフォルトでは、倫理に関する苦情の法務に関する事項テンプレートがこの法務に関する事項に適用されます。
- ユニバーサル要求状況は [対応中] になります。
- [ステータスの理由] フィールドに、事前設定された値 [プライマリチケット - 対応中] が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

- 倫理法務に関する事項が作成された場合：法務部門で、法務に関する事項が事項所有者にアサインされます。アサインされた事項所有者は、法務に関する事項を処理して解決策を提供するか、法的要求を別の部門に転送するか、ユニバーサル要求に戻します。
- HR ケースが作成された場合：HR 部門で、HR ケースが HR エージェントにアサインされて処理されます。詳細については、「HR ケースの処理」を参照してください。

苦情の法的要求の処理

自分にアサインされた苦情の法的要求を処理するか、または協力者として問題を解決したりクエリーに回答したりします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_investigate.fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. タスクを確認して実行するために、アサインされている法務要求を開きます。
   - 法的要求を処理して、苦情の詳細を確認し、最初の照会を行います。
   - [関係者] タブで関係者を追加または変更します。
   - 法的要求を徹底的に調査する必要がある場合は、この要求を法務に関する事項に昇格させます。
   - 法的要求をクローズするか、キャンセルします。
     - 要求を解決したら、その要求をクローズします。
     - 要求にアクションが必要ないことがわかった場合は、キャンセルできます。

苦情の法務に関する事項の処理

法務調査を実施して内部の苦情を解決するために、アサインされている法務に関する事項を処理します。

始める前に
実務エリアリードまたはグループマネージャーによって、処理対象の法務に関する事項がアサインされます。

必要なロール：sn_lg_investigate.fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [事項] で、[すべて] をクリックします。
4. 処理対象の法務に関する事項を開きます。
5. [作業を開始] をクリックして、法務に関する事項の作業を開始します。
   法務に関する事項のステータスが [対応中] に更新されます。
6. 法務調査では、インシデントと関係者に関連する次の情報を作成して記録できます。
   - [関係者] タブで関係者を追加または変更します。
   - 事項に申し立てを追加し、[申し立ての対象] タイプの 1 人以上の関係者に関連付けます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 調査の実施時に、法務に関する事項タスクでドキュメント、面談、および推奨アクションを追加します。

  注:
  法務調査に関する事項の場合は、次のタイプのタスクを追加します。

  - ドキュメント：法務に関する事項の調査の一環として収集したドキュメントを保存します。調査ドキュメントを収集するタスクを別のユーザーにアサインすることもできます。詳細な手順については、「法務に関する事項のタスクの追加」の箇所を参照してください。
  - 面談：関係者との面談を実施し、必要に応じて面談パネルに他のユーザーを追加します。面談の追加方法の詳細については、「法務に関する事項への面談タスクの追加」を参照してください。
  - 推奨アクション：調査の結果に基づいて、関係者に推奨事項を提示します。推奨アクションの追加方法の詳細については、「法務に関する事項への推奨アクションタスクの追加」を参照してください。

- 法務に関する事項の他の一般的なタスクを実行します。

7. 要件に基づいて、法務に関する事項をクローズするか、法務に関する事項を転送します。

申し立てレコードの追加と関係者への関連付け

苦情調査の一環として申し立てレコードを法務に関する事項に追加し、関係者に関連付けます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_investigate.fulfiller

このタスクについて
[Involved Party (関係者)] フォームから申し立てを関係者に関連付けることもできます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.

2. 自分にアサインされており、申し立てレコードを追加する法務に関する事項を開きます。

3. [申し立て] タブで、申し立てレコードを追加または変更します。

- 申し立てレコードを追加するには、[新規] をクリックします。
- 既存の申し立てレコードを変更するには、リストから申し立てレコードを開きます。

4. フォームのフィールドに入力します。

[申し立て] フォーム

フィールド	説明
申し立てタイプ	申し立てのタイプ。
申し立てサブタイプ	選択した申し立てタイプのサブタイプ。
説明	申し立てに関する詳細情報。

5. 申し立てレコードを保存します。

- 申し立てレコードを保存するには、[保存] をクリックします。
- 既存の申し立てレコードに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。
[申し立ての対象] タブが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 申し立てを関係者に関連付けます。

   a. [申し立ての対象] タブで [追加] をクリックします。

   b. [関係者を追加] ダイアログボックスで、リストから関係者を選択します。

      注:
      [申し立ての対象] タイプの関係者は、申し立てレコードにのみ関連付けることができます。

   c. [追加] をクリックします。

   選択した関係者が [申し立ての対象] タブに一覧表示されます。

法務に関する事項への面談タスクの追加

苦情調査の一環として、関係者に対する面談タスクを法務調査事項に追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_investigate.fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. 自分にアサインされており、法務に関する事項タスクを追加する法務に関する事項を開きます。
   - タスクを事項に追加するには、[法務に関する事項] フォームの [タスク] タブで [新規] をクリックします。
   - タスクをフェーズに追加するには、[フェーズ] タブからフェーズを開き、フェーズレコードの [法務に関する事項タスク] タブで [新規] をクリックします。
3. [法務に関する事項タスク] フォームで [タイプ] フィールドから [面談] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「法務調査のための [法務に関する事項タスク] フォーム」と面談タスクタイプ固有のフィールドを参照してください。
5. 法務に関する事項タスクを保存します。
   - 法務に関する事項タスクを保存するには、[保存] をクリックします。
   - 既存の法務に関する事項タスクに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。

法務に関する事項への推奨アクションタスクの追加

苦情調査の結果に基づいて、関係者に対する推奨アクションを法務調査事項に追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_investigate.fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. 自分にアサインされており、法務に関する事項タスクを追加する法務に関する事項を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タスクを事項に追加するには、[法務に関する事項] フォームの [タスク] タブで [新規] をクリックします。
- タスクをフェーズに追加するには、[フェーズ] タブからフェーズを開き、フェーズレコードの [法務に関する事項タスク] タブで [新規] をクリックします。

3. [法務に関する事項タスク] フォームで [タイプ] フィールドから [推奨アクション] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
フィールドの説明については、「法務調査のための [法務に関する事項タスク] フォーム」と推奨アクションタスクタイプ固有のフィールドを参照してください。
5. 法務に関する事項タスクを保存します。
   - 法務に関する事項タスクを保存するには、[保存] をクリックします。
   - 既存の法務に関する事項タスクに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。

法的要求または法務に関する事項の関係者の管理

苦情に関連する法的要求または法務に関する事項において、新しい関係者を追加するか、既存の関係者の情報を変更します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_investigate.fulfiller

このタスクについて
関係者とは、苦情に直接的または間接的に関わっている個人 (苦情の申立人、証人、申し立ての対象者、その他の関係者など) のことです。こうした個人は、組織内外のユーザーである可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. 自分にアサインされており、関係者を管理する法的要求または法務に関する事項を開きます。
3. [関係者] タブで、関係者を追加または変更します。
   - 関係者を追加するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の関係者を変更するには、リストから関係者を開きます。
4. フォームのフィールドに入力します。
フィールドの説明については、「[関係者] フォーム」を参照してください。
5. [保存] をクリックします。

法務調査の参照

参照トピックには、法務調査 で使用するリストとフォームに関する追加情報があります。

法務調査 とともにインストールされるコンポーネント

法務調査 アプリケーションが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール

法務調査 とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
調査アドミン (Investigations Administrator) [sn_lg_investigate.admin]	そのアプリの管理アクセス権と基礎となるデータへのフルアクセス権を持つ、法務調査 アプリのアプリケーション固有のアドミンロール。	• sn_lg_investigate.config • sn_lg_investigate.fulfiller • sn_interview_temp.admin
調査構成担当者 (Investigations Configurator) [sn_lg_investigate.config]	申し立てタイプや申し立てサブタイプなどのデータを構成するためのアクセス権を付与します。要求および事項のトランザクションデータへのアクセス権は付与しません。	sn_interview_temp.writer
調査履行者 (Investigations Fulfiller) [sn_lg_investigate.fulfiller]	アサインされた要求および事項を処理するための履行者アクセス権を付与します。	• sn_lg_ops.legal_user • sn_interview_temp.reader

テーブル

法務調査 とともにインストールされるロール

テーブル	説明
申し立て [sn_lg_investigate_allegation]	特定人物に対する苦情申し立て (別名申し立ての対象)。
申し立てタイプ [sn_lg_investigate_allegation_type]	金融詐欺、差別、ハラスメントなどの苦情申し立てに使用される、申し立てのタイプ。
申し立てサブタイプ [sn_lg_investigate_allegation_subtype]	申し立てタイプをさらに分類するために使用されるサブタイプ。たとえば、金融詐欺には過度の優遇や賄賂などのサブタイプがあります。
関係者 [sn_lg_investigate_involved_party]	申立人、申し立ての対象、証人、またはその他のタイプとして苦情に関与しているユーザー。
関連する申し立て [sn_lg_investigate_m2m_allegation_party]	申し立てとその申し立ての対象との関連性。1 つの申し立てを 1 つ以上の申し立て対象に関連付けることができます。

法務調査のレコードプロデューサー

レコードプロデューサーを使用して、要求者が要求を入力して開始する必要があるフィールドを含む問診票フォームを設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務調査 がインストールされると、倫理に関する苦情のレコードプロデューサーがインストールされます。

従業員が苦情を送信すると、アクティブなレコードプロデューサーのさまざまなテーブルへのマッピングに基づいて、法的要求またはユニバーサル要求が作成されます。

重要:
どの時点においても、アクティブにすることができるのは、特定のテーブルにマッピングされた 1 つのレコードプロデューサーセットのみです。

法務要求

苦情が送信されたときに、次のレコードプロデューサーをアクティブ化して法的要求を作成できます。

注:
匿名レポートセンター (ARC) ポータルから法務要求を送信するには、法務調査のサブスクリプションに加えて HRSD Pro/Enterprise のライセンスが必要です。

苦情を法的要求として送信するレコードプロデューサー

レコードプロデューサー名	マッピングされたテーブル	説明
倫理に関する苦情	倫理 [sn_lg_ops_ethics]	• 法務サービスポータル または 従業員センター ポータルの [法務] メニューオプションを介して送信します。 • 法的要求を作成します。
倫理に関する苦情	倫理 [sn_lg_ops_ethics]	• Anonymous Report Center (匿名レポートセンター (ARC)) ポータルを介して送信します。 • 法的要求を作成します。

ユニバーサル要求

苦情が送信されたときに、次のレコードプロデューサーをアクティブ化してユニバーサル要求を作成できます。

注:
デフォルトでは、これらのレコードプロデューサーは非アクティブです。法務調査 を HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) と統合し、法務部門と HR 部門の間で苦情を転送する場合は、それらをアクティブ化する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

苦情をユニバーサル要求として送信するレコードプロデューサー

レコードプロデューサー名	マッピングされたテーブル	説明
倫理に関する苦情	ユニバーサル要求 [universal_request]	• 従業員センター ポータルの [クイックリンク] オプションを介して送信します。 • ユニバーサル要求を作成します。 • デフォルトで要求を機密性の高いケースとしてマークします。
倫理に関する苦情	ユニバーサル要求 [universal_request]	• 匿名レポートセンターポータルを介して送信します。 • ユニバーサル要求を作成します。 • デフォルトで要求を機密性の高いケースとしてマークします。

詳細については、「法務サービスのレコードプロデューサーの管理」を参照してください。

倫理的な苦情の問診票フォーム

従業員は、倫理的な苦情の問診票フォームを使用して倫理違反インシデントを報告できます。

[倫理的な苦情] フォーム

フィールド	説明
苦情タイプ	組織の倫理ポリシーに違反している苦情または申し立てのタイプ。
詳細な説明	インシデントがいつどこで発生したかなど、インシデントに関する詳細情報。
関係者	苦情の対象となっているユーザー。
インシデントのおおよその日時を指定	インシデントが発生した暫定的な日付。

[倫理に関する苦情] フォームの [関係者] セクションの [追加] ボタンをクリックして、表示される [行を追加] ダイアログボックスから関係者を追加します。

[関係者] - [行を追加] ダイアログボックス

フィールド	説明
関係者タイプ	関係者のタイプ。 • 内部：苦情の対象である、組織内の従業員。 • 外部：苦情の対象である、組織外のユーザー。
内部パーティ名	関係者の名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[関係者] - [行を追加] ダイアログボックス (続く)

フィールド	説明
	関係者タイプとして [外部] が選択されている場合、[内部パーティ名] フィールドは [外部パーティ名] フィールドに置き換えられます。
メール	関係者のメール ID。 内部従業員の場合、メール ID はユーザープロファイルから自動的に入力されます。 外部従業員の場合は、メール ID を入力します。このフィールドは、 [関係者タイプ] で [外部]が選択されている場合にのみ使用できます。
メモ	関係者に関する追加情報。

匿名レポートセンターポータルの倫理に関する苦情の問診票フォーム

従業員は、匿名レポートセンター (ARC) ポータルで倫理に関する苦情の問診票フォームを使用して倫理違反インシデントを報告できます。アクティブなレコードプロデューサーに基づいて、さまざまなフィールドセットがフォームに表示されます。

倫理 [sn_lg_ops_ethics] テーブルにマッピングされたレコードプロデューサーがアクティブな場合、ARC ポータルの [倫理に関する苦情] フォームに次のフィールドが表示されます。

ARC ポータルの [倫理に関する苦情] フォーム

フィールド	説明
苦情タイプ	組織の倫理ポリシーに違反している苦情または申し立てのタイプ
詳細な説明	インシデントがいつどこで発生したかなど、インシデントに関する詳細情報
関係者	苦情の対象となっているユーザー。 関係者の名前またはメール ID をカンマで区切って入力します。
イベントのおおよその日付	インシデントが発生した暫定的な日付
私は、自分が提供する情報 (機密情報、個人情報などを含む) が、適切なチームによってレビューされることを理解しています	要求を通じて関係者の機密情報または個人情報を送信することを承諾するオプション

ユニバーサル要求 [universal_request] テーブルにマッピングされたレコードプロデューサーがアクティブな場合、ARC ポータルの [倫理に関する苦情] フォームに次のフィールドが表示されます。

[倫理に関する苦情] フォーム - **ARC** ポータル

フィールド	説明
苦情の概要	組織の倫理ポリシーに違反している苦情または申し立てのタイプ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[倫理に関する苦情] フォーム - ARC ポータル (続く)

フィールド	説明
詳細な説明	インシデントの詳細な説明、関係者の名前、およびインシデントのおおよその日時など、インシデントに関する詳細情報

[関係者] フォーム

法務履行者または事項所有者は、[関係者] フォームを使用して、自分にアサインされた法的要求または法務に関する事項の関係者を追加または変更できます。

[関係者] フォーム

フィールド	説明
タイプ	関係者のタイプ。 • 申立人：苦情を送信したユーザー。 • 申し立ての対象：送信された苦情の対象ユーザー。 • 証人：苦情に記載されているインシデントに立ち会ったユーザー。 • その他：調査のステークホルダーになる可能性のあるユーザー。
外部ユーザー	ユーザーが組織外のユーザーであるかどうかを指定するオプション。
内部パーティ	関係者として追加されたユーザー。 [外部ユーザー] オプションが選択されている場合、[内部パーティ] フィールドは [外部パーティ]フィールドに置き換えられます。
メール	関係者のメール ID。 内部従業員の場合、メール ID はユーザープロファイルから自動的に入力されます。 外部従業員の場合は、メール ID を入力します。[外部ユーザー] オプションが選択されている場合にのみ、このフィールドを使用できます。
メモ	関係者に関する追加情報。

法務調査のための [法務に関する事項タスク] フォーム

事項所有者は [法務に関する事項タスク] フォームを使用して、法務調査の一環としてタスクタイプ (ドキュメント、推奨アクション、および面談) を追加できます。

推奨アクションの詳細を含む [法務に関する事項タスク] フォーム

フィールド	説明
名前	タスクの一意な名前
タイプ	タスクのタイプ。 [推奨アクション] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

推奨アクションの詳細を含む [法務に関する事項タスク] フォーム (続く)

フィールド	説明
優先度	タスクを実行して完了する優先度のレベル。タスクの優先度によって、事項を解決する重要度が決まります。
フェーズ	タスクが属するフェーズ
事項 (Matter)	タスクが属する事項
イベント名	タスクに関連付けられたカレンダーイベントの名前。期日があるカレンダーイベントは、特定のマイルストーンに対するタスクの進捗状況を追跡するのに役立ちます。
状況	タスクの進捗状況を決定するタスクの現在のステータス
順序	フェーズまたは案件に複数のタスクがある場合にタスクを実行する順序
アサイン先グループ	タスクがアサインされているユーザーグループ
担当者	タスクがアサインされているユーザー。アサイン先グループを選択すると、選択したグループのメンバーがリストに表示されます。
期日	タスクを完了する日付
内部パーティ	推奨アクションが適用される関係者の名前。
[推奨アクションの詳細] セクション	
推奨アクションタイプ	推奨アクションのタイプ (口頭による警告や停止など)。
ディスカッションの日時	推奨アクションについて関連する関係者と話し合う日付。
追加の出席者	ディスカッション会議に参加する関係者以外のユーザー。
説明	推奨アクションの説明。
[メモ] セクション	
作業メモ	事項に関連する認定ユーザーのみが表示できるコメントまたはメモ
追加コメント	要求者も表示できるコメントまたはメモ

次の表で、推奨アクションタスクタイプに固有のフィールドについて説明します。

[推奨アクションの詳細] セクション

フィールド	説明
推奨アクションタイプ	推奨アクションのタイプ (口頭による警告や停止など)。
ディスカッションの日時	推奨アクションについて関連する関係者と話し合う日付。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[推奨アクションの詳細] セクション (続く)

フィールド	説明
追加の出席者	ディスカッション会議に参加する関係者以外のユーザー。
説明	推奨アクションの説明。

次の表で、面談タスクタイプに固有のフィールドについて説明します。

[面談] セクション

フィールド	説明
開始日時	面談開始日時。
終了日時	面談終了日時。 デフォルトでは、開始日時を選択すると、終了日時が開始時刻の 1 時間後に自動的に設定されます。面談時刻に基づいて変更できます。
追加の面接者	メインの面接者 (タスクの [担当者] フィールドで選択されているユーザー) 以外に、面談パネルに含まれるユーザー。 タスクが保存されると、追加の面接者に面談タスクがメールで通知されます。

データマッピングフィールド

倫理に関する事項を法務履行者から人事に転送し、HR 労務 (ER) ケースを法務部門に転送する場合は、テーブルのデータマッピングが必要です。

関係者

法務テーブル：sn_lg_investigate_involved_party

HR テーブル：sn_hr_er_involved_party

[関係者] フィールドのマッピング

法務フィールド	**HR** フィールド
external_user	not_in_system
type	type
internal_party	ユーザー
external_party	name

申し立て

法務テーブル：sn_lg_investigate_allegation

HR テーブル：sn_hr_er_allegation

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[申し立て] フィールドのマッピング

法務フィールド	HR フィールド
allegation_type	allegation_type
allegation_subtype	allegation_subtype
説明	説明

申し立ての対象

法務テーブル：sn_lg_investigate_m2m_allegation_party

HR テーブル：sn_hr_er_m2m_allegation_party

[申し立ての対象] フィールドのマッピング

法務フィールド	HR フィールド
involved_party	involved_party
allegation	allegation
outcome	outcome

証拠/アーティファクト

法務テーブル：sn_lg_matter artifact

HR テーブル：sn_em_evidence

[証拠/アーティファクト] フィールドのマッピング

法務フィールド	HR フィールド
sn_lg_matter_artifact.short_description	name
involved_party_users	subjects_of_allegation
submitted_by	submitted_by_involved_party

タイプの証拠リンク

法務テーブル：sn_lg_matter_artifact_external_storage

HR テーブル：sn_em_evidence

[タイプの証拠リンク **(Evidence of type link)**] フィールドのマッピング

法務フィールド	HR フィールド
sn_lg_matter_artifact_external_storage.short_description	description
link	url source

面談

法務テーブル：sn_lg_matter task

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

HR テーブル：sn_hr_er_interview

[面談] フィールドのマッピング

法務フィールド	HR フィールド
involved_party	面談対象者
interview_notes	notes

是正処置/推奨アクション

法務テーブル：sn_lg_matter task

HR テーブル：sn_hr_er_corrective action

[是正処置/推奨アクション] フィールドのマッピング

法務フィールド	HR フィールド
involved_party	involved_party
also_present	also_present
discussion_date	discussion_date
description	description
state	status
recommended_action_type	corrective_action_type
due_date	due_date

注:
[説明] フィールドには、ユーザー名に対する [アサイン先] または [ディスカッション主催者] のフィールドが含まれます。

法務簡易契約®

ServiceNow 法務簡易契約 アプリケーションを使用すると、従業員は法務サポートおよび契約ガイダンスを取得するための法的要求を送信できます。たとえば、サードパーティとの機密保持契約 (NDA) ドキュメントの作成や、販売契約またはサードパーティ契約のレビューなどの法的要求を送信できます。法務部門は、一元的な場所からそれらを管理および処理できます。

たとえば、従業員はサードパーティとの NDA ドキュメントの作成や、販売契約またはサードパーティ契約のレビューなどの法務要求を送信できます。法務部門は、一元的な場所からそれらの要求を管理および処理できます。

重要:
法務簡易契約 は廃止される予定です。これは非表示になり、新規顧客に対してアクティブ化できなくなりますが、引き続き動作し、既存顧客にサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] の記事を参照してください。

法務サービスデリバリと緊密に統合され、従来の CLM (契約ライフサイクル管理) システムに見られる多くの機能を含む有料オファリングであるアプリケーション契約管理プロについては、ServiceNowアカウントチームにお問い合わせください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

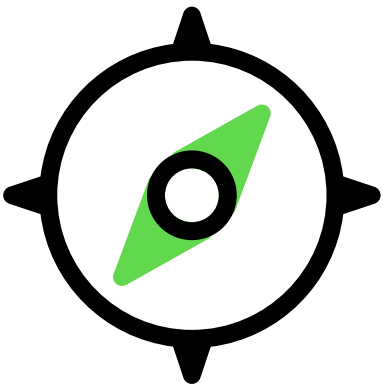
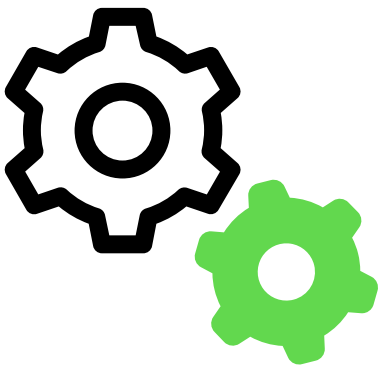
移行の考慮事項

法務簡易契約 と比較して、法務サービスデリバリの契約管理プロ は次の追加機能をサポートしています。

- 条項管理により、条項と条項バリエーションのライブラリを効果的に管理します。
- Microsoft Word ドキュメントテンプレートの条項バリエーションを使用して、指定された条件に応じて契約にコンテンツを動的に配置します。
- サードパーティの契約レビューに対する複数ドキュメントのサポートにより、単一の要求で複数の契約ドキュメントをレビューして確定できます。

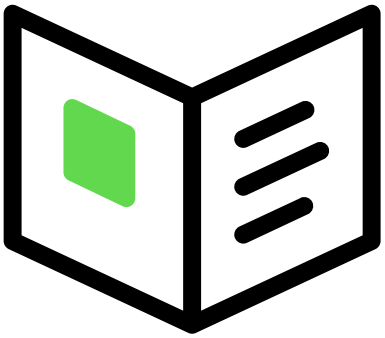
機能の使用を開始する場合は、法務簡易契約 データを 法務サービスデリバリの契約管理プロ に移行します。これは、個別にインストールが必要なライセンスアプリケーションです。

詳細については、「法務サービスデリバリの契約管理プロ への移行」を参照してください。

探索	セットアップ	要求
		
従業員、パラリーガルスタッフ、弁護士が 法務簡易契約をどのように使用するかについて説明します。	契約テンプレート、回避ルール、サードパーティ統合、およびその他の構成を設定します。	契約の法的要求を送信して追跡します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

管理	アナリティクスとレポート	参照
		
契約の法的要求を管理します。	事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トラブルシューティングとサポート

- で質問や回答をする 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

法務簡易契約 の探索

法務簡易契約 を使用すると、従業員はベンダー、顧客、パートナーなどのサードパーティとの契約を作成またはレビューするための法的要求を送信できます。法務部門は、一元的な場所から送信された契約の法的要求を管理および処理できます。

機能

- 秘密保持契約 (NDA) など標準的な契約ドキュメントの HTML、PDF および Microsoft Word 形式のドキュメントテンプレート。
- HTML タイプのドキュメントテンプレートの条件に基づいてテキストを置き換えるテンプレートブロック。
- レビューおよび変更が容易な Microsoft Word 形式の契約テンプレートのサポート。
- Microsoft Dynamics CRM との統合により、営業担当者、関連する営業アカウント、およびアクティブな機会データを取得します。
- DocuSign や Adobe Sign などの電子署名プロバイダーとの統合。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Box、Google ドライブ、Microsoft OneDrive などの外部ストレージプロバイダーと統合して、最終的な署名された契約書を格納します。
- すべての署名済み契約書の一元化されたリポジトリ。

契約に対する法務サポート

法務簡易契約 を使用すると、組織は次の契約要求に対して法務サポートを提供できます。

- 法的簡易契約における秘密保持契約の請求
- 販売契約レビュー要求
- サードパーティの契約レビュー要求

カスタム契約タイプに関する法務サポートを提供する方法については、「法務契約取り込みワークフローの作成」を参照してください。

法務簡易契約 の構成

従業員が法務部門に法的要求を送信するために使用できるように、Legal Simple Contracts の基盤データを設定します。

アドミニストレーターとして、法務簡易契約 のコンポーネントをインストールして構成します。

法務簡易契約 のインストール

従業員が法務サポートおよび契約ガイダンスを取得するための法務要求を送信できる 法務簡易契約 アプリケーションをインストールします。

Word ドキュメントテンプレート のアクティブ化

デフォルトでは、 法務簡易契約 は HTML および PDF 形式の法務契約テンプレートをサポートしています。Microsoft Word 形式の法務契約テンプレートのサポートを有効にするには、Word ドキュメントテンプレート (sn_doc_word) プラグインをインストールします。

法務簡易契約 の構成

従業員が法務部門に法務要求を送信するために使用できるように、Legal Simple Contracts の基盤データを設定します。

法務簡易契約 のインストール

アドミンロールを持っている場合は、法務簡易契約 アプリケーション (sn_lg_contracts) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 次のものをレビュー 法務簡易契約 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 ServiceNow Store のアプリケーションリスト。

必要なロール：admin

このタスクについて

法務簡易契約 とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「法務簡易契約 とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して 法務簡易契約 アプリケーション (sn_lg_contracts) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、法務簡易契約 をインストールする前にインストールする必要があります。
4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

Word ドキュメントテンプレート のアクティブ化

アドミンロールを持っている場合は、 Word ドキュメントテンプレート プラグイン (sn_doc_word) を有効にすることができます。 このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをアクティブ化します (まだインストールされていない場合)。

このタスクについて
Word テンプレート [sn_doc_word_template] テーブルは、 Word ドキュメントテンプレート とともにインストールされます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して Word ドキュメントテンプレート プラグイン (sn_doc_word) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

法務簡易契約 の構成

従業員が法務部門に法的要求を送信するために使用できるように、Legal Simple Contracts の基盤データを設定します。

アドミニストレーターは、インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

ユーザーを内部署名者として定義

ユーザーを内部署名者として定義し、その署名者を契約テンプレートに追加して、要求の契約書に自動的に入力されるようにします。

契約タイプの作成

さまざまなタイプの法務契約要求を定義する契約タイプを作成します。

法務契約テンプレート

法務契約要求を送信するときに使用できるドキュメントテンプレートを作成して、事前定義されたコンテンツを含む標準的な法務契約を生成します。HTML、PDF、Microsoft Word の各タイプのテンプレートを作成できます。

法務契約テンプレートを選択するためのルールを構成

送信された法的要求に基づいて適切な契約テンプレートを識別して使用し、要求者の契約書を生成するためのルールを構成します。

外部署名とストレージの構成を設定

法務契約に備えて外部アプリ構成を設定して、契約書に電子署名をするためのサービスや、署名された契約書を外部ストレージに保存するためのサービスを有効にします。

メール通知

さまざまなイベントが発生したときに送信するメール通知を構成します。イベントトリガーになる可能性があるのは、ある署名者が契約文書に署名するときや契約文書への署名を拒否するとき、またはすべての署名者が契約文書に署名したときです。

販売契約の Microsoft Dynamics CRM の構成

Microsoft Dynamics CRM と統合して、アクティブな商談データと営業担当者およびその関連営業アカウントに関する情報を ServiceNow インスタンス内のテーブルにインポートします。

CRM システムからデータをプルするインポートセットジョブのスケジュール

インポートセットジョブをスケジュールして、営業担当者と関連する営業アカウントおよびアクティブな機会データを、CRM システムから ServiceNow インスタンスにプルします。

販売契約の回避ルールの作成

で指定した条件に基づいて、販売契約の要求者にガイダンスを提供するための回避ルールを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーを内部署名者として定義

ユーザーを内部署名者として定義し、その署名者を契約テンプレートに追加して、契約書に自動的に入力されるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Simple Contracts** アドミン > 内部署名者.
2. 内部署名者を定義または変更します。
   - 新しい内部署名者を定義するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の内部署名者を変更するには、リストから内部署名者を開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

内部署名者フォーム

フィールド	説明
内部署名者	内部署名者として指定されたユーザー。 リストには、ユーザー [sys_user] テーブルのユーザーが表示されます。
認定署名者名	選択したユーザーの正式名。 正式名は 従業員プロファイルフォームから取得されます。
署名者の役職	選択したユーザーの正式な役職。
署名者のメール	選択したユーザーのメール ID。

4. 内部署名者を保存します。
   - [送信] をクリックして内部署名者を保存します。
   - [更新] をクリックして、既存の内部署名者に対する変更を保存します。

契約タイプの作成

さまざまなタイプの法務契約要求を定義する契約タイプを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Simple Contracts** アドミン > 契約タイプ.
2. 契約タイプを作成または変更します。
   - 契約タイプを作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の契約対応を変更するには、リストから契約タイプを開きます。
3. [名前] フィールドに、契約タイプの一意の名前を入力します。
4. [アクティブ] チェックボックスをオンにすると、この契約タイプが有効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントテンプレート、契約リポジトリ、およびサードパーティまたは NDA 契約関連の法的要求では、アクティブな契約タイプのみを使用できます。

5. 契約タイプを保存します。
   - [送信] をクリックして、契約タイプを保存します。
   - 既存の契約タイプに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。

法務契約テンプレート

さまざまな要求タイプに応じて契約書を生成するドキュメントテンプレートを作成します。

要求ごとに契約書を最初から入力する代わりに、ドキュメントテンプレートを使用して契約書を作成すれば、時間を節約でき、手作業による再作業が不要になります。これは、法的要求に対して一貫した契約書を生成する効率的な方法でもあります。

- HTML タイプの法務契約の設定
- PDF タイプの法務契約テンプレートを作成
- Microsoft Word タイプの法務契約テンプレートの設定
- 法務契約テンプレートを選択するためのルールを構成

HTML タイプの法務契約の設定

HTML 形式の契約テンプレートを設定します。

法務契約 **HTML** テンプレートのドキュメントテンプレートブロック

ドキュメントテンプレートブロックはコンテンツの動的ブロックです。これは、さまざまな要件または要求タイプに合わせてテンプレートの 1 セクションのみを変更する必要がある場合に使用できます。たとえば、NDA 契約書で、署名する法人の地理的リージョンに基づいて 1 セクションのみを変更する必要があるとします。この場合、場所に関連するコンテンツ以外は同じコンテンツを持つ、複数のドキュメントテンプレートを作成すると効率的です。一方、条件ベースのドキュメントテンプレートブロックでは、さまざまな場所のドキュメントを生成できる単一のドキュメントテンプレートを作成できます。

ドキュメントテンプレートでドキュメントテンプレートブロックを使用する際の主な機能は次のとおりです。

- 同じ契約の異なるバージョンに対する複数のドキュメントテンプレートで、単一のドキュメントテンプレートブロックを使用する。
- 条件と実行順序を定義して、複数のドキュメントブロックのコンテンツを、単一のドキュメントテンプレートブロックに追加する。これらの定義された条件と実行順序に基づき、生成されるドキュメントに対して、適切なブロックコンテンツが動的に選択されます。
- 単一のドキュメントテンプレートに複数のドキュメントブロックを追加する。

法務契約テンプレートのドキュメントブロックの作成

法務契約の複数のテンプレートで使用できるドキュメントブロックを作成します。

ドキュメントテンプレートブロックへのブロックコンテンツの追加

ドキュメントテンプレートブロックに 1 つ以上のブロックコンテンツを追加し、その条件と実行順序を定義します。

HTML タイプの法務契約テンプレートを作成

HTML タイプのドキュメントテンプレートを作成します。

法務契約テンプレートのドキュメントブロックの作成

法務契約の複数のテンプレートで使用できるドキュメントブロックを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
注:
すべてのドキュメントテンプレートブロックは、法務要求管理 アプリケーションスコープでのみ作成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Simple Contracts** アドミン > テンプレートブロック.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

ドキュメントテンプレートブロックフォーム

フィールド	説明
名前	ドキュメントテンプレートブロックの一意の名前。
テーブル	ドキュメントテンプレートブロックを関連付けるテーブル。 [一般契約サポート **[sn_lg_ops_general_contract_support]]** を選択します。
アクティブ	ドキュメントテンプレートブロックを有効化して使用可能にするためのオプション。
説明	ドキュメントテンプレートブロックに関する情報。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク
ドキュメントテンプレートブロックへのブロックコンテンツの追加。

ドキュメントテンプレートブロックへのブロックコンテンツの追加

ドキュメントテンプレートブロックに 1 つ以上のブロックコンテンツを追加し、その条件と実行順序を定義します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
注:
ドキュメントテンプレートブロック内のすべてのブロックコンテンツは、法務要求管理 アプリケーションスコープでのみ作成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Simple Contracts** アドミン > テンプレートブロック.
2. ドキュメントテンプレートブロックを選択します。
3. [ドキュメントテンプレートブロックのコンテンツ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントテンプレートブロックのコンテンツフォーム

フィールド	説明
名前	ブロックコンテンツの一意の名前。
ブロック	ドキュメントブロックコンテンツに関連付けられたドキュメントテンプレートブロックの名前。
順番	ブロックコンテンツが使用される順番。 複数のブロックコンテンツが条件を満たす場合、順番の値が小さいブロックコンテンツが最初に選択されます。
アクティブ	ブロックコンテンツがアクティブで使用できることを示すオプション。
次の場合に適用	使用するドキュメントテンプレートブロックを決定するために、選択したテーブルに適用されるフィルター条件。
適用先	ブロックコンテンツが適用されるユーザー基準。 たとえば、特定の場所の従業員に該当するブロックコンテンツは、そのリージョンの従業員のみを含むユーザー基準にブロックコンテンツを関連付けます。
本文	関連付けられたドキュメントテンプレートから生成されるドキュメントに表示されるブロックコンテンツのテキスト。 [変数の選択] ペインから選択したテーブルのフィールドを含めます。

5. [送信] をクリックします。

次のタスク
HTML タイプの法務契約テンプレートを作成。

HTML タイプの法務契約テンプレートを作成

HTML タイプのドキュメントテンプレートを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
法務契約テンプレートは、標準的な契約テンプレートを入力可能なメタデータプレースホルダーとともに作成および整理するのに役立ちます。HTML、PDF、Microsoft Word の各タイプのテンプレートを作成できます。HTML ドキュメントテンプレートタイプでは、入力可能なメタデータプレースホルダーに問診票フォームに指定された入力をマッピングできます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Simple Contracts** アドミン > 契約テンプレート.

2. **[New** (新規)] を選択します。

3. **[HTML** ドキュメントテンプレート] を選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HTML テンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	テンプレートの一意な名前。
テーブル	ドキュメントテンプレートに追加するフィールドを含むテーブルの名前。 [一般契約サポート **[sn_lg_ops_general_contract_support]]** を選択します。 **注:** 選択したアプリケーションスコープに応じてテーブルが表示されます。
契約タイプ	テンプレートが関連付けられている契約タイプ
ユーザー基準	ドキュメントを使用できるユーザーを制御するユーザー基準。
本文	生成された法務契約文書に含めるコンテンツ。 選択したテーブルからドキュメントテンプレートに列を挿入します。 **a.** テキストエディターの目的の場所にカーソルを合わせます。 **b.** [変数を選択] ペインで、[フィールド] の横にあるプラスアイコン (⊞) をクリックします。 **c.** フィールドリストから、コラム名を選択します。 選択した列がカーソル位置に追加されます。 **注:** 法務問診票の変数は、テンプレートの入力に使用できるように列にマッピングする必要があります。
変数を選択	テンプレートの本文で使用できる変数のリスト。 変数は、選択したテーブルから情報を取得して、テンプレートをカスタマイズします。
[ヘッダー] タブ	
ヘッダーイメージ	ドキュメントヘッダーで使用する画像ファイル。
ヘッダー画像の高さ	ヘッダー画像の最大高さ。
ヘッダー位置	ヘッダー内の画像の位置。
[フッター] タブ	
フッター画像	ドキュメントフッターで使用する画像ファイル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フッター画像の高さ	フッター画像の最大高さ。
フッター画像の位置	フッター内の画像の位置。
フッターテキスト	フッターに表示されるプライバシーや機密情報に関する声明などのテキスト。
フッターテキストの位置	フッター内のフッターテキストの位置。
垂直配置	フッター画像を基準にしたフッターテキストの配置。
[ページ] タブ	
ページサイズ	ドキュメントのページサイズ。
カスタムフォント	ページ上のテキストのフォント。
上/下マージン	ページの上部と下部に残すマージン。
左/右マージン	ページの左右に残すマージン。

5. オプション: [日付を挿入] をクリックして、テンプレートのカーソル位置に日付を挿入します。
開始日、終了日、現在の日付など、選択したテーブルからさまざまな日付の列にマッピングされた複数の日付タイプを挿入できます。
6. オプション: 生成されるドキュメントに条件ベースのコンテンツを挿入する、ドキュメントテンプレートブロックを追加します。

   a. テキストエディターの目的の場所にカーソルを合わせて、[ブロックを追加] ボタンをクリックします。

   b. [ブロックを追加] ペインで、ドキュメントテンプレートブロックを検索します。

   c. テンプレートに追加するブロックを選択し、[テンプレートに挿入] をクリックします。
   選択したブロックが、テンプレートの選択したポイントに挿入されます。

   d. オプション: 挿入したブロックをテンプレート内の別の場所にドラッグします。

7. 契約テンプレートを保存します。
   - [送信] をクリックして、契約テンプレートを保存します。
   - 既存の契約テンプレートに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。

   契約テンプレートは [ドラフト] ステータスで保存されます。[参加者] 関連リストが表示されます。
8. 契約テンプレートに参加者を追加します。

   a. [参加者] 関連リストで、[新規] をクリックします。

   b. [名前] フィールドに、参加者の表示名を入力します。
   たとえば、内部署名者の場合は、「Internal Signer 1」と入力します。

   c. [順序] フィールドに、その参加者に対して署名要求が開始される順序を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [署名者] フィールドで、選択したテーブルから入力されたフィールドのリストからユーザーフィールドを選択します。
マップされたフィールドのユーザーは、署名者としてドキュメントに自動的に追加されます。

e. [ユーザー] フィールドで、[署名者] フィールドと同じフィールドを選択します。

f. [送信] をクリックします。

9. 契約テンプレートに署名を挿入します。
   a. [本文] フィールドの目的の場所にカーソルを置きます。
   b. 参加者の署名変数を挿入するには、[署名を挿入 **(Insert Signature)]** を選択します 。
   c. [署名を追加 (Add a signature] ウィンドウで、参加者を選択します。
   d. **[OK]** をクリックします。
10. 契約テンプレートに署名日を挿入します。

    a. [本文] フィールドの目的の場所にカーソルを置きます。

    b. パートナーの署名日変数を挿入するには、コード ${sign_date:<Participant Name>} を入力します。
    例：契約テンプレートでパートナー Abel の署名日をキャプチャするには、「${sign_date:Abel}」と入力します。

11. テンプレートを使用可能にするには、[公開] をクリックします。

PDF タイプの法務契約テンプレートを作成

編集可能で入力可能な PDF ファイルをアップロードして、PDF タイプのドキュメントテンプレートを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
法務契約テンプレートは、標準的な契約テンプレートを入力可能なメタデータプレースホルダーとともに作成および整理するのに役立ちます。HTML、PDF、Microsoft Word の各タイプのテンプレートを作成できます。PDF ドキュメントテンプレートタイプでは、入力可能な PDF ファイルをアップロードし、その PDF ファイルのフィールドとテーブルのフィールドをマッピングできます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Simple Contracts** アドミン > 契約テンプレート.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. **[PDF** ドキュメントテンプレート] の [作成] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

PDF テンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	テンプレートの一意な名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
テーブル名	ドキュメントテンプレートに追加するフィールドを含むテーブルの名前。 [一般契約サポート **[sn_lg_ops_general_contract_support]]** を選択します。
契約タイプ	テンプレートが関連付けられている契約タイプ
アクティブ	契約テンプレートをアクティブとしてマークするオプション。
ユーザー基準	ドキュメントを使用できるユーザーを制御するユーザー基準。
ドキュメント	さらにカスタマイズするために、入力可能な PDF をアップロードするオプション。 [クリックして追加] リンクをクリックして、PDF ファイルをアップロードします。

5. 契約テンプレートを保存します。
   - [送信] をクリックして、契約テンプレートを保存します。
   - 既存の契約テンプレートに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。

   契約テンプレートは [ドラフト] ステータスで保存されます。参加者を管理し、PDF テンプレートフィールドをマッピングするための関連リストが表示されます。
6. 契約テンプレートに参加者を追加します。
   a. [参加者] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   b. [名前] フィールドに、参加者の表示名を入力します。
   たとえば、内部署名者の場合は、「Internal Signer 1」と入力します。
   c. [順序] フィールドに、その参加者に対して署名要求が開始される順序を入力します。
   d. [署名者] フィールドで、署名者 [sn_lg_contracts_signer] テーブルから入力されたフィールドのリストからユーザーフィールドを選択します。

      注:
      ハイライト表示されたユーザーフィールドのみを選択できます。

      マップされたフィールドのユーザーは、署名者としてドキュメントに自動的に追加されます。
   e. [ユーザー] フィールドで、ユーザー [sys_user] テーブルから入力されたフィールドのリストからユーザーフィールドを選択します。
   f. [送信] をクリックします。
7. 選択したテーブルのフィールドに PDF フィールドマッピングをマッピングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [PDF を解析] 関連リンクをクリックします。

> **注:**
> この関連リンクは、添付された PDF ファイルが編集可能な場合にのみ表示されます。

添付された PDF ファイルの編集可能なフィールドが [PDF テンプレートマッピング] 関連リストに追加されます。

b. [PDF テンプレートマッピング] 関連リストで、[フィールド名] をクリックしてフィールドマッピングを開きます。

c. [PDF テンプレートマッピング] フォームで、フィールドを更新します。

[PDF テンプレートマッピング] フォーム

フィールド	説明
フィールド名	フィールドマッピングを表し、ドキュメントマッピングの一部としてデータベースに保存される名前。
PDF テンプレート	マッピングレコードが属する PDF テンプレートの名前。
ドキュメントフィールド	編集可能な PDF ファイルのフィールド。 **警告:** ドキュメントフィールドを編集すると、ドキュメントテンプレートフローが壊れるおそれがあります。
ドキュメントフィールドタイプ	マッピングフィールドのタイプ。
プレビュー値	プレビューのマッピングフィールドの値。 このフィールドを使用すると、マッピングをテストするための法的要求を作成せずに、生成されたドキュメントに表示されるフィールドの値を検証できます。
フォーマット	フィールドに参加者ごとに入力する値の形式。 参加者が指定された形式で値を入力しないと、検証エラーが表示されます。
読み込み専用	選択された参加者によるフィールドの編集を有効にするオプション。
必須	アサインされた参加者が入力する必要があるフィールドをマークするオプション。
アクティブ	フィールドマッピングがアクティブであるとマークするためのオプション。
マッピングテーブル	マッピングフィールドの参照元テーブル。
マッピングフィールド	[ドキュメントフィールド] のフィールドにマッピングするマッピングテーブルのフィールド。
参加者	ドキュメント内のフィールドを編集できるユーザー。 このリストは、[参加者] 関連リストから入力されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
詳細スクリプト	フィールドの複雑なマッピング用にスクリプト化されたフィールドを使用するためのオプション。 選択すると、[スクリプト] フィールドが表示されます。
スクリプト	スクリプトを入力して、複雑なフィールドマッピング用のスクリプトフィールドを構成します。

d. [更新] をクリックします。

8. 参加者の署名を収集する、PDF ドキュメント内のエリアを指定します。

a. [署名をマーク] 関連リンクをクリックします。

b. [署名ブロックをマーク] ダイアログボックスで [フィールドを追加] をクリックします。

c. ドキュメントプレビューペインで、マウスデバイスをドラッグして領域をマークします。

d. [名前] フィールドに、署名マッピングレコードの名前を入力します。

e. [マッピング] リストで、署名者にするユーザーを選択します。
このリストには、[参加者] 関連リストから参加者が表示されます。

f. [保存] をクリックします。

9. オプション: ドキュメントをプレビューするには、**[PDF** プレビュー] をクリックします。

10. テンプレートを使用可能にするには、[公開] をクリックします。

Microsoft Word タイプの法務契約テンプレートの設定

レビューと変更が容易な Microsoft Word 形式の契約テンプレートを設定します。

Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加

法務契約構成担当者は、コンテンツをコンテンツコントロールでマークして契約テンプレートとしてインポートする Microsoft Word ドキュメントを準備し、効率的に解析および再利用できるようにします。

始める前に

Microsoft Word ドキュメントにコンテンツコントロールを追加するには、Windows システムを使用していることを確認してください。

必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_config

手順

1. Microsoft Word で、契約テンプレートとしてインポートするドキュメントを開きます。

2. Microsoft Word に [開発者] タブを表示します。
詳細については、Microsoft Office 365 ドキュメントの「[開発者] タブを表示する」を参照してください。

3. タグ付けするコンテンツを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [開発者] タブで [プレーンテキストコンテンツコントロール **(Plain Text Content Control)]** を選択します。
5. [開発者] タブで [プロパティ] オプションを選択します。
6. [コンテンツ コントロールのプロパティ] ダイアログボックスで、コンテンツコントロールのタイトルを入力します。
7. タグ値を入力します。

   注:

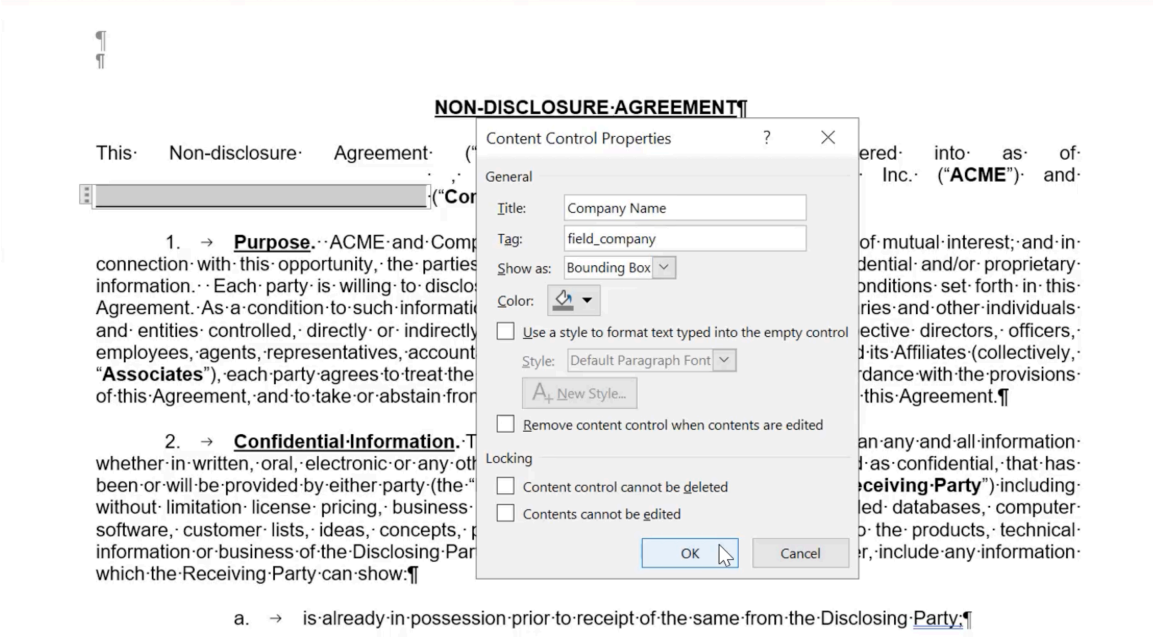
   - タグ名では大文字と小文字が区別されません。field_COMPANY と field_company の 2 つのタグ名がある場合、どちらも同じように扱われます。
   - タグの最大文字数は 200 文字です。

   タグ名には、コンテンツコントロールタイプのプリフィックスが含まれています。

   サポートされているコンテンツコントロールタイプ

コンテンツコントロールタイプ	説明
field_	メタデータを示します。
signature_	署名を示します。
sign_date_	署名日を示します。

   たとえば、法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン。会社名のメタデータを追加する場合は、タグに *`field_company`* という名前を付けます。



8. **[OK]** を選択します。

Microsoft Word 法務契約テンプレートの作成

Microsoft Word 形式で法務契約テンプレートを作成して、従業員が契約要求を送信するときに事前定義されたコンテンツを含む標準契約を生成するために使用できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_config

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Simple Contracts** アドミン > 契約テンプレート.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. **[Word** ドキュメントテンプレート] を選択します。
4. [Word テンプレートの新規レコード] フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「Word テンプレートの新規レコードフォーム」を参照してください。
5. [ドキュメントを解析] を選択して、インポートされたドキュメントからサポートされているコンテンツコントロールでマークされたコンテンツを抽出します。

   サポートされているコンテンツコントロールは次のとおりです。

   - **field** - メタデータを示します
   - **signature_** - 署名を示します
   - **sign_date_** - 署名日を示します

   サポートされているコンテンツコントロールとタグ付けガイドラインの詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。
   ドキュメントから派生したコンテンツコントロールは、[テンプレートマッピング] 関連リストに表示されます。
6. [保存] を選択します。

タスクの結果
契約テンプレートは [ドラフト] ステータスで保存されます。

法務契約テンプレートの参加者の作成および構成

契約ドキュメントの署名者としてアサインされるユーザーのプレースホルダーとして機能する参加者を追加および構成します。

始める前に
契約テンプレートのテンプレートマッピングを指定するには、Microsoft Word ドキュメントをアップロードして解析する必要があります。詳細については、「Microsoft Word 法務契約テンプレートの作成」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Simple Contracts** アドミン > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。
3. [参加者] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

参加者の新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	マッピングされた参加者の一意の表示名。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 名前の長さは、Word ドキュメントテンプレートで署名者に割り当てられた長さ以下にする必要があります。
順序	そのパートナーに対して署名要求が開始される順序。
署名者	署名者 [sn_lg_contracts_signer] テーブルから入力されたフィールドのリストからのユーザーフィールド。 注: ハイライト表示されたユーザーフィールドのみを選択できます。 マップされたフィールドのユーザーは、署名者としてドキュメントに自動的に追加されます。

5. [送信] を選択します。

法務契約テンプレートの契約テンプレートマッピングの更新

契約ドキュメントに記載する情報を事前に入力するためのテンプレートマッピングを更新します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Simple Contracts** アドミン > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。
3. [テンプレートマッピング] 関連リストに移動します。
4. 更新するフィールドを選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

[テンプレートマッピング] フォーム

フィールド	説明
フィールド名	このフィールドには、コンテンツコントロールのタイトルが自動的に入力されます。例：会社
ドキュメントフィールド	このフィールドには、コンテンツコントロールのタグが自動的に入力されます。フィールド名には、フィールドタイプのプリフィックスが付きます。例：field_companyName。
ドキュメントフィールドタイプ	マッピングされるフィールドのタイプ。以下から選択可能です。 ○ テキストフィールド：メタデータのプレースホルダー。 ○ 署名：電子署名プロセス中の署名のプレースホルダー。 ○ 署名日：署名日のプレースホルダー。
プレビュー値	テンプレートをテストするときにプレースホルダーの代わりに使用されるフィールドマッピング値。このフィールドは、[ド

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	キュメントフィールドタイプ] フィールドで [テキストフィールド] が選択されている場合にのみ表示されます。
フォーマット	参加者が値を入力する形式。入力された値が指定された形式と一致しない場合、検証が表示されます。このフィールドは、[ドキュメントフィールドタイプ] から [テキストフィールド] が選択されている場合にのみ表示されます。
読み込み専用	選択された参加者によるフィールドの編集を有効にするオプション。
アクティブ	テンプレートマッピングをアクティブ化するためのオプション。
マッピングテーブル	このフィールドは、ドキュメントテンプレートが関連付けられているテーブルに自動的に設定されます。
マッピングフィールド	このテンプレートを契約で使用するときに挿入されるテーブルフィールドの値をマッピングするために使用されるマッピングフィールド。このフィールドは、[ドキュメントフィールドタイプ] フィールドで [テキストフィールド] が選択されている場合にのみ表示されます。
参加者	契約テンプレートに関連付けられた参加者を選択します。 ○ [ドキュメントフィールドタイプ] が [テキストフィールド] に設定されている場合、選択されている参加者がタスクを担当します。 ○ [ドキュメントフィールドタイプ] が [署名] に設定されている場合、選択されている参加者がドキュメントの署名を担当します。 ○ [ドキュメントフィールドタイプ] が [署名日] に設定されている場合、署名者による署名日がドキュメントに反映されます。
詳細スクリプト	スクリプトエディターを表示するオプション。
スクリプト	フィールドとレコードプロデューサー変数の間のマッピングを構成するスクリプト。このフィールドは、[詳細スクリプト] が選択されている場合のみ有効になります。

6. [更新] を選択します。

契約テンプレートの公開

契約テンプレートを公開し、法務ユーザーが契約要求を送信したときに、事前定義されたコンテンツを含む標準の法務契約書を生成できるようにします。

始める前に

契約テンプレートマッピングを公開する前に、テンプレートマッピングが完了していることを確認してください。詳細については、「法務契約テンプレートの契約テンプレートマッピングの更新」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_config

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Simple Contracts** アドミン > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。
3. オプション: 契約書ドキュメントテンプレートをレビューします。

   a. 契約書を生成してプレビューします。
   詳細については、「Word ドキュメントテンプレートの契約ドキュメントのプレビュー」を参照してください。

   b. 変更が必要な場合は、ドキュメントを更新して保存します。

4. 契約ドキュメントのコンテンツを確定したら、[公開] を選択します。

タスクの結果
契約テンプレートのステータスが公開されます。

法務契約テンプレートを選択するためのルールを構成

送信された法的要求に基づいて適切な法務契約書テンプレートを識別して使用し、要求者の契約書を生成するためのルールを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Simple Contracts** アドミン > 契約テンプレートルール.
2. 契約テンプレートルールを構成または変更します。
   - 新しい契約テンプレートルールを構成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の契約テンプレートルールを変更するには、リストから契約テンプレートルールを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

契約テンプレートルールフォーム

フィールド	説明
名前	契約テンプレートルールの一意な名前。
アクティブ	ルールをアクティブとしてマークするオプション。
説明	
契約テーブル	契約要求を保存するテーブル。
条件	契約テンプレート選択ルールが適用される条件。 たとえば、法的要求が NDA カテゴリで送信されたときにルールを適用するには、次の条件を入力します。 **[Category][is][NDA]**

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ドキュメントテンプレート	指定された条件が満たされたときに契約書を生成する際に選択される、公開されたアクティブなドキュメントテンプレート。
実行順序	選択ルールの実行順序。 法的要求からの条件を満たすルールが複数ある場合、テンプレートを選択するために、より低い順序番号のテンプレートルールから実行されます。

4. 契約テンプレートルールを保存します。
   - [送信] をクリックして、契約テンプレートルールを保存します。
   - 既存の契約テンプレートルールに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。
   [内部署名者マッピング] 関連リストが表示されます。
5. 内部署名者をマッピングします。
   a. [内部署名者マッピング] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   b. [内部署名者] フィールドで、内部署名者のリストからユーザーを選択します。
   リストには、署名者 [sn_lg_contracts_signer] テーブルのすべてのユーザーが表示されます。
   c. [参加者] フィールドで、[ドキュメントテンプレート] フィールドで選択したテンプレートに追加された参加者のリストからユーザーを選択します。
   d. [送信] をクリックします。

法務契約に対する外部アプリケーションの設定

契約書に電子署名するサービスや、法的要求に関連するドキュメントまたは署名済み契約書を外部ストレージシステムに保存するサービスを提供する外部アプリケーションを設定します。

法務サービスデリバリ アプリケーションは、統合ハブ のスポークを使用して外部アプリケーションと統合します。法務構成担当者は、アドミニストレーターがこうしたスポークをインストールして構成した後で、外部アプリの構成を完了することができます。

外部ストレージシステムとの統合

外部ストレージプロバイダーのスポークの構成

アドミニストレーターは、法的要求および署名済み契約書の添付ドキュメントを保存するために、統合ハブ を使用して次の外部ストレージプロバイダーのスポークをインストールおよび構成できます。

- ボックススポーク
- Google ドライブ スポーク
- Microsoft OneDrive スポーク

外部ストレージプロバイダーの構成

法務構成担当者は、[法務統合] から法務アプリに対する外部ストレージアプリ統合を設定できます。詳細については、「法的要求および法務に関する事項のための外部ストレージシステムの構成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

電子署名プロバイダーとの統合

電子署名プロバイダーのスポークの構成

アドミニストレーターは、統合ハブ を使用して次の契約書用電子署名プロバイダーのスポークをインストールおよび構成できます。

- Adobe Sign スポーク
- DocuSign スポーク

電子署名プロバイダーアプリの設定

法務構成担当者は、[法務統合] から法務アプリの電子署名アプリ統合を設定できます。詳細については、「法務契約用の電子署名プロバイダーの構成」を参照してください。

法務契約用の電子署名プロバイダーの構成

ユーザーが契約書に電子署名できるように電子署名プロバイダーを構成します。

始める前に

構成する必要がある電子署名プロバイダー用に、アドミニストレーターが 統合ハブ にスポークをインストールしてセットアップしていることを確認します。

Adobe Sign スポーク スポーク v2.5.1 以降のバージョン

Adobe Sign グループのセットアップと同期の詳細については、次を参照してください。 同期 Adobe Sign グループ化 ServiceNow .

DocuSign スポーク v2.2.0 以降のバージョン

DocuSign アカウントのセットアップと作成に関する詳細については、「Set up Docusign eSignature spoke using authorization code grant」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_ops.request_config または sn_lg_contracts.contracts_config または sn_lg_matter.matter_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 法務統合 > 統合.
2. 外部アプリ構成を作成または変更します。
   - 外部アプリ構成を作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の外部アプリ構成を変更するには、リストからその外部アプリ構成を開きます。
3. [統合タイプ] ページで、[電子署名 **(Electronic Signature)]** リンクをクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

電子署名フォーム

フィールド	説明
名前	外部アプリ構成の名前。
説明	外部アプリ構成の説明。
アクティブ	外部アプリ構成をアクティブとしてマークするオプション。
テーブル	契約データが保存されているテーブル。 [一般契約サポート **[sn_lg_ops_general_contract_support]]** テーブルを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
条件	使用する統合アカウントを決定するフィルター条件。 たとえば、DocuSign 電子署名アカウントを既に設定していて、そのアカウントを NDA 契約の署名でのみ使用するように限定する場合は、次のように条件を定義できます。 [カテゴリ] [次の値と同じ] **[NDA]** とし、[統合プロバイダー **(Integration Provider)]** で DocuSign、[アカウント] で関連付けられるアカウントを選択します。
実行順序	契約書の電子署名に統合アカウントが使用される順番。順序の値が小さい統合アカウントが最初に選択されます。
アプリケーション	Adobe Sign や DocuSign などの電子署名プロバイダー。
アカウント	電子署名プロバイダーに関連付けられているアカウント番号。 このフィールドは、[統合プロバイダー **(Integration Provider)]** から **DocuSign** を選択した場合にのみ表示されます。
グループ	電子署名プロバイダーに関連付けられているグループ。 このフィールドは、[統合プロバイダー **(Integration Provider)]** から **Adobe Sign** を選択した場合にのみ表示されます。
属性	電子署名プロバイダーに基づく追加の構成アイテム。次の詳細を入力します。 ホスト **URL**：署名者に送信する前に契約書を確定または更新できるようにする、選択した電子署名プロバイダーの URL を追加します。たとえば、**Adobe Sign** の場合は Web UI URL を使用し、DocuSign の場合は **DocuSign** UI を使用します。

自動翻訳

5. 外部アプリ構成を保存します。
   - [送信] をクリックして、新しい外部アプリ構成を保存します。
   - [更新] をクリックして、既存の外部アプリ構成に対する変更を保存します。

   外部アプリ構成が保存されます。
6. [公開] をクリックします。

タスクの結果
電子署名アプリの構成が公開され、契約書の電子署名に使用できるようになりました。

販売契約の **Microsoft Dynamics CRM** の構成

Microsoft Dynamics CRM を構成して、営業担当者、営業アカウント、およびアクティブな機会データを、販売契約サポート用の ServiceNow インスタンスにあるテーブルにインポートします。

始める前に
構成する CRM アプリのスポークをアドミニストレーターがインストールしてセットアップしていることを確認します。

- Microsoft Dynamics CRM スポーク v1.3.0以降のバージョン

  Microsoft Dynamics CRM アカウントのセットアップと作成の詳細については、次を参照してください。 設定 Microsoft Dynamics CRM スポーク .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_lg_ops.request_config、sn_lg_contracts.contracts_config、または sn_lg_matter.matter_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 法務統合 > 統合.
2. 外部アプリ構成を作成または変更します。
   - 外部アプリ構成を作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の外部アプリ構成を変更するには、リストからその外部アプリ構成を開きます。
3. [統合タイプ] ページで、**[CRM]** リンクをクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

CRM フォーム

フィールド	説明
名前	CRM アプリ構成の名前。
説明	CRM アプリ構成の説明。
アクティブ	CRM アプリ構成をアクティブとしてマークするオプション。
テーブル	販売契約に関する情報が保存されるテーブル。
条件	使用する CRM アプリ構成を決定するフィルター条件。
実行順序	契約書の作成に CRM アプリが使用される順番。順序の値が小さいシステムが最初に選択されます。
アプリケーション	Microsoft Dynamics CRM などの CRM アプリ。

5. 外部アプリ構成を保存します。
   - [送信] をクリックして、新しい外部アプリ構成を保存します。
   - [更新] をクリックして、既存の外部アプリ構成に対する変更を保存します。
6. [公開] をクリックします。

タスクの結果

Microsoft Dynamics CRM アプリの構成が公開され、販売契約レビュー要求に使用できるようになりました。

次のタスク

- CRM システムからデータをプルするインポートセットジョブのスケジュール
- 販売契約の回避ルールの作成

CRM システムからデータをプルするインポートセットジョブのスケジュール

インポートセットジョブをスケジュールして、営業担当者と関連する営業アカウントおよびアクティブな機会データを、CRM システムから ServiceNow インスタンスにプルします。

始める前に

販売契約の Microsoft Dynamics CRM の構成。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

- デフォルトでは、インポートセットジョブは、CRM システムからデータをプルするために毎日実行するようにスケジュールされています。
- アクティブな営業担当者と機会のみが CRM システムからプルされます。勝負のついていないすべての機会は、アクティブな機会と見なされます。
- 機会がクローズされ、他のアクティブな法的要求に関連付けられていない場合、スケジュール済みジョブは ServiceNow インスタンスから機会レコードを削除します。

インポートセットジョブは、CRM システムから ServiceNow インスタンスにデータをプルするワークフロースタジオ フローをトリガーします。ジョブが実行されるたびにプルされるレコードの最大数は、次の ワークフロースタジオ プロパティに基づいています。

- データを取得するときに返されるレコードの最大数 (*sn_flow_designer.action_picker_limit*)
- ループがフローデザイナーで実行する最大反復数 (*sn_flow_designer.max_iterations*)

システムに対してプルされたレコードの数に基づいて、これらのプロパティの値を変更できます。詳細については、次を参照してください。 ワークフロースタジオ システムプロパティ .

手順

1. 移動先 すべて > システムインポートセット > アドミニストレーション > スケジュール済みインポート.
2. 更新するスケジュール設定済みデータインポートレコードを開きます。
   CRM システムからデータをプルするために、次のスケジュール設定済みデータインポートジョブを使用できます。
   - 営業担当者のスケジュール設定済みデータインポート
   - 営業アカウントのスケジュール済みデータインポート
   - 営業機会のスケジュール設定済みデータインポート

   詳細については、「予定されているデータインポート」を参照してください。
3. 必要に応じてデータインポートジョブを設定します。
   データインポートセットスケジュールの設定の詳細については、「データインポートのスケジュール 」を参照してください。
4. オプション: CRM システムの別のフィールドセットからデータをプルするには、対応する変換マップを更新します。
   変換マップの設定の詳細については、「変換マップの作成 」を参照してください。

販売契約の回避ルールの作成

指定した条件に基づいて、販売契約の要求者にガイダンスを提供するための回避ルールを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Simple Contracts** アドミン > 転送ルール.
2. 回避ルールを作成または変更します。
   - 回避ルールを作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の回避ルールを変更するには、リストから [回避ルール] を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フォームのフィールドに入力します。

回避ルールフォーム

フィールド	説明
名前	回避ルールの一意の名前
順番	選択ルールの実行順序 法務要求からの条件を満たすルールが複数ある場合、ガイダンスを提供するために、より低い順序番号の回避ルールから実行されます。
アクティブ	回避ルールをアクティブとしてマークするオプション
簡単な説明	回避ルールに関する簡単な説明
テーブル	契約要求を保存するテーブル。 テーブル名は自動的に販売契約サポート **[sn_lg_ops_sales_contract_support]** に設定されます。
条件	回避ルールが適用される条件 たとえば、販売契約の機会サイズが $50,000 以上である場合にルールを適用するには、次の条件を入力します。 [機会サイズ] [次の値以上] **[$50,000]**。
ガイダンス	ガイダンスを提供するために販売契約レビュー要求を送信する際に要求者に表示されるメッセージ たとえば、法的要求に関連するナレッジベース記事または外部 Web ページへのリンクを追加できます。 **注:** テキストの配置、下線付きテキスト、異なるフォントやサイズなどの一部の書式設定オプションは、出力に適用されない場合があります。

4. 回避ルールを保存します。

- [送信] をクリックして、回避ルールを保存します。
- 既存の回避ルールに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。

完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化

アドミニストレーターとして、*sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate* システムプロパティをアクティブにして、電子署名された機密保持契約 (NDA) およびサードパーティ契約の完了証明書を生成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
電子署名プロバイダーを構成しておく必要があります。詳細については、「法務契約用の電子署名プロバイダーの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_admin

このタスクについて

注:
この機能は、電子署名された契約にのみ適用されます。NDA およびサードパーティ契約の提出の詳細については、「NDA の法的要求を送信する」および「サードパーティの契約レビューの法的要求の送信」を参照してください。

DocuSign または Adobe Sign によって提供される完了証明書には、電子署名中の各署名者アクションに関するタイムスタンプの詳細を含む監査記録が含まれています。監査記録により、否認防止が保証され、異議があれば解決されます。

手順

1. フィルターナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [名前] 列で、「sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate」プロパティを検索します。
3. プロパティを選択します。
4. 現在のアプリケーションスコープでプロパティを編集できない場合は、ページ上部のメッセージでここの単語を選択してください。
5. [値] フィールドを true に更新します。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果
契約の完了証明書が発行されます。

法務契約取り込みワークフローの作成

レコードプロデューサーを作成し、ベースシステム設定を構成して、法務契約取り込みワークフローを作成します。これにより、従業員が法務契約に関する法務部門のガイダンスを要求できるようになります。

始める前に
必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_config、admin

このタスクについて
契約要求に関する法務サポートはワークフローに基づいて機能するため、取り込みプロセスの設定時に具体的な情報を指定する必要があります。

手順

1. 新しい契約タイプのレコードプロデューサーを作成します。
   詳細については、「クラシック環境を介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更」を参照してください。フォームで新しい契約タイプのレコードプロデューサーに次のように指定する必要があります。

   a. [テーブル名] フィールドで、一般契約サポート [sn_lg_ops_general_contract_support] テーブルを選択します。
      契約ワークフローは、一般契約サポートテーブルに関連付けられています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. 特定の契約タイプを選択するように問診票を設定する場合は、**[contract_type]** フィールドを [NDA]、[MSA]、[SOW] などの契約タイプ名に設定します。

Example
たとえば契約タイプを NDA に設定するには、次のコードを入力します。

```
current.contract_type = 1;
```

c. 契約に外部関係者の署名が必要な場合は、[変数セット] 関連リストで [編集] をクリックし、[外部署名者の詳細] 変数セットを追加します。

2. 契約実務エリアに新しい問診票フォームを追加します。
詳細については、「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。それぞれのフィールドに次の詳細情報を指定してください。

a. [タイプ] ドロップダウンリストから [要求] を選択します。

b. [オプション] フィールドで [[アサイン先] フィールドは必須ではありません **(Assigned To field not mandatory)]** を選択します。

c. サードパーティの契約取り込みフォームの場合、[テンプレートからドキュメントを生成 (**Generate Document from Template**)] オプションを有効にしないでください。

d. [要求レコードプロデューサー] フィールドから、ステップ 1 で作成したレコードプロデューサーを選択します。これは問診票フォームに関連付けられます。

3. 法務契約テンプレートを作成します。

- 詳細については、「法務契約テンプレート」を参照してください。
- [条件] で、新しい契約用に追加された新しいカテゴリを選択する必要があります。

4. 法務契約要求がユーザーによって作成されるときに、法務契約テンプレートを選択するためのルールを構成します。

5. 法的要求の [標準チケット] ページで設定を構成します。

> **注:**
> 法務簡易契約 アプリケーションスコープで次の設定を更新する必要があります。

a. 移動先 標準チケット > 標準チケット構成.

b. **sn_lg_ops_request** チケット構成を選択します。

c. [チケット構成] フォームの [タブ構成] 関連リストで [ドキュメント] を選択します。

d. [タブ構成] フォームで、[表示] フィールドに条件 [カテゴリ][次の値に等しい **(=)][<**カテゴリ名**>]** を追加します。<カテゴリ名> は、新しい契約用に作成されたカテゴリです。

e. [更新] をクリックします。

f. [プレビュー] タブ構成について手順 5c ～ 5e を繰り返します。
詳細については、「標準チケットページの構成」を参照してください。

法務サービスデリバリの契約管理プロ への移行

法務簡易契約 から 法務サービスデリバリの契約管理プロ に移行すると、Microsoft Word テンプレートと契約テンプレートを使用できるようになります。

法務簡易契約 から 法務サービスデリバリの契約管理プロ への移行の準備

ServiceNow インスタンスで 法務簡易契約 から 法務サービスデリバリの契約管理プロ にデータを移行する準備をします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow インスタンスで移行の準備をするには、次の要件に注意してください。

- 法務サービスデリバリの契約管理プロ がインストール済みである。

  注:
  法務サービスデリバリの契約管理プロ はライセンスアプリケーションであり、ServiceNow Store とは別にインストールする必要があります。詳細については、「法務サービスデリバリの契約管理プロのインストール」を参照してください。

- 法務簡易契約 で行ったカスタマイズは、法務サービスデリバリの契約管理プロ で再現する必要がある。
- 契約リポジトリレコードへの変更は、法的要求をクローズする前に行う必要があり、そうしないと、移行後に手動変更が必要になる。
- 法務簡易契約 で使用可能なレコードプロデューサーは、法務サービスデリバリの契約管理プロ で再作成する必要がある。
- 法務簡易契約 の外部ストレージが構成されている場合は、法務サービスデリバリの契約管理プロについても構成されていることを確認する。
- 法務簡易契約 で利用可能な HTML または PDF 契約テンプレートと同等の、法務サービスデリバリの契約管理プロ の Microsoft Word ドキュメントテンプレートを作成する。
- 法務サービスデリバリの契約管理プロ が正しく設定されていることを確認する。詳細については、「法務サービスデリバリの契約管理プロ の構成」を参照してください

法務サービスデリバリの契約管理プロ から 法務簡易契約 に移行

法務契約アドミニストレーターは、移行スクリプトを使用して 法務簡易契約 から 法務サービスデリバリの契約管理プロ にデータを移行します。

始める前に

ServiceNow インスタンスを移行する準備ができていることを確認します。詳細については、「法務簡易契約 から 法務サービスデリバリの契約管理プロ への移行の準備」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_cnt.contract_admin

このタスクについて

- 多数のレコードの移行にはかなりの時間がかかるため、ピーク作業時間外に移行を実行することを検討してください。
- 法務簡易契約 に関連するデータは、移行後でも利用できます。
- 移行中に、次のアーティファクトが 法務サービスデリバリの契約管理プロ にコピーされます。
  - 契約タイプ
  - 契約リポジトリレコード

  詳細については、「法務簡易契約 からの移行時に 法務サービスデリバリの契約管理プロ にコピーされるデータ」を参照してください

  注:
  進行中の法的要求は移行されません。要求がクローズして契約が確定した後、移行スクリプトを実行した場合、作成された契約リポジトリレコードは自動的に 法務サービスデリバリの契約管理プロ にコピーされます。

- 移行中は、営業契約レビューに関連するデータは移行されません。
- 移行中は、契約リビジョンと問診票フォームは移行されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Simple Contracts** アドミン > 契約タイプ.
2. テーブルにリストされている契約タイプをメモします。
3. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約タイプ.
4. ステップ 2 でメモした契約タイプを作成します。
   契約タイプの作成時に、必ず契約タイプを契約モデルに関連付けてください。詳細については、「契約タイプの作成」を参照してください。
5. 移動先 すべて > 法務実務アプリ > 法務契約 > すべての契約.
6. 契約リポジトリレコードのリスト内のレコード数をメモします。
7. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
8. *`Migrate Old Contracts`* スケジュール済みジョブを選択します。
9. [今すぐ実行] を選択してデータを移行します。
10. 法務契約リポジトリ [sn_lg_cnt_repository] テーブルに作成されたレコードの数とメモしたレコードの数を比較して、移行の進捗状況と成功の合計を追跡します。
11. ログメッセージにアクセスして、失敗がないか確認します。
    a. レコードの移行に失敗したことを示す、プリフィックス *`ContractMigrationUtils`* が付いたエラーメッセージを確認します。
    b. 失敗したレコードについては、*`Migrate contract related records`* および *`Copy Contract Attachments`* サブフローを確認して失敗の原因を特定します。
    c. エラーを修正し、移行スクリプトを再実行します。

法務簡易契約 からの移行時に 法務サービスデリバリの契約管理プロ にコピーされるデータ

移行ユーティリティは、法務簡易契約 テーブルから 法務サービスデリバリの契約管理プロ テーブルにデータをコピーします。

移行されたテーブル

法務簡易契約 テーブル	法務サービスデリバリの契約管理プロ テーブル
契約タイプ [sn_lg_contracts_type]	契約タイプ [sn_cm_core_contract_type]
法務契約 [sn_lg_contracts_repository]	法務契約リポジトリ [sn_lg_cnt_repository]

契約タイプテーブル

契約タイプテーブルが 法務サービスデリバリの契約管理プロ にコピーされます。

契約タイプが既に 法務サービスデリバリの契約管理プロ テーブルに存在する場合、契約タイプは移行されません。

移行後、法務簡易契約 テーブル内の契約タイプの変更や削除が、法務サービスデリバリの契約管理プロ テーブルに自動的に同期されることはありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移行されたデータ

契約タイプ [sn_lg_contracts_type]	契約タイプ [sn_cm_core_contract_type]	説明
名前	名前	契約タイプの名前
アクティブ	アクティブ	契約タイプのステータス
ドメイン	ドメイン	地域ドメイン

法務契約リポジトリテーブル

[完了してクローズ] ステータスにある機密保持契約およびサードパーティの契約レビューに対する法的要求は、 法務サービスデリバリの契約管理プロ にコピーされます。

次の表に、法務簡易契約 データの詳細と対応する 法務サービスデリバリの契約管理プロ データを示します。

法務契約から法務契約リポジトリにコピーされるデータ

法務契約 [sn_lg_contracts_reposito	法務契約リポジトリ [sn_lg_cnt_repository]	説明
契約要求	契約要求	契約要求番号
契約ステータス	状況	要求のステータス。 古いリポジトリと新しいリポジトリの間のマッピング。 • 古いリポジトリで終了した場合、新しいリポジトリでは [キャンセル済み] とマークされます。 • 契約の開始日が過去の場合、古いリポジトリの [修正済み] は [アクティブ] としてマークされます。 • 契約の開始日が将来の場合、古いリポジトリの [修正済み] は [ドラフト] としてマークされます。 • 日付のない古いテーブルの [期限切れ] は、新しいテーブルで [期限切れ] とマークされます。 • 契約開始日が過去の古いテーブルの [期限切れ] は、[アクティブ] とマークされます。 • 契約終了日が過去の古いテーブルの [期限切れ] は、[期限切れ] とマークされます。 • 契約開始日が将来の古いテーブルの [期限切れ] は、[ドラフト] とマークされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務契約から法務契約リポジトリにコピーされるデータ (続く)

法務契約 [sn_lg_contracts_reposito	法務契約リポジトリ [sn_lg_cnt_repository]	説明
		• 開始日が過去の古いテーブルの [アクティブ] は、[アクティブ] とマークされます。 • 開始日が将来の古いテーブルの [アクティブ] は、[ドラフト] とマークされます。 • 日付のない古いテーブルの [アクティブ] は、[アクティブ] とマークされます。 • 古いリポジトリの [キャンセル済み] は、新しいリポジトリで [キャンセル済み] とマークされます。
番号	従来の契約	法務簡易契約 からの契約番号
契約タイプ	契約タイプ	法務サービスデリバリの契約管理プロ テーブルからの契約のタイプ
契約開始日	開始	契約の開始日
契約終了日	終了	契約の終了日
契約所有者	契約アドミン	契約のアドミン
会社名	会社の正式名 ベンダー	[ベンダー] フィールドは、会社 [core_company] テーブルの会社名が利用可能かに基づいて入力されます。 • 会社名が存在します。 ○ 単一の一致が見つかった場合：[ベンダー] に会社名が入力されます。 ○ 複数の一致が見つかった場合：[ベンダー] フィールドに会社の正式名が入力されます。契約リポジトリレコードを開くと、[ベンダー] の値を手動で変更するための推奨事項が表示されます。 • 新しい会社が両方のテーブルに存在しません。 ○ 単一の一致が見つかった場合：[ベンダー] に会社名が入力されます。 ○ 複数の一致が見つかった場合：[ベンダー] フィールドに値が入力されず、レコードを開くとエラーが表示されます。[ベン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務契約から法務契約リポジトリにコピーされるデータ (続く)

法務契約 [sn_lg_contracts_reposito	法務契約リポジトリ [sn_lg_cnt_repository]	説明
		ダー] の値は手動でマッピングできます。 ベンダーフィールドに一致する項目がない場合、会社名が会社の正式名にコピーされ、ベンダー値を入力するためのエラーが表示されます。
会社の住所	なし	[会社の住所] は、ベンダーの詳細の一部です。
国	なし	[国] の詳細は、ベンダーの詳細の一部です。
なし	契約タイプモデル	契約タイプに関連付けられた契約モデル

法務契約テーブルから契約ドキュメントテーブルにコピーされるデータ

法務契約 [sn_lg_contracts_reposito	契約ドキュメント [sn_cm_core_document]	説明
なし	名前	ドキュメントの名前。名前は「<company_name> の <契約タイプ>」の形式です。契約タイプが空の場合、名前は「<company_name> の <contract_number>」の形式になります。
外部フォルダ URL	URL	外部ストレージフォルダーの URL
外部フォルダ ID	外部 ID	外部ストレージフォルダーの ID
外部プロバイダー	ストレージプロバイダー	ドキュメントストレージプロバイダー
要求の作成者 (Request opened by)	所有者	要求を開いたユーザー
なし	契約タイプ	レコードに対応する契約タイプ
なし	デフォルトバージョン	[準備完了] としてマークされたドキュメントリビジョンのバージョン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務契約テーブルから契約ドキュメントリビジョンテーブルにコピーされるデータ

法務契約 [sn_lg_contracts_reposito	契約ドキュメントリビジョン [sn_cm_core_document_revision]	説明
新しく作成されたドキュメントを参照します。	ドキュメント	ドキュメントのリビジョン
なし	名前	ドキュメントリビジョンの名前。 外部ストレージの場合：名前は「<company_name> の <契約タイプ>」の形式です。契約タイプが空の場合、名前は「<company_name> の <contract_number>」の形式になります。 内部ストレージの場合：名前は <document_name> の形式です。
なし	ファイルタイプ	ドキュメントリビジョンのタイプ。 外部ストレージの場合、ドキュメントリビジョンのタイプは URL です。 内部ストレージの場合、ドキュメントリビジョンのタイプは添付ファイルです。
署名済み契約	URL	署名済み契約は、外部ストレージ URL で入手できます。
外部ファイル ID	外部 ID	外部ファイルの ID
なし	バージョンステータス	ドキュメントのリビジョン番号。最初は 1 に設定されています。
ドキュメント	ドキュメント	ドキュメントフィールド内のファイルが、新しく作成されたリビジョンレコードにコピーされます。

法務簡易契約 から 法務サービスデリバリの契約管理プロ への移行の結果

法務簡易契約 から 法務サービスデリバリの契約管理プロ へのデータを移行するスクリプトを実行すると、法務簡易契約 モジュール、法務顧問センター、および法務担当役員ダッシュボードに加えられた他の変更とともにデータがコピーされます。

- 移行後、法務簡易契約 の次のモジュールは従来としてマークされます。
  - **Simple Contracts** アドミン
  - **Simple Contracts**
  - 法務契約
- まだ完了していない法務契約の要求は、引き続き 法務顧問センター に表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 法務顧問センターでは、移行された契約リポジトリレコードが [法務契約] の [すべての契約] リストに表示されます。リストにアクセスするには、 リスト > 法務契約 > すべての契約.
- 法務担当役員ダッシュボードでは、法務簡易契約 からの従来の契約要求が次のタブに表示されます。
  - [契約 (従来)] タブ
  - [契約] タブ：[従来の契約要求 (Legacy contract requests)] セクションに移動して、契約要求を表示します。
- 法的要求の完了により作成された新しい契約リポジトリレコードは、法務サービスデリバリの契約管理プロ に自動的に移行されます。

Legal Simple Contracts 要求の送信

組織内のさまざまな部門の従業員が、ベンダー、顧客、パートナーなどのサードパーティとの契約を作成またはレビューするための法的要求を送信できます。

法的簡易契約における秘密保持契約の請求

従業員は、ベンダー、顧客、パートナーなどのサードパーティとの機密保持契約 (NDA) を作成するための法的要求を送信できます。法務部門は、一元的な場所からそれらの要求された変更を管理および処理できます。

機能

- 要求に最も関連性の高いテンプレートを選択するためのメタデータとビジネスルールを含む契約テンプレート
- 標準化された NDA 契約を作成する完全なセルフサービス。
- 法務部門に送られた標準化された契約の変更要求。
- 電子署名のサポート。
- Adobe Sign および DocuSign との電子署名統合
- 署名者間の効果的なコラボレーションを可能にするための自筆署名のサポート。
- ServiceNow インスタンスの文書ストレージ、および Box、Google ドライブ、Microsoft OneDrive などの外部ストレージシステム
- 署名済み契約書のメタデータを含む法務契約リポジトリ。
- 電子署名された秘密保持契約 (NDA) の完了証明書を生成するための構成可能なシステムプロパティ。詳細については、「完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化」を参照してください。

機密保持契約要求 - ワークフロー

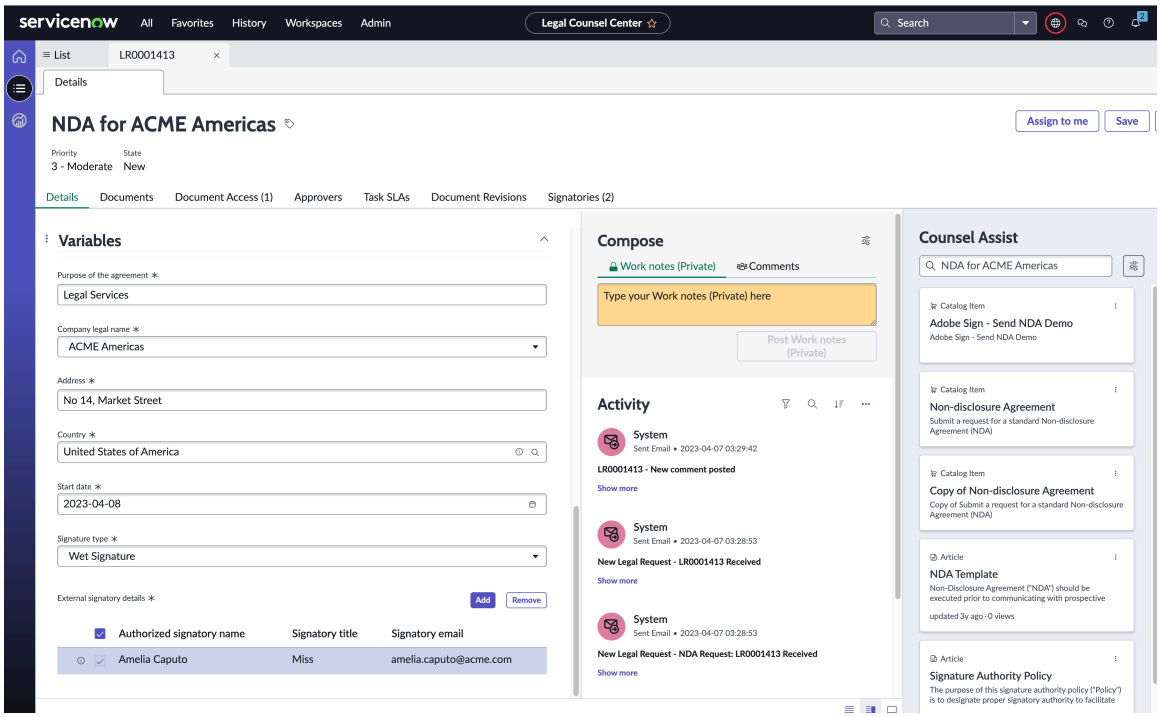
要求者が法的要求を送信すると、要求からの情報に基づいて、標準契約テンプレートを使用して、NDA 契約書が作成されます。要求からの情報は、テンプレート内の適切な場所に挿入されます。

必要に応じて、要求者は生成された NDA 契約書に特定の変更を要求できます。法務部門は、一元的な場所から NDA 契約書に必要な改訂を行うために、それらの要求された変更を管理および処理できます。

生成された NDA 文書に変更が必要ない場合、要求者はそれを電子署名または紙での署名のために署名者に送信できます。すべての署名者が契約書に署名すると、ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージシステムに保存されます。要求者と法務部門のメンバーは、法務契約リポジトリから署名済み契約書にアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Example: 機密保持契約要求のワークフロー

機密保持契約書要求のサンプル ワークフローは、次のように進行します。

1. アプリケーションで次の項目を設定します。
   - NDA テンプレートの複数のバリエーション
   - 法的要求に基づいて正しいテンプレートを選択するためのテンプレート選択ルール
   - さまざまなテンプレートの内部署名者
   - 電子署名統合：Adobe Sign または DocuSign
2. 従業員は NDA 取得リクエストフォームに記入します。
3. 従業員は、メタデータとともに生成された契約をプレビューし、署名者に送信します。
4. すべての署名者が必要な署名を送信します。
5. 署名済みの契約が法的要求レコードに添付されます。
6. メタデータと署名済みの契約を使用して、契約リポジトリレコードが作成されます。
7. (オプション) 署名された契約は、構成されたストレージに移動され、契約リポジトリセクションで参照されます。

NDA の法的要求を送信する

ベンダー、顧客、パートナーなどのサードパーティとの機密保持契約に対する法的要求を送信します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 機密保持契約の問診票フォームにアクセスします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. フォームのフィールドに入力します。

機密保持契約の問診票フォーム

フィールド	説明
これはベンダー向け、顧客向け、またはパートナー向けのいずれですか？	サードパーティのカテゴリ。
契約の目的 (Purpose of the Agreement)	契約の目的。例：新規事業投資に関する機密保持契約。
会社の正式名	契約しようとしているサードパーティの正式名。 会社名がリストされていない場合は、[会社がリストにありません **(Company not listed)]** オプションを選択し、[新しい会社の正式名] に名前を入力します。
住所	サードパーティの住所。
国	サードパーティの国。
開始日	契約期間の開始日。
署名のタイプ	署名のタイプ。 ○ 電子署名：署名者は契約書にデジタル署名します。 ○ 自筆署名：署名者は、物理的な契約書に手書きで署名します。 デフォルトの署名タイプは [電子署名] です。
外部署名者の詳細 (External signatory details)	契約に署名する、選択したサードパーティのユーザーのリスト。

3. オプション: 署名者のリストを変更します。

○ (Optional) 署名者を追加するには、[追加] を選択してその署名者の詳細を入力します。

○ (Optional) 署名者情報を変更するには、その署名者の行で行編集アイコン (✎) を選択して詳細を更新します。

○ (Optional) 署名者を削除するには、その署名者の行で行削除アイコン (✖) を選択します。

4. [送信] を選択します。

○ 機密保持契約の契約書を生成するための法的要求が、[新規] ステータスで作成されます。

○ [ドキュメント準備完了] ステータスの契約書は、契約テンプレートルールに基づく契約テンプレートを使用して、要求からのデータによって生成されます。テンプレートに基づく内部署名者も、生成されたドキュメントに入力されます。詳細については、「法務契約テンプレートを選択するためのルールを構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- 契約テンプレートで定義されている契約に必要な数よりも多くの署名者が要求に追加された場合、契約の署名に必要な署名者の数はデフォルトの数のみです。他の署名者は [考慮されない] としてマークされます。
- 要求に含まれる署名者が契約に必要な署名者よりも少ない場合は、さらに署名者を追加できます。

いずれの場合も、契約に必要な署名者の数を更新するための変更要求を送信できます。

- 各外部署名者のレコードは、署名者 [sn_lg_contracts_signer] テーブルに作成されます。

法的要求を表示および追跡する方法の詳細については、「法的要求の詳細の表示と追跡」を参照してください。

5. オプション: 生成されたドキュメントを変更する必要がある場合は、法務部門に変更要求を送信します。
詳細については、「契約書類を確認して最終決定する」を参照してください。
6. オプション: 要求の詳細を変更するか、署名者を管理するには、[アクション] を選択して [要求を編集] を選択します。
このオプションは、要求ステータスが [新規] で、ドキュメントステータスが [ドキュメント準備完了] の場合にのみ使用できます。詳細については、「法的要求の変更」を参照してください。
7. 契約文書が完成したら、署名者に送信して署名してもらいます。
詳細については、「契約書類を確認して最終決定する」を参照してください。

法務契約の要求の処理

法務契約サポートチームのメンバーは、要求された変更に従って契約書をレビューして修正します。変更されたドキュメントを要求にアップロードし、そのドキュメントを要求内から要求者に送信します。

始める前に

実務エリアリードまたはグループマネージャーから要求がアサインされている必要があります。アサインされていない場合は、要求を開いて自分自身またはグループ内の他のユーザーにアサインできます。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて

要求に追加された協力者は、担当者と同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ] フィールドは変更できません。

注:
自分が担当できない時間帯に、他のユーザーに法務義務を委任することができます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] にあるオプションを選択して、法的要求を開きます。
4. オプション: 法的要求の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそれらの履行者を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> sn_lg_contracts.contract_fulfiller ロールを持つユーザーが [協力者] フィールドに一覧表示されます。

協力者に対し、法的要求に協力者として追加されたことがメールで通知されます。

5. オプション: 他のステークホルダーからの承認が必要な場合の法的要求またはその添付ファイルのための 法的要求またはその添付ファイルのアドホック承認を開始。
6. オプション: [署名者] タブで、契約書の署名者とそのステータスを確認します。
7. [アクティビティ] セクションで、要求者によって要求された変更を確認し、契約ドキュメントに必要な変更を加えます。
   契約ドキュメントは DOCX 形式であるため、
   - 外部ストレージが構成されている場合は、外部ストレージからドキュメントリビジョンを直接編集して保存できます。
   - 内部ストレージが構成されている場合は、[リビジョンを作成] オプションを使用して、契約ドキュメントをダウンロードして編集し、保存してアップロードします。
8. 変更された契約ドキュメントをアップロードします。
   a. [ドキュメントリビジョン] タブで、[リビジョンを作成] をクリックします。
   b. [リビジョンをアップロード] ダイアログボックスで、[ファイルの添付] リンクをクリックし、変更されたドキュメントをアップロードします。
   c. オプション: 添付ドキュメントに関する情報を提供する作業メモを追加します。
   d. 添付ファイルが最終リビジョンであり、レビューおよび確認用に要求者に送信する準備ができている場合は、[準備完了としてマーク] チェックボックスをオンにします。
   e. [アップロード] をクリックします。
   添付ドキュメントが要求に追加されます。最新のドキュメントのリビジョン番号は、前のドキュメントのリビジョン番号よりも 1 つ大きくなっています。[ドキュメントリビジョン] タブのリストに最新のドキュメントが表示されます。
9. [ドキュメントを送信] をクリックして、準備完了としてマークされた契約書を要求者に送信します。

タスクの結果
更新されたドキュメントは、レビュー用に要求者に送信されます。ドキュメントステータスが [ドキュメント準備完了] に更新されます。

契約書類を確認して最終決定する

契約書類を確認して最終決定し、署名のために送信します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務サービスポータル.
2. フォームコンテキストメニューで、[自分の要求] を選択します。
3. ドロップダウンリストから [すべての要求を表示 **(View all requests)**] を選択します。
4. リストから法的要求を選択します。
5. [プレビュー] タブから契約書をレビューします。
   [プレビュー] タブでは、タイプが PDF または HTML の契約書は PDF 形式でダウンロードされますが、Microsoft Word タイプの契約書は DOCX 形式でダウンロードされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

6. オプション: 契約書に変更を加える必要がある場合は、変更要求を送信します。

   a. [アクション] ドロップダウンリストから [変更要求] を選択します。

   b. [変更を要求] ダイアログボックスで、更新する詳細を入力します。

   c. [送信] を選択します。
   契約書を変更するために変更要求が法務部門に送信され、そのステータスが [Work in Progress (対応中)] に更新されます。契約書のドキュメントステータスが [内部法務レビュー] に更新されます。

   法務部門の誰もが、要求されたドキュメント変更を行い、更新されたドキュメントを返送することができます。

   > **注:**
   > 法務部門が改訂された文書を返送するまで、文書のプレビューにアクセスすることはできません。

次のタスク
契約文書が完成したら、[署名用に送信] を選択して署名のために送信します。

法的要請の署名プロセス

法務要求には、電子署名または紙での署名のいずれかを要求できます。契約承認プロセスは、選択した署名タイプによって異なります。

- 電子署名：ユーザーが契約文書に電子的に署名できるようにします。詳細については、「法務契約用の電子署名プロバイダーの構成」を参照してください。完了証明書も生成する場合は、署名タイプとして電子署名を選択します。詳細については、「完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化」を参照してください。
- 自筆署名：電子的ではなく手動で契約を完了できるようにします。その後、完成したドキュメントをアップロードできます。ドキュメントのアップロードの詳細については、「手書きで署名された契約を追加する」を参照してください。

契約文書が完成したら、署名者に送信して署名してもらいます。

署名のための契約書の送信

電子署名	自筆署名
• ドキュメントステータスが「署名用に送信済み」に更新され、法的統合と同様に電子署名フローがトリガーされます。 契約文書が署名可能になったことを示すメール通知が、最初の署名者に送信されます。メールには、契約書へのリンクが含まれています。この契約書を開いて署名するには、署名者が、電子署名の法務統合で構成されている DocuSign または Adobe Sign の電子署名プロバイダーを使用します。 最初の署名者は、契約テンプレートルールで、署名者リストの順序値が最も低い値に設定されています。詳細については、「法務契	• ドキュメントのステータスが [保留中の署名] に更新されます。 • 契約書が添付されたメール通知が署名者に送信されます。 • 署名者はドキュメントを印刷して署名し、法務要求者に返送します。 • 法的要求者は、契約書を PDF 形式で要求にアップロードします。詳細については、「手書きで署名された契約を追加する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

署名のための契約書の送信 (続く)

電子署名	自筆署名
約テンプレートを選択するためのルールを構成」を参照してください。 最初の署名者が契約書に署名した後、次の署名者に署名を求めるメールが順番に送信されます。 • 署名者は署名要求を受け入れるか拒否することができます。詳細については、「Legal Simple Contracts での法務契約の電子署名または拒否」を参照してください。	

Legal Simple Contracts での法務契約の電子署名または拒否

署名者は、その契約書をレビューして署名または署名を拒否することができます。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

このタスクは、署名タイプが [電子署名] に設定されている契約にのみ適用されます。契約に自筆署名が必要な場合、署名者は契約書が添付されたメールを受信して署名し、法的要求者に返送します。法定請求者は、PDF 形式の契約文書を請求に添付します。

手順

1. メール通知のリンクを選択します。
2. 契約書をレビューして、署名するか、署名を拒否することができます。

タスクの結果

次の表は、契約書に署名した場合と、署名を拒否した場合の結果を示しています。

契約の承認または却下の結果

契約書に署名	契約書への署名を拒否
• 契約書に署名する署名者が多数存在する場合は、次の順番の署名者に送信されます。 要求の現在の署名者のステータスが [保留中の署名] から [署名済み] に更新されます。次の署名者のステータスが [未開始] から [署名処理待ち] に更新されます。 • 最後の署名者が文書に署名すると、法務契約レコードが作成されます。 文書のステータスが [契約署名済み] に更新されます。 • システム プロパティ sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate	• 契約書が要求者に返送されます。署名者がドキュメントへの署名を拒否したことを知らせるメール通知が、要求者に送信されます。 要求者は、ドキュメントをレビューし、ドキュメントの変更を要求し、署名用に署名者に再送信することができます。 要求の署名者のステータスが [キャンセル済み] に更新されます。 • 要求のドキュメントステータスが [保留中の署名] から [契約拒否] に更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約の承認または却下の結果 (続く)

契約書に署名	契約書への署名を拒否
が true に設定されている場合、完了証明書が生成され、最終的な契約文書に追加されます。	

自筆署名のワークフロー

自筆署名のワークフローは、署名タイプが [自筆の署名] である法的要求が署名のために署名者に送信されるた時点でトリガーされます。

署名タイプは、法務要求の送信時に指定されます。詳細については、「NDA の法的要求を送信する」を参照してください。

自筆署名の汎用ワークフローは、次のように進行します。

署名者として：

- 署名を要求するメール通知を受信します。
- メールに添付された契約書を開きます。
- 契約の添付ファイルを印刷します。
- 契約書の印刷物に署名し、要求者に返送します。

法的要求者として：

- すべての署名者から署名済みの契約書を受け取った後、PDF 形式のデジタルコピーを生成します。
- 契約書のデジタルコピーを法的要求に添付します。詳細については、「手書きで署名された契約を追加する」を参照してください。

手書きで署名された契約を追加する

法的要求者は、署名者から署名済みの契約書を受け取ったら、そのデジタル版を法的要求レコードに追加します。

始める前に

署名済み契約の PDF バージョンが必要です。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務サービスポータル.

> **注:**
> 従業員センターを使用している場合は、従業員センターポータルに移動してから要求を選択することで、法的要求を送信できます 法務サービス > 法務サービスを参照する 関連付けます

2. フォームコンテキストメニューで、[自分の要求 **(My Requests)**] を選択します。

3. ドロップダウンリストから [すべての要求を表示 **(View all requests)**] を選択します。

4. リストから法的要求を選択します。

5. [契約のアップロード] を選択し、ファイルに移動します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

6. [開く] を選択します。
7. 間違ったファイルをアップロードした場合は、[アクション]ドロップダウンリストから[契約を再アップロード **(Reupload Contract)]** を選択して、正しい文書をアップロードします。
8. [完了してクローズ] を選択して、法的要求をクローズします。

> **注:**
> 法的要求がクローズされた後は、法的要求を変更することはできません。

タスクの結果
法的要求がクローズされると、最終的な契約書が添付されたメールが署名者に送信されます。

販売契約レビュー要求

営業チームのメンバーは、顧客からの問い合わせのために法律顧問を関与させ、顧客から提供された契約条件をレビューする必要がある場合の販売契約レビューのために、または法的ガイダンスのために、法的要求を送信できます。コマーシャル法務チームは、販売契約をレビューし、要求された契約サポートを提供できます。

機能

- 標準契約の変更およびコンテンツ変更のオンデマンド承認の要求を法務部門にルーティング
- アカウントセグメントや機会サイズなどの CRM データに基づいて事前定義された法務ガイダンスを提供する構成可能な回避ルール
- 契約ドラフティングのためのアドホック承認
- 署名済み契約書のメタデータを含む法務契約リポジトリ

販売契約レビュー要求の設定

アドミニストレーターは、販売チームメンバーが販売契約レビューの法的要求を送信するときに、アサインされているセールスアカウントと案件を確認できるように、次のアイテムを設定する必要があります。

- 販売契約の Microsoft Dynamics CRM の構成
- CRM システムからデータをプルするインポートセットジョブのスケジュール
- 販売契約の回避ルールの作成

販売契約レビュー要求 - ワークフロー

営業チームメンバーは、自分が所有する営業機会またはアカウントの販売契約に関する法務サポートを受けるための法的要求を送信できます。[送信] ボタンをクリックすると、定義された条件が要求に入力された情報と一致するように、回避ルールがシステムによってチェックされます。

- 回避ルールの条件が要求の詳細と一致しない場合、法的要求が送信され、法務販売契約グループにアサインされます。
- 回避ルールの条件が要求の詳細と一致する場合、事前設定された法務ガイダンステキストがダイアログボックスに表示されます。次のいずれかのアクションの実行を選択できます。
  - ガイダンスに従い、法的要求の送信をキャンセルします。
  - [ビジネス上の理由 **(Business justification)]** に適切な理由を入力し、要求を送信します。

法務部門は、一元的な場所から契約書に必要な改訂を行うために、それらの要求された変更を管理および処理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務簡易契約 - 機密保持契約のワークフロー



販売契約レビューの法的要求の送信

販売契約のレビューと法務サポートを受けるために、法務部門に法的要求を送信します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_contracts.sales_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
販売契約のレビュー要求を送信して、法律顧問を関与させ、顧客の質問に対する回答を取得したり、顧客から提供された契約条件をレビューしたりすることができます。

手順

1. 販売契約レビューの問診票フォームにアクセスします。

2. フォームで、フィールドに入力します。

販売契約レビューの入力フォーム

フィールド	説明
要求には何が含まれますか？	契約のカテゴリ 必要なカテゴリがリストにない場合は、[その他] を選択します。
[その他] の場合は詳細を入力します。	カテゴリの詳細 このフィールドは、[要求には何が含まれますか？] から [その他] を選択した場合にのみ表示されます。
アカウント	Microsoft Dynamics CRM システムからプルされた、自分が所有する営業アカウント 注: アサインされた営業アカウントのみがリストされます。
機会	選択したアカウントに関連付けられているアクティブな機会のリスト。 選択したアカウントに機会が関連付けられていない場合は、フィールドを空のままにします。 注: アサインされた機会のみがリストされます。
取引クローズ日	CRM システムからプルされた、機会の予定クローズ日。 必要に応じて、取引クローズ日を将来の日付に変更できます。
追加情報	販売契約に関する追加情報

3. オプション: 添付ファイル追加アイコン (📎) をクリックして、添付ファイルを要求にアップロードします。
4. [送信] をクリックします。
システムは、入力された情報に基づいてガイダンスを提供するために、回避ルールを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 回避ルールの条件が要求の詳細と一致しない場合、法的要求が送信されます。
- 回避ルールの条件が要求の詳細と一致する場合、事前設定された法務ガイダンステキストがダイアログボックスに表示されます。次のいずれかのアクションの実行を選択できます。
  - ガイダンスに従い、法務要求の送信をキャンセルします。
  - [ビジネス上の理由 **(Business justification)]** に適切な理由を入力し、要求を送信します。

タスクの結果
法的要求が作成され、法務販売契約グループに割り当てられます。

販売契約レビュー要求の処理

法務契約サポートチームのメンバーは、要求された変更に従って販売契約書をレビューして修正します。改訂された契約書を要求にアップロードし、それを要求から直接要求者に送信します。

始める前に
実務エリアリードまたはグループマネージャーから要求がアサインされている必要があります。アサインされていない場合は、要求を開いて自分自身またはグループ内の他のユーザーにアサインできます。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
要求に追加された協力者は、担当者と同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] にあるオプションを選択して、法的要求を開きます。
4. オプション: 法的要求の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそれらの履行者を追加します。

   注:
   sn_lg_contracts.contract_fulfiller ロールを持つユーザーが [協力者] フィールドに一覧表示されます。

   協力者に対し、法的要求に協力者として追加されたことがメールで通知されます。
5. オプション: 他のステークホルダーからの承認が必要な場合の法的要求またはその添付ファイルのための 法的要求またはその添付ファイルのアドホック承認を開始。
6. [アクティビティストリーム] セクションで、要求者によって要求された変更を確認し、契約書に必要な変更を加えます。
7. オプション: 要求者または他のステークホルダーとの 法務顧問センター からのメールを使用したコミュニケーション
8. 添付の契約書をダウンロードして、要求者が要求した変更を行います。
9. オプション: 販売契約が確定したら、法務契約リポジトリレコードを作成し、契約書を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [法務契約] タブで、[新規] をクリックします。
[法務契約] フォームが表示されます。フォームのほとんどのフィールドは法的要求フィールドから自動入力されています。

b. 更新された契約書をアップロードします。

契約ドキュメントをアップロード

オプション	ステップ
契約書を要求にアップロードします。	[添付ファイル] セクションで、契約書ファイルを添付します。 ▪ 初めてファイルを添付する場合は、[参照] をクリックします。 ▪ 追加のファイルを添付する場合は、添付ファイル追加アイコン (+) をクリックします。
契約書を外部ストレージにアップロードし、そのリンクを追加します。	[署名済み契約] フィールドに、外部ストレージシステムにアップロードされた契約書の URL を入力します。

c. [保存] をクリックします。

10. 法的要求を解決した後、[完了してクローズ] をクリックして要求をクローズします。

サードパーティの契約レビュー要求

従業員は法務部門によるサードパーティ契約のレビューを求める法的要求を送信できます。

特徴

サードパーティレビュー要求には次の機能が含まれています。

- Adobe Sign および DocuSign との電子署名統合
- 契約書を ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージシステム (Microsoft OneDrive や Google ドライブ など) に保存するためのサポート。
- 署名済み契約書のメタデータを含む法務契約リポジトリ。
- 完了証明書を生成するための構成可能なシステムプロパティ (sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate) のサポート。詳細については、「完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化」を参照してください。

サードパーティの契約レビュー要求 - ワークフロー

法務部門の法的履行者として、次のアクティビティを実行することで、割り当てられた第三者レビュー要求に取り組むことができます。

- 法的要求に添付された契約書をレビューし、必要な変更を行います。
- 変更された契約書を 法務顧問センター から直接、レビューのためにサードパーティの連絡先にメールで送信します。
- 法的要求のアクティビティストリームでサードパーティの連絡先から応答を表示します。

  すべての当事者によって契約文書が最終決定されるまでに、会社と第三者の間で複数回の修正が必要になる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 構成された電子署名システムで必須フィールドを追加して文書を完成させ、署名のために送信します。
- 電子署名を得るために必要な署名者 (内部および外部の両方) に契約文書を送信します。

すべての署名者が契約文書に署名すると、契約文書は ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージシステムに保存されます。要求者と法務部門のメンバーは、法務契約リポジトリから署名済み契約書にアクセスできます。

サードパーティの契約レビューの法的要求の送信

法務チームによるサードパーティ契約のレビューを求める法的要求を送信します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて

- サードパーティ契約のレビュー要求を送信して、法律顧問を関与させ、サードパーティの質問に対する回答を得たり、顧客から提供された契約条件をレビューしたりすることができます。
- 完了証明書は、システムプロパティ sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate を設定した場合にのみ生成されます。詳細については、「完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化」を参照してください。

手順

1. サードパーティの契約レビューの問診票フォームにアクセスします。
2. [サードパーティの契約レビュー] フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「サードパーティの契約レビューフォーム」を参照して ください。
3. [送信] をクリックします。

タスクの結果
添付されたサードパーティ契約書のレビューを求める法的要求が [新規] ステータスで作成されます。
法的要求を表示および追跡する方法の詳細については、「法的要求の詳細の表示と追跡」を参照してください。

次のタスク
法務部門の契約サポートチームのメンバーは、要求を処理して契約をレビューし、署名を受けることができます。詳細については、「TPC レビュー要求の処理」を参照してください。

法的要求の変更

法務ユーザーは、法的要求を変更して要求の詳細を更新するか、添付された契約文書を更新されたバージョンに置き換えます。

始める前に
[新規] ステータスになるまで、要求を変更できます。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.

   注:
   法務サービスポータルを使用している場合は、法務サービスポータルポータルに移動し、ヘッダーから [自分の要求] を選択して、要求を開きます。

2. ヘッダーから [法務サービス] を選択します。
3. ヘッダーメニューの **[My Requests** (自分の要求)] オプションから、送信した法務要求を開きます。
4. [標準チケット] ページの [アクション] メニューから [変更要求 **(Edit Request)]**を選択します。
5. 要求の詳細を更新するか、添付された契約文書を更新されたバージョンに置き換えます。
6. [保存] をクリックしてレコードを更新します。

TPC レビュー要求の処理

法務契約サポートチームのメンバーは、サードパーティ契約書をレビューして修正します。修正されたドキュメントをステークホルダーにメールで送信してリビジョンを確認し、法的要求内から電子署名の準備ができたドキュメントを送信できます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

このタスクについて
要求に追加された協力者は、担当者と同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ] フィールドは変更できません。

注:
自分が担当できない時間帯に、他のユーザーに法務義務を委任することができます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. リストアイコン( )を選択します
3. [リスト] タブの [法的要求] にあるオプションを選択して、法的要求を開きます。
4. オプション: 法的要求の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそれらの履行者を追加します。

   注:
   sn_lg_contracts.contract_fulfiller ロールを持つユーザーが [協力者] フィールドに一覧表示されます。

   協力者に対し、法的要求に協力者として追加されたことがメールで通知されます。
5. **[Document Revisions** (ドキュメントリビジョン)] タブで、契約書のすべてのリビジョンを管理します。

   注:
   現在のドキュメントリビジョンを [準備完了] としてマークすると、[準備完了] としてマークされた以前のドキュメントバージョンはクリアされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. オプション: 他のステークホルダーからの承認が必要な場合は、アドホック承認のためにドキュメントを送信します。
7. 完了した契約書をレビューして変更を確認するように、ステークホルダーにメールを送信します。

   a. [メールの作成] をクリックします。

   b. [新規メールドラフト] タブで、必要に応じて [宛先]、**[CC]**、および **[BCC]** フィールドに受信者のメールアドレスを追加します。
   [宛先] フィールドには、要求に入力されたサードパーティの連絡先メールが事前に入力され、**[CC]** フィールドには要求者のメール ID が入力されています。

   c. **[Subject** (件名)] にメールの件名を入力します。
   デフォルトでは、要求の簡単な説明が入力されます。

   d. [添付ファイル] フィールドで、[+ファイルを追加] リンクをクリックしてドキュメントを追加し、ファイルのソースを選択します。
   契約書のリビジョンを [準備完了] とマークすると、デフォルトでメールに添付されます。

   e. メール本文にメッセージを入力します。

   f. [メールを送信] をクリックしてメールをすぐに送信するか、[ドラフトとして保存] をクリックして後で送信します。

8. [署名者] タブで、電子署名のために契約を送信する署名者を追加します。
9. すべてのステークホルダーが契約書のリビジョンに同意したら、[署名の準備] をクリックして、電子署名のためにドキュメントを準備し、署名者に送信します。

   注:
   [署名の準備] を選択すると、構成された電子署名システムでドキュメントが開きます。
   - DocuSign の場合、ドキュメントはログインしなくても電子署名ポータルで自動的に開きます。
   - Adobe Sign の場合、電子署名ポータルにログインしてドキュメントを開く必要があります。

   ドキュメントのステータスが [Internal Legal Review (内部法務レビュー)] から [Preparing for Signature (署名の準備)] に更新されます。
10. 構成された電子署名システムでドキュメントを完成し、署名のために送信します。

    a. ドキュメントをプレビューして、コンテンツが正しいことを確認します。

    b. [署名] フィールドを含む必須フィールドを追加します。

    c. [送信] をクリックします。
    電子署名エンベロープが作成され、すべての署名者に送信されます。システムが電子署名プロバイダーから成功通知を受信すると、契約書のステータスが [署名の準備] から [署名処理待ち] に更新されます。

次のタスク

1. 署名者は、契約書を確認して署名または拒否することができます。
2. ドキュメントのステータスは要求で確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- すべての署名者が契約書に署名すると、そのドキュメントのステータスが [契約署名済み] に更新されます。署名済み文書が添付またはリンクされている法務契約リポジトリレコードが作成されます。[法務契約] タブから法務契約リポジトリレコードにアクセスすることもできます。
- [署名者] タブで、すべての署名者のステータスが [署名済み] に更新されます。
- いずれかの署名者が契約書への署名を拒否すると、そのドキュメントのステータスが [契約拒否] に更新されます。契約書にさらに変更が必要な場合は、更新して署名者に再送信します。

3. 契約がすべての関係者によって署名されている場合は、[完了してクローズ] をクリックして要求をクローズできます。

法的要求のキャンセル

サードパーティ契約リクエストが不要になった場合は、キャンセルします。

始める前に

重要:
署名用に送信された法務契約要求をキャンセルすると、現在のステータスでプロセスが停止します。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務サービスポータル.
2. ヘッダーメニューの **[My Requests** (自分の要求)] オプションから、送信した法務要求を開きます。
3. [標準チケット] ページの [アクション] メニューから [キャンセル要求 **(Cancel Request)]**を選択します。
4. ダイアログボックスに、要求がキャンセルされた理由を説明するコメントを入力します。
5. [キャンセルを確定]を選択します。

タスクの結果

- 要求はキャンセルされ、関連するアクティブなフローが終了します。キャンセルのコメントは要求の [アクティビティ] タブに表示されます。
- 文書のステータスが「契約無効 (Contract Voided)」に変わります。
- 署名者に送信されたドキュメントの署名は、それ以上の署名をブロックするためにキャンセルされます。署名者は、法的要求が取り消されたことを示すメール通知を受け取ります。

Legal Simple Contracts の管理

アドミニストレーターとして、法務契約テンプレートと法務契約の管理作業を行います。

Microsoft Word タイプの契約テンプレートの編集

契約テンプレートを編集して、従業員が契約要求を送信するときに標準契約の生成に使用するテンプレートに含める必要がある変更を反映させます。

始める前に

必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Simple Contracts** アドミン > 契約テンプレート.
2. リストから契約テンプレートを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フォームでフィールドを変更します。

Word テンプレートの新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	契約テンプレートの一意な名前。
テーブル	契約テンプレートを関連付けるテーブル。
カテゴリ	契約テンプレートを関連付けるドキュメントカテゴリ。
ドキュメント	テンプレートフィールドマッピングのインポート元のドキュメント。選択するドキュメントは Microsoft Word (.docx) ドキュメントであり、有効なコンテンツコントローラーが含まれている必要があります。詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。
テンプレートの日付形式	エージェントがドキュメントをプレビューするとき、添付ファイルを生成するとき、または参加者のドキュメントタスクを開始するときに日付を表示する形式。 注: ◦ ServiceNow アプリケーションまたは AdobeSign アプリケーションを使用して署名する場合：[テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** で値が選択されていない場合は、**template_date_format** システムプロパティで指定された値が考慮されます。[テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** とシステムプロパティ **template_date_format** の両方が空の場合、エージェントのユーザープロファイルの [日付形式] フィールドの値が考慮されます。 ◦ DocuSign アプリケーションを使用して署名する場合：DocuSign アプリケーションの署名設定で選択された日付形式が、ServiceNow インスタンスで構成された Word テンプレートの [テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** よりも優先されます。
テンプレートの言語	エージェントがドキュメントをプレビューするとき、添付ファイルを生成するとき、または参加者のドキュメントタスクを開始するときに翻訳される動的トークンの言語。 注: ◦ [テンプレート言語] は必須フィールドです。デフォルトの言語は [なし] です。 ◦ 翻訳機能は、言語プラグインが ServiceNow インスタンスにインストールされている場合にのみ使用できます。
状況	ステータスは自動的に [ドラフト] に設定されます。
アプリケーション	契約テンプレートが属するアプリケーション。 このフィールドは、契約テンプレートを作成するアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
アクティブ	テンプレートをアクティブにして使用可能にするオプション。

4. [契約タイプ] フィールドで、契約タイプのカテゴリを 1 つだけ選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機密保持契約のテンプレートを作成する場合は、契約タイプとして [機密保持契約] を選択します。

5. インポートされたドキュメントからコンテンツコントロールでマークされた変更済みコンテンツを抽出するには、[ドキュメントを解析] を選択します。
新しく追加されたコンテンツコントロールは、[テンプレートマッピング] に一覧表示されます。
6. 解析中に見つかった新しいメタデータをマッピングします。
詳細については、「法務契約テンプレートの契約テンプレートマッピングの更新」を参照してください。
7. [更新] を選択して変更を保存します。

Word ドキュメントテンプレートの契約ドキュメントのプレビュー

コンテンツコントロールが変数の値またはスクリプトの戻り値に置き換えられた、契約ドキュメントの最終的なフォームを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_config

手順
1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Simple Contracts** アドミン > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。
3. [プレビュー] を選択します。
4. [文書をプレビュー] ウィンドウで、[リストから参照] アイコン を選択します。
5. サンプル契約ドキュメントを生成する法務契約要求をリストから選択します。
6. [プレビューの生成] を選択し、[文書をプレビュー] ポップアップウィンドウを閉じます。
7. [添付ファイルを管理] フィールドで、[表示] を選択してドキュメントを表示します。
8. オプション: ダウンロードするドキュメントリンクを選択します。
9. オプション: 変更する場合は、契約テンプレートを変更します。

署名済み契約ドキュメントのプレビューおよびダウンロード

署名済み契約ドキュメントをプレビューしてダウンロードします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて
すべての署名者が契約ドキュメントに署名したら、最終的な契約ドキュメントと見なされ、法務契約 [sn_lg_contracts_repository] テーブルに保存されます。

契約ドキュメントへのアクセスは、次のユーザーロールと条件に基づいています。

- 契約履行者は、契約ドキュメントを作成、表示、および更新できます。
- 契約ドキュメントを削除できるのは契約アドミンのみです。
- 要求者は、法的要求を送信した契約ドキュメントのみを表示できます。
- ユーザーは、対応する法的要求のウォッチリストに自分が含まれている契約ドキュメントのみを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの **[Simple Contracts]** で、 [法務契約] を選択します。
4. 法務契約のリストで会社名を選択し、契約を開きます。
5. 契約ドキュメントと関連する要求の詳細を確認します。
6. オプション: 契約ドキュメントをダウンロードします。
   - 外部統合がアクティブで公開されている場合は、[詳細] タブの [署名済み契約] リストのリンクを選択して外部ストレージの場所を開き、契約ドキュメントをダウンロードします。
   - 外部ストレージ統合が利用できない場合は、[弁護士支援] サイドバーの添付ファイルアイコンを選択し、[添付ファイル] セクションでアクションアイコン ( ) をクリックして [ダウンロード] を選択します。

既存のテンプレートからの **Word** ドキュメント契約テンプレートの作成

既存のテンプレートのコンテンツを少しだけ変える必要がある場合は、既存のテンプレートから新しい契約テンプレートを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > **Simple Contracts** アドミン > 契約テンプレート.
2. リストから契約テンプレートを開きます。
3. [コピー] を選択します。
   参加者およびテンプレートマッピングに関連するデータを使用して、テンプレートリビジョンが作成されます。
4. オプション: コンテンツコントロールを使用して、Microsoft Word ドキュメントからテンプレートフィールドマッピングをインポートします。
   詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。

   a. [ドキュメント] フィールドで [更新] を選択します。

   b. [ファイルを選択] を選択します。

   c. ファイルを選択し、**[OK]** を選択します。

   d. [ドキュメントを解析] を選択します。
   - ドキュメントが解析されます。
   - 既に存在していたメタデータは保持されます。
   - 以前に存在していても、最新の解析で見つからなかったメタデータは削除されます。
   - 新しいメタデータが追加されます。

   新しいファイルが契約テンプレートにアップロードされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
解析中に見つかった新しいメタデータをマッピングします。詳細については、「法務契約テンプレートの契約テンプレートマッピングの更新」を参照してください。

法務簡易契約の参照

参照トピックには、法務簡易契約 で使用するリストとフォームに関する追加情報があります。

法務簡易契約 とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、法務簡易契約 アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

ロール

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
契約アドミン [sn_lg_contracts.contracts_admin]	そのアプリの管理アクセス権と基礎となるデータへのフルアクセス権を持つ、法務簡易契約 アプリのアプリケーション固有のアドミンロール。	• sn_lg_contracts.contracts_config • sn_lg_contracts.contracts_fulfiller
契約構成担当者 [sn_lg_contracts.contracts_config]	ドキュメントテンプレート、内部署名者、テンプレートルールなどのデータを構成するためのアクセス権を付与します。要求および事項のトランザクションデータへのアクセス権は付与しません。	• connection_admin • sn_docusign_spoke.docusign_user • sn_adobesign_spoke.Adobe_Sign_User • sn_lg_ops.legal_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
契約履行者 [sn_lg_contracts.contracts_fulfiller]	アサインされた契約要求を処理するための履行者アクセス権を付与します。	sn_lg_ops.legal_user
営業ユーザー [sn_lg_contracts.sales_user]	営業機会とアカウントデータの読み取りアクセス権を提供します。	sn_lg_ops.legal_user

予定されているデータインポート

スケジュール設定済みデータインポートのインストール

予定されているデータインポート	説明
営業担当者のスケジュール設定済みデータインポート	CRM システムからすべての営業担当者データを営業担当者 [sn_lg_contracts_sales_representative] テーブルにプルします。 これは、設定された時刻に 1 日 1 回実行されるようにスケジュールされているメインのスケジュール設定済みデータインポートジョブです。
営業アカウントのスケジュール設定データインポート	営業担当者に関連付けられたアカウントを営業アカウント [sn_lg_contracts_sales_account] テーブルにプルします。 このジョブは、営業担当者のスケジュール設定済みデータインポートジョブが完了した後に実行されます。
営業機会のスケジュール設定データインポート	営業担当者に関連付けられた機会を営業機会 [sn_lg_contracts_sales_opportuiity] テーブルにプルします。 このジョブは、営業アカウントのスケジュール設定済みデータインポートジョブが完了した後に実行されます。

テーブル

インストールされるテーブル

テーブル	説明
契約要求マッピング [sn_lg_contracts_repository_request_m2m]	一般契約サポート [sn_lg_ops_general_contract_support] テーブルの要求と、法務契約 [sn_lg_contracts_repository] テーブル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
	の契約レコードの関係の詳細を保存します。
契約テンプレートルール [sn_lg_contracts_template_rule]	要求の入力データに基づいてテンプレート契約書を識別するルールを保存します。 アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
契約タイプ [sn_lg_contracts_type]	契約のタイプを格納します。
回避ルール [sn_lg_contracts_deflection_rule]	要求を送信しなくても要求に入力された情報に基づいて要求者に解決策を提供するために、販売契約レビューの回避ルールを保存します。 アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
ドキュメントリビジョン [sn_lg_contracts_contract_draft]	法的要求の契約書の最初のドラフトおよびその他のリビジョンを保存します。
法務契約 [sn_lg_contracts_repository]	すべての署名済み契約書を保存します。
セールスアカウント [sn_lg_contracts_sales_account]	営業担当者に属する営業アカウントに関する情報を保存します。
営業アカウントのインポートセット [sn_lg_contracts_sales_account_import_set]	Microsoft Dynamics CRM システムからプルされた営業アカウントレコードのステージングテーブル
Sales Dynamics ステージングデータ [sn_lg_contracts_sales_dynamics_staging_data]	CRM システムからインポートされたデータを格納します。 データは、 スケジュール済みインポートセットジョブを使用して、Microsoft Dynamics CRM システムからプルされます。
営業機会 [sn_lg_contracts_sales_opportunity]	営業アカウントに関連付けられたすべての機会を保存します。 データは、 スケジュール済みインポートセットジョブを使用して、Microsoft Dynamics CRM システムからプルされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
営業機会のインポートセット [sn_lg_contracts_sales_opportunity_import_set]	Microsoft Dynamics CRM システムからプルされた営業機会レコードのステージングテーブル
営業担当者 [sn_lg_contracts_sales_representative]	CRM システムから受け取った営業担当者を格納します。 データは、毎日実行されるスケジュール済みインポートセットジョブを使用して、Microsoft Dynamics CRM システムからプルされます。
営業担当者のインポートセット [sn_lg_contracts_sales_representative_import_set]	Microsoft Dynamics CRM システムからプルされた営業担当者レコードのステージングテーブル
署名者 [sn_lg_contracts_signer]	内部および外部の署名者の情報を保存します。
署名者構成 [sn_lg_contracts_signer_config]	内部署名者と、ドキュメントテンプレートの参加者フィールドの間のマッピングを保存します。
署名者タスク [sn_lg_contracts_signer_task]	契約文書に署名するための署名者の順序と要求の現在の署名ステータスを含む、すべての署名者情報を保存します。

サードパーティの契約レビューフォーム

サードパーティの契約レビューフォームは、サードパーティ契約をレビューしてもらうための法的要求を法務部門に送信するために使用されます。

サードパーティの契約レビューの法的要求の送信。

サードパーティの契約レビューフォーム

フィールド	説明
これはベンダー向け、顧客向け、またはパートナー向けのいずれですか？	契約を署名する必要があるサードパーティタイプ
契約の目的	契約の対象および目的
契約タイプ	契約のタイプ アクティブな契約タイプのみがフィールドに表示されます。詳細については、「契約タイプの作成」を参照してください。
契約ドキュメントをアップロード	法務部門によってレビューされる契約書。
会社の正式名	契約を署名する必要があるサードパーティの正式名。
予定完了日	契約レビューを完了する必要がある日付。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サードパーティの契約レビューフォーム (続く)

フィールド	説明
他の当事者の法的連絡先名	連絡先であるサードパーティのユーザーの名前
他の当事者の法的連絡先メールアドレス	連絡先のメールアドレス。

Word テンプレートの新規レコードフォーム

Word テンプレートの新規レコードフォームを使用して、ドキュメントテンプレートを作成します。

Word テンプレートの新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	契約テンプレートの一意な名前。
テーブル	契約テンプレートを関連付けるテーブル。
カテゴリ	契約テンプレートを関連付けるドキュメントカテゴリ。
ドキュメント	テンプレートフィールドマッピングのインポート元のドキュメント。選択するドキュメントは Microsoft Word (.docx) ドキュメントであり、有効なコンテンツコントローラーが含まれている必要があります。詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。
テンプレートの日付形式	エージェントがドキュメントをプレビューするとき、添付ファイルを生成するときに日付を表示する形式。
テンプレートの言語	ドロップダウンリストから言語を選択します。 **注:** このフィールドは必須としてマークされていませんが、テンプレートを処理するために必要です。
契約タイプ	Word ドキュメントテンプレートを使用して生成される契約のタイプ。たとえば、機密保持契約のテンプレートを作成する場合は、契約タイプとして [機密保持契約] を選択します。 **注:** このフィールドは必須としてマークされていませんが、テンプレートを処理するために必要です。
状況	ステータスは自動的に [ドラフト] に設定されます。
アプリケーション	契約テンプレートが属するアプリケーション。 このフィールドは、契約テンプレートを作成するアプリケーションスコープに自動的に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Word テンプレートの新規レコードフォーム (続く)

フィールド	説明
アクティブ	テンプレートをアクティブにして使用可能にするオプション。
開始日	Word ドキュメントテンプレートが有効になる日付。開始日は同じテンプレートの複数のバージョンを管理するのに役立ちます。 このフィールドは、[カテゴリ] が選択されている場合にのみ使用できます。
終了日	Word ドキュメントテンプレートが有効である最後の日付。終了日は同じテンプレートの複数のバージョンを管理するのに役立ちます。 [開始日] と [終了日] フィールドの値が空白の場合、テンプレートは常に有効になります。 **注:** 終了日を指定する場合は、開始日も指定する必要があります。 このフィールドは、[カテゴリ] が選択されている場合にのみ使用できます。

法務簡易プライバシー®

ServiceNow 法務簡易プライバシー アプリケーションは、プライバシー関連の懸念事項を解決するためにプライバシーアセスメント要求を発生させるメカニズムを提供します。

法的要求者は、プライバシーアセスメント要求を送信して追跡できます。

法務履行者は、一元化された **Legal Counsel Center** での共同作業でプライバシーアセスメント要求を処理し、解決できます。

探索 法務簡易プライバシー の機能とメリットについて説明します。	設定 アプリケーションをインストールし、実務エリア、問診票、その他の構成を設定します。
プライバシーアセスメント要求の要求と管理 プライバシーアセスメント要求を送信して追跡します。	参照 インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トラブルシューティングとサポート

- で質問や回答をする 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

法務簡易プライバシー の探究

ServiceNow® 法務簡易プライバシー は、プライバシー関連の懸念を解決するためにプライバシーアセスメントを要求するためのメカニズムを提供します。

特徴

このアプリケーションの機能は次のとおりです。

- プライバシーアセスメントの要求を送信する機能。
- プライバシーアセスメント要求の追跡。

メリット

このアプリケーションのメリットは次のとおりです。

- 手動の構造化されていないメールプロセスとタスクに代わる、サービスカタログから簡単にアクセスできるプライバシーアセスメントサービス。
- 要求を解決するためのチームとの効率的なコラボレーション。

法務簡易プライバシー の構成

基盤データを構成して、プライバシー影響度評価要求を法務部門に送信できるようにします。

アドミニストレーターは、インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

実務エリアの作成または変更

知的財産、プライバシー、コンプライアンスなど、法務実務に固有の実務エリアを設定します。カテゴリを実務エリアに関連付けて、法務部門ユーザーを実務エリアリードとしてアサインします。

法務カタログカテゴリの作成または変更

従業員が 法務サービスポータル で特定の法務サービス要求を検索するために使用できる法務サービスをグループ化するカタログカテゴリを作成します。

法的要求および法務に関する事項のための外部ストレージシステムの構成

要求者または履行者により 法務簡易プライバシー 要求に添付されたドキュメントを保存するように外部ストレージシステムを構成すると、組織で一元化されたドキュメント管理および保持ポリシーを確立できるようになります。

法務サービスの応答テンプレートの作成または変更

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務履行者が作業メモ、コメント、メール、またはチャットの会話を通じて迅速かつ一貫性のあるメッセージをユーザーに送信するために使用できる、再利用可能なメッセージを含む応答テンプレートを構成します。

チャット応答テンプレートでは、応答メッセージをユーザーにすばやく表示するために、ショートカットとして使用できる短い名前を指定できます。

Create an email notification

要求がアサインされたとき、クローズされたとき、キャンセルされたとき、または追加情報を要求するメッセージが投稿されたときなど、特定のイベントが発生したときに送信されるメール通知を作成または変更します。

Configuring the form layout

法務簡易プライバシー 要求からの処分を追跡するには、法務簡易プライバシー 要求フォームの関連リストとして、法的処分 [sn_lg_ops_legal_disposition] テーブルを追加します。

法務簡易プライバシー のインストール

admin ロールがあれば、法務簡易プライバシー アプリケーション (sn_lg_privacy)をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の 法務簡易プライバシー アプリケーションリストを確認してください。
- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- 法務簡易プライバシー をインストールする前に、アプリケーション 法務要求管理 (sn_lg_ops) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：admin

このタスクについて

法務簡易プライバシー とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、法務簡易プライバシー (sn_lg_privacy) アプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要が生じる場合があります。

   利用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

次のタスク

(オプション) 新しいプライバシーアセスメントレコードプロデューサー、カタログカテゴリ、コンテンツ分類を使用するように、アプリケーションのフォームを再構成します。詳細については、「新しいコンポーネントを使用するようにフォームを再構成する」を参照してください。

法務サービスデリバリ ガイド付きセットアップを使用して、インスタンスでアプリケーションを構成します。法務サービスデリバリガイド付きセットアップにアクセスするには、次の場所に移動します 法務管理 > 法務ガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

新しいコンポーネントを使用するようにフォームを再構成する

アドミニストレーターとして、法務簡易プライバシー をインストールした後に新しいプライバシーアセスメントレコードプロデューサー、カタログカテゴリ、コンテンツ分類を使用するように、アプリケーションのフォームを再構成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

プライバシーアセスメント法的要求は、法務要求管理 の一部でしたが、新しいアプリケーション 法務簡易プライバシー に移行しました。新しいアプリケーションでは、新しいプライバシーアセスメントコンポーネントを 法務簡易プライバシー で使用できます。以下の点に応じて、新しいプライバシーアセスメントレコードプロデューサー、カタログカテゴリ、およびコンテンツ分類を使用するように問診票を再構成できます。

- 新しいプライバシーアセスメントコンポーネントを使用する場合は、以前のフォームに加えたカスタマイズをやり直す必要があります。
- 以前のプライバシーアセスメントコンポーネントは、新しい機能用に拡張されません。

手順

1. 問診票プライバシーアセスメントを再構成します。
   a. ナビゲーションフィルターで、「sn_lg_ops_category.list」と入力します。
   b. リストから、[プライバシーアセスメント] を選択します。
   c. [要求レコードプロデューサー] フィールドで、リストから参照アイコン ( ) を選択します。
   d. 現在のアプリケーションスコープでフォームを編集できない場合は、ページ上部のメッセージで「こちら **(here)**」という単語を選択します。
   e. レコードプロデューサーリストで、フィルターを表示/非表示アイコン ( ) を選択します。
   f. [フィールドを選択] フィールドで、[アプリケーション] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

g. [条件] フィールドで、表示されていない場合は [次の値に等しい **(is)]** を選択します。

h. テキストボックスに 法務簡易プライバシー を入力します。

i. [実行] ボタンを選択します。

j. 法務簡易プライバシー アプリケーションに属するレコードプロデューサーのリストから [プライバシーアセスメント] を選択します。

k. [更新] を選択します。

2. カタログアイテムカテゴリのカタログアイテムを再構成します。

a. ナビゲーションフィルターで、「sc_cat_item_category.list」と入力します。

b. [カタログアイテムカテゴリ] リストで [プライバシーアセスメント] を見つけ、[このレコードをプレビュー] アイコン ( ) を選択します。

c. [レコードを開く] を選択します。

d. [カテゴリアイテム] フィールドで、[リストから参照] アイコン ( ) を選択します。
レコードを編集できない場合は、フォームの上部にあるアクセスメッセージで「こちら **(here)**」を選択します。

e. カテゴリアイテムリストで、フィルターを表示/非表示アイコン ( ) を選択します。

f. [フィールドを選択] フィールドで、[アプリケーション] を選択します。

g. [条件] フィールドで、表示されていない場合は [次の値に等しい **(is)]** を選択します。

h. テキストボックスに 法務簡易プライバシー を入力します。

i. [実行] ボタンを選択します。

j. 法務簡易プライバシー アプリケーションに属するカタログアイテムのリストから [プライバシーアセスメント] を選択します。

k. [更新] を選択します。

3. 接続されたコンテンツのカタログアイテムを再構成します。

a. ナビゲーションフィルターで、「m2m_connected_content.list」と入力します。
[接続済みコンテンツカタログアイテム：プライバシーアセスメント (Connected Content Catalog Item: Privacy Assessment)] フォームが表示されます。

b. [カテゴリアイテム] フィールドで、[リストから参照] アイコン ( ) を選択します。

c. カテゴリアイテムリストで、フィルターを表示/非表示アイコン ( ) を選択します。

d. [フィールドを選択] フィールドで、[アプリケーション] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. [条件] フィールドで、表示されていない場合は [次の値に等しい **(is)]** を選択します。

f. テキストボックスに 法務簡易プライバシー を入力します。

g. [実行] ボタンを選択します。

h. 法務簡易プライバシー アプリケーションに属するレコードプロデューサーのリストから [プライバシーアセスメント] を選択します。

i. [更新] を選択します。

プライバシーアセスメント要求

プライバシーアセスメント要求を使用すると、従業員は、プライバシー関連の懸念事項を解決するために法務プライバシー部門にサービスを求めることができます。

プライバシーアセスメント要求の送信

自身のために、または他のユーザーの代わりに法務部門のサービスを求めるプライバシーアセスメント要求を送信します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて

インスタンスに 法務仮想エージェント対話型 アプリケーションがインストールされている場合は、仮想エージェントチャットからプライバシーアセスメント要求を送信できます。詳細については、「法務仮想エージェント対話型」を参照してください。

手順

1. 次のいずれかのオプションを使用して、プライバシーアセスメントの問診票を開きます。
2. [プライバシーアセスメント] フォームで、プライバシーアセスメントとプロジェクトスポンサーを必要とするプロジェクトまたはイニシアチブの説明を入力します。
3. [個人データが含まれていますか？] フィールドで、個人データが含まれているかどうかを示します。
4. [はい] を選択して個人データが含まれていることを示す場合は、次のように追加フィールドの詳細を入力します。
5. [送信] を選択します。

タスクの結果

- プライバシーアセスメント要求は [新規] ステータスで作成されます。
- 法的要求は、関連付けられている実務エリアで設定された割り当てルールに基づいて、法務部門のグループまたはユーザーに割り当てられます。詳細については、「法的要求または法務に関する事項を自動的にアサインするアサインルール」を参照してください。
- アドミニストレーターが通知を設定した場合は、要求の進捗状況に関する通知が送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プライバシーアセスメント要求の更新

ステータスがまだ [新規] または [アサイン済み] である間に送信したプライバシーアセスメント要求で、要求の詳細の更新、コメントの追加、またはドキュメントのアップロードを行います。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.

   > **注:**
   > 法務サービスポータルを使用している場合は、法務サービスポータルポータルに移動し、ヘッダーから [自分の要求] を選択して、要求を開きます。

2. ヘッダーから [法務サービス] を選択します。
3. ヘッダーから [自分の要求 **(My Requests)]** を選択します。
4. 送信したプライバシーアセスメント要求を開きます。
5. [標準チケット] ページで、要求の詳細を確認して編集します。
6. [アクション] メニューから [要求を編集 **(Edit Request)]** を選択します。
7. 変数フォームで、要求の詳細を変更します。
8. [保存] を選択します。
9. [戻る] を選択して [標準チケット] ページに戻ります。
   要求が新しい情報で更新されます。変更は、要求の [追加コメント (Edit Request)] セクションにコメントとして表示されます。
10. オプション: [アクティビティ] タブで、要求履行者の要求に関するコメントまたは詳細情報を入力します。
11. オプション: 要求のサポートドキュメントを管理します。
12. オプション: [承認] タブで、要求に関連付けられた承認の詳細を表示します。

    > **注:**
    > [承認] タブは、プライバシーアセスメント要求またはその添付ファイルに承認レコードがある場合にのみ表示されます。

プライバシーアセスメント要求のアサイン

自分またはアサイン先グループのユーザーに法的プライバシーアセスメント要求をアサインします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_simple_priva.privacy_fulfiller

このタスクについて
従業員が送信する法的要求は、法務プライバシー部門のグループまたはユーザーに自動的にアサインされます。アサインは、関連付けられた実務エリアの問診票に設定されたアサインルールに基づいて行われます。要求が法務グループにアサインされている場合は、グループのどのメンバーでも要求自体をトリアージしたり、グループの別のメンバーにアサインしたりできます。詳細については、「法的要求または法務に関する事項を自動的にアサインするアサインルール」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [法的要求] セクションで、[アサイン解除済み] を選択します。
4. 未アサインの要求のリストで、要求番号を選択して要求を開きます。
5. オプション: [アサイン先グループ権限] を更新して、ユーザーの法的要求の権限レベルを変更します。
   - アクセス権なし：実務エリアリード、グループマネージャー、[アサイン先 **(Assigned to)**] フィールドのユーザーのみが法的要求にアクセスし、アサイン先グループメンバーの 1 人にアサインすることができます。
   - 読み取り：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法的要求のみを表示できます。このオプションがデフォルトの権限レベルです。
   - 編集：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法的要求を表示して作業を行うことができます。このオプションが設定されている場合、[アサイン先] フィールドはオプションになります。
6. 権限オプションに基づいて、要求を自分またはアサイン先グループの別のメンバーにアサインします。
   - 要求を自分にアサインするには、[自分にアサイン] を選択します。
   - 要求を別のメンバーにアサインするには、[詳細] タブの [アサイン先] フィールドでユーザーを選択し、[保存] を選択します。

タスクの結果
要求のステータスが [アサイン済み] に更新されます。

次のタスク
アサインされたユーザーは、法的要求の作業を開始できます。詳細については、「法的要求の作業」を参照してください。

プライバシーアセスメント要求のキャンセル

不要になったプライバシーアセスメント要求をキャンセルします。

始める前に

注:
プライバシーアセスメント要求は、ステータスに関係なくキャンセルできます。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務サービスポータル.
2. **[My Requests** (自分の要求)] パネルから **[View all** (すべて表示)] を選択します。
3. 送信したプライバシーアセスメント要求を開きます。
4. [アクション] メニューから [要求をキャンセル **(Cancel Request)]** を選択します。
5. [要求のキャンセルを確定] ダイアログボックスで、[コメント] フィールドにキャンセルの理由を入力します。
6. [キャンセルを確定]を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求がキャンセルされ、キャンセルに関するコメントが要求の [追加コメント (Edit Request)] セクションとして表示されます。

関連するアクティブなフローは終了します。保留中の承認レコードもキャンセルされ、コメントは承認レコードの [追加コメント] セクションに投稿されます。

法務簡易プライバシーについて

参照トピックには、法務簡易プライバシー で使用するリストとフォームに関する追加情報があります。

法務簡易プライバシー とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロールなど) が、法務簡易プライバシー アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

ロール

法務簡易プライバシー とともにインストールされるユーザーロール

ロールタイトル [名前]	説明	含んでいるロール
sn_lg_simple_priva.privacy_fulfiller	アサインされたプライバシー要求および法務に関する事項を処理するための履行者アクセス権を付与します。	sn_lg_ops.legal_user
sn_lg_simple_priva.privacy_admin	法務簡易プライバシー アプリケーションのアプリケーション固有のシステムアドミニストレーターロール。このロールは、そのアプリケーションの管理アクセス権と基礎となるデータへのフルアクセス権を付与します。	• sn_lg_simple_priva.privacy_fulfiller • sn_lg_simple_priva.privacy_config
sn_lg_simple_priva.privacy_config	検索ソースなど、法務簡易プライバシー アプリケーションのデータを構成するためのアクセス権を付与します。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル

法務簡易プライバシー とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
プライバシーとデータセキュリティ [sn_lg_ops_privacy_and_data_security]	プライバシーアセスメント要求の詳細を保存します。
プライバシーとデータセキュリティ [sn_lg_matter_privacy_and_data_security]	作成された法務に関する事項の詳細を保存します。

法務簡易コンプライアンス

ServiceNow® 法務簡易コンプライアンススイートには、法務コンプライアンス要求を送信および管理するための事前ビルド済みの法務ワークフローが用意されています。

法務簡易コンプライアンスには、次のアプリケーションが含まれています。

- 贈答接待のコンプライアンス:従業員が社内外の関係者から贈答品や接待を授受する際に、贈答品や接待に関連する開示を管理し、贈答品や接待が会社のポリシーに従っていることを確認します。
- Legal Conflict of Interest:利益やロイヤルティが相反する従業員から生じる可能性のある利益相反の開示、承認、および登録を管理します。
- Legal Stock Preclearance:会社の Stock Preclearance ポリシーに従って Stock Preclearance 要求を管理します。

法務簡易コンプライアンス をインストール

法務簡易コンプライアンスアプリケーションをインストールして、さまざまな法務コンプライアンスのニーズに合わせてビルド済みのワークフローを提供します。法務コンプライアンス要求を管理できます。

始める前に

依存関係、ライセンス®やサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Storeに記載されている 法務簡易コンプライアンス (sn_lg_simplecompl) アプリケーションをレビューしてください。

必要なロール：admin

このタスクについて

法務簡易コンプライアンス アプリケーションをインストールすると、次のアプリケーションが他の依存アプリケーションおよびプラグインとともにインストールされます (まだインストールされていない場合)。

- 贈答接待のコンプライアンス
- Legal Conflict of Interest
- Legal Stock Preclearance

注:
これらのアプリケーションを個別にインストールすることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 法務簡易コンプライアンス (sn_lg_simplecompl) アプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要が生じる場合があります。

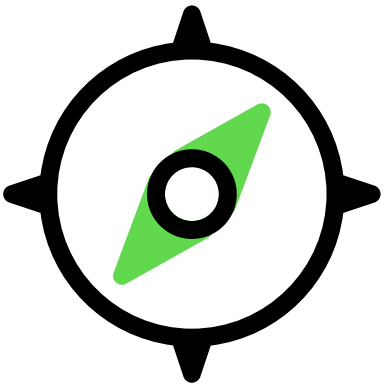
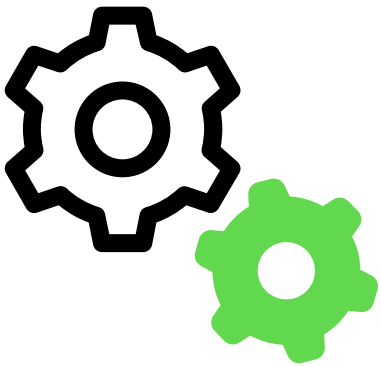
   利用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

贈答接待のコンプライアンス

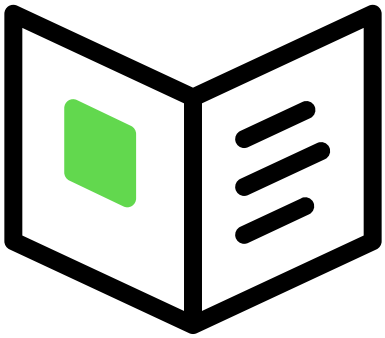
この ServiceNow® 贈答接待のコンプライアンス を使用すると、従業員が社内外の関係者に贈答品や接待を授受する際の開示を管理し、従業員が会社のポリシーに準拠していることを確認できます。

開始するには

探索	構成	使用方法
		
贈答接待のコンプライアンスの機能とメリットについて説明します。		Predictive intelligence for Legal Service Delivery の使用

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

管理	参照	
		
贈答品と接待の開示の管理	ロール、フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。	

トラブルシューティングとサポート

- について質問し、他のリソースを調べる 贈答接待のコンプライアンス の ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

贈答接待のコンプライアンス の探究

贈答接待のコンプライアンスアプリケーションを使用すると、従業員が贈答品や接待を授受することで生じる開示とその承認を管理できます。

贈答接待のコンプライアンスの概要

贈答接待のコンプライアンス を使用すると、構成された贈答品ポリシーに従って、贈答品や接待の授受を簡素化できます。組織のポリシーに従って贈答ポリシーを作成および管理できます。

開示要求は、開示の価値が贈答ポリシーで設定された制限内にある場合に自動承認されます。これにより、承認プロセスが迅速化されるため、迅速な応答が得られます。

贈答接待のコンプライアンス ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
贈答品と接待のアドミニストレーター	基礎となるデータへのフルアクセス権を持つ Gifts & Entertainment アプリケーションを管理します。
贈答品と接待のコンフィギュレーター	贈答品と接待のポリシーを管理します。
贈答品と接待の履行者	すべての開示レコードにアクセスして、贈答品および接待の開示要求に対応します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

贈答接待のコンプライアンス のワークフロー

1. 贈答品とエンターテイメントコンフィギュレーターは、贈答ポリシーを定義します。
2. 法務ユーザーロールを持つ従業員が、贈答品または接待の開示要求を送信します。
   - ポリシーが構成されていて、贈答品または接待の開示の価値が許容範囲内である場合、要求は自動承認されます。
   - ポリシーが設定されていて、贈答品または接待の開示の価値が許容範囲内にない場合、要求はマネージャーの承認のために送信されます。
   - ポリシーが設定されていない場合、要求はマネージャーの承認のために送信されます。
3. マネージャーの承認後、要求は承認のために法務 - 贈答品コンプライアンスグループのメンバーに送信されます。
4. 法務 - 贈答品コンプライアンスグループのメンバーのいずれかが開示要求を承認します。
5. マネージャーまたは法務 - 贈答品コンプライアンスグループのメンバーは、承認を却下することができ、その結果、要求は却下されます。

贈答接待のコンプライアンス のメリット

贈答接待のコンプライアンスのメリット

メリット	機能	ユーザー
組織のポリシーに従って贈答ポリシーを設定します。	贈答接待のコンプライアンス	コンフィギュレーター
贈答品と接待のワークフローを使用して開示を送信する	贈答接待のコンプライアンス	ユーザー
開示要求を承認または却下する	贈答接待のコンプライアンス	マネージャーおよび履行者

自動翻訳

次に探索する内容

贈答接待のコンプライアンスを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- 贈答接待のコンプライアンス の構成
- 贈答品と接待に関する法的認可の要求
- 贈答品と接待の開示要求の管理
- 贈答接待のコンプライアンスの参照

贈答接待のコンプライアンス の構成

贈答品と接待の開示要求を管理するために必要な基盤データを構成します。

アドミニストレーターは、インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加できます。

- 贈答接待のコンプライアンス要求を管理するための承認者グループ
- 贈答接待のコンプライアンスの贈答ポリシー
- 贈答品および接待の開示要求のさまざまなステージでさまざまなステークホルダーに通知する通知 。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

贈答接待のコンプライアンス をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 贈答接待のコンプライアンス アプリケーション (sn_lg_gifts) をインストールできます。

始める前に

注:

贈答接待のコンプライアンス アプリケーションは、法務簡易コンプライアンス スイートをインストールすると自動的にインストールされます。

贈答接待のコンプライアンス では、他の ServiceNow AI Platform とは別のサブスクリプションが必要です。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入すると、特定のプラグインが自動的にアクティブになります。有料プラグインが自動的にアクティブになっていない場合は、インスタンスの [すべてのアプリケーション] リストから手動でアクティブ化できます。

注:

サブスクリプションを購入する前に、Now Support サービスカタログ から非本番インスタンスを要求することによって、その機能を課金なしに評価できます。

必要なロール：admin

このタスクについて

贈答接待のコンプライアンス とともに次のアイテムがインストールされます。

- ストアアプリケーション
- ロール
- フロー
- テーブル

詳細については、「贈答接待のコンプライアンス とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 贈答接待のコンプライアンス プラグイン (sn_lg_gifts) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

の贈答ポリシーの設定 贈答接待のコンプライアンス

組織のポリシーに従って贈答ポリシーを設定します。このポリシーでは、承認が必要な条件の概要を説明します。

始める前に

贈答接待のコンプライアンス のアプリケーションスコープが選択されていることを確認してください。

必要なロール:sn_lg_gifts.gifts_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 贈答アドミン > 贈答ポリシー.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「[贈答ポリシー] フォーム」を参照して ください。
4. **[Save** (保存)] をクリックします。

の承認ワークフローの構成 贈答接待のコンプライアンス

贈答接待のコンプライアンス アプリケーションとともにインストールされたフローを確認し、会社のポリシーに合わせて設定します。

始める前に

贈答接待のコンプライアンス のアプリケーションスコープが選択されていることを確認してください。

必要なロール:sn_lg_gifts.gifts_config

このタスクについて

贈答接待のコンプライアンス では、従業員が贈答品と接待の開示要求を送信すると、贈答品の承認フローを使用してマルチレベルの承認がトリガーされます

フローは Flow Designer を使用してビルドされているため、ServiceNow ワークフロースタジオフローデザイナーの基本をよく理解しておいてください。

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > フローデザイナー.
2. `Gifts Approval` を見つけ、そのフローの名前をクリックして開きます。
3. トリガーを変更して、トリガーするフローの条件と、承認レベルを追加または更新するアクションを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フロー作成または変更の詳細については、「フローを作成する」を参照してください。

4. [保存] をクリックします。
5. [テスト] をクリックしてフローをテストします。

   詳細については、「フローをテストする」を参照してください。

6. まだアクティブ化されていない場合は、[アクティブ化 **(Activate)]** をクリックしてフローを有効にします。

贈答品と接待に関する法的認可の要求

贈答品や接待の授受に従事する従業員は、開示を提出し、取引の法的認可を得ることができます。

贈答品と接待の開示を送信する

開示を提出して、贈答品と接待の法的認可を取得します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 法務サービス > 倫理とコンプライアンス.
2. [贈答品と接待の開示] を選択します。
3. **注:**
   フィールド値の説明については、次を参照してください。 贈答品および接待の開示フォーム

   フォームでフィールドに入力し、[送信] をクリックします。

タスクの結果

- 贈答品と接待の開示要求が [新規] ステータスで作成されます。開示の値が最大許容額内にある場合、要求は自動承認され、ステータスは [承認済み] に更新されます。
- 承認フローは、次の条件でトリガーされます。
  - 贈答ポリシーが定義されていないか、アクティブなポリシーがありません。
  - 開示の価値は、許可された最大金額を超えています。
  - 外部会社名はリストにないため、手動で入力されました。
- [標準チケット] ページには、さまざまなタスクを実行するための次のタブが表示されます。
  - アクティビティ：要求のアクティビティ履歴を追跡し、その要求に取り組んでいる履行者へのメッセージを投稿します。
  - [添付ファイル] または [ドキュメント]：法的要求のドキュメントをアップロードおよび管理します。

    注:
    外部ストレージオプションが有効になっている場合は [ドキュメント] タブが表示されます。それ以外の場合は、[添付ファイル] タブが表示されます。

  - 要求の詳細:要求の詳細を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

贈答品と接待の開示要求の管理

法務 - 贈答品コンプライアンスグループのメンバーは、従業員からの贈答品や接待の開示要求を確認し、それらを承認または却下します。

法務顧問センターを使用して、贈答品と接待の開示要求を管理します。

贈答品と接待の開示要求の承認または却下

自分または自分が属する法務 - 贈答品コンプライアンスグループにアサインされた贈答品と接待の開示要求を承認または却下します。

始める前に

必要なロール:sn_lg_gifts.gifts_fulfiller または sn_lg_ops.request_fulfiller

このタスクについて

ベースシステムで利用可能な *Gifts Approval* フローは、贈答品と接待の開示要求を複数の承認レベルに自動的にルーティングします。要求が承認されると、次のレベルに進みます。

> **注:**
> 承認が承認グループにアサインされている場合、そのグループのすべてのメンバーがその要求を承認または却下できます。

手順

1. 承認要求を開く
2. [承認者] タブで、[ステータス] 列の [要求済み] をクリックして、承認フォームを開きます。
3. その要求を承認または却下します。
   - 贈答品と接待の開示要求を承認するには、[承認] をクリックします。
   - 贈答品と接待の開示要求を拒否するには、[拒否] をクリックします。

タスクの結果

その要求の承認ステータスが [承認者] タブで更新されます。

次の表は、承認要求の承認および却下アクションの結果を示しています。

承認要求に対するアクションの結果

承認	却下
• 要求の現在の承認レベルのステータスが [承認済み] に更新されます。 • 利用可能な場合、要求は次の承認レベルに進み、その承認レベルで設定された承認者または承認者グループにアサインされます。次の承認のステータスは [要求済み] に設定されます。 • 現在の承認が承認フローの最後の承認である場合、その承認のステータスは [Approved (承認済み)] に移行します。法的要求のステータスが [承認済み] に変わります。	• 要求の現在の承認レベルのステータスが [Rejected (却下)] に更新されます。 • 承認フロー内のそれ以降のすべての承認レベルはスキップされます。 • 法的要求のステータスが [却下] に更新されます。 • 承認者によって投稿された却下のコメントは、要求に追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

送信された贈答品と接待の開示要求を更新する

[新規] ステータスのまま送信した贈答品と接待の開示要求で、要求の詳細の更新、コメントの追加、またはドキュメントのアップロードを行います。送信された要求は、そのステータスに関係なくキャンセルできます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. ヘッダーメニューの **[My Requests** (自分の要求)] オプションから、送信した法務要求を開きます。
3. [標準チケット] ページで、要求の詳細の確認と編集、添付ファイルの管理、要求のキャンセルを実行します。
4. オプション: **[Activity** (アクティビティ)] タブで、要求履行者の要求に関するコメントまたは詳細情報を入力します。
5. オプション: 要求のサポートドキュメントを管理します。

贈答接待のコンプライアンスの参照

参照トピックには、 贈答接待のコンプライアンスで使用するコンポーネント、リスト、およびフォームに関する追加情報が記載されています。

贈答接待のコンプライアンス とともにインストールされるコンポーネント

贈答接待のコンプライアンス のインストールによって、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

ロール

贈答接待のコンプライアンス とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
贈答品と接待のアドミニストレーター [sn_lg_gifts.gifts_admin]	Gifts & Entertainment アプリの管理権限と、基になるデータへのフル アクセスを提供します。	• sn_lg_gifts.gifts_fulfiller • sn_lg_gifts.gifts_config
贈答品と接待のコンフィギュレーター [sn_lg_gifts.gifts_config]	Gifts & Entertainment アプリケーションのデータを設定するためのアクセス権を付与します。	sn_lg_ops.legal_user
贈答品と接待の履行者 [sn_lg_gifts.gifts_fulfiller]	贈答品と接待のすべての開示レコードへの履行者アクセスを提供します。	sn_lg_ops.legal_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フロー

贈答接待のコンプライアンス と一緒にインストールされるフロー

フロー	説明
贈答品の承認	このフローは、贈答品と接待の開示要求に対するマルチレベルの承認を制御します。

テーブル

贈答接待のコンプライアンス とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
贈答ポリシー [sn_lg_gifts_policy_configuration]	贈答品と接待のポリシーレコードを保存します。

[贈答ポリシー] フォーム

[贈答ポリシー] フォームを使用して、組織のポリシーに従ってポリシーを追加します。

参加者フォーム

フィールド	説明
名前	贈答ポリシーの表示名。
説明	ポリシーの説明。
カテゴリ	トランザクションのカテゴリ。 **注:** 要件に応じてサブカテゴリを追加できます。詳細については、「問診票のサブカテゴリの追加」を参照してください。
取引タイプ	当事者間のトランザクションのタイプ。 • 贈与:開示請求者が贈答品や接待をする場合 • 受領:開示請求者が贈答品または接待を受けている場合
受信者タイプ	組織の内部または外部の受信者。 • 内部 - 社内:贈答品や接待を授受する社内の従業員。 • 外部パーティ:贈答品や接待を授受している社外のユーザー。
許可される最大量	贈答品または接待の最大許容値。送信された開示が最大許容量を超えると、承認フローがトリガーされます。
適用開始日	ポリシーがアクティブになる日付。
適用終了日	ポリシーが無効になる日付。
アクティブ	贈答ポリシーが有効かどうかのオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

贈答品および接待の開示フォーム

[贈答ポリシー] フォームを使用して、組織のポリシーに従ってポリシーを追加します。

参加者フォーム

フィールド	説明
贈答品または接待のカテゴリを選択	トランザクションのカテゴリ。 **注:** サブカテゴリを追加することで、オプションをカスタマイズできます。詳細については、「問診票のサブカテゴリの追加」を参照してください。
補足情報を入力	[その他] でカテゴリを選択した場合の追加情報。
贈答品や接待を授受していますか？	トランザクションのタイプ。 • 贈与:要求者が贈答品や接待をする場合。 • 受領:要求者が贈答品または接待を受け取っている場合。
受信者を選択します。社内のユーザーですか、それとも外部の関係者ですか？	組織の内部または外部の受信者。 • 内部組織:贈答品や接待を授受する社内の従業員。 • 外部パーティ:贈答品や接待を授受している社外のユーザー。
おおよそのイベント日付を記入してください	トランザクションの日付。
贈答品または接待のおおよその値を入力してください	贈答品または接待の価値。
受信者が社内にいるときのフィールド	
従業員名	贈答品や接待を授受する従業員。
受信者が外部パーティの場合のフィールド	
会社名	会社の名前
贈答品や接待の授受を行う会社スタッフ	与える、または受け取る会社の担当者の名前。
政府機関または政府職員ですか？	開示に政府機関または職員が関与するかどうかを示します。
政府職員の親族ですか？	開示に政府職員の親族が関与しているかどうかを示します。
国有企業 (公設の大学や病院など) と提携していますか？	関係する会社が国有かどうかを示します。

贈答接待のコンプライアンス 件の通知

通知は、贈答品および接待の開示要求の変更と、実行するアクションを警告します。受信した通知を使用して、要求を処理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

贈答接待のコンプライアンス 通知の詳細

名前	受信者	タイル
G&E 要求承認 - 承認済み/却下	要求元、アサイン先	要求は ${state} でした。

Legal Conflict of Interest

Legal Conflict of Interest を使用すると、利益やロイヤルティが相反している従業員から生じる可能性のある利益相反の開示、承認、および記録を管理できます。

探索 従業員、パラリーガルスタッフ、弁護士が Legal Conflict of Interestをどのように使用するかについて説明します。	設定 承認者グループ、フロー、および通知を設定します。	要求 利益相反の法的認可を要求します。
管理 利益相反の開示要求を管理します。	アナリティクスとレポート 事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	参照 インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トラブルシューティングとサポート

- で質問や回答をする 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

Legal Conflict of Interest の探索

Legal Conflict of Interest アプリケーションを使用すると、利益やロイヤルティが相反している従業員から生じる可能性のある利益相反の開示、承認、および記録を管理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

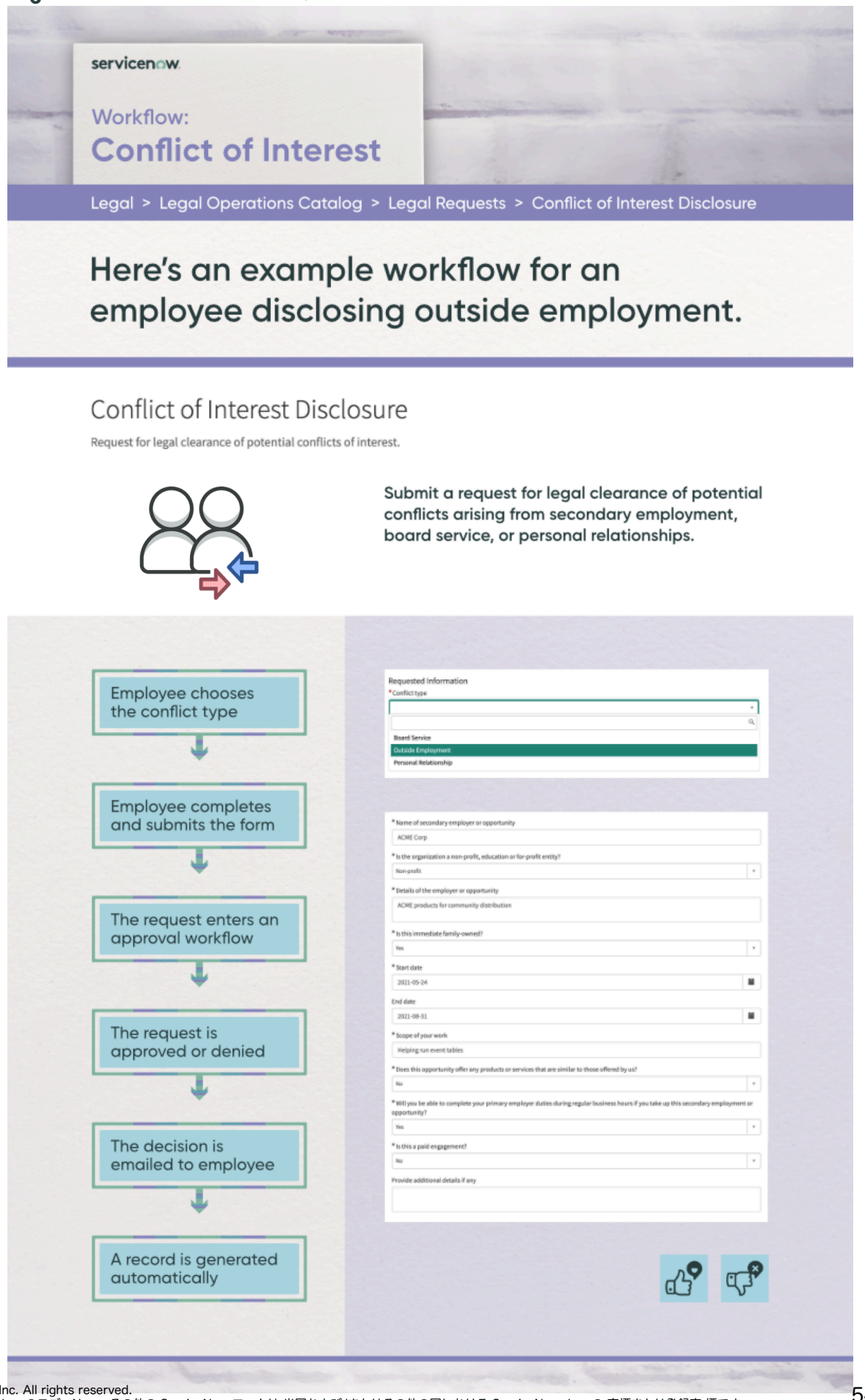
機能

- 利益相反 (COI) ポリシーに従って構成可能な承認フロー
- 潜在的な競合のすべての開示のレコードを一元管理
- すべての開示要求の有効性を継続的に監視
- 競合承認の有効期限が切れる前の要求者への自動リマインダー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Legal Conflict of Interest のワークフロー



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動化された承認フロー

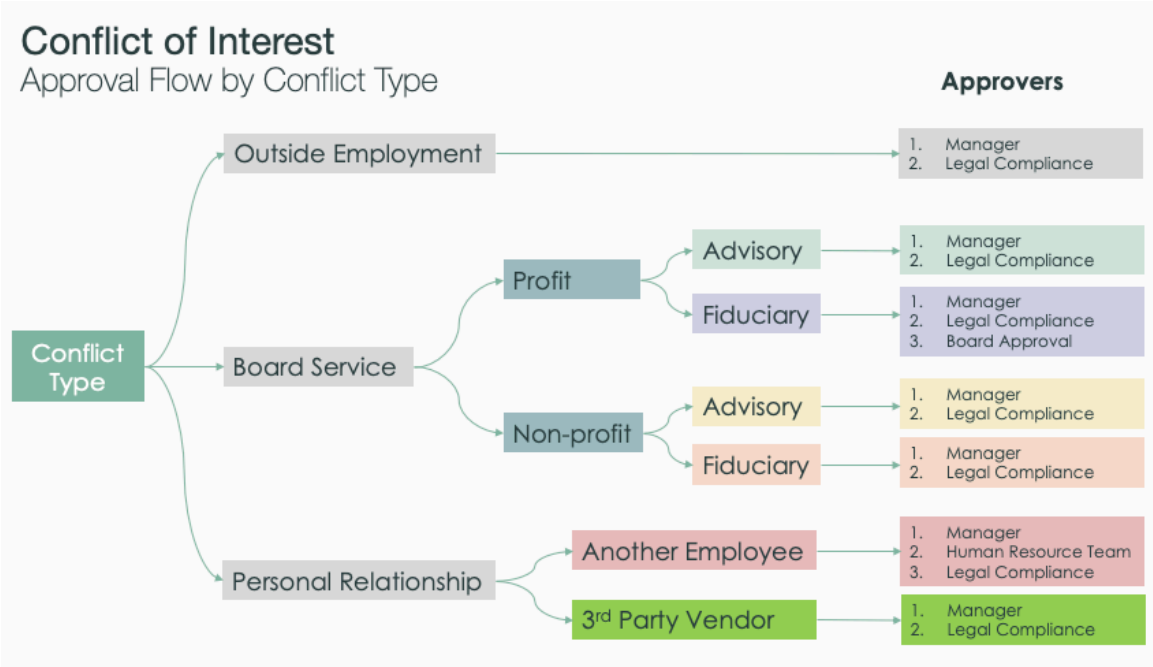
利益相反の開示要求を承認するための承認フローは、自動化されています。指定されたすべての承認者が利益相反の開示要求を承認すると、その競合に対応する記録が作成されます。

要求者の COI 開示レコードの有効期限が切れる前に、すべての要求者に通知が送信されます。要求者が延長を必要とする場合は、要求をレビューして再送信し、延長された期間の法的認可を得る必要があります。

承認者と、承認レベルの数は、競合タイプによって異なります。

次の図は、各競合タイプの承認者と承認レベルの数を示しています。たとえば、外部雇用 (Outside Employment) 競合タイプには 2 つの承認レベルがあります。第 1 レベルの承認者は要求者のマネージャーで、第 2 レベルの承認者は法務コンプライアンスグループです。

利益相反の承認フロー



アドミニストレーターは、次の方法で承認フローを変更できます。

- 必要な承認レベルの数を変更します。
- 承認の各レベルで承認者または承認者グループを追加または変更します。

詳細については、「Legal Conflict of Interest のフローの構成」を参照してください。

Legal Conflict of Interest の構成

利益相反要求の管理に必要な基盤データを構成します。

アドミニストレーターは、インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加できます。

- 利益相反要求を管理する承認者グループ
- Legal Conflict of Interest のフロー
- 利益相反要求の各ステージでさまざまなステークホルダーに伝える通知

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Legal Conflict of Interest のインストール

admin ロールを持っている場合は、Legal Conflict of Interest アプリケーション (sn_lg_coi) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

注:

Legal Conflict of Interest アプリケーションは、法務簡易コンプライアンス スイートをインストールすると自動的にインストールされます。

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 次のものをレビュー Legal Conflict of Interest 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 ServiceNow Store のアプリケーションリスト。

Legal Conflict of Interest をインストールする前に、法務要求管理 (sn_lg_ops) アプリケーションをインストールします。

必要なロール：admin

このタスクについて

Legal Conflict of Interest とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル
- ビジネスルール

詳細については、「Legal Conflict of Interest とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して Legal Conflict of Interest アプリケーション (sn_lg_coi) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要が生じる場合があります。

   リストの [インストール] ボタンの横に、利用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

次のタスク
法務サービスデリバリ ガイド付きセットアップを使用して、インスタンスでアプリケーションを構成します。

法務サービスデリバリガイド付きセットアップにアクセスするには、次の場所に移動します 法務管理 > 法務ガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

Legal Conflict of Interest のフローの構成

Legal Conflict of Interest アプリケーションによってインストールされたフローを確認し、ビジネスニーズに合わせて構成します。

始める前に
Legal Conflict of Interest のアプリケーションスコープが選択されていることを確認してください。

必要なロール：sn_lg_coi.coi_admin および admin

このタスクについて
Legal Conflict of Interest は、次のフローを使用します。

- COI 承認フロー：従業員が利益相反要求を送信すると、マルチレベルの承認がトリガーされます
- COI を非アクティブ化するスケジュール済みフロー：終了日が現在の日付より前の、すべての利益相反開示レコードを検証して非アクティブ化するようにトリガーします。そのフローは予定時刻にトリガーされます。

フローは Flow Designer を使用してビルドされているため、ServiceNow ワークフロースタジオフローデザイナーの基本をよく理解しておいてください。

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > フローデザイナー.
2. *`COI Approval flow`* を見つけ、そのフローの名前をクリックして開きます。
3. トリガーを変更して、トリガーするフローの条件と、承認レベルを追加または更新するアクションを設定します。

   フロー作成または変更の詳細については、「フローを作成する」を参照してください。
4. [保存] をクリックします。
5. [テスト] をクリックしてフローをテストします。

   詳細については、「フローをテストする」を参照してください。
6. まだアクティブ化されていない場合は、[アクティブ化 **(Activate)]** をクリックしてフローを有効にします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

利益相反の法的認可の要求

主な雇用職務と競合する可能性のある活動に従事している従業員は、要求を送信することで、これらの競合の可能性を開示し、法的認可を得ることができます。

新しい利益相反の開示要求の送信

主雇用主の職務と競合するおそれのあるアクティビティに関与する前に、法的認可を得るための要求を送信します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.

   > **注:**
   > 法務サービスポータルを使用している場合は、法務サービスポータルポータルに移動し、サービスカタログから要求を選択することで、法的要求を送信できます。

2. ヘッダーから [法務サービス] を選択します。
3. [法務サービスを参照 **(Browse Legal services)**] を選択します。
4. 利益相反の開示要求アイテムを検索します。
5. [利益相反の開示] をクリックします。
6. [競合タイプ] フィールドで、競合のタイプを選択します。
   次のオプションを選択できます。
   - ボードサービス **(Board Service)**：ボードメンバーの利益が組織の利益を損なうおそれがある場合、または直接的または間接的な関係先から財務的または個人的な利益を得る可能性がある場合の利益相反。
   - 外部雇用 **(Outside Employment)**：従業員が主な職務と競合するおそれがある第 2 の仕事を引き受ける場合の利益相反。
   - 個人関係：個人的な関係先がある従業員が組織内で職業上の関係も持っている場合の利益相反。

   選択に基づいて、必要な情報を入力するためのフィールドがさらに表示されます。
7. フォームでフィールドに入力し、[送信] をクリックします。

タスクの結果

- 利益相反の開示要求が [新規] ステータスで作成され、承認のために送信されます。選択した競合タイプの承認フローによって、その要求が必要な数の承認レベルを通過するように制御されます。各承認レベルで割り当てられた承認者が、その要求を承認できます。承認フローがトリガーされると、要求のステータスが [対応中] に更新されます。
- [標準チケット] ページに、さまざまなタスクを実行するための次のタブが表示されます。
  - アクティビティ：要求のアクティビティ履歴を追跡し、その要求に取り組んでいる履行者へのメッセージを投稿します。
  - [添付ファイル] または [ドキュメント]：法的要求のドキュメントをアップロードおよび管理します。

    > **注:**
    > 外部ストレージオプションが有効になっている場合は [ドキュメント] タブが表示されます。それ以外の場合は、[添付ファイル] タブが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 承認の詳細は、標準チケットページの [承認] タブに表示されます。
- 要求の詳細：要求の詳細を確認します。

既存の利益相反の開示要求を更新

既存の利益相反の開示要求を更新して、法的認可の期限が切れる前に再度取得します。新たな承認を得て、期間を延長したり、主雇用主の職務と競合するおそれのある条件に変更したりできます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.

> **注:**
> 法務サービスポータルを使用している場合は、法務サービスポータルポータルに移動し、ヘッダーから [自分の要求] を選択して、要求を開きます。

2. ヘッダーから [法務サービス] を選択します。

3. ヘッダーから [自分の要求 **(My Requests)]** を選択します。

4. 利益相反の開示要求を開きます。

5. [アクション] メニューから [要求を編集 **(Edit Request)]** を選択します。

6. フォームでフィールドを更新し、[送信] をクリックします。

> **注:**
> フォームでは一部のフィールドは更新できないため、非アクティブとして表示されます。

7. オプション: 要求のサポートドキュメントを管理します。

タスクの結果
利益相反の開示要求が更新され、ステータスが [新規] に設定されます。アクティビティストリームには、更新されたフィールドの詳細が表示されます。その要求が承認のために送信されます。選択した競合タイプの承認フローによって、その要求が必要な数の承認レベルを通過するように制御されます。各承認レベルで割り当てられた承認者が、その要求を承認できます。承認フローがトリガーされると、要求のステータスが [対応中] に更新されます。

承認の詳細は、標準チケットページの [承認] タブに表示されます。

利益相反の開示要求の管理

法務部門のメンバーは、従業員からの利益相反要求を確認し、承認または却下します。承認済み開示レコードを更新して、その有効性またはステータスを更新することもできます。

法務顧問センター を使用して利益相反の開示要求またはレコードを管理します。

利益相反の開示要求の承認または却下

自分または自分がメンバーである法務ユーザーグループにアサインされた利益相反の開示要求を承認または却下します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.coi_fulfiller or sn_lg_ops.request_fulfiller

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

利益相反の開示要求に対するマルチレベルの承認フローは、*COI Approval flow*によって自動化されています。このフローでは、要求が 1 つの承認レベルで承認されたときに次の承認レベルに進むように制御します。最終レベルの承認後、利益相反の開示レコードが作成されます。要求の承認または却下と、要求で指定された終了日によって、新しく作成された開示レコードのステータスが決まります。

承認フローの詳細については、「利益相反の承認フロー」を参照してください。

> **注:**
> 承認が承認グループにアサインされている場合、そのグループのすべてのメンバーがその要求を承認または却下できます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [自分の作業] で、[承認待ちのアイテム] をクリックします。
4. [承認待ちのアイテム] リストで、[承認対象] 列の要求番号をクリックして要求を開きます。
5. 要求者によって更新された既存の要求の場合は、アクティビティストリームから変更を確認して検証します。
6. [承認者] タブで、[ステータス] 列の [要求済み] をクリックして、承認フォームを開きます。
7. その要求を承認または却下します。
   - 利益相反の開示要求を承認するには、[承認] をクリックします。
   - 利益相反の開示要求を却下するには、[却下] をクリックします。

タスクの結果

その要求の承認ステータスが [承認者] タブで更新されます。

次の表は、承認要求の承認および却下アクションの結果を示しています。

承認要求に対するアクションの結果

承認	却下
• 要求の現在の承認レベルのステータスが [承認済み] に更新されます。 • 利用可能な場合、要求は次の承認レベルに進み、その承認レベルで設定された承認者または承認者グループにアサインされます。次の承認のステータスは [要求済み] に設定されます。 • 現在の承認が承認フローの最後の承認である場合、その承認のステータスは [承認済み] に移行します。法的要求のステータスが [クローズ済み] に変更されます。 • 新しい要求の場合、対応する利益相反の開示レコードが作成されます。既存の要求の場合、関連する利益相反の開示要求レコードが更新されます。	• 要求の現在の承認レベルのステータスが [却下] に更新されます。 • 承認フロー内のそれ以降のすべての承認レベルはスキップされます。 • 法的要求のステータスが [クローズ済み] に更新されます。 • 承認者によって投稿された却下のコメントは、要求に追加されます。 • 新しい要求の場合、対応する利益相反の開示レコードが [却下] ステータスで作成されます。 • 既存の要求の場合、関連する利益相反の開示要求レコードが更新されますが、既存のステータスは変更されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認要求に対するアクションの結果 (続く)

承認	却下
利益相反の開示レコードのステータスは、次の条件に基づいています。 ○ レコードの終了日が空であるか、承認日より後の場合、ステータスは [アクティブ] になります。 ○ レコードの終了日が承認日より前の場合、そのレコードのステータスは [非アクティブ] になります。	

既存の利益相反の開示レコードを更新

既存の利益相反の開示レコードを更新して、レコードの有効期間またはステータスを変更できます。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.coi_fulfiller

このタスクについて

競合ステータスが [アクティブ] である、利益相反の開示レコードのみを更新できます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務実務アプリ > 利益相反 > すべて.
2. 確認または更新する、利益相反の開示レコードを開きます。
3. フォームで、必要に応じてフィールドを更新します。
   開示レコードの競合タイプに基づいて、使用可能な次のフィールドのみを更新できます。
   - 開始日：競合タイプが [ボードサービス (Board Service)] および [外部雇用 (Outside Employment)] の場合に使用可能。
   - 終了日：競合タイプが [ボードサービス (Board Service)] および [外部雇用 (Outside Employment)] の場合に使用可能。
   - 競合ステータス：すべての競合タイプで使用可能。
4. [更新] をクリックします。

Legal Conflict of Interestの参照

参照トピックには、Legal Conflict of Interest で使用するリストとフォームに関する追加情報があります。

Legal Conflict of Interest とともにインストールされるコンポーネント

Legal Conflict of Interest のインストールによって、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ロール

Legal Conflict of Interest とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
COI アドミン [sn_lg_coi.coi_admin]	Conflict of Interest アプリケーションの管理権限と、基になるデータへのフルアクセス権を提供します。	sn_lg_coi.coi_fulfiller
COI 履行者 [sn_lg_coi.coi_fulfiller]	すべての利益相反開示レコードに履行者としてアクセスできます。	sn_lg_coi.coi_read
COI 読み取り [sn_lg_coi.coi_read]	すべての利益相反レコードを表示するための、読み取り専用アクセス権を提供します。	sn_lg_ops.legal_user

スケジュール済みジョブ

Legal Conflict of Interestとともにインストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
COI 要求者にリマインダーメールを送信	このジョブは、以後 30 日間に終了するアクティブな利益相反開示レコードをチェックします。そのようなすべてのレコードについて、競合レコードの変更を更新するようにリマインダー通知を要求者に送信します。

フロー

Legal Conflict of Interest と一緒にインストールされるフロー

フロー	説明
COI の承認フロー	このフローは、利益相反の開示要求に対する多段階の承認をコントロールします。
COI を非アクティブ化するスケジュール済みフロー	このスケジュール済みフローは毎日実行され、終了日が現在の日付を過ぎているアクティブな利益相反の開示レコードをチェックします。このようなすべてのレコードについて、ステータスが [アクティブ] から [非アクティブ] に更新されます。

テーブル

Legal Conflict of Interest とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
利益相反関連の要求 [sn_lg_coi_coi_request]	ユーザーによって送信された法的要求のマッピングと利益相反の開示レコードを保存します。
利益相反の開示 [sn_lg_coi_conflict_of_interest]	利益相反の開示レコードを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Legal Stock Preclearance

Legal Stock Preclearance を使用すると、会社の Stock Preclearance ポリシーに準拠した Stock Preclearance 要求を管理できます。取引期間を設定し、アクセスユーザーリストを管理し、Stock Preclearance 要求を承認また却下できます。

探索  従業員と在庫承認者が Legal Stock Preclearanceを使用する方法について説明します。	設定  取引期間、取引休日、アクセス担当者、およびその他の構成を設定します。	要求  Stock Preclearance 要求を送信して追跡します。
管理  Stock Preclearance 承認要求を管理します。	アナリティクスとレポート  事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	参照  インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トラブルシューティングとサポート

- で質問や回答をする 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

Legal Stock Preclearance の探索

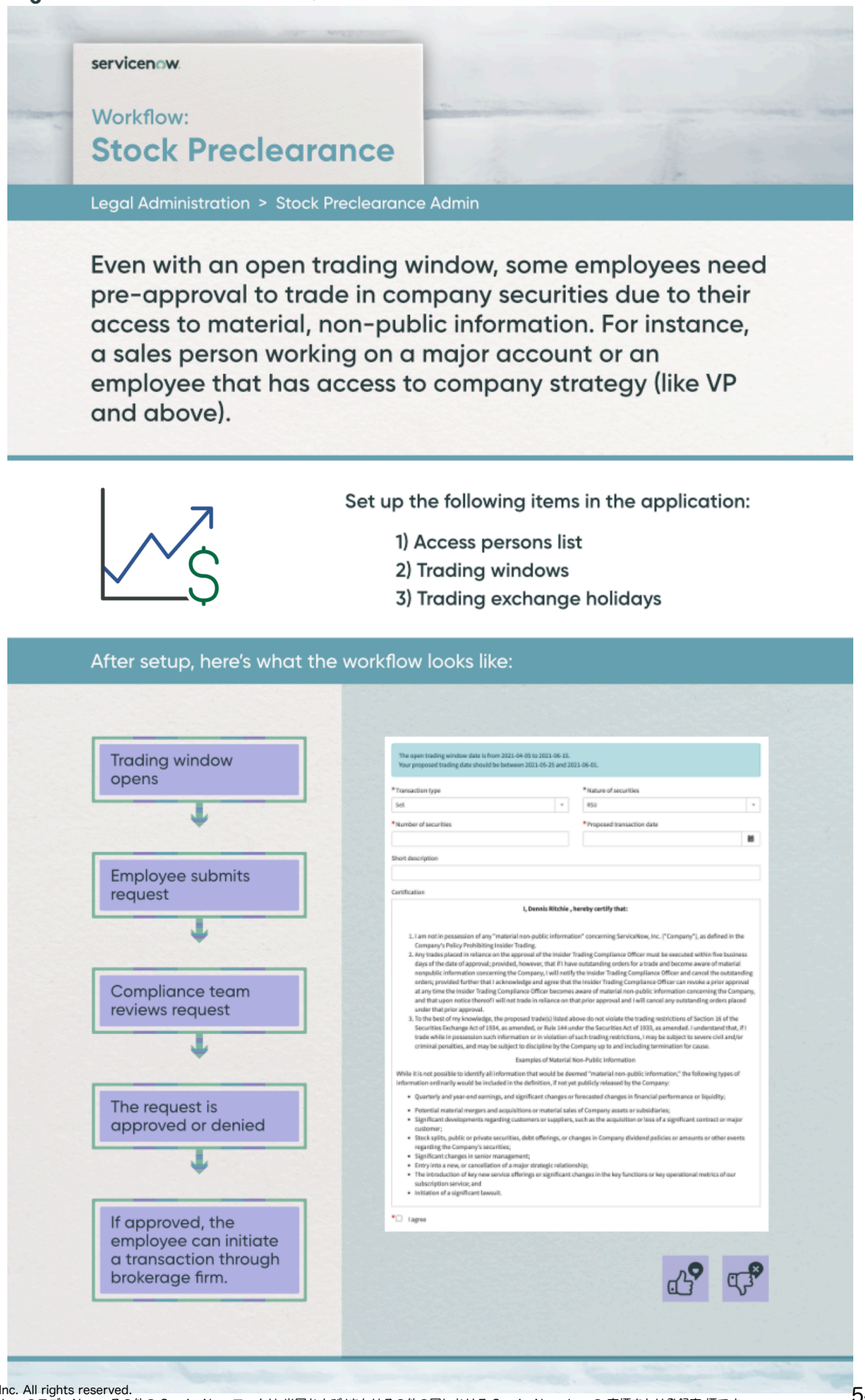
Legal Stock Preclearance アプリケーションを使用することで、事前承認要求の送信と承認を自動化して、組織の Stock Preclearance ポリシーに準拠できるようになります。

アクセスパーソンとして指定された、組織の従業員 (管理職や役員など) は、組織の有価証券を取引する前に法務部門から事前に承認を得る必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Legal Stock Preclearance のワークフロー



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Legal Stock Preclearance の構成

従業員が有価証券を取引する前に事前承認要求を送信できるように、Stock Preclearance プロセスの基盤データを構成します。

アドミニストレーターは、インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加できます。

- Legal Stock 承認者
- 会計カレンダー
- 取引期間
- 取引休日
- アクセスパーソンリスト
- 通知

Legal Stock Preclearance のインストール

admin ロールをお持ちであれば、Legal Stock Preclearance アプリケーション (sn_lg_stock_cp) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

注:

Legal Stock Preclearance アプリケーションは、法務簡易コンプライアンス スイートをインストールすると自動的にインストールされます。

- アプリケーションとその関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 次のものをレビュー Legal Stock Preclearance 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 ServiceNow Store のアプリケーションリスト。

必要なロール：admin

このタスクについて

以下のコンポーネントは、Legal Stock Preclearance アプリケーションのインストール時にインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル
- ビジネスルール

詳細については、「Legal Stock Preclearance とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して Legal Stock Preclearance アプリケーション (sn_lg_stock_cp) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要が生じる場合があります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションのうち、既にインストールされているもの、インストールされる予定のもの、またはインストールする必要があるものが一覧表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Legal Stock Preclearance をインストールする前にインストールする必要があります。
4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

次のタスク
法務サービスデリバリ ガイド付きセットアップを使用して、インスタンスでアプリケーションを構成します。

ガイド付きセットアップにアクセスするには法務サービスデリバリ 法務管理 > 法務ガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

取引期間の設定

組織の特定の従業員が組織の有価証券を取引できる期間について、取引期間を設定します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_stock_cp.stock_config

このタスクについて
取引期間がオープンになっている間、管理職や役員などの指定された従業員は、組織の社内取引ポリシーに準拠して取引できます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 株式事前承認管理 > 取引期間.
2. [新規] をクリックして、取引期間を設定します。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

取引期間フォーム

フィールド	説明
簡単な説明	取引期間についての一意の簡単な説明。
会計四半期	取引期間がオープンになっている会計四半期。
オープン日	取引期間がオープンになる日付。
クローズ日	取引期間がクローズになる日付。
要求送信開始日	事前承認要求の送信を開始できる日付。
決算日	会社の決算日。
承認有効日数	Stock Preclearance の承認が有効な日数。
取引休日を除外	取引期間内にある休日の取引を除外するオプション。このオプションを選択すると、承認有効日数が取引期間内の休日数だけ延長されます。 **注:** デフォルトでは、週末は有効期限の計算から除外されます。 たとえば、取引期間が 1 月 1 日から 1 月 31 日までオープンで、承認有効日数が 10 日に設定されているとします。1 月 24 日と 25 日が取引休日である場合には、以下のようになります。 ○ 事前承認が 1 月 8 日に承認された場合、その承認の有効期限は 1 月 22 日まで (1 月 8 日から 10 日間 + 週末が 2 回で 4 日間) です。 ○ 事前承認が 1 月 15 日に承認された場合、その承認の有効期限は 1 月 25 日まででではなく 1 月 31 日まで (10 日間 + 週末が 2 回で 4 日間 + 1 月 15 日以降に始まる週の祝日 2 日間) です。 ○ 事前承認が 1 月 21 日に承認された場合、その承認の有効期限は 2 月 6 日まで (10 日間 + 1 月 20 日以降に始まる祝日 2 日間 + 週末が 2 回で 4 日間) です。ただし、取引期間が承認の有効期限よりも早くクローズするため、最終日は 2 月 6 日ではなく 1 月 31 日になります。

4. [送信] をクリックします。

取引休日の追加

取引がクローズされる取引休日を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_stock_cp.stock_config

このタスクについて
取引休日は、取引期間の [取引休日を除外] フィールドの設定に基づいて、Stock Preclearance 承認の有効期間に影響を与える可能性があります。詳細については、「取引期間の設定」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 株式事前承認管理 > 取引休日.
2. [**New**] をクリックします。
3. 取引休日を追加する暦年を入力し、[送信] をクリックします。
4. 作成した暦年を開いて、取引休日を追加します。
5. [休日] 関連リストで、[新規] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

休日フォーム

フィールド	説明
簡単な説明	正月、労働者の日、クリスマスなど、取引休日についての一意の簡単な説明。
日付	休日の日付。

7. [送信] をクリックします。

アクセスパーソンリストの管理

組織の有価証券取引に関する非公開情報にアクセスできるユーザーを追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_stock_cp.stock_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 株式事前承認管理 > アクセス可能ユーザー.
2. アクセスパーソンリストにユーザーを追加するには、次の操作を実行します。
   a. [ユーザーを追加] をクリックします。
   b. [ユーザーを追加] ダイアログボックスで、アクセスパーソンとして追加するユーザーをリストから選択します。
   リストには、ユーザー [sys_user] テーブルのアクティブなユーザーのみが表示されます。
   a. [選択した行のアクション] メニューまで下にスクロールし、[アクセスリストにユーザーを追加] を選択します。
   選択したユーザーが [アクセスパーソン (Access Persons)] リストに追加されます。
3. [アクセスパーソン (Access Persons)] リストのユーザーの情報を変更するには、次の操作を実行します。
   a. プレビューアイコン ( ) をクリックし、[レコードを開く **(Open Record)]** をクリックします。
   b. フォームで、フィールドを更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクセスパーソンフォーム

フィールド	説明
ユーザー	ユーザーの名前。
エントリ日	ユーザーが [アクセスパーソン (Access Persons)] リストに追加された日付。このフィールドは変更できません。
終了日	ユーザーが [アクセスパーソン (Access Persons)] リストから自動的に削除される日付。
Sec 16 オフィサー	ユーザーをセクション 16 のオフィサーとしてマークするためのオプション。

c. [更新] をクリックします。

Legal Stock Preclearance要求を送信しています

組織内のさまざまな部門の従業員が、会社の Stock Preclearance ポリシーに準拠した Stock Preclearance 要求を送信できます

事前承認要求の送信

指定されたアクセスパーソンとして、法務部門から事前承認を取得する要求を送信してから、組織の有価証券を取引します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて
取引期間がオープンになっている間に事前承認要求を送信できるのは、アクセスパーソンリストに含まれているユーザーのみです。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター.

> **注:**
> 法務サービスポータルを使用している場合は、法務サービスポータルポータルに移動し、サービスカタログから要求を選択することで、法的要求を送信できます。

2. ヘッダーから [法務サービス] を選択します。

3. [法務サービスを参照 **(Browse Legal services)**] を選択します。

4. Stock Preclearance の要求アイテムを検索します。

5. [Stock Preclearance] をクリックします。

6. フォームのフィールドに入力します。

Stock Preclearance フォーム

フィールド	説明
トランザクションタイプ	事前承認が必要な証券取引のタイプ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 購入 ○ Sell (販売) ○ Transfer (譲渡) ○ 贈与
証券の数	取引する株式数。
有価証券の性質	事前承認が必要な株式のタイプ。 ○ オープンマーケット ○ ESPP (従業員自社株買取制度) ○ ESOP (従業員ストックオプション制度) ○ RSU (譲渡制限付き株式ユニット)
提案された取引日 (Proposed transaction date)	証券取引を実行する日付。日付は、現在の取引期間内である必要があります。
簡単な説明	事前承認の説明。
同意します (I agree)	組織の社内取引ポリシーに従った証券取引に同意するオプション。

7. [送信] をクリックします。

タスクの結果

- 事前承認要求が作成され、Legal Stock 承認者グループにアサインされます。アドミニストレーターによって通知が設定されている場合は、要求の進捗状況に関する通知が送信されます。

  注:

  承認の詳細は、標準チケットページの [承認] タブに表示されます。

- Sec 16 オフィサーとして Stock Preclearance 要求を送信すると、その要求内の [サブカテゴリ] は自動的に Sec 16 オフィサーとして設定されます。
- [標準チケット] ページに、さまざまなタスクを実行するための次のタブが表示されます。
  - アクティビティ：要求のアクティビティ履歴を追跡し、その要求に取り組んでいる履行者へのメッセージを投稿します。
  - [添付ファイル] または [ドキュメント]：法的要求のドキュメントをアップロードおよび管理します。

    注:
    外部ストレージオプションが有効になっている場合は [ドキュメント] タブが表示されます。それ以外の場合は、[添付ファイル] タブが表示されます。

  - 要求の詳細：要求の詳細を確認します。

Stock Preclearance 承認要求の承認または却下

Legal Stock 承認者グループのメンバーは、Stock Preclearance の承認要求を承認または却下して、その要求者が組織の有価証券を取引できるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [自分の作業] で、[承認待ちアイテム **(Items Pending Approvals)]** をクリックします。
4. [要求済み] をクリックして、Stock Preclearance の承認要求レコードを開きます。
5. Stock Preclearance の承認要求を承認または却下します。
   - Stock Preclearance の承認要求を承認するには、[承認] をクリックします。

     承認要求のステータスが [承認済み] に更新されます。
   - Stock Preclearance の承認要求を却下するには、[却下] をクリックします。

     承認要求のステータスが [却下] に更新されます。

タスクの結果

- Stock Preclearance の承認要求を承認すると、要求者は現在の取引期間内に要求された証券取引を実行できます。承認の有効期間は、承認有効日数の設定と現在の取引期間のクローズ日のうち、いずれか早い方に基づきます。
- 休日に要求を承認すると、その承認の有効期間は翌営業日から開始されます。
- 要求を却下すると、その要求者は証券取引を実行できません。

Legal Stock Preclearanceの参照

参照トピックには、Legal Stock Preclearance で使用するリストとフォームに関する追加情報があります。

Legal Stock Preclearance とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Legal Stock Preclearance アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

ロール

Legal Stock Preclearance とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Stock Preclearance アドミン [sn_lg_stock_cp.stock_config]	取引期間、休日、アクセスパーソンなど、Stock Preclearance データを設定するためのアクセス権を付与します。	sn_lg_ops.legal_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

テーブル

Legal Stock Preclearance とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
アクセスパーソン [sn_lg_stock_cp_access_person]	Stock Preclearance 要求を送信するアクセスパーソンとして指定されたユーザーを保存します。
暦年 [sn_lg_stock_cp_trading_year]	組織の有価証券を取引できない取引休日の設定に使用する暦年を保存します。
休日 [sn_lg_stock_cp_trading_holiday]	組織の証券取引の休日を保存します。
取引期間 [sn_lg_stock_cp_trading_window]	Stock Preclearance 要求の取引期間の詳細を保存します。
取引期間要求 [sn_lg_stock_cp_trading_window_request]	Stock Preclearance 要求の取引期間の要求を保存します。

リーガルホールド通知

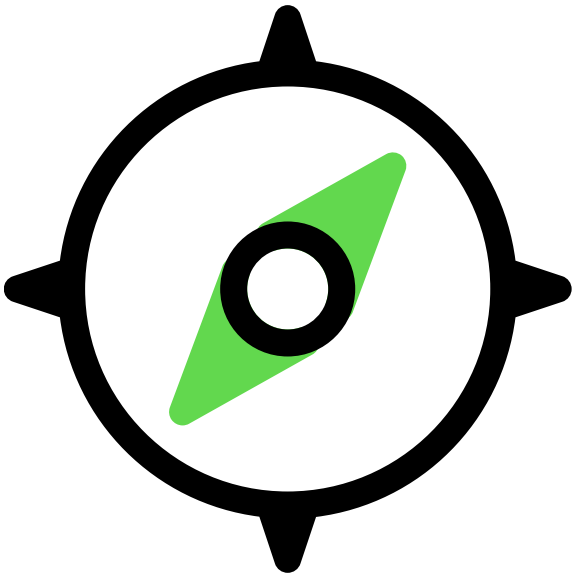
ServiceNow® リーガルホールド通知アプリケーションは、訴訟ホールドが発行されたときに関連情報を保持するという法的義務を組織が管理するのに役立ちます。これにより、訴訟ホールドに関する事項を送信し、管理人を追加し、通知を送信し、訴訟ホールドに関する事項をクローズして、法務および規制のコンプライアンスを確保できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

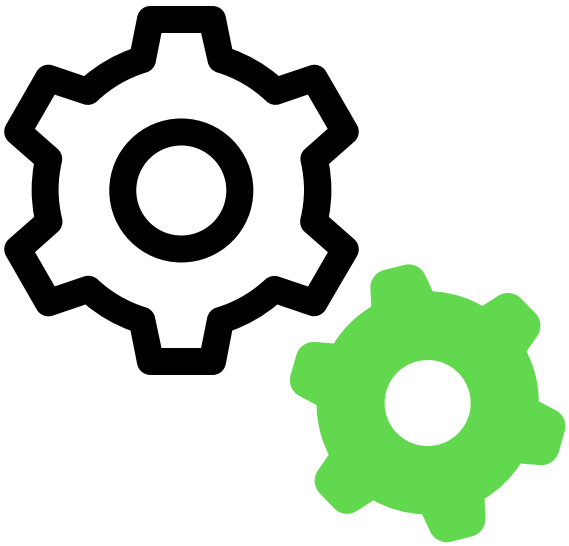
開始するには

探索



リーガルホールド通知 のワークフロー、ユーザーロール、機能、および主なメリットについて説明します。

構成



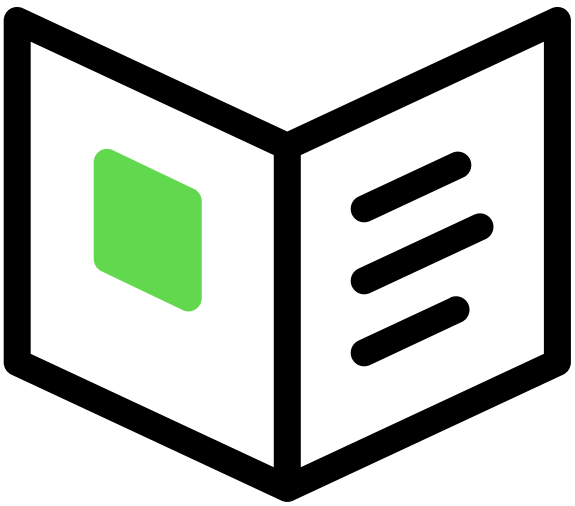
エンドツーエンドの訴訟ホールドプロセスを効率的に管理するための リーガルホールド通知 をインストールして構成します。

使用方法



リーガルホールド通知を使用して、訴訟ホールドに関する事項を作成、発行、およびクローズすることで法的義務を管理します。

参照



テーブルやその他の要素などの リーガルホールド通知 コンポーネントの詳細を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トラブルシューティングとサポート

- について質問し、他のリソースを調べる リーガルホールド通知 の ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

リーガルホールド通知 の探索

リーガルホールド通知 アプリケーションの詳細を確認し、そのワークフロー、ユーザーロール、組織全体での主なメリットを理解します。

リーガルホールド通知の概要

ServiceNow® リーガルホールド通知アプリケーションは、訴訟ホールドが発行されたときに関連情報を保持するという法的義務を組織が管理するのに役立ちます。これにより、訴訟ホールドに関する事項を送信し、管理人を追加し、通知を送信し、訴訟ホールドに関する事項をクローズして、法務および規制のコンプライアンスを確保できます。。

リーガルホールド通知 ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
訴訟ホールドアドミン	リーガルホールド通知 アプリケーションの管理プロセスを管理します。
訴訟ホールド構成担当者	リーガルホールド通知レコードのセットアップと管理を処理します。
訴訟ホールド履行者	訴訟ホールド通知要求の管理を担当します。これには、通知の作成や、確認確認のための管理人へのメール通知の送信などが含まれます。
管理人	訴訟ホールドに関する事項に関連する可能性のあるデータを保持する責任を負い、訴訟ホールド通知を受信して確認する責任を負います。

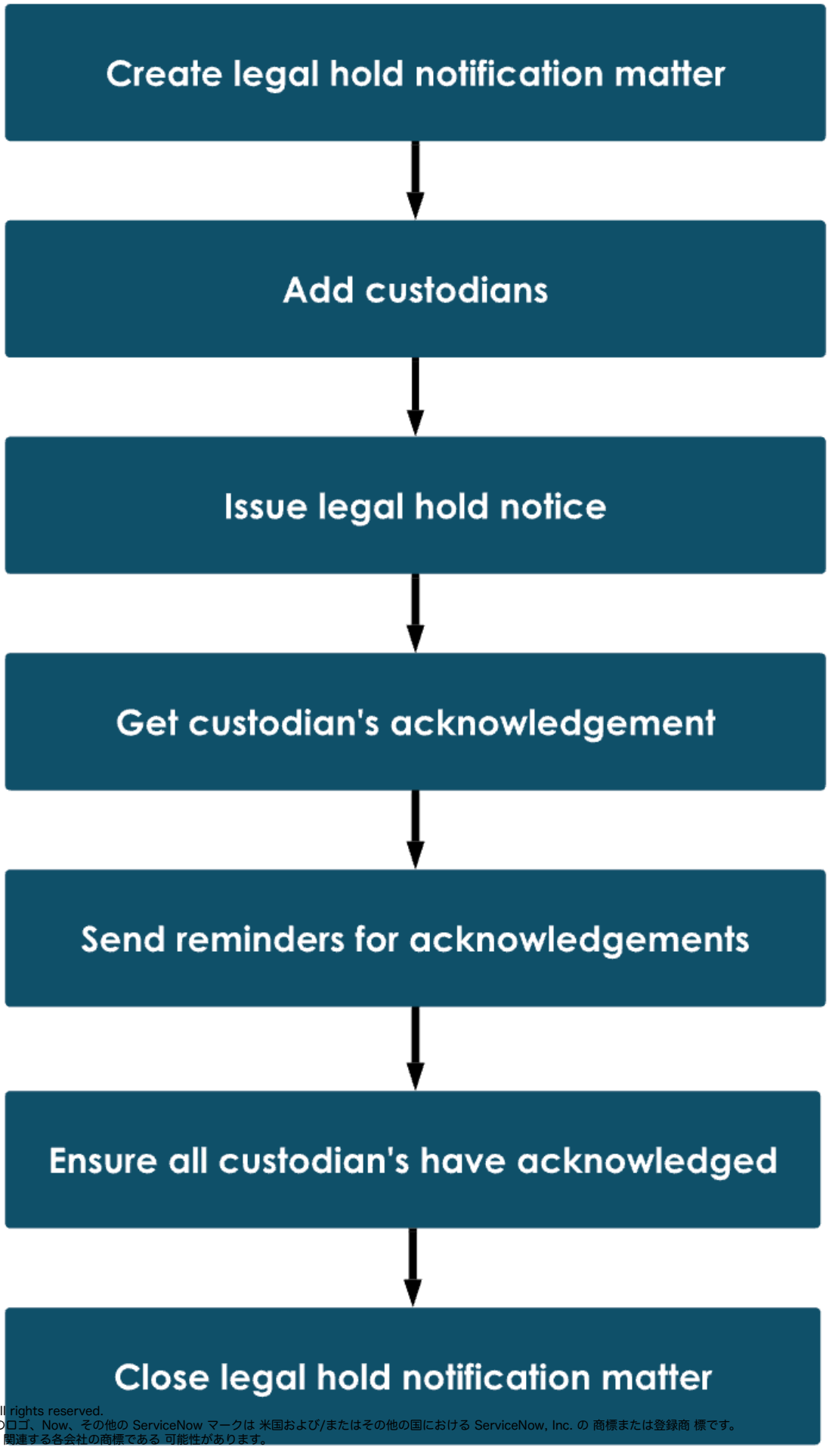
リーガルホールド通知 のワークフロー

次のワークフローは、訴訟ホールド通知事項の作成からクローズまでの訴訟ホールドプロセスの概要を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リーガルホールド通知 エンドツーエンドワークフロー



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 訴訟ホールド履行者は、訴訟ホールドが発行されたときに訴訟ホールド通知事項を送信します。
2. グループマネージャーまたは実務エリアリードが、訴訟ホールドに関する事項に事項所有者 (訴訟ホールド履行者) をアサインします。
3. 訴訟ホールド履行者は、訴訟ホールド通知のドラフトを作成し、管理人を追加して、関連データが確実に保持されるように通知を送信します。
4. 管理人は訴訟ホールド通知を受け取り、その受領を正式に確認します。
5. 訴訟ホールド履行者は、カストディアンの確認ステータスを追跡し、通知を確認していないカストディアンにリマインダーを送信します。
6. 訴訟ホールド履行者は、すべての管理人が通知を確認したことを確認します。
7. 訴訟ホールド履行者は、訴訟ホールドが正式に解除されると、訴訟ホールド通知事項をクローズします。

リーガルホールド通知 のメリット

リーガルホールド通知 には次のメリットがあります。

- 簡素化された訴訟ホールドワークフローを提供し、プロセスを簡素化し、既存の法務システムや企業システムとスムーズに統合します。
- 構造化されたインターフェイスとダッシュボードを使用して、訴訟ホールドステータスを追跡する管理作業を最小限に抑えます。
- 訴訟ホールド関連タスクの管理に必要な時間が短縮されるため、全体的な効率が向上します。

次に探索する内容

リーガルホールド通知の構成と使用の詳細については、以下を参照してください。

- リーガルホールド通知 の構成
- リーガルホールド通知 の使用
- リーガルホールド通知の参照

リーガルホールド通知 の構成

訴訟ホールド通知事項を作成および管理するための リーガルホールド通知 アプリケーションをインストールして構成します。

リーガルホールド通知 をインストール

訴訟ホールド通知事項を作成し、管理人を追加し、訴訟ホールド通知を発行し、訴訟ホールド通知事項をクローズできるようにするには、 リーガルホールド通知 プラグインをインストールします。

始める前に
サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入すると、特定のプラグインが自動的にアクティブになります。有料プラグインが自動的にアクティブになっていない場合は、インスタンスの [すべてのアプリケーション] リストから手動でアクティブ化できます。

注:

サブスクリプションを購入する前に、Now Support サービスカタログ から非本番インスタンスを要求することによって、その機能を課金なしに評価できます。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
リーガルホールド通知 とともに次のアイテムがインストールされます。

- 依存ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細については、「リーガルホールド通知とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 リーガルホールド通知 (sn_lg_hold) アプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要が生じる場合があります。

   利用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

次のタスク
法務顧問センターアプリケーションをまだインストールしていない場合は、リーガルホールド通知の使用を開始するためにインストールする必要があります。詳細については、「法務顧問センターワークスペースのインストール」を参照してください。

管理人への法務ユーザーロールのアサイン

訴訟ホールドに関連するデータの保持を担当する管理人に、法務ユーザーロールをアサインします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > ユーザー.
2. ターゲットユーザーを検索して選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーレコードが存在しない場合は作成します。詳細については、「Create a user」を参照してください。

3. [ロール] 関連リストで、[編集] を選択します。
4. [コレクション] リストで、sn_lg_ops.legal_user ロールを検索して選択します。
5. 右矢印アイコン (>) を選択してユーザーをロールリストに追加し、ロール リストに追加します。
6. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果

ユーザーは法務ユーザーロールとしてアサインされ、訴訟ホールド通知を発行するときに管理人として追加できます。

既存の訴訟ホールド通知テンプレートのカスタマイズ

組織の要件に合わせて、ベースシステムで利用可能な訴訟ホールド通知テンプレートをカスタマイズします。

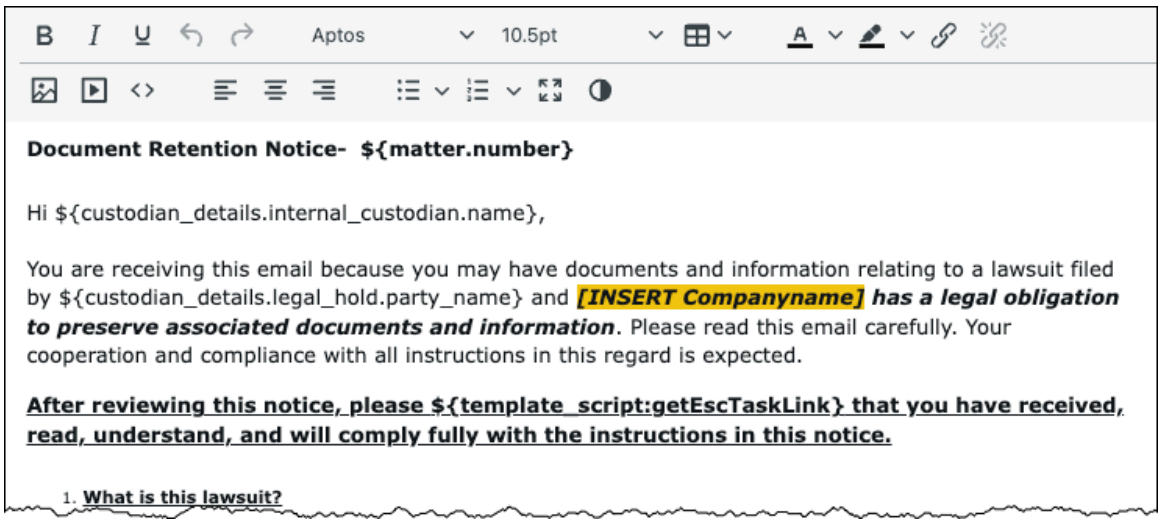
始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_config

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > すべてのドキュメントテンプレート.
2. [訴訟ホールド通知] を検索して選択します。
3. アプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、[ここ] を選択するとレコードを編集できます。

   訴訟ホールド通知が編集可能な形式で開きます。



4. プレースホルダーテキストを会社名に置き換え、含めるテキストを追加して、テンプレートをカスタマイズします。

> ⚠ 警告:
> 訴訟ホールドテンプレートで ${ } でマークされた JavaScript 変数は変更しないでください。これらの変数を編集すると、テンプレートが破損し、訴訟ホールド通知が生成されなくなる可能性があります。

5. **[Publish** (公開)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
カスタマイズされた訴訟ホールドテンプレートが作成されます。

新しい訴訟ホールド通知テンプレートの構成

組織の要件に合わせて訴訟ホールド通知テンプレートを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_config

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > すべてのドキュメントテンプレート.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [**HTML** ドキュメントテンプレート] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

HTML テンプレートの新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	テンプレートの名前。
アプリケーション	テンプレートが属するアプリケーション (この場合は訴訟ホールド通知)。 訴訟ホールド通知。
テーブル	テンプレートのタイプに関連付けられたテーブル。この場合はsn_lg_matter_taskです。テーブルによって、使用可能な変数が決まります。 注: リストされているテーブルは、選択されているアプリケーションスコープに基づいています。

5. 必要に応じて 残りのフィールドに入力します。
   詳細については、「HTML ドキュメントテンプレートの構成」を参照してください。
6. **[Publish** (公開)] を選択します。

タスクの結果
新しい訴訟ホールド通知テンプレートが作成されます。

制限付き発信者アクセス特権の構成

グローバルスコープを持つドキュメントテンプレートアプリケーションの制限付き発信者アクセス特権を構成して、法務に関する事項アプリケーションが読み取り操作を実行できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > アプリケーションの制限付き発信者アクセス.
2. アプリケーションスコープを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [アプリケーションスコープ] アイコン () を選択します。

b. フィルターナビゲーターで、[ドキュメントテンプレート] を検索して選択します。

3. [制限付き発信者アクセス特権] ページで、[新規] を選択します。

4. 次のフィールド値を入力します。

フィールド	値
ソーススコープ	グローバル
アプリケーション	ドキュメントテンプレート
ソースタイプ	ソースインクルード
ターゲットスコープ	ドキュメントテンプレート
ステータス	許可
ターゲットタイプ	テーブル:ドキュメントテンプレート
説明	簡単な説明テキスト。

5. [Submit (送信)] を選択します。

リーガルホールド通知 の使用

リーガルホールド通知アプリケーションを使用すると、組織は訴訟ホールド通知を効率的に発行、追跡、および管理できます。

リーガルホールド通知事項を送信

リーガルホールド通知に関する事項を作成して、訴訟ホールドが発行されたときに訴訟ホールドに関連するデータを保持するプロセスを開始します。

始める前に

必要なロール:sn_lg_hold.legal_hold_fulfiller または sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. 従業員センターまたは法務顧問センターからリーガルホールド通知事項の問診票フォームにアクセスします。

2. リーガルホールド通知事項の問診票フォームで、フィールドに入力します。

> **注:**
> フィールド値の説明については、「訴訟ホールド通知事項の問診票フォーム」を参照して ください。

3. [Submit (送信)] を選択します。

タスクの結果

訴訟ホールド案件が作成されます。

[訴訟ホールドに関する事項] ページの [タスク] タブで、初期ステータスが [ドラフト] に設定されたタスクが作成されます。

[管理人] タブに、管理人の詳細が追加されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

事項所有者のアサイン

訴訟ホールドに関する事項の管理を担当する事項所有者 (履行者) をアサインします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [デフォルトのリスト] タブで、 事項 > すべて.
4. リストから法務に関する事項を選択します。
5. [アサイン先グループ権限] フィールドの値を [読み取り] に更新します。
6. [事項所有者] フィールドで、レコードの検索アイコン ( ) を選択し、この訴訟ホールド事項の管理を担当する履行者を検索して選択します。
7. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果
法務に関する事項のステータスが [新規] から [アサイン済み] に変わります。

訴訟ホールドに関する事項に事項所有者 (履行者) がアサインされます。

訴訟ホールド通知の発行

アドミニストリアンに訴訟ホールド通知を発行して、関連データがタイムリーに保持されるようにします。

始める前に
必要なロール:sn_lg_hold.legal_hold_fulfiller

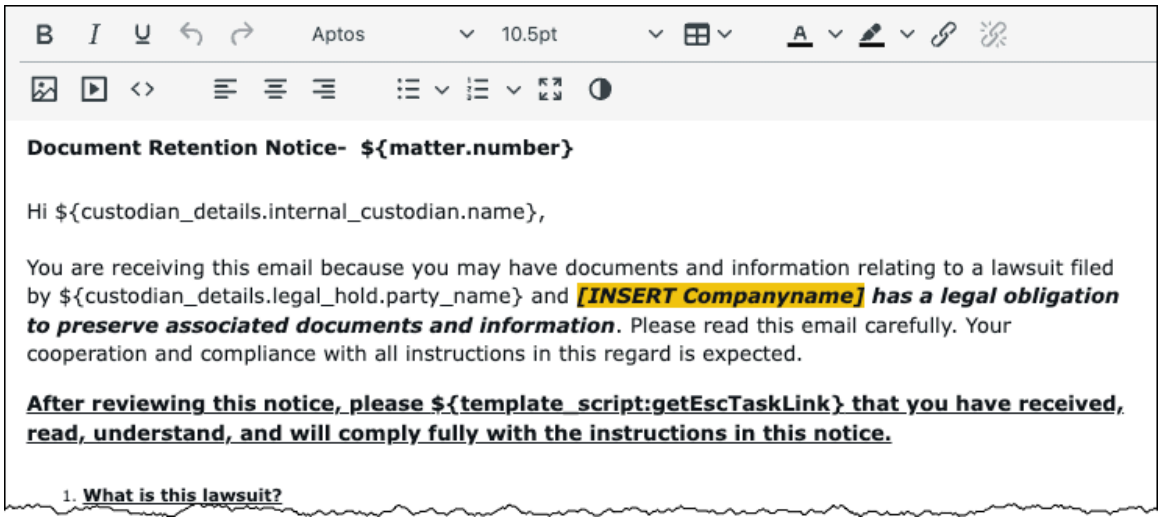
手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [デフォルトのリスト] タブで、 事項 > すべて
4. リストから法務に関する事項を選択します。
5. [作業を開始] を選択します。
   法務に関する事項のステータスが [アサイン済み] から [対応中] に変わります。
6. 法務に関する事項ページで、[プレビューと保留の問題] を選択します。
   訴訟ホールド通知がウィンドウに表示されます。
7. **[Edit** (編集)] を選択します。

   訴訟ホールド通知が編集可能な形式で開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



8. プレースホルダーテキストを組織の会社名に置き換え、含めるテキストを追加することで、通知をカスタマイズします。

> ⚠ 警告:
> 訴訟ホールドテンプレートで ${ } でマークされた JavaScript 変数は変更しないでください。これらの変数を編集すると、テンプレートが破損し、訴訟ホールド通知が生成されなくなる可能性があります。

変更を元に戻す必要がある場合は、[変更を破棄] を選択します。

9. [保存してプレビュー] を選択します。
10. 編集した訴訟ホールド通知を確認し、[訴訟ホールド発行] を選択します。

タスクの結果

[アクティビティ] セクションに、「訴訟ホールド通知が **X** カストディアンに送信されました」というメッセージが表示されます。

[タスク] タブで、管理人に割り当てられたタスクの状態が [ドラフト] から [アサイン済み] に変わります。

訴訟ホールド通知がメールで管理人に発行され、履行者が **[Cc**] フィールドにコピーされます。

カストディアンに送信された訴訟ホールド通知のコピーは、対応する法務に関する事項の [アーティファクト] タブに添付されます。

既存の訴訟ホールドに関する事項に新しい管理人を追加する

ユーザーが既存の訴訟ホールドに関連するデータを保持する責任があると後で特定された場合に、訴訟ホールド通知を発行する新しい管理人を追加します。

始める前に

必要なロール:sn_lg_hold.legal_hold_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [デフォルトリスト] タブで、 事項 > すべて
4. リストから訴訟ホールドに関する事項を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [管理人] タブで、[新規] を選択します。
6. 新しい管理人の作成 フォームの 管理 人名 フィールドで、レコードの検索 アイコン (🔍) を選択し、管理人名を検索して選択します。
   管理人ロールを持つユーザーのみがリストに表示されます。詳細については、「管理人への法務ユーザーロールのアサイン」を参照してください。
7. フォームの残りのフィールドに入力します。

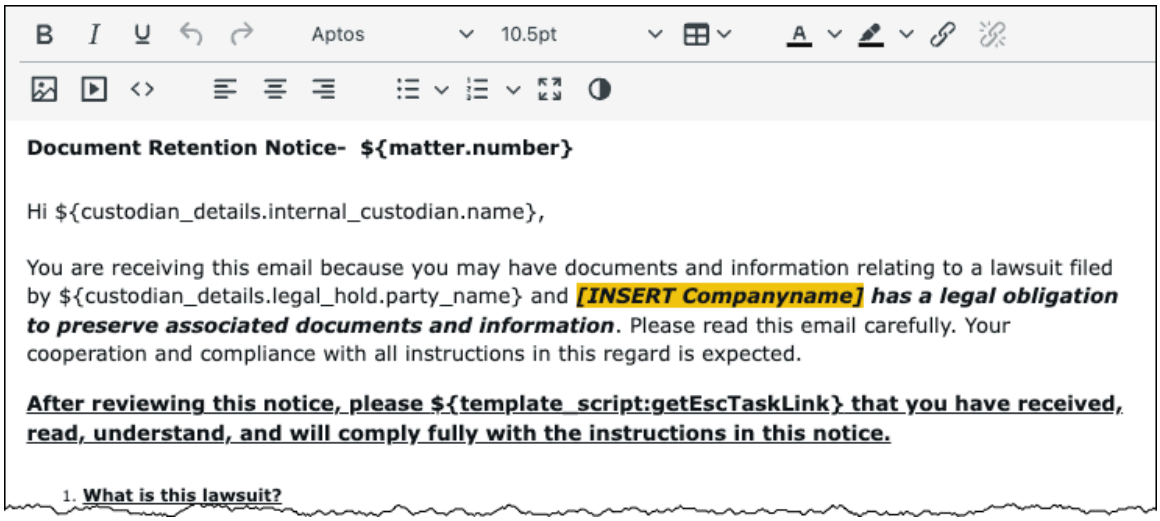
新しい管理人の作成フォーム

フィールド	説明
法務案件	管理人が関連付けられている法務に関する事項。 このフィールドには、親事項番号と説明が自動的に設定されます。
管理人メール	管理人のメール。 このフィールドは、カストディアンが選択されると、自動的にカストディアンのメールに設定されます。
データソース	ドキュメント、スプレッドシート、プレゼンテーション、メール、添付ファイルなど、訴訟ホールドに関する事項に関連するデータソースタイプ。

8. **[Save** (保存)] を選択します。
   - 新しいカストディアンが [カストディアン] タブに追加されます。
   - [タスク] タブで新しいカストディアンに対して新しいタスクが作成され、初期状態が [ドラフト] に設定されます。
9. 新しく追加された管理人に訴訟ホールド通知を発行します。
   a. 法務に関する事項ページで、[プレビューと保留の問題] を選択します。
   b. 訴訟ホールド通知で、 編集 を選択します。
      訴訟ホールド通知が編集可能な形式で開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



c. プレースホルダーテキストを会社名に置き換え、含める追加情報を追加して、テンプレートをカスタマイズします。

> ⚠ 警告:
> 訴訟ホールドテンプレートで ${ } でマークされた JavaScript 変数は変更しないでください。これらの変数を編集すると、テンプレートが破損し、訴訟ホールド通知が生成されなくなる可能性があります。

変更を元に戻す場合は、[変更を破棄] を選択します。

d. [保存してプレビュー] を選択します。

e. 編集した訴訟ホールド通知を確認し、[訴訟ホールド発行] を選択します。

タスクの結果
「訴訟ホールド通知が **X** カストディアンに送信されました」というメッセージが [アクティビティ] セクションに表示されます。

訴訟ホールド通知がメールで管理人に発行され、履行者が **[Cc**] フィールドにコピーされます。

[タスク] タブで、タスクのステータスが [ドラフト] から [アサイン済み] に変わります。

[アーティファクト] タブで、管理人に送信された訴訟ホールド通知が自動的に添付されます。

訴訟ホールド通知を確認

管理人として、訴訟ホールド通知を受け取り、関連するすべてのデータを保持することに同意したことを確認します。この確認応答は、法的手続きのコンテキストで法務チームをサポートする正式な文書として機能します。

始める前に
必要なロール:管理人

手順

1. 件名が「訴訟ホールド通知 - アクションが必要」 <LM 番号>) のメールを開きます。

2. 訴訟ホールド通知の添付ファイルを開き、注意深くお読みください。

3. 法的通知を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. メール本文または訴訟ホールド通知の添付ファイルからリンクを選択します。
b. 従業員センター の [自分のタスク] タブで、[オープンタスク] リストから訴訟ホールドに関する事項を選択します。
c. 訴訟ホールドに関する事項の詳細を確認します。
d. [確認] を選択します。

タスクの結果
従業員センターの [自分のタスク] タブで、確認済みの訴訟ホールドに関する事項が [オープン] から [完了] に移動します。

法務顧問センター法務に関する事項ページの [管理人] タブで、ステータスが [アサイン済み] から [確認済み] に変わります。

確認のために管理人にリマインダーを送信する

訴訟ホールドに関連するデータが確実に保持されるようにする役割を認識するよう、管理人にリマインダーを送信します。

始める前に
必要なロール:sn_lg_hold.legal_hold_fulfiller

手順
1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [デフォルトのリスト] タブで、 事項 > すべて
4. リマインダーを送信する必要がある訴訟ホールドに関する事項を選択します。
5. [タスク] タブを選択します。
6. タスクを選択します。このタスクは [アサイン済み] ステータスである必要があります。
7. [リマインダーを送信 **(Send reminder)]** を選択します。
8. [リマインダーを送信] ポップアップウィンドウで、[送信] を選択します。

タスクの結果
リマインダーメールが管理人に送信されます。

「リマインダー通知が送信されました」というメッセージが [アクティビティ] セクションに表示されます。

訴訟ホールドに関する事項のクローズ

訴訟ホールドが正式に解除されたら、訴訟ホールドに関する事項をクローズします。

始める前に
必要なロール:sn_lg_hold.legal_hold_fulfiller

手順
1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [デフォルトのリスト] タブで、 事項 > すべて

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. クローズする訴訟ホールドに関する事項を選択します。
5. **[Close complete** (完了してクローズ)] を選択します。
6. [完了事項をクローズ (Close complete matter)] ポップアップウィンドウにコメントを入力します。
7. **[OK]** を選択します。

タスクの結果
すべての管理者は、訴訟ホールドが解除されたことを示すメールを受け取ります。

[アクティビティ] セクションに「法務に関する事項がクローズされました」というメッセージが表示されます。

訴訟ホールドに関する事項ページで、ステータスが [対応中] から [完了してクローズ] に変わります。

訴訟ホールドに関する事項の再オープン

クローズ済み訴訟ホールドに関する同じ事項に関連して訴訟ホールドが取り消されたか、または新たに発行された場合は、クローズ済み訴訟ホールドに関する事項を再オープンします。

始める前に
必要なロール:sn_lg_hold.legal_hold_fulfiller

手順
1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [デフォルトのリスト] タブで、 事項 > すべて
4. リストから法務に関する事項を選択します。
5. 法務に関する事項ページで、 再オープン を選択します。
6. [応答に関する事項] ポップアップウィンドウの [コメント] フィールドに、訴訟ホールド通知事項を再オープンする理由を入力します。
7. **[OK]** を選択します。

タスクの結果
クローズ済み訴訟ホールド通知事項が再オープンされ、そのステータスが [完了してクローズ] から [対応中] に変わります。

リーガルホールド通知の参照

参照トピックには、 リーガルホールド通知で使用されるコンポーネントに関する追加情報が記載されています。

リーガルホールド通知とともにインストールされるコンポーネント

さまざまなコンポーネントが リーガルホールド通知とともにインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール

リーガルホールド通知 とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
訴訟ホールドアドミン (sn_lg_hold.legal_hold_admin)	アプリケーションの管理権限と リーガルホールド通知 基礎となるデータへのフルアクセス権を付与します。	• sn_lg_hold.legal_hold_config • sn_lg_hold.legal_hold_fulfiller
訴訟ホールド構成担当者 (sn_lg_hold.legal_hold_config)	リーガルホールド通知アプリケーションのデータを構成するためのアクセス権を付与します。	sn_lg_ops.legal_config
訴訟ホールド履行者 (sn_lg_hold.legal_hold_fulfiller)	すべての リーガルホールド通知 レコードへの履行者アクセス権を付与します。	sn_lg_ops.legal_user
管理人	訴訟ホールドに関連するデータの保持を担当します。	sn_lg_ops.legal_user

テーブル

リーガルホールド通知 とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
訴訟ホールド sn_lg_matter_legal_hold	訴訟ホールドに関する事項を保存します。
訴訟ホールド管理人 sn_lg_hold_custodian	管理人の詳細を保存します。

訴訟ホールド通知事項の問診票フォーム

訴訟ホールド通知の問診票フォームを使用して、訴訟ホールド通知事項を送信します。

リーガルホールド通知 事項取り込みフォーム

フィールド	説明
訴訟ホールドの理由	訴訟ホールドの理由。
簡単な説明	訴訟ホールドの目的の概要。
法務事項の概要	法務問題の詳細なサマリー。
訴訟開始者 (当事者名)	訴訟を起こした当事者の名前。
訴訟ホールドはいつ発行されましたか？	訴訟ホールドが発行された日付。
訴訟ホールド開始日	訴訟ホールド開始日の日付。
訴訟ホールド終了日	訴訟ホールド終了日の日付 (利用可能な場合)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リーガルホールド通知 事項取り込みフォーム (続く)

フィールド	説明
通知テンプレート	訴訟ホールド通知テンプレート。 編集可能な訴訟ホールド通知テンプレートは、 リーガルホールド通知 アプリケーションに付属しています。
管理データ	訴訟ホールドに関連するデータの保持を担当する法務ユーザー。 このフィールドには、次の情報が表示されます。 • 管理人名。 • 管理人のメール。管理人が選択されると自動的に入力されます。 • ドキュメント、スプレッドシート、プレゼンテーション、メール、添付ファイルなどのデータソース。
添付ファイルを追加	訴訟ホールドに関連するドキュメントの添付を有効にします。

法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist

ServiceNow® 法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assistアプリケーションを使用して法的要求または法務に関する事項を要約し、コンテキストを理解して要約を更新し、作業メモに要約を投稿します。また、ナレッジ記事の検索結果からアクション可能な回答を生成する Q&A Genius 結果も有効になります。

高度な AI およびデータ製品のいずれも、法的または専門的なアドバイスを提供するものではありません。高度な AI およびデータ製品によって提供される出力は情報提供のみを目的としており、資格のある専門家からのアドバイスに代わるものではありません。お客様は、高度な AI およびデータ製品に依存してお客様が下した決定または行動を含むがこれらに限定されない、サービスの使用の結果として下された、または与えられた決定、アドバイス、結論、法的意見、推奨事項に関するすべての責任と義務を負います。

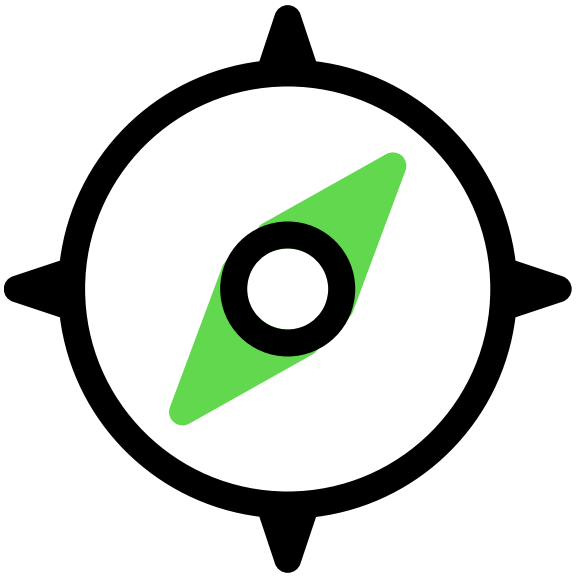
Advance AI およびデータの製品およびサービスは、法的助言を構成することを意図したものではなく、また、弁護士とクライアントの関係を構築するものではありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

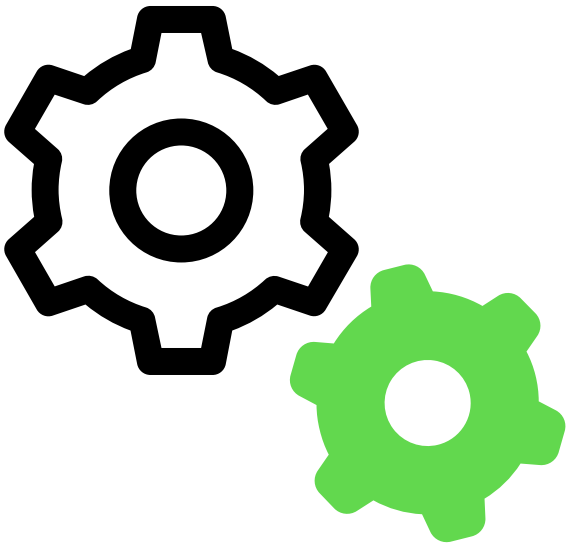
開始

探索



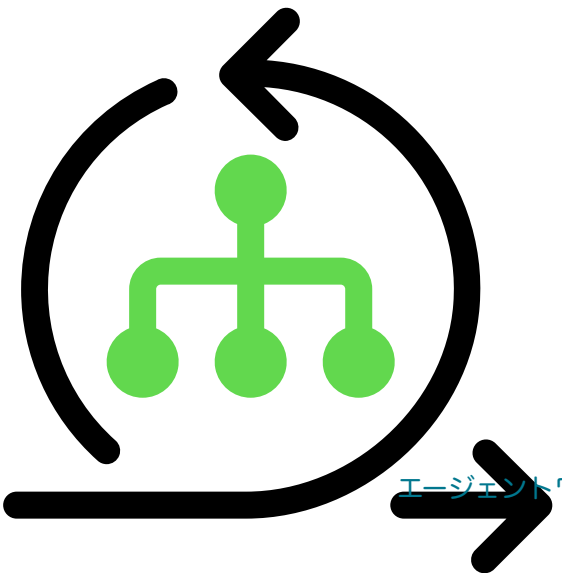
LSD の Now Assist に関する詳細

構成



LSD の Now Assist アプリケーションを構成して開始する

使用方法



が提供する生成 AI 機能を使用する LSD の Now Assist

エージェントワークフローの使用

の Now Assist でエージェントワークフローを使用する 法務サービスデリバリ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

- 国内の SKU をお持ちのお客様は、すべてのモデルプロバイダーを利用できるわけではなく、一部の Now Assist 製品/機能は現在、国内のお客様はご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベースの KB1584492 記事を参照してください。将来のリリースでモデルプロバイダーの可用性の更新を必ず確認してください。
- 現在、 Now Assist 製品/機能の一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境ではご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベース記事「KB0743854」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。
- 現在、一部の Now Assist 製品/機能は一部の地域の顧客のみが利用できます。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。

トラブルシューティングとサポート

- AI とインテリジェンスの ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート.

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに対する正確性、害、および適切性について、このアプリケーションの使用をテストおよび評価し、出力を人間が監視し、意思決定の目的で AI で生成された出力のみに依存しないようにするのは、ユーザーの責任です。これは、医療、ファイナンス、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。ServiceNow の AI 利用規定 に従うことに同意するものとします。このポリシーは ServiceNow によって更新される場合があります。

データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、コアコンプライアンスポータル から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。さらに、このアプリケーションは 法務顧問センターおよび従業員センターのナレッジ記事から、法的要求や法務に関する事項に関する情報 (関連フィールド情報、コメント、作業メモを含む)、および検索要求に関する情報 (検索プロンプトと結果を含む) を収集します。お客様は、「Now Assistオプトアウトに関するページ」の説明に従って、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。

詳細については、を参照してください。 Now Assist ドキュメント .

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務サービスデリバリ **(LSD)** 向け **Now Assist** の探究

法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assistアプリケーションを使用すると、要求履行者は生成 AI を使用して法的要求または法務に関する事項を要約できます。 要求履行者または法務ユーザーは、 従業員センター、 法務顧問センター、およびグローバル検索のナレッジ記事検索結果からアクション可能な回答を生成することもできます。

法務サービスデリバリ **(LSD)** 向け **Now Assist**の概要

法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist では、次の生成 AI 機能を利用できます。

- 要求履行者が要求または事項の簡潔なサマリーを取得するための要約機能。この生成 AI サマリーにより、要求履行者は要求のコンテキストを理解できるため、要求をより迅速にクローズしたり、案件を処理したりできます。要約機能は、 法務顧問センター パネルと Now Assist パネルで使用できます。
- 要求履行者と法務ユーザーが、 法務顧問センター、 従業員センター、およびグローバル検索でナレッジ記事の結果から簡潔で実用的な回答を生成するための Q&A Genius 結果機能。

法務要求および法務事項の要約スキル

法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assistアプリケーションは、法的要求または法務に関する事項の AI 生成サマリーを提供します。サマリーには、要求または事項の詳細と、この要求または事項に対して実行されたアクションが含まれます。要求履行者は、このサマリーを表示してコンテキストを理解し、サマリーを更新して、作業メモにサマリーを投稿できます。

サマリーはアクティビティストリームの上に表示され、入力として設定されたフィールド と変数 からの情報が含まれます。

集計で考慮されるフィールド と変数 の詳細については、 法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist のスキルの入力 および Now Assist要約のための変数の構成を参照してください。

法務要求の要約スキルまたは法務事項の要約スキルのアクティブ化については、「 法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist の構成」を参照してください。法務顧問センターでのスキルの使用方法については、「を使用した法的要求または法務事項の要約 法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist」を参照してください。

Q&A Genius 結果

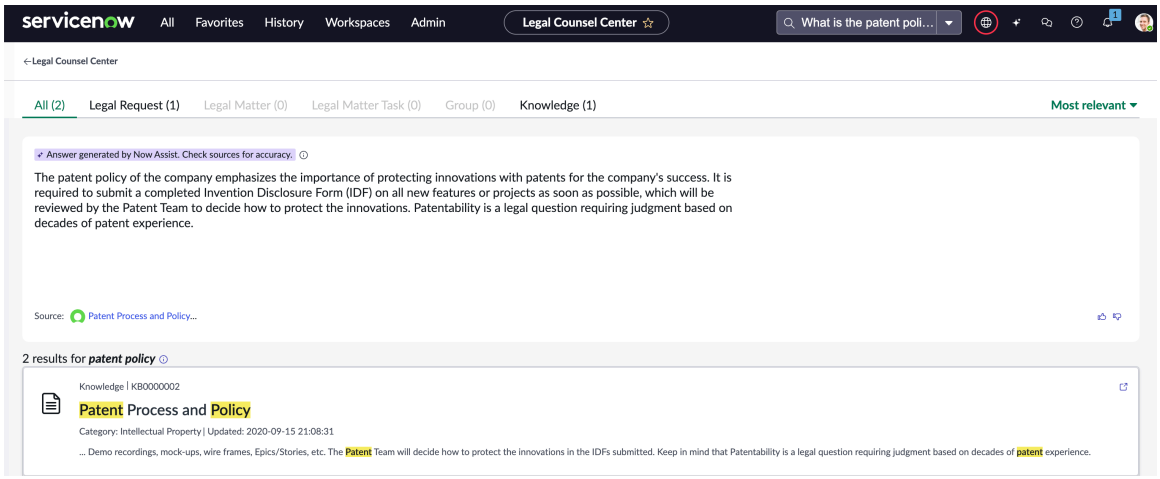
Q&A Genius 結果では、 Now LLM サービス を使用して、 従業員センター、 法務顧問センター、およびグローバル検索のナレッジ記事の結果から検索結果を生成します。

Q&A Genius 結果回答カードには、ナレッジ記事から抽出されたトピックスニペットと回答スニペットが表示されます。回答カードから完全な記事を直接表示できます。詳細については、「Genius Results 」を参照してください。

AI 検索と法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assistの両方がアクティブ化されている場合に有効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



すべての Now Assist スキルと AI エージェントの AI モデルプロバイダーとして、Now LLM サービス、Azure OpenAI、Google Gemini、または Anthropic Claude on AWS を使用できます。での構成コントロールの使用 AI コントロールタワー 利用可能なオプションを定義するには、次でスキルレベルの設定を行います Now Assist アドミン 慰める. 詳細については、「Large language models on the ServiceNow AI Platform」を参照してください。

法務サービスデリバリ **(LSD)** 向け **Now Assist** に関するサポート情報

法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist アプリケーションに関連する重要な情報の簡単な概要を把握できます。

サポート対象のバージョン

LSD の Now Assist は、Xanadu (パッチ 3) 以降でサポートされています。

アプリケーション情報

要約スキルを使用するには、 LSD の Now Assist ストアアプリ (sn_lg_gen_ai) をアクティブ化します。

このストアアプリには、自動的にインストールされる次の依存関係があります。

- Legal Request Management (法務要求管理) (sn_lg_ops)
- Now Assist for Platform (sn_genai_platform):バージョン 7.x
- Now Assist アドミンコンソール (sn_nowassist_admin)

次のアプリケーションを手動でインストールする必要があります。

- Legal Counsel Center (sn_lg_cf_workspace) - バージョン 1.5.1 以降
- Legal Matter Management (sn_lg_matter) – 法務に関する事項の要約に必要

詳細については、「法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist の構成」を参照してください。

サポート対象のユーザーインターフェイス

LSD の Now Assist アプリケーションには、次の表に記載されているスキルが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

LSD 向け **Now Assist** でサポートされているインターフェイス

インターフェイス	スキル
コア UI	• 法務要求の要約 • 法務事項の要約
法務顧問センター	• 法務要求の要約 • 法務事項の要約 • Now Assist Q&A Genius 結果
従業員センター	Now Assist Q&A Genius 結果
グローバル検索	Now Assist Q&A Genius 結果

法務サービスデリバリ **(LSD)** 向け **Now Assist** の構成

admin ロールを持っている場合は、法務ユーザーまたは要求履行者が 法務顧問センター および コア UI の生成 AI スキルを使用できるように 法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist アプリケーションを構成できます。

始める前に

法務顧問センター (sn_lg_cf_workspace) - バージョン 1.5.1 以降のバージョンがインストールされていることを確認します。

必要なロール：admin

このタスクについて

Now Assist アドミン コンソールを使用して、法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist アプリケーションを構成します。このコンソールには、プラグインのインストールと生成 AI スキルの構成に必要なものがすべて含まれています。詳細については、「Overview tab in Now Assist Admin」を参照してください。

次の表に、Now Assist アドミンコンソールからアクセスできる機能とスキルを示します

Now Assist アドミン コンソールの法務サービスデリバリ機能とスキル

LSDの特徴	スキル
法務要求および法務に関する事項	• 法的要求の要約 • 法務に関する事項の要約

法務要求の要約スキルと法務事項の要約スキルは、必要な構成でベースシステムで使用できます。カスタマイズされたスキルを作成するには、構成を変更する前に、ベースシステムにあるスキルのコピーを作成する必要があります。新しくカスタマイズされたスキルをアクティブ化すると、親スキルは自動的に非アクティブ化されます。詳細については、「での要約スキルのカスタマイズ 法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist」を参照してください。

注:

Now LLM サービス は現在、この Now Assist アプリケーションのスキルの唯一のプロバイダーです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

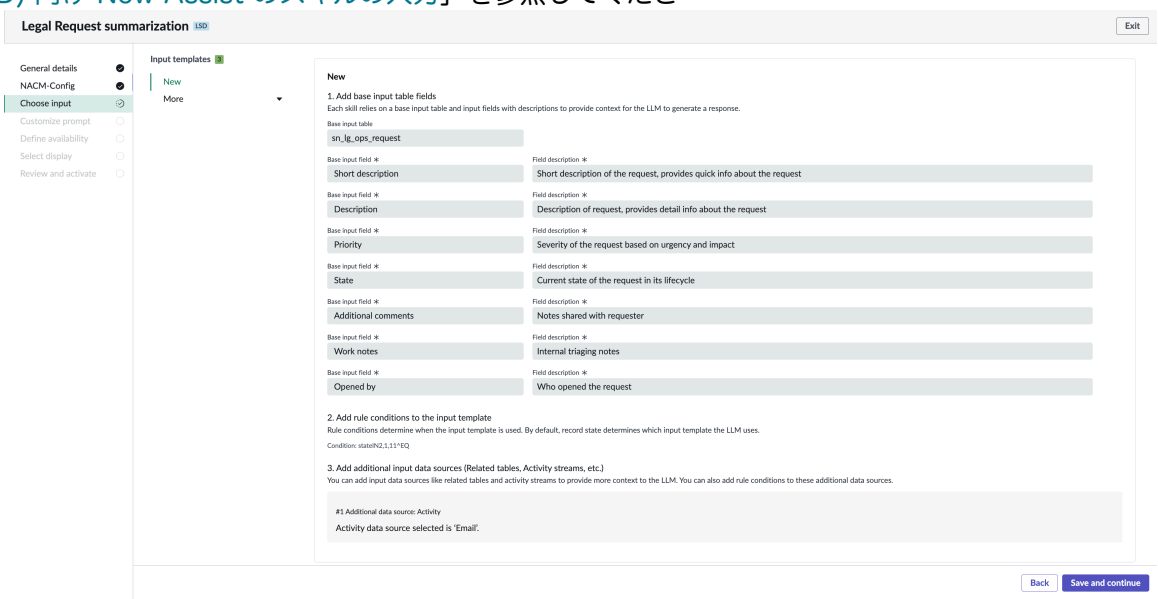
自動翻訳

手順

1. 法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist プラグイン (sn_lg_gen_ai) をインストールします。
   - プラグインの依存関係とプラグインのアクティブ化順序の詳細については、「アプリケーション情報」を参照してください。
   - インストールプロセスの詳細については、「Install Now Assist plugins」を参照してください。
2. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル Now Assist アドミン コンソールの **Now Assist** スキルタブにアクセスします。
3. 移動先 従業員 > **LSD**.
4. スキルのタイルで、[スキルのアクティブ化] を選択します。
5. [一般的な詳細] ステップで、フィールドを表示します。
6. 選択したスキルの詳細を表示したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
7. Now Assistコンテキストメニュー構成をカスタマイズします。
   Now Assistコンテキストメニュー構成をカスタマイズして、Now Assist要約に表示するオプションとその表示方法を制御します。

   注:
   [拡張テーブルの有効化] チェックボックスをオンにすると、法的要求と法務に関する事項のすべての拡張テーブルに Now Assist コンテキストメニュー構成が適用されます。

   Now Assistコンテキストメニューの要約の詳細については、「Summarize records with the Now Assist context menu」を参照してください。
8. Now Assistコンテキストメニューをカスタマイズしたら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
   [戻る] ボタンを使用して、前の手順に戻ることができます。
9. 選択したスキルの入力を選択します。
   各スキルの入力の詳細については、「法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist のスキルの入力」を参照してください。



10. 選択したスキルの入力を構成したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
    [戻る] ボタンを使用して、前の手順に戻ることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

11. プロンプト出力をカスタマイズします。
    各入力テンプレート構成のプロンプトを確認してテストします。
12. プロンプト出力をカスタマイズしたら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
    [戻る] ボタンを使用して、前の手順に戻ることができます。
13. スキルの可用性を定義します。
    ユーザーが常にスキルを利用できるように構成することも、スキルが利用可能になる前にユーザーが満たす必要がある条件を選択することもできます。[スキルの可用性をカスタマイズ **(Customize skill availability)]** を選択すると、条件ビルダーが表示されます。
14. スキルの可用性を構成した後、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
15. スキルを表示する場所を選択します。
16. 選択したスキルの表示を構成したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
17. 選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択して構成を完了します。
    スキルが構成されました。
18. 法的要求または事項の要約の入力と見なす実務エリアの変数を構成します。
    詳細については、「Now Assist要約のための変数の構成」を参照してください。

法務サービスデリバリ **(LSD)** 向け **Now Assist** のスキルの入力

スキルをいつどのように使用するかを構成できるように、 法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist のスキル入力の概要を簡単に把握します。

選択したスキルに応じて、入力を構成できます。入力は、サマリーの生成に使用されるテーブルやフィールドなど、スキルに使用されるデータを識別します。

法的要求または事項の要約の入力と見なされる実務エリアの変数を構成します。変数を追加するには、「 Now Assist要約のための変数の構成」を参照してください。

法務要求の要約

法務要求の要約スキルには、サマリーの生成時に使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

注:
これらのフィールドは読み取り専用です。

[新規] ステータス、 [対応中]、または [クローズ済み] ステータスの要求を要約するための入力

入力テーブル	入力フィールド
法的要求 [sn_lg_ops_request]	• 簡単な説明 • 説明 • 優先度 • 状況 • 追加コメント • 作業メモ • 作成者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[対応中] または [クローズ済み] ステータスの要求の場合、次の追加の関連テーブルとフィールドが要約の対象と見なされます。

[対応中] または [クローズ済み] ステータスの要求の要約への入力

入力テーブル	入力フィールド
タスク SLA->Task	• 期限超過 • 違反時間 • SLA 定義 • ステージ • 対応残り時間 • ステージの条件

法務事項の要約

法務に関する事項の要約には、サマリーの生成時に使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

注:
これらのフィールドは読み取り専用です。

[新規]、[対応中]、または [クローズ済み] ステータスの事項を要約するための入力

入力テーブル	入力フィールド
法務に関する事項 [sn_lg_matter_matter]	• 簡単な説明 • 説明 • 優先度 • 状況 • 追加コメント • 作業メモ • 親要求
法務事項タスク>事項	• 名前 • 状況 • 順序 • 優先度 • 要求者 • フェーズ • 案件 • イベント名 • アサイン先

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[新規]、[対応中]、または [クローズ済み] ステータスの事項を要約するための入力 (続く)

入力テーブル	入力フィールド
	• 期日 • 追加コメント • 作業メモ • 簡単な説明
法務要求	法務要求
承認者	• 状況 • 承認者 • コメント • 承認対象

での要約スキルのカスタマイズ 法務サービスデリバリ **(LSD)** 向け **Now Assist**

admin ロールを持っている場合は、 法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist スキルをカスタマイズして、 法務顧問センター および コア UI で生成 AI スキルを使用することができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Now Assist アドミンコンソールから、要求要約スキルの各入力テンプレートの入力テーブル、関連レコード、およびフィールドを選択し、一般的なサマリーに含めるプロンプトヘッダーを構成できます。

法務要求の要約スキルと法務事項の要約スキルは、必要な構成を備えたベースシステムで使用できます。カスタマイズされたスキルを作成するには、ベースシステムで利用可能なスキルのコピーを作成し、構成を変更します。カスタマイズされたスキルがアクティブ化されると、親スキルが自動的に非アクティブ化されます。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル Now Assist アドミン コンソールの **Now Assist** スキルタブにアクセスします。
2. 移動先 従業員 > **LSD**.
3. カスタマイズ用に LSD の Now Assist 機能の要約スキルのコピーを作成します。

   a. アクティブ化するスキルに関連付けられている機能カードで、[アクティブなスキル] セクションのスキルの  を選択し、[コピーを作成] を選択してカスタマイズできるコピーを作成します。

   b. 確認のポップアップで、[コピーを作成] を選択します。
   ガイド付きセットアップに従って、カスタマイズされたスキルの一般的な詳細、入力、プロンプト、可用性、表示、レビュー、およびアクティブ化の構成を行います。チュートリアル全体を完了すると、要約スキルが有効になります。

4. [一般的な詳細] ステップで、フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各スキルの入力の詳細については、「法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist のスキルの入力」を参照してください。

a. スキルの名前と説明を入力します。

b. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

5. Now Assistコンテキストメニュー構成をカスタマイズします。
Now Assistコンテキストメニュー構成をカスタマイズして、Now Assist要約に表示するオプションとその表示方法を制御します。

> **注:**
> [拡張テーブルの有効化] チェックボックスをオンにすると、法的要求と法務に関する事項のすべての拡張テーブルに Now Assist コンテキストメニュー構成が適用されます。

Now Assistコンテキストメニューの要約の詳細については、「Summarize records with the Now Assist context menu」を参照してください。

6. さまざまな入力テンプレート (新規、対応中、クローズ済み状況) の基本入力フィールドや関連リストなど、各スキルの入力データを表示します。

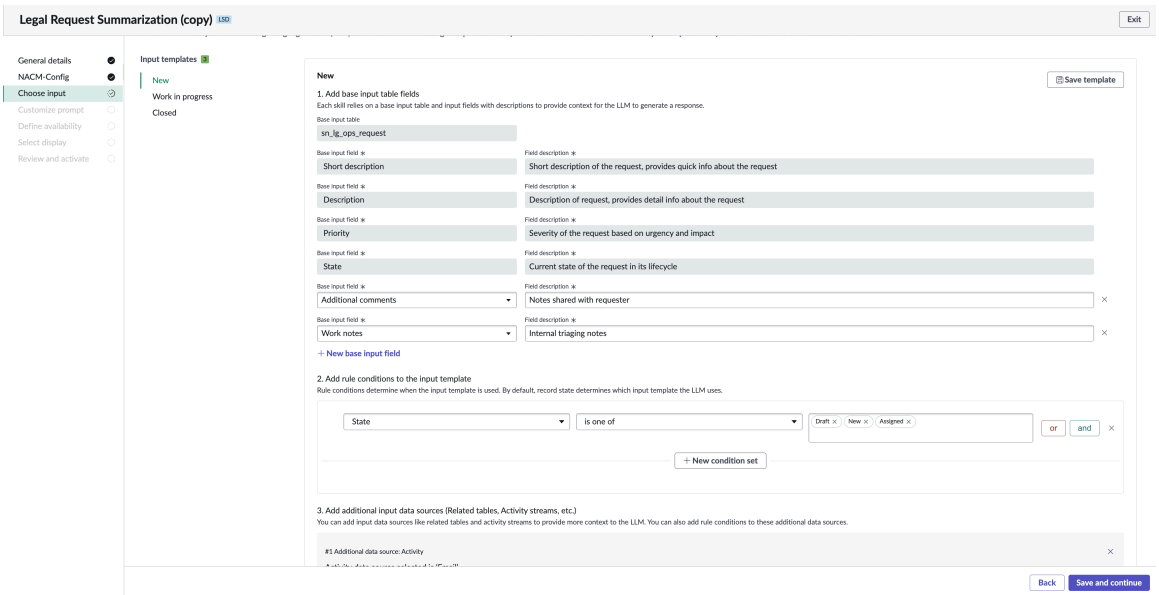
スキルのさまざまな入力テンプレート (新規、対応中、クローズ済みステータス) のベース入力テーブルフィールドと関連リストを構成します。

各スキルは、Now LLM サービス が応答を生成するためのコンテキストを提供する説明を含むベース入力テーブルと入力フィールドに依存しています。

入力データの一部として、ベースシステムとして提供される関連テーブルのみを選択します。

a. 入力テンプレートのステータス (新規、対応中、またはクローズ済み) ごとに、**[+** 新しいベース入力フィールド] を選択し、ベース入力テーブルフィールドを構成します。

必要に応じて、複数のベース入力フィールドを追加します。



次の表に、ベース入力テーブルのフィールドと説明 (関連する例を含む) を示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ベース入力フィールド

フィールド	説明
ベース入力フィールド	このスキルが応答で使用する値を持つテーブルのフィールド。 例：[簡単な説明]。
フィールドの説明	ベース入力フィールド値の説明。 たとえば、 法的要求の簡単な説明は、要求に関する簡単な情報を提供します。

b. 入力テンプレートのステータス (新規、対応中、またはクローズ済み) ごとに、条件ビルダーを使用してルール条件を構成し、データをフィルタリングします。

この入力テンプレートを使用するタイミングを決定するルール条件。デフォルトでは、レコードのステータスによって、Now LLM サービス が使用する入力テンプレートが決まります。

[+ 新しい条件セット] を選択し、追加のパラメーターを構成することで、条件をさらに構築できます。

次の表に、入力テンプレートのステータスを示します。

入力テンプレートのステータス

ステータス	説明
新規	ステータスが新規。
[対応中 (Work in progress)]	ステータスが対応中。
クローズ済み	ステータスがクローズ済み。

c. 入力テンプレートのステータス (新規、対応中、またはクローズ済み) ごとに、 **[+** 新しいデータソース] を選択して、必要に応じて追加の関連テーブルとアクティビティストリームデータを構成します。

関連テーブルやアクティビティストリームなどの入力データソースを追加すると、関連リスト内の Now LLM サービス により多くのコンテキストが提供されます。

これらの追加データソースにルール条件を追加することもできます。

関連するテーブルフィールドを選択すると、対応するプロンプトヘッダーの品質に直接影響する場合があります。たとえば、プロンプトヘッダーに関連テーブルの特定のフィールドが必要であるが、そのフィールドが入力として選択されていない場合、そのプロンプトヘッダーのサマリーには不足している情報が含まれます。たとえば、法的要求の場合、プロンプトヘッダーのすべての必須フィールドとフィルタリング条件を含む、サービスレベルアグリーメント (SLA) などの関連テーブルが 1 つ表示されます。SLA プロンプトヘッダーは事前に選択されており、関連テーブル、そのフィールド、およびプロンプトヘッダーがどのように連携してサマリーを生成するかを理解するのに役立ちます。SLA を参照として使用して、他の関連テーブルを構成し、どのフィールドを選択するか、およびどの説明がそれぞれのプロンプトヘッダーの要件を追加するかを決定できます。追加の条件を適用して、データをさらにフィルタリングします。

d. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. プロンプトをカスタマイズします。

   各入力テンプレート構成のプロンプトを確認してテストします。プロンプトは、必要に応じて新しい事前定義されたセクションを追加したり並べ替えたりして編集できます。

   a. 入力テンプレートのステータス (新規、対応中、またはクローズ済み) ごとに、使用可能なセクションのリストからプロンプトセクションを選択して、生成されるサマリーに含めます。

      セクションを追加するには、このステップの前に関連する入力データを構成する必要があります。

      選択できる利用可能なプロンプトセクション：

      - 要求または事項の詳細
      - 実行された主なアクション **(Key Actions Taken)**
      - [解決 **(Resolution)]**

      次の表に、必須プロンプトヘッダーを示します。

      法務要求の要約の必須プロンプトヘッダー

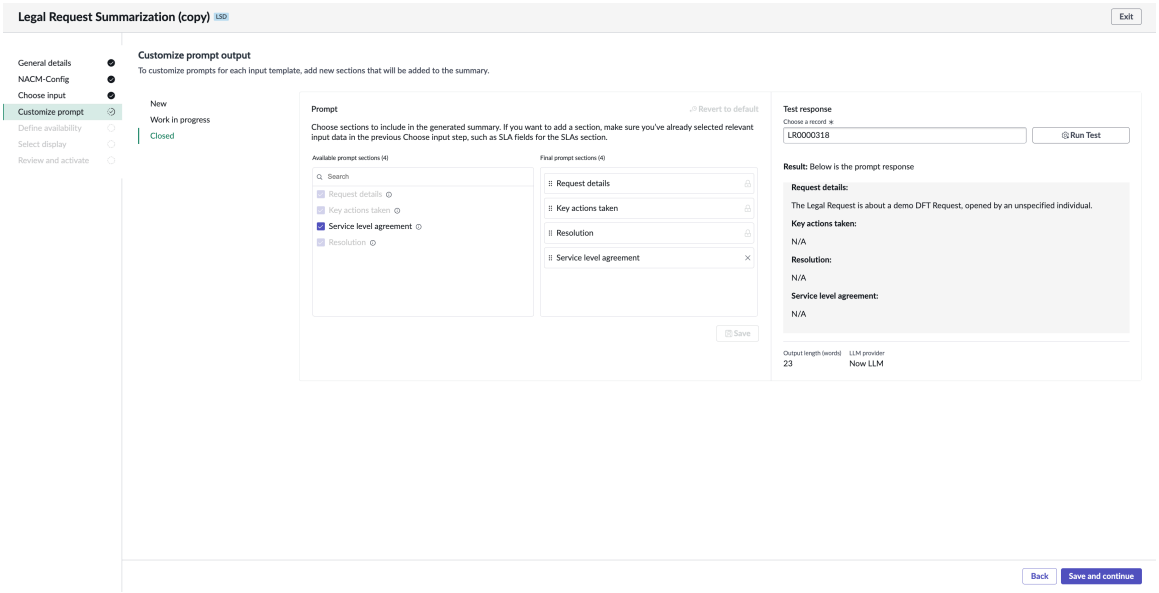
入力テンプレートのステータス	必須プロンプトヘッダー
新規	要求または事項の詳細
対応中	▪ 要求の詳細 ▪ 実行された主なアクション ▪ サービスレベルアグリーメント (要求の要約のみ)
解決済み	▪ 要求の詳細 ▪ 実行された主なアクション ▪ サービスレベルアグリーメント (要求の要約のみ) ▪ 解決

   b. [保存] を選択して、応答のテストに進みます。

   c. [応答のテスト] セクションでレコードを選択し、[テストの実行] を選択してプロンプト応答の出力形式をテストします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



d. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

8. ユーザーがスキルをどのように利用できるかを定義します。

a. ユーザーが常にスキルを利用できるように構成することも、スキルが利用可能になる前に満たす必要がある条件を選択することもできます。
[スキルの可用性をカスタマイズ **(Customize skill availability)]** を選択すると、条件ビルダーが表示され、さらにデータをフィルターできます。

b. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

9. 要約を表示する場所を構成します。

a. [製品内] または **[Now Assist** パネル] を選択します。

- [製品内 **(In-product)]**：選択すると、Now Assist スキルがフォームとワークスペースに表示されます。

  [製品内] に表示されるスキルについて、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。

- **[Now Assist** パネル]：選択すると、Now Assist パネルで Now Assist スキルを使用できるようになります。

  このオプションが表示されない場合は、Now Assist パネルをアクティブ化する必要があります。詳細については、「Turn on the Now Assist panel」を参照してください。

  Now Assist パネルに表示されるスキルごとに、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。

b. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

10. スキルをレビューしてアクティブ化します。
選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択してスキルのカスタマイズを完了します。
これで、 要約 を選択して要約を生成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. 法的要求または事項の要約の入力と見なす実務エリアの変数を構成します。
詳細については、「Now Assist要約のための変数の構成」を参照してください。

Now Assist要約のための変数の構成

Now Assist アプリケーションを使用して、法的要求または事項の要約の入力と見なす実務エリアの変数を構成します。

始める前に
必要なロール:admin または sn_lg_ops.legal_admin

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 実務エリア.
2. 変数を追加する実務エリア (契約、倫理、コンプライアンスなど) を選択します。
3. [問診票フォーム] タブで、レコードを選択して開きます。
4. ページ上部の情報メッセージで、 ここ のリンクを選択して問診票レコードを編集します。
5. 要約用の変数 (アイコンを選択して、変数のロックを解除して選択します。

   注:
   フィールドにマッピングされていない単一行の変数のみが表示されます。

6. 実務エリアの問診票に単一の変数または複数の変数を追加します。
7. ロック解除キーアイコン ロック解除 を選択して、選択した変数をロックします。
8. **[Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果
選択したすべての変数が実務エリアの問診票フォームに追加されます。

次のタスク
この手順の手順を繰り返すことで、他の実務エリアの問診票に変数を追加できます。

法的要求または法務に関する事項を要約するには、「 を使用した法的要求または法務事項の要約 法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist」を参照してください。

での Q&A Genius 結果の構成 法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist

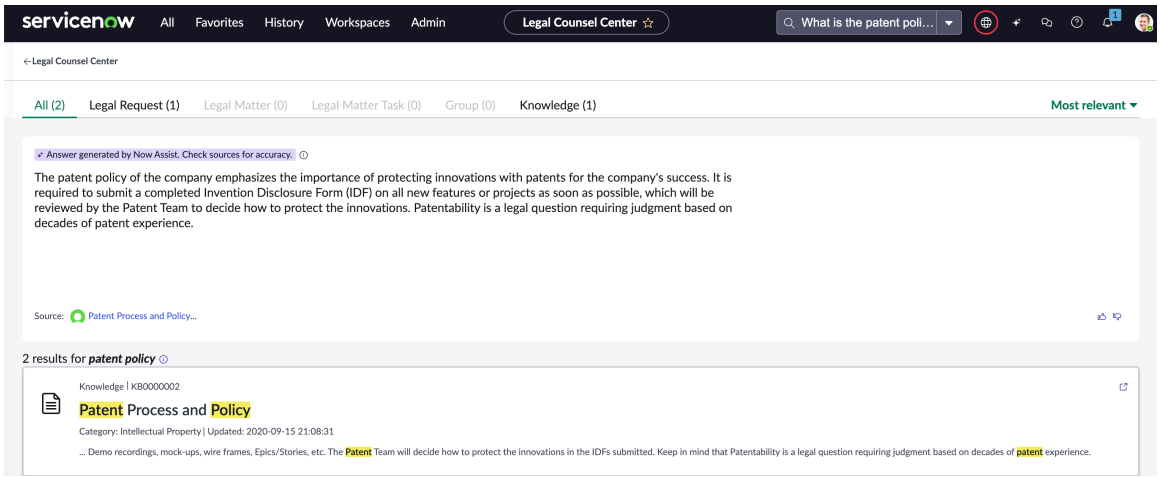
法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist アプリケーションで Q&A Genius 結果を使用すると、従業員センター、法務顧問センター、およびグローバル検索で最適な情報をすばやく見つけることができます。

Q&A Genius 結果の概要

Q&A Genius 結果機能を使用すると、要求履行者と法務ユーザーは、 法務顧問センター、 従業員センター、およびグローバル検索でナレッジ記事の結果から簡潔で実用的な回答を生成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Q&A Genius 結果構成

法務顧問センター、AI 検索 と 法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist アプリケーションをインストールして有効にすると、Q&A Genius 結果機能がデフォルトで有効になります。

グローバル検索と 従業員センターの場合、Q&A Genius 結果を手動で有効にする必要があります。詳細については、「Enabling Now Assist Q&A Genius Results」と「Now Assist Genius 結果を有効にする」を参照してください。

サポートされている他の検索エンジンの詳細については、「 法務サービスデリバリ での検索」を参照してください。

法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist の使用

sn_lg_gen_ai.request_fulfiller ロールを持っている場合は、 法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist アプリケーションで法的要求と事項の詳細を要約できます。 Now Assist Q&A Genius 機能を使用して、ナレッジ記事からアクション可能な検索結果を取得することもできます。

を使用した法的要求または法務事項の要約 法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist

法的要求または法務に関する事項レコードで選択したフィールドからサマリーを生成し、 法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist アプリケーションで法的要求または法務に関する事項の要約スキルを使用して、要求のコンテキストをすばやく把握します。

始める前に
必要なロール:sn_lg_gen_ai.request_fulfiller

このタスクについて
法的要求または法務事項の要約スキルは、実行されたアクションや解決の詳細など、法的要求または法務に関する事項の簡潔な要約を提供します。サマリーを表示することで、コンテキストを理解し、サマリーを更新して、作業メモにサマリーを投稿できます。

Now Assist アプリケーションを使用して、法的要求または事項の要約の入力と見なす実務エリアの変数を設定できます。変数を追加するには、「 Now Assist要約のための変数の構成」を参照してください。

要約スキルは、 法務顧問センター と コア UI で利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 法務顧問センター では、Now Assist コンポーネントによる法的要求のサマリーを使用してサマリーを生成します。このコンポーネントは、アクティビティストリームの上に表示されます。

  注:
  Now Assistパネルからオンデマンドでサマリーを生成することもできます。詳細については、「Now Assistパネルから法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist機能を要求する」を参照してください。

- コア UI では、法的要求または法務に関する事項レコードの [要約を作成 (Summarize)] ボタンを選択してサマリーを生成します。

手順

1. 移動先 ワークスペース > 法務顧問センター をクリックし、法的要求または法務に関する事項を開きます。
2. Now Assist コンポーネントによる法的要求のサマリーで、[要約 (**Summarize)]** を選択します。
   Now Assist コンポーネントによるサマリーがアクティビティストリームの上に表示されます。

   注:
   サマリーの生成と表示には数秒かかる場合があります。

3. オプション: レコードの要約が完了したら、作業メモへの追加、展開または折りたたみ、フィードバックの提供、コピー、またはレコードに関する情報の表示を行うことができます。

Now Assistパネルから法務サービスデリバリ **(LSD)** 向け **Now Assist**機能を要求する

Now Assistパネルの対話型インターフェイスを使用して、要求サマリーなどのコンテキスト生成 AI 機能を要求します。

始める前に

インスタンスで ネクストエクスペリエンス が有効になっていることを確認します。詳細については、「Next Experience UI」を参照してください。

必要なロール:sn_lg_gen_ai.request_fulfiller

このタスクについて

Now Assistパネルを使用してサマリーを要求できます。

Now Assist パネルの詳細については、「Now Assist panel」を参照してください。Now Assist パネルのアクティブ化の詳細については、「Turn on the Now Assist panel」を参照してください。

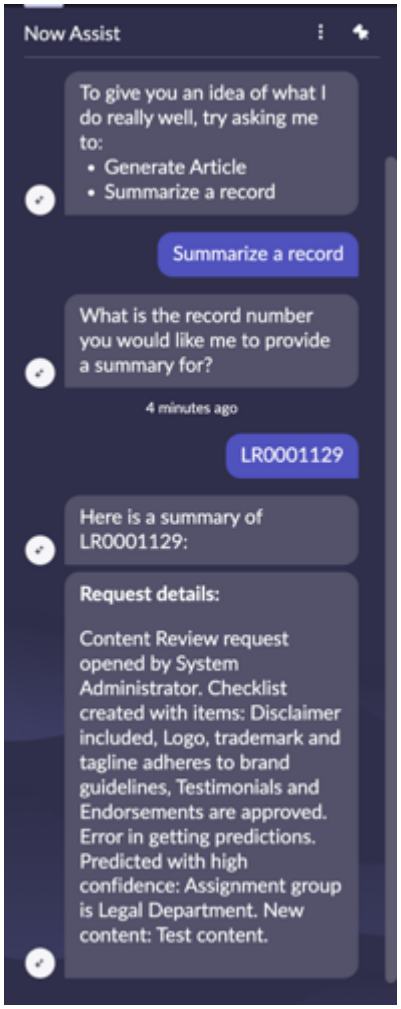
手順

1. LSD の Now Assist アプリケーションがインストールされているインスタンスにログインします。
2. 移動先 ワークスペース > 法務顧問センター.
3. Now Assist アイコン ✨を選択して、要約のために LSD の生成 AI 機能を要求します。
4. 生成 AI 機能を要求した後、 レコードの要約 を選択します。
5. 要約するレコード番号を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サマリーが表示されます。



自動翻訳

で **Q&A Genius** 結果を使用して 検索結果を生成する 法務サービスデリバリ **(LSD)** 向け **Now Assist**

法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist で Q&A Genius 結果を使用して、法務顧問センター、従業員センター、およびグローバル検索のナレッジ記事の結果からアクション可能な検索結果を生成します。

始める前に

法務顧問センター、AI 検索 および 法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist をインストールして有効にすると、Q&A Genius 結果はデフォルトで有効になります。

グローバル検索と 従業員センターの場合、Q&A Genius 結果を手動で有効にする必要があります。詳細については、「Enabling Now Assist Q&A Genius Results」と「Now Assist Genius 結果を有効にする」を参照してください。

サポートされている他の検索エンジンの詳細については、「 法務サービスデリバリ での検索」を参照してください。

必要なロール：

- sn_lg_ops.legal_fulfiller for 法務顧問センター
- sn_lg_ops.legal_user の場合 従業員センター
- グローバル検索にアクセスするために特定のロールは必要ありません。

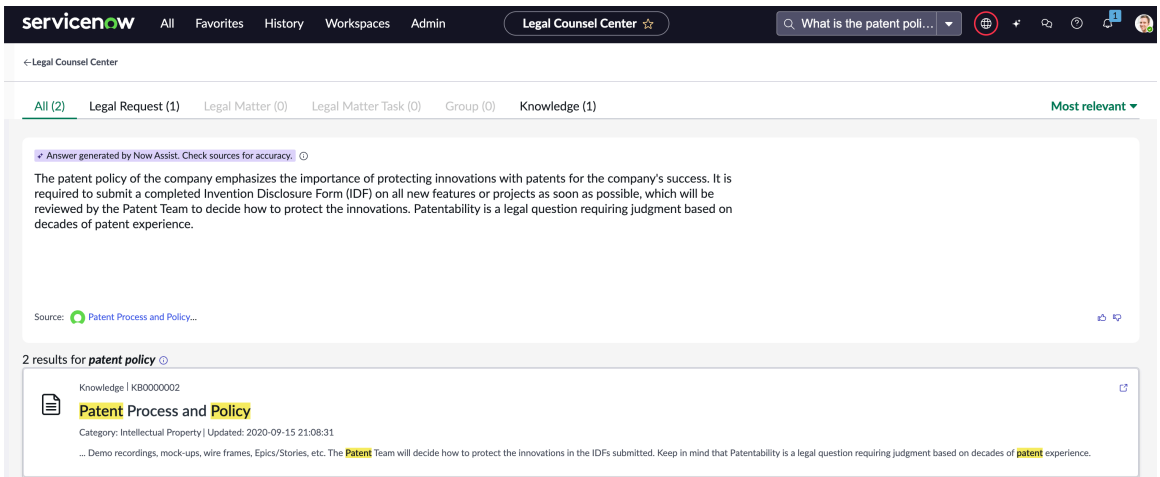
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 法務顧問センター、従業員センター、またはグローバル検索のいずれかを使用してワークスペースに移動します。

2. [検索] フィールドにクエリを入力します。

タスクの結果
検索結果には、トピックスニペットと単一のナレッジ記事から抽出された回答スニペットを含む回答カードも表示されます。回答カードから完全な記事を直接表示できます。



でのエージェントワークフロー の使用 法務サービスデリバリ **(LSD)** 向け **Now Assist**

エージェントワークフローを使用して 法務サービスデリバリ 、一般的な法的要求を分析し、適切な法務カテゴリを予測し、法務履行者 またはグループマネージャーからの確認後に転送を開始します。

法務サービスデリバリ **AI** エージェントコレクションで利用可能なエージェントワークフロー

エージェントワークフロー名	説明	利用可能な **AI** エージェント
法務要求のトリアージ	AI エージェントを使用して一般的な法的要求を分析し、適切な法務カテゴリを予測し、法務履行者からの確認後に転送を開始します。エージェントワークフローにより、応答時間が短縮され、手動タスクが削減され、全体的な生産性が向上します。	• レコード管理 AI エージェント • レコードフィールド値予測 AI エージェント • 法務要求の転送 AI エージェント

重要:
デフォルトでは、すべてのエージェントワークフローと AI エージェントレコードは読み取り専用です。

AI エージェントの詳細については、「 Now Assist AI agents 」を参照してください。

AI エージェントを自律的に実行するには、まず ユースケースを複製 してから、次の手順に進む必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- エージェントワークフローを有効にします。詳細については、「Activate an agentic workflow template」を参照してください。
- ワークフロー内のすべてのエージェントを有効にします。
- エージェントワークフローを自動的に呼び出すトリガーをアクティブ化します。手動で呼び出す場合は、トリガーをアクティブ化する必要はありません。

注:

- エージェントワークフロー、AI エージェント、またはツールを変更する場合は、それに応じてすべての指示を更新してください。
- 法務要求エージェントのユースケースをカスタマイズした場合は、ビジネスルールのスクリプトインクルードをカスタマイズされたユースケースのsys_idで更新します。詳細については、「法務要求のトリアージエージェントワークフローのビジネスルールのアクティブ化」を参照してください。

AI エージェントをお探しですか?

- Now Assist アプリケーションとともにインストールされた AI エージェントが、エージェント型ワークフローでは使用されていない可能性があります。インスタンスで利用可能なすべてのエージェントを表示する方法については、「 AI エージェントの検索」を参照してください。
- インスタンスにインストールされていない可能性のあるエージェントを見つけるには、ServiceNow Storeの AI エージェントマーケットプレイスにアクセスしてください。

法務要求のトリアージエージェントワークフローの構成

法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist アプリケーションで法務要求のトリアージエージェントワークフローを構成して、一般的な法的要求を分析し、適切な法務カテゴリを予測し、法務履行者またはグループマネージャーが要求を確認したときに転送を開始できます。

トリアージ法的要求エージェントワークフローでは、次のタスクを完了する必要があります。

1. 法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist プラグイン (sn_lg_gen_ai) をインストールします。
2. Now Assistパネルがオンになっていることを確認します。詳細については、「Turn on the Now Assist panel」を参照してください。
3. CI アドミンエクスペリエンスで **Now Assist** パネル:プラットフォーム (デフォルト) アシスタントがオンになっていることを確認します。詳細については、「Manage LLM virtual agents on the Assistants screen」を参照してください。
4. AI 検索 を構成します。詳細については、「Configuring AI Search」を参照してください。
5. [法務要求のトリアージ] エージェントワークフローの [法務要求のユースケースのトリアージ] ビジネスルールをアクティブ化します。詳細については、「法務要求のトリアージエージェントワークフローのビジネスルールのアクティブ化」を参照してください。
6. AI 検索インデックス作成用の法務実務アプリケーションテーブルを含めます。詳細については、「データインデックス作成のための法務要求テーブルの追加」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
Now Assistパネルには、法的要求のトリアージエージェントワークフローに必要な次のスキルが一覧表示されます。

- トリアージ法務要求 AI 検索
- 法務要求のトリアージ機能

Now Assistパネルにアクセスするには、 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル > 従業員 > **LSD**.

スキルはベースシステムでアクティブステータスで使用できるため、変更しないでください。

法務要求のトリアージエージェントワークフローのビジネスルールのアクティブ化

法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assistアプリケーションで、法務に関する要求のトリアージエージェントワークフローのビジネスルールを有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
法務要求のトリアージエージェントワークフローは、ベースシステムでは非アクティブステータスで出荷されます。これを有効にするには、「法務要求のトリアージのユースケースをトリガー (Trigger Triage Legal Request use case)」という名前のビジネスルールを有効にする必要があります。

デフォルトでは、このビジネスルールのスクリプトインクルードには、[法務要求のトリアージをトリガー] ユースケースのsys_idが含まれています。カスタマイズされたユースケースがある場合は、カスタマイズされたユースケースのsys_idでビジネスルールのスクリプトインクルードを更新する必要があります。

手順

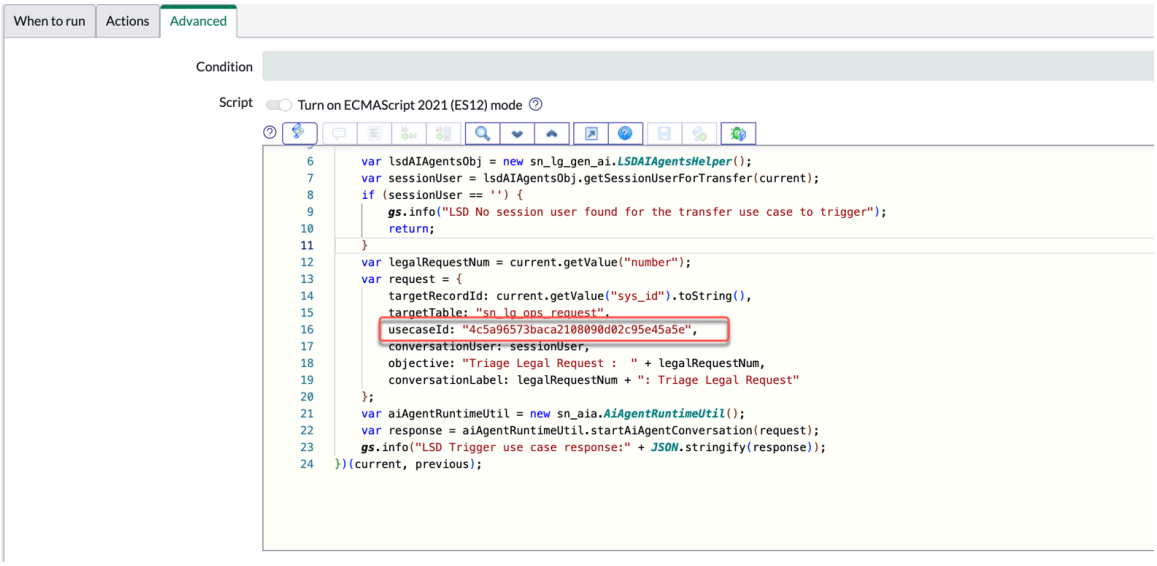
1. 移動先 すべて > システム定義 > ビジネスルール.
   [ビジネスルール] テーブルが表示されます。
2. [名前] 列で、「トリアージ法務要求ユースケースのトリガー (Trigger Triage Legal Request use case)」を検索します。
3. *Trigger Triage Legal Request use case*ルールを開きます。
4. [**Active** (有効)] チェックボックスをオンにします。
5. オプション: カスタマイズされたエージェントワークフローの場合は、カスタマイズされたエージェントワークフローのsys_idでスクリプト内の *usecaseId* を更新します。

   a. [詳細] 関連リストに移動します。

   b. スクリプトで、カスタマイズされたエージェントワークフローのsys_idで *usecaseId* の値を更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



カスタマイズされたユースケースのsys_idを取得するには、ユースケースリストに移動し、カスタマイズされたユースケースレコードを右クリックして、[**sys_id**のコピー] を選択します。

6. **[Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果
法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist に対して [法務要求のトリアージ] エージェントワークフローがアクティブ化されます。

データインデックス作成のための法務要求テーブルの追加

法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist アプリケーションのAI 検索のデータインデックス作成で考慮する法的要求テーブルを追加します。法的要求テーブルは、法的レコードに関連する AI 検索 結果を取得できるようにインデックス化されます。

始める前に
アプリケーションピッカーで、アプリケーションスコープを 法務顧問センター に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
インデックス付きソースとして定義するには、法的要求テーブルを含めます。これらの追加されたテーブルは、インデックス作成用に選択されます。AI 検索のソースのインデックス作成の詳細については、「Indexed source retention policies and filter conditions」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **AI** 検索 > **AI** 検索インデックス > インデックス付きソース.
2. [名前] 列で、「 法的要求」を検索します。
3. 法的要求のインデックス付きソースを選択します。
4. **[Index All Tables** (すべてのテーブルをインデックス化)] を選択します。

タスクの結果
法的要求テーブルは、 AI 検索用にインデックス化されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務要求のトリアージエージェントワークフロー

法務要求のトリアージエージェントワークフローを使用して、適切な法務カテゴリを予測し、法務履行者またはグループマネージャーからの確認後に転送を開始します。

法務要求のトリアージ エージェントワークフローの概要

重要:

- 法的要求のトリアージエージェントワークフローを実行するには、すべての構成が完了していることを確認します。詳細については、「法務要求のトリアージエージェントワークフローの構成」を参照してください。
- 生成 AI サービスプロバイダーが Now LLM サービス でない場合は、API 接続と認証情報が設定されていることを確認します。詳細については、「Configuring API credentials for generative AI capabilities」を参照してください。

エージェントワークフローは、次の条件でトリガーされます。

- 一般的な法的要求が送信され、それに対するアサインルールが構成されます。
- 一般的な法的要求の [アサイン先] フィールドが更新されます。

エージェントワークフローの会話は、now_assist_panel_userロールを持つ法務履行者またはグループマネージャーが Now Assist パネルで確認できます。

AI エージェントスタジオからトリアージ法的要求エージェントワークフローへのアクセス

sn_aia.admin ロールを持っている場合は、 AI エージェントスタジオ からエージェントワークフローにアクセスできます。

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理.
2. [法的要求のトリアージ] を選択します。

法務要求のトリアージエージェントワークフローで使用される AI エージェント

AI エージェントの名前と説明

名前	説明
レコード管理 AI エージェント	指定された説明から要求の詳細を取得します。
レコードフィールド値予測 AI エージェント	類似のレコードをチェックし、法務カテゴリを予測します。
法務要求の転送 AI エージェント	監視対象エージェントです。AI エージェントは、適切な法務カテゴリを予測し、法務履行者からの確認後に転送を開始します。

法務要求のトリアージエージェントワークフローの使用

エージェントワークフローの会話は、now_assist_panel_userロールを持つ法務履行者またはグループマネージャーが Now Assist パネルで確認できます。

1. Now Assist アイコン ✨を選択してNow Assistパネルを開きます
2. Now Assistチャットパネルで、アクティブなチャットの下にある法的要求を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. エージェントワークフローの会話と予測される法務カテゴリを表示します。
   - 一般的な法的要求を転送する場合は、「 `はい` 」と入力し、パネルで送信アイコン ( ) を選択します。転送されると、元の要求はキャンセルされ、予測される法務カテゴリで新しい要求が作成されます。法的要求の転送後、エージェントの会話はクローズされます。
   - 一般的な法的要求を転送しない場合は、「 `いいえ` 」と入力し、パネルで送信アイコン ( ) を選択します。一般的な法的要求は転送されず、エージェントの会話はクローズされます。

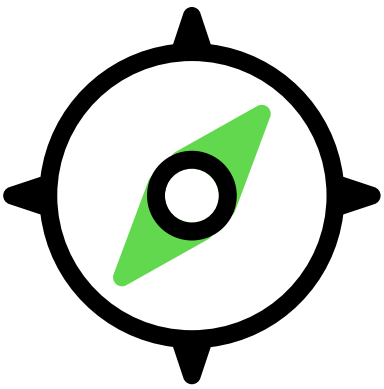
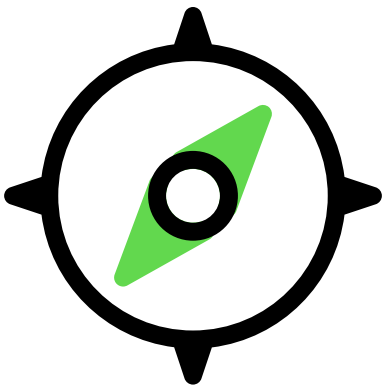
法務サービスデリバリと **ServiceNow** アプリケーションの統合

ServiceNow アプリケーションと統合することで、法務サービスデリバリ機能を拡張します。

法務サービスデリバリの契約管理プロ

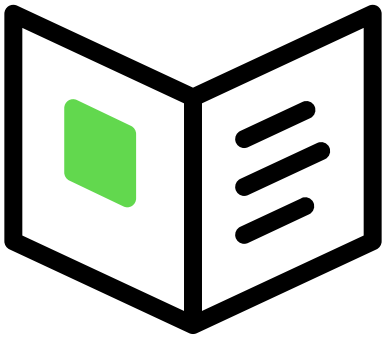
Legal 法務サービスデリバリの契約管理プロ では、契約ドキュメントテンプレート、条項、および条項バリエーションを作成することで、法務契約のライフサイクルを構成および自動化できます。法務契約のライフサイクルは、法務契約要求の送信、レビュー、最終決定、および管理を可能にします。また、統合では電子署名と外部ストレージシステムもサポートされています。

開始するには

探索	構成	使用方法
		
法務サービスデリバリの契約管理プロ の機能とメリットについて説明します。	法務サービスデリバリの契約管理プロ をインストールして設定します。	法務サービスデリバリの契約管理プロを使用して、法務契約要求を送信、レビュー、確定、および管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

管理	参照	契約管理での **Now Assist**
		
法的要求と法務契約の管理	インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。	Now Assist in 契約管理 を使用して、生成 AI を使用してユーザーの生産性を向上させます

トラブルシューティングとサポート

- で質問や回答をする 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 独自のアプリを作成する方法の詳細については、開発者サイトを参照してください。
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

法務サービスデリバリの契約管理プロ の詳細

サンプルワークフローを通じて 法務サービスデリバリの契約管理プロ の詳細について学習し、それがもたらすメリットを確認してください。

法務サービスデリバリの契約管理プロ の概要

Legal 法務サービスデリバリの契約管理プロ では、契約ドキュメントテンプレート、条項、および条項バリエーションを作成することで、法務契約のライフサイクルを構成および自動化できます。法務契約のライフサイクルは、法務契約要求の送信、レビュー、最終決定、および管理を可能にします。また、統合では電子署名と外部ストレージシステムもサポートされています。

[store-future: BEGIN review]

法務サービスデリバリの契約管理プロ ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
法務サービスデリバリの契約管理プロの構成担当者	法務サービスデリバリの契約管理プロ 構成担当者は、契約テンプレート、外部システム、および構成ルールを構成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

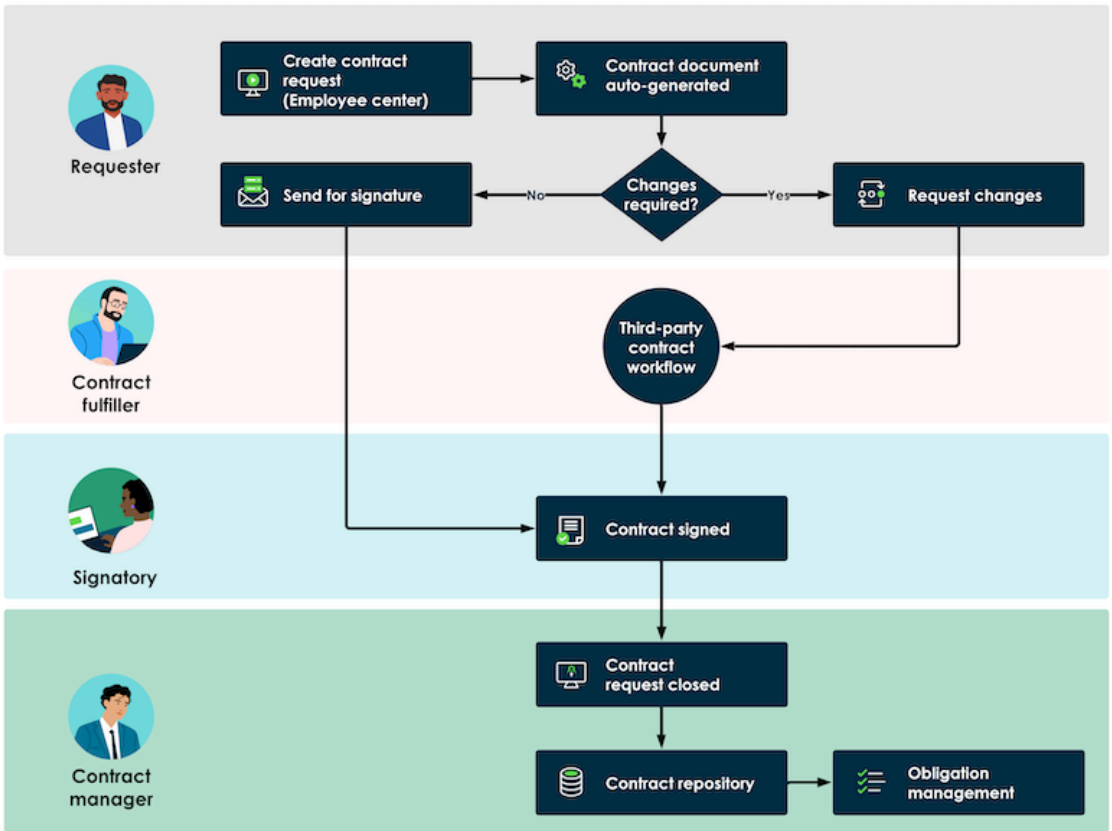
ユーザー (続く)

ユーザー	説明
法務サービスデリバリの契約管理プロ アドミニストレーター	法務サービスデリバリの契約管理プロ アドミニストレーターは、契約レコード、ユーザーロール、およびシステム構成を管理します。
法務サービスデリバリの契約管理プロ 履行者	法務サービスデリバリの契約管理プロ 履行者は法的要求を処理します。
法務ユーザー	法務ユーザーは法的要求を送信し、その進捗状況を追跡します。
契約ユーザー	契約ユーザーが契約要求を開始して追跡します。
契約履行者	契約履行者は、契約要求を処理し、アサインされた契約を履行しながらアクションを開始します。

[End]

機密保持契約の要求ワークフロー

重要:
これはインタラクティブな画像です。[サードパーティ契約ワークフロー] をクリックして、プロセスの詳細を確認してください。



1. サードパーティ契約ワークフローの詳細については、ここをクリックしてください。

機密保持契約 (NDA) 契約要求のサンプルワークフローは、次のように進行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 法務構成担当者は、NDA 要求を送信するための基盤データを設定します。詳細については、「法務サービスデリバリの契約管理プロ の構成」を参照してください。
2. 法的要求者が、NDA 問診票要求フォームに入力します。
3. 契約要求が開始されます。
4. 契約書は契約テンプレートから生成され、コンテンツは事前定義された条件に従って動的に追加されます。
5. 契約ユーザーは、変更要求を編集し、[再生成] または [ドキュメントを同期 **(Sync document)]** オプションを使用して契約ドキュメントの新しいバージョンを作成します。
6. 契約要求者は契約ドキュメントを表示します。
   a. 変更が必要ない場合は、ドキュメントが署名のために送信されます。
   b. 変更が必要な場合は、契約要求者が変更要求を契約履行者に送信します。
7. 変更要求に基づいて、契約履行者は次のアクションを実行できます。
   a. 契約履行者は、内部レビュープロセスを開始します。
      i. 契約履行者は、内部レビューのためにレビュータスクを送信します。

         注:
         異なるレビュー担当者グループに同じ契約ドキュメントの並列レビュータスクを作成できます。ただし、別のアクティブなタスクが既に存在する場合、同じレビュー担当者グループの同じドキュメントのレビュータスクを作成することはできません。

      ii. 契約レビュー担当者グループマネージャーがレビュータスクをアサインすることも、契約レビュー担当者が自分でアサインすることもできます。
      iii. アサインされた契約レビュー担当者が契約ドキュメントの処理を開始します。
      iv. 情報が不完全な場合、契約レビュー担当者は契約履行者に追加情報を要求します。
      v. 追加情報の要求が送信された場合、契約履行者はその情報を共有します。
      vi. 契約レビュー担当者は、ドキュメントのレビュー、レッドラインの承認または却下、編集の提案、コメントの追加を行います。
      vii. 契約レビュー担当者はレビューを完了し、更新された契約ドキュメントがある場合は共有します。
      viii. 契約履行者は更新されたドキュメントを受け取り、フィードバックに基づいて必要な変更を行います。
         - 内部ストレージの場合：変更が必要な場合は、ドキュメントの確定後に新しいドキュメントバージョンが作成されます。
         - 外部ストレージの場合：レビュー担当者は、契約ドキュメントのレビューをオンラインでリアルタイムで連携して行います。レビューが完了すると、履行者はオンラインで利用可能な契約ドキュメントを確定するか、変更を加えた新しいオフラインバージョンを作成できます。
   b. 契約履行者は、ステークホルダーからのアドホック承認を開始します。レビューの結果、必要な変更が見つかった場合は、変更が加えられ、新しいドキュメントリビジョンが作成されます。
   c. ドキュメントが確定されたら、履行者はドキュメントを要求者に送信します。
8. 契約要求者は、生成された契約をプレビューし、変更が必要ない場合は署名者に送信します。
9. すべての署名者が必要な署名を送信します。

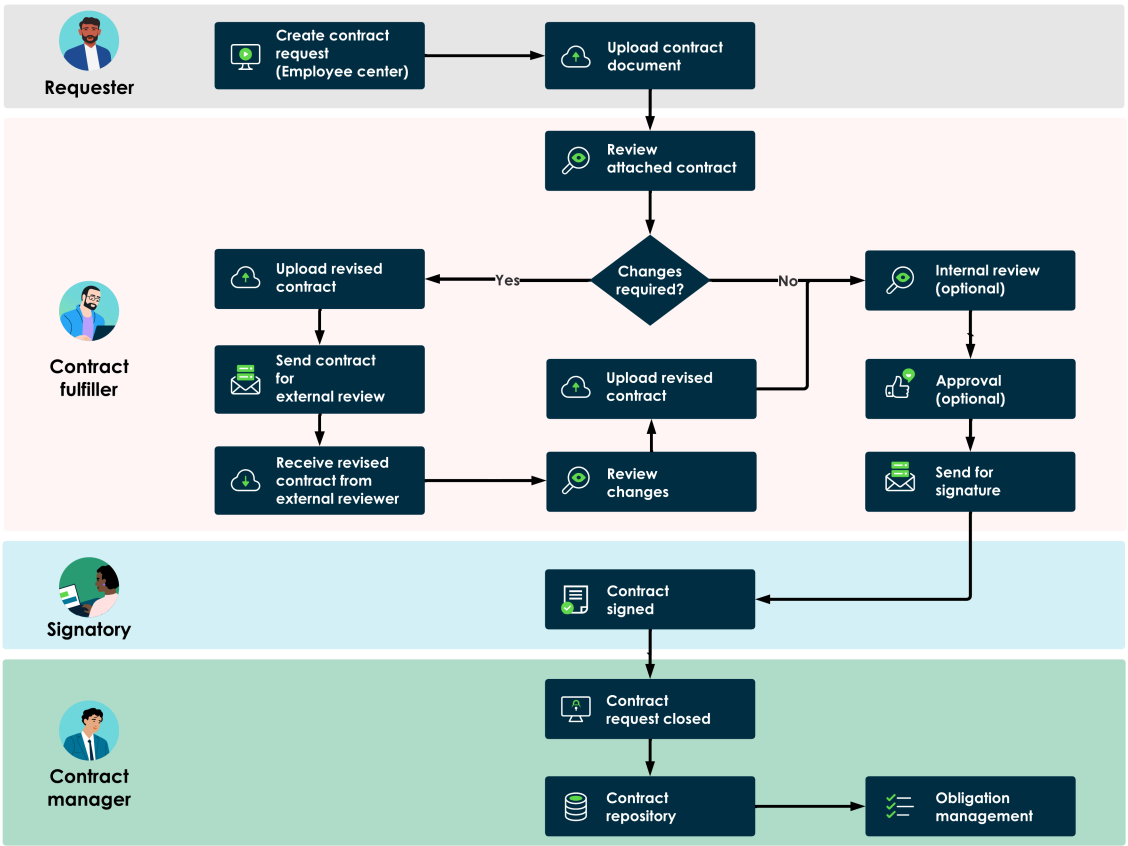
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. 署名済みの契約が法的要求レコードに添付されます。
11. 外部ストレージが構成されている場合、署名された契約は外部ストレージに保存され、契約リポジトリで参照されます。

サードパーティの契約レビュー要求のワークフロー

サードパーティの契約レビューワークフロー



法務部門の法的履行者として、次のアクティビティを実行して、割り当てられた第三者レビュー要求に取り組みます。

1. 法務ユーザーは、サードパーティの契約レビュー要求を作成します。
2. 法務ユーザーは、単一または複数の契約ドキュメントとその補足ドキュメントをアップロードし、分類します。
3. 契約履行者は、法務要求に添付された契約ドキュメントをレビューします。
4. 必要に応じて、契約履行者は契約ドキュメントと補足ドキュメントを再分類します。
5. 内部チームの専門家によるレビューまたはフィードバックが必要な場合、契約履行者は内部レビュープロセスを開始します。
   a. 契約履行者は、内部レビューのためにレビュータスクを送信します。

      注:
      異なるレビュー担当者グループに同じ契約ドキュメントの並列レビュータスクを作成できます。ただし、別のアクティブなタスクが既に存在する場合、同じレビュー担当者グループの同じドキュメントのレビュータスクを作成することはできません。

   b. 契約レビュー担当者にレビュータスクがアサインされます。
   c. 情報が不完全な場合、契約レビュー担当者は契約履行者に追加情報を要求します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. 追加情報の要求が送信された場合、契約履行者はその情報を共有します。

e. 契約レビュー担当者は、ドキュメントをレビューし、承認、却下、または編集を提案し、コメントを追加します。

f. 契約レビュー担当者は、契約をレビューしてフィードバックを提供します。改訂されたドキュメントがある場合は、契約履行者と共有されます。

g. 契約履行者は更新されたドキュメントを受け取り、フィードバックに基づいて必要な変更を行います。

- 内部ストレージの場合：変更が必要な場合は、ドキュメントの確定後に新しいドキュメントバージョンが作成されます。
- 外部ストレージの場合：レビュー担当者は、契約ドキュメントのレビューをオンラインでリアルタイムで連携して行います。レビューが完了すると、履行者はオンラインで利用可能な契約ドキュメントを確定するか、変更を加えた新しいオフラインバージョンを作成できます。

6. 契約履行者は、改訂された契約を契約要求にアップロードします。
7. 契約履行者は、改訂された契約ドキュメントをサードパーティの連絡先にメールで送信します。
8. 契約要求のアクティビティストリームで、サードパーティの連絡先からの応答を表示します。

すべての当事者によって契約ドキュメントが最終決定されるまでに、会社とサードパーティの間で複数回の修正が必要になる場合があります。レビュープロセスは、異なるレビュー担当者グループで再度実施される場合があります。

9. 契約履行者は、ステークホルダーからのアドホック承認を開始します。レビューの結果、必要な変更が見つかった場合は、変更が加えられ、新しいドキュメントリビジョンが作成されます。契約ドキュメントは、承認された場合にのみ署名用に送信できます。
10. 契約履行者は、複数の契約ドキュメントがある場合に順序を指定し、電子署名に必要なフィールドを追加して署名を準備し、署名用に契約ドキュメントを送信します。
11. 署名者は契約ドキュメントをレビューします。
    - 変更が必要ない場合は、すべての署名者が契約ドキュメントに署名します。
    - 変更が必要な場合や署名が拒否された場合、契約要求を処理しているユーザーは新しいドキュメントを生成し、署名のために再送信します。
12. 署名された契約は、ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージに保存され、契約リポジトリで参照されます。要求者と部門のメンバーは、契約リポジトリから署名済み契約ドキュメントにアクセスできます。

法務サービスデリバリの契約管理プロ のメリット

法務サービスデリバリの契約管理プロの機能とメリット

メリット	機能	ユーザー
法務契約要求を送信、レビュー、確定、および管理します。法務部門は、一元的な場所から送信された契約の法的要求を管理および処理できます。	法務サービスデリバリの契約管理プロ	• 法務ユーザーおよび契約ユーザー • 法務サービスデリバリの契約管理プロ 履行者
契約の Word ドキュメントテンプレートを構成して、簡素化して修正の必要性を減らし、生成された契約ドキュメント全体で統一性を維持し	Word ドキュメントテンプレート	契約構成担当者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務サービスデリバリの契約管理プロの機能とメリット (続く)

メリット	機能	ユーザー
ます。条項とテーブルのマッピングと条件を使用して、動的なコンテンツ生成を設定します。		
条項バリエーションのライブラリを効果的に管理します。条項のバリエーションを使用して、指定された条件に応じて契約にコンテンツを動的に配置します。	条項管理	契約構成担当者
Microsoft Word ドキュメントを使用して、コンテンツのプレースホルダーとして機能するコンテンツコントロールを追加します。Word テンプレートは、レビュー、マークアップ、変更が簡単です。	ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドイン	契約構成担当者
契約管理 のNow Assistを使用して、契約に非標準の条項や不足している条項がないかを分析し、署名された契約から情報を抽出して契約リポジトリに追加します。	Now Assist は 契約管理 の値のいずれか	Now Assist 契約履行者

次に探索する内容

の構成と使用の詳細については、以下を参照してください。

- 法務サービスデリバリの契約管理プロ の構成
-
- 機密保持契約要求
- サードパーティの契約レビュー要求
- 法務サービスデリバリの契約管理プロ 参照

法務サービスデリバリの契約管理プロ

法務サービスデリバリの契約管理プロ は、法務契約要求の送信、レビュー、最終決定、および管理を可能にします。法務部門は、一元的な場所から送信された契約の法的要求を管理および処理できます。

機能

- 要求の追跡、承認、および実行のワークフロー。
- 独自の用紙向けの Word 契約テンプレートをサポートします。
- サードパーティの契約レビュー要求に複数の契約書および補足ドキュメントを追加するためのサポート。
- 外部ストレージプロバイダーと統合して、最終的な署名済み契約ドキュメントを格納します。
- 電子署名と自筆署名のサポート。
- すべての署名済み契約ドキュメントの一元化されたリポジトリ。

利点

- 機密保持契約およびサードパーティの法的要求をレビューして確定するための法務サポート。
- 法務顧問センター で複数の要求を同時に追跡、優先順位付け、および処理することが可能。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 法務契約全体で統一し、修正を減らすための契約テンプレート。
- 契約を監視し、タイムリーなアクションを実行するための自動通知。
- サードパーティの契約レビューに対する複数ドキュメントのサポートにより、単一の要求で複数の契約ドキュメントをレビューして確定できます。

法務サービスデリバリの契約管理プロ の構成

法務サービスデリバリの契約管理プロ および ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインをインストールします。法務契約要求を管理するための要件を設定します。

法務サービスデリバリの契約管理プロのインストール

法務サービスデリバリの契約管理プロ (sn_lg_cnt) アプリケーションをインストールします。このアプリケーションは、デモデータ、関連する ServiceNow Store アプリケーション、およびプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の 法務サービスデリバリの契約管理プロ (sn_lg_cnt) アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

法務サービスデリバリの契約管理プロ とともに次のアイテムがインストールされます。

- ストアアプリケーション
- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

詳細については、「法務サービスデリバリの契約管理プロ とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、法務サービスデリバリの契約管理プロ (sn_lg_cnt) アプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要が生じる場合があります。

   利用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインをインストールする

admin ロールを持っている場合は、Microsoft Word add-in for ServiceNow Contract プラグイン (sn_cm_word_addin) をアクティブ化できます。 このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Microsoft Word add-in for ServiceNow Contracts プラグイン (sn_cm_word_addin) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する

アドミニストレーターは、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Office** 用 **ServiceNow** アドイン > **Office** アドインマニフェスト.
2. [Office マニフェスト] リストから、**[ServiceNow** 契約 **(ServiceNow Contracts)]** を選択します。
3. [マニフェストをダウンロード] を選択して、ファイルをダウンロードします。
4. アドインを構成します。

タスクの結果
[ServiceNow 契約 **(ServiceNow Contract)]** アドインは、[ホーム] リボンで使用できます。

法務契約取り込みワークフローの作成

ユーザーが法務契約に関する法務部門のガイダンスを要求できるように、レコードプロデューサーを作成し、ベースシステム設定を構成して、法務契約取り込みワークフローを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_cnt.contract_config、admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
契約要求に関する法務サポートはワークフローに基づいて機能するため、取り込みプロセスの設定時に具体的な情報を指定する必要があります。

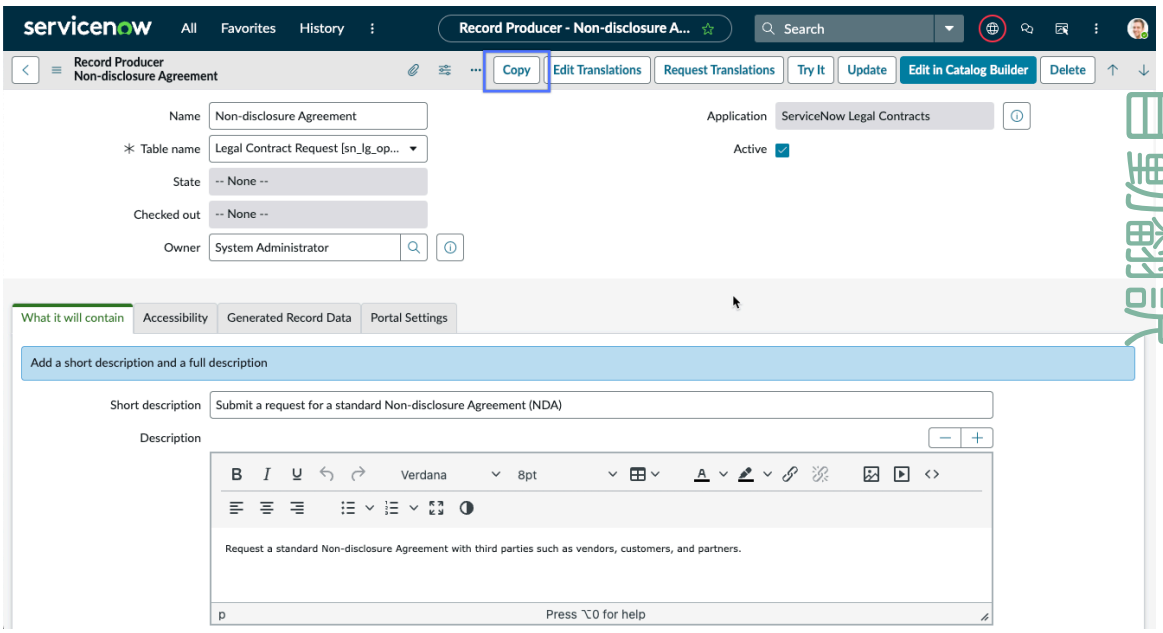
ベースシステムでは、機密保持契約とサードパーティ契約レビューの 2 つのレコードプロデューサーを使用できます。レコードプロデューサーを作成するには、ベースシステム (OOB) レコードプロデューサーをコピーして既存の構成設定を再利用します。

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 法務カタログ > レコードプロデューサー.
2. 新しい契約タイプのレコードプロデューサーを作成 またはベースシステムのレコードプロデューサーをコピー します。
   - レコードプロデューサーを作成するには、[新規] をクリックします。

     詳細については、「クラシック環境を介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更」を参照してください。
   - ベースシステムのレコードプロデューサーをコピーするには、レコードプロデューサーを開いて [コピー] を選択します。

     レコードプロデューサーのコピー



3. レコードプロデューサーフォームで、新しい契約タイプについて次の仕様を入力します。

   a. [テーブル名] フィールドで、法務契約の要求 [sn_lg_ops_contract_request] テーブルを選択します。
   契約ワークフローは、法務契約の要求テーブルに関連付けられています。

   b. オプション: 法務問診票にフィールドを追加する変数を作成します。

      i. [変数] 関連リストで、[新規] を選択します。

      変数の作成の詳細については、「サービスカタログ変数の作成」を参照してください。

      ii. 変数を法務契約要求 [sn_lg_ops_contract_request] テーブルの対応する列にマッピングします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. 問診票フォームで契約のタイプのユーザー入力が必要な場合は、[変数] 関連リストで [新規] を選択し、[参照] タイプの変数を追加します。
[タイプ仕様] タブの契約タイプテーブル [sn_cm_core_contract_type] に変数をマッピングします。

d. 契約に外部関係者の署名が必要な場合は、[変数セット] 関連リストで [編集] を選択し、[外部署名者の詳細] 変数セットを追加します。

e. 契約タイプのステータスを検証し、法的要求の送信時に非アクティブな契約タイプの法的要求の作成を制限する場合は、ベースシステムの機密保持契約レコードプロデューサーから新しいレコードプロデューサーに [契約タイプがアクティブかどうかの検証] スクリプトを追加します。
カタログクライアントスクリプトの追加の詳細については、「 サービスカタログクライアントスクリプトを作成する 」を参照してください。

> **注:**
> このスクリプトを新しいレコードプロデューサーに追加しないと、対応するレコードプロデューサーを含む法的要求が [キャンセル] ステータスで作成され、契約要求は作成されません。

4. 契約実務エリアに問診票フォームを追加します。
詳細については、「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。それぞれのフィールドに以下の詳細情報を指定します。
   a. [タイプ] ドロップダウンリストから [要求] を選択します。
   b. [オプション] フィールドで [[アサイン先] フィールドは必須ではありません **(Assigned To field not mandatory)]** を選択します。
   c. サードパーティの契約問診票では、[テンプレートからドキュメントを生成 **(Generate Document from Template)]** オプションを有効にしないでください。
   d. [要求レコードプロデューサー] フィールドから、ステップ 1 で作成したレコードプロデューサーを選択します。これは問診票フォームに関連付けられます。
5. ビジネスルールを変更して、カスタム問診票フォームのデータ同期を有効にします。
詳細については、「実務エリアテーブルの設定」を参照してください。
6. 自分の用紙を使用する機密保持契約の問診票フォームの場合は、契約テンプレートを作成します。

   詳細については、「契約テンプレートの作成」を参照してください。

   [条件] で、新しい契約用に追加された新しいカテゴリを選択する必要があります。
7. 自分の用紙を使用する機密保持契約の問診票フォームで、法務契約要求が法務ユーザーによって作成されている場合の契約テンプレートルールを構成します。
詳細については、「契約テンプレートルールの構成」を参照してください。
8. 法的要求の [標準チケット] ページで設定を構成します。

> **注:**
> 法務サービスデリバリの契約管理プロ アプリケーションスコープで次の設定を更新する必要があります。

   a. 移動先 標準チケット > 標準チケット構成.
   b. **sn_lg_ops_request** チケット構成を選択します。
   c. [チケット構成] フォームの [タブ構成] 関連リストで [ドキュメント] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [タブ構成] フォームで、[表示] フィールドに条件 [カテゴリ][次の値に等しい **(=)][<**カテゴリ名**>]** を追加します。<カテゴリ名> は、新しい契約用に作成されたカテゴリです。

e. [更新] を選択します。

f. [プレビュー] タブ構成について手順 6c ～ 6e を繰り返します。
詳細については、「標準チケットページの構成」を参照してください。

法的要求の転送の有効化

アドミニストレーターは、一般的な法的要求を契約実務エリアに転送できるようにビジネスルールを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ビジネスルールは、契約要求の生成に使用されるカスタムレコードプロデューサーがある場合にのみ設定する必要があります。カスタムレコードプロデューサーの作成方法の詳細については、「クラシック環境を介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更」および「カタログビルダーを介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ビジネスルール.

2. *`Initializing Legal Contract`* ビジネスルールを開きます。

3. [実行タイミング **(When to run)]** タブで、カスタムレコードプロデューサーの新しい OR 条件を追加します。

a. フィルター条件 [カテゴリ][次の条件に一致]**[<record-producer>]** を設定します。

b. [AND]を選択します。

c. フィルター条件 [質問]**[<record-producer>][<mandatory-question>]**[は (空) でない] を設定します。

4. [更新] を選択してビジネスルールを保存します。

契約関連コア要素のセットアップ

契約構成担当者は、法的要求が送信されたときに契約ドキュメントを生成するために使用される条項、条項バリエーション、および契約テンプレートのライブラリを作成および管理します。

法務サービスデリバリの契約管理プロ をインストールすると、契約コア プラグインもインストールされます。契約コア を使用すると、条項バリエーションのライブラリ、電子署名の要求を効果的に管理し、通知を受信し、外部ストレージシステムと統合することができます。。次のタスクを実行して、契約ドキュメントの生成に使用する条項、条項バリエーション、および契約テンプレートを作成および管理します。

契約タイプの作成

さまざまなタイプの法務契約要求を定義する契約タイプを作成し、それを契約モデルに関連付けます。

ドキュメントテンプレートカテゴリの作成

ドキュメントテンプレートカテゴリを作成すると、類似のドキュメントを簡単に識別でき、適切なドキュメントテンプレートをより簡単に見つけることができます。

ユーザーがアクティビティストリームでメールの詳細を表示できるようにする

ユーザーがアクティビティストリームで送信されたメールの詳細を表示できるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化

システムプロパティをアクティブ化して、電子署名された機密保持契約 (NDA) およびサードパーティ契約の完了証明書を生成します。

期限切れ間近の契約のリマインダー通知を送信する条件を設定する

各事業部門が独自の契約を作成しなくても使用できる、期限切れ間近の契約のリマインダーを設定します。

での契約要求に対する契約テンプレートの構成 契約管理プロ

法務契約要求を送信するときに使用できる .docx タイプの契約テンプレートを作成して、事前定義されたコンテンツを含む標準的な法務契約を生成します。

契約テンプレートの動的条項の設定

プリセットされた条件の条項のバリエーションを含む条項を使用して、契約テンプレートで動的にカスタマイズされたコンテンツを有効にします。

法務契約に対する外部アプリケーションの設定

契約書に電子署名するサービスや、法的要求に関連するドキュメントまたは署名済み契約書を外部ストレージシステムに保存するサービスを提供する外部アプリケーションを設定します。

法務サービスデリバリ アプリケーションは、統合ハブ のスポークを使用して外部アプリケーションと統合します。法務構成担当者は、アドミニストレーターがこうしたスポークをインストールして構成した後で、外部アプリの構成を完了することができます。

外部ストレージシステムとの統合

外部ストレージプロバイダーのスポークの構成

アドミニストレーターは、法務契約要求および署名済み契約書の添付ドキュメントを保存するために、統合ハブ を使用して以下の外部ストレージプロバイダーのスポークをインストールして構成できます。

- Google ドライブ スポーク
- Microsoft OneDrive スポーク

外部ストレージプロバイダーの構成

法務構成担当者は、[法務統合] から法務アプリに対する外部ストレージアプリ統合を設定できます。詳細については、「法的要求および法務に関する事項のための外部ストレージシステムの構成」を参照してください。

電子署名プロバイダーとの統合

電子署名プロバイダーのスポークの構成

アドミニストレーターは、統合ハブ を使用して次の契約書用電子署名プロバイダーのスポークをインストールおよび構成できます。

- Adobe Sign スポーク
- DocuSign スポーク

電子署名プロバイダーアプリの設定

法務構成担当者は、[法務統合] から法務アプリの電子署名アプリ統合を設定できます。詳細については、「法務契約用の電子署名プロバイダーの構成」を参照してください。

法務契約のための外部ストレージシステムの構成

署名された契約書を保存する外部ストレージシステムを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
構成する外部ストレージシステムのスポークをアドミニストレーターがインストールしてセットアップしていることを確認します。

Google ドライブ スポーク v1.3.0以降のバージョン

Google ドライブ アカウントのセットアップと作成の詳細については、次を参照してください。 設定 Google ドライブ スポーク.

Microsoft OneDrive スポーク v2.1.0 以降のバージョン

Google ドライブ アカウントのセットアップと作成の詳細については、次を参照してください。 設定 Microsoft OneDrive スポーク 。

必要なロール：sn_lg_cnt.contract_admin

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約統合 > 統合.
2. 外部アプリ構成を作成または変更します。
   - 外部アプリ構成を作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の外部アプリ構成を変更するには、リストからその外部アプリ構成を開きます。
3. [統合タイプ] ページで、[外部ストレージ] リンクをクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

外部ストレージフォーム

フィールド	説明
名前	外部アプリ構成の名前。
説明	外部アプリ構成の説明。
アクティブ	外部ストレージの構成をアクティブとしてマークするオプション。
テーブル	署名された法務契約情報が保存されるテーブル。 法務契約要求 **[sn_lg_ops_contract_request]** テーブルを選択します。 注: 別のテーブルを選択する場合は、対応するフローを関連付ける必要があります。
条件	使用する統合アプリを決定するフィルター条件。 たとえば、Google ドライブ 外部ストレージ統合を既にセットアップしていて、そこに NDA 契約のみを保存する場合は、次のように条件を定義できます。 [カテゴリ] [次の値に等しい] **[NDA]** とし、Google ドライブ を選択します。
実行順序	契約書の保存に外部ストレージシステムが使用される順序。順序の値が小さいシステムが最初に選択されます。
アプリケーション	Google ドライブ や Microsoft OneDrive などの外部ストレージシステム。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フォルダー構造 (Folder structure)	署名された契約書を外部ストレージシステムに保存する際のファイルパス。 静的テキストと、選択したフィールドから動的に生成されるテキストを組み合わせて、フォルダー構造を定義します。たとえば、Legal/${company}/Contracts/${number} というフォルダー構造は、つぎのようになっています。 ○ Legal と Contracts は静的テキストです。 ○ ${company} と ${number} は [変数を選択 **(Select variables)**] リストから選択されたフィールドです。 これらのフィールド変数は、ドキュメントを保存する際に、各フィールドの値で動的に置き換えられます。

5. 外部アプリ構成を保存します。
   - [送信] をクリックして、新しい外部アプリ構成を保存します。
   - [更新] をクリックして、既存の外部アプリ構成に対する変更を保存します。
   外部ストレージ構成が保存されます。
6. [公開] をクリックします。

タスクの結果
外部ストレージシステムの構成が公開され、契約書の保存に使用できるようになりました。

法務契約用の電子署名プロバイダーの構成

ユーザーが契約書に電子署名できるように電子署名プロバイダーを構成します。

始める前に
構成する必要がある電子署名プロバイダー用に、アドミニストレーターが 統合ハブ にスポークをインストールしてセットアップしていることを確認します。

Adobe Sign スポーク スポーク v2.5.1 以降のバージョン

Adobe Sign グループのセットアップと同期の詳細については、次を参照してください。 同期 Adobe Sign グループ化 ServiceNow.

DocuSign スポーク スポーク v4.1.x 以降のバージョン

DocuSign アカウントのセットアップと作成に関する詳細については、「Set up Docusign eSignature spoke using authorization code grant」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_cnt.contract_admin

手順
1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約統合 > 統合.
2. 外部アプリ構成を作成または変更します。
   - 外部アプリ構成を作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の外部アプリ構成を変更するには、リストからその外部アプリ構成を開きます。
3. [統合タイプ] ページで、[電子署名 **(Electronic Signature)**] リンクをクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

電子署名フォーム

フィールド	説明
名前	外部アプリ構成の名前。
説明	外部アプリ構成の説明。
アクティブ	外部アプリ構成をアクティブとしてマークするオプション。
テーブル	契約データが保存されているテーブル。 法務契約要求 **[sn_lg_ops_contract_request]** テーブルを選択します。
条件	使用する統合アカウントを決定するフィルター条件。 たとえば、DocuSign 電子署名アカウントを既に設定していて、そのアカウントを NDA 契約の署名でのみ使用するように限定する場合は、次のように条件を定義できます。 [カテゴリ] [次の値と同じ] **[NDA]** とし、[統合プロバイダー **(Integration Provider)]** で DocuSign、[アカウント] で関連付けられるアカウントを選択します。
実行順序	契約書の電子署名に統合アカウントが使用される順番。順序の値が小さい統合アカウントが最初に選択されます。
アプリケーション	Adobe Sign や DocuSign などの電子署名プロバイダー。
アカウント	電子署名プロバイダーに関連付けられているアカウント番号。 このフィールドは、[統合プロバイダー **(Integration Provider)]** から **DocuSign** を選択した場合にのみ表示されます。
グループ	電子署名プロバイダーに関連付けられているグループ。 このフィールドは、[統合プロバイダー **(Integration Provider)]** から **Adobe Sign** を選択した場合にのみ表示されます。
属性	電子署名プロバイダーに基づく追加の構成アイテム。次の詳細を入力します。 ホスト **URL**：署名者に送信する前に契約書を確定または更新できるようにする、選択した電子署名プロバイダーの URL を追加します。たとえば、**Adobe Sign** の場合は Web UI URL を使用し、DocuSign の場合は **DocuSign** UI を使用します。

5. 外部アプリ構成を保存します。
   - [送信] をクリックして、新しい外部アプリ構成を保存します。
   - [更新] をクリックして、既存の外部アプリ構成に対する変更を保存します。

   外部アプリ構成が保存されます。
6. [公開] をクリックします。

タスクの結果

電子署名アプリの構成が公開され、契約書の電子署名に使用できるようになりました。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

法務サービスデリバリの契約管理プロ の使用

法務サービスデリバリの契約管理プロを使用して、機密保持契約 (NDA) およびサードパーティ契約の法的要求を送信します。

機密保持契約 (NDA) の提出と作業の概要

機密保持契約 (NDA) を送信して追跡するには、次のタスクを参照してください。

1. 機密保持契約の法的要求の送信

   ベンダー、顧客、パートナーなどのサードパーティとの機密保持契約 (NDA) に対する法的要求を送信します。

2. 機密保持契約の法的要求の変更

   機密保持契約 (NDA) の法的要求を変更します。

3. 自己提供型の契約ドキュメントのレビューと確定

   自己提供型の契約要求が送信された後に生成された契約ドキュメントをレビューして確定し、署名のために送信します。

4. 契約ドキュメントリビジョンのアドホック承認の開始

   ユーザーまたはユーザーグループによる契約ドキュメントリビジョンのために、アドホック承認を開始します。

5. 内部レビューの要求

   該当分野のエキスパートが契約書のレビューを行うレビュータスクを開始します。

6. 署名用に機密保持契約を送信

   機密保持契約書の契約ドキュメントをレビューして確定したら、署名のために送信します。

サードパーティ契約の提出と作業の概要

機密保持契約 (NDA) を送信して追跡するには、次のタスクを参照してください。

1. サードパーティ契約レビューの法的要求の作成

   サードパーティ契約またはサードパーティから提供された契約条件をレビューするよう法務部門に法的要求を作成します。

2. サードパーティレビュー要求の変更

   法的要求を変更して要求の詳細を更新するか、添付された契約書を更新版に置き換えます。

3. サードパーティの契約レビュー要求の処理

   サードパーティの契約ドキュメントをレビューして修正します。修正されたドキュメントをステークホルダーにメールで送信してリビジョンを確認し、法務要求内から署名の準備ができたドキュメントを送信できます。

法務サービスデリバリの契約管理プロ の使用

法務サービスデリバリの契約管理プロを使用して、機密保持契約 (NDA) およびサードパーティ契約の法的要求を送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機密保持契約要求

従業員は、ベンダー、顧客、パートナーなどのサードパーティとの機密保持契約 (NDA) を作成するための法的要求を送信できます。法務部門は、一元的な場所からそれらの要求された変更を管理および処理できます。

機能

- 要求に最も関連性の高いテンプレートを選択するためのメタデータとビジネスルールを含む契約テンプレート
- 契約履行者が簡単に[store-future: BEGIN review]契約をレビュー[End]および編集できる Microsoft Word 形式の契約テンプレート。
- 標準化された NDA 契約を作成および実行するためのセルフサービス機能。
- Adobe Sign および DocuSign との電子署名統合。
- 手書き署名用の自筆署名のサポート。
- 署名済みの契約書を保存するための Google ドライブ および Microsoft OneDrive との外部ストレージ統合。
- 署名済み契約書のメタデータを含む一元化された法務契約リポジトリ。

機密保持契約の要求ワークフロー

要求者が法的要求を送信すると、要求からの情報に基づいて、標準契約テンプレートを使用して、NDA 契約書が作成されます。要求からの情報は、テンプレート内の適切な場所に挿入されます。

[store-future: BEGIN review]必要に応じて、要求者は生成された NDA 契約書に特定の変更を要求できます。法務部門は、一元的な場所から NDA 契約書に必要な改訂を行うために、それらの要求された変更を管理および処理できます。[End]契約ドキュメントは Microsoft Word 形式であるため、契約ドキュメントのレビュー、編集、確定は、PDF または HTML 形式のドキュメントよりも簡単です。

生成された NDA ドキュメントに変更が必要ない場合、要求者は、それを電子署名または自筆署名のために署名者に送信できます。すべての署名者が契約書に署名すると、契約ドキュメントは、構成に基づいて ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージシステムに保存されます。要求者と法務部門のメンバーは、契約リポジトリから署名済み契約ドキュメントにアクセスできます。

機密保持契約 (NDA) 契約要求のサンプルワークフローは、次のように進行します。

1. 法務構成担当者は、NDA 要求を送信するための基盤データを設定します。詳細については、「法務サービスデリバリの契約管理プロ の構成」を参照してください。
2. 法的要求者が、NDA 問診票要求フォームに入力します。
3. 契約要求が開始されます。
4. 契約書は契約テンプレートから生成され、コンテンツは事前定義された条件に従って動的に追加されます。
5. 契約ユーザーは、変更要求を編集し、[再生成] または [ドキュメントを同期 **(Sync document)]** オプションを使用して契約ドキュメントの新しいバージョンを作成します。
6. 契約要求者は契約ドキュメントを表示します。
   a. 変更が必要ない場合は、ドキュメントが署名のために送信されます。
   b. 変更が必要な場合は、契約要求者が変更要求を契約履行者に送信します。
7. 変更要求に基づいて、契約履行者は次のアクションを実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 契約履行者は、内部レビュープロセスを開始します。
   i. 契約履行者は、内部レビューのためにレビュータスクを送信します。

      注:
      異なるレビュー担当者グループに同じ契約ドキュメントの並列レビュータスクを作成できます。ただし、別のアクティブなタスクが既に存在する場合、同じレビュー担当者グループの同じドキュメントのレビュータスクを作成することはできません。

   ii. 契約レビュー担当者グループマネージャーがレビュータスクをアサインすることも、契約レビュー担当者が自分でアサインすることもできます。
   iii. アサインされた契約レビュー担当者が契約ドキュメントの処理を開始します。
   iv. 情報が不完全な場合、契約レビュー担当者は契約履行者に追加情報を要求します。
   v. 追加情報の要求が送信された場合、契約履行者はその情報を共有します。
   vi. 契約レビュー担当者は、ドキュメントのレビュー、レッドラインの承認または却下、編集の提案、コメントの追加を行います。
   vii. 契約レビュー担当者はレビューを完了し、更新された契約ドキュメントがある場合は共有します。
   viii. 契約履行者は更新されたドキュメントを受け取り、フィードバックに基づいて必要な変更を行います。
      - 内部ストレージの場合：変更が必要な場合は、ドキュメントの確定後に新しいドキュメントバージョンが作成されます。
      - 外部ストレージの場合：レビュー担当者は、契約ドキュメントのレビューをオンラインでリアルタイムで連携して行います。レビューが完了すると、履行者はオンラインで利用可能な契約ドキュメントを確定するか、変更を加えた新しいオフラインバージョンを作成できます。

b. 契約履行者は、ステークホルダーからのアドホック承認を開始します。レビューの結果、必要な変更が見つかった場合は、変更が加えられ、新しいドキュメントリビジョンが作成されます。
c. ドキュメントが確定されたら、履行者はドキュメントを要求者に送信します。

8. 契約要求者は、生成された契約をプレビューし、変更が必要ない場合は署名者に送信します。
9. すべての署名者が必要な署名を送信します。
10. 署名済みの契約が法的要求レコードに添付されます。
11. 外部ストレージが構成されている場合、署名された契約は外部ストレージに保存され、契約リポジトリで参照されます。

機密保持契約の法的要求の送信

ベンダー、顧客、パートナーなどのサードパーティとの機密保持契約 (NDA) に対する法的要求を送信します。

始める前に

- 契約タイプはアクティブである必要があります。
- 必要なロール：
  - sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user

手順

1. 機密保持契約の問診票にアクセスします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

2. フォームのフィールドに入力します。

機密保持契約の問診票フォーム

フィールド	説明
要求の対象	法務要求の送信先のユーザー。このフィールドは、sn_lg_cnt.contract_fulfiller ロールを持つ法務履行者にのみ表示されます。
契約パーティタイプ	契約を署名する必要があるサードパーティ法人のカテゴリ。
契約の目的	契約の目的。例：新規事業投資に関する機密保持契約。
会社	契約しようとしているサードパーティの正式名。 会社名がリストされていない場合は、[会社がリストにありません **(Company not listed)]** オプションを選択し、[新しい会社の正式名] フィールドに名前を入力します。
住所	サードパーティの住所。
国	サードパーティの国。
契約開始日	契約期間の開始日。
契約終了日	契約期間の終了日。
外部署名者の詳細 (External signatory details)	契約に署名する、特定のサードパーティのユーザーリスト。
署名タイプ	署名のタイプ。 ○ 電子署名：署名者は契約に電子的に署名します。 ○ 自筆署名：署名者は、物理的な契約書に手書きで署名します。 デフォルトの署名タイプは [電子署名] です。

3. オプション: 署名者のリストを変更します。

   ○ (Optional) 署名者を追加するには、[追加] を選択してその署名者の詳細を入力します。

   ○ (Optional) 署名者情報を変更するには、その署名者の行で行編集アイコン (✎) を選択して詳細を更新します。

   ○ (Optional) 署名者を削除するには、その署名者の行で行削除アイコン (✖) を選択します。

4. [送信] を選択します。

5. オプション: 要求の詳細を変更するか、署名者を管理するには、[アクション] を選択して [要求を編集] を選択します。
このオプションは、要求ステータスが [ドラフト] または [対応中] の場合にのみ使用できます。詳細については、「機密保持契約の法的要求の変更」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

- 法務要求が送信され、契約ドキュメントを生成するための契約要求が作成されます。
  - 検証エラーがない場合、契約要求は [対応中] ステータスで作成されます。
  - 不正な署名者情報のため検証エラーが発生した場合、契約要求は [ドラフト] ステータスで作成されます。
- 契約テンプレートルールまたは契約構成が利用できない場合、契約要求は作成されません。契約構成担当者は、契約要求の作成をトリガーするように構成を修正する必要があります。法務要求は [ドラフト] ステータスのままになります。
- 契約ドキュメントのバージョン 1.0 が生成され、契約要求の [契約ドキュメント] タブに一覧表示されます。
- . 契約ドキュメントのプロセスには、以下が含まれます。
  - 契約テンプレートルールに基づいて正しい契約テンプレートを使用する。
  - メタデータを要求のデータに置き換える。
  - 署名者情報を置き換える。
  - 条項バリエーションルールに従って契約ドキュメントに条項の内容を挿入する。
- テンプレートに基づく内部署名者も、生成されたドキュメントに入力されます。詳細については、「内部署名者ルールの定義」を参照してください。

  注:
  - 契約テンプレートで定義されている契約に必要な数よりも多くの署名者が要求に追加された場合、契約の署名に必要な署名者の数はデフォルトの数のみです。他の署名者は [考慮されない] としてマークされます。
  - 要求に含まれる署名者が契約に必要な署名者よりも少ない場合は、さらに署名者を追加できます。

  [store-future: BEGIN review]いずれの場合も、契約に必要な署名者を更新するための変更要求を送信できます。詳細については、「サードパーティレビュー要求の変更」を参照してください。[End]

  各外部署名者のレコードは、署名者 [sn_cm_core_signer] テーブルに作成されます。

法的要求を表示および追跡する方法の詳細については、「法務ユーザーによる機密保持契約要求の表示と追跡」を参照してください。

機密保持契約の法的要求の変更

要求者として、機密保持契約 (NDA) の法的要求を変更します。

始める前に
必要なロール：

- sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user

このタスクについて
次の点に注意してください。

- 要求は、[ドラフト] または [対応中] ステータスになるまで変更できます。
- [署名タイプ] フィールドは変更できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. NDA の法的要求を開きます。

2. 編集する要求を選択します。
3. 要求ページの [アクション] メニューから [要求を編集] を選択します。
4. 変更するフィールドを編集します。
5. [保存] をクリックしてレコードを更新します。

タスクの結果

- 要求フォームの値の変更に基づいて、契約書は次のように更新されます。
  - 契約テンプレートルールに基づいて正しい契約テンプレートが使用されます。たとえば、特定の国に対して契約テンプレートルールを定義できます。[国] の値が変更されると、更新された国の値に対して定義された契約テンプレートに従って契約ドキュメントが更新されます。
  - メタデータと署名者情報は、変更された要求のデータに置き換えられます。
  - 条項バリエーションルールに従って契約ドキュメントの条項に内容が挿入されます。
- 新しいドキュメントリビジョンが作成され、ファイル名にバージョン番号が追加されます。
- 契約のステータスが [準備が完了しているリビジョン (Ready revision)] としてマークされます。

法務ユーザーによる機密保持契約要求の表示と追跡

送信された機密保持契約要求の詳細を表示し、要求内のアクティビティを追跡します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user

手順

1. 法務要求を開きます。

2. 契約要求の詳細を表示します。

契約要求の詳細

情報タイプ	タブ
契約ドキュメント	契約ドキュメント ○ 要求が添付ファイル用に内部ストレージを使用する場合は、それを選択して、ドキュメントにアクセスします。 ○ 要求が外部ストレージを使用する場合は、そのリンクを選択してドキュメントにアクセスします。
署名者	署名者
要求の詳細	要求の詳細

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

情報タイプ	タブ
	注: ワークスペースで法務フィールドが変更された場合、更新された値と以前の値は、従業員センター の [要求の詳細] タブの対応する変数に表示されます。
署名済み契約ドキュメント	法務契約
内部ストレージの添付ドキュメント	プレビュー

3. オプション: 要求のアクティビティを追跡し、[アクティビティ] タブにアクセスして、要求を処理している履行者にメッセージを投稿します。

NDA 法務要求の処理

法務契約サポートチームのメンバーとして、法務要求を処理します。修正されたドキュメントを要求にアップロードし、そのドキュメントを要求内から要求者に送信します。

始める前に

実務エリアリードまたはグループマネージャーから要求がアサインされている必要があります。アサインされていない場合は、要求を開いて自分自身またはグループ内の他のユーザーにアサインできます。

必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller

このタスクについて

要求に追加された協力者は、担当者と同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ] フィールドは変更できません。

手順

1. 自分またはアサイン先グループのユーザーに法務要求をアサインします。
   詳細については、「法的要求のアサイン」を参照してください。
2. 法務要求の作業を開始します。
   a. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
   b. リストアイコン ( ) を選択します。
   c. [法務要求] オプションを選択します。
   d. [自分にアサイン] を選択します。
   e. リストから法務要求を開きます。
   f. [作業を開始] を選択します
   要求のステータスが [対応中] に更新されます。
3. [リスト] タブで、[法務要求] または [契約要求] に移動します。
4. オプション: 法的要求の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそれらの履行者を追加します。

   注:
   sn_lg_contracts.contract_fulfiller ロールを持つユーザーが [協力者] フィールドに一覧表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

協力者に対し、法的要求に協力者として追加されたことがメールで通知されます。

5. オプション: 法務要求では、[ウォッチリスト]、[協力者]、[要求元] を更新します。
[ウォッチリスト]、[協力者]、[要求元] に加えられた変更は、契約要求に同期されます。
6. オプション: [会社] フィールドで会社名を選択して、会社名を更新します。
会社名が [会社] フィールドに一覧表示されていない場合は、[新しい会社名の追加] チェックボックスをオンにして、[新しい会社の正式名] フィールドに会社名を入力します。
7. オプション: [法務要求] リストから契約要求を開いた場合は、[契約要求] タブを選択します。
8. オプション: 他のステークホルダーからの承認が必要な場合、契約ドキュメントリビジョンに関するアドホック承認を開始します。
詳細については、「契約ドキュメントリビジョンのアドホック承認の開始」を参照してください。
9. オプション: 内部または外部署名者を契約要求に追加するには、[署名者] タブにアクセスして [追加] を選択します。

   注:
   NDA 法務要求で署名者を追加できるのは、署名ブロックで構成されたテンプレートから契約が生成された場合のみです

10. オプション: [署名者] タブにアクセスし、署名者を選択して [削除] を選択して、契約要求から署名者を削除します。

    注:
    NDA 法務要求で署名者を削除できるのは、署名ブロックで構成されたテンプレートから契約が生成された場合のみです

11. オプション: [署名者] タブで、[署名者を同期] を選択して、最新の署名者の詳細で契約ドキュメントを更新します。
詳細については、「署名者の更新と同期」を参照してください。

    注:
    このオプションは、契約管理プロ バージョン 1.2.1 以降では使用できません。

12. [アクティビティ] セクションで、要求者によって要求された変更を確認し、契約ドキュメントに必要な変更を加えます。
13. 変更された契約ドキュメントをアップロードします。

    a. [契約ドキュメント **(Contract documents)**] タブで、[リビジョンを作成 **(Create Revision)**] を選択します。

    b. [リビジョンを作成] ダイアログボックスで、更新された契約のソースを選択し、新しいドキュメントリビジョンをアップロードします。

       コンピューター

       システムからファイルをアップロードするには、このオプションを選択します。このオプションを選択すると、[添付ファイル] フィールドが表示されます。[ファイルの添付] を選択し、更新された契約をシステムからアップロードします。

       アクティビティストリーム

       アクティビティストリームからドキュメントを選択するには、このオプションを選択します。このオプションを選択すると、[ドキュメント] フィールドが表示されます。アクティビティストリームでドキュメントを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティストリームには、契約の変更要求時に添付されたドキュメント、またはメールで受信したドキュメントが含まれます。

外部ストレージ

外部ストレージが有効になっている場合は、このオプションを選択します。このオプションを選択すると、[ドキュメント] フィールドが表示されます。外部ストレージから更新された契約を選択します。

c. オプション: 添付ドキュメントに関する情報を提供する作業メモを追加します。

d. [作成] を選択します。

添付ドキュメントが要求に追加されます。最新のドキュメントのリビジョン番号は、前のドキュメントのリビジョン番号よりも 1 つ大きくなっています。ドキュメントは、[契約ドキュメント **(Contract Documents)]** タブにリストされます。

14. 法務要求が変更された場合は、更新されたメタデータと署名者を使用して新しいバージョンの契約ドキュメントを作成し、[ドキュメントを同期 **(Sync document)]** を選択して以前のバージョンの変更を保持します。
詳細については、「自己提供型の契約要求を変更した後の機密保持契約書の同期 (契約管理プロ 1.2.1)」を参照してください。

> **注:**
> このオプションは 契約管理プロ バージョン 1.2.1 以降で使用できます。

15. オプション: 法務要求が変更された場合は、[再生成] オプションを選択して、更新されたメタデータと署名者で新しいバージョンの契約ドキュメントを作成し、以前のバージョンの変更を破棄します。
詳細については、「要求変更後の契約書の再生成」を参照してください。

16. 完成した契約書をレビューして変更を確認してもらうために、ステークホルダーにメールを送信します。

a. [メールの作成] を選択します。

b. [新規メールドラフト] タブで、必要に応じて [宛先]、**[CC]**、および **[BCC]** フィールドに受信者のメールアドレスを追加します。
[CC] フィールドには、要求者のメールアドレスが自動的に入力されます。

c. [件名] フィールドにメールの件名を入力します。
デフォルトでは、要求の簡単な説明が入力されます。

d. [添付ファイル] フィールドで、[+ファイルを追加 **(+Add File)]** を選択します。

e. ファイルソースが自分のコンピューターかレコードの添付ファイルかを選択し、添付するファイルを選択します。
契約書のリビジョンを [準備完了] とマークすると、デフォルトでメールに添付されます。

f. メール本文に独自のメッセージを入力するか、メール応答テンプレートからコンテンツをコピーしてメール本文に貼り付けます。

応答テンプレートを使用すると、事前定義されたコンテンツをメール本文に挿入できます。[応答テンプレート] アイコン ( ) を選択し、メールの件名に基づいて適切な応答テンプレートを見つけます。テンプレートのコンテンツをコピーしてメール本文に貼り付けます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> メールチャネル用に構成された応答テンプレートのみを使用できます。詳細については、「メールチャネル用に構成された応答テンプレート」を参照してください。

詳細については、「メール経由のコミュニケーション」を参照してください。

g. メールをすぐに送信するか、または後で送信する必要があることを示します。
   - メールをすぐに送信するには、[メールを送信] を選択します。
   - メールを後で送信する必要があることを示すには、[ドラフトとして保存] を選択します。

     メールをドラフトとして保存することを選択した場合は、後で変更できます。新しいドキュメントリビジョンが投稿された場合は、添付したドキュメントをそのリビジョンで置き換える必要があります。

自己提供型の契約要求を変更した後の機密保持契約書の同期 (契約管理プロ 1.2.1)

機密保持契約要求の契約ドキュメントを同期して、以前のバージョンの契約ドキュメントで行われた変更を保持したまま、更新されたメタデータと署名者を使用してドキュメントの新しいリビジョンを作成します。

このタスクについて

> **注:**
> [ドキュメントを同期 **(Sync document)**] オプションは、契約管理プロバージョン 1.2.1 以降でのみ使用できます

契約書は、契約要求が [対応中] ステータスの場合にのみ同期できます。

> **注:**
> [ドキュメントを同期 **(Sync document)**] オプションを使用しても、テーブルは更新されません。テーブルを更新するには、ドキュメントを再生成する必要があります。詳細については、「要求変更後の契約書の再生成」を参照してください。

始める前に

必要なロール：

- sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [法務要求] に移動します。
4. 法務要求を開きます。
5. [契約要求] タブに移動して、要求を開きます。
6. [契約ドキュメント] タブで、[ドキュメントを同期 **(Sync document)**] を選択します。

タスクの結果

更新されたメタデータと署名者を使用して、新しい契約ドキュメントリビジョンが作成されます。以前のリビジョンで行われた変更は保持されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求変更後の契約書の再生成

法務ユーザーまたは法務履行者は、法務要求が変更された場合、機密保持契約の契約要求の契約ドキュメントを再生成します。

このタスクについて

親要求が変更されたら、[再生成] オプションを使用して、契約テンプレートから最新のメタデータ、署名者、およびテーブルを使用して新しい契約ドキュメントを生成できます。ステータスが [ドラフト] または [対応中] の場合のみ、契約ドキュメントを再生成できます。

契約要求の署名者情報に対して行われた変更は、契約テンプレートの署名者情報で上書きされます。再生成後に署名者情報が不完全または不整合である場合は、手動で署名者を更新できます。詳細については、「署名者の更新と同期」を参照してください。

ステータスが [ドラフト] または [対応中] の場合のみ、契約ドキュメントを再生成できます。

始める前に

必要なロール：

- sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [法務要求] に移動します。
4. 法務要求を開きます。
5. [契約要求] に移動して、要求を開きます。
6. [その他のアクション] アイコン ( ) を選択して、[再生成] を選択します。

タスクの結果

再生成の結果は、ドキュメントの初期ステータスにより異なります。

- [ドラフト]：既存の契約ドキュメントリビジョンを置き換えます。
- [対応中]： 新しい契約ドキュメントリビジョンを作成し、以前のリビジョンに加えられた変更はすべて破棄されます。

契約履行者はすべての契約ドキュメントリビジョンを表示できますが、契約ユーザーは最新のリビジョンのみを表示できます。

署名者の更新と同期

法務ユーザーまたは履行者は、契約の送信に失敗した場合、または不完全な署名者情報により契約ドキュメントを送信できない場合、署名者の詳細を更新して同期します。

> **注:**
> 契約管理プロ バージョン 1.2.1 を使用していてドキュメントが ServiceNow インスタンスに保存されている場合は、ドキュメントを署名のために送信するか、契約要求を再送信すると、署名者が自動的に更新されます。

署名用の契約ドキュメントの送信失敗の解決 (契約管理プロ **1.2.1** 以降)

契約要求と契約ドキュメントの署名者情報の不一致が原因で署名用のドキュメントの送信に失敗した場合に、外部契約ドキュメントの署名者の詳細を更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：

- sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [法務要求] に移動します。
4. 法務要求を開きます。
5. [契約要求] タブに移動して、要求を開きます。
6. [アクティビティ] ストリームに移動して、検証エラーを確認します。
7. [署名者] タブを選択します。
8. 署名者を選択し、情報を更新します。
9. [保存] を選択して、署名者の詳細を保存します。
10. [契約ドキュメント **(Contract Documents)]** タブを選択します。
11. [ドキュメントを同期 **(Sync document)]** を選択します。
    更新された署名者情報を使用して、新しい契約ドキュメントリビジョンが作成されます。
12. [保存] を選択して契約要求を保存します。
13. [署名用に送信] を選択します。
    署名のために送信される契約ドキュメントの詳細を示すメッセージが表示されます。
14. 確認メッセージで [署名用に送信] を選択します。

自己提供型契約の送信失敗の解決

法務ユーザーは、署名者情報を更新および同期して、署名者情報が不完全であるために送信されなかった契約要求を再送信します。

始める前に
必要なロール：

- sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて
署名者情報がない場合、契約要求はドラフトとして保存され、送信されません。署名者を更新して同期し、エラーを解決します。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [法務要求] に移動します。
4. 法務要求を開きます。
5. [契約要求)] タブを選択して、要求を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. アクティビティストリームを選択して、検証エラーを見つけます。
7. [署名者] タブを選択します。
8. 署名者を選択し、情報を更新します。
9. [保存] を選択して、署名者の詳細を保存します。
10. [署名者] タブを選択します。
11. [署名者を同期 **(Sync signatories)]** を選択します。.
    契約ドキュメントが新しい署名者の詳細で更新されます。
12. [保存] を選択します。
13. [再送信] を選択します。

タスクの結果
契約要求が再送信され、ステータスが [ドラフト] から [対応中] に変更されます。

署名用に送信中に発生するエラーの解決

法務ユーザーまたは履行者は、契約要求と契約ドキュメントの署名者情報の不一致が原因で署名の送信に失敗した場合に、署名者の詳細を更新して同期します。

始める前に
必要なロール：

- sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [法務要求] に移動します。
4. 法務要求を開きます。
5. [契約要求] タブに移動して、要求を開きます。
6. アクティビティストリームに移動して、検証エラーを見つけます。
7. [署名者] タブを選択します。
8. 署名者を選択し、情報を更新します。
9. [保存] を選択して、署名者の詳細を保存します。
10. [署名者] タブを選択します。
11. [署名者を同期 **(Sync signatories)]** を選択します。.
    契約ドキュメントが新しい署名者の詳細で更新されます。
12. [保存] を選択します。
13. [署名用に送信] を選択します。
    署名のために送信される契約ドキュメントの詳細を示すメッセージが表示されます。
14. 確認メッセージで [署名用に送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
最新の署名者の詳細を含む新しい契約ドキュメントリビジョンが作成され、署名のために送信されます。アクティビティストリームには、署名のために送信される契約ドキュメントの詳細が表示されます。

自己提供型の契約ドキュメントのレビューと確定

自己提供型の契約要求が送信された後に生成された契約ドキュメントをレビューして確定し、署名のために送信します。

自己提供型の契約要求を送信すると、契約テンプレートと契約テンプレートルールに基づいて契約ドキュメントが生成されます。自己提供型の契約ドキュメントのレビューと確定のワークフローは、次のように進行します。

1. 契約ユーザーが契約ドキュメントをレビューします。
   - 変更が必要ない場合、契約ユーザーは署名のためにドキュメントを送信します。
   - 変更が必要な場合、契約ユーザーは契約履行者に変更要求を送信し、処理が続行されます。
2. 変更要求の詳細が記載されたメール通知が契約履行者に送信されます。
3. 契約履行者はドキュメントを更新し、ドキュメントリビジョンを作成します。
4. 契約履行者は、ステークホルダーからアドホック承認を得ます。
5. 契約履行者は、 契約ドキュメントを契約ユーザーに送り返します。
6. ドキュメントが更新されたことを知らせるメール通知が契約ユーザーに送信されます。
7. 契約ドキュメントはステークホルダーと共有でき、確定したら署名用に送信できます。
8. 追加の変更が必要な場合、契約ユーザーは変更要求を再度送信します。このプロセスは、ドキュメントが承認されて署名用に送信できるようになるまで続行されます。

での契約ドキュメントのレビュー 従業員センター

契約ユーザーは、契約ドキュメントをレビューし、契約ドキュメントの変更が必要な場合は契約履行者に変更要求を送信します。

始める前に
必要なロール：n_cm_core.contract_user および sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて
- 変更要求は、契約要求を開始したユーザーまたは契約要求の開始対象ユーザーのみが送信できます。
- 契約のステータスが [対応中] です。
- 以前に送信された変更要求が完了していない場合、[変更を要求] オプションは使用できません。

手順
1. 法務要求を開きます。
2. [契約ドキュメント **(Contract Documents)]** タブを選択します。
3. 契約ドキュメントにアクセスします。
4. 契約書をレビューします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約変更要求の処理

契約履行者は変更要求を確認し、契約ドキュメントを更新して契約ユーザーに返送します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract _fulfiller および sn_lg_cnt.contract_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [法務要求] を選択します。
4. 契約要求リストに移動します。
   - アサインされた契約要求の場合 - [自分にアサイン済み] を選択します。
   - 未アサインの契約要求の場合 - [未アサイン] を選択します。
5. 変更要求が送信された法務要求を選択します。
   - [未アサイン] リストから要求を開いた場合は、要求を自分にアサインするか、グループマネージャーがユーザーにアサインする必要があります。
   - 法務要求が割り当てられたら、[作業を開始] を選択します。
   - 変更要求の詳細は、アクティビティストリームまたは受信した通知メールから取得できます。
6. [契約要求] タブを選択して、要求を開きます。
   変更要求の詳細は、アクティビティストリームまたは受信した通知メールから取得できます。
7. [契約ドキュメント (Contract Documents)] タブを選択します。
8. 契約ドキュメントにアクセスして編集します。
9. ストレージからドキュメントをダウンロードした場合は、リビジョンを作成して、更新された契約ドキュメントをアップロードします。
   a. [リビジョンを作成] を選択します。
   b. [次からリビジョンを作成] ドロップダウンリストでストレージタイプを選択し、新しいドキュメントをアップロードします。
      - ワークスペース内 **(In the workspace)**：[ファイルの添付] を選択し、ドキュメントをアップロードします。
      - アクティビティストリーム: [ドキュメント] フィールドで、アクティビティストリームの添付ファイルに基づいて表示されるドキュメントを選択します。

        契約の変更要求中に添付されたドキュメントと受信メールで受信したドキュメントは、アクティビティストリームで利用できます。
      - 外部ストレージ：[ドキュメント] フィールドで、ドキュメントを選択します。このオプションは、外部ストレージが構成されている場合にのみ表示されます。
10. オプション: ステークホルダーから更新されたドキュメントの承認を得ます。
    詳細については、「契約ドキュメントリビジョンのアドホック承認の開始」を参照してください。
11. 契約ドキュメントが変更要求者に返送されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [ドキュメントを送信] を選択します。

b. 確認画面で [ドキュメントを送信] を選択します。

タスクの結果
ドキュメントがユーザーに返送され、[契約ステータス] が、契約ドキュメントが変更要求に従って更新されたことを示す [ドキュメント準備完了] に更新されます。

契約ドキュメントリビジョンのアドホック承認の開始

ユーザーまたはユーザーグループによる契約ドキュメントリビジョンのために、アドホック承認を開始します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller

このタスクについて
要求に追加された協力者は、担当者と同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ] フィールドは変更できません。

こうした承認は、sn_lg_cnt.contract_fulfiller ロールを持つ組織内の任意のユーザーまたはユーザーグループにアサインできます。承認を開始すると、承認者はメール通知を受信し、承認を確認して対処できます。

注:
契約ドキュメントリビジョンにすでに承認待ちレコードがある場合、同じアイテムに対して別の承認を開始することはできません。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.

2. リストアイコン ( ) をクリックします。

3. [リスト] タブで、[法務要求] または [契約要求] に移動します。

4. オプション: [法務要求] リストから契約要求を開いた場合は、[契約要求] タブを選択します。

5. [承認者] タブで、[承認を開始] をクリックします。

また、[その他のアクション (more actions)] ボタン ( ) をクリックして [承認を開始] を選択しても、承認を開始することができます。

6. [承認を開始] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

[承認を開始] ダイアログボックス

フィールド	説明
契約タイプ	承認を開始する必要がある契約タイプ。
ドキュメントリビジョン	このフィールドには、自動的に最新のドキュメントバージョンが入力されます。
承認基準	ユーザーレベルまたはユーザーグループレベルでの承認が必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ [ユーザー]：個々のユーザーから承認を取得します。 ○ [ユーザーグループ]：一連のユーザーから承認を取得します。[ユーザーを選択] フィールドが [ユーザーグループを選択] フィールドに置き換えられます。
ユーザーを選択	そのアイテムを承認する必要があるユーザーまたはユーザーグループ。 注: sn_lg_cnt.contract_fulfiller ロールを持つユーザーまたはユーザーグループがリストされます。 ○ [承認基準] フィールドで [ユーザー] を選択した場合は、承認を要求するユーザーを選択します。 ○ [承認基準] フィールドで [ユーザーグループ] を選択した場合は、承認を要求するユーザーグループを選択します。
承認メモ	選択したユーザーまたはユーザーグループのメモ。

7. [開始] をクリックします。

タスクの結果

アサインされた承認者は、以下の条件に基づいて [承認者] タブに追加されます。

- [承認基準] フィールドで [ユーザー] を選択した場合は、選択したユーザーの承認レコードが作成されます。
- [承認基準] フィールドで [ユーザーグループ] を選択した場合は、選択してユーザーグループの各ユーザーの承認レコードが作成されます。グループの誰でも承認できます。

アサインされた承認者は、確認して対処するレコードを開くためのリンクを含むメール通知を受け取ります。

承認の詳細は、標準チケットページの [承認] タブに表示されます。

署名用に機密保持契約を送信

機密保持契約書の契約ドキュメントをレビューして確定したら、署名のために送信します。

始める前に

契約ドキュメントをレビューして確定し、契約ステータスが [ドキュメント準備完了] に設定されている必要があります。詳細については、「での契約ドキュメントのレビュー 従業員センター」および「契約変更要求の処理」を参照してください。

必要なロール：n_cm_core.contract_user および sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 法務要求を開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

2. [契約ドキュメント **(Contract Documents)]** タブを選択します。
3. [署名用に送信] を選択します。

   注:
   署名者が同期していないことを示すメッセージが表示された場合は、署名のためにドキュメントを送信する前に署名者を更新して同期してください。
   - 契約管理プロ 1.2.1 を使用している場合は、「署名用の契約ドキュメントの送信失敗の解決 (契約管理プロ 1.2.1 以降)」を参照してください。
   - 以前のバージョンの 契約管理プロ を使用している場合は、「署名用に送信中に発生するエラーの解決」を参照してください。

   署名のために送信される契約ドキュメントの詳細を示すメッセージが表示されます。
4. 確認メッセージで [署名用に送信] を選択します。

タスクの結果

ドキュメントが署名のために指定された署名者に送信されます。アクティビティストリームには、署名のために送信される契約ドキュメントの詳細が表示されます。
契約の状況と契約のステータスが [署名待ち] に更新されます。詳細については、「法的要求の署名ワークフロー」を参照してください。

法的要求の署名ワークフロー

法務サービスデリバリの契約管理プロ は、契約要求の電子署名または自筆 (手書き) 署名をサポートしています。

- 電子署名：署名者が契約ドキュメントに電子的に署名できるようにします。詳細については、「電子署名プロバイダーの構成」を参照してください。

  完了証明書を生成する場合は、契約要求で署名タイプとして電子署名を選択する必要があります。詳細については、「完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化」を参照してください。

- 自筆署名：署名者が契約ドキュメントに手書きで署名できるようにします。その後、署名されたドキュメントを契約要求にアップロードできます。詳細については、「手書きで署名された契約書をアップロード」を参照してください。

電子署名のワークフロー

- 確定したドキュメントを署名用に署名者に送信します。
  - 状況と契約ステータスが [署名待ち] に更新され、電子署名フローが「法務契約用の電子署名プロバイダーの構成」の設定に従ってトリガーされます。
  - 契約書が署名可能になったことを示すメール通知が、最初の署名者に送信されます。メールには、契約ドキュメントへのリンクが含まれています。署名者は、この契約ドキュメントを開いて、 DocuSign または Adobe Sign の電子署名プロバイダーを介してドキュメントに署名できます。

    署名者は、[署名者] タブで設定された順序に従って署名要求メールを受信します。

  - [名前]、[タイトル]、[メール] などの署名者フィールドは、署名用に送信される前に契約ドキュメントに事前に入力されません。これらのフィールドは、署名者がドキュメントにアクセスして署名するときに、電子署名プロバイダーによって入力されます。
- 署名者は、契約ドキュメントに署名するか、拒否することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約ドキュメントに対する署名者のアクション

署名者のアクション	ワークフロー
すべての署名者が電子署名を行うことを選択します	○ 最初の署名者が契約書に署名します 複数の署名者が存在する場合、契約ドキュメントは順番の次の署名者に送信されます。 要求の現在の署名者のステータスが [保留中の署名] から [署名済み] に更新されます。次の署名者のステータスが [未開始] から [保留中の署名] に更新されます。 ○ 最後の署名者がドキュメントに署名すると、契約リポジトリレコードが作成され、署名済みドキュメントが添付されます。 複数の契約ドキュメントを含む契約要求の場合、署名済みの契約ドキュメントは個々のドキュメントに分割され、それぞれの契約タイプの契約リポジトリレコードに添付されます。 要求のステータスが [契約署名済み] に更新されます。
1 人以上の署名者が自筆署名を行うことを決定しました	○ 1 人以上の署名者が、電子署名の代わりに自筆署名を行うことを決定しました。 ○ PDF 形式の自筆署名された契約ドキュメントが契約履行者と共有されます。 ○ 契約履行者は署名済みドキュメントをアップロードし、自筆署名済みの契約ドキュメントを共有した署名者を選択して、ドキュメントを次の署名者に送信して署名ワークフローを続行します。 要求の署名者のステータスが [保留中の署名] から [署名済み] に更新されます。次の署名者のステータスが [未開始] から [保留中の署名] に更新されます。すべての署名者がドキュメントに署名すると、署名タイプは [混合署名] に更新されます。 ○ 最後の署名者がドキュメントに署名すると、契約リポジトリレコードが自動的に作成され、署名済みドキュメントが添付されます。 複数の契約ドキュメントを含む契約要求の場合、署名済みの契約ドキュメントは個々のドキュメントに分割され、それぞれの契約タイプの契約リポジトリレコードに添付されます。 要求のステータスが [契約署名済み] に更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

署名者のアクション	ワークフロー
ドキュメントは署名者によって拒否されます。	署名者がドキュメントへの署名を拒否したことを知らせるメール通知が、要求者に送信されます。 要求の署名者のステータスが [拒否] に更新されます。 [ステータス] が [対応中] に変わり、[契約ステータス] が [署名拒否 (Signing Declined)] に変わります。
契約ドキュメントが署名のために再送信されます。	契約ユーザーが履行した契約要求の場合:契約ユーザーは変更要求を送信できます。契約履行者は変更要求を処理し、更新されたドキュメントを契約要求者に返送します。更新された契約ドキュメントは、契約ユーザーによる署名のために送信されます。 契約履行者が履行した契約要求の場合:契約履行者は、手動または再生成オプションを使用してドキュメントリビジョンを作成し、署名のためにドキュメントを再送信します。

システムプロパティ *sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate* が true に設定されている場合、完了証明書が生成され、契約リポジトリレコードに添付されます。

自筆署名のワークフロー

- 確定したドキュメントを署名用に署名者に送信します。
  - 状況と契約のステータスが [署名待ち] に更新されます。
  - メール通知は 最初の 署名者に順番に送信され 契約ドキュメントが PDF としてメールに添付されます。

    現在の署名者は、メールの [宛先] フィールドに入力されます。契約履行者、契約をオープンしたユーザー、契約が要求されたユーザー、および署名用に送信アクションのイニシエーターが [CC] フィールドに配置されます。
- 署名者はドキュメントを承認または拒否します。

契約ドキュメントに対する署名者のアクション

署名者のアクション	ワークフロー
現在の署名者がドキュメントを承認し、保留中の署名者がいます	○ 署名者は契約ドキュメントを印刷して署名し、署名要求者に返送します。 ○ 署名された契約ドキュメントを受信すると、契約履行者は署名済みの契約をアップロードし、ドキュメントを保留中の署名者に送信します。
署名者がドキュメントを却下する	署名者は、必要な修正のためにドキュメントを要求者に返送します。署名者と契約履行者は協力して契約ドキュメントを確定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

署名者のアクション	ワークフロー
すべての署名者がドキュメントに署名している	○ すべての署名者が署名した契約ドキュメントを受信すると、契約履行者は署名された契約ドキュメントを PDF 形式でアップロードします。 ○ 契約ドキュメントは、アップロード後にリポジトリに追加されます。 自己提供型の契約の場合、要求の状況が [完了してクローズ] に、契約のステータスが [契約署名済み] に更新されます。 非自己提供型の契約の場合、要求の状況と契約のステータスが [契約署名済み] に更新されます。契約要求をクローズするには、[完了してクローズ] を選択します。 詳細については、「手書きで署名された契約書をアップロード」を参照してください。

署名ワークフローの進行中に署名者を変更する

[署名者を変更] オプションを使用すると、署名ワークフローの進行中に保留中の署名者を追加、削除、編集、または並べ替えることができます。このアクションを開始すると、システムプロパティ *maximum_signature_pause_duration* で定義された期間、署名ワークフローが一時停止します。変更を加えた後に署名ワークフローを続行するには、[署名の再開] オプションを使用してワークフローを再開します。

ワークフローは次のように進行します。

- [署名者を変更] オプションを使用して署名者を変更。
- 署名者を追加、削除、変更、または並べ替えます。

  注:
  - 署名ブロックベースの契約テンプレートでは、アクションを追加、変更、削除、および並べ替えることができますが、参加者ベースのテンプレートでは、変更および並べ替えアクションのみが 有効 になります。
  - [署名者を変更] オプションは、自筆署名ワークフローと電子署名プロバイダー統合を使用した電子署名ワークフローで使用できます DocuSign 。

- [署名の再開] を選択して 変更が完了したら署名ワークフローを再開します。

  注:
  設定された期間内に署名 ワークフロー が再開されない場合、署名者に加えられた変更はすべて元に戻り、署名 ワークフロー は前の状態から再開されます。

- 署名要求のメール通知が署名者に送信されます。
- 最後の署名者がドキュメントに署名すると、契約リポジトリレコードが作成され、署名済みドキュメントが添付されます。

詳細については、「 署名者の変更 」と「 署名要求を再送信」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約ドキュメントへのアクセス権

契約ドキュメントへのアクセスは、次のユーザーロールと条件に基づいています。

- 契約履行者は、契約ドキュメントを表示および更新できます。
- 契約ドキュメントを削除できるのは契約アドミニストレーターのみです。
- 要求者は、契約要求を送信した契約ドキュメントのみを表示できます。
- ウォッチリストに追加されたユーザーは、追加された契約要求の契約ドキュメントのみを表示できます。

契約リポジトリレコードの生成中に、マッピングされたフィールドとその値に対してデータタイプと正確性が検証されます。検証エラーが見つかった場合、契約履行者にメール通知が送信されます。このメールには、最終的な契約ドキュメントにコピーされていないフィールドのリストと契約リポジトリレコードへのリンクも記載されています。履行者は、リンクを使用してレコードを開き、値を修正して検証エラーを解決します。

手書きで署名された契約書をアップロード

署名者から受け取った自筆署名済みの契約書をアップロードします。自筆署名ワークフローの場合、または電子ワークフローの署名者の 1 人が自筆署名を行うことを決定した場合は、契約書をアップロードする必要があります。

このタスクについて

機密保持契約のステータスが [署名待ち (Awaiting signature)] である必要があります。

始める前に

契約ドキュメントは PDF 形式でのみアップロードできます。

必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller および sn_cm_core.contract_fulfiller

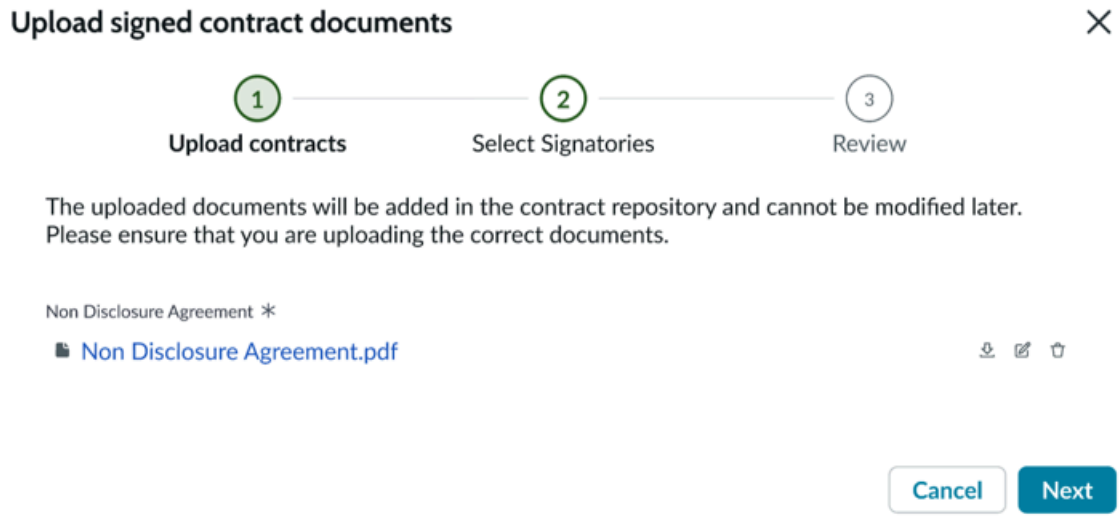
手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブで、[法務要求] または [契約要求] に移動します。
4. オプション: [法的要求] リストから契約要求を開いた場合は、[契約要求] タブを選択します。
5. [署名済み契約書をアップロード] を選択します。
6. 署名者から受け取った自筆署名済みの契約ドキュメントを添付します。
   a. [契約のアップロード] ステップで、[ファイルの添付] を選択します。
   b. 契約ドキュメントを選択し、[開く] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アップロード用の自筆署名済み契約ドキュメントを添付



契約書が添付されます。

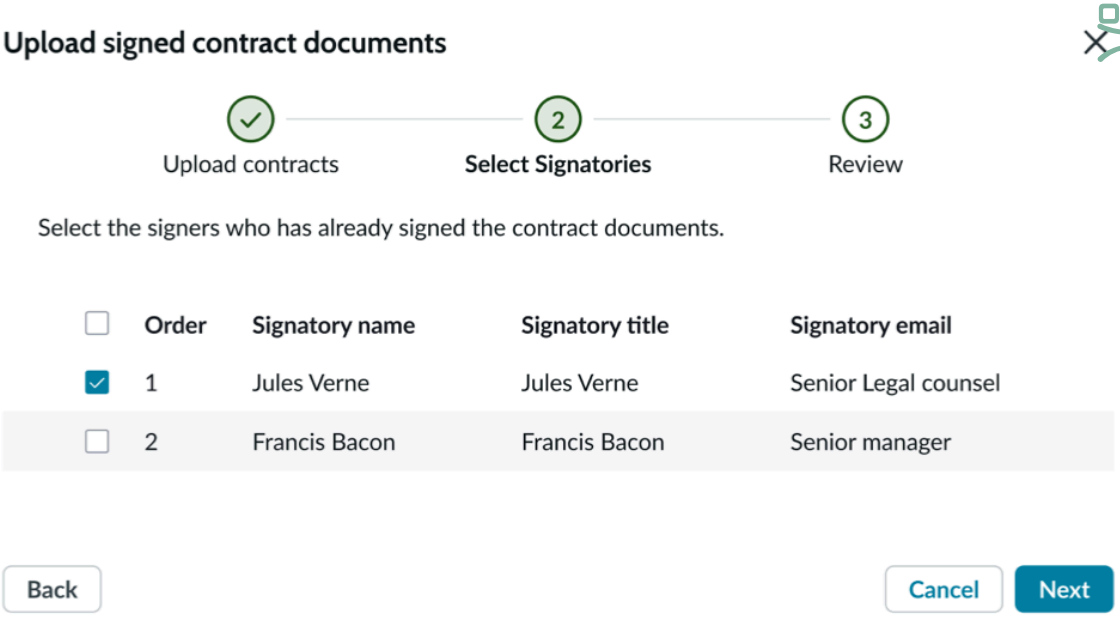
c. [Next (次へ)] をクリックします。

7. 契約書に署名して共有する署名者を選択します。

a. 契約ドキュメントに署名した署名者のチェックボックスをオンにします。

b. [Next (次へ)] をクリックします。

署名者を選択



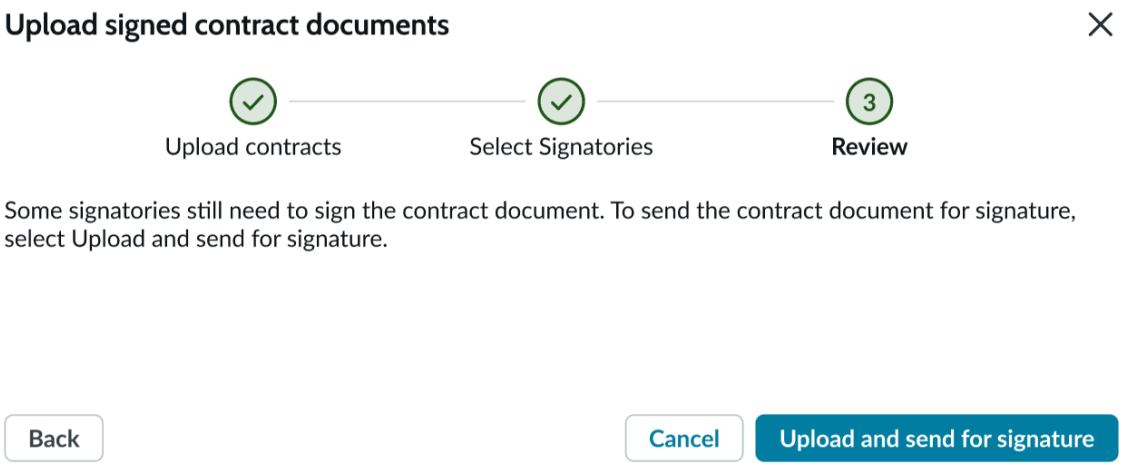
8. 契約書を確認してアップロードします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 署名済み契約ドキュメントのアップロード:すべての署名者が契約ドキュメントに署名している場合は、[アップロード] を選択してドキュメントをアップロードします。
- アップロードしたドキュメントを次の署名者に送信する - 一部の署名が保留中の場合は、[アップロードして署名用に送信] を選択して、ドキュメントをアップロードして保留中の署名者に送信します。

署名用に送信



タスクの結果

すべての署名者が契約ドキュメントを入手すると、契約要求にアップロードされます。契約リポジトリレコードが作成され、署名済み契約ドキュメントが添付されます。

最終的な契約書が添付されたメールが署名者に送信されます。

機密保持契約の法的要求の場合、要求のステータスが [完了してクローズ] に、契約のステータスが [契約署名済み] に更新されます。

サードパーティの契約レビュー要求の場合、要求のステータスと契約のステータスが [契約署名済み] に更新されます。契約要求をクローズするには、[完了してクローズ] を選択します。

署名者の変更

署名ワークフローの進行中に署名者を変更します。

始める前に

- システムプロパティ *maximum_signature_pause_duration* を設定して、[署名者の変更] オプションを選択した後に署名ワークフローを一時停止する期間を定義します。設定できる最小値は 8 時間、最大値は 24 時間です。詳細については、「署名者変更時の署名の一時停止期間を構成する」を参照してください。
- [署名者を変更] オプションは、自筆署名ワークフローと電子署名プロバイダー統合を使用した電子署名ワークフローでのみ使用できます DocuSign 。

必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて

署名者を追加、変更、並べ替え、または削除する場合は、[署名者を変更] オプションを使用して署名プロセスを一時停止します。(システムプロパティ *maximum_signature_pause_duration* で定義されている) 設定された期間内に署名プロセスが再開されない場合、署名者に加えられた変更は自動的に元に戻り、署名プロセスは前のステータスから再開されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 契約要求が [署名待ち] ステータスの場合にのみ署名者を変更するオプションを選択できます。
- 削除、変更、または並べ替えできるのは、契約ドキュメントにまだ署名していない署名者のみです。
- 署名プロセスが一時停止されると、保留中の署名タスクを持つ署名者は、既に受信した署名要求メールから契約ドキュメントにアクセスできなくなります。
- 署名ブロックベースの契約要求では、追加、変更、削除、および並べ替えのアクションを実行できます。
- 参加者ベースの契約要求では、変更および並べ替えアクションのみを実行できます。

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. [署名待ち] ステータスの契約要求を開きます。
3. [署名者を変更] を選択します。
   - 契約ステータスが [署名が一時停止しました] に更新されます。
   - アクティビティストリームには、署名者の変更アクションが記録されます。
4. 確認画面で [変更] を選択します。
5. [署名者] タブに移動します。
6. 署名者を変更します。

タスクの結果
署名プロセスが一時停止され、署名者が変更されます。

次のタスク
署名者を変更した後、署名プロセスを再開します。詳細については、「署名プロセスを再開」を参照してください。

署名プロセスを再開

変更された署名者を使用して、一時停止した署名プロセスを再開します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて
[署名を再開] オプションを使用して、署名プロセスを再開します。(システムプロパティ *maximum_signature_pause_duration* で定義されている) 設定された期間内に署名プロセスが再開されない場合、署名者に加えられた変更は自動的に元に戻り、署名プロセスは前のステータスから再開されます。

[署名を再開] オプションは、自筆署名ワークフローと電子署名プロバイダーの統合を使用した電子署名ワークフローでのみ使用できます DocuSign 。

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. [署名が一時停止] ステータスの契約要求を開きます。
3. [署名の再開] を選択します。
4. 確認画面で [再開] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果

- 契約ステータスが [署名待ち] に更新されます。
- 現在の署名者が一時停止前と異なる場合は、署名要求の通知が送信されます。
- アクティビティストリームは、再開署名アクションを記録します。

署名要求を再送信

署名要求を再送信する機能を使用すると、契約履行者は必要に応じて署名要求を手動でトリガーできます。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. [署名待ち] ステータスの契約要求を開きます。
3. [署名要求を再送信] を選択します。
4. 確認画面で [再送信] を選択します。

タスクの結果

通知は現在の署名者に再送信されます。

機密保持契約の法務要求に対する自筆署名プロセスのキャンセル

法務ユーザーは、署名者に送信された NDA 法務要求の契約書に対する自筆署名プロセスをキャンセルします。

始める前に

必要なロール：n_cm_core.contract_user および sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて

契約要求のステータスが [署名待ち] である必要があります。

手順

1. 法務要求を開きます。
2. [標準チケット] ページの [アクション] メニューから [署名をキャンセル] を選択します。
3. 確認ウィンドウで、[署名をキャンセル] を選択します。

タスクの結果

契約ステータスが [署名キャンセル済み (Signature cancelled)] に更新され、すべての署名者に通知メールが送信されます。

サードパーティの契約レビュー要求

従業員は法務部門によるサードパーティ契約のレビューを求める法的要求を送信できます。

特徴

サードパーティレビュー要求には次の機能が含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- レビュー用にサードパーティのドキュメントを送信する機能。
- レビュー用に複数の契約ドキュメントと補足ドキュメントをアップロードする機能。
- 内部の該当分野のエキスパートに契約ドキュメントをレビューおよびフィードバックしてもらう機能。
- Adobe Sign および DocuSign との電子署名統合。
- 契約書を ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージシステム (Microsoft OneDrive や Google ドライブ など) に保存するためのサポート。
- 署名済み契約書のメタデータを含む法務契約リポジトリ。
- 完了証明書を生成するための構成可能なシステムプロパティのサポート。

サードパーティの契約レビュー要求のワークフロー

法務部門の法的履行者として、次のアクティビティを実行して、割り当てられた第三者レビュー要求に取り組みます。

1. 法務ユーザーは、サードパーティの契約レビュー要求を作成します。
2. 法務ユーザーは、単一または複数の契約ドキュメントとその補足ドキュメントをアップロードし、分類します。
3. 契約履行者は、法務要求に添付された契約ドキュメントをレビューします。
4. 必要に応じて、契約履行者は契約ドキュメントと補足ドキュメントを再分類します。
5. 内部チームの専門家によるレビューまたはフィードバックが必要な場合、契約履行者は内部レビュープロセスを開始します。
   a. 契約履行者は、内部レビューのためにレビュータスクを送信します。

      注:
      異なるレビュー担当者グループに同じ契約ドキュメントの並列レビュータスクを作成できます。ただし、別のアクティブなタスクが既に存在する場合、同じレビュー担当者グループの同じドキュメントのレビュータスクを作成することはできません。

   b. 契約レビュー担当者にレビュータスクがアサインされます。
   c. 情報が不完全な場合、契約レビュー担当者は契約履行者に追加情報を要求します。
   d. 追加情報の要求が送信された場合、契約履行者はその情報を共有します。
   e. 契約レビュー担当者は、ドキュメントをレビューし、承認、却下、または編集を提案し、コメントを追加します。
   f. 契約レビュー担当者は、契約をレビューしてフィードバックを提供します。改訂されたドキュメントがある場合は、契約履行者と共有されます。
   g. 契約履行者は更新されたドキュメントを受け取り、フィードバックに基づいて必要な変更を行います。
      - 内部ストレージの場合：変更が必要な場合は、ドキュメントの確定後に新しいドキュメントバージョンが作成されます。
      - 外部ストレージの場合：レビュー担当者は、契約ドキュメントのレビューをオンラインでリアルタイムで連携して行います。レビューが完了すると、履行者はオンラインで利用可能な契約ドキュメントを確定するか、変更を加えた新しいオフラインバージョンを作成できます。
6. 契約履行者は、改訂された契約を契約要求にアップロードします。
7. 契約履行者は、改訂された契約ドキュメントをサードパーティの連絡先にメールで送信します。
8. 契約要求のアクティビティストリームで、サードパーティの連絡先からの応答を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

すべての当事者によって契約ドキュメントが最終決定されるまでに、会社とサードパーティの間で複数回の修正が必要になる場合があります。レビュープロセスは、異なるレビュー担当者グループで再度実施される場合があります。

9. 契約履行者は、ステークホルダーからのアドホック承認を開始します。レビューの結果、必要な変更が見つかった場合は、変更が加えられ、新しいドキュメントリビジョンが作成されます。契約ドキュメントは、承認された場合にのみ署名用に送信できます。
10. 契約履行者は、複数の契約ドキュメントがある場合に順序を指定し、電子署名に必要なフィールドを追加して署名を準備し、署名用に契約ドキュメントを送信します。
11. 署名者は契約ドキュメントをレビューします。
    - 変更が必要ない場合は、すべての署名者が契約ドキュメントに署名します。
    - 変更が必要な場合や署名が拒否された場合、契約要求を処理しているユーザーは新しいドキュメントを生成し、署名のために再送信します。
12. 署名された契約は、ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージに保存され、契約リポジトリで参照されます。要求者と部門のメンバーは、契約リポジトリから署名済み契約ドキュメントにアクセスできます。

電子署名の場合、すべての署名者が契約書に署名すると、契約書は ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージシステムに保存されます。外部ストレージが構成されている場合、署名された契約は外部ストレージに保存され、契約リポジトリで参照されます。

自筆署名の場合、すべての署名者が契約ドキュメントに署名して返送した後、法務履行者は署名済みの契約書を契約要求にアップロードします。その後、ドキュメントは契約リポジトリに保存されます。

要求者と法務部門のメンバーは、法務契約リポジトリから署名済み契約書にアクセスできます。

サードパーティ契約レビューの法的要求の作成

サードパーティ契約またはサードパーティから提供された契約条件をレビューするよう法務部門に法的要求を作成します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user

このタスクについて

手順

1. 法務サービスポータル または 従業員センター から、サードパーティレビューの問診票フォームにアクセスします。
2. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「サードパーティの契約レビューフォーム」を参照してください。
3. 法務部門によってレビューされる 1 つまたは複数の契約ドキュメントと補足ドキュメント。
   a. [ドキュメント] セクションで、ドキュメントを添付します。
4. 添付ドキュメントを分類します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 単一の契約ドキュメントを追加すると、要求は単一の契約タイプの要求として分類され、複数の契約ドキュメントを追加すると、複数の契約タイプの要求として分類されます。

5. オプション: [ドラフトとして保存] を選択して、後で従業員センターで送信する要求に情報を保存します。

> **注:**
> 要求がドラフトとして保存されたときに契約タイプが非アクティブになっている場合、非アクティブな契約タイプは [ドキュメントタイプ] フィールドに表示されるリストには含まれません。要求を送信する前に、アクティブな契約タイプを選択する必要があります。

6. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果

- 添付されたサードパーティ契約書と補足ドキュメントのレビューを求める法的要求が [新規] ステータスで作成されます。
- 契約ドキュメントとサポートドキュメントはそれぞれのタブで利用でき、契約ステータスは [新規] です。
- カスタムレコードプロデューサーの場合、ドキュメントが添付されていない場合、法的要求は [ドラフト] ステータスで作成されます。ドキュメントをアップロードし、契約要求を再送信する必要があります。詳細については、「サードパーティの契約要求の再送信」を参照してください。

法的要求を表示および追跡する方法の詳細については、「法務ユーザーによるサードパーティ契約レビュー要求の表示および追跡」を参照してください。

次のタスク

法務部門の契約サポートチームのメンバーは、要求を処理して契約をレビューし、署名を受けます。詳細については、「サードパーティの契約レビュー要求の処理」を参照してください。

。

サードパーティの契約要求の再送信

法務ユーザーとして、契約要求をドラフト状況で再送信します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user

このタスクについて

カスタムレコードプロデューサーの場合、 法的要求の送信中にドキュメントが添付されていない場合、法的要求は 作成 [ドラフト] ステータスになります。ドキュメントをアップロードし、契約要求を再送信する必要があります。

手順

1. サードパーティの契約レビュー要求を開きます。

2. [ドキュメント] セクションで、ドキュメントを添付します。
   添付ファイルは、[ドキュメント] セクションの [ファイル名]、[ドキュメントタイプ]、および [アクション] とともに一覧表示されます。添付されたドキュメントのリストは、要求のアクティビティストリームで確認できます。
3. 添付ドキュメントを分類します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [再送信] を選択します。

法務ユーザーによるサードパーティ契約レビュー要求の表示および追跡

送信後にサードパーティ契約レビュー要求の詳細を表示し、要求のアクティビティを追跡します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user

手順

1. 法務要求を開きます。

2. 申請の詳細を表示します。
   - [契約ドキュメント **(Contract Documents)**] タブにアクセスして、契約ドキュメントを表示します。
   - [サポートドキュメント **(Supporting documents)**] タブにアクセスして、サポートドキュメントを表示します。
   - [アクティビティ] タブにアクセスして、要求のアクティビティを追跡し、その要求を処理している履行者へのメッセージを投稿します。
   - [署名者] タブにアクセスして、署名者のリストとその詳細を表示します。
   - [要求の詳細] タブにアクセスして、サードパーティ契約レビューの詳細を表示します。

     ワークスペースで法務フィールドが変更されると、更新された値と以前の値が [要求の詳細] タブの対応する変数に表示されます。
   - [法務契約] タブにアクセスして、最終的な契約ドキュメントを表示します。複数の契約ドキュメントが添付されている場合、契約タイプごとに個別のレコードが作成されます。

サードパーティレビュー要求の変更

要求者は、法的要求を変更して要求の詳細を更新するか、添付された契約書を更新版に置き換えます。

始める前に

[ドラフト] ステータスになるまで、要求を変更できます。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user

手順

1. サードパーティの契約レビュー要求を開きます。

2. 要求を変更します。

3. [保存] をクリックしてレコードを更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サードパーティの契約レビュー要求の処理

法務契約サポートチームのメンバーは、サードパーティ契約ドキュメントをレビューして修正します。修正されたドキュメントをステークホルダーにメールで送信してリビジョンを確認し、法務要求内から署名の準備ができたドキュメントを送信できます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller

このタスクについて
要求に追加された協力者は、担当者と同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ] フィールドは変更できません。

手順

1. 自分またはアサイン先グループのユーザーに法務要求をアサインします。
   詳細については、「法的要求のアサイン」を参照してください。
2. 法務要求の作業を開始します。
   a. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
   b. リストアイコン ( ) をクリックします。
   c. [法務要求] オプションを選択します。
   d. [自分にアサイン] を選択します。
   e. リストから法務要求を開きます。
   f. [作業を開始] を選択します
   要求のステータスが [対応中] に更新されます。
3. [リスト] タブで、[法務要求] または [契約要求] に移動します。
4. オプション: 法的要求の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそれらの履行者を追加します。

   注:
   sn_lg_contracts.contract_fulfiller ロールを持つユーザーが [協力者] フィールドに一覧表示されます。

   協力者に対し、法的要求に協力者として追加されたことがメールで通知されます。
5. オプション: レビューのために送信された契約ドキュメントとサポートドキュメントを再分類します。
   詳細については、「法務履行者によるサードパーティ契約レビュー要求での契約ドキュメントの再分類」と「法務履行者によるサードパーティ契約レビュー要求でのサポートドキュメントの変更」を参照。
6. オプション: [法務要求] リストから契約要求を開いた場合は、[契約要求] タブを選択します。
7. 契約ドキュメントの既存のリビジョンを開きます。
   - 内部ストレージの場合：[契約ドキュメント **(Contract Documents)]** タブで、ドキュメントの名前を選択して、ドキュメントリビジョンレコードを開きます。
   - 外部ストレージの場合：[契約ドキュメント **(Contract Documents)]** タブで **[URL]** タブのリンクをクリックして、ドキュメントをオンラインで表示します。
8. 契約ドキュメントをレビューします。
9. 変更が必要な場合は契約ドキュメントを改訂し、リビジョンを作成してアップロードします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [リビジョンを作成] を選択します。

b. [契約タイプの選択 **(Select contract type)]** フィールドで、契約タイプを選択します。

c. [次からリビジョンを作成] フィールドで、リビジョンを添付するストレージタイプを選択します。

- ローカルシステムからファイルを選択するには、[コンピューター] を選択してファイルをアップロードします。
- アクティビティストリームから添付ファイルを選択するには、[アクティビティストリーム] を選択します。

  受信メールに添付されているファイルが [ドキュメント] フィールドに一覧表示されます。
- 構成されている外部ストレージシステムに保存されているファイルを選択するには、[外部ストレージ] を選択します。

  このオプションは、外部ストレージが構成されている場合にのみ表示されます。

  (オプション) [メモ] フィールドにドキュメントに関する情報を追加します。

  この情報は、添付ファイルとともにアクティビティストリームに追加されます。

d. [作成] を選択します。

ドキュメントが要求に追加されます。最新のドキュメントのリビジョン番号は、前のドキュメントのリビジョン番号よりも 1 つ大きくなっています。[契約ドキュメント **(Contract Documents)]** タブのリストにドキュメントのリビジョンが表示されます。

10. 他のステークホルダーからの承認が必要な場合は、アドホック承認用にドキュメントを送信します。
詳細については、「法的要求またはその添付ファイルのアドホック承認を開始」を参照してください。

11. 完成した契約ドキュメントをレビューして変更を確認してもらうために、ステークホルダーへのメールを設定します。

a. [メールの作成] を選択します。

b. [メールの作成] ポップアップで、メールに添付するドキュメントを選択します。

c. [追加] を選択して、ドキュメントをメールに添付します。
メールエディターが表示されます。

d. [新規メールのドラフト] タブで、必要に応じて [宛先]、**[CC]**、および **[BCC]** フィールドに受信者のメールアドレスを追加します。

[宛先] フィールドに受信者のメールアドレスを入力します。**[CC]** フィールドは要求者のメールアドレスに設定されます。

e. [件名] フィールドにメールの件名を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトでは、要求の簡単な説明が入力されます。

f. [添付ファイル] フィールドで、[+ファイルを追加] リンクを選択してドキュメントを追加し、ファイルのソースを選択します。

g. メール本文に独自のメッセージを入力するか、メール応答テンプレートからコンテンツをコピーしてメール本文に貼り付けます。

応答テンプレートを使用すると、事前定義されたコンテンツをメール本文に挿入できます。[応答テンプレート] アイコン ( ) を選択し、メールの件名に基づいて適切な応答テンプレートを見つけます。テンプレートのコンテンツをコピーしてメール本文に貼り付けます。

> **注:**
> メールチャネル用に構成された応答テンプレートのみを使用できます。詳細については、「メールチャネル用に構成された応答テンプレート」を参照してください。

詳細については、「メール経由のコミュニケーション」を参照してください。

h. メールをすぐに送信するか、または後で送信する必要があることを示します。

- メールをすぐに送信するには、[メールを送信] を選択します。
- メールを後で送信する必要があることを示すには、[ドラフトとして保存] を選択します。

12. [署名者] タブで、[追加] を選択して、署名用に契約を送信する宛先の署名者を追加します。

13. すべてのステークホルダーが契約ドキュメントのリビジョンに同意したら、[署名の準備] を選択して、署名に備えてドキュメントを準備し、署名者に送信します。

a. [ドキュメントの並べ替え (Reorder the document)] ポップアップで、ドキュメントをドラッグして配置し、順序を定義します。
並べ替えオプションは、契約要求に複数のドキュメントが添付されている場合にのみ表示されます。

b. [署名の準備 **(Prepare for Signature)]** を選択します。

> **注:**
> [署名の準備] を選択すると、構成された電子署名システムでドキュメントが開きます。
>
> - DocuSign の場合、ドキュメントはログインしなくても電子署名ポータルで自動的に開きます。
> - Adobe Sign の場合、電子署名ポータルにログインしてドキュメントを開く必要があります。

契約ステータスとステータスが [署名の準備中 (Preparing for Signature)] に更新されます。

14. 構成された電子署名システムでドキュメントを完成し、署名のために送信します。

a. ドキュメントをプレビューして、コンテンツが正しいことを確認します。
サードパーティ契約レビュー要求で送信される契約ドキュメントは 1 つのドキュメントに結合されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. すべての署名者の [署名] および [署名日] フィールドを含む必須フィールドを追加します。

c. [送信] を選択します。

電子署名エンベロープが作成され、すべての署名者に送信されます。システムが電子署名プロバイダーから成功通知を受信すると、契約ステータスが [署名の準備中 (Preparing for Signature)] から [署名待ち] に更新されます。

15. オプション: すべての署名者がドキュメントへの署名を完了する前に署名要求をキャンセルする必要がある場合は、[署名をキャンセル] を選択します。
契約ステータスが [署名がキャンセルされました] に更新されます。

次のタスク

- 署名者は、契約をレビューして署名するか、契約の署名を拒否することができます。

  詳細については、「法的要求の署名ワークフロー」を参照してください。

- 契約ステータスを要求で確認します。
  - すべての署名者が契約書に署名すると、契約ステータスが [契約署名済み] に更新されます。[署名者 **(Signatories)]** タブで、すべての署名者のステータスが [署名済み] に更新されます。[法務契約リポジトリ] タブから法務契約リポジトリレコードにアクセスできます。
  - いずれかの署名者が契約ドキュメントへの署名を拒否すると、契約のステータスが [署名が拒否されました] に更新されます。[署名者 **(Signatories)]** タブで、すべての署名者のステータスが [却下] に更新されます。契約ドキュメントにさらに変更が必要な場合は、更新して署名用に署名者に再送信します。
  - すべての署名者がドキュメントに署名すると、確定した契約ドキュメントが添付されたメールが法定署名者に送信されます。
  - 完了証明書が有効な場合、電子署名中の各署名者アクションに関するタイムスタンプの詳細を含む証明書が発行されます。
- 契約がすべての署名者によって署名されている場合は、[完了してクローズ] を選択して要求をクローズできます。詳細については、「法的要求のクローズ」を参照してください。

法務履行者によるサードパーティ契約レビュー要求での契約ドキュメントの再分類

法務履行者は、サードパーティ契約レビュー要求で送信されるドキュメントを再分類します。たとえば、契約ドキュメントタイプを機密保持契約からパートナーシップ契約に変更する必要があるとします。

始める前に

必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.

2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。

3. ドキュメントを再分類する法的要求を開きます。

4. [契約要求] タブから契約要求を選択します。

5. **[Contract Documents** (契約ドキュメント)] タブで、[再分類] を選択します。

6. [契約タイプ] ドロップダウンリストで、再分類する契約タイプを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [再分類先 **(Reclassify to)**] ドロップダウンリストで、再分類先の契約タイプを選択します。アクティブな契約タイプのみがリストに表示されます。
8. オプション: [作業メモ] フィールドにドキュメントに関する情報を追加します。
9. [再分類] を選択して分類を更新します。
10. [保存] を選択してレコードを保存します。

法務履行者によるサードパーティ契約レビュー要求でのサポートドキュメントの変更

法務履行者は、サードパーティ契約レビュー要求で送信されるサポートドキュメントを追加、削除、または再分類します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller

このタスクについて

手順
1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. ドキュメントを再分類する要求を開きます。
4. [契約要求] タブから契約要求を選択します。
5. [サポートドキュメント **(Supporting Documents)**] タブに移動します。
6. サポートドキュメントを変更します。

7. [保存] を選択してレコードを保存します。

からの自筆署名プロセスのキャンセル 従業員センター

従業員センターからの機密保持契約の法的要求に対する自筆署名プロセスをキャンセルします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user

このタスクについて
次の条件で、 従業員センター から署名プロセスをキャンセルできます。

- 法的要求のタイプは機密保持契約です。
- 機密保持契約の法的要求の署名タイプは [自筆署名] です。
- 契約要求のステータスが [署名待ち] である必要があります。

手順
1. 移動先 すべて > 従業員センター
2. ヘッダーから [自分の要求 **(My Requests)**] を選択します。
3. 署名をキャンセルする法的要求を開きます。
4. 要求ページの [アクション] メニューから [署名のキャンセル] を選択します。
5. 確認ウィンドウで、[署名をキャンセル] を選択してキャンセルを確定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
契約ステータスが [署名キャンセル済み (Signature cancelled)] に更新され、すべての署名者に通知メールが送信されます。

親子契約のリンク

親契約を子契約にリンクして、契約要求間の階層関係を確立し、親契約要求からフィールドを継承します。

[関連契約要求] タブから、契約要求を親契約に関連付けることができます。リンクすると、契約要求の [詳細] タブの [親契約] フィールドに親契約要求番号が自動的に入力されます。構成に応じて、子契約は親契約からフィールドを継承できます。さらに、親と子の契約要求に関連付けられた契約リポジトリレコードが自動的にリンクされます。

契約を親としてリンクするには、次の条件を満たす必要があります。

- ユーザーは、契約要求にアサインされているか、グループマネージャーまたは協力者である必要があります。
- 契約要求の状況は、[ドラフト]、[対応中]、[レビュー待ち]、または [契約署名済み] のいずれかである必要があります。

  注:
  契約要求が [契約署名済み] ステータスの場合、親契約要求は [契約署名済み] または [完了してクローズ] ステータスである必要があります。

- 親契約が [キャンセル] ステータスであってはなりません。
- リンク中に選択できる親契約は 1 つだけです。
- 親契約は、自分の契約書または第三者の契約書を使用する単一の契約タイプである必要があります。

関連情報

- 親契約要求をリンク
- 親契約フィールドをリンクして継承
- リンクされた契約の削除
- 親子契約リンクのフィールドマッピングの設定

内部レビューの概要

必要な専門知識を持つ内部チームにコンテンツをレビューしてもらいます。

内部チームによるコンテンツのレビューを受けるワークフローは、次のように進行します。

1. 機密保持契約の場合、法務ユーザーが、内部レビューが必要なコンテンツの変更要求を履行者に送信します。

   注:
   サードパーティの契約レビュー要求では、契約ユーザーは変更要求を作成できません。代わりに、契約履行者が内部レビュー用のタスクを作成します。

2. 契約履行者は、契約要求の状況が [対応中] または [レビュー待ち] の場合にレビュータスクを送信できます。
3. 契約レビュー担当者またはマネージャーがレビュータスクをアサインします。
4. アサインされた契約レビュー担当者が契約ドキュメントの処理を開始します。
5. 情報が不完全な場合、契約レビュー担当者は契約履行者に追加情報を要求します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 追加情報の要求が送信された場合、契約履行者はその情報を共有します。
7. 契約レビュー担当者は、ドキュメントをレビューし、承認、却下、または編集を提案し、コメントを追加します。
8. 契約レビュー担当者はレビューを完了し、更新された契約ドキュメントがある場合は共有します。
9. 契約履行者は更新されたドキュメントを受け取り、フィードバックに基づいて必要な変更を行います。
   - 内部ストレージの場合：変更が必要な場合は、ドキュメントの確定後に新しいドキュメントバージョンが作成されます。
   - 外部ストレージの場合：レビュー担当者は、契約ドキュメントのレビューをオンラインでリアルタイムで連携して行います。レビューが完了すると、履行者はオンラインで利用可能な契約ドキュメントを確定するか、変更を加えた新しいオフラインバージョンを作成できます。

契約要求の状況は、レビュータスクがアクティブになるまで [レビュー待ち] のままになります。

内部レビューの要求

該当分野のエキスパートが契約書のレビューを行うレビュータスクを開始します。

始める前に

- 機密保持契約の場合は、社内の該当分野の専門家によるレビューとフィードバックが必要な場合があります。必要に応じて、契約要求者は契約履行者に変更要求を送信できます。その後、契約履行者は変更要求の詳細を含むレビュータスクを送信します。詳細については、「での契約ドキュメントのレビュー 従業員センター」を参照してください。
- サードパーティの契約レビュー要求では、契約ユーザーは変更要求を作成できません。代わりに、契約履行者が内部レビュー用のタスクを作成します。

必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて

- 契約要求の状況が [対応中] または [レビュー待ち] の場合にレビュータスクを作成できます。
- 異なるレビュー担当者グループに同じ契約ドキュメントの並列レビュータスクを作成できます。別のアクティブなタスクが既に存在する場合、同じレビュー担当者グループの同じドキュメントのレビュータスクを作成することはできません。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. 移動先 法務要求 > すべて.
4. 法務要求を開きます。
5. [契約要求] タブに移動して、要求を開きます。
6. [レビュー] タブを選択します。
7. [新規タスク] を選択します。
8. [新規レビュータスクを作成 (Create New Review Task)] フォームで、詳細を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

内部レビューを要求するタスクの作成

フィールド	値
契約タイプ	内部レビュー要求を送信する契約。 **注:** 契約タイプが 1 つしかない場合、このフィールドは自動入力されます。契約ドキュメントの最新リビジョンがレビューのために送信されます。
期日	タスクを完了する日付
優先度	レビュー要求に対処する優先度のレベル。
アサイン先グループ	タスクがアサインされる契約レビュー担当者のユーザーグループ。
アサイン先	タスクがアサインされているユーザー。アサイン先グループを選択すると、選択したグループのメンバーがリストに表示されます。
説明	レビューするコンテンツの説明。

9. [作成] を選択します。

タスクの結果

レビュータスクが作成され、[レビュー] タブにリストされ、変更要求の詳細がアクティビティストリームに追加されます。契約のステータスが [レビュー待ち] に更新されます。新しいタスクがリストに表示されない場合は、[リストを更新] ボタン ( ) をクリックします。

内部レビュータスクの処理

契約レビュー担当者は、契約ドキュメントをレビューしてフィードバックを提供します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_reviewer

手順

1. レビュータスクを開きます。

2. レビュータスクがまだアサインされていない場合は、[自分にアサイン] を選択します。

3. [作業を開始] を選択します。

4. 契約ドキュメントを開きます。

- 内部ストレージ：ドキュメントをダウンロードします。
- 外部ストレージ：ドキュメントのリンクを選択して開きます。

5. ドキュメントをレビューするために追加のコンテキストが必要な場合は、追加情報を要求します。

a. [その他のアクション] アイコン ( ) を選択します。

b. [情報を要求] を選択します。

c. [コメント] フィールドに必要な情報の詳細を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [送信] を選択します。
契約要求のステータスとレビュータスクのステータスが [情報を待機中] に変わり、情報を受信した後にレビューを続行できます。

6. レビューのフィードバックを共有します。
レビュー担当者は、ドキュメントを編集し、コメントで変更を提案して、レッドラインを承認または却下できます。
レビュータスクがクローズされ、作業メモがアクティビティストリームに追加され、ステータスが [完了してクローズ] に変わります。

内部レビュー用に要求された情報の共有

契約履行者は、契約ドキュメントのレビューを進めるためにレビュー担当者から要求された情報を共有します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて
情報を要求するときに追加された作業メモは、アクティビティストリームで利用できます。必要な情報を確認し、レビュー担当者に送信する情報を収集します。

手順

1. レビュータスクを開きます。

2. [情報を送信] を選択します。

3. 共有するドキュメントがある場合は、**[** ファイルの添付] を選択します。

4. 共有するファイルを選択します。

5. [コメント] フィールドに作業メモを入力します。

6. [送信] を選択します。

タスクの結果
情報がレビュー担当者と共有され、レビュータスクのステータスが [対応中] に変わります。

レビュータスクのキャンセル

契約履行者は、ステータスに関係なくレビュータスクをキャンセルします。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_fulfiller

手順

1. レビュータスクを開きます。

2. [レビューをキャンセル] を選択します。
[レビュー] タブで [レビューをキャンセル] を選択した場合は、ポップアップウィンドウでキャンセルするレビュータスクを選択します。

3. [コメント] フィールドに、要求のキャンセルに関する情報を入力します。

4. [はい、キャンセルします] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

- レビュータスクがキャンセルされ、キャンセルに関するコメントが契約要求の [追加コメント] セクションに表示されます。
- すべてのレビュータスクがキャンセルまたはクローズされると、契約要求のステータスが [対応中] に更新されます。

法的要求のキャンセル

不要になった法務契約要求をキャンセルします。

始める前に

重要:
署名用に送信された法務契約要求をキャンセルすると、現在のステータスでプロセスが停止します。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および
sn_cm_core.contract_user、sn_lg_cnt.contract_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務サービスポータル.
2. ヘッダーメニューの **[My Requests** (自分の要求)] オプションから、送信した法務要求を開きます。
3. [標準チケット] ページの [アクション] メニューから [キャンセル要求 **(Cancel Request)]**を選択します。
4. ダイアログボックスに、要求がキャンセルされた理由を説明するコメントを入力します。
5. [キャンセルを確定]を選択します。

タスクの結果

- 要求はキャンセルされ、関連するアクティブなフローが終了します。キャンセルのコメントは要求の [アクティビティ] タブに表示されます。
- 契約ステータスが [契約がキャンセルされました (Contract cancelled)] に変更されます。
- 署名者に送信されたドキュメントの署名は、それ以上の署名をブロックするためにキャンセルされます。署名者は、法的要求が取り消されたことを示すメール通知を受け取ります。

署名済み契約文書を表示およびダウンロードする

署名済み契約ドキュメントを表示およびダウンロードします。

すべての署名者が契約ドキュメントに署名したら、最終的な契約ドキュメントと見なされ、法務契約 [sn_lg_cnt_repository] テーブルに保存されます。

契約ドキュメントへのアクセスは、次のユーザーロールと条件に基づいています。

- グループマネージャー、アサイン先ユーザー、および協力者には、契約リポジトリへの編集アクセス権があります。
- 同じアサイン先グループに属する契約履行者には、契約リポジトリへの表示アクセス権があります。
- アサイン先グループにいない契約履行者には、契約リポジトリへのアクセス権がありません。
- 契約履行者は、契約リポジトリレコードを表示および更新できます
- 契約アドミニストレーターのみが契約リポジトリレコードを削除できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 要求者は、法的要求を送信した契約ドキュメントのみを表示できます。
- ユーザーは、対応する法的要求のウォッチリストに追加された契約ドキュメントのみを表示できます。

複数の契約ドキュメントが添付されている場合、契約タイプごとに個別の契約リポジトリレコードが作成されます。

法務履行者として署名された契約文書を表示およびダウンロードする

法務履行者として署名された契約文書を表示およびダウンロードします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. リストアイコン () を選択します。
3. [リスト] タブで、次の場所に移動します。 法務契約 > すべての契約.
4. リストから、契約リポジトリレコードを開きます。
5. [契約ドキュメント **(Contract Documents)**] タブを選択します。
6. 契約ドキュメントをダウンロードします。
   - 外部ストレージ統合がアクティブで公開されている場合は、**[URL]** タブでリンクを選択して外部ストレージの場所を開き、契約ドキュメントをダウンロードします。
   - 外部ストレージ統合が利用できない場合は、[契約ドキュメント **(Contract Documents)**] タブでドキュメントを選択して、契約改訂の詳細を表示します。[アクション] アイコン (⋮) を選択し、[ダウンロード] を選択してドキュメントをダウンロードします。ドキュメントビューオプションの名前をクリックできます。

法務ユーザーとして署名された契約文書を表示およびダウンロードする

法務ユーザーとして署名された契約文書を表示およびダウンロードします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user

手順

プラットフォームビューから、またはサービスポータルを使用して法的要求を開きます。

契約要求の表示

法務要求が送信されると、それに関連付けられた契約要求が開始されます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

このタスクについて
契約要求には、法務要求からアクセスするか、法務顧問センターから直接アクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブで、[契約要求] に移動します。
   - [自分にアサイン済み] を選択して、自分にアサインされた契約要求を表示します。
   - [コラボレーション] を選択して、自分が協力者である契約要求を表示します。
   - [すべて] を選択すると、すべての契約要求が表示されます。

法務サービスデリバリの契約管理プロ の管理

アドミニストレーターは、Word ドキュメントテンプレートと法務契約の管理作業を行います。

Word ドキュメントテンプレートと法務契約を管理する方法については、次のトピックを参照してください。

条項、テーブル、および契約テンプレートの管理

さまざまなタイプの法務契約要求を定義する契約タイプを作成し、それを契約モデルに関連付けます。

契約レコードの管理

ユーザーを内部署名者として定義し、その署名者を契約テンプレートに追加して、要求の契約ドキュメントに自動的に追加されるようにします。

契約レコードの表示

ドキュメントテンプレートカテゴリを作成すると、類似のドキュメントを簡単に識別でき、適切なドキュメントテンプレートをより簡単に見つけることができます。

契約レコードの変更

ユーザーがアクティビティストリームで送信されたメールの詳細を表示できるようにします。

契約レコードの表示

法務契約の履歴を表示して変更を追跡し、監査記録をレビューし、フィールドを更新します。契約が変更された日付と変更者を簡単に確認できます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務顧問センター.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. に移動してすべての契約を表示 法務契約 > すべての契約.
4. オプション: 期限切れの契約または間もなく期限切れになる契約を表示します。
   - 30 日以内に期限切れになる契約を表示するには、[期限切れが間近の契約] を選択します。
   - 期限切れの契約を表示するには、[期限切れの契約] を選択します。
5. オプション: 以前のバージョンの契約を表示します。
   a. リストから契約を選択します。
   b. [契約履歴] 関連リストで、[契約開始] 列の日付を選択して以前のバージョンを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約レコードの変更

契約レコードが作成された後、終了日、親契約、契約モデルを変更できます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller

このタスクについて
契約終了日または契約条件に変更があった場合、契約のコピーが自動的に保存され、契約履歴に追加されます。

手順

1. 移動先 すべて > 法務顧問センター.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. に移動してすべての契約を表示 法務契約 > すべての契約.
4. 契約を選択します。
5. オプション: 契約終了日を変更します。
   a. [終了日] フィールドで、[終了日カレンダーを表示 (Show End date calendar)] アイコン ( ) を選択します。
   b. カレンダーポップアップで、日付を選択します。
   c. **[OK]** を選択します。
6. オプション: 親契約を変更します。
   a. [親契約] フィールドで、[レコードの検索] アイコン ( ) を選択します。
   b. [親契約] ポップアップリストで、親契約としてアサインする契約レコードを選択します。
7. オプション: 契約モデルを変更します。
   a. [契約モデル] フィールドで、[レコードの検索] アイコン ( ) を選択します。
   b. [契約モデル] ポップアップリストで、モデルを選択します。
8. [保存] を選択します。

条項と契約テンプレートの管理

アドミニストレーターは、条項、条項バリエーション、契約テンプレートを管理します。

契約条項バリエーションの編集

契約テンプレートで使用されるコンテンツを変更するには、条項バリエーションを編集します。

コンテンツコントロールを手動で追加して契約テンプレートを編集する

契約テンプレートを編集して、従業員が契約要求を送信するときに標準契約の生成に使用するテンプレートに含める必要がある変更を反映させます。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートを編集する

従業員が、ServiceNow 契約の Microsoft Word アドインを使用して契約要求を送信するときに、標準契約を生成するには、契約テンプレートに含める必要があるメタデータ、署名者、または条項を編集します。

既存のテンプレートからの契約テンプレートの作成

既存のテンプレートのコンテンツを少しだけ変える必要がある場合は、既存のテンプレートから新しい契約テンプレートを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テンプレートから契約ドキュメントを生成してプレビューします。

コンテンツコントロールが変数の値またはスクリプトの戻り値に置き換えられた、契約ドキュメントの最終的なフォームを表示します。

契約テンプレートの削除

不要になった契約テンプレートを削除します。

法務サービスデリバリの契約管理プロ 参照

参照トピックには、法務サービスデリバリの契約管理プロに関する追加情報が記載されています。

法務サービスデリバリの契約管理プロ とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、契約コア および Word ドキュメントテンプレート のコンポーネントを含む 法務サービスデリバリの契約管理プロ アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

ロール

注:
[ロールを含む] 列の一部のロールは、それぞれの法務サービスデリバリアプリケーションをインストールすると使用可能になります。たとえば、法務案件管理アプリケーションをインストールすると、プリフィックスが sn_lg_matter のロールが追加されます。

法務サービスデリバリの契約管理プロ とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
法務サービスデリバリの契約管理プロの構成担当者 sn_lg_cnt.contract_config	内部署名者やテンプレートルールなどのデータを構成するためのアクセス権を付与します。送信された法務契約要求に関連するデータへのアクセス権は付与されません。	• connection_admin • sn_lg_ops.legal_user • catalog_editor • sn_cm_core.contract_config
法務サービスデリバリの契約管理プロ アドミン [sn_lg_cnt.contract_admin]	法務サービスデリバリの契約管理プロ アプリの管理権限と、基になるデータへのフルアクセス権を付与します。	• sn_lg_cnt.contract_config • sn_lg_cnt.contract_fulfiller
法務サービスデリバリの契約管理プロ 履行者 [sn_lg_cnt.contract_fulfiller]	契約要求を処理するための履行者アクセス権を付与します。	• sn_lg_ops.legal_user • sn_cm_core.contract_fulfiller • contract_manager
法務ユーザー [sn_lg_ops.legal_user]	法的要求を送信し、その進捗状況を追跡するためのアクセス権を付与します。事項に関連してアサインされたタスクを処理できます。	sn_interview_temp.reader
契約ユーザー	このロールは、契約実行を開始および追跡するために必要です。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務サービスデリバリの契約管理プロ とともにインストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
[sn_cm_core.contract_user]		
契約アドミン [sn_cm_core.contract_admin]	契約コア および基礎となるデータへの管理アクセス権を付与します。	• sn_cm_core.contract_fulfiller • sn_cm_core.contract_config • usage_admin
契約構成担当者 [sn_cm_core.contract_config]	契約テンプレートと契約構成のデータを構成するためのアクセス権を付与します。契約コアのトランザクションデータへのアクセス権は付与しません。	• user_criteria_admin • sn_cm_core.contract_fulfiller • view_changer • sn_doc.writer • contract_manager
契約履行者	このロールは、アサインされた契約を実行しながらアクションを開始するために必要です。例：リビジョンの作成、署名者の追加、署名者のキャンセル。	sn_cm_core.contract_user

テーブル

注:
次のテーブルに加えて、実務エリアに固有のテーブルが法務要求管理とともにインストールされます。詳細については、「法的要求の実務エリアテーブル」を参照してください。

法務サービスデリバリの契約管理プロとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
法務契約リポジトリ [sn_lg_cnt_repository]	契約リポジトリの詳細を保存します。
条項 [sn_cm_core_clause]	条項フィールドの詳細を保存します。
インポートされた条項 [sn_cm_core_imported_clause]	インポートされた条項に関連するデータを保存します。
条項マッピング [sn_cm_core_m2m_clause_word_template]	条項マッピングの詳細を保存します。
条項バリエーション [sn_cm_core_clause_variation]	条項バリエーションの詳細を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務サービスデリバリの契約管理プロとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
条項バリエーションフィールド (sn_cm_core_clause_variation_field)	条項バリエーションフィールドの詳細を保存します。
契約タイプ [sn_cm_core_contract_type]	契約タイプの詳細を保存します。
契約ドキュメント [sn_cm_core_document]	契約ドキュメントの詳細を保存します。
契約ドキュメントリビジョン [sn_cm_core_document_revision]	契約リビジョンの詳細を保存します。
契約タイプの関連付け [sn_cm_core_m2m_contract_type_template]	契約タイプの関連付けの詳細を保存します。
契約構成 [sn_cm_core_contract_configuration]	契約ドキュメントに追加されるマッピングデータおよび契約が保存される契約リポジトリの詳細を保存します。
契約実行 [sn_cm_core_contract_execution]	契約実行の詳細を保存します。
契約リポジトリマッピング [sn_cm_core_contract_repository_mapping]	契約要求フィールドと契約リポジトリフィールド間のフィールドマッピングに関連するデータを保存します。
署名者 [sn_cm_core_signer]	名前、役職、メール、署名者タイプなど、署名者の詳細に関連するデータを保存します。
署名者 [sn_cm_core_signer_task]	署名者にアサインされたタスクの詳細とステータスを保存します。
内部署名者マッピング [sn_cm_core_signer_mapping]	内部署名者の詳細を保存します。
契約タイプ：契約モデルマッピング [sn_cm_core_contract_type_m2m_contract_model]	契約タイプから契約モデルへのマッピングの詳細を保存します。
契約ドキュメント参照 [sn_cm_core_document_reference]	ドキュメント参照の詳細を保存します。
契約テンプレートルール [sn_cm_core_contract_template_rule]	契約テンプレートルールの詳細を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務サービスデリバリの契約管理プロとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
サポートファイル [sn_cm_core_supporting_file]	サードパーティの契約レビュー要求に添付されたサポートファイルの詳細を保存します。

サードパーティの契約レビューフォーム

[サードパーティの契約レビュー] フォームには、サードパーティ契約のレビュー時に使用する、法務部門への法的要求の情報が表示されます。

詳細については、「サードパーティの契約レビューの法的要求の送信」を参照してください。

サードパーティの契約レビューフォーム

フィールド	説明
要求元	要求の送信先のユーザー。このフィールドは、sn_lg_cnt.contract_fulfiller ロールを持つ法務履行者が 法務顧問センター から要求を送信する場合にのみ表示されます。
契約パーティタイプ	契約を署名する必要があるサードパーティ法人のタイプ。
契約の目的	契約の対象および目的
会社	契約を署名する必要があるサードパーティの正式名。
住所	サードパーティの住所。
国	サードパーティの所在地 (国)。
契約開始日	契約期間の開始日。
契約終了日	契約期間の終了日。
予定完了日	契約レビューを完了する必要がある日付。
通貨	契約の通貨。
契約の値	契約のコスト値。
署名タイプ	署名のタイプ。 • 電子署名：署名者は契約に電子的に署名します。 • 自筆署名：署名者は、物理的な契約書に手書きで署名します。 デフォルトの署名タイプは [電子署名] です。
他の当事者の法務連絡先名	連絡先であるサードパーティのユーザーの名前
他の当事者の法的連絡先メールアドレス	連絡先のメールアドレス。
ドキュメント	法務部門によってレビューされる契約ドキュメントと補足ドキュメント。

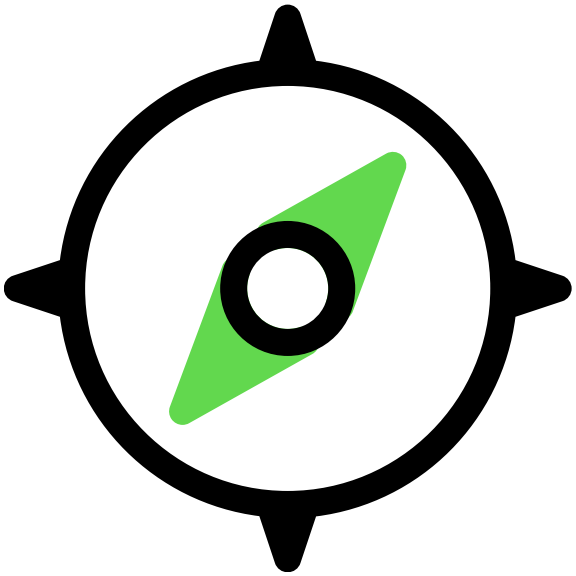
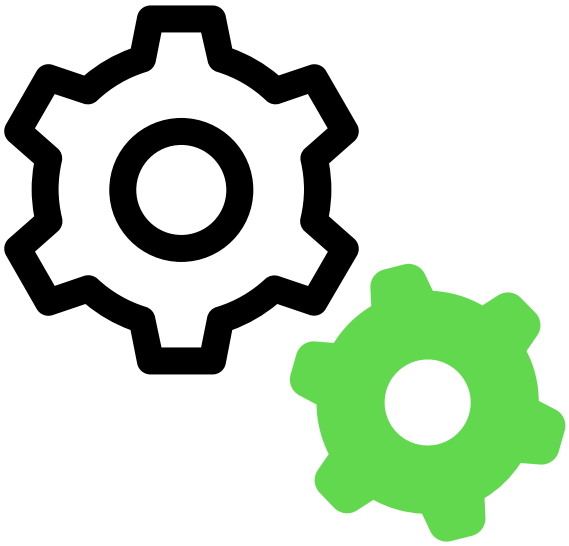
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Predictive intelligence for Legal Service Delivery

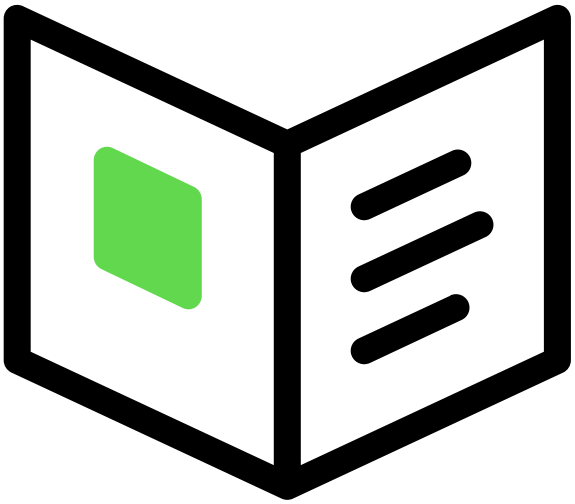
Predictive intelligence for Legal Service Delivery は、機械学習アルゴリズムを使用して、法務要求のサブカテゴリとアサイン先グループを予測します。

開始するには

探索	構成
	
Predictive intelligence for Legal Service Delivery の詳細	Predictive intelligence for Legal Service Delivery のインストールと構成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用方法	参照
	
Predictive intelligence for Legal Service Delivery の使用	インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

自動翻訳

トラブルシューティングとサポート

- Predictive intelligence for Legal Service について質問し、その他のリソースを調べる - ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery の詳細

予測インテリジェンスを使用すると、1 つまたは複数の入力値に基づいてターゲット値を予測するようにモデルをトレーニングできます。Predictive Intelligence for Legal Service Delivery には、「一般的な法務要求」および「倫理に関する苦情」のサブカテゴリとアサイン先グループを予測する機械学習アルゴリズムが含まれています。ニーズに合わせて独自の機械学習ソリューションを作成できます。

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery の概要

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery ソリューションは、簡単な説明、説明、サブカテゴリに基づいてサブカテゴリとアサイン先グループを予測することで、一般的な法務要求と倫理に関する苦情の特定とアサインに費やす時間を短縮するのに役立ちます。信頼性が高い予測は自動的にフィールドに入力され、信頼性が低および中程度の予測は提案として表示されます。法務履行者は提案をレビューし、必要に応じてフィールドに入力できます。低、中、高の信頼スコアのしきい値をカスタマイズできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery のユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
法務履行者	予測を確認し、フィールドを更新します。

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery のワークフロー

1. Predictive Intelligence for Legal Service Delivery アドミニストレーターは、分類ソリューションのトレーニングに使用されるソリューション定義を作成します。
2. Predictive Intelligence for Legal Service Delivery アドミニストレーターは、ユースケースを定義します。
3. Predictive Intelligence for Legal Service Delivery アドミニストレーターは、予測がトリガーされる条件を定義するビジネスルールを作成します。
4. 法務ユーザーは法務要求を送信します。
5. 予測インテリジェンスソリューションがトリガーされます。
6. 法務履行者は法務要求を開きます。
7. カテゴリと割り当てフィールドの予測と提案が表示されます。
8. 信頼性の高い予測の場合、フィールドは自動入力されます。信頼性が中程度および低い予測の場合、予測のみが表示されます。
9. 法務履行者は提案を確認し、必要に応じてフィールドに入力します。

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery のメリット

のメリット

メリット	機能	ユーザー
サブカテゴリとアサイン先グループを予測することで、法務履行者と法務部門の生産性と効率を向上させ、法務要求の特定とアサインに費やす時間を短縮します。	Predictive intelligence for Legal Service Delivery	法務履行者

詳細情報

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery の構成と使用に関する詳細については、以下を参照してください。

- Predictive Intelligence
- Predictive Intelligence for Legal Service Delivery の構成
- 予測インテリジェンス for Legal Service Delivery の使用
- Predictive Intelligence for Legal Service Delivery の参照情報

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery のソリューション定義とビジネスルール

予測インテリジェンスソリューションをトレーニング、テスト、監視するために、ソリューション定義とビジネスルールを定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソリューション定義

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery のソリューション定義は、予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインおよび Predictive Intelligence for Legal Service Delivery (sn_lg_pi) プラグインをアクティブ化すると利用可能になります。 ビジネス要件に合わせて、ソリューション定義をカスタマイズできます。

要件に応じて機械学習ソリューションを作成してトレーニングすることもできます。詳細については、「Predictive Intelligence」を参照してください。

ベースシステムでは、次のソリューション定義を使用できます。ソリューション定義にアクセスするには、 すべて > 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義.

注:
ベースシステムのソリューション定義はトレーニングされていません。使用する前に、インスタンスでトレーニングする必要があります。

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery のソリューション定義

ソリューションタイプ	ソリューション定義	説明
分類	法務要求の下位分類	簡単な説明と説明に基づいて、一般的な法務要求のサブカテゴリを予測します。
分類	倫理に関する苦情の下位分類	説明に基づいて倫理に関する苦情のサブカテゴリを予測します。
分類	法務要求のアサイン	簡単な説明、説明、およびサブカテゴリに基づいて、一般的な法務要求のアサイン先グループを予測します。
分類	倫理に関する苦情のアサイン	説明とサブカテゴリに基づいて、倫理に関する苦情のアサイン先グループを予測します。

ユースケース

ベースシステムでは、次のユースケースが利用可能です。ユースケースにアクセスするには、 すべて > 法務管理 > 法務 **AI** 構成.

法務サービスデリバリのユースケース

ユースケース	説明
法務要求のアサイン	簡単な説明、説明、およびサブカテゴリに基づいて、一般的な法務要求のアサイン先グループを予測します。
法務要求の下位分類	簡単な説明と説明に基づいて、一般的な法務要求のサブカテゴリを予測します。
倫理に関する苦情のアサイン	説明とサブカテゴリに基づいて、倫理に関する苦情のアサイン先グループを予測します。
倫理に関する苦情の下位分類	説明に基づいて倫理に関する苦情のサブカテゴリを予測します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール

ビジネスルールは、アサイン先グループとサブカテゴリを予測する予測インテリジェンスをトリガーします。ベースシステムでは、次のビジネスルールを使用できます。ベースシステムで利用可能なソリューション定義とユースケースを完了するには、倫理に関する苦情のビジネスルールを作成します。

要件に基づいて、任意のフィールドに対して独自のソリューションを作成できます。定義されたソリューション定義に対して、対応するビジネスルールを作成します。

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery のビジネスルール

ソリューション定義	説明
法務要求アサイン先グループを予測	簡単な説明、説明、およびサブカテゴリに基づいて、一般的な法務要求のアサイン先グループを予測します。
法務要求のサブカテゴリを予測	簡単な説明と説明に基づいて、一般的な法務要求のサブカテゴリを予測します。

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery の構成

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery をインストールして構成します。

設定の概要

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、 法務サービスデリバリ向けの Predictive Intelligence for Legal Service Delivery プラグイン (sn_lg_pi) をアクティブ化できます。

始める前に
Predictive Intelligence for Legal Service Delivery には、残りの ServiceNow AI Platform とは別のサブスクリプションが必要です。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入すると、特定のプラグインが自動的にアクティブになります。有料プラグインが自動的にアクティブになっていない場合は、インスタンスの [すべてのアプリケーション] リストから手動でアクティブ化できます。

注:

サブスクリプションを購入する前に、Now Support サービスカタログ から非本番インスタンスを要求することによって、その機能を課金なしに評価できます。

必要なロール：admin

このタスクについて
ロールは、Predictive Intelligence for Legal Service Delivery とともにインストールされます。

詳細については、「Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Predictive Intelligence for Legal Service Delivery プラグイン (sn_lg_awa) を検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

一般的な法務要求のサブカテゴリを予測する分類ソリューションのトレーニング

一般的な法務要求の「簡単な説明」と「説明」を使用して、サブカテゴリを特定および予測するように分類ソリューション定義をトレーニングします。

始める前に

必要なロール:sn_lg_pi.admin および platlform_ml_read
予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインと Predictive Intelligence for Legal Service Delivery (sn_lg_pi) プラグインがインストールされていることを確認します。

> **注:**
> 分類をトレーニングするには、最低 1 万件のレコードが必要です。

手順

1. 移動先 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義.
2. [分類定義] リストで、法務要求のサブカテゴリ (ml_x_snc_sn_lg_pi_global_legal_request_sub_categorization) ソリューションを検索して選択します。
3. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。
   分類定義フォームのフィールドの詳細については、「分類ソリューションの作成とトレーニング 」を参照してください。

一般的な法務要求のアサイン先グループを予測するための分類ソリューションのトレーニング

一般的な法務要求の「簡単な説明」、「説明」、「サブカテゴリ」を使用して、アサイン先グループを特定および予測するように法務要求分類ソリューション定義をトレーニングします。

始める前に

必要なロール:sn_lg_pi.admin および platlform_ml_read
予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインと Predictive Intelligence for Legal Service Delivery (sn_lg_pi) プラグインがインストールされていることを確認します。

> **注:**
> 分類をトレーニングするには、最低 1 万件のレコードが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義.
2. [分類定義] リストで、法務要求のアサイン (ml_x_snc_sn_lg_pi_global_legal_request_assignment) ソリューションを検索して選択します。
3. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。
   分類定義フォームのフィールドの詳細については、「分類ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

倫理に関する苦情のサブカテゴリを予測する分類ソリューションのトレーニング

倫理に関する苦情の説明を使用してサブカテゴリを特定および予測するように、法務要求分類ソリューション定義をトレーニングします。

始める前に
必要なロール:sn_lg_pi.admin および platlform_ml_read
予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインと Predictive Intelligence for Legal Service Delivery (sn_lg_pi) プラグインがインストールされていることを確認します。

注:
分類をトレーニングするには、最低 1 万件のレコードが必要です。

手順

1. 移動先 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義.
2. [分類定義] リストで、倫理に関する苦情のサブカテゴリ (ml_x_snc_sn_lg_pi_global_ethics_complaints_sub_categorization) ソリューションを検索して選択します。
3. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。
   分類定義フォームのフィールドの詳細については、「分類ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

倫理に関する苦情のアサイン先グループを予測するための分類ソリューションのトレーニング

倫理に関する苦情の説明とサブカテゴリを使用して、アサイン先グループを特定および予測するように法務要求分類ソリューション定義をトレーニングします。

始める前に
必要なロール:sn_lg_pi.admin および platlform_ml_read
予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインと Predictive Intelligence for Legal Service Delivery (sn_lg_pi) プラグインがインストールされていることを確認します。

注:
分類をトレーニングするには、最低 1 万件のレコードが必要です。

手順

1. 移動先 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義.
2. [分類定義] リストで、倫理に関する苦情のアサイン (ml_x_snc_sn_lg_pi_global_ethics_complaints_assignment) ソリューションを検索して選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。
   分類定義フォームのフィールドの詳細については、「分類ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

アクティビティストリームに表示するフィールドの構成

アクティビティストリームに表示するフィールドを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務要求 > すべて.
2. アクティビティストリームをカスタマイズする法務要求を選択します。
3. アクティビティストリームアイコン ( ) を選択します。
4. フィルターアクティビティアイコン ( ) を選択します。
5. [利用可能なフィールドを設定] を選択します。
6. [利用可能] リストからフィールドを選択し、[選択済み] リストに追加します。
7. 目的の順序を設定します。
8. [保存] を選択します。
9. [更新] を選択して、法務要求フォームへの変更を保存します。

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery の使用

予測インテリジェンス ソリューションを使用して、サブカテゴリとアサイン先グループの提案を予測して自動入力または表示します。

法務要求は、アサインルール、高度な作業アサイン、または予測インテリジェンスを使用して、自動的にアサインできます。詳細については、「法務要求のアサイン」を参照してください。

予測インテリジェンス **for Legal Service Delivery** の使用

予測インテリジェンス ソリューションを使用して、サブカテゴリとアサイン先グループの提案を予測して自動入力または表示します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて

- Predictive Intelligence for Legal Service Delivery プラグイン (sn_lg_pi) がインストールされ、設定されていることを確認します。詳細については、「Predictive Intelligence for Legal Service Delivery の構成」を参照してください。
- ソリューション定義が ServiceNow インスタンスでトレーニングされていることを確認します。
- 法務要求が送信されると、予測インテリジェンス 機能はソリューション定義に基づいてサブカテゴリとアサイン先グループの値を予測します。
- 次の条件下で、値が再度予測されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 「簡単な説明」または「説明」が変更されると、サブカテゴリが再度予測されます。
- 「簡単な説明」、「説明」、または「サブカテゴリ」が変更されると、アサイン先グループが再び予測されます。

値が再度予測される条件は、ビジネスルールで定義されます。詳細については、「Predictive Intelligence for Legal Service Delivery のソリューション定義とビジネスルール」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [法務要求] にあるオプションを選択して、[一般的な法務要求] または [倫理に関する苦情] を開きます。
   - [サブカテゴリ] と [アサイン先グループ] の予測が利用可能です。
   - 予測の信頼性が高いフィールドは、予測値で自動的に更新されます。
   - 信頼性が中または低の予測を含むフィールドは自動的に更新されませんが、値は提案として表示されます。
   - アクティビティストリームも予測値で更新されます。アクティビティストリームをカスタマイズして、追加のフィールドを表示できます。詳細については、「アクティビティストリームに表示するフィールドの構成」を参照してください。

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery の参照情報

参照トピックでは、Predictive Intelligence for Legal Service Delivery とともにインストールされるコンポーネント、および使用するリストとフォームに関する追加情報がを提供します。

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery とともにインストールされるコンポーネント

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery アプリケーションをアクティブ化すると、ユーザーロールなど、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

ロール

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery と併せてインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
Predictive Intelligence for Legal Service Delivery アドミニストレーター [sn_lg_pi.admin]	法務アプリケーション向けの予測インテリジェンス機能への管理アクセス権を付与します。	• ml_admin • sn_lg_ops.legal_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル

Predictive Intelligence for Legal Service Delivery とともにインストールされるテーブル

ロールタイトル [名前]	説明
法務 AI 構成 [sn_lg_ai_configuration]	ソリューション定義のユースケースに関連する情報を保存します。

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery

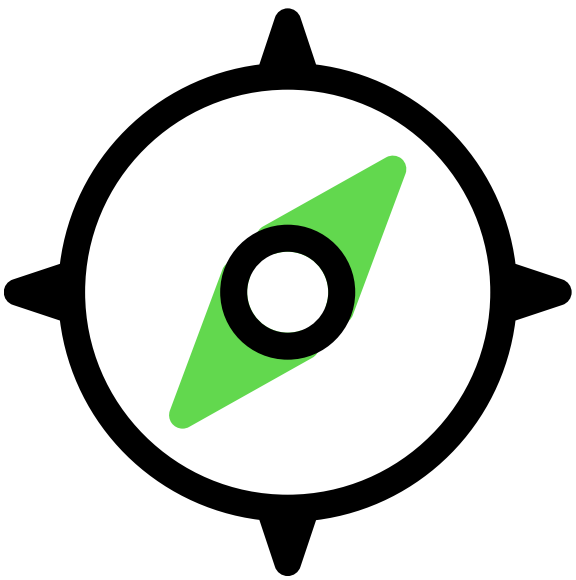
Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery の機能を使用すると、可用性、キャパシティ、オプションスキルに基づいて、法務部門 (パラリーガルスタッフまたは弁護士) のエージェントに法務要求を自動的にアサインできます。

スキルを使用して法的要求をルーティングするには、スキル管理を設定する必要があります。詳細については、「Skills Management」を参照してください。

注:
スキル管理を使用している場合は、適切なサブスクリプションがあることを確認してください。

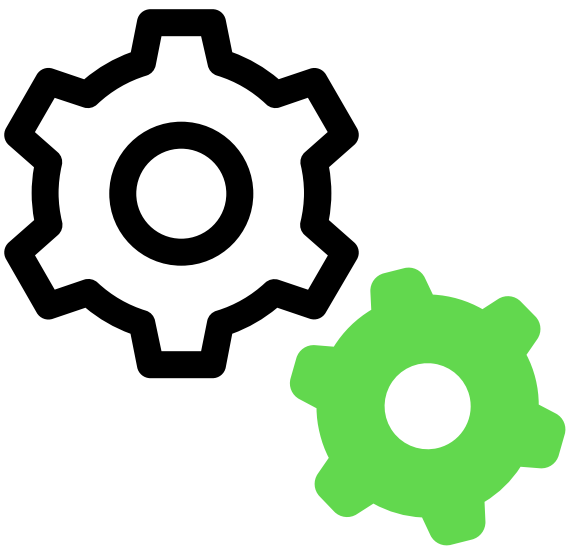
開始

探索



Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery の詳細

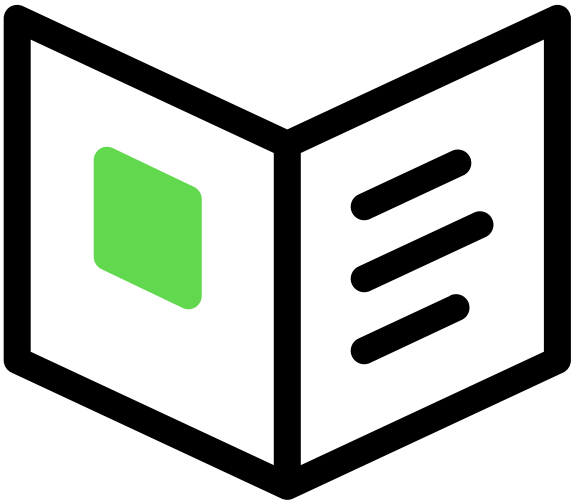
構成



Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery のインストールと構成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用方法	参照
	
Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery の使用	インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

自動翻訳

トラブルシューティングとサポート

- Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery について質問し、他のリソースを調べる - ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery の詳細

Servicenow Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery の機能を使用すると、空き状況、キャパシティ、オプションスキルに基づき、法務要求をエージェントに自動的にアサインできます。

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery の概要

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery では、定義した作業アイテムキュー、ルーティング条件、アサイン基準を使用して、法務部門 (パラリーガルスタッフまたは弁護士) の資格のあるエージェントに法務要求がルーティングされます。ベースシステムには、「一般的な法務要求」と「倫理に関する苦情」に使用できる構成があります。その他のタイプの法務要求に対して独自の構成を定義できます。

詳細については、「Exploring Advanced Work Assignment」を参照してください。

法務要求をルーティングするための基準の 1 つとしてスキルを使用する場合は、スキル管理 [com.snc.skills_management] がアクティブ化されていることを確認してください。詳細については、「Skills Management」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
スキル管理を使用している場合は、適切なサブスクリプションがあることを確認してください。

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery のワークフロー

1. 法務に関する高度な作業アサインのアドミニストレーターは、Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery を構成します。
2. 新しい法務要求が送信されます。
3. Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery のワークフローでは、可用性、キャパシティ、スキルに基づいて、対応可能なエージェントに対する新しい要求を識別します。
4. 法務履行者はアサインされた作業を承認または却下します。
   a. 法務履行者はアサインを受け入れて作業します。
   b. 法務履行者はアサインを却下します。法務要求は、可用性、キャパシティ、スキルに応じて別のエージェントに再アサインされます。

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery のメリット

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery のメリット

メリット	機能	ユーザー
可用性、キャパシティ、スキルに基づいて法務要求を自動アサイン。	高度な作業アサイン	法務履行者

高度な作業アサインのメリットに関する詳細については、「Exploring Advanced Work Assignment」を参照してください。

詳細情報

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery の構成と使用に関する詳細については、以下を参照してください。

- Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery の構成
- Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery の使用
- Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery とともにインストールされるコンポーネント

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery の構成

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery を構成します。

構成の概要

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、法務サービスデリバリ向けの Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery プラグイン (sn_lg_awa) をアクティブ化します

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery の設定

サービスチャネル、作業アイテムキュー、法務要求をエージェントにルーティングする方法を決定するアサインルールなどのさまざまなコンポーネントを構成します。

Skills Management のアクティブ化

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキル決定ルールを使用してスキルを法務要求にマッピングする場合は、スキル管理 [com.snc.skills_management] を有効にします。

> **注:**
> スキル管理を使用している場合は、適切なサブスクリプションがあることを確認してください。

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery のアクティブ化

アドミンロールを持っている場合は、法務サービスデリバリ向けの Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery プラグイン (sn_lg_awa) をアクティブ化できます。

始める前に
Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery には、他の ServiceNow AI Platform とは別のサブスクリプションが必要です。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入すると、特定のプラグインが自動的にアクティブになります。有料プラグインが自動的にアクティブになっていない場合は、インスタンスの [すべてのアプリケーション] リストから手動でアクティブ化できます。

> **注:**
> サブスクリプションを購入する前に、Now Support サービスカタログ から非本番インスタンスを要求することによって、その機能を課金なしに評価できます。

必要なロール：admin

このタスクについて
ロールは、Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery とともにインストールされます。

詳細については、「Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery プラグイン (sn_lg_awa) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   > **注:**
   > ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

- スキル決定ルールを使用してスキルを法務要求にマッピングする場合は、スキル管理 [com.snc.skills_management] を有効にします。

  注:
  スキル管理を使用している場合は、適切なサブスクリプションがあることを確認してください。

- 法務サービスのライブエージェントサポートを構成します。詳細については、「法務サービスの 仮想エージェント 会話トピックの設定」を参照してください。

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery の設定

サービスチャネル、作業アイテムキュー、および法務要求をエージェントにルーティングする方法を決定するアサインルールなどのさまざまなコンポーネントを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

ベースシステムには、一般的な法務要求および倫理に関する苦情向けの高度な作業アサインソリューションが含まれています。他のタイプの法務要求に対しても構成できます。

手順

1. 移動先 すべて > 高度な作業アサイン.
2. 受信した法務要求をエージェントに自動的にルーティングするサービスチャネルを作成します。

   詳細については、「Create or configure a service channel」を参照してください。

   Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery のベースシステムでは、次のサービスチャネルを利用できます。

   - 法務要求
   - チャット

   サービスチャネルを作成した後、次の手順に従います。

   a. サービスチャネルをサポートするエージェントに自動的にアサインできる作業アイテムの数を決定するために、エージェントキャパシティを設定します。詳細については、「Override agent capacity for selected agents」を参照してください。
   b. 受信ボックスのレイアウトを作成または変更して、エージェントの受信ボックスに表示される作業アイテムカードの情報を決定します。詳細については、「Create or change an inbox layout」を参照してください。
   c. デフォルト以外の作業アイテムサイズを使用してエージェントの作業負荷を計算する場合は、作業アイテムサイズの上書きを作成します。詳細については、「Create or change a work item size override」を参照してください。
3. [在席状況] にサービスチャネルを追加して、エージェントワークスペースで利用できるようにします。

   a. 移動先 すべて > 高度な作業アサイン > 在席状況.

   b. [対応可能 **(Available)**] を選択します。

   c. フォームで、以下を [選択済み] リストに移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 法務要求
- チャット

d. [アクティブ] を選択します (まだ選択されていない場合)。

e. **[Update** (更新)] をクリックします。

4. 特定のサービスチャネルを介してエージェントに自動的にルーティングされる作業アイテムを決定できるように、キューを定義または変更します。

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery のベースシステムでは、次のキューを使用できます。

- 一般的な法務要求
- 倫理に関する苦情

> **注:**
> キューは、アプリケーションに割り当てられた一意の英数字識別子です。アプリケーションがキューテーブルに表示されない場合は、そのキューが別のアプリケーションで使用されていないことを確認してください。既に使用されている場合は、新しいキューを作成します。詳細については、「Create a work item queue」を参照してください。

5. 作業アイテムをエージェントにアサインするには、高度な作業アサインのクライテリアを設定します。
詳細については、「Configure agent assignment rules」を参照してください。

法務要求のアサインルール (キャパシティとスキルベースのアサイン) は、Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery のベースシステムで利用できます。

6. オプション: スキルを法務要求ケースにマップする別の方法として、スキル決定ルールを使用します。
スキル決定ルールを使用してスキルを法的要求にマップする場合は、スキル管理を有効にします。詳細については、「Skills Management」を参照してください。

法務のスキル決定ルールは、Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery のベースシステムで利用できます。

7. オプション: 高度な作業アサイン 機能を改善するには、次のパラメーターを設定します。

a. 可用性ステータスを作成するか変更し、エージェントがそれを使用して、作業を受けられるか、オフラインであるか、不在であるかを示すことができるようにしてください。エージェントは、ワークスペースの受信ボックスで、これらのステータスを設定します。詳細については、「Configure agent presence states」を参照してください。サービスチャネルの追加

b. エージェントがエージェントワークスペースの受信ボックスで受信したワークアサインメントを却下する場合に使用できる理由を定義します。詳細については、「Configure reasons for rejecting work items」を参照してください。

c. エージェントの最大ユニバーサルキャパシティを設定することで、エージェントに割り当てられる作業アイテムが多すぎないようにします。詳細については、「Configure an agent's maximum universal capacity」を参照してください。

d. 高度な作業アサインのキューが関連付けられているグループを作成または管理します。詳細については、「Create or change groups for Advanced Work Assignment queues」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery のベースシステムでは、次のキューを使用できます。

- 法務 - 倫理
- 法務部門

高度な作業アサイン を構成する詳細な手順については、「Configuring Advanced Work Assignment」を参照してください。

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery の使用

Servicenow Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery の機能を使用すると、空き状況、キャパシティ、スキルに基づき、法務要求をエージェントに自動的にアサインできます。

法務要求は、アサインルール、高度な作業アサイン、または予測インテリジェンスを使用して、自動的にアサインできます。詳細については、「法務要求のアサイン」を参照してください。

受信した法務要求の承認

法務履行者は、法務顧問センターの受信ボックスから受信した法務要求のアサインを承認または却下します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. 受信ボックスアイコン () を選択します。
3. [ステータス] から [対応可能 **(Available)]** を選択して、対応可能であることを示します。
4. チャットキューから法務要求のアサインが届いた場合は、その [承認] を承認または却下します。

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery の参照情報

参照トピックでは、Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery とともにインストールされるコンポーネント、および使用するリストとフォームに関する追加情報を提供します。

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery とともにインストールされるコンポーネント

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery プラグインアプリケーションをアクティブ化すると、ユーザーロールを含む、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール

Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery とともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery アドミニストレーター [sn_lg_awa.admin]	法務アプリケーション向けの高度な作業アサイン機能への管理アクセス権を付与します。	• awa_admin • sn_lg_ops.legal_user

従業員センター ポータルの法務サービス

従業員は、従業員センター ポータルを使用して、法務サポートを受けるための要求を送信および追跡したり、法務サービスに関する情報を取得したりできます。

法務サービスポータル は、従業員が法務部門からのみサービスとサポートを受けるための法的要求を送信できるようにします。それに対して ServiceNow 従業員センター は、従業員が情報を検索し、法務を含むさまざまな部門にサービスを要求するための、単一の統一されたポータルエクスペリエンスを提供します。コンテンツ分類フレームワークを使用して、デフォルトの法務分類を変更し、サービス固有のコンテンツタイプと子トピックを含めることができます。

従業員センター ポータルで法務サービスを有効にするには、次の ServiceNow アプリケーションとプラグインがインストールされていることを確認します。

- 法務サービスデリバリ アプリケーション
- 従業員センター プラグイン (sn_ex_sp)
- 従業員エクスペリエンス分類プラグイン (sn_ect)

従業員センター の法務分類

Employee Experience Taxonomy プラグインをインストールすると、ベースシステム分類 (従業員) がインストールされます。法務サービスを提供するために、従業員分類では、次の法務分類構造をデフォルトで使用できます。

1. 契約 – 営業契約レビュー、サードパーティの契約レビュー、および NDA 入力フォームが含まれます。
2. プライバシーとデータ – プライバシー影響度評価の入力フォームが含まれます。
3. 倫理とコンプライアンス – 利益相反、株式事前認可、および倫理に関する苦情の問診票フォーム、およびインサイダー取引ポリシーに関するナレッジベース記事が含まれます。有効にすると、倫理に関する苦情を匿名レポートセンターポータルから送信することもできます。
4. すべての法務を参照 – 一般的な法的要求、マーケティングコンテンツレビュー、デジタルフォレンジック、および召喚状の入力フォームが含まれます。

従業員センター ポータルの法務サービスを有効化

従業員センター ポータルで法務サービスを有効にするには、次のタスクを完了します。

1. 基本システム分類をカスタマイズするには、分類を複製してから、クローン作成された分類で必要な変更を行います。

   詳細については、「従業員コンテンツ分類のクローン作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. 法務サービスおよびサポート用の入力フォームとナレッジベース記事を作成します。

   法的要求入力フォームの作成の詳細については「法的要求およびナレッジベース記事作成のための入力フォーム」を参照し、ナレッジベース記事の作成の詳細については「ナレッジベース記事」を参照してください。

3. コンテンツを分類のトピックに関連付けます。

   詳細については、「接続されたコンテンツをトピックに関連付け」を参照してください。

従業員センター による法務アイテムの承認

従業員センター は、承認者がさまざまなアイテムを表示および承認するためのタスク構成を使用して、構成可能な承認を使用します。承認者は、従業員センター の [自分のタスク] タブから承認が必要なアイテムに関する詳細情報を確認します。タスク構成は、タスクテーブル (法的要求、法務に関する事項、実務エリアテーブル) と非タスクテーブル (アーティファクト、事項テンプレート、管理人と非管理人、および外部ストレージドキュメント) の両方に対して設定できます。

法務サービスデリバリ アプリでは、To Do 構成の次のベースシステムタスク構成を使用できます。

- 法務要求管理
  - 法的要求
  - 法的要求の添付ファイル
  - 法的要求外部ドキュメント
- 法務案件管理
  - 法務に関する事項
  - 法的事項の添付ファイル
  - 法務事項外部ドキュメント
  - 法務に関する事項タスク
  - 法務関連成果物
  - Legal Matter Templates
- 法務デジタルフォレンジック
  - 管理データ
  - 非管理データ

注:
法務サービスデリバリ アプリのテーブルにマッピングされるこれらの新しいタスク構成は、従業員センター を介した承認用に、既存の To Do ウィジェットマッピング設定を置き換えます。承認に既存のマッピングを使用するには、タスク構成を無効にする必要があります。

従業員センター の構成可能な承認とその構成方法の詳細については、「承認ハブ」を参照してください。

関連情報

従業員センター の設定

従業員センター 用に統一された分類

トピックの作成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務サービスデリバリ 向けユニバーサル要求

ユニバーサル要求 と 法務サービスデリバリ を統合することで、従業員が法務部門にサービスを要求するための統一されたユーザーエクスペリエンスを創出できます。従業員に対し法務サービスがシームレスに提供されるので、従業員は解決に向けて部門間の複雑で難しいコラボレーションに対処する必要はありません。

法務サービスに対するユニバーサル要求のジャーニー

ServiceNow® ユニバーサル要求 アプリケーションでは、最初の従業員の要求時から最終的な問題解決まで、複数の部門にまたがるレポートを作成できます。詳細については、「ユニバーサル要求」を参照してください。

法務要求管理 アプリケーションは、従業員が法務部門から必要なあらゆる情報、サービス、および支援を得るための統一されたメカニズムを提供します。

法的要求をユニバーサル要求と統合することで、組織全体で要求を履行し、従業員エクスペリエンスを向上できます。

- 従業員が 従業員センター ポータルの [ヘルプの要求] オプションを使用してユニバーサル要求を送信します。従業員は、直接的な法的要求をユニバーサル要求に添付して送信することもできます。
- ルーティングエージェントが、法務部門に関連するこの要求を識別し、ユニバーサル要求から法務要求を作成します。法的要求は、ユニバーサル要求のプライマリチケットになります。
- 要求されたサービスに基づいて、法務履行者は法的要求の処理時に次のことを実行できます。
  - 解決策を提供し、法的要求をクローズします。ユニバーサル要求もクローズされます。
  - 解決策あり、または解決策なしで要求を別の部門に転送するか、ユニバーサル要求ルーティンググループに戻します。
  - 要求を履行するために必要な、法務部門またはその他の部門のユーザーが実行するタスクに関連するチケットを作成します。
  - 取り扱いに注意を要する情報や機密情報が含まれている法務要求を [Restricted (制限付き)] としてマークします。このチケットの詳細を表示できるのは、sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ロールを持つ現在のアサイン先グループのルーティングエージェントと、プライマリチケットエージェントです。他のルーティングエージェントに対しては、取り扱いに注意を要する情報を含む可能性のあるユニバーサル要求のフィールド ([簡単な説明] や [説明] など) は表示されません。

ユニバーサル要求により、要求者は要求のステータスを完全に可視化できます。要求者は、ユニバーサル要求のアクティビティストリームの関連するすべての詳細 (問題に対応するユーザー、部門間の転送、その他の更新など) を確認できます。

要求者は、ユニバーサル要求がクローズされていても解決策に満足していない場合には、要求を再オープンできます。

ユニバーサル要求の送信とトラッキングの詳細については、「ユニバーサル要求 の使用」を参照してください。

倫理に関する苦情の送信と管理の詳細については、「ソリューション連携の向上：法務調査 および HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER)」を参照してください。

必須の **ServiceNow** プラグインとアプリ

法務サービスに対するユニバーサル要求を統合するには、次の ServiceNow プラグインとアプリケーションがインストールされている必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユニバーサル要求 プラグイン (com.snc.universal_request)
- 法務要求管理 アプリバージョン 6.1 以降
- 従業員センター アプリ

また、ユニバーサル要求 でさまざまな設定を構成する必要があります。詳細については、「法務サービスの ユニバーサル要求 の構成」を参照してください。

法務サービスの ユニバーサル要求 の構成

法的要求をユニバーサル要求と統合するためにベースシステム構成を確認し、業務上のニーズに応じて構成します。

始める前に

次のプラグインがアクティブ化されており、アプリがインストールされていることを確認します。

- ユニバーサル要求 プラグイン (com.snc.universal_request)
- 法務要求管理 バージョン 6.1

従業員センター をインストールして、従業員が要求を送信できるようにすることもできます。

必要なロール：admin

このタスクについて

法務要求管理 バージョン 6.1 では、法的要求をユニバーサル要求と連携させるために必要なサービスセット、サービスセットアサイン先グループ、転送構成、およびステータスマッピングがインストールされます。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > アドミニストレーション.
2. 業務上のニーズに応じて、次の設定を確認および構成します。
3. ユーザーを [法務ルーティンググループ **(Legal Routing Group)**] サービスセットアサイン先グループに追加します。
   [法務ルーティンググループ **(Legal Routing Group)**] は、必要なロールが含まれている、ベースシステムのアサイン先グループです。このアサイン先グループのユーザーはルーティングエージェントの役割を担い、ユニバーサル要求をトリアージし、法務部門からサポートを受けるための法的要求を作成します。
4. 実務エリアの問診票フォームの [オプション] フィールドで、[ユニバーサル要求から法的要求を作成できるようにする **(Enable Legal Request creation From Universal Request)**] オプションを選択します。
   詳細については、「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。

ユニバーサル要求からの法的要求の作成

法務部門の支援を得て要求を解決するために、ユニバーサル要求から法的要求を作成します。

始める前に

ユニバーサル要求 アプリケーションがインストールされており、アドミニストレーターが法務サービスの関連構成を完了していることを確認します。

従業員がユニバーサル要求を送信しており、ユニバーサルチケットがアサインされています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
必要なロールを持つルーティングエージェントは、[法務ルーティンググループ (Legal Routing Group)] アサイン先グループのメンバーでもある必要があります。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_uni_req.universal_request_write

このタスクについて
ルーティングエージェントは、エージェントモバイルアプリでユニバーサル要求から法的要求を作成することもできます。苦情に対する法的チケットの作成の詳細については、「ユニバーサル要求からの倫理法務に関する事項の作成」を参照してください。

手順
1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > 自分にアサイン済み.
2. 法務要求の作成元になるユニバーサル要求を開きます。
3. [法的チケットを作成] をクリックします。
4. [法的チケットを作成] ダイアログボックスのフィールドに入力します。
   a. [要求タイプ] リストから法的要求タイプを選択します。
   b. [追加コメント] に、法務部門からの必要なサービスとサポートに関する詳細を入力します。
5. [作成] をクリックします。

タスクの結果
- 法的要求が作成され、ユニバーサル要求のプライマリチケットになります。法的要求番号が [プライマリチケット] フィールドに入力されます。
- ユニバーサル要求状況は [対応中] になります。
- [ステータスの理由] フィールドに、事前設定された値 [プライマリチケット - 対応中] が表示されます。

次のタスク
法務部門で、法的要求に法務履行者がアサインされます。アサインされた法務履行者は、法的要求を処理して解決策を提供するか、または法的要求を別の部門に転送するか、ユニバーサル要求に戻します。

外部ストレージが有効になっている ユニバーサル要求 に一般的な法的要求を転送するには、[**UR** 転送ポストプロセッサに名前を付け る] スクリプトアクションをアクティブ化して添付ファイルを同期します。スクリプトアクションは、 すべて > イベント > スクリプトアクション.

別部門への法的チケットの転送

ユニバーサル要求に関連付けられている法的チケット (法的要求または法務に関する事項) を、処理および解決のために別の部門に転送するか、またはユニバーサル要求に戻します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順
1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. 法的要求または法務に関する事項のリストを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 法的要求リストを開く場合、[リスト] タブの [法的要求] で、[自分にアサイン] を選択します。
- 法務に関する事項リストを開く場合、[リスト] タブの [事項] で、[自分にアサイン] を選択します。

4. 転送する法的要求または法務に関する事項を開きます。
5. [転送] を選択します。
6. [チケットを転送] ダイアログボックスのフィールドに入力します。

[チケットを転送] ダイアログボックス

フィールド	説明
アクション	他の部門に転送するか、ユニバーサル要求に戻す転送オプション
部門	要求の転送先になる部門。 法的チケットの転送先の部門がわからない場合は、[確信がない **(I'm not sure)]** を選択すると、チケットはユニバーサル要求に転送されます。
サービス	選択した部門内のサービスまたは要求タイプ。 **注:** 倫理に関する苦情の法務に関する事項をヒューマンリソース (HR) 部門に転送するには、[労務 **(ER)]** を選択する必要があります。他のサービスが選択されている場合は、エラーメッセージが表示されます。
転送理由 (Transfer Reason)	法的チケットが解決とともに転送されているかどうかを指定するオプション。 ○ 解決する転送：法的チケットは解決されており、別の部門による処理が必要です。法務チケットのステータスが [完了してクローズ] に更新されます。 ○ 解決しない転送：法的チケットが解決されていないか、または法務部門に属していません。法務チケットのステータスが [未完了でクローズ (Close Incomplete)] に更新されます。
転送メモ	さらに処理を進めるうえで部門に役立つ可能性がある詳細。
追加のコメントと添付ファイルをコピー	転送時に法的チケットの追加のコメントと添付ファイルを別の部門の要求に含めるためのオプション。 デフォルトでは、このオプションが選択されています。追加のコメントと添付ファイルを転送

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	しない場合は、このチェックボックスをオフにします。

7. [転送] を選択します。

タスクの結果

- 選択した部門に法的チケットが転送されます。
- 法的チケットは、ユニバーサル要求のプライマリチケットではなくなります。

法務サービスデリバリとサードパーティアプリケーションの統合

サードパーティアプリケーションと統合することで、法務サービスデリバリ機能を拡張します。

法務サービスデリバリ® の Microsoft Outlook アドイン

ServiceNow® 法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドインを使用すると、Microsoft Outlook内から法的要求や法務に関する事項を送信できます。要求や情報はメールで受信できます。アドインを使用すると、インスタンスにログインせずに法的要求または法務に関する事項を送信できます。添付ファイルを追加するには、メール、メールの添付ファイルをドラッグアンドドロップするか、システムからファイルを添付するだけです。

法務サービスデリバリ® の **Microsoft Outlook** アドイン

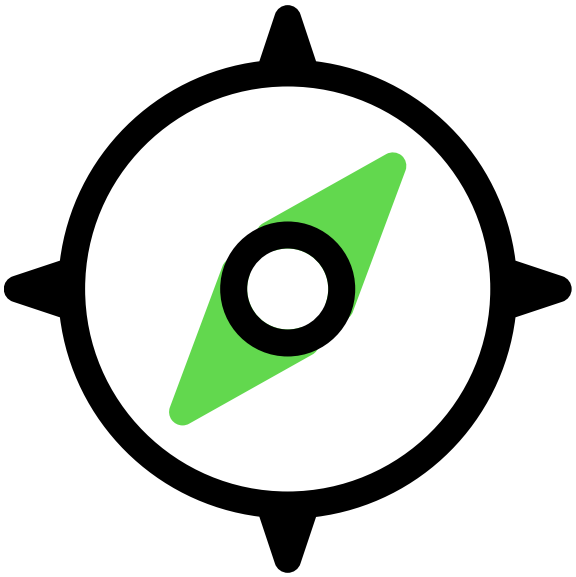
ServiceNow® 法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドインを使用すると、Microsoft Outlook内から法的要求や法務に関する事項を送信できます。要求や情報はメールで受信できます。アドインを使用すると、インスタンスにログインせずに法的要求または法務に関する事項を送信できます。添付ファイルを追加するには、メール、メールの添付ファイルをドラッグアンドドロップするか、システムからファイルを添付するだけです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

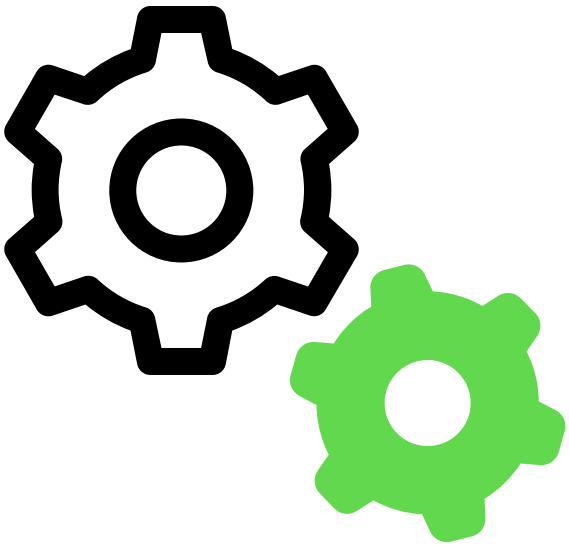
開始するには

探索



「法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン」を参照してください。

構成



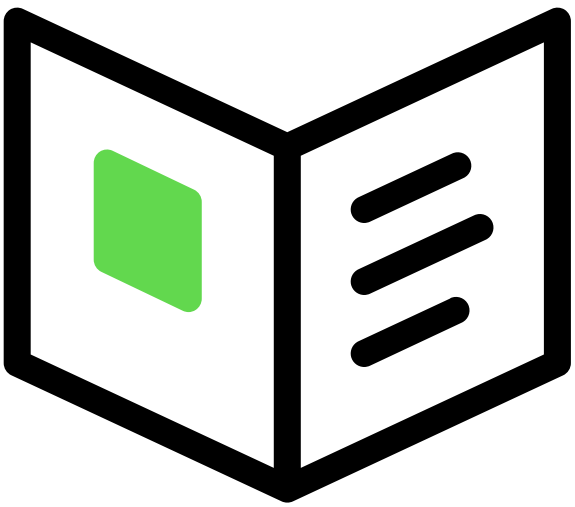
法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドインのインストールと構成

使用方法



法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドインを使用して、内部から法的要求および法務事項を送信するMicrosoft Outlook

参照



インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トラブルシューティングとサポート

- について質問し、他のリソースを調べる 法務要求管理 の ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

法務サービスデリバリの **Microsoft Outlook** アドイン の詳細

サンプルワークフローを通じて 法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン の詳細について学習し、それがもたらすメリットを確認してください。

法務サービスデリバリの **Microsoft Outlook** アドインの概要

法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドインを使用すると、法務履行者は Microsoft Outlook 内から法的要求および法務に関する事項を送信できます。法務履行者は、 Microsoft Outlook クライアントを離れることなくシームレスなエクスペリエンスを得ることができます。

法務サービスデリバリの **Microsoft Outlook** アドイン ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
法務要求履行者	法的要求履行者は、法的要求を送信し、詳細を表示し、アサインされた法的要求の添付ファイルを Microsoft Outlookから直接追加できます。
法務に関する事項の履行者	法務に関する事項の履行者は、法務に関する事項を送信し、詳細を表示し、アサインされた法務に関する事項の添付ファイルを Microsoft Outlookから直接追加できます。

法務サービスデリバリの **Microsoft Outlook** アドイン のワークフロー

1. 法務アドミニストレーターは、法務向け ServiceNow アドインの [問診票フォーム] を有効にします。
2. 法務要求履行者は、次のアクションを実行します。
   a. 法的要求を送信する必要があるメール Microsoft Outlook を選択します。
   b. [法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン] を開きます。
   c. Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery にログインします。
   d. 新しい要求を送信するオプションを選択します。
   e. 必要な情報を入力し、法的要求を送信します。

法務サービスデリバリの **Microsoft Outlook** アドイン のメリット

法務サービスデリバリの **Microsoft Outlook** アドインのメリット

メリット	機能	ユーザー
インスタンスにログインすることなく、メールで受信した要求や情報に対して Microsoft Outlook 内から	法的要求と法務に関する事項の送信、表示、検索、管理	• 法務要求履行者 • 法務に関する事項の履行者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務サービスデリバリの **Microsoft Outlook** アドインのメリット (続く)

メリット	機能	ユーザー
法的要求や法務に関する事項を作成できます。		

次に探索する内容

の構成と使用の詳細については、以下を参照してください。

- 法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン の構成
- Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery の使用
- Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery の参照情報

法務サービスデリバリの **Microsoft Outlook** アドイン の構成

法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドインを Microsoft Outlook にインストールして追加し、法的要求または法務事項を送信するための問診票フォームを有効にします。

Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、法務サービスデリバリ向けの Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery プラグイン (sn_lg_outlook) をアクティブ化できます。

始める前に
Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery には、他の ServiceNow AI Platform とは別のサブスクリプションが必要です。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入すると、特定のプラグインが自動的にアクティブになります。有料プラグインが自動的にアクティブになっていない場合は、インスタンスの [すべてのアプリケーション] リストから手動でアクティブ化できます。

注:

サブスクリプションを購入する前に、Now Support サービスカタログ から非本番インスタンスを要求することによって、その機能を課金なしに評価できます。

必要なロール：sn_lg_outlook.admin

このタスクについて
ロールは、Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery とともにインストールされます。

詳細については、「Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery の参照情報」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery プラグイン (sn_lg_outlook) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery マニフェストファイルのダウンロード

アドミンとして、Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery のマニフェストファイルをダウンロードします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_outlook.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Office** 用 **ServiceNow** アドイン > **Office** アドインマニフェスト.
2. [Office マニフェスト] リストから、**[ServiceNow for Legal]** を選択します。
3. [マニフェストをダウンロード] を選択して、ファイルをダウンロードします。
4. ServiceNow インスタンスがシングルサインオン (SSO) ログインで構成されている場合は、マニフェストファイルを更新します。
   a. マニフェストファイルを開きます。
   b. `AppDomains` 要素を見つけます。
   c. `AppDomain` 要素を追加し、その中に SSO URL を入力します。
   例

```
<AppDomains>
<AppDomain><Instance URl></AppDomain>
<AppDomain><SSO URl></AppDomain>
</AppDomains>
```

   d. マニフェストファイルを保存します。

次のタスク
Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery の展開。

Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery の展開

Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery を展開して、Microsoft Outlook で使用して法務要求を送信できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.request_fulfiller

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [Microsoft Outlook] を開きます。
2. Outlook のリボンで、[アドインを取得] をクリックします。
3. [自分のアドイン **(My add-ins)**] を選択します。
4. [カスタムアドイン] セクションで、 カスタムアドインを追加する > ファイルから追加.
5. ダウンロードしたマニフェストファイルを選択します。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

タスクの結果
法務向け ServiceNowアドインは、Outlook リボンで使用できます。

新しいメールを選択するたびに 法務向け ServiceNow アドインを開かない場合は、マニフェスト ファイルに変更を加えて固定したままにします。マニフェスト ファイルに加える変更の詳細については、Microsoft Outlook ドキュメントの「Outlook で固定可能な作業ウィンドウを実装する」トピックを参照してください。

Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery での問診票フォームの有効化

Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery を使用して Microsoft Outlook から法的要求または法務に関する事項を送信するときに、問診票をカテゴリとして使用できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > 実務エリア.
2. 実務エリアを選択します。
3. [問診票フォーム] 関連リストから問診票フォームを選択します。
4. フォームの上部で、レコードを編集できるようにアプリケーションを切り替えるように求めるメッセージが表示された場合は、[ここ **(here)]** という単語を選択します。
5. [レコードプロデューサー] セクションの [オプション] フィールドで、ロック解除オプションアイコン (アイコン) を選択します。
6. [ターゲットレコードを選択] フィールドに「Enable」と入力します。
7. リストから **[Microsoft Outlook** アドインに対して有効にする **(Enable for Microsoft Outlook Add-in)]** を選択します。
8. **[Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果
要求カテゴリは、Microsoft Outlook アドインから法的要求を送信するときに使用できます。

メールから法的要求または法務に関する事項への情報の自動入力

送信者のメールアドレス、メールコンテンツ、件名フィールドをメールから法的要求フィールドにマッピングして、送信された法的要求にメールの情報を自動的に入力します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_config

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ベースシステムで利用可能なスクリプトインクルード **OutlookMappingConfig** は、メールの次の変数のマッピングをサポートしています。

- *subject*：メールの件名
- *fromEmail*：送信者のメールアドレス
- 本文 :メールコンテンツ

手順

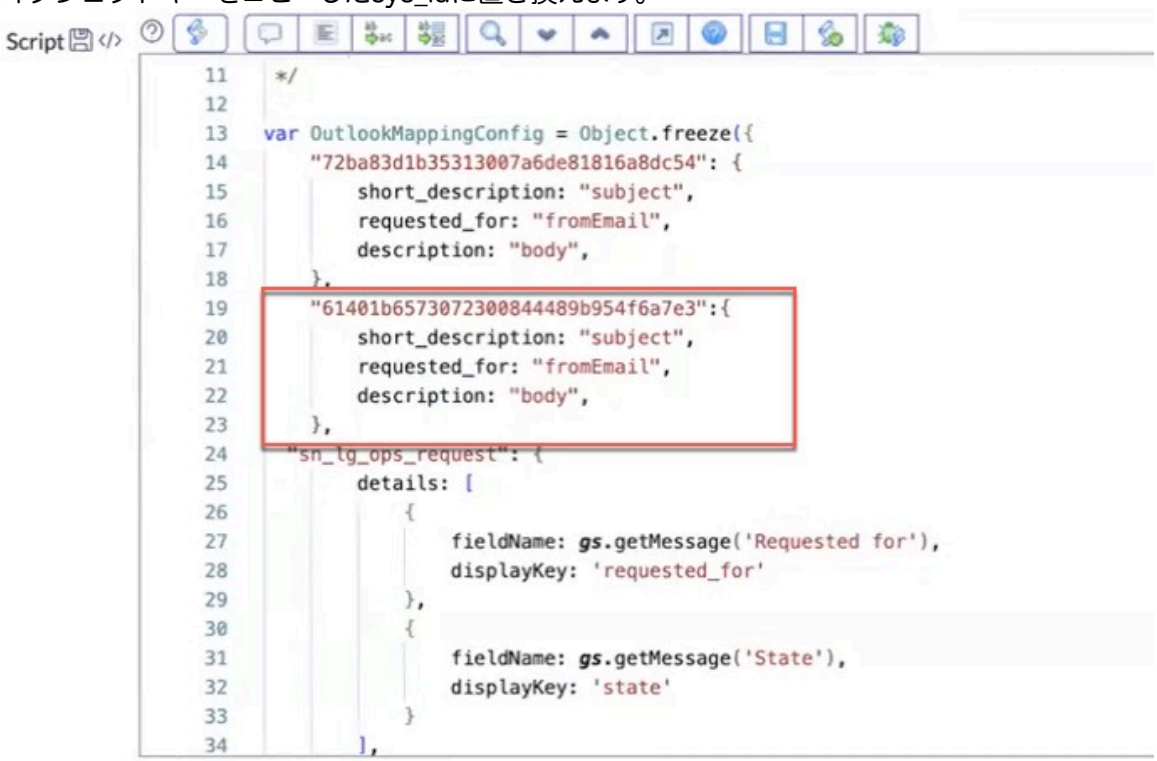
1. 移動先 すべて > システム定義 > スクリプトインクルード.
2. **[OutlookMappingConfig]** を選択します。
3. 実務エリアの問診票を使用してメールマッピングを定義します。

   a. スクリプトインクルードを開きます。

   b. 既存のマッピングオブジェクトをコピーして、スクリプトフィールドに貼り付けます。

   c. メールにマッピングする実務エリアの問診票のsys_idをコピーします。

   d. オブジェクトキーをコピーしたsys_idに置き換えます。



4. コピーしたマッピングオブジェクトで、問診票フォームの変数を使用してキーと値のペアを指定します。

5. オブジェクトを定義したら、[更新] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery の使用

Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery を使用して、法務要求を添付ファイル付きで送信します。Microsoft Outlookクライアントを離れることなく、要求の送信、添付ファイルの管理、法務要求の PR 事項の表示を行うことができます。

法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン へのサインイン

法務要求履行者として、法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン にサインインします。

始める前に

法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン がインストールされ、設定されていることを確認します。詳細については、「法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン の構成」を参照してください。

必要なロール:sn_lg_ops.request_fulfiller または sn_lg_matter.matter_fulfiller

手順

1. 2 つの方法のいずれかを使用して 法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン にサインインします。
2. 法務要求履行者として認証情報を入力します。
3. [**Log in**] をクリックします。

タスクの結果

ログインすると、 法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン アドインに、アクセス権のある法的要求または法務に関する事項が一覧表示されます。

法的要求または法務に関する事項を送信

法的要求 または法務に関する事項 の履行者は、Microsoft Outlook 内から法的要求 または法務に関する事項 を送信します。

始める前に

法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドインがインストールされ、展開されていることを確認します。詳細については、「法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン の構成」を参照してください。

必要なロール:sn_lg_ops.request_fulfiller または sn_lg_matter.matter_fulfiller

手順

1. 法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン にサインインします。
   詳細については、「法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン へのサインイン」を参照してください。
2. 法務要求を送信します。
3. 法務要求の送信先となるユーザーの電子メールを選択します。
4. [新規] を選択します。
5. ポップアップで、法務要求カテゴリを選択します。
   法的要求カテゴリを表示するには、Outlook アドインのそれぞれの問診票フォームを有効にします。詳細については、「Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery での問診票フォームの有効化」を参照してください。
6. [作成] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務要求の問診票フォームが表示されます。

7. 問診票フォームに以下の詳細を入力します。

8. ドキュメントを添付するには、[添付ファイルを追加] アイコン ( ) を選択します。
法務に関する事項の場合は、[アーティファクト] セクションからアーティファクトを選択し、[添付ファイルを追加] アイコン ( ) を選択します

9. **[Submit** (送信)] を選択します。
法務要求は [新規] のステータスで作成されます。

10. [詳細を表示] を選択して、送信された法務要求を表示します。
ServiceNowインスタンスで法的要求または法務に関する事項を表示するには、[ワークスペースで要求を開く] アイコン ( ) を選択します。

Outlook アドインからの法務要求の表示

法的要求履行者は、法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン内の法的要求 と法務に関する事項を表示します。

始める前に

法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン がインストールされ、設定されていることを確認します。詳細については、「法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン の構成」を参照してください。

必要なロール:sn_lg_ops.request_fulfiller または sn_lg_matter.matter_fulfiller

手順

1. 法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン にサインインします。
詳細については、「法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン へのサインイン」を参照してください。
2. Microsoft Outlook リボンで [法務向け ServiceNow] を選択します。
3. 法務要求を表示します。
法務要求の詳細が表示され、ドキュメントの添付や削除を行えます。
4. ServiceNowインスタンスで法的要求 または法務に関する事項を表示するには、[ワークスペースで要求を開く] アイコン ( ) を選択します。
インスタンス内の法的要求 または法務に関する事項 を表示し、現在のステータスに従って利用可能なアクションを実行できます。

からの添付ファイルの管理 法務サービスデリバリの **Microsoft Outlook** アドイン

法的要求履行者は、法的要求 のドキュメントと 法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン の事項を追加または削除します。

始める前に

法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン がインストールされ、設定されていることを確認します。詳細については、「法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン の構成」を参照してください。

必要なロール:sn_lg_ops.request_fulfiller または sn_lg_matter.matter_fulfiller

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン にサインインします。
   詳細については、「法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン へのサインイン」を参照してください。
2. 法務要求に添付ファイルを追加します。

   a. 検索ボックスに 2 文字以上を入力して、「番号」、「簡単な説明」、「要求元」で検索します。

   b. 法的要求 または法務に関する事項を選択します。
   法的要求 または法務に関する事項 の詳細が表示されます。

   c. [添付ファイルを追加] アイコン (📎) を選択します。
   法務に関する事項の場合は、[アーティファクト] セクションからアーティファクトを選択し、[添付ファイルを追加] アイコン (📎) を選択します

3. 法務要求からの添付ファイルを削除します。

   a. 検索ボックスに 2 文字以上を入力して、「番号」、「簡単な説明」、「要求元」で検索します。

   b. 法的要求 または法務に関する事項を選択します。
   法的要求 または法務に関する事項 の詳細が表示されます。

   c. [削除] アイコン [✖を選択します。
   法務に関する事項の場合は、[アーティファクト] セクションからアーティファクトを選択し、[削除] アイコン (✖) を選択します。

   d. 確認画面で **[OK]** を選択します。
   ドキュメントが法務要求から削除されます。

Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery の参照情報

参照トピックでは、Microsoft Outlook Add-In for Legal Service Delivery とともにインストールされるコンポーネント、および使用するリストとフォームに関する追加情報が提供されます。

法務サービスデリバリの **Microsoft Outlook** アドイン とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロールなど) が、法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール

法務サービスデリバリの **Microsoft Outlook** アドイン とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
法務サービスデリバリの Microsoft Outlook アドイン アドミニストレーター [sn_lg_outlook.admin]	法務アプリケーション用の Microsoft Outlook アドインへの管理アクセス権を付与します。	sn_outlook_addin.outlook_addin_setup

法務サービスデリバリ での検索

法務サービスデリバリ は複数の検索エンジンをサポートしているため、 法務顧問センター や 従業員センターで最適な情報をすばやく見つけることができます。

法務サービスデリバリ (LSD) は、以下の検索エンジンをサポートしています。

LSD でサポートされている検索エンジン

サーチエンジン	利用可能
Zing 検索:テーブル別のレコードデータのインデックス作成と検索を提供します。	次のベースシステムでは、デフォルトで有効になっています。 • グローバル検索 • 法務顧問センター • 従業員センター
AI 検索 - 自動修正と最も関連性の高い結果を備えた消費者グレードの検索エンジンを提供します。	AI 検索を有効にすると、デフォルトで以下が有効になります。 • グローバル検索 • 法務顧問センター • 従業員センター **注:** 法務顧問センターまたは従業員センターで AI 検索が無効になっている場合は、手動で有効にする必要があります。詳細については、「法務顧問センター 向けに AI Search を構成する」と「AI 検索が無効になっている場合の検索ソースの設定」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

LSD でサポートされている検索エンジン (続く)

サーチエンジン	利用可能
Now Assist Q&A Genius 結果:ナレッジ記事から簡潔で実用的な回答の検索結果を提供します。	• 法務顧問センター - AI 検索 と 法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist の両方がアクティブ化されている場合、デフォルトで有効になります。 • グローバル検索:手動で有効にします。詳細については、「Enabling Now Assist Q&A Genius Results」を参照してください。 • 従業員センター - 手動で有効にします。詳細については、「Now Assist Genius 結果を有効にする」を参照してください。

詳細については、以下を参照してください。

- Zing text indexing and search engine
- AI Search
- 法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist

法務仮想エージェント対話型

ServiceNow® 法務仮想エージェント対話型 アプリケーションには、法務サービスを求める従業員との自動チャットを実現できる事前定義された会話トピックが用意されています。新しいトピックを作成したり、事前定義されたトピックをカスタマイズしたりして、従業員からの一般的な法的要求を処理したり、セルフサービスタスクを通じてそれらをガイドしたりできます。

機能

- 繰り返し要求処理を自動化する。
- 従業員クエリーの応答時間を短縮する
- 法務サービスと統合して従業員の代わりに要求を作成する
- ライブエージェントチャットサポートを提供する。

法務サービスデリバリ の事前定義済み会話トピック

法務仮想エージェント対話型 アプリケーションは、法務サービスデリバリ で従業員が一般的なセルフサービスタスクを行うのに役立つ、次の仮想エージェントの会話トピック (チャットボットの会話) をインストールします。これらの会話トピックは、法務サービスデリバリ カテゴリの下にグループ化されています。

法的要求および法務に関する事項のステータスの確認

従業員自身または他の従業員に代わって送信された法的要求および法務に関する事項のステータスを表示します。

一般的な法的要求

従業員が一般的な法的要求を作成するのに役立ちます。入力した簡単な説明に基づいて、問題の解決に関連する法務ナレッジベース記事へのリンクも提供します。

プライバシーアセスメント

従業員が法的要求を作成し、プロジェクトが組織の適用可能なプライバシー規制と承認されたプライバシーポリシーに準拠しているかどうかをレビューするのを支援します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

法務部門は、このような潜在的なリスクの要求をレビューし、必要に応じて緩和計画を推奨する場合があります。

株式取引

従業員が組織の株式取引期間や Stock Preclearance 要求について理解するのに役立ちます。

この仮想エージェントの会話トピックは、Legal Stock Preclearance アプリケーションをインストールしている場合にのみ使用できます。

法務ナレッジベース

入力された検索文字列に基づいて、法務ナレッジベース記事を検索して表示します。

注:
If ユニバーサル要求 の法務サービスを有効にするでは、従業員が仮想エージェントを介して法的要求を送信すると、ユニバーサル要求と関連する法的要求が作成されます。サポートされている要求タイプは、[General Legal Request (一般的な法務要求)]、[Privacy Assessment (プライバシーアセスメント)]、および [Stock Trading (株式取引)] です。

法務仮想エージェント対話型 のインストール

admin ロールをお持ちであれば、法務仮想エージェント対話型 アプリケーション (sn_lg_va) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 次のものをレビュー 法務仮想エージェント対話型 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 ServiceNow Store のアプリケーションリスト。

必要なロール：admin

このタスクについて

注:
ライブエージェントサポートを使用するには、エージェントチャット (com.glide.interaction.awa) プラグインをインストールします。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して 法務仮想エージェント対話型 アプリケーション (sn_lg_va) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、法務仮想エージェント対話型 をインストールする前にインストールする必要があります。

4. **[Install** (インストール)] を選択します。

法務サービスの 仮想エージェント 会話トピックの設定

法務サービスの 仮想エージェント 会話トピックの作成または変更

始める前に

必要なロール：admin または virtual_agent_admin

このタスクについて

法務仮想エージェント対話型 アプリケーションは、法務サービスを探すためのさまざまな仮想エージェント会話トピックをインストールします。

これらの仮想エージェント会話トピックは ServiceNow 仮想エージェントデザイナー を使用してビルドされているため、 仮想エージェントデザイナー 基本。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > **>**デザイナー.
2. 新しい会話トピックを設定するか、法務サービスの事前定義された会話トピックをカスタマイズします。

   注:
   法務サービスの会話トピックは、法務サービスデリバリ カテゴリの下にグループ化されています。

3. [公開] をクリックして、従業員が 仮想エージェント クライアントで会話トピックを利用できるようにします。
   詳細については、次を参照してください。 の公開 仮想エージェント トピック .

法務サービスのライブエージェントサポート

従業員は、仮想エージェントチャットウィンドウから法務部門 (パラリーガルスタッフまたは弁護士) のライブエージェントに連絡して、法的支援を求めることができます。

注:
ライブエージェントサポートを使用するには、エージェントチャット (com.glide.interaction.awa) プラグインをインストールする必要があります。

要求者エクスペリエンス

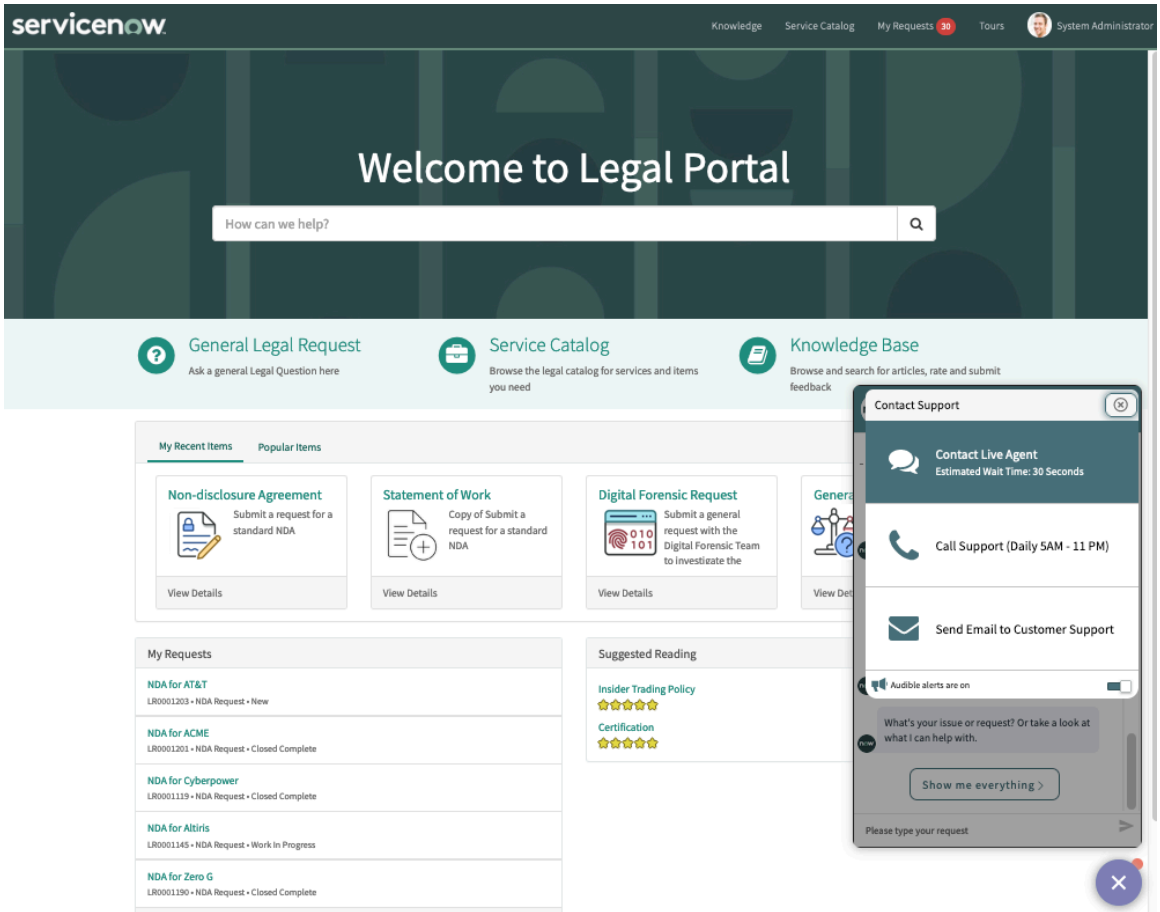
従業員は、法務サービスポータルで仮想チャットの進行中に、仮想エージェントチャットウィンドウでサポートオプションアイコン ( ) をクリックして [ライブエージェントに連絡する] を選択することで、いつでもライブエージェントに接続できます。

注:
従業員サービスセンター (ESC) の仮想エージェントのチャットウィンドウで [ライブエージェントに連絡する] オプションを使用して、法務部門のライブエージェントと接続することはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務サービスポータルのエージェントチャットウィンドウ



チャット要求を受け入れるエージェントがいない場合、その要求者の会話は自動的にタイムアウトします。

履行者エクスペリエンス

法務顧問センター では、法務部門の legal_fulfiller ロールを持つユーザーは、チャット要求を受信する準備ができると、いつでも応じられるようになります。

インタラクションレコード

ライブエージェントが従業員のチャット要求を受け入れると、インタラクションレコードが自動的に作成されます。

ライブエージェントの他のアクション

ライブエージェントは、チャット中に次のアクションを実行できます。

- チャットを別のエージェントに転送する。
- チャットを別のキューに転送する。
- チャットに添付ファイルを送信する。

関連情報

法務顧問センター 受信ボックスからのチャットセッションの開始

法務サービスのライブエージェントサポート設定の構成

法務サービスのライブエージェントサポートが有効になるように設定を構成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- 次のアプリケーションがインストールされていることを確認します。
  - 法務要求管理
  - 法務仮想エージェント対話型
  - 法務顧問センター
- エージェントチャットのインストール時に [デモデータのロード] を必ず選択してください。
- ユーザーがエージェントチャットを使用するための法務履行者 (sn_lg_ops.legal_fulfiller) ロールを持っていることを確認します。

必要なロール：admin

手順

1. デモデータとともに エージェントチャット をインストールします。
   詳細については、次を参照してください。 エージェントチャット および 高度な作業アサイン .
2. アサインルールを構成して、チャット会話を法務部門のライブエージェントにルーティングするための基準を指定します。
   a. 移動先 高度な作業アサイン > 設定 > アサインルール.
   b. ベースシステムのアサインルール [法務チャットアサインルール **(Legal Chat Assignment Rule)]** を開きます。
   c. 必要に応じてフィールドを更新します。
      フィールドの詳細については、「エージェントのアサインルールの構成」を参照してください。
   d. [更新] をクリックします。
3. 作業アイテムキューと関連する割り当ての適格性を構成します。
   a. 移動先 高度な作業アサイン > 設定 > キュー.
   b. ベースシステムのキューの [法務チャット **(Legal Chat)]** を開きます。
   c. 必要に応じてフィールドを更新します。
      フィールドの詳細については、「作業アイテムキューの作成」を参照してください。
   d. [更新] をクリックします。
   e. [割り当ての適格性] 関連リストで、ベースシステムレコードの [法務部門] を開きます。
   f. 必要に応じてフィールドを更新します。
      フィールドの詳細については、「アサインの適格性を定義」を参照してください。

法務顧問センター 受信ボックスからのチャットセッションの開始

法務顧問センター 受信ボックスを介してチャット要求を受信し、その要求者とのチャットセッションを開始します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
ライブエージェントサポートによって、従業員と法務部門ユーザーの間のチャットインタラクションが可能になります。詳細については、「法務サービスのライブエージェントサポート」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.
2. 受信ボックスアイコン ( ) をクリックします。
3. [ステータス] で [利用可能] を選択して、チャット要求を受信する準備をします。
   仮想エージェントチャットの従業員は、[ライブエージェントに連絡する] オプションを使用して接続できます。
4. チャットがチャットキューから届いた場合は、[承認] を選択します。
   新しいインタラクションレコードが作成され、法務顧問センター に表示されます。
5. アクティブなチャットパネルで、[公開チャット] タブからチャットを開始した従業員とやり取りしたり、他の法務部門ユーザーと [プライベートチャット] タブから現在のチャットクエリに関連する情報についてやり取りしたりします。
   - チャットをするには、メッセージを入力して送信アイコン ( ) をクリックするか、Enter キーを押します。

     応答テンプレートを使用すると、事前定義されたコンテンツをチャット会話に挿入できます。[応答テンプレート] アイコン ( ) を選択し、適切な応答テンプレートを見つけます。テンプレートのコンテンツをコピーしてチャットに貼り付けます。

     > **注:**
     > チャットチャネル用に構成された応答テンプレートのみを使用できます。詳細については、「チャットチャネル用に構成された応答テンプレート」を参照してください。

   - 添付ファイルを送信するには、[添付ファイルをチャットに送信] アイコン ( ) をクリックし、添付するファイルを選択して [開く] をクリックします。
   - チャットを別のキューに転送するには、キューに転送アイコン ( ) をクリックしてキューを選択します。
   - チャットを別の利用可能なエージェントに転送するには、エージェントに転送アイコン ( ) をクリックしてエージェント名を選択します。

関連情報

チャットから作業を取得する

Workspace のインタラクションレコード

Legal Mobile

ServiceNow® Legal Mobile アプリケーションにより、従業員は法的要求を送信および追跡でき、弁護士はモバイルデバイスでこれらの要求を作業できます。

従業員は、Now® Mobile アプリを使用して、次のタスクを実行できます。

- 法的要求の送信と追跡
- 送信された要求のステータスの追跡

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

弁護士は、ServiceNow エージェント アプリを使用して、次のタスクを実行できます。

- 未アサインの要求と事項のトリアージ
- 要求の承認または却下
- 事項の作成および管理
- タスクの作成およびアサイン
- アーティファクトの作成および管理
- 法務イベントとマイルストーンの表示

これらのアプリは ServiceNow® モバイルプラットフォーム上で動作します。これらのモバイルアプリは、Apple App Store から iOS プラットフォームに、または Google Play Store から Android プラットフォームにダウンロードできます。

Legal Mobile アプリのデフォルトのスタイル

Legal Mobile アプリインターフェイスが ServiceNow AI Platform アプリケーションと一致するようになりました。モバイルの ネクストエクスペリエンス の詳細については、「Next Experience in Mobile (モバイルでの Next Experience)」を参照してください。

Legal Mobile のインストール

admin ロールをお持ちであれば、Legal Mobile アプリケーション (sn_lg_mobile) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。このアプリにより 法務サービスデリバリ アプリケーションを Now Mobile および モバイルエージェント モバイルアプリで使用できるようになります。

始める前に

- Legal Mobile アプリケーションとそれに関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 次のものをレビュー Legal Mobile 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 ServiceNow Store のアプリケーションリスト。

Legal Mobile アプリケーション (sn_lg_mobile) をインストールする前に、法務要求管理 (sn_lg_ops) アプリケーションをインストールします。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して Legal Mobile アプリケーション (sn_lg_mobile) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Legal Mobile をインストールする前にインストールする必要があります。

4. **[Install** (インストール)] を選択します。

法務サービスにアクセスするためのモバイルアプリのダウンロードおよびログイン

Now Mobile アプリをダウンロードして法的要求を送信および追跡し、モバイルエージェント モバイルアプリで送信された法的要求の作業を行います。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

インスタンスに Legal Mobile アプリをインストールすると、従業員と弁護士は、モバイルデバイスで法務サービスの使用を開始できます。

手順

1. Apple App Store から iOS プラットフォームに、または Google Play Store から Android プラットフォームに、次のモバイルアプリをダウンロードします。

   - 要求者は、法的要求を送信および追跡するために Now Mobile アプリをダウンロードします。

     このモバイルアプリの使用の詳細については、以下を参照してください。 Now Mobile app.

   - 法務部門のメンバーは、法的要求の作業を行うためのに モバイルエージェント モバイルアプリをダウンロードします。

     このモバイルアプリの使用の詳細については、「エージェントモバイルアプリ」を参照してください。

2. ServiceNow インスタンスをモバイルアプリに追加します。
3. ログインして、モバイルデバイスから Legal Mobile アプリの機能にアクセスします。
4. Now Mobile または モバイルエージェント モバイルアプリを開き、プラスアイコン (**+**) をタップします。
5. インスタンスアドレスを入力して、ServiceNow インスタンスを追加します。

   インスタンス名の末尾に service-now.com を含める必要はありません。

6. オプション: [ニックネームを入力 **(Enter nickname)]** フィールドに、インスタンスをすばやく識別するためのエイリアスを入力します。
7. [保存してログイン **(Save and Login)]** をタップします。
8. インスタンスにログインします。

Now Mobile による法的要求の送信

組織の法務部門に法務サービスを求める要求を送信します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. モバイルデバイスで Now Mobile アプリを開きます。
2. ナビゲーションバーで [サポート] をタップします。
3. [サポート] ページで、下にスクロールして [法務 **(Legal)]** をタップし、利用可能なすべての要求カテゴリを表示します。
4. 要求カテゴリをタップします。
5. 要求を送信する法務サービスアイテムをタップします。
   選択するカテゴリがわからない場合は、[一般的な法的要求 **(General Legal Request)]** サービスアイテムをタップします。
6. フィールドに入力します。

   注:
   すべての法務サービス要求には、選択した法務サービスアイテムに基づいて異なるフィールドセットがあります。

7. [送信] をタップします。
   要求が送信されたことを知らせる確認が表示されます。
8. [クローズ] をタップすると、サービスアイテムのリストに戻ります。

モバイルエージェント による法的要求のアサイン

法務グループマネージャーまたは実務エリアリードとして、法務部門のメンバーに作業対象の法務要求をアサインします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
従業員が法的要求を送信すると、関連付けられている実務エリアの問診票に設定されているアサインルールに基づいて、法務部門のグループまたはユーザーに自動的にアサインされます。要求が法務グループにアサインされている場合は、グループのどのメンバーでも要求自体をトリアージしたり、グループの別のメンバーにアサインしたりできます。

手順

1. モバイルエージェントで、 [実務エリア作業 **(Practice Area Work)]** リストに移動します。
2. [未アサインの要求 **(Unassigned Requests)]** をタップして、未アサインの要求のリストを開きます。
3. 要求アイテムをタップして法務部門のメンバーにアサインします。
4. [詳細] タブで、[アサイン] をタップします。
5. [アサイン先] リストで、要求をアサインするユーザーを選択します。
6. 送信アイコン ( ) をタップします。

タスクの結果
選択したユーザーに法的要求がアサインされます。法的要求のステータスが [アサイン済み] に変更されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルエージェント による法的要求の作業

法務部門のメンバーは、従業員が送信した法的要求の作業を行い、問題を解決したりクエリーに回答したりします。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. モバイルで モバイルエージェント アプリを開きます。
2. ナビゲーションバーで [法務 **(Legal)**] をタップします。
3. 次のいずれかの方法で、作業するアサインされた要求を開きます。
   - グローバル検索バーで要求を検索し、要求をタップして開きます。
   - [自分にアサインされた最重要要求 **(Critical Requests Assigned to Me)**] リストで、要求アプレットをタップします。
   - [自分の作業] リストで、[アサイン済み要求 **(Assigned Requests)**] をタップしてから、要求をタップします。
4. [作業開始] をタップして、法的要求の作業を開始します。

タスクの結果

法的要求のステータスが [アサイン済み] から [対応中] に変更されます。

次のタスク

- 法的要求の解決に必要な実行内容を追跡するチェックリストを作成および管理します。
- ドキュメント、ビデオ、画像を追加します。
- 法的要求を法務に関する事項に昇格します。このオプションは、法務案件管理 アプリケーションがインストールされている場合にのみ使用可能になります。
- 要求が解決されたら、法的要求をクローズします。

モバイルエージェント による法的要求のチェックリストの管理

要求を履行するために必要なすべてのアイテムを確実に完了するように、アサインされた法的要求のチェックリストを作成して管理します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. モバイルエージェント で、[アサインされた要求 **(Assigned Requests)**] リストに移動します。
2. チェックリストを作成する要求を開きます。
3. [チェックリスト] タブで、[アイテムを追加] をタップして新しいチェックリストアイテムを追加します。
4. [アイテムを追加] フィールドに、チェックリストのアイテムの説明を入力します。
5. 送信アイコン ( ) をタップします。
6. 要求の処理に必要なアクションに対して、チェックリストアイテムの追加を続行します。
7. 対応するアイテムをタップして、完了したアイテムにチェックを入れます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルエージェント を使用した法務に関する事項への法的要求の昇格

法的要求に追加の調査および評価や長期的な時間を要する場合、その法的要求を法務に関する事項に昇格することができます。

始める前に

法務案件管理 アプリがインストールされており、関連付けられている問診票のレコードプロデューサータイプが [要求および事項 **(Request and Matter)**] に設定されていることを確認します。詳細については、「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. モバイルエージェント で、[アサインされた要求 **(Assigned Requests)**] リストに移動します。
2. 作業するアサインされた要求をタップします。
3. [詳細] タブで、[問題を作成 **(Create Matter)**] をタップします。
4. [テンプレートから事項を作成 (Create Matter from Template)] 画面で、テンプレートを使用して法務に関する事項を作成するかどうかを指定します。
   - フェーズやタスクなど、事前定義されたデータで法務に関する事項レコードを作成するには、[事項テンプレート **(Matter template)**] からテンプレート名を選択します。
   - 事前定義されたデータなしで法務に関する事項レコードを作成するには、[事項テンプレート **(Matter template)**] フィールドを空のままにします。
5. 送信アイコン ( ) をタップします。

タスクの結果

- 法務に関する事項は、法的要求からコピーされた詳細を使用して作成されます。
- 事項テンプレートを選択した場合、その事項には、テンプレートから事前定義されたフェーズ、タスク、および属性があります。

モバイルエージェント を使用した法務に関する事項への協力者の追加

法務に関する事項の詳細と進捗状況を表示できるように、他のユーザーを協力者として追加します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

手順

1. モバイルエージェント で、[アサインされた法務に関する事項 **(Assigned Matters)**] リストに移動します。
2. 協力者を追加するアサイン済み事項をタップします。
3. アクションアイコン ( ) をタップし、[協力者を追加 **(Add Collaborators)**] オプションを選択します。
4. [協力者を追加 **(Add Collaborators)**] フィールドをタップし、協力者として追加するユーザーを選択します。
5. OK アイコン ( ) をタップします。
6. 送信アイコン ( ) をタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルエージェント を使用した法務に関する事項へのフェーズの追加

法務に関する事項にフェーズを追加し、構造化されたアプローチに従って事項を完了するための特定のタスクを実行します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて
事項テンプレートを使用して法務に関する事項を作成した場合は、テンプレートの事項に事前定義されたフェーズがあります。必要に応じてフェーズを追加できます。

手順

1. モバイルエージェント で、[アサインされた法務に関する事項 **(Assigned Matters)]** リストに移動します。
2. フェーズを追加するアサイン済み事項をタップします。
3. アクションアイコン ( ) をタップし、[フェーズを作成 **(Create Phase)]** オプションを選択します。
4. [フェーズ名を入力 **(Enter Phase Name)]** フィールドに、フェーズの一意の名前を入力します。
5. [フェーズ順番を入力 **(Enter Phase Order)]** フィールドに、作業するフェーズの順番を入力します。
6. 送信アイコン ( ) をタップします。

タスクの結果
フェーズが事項に追加されます。

次のタスク
フェーズにタスクを追加して、法務に関する事項のアクティビティを管理します。タスクを異なるユーザーが作業する必要がある場合は、これらのタスクをその人物にアサインできます。

モバイルエージェント を使用した法務に関する事項へのタスクの追加

事項を解決するために自分または別のユーザーが実行する必要がある、法務に関する事項または事項のフェーズにタスクを追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

手順

1. モバイルエージェント で、[アサインされた法務に関する事項 **(Assigned Matters)]** リストに移動します。
2. アサイン済み事項をタップします。
3. **[Others** (その他)] タブで、[フェーズとタスク **(Phase and Tasks)]** をタップします。
4. タスクを追加するフェーズを開きます。
5. アクションアイコン ( ) をタップし、[タスクを作成 **(Create Task)]** オプションを選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務に関する事項タスクフォーム

フィールド	説明
タスク名 (Task Name)	タスクの一意な名前
順番	タスクを処理する順番
タイプ	タスクのタイプ： ○ データコレクション ○ リスクおよび緩和
期日	タスクを完了させる必要のある日付
簡単な説明	タスクの完了に関連して予想されるアクティビティと出力を指定する簡単な説明

7. 送信アイコン ( ) をタップします。
8. タスクの履行に必要なすべてのアイテムを完了するためのチェックリストを作成します。
   a. [チェックリスト] タブで、[アイテムを追加] をタップして新しいチェックリストアイテムを追加します。
   b. [アイテムを追加] フィールドに、チェックリストのアイテムの説明を入力します。
   c. 送信アイコン ( ) をタップします。
   d. タスクの処理に必要なアクションに対して、チェックリストアイテムの追加を続行します。
9. [アサイン] ボタンをタップして、タスクで作業できるユーザーにタスクをアサインします。

タスクの結果
法務に関する事項タスクが作成され、事項の [タスク] タブに一覧表示されます。タスクがフェーズレコードに追加された場合、タスクはフェーズの [法務に関する事項タスク (Legal Matter Tasks)] タブにも一覧表示されます。

モバイルエージェント による法務に関する事項タスクの完了

アサイン済み事項タスクの作業が完了したら、タスクを完了としてマークします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順
1. モバイルエージェント で、[アサイン済みタスク] リストに移動します。
2. アサイン済みタスクをタップします。
3. [詳細] タブで、[完了としてマーク] をタップします。

タスクの結果
事項タスクが完了し、そのステータスが [レビュー] に更新されます。承認のために事項所有者に送信されます。

モバイルエージェント による法務に関する事項タスクの承認または却下

法務に関する事項所有者は、タスク所有者によって完了としてマークされた事項タスクをレビューし、承認または却下できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

手順

1. モバイルエージェント で、[承認待ち **(Pending Approvals)]** リストに移動します。
2. アサイン済みタスクをタップします。
3. オプション: タスク所有者が実行したタスクの詳細とアクティビティを確認します。
   a. [承認対象 **(Approval for)]** フィールドでタスク番号をタップします。
   b. 戻るアイコン () をタップして、タスク [承認待ちの法務事項タスク (Pending Legal Matter Task Approval)] 画面に戻ります。
4. [承認 **(Approve)]** または [却下 **(Reject)]** をタップしてタスクを承認または却下します。

タスクの結果

- 事項タスクを承認すると、タスクはクローズされます。タスクのステータスは [完了してクローズ] に更新されます。
- 事項タスクを却下すると、タスクが再オープンします。タスクのステータスが [対応中] に更新されます。タスク所有者は、タスクの作業を再度行い、タスクの要件を満たして、承認のために完了とマークすることができます。

モバイルエージェント を使用した法務に関する事項へのアーティファクトの追加

法務に関する事項にアーティファクトを追加し、事項に関連するドキュメント、メール、およびファイルをアップロードして保存します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて

> **注:**
> 要求者が要求を送信するときにファイルを添付すると、要求から昇格された事項にそのファイルを含むデフォルトのアーティファクトが作成されます。

手順

1. モバイルエージェント で、**[Assigned Matters** (アサインされた法務に関する事項)] リストに移動します。
2. アーティファクトを追加するアサイン済み事項をタップします。
3. アクションアイコン () をタップし、**[Create Artifact** (アーティファクトを作成)] オプションを選択します。
4. [簡単な説明を入力 **(Enter short description)]** フィールドにアーティファクトに関する簡単な説明を入力します。
5. 送信アイコン () をタップします。

タスクの結果
事項のアーティファクトフォルダーが作成されます。

次のタスク
事項関連ファイルをフォルダーに添付します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルエージェント を使用した法務に関する事項へのファイルの添付

法務に関する事項または事項タスクの作業中に、ドキュメント、メールメッセージのコピー、画像、または他のファイルなどのサポートドキュメントをアーティファクトにアップロードします。これらのアーティファクトを参照資料として使用し、類似する要求を将来解決することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

手順

1. モバイルエージェント で、[アサインされた法務に関する事項 **(Assigned Matters)]** リストに移動します。
2. アサイン済み事項をタップします。
3. [その他 **(Others)]** タブで、[アーティファクト **(Artifacts)]** をタップします。
4. ファイルを添付するアーティファクトを開きます。
5. [添付ファイルを追加 **(Add Attachment)]** をタップし、次のいずれかのオプションを選択します。
   - 写真を撮る (Take Photo)
   - ビデオを録画
   - ギャラリーを開く
   - ファイルの添付 (Attach File)

   ファイルが添付され、一覧表示されます。
6. オプション: 編集アイコン ( ) をタップして新しい名前を入力すると、ファイルの名前を変更できます。

   注:
   法務に関する事項にファイルが不要になった場合は、削除アイコン (✖) をタップしてファイルを削除できます。

モバイルエージェント を使用した法務に関する事項のクローズ

解決するためのアクティビティをすべて完了したとき、またはそれ以上のアクションが必要ない場合は、自分にアサインされた法務に関する事項をクローズします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

手順

1. モバイルエージェント で、[アサインされた法務に関する事項 **(Assigned Matters)]** リストに移動します。
2. アサイン済み事項をタップします。
3. [完了してクローズ] をタップします。
4. [問題をクローズ (Close Matter)] 画面で、[コメント] フィールドに、事項の解決策または解決されない場合にクローズする理由を説明するコメントを入力します。
5. 関連する法的要求を親要求とともにクローズするには、[関連する要求をクローズ **(Close related requests)]** をタップし、[はい] を選択します。
   [アサイン済み] または [対応中] 状況の関連する法的要求のみがクローズされます。
6. [送信] をタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

- 法務に関する事項がクローズされ、そのステータスが [完了してクローズ] に更新されます。
- 事項の親法務要求が他の未解決事項に関連付けられていない場合、要求もクローズされます。
- すべての関連する要求をクローズする場合、次の条件を満たす場合にもクローズされます。
  - これらの要求のステータスが [アサイン済み] または [対応中] のいずれかです。
  - これらの要求が他の未解決事項に関連付けられていません。
- [事項をクローズ (Close Matter)] ダイアログボックスに入力されたコメントは、すべての関連する未解決要求に投稿されます。

モバイルエージェント による法的要求のクローズ

解決したときに、アサインされた法的要求をクローズします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. モバイルエージェント で、[アサインされた要求 **(Assigned Requests)]** リストに移動します。
2. クローズする要求アイテムをタップします。
3. [完了してクローズ] をタップします。

タスクの結果
法的要求がクローズされ、ステータスが [完了してクローズ] に変更されます。

法務顧問センター

法務顧問センター は、法務部門のメンバーが実用的なウィジェットを使用して、法的問題を迅速に分類、優先順位付け、効率的に解決できるようにする Next Experience ワークスペースです。

法務顧問センター従来 ワークスペースは、構成可能な UI ビルダー バージョンに基づいてビルドされたワークスペースエクスペリエンスの再設計および再ビルドされたバージョンです。UI ビルダーの詳細については、「UI ビルダー」を参照してください。

重要:
法務顧問センター従来 は現在は廃止されており、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しています。強化されたワークスペースエクスペリエンスには、法務顧問センター を使用します。詳細については、Now Support ナレッジベースの Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] の記事を参照してください。

次の詳細を確認して、これらのアプリケーションの主なオファリングと相違点を理解してください。

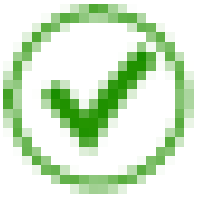
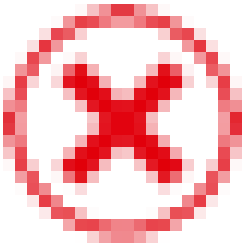
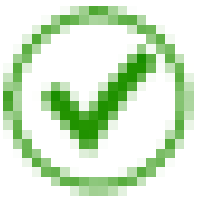
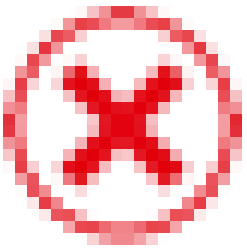
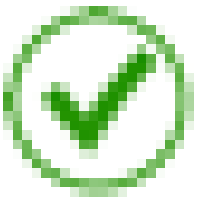
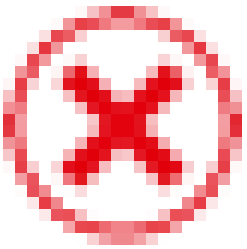
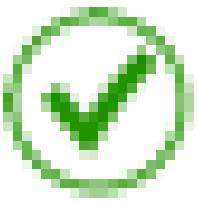
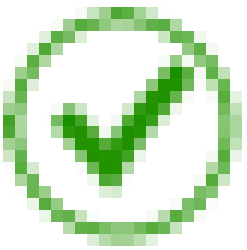
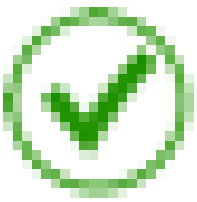
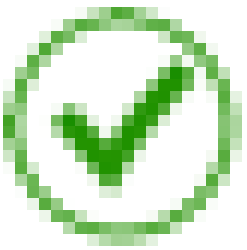
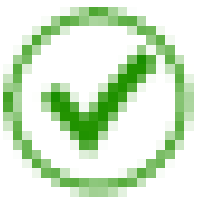
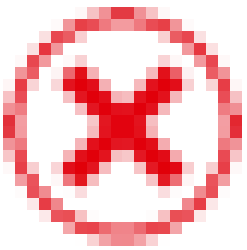
法務顧問センターと法務顧問センター従来の比較

機能とアプリケーションの可用性	法務顧問センター	法務顧問センター従来
機能の比較		

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

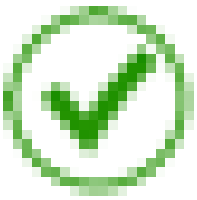
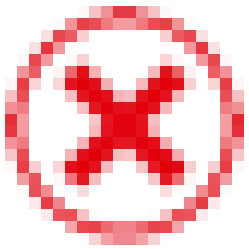
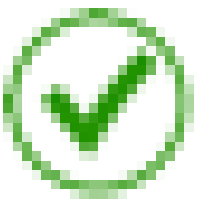
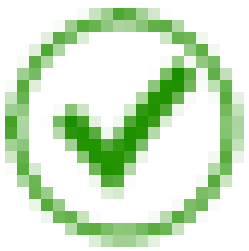
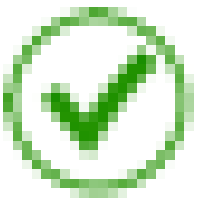
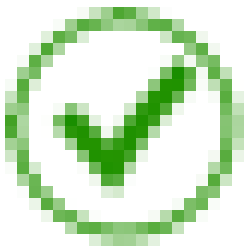
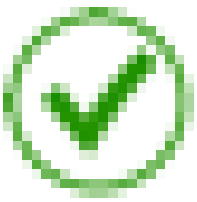
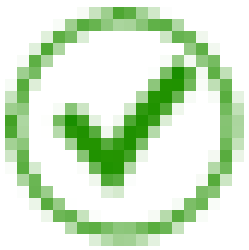
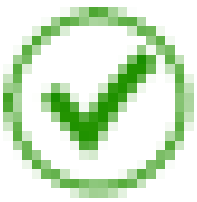
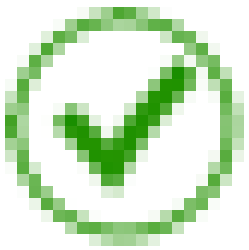
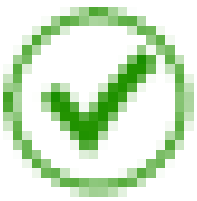
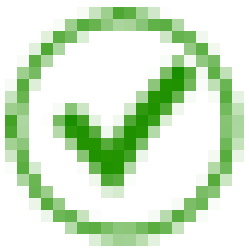
法務顧問センターと法務顧問センター従来の比較 (続く)

機能とアプリケーションの可用性	法務顧問センター	法務顧問センター従来
UI ビルダーを活用する • コンポーネントのプロパティを編集する • バリエーションと対象者を活用する • Next Experience UI ブランディング • スタイル構成		
AI 検索		
社外弁護士エンゲージメントのための Legal Tracker アプリケーションとの統合		
法務アプリケーションの比較		
法務要求管理		
法務案件管理		
法務サービスデリバリの契約管理プロ		

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

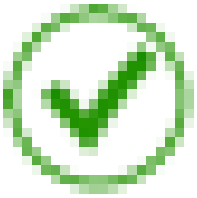
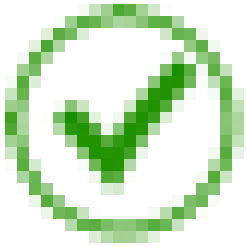
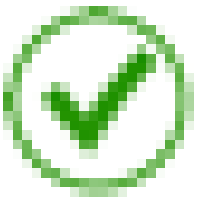
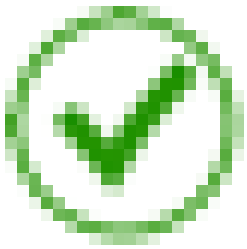
法務顧問センターと法務顧問センター従来の比較 (続く)

機能とアプリケーションの可用性	法務顧問センター	法務顧問センター従来
知的財産略式法務プロセス		
Legal Conflict of Interest		
法務部門によるコンテンツレビュー		
法務デジタルフォレンジック		
Legal Investigations		
Legal Simple Contracts		

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務顧問センターと法務顧問センター従来の比較 (続く)

機能とアプリケーションの可用性	法務顧問センター	法務顧問センター従来
法務簡易プライバシー		
Legal Stock Preclearance		

法務顧問センター の詳細

法務部門のメンバーは、法務顧問センター を使用して法務問題を分類、優先順位付けし、効率的に対処することができます。

法務顧問センター には、次のアプリケーションのインストールが必要です。

- 法務要求管理 (sn_lg_ops)
- 法務顧問センター (sn_lg_cf_workspace)

Next Experience を入手するために 法務顧問センター をインストール します。次のものをレビュー 法務顧問センター 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 ServiceNow Store のアプリケーションリスト。

注:
法務顧問センター をインストールして Next Experience を取得し、法務顧問センター従来 を確認してアンインストールします。詳細については、「Uninstall an application 」を参照してください。

法務顧問センター のメリット

機能とメリット

機能	メリット
ユーザーアクションウィジェットとメトリクス	履行者は、新規、アサイン済み、ドラフト、対応中の要求と事項、および保留中の承認の概要にアクセスします。また、オープンおよびクローズ済みの要求、事項、事項タスクの傾向、および選択したすべてのリンクの統合リストを確認することもできます。
マルチタブインターフェイス	開かれている複数レコード間を移動することで、複数の要求を同時に追跡して対処します。
リアルタイムアクティビティフィード	法的要求や法務に関する事項、通知に関連するアクティビティをリアルタイムで表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能とメリット (続く)

機能	メリット
直感的な検索とフィルター機能	Counsel Assist 内のナレッジベース、未解決および解決済みの法的要求や法務に関する事項、カタログアイテムなど、複数のソースから関連情報を検索します。
メールの作成および送信	法務顧問センター を使用して、法的要求、法的事項、または事項タスク記録フォームからのメールを作成して送信します。メールを作成してドラフトとして保存し、後で送信することもできます。

法務顧問センターホームページ

法務顧問センター ホームページでは、法的問題の迅速な分類、優先順位付け、および効率的な解決に役立つアクション可能なウィジェットを使用できます。

法務顧問センター は、法務履行者向けの Next Experience ワークスペースです。これは出発点として機能し、履行者にとって重要なもののスナップショットを提供します。法務部門のメンバーは、これによって法務問題を分類、優先順位付けし、効率的に対処することができます。法務顧問センターホームページダッシュボードでは、法的要求、法務に関する事項、事項タスク、および保留中の承認の概要を簡単に確認できます。これらは履行者が作業中であるものや、アサイン先グループに対して新しく作成されたもの、またはドラフト状況のものがあり、自分やアドレスに対してアサインできます。さまざまなメトリクスとウィジェットデータのグラフィカル表現により、作業負荷を監視し、優先度の高い項目に焦点を当て、責任範囲を簡単に移動することができます。他のユーザーが自分に委任した委任アイテムを表示できます。さらに、一定期間にわたるオープンおよびクローズ済みの要求および事項の傾向を表示することもできます。最後に、[あなたのリンク (Your links)] ウィジェットをブックマークとして使用して、ワークスペース内で頻繁に使用される重要な内部 URL および外部 URL に簡単にアクセスできます。

重要:

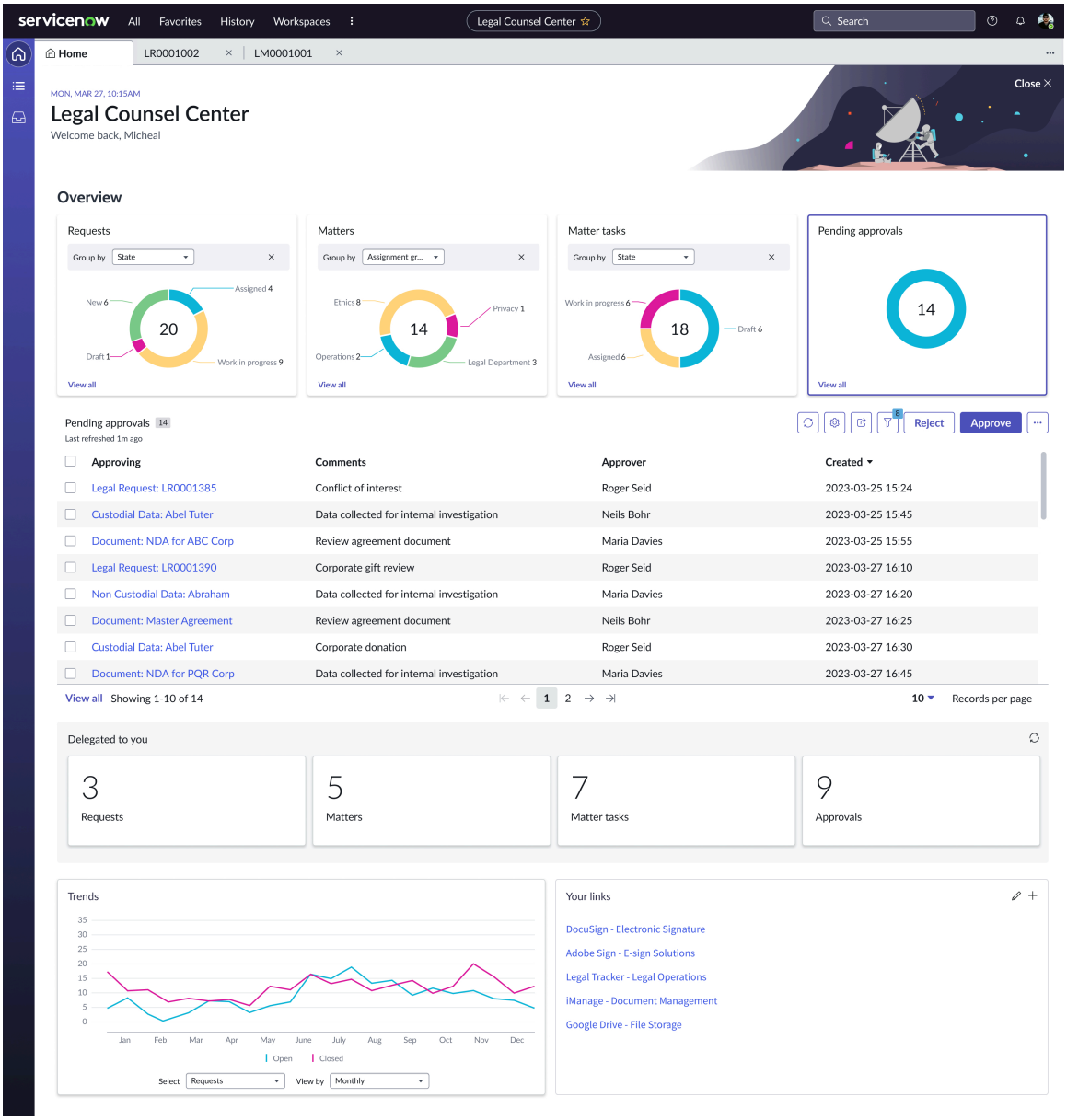
- 法務案件管理 プラグインがインストールされている場合、事項および事項タスクウィジェットが表示されます。
- 面談テンプレートを使用するには、まずインタビューテンプレートプラグイン (com.sn_interview_templates) をインストールし、法務顧問センター アプリケーションおよび 法務案件管理 スコープでインタビューテンプレートの要求済み RCA を有効にする必要があります。詳細については、「労務 (ER) の面談管理」を参照してください。

法務顧問センター ランディングページの例を次に示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務顧問センター の例



法務顧問センター従来

法務部門のメンバーは、法務顧問センター従来 を使用して法務問題を分類、優先順位付けし、効率的に対処することができます。

> **重要:**
> 法務顧問センター従来 は現在は廃止されており、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しています。強化されたワークスペースエクスペリエンスには、法務顧問センター を使用します。詳細については、Now Support ナレッジベースの Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] の記事を参照してください。

法務顧問センター従来 は、次のアプリをインストールしている場合に利用できます。

- 法務要求管理 (sn_lg_ops)
- 法務顧問センター従来 (sn_lg_workspace)
- 法務顧問センター コンポーネント (sn_lg_ws_comps)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務顧問センター従来 は、ServiceNow® エージェントワークスペース を使用してビルドされています。部門のニーズに応じて、法務顧問センター従来 をカスタマイズできます。

ServiceNow® 法務顧問センター コンポーネントアプリケーションは、法務顧問センター従来 内のコンポーネントを分離することにより優れたパフォーマンスを提供し、法務顧問センター従来 のワークスペースエクスペリエンスを向上します。

次のものをレビュー 法務顧問センター従来 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 ServiceNow Store のアプリケーションリスト。

主な機能

法務顧問センター従来 には次の機能が含まれています。

部門およびユーザーレベルのメトリクス

新規、アサイン済み、未アサイン、および優先度の高い要求の全体像を把握します。予定されているマイルストーンと承認待ちを確認して対処します。

マルチタブインターフェイス

開かれている複数レコード間を移動することで、複数の要求を同時に追跡して対処します。

リアルタイムアクティビティフィード

法的要求や法務に関する事項、通知に関連するアクティビティをリアルタイムで表示します。

直感的な検索とフィルター機能

Counsel Assist 内のナレッジベース、未解決および解決済みの法的要求や法務に関する事項、カタログアイテムなど、複数のソースから関連情報を検索します。

メールの作成および送信

法務顧問センター従来 内から、法的要求、法務事項、または事項タスクレコードフォームからのメールを作成して送信します。メールを作成してドラフトとして保存し、後で送信することもできます。

法務顧問センター従来 ユーザー

sn_lg_matter.matter_fulfiller および sn_lg_ops.request_fulfiller ロールを持つユーザーは、法務顧問センター従来 にアクセスでき、さまざまなロール用にパーソナライズされます。

法務顧問センター従来へのアクセス

法務顧問センター従来を開くには、 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター従来.

法務顧問センター従来 ランディング ページ

法務顧問センター従来 ランディングページで、法的要求、法務に関する事項、事項タスク、および今後のマイルストーンの概要をすばやく把握できます。さまざまなメトリクスとウィジェットデータは、ユーザーとチームが作業負荷を監視し、優先度の高いアイテムに集中し、担当全体をナビゲートしやすくするのに役立ちます。

注:
ウィジェットとウィジェットに表示されるデータはロールによって決定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務顧問センター ワークスペースの構成

法務顧問センター ワークスペースを構成して、履行者のニーズに応じてダッシュボードとインターフェイスをカスタマイズし、履行者が法的問題を分類、優先順位付け、および効率的に対処できるようにします。

構成の概要

法務顧問センター ワークスペースをホームページ、リストページ、およびアナリティクスセンターページとともに構成およびカスタマイズするには、UI ビルダー の基本をよく理解してください。詳細については、「UI Builder」を参照してください。

UI ビルダー で作業するには、[すべて] から **[UI** ビルダー] に移動します。次に、**Legal Counsel Center** を検索して選択し、構成します。ホームページを設定するには、[ランディングページ] のデフォルトを選択します。リストとアナリティクスセンターのページを構成する方法の詳細については、「Working in UI Builder」を参照してください。

法務顧問センター を構成するには、追加の構成可能ワークスペースコンポーネントについても理解する必要があります。詳細については、「Configuring Configurable Workspace」を参照してください。

法務顧問センター ワークスペースのインストール

admin ロールをお持ちであれば、法務顧問センター アプリケーション (sn_lg_cf_workspace) をインストールできます。このアプリケーションは、ServiceNow Store アプリケーションおよびプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の Legal Counsel Center アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
  - 法務要求管理 プラグイン
  - 法務顧問センター プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルタークライテリアと検索バーを使用して 法務顧問センター アプリケーション (sn_lg_cf_workspace) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

通知を有効または無効にする

法務顧問センター 通知を有効または無効にして、興味のある項目に登録し、興味がなく必須ではない情報は登録解除します。

始める前に

次のアプリケーションがインストールされている必要があります。

- 法務要求管理
- 法務顧問センター

必要なロール：admin

このタスクについて

使用できる通知の詳細については、「法務顧問センター の通知」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 自分の通知設定.
2. [通知] ウィンドウの [全般] タブで [詳細設定] を選択します。
3. [検索通知] フィールドに「Legal」と入力します。
4. 法務に関する事項または法的要求の通知を有効または無効にします。

タスクの結果

ユーザーに対して通知が有効または無効になります。通知の詳細については、「法務顧問センターの通知」を参照してください。

法務顧問センター 向けに **AI Search** を構成する

法務顧問センター Workspace 向けに AI Search の実装を構成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. UI Builder ホームページの [エクスペリエンス] セクションで **[Legal Counsel Center]** を検索して選択します。
3. [設定] を選択してエクスペリエンスの設定を開きます。
4. [グローバル検索] セクションの [検索ソース] ドロップダウンを検索して選択します。
5. ドロップダウンから **[Legal Counsel Center AI Search]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. **[Save** (保存)] を選択します。
7. ホームページに戻り、以下に移動します すべて > **AI** 検索 > **AI** 検索インデックス > インデックス付きソース.
8. **[AI Search** インデックス付きソース] ページが表示されます。
   次のインデックス付きソースを検索します。
   - 法的要求
   - 法務に関する事項
   - 法務に関する事項タスク
9. それぞれを選択して開きます。
10. それぞれの [すべてのテーブルをインデックス化] を選択します。
    このプロセスでは、すべてのテーブルのインデックスが生成されます。開いたページでタスクを実行する必要はなく、ページを閉じることができます。

タスクの結果

法務顧問センター 向け AI Search が構成され、法務顧問センター ワークスペースで使用できるようになります。

法務顧問センターの参照

参照トピックには、インストールされているコンポーネントと 法務顧問センター で利用可能な通知に関する追加情報が記載されています。

法務顧問センターとともにインストールされるロール

ユーザーロールは、法務顧問センター ワークスペースプラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

ロール

法務顧問センターとともにインストールされるロール

法務ロールの役職	説明	ワークスペースロール
法務顧問センター ワークスペースアドミニストレーター [sn_lg_cf_workspace.admin]	ビジネス要件またはユーザー要件に合わせて法務要求管理 の 法務顧問センター ワークスペースを変更する権限をすべてのアドミニストレーターに付与します。 • chat_admin ロールは、チャットテーブルを管理します。 • uxframework_designer ロールには、UI を設計するための UX ページ要素レコードへの書き込みアクセス権があります。 • agent_workspace_user ロールでは、インタラクションエージェントとインタラクションキューの転送を実行できます。 • sn_agent_recommend.recommendation_admin ロールでは、履行者支援の推奨設定を管理できます。 • interaction_admin ロールでは、インタラクション管理システムを管理できます。	ワークスペースアド [workspace_admin] • チャットアドミン • UX フレームワー [uxframework_de • 法務顧問センター [sn_lg_cf_worksp • 履行者推奨のアド [sn_agent_recom _admin] • インタラクション [interaction_adm • ワークスペースリ [workspace_list_ • UI アクションアド • UI ビルダーアドミ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務顧問センターとともにインストールされるロール (続く)

法務ロールの役職	説明	ワークスペースロール
	• workspace_list_admin ロールでは、ワークスペースリストとカテゴリを管理できます。 • ui_action_admin ロールでは、UI アクションを管理できます。 • ui_builder_admin ロールは、UX ページの作成、更新、読み取り、および削除を行うための UI ビルダー API を使用する権限を付与します。 • uxframework_user ロールでは、アクセス可能な任意のテーブルでコンポーネント参照フィールドを設定できるように、UX コンポーネントレコードのライブラリから参照および選択することができます。 • sn_intel_analyzer.similarity _analyzer_admin ロールでは、類似性アナライザーを管理できます。類似性アナライザーは、レコードの解決に役立つパターンと傾向を定義します。 • form_admin ロールは、フォーム、フォームセクション、およびセクション要素を管理します。 • personalize_form ロールでは、フォームをカスタマイズできます。 • ui_notification_admin ロールでは、通知トリガーを構成できます。	• UX フレームワー [uxframework_us • 類似性アナライザ [sn_intel_analyze _analyzer_admin] • フォームアドミン • フォームのカスタ • UI 通知アドミン [
法務顧問センター ワークスペースユーザー [sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user]	法務顧問センター ワークスペースへのアクセス権をユーザーに提供します。	ワークスペースユー

自動翻訳

ユーザーロール

sn_lg_ops.legal_fulfiller および sn_lg_ops.request_fulfiller ロールを持つユーザーは、法務顧問センター にアクセスできます。アサイン先グループ、実務エリア、およびその他のアクセス認証情報に応じて、さまざまなロールの 法務顧問センター をカスタマイズできます。カスタマイズの詳細については、「法務顧問センター ワークスペースの構成」を参照してください。

法務顧問センターへのアクセス

法務顧問センターにアクセスするには、に移動します ワークスペース > 法務顧問センター. または、次の場所に移動して 法務顧問センター にアクセスすることもできます。 すべて > 法務要求 > 法務顧問センター.

法務顧問センター の通知

法務顧問センター 通知を使用すると、ユーザーは興味のあるアイテムを購読したり、興味がなく必須ではないメッセージの購読を解除したりできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務顧問センター は、法務に関する事項および法的要求の通知を提供します。

通知を有効または無効にする方法については、「通知を有効または無効にする」を参照してください。

法的要求通知

法的要求の新しいコメントを除き、法的要求のすべての通知のデフォルトステータスは [有効] です。

法的要求通知の詳細

名前	受信者	役職
法的要求が新規作成されました	実務エリアリード、アサイン先グループマネージャー、およびイベント作成者 (上記のロールの場合)	${Request}が作成されました
法的要求がアサインされました	アサイン先	${Request}がアサインされています
法的要求が更新されました	要求元、作成者	${Request}が更新されました
法的要求の新しいコメント	アサイン先、実務エリアリード、履行者ロールを持つウォッチリストユーザー、追加のアサイニーリスト	${Request}：コメントが追加されました
法的要求の再提出	要求元、作成者	${Request}が再送信されました
法的要求の再開	アサイン先、作成者	${Request}が再開されました
面接者が追加されました	現在の面接者が追加されました	${Matter}：面接者が追加されました
自筆署名用に送信	署名者	${contract_request.short_description}
自筆署名済みの契約	作成者	${contract_request.short_description}
署名者が署名を拒否しました	契約要求、要求元	${contract_request.number}：署名が却下されました
非アクティブな COI レコードを更新	ユーザー (作成者)	${legal_request}が非アクティブ化されました
COI の承認	ユーザー (作成者)	${legal_request}が承認されました
Stock Preclearance 要求が承認されました	要求元	${legal_request.number} が承認されました
COI 要求者へのリマインダー	ユーザー (作成者)	${number} はまもなく期限切れになります
Stock Preclearance 要求が却下されました	要求元	${number} が却下されました
ドキュメント準備完了	要求元	${number}：ドキュメントの準備ができました

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務に関する事項の通知

すべての法務に関する事項通知のデフォルトステータスは [有効] です。

法務に関する事項の通知の詳細

名前	受信者	役職
法務事項の新規作成	実務エリアリードロールの場合、実務エリアリードおよびイベント作成者	${Matter}が作成されました
法務事項のアサイン	アサイン先	${Request}がアサインされています
法務事項の更新	作成者、要求元、事項所有者	${Matter}が更新されました
法務事項の再開	アサイン先、実務エリアリード、履行者ロールおよびイベント作成者 (上記のロールの場合) を持つウォッチリストユーザー	$(short description)
法務事項への新規コメント	アサイン先、実務エリアリード、履行者ロールを持つウォッチリストユーザー、追加のアサイニーリスト	${Matter}：コメントが追加されました
法務事項のクローズまたはキャンセル	実務エリアリード、履行者ロールおよびイベント作成者 (上記のロールの場合) を持つウォッチリストユーザー	${Matter}がクローズまたはキャンセルされました
法務事項タスクのアサイン	アサイン先	${Request}がアサインされています
承認者による法務事項タスクの却下	アサイン先	${task}は却下されました
アドホック承認の承認	アサイン先およびイベント作成者 (アサイン先の場合)	${Request}が承認されました
アドホック承認の却下	アサイン先およびイベント作成者 (アサイン先の場合)	${Request}が却下されました

外部向け法務サービスセンター

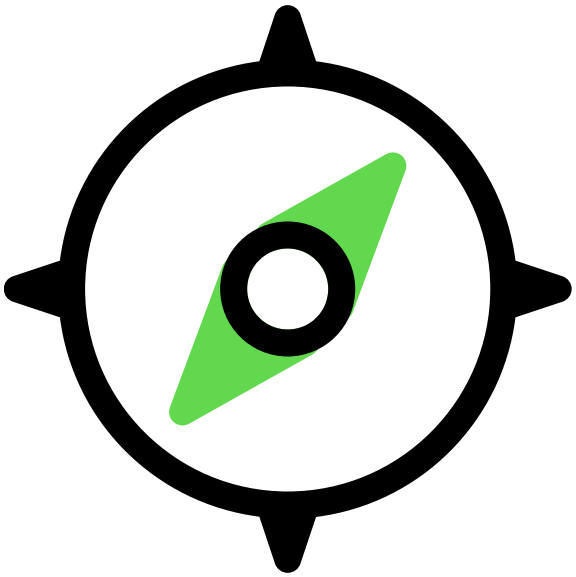
ServiceNow® 外部向け法務サービスセンター アプリケーションを使用すると、顧客、パートナー、一般市民などの外部ユーザーが、法務情報について組織に直接連絡できます。説明を求めたり、懸念事項を提出したり、必要な法的情報を入手したりできます。このアクセスにより信頼が育まれ、説明責任と法令コンプライアンスに対する組織のコミットメントを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

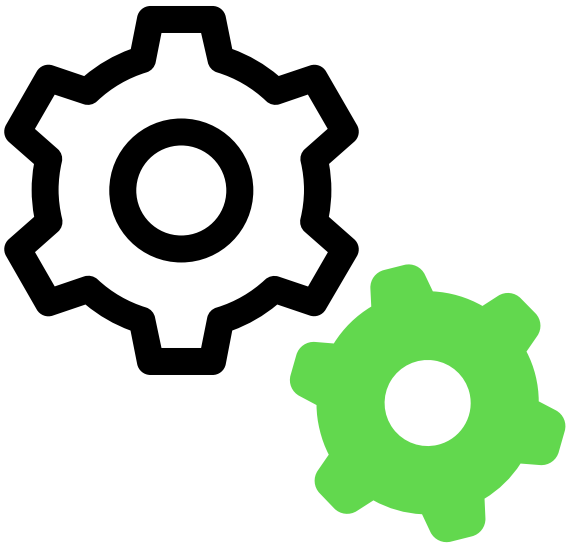
開始するには

探索



の機能とメリットについて説明します 外部向け法務サービスセンター

の設定



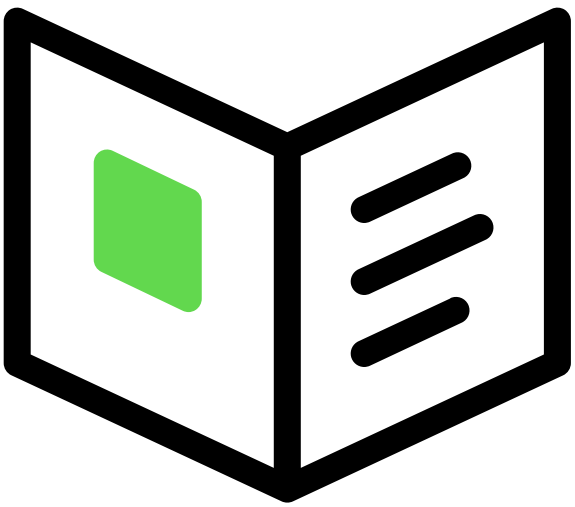
外部向け法務サービスセンターのインストールと構成

使用方法



外部向け法務サービスセンターを使用して、法務サービスの要求を送信、表示、および追跡します

参照



インストールされているロールなどのコンポーネントの詳細を取得します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

役に立つリソース

役立つ情報を提供できる ServiceNow リソースは次のとおりです。

ServiceNow コミュニティ

ServiceNow コミュニティ で他の法務サービスデリバリユーザーとつながります。

Customer Success Center

自分のロールに関連する有用なリソースを検索し、ベストプラクティスを調べる Customer Success Center

既知のエラーポータル

既知のエラーポータル で、特定の既知のエラーの詳細と、回避策 (存在する場合) を確認します

外部向け法務サービスセンターの詳細

サンプルワークフローを使用して、外部向け法務サービスセンターの詳細と、それが組織内のさまざまなユーザーにもたらす価値・効果について説明します。

外部向け法務サービスセンター の概要

ServiceNow® 外部向け法務サービスセンター アプリケーションを使用すると、顧客、パートナー、一般市民などの外部ユーザーが、法務情報について組織に直接連絡できます。説明を求めたり、懸念事項を提出したり、必要な法的情報を入手したりできます。このアクセスにより信頼が育まれ、説明責任と法令コンプライアンスに対する組織のコミットメントを示します。

外部向け法務サービスセンター ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
法務アドミニストレーターまたは法務構成担当者	法務サービスの要求を送信するための 外部向け法務サービスセンター とレコードプロデューサーを構成します。
外部向け法務サービスセンター 外部ユーザー	法務サービスの要求を送信、表示、および追跡します。

外部向け法務サービスセンター のワークフロー

1. 法務アドミニストレーターまたは法務構成担当者は、外部ユーザーが使用できるようにレコードプロデューサーを構成します。
2. 外部ユーザーは、外部法務サービスセンターに登録するために次のアクションを実行します。
   a. 外部向け法務サービスセンターにアクセスする。
   b. 登録要求を送信します。
   c. パスワードを設定し、登録プロセスを完了します。
3. 外部ユーザーは、法務サービスの要求を送信するために次のアクションを実行します。
   a. 外部向け法務サービスセンター にログインします。
   b. カタログから要求タイプを選択します。
   c. 要求を送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. アサイン先グループ要求は要求を処理します。
5. 外部ユーザーは、 外部向け法務サービスセンターからの要求を表示および追跡します。

外部向け法務サービスセンター のメリット

外部向け法務サービスセンターのメリット

メリット	機能	ユーザー
透明性の向上:外部ユーザーからの法的要求に対処することで、組織の運用の透明性を維持し、信頼を促進します。	外部ユーザーによって送信された法的クエリーへの対応	外部ユーザー
カスタマーサービスの強化:法的な懸念や問い合わせに対応するための直接的で正式なチャネルを提供します。	レコードプロデューサーを 外部向け法務サービスセンター で利用できるように構成します。	法務構成担当者
リスク管理:潜在的な法的リスクを特定して軽減するのに役立ちます。	外部ユーザーによって送信された法的クエリーへの対応	法務チーム
コンプライアンス保証:外部の法的問い合わせのためのシステムを持つことは、組織が関連する法律や規制に準拠することを促進するのに役立ちます。	外部ユーザーによって送信された法的クエリーへの対応	法務チーム

次に探索する内容

外部向け法務サービスセンターを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- の構成 外部向け法務サービスセンター
- 外部向け法務サービスセンター の使用
- 外部向け法務サービスセンターの参照

の構成 外部向け法務サービスセンター

外部向け法務サービスセンターをインストールし、外部ユーザーが法務サービスの要求を送信できるようにするための要件を設定します。

構成の概要

1. 外部向け法務サービスセンター をインストール

   外部向け法務サービスセンター をインストールしてアクティブ化します。

2. 外部ユーザーのレコードプロデューサーを有効にする

   レコードプロデューサーを 外部向け法務サービスセンター カタログで使用できるようにします。

3. レコードプロデューサーの [ドラフトとして保存] オプションを有効にする

   レコードプロデューサーの [ドラフトとして保存] オプションを有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. のパスワードリセットプロセスの構成 外部向け法務サービスセンター

パスワードリセットアプリケーションを使用すると、エンドユーザーはセルフサービスプロセスを使用してパスワードをリセットまたは変更できます。

外部向け法務サービスセンター をインストール

admin ロールを持っている場合は、 外部向け法務サービスセンター プラグイン (sn_lg_ext_portal) を有効にすることができます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に
外部向け法務サービスセンター では、他の ServiceNow AI Platform とは別のサブスクリプションが必要です。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入すると、特定のプラグインが自動的にアクティブになります。有料プラグインが自動的にアクティブになっていない場合は、インスタンスの [すべてのアプリケーション] リストから手動でアクティブ化できます。

注:

サブスクリプションを購入する前に、Now Support サービスカタログ から非本番インスタンスを要求することによって、その機能を課金なしに評価できます。

必要なロール：admin

このタスクについて
必要なプラグインとロールが 外部向け法務サービスセンター とともにインストールされます。

詳細については、「外部向け法務サービスセンターの参照」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 外部向け法務サービスセンター プラグイン (sn_lg_ext_portal) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

外部ユーザーのレコードプロデューサーを有効にする

レコードプロデューサーを 外部向け法務サービスセンター カタログで使用できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_admin

このタスクについて
外部ユーザーが 外部向け法務サービスセンターを介して要求を送信するためのレコードプロデューサーを作成できます。詳細については、「法務サービスのレコードプロデューサーの管理」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 法務管理 > レコードプロデューサー.
2. リストからレコードプロデューサーを選択します。
3. 外部ユーザーのレコードプロデューサーを有効にします。
   a. [利用可能] 関連リストを選択します。
   b. **[Edit** (編集)] を選択します。
   c. **sn_lg_ext_portal.ext_user** を持つユーザーを選択します。
   d. [追加] アイコン ( ) を選択します。
      sn_lg_ext_portal.ext_user を持つユーザーは 、[利用可能] リストに移動されます。
   e. **[Save** (保存)] を選択します。
4. 利用不可リストから外部ユーザーロールを削除します。
   a. [利用不可] 関連リストを選択します。
   b. **[Edit** (編集)] を選択します。
   c. [利用不可] リストから [SNC 外部] を選択します。
   d. [削除] アイコン( )を選択します。
5. [更新] を選択して、レコードプロデューサーを保存します。
6. レコードプロデューサーをカタログで使用できるようにするには、レコードプロデューサーから参照されるテーブルの ACL を構成します。
   詳細については、「Configure an ACL rule」を参照してください。

タスクの結果
レコードプロデューサーは、 外部向け法務サービスセンター カタログ内の外部ユーザーが使用できます。

次のタスク
レコードプロデューサーの [ドラフトとして保存] オプションを有効にする場合は、システムプロパティ *glide.sc.enable.save_as_draft.portal.elp*を有効にします。詳細については、「レコードプロデューサーの [ドラフトとして保存] オプションを有効にする」を参照してください。

レコードプロデューサーの [ドラフトとして保存] オプションを有効にする

レコードプロデューサーの [ドラフトとして保存] オプションを有効にします。

始める前に
必要なロール:sn_lg_ext_portal.ext_config

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. フィルターナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [名前] 列で、 glide.sc.enable.save_as_draft.portal.elp プロパティを検索します。
   システムプロパティの詳細については、「 とともにインストールされるプロパティ 外部向け法務サービスセンター」を参照してください。
3. プロパティを選択します。
4. 現在のアプリケーションスコープでプロパティを編集できない場合は、ページ上部のメッセージでここの単語を選択してください。
5. [値] フィールドを true に更新します。
6. [更新] を選択します。

のパスワードリセットプロセスの構成 外部向け法務サービスセンター

パスワードリセットアプリケーションを使用すると、エンドユーザーはセルフサービスプロセスを使用してパスワードをリセットまたは変更できます。

外部ユーザーは、パスワードを忘れた場合にパスワードをリセットできます。パスワードリセットプロセスの構成の詳細については、「 Configuring Password Reset 」を参照してください。

外部向け法務サービスセンター の使用

ServiceNow® 外部向け法務サービスセンター アプリケーションを使用すると、外部ユーザーは自分自身を登録し、法務サービスに対する要求を送信、表示、および追跡できます。

要求の送信時に添付ファイルを追加することもできます。

注:
外部ストレージが構成されている場合、要求に添付ファイルを追加することはできません。

法務サービスの要求の送信の概要

自分自身を登録して法務サービスの要求を送信するには、次のアクションを実行します。

1. 登録先 外部向け法務サービスセンター

   要求を送信できるようにするには、 外部向け法務サービスセンター に登録してください。

2. から要求を作成 外部向け法務サービスセンター

   外部向け法務サービスセンターから法務サービスの要求を作成します。要求を送信するか、ドラフトとして保存して後で送信することができます。

3. での要求の編集 外部向け法務サービスセンター

   保存された編集要求は、 外部向け法務サービスセンターではドラフトになります。

4. で送信された要求の表示と追跡 外部向け法務サービスセンター

   外部向け法務サービスセンターから法務サービスに対して送信された要求を表示および追跡します。

登録先 外部向け法務サービスセンター

法務サービスの要求を送信するには、 外部向け法務サービスセンターに登録してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:sn_lg_ext_portal.ext_user

手順

1. インスタンス URL にアクセスし、/elp サフィックスを追加して、 外部向け法務サービスセンター ホームページに移動します。
   例:https://example.com/elp。
2. [登録 **(Register)]** を選択します。
3. [アカウントのサインアップ] フォームで、フィールドに入力します。
   [名]、[姓]、[メール] は必須フィールドです。
4. [サインアップ] を選択します。
   入力したメールアドレスに検証メールが送信されます。
5. 確認メールから [アカウントの確認] を選択します。
   - 詳細が検証されると、自己登録要求が承認されます。
   - 自己登録要求が承認されると、パスワードを設定するためのメールが届きます。
6. パスワード設定の電子メールで、[新しいパスワードを設定] を選択して、アカウントに新しいパスワードを設定します。
7. アカウントのパスワードを設定します。
   自己登録が完了しました。これで、 外部向け法務サービスセンターにログインできるようになりました。

から要求を作成 外部向け法務サービスセンター

外部向け法務サービスセンターから法務サービスの要求を作成します。要求を送信するか、ドラフトとして保存して後で送信することができます。

始める前に
必要なロール:sn_lg_ext_portal.ext_user

このタスクについて
法務サービスの要求を送信する前に、 外部向け法務サービスセンター に登録していることを確認します。詳細については、「登録先 外部向け法務サービスセンター」を参照してください。

手順

1. インスタンス URL にアクセスし、/elp サフィックスを追加して、 外部向け法務サービスセンター ホームページに移動します。
   例:https://example.com/elp。
2. ユーザー名とパスワードを使用してログインします。
3. 法務サービスカタログから、送信する要求タイプを選択します。
4. サマリーの説明を追加します。
5. オプション: 説明を追加します。
6. オプション: 添付ファイルを追加します。
   a. [追加] アイコン (📎) を選択します。
   b. 次のいずれかの方法を使用して添付ファイルを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [ファイルを選択] を選択し、添付するファイルを選択します。
- ローカルコンピューターからブラウザウィンドウにファイルをドラッグして、現在のレコードに添付します。
- ローカルコンピューターから、添付するファイルをコピーします。[ドキュメント] ボックス内をクリックし、ファイルを貼り付けます。

7. 要求を送信するか、ドラフトとして保存します。

での要求の編集 外部向け法務サービスセンター

外部向け法務サービスセンター でドラフトとして保存された要求を編集します。

始める前に

編集できるのは、ドラフトとして保存された要求のみです。一度送信した要求は編集できません。
必要なロール:sn_lg_ext_portal.ext_user

手順

1. インスタンス URL にアクセスし、/elp サフィックスを追加して、 外部向け法務サービスセンター ホームページに移動します。
   例:https://example.com/elp。
2. ユーザー名とパスワードを使用してログインします。
3. ヘッダーから [自分の要求] に移動します。
4. [ドラフト] タブに移動します。
5. 要求を選択します。
6. [ドラフトを更新] を選択します。
7. サマリーの説明または説明を編集します。
8. 添付ファイルを操作します。
9. [ドラフトを更新] を選択してファイルを保存します。
10. オプション: 要求を送信する場合は 、[送信] を選択します。

で送信された要求の表示と追跡 外部向け法務サービスセンター

外部向け法務サービスセンターから法務サービスに対して送信された要求を表示および追跡します。

始める前に

必要なロール:sn_lg_ext_portal.ext_user

このタスクについて

要求を送信すると、アサイン先グループがその要求の処理を開始します。要求にコメントが追加されると、メールが送信されます。要求は、解決されると完了としてマークされます。

手順

1. インスタンス URL にアクセスし、/elp サフィックスを追加して、 外部向け法務サービスセンター ホームページに移動します。
   例:https://example.com/elp。
2. ユーザー名とパスワードを使用してログインします。
3. ヘッダーから [自分の要求] に移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [送信された要求] タブに移動して、要求を確認します。
   送信された要求のリストがステータスとともに表示されます。
5. 詳細を表示する要求を選択します。
   - [アクティビティ] タブで、コメントを表示します。
   - [添付ファイル] タブで、添付ファイルを表示します。
   - [要求の詳細] で、サマリーと説明を表示します。
6. 要求にコメントを投稿します。
   a. [アクティビティ] タブに移動します。
   b. [ここにメッセージを入力してください] フィールドにコメントを入力します。
   c. [**Post** (投稿)] を選択します。
7. 要求が不要になった場合はキャンセルします。
   a. 選択 アクション > 要求のキャンセル.
   b. キャンセルの理由を入力します。
   c. キャンセルを確定 を選択します。
   要求がキャンセルされ、キャンセルのメール通知が届きます。

外部向け法務サービスセンターの参照

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロールなど) が、 外部向け法務サービスセンターのインストールとともにインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

ロール

外部法務サービスセンター **(External Legal Service Centre)** と併せてインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
外部向け法務サービスセンター アドミニストレーター [sn_lg_ext_portal.ext_admin]	法務サービスセンター (External Legal Service Centre) アプリケーションの管理権限と基礎となるデータへのフルアクセス権を付与します。	sn_lg_ext_portal.ext_config
外部向け法務サービスセンター 構成担当者 [sn_lg_ext_portal.ext_config]	外部法務サービスセンターアプリケーションのデータを構成するためのアクセス権を付与します。	• sn_lg_ops.legal_user • sn_lg_ext_portal.ext_user
外部向け法務サービスセンター ユーザー [sn_lg_ext_portal.ext_user]	外部法務サービスセンターへのユーザーアクセスを提供し、アクションを実行します。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部向け法務サービスセンターとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロールなど) が、 外部向け法務サービスセンターのインストールとともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

ロール

外部向け法務サービスセンター とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
外部向け法務サービスセンター アドミニストレーター [sn_lg_ext_portal.ext_admin]	法務サービスセンター (External Legal Service Centre) アプリケーションの管理権限と基礎となるデータへのフルアクセス権を付与します。	sn_lg_ext_portal.ext_config
外部向け法務サービスセンター 構成担当者 [sn_lg_ext_portal.ext_config]	外部法務サービスセンターアプリケーションのデータを構成するためのアクセス権を付与します。	• sn_lg_ops.legal_user • sn_lg_ext_portal.ext_user
外部向け法務サービスセンター ユーザー [sn_lg_ext_portal.ext_user]	外部法務サービスセンターへのユーザーアクセスを提供し、アクションを実行します。	なし

とともにインストールされるプロパティ 外部向け法務サービスセンター

外部向け法務サービスセンター でレコードプロデューサーの [ドラフトとして保存] オプションを有効にするために使用できるプロパティ。

これらのプロパティは外部向け法務サービスセンターで利用可能です。

注:
システムのプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、ナビゲーション フィルターに「sys_properties.list」と入力します。

外部向け法務サービスセンター のプロパティ

プロパティ	説明
glide.sc.enable.save_as_draft.portal.elp	レコードプロデューサーの [下書きとして保存] オプションを有効にします。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • Other possible values: false

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部向け法務サービスセンター のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル • 詳細を見る：

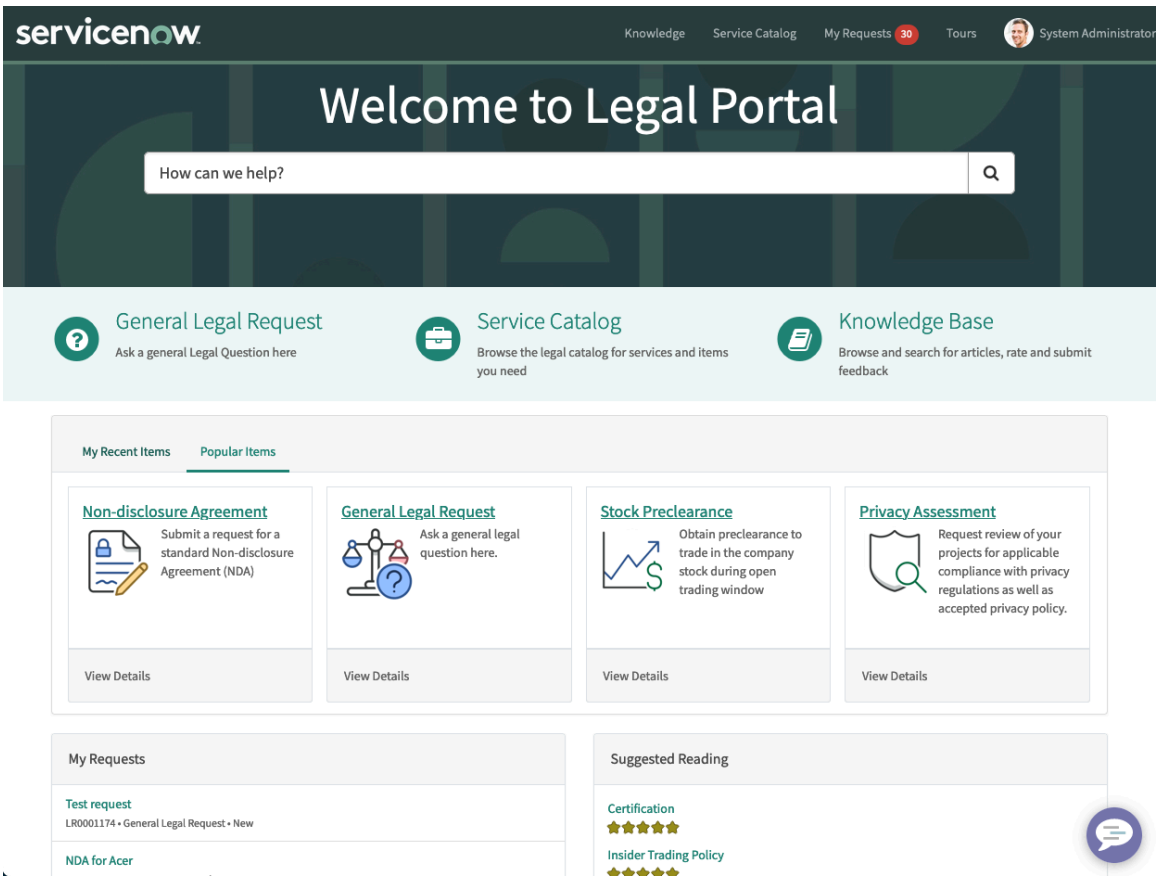
法務サービスポータル の詳細

法務サービスポータル は、従業員が法的要求を送信し、その進捗状況を監視し、法務ナレッジベースの記事を参照し、仮想エージェントチャットサポートを使用してサポートを受けるためのセルフサービスポータルです。

法務サービスポータル は 法務要求管理 アプリをインストールするとインストールされます。

移動先 すべて > 法務要求 > 法務サービスポータル をクリックして 法務サービスポータルにアクセスします。

法務サービスポータル



法務サービスポータル を使用して、次のタスクを実行します。

- 法務サービスカタログのカタログアイテムから選択して、法的要求を送信します。
- 送信された要求のステータスを追跡します。
- 評価の高い法務ナレッジベース記事を検索して参照し、情報を探します。
- 仮想エージェントとチャットして法的要求を送信および追跡し、法務ナレッジベースの記事を参照します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow® AI 検索 を有効にすると、予測と自然言語処理 (NLP) によって検索結果が向上します。詳細については、「法務サービスポータル での AI 検索 の有効化と構成」を参照してください。

法務サービスデリバリ のセキュリティ機能

法務サービスデリバリ では、呼び出し元アクセス制限、暗号化のサポート、エッジ暗号化 など、さまざまな ServiceNow AI Platform セキュリティ機能を提供します。

法務サービスデリバリ の呼び出し元アクセス制限

呼び出し元アクセス制限 (RCA) 特権の設定では、アプリケーション、アプリケーションリソース (アクセス制御ロール、ビジネスルール、UI アクション、スクリプトインクルードなど)、イベントに対するクロススコープアクセスを定義するか、アクセスの要求を許可または拒否します。アドミニストレーターは RCA を使用して、法務サービスデリバリ アプリケーション、アプリケーションリソース、またはイベントへのアクセスを要求するクロススコープアプリケーションまたはスクリプトを追跡し、スコープ対象のテーブルやスクリプトインクルードの機密情報を保護できます。

Scoped Application Restricted Caller Access [com.glide.scope.access.restricted_caller] プラグインは、法務サービスデリバリアプリケーションのインストール中またはアップグレード中にアクティブ化されます。

アプリケーションリソースへのクロススコープアクセスを定義する場合は、次の設定を使用します。

呼び出し元追跡

この設定は、開発ステージに推奨されます。テーブルとスクリプトインクルードへのアクセスは許可されますが、[制限付き発信者アクセス] テーブルで追跡されます。アクセス情報は、[アプリケーション制限付きの申請者アクセス] から表示できます。

呼び出し元制限

この設定は、開発完了後の本番フェーズに推奨されます。

詳細については、「Define cross-scope access to an application resource (アプリケーションリソースへのクロススコープアクセスの定義)」を参照してください。

法務サービスデリバリの暗号化

法務サービスデリバリは暗号化を提供し、機密情報を保護します。

暗号化により、権限のないユーザーが特定のフィールドを表示できなくなります。法務サービスデリバリでフィールドを暗号化するために、列レベル暗号化がデフォルトでアクティブになっており、ロールベースの暗号化機能が提供されています。

暗号化の詳細については、「フィールド暗号化」を参照してください。

エッジ暗号化向け法務サービスデリバリ

ServiceNow® エッジ暗号化™ は、社内の機密データを暗号化 (送信中に暗号化) してから、インターネット経由で ServiceNow インスタンスに送信し、暗号化はそのまま維持されます。

詳細については、「エッジ暗号化について」を参照してください。

エッジ暗号化は、ユーザー側のネットワークのプロキシーサーバーで有効になるので、プラン立案、ネットワーク管理、およびセットアップが非常に重要になります。詳細については、「Planning for Edge Encryption (エッジ暗号化の計画立案)」を参照してください。

エッジ暗号化のインストールについては、「エッジ暗号化のインストール」を参照してください。

エッジ暗号化の構成については、「エッジ暗号化の構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルに関連する列 (フィールド) または添付ファイルを暗号化できます。「暗号化設定を使用してフィールドを暗号化する」を参照してください。

注:
エッジ暗号化の使用には制限事項があります。「エッジ暗号化の制限事項」を参照してください。

スコープ付きナレッジベース

機密記事を含むナレッジベースを保護するには、スコープ付きナレッジベースを使用します。システムアドミニストレーターやナレッジアドミニストレーターであっても、ユーザー基準によって明示的に許可されていない限り、スコープ付きナレッジベースを管理することはできません。

たとえば、給与部門のみに表示すべきで、システムアドミニストレーターやナレッジアドミニストレーターには表示してはならない、機密性の高い給与情報を含むナレッジ記事があるとします。ヒューマンリソース (HR)：Core アプリケーション内のスコープ付きナレッジベースで、機密情報を含むナレッジ記事を作成できます。

アプリケーションの admin ロールと knowledge_admin ロールを持つユーザーのみが、スコープ付きナレッジベースを管理できます。グローバル ACL の代わりにアプリケーションのナレッジテーブルの ACL を使用して、HR などのアプリケーション管理が有効になっているアプリケーションのナレッジベースへのアクセスを制御します。スコープ付きナレッジベースへのアクセスを定義するには、システムアドミニストレーターやナレッジアドミニストレーターを含むユーザーに適切なユーザー基準を指定します。

注:
スコープマスターテーブルでスコープを派生させてスコープ付き ACL を実行するには、*glide.enforce_security_scope.<scope_name>* システムプロパティを true に設定します。

既存のナレッジベースのスコープを変更することはできません。それらはグローバルスコープのままになります。ただし、機密性の高いナレッジ記事を保護するために、スコープ付きナレッジベースを作成することができます。

アプリケーションにスコープ付きナレッジベースを作成するには、knowledge_admin または admin ロールに加えて、アプリケーションピッカーでそのアプリケーションを表示および選択するためのアクセス権が必要です (「アプリケーションピッカー」を参照)。たとえば、ヒューマンリソース (HR)：Core アプリケーションでナレッジベースを作成する前に、アプリケーションピッカーでヒューマンリソース (HR)：Core アプリケーションを選択してから、ナレッジベースを作成する必要があります。次に、ナレッジベースを作成すると、ナレッジベースフォームで、ナレッジベースのアプリケーションスコープが [アプリケーション] フィールドに設定されます。

関連情報

- ナレッジ ベースの作成
- アプリケーション管理
- ユーザー基準によるナレッジベースレベルでのアクセス制御

法務サービスデリバリ のアナリティクスおよびレポート作成ソリューション

アナリティクスおよびレポートのソリューションには、他の ServiceNow AI Platform 製品とともに使用するためのパッケージ化された パフォーマンスアナリティクス のコンテンツが含まれています。この分析およびレポートソリューションは、法務サービスおよび運用データから得られるインサイトと傾向を通じて、データ主導の意思決定を可能にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール

このソリューションには、次のロールとタスクが関連付けられています。

- ServiceNow AI Platform 管理者 (admin)：この分析およびレポートのソリューションをインストールしてアクティブ化し、システムプロパティに必要な変更を加えます。
- パフォーマンスアナリティクス アドミン (pa_admin)：インジケーター、ブレークダウン、ウィジェット、およびダッシュボードを確認します。データ収集を設定して開始します。適切なステークホルダーとダッシュボードを共有します。

Next Experience ユーザーインターフェイス (UI) 法務担当役員ダッシュボードが利用可能で、ここからアクセスできます ワークスペース > **Platform Analytics** (プラットフォームアナリティクス) ワークスペース > ダッシュボード > すべて > **Legal Executive** (法務担当役員) ダッシュボード.

法務サービスデリバリ のアナリティクスおよびレポートのソリューションのアクティブ化

アナリティクスおよびレポートのソリューションのコンテンツパック ServiceNow Store アプリケーションをアクティブ化します。

始める前に

この プラットフォームアナリティクスソリューション を有効にしているインスタンス上で パフォーマンスアナリティクス の完全なサブスクリプションバージョンを有効にします。非本番インスタンスでは、サブスクリプションを購入せずに パフォーマンスアナリティクス をアクティブ化できます。詳細については、「パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化」を参照してください。

次のものをレビュー 法務サービスデリバリのパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store のアプリケーションリスト。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > すべてのアプリケーション > **ServiceNow Store**.
2. 法務サービスデリバリのパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック を参照し、必要とされる有効な資格が付与されていることを確認します。

   検討中のインスタンスのアプリケーションを要求するには、HI アカウントと権限が必要です。HI アカウントとインスタンスは同じ会社のものである必要があります。詳細については、ServiceNow Store の「ServiceNow 製品のインストール」参照してください。
3. 法務サービスデリバリのパフォーマンスアナリティクスコンテンツパックを検索します。
4. アプリケーションをインストールします。

法務担当役員ダッシュボード

法務担当役員ダッシュボードでは、チームと事業部門が法務サービス要求を解決する方法に関するインサイトが得られます。

1 つの場所から法的要求や法務に関する事項のステータスを追跡し、傾向を分析して、詳細にドリルダウンすることができます。上位要求カテゴリの詳細、ユーザーの場所、実務エリア、および要求部門別の要求、法的要求および法務に関する事項の SLA コンプライアンス、弁護士あたりの処理された要求の平均数、法的要求および法務に関する事項のクローズに要する平均時間の経時的な詳細を表示できます。

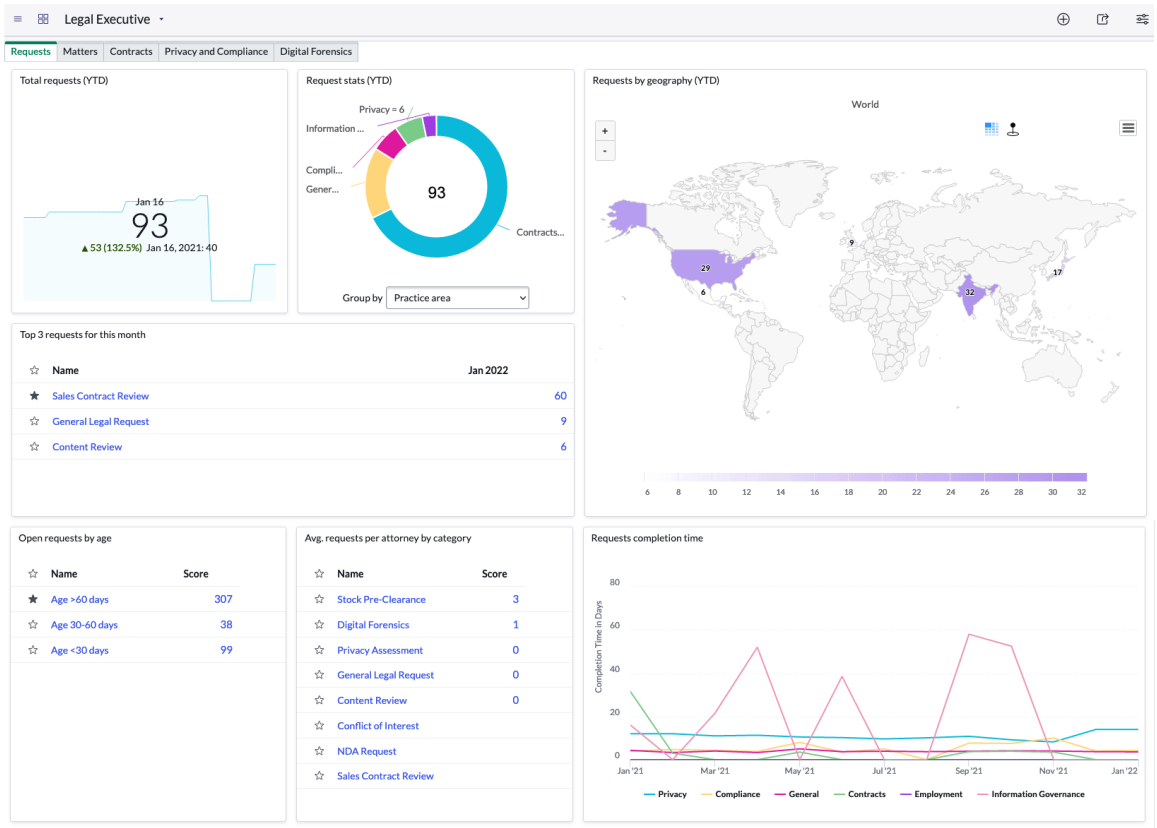
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
法務担当役員ダッシュボードのクラシックバージョンは廃止されました。保存済みの URL を開いてクラシック法務担当役員ダッシュボードにアクセスすると、ネクストエクスペリエンスダッシュボードが自動的に表示されます。クラシックバージョンをカスタマイズした場合は、カスタマイズを確認してネクストエクスペリエンスの法務担当役員ダッシュボードに移行します。

法的要求、法務に関する事項、および傾向分析に関するレポートとメトリクスについては、「法務運用ダッシュボード」を参照してください。

法務担当役員ダッシュボード



重要:
実務エリアに固有のタブは、対応するアプリケーションがインストールされているかどうかに応じて法務担当役員ダッシュボードで使用できます。たとえば、法務簡易契約 アプリケーションをインストールすると、[契約] タブが表示されます。また、ダッシュボードに新しいタブを追加して、自分が作成した実務エリアに関連するレポートを表示することもできます。

必要な **ServiceNow AI Platform** ロール

- sn_lg_ops.legal_report_viewer はダッシュボードウィジェットとデータの表示に必要です。
- sn_lg_ops.legal_report_publisher はダッシュボードの編集に必要です。

法務担当役員ダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。 すべて > 法務要求 > 法務ダッシュボード をクリックし、[法務担当役員] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

さまざまなペルソナのユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
ゼネラルカウンシル	次のメトリクスを使用して、法務運用に関するインサイトを通じてデータ主導型の意思決定を行います。 • 今年度の法的要求および法務に関する事項の合計数 (地域、実務エリア、および要求部門別のブレークダウン) • 未解決の法的要求および法務に関する事項の経過時間を含むバックログ • さまざまなタイプの法的要求および法務に関する事項を解決するまでの平均時間 • 実務エリア固有のメトリクス： ○ 契約：取引規模と経過時間別のオープンバックログ、契約要求をクローズするまでの平均時間 ○ プライバシーとコンプライアンス：SLA コンプライアンス、利益相反やプライバシーアセスメントなどのさまざまな要求タイプをクローズするまでの平均時間 ○ デジタルフォレンジック：要求されたアクティビティのブレークダウン、要求されたアクティビティの経過時間を含むバックログ、アクティビティ別のクローズまでの平均時間
実務エリアリード (Practice area lead)	次のメトリクスを使用して、法務運用に関するインサイトを通じてデータ主導型の意思決定を行います。 • 弁護士あたりの処理された法的要求および法務に関する事項の平均数 • 法的要求および法務に関する事項の SLA コンプライアンス • 要求数が最も多い最上位の実務エリア • さまざまなタイプの法的要求および法務に関する事項を解決するまでの平均時間

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インジケーターグループ

チームとビジネスパフォーマンスに関するインサイトを得るためのインジケーター

インジケーターグループ名	説明	インジケーター
弁護士ごとの平均要求数	ブレークダウンが実務エリアとカテゴリである弁護士ごとに処理された法的要求の平均数。	• 利益相反 • コンテンツレビュー • デジタルフォレンジック • 一般的な法的要求 • NDA 要求 • プライバシーアセスメント • 営業契約レビュー • Stock Pre-Clearance • サードパーティの契約レビュー
弁護士ごとの平均事項数	実務エリアで各弁護士が処理した法務に関する事項の平均数。	• デジタルフォレンジック • 一般的な法的要求 • プライバシーアセスメント • 召喚状
デジタルフォレンジックの未解決バックログ	年初来の、作成されたデジタルフォレンジック要求に対してアクティビティが未解決なままである日数。アクティビティの経過時間は、アクティビティに関連付けられた法務に関する事項タスクが作成されてから現在までの時間で計算されます。	• 収集 • 保持 • レビュー • 存在 (Present)
法務契約：平均経過時間経過時間	さまざまな取引規模の契約要求の平均経過時間。	• <$500 K • $500 K - $1M

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チームとビジネスパフォーマンスに関するインサイトを得るためのインジケーター (続く)

インジケーターグループ名	説明	インジケーター
		• $1M - $5M • $5M
未解決バックログ：法務に関する要求	未解決の法的要求の数と、未解決の期間を示す経過時間。	• 経過時間 30 ～ 60 日 • 経過時間 < 30 日 • 経過時間 > 60 日
未解決バックログ：法務に関する事項	未解決の法務に関する事項の数と、未解決の期間を示す経過時間。	• 経過時間 30 ～ 60 日 • 経過時間 < 30 日 • 経過時間 > 60 日
プライバシーとコンプライアンスの未解決バックログ	送信された未解決のプライバシーとコンプライアンス要求の経過時間。経過時間は、法的要求が作成されてから現在までの時間で計算されます。	• 利益相反 • プライバシー影響度評価 • Stock Preclearance

インジケーター

$1M - $5M
: 取引規模が 100 万ドルから 500 万ドルの契約要求の平均経過時間。

$500 K - $1M
: 取引規模が 50 万ドルから 100 万ドルの契約要求の平均経過時間。

$5M
: 取引規模が 500 万ドル以上の契約要求の平均経過時間。

<$500 K
: 取引規模が 50 万ドル以下の契約要求の平均経過時間。

経過時間 30 ～ 60 日 (法的要求に適用)
: 過去 30 ～ 60 日間に作成された未解決の法的要求の数。

経過時間 30 ～ 60 日 (法務に関する事項に適用)
: 過去 30 ～ 60 日間に作成された未解決の法務に関する事項の数。

経過時間 < 30 日 (法的要求に適用)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

過去 30 日間に作成された未解決の法的要求の数。

経過時間 < 30 日 (法務に関する事項に適用)

過去 30 日間に作成された未解決の法務に関する事項の数。

経過時間 > 60 日 (法的要求に適用)

作成されてから 60 日を超えている未解決の法的要求の数。

経過時間 > 60 日 (法務に関する事項に適用)

作成されてから 60 日を超えている未解決の法務に関する事項の数。

デジタルフォレンジックのアクティビティの平均完了時間

さまざまなフェーズ別デジタルフォレンジックアクティビティの平均完了時間の月次傾向。完了時間は、アクティビティタスクが作成されてからクローズされるまでの時間で計算されます。

実務エリアあたりの平均事項完了時間

実務エリア別の法務に関する事項の平均完了時間の月次傾向。完了時間は、法務に関する事項が作成されてからクローズされるまでの時間で計算されます。

弁護士ごとの平均事項数

弁護士あたりの平均担当案件数 (実務エリアとカテゴリのブレークダウン)。

契約の平均要求完了時間

契約要求の平均完了時間の月次傾向 (契約タイプ別)。

プライバシーとコンプライアンスの平均要求完了時間

さまざまなプライバシーとコンプライアンス要求の平均完了時間の月次傾向。

実務エリアごとの平均要求完了時間

法的要求の平均完了時間の月次傾向 (実務エリア別)。

弁護士ごとの平均要求数

ブレークダウンが実務エリアとカテゴリである弁護士ごとに処理された法的要求の平均数。

収集

年初来の、作成されたデジタルフォレンジック要求に対して収集アクティビティが未解決なままである日数。アクティビティの経過時間は、アクティビティに関連付けられた法務に関する事項タスクが作成されてから現在までの時間で計算されます。

利益相反

送信された未解決の利益相反要求の経過時間。経過時間は、法的要求が作成されてから現在までの時間で計算されます。

法務グループのメンバー数

法務ユーザーグループ内のユーザー数。

法務に関する事項の MoM 傾向

作成された法務に関する事項の数の月次傾向。

法務に関する要求の MoM 傾向

作成された法的要求の数の月次傾向。

未解決のバックログ契約要求

今年作成された現在までの未解決の契約要求の数とその経過時間 (取引規模別)。

存在 (Present)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

年初来の、作成されたデジタルフォレンジック要求に対して提出アクティビティが未解決なままである日数。アクティビティの経過時間は、アクティビティに関連付けられた法務に関する事項タスクが作成されてから現在までの時間で計算されます。

保持

年初来の、作成されたデジタルフォレンジック要求に対して保持アクティビティが未解決なままである日数。アクティビティの経過時間は、アクティビティに関連付けられた法務に関する事項タスクが作成されてから現在までの時間で計算されます。

プライバシー影響度評価

送信された未解決のプライバシーアセスメント要求の経過時間。経過時間は、法的要求が作成されてから現在までの時間で計算されます。

SLA 内で完了した要求

SLA 内の日付でクローズされたプライバシーおよびコンプライアンス要求の数。

レビュー

年初来の、作成されたデジタルフォレンジック要求に対してレビューアクティビティが未解決なままである日数。アクティビティの経過時間は、アクティビティに関連付けられた法務に関する事項タスクが作成されてから現在までの時間で計算されます。

Stock Preclearance

送信された未解決の Stock Preclearance 要求の経過時間。経過時間は、法的要求が作成されてから現在までの時間で計算されます。

SLA で完了した法務に関する要求の合計

SLA 内の日付でクローズされた法的要求の数。

YTD デジタルフォレンジック要求

今年これまでに作成されたデジタルフォレンジック要求の数。

YTD 法務契約

今年これまでに作成された契約要求の数。

YTD 法務に関する事項 (YTD Legal matters)

今年これまでに作成された法務に関する事項の数。

YTD 法務プライバシーおよびコンプライアンス要求

今年これまでに作成されたプライバシーとコンプライアンス要求の数。

YTD 法務に関する要求

今年これまでに作成された法的要求の数。

SLA を満たしたプライバシーおよびコンプライアンス要求の割合

年初来の、定義された SLA 内に回答されたプライバシーとコンプライアンス要求の割合。スコアは、[SLA 内で完了した要求]/[SLA で完了した法務に関する要求の合計] * 100 の計算式に従って算出されます。

利益相反

年初来の、処理された利益相反カテゴリの法務に関する事項の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均要求数 > カテゴリ = 利益相反]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務 - 倫理およびコンプライアンス] の計算式に従って算出されます。

コンテンツレビュー

年初来の、処理されたコンテンツレビューカテゴリの法的要求の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均要求数 > カテゴリ = コンテンツレビュー]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務部門] の計算式に従って算出されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デジタルフォレンジック (法的要求に適用)

年初来の、処理されたデジタルフォレンジックカテゴリの法的要求の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均要求数 > カテゴリ = デジタルフォレンジック]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務 - デジタルフォレンジック] の計算式に従って算出されます。

デジタルフォレンジック (法務に関する事項に適用)

年初来の、処理されたデジタルフォレンジックカテゴリの法務に関する事項の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均事項数 > カテゴリ = デジタルフォレンジック]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務 - デジタルフォレンジック] の計算式に従って算出されます。

一般的な法的要求 (法的要求に適用)

年初来の、処理された一般的な法的要求カテゴリの法的要求の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均要求数 > カテゴリ = 一般的な法的要求]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務部門] の計算式に従って算出されます。

一般的な法的要求 (法務に関する事項に適用)

年初来の、処理された一般的な法的要求カテゴリの法務に関する事項の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均事項数 > カテゴリ = 一般的な法的要求]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務部門] の計算式に従って算出されます。

NDA 要求

年初来の、処理された機密保持契約書カテゴリの法的要求の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均要求数 > カテゴリ = NDA 要求]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務契約サポート] の計算式に従って算出されます。

プライバシーアセスメント

年初来の、処理されたプライバシーアセスメントカテゴリの法的要求の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均要求数 > カテゴリ = プライバシーアセスメント]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務プライバシー] の計算式に従って算出されます。

プライバシーアセスメント

年初来の、処理されたプライバシーアセスメントカテゴリの法務に関する事項の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均事項数 > カテゴリ = プライバシーアセスメント]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務プライバシー] の計算式に従って算出されます。

営業契約レビュー

年初来の、処理された営業契約レビューカテゴリの法的要求の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均要求数 > カテゴリ = 営業契約レビュー]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務営業契約] の計算式に従って算出されます。

Stock Pre-clearance

年初来の、処理された Stock Preclearance カテゴリの法的要求の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均要求数 > カテゴリ = Stock Pre-Clearance]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = Legal Stock 承認者] の計算式に従って算出されます。

召喚状

年初来の、処理された召喚状カテゴリの法務に関する事項の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均事項数 > カテゴリ = 召喚

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

状]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務雇用] の計算式に従って算出されます。

サードパーティの契約レビュー

各アサイン先グループの各弁護士が今年度の開始から今までに処理したサードパーティの契約レビューカテゴリの法的要求の平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均要求数 > カテゴリ = サードパーティ契約]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務契約サポート] の計算式に従って算出されます。

ブレークダウン

法務サービスデリバリ アプリケーションに共通

- グループ
- アサイン先 (システム内のすべてのユーザー)
- アサイン先 (法務プライバシーおよびコンプライアンスグループのユーザー))
- カテゴリ

法務要求管理

- 経過時間
- アサイン先
- カテゴリ
- 実務エリア (Practice area)
- 優先度
- 状況
- サブカテゴリ

法務案件管理

- 事項所有者
- 優先度
- ステータス (法務に関する事項)
- ステータス (法務に関する事項タスク)

法務簡易契約

- アサイン先
- カテゴリ
- 取引規模
- サブカテゴリ

法務デジタルフォレンジック

- アサイン先
- 要求されたアクティビティ
- サブカテゴリ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インジケーターの可視化

インジケーターとインジケータータイプ

タイトル	タイプ	ソースインジケーター/インジケーターグループ	説明
[要求] タブ			
合計要求数 (YTD)	スコア 	YTD 法務に関する要求	年初来の受信した要求の数を前年同期と比較します。
今月の上位 3 件の要求 (Top 3 requests for this month)	スコアカード 	法務に関する要求の MoM 傾向	内部事業所が法務アシスタンスを要求している最もアクティブな領域に関するインサイトが提供されます。
経過時間別の未解決の要求 (Open requests by age)	リスト 	未解決バックログ：法務に関する要求	未解決要求の数と経過時間 (未解決の期間) を示します。
要求統計情報 (YTD) (Request stats (YTD))	ドーナツグラフ 	法的要求 [sn_lg_ops_request]	実務エリアまたは要求部門別にグループ化された、年初来の受信した法的要求の数。
カテゴリ別の弁護士ごとの平均要求数 (Avg. requests per attorney by category)	リスト 	弁護士ごとの平均要求数	実務エリアで各弁護士が処理した法的要求の平均数が表示されます。
要求完了時間	線グラフ 	実務エリアごとの平均要求完了時間	法的要求の平均完了時間 (実務エリア別) の月次傾向が表示されます。完了時間は、法的要求が作成されてからクローズされるまでの時間で計算されます。
[事項] タブ			
総事項数 (YTD)	スコア 	YTD 法務に関する事項 (YTD Legal matters)	年初来の受信した法務に関する事項の数を前年同期と比較します。
今月の上位 3 件の事項 (Top 3 matters for this month)	スコアカード 	法務に関する事項の MoM 傾向	法務部門の最もアクティブな作業領域に関するインサイトを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インジケーターとインジケータータイプ (続く)

タイトル	タイプ	ソースインジケーター/インジケーターグループ	説明
経過時間別の未解決事項 (Open matters by age)	リスト	未解決バックログ：法務に関する事項	未解決事項の数と経過時間 (未解決の期間) を示します。
事項統計情報 (YTD) (Matter stats (YTD))	ドーナツグラフ	法務に関する事項 [sn_lg_matter_matter]	実務エリアまたは要求部門別にグループ化された、年初来の受信した法務に関する事項の数。
カテゴリ別の弁護士ごとの平均事項数 (Avg. matters per attorney by category)	リスト	弁護士ごとの平均事項数	実務エリアで各弁護士が処理した法務に関する事項の平均数。
事項の完了時間 (Matters completion time)	線グラフ	実務エリアあたりの平均事項完了時間	法務に関する事項の平均完了時間 (実務エリア別) の月次傾向が表示されます。完了時間は、法務に関する事項が作成されてからクローズされるまでの時間で計算されます。
[契約] タブ			
合計契約要求数 (YTD)	スコア	YTD 法務契約	年初来の受信した契約要求の数を前年同期と比較します。
取引規模ごとの未解決契約要求 (Open Contract requests by deal size)	ドーナツグラフ	未解決のバックログ契約要求	契約要求が未解決である経過時間を取引規模別に表示します。
取引規模と取引期間ごとの未解決契約要求 (Open Contract requests by deal size and age)	リスト	法務契約：平均経過時間経過時間	さまざまな取引規模の契約要求の平均経過時間が表示されます。
契約タイプ別の契約要求 (YTD)	ドーナツグラフ	法的要求 [sn_lg_ops_request]	今年これまでに作成された契約要求の数。
契約完了時 (Contract completion time)	線グラフ	契約の平均要求完了時間	さまざまな契約タイプ別の契約要求の平均完了時間の月次傾向が表示されます。完了

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インジケーターとインジケータータイプ (続く)

タイトル	タイプ	ソースインジケーター/インジケーターグループ	説明
			時間は、契約要求が作成されてからクローズされるまでの時間で計算されます。
[プライバシーとコンプライアンス] タブ			
プライバシーおよびコンプライアンスの合計要求数 (YTD)	スコア 	YTD 法務プライバシーおよびコンプライアンス要求	年初来の受信したプライバシーとコンプライアンス要求の数を前年同期と比較します。
カテゴリと経過時間ごとの未解決要求数	リスト 	プライバシーとコンプライアンスの未解決バックログ	プライバシーとコンプライアンス要求が未解決である経過時間をさまざまな要求タイプ別に表示します。
カテゴリ別プライバシーおよびコンプライアンス要求 (YTD) (Privacy and Compliance requests by category (YTD))	ドーナツグラフ 	法的要求 [sn_lg_ops_request]	プライバシーまたはコンプライアンス実務エリアの未解決法的要求の数。
SLA 内で応答した要求の割合 (YTD)	スコア 	SLA を満たしたプライバシーおよびコンプライアンス要求の割合	定義された SLA 内で完了したプライバシーとコンプライアンス要求の割合が表示されます。
要求完了時間	線グラフ 	プライバシーとコンプライアンスの平均要求完了時間	さまざまなプライバシーとコンプライアンス要求の平均完了時間の月次傾向が表示されます。完了時間は、要求が弁護士に割り当てられてからクローズされるまでの時間で計算されます。
[デジタルフォレンジック] タブ			
合計デジタルフォレンジック要求 (YTD)	スコア 	YTD デジタルフォレンジック要求	年初来の受信したデジタルフォレンジック要求の数を前年同期と比較します。
経過時間別の未解決アクティビティ (Open activities by age)	リスト 	デジタルフォレンジックの未解決バックログ	デジタルフォレンジック要求のアクティビティが未解決である経過時間を表示します。アクティビティの経過時間は、アクティビティに関連付けられた法務に関する事項タスクが作成されてから現在までの時間で計算されます。
アクティビティ完了時間	線グラフ 	デジタルフォレンジックの平均アクティビティ完了時間	さまざまなデジタルフォレンジックアクティビティの平均完了時間の月次傾向が表示されます。完了時間は、アクティビティタスクが作成されてからクローズされるまでの時間で計算されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データの可視化

ダッシュボードに表示されるレポート

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
地域別の要求 (YTD) (Requests by geography (YTD))	マップ 	法的要求 [sn_lg_ops_request]	さまざまな地域のユーザーから今年これまでに受信された法的要求の数がマップに表示されます。
要求されたアクティビティ (YTD) (Requested activities (YTD))	ドーナツグラフ 	法務に関する事項タスク [sn_lg_matter_task]	今年これまでにデジタルフォレンジック要求に対して要求されたアクティビティの数。
カテゴリ別の未解決要求数 (Open requests by category)	ドーナツグラフ 	法的要求 [sn_lg_ops_request]	Stock Preclearance、利益相反、プライバシーアセスメントカテゴリの未解決法的要求の数。
未解決アクティビティ (Open activities)	ドーナツグラフ 	法務に関する事項タスク [sn_lg_matter_task]	日付時点のすべてのデジタルフォレンジック要求の未解決アクティビティの数。
地域別事項 (YTD) (Matters by geography (YTD))	マップ 	法務に関する事項 [sn_lg_matter_matter]	さまざまな地域の法務履行者から今年これまでに作成された法務に関する事項の数がマップに表示されます。

法務運用ダッシュボード

法務運用ダッシュボードは、包括的なレポートを法務部門に提供します。ダッシュボードは パフォーマンスアナリティクス を使用して、法的要求および法務に関する事項のレポートとメトリクスを提供します。

ゼネラルカウンシルおよび実務エリアリードは、パフォーマンスアナリティクス 法務担当役員ダッシュボード を使用して、法務の運用、パフォーマンス、および傾向に関するインサイトをリアルタイムレポートで得ることができます。

注:
法務運用ダッシュボードのクラシックバージョンは廃止されました。保存済みの URL を開いてクラシック法務担当役員ダッシュボードにアクセスすると、ネクストエクスペリエンスダッシュボードが自動的に表示されます。クラシックバージョンをカスタマイズした場合は、カスタマイズを確認してネクストエクスペリエンスの法務運用ダッシュボードに移行します。

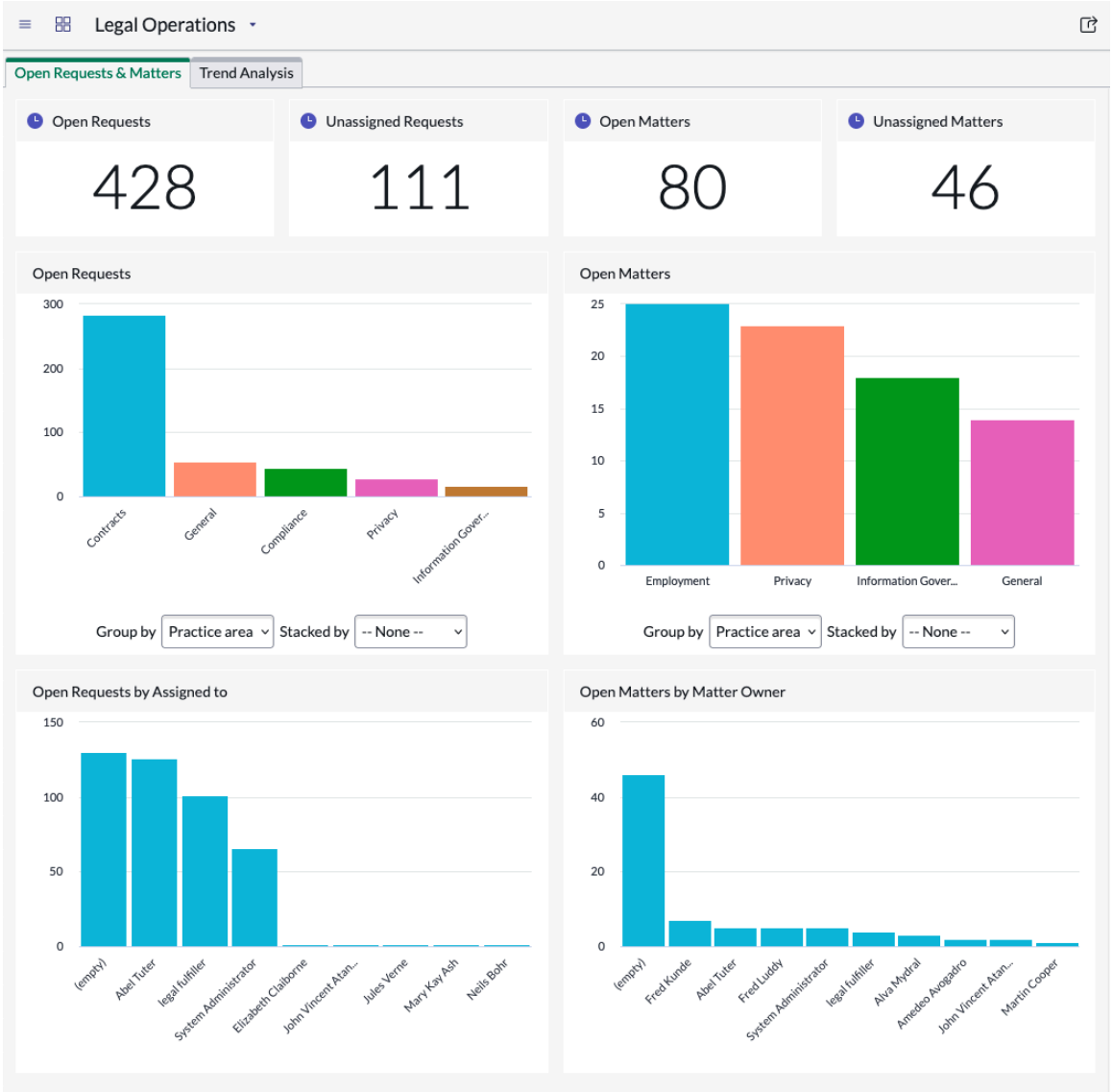
法務運用ダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。 すべて > 法務要求 > 法務ダッシュボード をクリックし、[法務運用] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

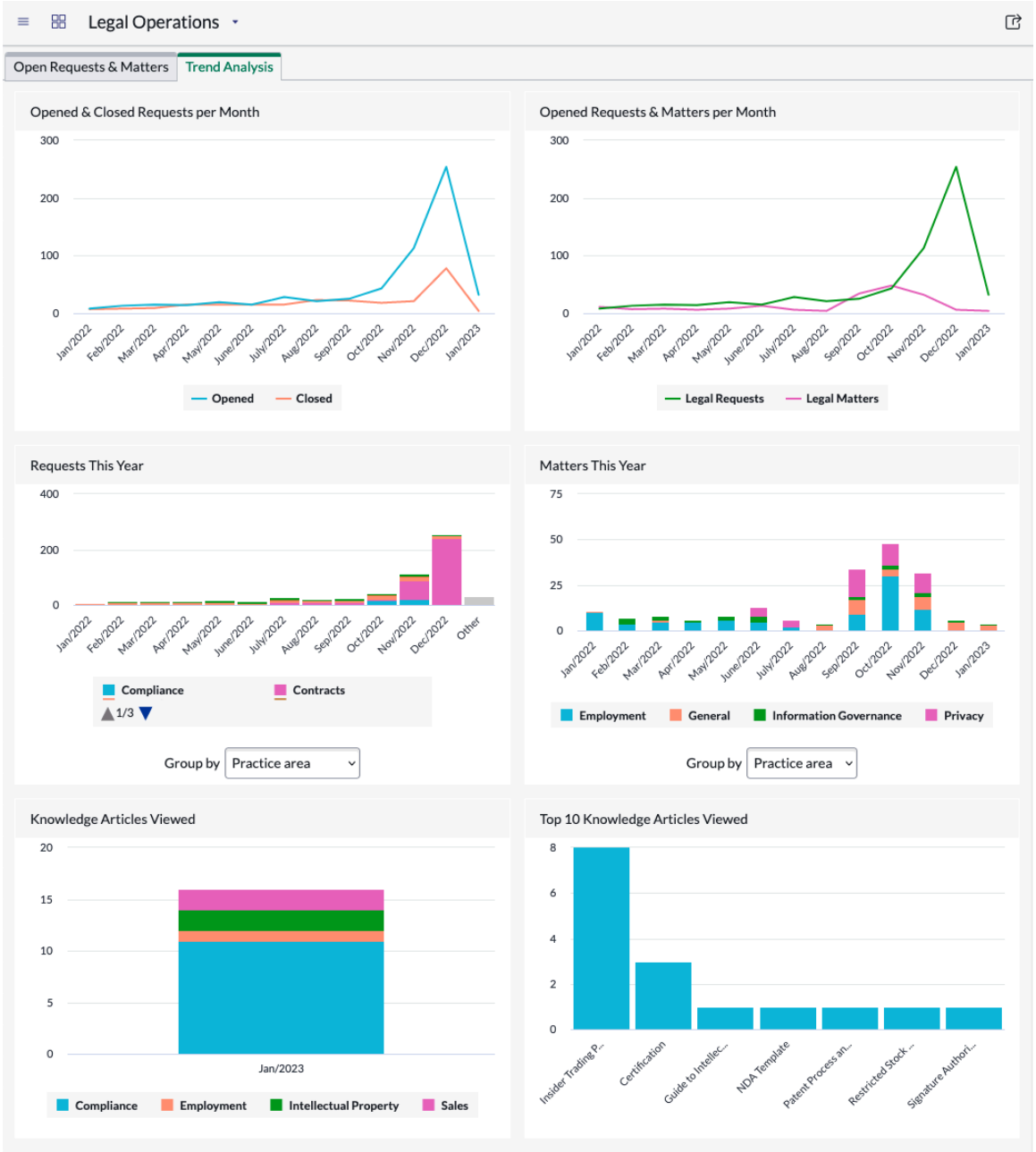
[要求と法務に関する事項 **(Requests & Matters)**] タブを開く



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[傾向分析 **(Trend Analysis)**] タブ



エンドユーザーとロール

レポートの表示と公開に必要なロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
法務レポートビューアー：法的要求と法務に関する事項について、特定の期間のカウント、ステータス、アサイン済みと未アサイン、傾向を表示します。	sn_lg_ops.legal_report_viewer
法務レポート公開者：法的要求および法務に関する事項のレポートを作成、変更、および公開することができます。	[sn_lg_ops.legal_report_publisher]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データの可視化

ダッシュボードに表示されるレポート

タイトル	タイプ	説明
[要求と法務に関する事項 (Requests & Matters)] タブを開く		
未解決の要求 (Open Requests)	単一スコア	状況が [完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、または [キャンセル] のいずれでもない法的要求の数
未アサインの要求 (Unassigned Requests)	単一スコア	[新規] ステータスで、まだ誰にもアサインされていない法的要求の数
未解決事項 (Open Matters)	単一スコア	状況が [完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、または [キャンセル] のいずれでもない法務に関する事項の数
未アサイン事項 (Unassigned Matters)	単一スコア	[新規] ステータスで、まだ誰にもアサインされていない法的要求の数
未解決の要求 (Open Requests)	棒グラフ	未解決の法的要求の数。 このレポートの要求は、実務エリア別にグループ化されています。[グループ別] リストと [積み重ね基準] リストを使用して、チャートのデータ表現を変更します。
未解決事項 (Open Matters)	棒グラフ	未解決の法務に関する事項の数。 このレポートの事項は、実務エリア別にグループ化されています。[グループ別] リストと [積み重ね基準] リストを使用して、チャートのデータ表現を変更します。
担当者別の未解決の要求	棒グラフ	状況が [新規]、[アサイン済み]、[対応中] のいずれかである未解決の法的要求の数。このレポートの要求は、アサイン済みユーザー別にグループ化されています。
事項所有者別の未解決事項 (Open Matters by Matter Owner)	棒グラフ	状況が [新規]、[アサイン済み]、[対応中] のいずれかである未解決の法務に関する事項の数。このレポートの事項は、法務に関する事項別にグループ化されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードに表示されるレポート (続く)

タイトル	タイプ	説明
[傾向分析 (Trend Analysis)] タブ		
月ごとの未解決要求およびクローズ済み要求 (Opened & Closed Request per Month)	時系列線	今年度中に作成された未解決の要求に対するクローズ済みの法的要求の月次傾向。
月ごとの未解決の要求と法務に関する事項 (Opened Requests & Matters per Month)	時系列線	法的要求および法務に関する事項の月次傾向
今年の要求 (Requests This Year)	積み上げ縦棒	今年作成された法的要求。このレポートの要求は、実務エリア別にグループ化されています。
今年の事項 (Matters This Year)	積み上げ縦棒	今年作成された法務に関する事項。このレポートの事項は、実務エリア別にグループ化されています。
閲覧されたナレッジ記事 (Knowledge Articles Viewed)	積み上げ縦棒	今年作成され、閲覧されたナレッジ記事の数。このレポートの記事は、記事カテゴリ別にグループ化されています。
閲覧された上位 10 件のナレッジ記事 (Top 10 Knowledge Articles Viewed)	棒グラフ	閲覧回数が多い上位 10 件のナレッジ記事。このレポートの記事は、記事の簡単な説明によってグループ化されています。

自動翻訳

法務サービスデリバリ でのワークフロー

法務要求管理 アプリケーションにより、電子署名と外部ストレージの自動化ワークフローがインストールされます。これらのワークフローにより、複数の統合とアカウントのサポートを同時に行うことができます。

これらのワークフローはFlow Designer で使用でき、法務サービスデリバリを使用してビルドされます。

注:
デフォルトでは、法務サービスデリバリ アプリケーションのすべてのワークフローは読み取り専用です。

電子署名ワークフロー

ドキュメントの電子署名用に、事前定義された次のワークフローを使用できます。

コア電子署名ワークフロー

次のコア電子署名ワークフローは、法務要求管理 とともにインストールされます。

- 電子署名コア - DocuSign
- 電子署名コア – AdobeSign

NDA 署名ワークフロー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の電子署名ワークフローは 法務簡易契約 とともにインストールされ、電子署名用の機密保持契約 (NDA) ドキュメントの送信に使用されます。

- NDA 電子署名 (動的フロー)
- NDA 電子署名 - DocuSign
- NDA 電子署名 - AdobeSign

外部ストレージワークフロー

外部ストレージシステムにドキュメントを保存するための法務外部ストレージコアフローは、法務要求管理 とともにインストールされます。次のサブフローは、各外部ストレージシステム統合のコアワークフロー内にインストールされます。

- 法務外部ストレージコア – Microsoft OneDrive
- 法務外部ストレージコア – Google ドライブ
- 法務外部ストレージコア – Box
- 法務外部ストレージコア – Microsoft SharePoint
- 法務外部ストレージコア – iManage

注:
これらの外部ストレージサブフローを別のワークフローで使用して、ドキュメントを外部ストレージに保存できます。

法務契約の外部ストレージフローは、法務簡易契約 とともにインストールされるコア外部ストレージワークフローです。

ドメインセパレーションと 法務サービスデリバリ

法務サービスデリバリ のアプリケーションでは、ドメインセパレーションがサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務サービスデリバリの概要

法務サービスデリバリ には次のアプリケーションが含まれています。

- 法務要求管理
- 法務案件管理
- 贈答接待のコンプライアンス
- Legal Conflict of Interest
- 法務デジタルフォレンジック
- 法定発明開示 (Legal Invention Disclosure)
- 法務調査
- 法務簡易契約
- 法務簡易プライバシー
- Legal Stock Preclearance

次のアプリケーションでインストールされたすべてのテーブルは、ドメインで分離できます。

- 法務要求管理
- 法務案件管理
- 贈答接待のコンプライアンス
- Legal Conflict of Interest
- 法務デジタルフォレンジック
- 法定発明開示 (Legal Invention Disclosure)
- 法務調査
- 法務簡易契約
- 法務簡易プライバシー
- Legal Stock Preclearance

自動翻訳

法務サービスデリバリにおけるドメインセパレーションの仕組み

- 従業員が法務サービス要求を送信すると、その要求は従業員と同じドメイン内の法務部門ユーザーにアサインできます。
- 弁護士またはパラリーガルスタッフが作業できるのは、所属するドメイン内で作成された法的要求のみです。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

法務サービスデリバリの参照

参照トピックには、法務サービスデリバリに関する追加情報が記載されています。

法務サービスデリバリの用語集

法務サービスデリバリで使用される用語と概念について説明します。

用語集はアルファベット順にグループ化されています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

A

自動ワークフロー

ステップバイステップのデジタルプロセスにより、法務作業が迅速化され、手作業が削減されます。

C

一元化されたデータベース

簡単に監視できるように、すべての潜在的な競合の開示と法的記録が保存される単一のリポジトリ。

D

デジタルトランスフォーメーション

古くて時間のかかる作業方法をデジタルツールに置き換えて、法務作業をより迅速かつ簡単にします。

デジタルフォレンジック

重要な情報を明らかにするために、メールやファイルなどの法務調査のために電子データを収集および分析するプロセス。

G

生成 **AI**

大規模言語モデル (LLM) を使用してテキスト、要約、およびその他のコンテンツを生成するテクノロジー。

I

知的財産

発明品、デザイン、アートワークなど、許可なくコピーまたは使用することが法的に保護されているアイデアや創作物。

統合

ServiceNow プラットフォームをサードパーティのアプリケーションまたは Web サービスと連携させるためのプロセス。

L

法務サービスデリバリ **(LSD)**

法務部門が事務処理の代わりにデジタルツールを使用して作業をより効率的に処理できるように支援する ServiceNow のシステム。

法務要求管理

従業員が法務ヘルプ要求をオンラインで送信し、適切なチームに確実に連絡できるようにする機能。

法務関連管理

法務部門がスプレッドシートを使用せずに重要な訴訟を追跡するのに役立つツール。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務顧問センター

法務部門が従業員からの要求を追跡および管理できる特別なワークスペース。

法務実務アプリ

法務部門がより迅速かつ効率的に作業できるように支援する、ServiceNow の事前構築済みツール。

法務ナレッジ管理

チームが必要なものをすばやく見つけられるように、法務情報を整理して保存するシステム。

法務契約

法務部門が契約を迅速かつ安全に管理するのに役立つツールです。

法務調査

従業員が倫理的または法的な懸念を匿名でも報告できるシステム。

法務運用

法務部門の効率的な運営を支援する日常的なタスクとプロセス。

法務デジタルフォレンジック

調査中または法的手続き中のデータディスカバリーの要求の管理を支援するツール。

Legal Mobile

従業員と法律専門家がモバイルデバイスで法的要求を送信、追跡、管理できるようにするモバイルアプリケーション。

法務要求

組織内の従業員または部門によって送信された法的支援または情報の照会または要求。

訴訟

裁判所制度を通じて法的措置を取るか、紛争を解決するプロセス。

法令コンプライアンス

組織のアクションとポリシーが適用されるすべての法律および規制に従っていることを確認します。

N

Now Mobile

従業員と法務部門が携帯電話で法務タスクを処理できるモバイルアプリ。

O

オムニチャネルエクスペリエンス

メール、チャット、Web サイトなどのさまざまな方法で法務チームとつながり、すべてがスムーズに連携する機能。

R

レポートとダッシュボード

チームが作業を追跡するのに役立つレポートとチャートを表示する機能。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

土

セルフサービスポータル

従業員が法的要求の送信など、サービスや情報に独立してアクセスできるオンラインプラットフォーム。

ServiceNow AI プラットフォーム [var.now-plat]

ビジネスの円滑な運営を支援するツールをサポートするメインシステム。

V

仮想エージェント

メッセージングインターフェイスの会話を通じてユーザーサポートを提供する会話型ボットプラットフォーム。

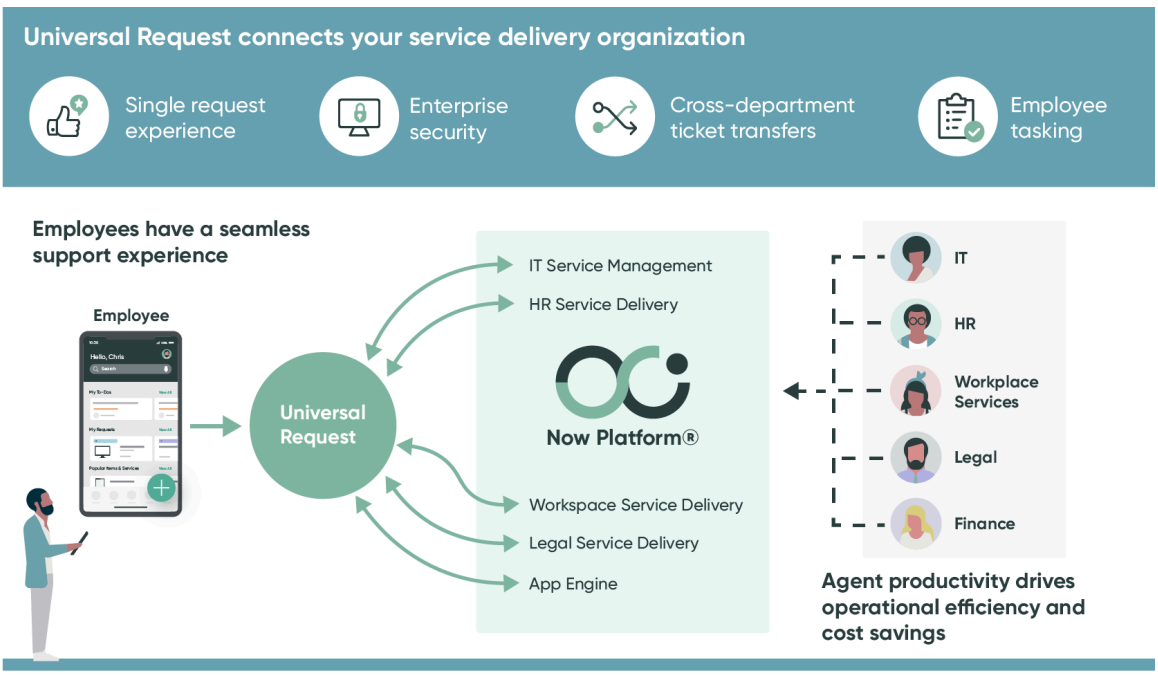
W

ワークフロー

セールスと注文管理のプロセスを自動化する一連のステップを定義しました。

ユニバーサル要求

ServiceNow ユニバーサル要求 は、エージェントが企業全体でシームレスにケースを解決し、従業員エクスペリエンスを改善できるようにすることで、エンタープライズサービス管理 (ESM) またはグローバルビジネスサービス (GBS) に対するカスタマージャーニーを支援します。



従業員エクスペリエンス

支援を依頼する部門を判断する際の従業員の混乱をなくすことで、エクスペリエンスを向上させます。企業全体における転送要求を背後で処理することで、サービスデリバリプロセスの複雑さを見えなくします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

エンタープライズセキュリティ

要求の作成時、または機密情報が含まれるチケットをエージェントが表示するための要求を評価した後、要求へのアクセスを制限します。このセキュリティ強化により、スコープ対象のアプリケーション間で要求を転送する際のセキュリティが確保されます。

部門間のチケット転送

セキュリティプロトコルを損わずに転送タイプを設定することにより、スコープ対象のアプリケーション間でチケットを転送します。また、人工知能を使用してチケットをルーティングします。

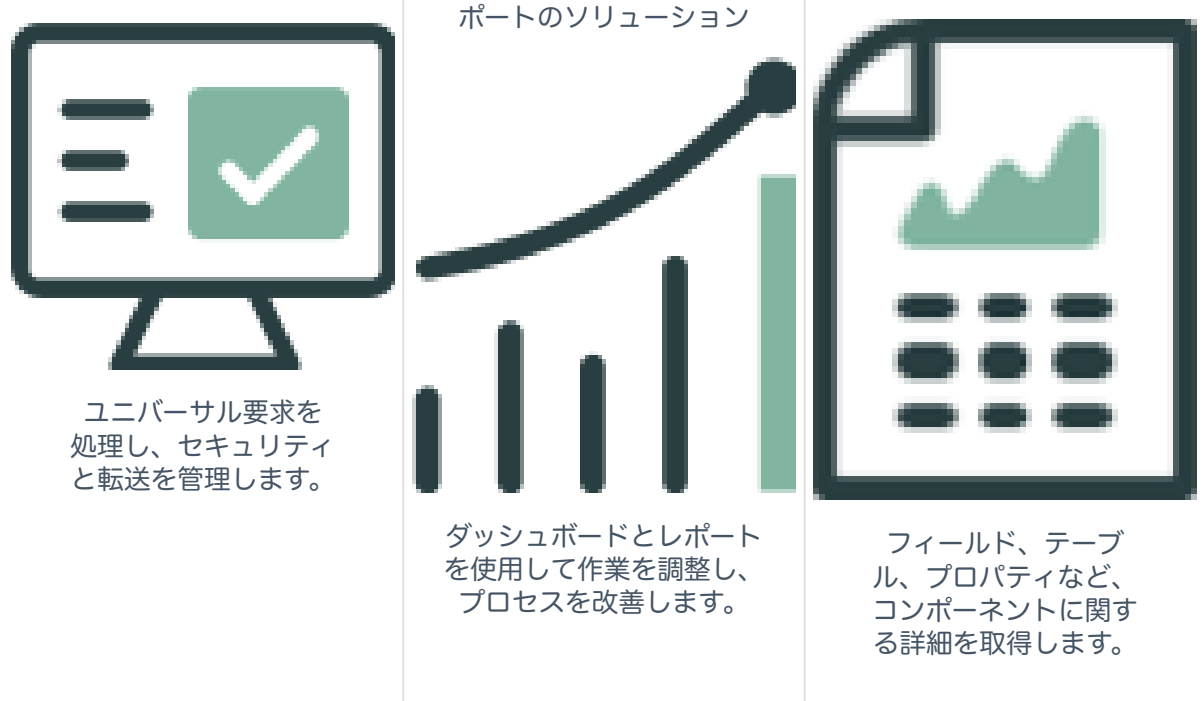
タスク機能

従業員の要求を履行するために必要な追加情報を取得するよう、従業員にタスクを割り当てます。ユニバーサルタスクフレームワークを統合して、エージェント/履行者と従業員の両方に対する一般的および標準的なタスクエクスペリエンスを作成します。

探索	構成	統合
		
従業員、エージェント、およびマネージャーがユニバーサル要求を使用する方法について説明します。	実装を計画し構成します。	他のアプリケーションと統合することでユニバーサル要求機能を拡張します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



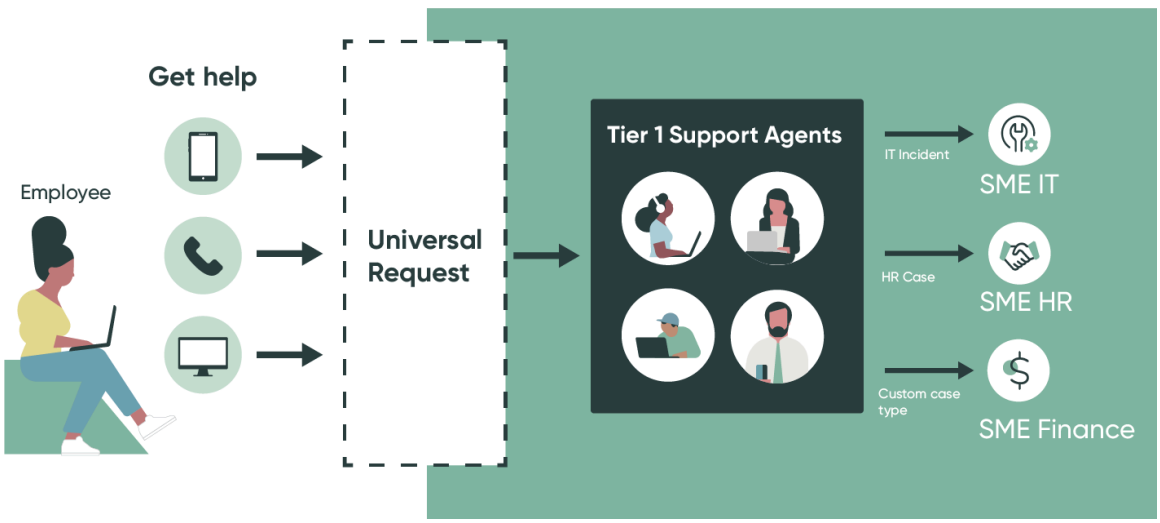
ユニバーサル要求 の探索

ServiceNow ユニバーサル要求 アプリケーションでは、最初の従業員の要求時から最終的な問題解決まで、複数の部門にまたがるレポートを作成できます。さまざまな部門のチケット状況とアクティビティストリームを、従業員とエージェント向けに統一され、簡素化されたエクスペリエンスにマッピングできます。

ユニバーサル要求 アプリケーションは、次の 2 つの最も一般的な ESM または GBS サービスデリバリーモデルをサポートしています。

部門をまたがる階層 1 サポートデスク

組織に、ルーチン要求を解決するための階層 1 エージェントのクロストレーニング済みグループがある場合は、このサポートデスクモデルを使用できます。このモデルでは、ユニバーサル要求が部門をまたがる階層 1 サポートデスクエージェントにアサインされ、未解決の要求をトリアージ、解決、または特定の部門内のより高いサポートレベルに転送します。

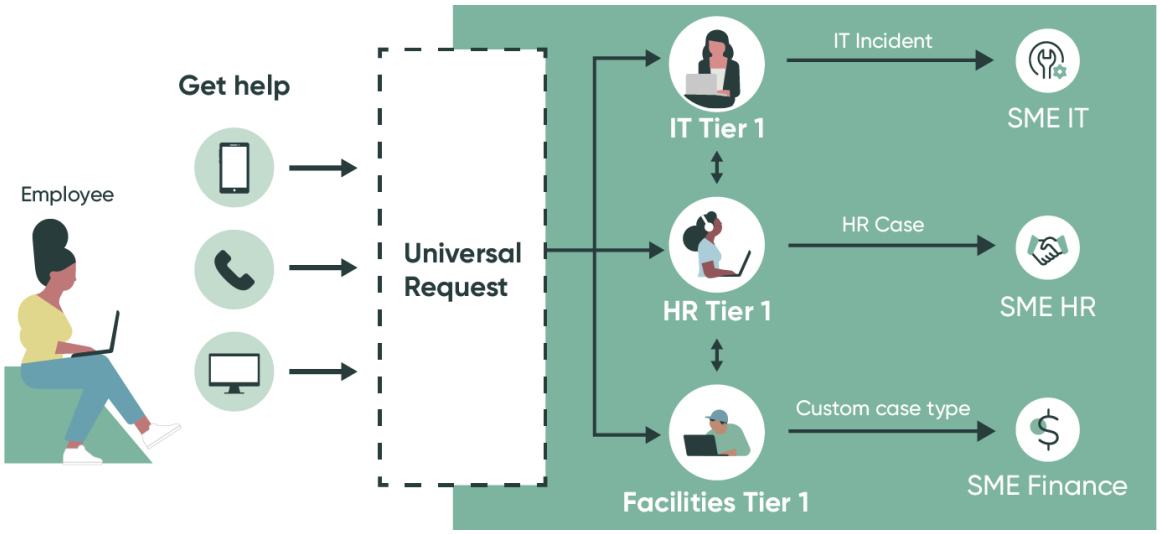


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

埋め込み階層 1 サポートデスク

組織の各部門に、IT、HR、経理などの階層 1 エージェントがある場合は、このサポートデスクモデルを使用できます。このモデルでは、ユニバーサル要求は、要求を解決、エスカレート、または適切な部門に転送する適切な部門の階層 1 エージェントにルーティングされます。



組織の従業員とエージェントに対する ユニバーサル要求 アプリケーションの主な特長は次のとおりです。

- 従業員が関連する検索結果を見つけられない場合、またはサポートを問い合わせる部門がわからない場合、サービスポータル で [ヘルプの要求] をクリックするだけで簡単に要求を作成できるようにします。
- サービス部門全体で従業員に一貫性のある統一されたチケットページのエクスペリエンスを提供します。
- エージェントは、サイロで作業するのではなく、部門間のインタラクションを通じてケースまたは要求を効果的に解決できます。
- ケースの詳細を完全に可視化し、エンドツーエンドのユーザーエクスペリエンスを提供します。
- セキュリティを強化して、部門間または階層 1 サポートデスクと上位レベルの部門サポートチーム間でチケットを転送できるようにします。
- エージェントは ユニバーサルタスク アプリケーションを使用して要求を迅速に解決するために、カタログアイテムを完了したりドキュメントをアップロードしたりするタスクを従業員に割り当てることができます。
- 部門間の SLA とメトリクスを使用して、エンドツーエンドのエクスペリエンスを監視および改善します。

ユニバーサル要求 とインタラクションレコードの比較

ユニバーサル要求とインタラクションレコード (新規コールレコード) は、さまざまな部門のエージェントによって作成され、使用されます。ただし、処理方法は異なります。以下の情報では、両方のレコードの概要と、互いにどのように異なるのかについて説明します。

インタラクションレコード

インタラクションレコードまたは新規コールレコードは、ライブチャットまたは電話中にエージェントがメモを取り、次のステップを決定するために使用されます。インタラクションレコードから、エージェントは次のいずれかのアクションを実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- IT インシデント、HR ケース、ユニバーサル要求などの既存の要求にインタラクションを添付します。
- IT インシデントや HR ケースなどの新しい部門チケットを作成します。
- ユニバーサル要求を作成し、それを特定の部門の階層 1 エージェントまたはアサイン先グループにアサインします。

技術的な問題が発生している顧客からのライブチャットをエージェントが受けたとします。エージェントは、インタラクションレコードに会話を文書化し、問題に IT 部門の専門知識が必要であると判断します。シームレスなハンドオフを確実にするために、エージェントは IT インシデントを作成します。

ユニバーサル要求

新しいタスクレコードを階層 1 アサイン先グループにアサインして、別の部門に転送する必要があるとエージェントが判断した場合、ユニバーサル要求はインタラクションレコードまたは新規コールレコードから作成されます。

従業員が会社のセルフサービスポータルで福利厚生 - 医療に関する特定の情報を検索したいとします。従業員は福利厚生 - 医療に関する情報を検索しましたが、関連するカタログアイテムが見つかりませんでした。この場合、従業員はポータルで [ヘルプの要求] を選択してユニバーサル要求を作成できます。

次の表に、インタラクションレコードとユニバーサル要求との違いの概要を示します。

ユニバーサル要求とインタラクションレコードの違い

ユニバーサル要求	インタラクションレコード
ユニバーサル要求は、チャネルを介して従業員の問題を解決またはエスカレートするために、階層 1 エージェントによって使用されるタスクレコードです。	インタラクションレコードは、チャットまたは電話からの従業員との初期インタラクションをキャプチャするためにエージェントが使用する一時レコードです。エージェントは、新しいタスクレコードを作成するか、既存のレコードに追加するかを決定します。
ユニバーサル要求は、要求者向けレコードです。ユニバーサル要求は、要求者のチケットリストページに一覧表示されます。標準チケットページで個々のチケットを表示できます。	インタラクションレコードは要求者向けレコードではありません。
ユニバーサル要求は、エージェントが作業するタスクタイプです。ユニバーサル要求は、部門間のチケット転送と要求者向けに統一されたチケットページエクスペリエンスをサポートしています。	インタラクションレコードはタスクタイプではありません。
ユニバーサル要求は、INC、HRC、カスタムタスクタイプなど、子レコードとして作成される他のレコードの親レコードとして機能するタスクタイプです。また、すべての部門間レポートにも使用されます。	インタラクションレコードを部門間の SLA レポートに使用することはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

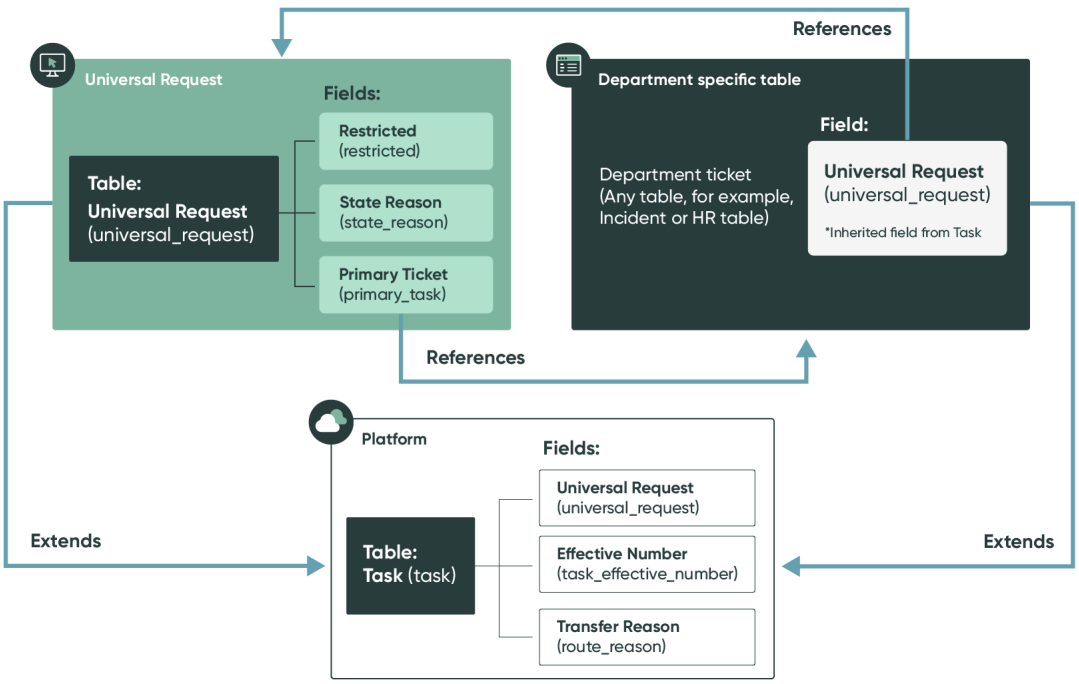
ユニバーサル要求 データモデル

ユニバーサル要求 は、部門間のコラボレーションと統一された従業員エクスペリエンスをサポートするタスクタイプです。ユニバーサル要求 は、IT インシデントや HR ケースなどの部門プライマリチケットの親レコードになり、組織が部門間の SLA および OLA を測定できるようにします。

ユニバーサル要求 (UR) は、次のいずれかのソースから作成できるタスクです。

- 要求者が作成した場合：従業員は次のいずれかのオプションを使用して要求を送信します。
  - サービスポータル または 従業員センター で [ヘルプの要求] をクリックします。
  - モバイルデバイスで [ヘルプが必要 **(Needs Help)]** をタップします。
  - ポータルで仮想エージェントチャットを使用します。
- エージェントが作成した場合：IT サービスデスクエージェントは、従業員から電話またはライブチャットを受け取り、新規コールレコードまたはインタラクションレコードを開始し、場合によっては部門チケットの代わりにユニバーサル要求を作成できます。エージェントは、その UR を適切な階層 1 アサイン先グループにアサインできます。
- システムで生成された場合：構成に基づいて従業員がレコードプロデューサーを送信するとユニバーサル要求が作成されます。レコードプロデューサーは、ユニバーサル要求を自動的に作成して部門間の要求転送と要求者に対する一貫したチケットビューを有効にするように構成されています。

次の図は、ユニバーサル要求データモデルの概要を示しています。



ユニバーサル要求 データモデルは、次のテーブルの組み合わせを使用してデータを保存します。

- ServiceNow AI Platform テーブル
- ユニバーサル要求 に含まれるテーブル

詳細については、「ユニバーサル要求 プラグイン」のリストを参照してください。

タスク [task] テーブルは、次のフィールドを含むように変更されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユニバーサル要求 (UR) フィールドは、親 UR レコードを指します。このモデルでは、タスクテーブルを拡張する任意のテーブルを UR の子にすることができます。
- 要求に UR が関連付けられている場合、[有効な番号 (Effective Number)] フィールド (識別番号) に UR 番号が保存されます。UR に関連付けられていない場合、[有効な番号 (Effective Number)] には現在の部門固有の要求番号が保存されます。
- [転送理由 (Transfer Reason)] フィールドには、要求の転送理由が保存されます。可能なオプションは:

  解決する (With resolution)

  要求が完了し、特定の部門またはサービスである ユニバーサル要求 に戻されることを示します。

  解決しない (With resolution)

  要求が完了せず、特定の部門またはサービスである ユニバーサル要求 に戻されることを示します。

ユニバーサル要求 テーブルには次が含まれます。

- 顧客向けステータスの状況理由
- 部門固有の要求のプライマリチケット詳細
- 作成された要求が機密かどうかを示す制限付きフィールド

ユニバーサル要求 には、顧客がさまざまなテーブルへのアクセスを提供するために使用できるユーザーロールと ACL も含まれています。これには、内部および外部ユーザーロールの両方が含まれます。

ユニバーサル要求は、ベースタスク [task] テーブルから拡張された新しいタスクタイプであり、**UR** というプリフィックスが付いた番号で一意に識別されます。

自動翻訳

ユニバーサル要求 テーブル

フィールド	説明
プライマリチケット	ユニバーサル要求で現在アクティブな要求を参照します。例：INC1022201
オープン対象者	ユニバーサル要求が作成される要求者
状況	ユニバーサル要求の現在のステータス。UR は次のいずれかの状況になります。 • 新規 • 処理中 • ユーザからの応答待ち (Awaiting Response From User) • クローズ済み UR 状況の詳細については、「ユニバーサル要求ステータスと理由」を参照してください。
ステータスの理由	一部の要求者向け状況に対するエージェント向けの理由。ステータスの理由の値は次のとおりです。 トリアージ (Triaging)：

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求 テーブル (続く)

フィールド	説明
	ユニバーサル要求状況が [処理中] の場合に考えられるステータスの理由。ユニバーサル要求がトリアージされていることを示します。 プライマリチケット WIP： ユニバーサル要求状況が [処理中] の場合に考えられるステータスの理由。アクティブなプライマリチケットの作業が処理中であることを示します。 応答確認 (Confirm response)： ユニバーサル要求状況が [処理中] である場合に考えられるステータスの理由ですが、要求者に対するチケットをクローズする前にステータスの理由が [応答確認] に変わり、応答を承認または却下するよう階層 1 エージェントに通知します。これは、ユニバーサル要求の [レビューが必要 **(Needs Review)]** フラグが true に設定されている場合に発生します。 解決策の承認 (Accept Resolution)： ユニバーサル要求が [応答待ち **(Awaiting Response)]** ステータスの場合に考えられるステータス理由。提供された解決策を承認する要求者の処理待ちのアクションがあることを示します。 アクションが必要 (Action required)： ユニバーサル要求が [応答待ち **(Awaiting Response)]** ステータスの場合に考えられるステータス理由。要求者によって実行する追加のアクションがあることを示します。
制限付き	機密データがあるチケットへのアクセスを制限するオプション。チケットが制限付きとしてマークされている場合、機密要求へのアクセス権を持つエージェントのみがチケットを表示して解決できます。

ユニバーサル要求テーブルの [プライマリチケット **(Primary Ticket)]** フィールド

ユニバーサル要求の [プライマリチケット (Primary Ticket)] フィールドによって、UR 状況と要求者のチケットビューエクスペリエンスが決定します。プライマリチケットの [標準チケット] ページ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成を使用して、標準チケットページのさまざまなセクションに表示する必要があるコンテンツを決定します。UR のプライマリチケットは、IT インシデントや HR ケースなどの部門チケットです。

注:
1 つのユニバーサル要求は、一度に 1 つのプライマリチケットのみを使用できます。

初めて作成されたユニバーサル要求の場合、プライマリチケットは存在しません。IT インシデントや HR ケースなどの子部門チケットが UR から作成された場合、その子チケットがプライマリチケットになります。プライマリチケットが UR または別の部門に戻されると、[プライマリチケット (Primary Ticket)] フィールドは空になります。新しいプライマリチケットが追加され、UR または別の部門に戻されると、このシーケンスが続行されます。

ユニバーサル要求を自動的に作成するようにレコードプロデューサーが構成されている場合、その UR が親レコードになります。また、部門チケットが作成されると、そのレコードがプライマリチケットになり、UR、別の部門、またはサービスに戻されるまで残ります。

ユニバーサル要求 ロールとグループ

特定のロールとアクセス権を持つユーザーはユニバーサル要求を使用できます。

ユニバーサル要求ロール

ロール	説明
sn_uni_req.universal_request_read	このロールを持つユーザーは、ユニバーサル要求アプリケーションと関連機能への読み取りアクセス権があります。
sn_uni_req.ur_admin	UR アドミニストレーターはユニバーサル要求を設定できます。
sn_uni_req.routing_agent	このロールを持つユーザーは、ユニバーサル要求を開き、更新し、クローズできます。デフォルトでは、sn_uni_req.routing_agent ロールのユーザーのみにユニバーサル要求をアサインできます。
sn_uni_req.universal_request_write	このロールを持つユーザーは、ユニバーサル要求アプリケーションと関連機能への読み取りと書き込みアクセス権が両方あります。
sn_uni_req.ur_service_owner	このロールを持つユーザーは、ユニバーサル要求を使用可能にするプロセスを定義するユニバーサル要求サービスオーナーとして機能します。
sn_uni_req.sensitiveinfo_agent	このロールを持つユーザーは、制限付きとしてマークされたチケットを表示して作業できます。制限付きチケットには機密情報が含まれており、一般表示から保護されています。

ユニバーサル要求 アプリケーションは、デモデータの一部として次のデフォルトのアサイン先グループを提供します。デフォルトグループをカスタマイズするか、組織固有のアサイン先グループを作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトのアサイン先グループ

グループ	説明
IT ルーティンググループ	ユニバーサル要求と IT インシデントの両方を管理する階層 1 エージェントで構成されるアサイン先グループ。このアサイン先グループのエージェントには、ユニバーサル要求ロールと ITIL ロールの両方があります。IT ルーティンググループにアサインされたエージェントは、次のことができます。 • ユニバーサル要求を管理します。 • UR 親から子 IT インシデントを作成します。
HR ルーティンググループ	ユニバーサル要求と HR ケースの両方を管理する階層 1 エージェントで構成されるアサイン先グループ。このアサイン先グループのエージェントには、ユニバーサル要求ロールと HR ロールの両方があります。HR ルーティンググループにアサインされたエージェントは、次のことができます。 • ユニバーサル要求を管理します。 • UR 親から子 HR ケースを作成します。
ユニバーサル要求ルーティンググループ	ユニバーサル要求の管理を主に担当する階層 1 エージェントで構成されるアサイン先グループ。このアサイン先グループのエージェントには、ユニバーサル要求ロールがあります。ユニバーサル要求ルーティンググループにアサインされたエージェントは、次のことができます。 • ユニバーサル要求を親レベルで解決します。 • ユニバーサル要求を HR ルーティンググループや IT ルーティンググループなどの別のアサイン先グループにアサインします。

ユニバーサル要求 ステータスと理由

ユニバーサル要求 (UR) 状況はプライマリチケットのステータスによって決定されます。UR のプライマリチケットは、IT インシデントや HR ケースなどの子部門チケットです。1 つのユニバーサル要求は、一度に 1 つのプライマリチケットのみを使用できます。

プライマリチケットが UR に与える影響の例をいくつか説明します。

- プライマリチケットがない場合、UR の標準チケット構成によって、UR チケットの要求者ページビューが決定されます。
- 子 IT インシデントが UR のプライマリチケットである場合、インシデント標準チケット構成によって、UR チケットの要求者ページビューが決定されます。
- 子 HR ケースが UR のプライマリチケットである場合、ケース標準チケット構成によって、UR チケットの要求者ページビューが決定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UR 状況とステータスの理由

ユニバーサル要求 (UR) 状況は、UR 要求がライフサイクルのどこにあるかを示します。

UR 状況と理由

状況	説明
新規	UR 要求が作成され、トリアージする準備ができています。これはライフサイクルの最初のステータスです。
処理中	UR がトリアージされて作業されているときのステータス。たとえば、次のステータスの理由により、ステータスが [処理中] になることがあります。 • トリアージ：ルーティングエージェントによってトリアージされています。 • プライマリチケット - 対応中：プライマリタスクは現在処理中です。 • 応答確認 **(Confirm response)**：部門エージェントによって提供された解決策に関するルーティングエージェントの確認を待機しています。
応答待ち	ユーザーアクションが処理待ちのステータス。考えられるステータスの理由は次のいずれかです。 • アクションが必要 **(Action required)**：エージェントがユーザーに何らかのアクションまたは情報を要求した場合。 • 解決策の承認 **(Accept Resolution)**：エージェントが解決策の承認を要求者に要求した場合。
クローズ済み	UR がクローズされます。
キャンセル	UR がキャンセルされます。 **注:** 要求者は、アクティブまたはクローズ済みのプライマリチケットが添付されていない場合にのみ、UR をキャンセルできます。また、UR のステータスは、[新規] または [処理中] のいずれかでなければなりません。

自動翻訳

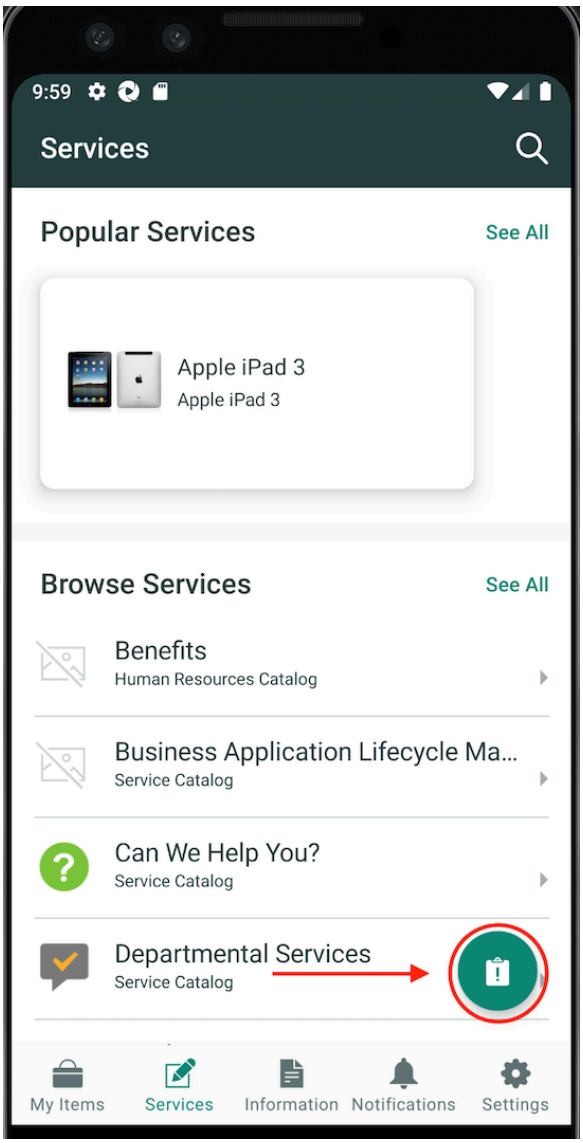
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

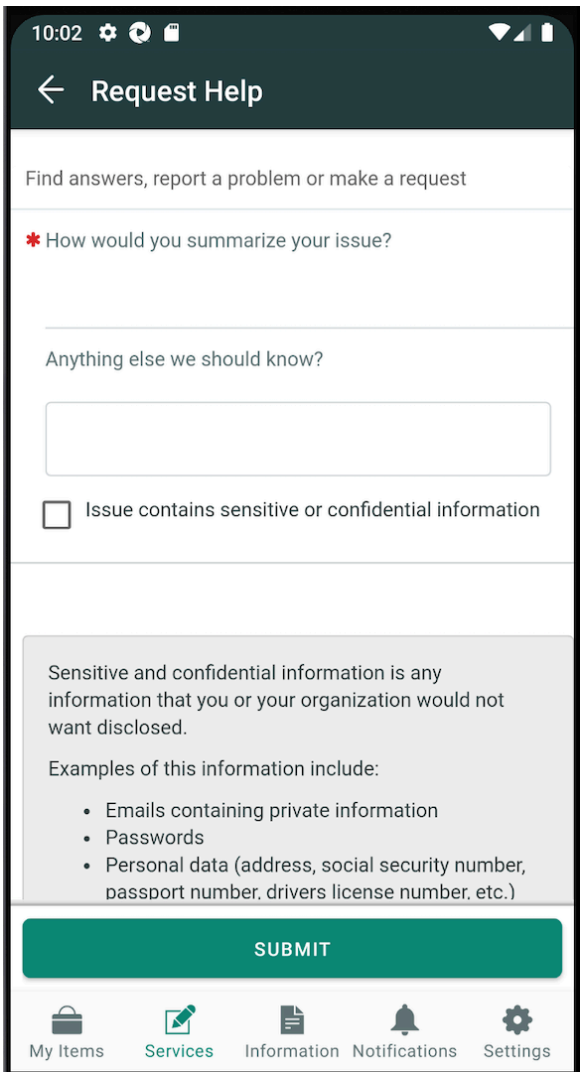


ユニバーサル要求のモバイルエクスペリエンス

Now Mobile アプリケーションを使用して、モバイルデバイスからユニバーサル要求を作成します。接続状態を維持して、リアルタイムで情報にアクセスできます。

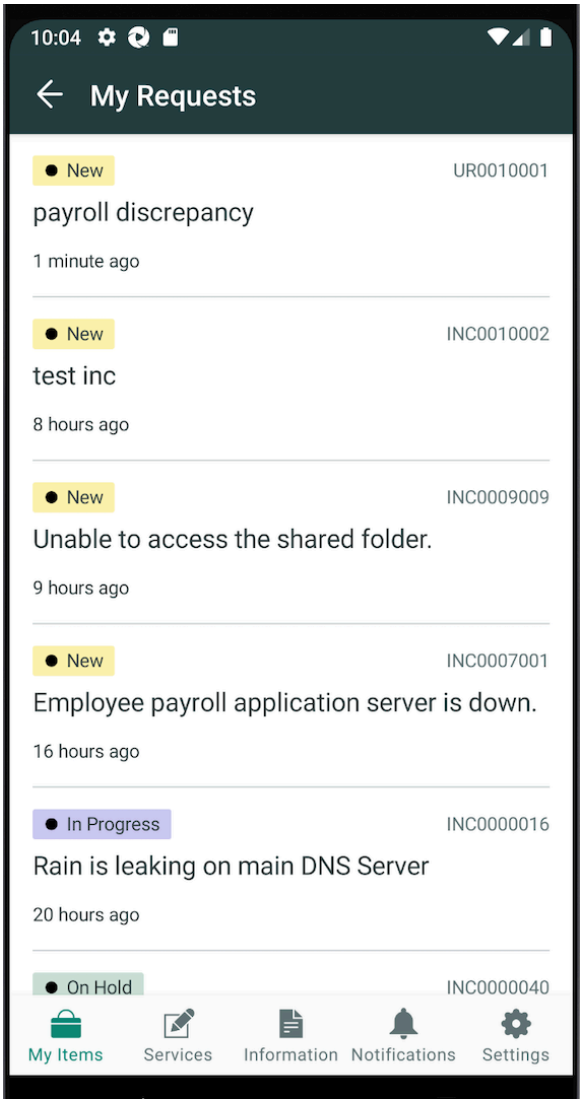
要求者は、[サービス] タブのコンテキストメニュー内で [ヘルプ **(Get help)**] リンクをタップすることで、モバイルデバイスを使用してユニバーサル要求を作成できます。

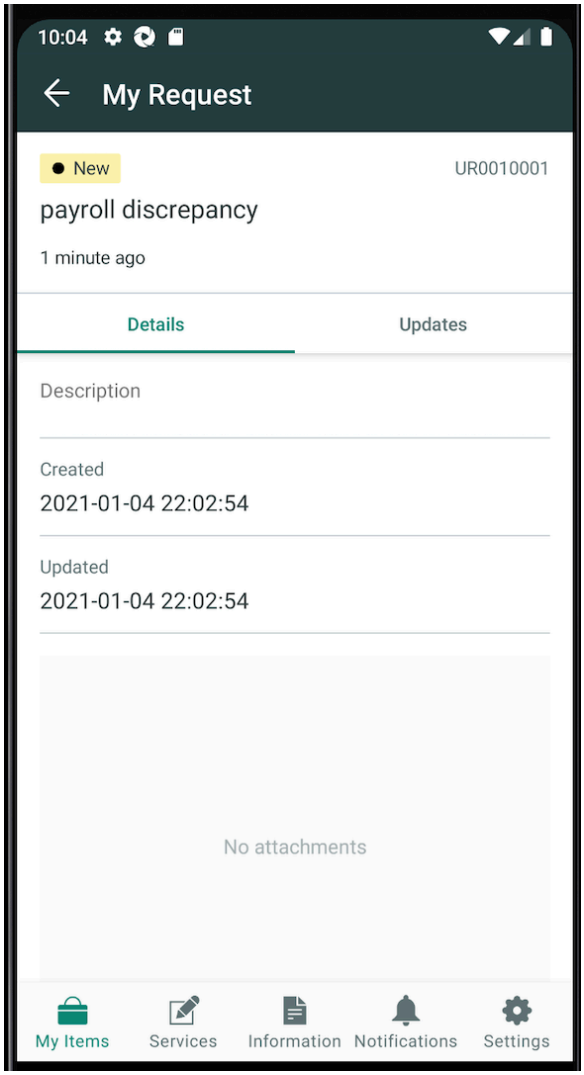




ユニバーサル要求 のモバイルエクスペリエンスでは、リストビューで作成されたユニバーサル要求のスナップショットがそのステータスとともに提供されます。[ユニバーサル要求] をタップすると、更新を含む要求の詳細ビューが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



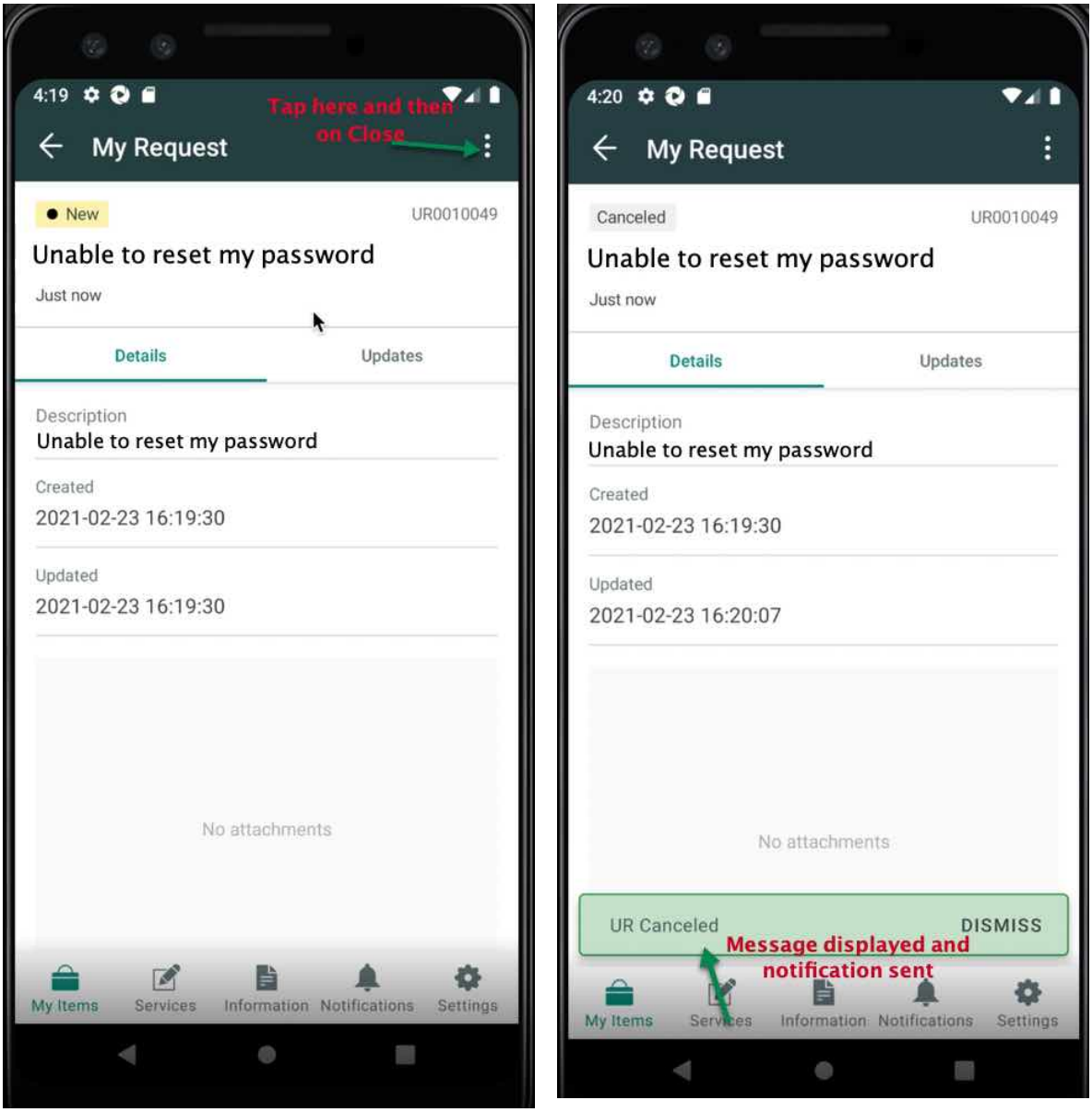


自動翻訳

要求者は、UR が不要になった場合または既に解決済みの場合に、モバイルデバイスからその要求をキャンセルし、キャンセルする理由を入力できます。UR がキャンセルされると、要求者と要求を処理しているエージェントにメール通知が送信されます。

注:
要求者は、アクティブまたはクローズ済みのプライマリチケットが添付されていない場合にのみ、UR をキャンセルできます。また、UR のステータスは、[新規] または [処理中] のいずれかでなければなりません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ユニバーサル要求のガイド付きセットアップ

組織で ServiceNow® ユニバーサル要求 アプリケーションの使用を開始する前に、ユニバーサル要求を設定する必要があります。ステークホルダーと協力して、アプリケーションを効果的に設定し、組織のニーズを満たすための要件を定義します。

要件

必要なロール：admin

事前準備

ステークホルダーと会議を行い、次の要件を決定します。

- 組織の ユニバーサル要求 ワークフロー
- ユーザー、グループ、ロール
- ユニバーサル要求 を活用するサービスと部門

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次に行うこと

ユニバーサル要求 アプリケーションには、ServiceNow インスタンスでアプリケーションを構成するための 2 つのガイド付きセットアップが用意されています。

- ユニバーサル要求 アプリケーションを構成するための **UR** のガイド付きセットアップ
- UR でカスタム部門アプリケーションを構成するための各種サービスのガイド付きセットアップ

ガイド付きセットアップの使用

ユニバーサル要求 ガイド付きセットアップを使用してタスクを順番に実行し、 UR と UR のカスタム部門アプリケーションを設定します。

移動先 ユニバーサル要求 > アドミニストレーションで、次のガイド付きセットアップを開き、タスクを完了します。

- **UR** のガイド付きセットアップ
- 各種サービスのガイド付きセットアップ

ユニバーサル要求 のセットアップと構成

エージェントがユニバーサル要求を作成して従業員の問題を解決できるように、ユニバーサル要求をセットアップして構成します。

ユニバーサル要求 を使用するように設定および構成する前に、与えられた情報を理解してください。

ユニバーサル要求アプリケーションは HTML マークアップを使用して、UR と子チケットの間でコピーされるコメントを表示します。この機能では [CODE] タグを使用しますが、このタグはデフォルトで true に設定されている *glide.ui.security.allow_codetag* プロパティ値によって制御されます。このプロパティ値を false に変更すると、コメントが正しく表示されず、HTML タグがコメントに表示されるおそれがあります。

ユニバーサル要求 プラグイン

アプリケーションでユニバーサル要求を使用するには、次のプラグインを要求してアクティブ化します。

ユニバーサル要求 のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、ユニバーサル要求 プラグイン (com.snc.universal_request) をアクティブ化できます。このプラグインはデフォルトではアクティブ化されていないため、ユニバーサル要求 アプリケーションを使用するにはインストールする必要があります。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれらをアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ユニバーサル要求プラグインは、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プラグイン ユニバーサル要求

プラグイン	説明
ユニバーサル要求：レポート [com.snc.universal_request.reporting]	さまざまな ユニバーサル要求 レポートを作成して表示します。
エージェントワークスペース [com.agent_workspace]	エージェントワークスペース からユニバーサル要求を作成、表示、および解決します。
エージェントアシストの推奨事項 [com.snc.agent_recommend]	エージェントワークスペース でエージェントアシストの推奨事項を使用します。
ユニバーサル要求コア [com.snc.universal_request_core]	ユニバーサル要求 アプリケーションをサポートするタスクテーブルでのデータモデルの変更が含まれています。
サービスカタログ - ワークスペース [com.glideapp.servicecatalog.workspace]	エージェントワークスペース でサービスカタログを使用します。
サービスポータル - 標準チケット [com.glideapp.servicecatalog.standard_ticket]	サービスポータルの標準チケットページを有効にします。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

ユニバーサル要求 とともにインストールされるコンポーネント

ユニバーサル要求 プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インストールされるロール

ユニバーサル要求 でのロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
ルーティングエージェント [sn_uni_req.routing_agent]	ユニバーサル要求の初期トリアージと適切な部門またはキューへのルーティングを行います。 **注:** このロールを持つユーザーのみにユニバーサル要求をアサインできます。	sn_uni_req.universal_request_write
ユニバーサル要求読み取り [sn_uni_req.universal_request_read]	アクセスして ユニバーサル要求レコードを表示します。	なし
ユニバーサル要求書き込み [sn_uni_req.universal_request_write]	アクセスしてアプリケーションでユニバーサル要求を作成または更新します。	sn_uni_req.universal_request_read
ユニバーサル要求アドミン [sn_uni_req.ur_admin]	ユニバーサル要求アプリケーションの構成を表示します。	sn_uni_req.routing_agent
ユニバーサル要求サービスオーナー [sn_uni_req.ur_service_owner]	ユニバーサル要求アプリケーションのプロセスの概要レポートにアクセスします。	なし
ユニバーサル要求機密情報エージェント [sn_uni_req.sensitiveinfo_agent]	[制限付き **(Restricted)]** としてマークされたチケットを表示して作業します。制限付きチケットには機密情報が含まれており、一般表示から保護されています。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

ユニバーサル要求 のテーブル

テーブル	説明
ユニバーサル要求 Universal_request	ユニバーサル要求レコードとステータス理由を保存します。
転送構成 [universal_request_route_conf]	タスクがルーティングされるときに使用されるルーティング構成を保持します。
サービスアサイン先グループ [universal_request_service_assignment_group]	UR で構成されたさまざまなサービスのアサイン先グループの詳細を保存します。
ステータスマッピング [universal_request_state_mapping]	部門チケット状況をユニバーサル要求状況にマップする状況マッピング構成を保持します。
サービス構成 [universal_request_service_conf]	ユニバーサル要求 アプリケーションで構成されているサービスの詳細を保存します。
サービスセット [universal_request_service_set]	組織のサービスセット (部門) の詳細を保存します。
サービスセットアサイン先グループ [universal_request_service_set_assignment_group]	サービスセット (部門) のアサイン先グループ詳細を保存します。
プライマリチケットとアサイン先グループによる SLA ブレークダウン [sla_breakdown_by_primary_ticket_and_group]	
マッピング構成 [universal_request_transfer_mapping]	
フィールドマッピングの転送 [universal_request_transfer_fields_mapping]	
ユニバーサル要求優先度データルックアップ [dl_universal_request_priority]	
ユニバーサル要求アクティビティログ [universal_request_activity_log]	

ユニバーサル要求 高度なワークアサインメントのアクティブ化

admin ロールがある場合は、ユニバーサル要求：高度なワークアサインメントプラグイン (com.snc.universal_request.awa) をアクティブ化できます。このプラグインをアクティブ化する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

と、高度なワークアサインメントを使用し、ユニバーサル要求 アプリケーションでの使用可否に基づいて作業アイテムをエージェントに自動的にアサインできます。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれらをアクティブ化します。

始める前に

> **注:**
> ユニバーサル要求：高度なワークアサインメントプラグイン (com.snc.universal_request.awa) には個別のサブスクリプションが必要であり、ServiceNow 担当者がアクティブ化する必要があります。

ユニバーサル要求：高度なワークアサインメントプラグイン (com.snc.universal_request.awa) をインストールする前に、ユニバーサル要求プラグインをインストールします。詳細については、「ユニバーサル要求 のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   > **注:**
   > ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

の ユニバーサル要求 統合のアクティブ化 インシデント管理

admin ロールを持っている場合は、 ユニバーサル要求: Integration for インシデント管理 プラグイン (com.snc.incident.universal_request) をアクティブ化できます。このプラグインをアクティブ化すると、ユニバーサル要求 との ServiceNow インシデント管理 アプリケーションの統合が有効になります。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれらをアクティブ化します。

このタスクについて
このプラグインにより、インシデント (incident) テーブルを ユニバーサル要求 (UR) フローに参加させることができます。プラグインを有効にすると、UR とユニバーサルタスクに使用されるのと同じフレームワーク内でインシデントを作成、追跡、管理できるようになり、複数ステップの部門横断型の作業が簡素化されます。

始める前に
インシデント管理 (com.snc.incident.universal_request) プラグインの ユニバーサル要求 Integration をインストールする前に、ユニバーサル要求 プラグインをインストールします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

仮想エージェント会話の ユニバーサル要求 **NLU** モデルをアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、ユニバーサル要求：仮想エージェント会話用 NLU モデルプラグイン (com.snc.universal_request.nlu) をアクティブ化できます。このプラグインをアクティブ化すると、ユニバーサル要求 で仮想エージェントの会話に NLU を使用できるようになります。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれらをアクティブ化します。

始める前に

注:
ユニバーサル要求：仮想エージェント会話用 NLU モデルプラグイン (com.snc.universal_request.nlu) には個別のサブスクリプションが必要であり、ServiceNow 担当者がアクティブ化する必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

ユニバーサル要求 **Reporting** のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、ユニバーサル要求：Reporting プラグイン (com.snc.universal_request.reporting) をアクティブ化できます。ユニバーサル要求でレポートを使用するには、このプラグインをアクティブ化します。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれらをアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

ユニバーサル要求 仮想エージェント会話のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、ユニバーサル要求：仮想エージェント会話プラグイン (com.snc.universal_request.va) をアクティブ化できます。ユニバーサル要求で仮想エージェントをセットアップして使用するには、このプラグインをアクティブ化します。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれらをアクティブ化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

注:
ユニバーサル要求：仮想エージェント会話プラグイン (com.snc.universal_request.va) には個別のサブスクリプションが必要であり、ServiceNow 担当者がアクティブ化する必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

ユニバーサル要求 用予測インテリジェンスのアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、ユニバーサル要求 の予測インテリジェンスプラグイン (com.snc.universal_request.ml) をアクティブ化して ユニバーサル要求 アプリケーションで機械学習ソリューションを使用できます。

始める前に
必要なロール：admin

注:
ユニバーサル要求 の予測インテリジェンスプラグイン (com.snc.universal_request.ml) には個別のサブスクリプションが必要であり、ServiceNow 担当者がアクティブ化する必要があります。

このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連するアプリケーションとプラグインをインストールします。

- ユニバーサル要求 の予測インテリジェンスには、次のプラグインが必要です。このプラグインをインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認します。

  必須の ServiceNow プラグイン

  予測インテリジェンス

  このプラグインをインストールすると、インスタンス内のデータを使用して機械学習ソリューションを作成できます。このプラグインは、データの結果を予測、提案、および推進できるようにシステムをトレーニン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グするためのさまざまな機能とソリューションタイプを提供します。トレーニングされたソリューションは、予測 API を使用して任意のアプリケーションから呼び出されます。

ユニバーサル要求

ユニバーサル要求 アプリケーションを使用するために、このプラグインをインストールします。

必要なロール：admin。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、プラグイン (com.snc.universal_request.ml) 用 予測インテリジェンスユニバーサル要求 を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

ユニバーサル要求 のパフォーマンスアナリティクスとレポート のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、ユニバーサル要求 に対して ユニバーサル要求 のパフォーマンスアナリティクスとレポートプラグイン (com.snc.universal_request.pa) をアクティブ化できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、ユニバーサル要求 のパフォーマンスアナリティクスとレポートプラグイン (com.snc.universal_request.pa) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

ユニバーサル要求 の構成

サービスとサポートを顧客とエージェントに提供するために組織に必要な ユニバーサル要求 の機能、コンポーネント、統合をセットアップします。

ユーザーとグループの設定

ユーザーは、インスタンスにアクセスできる個人であり、グループは、共通の目的を共有する一連のユーザーです。グループに関連付けられているユーザーは、グループメンバーとしてリストされます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
グループ情報は、チームへの作業のアサイン、承認の要求など、ServiceNow AI Platform のほとんどのプロセスに使用されます。ロールやアサインルールなど、UR グループに適用されるルールはすべて自動的にグループメンバーにアサインされます。

手順

- ガイド付きセットアップを使用して、既存のユーザーとグループをインポートできます。詳細については、「ユニバーサル要求のガイド付きセットアップ」を参照してください。
- *ServiceNow AI Platform* ユーザー管理機能を使用して、新しいユーザーとグループを作成できます。
  - ユーザーの作成
  - ユーザーグループを作成
  - グループにユーザーを追加

UR ユーザーへのロールのアサイン

ロールは、ユニバーサル要求 アプリケーションの各機能やデータへのアクセスを制御します。

始める前に
必要なロール：admin
ユーザーにロールをアサインする前に、ユーザーとグループがすでに構成済みであることを確認してください。詳細については、「ユーザーとグループの設定」を参照してください。

このタスクについて
ロールを個々のユーザーまたはグループにアサインできます。グループにロールを適用すると、これらのグループのメンバーはそのロールを継承します。ユニバーサル要求 アプリケーションは、組織で使用できるデフォルトのロールとグループのリストを提供します。詳細については、「ユニバーサル要求 ロールとグループ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

- ガイド付きセットアップを使用してユーザーとグループにロールをアサインできます。
  詳細については、「ユニバーサル要求のガイド付きセットアップ」を参照してください。
- *ServiceNow AI Platform* ユーザー管理機能を使用して、ユーザーとグループにロールをアサインすることもできます。
  - ユーザーへのロールのアサイン
  - グループへのロールのアサイン

ユニバーサル要求 のサービスレベルアグリーメント構成

ユニバーサル要求 アプリケーションに提供されている Service Level Agreement (SLA) 定義を表示、変更、または作成し、定義された期間内に要求がクローズされることを確認します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ユニバーサル要求 に対して作成された SLA 定義は UR 用であり、特定の部門の個々の子タスクに対して定義された SLA には依存しません。

手順

1. 移動先 すべて > サービスレベル管理 > **SLA** > **SLA** 定義.
   利用可能なすべての SLA 定義のリストが表示されます。
2. [新規] をクリックして、タスクの SLA 定義を作成します。
3. フォームの各フィールドに入力します。
   詳細なフィールドの説明と手順については、「SLA 定義の作成」を参照してください。

タスクの結果
指定したタスクテーブルの SLA 定義が作成されます。

転送構成

インシデントチケットや HR ケースなどの部門固有のチケットを、エージェントがユニバーサル要求 (UR)、別の部門、またはサービスに転送できるようにすることができます。この転送構成を使用すると、要求が別の部門に転送された場合や UR に戻った場合に、部門チケットの後続の処理を決定できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
転送構成には次の構成があります。

転送情報
: 部門チケットの転送時に部門チケットに適用するステータスとテンプレートを決定します。

クローズ情報
: クローズされる UR に関連付けられた部門チケットに適用する最終的なクローズステータスとテンプレートを決定します。

部門チケットは次のいずれかの理由で転送できます。

解決する転送 (Transfer with resolution)
: 要求が解決し、UR、特定の部門またはサービスに戻されることを示します。

自動翻訳

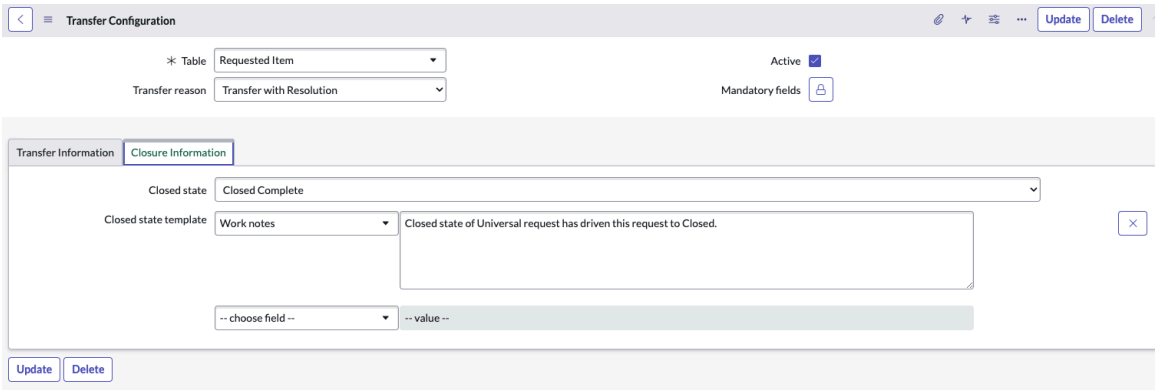
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

解決しない転送 (Transfer without resolution)

要求が解決しない、または特定の部門に属しておらず、UR、特定の部門またはサービスに戻されることを示します。

たとえば、インシデントチケットが解決せずに転送された場合、[転送情報 **(Transfer Information)**] タブで [転送ステータス **(Transfer state)**] を [キャンセル] として設定できます。[クローズ情報] タブでは UR がクローズされるときのインシデントチケットのクローズステータスを設定できます。

この転送アクションを実行するには、ユニバーサル要求 アプリケーションで転送構成の詳細を設定する必要があります。



手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > アドミニストレーション > 転送構成.
2. 既存の構成を開いて編集するか、[新規] をクリックして新しい構成レコードを作成します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「転送構成フォーム」を参照してください。

ユニバーサル要求 に対する動的翻訳の構成

動的翻訳プラグインをアクティブ化して構成し、ユニバーサル要求レコードのテキストを翻訳します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

動的翻訳プラグインを有効にした後、デフォルトで利用可能ないずれかの機械翻訳エンジンサービススポークを構成できます。カスタム機械翻訳エンジンサービスプロバイダーを構成することもできます。翻訳サービスプロバイダーの詳細については、「Integration with other translation services」を参照してください。

手順

1. 動的翻訳 プラグインをアクティブ化します。
   詳細については、「Activate Dynamic Translation」を参照してください。
2. 使用しているスポークの機械翻訳エンジンを構成してアクティブ化します。
   利用可能なスポークは次のとおりです。
   - Configure Microsoft Azure Translator Service spoke (Microsoft Azure Translator サービススポークの構成)
   - Configure Google Cloud Translator Service spoke (Google Cloud Translator サービススポークの構成)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 翻訳する特定の言語の I18N プラグインをアクティブ化します。
使用可能な言語のリストについては、「Activate a Language (言語のアクティブ化)」を参照してください。

チャットキューの設定

ユーザーがエージェントとやり取りし、要求に関するサポートが受けられるようにチャットキューを設定します。

指定されたオプションのいずれかを使用してチャットキューを設定できます。

- エージェントワークスペース用の高度なワークアサインメント
- コネクトチャットサポート

デフォルトでは、両方のオプションでサンプルのユニバーサル要求チャットキューを使用できます。独自のキューを作成することも、デフォルトのキューをカスタマイズすることもできます。

高度なワークアサインメントチャットキューの設定

高度な作業アサイン で UR のデフォルトのチャットキューを作成または変更すると、エージェントの使用可否に基づいて作業アイテムが自動的にエージェントにアサインされます。

始める前に
必要なロール：admin
この機能を使用する前に、エージェントチャット (com.glide.interaction.awa) プラグインがアクティブ化されていることを確認します。

手順

1. 移動先 すべて > 高度な作業アサイン > キュー.
2. 次の任意のタスクを実行します。
   - [ユニバーサル要求チャットキュー **(Universal Request Chat Queue)]** のチャットキューを開き、変更します。
   - チャットキューの [割り当ての適格性] レコードを作成し、アプリケーション提供のユニバーサル要求アサインルールを変更します。
   - [新規] をクリックして、新しいレコードを作成します。

   詳細については、「高度なワークアサインメント」を参照してください。
3. [送信] をクリックします。

コネクトチャットのサポートキューの設定

リアルタイムのメッセージングツールコネクトサポートを使用すると、サポートエージェントはサポートケースを簡単に追跡し、解決策をすばやく見つけて、問題を迅速に解決できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > コネクト > サポート管理 > キュー.
2. [新規] をクリックするか、デフォルトの [ユニバーサル要求チャットキュー **(Universal Request Chat Queue)]** を開きます。
3. フォームで、詳細を更新または入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、製品ドキュメントサイトの「コネクトサポートキューの管理」トピックを参照してください。

4. [送信] をクリックします。

予測インテリジェンス for ユニバーサル要求

予測インテリジェンス for ユニバーサル要求 では、ユニバーサル要求の自動アサインに機械学習アルゴリズムを使用し、類似のナレッジ記事とクローズ済みユニバーサル要求を検索します。

予測インテリジェンス for ユニバーサル要求 には、次の利点があります。

- 機械学習アルゴリズムを使用し、要求の簡単な説明と説明フィールドに要求者が提供したデータに基づいて、さまざまな部門にわたるアサイン先グループを予測します。
- 機械学習の類似性ソリューションを使用して、類似のナレッジベース記事と類似のクローズ済み ユニバーサル要求 に対する推奨事項を提示します。これらの推奨事項は、要求の簡単な説明フィールドと説明フィールドに提供されたデータに基づいており、エージェントがユニバーサル要求を迅速に解決するのに役立ちます。

予測インテリジェンス for ユニバーサル要求 のソリューション定義

予測インテリジェンス for ユニバーサル要求 のソリューション定義は、予測インテリジェンス プラグイン (com.glide.platform_ml) と 予測インテリジェンス for ユニバーサル要求 (com.snc.universal_request.ml) プラグインをアクティブ化すると、利用可能になります。ビジネス要件に合わせて、ソリューション定義をカスタマイズできます。

ユニバーサル要求 のソリューション定義

ソリューション定義	ソリューションタイプ	説明
ユニバーサル要求の分類	分類	• ユニバーサル要求 の簡単な説明と説明から、アサイン先グループを予測します。 • 予測を利用して、サービスレベルチケットを作成するビジネスルールを実行します。 作成されたサービスレベルチケットは、ユニバーサル要求に関連付けられます。
UR に対する類似のナレッジ記事	類似性	ユニバーサル要求 の簡単な説明と説明に基づいて、類似のナレッジベース記事を予測します。
類似のクローズ済みユニバーサル要求	類似性	簡単な説明、説明、およびアサイン先グループが類似しているクローズ済みの ユニバーサル要求 を予測します。
UR の機密情報の特定	分類	要求の簡単な説明と説明に基づいて、UR が機密であることを特定して予測します。また、要求を制限付きとしてマークします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

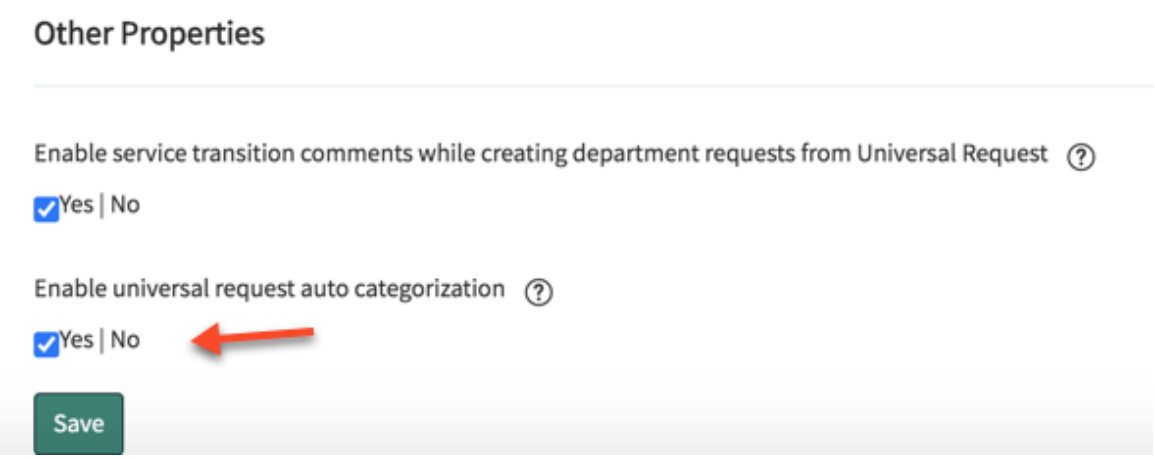
アサイン先グループを予測するための分類ソリューションのトレーニング

簡単な説明を使用してアサイン先グループを識別および予測し、ユニバーサル要求に関連付けられているサービスレベルチケットを作成するように、 ユニバーサル要求 分類ソリューション定義をトレーニングします。

始める前に

必要なロール：admin
ユニバーサル要求 (com.snc.universal_request.ml) プラグイン用の予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) と予測インテリジェンスがインストールされていることを確認します。

に移動して、 *Enable universal request auto categorization* プロパティを true に設定します ユニバーサル要求 > アドミニストレーション > プロパティ. このプロパティを有効にすると、アプリケーションで UR の ユニバーサル要求分類ソリューションを使用できるようになります。



注:
分類をトレーニングするには、最低 1 万件のレコードが必要です。

手順

1. 移動先 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義.
2. [分類定義] リストで、ユニバーサル要求分類 (ml_universal_request_categorization) ソリューションを検索して選択します。
3. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。
   分類定義フォームのフィールドの詳細については、「分類ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

類似のナレッジ記事に対する類似性ソリューションのトレーニング

UR ソリューション定義に対する類似のナレッジ記事をトレーニングし、簡単な説明を使用してナレッジ記事を識別および予測します。エージェントがユニバーサル要求を開くと、類似のナレッジ記事が ユニバーサル要求 レコードの [関連検索] セクションに表示されます。

始める前に

必要なロール：admin
予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) がインストールされ、(com.snc.universal_request.ml)プラグインの 予測インテリジェンスがアクティブ化されていることを確認します。

注:
分類をトレーニングするには、最低 1 万件のレコードが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 類似性 > ソリューション定義.
2. [類似性定義] リストで、UR に対する類似のナレッジ記事 (ml_sn_sn_uni_req_global_similar_knowledge-articles-for-ur) ソリューションを検索して選択します。
3. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。
   類似性定義フォームフィールドの詳細については、「類似ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

類似のクローズに対する類似性ソリューションのトレーニング ユニバーサル要求

類似のクローズ済みユニバーサル要求ソリューション定義をトレーニングして、作成されたユニバーサル要求の簡単な説明、説明、およびアサイン先グループに基づいて、クローズされる類似のユニバーサル要求を特定および予測します。エージェントがユニバーサル要求を開くと、類似のクローズ済みユニバーサル要求を ユニバーサル要求 レコードの [関連検索] セクションで検索できます。

始める前に
必要なロール：admin または sn_un_req.ur_admin
予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) がインストールされ、(com.snc.universal_request.ml) プラグインの予測インテリジェンスがアクティブ化されていることを確認します。

このソリューションは、[類似のクローズ済みユニバーサル要求の推奨事項を表示できるようにする **(Enable to view similar closed Universal Request recommendations)**] (sn_uni_req.similar_closed_universal_request) プロパティを有効にした場合にのみ使用できます。このプロパティの詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

> **注:**
> 分類をトレーニングするには、最低 1 万件のレコードが必要です。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 類似性 > ソリューション定義.
2. [類似性定義] リストで、類似のクローズ済みユニバーサル要求 (ml_x_snc_sn_uni_req_global_similar_closed_universal_request) ソリューションを検索して選択します。
3. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。
   類似性定義フォームフィールドの詳細については、「類似ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

機密情報を含む **UR** を識別する分類ソリューションのトレーニング

ユニバーサル要求分類ソリューション定義をトレーニングして、簡単な説明と説明を使用して機密情報を含むユニバーサル要求を識別および予測します。このソリューションは UR を識別して制限付きとしてマークし、アクセス権を持つエージェントまたはアサイン先グループからのエージェントのみがその要求を処理できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin
予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) がインストールされ、(com.snc.universal_request.ml) プラグインの予測インテリジェンスがアクティブ化されていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

に移動して、 *Enable to auto-restrict requests with sensitive information* プロパティを true に設定します ユニバーサル要求 > アドミニストレーション > プロパティ. このプロパティを有効にすると、アプリケーションで UR の ユニバーサル要求分類ソリューションを使用できるようになります。

注:
分類をトレーニングするには、最低 1 万件のレコードが必要です。

手順

1. 移動先 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義.
2. [類似性定義] リストで、UR の機密分類 (ml_sn_sn_uni_req_ml_global_ur_sensitive_classification) ソリューションを検索して選択します。
3. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。
   分類定義フォームのフィールドの詳細については、「分類ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

ユニバーサル要求 向けに 仮想エージェント をセットアップ®

仮想エージェント (VA) 機能を使用すると、ServiceNow 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルを使用してチャットチャネルのユーザーエクスペリエンスを向上させることができます。ユニバーサル要求向けのデフォルトの仮想エージェントのトピックを公開して使用します。

始める前に
VA 機能を使用するには、次のプラグインをアクティブ化する必要があります。

- ユニバーサル要求：仮想エージェント対話プラグイン (com.snc.universal_request.va) をアクティブ化して、ユニバーサル要求 で仮想エージェントを設定して使用します。このプラグインは、アクティブにする必要がある仮想エージェントトピックをインストールします。デフォルトでは、このトピックは非アクティブに設定されています。
- ユニバーサル要求：仮想エージェント対話向け NLU モデルプラグイン (com.snc.universal_request.nlu) をアクティブ化して、NLU Model for 仮想エージェント Conversations を設定して使用します。

必要なロール：admin

このタスクについて
ユニバーサル要求 の仮想エージェントトピックをアクティブ化します。

デフォルトのトピックのコピーや変更を行ったり、チャットボットの会話中に使用する独自のトピックを作成したりできます。トピックの作成方法に関する詳細については、「仮想エージェントトピックの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [カテゴリ] フィールドに「ユニバーサル要求」と入力します。
   次のトピックおよびトピックブロックが表示されます。
   - 従業員ヘルプリクエスト (テンプレート)
   - ユニバーサル要求状況の追跡 (テンプレート)
   - UR の更新 (テンプレート)
3. [従業員ヘルプリクエスト (テンプレート)] トピックを選択して開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. ヘッダーセクションで、[公開] を選択します。
   そのトピックが利用可能になり、チャットウィンドウでアクティブになります。
5. この手順を繰り返して、ユニバーサル要求状況の追跡 (テンプレート) および UR の更新 (テンプレート) トピックを開いて公開します。

ユニバーサル要求 トピックに対する 自然言語理解 **(NLU)** モデルの有効化

ユニバーサル要求 アプリケーションで自然言語理解 (NLU) の語彙を適用し、人間が表現する言語をシステムが理解できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin
チャットボットの会話にユニバーサル要求トピックを使用するには、自然言語理解 (NLU) モデルを選択して有効にします。詳細については、「Configure Natural Language Understanding in Virtual Agent」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > コラボレーション > 仮想エージェント > 全般設定.
2. **[NLU** 設定] タブで、[仮想エージェントで **NLU** を有効にする] を選択してアクティブにします。
3. **[NLU** サービスプロバイダー] ドロップダウンリストで [ServiceNow NLU] を選択します。
4. [保存] を選択します。

ユニバーサル要求の標準チケットページ

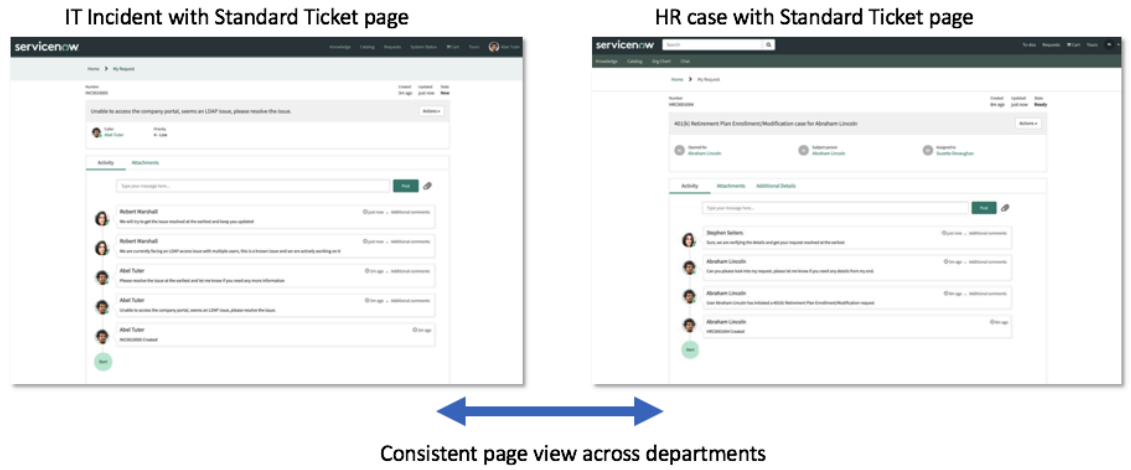
ユニバーサル要求標準チケットページで、要求者はサービスポータルから各自のユニバーサル要求の詳細を表示できます。

要求者 は、1 つ以上の子部門チケット (プライマリチケット) から UR アクティビティとすべてのアクティビティの集計ビューと簡易ビューを表示できます。UR 標準チケットページを使用すると、次の利点が得られます。

- 要求がさまざまな部門間で転送される場合でも、チケット参照番号 (UR 番号) は要求者に対して常に一貫しています。
- UR 状況の詳細、UR 状況と UR に関連付けられたプライマリチケットの状況間のマッピングから派生します。このステータスマッピングを有効にすると、要求者には UR 状況のみが表示されます。
- アクティビティストリームは、UR またはそのプライマリチケットで作業した履行者へのコメントと履行者からのコメントの論理的な連番レコードを表示します。
- 情報リージョンに現在のプライマリチケットに対する部門固有のフィールドが表示されます。たとえば、子 HR ケースから [オープン対象者] フィールドと [対象者] フィールドを表示するか、子 IT インシデントから [呼出元 **(Caller)]** フィールドと [緊急 **(Urgency)]** フィールドを表示するようにページを構成します。

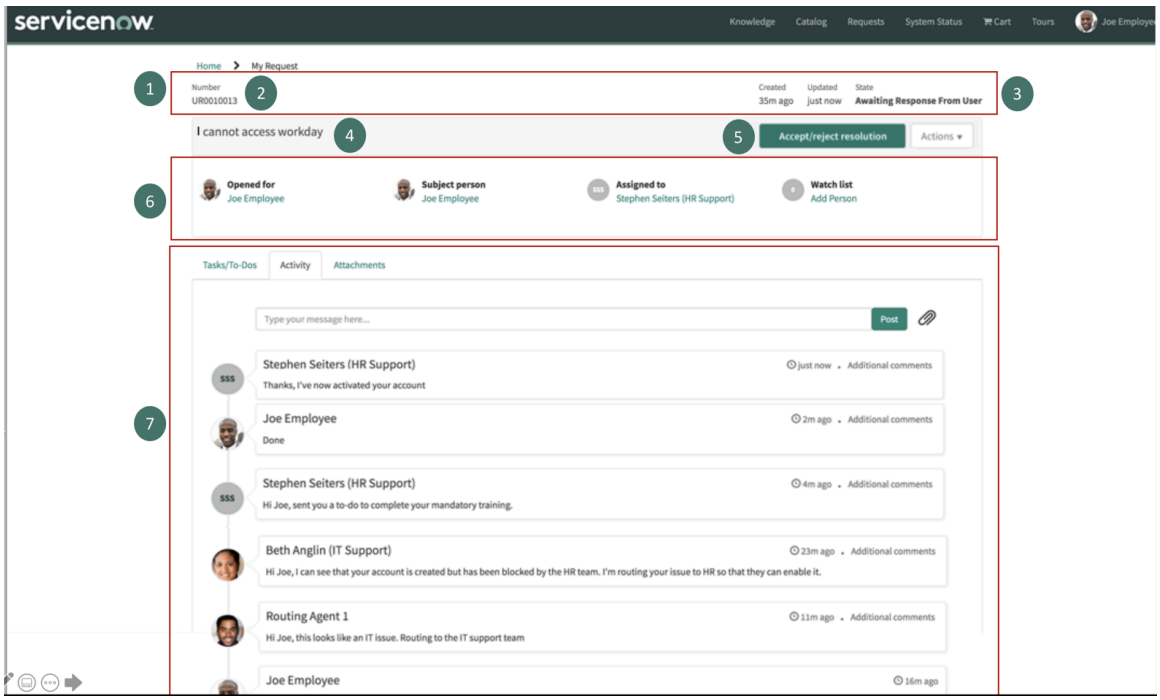
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



UR チケットの標準チケットページ構成では、ビューとして表示する内容を決定できます。デフォルトでは、ユニバーサル要求標準チケット構成は利用可能であり、使用してカスタマイズできます。標準チケットページのさまざまなセクションに表示される情報は、個々の要求タイプによって異なります。

注:
以前のリリースからアップグレードしていて、部門の標準チケットページを使用する場合は、サービスポータル で *Page Route map* を有効にしたことを確認します。詳細については、「標準チケットページに対するページルートマップの有効化」を参照してください。



ユニバーサル要求標準チケットページの **UI** コンポーネント

SI #	UI コンポーネント	表示される情報
1	ヘッダーセクション	UR 要求番号、作成および更新された要求の詳細、現在のステータスなど、ユニバーサル要求レコードに送信された情報を表示します。このセクションは構成可能なセクションではありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

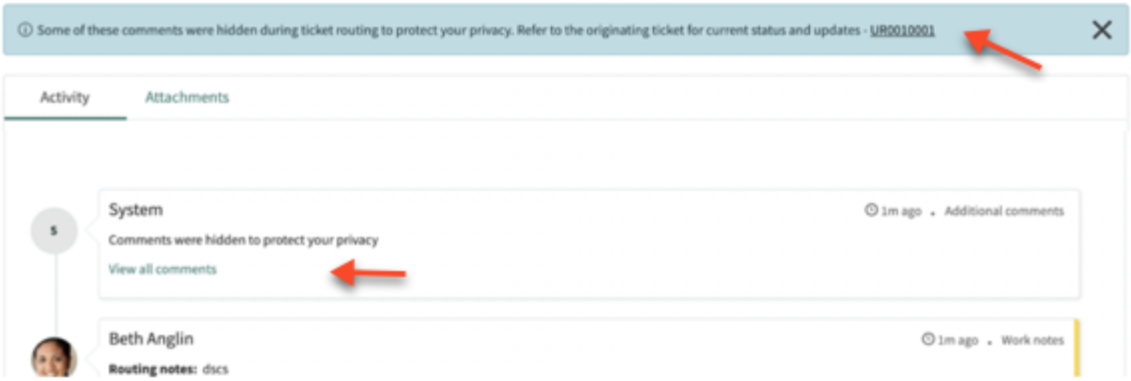
ユニバーサル要求標準チケットページの **UI** コンポーネント (続く)

SI #	UI コンポーネント	表示される情報
		[更新日時 **(Updated)**] フィールドには、プライマリチケットの前回のアクティビティ時間の詳細が表示されます (存在する場合)。プライマリチケットが添付されていない場合、[更新日時] フィールドには、ユニバーサル要求の最後のアクティビティ時間が表示されます。
2	番号	要求を識別する一意の UR 番号を表示します。
3	ステータス	ユニバーサル要求の状況を表示します。
4	Short Description (簡単な説明)	送信されたユニバーサル要求の簡単な説明を常に表示します。
5	アクションリージョン	プライマリチケットページの一部として構成されているアクション。プライマリチケットが存在しない場合、ユニバーサル要求のデフォルトアクションが表示されます。 デフォルトの UR アクションは次のとおりです。 • [解決策の承認/却下]：提示された解決策を確認し、それを承認するか却下するかを選択します。 • [クローズ]：UR が不要になった場合に、その UR をキャンセルします。 **注:** アクティブまたはクローズ済みのプライマリチケットが添付されていない場合にのみ、UR をキャンセルできます。また、UR のステータスは、[新規] または [処理中] のいずれかでなければなりません。
6	情報リージョン	プライマリチケットの一部である構成可能なフィールド。プライマリチケットが存在しない場合、ユニバーサル要求に構成されたデフォルトフィールドが表示されます。
7	タブのセクション	プライマリチケットページの一部として構成されているタブ。プライマリチケットが存在しない場合、[アクティビティ] や [添付ファイル] などのデフォルトのタブが表示されます。
9	アクティビティストリーム	UR からのアクティビティと添付ファイル、および以前に関連付けられたすべてのプライマリチケットが順番に表示されます。

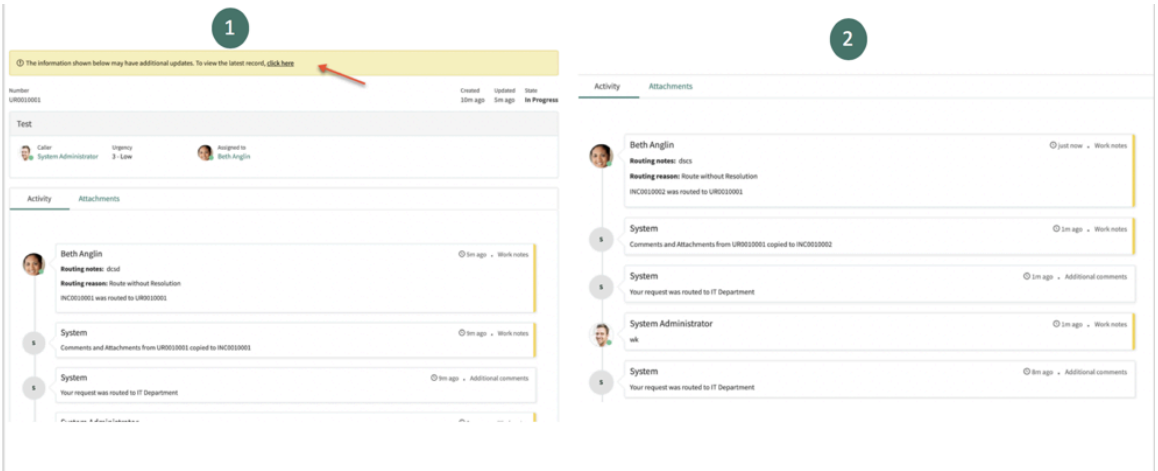
ルーティング中に、ルーティングエージェントが追加のコメントまたは添付ファイルを共有しないことを選択した場合、システムによって生成されたメッセージがヘッダーとアクティビティストリームに表示されます。ただし、要求者はアクティビティストリームのすべてのコメントを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ユーザーがクリックして、以前は UR のプライマリチケットであった部門チケットから標準チケットページを表示すると、アクティビティストリームと添付ファイルのみを表示する最新のページを開くようにユーザーに求めるメッセージが標準チケット構成で検証され、表示されます。以下の画像には、最新のアクティビティストリームを開くリンクが含まれるメッセージが表示されています。



関連情報

ユニバーサル要求 に対する標準チケットページの構成

ユニバーサル要求 に対する標準チケットページの構成

ユニバーサル要求 の標準チケットページ構成を使用して、発行および関連付けられたすべてのチケットにわたり一貫したレイアウトを提供します。

始める前に

必要なロール：admin
デフォルトでは、UR には標準チケット構成が提供されます。組織の要件に従って、レイアウトをカスタマイズするか、新しいチケットレイアウトを作成できます。

手順

1. 移動先 すべて > 標準チケット > 標準チケット構成.
   デフォルトのチケット構成のリストが表示されます。
2. [ユニバーサル要求] 構成をクリックして開きます。
3. レコードを編集するには、表示されるメッセージで [ここ] をクリックしてください。
4. 要件に従ってフォームフィールドを変更します。
5. [更新] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. オプション: [新規] をクリックして、カスタム構成を作成します。
   詳細については、「標準チケットページ」を参照してください。

ユニバーサル要求 を使用するサービスの設定

任意のサービスを使用して ユニバーサル要求 アプリケーションを設定し、統一された 1 つの要求で複数のサービスにまたがる要求を管理します。サービスと統合された ユニバーサル要求 を使用することで、組織内にシームレスな従業員エクスペリエンスを提供することに役立ちます。

マッピングの構成

ターゲットテーブルとフィールドマッピングを構成して、部門レベルのチケットを作成し、フィールドマッピングに従ってフィールドを設定します。

始める前に
必要なロール：ur_admin

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > アドミニストレーション > マッピング構成.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「マッピング構成フォーム」を参照してください。
4. [送信] をクリックします。

次のタスク
この構成を投稿し、サービスフィールドを UR フィールドにマッピングすることで、チケットのシームレスな転送を有効にします。詳細については、「UR フィールドとターゲットテーブルのフィールドとのマッピング」を参照してください。

UR フィールドとターゲットテーブルのフィールドとのマッピング

ユニバーサル要求と既に構成したターゲットテーブルフィールドの間で、マッピングするフィールドを定義します。この構成によって、マッピングされたフィールドの値をユニバーサル要求から新しいチケットにコピーしたり、逆に新しいチケットからユニバーサル要求にコピーしたりできます。

始める前に
必要なロール：ur_admin

フィールドを自動的にマッピングするには、[フィールドを自動的にマッピング] 関連リンクを選択します。このアクションで、UR とサービスチケットの間およびその逆の間で共通するすべてのフィールドがマッピングされます。

> **注:**
> フィールドマッピングは、既に定義されている場合、転送テンプレート構成よりも優先されます。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > アドミニストレーション > マッピング構成.
2. フィールドをマッピングする構成を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
[タイプ] フィールドは、[転送]、[関連チケット]、[UR を作成 (Create UR)] など、選択されているタイプフィールドマッピングを示します。

3. [更新] を選択します。

サービスセットの作成

ユニバーサル要求 (UR) アプリケーションでサービスセット (部門) 名を作成し、組織内の特定のサービスセットに対する UR 機能を使用します。サービスセットは、組織内のさまざまな部門です。

始める前に
必要なロール：admin
組織には、ユニバーサルセットとしてマークされたサービスのないサービスセットが 1 つ必要です。ユニバーサルセットは、特定の部門にルーティングされない新しいユニバーサル要求を受け取るデフォルト部門として機能します。このサービスセットにより、UR が作成されると、次のいずれかの条件でサービスセットのアサイン先グループにアサインされるようになります。

- UR は部門が選択されない状態でヘルプの要求から作成されます。たとえば、従業員が部門を選択せずにヘルプの要求から UR を作成し、ML ルーティングアルゴリズムによって自動アサインが提案されない場合、UR はユニバーサルセットとしてマークされているサービスセットにアサインされます。
- UR が [確信がない **(I'm not sure)**] オプションで転送された場合。たとえば、UR が部門エージェントによって転送される際、エージェントが要求の転送先となる部門がわからない場合、エージェントは部門フィールドで [確信がない **(I'm not sure)**] を選択できます。この場合、UR はユニバーサルセットとしてマークされているサービスセットにルーティングされます。

注:
組織のユニバーサルセットとしてマークできるサービスセットは 1 つだけです。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > アドミニストレーション > サービスセット.
2. [**New**] をクリックします。
3. サービス固有の部門名を入力します。
4. [ユニバーサルセット **(Universal Set)**] チェックボックスをオンにします。
   このチェックボックスをオンにすると、新しいサービスセットはユニバーサルセットと見なされます。
5. サービスセットに対して定義する [マッピング構成 **(Mapping Configuration)**] を選択します。
6. [送信] をクリックします。

サービス固有のアサイン先グループを作成します

サービス固有のグループを設定し、必要なロールとユーザーをアサインします。グループのユーザーはグループのロールを継承するため、各ユーザーに個別にロールをアサインする必要はありません。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
グループを作成する際の推奨事項は、次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アドミン用に 1 つのグループを作成し、そのグループにのみ admin ロールをアサインします。
- 組織に必要な数だけグループを作成します。たとえば、HR 部門固有のアサイン先グループや IT 固有のグループを作成できます。それらのグループに必要なユーザーをアサインしてから、グループにスタッフのロールをアサインします。

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > グループ.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「ユーザーグループの作成」を参照してください。
4. [タイプ] フィールドの横にあるロックアイコンをクリックします。
   このフィールドが表示されていない場合は、それを追加するようにフォームを設定します。
   [タイプ] フィールドが展開されます。
5. 参照ルックアップアイコンをクリックし、[アプリケーション] タイプを選択します。
6. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
7. ロールを [ロール] 関連リストに追加します。
8. ユーザーを [グループメンバー] 関連リストに追加します。
9. [更新] をクリックします。

アサイン先グループのサービスセットへのアサイン

サービス固有のアサイン先グループを作成した後、それらをサービスセットにアサインします。さまざまな部門サービスセットにアサイン先グループをアサインすると、ユニバーサル要求を特定の部門 (サービスセット) 内の適切なエージェント (アサイン先グループ) に自動的にルーティングできるようになります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
また、トリアージ後、エージェントはユニバーサル要求と部門チケットを特定の部門 (サービスセット) 内の適切なエージェント (アサイン先グループ) に転送することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > アドミニストレーション > サービスセットアサイン先グループ.
2. ルックアップリストから [サービスセット **(Service Set)]** を選択します。
3. サービスセットの [アサイン先グループ **(Assignment Group)]** を選択します。
4. [送信] をクリックします。

ユニバーサル要求 に対するサービスの作成

サービス固有のテーブルにサービス名を登録し、それをサービスセット (部門) に関連付けて、組織内の特定のサービスに対する ユニバーサル要求 機能を使用します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
サービスは、組織内のサービスセット (部門) 内の作業領域に応じてアプリケーションを分類します。

注:
デフォルトでは、HR ケースおよび IT インシデントは ユニバーサル要求 アプリケーションでサービスとして設定されます。このステップは無視できます。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > アドミニストレーション > サービス構成.
2. [新規] をクリックしてサービスを登録します。
3. フォームで、サービス名を入力します。
4. 使用可能なテーブルのリストから [サービステーブル] を選択します。
5. 組織に登録されている利用可能なサービスセットのリストから、該当するサービスセットを選択します。
6. [送信] をクリックします。

アサイン先グループのサービスへのアサイン

サービスセット (部門) のサービスを作成した後、アサイン先グループをサービスセットに対するサービスにアサインし、エージェントが適切なルーティンググループにチケットを転送できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
さまざまな部門サービスセットにアサイン先グループをアサインすると、ユニバーサル要求を特定の部門 (サービスセット) 内の適切なエージェント (アサイン先グループ) に自動的にルーティングできるようになります。また、トリアージ後、エージェントはユニバーサル要求と部門チケットを特定の部門 (サービスセット) 内の適切なエージェント (アサイン先グループ) に転送することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > アドミニストレーション > サービスアサイン先グループ.
2. サービスセットの [アサイン先グループ **(Assignment Group)]** を選択します。
3. ルックアップリストから [サービス] を選択します。
4. [送信] をクリックします。

サービス固有の **UI** アクションの作成

UI アクションを作成するか、既存のアクションを変更して、サービスがユニバーサル要求で部門チケットを作成できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin
ui_action_admin ロールを持つアドミニストレーターとユーザーは、UI アクションを定義できます。

このタスクについて
たとえば、サービス部門の階層 1 エージェントがユニバーサル要求を受信し、それを解決できない場合を考えてみます。エージェントは、要求を別の部門または同じ部門内のエージェントにエスカレートします。この場合、階層 1 エージェントは [ケースを作成] または同様にラベル付けされたア

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クションを使用して、サービス (部門) 内に新しいケースを作成します。このケースを解決するために適切なアサイン先グループにルーティングできます。

このアクションを実行するには、サービスの UI アクションを作成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > **UI** アクション.
   ユニバーサル要求テーブルに固有のすべての UI アクションのリストが表示されます。
2. [新規] をクリックするか既存のレコードを開きます。

   注:
   新しい UI アクションの場合は、常にユニバーサル要求テーブルを選択してください。

3. そのフォームで、フィールドに入力して UI アクションを定義します。
   詳細については、「UI アクションの作成」を参照してください。

アプリケーション管理が有効になっているスコープ対象のアプリケーションの登録

アプリケーションがアドミン対応のスコープ対象のアプリケーションである場合は、アプリケーションを ユニバーサル要求 (UR) に登録して、アプリケーションのサービスとサービスセットデータをユニバーサル要求 アプリケーションで使用できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
サービスを設定した後にこれらの手順を実行し、次の ACL 継承エントリーを作成する必要があります。これにより、ユニバーサル要求 でアプリケーションのサービスとサービスセットデータを使用できるようになります。

UR アドミン [sn_uni_req.ur_admin] のみがスコープ対象の UR ロールをアサインできます。

システムを構成するには、システムアドミニストレーター [admin] としてログインする必要があります。UR アドミン [sn_uni_req.ur_admin] ロールは、システムアドミニストレーター [admin] ロールに含まれています。これら 2 つのロールを組み合わせて使用すれば、システムの構成に関連するすべてのタスクを実行できます。

システムの構成後に、UR アドミン [sn_uni_req.ur_admin] ロールのみが機密情報にアクセスできることを確認してください。システムアドミニストレーターが機密性の高い UR 情報を表示できないように、システムアドミニストレーター [admin] ロールから UR アドミンロールを削除します。詳細については、「システムアドミニストレーターから UR アドミンロールを削除」を参照してください。

アクセス権を付与した後、UR のシステムのプロパティで *sn_uni_req.min_admin_count* プロパティを定義し、スコープ対象のアドミニストレーターが最小数存在していて、1 人のアドミニストレーターが不在でもアプリケーションがロックアウトされないようにします。

手順

1. ナビゲーションフィルターに sys_scoped_admin_acl_inheritance.list と入力します。
2. [アプリケーション管理 **ACL** の継承テーブル] ページで、[新規] をクリックします。
3. [テーブル] ドロップダウンリストから [サービスセット (Service Set)] を選択します。
4. アプリケーションがスコープ対象のアプリケーションであることを確認します
5. [送信] をクリックします。
   スコープ対象のアプリケーションにサービスセットテーブルの ACL 継承レコードを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

6. [アプリケーション管理 **ACL** の継承テーブル] ページで、[新規] を再度クリックします。
7. [テーブル] ドロップダウンリストから [サービス構成 (Service Configuration)] を選択します。
8. アプリケーションがスコープ対象のアプリケーションであることを確認します。
9. [送信] をクリックします。
   スコープ対象のアプリケーションにサービス構成テーブルの ACL 継承レコードを作成します。

システムアドミニストレーターから **UR** アドミンロールを削除

不適切なアクセスから情報を保護するには、システムの構成後にユニバーサル要求 (UR) アドミン [sn_uni_req.ur_admin] ロールのみが機密情報にアクセスできることを確認してください。

始める前に
必要なロール：sn_uni_req.ur_admin を持つ admin

このタスクについて
デフォルトでは、システムアドミニストレーターにも UR admin ロールがあり、UR 情報にアクセスできます。UR admin ロールを各サービスの UR 構成で作業する特定のユーザーに追加します。このロールを持つユーザーは、ロールと責任に基づいて別のユーザーを UR アドミニストレーターにすることができます。このステップの後にアプリケーションを保護するには、システムアドミニストレーター [admin] ロールから UR アドミニストレーターロール [sn_uni_req.ur_admin] を削除します。
これを行うと、デフォルトのシステムアドミニストレーター [admin] ロールを持つユーザーがすべてのユニバーサル要求情報を表示できなくなります。

> **注:**
> UR アドミンロールを持つユーザーを 2 人以上設定してください。このロールを 1 人のユーザーにのみアサインすると、そのユーザーが非アクティブ化された場合に、UR アドミンの職務を遂行できるユーザーがいなくなります。

また、同じユーザーに UR モジュールにアクセスするためのシステムアドミニストレーター [admin] ロールがあることを確認してください。

手順
1. アドミニストレーターとしてログインします。
2. [ユーザー管理] から、[ロール] に移動します (左側のナビゲーションメニュー)。
3. [アドミン] をクリックします。
4. [包含するロール] タブで、[編集] をクリックします。

   > **注:**
   > [編集] ボタンが表示されない場合は、 [アプリケーション] スコープを [グローバル] に変更します。

5. [包含するロールのリスト] 列で、**[sn_uni_req.ur_admin]** を強調表示して [コレクション] 列に移動します。
6. [保存] をクリックします。
7. ログアウトします。

サービスに対するビジネスルールの作成

サービステーブルでビジネスルールを作成して、新しく作成された部門チケットをユニバーサル要求に関連付けます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次のいずれかの理由で、サービスのビジネスルールを作成できます。

- すべてのチャネルからの UR 作成を設定して、要求者向けに統一され、簡素化されたチケットエクスペリエンスを提供します。
- 元の要求が要求者によって最初に誤った部門に送信された場合に、エージェントがプライマリチケットを他の部門に転送できるようにします。
- チケットが部門間で転送される場合、SLA 全体に関する部門間のレポートを容易にします。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ビジネスルール.
2. [**New**] をクリックします。
3. [名前] フィールドにビジネスルール名を入力します。
4. [テーブル] リストからサービステーブルを選択します。
5. [詳細] を選択します。
6. [実行タイミング] タブで、**[When]** 条件から [after] を選択し、[挿入] チェックボックスを選択します。
   このアクションは、挿入または更新後にビジネスルールを実行する必要があることを指定します。
7. [詳細] タブで、条件を追加します。
   たとえば、[条件] フィールドに次の条件を追加します。

   ```
   !current.universal_request.nil() && current.universal_request.primary_task.nil()
   ```

8. **[** スクリプト] フィールドに、定義された条件が true の場合に実行するスクリプトを入力します。
   たとえば、次のスクリプトを追加して、サービスチケットを UR のプライマリチケットとして添付します。

   ```
   (function executeRule(current, previous /*null when async*/) { var urUtilsApi = new sn_uni_req.UniversalRequestUtils(); urUtilsApi.attachPrimaryTicket(current.universal_request, current.getUniqueValue(),null,true); })(current, previous);
   ```

9. [更新] をクリックします。
   このフォームの他のフィールドの詳細については、「ビジネスルールの作成」を参照してください。

ユニバーサル要求を自動的に作成するビジネスルールの作成

利用可能なチャネルのいずれかからチケットが生成されたときにユニバーサル要求を自動的に作成するには、サービステーブルに [挿入前 (before insert)] ビジネスルールを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
従業員ポータルから新しい要求が送信されると、このビジネスルールによって UR が既に存在するかどうかが検証されます。要求に UR が添付されていない場合、ビジネスルールによって UR が自動的に作成され、部門固有の要求がプライマリチケットとして添付されます。
UR は次のいずれかのチャネルから自動的に作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ServiceNow AI Platform
- ワークスペース
- 仮想エージェント
- メール
- インタラクション
- セルフサービス

次のシナリオでは、ユニバーサル要求を自動的に作成できます。

- UR チケットを表示するときに一貫したユーザーエクスペリエンスを提供する場合。
- UR は既にチケットに関連付けられているため、部門チケットをシームレスに転送できるようにする場合。
- UR、部門チケット、および親 UR に関連付けられた他の任意のタスクに対して、部門間 SLA または OLA レポートを使用する場合。

注:
デフォルトでは、このビジネスルールは HR サービスデリバリ (HRSD) および IT Service Management に付属しています。このルールを使用するには、それをアクティブ化します。他の部門でこの機能を使用するには、特定の部門テーブルに対して指定されたビジネスルールを作成またはカスタマイズします。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ビジネスルール.
2. [**New**] をクリックします。
3. [名前] フィールドにビジネスルール名を入力します。
4. [テーブル] リストからサービステーブルを選択します。
5. [詳細] を選択します。
6. [実行タイミング] タブで、[時期] 条件から [次の前] を選択し、[挿入] チェックボックスを選択します。
   このアクションは、挿入前にビジネスルールを実行する必要があることを示します。
7. テーブルの最上位の順序を入力します。
   順序値は部門固有です。
8. 条件を追加します。
   たとえば、[条件] フィールドに次の条件を追加します。

   ```
   current.universal_request.nil()
   ```

9. **[** スクリプト] フィールドに、定義された条件が true の場合に実行するスクリプトを入力します。
   たとえば、次のスクリプトを追加して、サービスチケットを UR のプライマリチケットとして添付します。

   ```
   (function executeRule(current, previous /*null when async*/) { /* call UR API
   to create or attach Universal Request with inserted department record */ new
   sn_uni_req.UniversalRequestFieldsMappingUtils().attachUniversalRequest(current); })(current,
   previous);
   ```

10. [送信] をクリックします。
    このフォームの他のフィールドの詳細については、「ビジネスルールの作成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

部門に対する拡張ポイントの作成

部門間でチケットの転送中に部門固有のプライマリチケットを作成するスクリプト化された拡張ポイントを作成します。拡張ポイントを使用すると、拡張ポイント定義に従ってプライマリチケットタイプを作成できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ユニバーサル要求 に対する部門の設定時に他の部門への転送機能を使用するには、スクリプト化された拡張ポイントを作成して、アプリケーションコードのスクリプトインクルードに追加します。変更して使用するためのサンプル *CreateDepartmentTicket* 拡張ポイントが提供されます。

> **注:**
> ユーザーエクスペリエンスを向上させるために、マッピング構成を使用して、チケットの転送と作成のためにエンドポイントにコピーする必要があるフィールドを定義して構成することができます。詳細については、「マッピングの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システム拡張ポイント > スクリプト化拡張ポイント.
2. sn_uni_req.CreateDepartmentTicket を検索します。
3. フォームバナーで、**[here]** というリンクをクリックしてレコードを編集します。
4. 関連リンクで [実装を作成] をクリックして、部門固有の拡張ポイントスクリプトを作成します。詳細については、「拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する」を参照してください。

転送の後処理のための拡張ポイントの作成

ユニバーサル要求 アプリケーション内でのプライマリチケットの部門間転送後に他のアクションを実行するには、スクリプト拡張ポイントを作成します。サンプル拡張ポイントを変更して、以前のプライマリチケットの子エンティティから追加情報をコピーできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ユニバーサル要求 のプライマリチケットが転送されると、現在のマッピング構成ではプライマリチケットから宛先チケットに情報のみがコピーされます。ただし、プライマリチケットの部門間転送後に他のアクションを実行する場合は、*DepartmentTransferPostProcessor* 拡張ポイントのスクリプト拡張ポイント実装を作成できます。ビジネス要件に基づいてサンプルの *DepartmentTransferPostProcessor* 拡張ポイントが提供されるため、これを変更したり使用したりすることができます。

手順

1. 移動先 すべて >システム拡張ポイント >スクリプト拡張ポイント.
2. 検索バーで、*sn_uni_req.DepartmentTransferPostProcessor* を検索します。
3. [実装を作成] を選択して、部門固有の拡張ポイントを作成します。
   拡張ポイントの使用方法については、「拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

統一されたチケットエクスペリエンス設定

統一された一貫性のあるチケットエクスペリエンスが従業員に提供されるようにサービスを設定します。このセットアップでは、インタラクションレコード、メール、またはレコードプロデューサーから要求が発生したときに、ユニバーサル要求が自動的に作成されます。

ユニバーサル要求 アプリケーションで提供される API を使用して、さまざまなチャネルからユニバーサル要求がタスク用に自動的に作成されるようにカスタマイズおよび設定できます。詳細については、「UniversalRequestUtilsSNC API」を参照してください。

ユニバーサル要求 アプリケーションは エージェントワークスペース におけるインタラクションレコードからのユニバーサル要求の作成をサポートしています。詳細については、「インタラクションレコードからのユニバーサル要求を作成する」を参照してください。

メール通知設定を変更して、送信メールアクションを制御できます。詳細については、「サービスのメール通知設定」を参照してください。

構成されたメールボックスでメールを受信したときにユニバーサル要求を作成するように、メールを設定します。詳細については、「受信メールからのユニバーサル要求の自動作成」を参照してください。

レコードプロデューサーから発生した要求からユニバーサル要求を作成するようにサービスレコードプロデューサーを設定します。詳細については、「ユニバーサル要求を作成するためにカタログアイテムまたはレコードプロデューサーを構成」を参照してください。

他のチャネルを介して部門チケットのユニバーサル要求を自動的に作成

履行者または従業員が サービスポータルまたは仮想エージェントトピック以外のチャネルから部門チケットを作成する場合、ユニバーサル要求は自動的に作成されません。インシデントや HR サービスなどの特定のサービステーブルにビジネスルールを追加することで、ユニバーサル要求を自動的に作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インシデントや HR サービスなどの特定のサービステーブルにビジネスルールを追加することで、ユニバーサル要求を自動的に作成します。作成されたユニバーサル要求は、そのテーブルで作成されたインシデントや HR ケースなどの部門チケットに自動的に関連付けられます。
次のシナリオでは、ユニバーサル要求を自動的に作成することができます。

- UR チケットを表示するときに一貫したユーザーエクスペリエンスを提供する場合。
- UR はすでにチケットに関連付けられているため、いつでも部門チケットを転送できるようにする場合。
- UR、部門チケット、および親 UR に関連付けられた他の任意のタスクに対して、部門間 SLA/OLA レポートを使用する場合。

これは、ビジネスルールとユニバーサル要求 API を使用して実現できます。詳細については、「UniversalRequestUtilsSNC API」を参照してください。

インタラクションレコードからのユニバーサル要求の自動作成を有効にする指定された手順に従います。

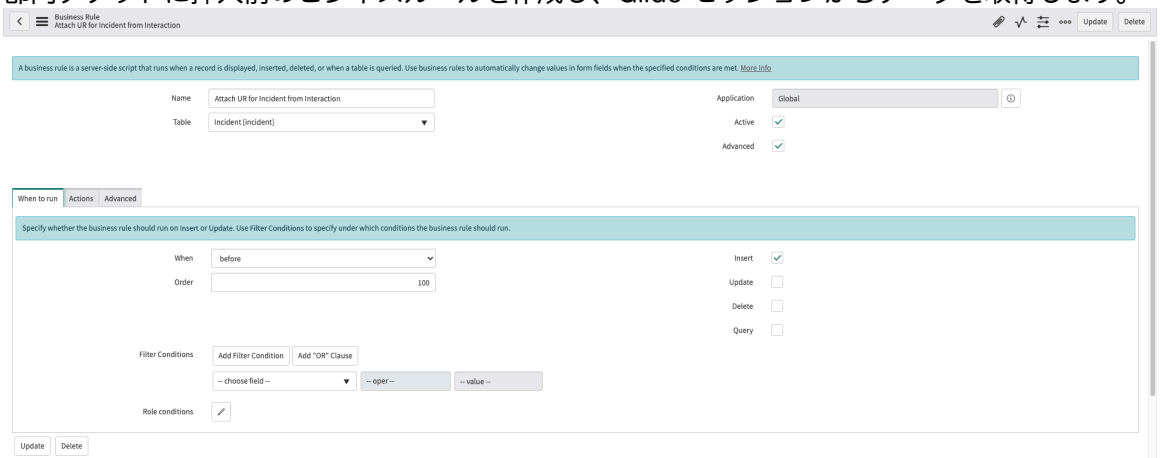
手順

1. 部門チケットの UI アクションを変更して、クライアントスクリプトから取得される URL パラメーターを渡します。
2. Glide セッションでデータを設定する AJAX スクリプトインクルードを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. URL パラメーターを取得する onSubmit() クライアントスクリプトを作成します。
詳細については、「クライアントスクリプト」を参照してください。
4. AJAX スクリプトインクルードを使用して、URL パラメーターと sys_id を Glide セッションに設定します。
5. 部門チケットに挿入前のビジネスルールを作成し、Glide セッションからデータを取得します。



6. *UniversalRequestUtils* API を使用してユニバーサル要求レコードを作成し、ユニバーサル要求をタスクに関連付けます。

サービスのメール通知設定

メール通知をカスタマイズして、ユニバーサル要求の作成時に要求者に送信されるメール通知を制御します。この設定により、従業員が重複するメール通知または一貫性のないメール通知を受信することはなくなります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
要求者への通信が部門チケットではなく ユニバーサル要求 から送信され、通信リンクが部門チケットではなく ユニバーサル要求 に戻るように、通知設定を設定します。

メール通知は通常、次のいずれかのアクティビティが実行されると送信されます。

- 要求者に対してユニバーサル要求が作成された場合。
- コメントが要求に追加された場合。
- 要求に対する解決策が提供された場合。
- 要求がクローズされた場合。

手順

1. ユニバーサル要求 を活用するサービスの送信通知の抑制。
2. メールの件名での有効な番号の使用。

ユニバーサル要求 を活用するサービスの送信通知の抑制

送信メール通知を設定して、ユニバーサル要求の作成時に要求者が受信する必要があるメールを定義できます。たとえば、サービス (部門) チケットがユニバーサル要求に関連付けられている場合は、要求者に関連するメールのみが送信されるように通知をカスタマイズできます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

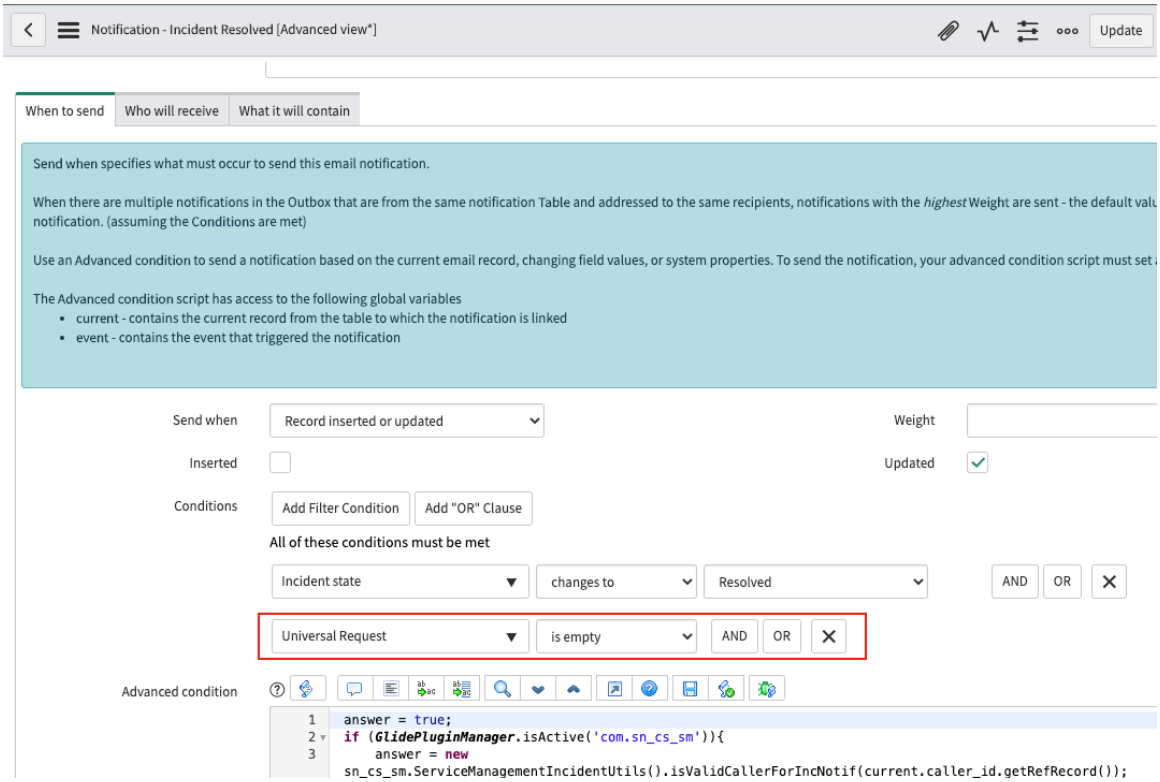
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

サービスチケットの作成、メモまたはステータスの変更などのサービスメールの配信を抑制できます。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > 通知.
2. カスタマイズするサービス固有の通知を開きます。
3. [送信時期 **(When to send)**] タブの条件ビルダーで、次のように新しい条件ステップを追加します。



4. [更新] をクリックします。

メールの件名での有効な番号の使用

メールの件名を変更し、タスクの有効な番号を使用して関連するチケット番号を表示します。たとえば、サービスチケットがユニバーサル要求に関連付けられている場合は、サービスチケット番号をマスクして UR 番号を表示する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

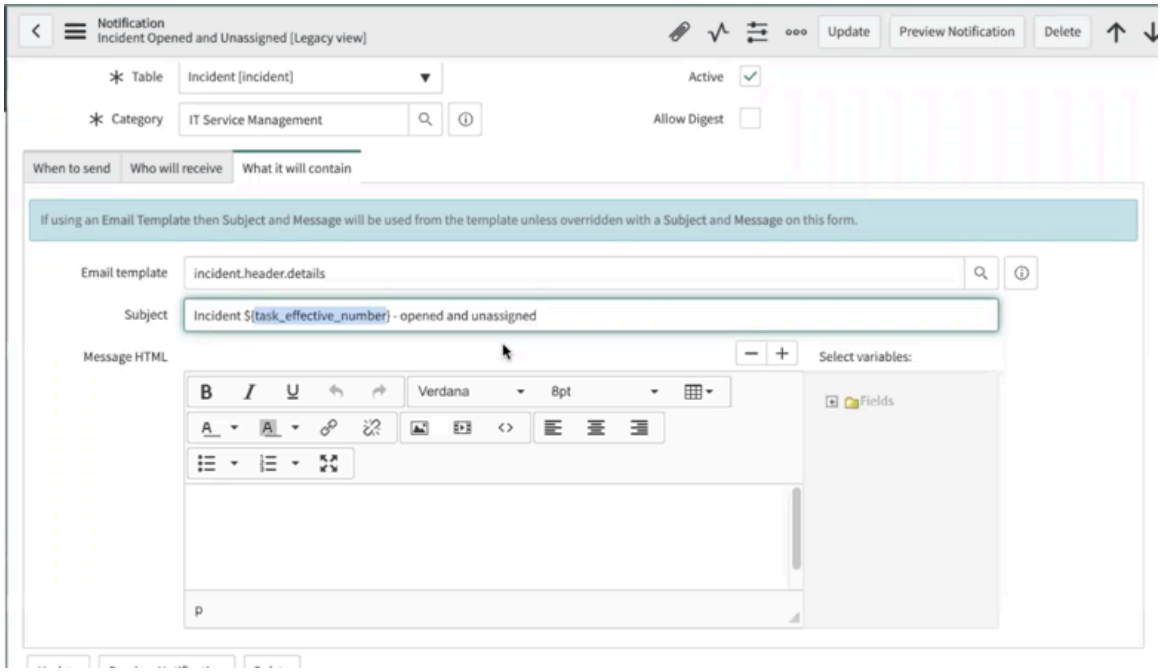
このタスクについて
task_effective_number は、サービスチケットが UR に関連付けられている場合は UR 番号を表示し、UR が関連付けられていない場合は実際のサービスチケット番号を表示する動的フィールド値です。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > 通知.
2. カスタマイズするサービス固有の通知を開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [次を含む場合 **(When it will contain)**] タブの [件名] フィールドで *task_effective_number* を使用します。
   たとえば、[未アサインのオープンインシデント (Incident Opened and Unassigned)] 通知で、[件名] フィールドに *Incident ${task_effective_number} - open and unassigned* と入力します。



4. [更新] をクリックします。

受信メールからのユニバーサル要求の自動作成

ユニバーサル要求は、メールで受信した情報から自動的に作成できます。ユニバーサル要求の自動作成により、メールから要求を手動で作成するエージェントと比較して、従業員に対する応答時間が短縮され、迅速に解決できます。

General email address for Universal Requests (sn_uni_req.ur_email) プロパティでメール ID を構成します。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。デフォルトでは、こうした構成済みメール ID に送信されたメールは自動的にユニバーサル要求を作成します。重要度が高いとマークされた受信メールは、高優先度 (優先順位 1) のユニバーサル要求を作成します。

デフォルトでは、次の条件が満たされた場合にソリューション定義が設定され、予測モデルが自動的にトレーニングされます。

- ユニバーサル要求 (com.snc.universal_request) プラグインがインストールされている。
- 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。
- ユニバーサル要求の予測インテリジェンスプラグイン (com.snc.universal_request.ml) がインストールされている。このプラグインを利用するには、個別のサブスクリプションが必要であり、ServiceNow の担当者によるアクティブ化が必要です。

ユニバーサル要求 用 予測インテリジェンス がアクティブなインスタンスでは、次のソリューション定義とビジネスルールが使用可能です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソリューション定義テーブル

定義	説明
ユニバーサル要求の分類	ユニバーサル要求の簡単な説明と説明からアサイン先グループを予測して、そのユニバーサル要求に関連するサービスレベルチケットも作成します。

ビジネスルールテーブル

ビジネスルール	テーブル	説明
UR のアサイン先グループを予測	ユニバーサル要求 [universal_request]	ユニバーサル要求の簡単な説明と説明から、アサイン先グループを予測します。

ユニバーサル要求を作成するためにカタログアイテムまたはレコードプロデューサーを構成

統一されたチケットエクスペリエンスを実現するために、要求されたアイテムまたはタスクベースのレコードとともにユニバーサル要求を作成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ユニバーサル要求プラグイン (com.snc.universal_request) がアクティブ化されている場合にのみ、[ユニバーサル要求構成] セクションがカタログアイテムまたはレコードプロデューサーのフォームに追加されます。

次のシナリオでは、ユニバーサル要求は作成されません。

- 複数のカタログアイテムを含む買い物かごがチェックアウトされた
- 注文ガイドが送信された

カタログアイテムの作成については、「カタログアイテムの作成または編集」を参照してください。

レコードプロデューサーの作成の詳細については、「レコードプロデューサーの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > アイテムの管理.
2. 必要なカタログアイテムまたはレコードプロデューサーを選択します。
3. カタログアイテムまたはレコードプロデューサーフォームの [ユニバーサル要求構成] セクションで、次のフィールドを設定します。

[ユニバーサル要求構成] セクションのフィールド

フィールド	説明
UR の認定/有効化されたアイテム	要求アイテムまたはタスクベースのレコードとともにユニバーサル要求も作成する必要があることを指定するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ユニバーサル要求では、関連する要求アイテムまたはタスクベースのレコードへの参照が作成され、このユニバーサル要求のプライマリタスクになります。
追加レビューが必要 (Requires Additional Review)	対応するユニバーサル要求で [解決のレビューが必要] チェックボックスが自動的にオンになるためのオプション。ユニバーサル要求のフィールドの詳細については、「ユニバーサル要求フォーム」を参照してください。 [追加レビューが必要] フィールドは、**[UR** の認定/有効化されたアイテム] チェックボックスがオンの場合にのみ表示されます。

4. [更新] をクリックします。

関連情報

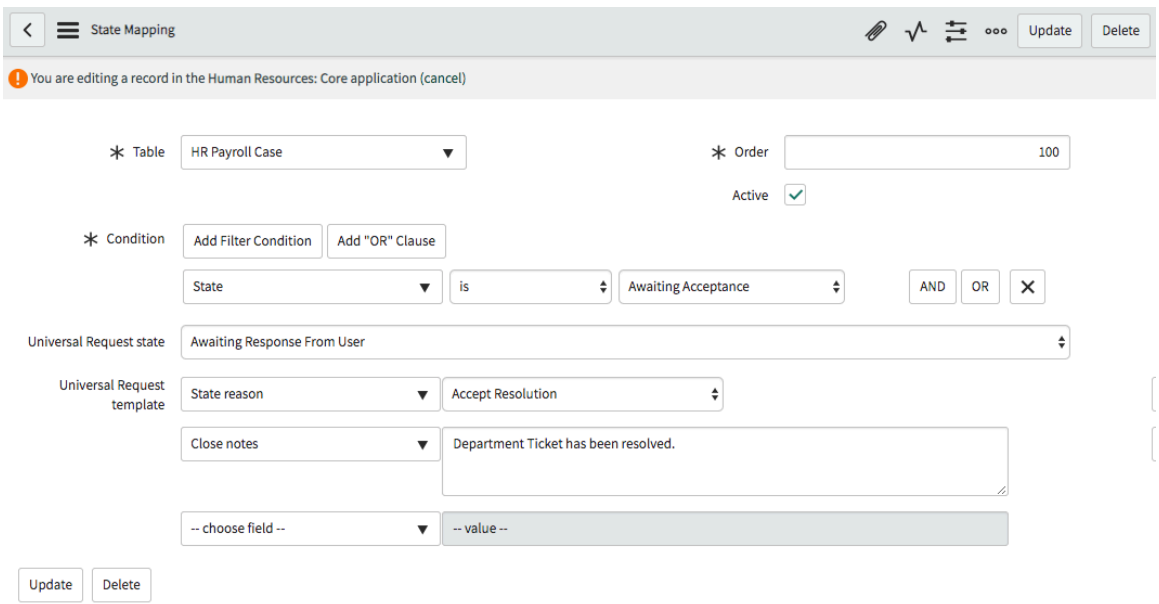
ユニバーサル要求のサービスカタログ構成

ユニバーサル要求状況のマッピング

すべてのワークフローは、状況、移行、および理由で構成されます。サービス固有のステータスをユニバーサル要求状況にマップして、要求状況移行時のユーザーエクスペリエンスを向上させます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
たとえば、HR 給与ケースがプライマリタスクとして関連付けられているユニバーサル要求を考えてみます。HR ケースステータスが [進行中] から [受け入れ待ち **(Awaiting Acceptance)]** に変わると、ユニバーサル要求状況は [ユーザーからの応答待ち **(Awaiting Response From User)]** に更新されます。



サービスの状況を UR 状況にマッピングすることで、UR の正しい状況が表示されます。プライマリチケットの状況移行は要求者に表示されず、ステータスマッピングによって制御される簡易化された UR 状況移行のみが表示されます。次の表に、ユニバーサル要求状況と推奨されるマッピングを示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UR 状況と推奨マッピング

プライマリチケットのステータス	**UR** 状況
UR が作成され、プライマリチケットがない場合	新規
WIP など、チケットが承認待ちで処理中のすべての状況	処理中
要求者からの応答が必要なすべての状況	進行中

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > アドミニストレーション > ステータスマッピング.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「ステータスマッピングフォーム」を参照してください。

ドメインセパレーションと ユニバーサル要求

ドメインセパレーションは ServiceNow ユニバーサル要求 でサポートされています。ユニバーサル要求 を使用すると、ヘルプデスクのエージェントが全社的なケースを解決して、従業員エクスペリエンスを向上させることができます。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

ユニバーサル要求におけるドメインセパレーションの仕組み

すべての構成は、厳密にドメインセパレーションされています。

ユニバーサル要求テーブルは、データ分離されています。

テーブル

構成テーブル (厳密なドメインセパレーション)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- universal_request_service_set
- universal_request_service_conf
- universal_request_state_mapping
- universal_request_route_conf
- universal_request_transfer_mapping
- universal_request_transfer_fields_mapping

データテーブル (分離されたデータ)：universal_request

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

ユニバーサル要求 の使用

エージェントとマネージャーは、ユニバーサル要求 アプリケーションを使用して要求を作成し、情報とセキュリティを管理し、他の部門やサービスに接続して要求の解決を支援することができます。

ユニバーサル要求の作成

要求者の代わりに ユニバーサル要求 アプリケーションからユニバーサル要求レコードを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_uni_req.routing_agent または admin

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > 新規作成.
2. フォームで、フィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「ユニバーサル要求フォーム」を参照してください。
3. [送信] をクリックします。

ユニバーサル要求のキャンセル

問題が解決された場合、またはユニバーサル要求に対するアクションが必要なくなった場合は、その要求をキャンセルします。

始める前に
必要なロール：admin、ルーティングエージェント

このタスクについて
ユニバーサル要求をキャンセルできるのは、次の場合のみです。

- アクティブまたはクローズ済みのプライマリチケットが添付されていない場合。
- UR のステータスが [新規] または [処理中] のどちらかの場合。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > オープン.
2. オープンなユニバーサル要求のリストから、キャンセルする要求を選択します。
3. [ステータス] フィールドから [キャンセル] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
[オープン対象者] のユーザーが要求をキャンセルしようとした場合は、キャンセルの理由を入力する必要があります。

4. [更新] をクリックします。

タスクの結果
UR がキャンセルされると、その要求に関連付けられたステークホルダーにメール通知が送信されます。

でのガイド付きツアーの使用 ユニバーサル要求

ガイド付きツアーを使用して、 ユニバーサル要求 ケースの概要を説明する一連のインタラクティブなステップをナビゲートします。

始める前に
必要なロール:sn_uni_req.universal_request_write、sn_uni_req.routing_agent、sn_uni_req.sensitiveinfo_agent

ユニバーサル要求ケースを初めて選択すると、ガイド付きツアーが自動的に開始されます。

ガイド付きツアーを手動で開始するには、この手順を使用します。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケース管理 > **HR** ケース管理のエージェントワークスペース.
2. 検索項目 リスト > ユニバーサル要求.
3. 任意のカテゴリのユニバーサル要求を選択します。
4. [ヘルプを表示] アイコン ( ) を選択します。
5. [ツアーを表示] を選択します。
6. [ガイド付きツアー] ポップアップウィンドウで [ツアーを開始] を選択します。
7. コールアウトを読んで、 ユニバーサル要求 ケースのインターフェイスを理解します。
8. [次へ] を選択してツアーを進めます。

   ツアーを終了するには、[ヘルプを表示] メニュー オプションの [ツアーを終了] オプションを選択するか、ポップアップ ウィンドウの [閉じる] アイコンを選択してツアーの終了を確定します。

9. [完了] を選択してツアーを完了します。

プライマリチケットを使用したユニバーサル要求の表示

1 つのユニバーサル要求には、IT チケットや HR ケースなど、複数の子要求を含めることができます。アクティブな子要求はプライマリチケットと呼ばれます。1 つのユニバーサル要求は、一度に 1 つのプライマリチケットのみを使用できます。

始める前に
必要なロール：admin、itil、またはルーティングエージェント

アクティブなプライマリチケットでユニバーサル要求を表示するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > プライマリチケットあり.
   プライマリチケットを持つすべてのユニバーサル要求のリストが表示されます
2. 作業するユニバーサル要求を開いて表示します。

UR のプライマリチケットの関連チケットの作成

プライマリチケットで作業するエージェントは、UR に対して関連チケットを作成することで、ユニバーサル要求 (UR) の解決の支援を他の部門に要求します。複数の部門がこれらの関連チケットを同時に処理できます。これらの関連チケットは、UR 状況フローから独立しています。

始める前に
[ユニバーサル要求のプロパティ] ページで *sn_uni_req.associated_ticket* プロパティを設定して、関連チケット作成の処理方法を決定します。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

必要なロール：プライマリチケットのアサイン先グループまたはエージェントにアサインされたエージェントパート

このタスクについて
プライマリチケットのルーティングエージェントは、プライマリチケットに対して関連チケットを作成することで、UR の解決の支援を他の部門に要求できます。複数の部門が UR の解決のために関連チケットを同時に処理できます。

重要な点は次のとおりです。

- 関連チケットを作成するときに、ポップアップを使用して、他の部門にこの要求のコンテキストを直接渡します。
- マッピング構成で UR から関連チケットにコピーする情報を設定します。
- 関連付けられたチケットは UR 状況フローから独立しているため、エージェントはプライマリチケット/UR のクローズ後も関連付けられたチケットで作業します。
- 標準チケットページから関連チケットのアクティビティを表示および追跡するには、[関連チケット] タブ構成を設定します。

手順

1. プライマリチケットレコードに移動します。
   たとえば、インシデントプライマリチケットを開くには、 すべて > ユニバーサル要求 > プライマリチケットあり.
2. UR を開き、関連付けられたプライマリチケットをクリックします。
   たとえば、関連付けられたインシデントチケットは、メッセージ内にリンクとして表示されます。
   プライマリチケットレコードがページに表示されます。
3. [関連チケットを作成] をクリックします。
4. [関連チケットを作成] ダイアログボックスで、次の詳細を入力します。

   注:
   sn_uni_req.associated_ticket プロパティに基づいて、さまざまなフィールドがフォームに表示されます。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

   - 部門：リストから部門を選択します。
   - サービス：選択した部門の特定のサービスを選択します。
   - 簡単な説明：新しい関連チケットの簡単な説明を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 説明：新しい関連チケットの詳細な説明を入力します。
- 作業メモ：作業メモの詳細を入力します。

5. [作成] をクリックします。
入力された説明を使用して関連チケットが作成され、プライマリチケットの既存の UR に関連付けられます。

ユニバーサル要求 機密情報のセキュリティ

ユニバーサル要求 セキュリティ機能は、表示と編集の権限を制御することで情報を柔軟に保護します。

長所

- 要求者は、要求の作成時に要求を機密としてマークできます。
- ルーティングエージェントは、要求の作成中に要求を制限付きとしてマークできます。
- 要求が機密でない場合、現在のアサイン先グループの機密情報ルーティングエージェント、またはプライマリチケットエージェントは、トリアージ中にチケットを無制限としてマークできます。
- 制限付きチケットが作成または転送されると、現在のアサイン先グループの機密情報ルーティングエージェントまたはプライマリチケットエージェントのみがチケットの詳細を表示できます。
- アサイン先グループが新しい部門のグループに変更されると、部門間の転送中にセキュリティコントロールも転送されます。
- 予測インテリジェンスソリューションを使用して、ユニバーサル要求を自動的に識別し、機密としてマークします。

機密情報エージェントロール

sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ロールは、機密情報が含まれるユニバーサル要求を表示して操作するユーザーを制御します。*sn_uni_req.sensitiveinfo_agent* ロールを持つ現在のアサイン先グループの UR ルーティングエージェントと、プライマリチケットエージェントのみがチケットの詳細を表示できます。

たとえば、ユニバーサル要求に対して HR ケース (プライマリチケット) が作成された場合、*sn_uni_req.sensitiveinfo_agent* ロールの HR ルーティングエージェントまたは HR ケースエージェントのみが、要求の詳細 (簡単な説明、説明、添付ファイル、コメントなど) を表示できます。

機密エージェントロールを持たないエージェントは、要求のプライマリ情報にのみアクセスできます。アクティビティストリームのセキュリティ保護されたフィールド (簡単な説明、説明)、添付ファイル、およびコメントは非表示になります。

アプリケーション管理が有効になっているスコープ対象のアプリケーション

ユニバーサル要求 はアプリケーション管理が有効になっているスコープ対象のアプリケーションです。アプリケーション管理を有効にしたアプリケーションでもあるサービスを構成している場合、または独自のセキュリティモーダルがあるサービスを構成する場合は、アプリケーションを登録する必要があります。詳細については、「アプリケーション管理が有効になっているスコープ対象のアプリケーションの登録」を参照してください。これにより、ユニバーサル要求内でセキュリティが維持されます。

ポータルから機密性の高いユニバーサル要求を発生させる

要求者が サービスポータル、従業員センター、またはモバイルアプリで [ヘルプの要求] オプションを使用して要求を作成すると、提供された情報を機密として保護できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求者が機密情報を特定できるように、[ヘルプの要求] ページにナレッジ記事が提供されています。要求が機密であるかどうかを判断した後、[問題に機密情報が含まれています **(Issue contains sensitive or confidential information)]** チェックボックスをオンにすることができます。このチェックボックスがオンになっている場合、要求者は、問題が属する可能性がある部門を選択するか、[確信がない (一般的な送信) **(I'm not sure (general submission))]** を選択できます。

ユニバーサル要求用 Predictive Intelligence [com.snc.universal_request.ml] プラグインがインストールされると部門が自動的に選択され、要求者に選択が通知されます。詳細については、「ユニバーサル要求 用予測インテリジェンスのアクティブ化」を参照してください。その後、要求者は提案を上書きすることを選択できます。送信時に、このアクションは [制限付き **(Restricted)]**としてマークされたユニバーサル要求を作成します。

エージェントは、インタラクション、コール、またはセルフサービスモジュールから要求を作成することもできます。この場合、エージェントは要求を [制限付き **(Restricted)]** としてマークできます。

UR セキュリティのエージェントエクスペリエンス

どのエージェントも、制限付きとしてマークされたユニバーサル要求のリストを表示できます。ただし、詳細な情報を表示できるのは、サービス固有のアサイン先グループエージェントまたは機密要求にアクセスできるエージェントのみです。トリアージ中、要求を表示して機密情報があることを識別するエージェントは、それを制限付きとしてマークできます。

ユニバーサル要求用予測インテリジェンス [com.snc.universal_request.ml] プラグインがインストールされている場合、機密情報を含む UR が自動的に識別され、制限付きとしてマークされ、*sn_uni_req.sensitiveinfo_agent* ロールのエージェントのみがその要求にアクセスして処理できます。

ただし、サービス固有のアサイン先グループエージェントまたは機密要求にアクセスできるロールを持つエージェントのみが、それを制限なしとしてマークできます。詳細については、ユニバーサル要求のアクセス制限およびユニバーサル要求を無制限としてマークを参照してください。ユニバーサル要求で直接またはプライマリチケットから、要求を制限付きまたは無制限としてマークできます。

制限付き要求の転送

制限付き要求は、親ユニバーサル要求が制限付きとしてマークされていることを意味します。機密のユニバーサル要求のプライマリチケットが別の部門に転送されると UR のアサイン先グループが変更されるため、セキュリティコントロールも転送されます。

COE セキュリティ

COE セキュリティポリシーは、構成を通じてさまざまな COE へのアクセスを簡単に制限する方法です。基礎となる COE セキュリティポリシーの実装は ServiceNow ACL です。

ユニバーサル要求のアクセス制限

要求に機密情報が含まれていることを特定した場合は、ユニバーサル要求を制限付きとしてマークします。

始める前に

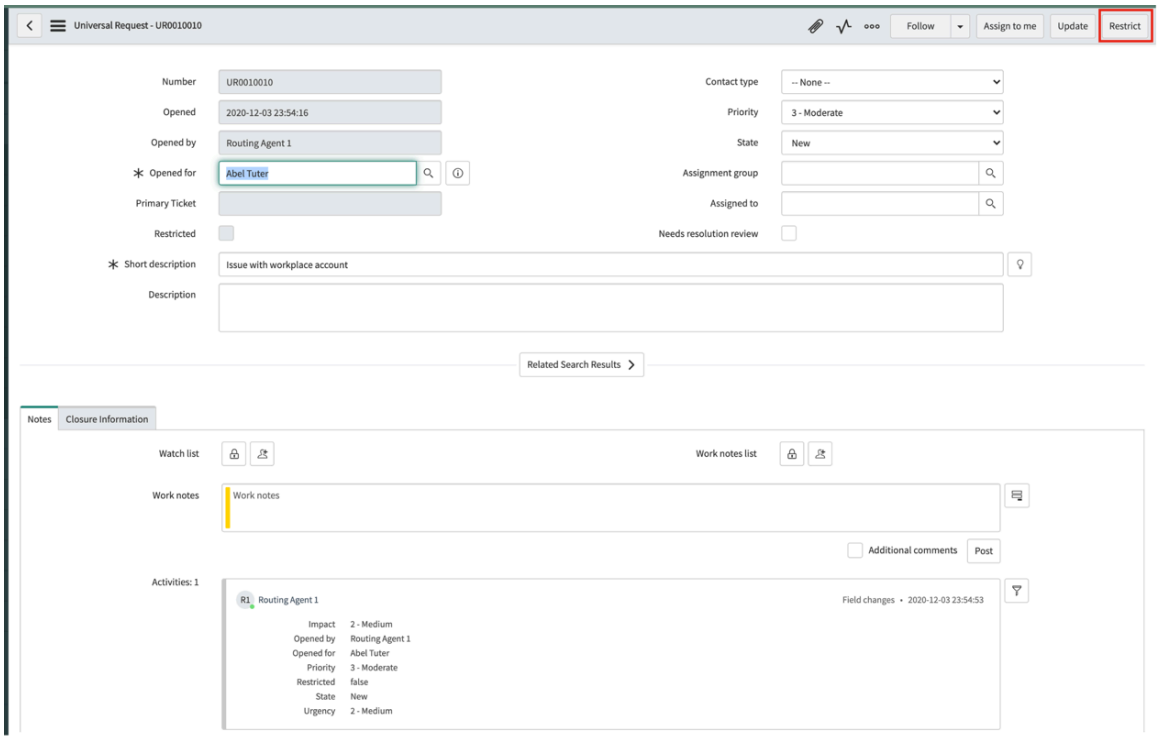
必要なロール：従業員、ルーティングエージェント、sn_uni_req.sensitiveinfo_agent、またはサービス固有のアサイン先グループメンバー

手順

1. 制限付きとしてマークするユニバーサル要求に移動します。
2. フォームで、[制限] ボタンをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



制限付きフィールドは非表示であり、このフォームは確認目的でのみ表示されます。

注:
要求を無制限としてマークするには、アクセスロールを持つエージェントのみが変更できます。

ユニバーサル要求を無制限としてマーク

要求に機密情報がないことがわかった場合は、制限付きユニバーサル要求の制限を解除できます。

始める前に

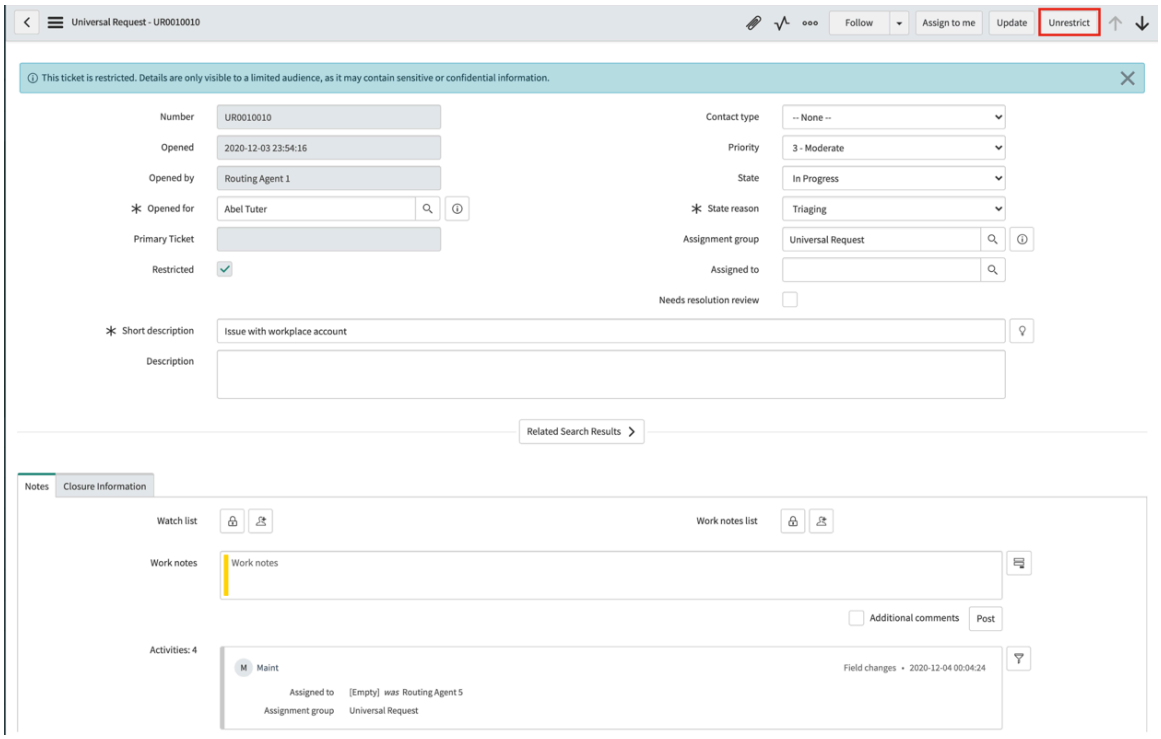
必要なロール：sn_uni_req.sensitiveinfo_agent、プライマリチケットエージェント、またはその UR のアサイン先グループのメンバー

手順

1. 無制限としてマークするユニバーサル要求または解決しているプライマリチケットに移動します。
2. フォームで、[制限なし **(Unrestrict)]** ボタンをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



非表示の制限付きフィールドが表示され、すべてのエージェントがコンテンツを表示できるようになります。

> **注:**
> 要求を無制限としてマークできるのは、プライマリチケットのアサイン先グループに属するエージェントまたはアクセスロールを持つエージェントのみです。

プライマリチケットの転送

プライマリチケットをユニバーサル要求、サービスセット (部門)、または解決あり/なしのサービスに戻すことができます。

始める前に

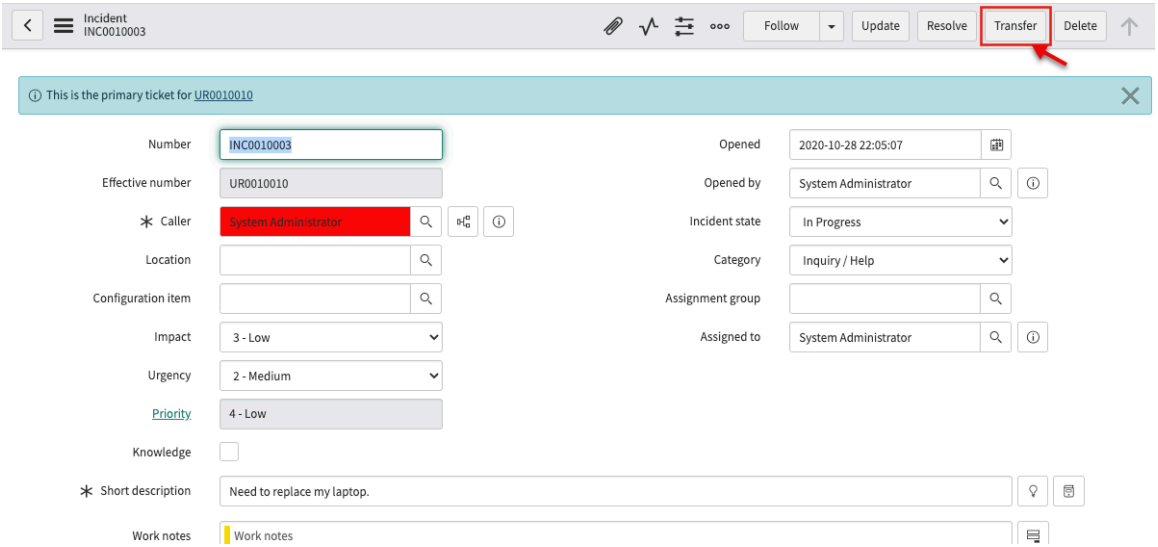
必要なロール：プライマリチケットのアサイン先グループまたはエージェントにアサインされたエージェントパート

このタスクについて

[ユニバーサル要求プロパティ **(Universal Request properties)]** ページで *sn_uni_req.transfer_type* プロパティを設定して、プライマリチケット転送の処理方法を決定します。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

ルーティングエージェントは、プライマリチケットを解決してクローズするか、レビューまたはクローズするためにユニバーサル要求または別の部門に戻すことができます。プライマリチケットが UR に戻されると、チケットはプライマリチケットではなくなり、ユニバーサル要求のプライマリチケットフィールドは空になります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



チケットを転送する場合、ルーティングエージェントは部門と部門内の特定のサービスを選択できます。正しい部門またはサービスがわからない場合は [確信がない (I'm not sure)] を選択できます。

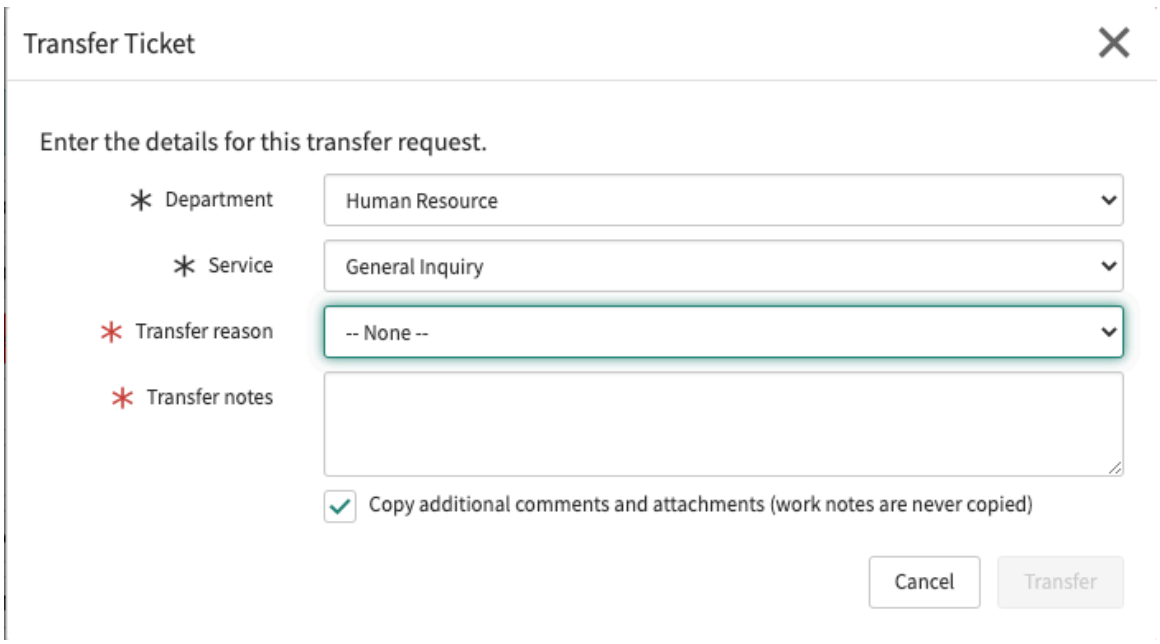
エージェントは、次のいずれかの理由でチケットを転送できます。

解決する転送 (Transfer with resolution)

要求が解決し、UR、特定の部門またはサービスに戻されます。要求の実行に別の部門の支援が必要な場合、エージェントはこのオプションを選択できます。

解決しない転送 (Transfer without resolution)

要求が解決しない、または特定の部門に属しておらず、UR、特定の部門またはサービスに戻されます。



手順

1. 転送するプライマリチケットレコードに移動します。
   たとえば、インシデントプライマリチケットを開くには、 すべて > ユニバーサル要求 > プライマリチケットあり.
2. ユニバーサル要求を開き、関連付けられたプライマリチケットをクリックします。
   たとえば、関連付けられたインシデントチケットは、メッセージ内にリンクとして表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プライマリチケットレコードがページに表示されます。

3. 確認し、[転送] をクリックします。
4. [チケットを転送 **(Transfer Ticket)]** ダイアログで、次の詳細を入力し、[転送] をクリックします。

   注:
   転送タイプ構成に基づいて、さまざまなフィールドがフォームに表示されます。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

   - アクション：チケットを別の部門に転送するか、ユニバーサル要求 に戻すかを選択します。
   - 部門：リストから部門を選択します。
   - サービス：選択した部門の特定のサービスを選択します。
   - 転送理由：リストから理由を選択します。
   - 転送メモ：UR ルーティングエージェントにプライマリチケットをルーティングする簡単な説明。
   - 追加のコメントと添付ファイルをコピー：追加のコメントや添付ファイル付きのチケットを転送しない場合は、選択を解除します。デフォルトでは、すべての添付ファイルとコメントが転送されます。

     注:
     転送中に作業メモはコピーされません。

タスクの結果

チケットは、マッピング構成のマッピングの直接転送と転送タイプ構成に基づいて転送されます。ルーティングの構成の詳細については、「転送構成」と「UR フィールドとターゲットテーブルのフィールドとのマッピング」を参照してください。

類似のクローズ済みユニバーサル要求の検索

ユニバーサル要求を作成するときは、予測インテリジェンス を使用して類似したクローズ済みユニバーサル要求を検索します。

始める前に

必要なロール：admin

注:
この検索オプションは、予測インテリジェンスプラグイン (com.glide.platform_ml) をインストールし、[類似のクローズ済みユニバーサル要求の関連検索を有効にする **(Enable related search for similar closed Universal Requests)]** (sn_uni_req.similar_closed_universal_request) プロパティを有効にした場合にのみ使用できます。このプロパティの詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求.
2. 新規に作成するか、クローズされていない既存の要求を開きます。
3. [関連検索結果] セクションで [類似のクローズ済みユニバーサル要求 (Similar Closed Universal Request)] を選択します。
   選択したユニバーサル要求の簡単な説明、説明、およびアサイン先グループに基づいて、類似のクローズ済みユニバーサル要求がすべて表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
解決策をレビューして、クローズされた情報をコピーするか、**[This helped** (役立ちました)] とマークします。

ユニバーサル要求 フィールドの翻訳

動的翻訳を使用して、ユニバーサル要求 のフィールドを別の言語に翻訳します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
現在は、ユニバーサル要求 フォームの簡単な説明、説明、および作業メモのフィールドのみを翻訳できます。

手順

1. 移動先 すべて > 設定 > 全般 > 言語.
2. 言語を選択します。

   注:
   構成された言語のみが表示されます。言語をアクティブ化するには、「言語のアクティブ化」を参照してください。

3. 移動先 ユニバーサル要求 > すべて.
4. 処理する要求を開きます。
   フィールドの横に翻訳アイコン ( ) が表示されます。ログインしているユーザーは、 をクリックすると、構成された優先言語にテキストを翻訳できます。



ユニバーサル要求 のレポートソリューション

ユニバーサル要求 (UR) のレポートソリューションには、実用的なデータ可視化機能で従業員サービスデリバリープロセスを改善する、事前設定されたダッシュボードがあります。

ダッシュボードのウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネスプロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。ユニバーサル要求 レポートとダッシュボードを表示するには、ユニバーサル要求レポートプラグイン (com.snc.universal_request.reporting) をインストールします。

注:
ユニバーサル要求レポートプラグイン (com.snc.universal_request.reporting) は ユニバーサル要求 Professional サブスクリプションに含まれています。詳細については、「ユニバーサル要求 Reporting のアクティブ化」を参照してください。

ロールに応じて、日常の運用に次のいずれかのダッシュボードを使用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 概要ダッシュボード：ルーティングエージェントが、アサインされたユニバーサル要求と傾向の詳細を表示します。
- プロセスの概要ダッシュボード：プロセスオーナーが、組織内のチケットの動作を分析します。

ユニバーサル要求 概要ダッシュボード

ルーティングエージェントに対するユニバーサル要求の一般的な統計情報 (未解決の要求、違反した要求、未アサインの要求、リスクのある要求など) を表示および分析します。各 UR に含まれる部門タスクの数とともに、オープン/クローズされるユニバーサル要求を週次で表示することもできます。

ユニバーサル要求概要ダッシュボードを表示するには、 ユニバーサル要求 > 概要.ネクストエクスペリエンス UI フレームワーク でダッシュボードを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求の概要



インジケーターウィジェットを選択すると、その詳細がリストビューに表示されます。

インラインエディターでダッシュボードとウィジェットを変更するには、[編集] ボタンを使用します。詳細については、「Edit Platform Analytics dashboards」を参照してください。

必要な ServiceNow AI Platform ロール

次のロールがあれば、ユニバーサル要求 概要ダッシュボードを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アドミン
- UR Admin [sn_uni_req.ur_admin]
- サービスオーナー [sn_uni_req.ur_service_owner]

ユーザーとロール

ユニバーサル要求 のユーザーとロール

ユーザーと目標	必要なロール
ルーティングエージェント：ダッシュボードを表示します。	sn_uni_req.routing_agent
UR アドミン：ダッシュボードを表示、編集し、ダッシュボードのユーザー、グループ、およびロールを管理します。	admin、sn_uni_req.ur_admin
UR サービスオーナー：UR の動きを分析し、転送を追跡して情報に基づいた意思決定を行います。	sn_uni_req.ur_service_owner

レポート

ユニバーサル要求 のレポート

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
オープン P1 要求 (Open P1s)	単一スコア	ユニバーサル要求 [universal_request]	すべてのオープン P1 要求の数。
未アサイン (Unassigned)	単一スコア	ユニバーサル要求 [universal_request]	オープンで UR エージェントにアサインされていないすべての要求の数。
SLA 違反	単一スコア	ユニバーサル要求 [universal_request]	解決 SLA に違反したすべての要求の数。
オープン	単一スコア	ユニバーサル要求 [universal_request]	オープンになっているすべての要求の数。
リスクのある SLA (SLAs at Risk)	単一スコア	ユニバーサル要求 [universal_request]	ビジネス経過時間の 75% を超えたすべての要求の数。
30 日を超えてオープン (Open for >30 days)	単一スコア	ユニバーサル要求 [universal_request]	30 日間を超えてオープンになっている要求。
ユニバーサル要求あたりの部門チケット	棒グラフ	タスク [task]	このレポートには、過去 3 か月間に作成されたすべてのユニバーサル要求と関連する部門チケットが表示されます。バーにカーソルを合わせると、作成された部門チケットのタイプを表示できます。ま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求 のレポート (続く)

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
			た、バーをクリックしてすべての部門チケットのリストを表示できます。
毎週のオープンおよびクローズ数	スプライン	ユニバーサル要求 [universal_request]	このレポートには、過去 3 か月間に開かれてクローズされたユニバーサル要求が週ごとに集計されて表示されます。

ユニバーサル要求 プロセスの概要ダッシュボード

組織内のユニバーサル要求の動作を分析し、転送を追跡します。プロセスオーナーは、このダッシュボードを使用して効率を測定し、ユニバーサル要求 の全体的な実装において必要な改善を判断します。

ユニバーサル要求プロセスの概要ダッシュボードを表示するには、次に移動します: ユニバーサル要求 > プロセスの概要. レポートは、クローズ済みのユニバーサル要求に基づいています。日付フィルターを使用して、レポートの期間を選択できます。詳細については、各インジケーターをクリックして開きます。

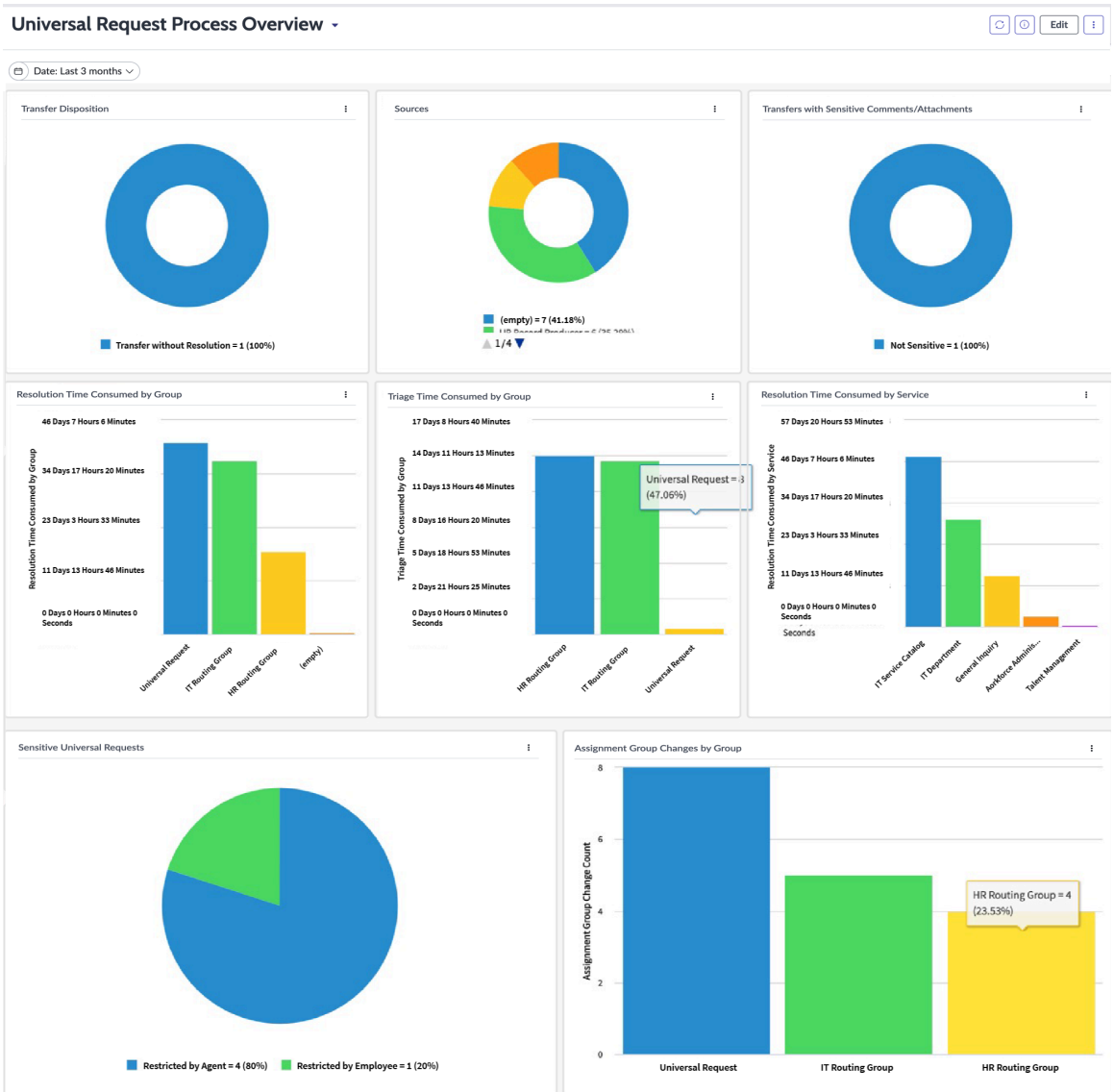
ネクストエクスペリエンス UI フレームワーク でダッシュボードを表示できます。インジケーターウィジェットを選択すると、その詳細がリストビューに表示されます。

インラインエディターでダッシュボードとウィジェットを変更するには、[編集] ボタンを使用します。詳細については、「Edit Platform Analytics dashboards」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[プロセスの概要] タブ



[SLA の傾向] タブに、ユニバーサル要求 の動的なパフォーマンスアナリティクスレポートが表示されます。このタブを表示するには、ユニバーサル要求のパフォーマンスアナリティクスとレポートプラグイン (com.snc.universal_request.pa) をアクティブ化します。**[SLA** の傾向] タブに、クローズ済みのユニバーサル要求に基づいたレポートが表示されます。デフォルトでは、月次データが表示されます。このタブの日次データを収集するには、*[PA Universal Request] Daily Data Collection*ジョブを実行します。過去 3 か月間のデータを収集するには、*[PA Universal Request] Historical Data Collection*ジョブを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[プロセスの概要] の **[SLA の傾向]** タブ



必要な **ServiceNow AI Platform** ロール

次のロールがあれば、ユニバーサル要求 のプロセスの概要ダッシュボードを表示できます。

- 管理
- UR Admin [sn_uni_req.ur_admin]
- サービスオーナー [sn_uni_req.ur_service_owner]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

ユニバーサル要求 のプロセスの概要ダッシュボードのユーザーとユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
admin、sn_uni_req.ur_admin	ダッシュボードを表示および編集します。ダッシュボードのユーザー、グループ、およびロールを管理します。
sn_uni_req.ur_service_owner	UR の動作を分析し、転送を追跡して、サービスに関する情報に基づいた意思決定を行います。

インジケーター

次のインジケーターはすべて、月次で測定されます。

ユニバーサル要求の応答 SLA 違反
: ユニバーサル要求の応答 SLA の違反数。

ユニバーサル要求の応答 SLA 平均
: ユニバーサル要求の応答 SLA のビジネス経過時間の平均値 (分)。

ユニバーサル要求の解決 SLA 平均
: ユニバーサル要求の解決 SLA のビジネス経過時間の平均値 (分)。

ユニバーサル要求の解決 OLA 違反
: ユニバーサル要求の解決 OLA の違反数。

プライマリチケットを使用したユニバーサル要求の解決 SLA 平均
: プライマリチケットを使用したユニバーサル要求の解決 SLA のビジネス経過時間の平均値 (分)。

ユニバーサル要求のプライマリチケット転送 (解決なし)
: ユニバーサル要求のプライマリチケット転送 (解決なし) の数。

ユニバーサル要求のプライマリチケット SLA 違反
: ユニバーサル要求が関連付けられているプライマリチケットの SLA 違反の数。

プライマリチケットを使用したユニバーサル要求の解決 SLA に違反した割合 (%)
: 計算式 ([[プライマリチケットを使用したユニバーサル要求の解決 SLA 違反]] / [[プライマリチケットを使用したユニバーサル要求の解決 SLA]]) * 100 の結果。

次のインジケーターは計算式のみに使用され、ダッシュボードには直接表示されません。

- プライマリチケットを使用したユニバーサル要求の解決 SLA 違反
- プライマリチケットを使用したユニバーサル要求の解決 SLA

ブレークダウン

ユニバーサル要求 のプロセスの概要ダッシュボードのブレークダウンは次のとおりです。

- UR サービス構成
- UR アサイン先グループ
- ユニバーサル要求 (非アクティブ)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データのビジュアル化

[SLA の傾向] タブの可視化は、月次のクローズ済みのユニバーサル要求に基づいています。

ユニバーサル要求 のプロセスの概要ダッシュボードのレポート

役職	タイプ	ソーステーブル	説明
グループ別のアサイン先グループの変更	棒グラフ	universal_request_instrumentation	UR アサイン先グループ間で UR が移動された回数。
グループによって消費された解決時間	棒グラフ	sla_breakdown_by_primary_ticket_and_group	IT、HR、および UR ルーティンググループなど、さまざまなアサイン先グループにまたがるユニバーサル要求によって消費される合計解決時間。解決時間は、作成からクローズまで UR によって消費された合計時間です。
ソース	ドーナツグラフ	universal_request_instrumentation	インタラクション、UR レコードプロデューサー、仮想エージェント、メールのインタラクションなど、さまざまなソースから作成されたユニバーサル要求の割合。
サービスによって消費された解決時間	棒グラフ	sn_uni_req_sla_breakdown_primary_task_service	プライマリチケットで各部門が消費した合計解決時間。解決時間は、作成からクローズまでプライマリチケットによって消費された合計時間です。
グループによって消費されたトリアージ時間	棒グラフ	sla_breakdown_by_primary_ticket_and_group	UR のさまざまなアサイン先グループによって消費された合計トリアージ時間。トリアージ時間は、部門チケットが作成される前に UR アサイン先グループキュー内のチケットによって消費される時間です。トリアージ時間は、部門チケットが作成されるとすぐに一時停止します。
転送処分	ドーナツグラフ	universal_request_instrumentation	チケットを UR に戻す際にルーティングエージェントによって選択された処分。キャプチャされるステータスは、次のいずれかのチケットの割合です。 • 解決した転送 (Transferred with resolution) • 解決しなかった転送 (Transferred without resolution)
機密性の高いユニバーサル要求 (Sensitive Universal Requests)	円グラフ	universal_request_instrumentation	従業員エージェントによって制限されたチケットの数。
機密コメント/添付ファイル付きの転送	ドーナツグラフ	universal_request_instrumentation	機密情報とともに転送されたユニバーサル要求の割合。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィルター

日付フィルターは [概要] タブで使用できます。

ユニバーサル要求 のプロセスの概要ダッシュボードのフィルター

名前	タイプ	説明
日付	選択肢	フィルタリングされるデータの期間。

ユニバーサル要求 用の 仮想エージェント

ユニバーサル要求 の仮想エージェント機能は、従業員に自動チャットのオプションを提供します。この機能により、要求者の特定の基本タスクを支援することで、エージェントの作業負荷が軽減されます。キーワードに基づいて、セルフヘルプトピックやナレッジ記事の提案を表示できます。また、従業員が自分のユニバーサル要求の更新もできるようになります。

ユニバーサル要求 の仮想エージェント機能によって、従業員は次の操作を行うことができます。

- ユニバーサル要求を作成する。
- ユニバーサル要求を作成中に機密としてマークする。
- 従業員に対してオープンなユニバーサル要求を追跡する。
- 従業員に対してオープンなユニバーサル要求にコメントを追加する。
- 従業員に対してオープンなユニバーサル要求のウォッチリストを更新する。
- 従業員に対してオープンなユニバーサル要求をクローズする。

仮想エージェントは事前定義されたトピックの会話を使用して、従業員とやり取りします。会話の流れの中で、ユーザーの入力や仮想エージェントの応答などの情報を交換することで、仮想エージェントは要求を実行したりタスクの完了を支援したりできます。ユニバーサル要求 によりデフォルトで使用可能な会話のトピックは、次のとおりです。

- 従業員ヘルプリクエストトピックを使用すると、従業員が仮想エージェントを使用してユニバーサル要求を作成できます。要求に機密情報が含まれている場合、仮想エージェントは従業員に確認した後、その要求を機密としてマークします。組織で ServiceNow　予測インテリジェンス ソリューションを使用している場合は、組織独自の機密情報を検出するようにソリューションをトレーニングできます。予測インテリジェンス は、ユニバーサル要求のプライマリチケットに対する適切な部門を予測することもできます。予測インテリジェンス を使用して、従業員はチケットを作成し、それを適切な部門にアサインできるようになりました。
- 「Universal Request ステータスの追跡」トピックを使用すると、ユーザーに対してオープンなユニバーサル要求を追跡および更新できます。従業員は、自分の要求にコメントを追加したり、ウォッチリストを更新したりできます。また、理由を入力してチケットをクローズすることもできます。トピックには NLU モデルが統合され、要求者は自分のクエリーを自然言語の発言で入力できます。一部の発言には、次のようなクエリーが含まれます。
  - 自分の要求を追跡します
  - 自分のチケットを追跡します
  - 自分の要求のステータスは何ですか
  - 自分のチケットの更新が必要です

これらのトピック会話は、サポートされているすべての ユニバーサル要求 仮想エージェントメッセージ統合で使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントを使用したユニバーサル要求の作成

仮想エージェントの支援を得てユニバーサル要求を作成します。サービスポータル の検索ページでチャットオプションを使用して、仮想エージェントにアクセスできます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. ポータルのホームページの検索バーで、クエリーを検索します。
2. [サポートについては、弊社までお問い合わせください] セクションで、[チャット] を選択します。
3. 要求を説明します。
4. 要求に機密情報が含まれているかどうかを選択します。
   要求に機密情報が含まれている場合、仮想エージェントはそれを検出できます。その要求を機密としてマークできます。サンプルの仮想エージェント会話については、「ユニバーサル要求 仮想エージェント 会話フロー」を参照してください。
5. プロンプトが表示されたら、部門を選択します。

タスクの結果
問題に対してユニバーサル要求が作成されます。

仮想エージェントを使用したユニバーサル要求の更新またはキャンセル

チャットオプションで仮想エージェントの支援の下にユニバーサル要求を更新またはキャンセルします。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. ポータルのホームページで、チャットウィンドウ ( ) を開きます。
   仮想エージェントから、要求を入力するように求められます。
2. 追跡、更新、またはキャンセルする要求を入力します。
   どのオプションを選択するかわからない場合は、「Track my request」と入力します。
3. [ユニバーサル要求状況の追跡 (テンプレート)] を選択します。
4. 更新する要求を選択します。
5. 適切な応答を選択して、要求を完了します。
   サンプルの仮想エージェント会話については、「ユニバーサル要求 仮想エージェント 会話フロー」を参照してください。

ユニバーサル要求 仮想エージェント 会話フロー

ユニバーサル要求 仮想エージェントには、ユニバーサル要求の一般的なタスクを解決するためのトピック会話がいくつか事前定義されています。

ユニバーサル要求 仮想エージェントには、次の会話フローが事前定義されています。

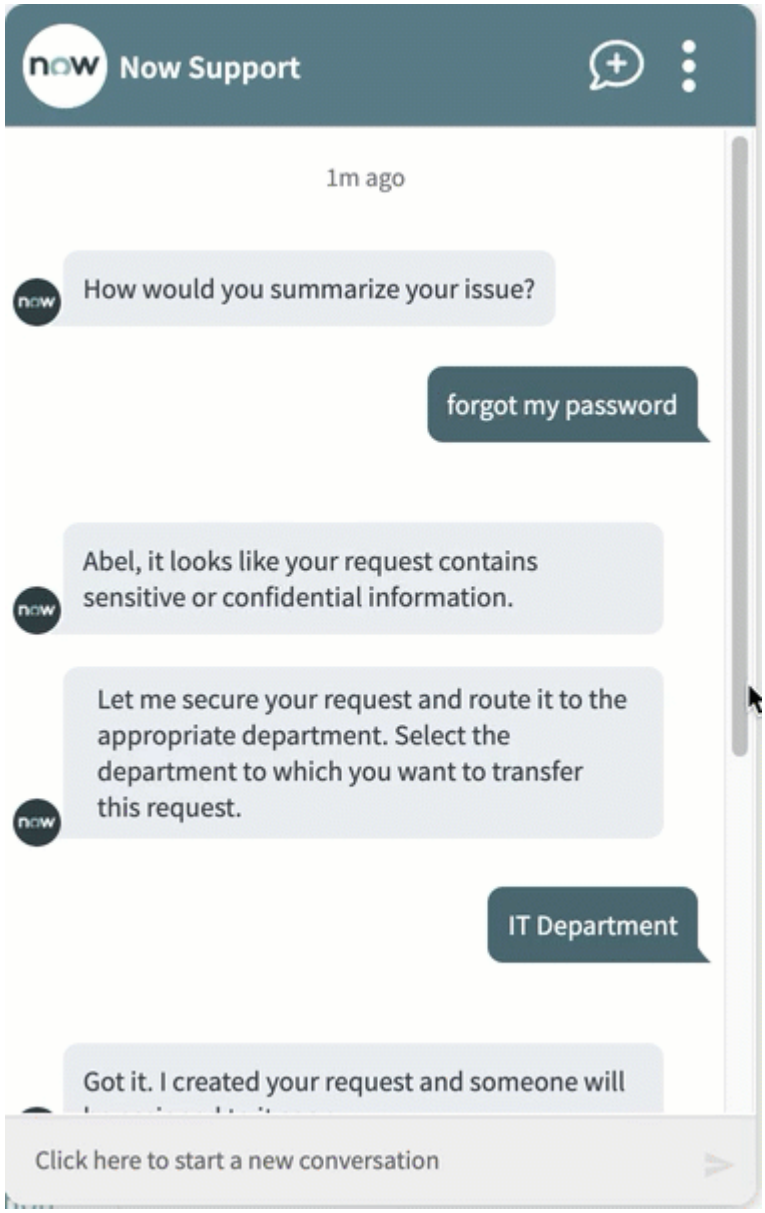
ユニバーサル要求の作成

従業員がセルフヘルプトピックの形で必要な支援を見つけることができない場合は、検索ページのチャットオプションで仮想エージェントを使用してユニバーサル要求を作成できます。また、その要求を適切な部門にアサインすることもできます。要求に機密情報が含まれている場合、作成中にその要求を機密としてマークできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

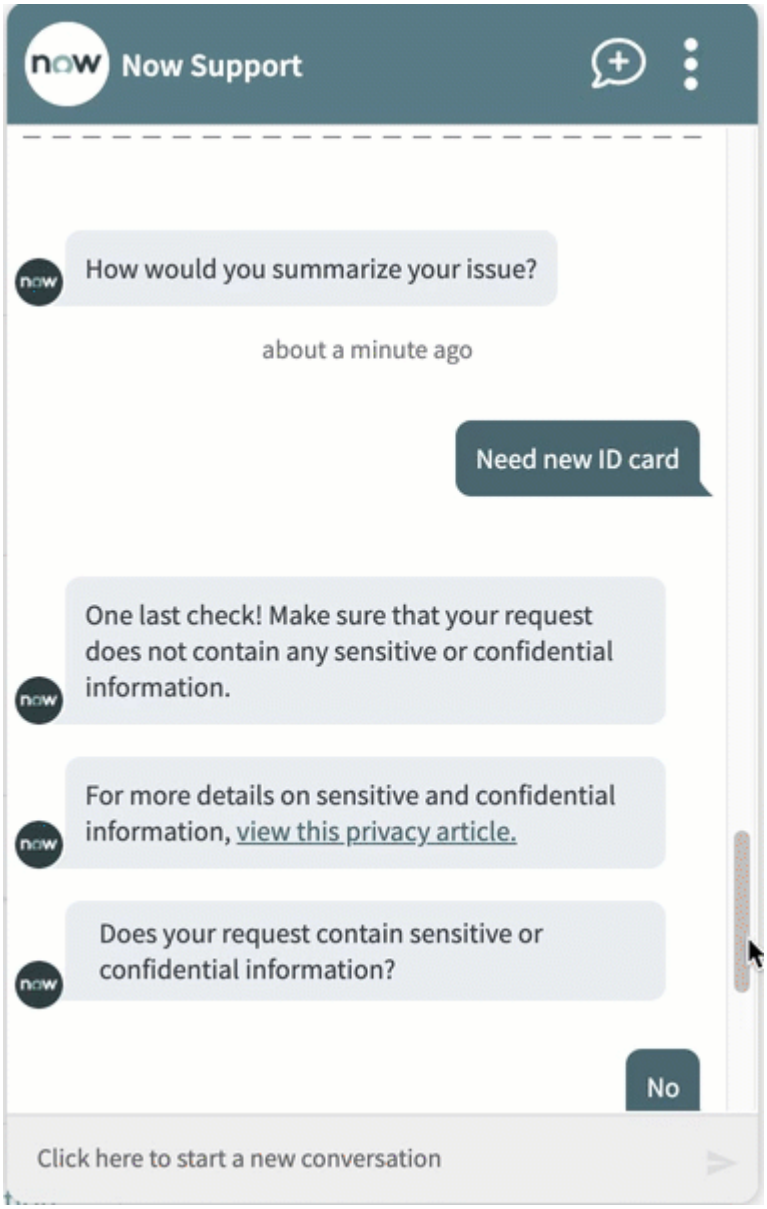
機密情報を含む転送 **UR (UR with sensitive information)**



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機密情報を含まない **UR (UR without sensitive information)**



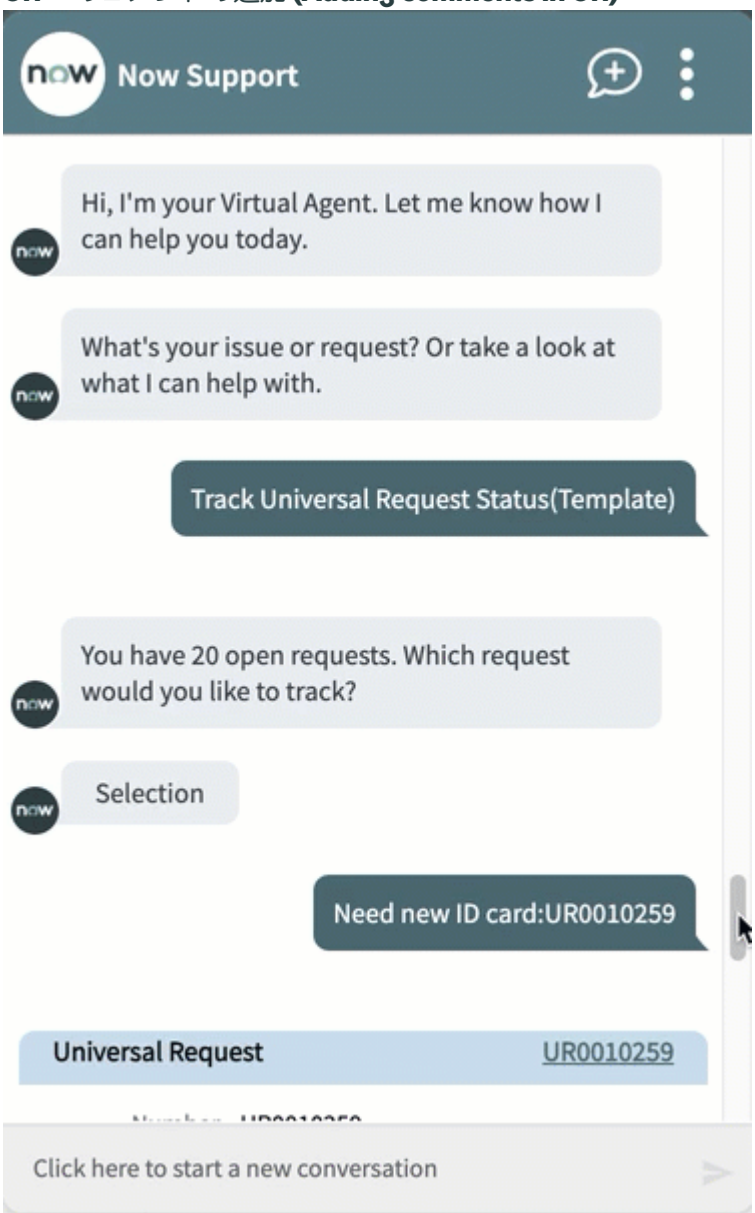
ユニバーサル要求へのコメントの追加

従業員は、自分に対してオープンなユニバーサル要求にコメントを追加できます。従業員が自分のユニバーサル要求を追跡する場合、他の詳細とともにコメントもチャットに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UR へのコメントの追加 (Adding comments in UR)



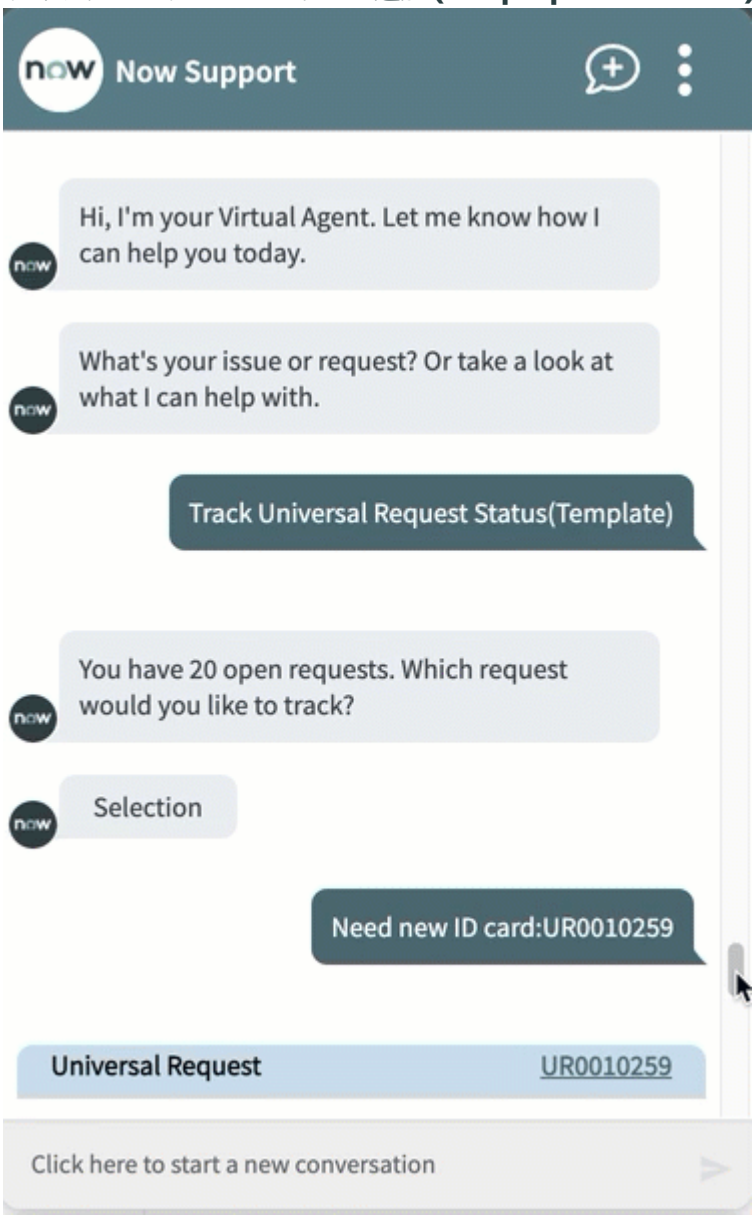
ウォッチリストの更新

従業員は、自分に対してオープンなユニバーサル要求のウォッチリストにユーザーを追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウォッチリストへのユーザーの追加 **(Add people to watchlist)**



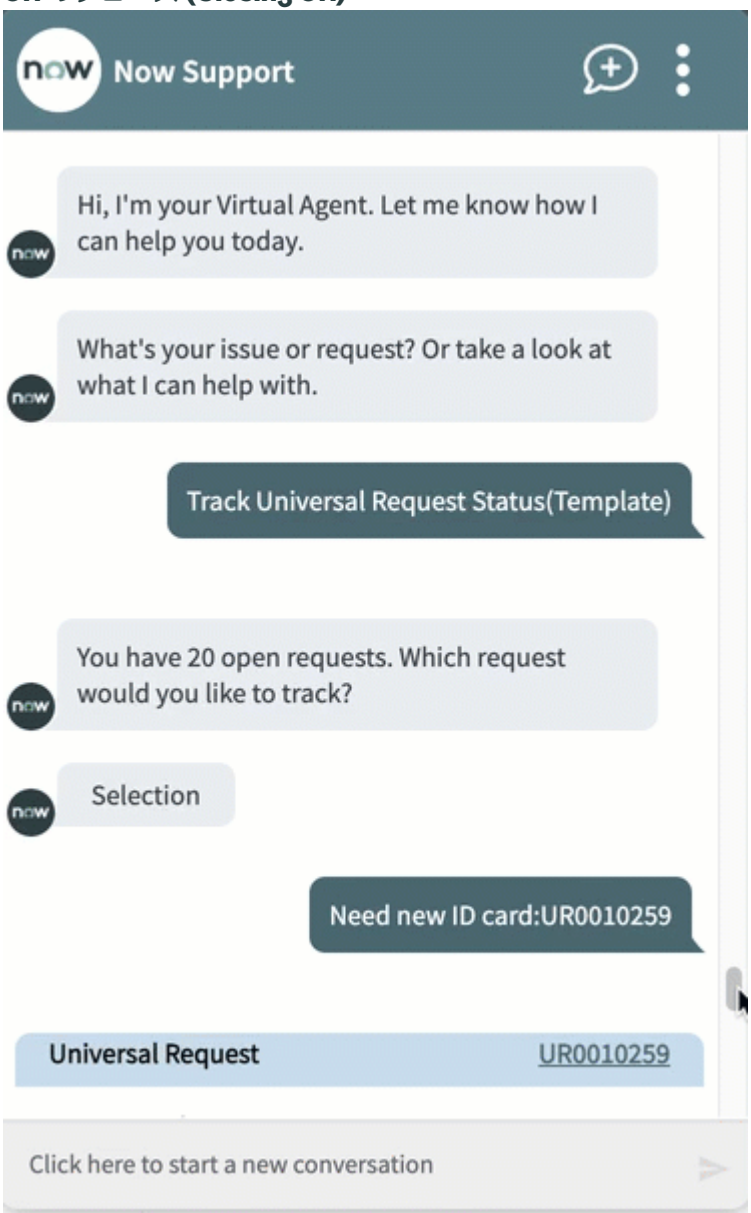
ユニバーサル要求のクローズ

従業員は、自分に対してオープンなユニバーサル要求をクローズできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UR のクローズ (Closing UR)



ユニバーサル要求の参照

参照トピックには、リストやフォームを含むユニバーサル要求に関する補足情報が記載されています。

ユニバーサル要求のプロパティ

アドミニストレーターは、ユニバーサル要求 を使用してアプリケーションの動作を決定および設定できます。

移動先 ユニバーサル要求 > アドミニストレーション > プロパティ をクリックして、プロパティを表示および編集します。

ユニバーサル要求のプロパティ

プロパティ	プロパティ名	説明
ユニバーサル要求のコピー		

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求のプロパティ (続く)

プロパティ	プロパティ名	説明
ユニバーサル要求のコピー機能を有効にする	sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy.enable	既存のユニバーサル要求 の詳細を新しいレコードにコピーします。
元のユニバーサル要求から添付ファイルをコピー	sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy.attach	UR レコードの添付ファイルをターゲットレコードにコピーします。
元のユニバーサル要求からコピーされる属性のリスト (カンマ区切り形式)	sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy.attributes	元のユニバーサル要求レコードからコピーされる属性のリスト。
転送タイプ		
転送タイプを選択して、プライマリチケットの処理方法を決定	sn_uni_req.transfer_type	選択に基づいてプライマリチケットの処理方法を決定します。 • Universal_request：この転送タイプが選択されている場合、プライマリチケットが UR に戻され、転送中に選択された [サービス] に基づいて UR アサイン先グループが変更されます。プライマリチケットは転送理由に基づいて処理され、新しいプライマリチケットは作成されません。 • 部門のみ **(Department** only)：組織に要求を処理する部門レベルのルーティングエージェントグループがある場合は、この転送タイプを選択します。この転送タイプを選択すると、UR が部門レベルのルーティンググループに直接転送され、一般照会プライマリチケットが作成されます。 • 部門：この転送タイプを選択すると、選択した [転送アクション **(Transfer Action)]**と [サービス] に基づいて、UR がサービスレベルまたは部門アサイン先グループに転送されます。プライマリチケットは転送理由に基づいて処理されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求のプロパティ (続く)

プロパティ	プロパティ名	説明
		注: [サービス] が無効になっている場合は、選択した部門の一般的なプライマリタスクが作成されます。 • サービス：この転送タイプを選択すると、選択した [アクション] と [サービス] に基づいて、UR がサービスレベルまたは部門アサイン先グループに転送されます。プライマリチケットは転送理由に基づいて処理されます。[部門に転送] 転送アクションの場合： ○ サービスが選択されていない場合は、選択した部門の一般照会プライマリチケットが作成されます。 ○ 特定のサービスが選択されている場合、選択したサービスのプライマリチケットが作成されます。
関連チケット		
タイプを選択して、関連チケットの作成を処理する方法を決定します	sn_uni_req.associated_ticket	選択に基づいて関連チケットの処理方法を決定します。 • 部門のみ **(Department only)**：組織にユニバーサル要求の部門レベルのサービスセットがある場合は、このタイプを選択します。この関連チケットの作成のモードを選択すると、プライマリチケットエージェントは UR で構成された部門の関連チケットを作成できます。 • サービス：この関連チケットの作成のモードを選択すると、プライマリチケットエージェントは UR で構成されたサービスまたは部門の関連チケットを作成できます。 • **False**：関連チケットの作成機能が無効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求のプロパティ (続く)

プロパティ	プロパティ名	説明
ポータル		
UR リンクがリダイレクトされるポータルサフィックス	sn_uni_req.universal_request_portal	すべての UR リンクがリダイレクトされるデフォルトのポータルです。
予測インテリジェンス		
ユニバーサル要求の自動分類を有効にする	sn_uni_req.auto_categorization	アプリケーションで UR のユニバーサル要求分類ソリューションを使用して、アサイン先グループを予測してサービスレベルチケットを作成できるようにします。
ユニバーサル要求の自動分類で予測インテリジェンス提案を考慮するために必要な最小信頼度レベル	sn_uni_req_ml.auto_categorization_min_confidence	ユニバーサル要求アプリケーションで予測インテリジェンスソリューションを使用して自動分類提案を提供するために必要な最小信頼度レベルを決定します。
機密情報を含む要求の自動制限を有効にする	sn_uni_req_ml.sensitive_detection	要求の簡単な説明または説明に機密情報が含まれている場合、その UR を自動的に識別して機密としてマークします。
機密情報を含むユニバーサル要求を制限付きとして自動的にマークするために必要な最小信頼度レベル	sn_uni_req_ml.sensitive_detection_confidence	機密情報を含むユニバーサル要求を制限付きとしてマークするために、Universal Request アプリケーションに必要な最小信頼度レベルを判断します。
類似のクローズ済みユニバーサル要求の推奨事項を表示できるようにする	sn_uni_req.similar_closed_universal_request	UR の Universal Request 類似性ソリューションを使用して、作成された UR に類似のクローズ済みユニバーサル要求を検索および表示できるようにします。
その他のプロパティ		
ユニバーサル要求からの部門要求の作成中にサービス移行コメントを有効にする	sn_uni_req.universal_request_show_service_transition	部門移行の詳細をリンクしている要求者への追加コメントの可視化を有効または無効にします。
UR マッピング構成に対して自動的にマッピングするフィールドを定義します。	sn_uni_req.com.snc.universal_request.transaction.map	部門間の直接転送に備えて UR フィールドと自動的にマッピングする必要があるフィールドのリスト。
レコードプロデューサーの UR を作成しない親テーブルを定義する	sn_uni_req.com.snc.ur.record_producer.parent.exclude	レコードプロデューサーから UR が作成されるときに、指定された親テーブルを除外します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求のプロパティ (続く)

プロパティ	プロパティ名	説明
ユニバーサル要求の一般的なメールアドレス	sn_uni_req.ur_email	一般的なメールアドレスのメールボックスでメールを受信したときに、ユニバーサル要求を作成します。 **注:** 複数のメールアドレスをカンマ区切りで追加できます。
Universal Request との要求 (RITM) 統合を有効にする	sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration	このシステムまたはレコードプロデューサーから要求が送信されたときに、ユニバーサル要求を作成します。

ステータスマッピングフォーム

状況マッピングフォームを使用して、サービス固有の状況をユニバーサル要求状況にマッピングします。

ステータスマッピングフォームフィールド

フィールド	定義
テーブル	マッピング先のサービスまたは部門テーブルを選択します。
順番	複数のステータスマッピングエントリー条件が一致した場合に考慮する順序値を入力します。 **注:** 複数のマッピングと順序値がある場合は、最小の順序値が考慮されます。
条件	サービス要求ステータスが変更されたときに評価して照合する条件を入力します。たとえば、サービス要求ステータスが [完了してクローズ] の場合、UR 状況は [クローズ] にマッピングされます。
ユニバーサル要求状況	マッピングする UR 状況を選択します。
ユニバーサル要求テンプレート	ステータス以外の値を入力するフィールドを選択します。

転送構成フォーム

[転送構成 **(Transfer Configuration)**] フォームを使用して、ユニバーサル要求 アプリケーションで転送の詳細を設定します。

転送構成フォームフィールド

フィールド	定義
テーブル	マッピングするサービスまたは部門テーブル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

転送構成フォームフィールド (続く)

フィールド	定義
転送理由 (Transfer Reason)	タスクが転送されたときに指定された理由。選択できるオプションは次のとおりです。 解決する (With resolution) プライマリタスクが処理され、解決とともに転送されます。 解決しない (With resolution) プライマリタスクが完了せず、解決なしで転送されます。
有効	部門の構成が有効かどうかを示します。
必須フィールド	チケットを転送する前に入力する必要がある必須フィールド。
転送情報	
転送ステータス (Transfer state)	部門固有のチケットのステータス。状況は、選択した部門固有のテーブルに基づいて一覧表示されます。
転送テンプレート (Transfer template)	ステータス以外の値を入力するフィールドを選択します。
クローズ情報	
クローズ済みステータス (Closed state)	UR がクローズされるときに、転送済みの部門チケットに入力するステータス。状況は、選択した部門固有のテーブルに基づいて一覧表示されます。
クローズ済みテンプレート (Closed template)	ステータス以外の値を入力するフィールドを選択します。

マッピング構成フォーム

マッピング構成フォームを使用して、部門間の転送について、フィールドとフィールドマッピングを設定します。

マッピング構成フィールド

Field (フィールド)	説明
名前	マッピング構成の名前を入力します。
有効	マッピングの構成がアクティブかどうかを示します。
アプリケーション	サービスが属するアプリケーションスコープ
テーブル	マッピング先のサービスまたは部門テーブルを選択します。
転送情報	
転送テンプレート (Transfer template)	チケット転送のために入力するテンプレートを選択します。
関連チケット情報	
関連チケットテンプレート	関連チケットの作成のために入力するテンプレートを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マッピング構成フィールド (続く)

Field (フィールド)	説明
UR 情報の作成	
UR テンプレートの作成	部門チケットの作成時にユニバーサル要求に適用するテンプレートを選択します。

サービス構成フォーム

[サービス構成 **(Service Configuration)]** フォームを使用して、ユニバーサル要求 アプリケーションを使用するサービスを登録します。

サービス構成フォームフィールド

フィールド	定義
サービス名	サービスの名前を入力します。
サービステーブル	使用するアプリケーションテーブルをリストから選択します。
マッピング構成	サービスセットに対して定義するマッピング構成を選択します。
アプリケーション	サービスが属するアプリケーションスコープ
サービスセット	サービスが属するサービスセットを選択します。
要求を制限	サービスに対して作成されたすべての要求を制限付きとしてマークする場合に選択します。

ユニバーサル要求フォーム

[ユニバーサル要求] フォームを使用して、ユニバーサル要求タスクレコードを作成します。

ユニバーサル要求フォームフィールド

フィールド	説明
番号	ユニバーサル要求に対して生成された一意の番号
オープン	ユニバーサル要求が作成された日時
開始者	ユニバーサル要求を作成したエージェント
オープン対象者	このユニバーサル要求を要求したユーザー
プライマリタスク	ユニバーサル要求に関連付けられているインシデントまたは HR ケース番号などのタスク番号。
制限付き	要求が機密データで構成され、その使用が必要なユーザーに制限されることを示します。
受付手段	ユニバーサル要求の作成元のメディア
優先度	サービスデスクが要求をどの程度迅速に対処すべきかを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求フォームフィールド (続く)

フィールド	説明
状態	ユニバーサル要求状況。デフォルトでは、ステータスは [新規] です。
影響	影響度の値は、インシデント、問題、またはビジネスプロセスの変更の影響を測定する基準となります。
アサイン先グループ	ユニバーサル要求に割り当てられたグループ
担当者	ユニバーサル要求に割り当てられたユーザー
解決策のレビューが必要 (Needs resolution review)	オンにすると、部門エージェントがプライマリチケットをクローズしても、ユニバーサル要求はクローズされません。ユニバーサル要求ステータスは [処理中] のままになり、ステータスの理由は [応答確認] に変更されます。これにより、要求者のユニバーサル要求をクローズする前に、プライマリチケットで提供された解決策を承認または却下するよう、階層 1 エージェント (ルーティングエージェント) に通知されます。
簡単な説明	要求の簡潔な説明
説明	要求の詳細な説明
関連する検索結果セクション	
入力された [簡単な説明] に基づいて、ナレッジ記事、カタログアイテム、固定記事、または類似のユニバーサル要求のリストを表示します。	
[メモ] セクション	
ウォッチリスト	作業メモが追加されたときに通知を受け取るユーザー
作業メモリスト	作業メモが追加されたときに通知を受け取るユーザー **注:** アドミニストレーターは、作業メモリスト用のメール通知を作成する必要があります。
追加コメント (顧客に表示)	変更に関するその他の情報
作業メモ	ユニバーサル要求の解決方法に関する情報、またはユニバーサル要求の解決手順 (該当する場合)。このメモは内部で使用されます。作業メモ情報は顧客に表示されません。
[クローズ情報] セクション	
クローズ済み	ユニバーサル要求がクローズされた日時
クローズ担当者	要求をクローズしたエージェント
クローズメモ	ユニバーサル要求がクローズされた方法または理由

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

他のアプリケーションとの ユニバーサル要求 の統合

チケットの解決を支援するために、ユニバーサル要求 の機能を拡張し、他の部門と結束します。他のアプリケーションと統合することで、一貫性のあるチケットエクスペリエンスを提供し、部門間の要求転送と複数部門のユースケースを円滑化します。

IT Service Management とのデータ連係

ユニバーサル要求統合：インシデント管理 をインストールした後に、ユニバーサル要求 により インシデント管理 アプリケーションとの統合が実現します。この統合により、従業員とエージェントはユニバーサル要求からインシデントレコードを作成できます。IT ルーティングエージェントは、ユニバーサル要求 アプリケーションからこうしたレコードを表示できます。インシデント管理 アプリケーションとの統合を変更するには、ユニバーサル要求 のガイド付きセットアップを使用します。ガイド付きセットアップに従って、セットアップと構成の手順を実行します。

HR サービスデリバリ (HRSD) とのデータ連係

HR サービスデリバリのユニバーサル要求統合をインストールした後に、ユニバーサル要求 により HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションとの統合が実現します。この統合により、従業員は Now　Mobile アプリと 従業員センター を使用してユニバーサル要求レコードに HR ケースを作成できるようになります。HR ルーティングエージェントは、ユニバーサル要求 アプリケーションからこうしたレコードを表示できます。HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションとの統合を変更するには、ユニバーサル要求 のガイド付きセットアップを使用します。

要求管理との統合

要求管理と ユニバーサル要求 アプリケーションを統合して、カタログアイテムまたはレコードプロデューサーから要求が送信されたときに、ユニバーサル要求を作成します。この機能を使用するには、ユニバーサル要求のプロパティで `sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration` プロパティを有効にします。統合と機能の詳細については、「Request Management integration with Universal Request (要求管理と ユニバーサル要求の統合) 」を参照してください。

イノベーション管理 とのデータ連係

イノベーション管理 を ユニバーサル要求 アプリケーションと統合させて、従業員およびエージェントがユニバーサル要求 (UR) からアイデアを作成できるようにします。この統合により、解決策の有無にかかわらず、アイデアを別の部門に転送することもできます。詳細については、「Innovation Management Integration with Universal Request (Innovation Management とユニバーサル要求の統合) 」を参照してください。

ワークプレイスサービスデリバリ とのデータ連係

ワークプレイスサービスデリバリ サービスを ユニバーサル要求 と統合させると、従業員に便利な職場エクスペリエンスを提供できるようになります。この統合によって共通のヘルプデスクが提供され、従業員が職場サービスカタログを検索しなくても職場に関連する要求を送信できるようになります。詳細については、「Workplace Service Delivery integration with Universal Request (ワークプレイスサービスデリバリとユニバーサル要求の統合)」を参照してください。

ユニバーサルタスク とのデータ連係

ユニバーサル要求 は ユニバーサルタスク アプリケーションとの統合を実現します。この統合により、エージェントは従業員にタスクを割り当て、タスクの進捗状況を追跡し、迅速に解決策を提供できるようになります。詳細については、「ユニバーサルタスクに対するサービスの設定 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams とのデータ連係

Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 アプリケーションによって ユニバーサル要求 は Microsoft Teams と統合できます。この統合によって、エージェントと従業員は Microsoft Teams を使用してコラボレーションし、より効果的にユニバーサル要求を解決できます。詳細については、「Microsoft Teams のユニバーサル要求統合」を参照してください。

ユニバーサル要求のクイックスタートテスト

アプリケーションの開発やアップグレードの適用などの構成変更を行った後も、ユニバーサル要求が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

ユニバーサル要求 クイックスタートテストでは ユニバーサル要求 (com.snc.universal_request)、ユニバーサル要求：インシデント管理用統合 (com.snc.incident.universal_request)、およびヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core (com.sn_hr_core) プラグインをアクティブ化する必要があります。

ユニバーサル要求 クイックスタートテスト

テスト	説明	リリースバージョン
UR：人事ケースのインシデントへの転送	人事ケースがインシデントに転送され、インシデントが作成されたかどうかを検証します。	Quebec
UR：ユニバーサル要求を制限または制限解除	以下を検証します。 • ルーティングエージェントが UR を制限すると、フィールドは制限されて非表示になります。 • *sensitiveinfo_agent* ロールを持つエージェントのみが要求の制限を解除できます。 • また、要求の制限が解除されると、すべてのフィールドが表示されます。 • エージェントは sys-audit ログアクセスを利用できます。	Yokohama
UR：RITM を使用したユニバーサル要求の作成	ユニバーサル要求 Certified が有効になっている場合に、セルフサービスの任意のアイテムのカタログ要求を作成できることを検証します。	San Diego

ユニバーサル要求 入力 エージェントワークスペース

エージェントワークスペース で ユニバーサル要求 を使用し、ユニバーサル要求を作成、表示して、作業します。

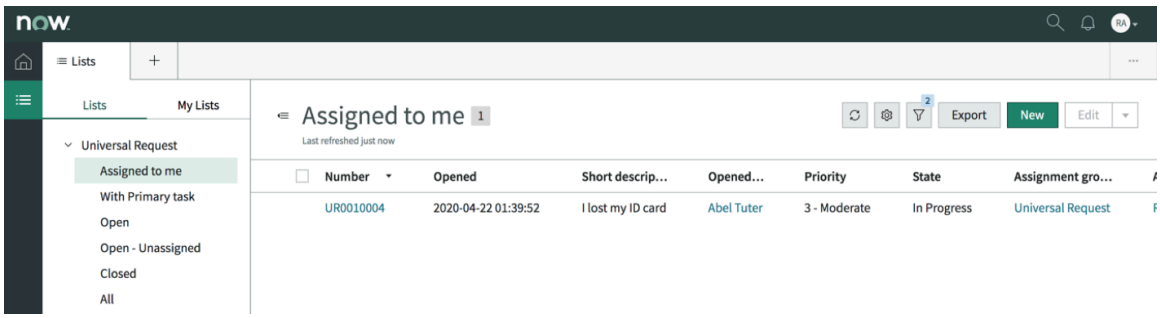
エージェントワークスペース で ユニバーサル要求 を使用すると、エージェントは次のことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユニバーサル要求の作成
- ユニバーサル要求の管理とトリアージ
- 適切な部門へのユニバーサル要求の割り当てとルーティング

エージェントは、新規、処理中、またはクローズ済みなどのステータスに基づいて、すべてのユニバーサル要求をプライマリタスクの関連付けとともにリストビューで表示できます。



エージェントがエージェントワークスペースで実行できる追加のアクションの詳細については、以下を参照してください。

- インタラクションレコードからのユニバーサル要求を作成する
- エージェントワークスペース でのプライマリチケットの転送

開始



エージェントワークスペース での ユニバーサル要求 の探索

ユニバーサル要求を作成し、エージェントワークスペース の ユニバーサル要求 でユーザー要求がどのように解決されるのかを理解します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーがサービスポータルを使用してチャットを開始すると、ルーティングエージェントはワークスペースを使用してとユーザーやり取りできます。

その後、ルーティングエージェントは次のアクションを実行できます。

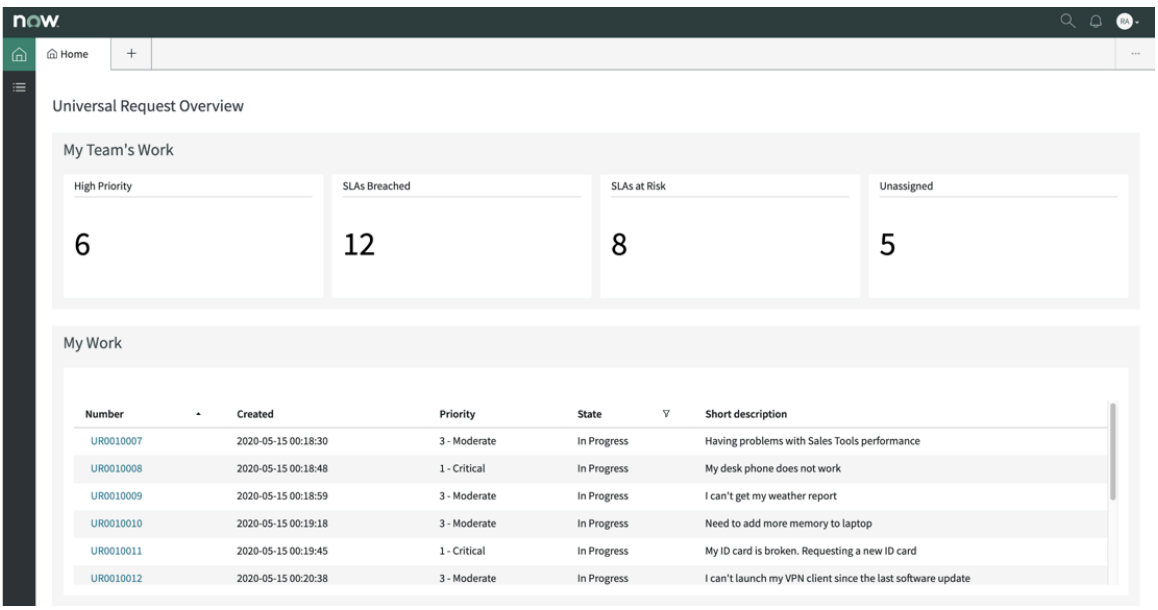
- 手動で、またはインタラクションレコードからユニバーサル要求を作成します。
- ユニバーサル要求は、[自分にアサイン] ボタンをクリックして自分にアサインするか、アサイン先グループにアサインします。
- エージェントアシスト機能を使用して、類似の UR、関連するナレッジ記事、またはカタログアイテムを検索します。
- 特定の部門のルーティングエージェントロールがある場合、エージェントは部門固有のチケットを作成できます。たとえば、IT ルーティングエージェントロールは、ユニバーサル要求からインシデントを作成できます。
- 部門のステータスマッピング構成に基づいて解決したり、解決策を承認または却下したりします。
- プライマリタスクを解決あり/なしで UR に戻します。

ユニバーサル要求 概要ダッシュボード

ユニバーサル要求 概要ダッシュボードは、ユニバーサル要求のエージェントワークスペースのデフォルトのランディングページです。このダッシュボードには、基本的なスコアカードとレポートが含まれています。このページで利用可能な情報は、次のとおりです。

- [自分の作業] セクションで自分にアサインされているすべてのユニバーサル要求タスクのリスト
- チームの作業に関するレポート

ユニバーサル要求番号をクリックすると、ユニバーサル要求の詳細を表示できます。



エージェントワークスペース での ユニバーサル要求 のセットアップ

エージェントワークスペースで ユニバーサル要求 をアクティブ化し、タスクを実行するためのロールを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求 での エージェントワークスペース のアクティブ化

ユニバーサル要求 はユニバーサル要求プラグイン (com.snc.universal_request) またはユニバーサル要求：高度なワークアサインメントプラグイン (com.snc.universal_request.awa) を有効にすると エージェントワークスペース でアクティブ化されます。

エージェントワークスペース の ユニバーサル要求 に使用されるロール

ユニバーサル要求 でのロール

ロール	説明
UR アドミニストレーター [sn_uni_req.ur_admin]	エージェントワークスペースの ユニバーサル要求 ロールを設定します。
ルーティングエージェント sn_uni_req.routing_agent、agent_workspace_user、sn_uni_req.universal_request_write、	ユニバーサル要求を作成、編集、表示、および解決します。
ルーティングエージェント [sn_uni_req.routing_agent、agent_workspace_user、sn_uni_req.universal_request_write、	インタラクションを処理し、インタラクションからユニバーサル要求を作成します。

エージェントワークスペースでのユニバーサル要求の使用

ルーティングエージェントとして、ユニバーサル要求 を エージェントワークスペース で使用してユニバーサル要求を表示、作成、編集、および解決します。

次のいずれかの領域から エージェントワークスペース で ユニバーサル要求 の作業を開始できます。

- ランディング ページ
- リストキュー
- グローバル検索

エージェントワークスペース 内で作業する方法の詳細については、「ワークスペースの使用」を参照してください。

エージェントワークスペース でのユニバーサル要求の作成

ユニバーサル要求は、要求者がモバイルアプリケーション、サービスポータル、エージェントワークスペースなどのソースから作成するか、仮想エージェントチャットを使用して作成するタスクです。ルーティングエージェントは、要求者に代わって ユニバーサル要求 アプリケーションからユニバーサル要求を作成し、問題を追跡して解決することができます。

始める前に

必要なロール：sn_uni_req.routing_agent または admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.
2. ナビゲーションリストから、 ユニバーサル要求 > オープン.
3. [**New**] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求フォーム

フィールド	説明
番号	ユニバーサル要求に対して生成された一意の番号
オープン	ユニバーサル要求が作成された日時
開始者	ユニバーサル要求を作成したエージェント
オープン対象者	このユニバーサル要求を要求したユーザー
プライマリタスク	ユニバーサル要求に関連付けられているインシデントまたは人事ケース番号などのタスク番号
受付手段	ユニバーサル要求の作成元のメディア
優先度	サービスデスクが要求をどの程度迅速に対処すべきかを示します。
状況	ユニバーサル要求状況。デフォルトでは、ステータスは [新規] です。
影響	影響度の値は、インシデント、問題、またはビジネスプロセスの変更の影響を測定する基準となります。
アサイン先グループ	ユニバーサル要求に割り当てられたグループ
担当者	ユニバーサル要求に割り当てられたユーザー
解決策のレビューが必要 (Needs resolution review)	オンにすると、部門エージェントがプライマリチケットをクローズしても、ユニバーサル要求はクローズされません。ユニバーサル要求状況は [処理中] のままになり、ステータスの理由は [応答確認 **(Confirm response)]** に変更されます。これにより、要求者のユニバーサル要求をクローズする前に、プライマリチケットで提供された解決策を承認または却下するよう、階層 1 エージェント (ルーティングエージェント) に通知されます。
簡単な説明	要求の簡潔な説明
説明	要求の詳細な説明
[メモ] セクション	
ウォッチリスト	作業メモが追加されたときに通知を受け取るユーザー
作業メモリスト	作業メモが追加されたときに通知を受け取るユーザー **注:** アドミニストレーターは、作業メモリスト用のメール通知を作成する必要があります。
追加コメント (顧客に表示)	変更に関するその他の情報

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
作業メモ	ユニバーサル要求の解決方法に関する情報、またはユニバーサル要求の解決手順 (該当する場合)。このメモは内部で使用されます。作業メモ情報は顧客に表示されません。
[クローズ情報] セクション	
クローズ済み	ユニバーサル要求がクローズされた日時
クローズ担当者	要求をクローズしたエージェント
クローズメモ	ユニバーサル要求がクローズされた方法または理由

インタラクションレコードからのユニバーサル要求を作成する

インタラクションレコードを ユニバーサル要求 エージェントワークスペースからユニバーサル要求に変換します。

始める前に

必要なロール：sn_uni_req.routing_agent または admin

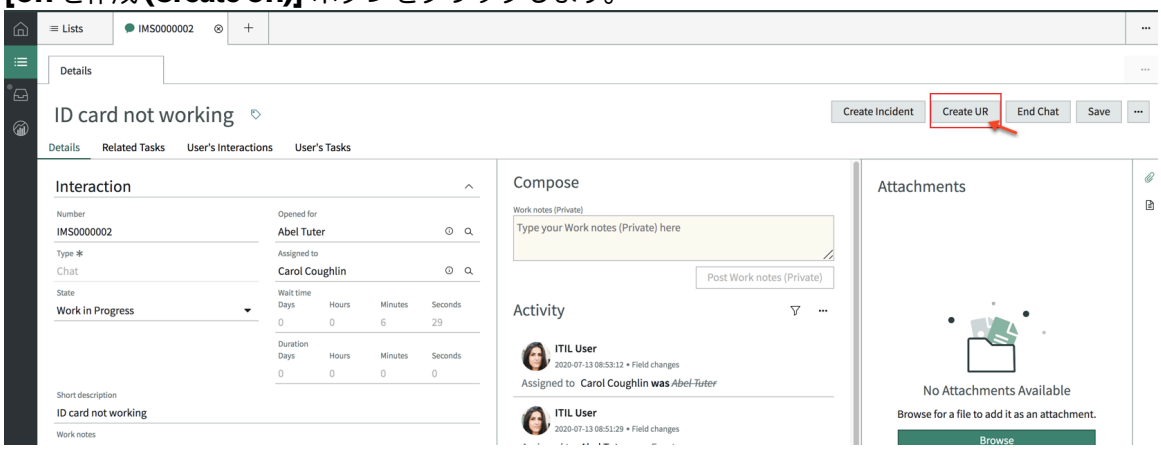
このタスクについて

次のシナリオを考えます。ルーティングエージェントロールを持つ IT サービスデスクエージェントは要求に関する電話を受け取り、自分のメモを使用して新しいコールレコードまたはインタラクションレコードを作成します。レコードを確認した後、エージェントは要求が IT ではなく HR に属していることに気付きます。この場合、IT エージェントはインタラクションレコードからユニバーサルレコードを作成し、それを HR のアサイン先グループに割り当てることができます。

注:
ユニバーサル要求は、履行者がインタラクションレコードから部門チケットを作成するときに自動的に作成されません。これを取得するには、いくつかの手順を手動で実行する必要があります。詳細については、「他のチャネルを介して部門チケットのユニバーサル要求を自動的に作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.
2. ナビゲーションリストから、 インタラクション > 自分のインタラクション.
3. ユニバーサル要求の作成元になるインタラクションレコードを開きます。
4. **[UR を作成 (Create UR)]** ボタンをクリックします。



5. [保存] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

エージェントワークスペース でのユニバーサル要求のキャンセル

問題が既に解決されている場合、または要求が不要になった場合は、ユニバーサル要求状況を [キャンセル] に変更してその要求をキャンセルします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アクティブまたはクローズ済みのプライマリチケットが添付されていない場合にのみ、ユニバーサル要求をキャンセルできます。また、UR のステータスは、[新規] または [処理中] のいずれかでなければなりません。UR がキャンセルされると、その要求に関連付けられたステークホルダーにメール通知が送信されます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.
2. ナビゲーションリストから、 ユニバーサル要求 > オープン.
3. オープンなユニバーサル要求のリストから、キャンセルする要求を選択します。
4. [ステータス] フィールドから [キャンセル] を選択します。

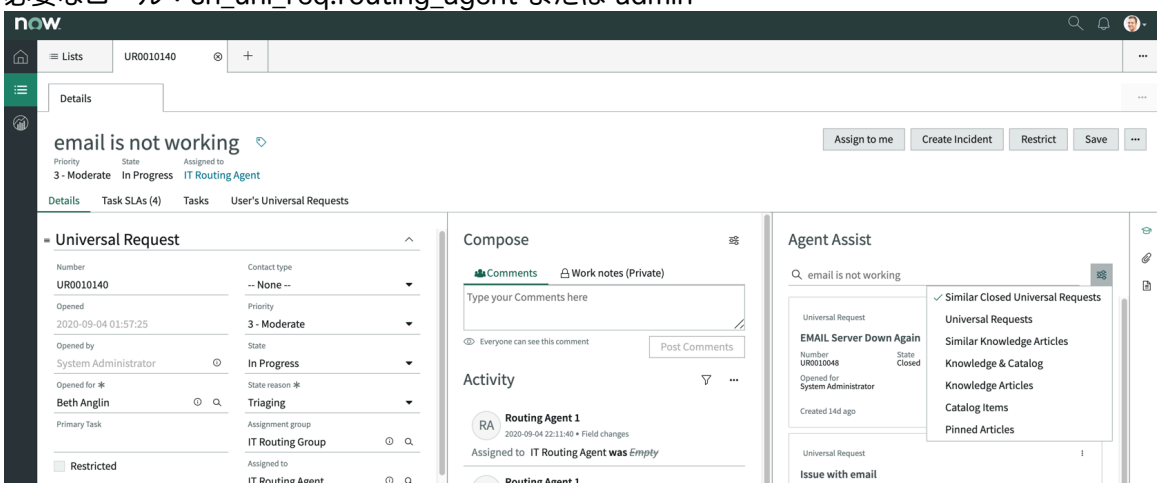
   注:
   [オープン対象者] のユーザーが要求をキャンセルしようとした場合は、キャンセルの理由を入力する必要があります。

5. [更新] をクリックします。

エージェントワークスペースでエージェントアシストを使用する

エージェントワークスペース のエージェントアシスト機能を使用して、オープンの/クローズ済みの類似のユニバーサル要求、ナレッジ記事、カタログアイテム、および固定記事を検索します。

始める前に
必要なロール：sn_uni_req.routing_agent または admin



手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.
2. ナビゲーションリストから、 ユニバーサル要求 > オープン.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. リストからユニバーサル要求をクリックするか、要求を作成します。

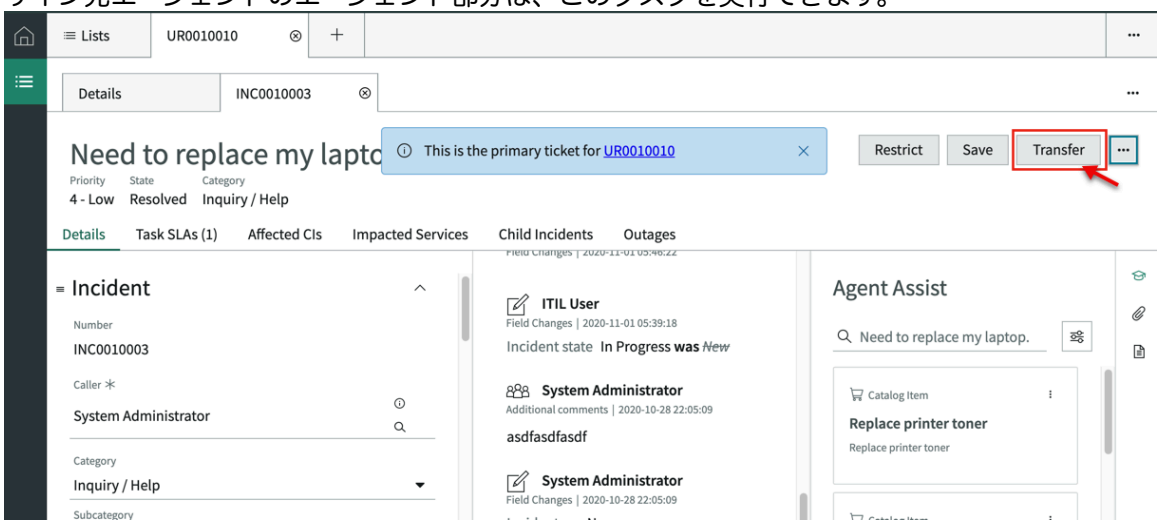
4. [エージェントアシスト] で、設定アイコン ( ) をクリックし、リストからリソースを選択します。
   - 類似のクローズ済みユニバーサル要求 (Similar Closed Universal Request)：クローズされている類似のユニバーサル要求をすべて表示します。
   - Universal Request：使用可能な類似のユニバーサル要求をすべて表示します。
   - ナレッジとカタログ (Knowledge and catalog)：関連するすべてのナレッジ記事およびカタログアイテムを表示します。
   - ナレッジ記事：関連するすべてのナレッジ記事を表示します。
   - カタログアイテム：関連するすべてのカタログアイテムを表示します。
   - 固定記事 (Pinned articles)：関連するすべての固定記事を表示します。

エージェントワークスペース でのプライマリチケットの転送

プライマリチケットを解決あり/なしでユニバーサル要求、サービスセット (部門)、またはサービスに戻すことができます。

始める前に

必要なロール：特定のロールは必要ありません。プライマリチケットのアサイン先グループまたはアサイン先エージェントのエージェント部分は、このタスクを実行できます。



ルーティングエージェントは、プライマリチケットを解決してクローズするか、レビューまたはクローズするために UR または別の部門に戻すことができます。プライマリタスクが UR に戻されると、チケットはプライマリチケットではなくなり、ユニバーサル要求のプライマリチケットフィールドは空になります。

チケットを転送する場合、ルーティングエージェントは部門と部門内の特定のサービスを選択できます。転送先の部門またはサービスがわからない場合は、単に [確信がない (I'm not sure)] を選択できます。

チケットは次のいずれかの理由でユニバーサル要求に転送できます。

解決する転送 (Transfer with resolution)

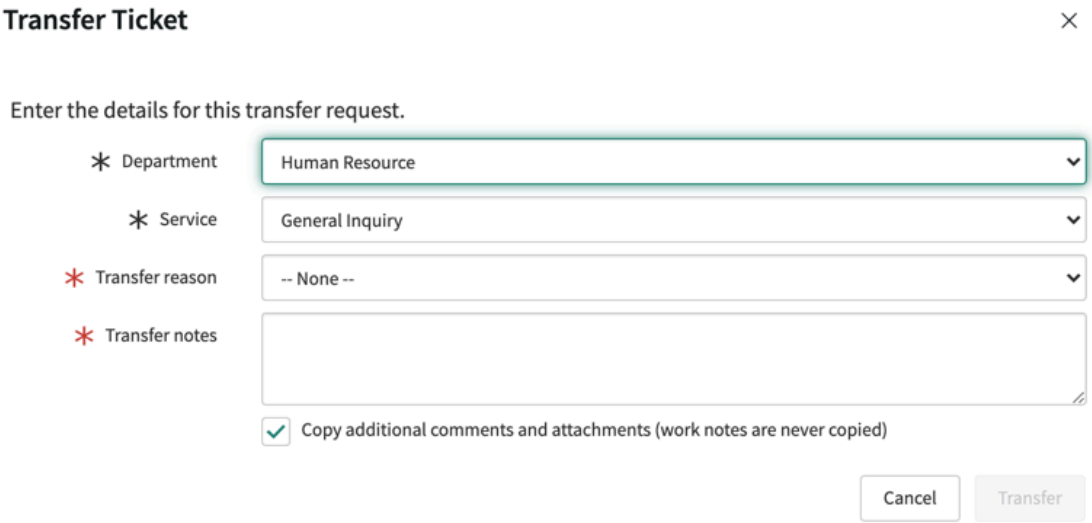
要求が解決し、UR、特定の部門またはサービスに戻されます。要求の実行に別の部門の支援が必要な場合、エージェントはこのオプションを選択できます。

解決しない転送 (Transfer without resolution)

要求が解決しない、または特定の部門に属しておらず、UR に戻されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



[ユニバーサル要求プロパティ **(Universal Request properties)**] ページで *sn_uni_req.transfer_type* プロパティを設定して、プライマリチケット転送の処理方法を決定します。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.
2. UR にルーティングするプライマリタスクを開きます。
3. [転送] をクリックします。
4. [チケットを転送 **(Transfer Ticket)**] ダイアログボックスで、次の詳細を入力します。

   注:
   転送タイプ構成に基づいて、特定のフィールドが表示されます。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

   - 部門：リストから部門を選択します。
   - サービス：選択した部門の特定のサービスを選択します。
   - 転送理由：リストから理由を選択します。
   - 転送メモ：UR ルーティングエージェントに渡すプライマリチケットをルーティングするための簡単な説明。
   - 追加のコメントと添付ファイルをコピー：追加のコメントや添付ファイル付きのチケットを転送しない場合は、選択を解除します。デフォルトでは、すべての添付ファイルとコメントが転送されます。

     注:
     転送中に作業メモはコピーされません。

5. [転送] をクリックします。
   チケットは、転送と転送タイプ構成に基づいて転送されます。詳細については、「転送構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントワークスペース でのユニバーサル要求のアクセス制限

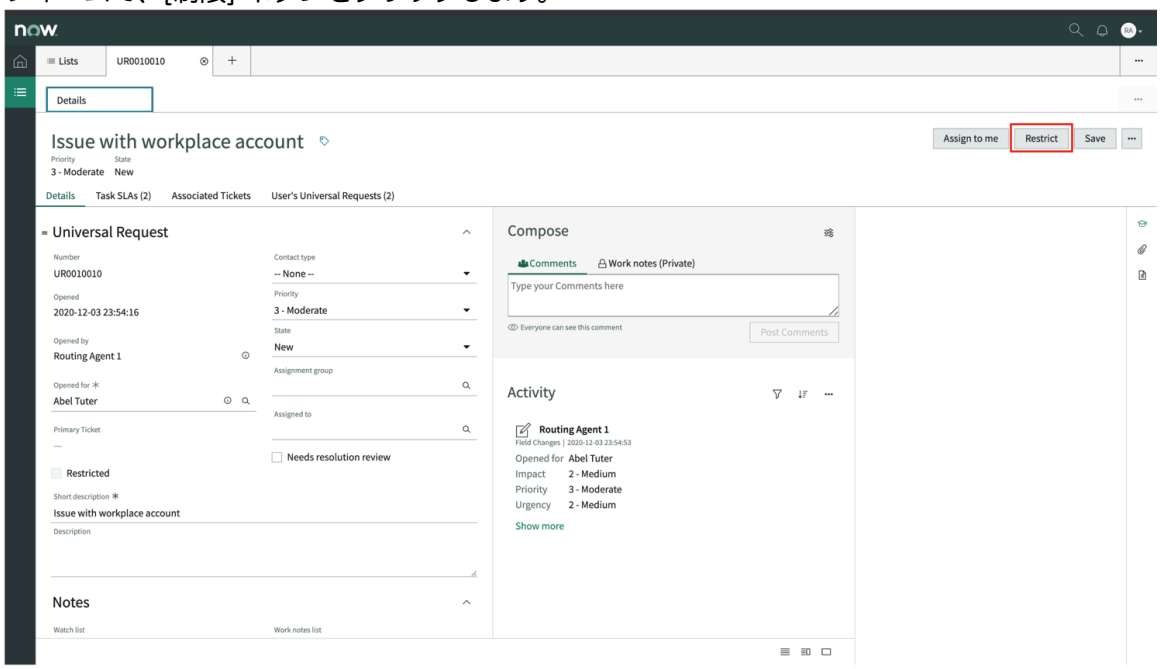
要求に機密情報が含まれていることを特定した場合は、ユニバーサル要求を制限付きとしてマークします。

始める前に

必要なロール：ルーティングエージェント、sn_uni_req.sensitiveinfo_agent、またはサービス固有のアサイン先グループメンバー

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.
2. ナビゲーションリストから、 ユニバーサル要求 > オープン.
3. 制限付きとしてマークするユニバーサル要求に移動します。
4. フォームで、[制限] ボタンをクリックします。



制限付きフィールドは非表示であり、このフォームは確認目的でのみ表示されます。

> **注:**
> 要求を無制限としてマークするには、アクセスロールを持つエージェントのみが変更できます。

エージェントワークスペース でユニバーサル要求を無制限としてマーク

要求に機密情報がないことがわかった場合は、制限付きユニバーサル要求の制限を解除できます。

始める前に

必要なロール：sn_uni_req.sensitiveinfo_agent またはサービス固有のアサイン先グループメンバー

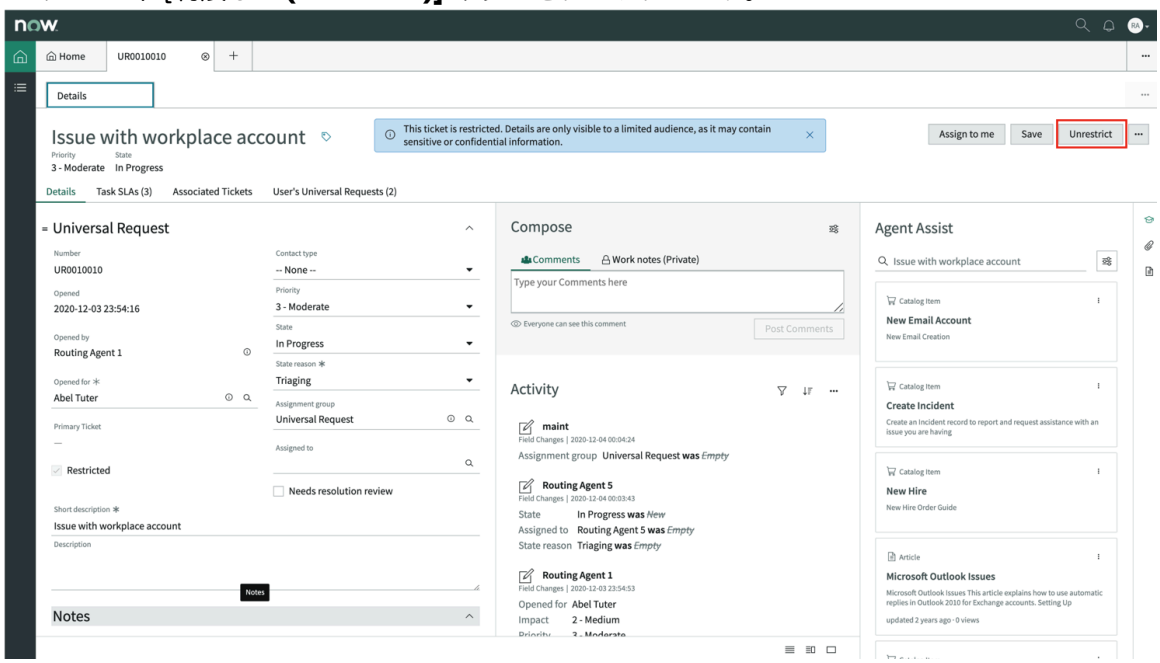
手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.
2. ナビゲーションリストから、 ユニバーサル要求 > オープン.
3. 制限なしとしてマークするユニバーサル要求に移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. フォームで、[制限なし **(Unrestrict)]** ボタンをクリックします。



非表示の制限付きフィールドが表示され、すべてのエージェントがコンテンツを表示できるようになります。

> **注:**
> 要求を無制限としてマークするには、アクセスロールを持つエージェントのみが変更できます。

ユニバーサルタスク

ServiceNow ユニバーサルタスク アプリケーションは、チケットを解決するために、エージェントがそのチケットを送信した従業員からの追加情報を要求したり、従業員にアクティビティを遂行するよう作業を課したりできるようにするタスクフレームワークです。

次の例を考えてみましょう。従業員のアディティがラップトップを紛失し、代わりのラップトップを依頼しました。このインシデントを担当しているエージェントのダンは、インシデントの解決を続行するために、アディティからの紛失レポートが必要です。ダンは、アクティビティストリームを使用して紛失レポートを要求できますが、その場合、ダンに多くの作業が追加されます。アクティビティストリームを使用してレポートを取得することで、ダンはインシデントをクローズし、ラップトップの新しい要求をオープンする必要があります。このプロセスでは、ダンとアディティの両方のエクスペリエンスにまとまりがありません。

ユニバーサルタスク を使用すると、ダンはインシデント内から紛失レポートをアップロードするようにアディティに作業を課すことができます。レポートを受け取ると、ダンは同じインシデントのカタログアイテムの送信タスクを使用して新しいラップトップを注文するように、アディティに作業を課すことができます。

従業員エクスペリエンスの向上

アクティビティストリームは、エージェントと従業員にとってわかりにくい場合がありますが、ユニバーサルタスクにより、エージェントと従業員の両方がチケット解決プロセス全体にわたってすべてのアクションアイテムと各アイテムのステータスを認識する、ガイド付きタスクエクスペリエンスが保証されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス全体にわたる従業員エクスペリエンスの標準化

タスクテーブルを拡張する任意のチケットタイプに対してユニバーサルタスクを構成すると、チケットタイプやサービスタイプに関係なく、従業員に一貫性のあるエクスペリエンスを実現できます。

履行効率の向上

事前定義されたタスクタイプにより、エージェントは従業員に迅速に作業を課し、最も効率的な方法でチケットを履行するために必要な情報を取得できます。ユニバーサルタスクの期日により、エージェントは従業員と履行責任を共有できます。

探索	構成
	
従業員、エージェント、およびマネージャーがユニバーサルタスクを使用する方法について説明します。	実装を計画し構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用方法



ユニバーサルタスクで作業します。

参照



フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

自動翻訳

ユニバーサルタスク の探索

ServiceNow ユニバーサルタスクアプリケーションを使用して、エージェントは従業員のタスクを作成できます。エージェントは、追加情報を求めたり、親チケットまたは要求を解決するアクションを要求できます。

ユニバーサルタスク には、エージェントが使用するために事前定義されたタスクが用意されています。[ユニバーサルタスク] では、次のことができます。

- タスクテーブルを拡張する任意のチケットタイプから従業員タスクを作成します。
- 部門がドメイン固有のユースケースを解決するタスクを設定できるようにします。
- 一般的に使用されるタスクフォームのテンプレートを部門が作成できるようにします。
- 注意が必要なタスクについて従業員に通知します。
- 従業員が標準的なユニバーサルタスクポータルウィジェットと Now Mobile アプリを使用して、タスクを完了できるようにします。

要求者エクスペリエンス

ユニバーサルタスクを使用すると、従業員は、同じ要求内でアサインされた完了する必要があるタスクを表示できます。従業員は、作成されたタスク内のエージェントとやり取りすることもできます。たとえば、ある従業員がラップトップのユニバーサル要求を作成します。この要求にアサインされたエージェントは、カタログ要求を送信してラップトップを注文するタスクを従業員に割り当てることができます。従業員は、従業員サービスセンター (ESC) の **[To-Do]** タブでタスクを表示できます。「標準チケットページへの [タスク] タブの追加」に示すように各サービスでタブが構成されている

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

場合、従業員は、従業員サービスセンター (ESC) とサービスポータルの [要求] ページにおいて個々の要求の下の [タスク] タブでタスクを表示することもできます。

エージェントエクスペリエンス

エージェントは、従業員のアクションに関するインサイトを得て、必要に応じて従業員にタスクを割り当てることができます。エージェントは、単一の要求に対して複数のタスクを作成し、チケットに対して作成されたすべてのユニバーサルタスクを [関連リスト] セクションで表示できます。

利用可能なタスクタイプの詳細については、「ユニバーサルタスク タイプ」を参照してください。

ユニバーサルタスク タイプ

ユニバーサルタスクアプリケーションのタスクタイプによって、エージェントは事前定義されたタスクを従業員にアサインできます。この事前定義されたタスクを使用すると、エージェントはより迅速かつ効率的に従業員に作業を課すことができます。組織でエージェントが利用できるようにするタスクタイプを決定できます。

自分の組織で次のタスクタイプを利用できるようにすることができます。

- カタログアイテムの送信：エージェントはカタログアイテムを送信する作業を従業員に課すことができます。
- ドキュメントのアップロード：エージェントは、要求の履行に必要となる可能性があるドキュメントをアップロードする作業を従業員に課すことができます。
- チェックリスト：エージェントは、従業員が完了する必要があるタスクのチェックリストを作成できます。
- 従業員入力を収集：エージェントは、追加のケースレコードを作成したり、既存のテーブルに新しいフィールドを追加したりすることなく、従業員から情報を収集できます。
- 完了時にマーク：エージェントは、実行手順を含むタスクをリッチテキスト形式の説明としてアサインすることができます。従業員は、[完了としてマーク] ボタンをクリックすることで、タスクが完了したことを示すことができます。

ユニバーサルタスクデータモデル

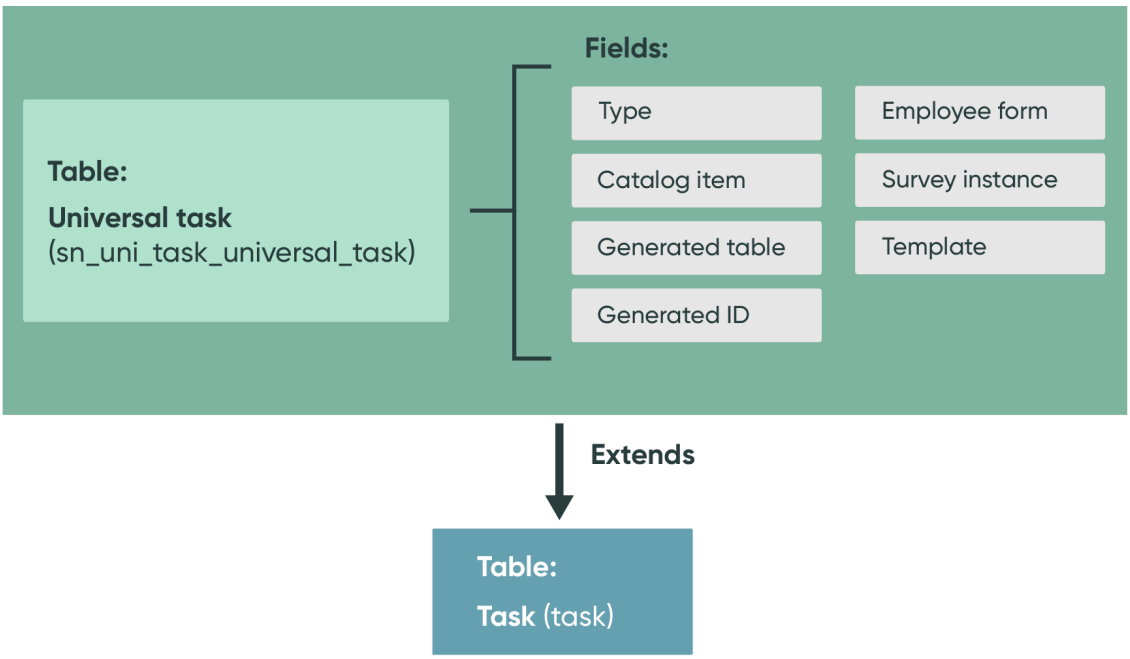
ユニバーサルタスクは、組織の任意の部門のチケットシステムに追加できるタスクフレームワークです。ユニバーサルタスク データモデルは、タスクフレームワークとそのカスタマイズについて説明します。

ユニバーサルタスクは、ユニバーサル要求、インシデント、HR ケース、または法務に関する事項など、任意の部門またはサービスに対して作成できます。また、1 つの要求に複数のユニバーサルタスクをアサインできます。

次の図は、ユニバーサルタスクデータモデルの概要を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ユニバーサルタスク データモデルは、次のテーブルの組み合わせを使用してデータを保存します。

- ServiceNow AI Platform テーブル
- ユニバーサルタスクアプリケーションに含まれているテーブル。

ユニバーサルタスクアプリケーションによってインストールされるテーブルおよびコンポーネントについては、「ユニバーサルタスクとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

ユニバーサルタスク [sn_uni_task_universal_task] テーブルは、タスク [task] テーブルを拡張して次を含めます。

- 現在のレコードのタスクタイプ ([ドキュメントのアップロード] など)。
- タスクがタイプ [カタログアイテムの送信] の場合のカタログアイテム。
- 要求されたカタログアイテムを含むテーブル名を格納する、生成されたテーブル。
- 要求されたカタログアイテムの sys_id である、生成された ID。

> **注:**
> カタログアイテム、生成されたテーブル、および生成された ID は、[カタログアイテムの送信] タスクタイプにのみ適用されます。

- [従業員入力を収集] タスクタイプの情報を要求するために使用される従業員フォーム。
- [従業員入力を収集] タスクタイプの従業員フォームのインスタンス ID を格納するサーベイインスタンス。
- ユニバーサルタスク [universal-task] フォームに自動入力するために使用するタスクテンプレート (存在する場合)。

タスク [task] テーブル内の [ステータス] フィールドと [優先度] フィールドの値は、ユニバーサルタスク に対して変更されています。ユニバーサルタスク の有効な状況は次のとおりです。

- 1：新規 (ドラフト状況)。このステータスのタスクはエージェントにのみ表示されます。
- 2：対応中。このステータスのタスクは、従業員にアサインされ、従業員に表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 3：完了。従業員がタスクを完了すると、そのタスクは完了ステータスに移行します。
- 4：キャンセル。このステータスのタスクは、タスクが完了する前にエージェントによってキャンセルできます。

ユニバーサルタスク の有効な値は次のとおりです。

- 1：重大。緊急または時間的制約のあるタスクに対する最高優先度
- 2：高。重要だが緊急ではないタスク
- 3：中。完了する必要があるタスク。
- 4：低。オプションのタスク

ユニバーサルタスク [sn_uni_task_universal_task] テーブルはデータ分離に従います。

ユニバーサルタスク 構成テーブル

ユニバーサルタスク 構成テーブルは、次の詳細を識別するように設定されています。

- ユニバーサルタスクを使用する、親テーブルまたは部門固有のテーブル。たとえば、ユニバーサルタスクが HR ケースに関連付けられている場合、その HR ケーステーブルが親テーブルになります。ユニバーサルタスクは、そのタスクテーブルの拡張であるテーブルでのみ作成できます。
- エージェントが要求者に作業を課すために使用できるタスクタイプ。詳細については、「ユニバーサルタスク タイプ」を参照してください。
- 親テーブルの [要求者] フィールドを指す [デフォルト担当者 **(Default Assigned to)]** フィールド。タスクの作成時に [担当者] フィールドにアサイニーを自動入力するには、[デフォルト担当者] フィールドを構成します。

詳細については、「サービスに対する ユニバーサルタスク の構成」を参照してください。

特定のタスクタイプには、追加の構成テーブルが含まれている場合があります。たとえば、[カタログアイテムの送信] タスクタイプの場合、カタログタスクの構成 [sn_uni_task_catalog_task_config] テーブルによって、エージェントが利用できるカタログアイテムに適用するフィルターが決定されます。詳細については、「サービスに対するカタログアイテムの構成」を参照してください。

ユニバーサルタスク構成 [sn_uni_task_config] テーブルとカタログタスク構成 [sn_uni_task_catalog_task_config] テーブルは、プロセス分離に従います。

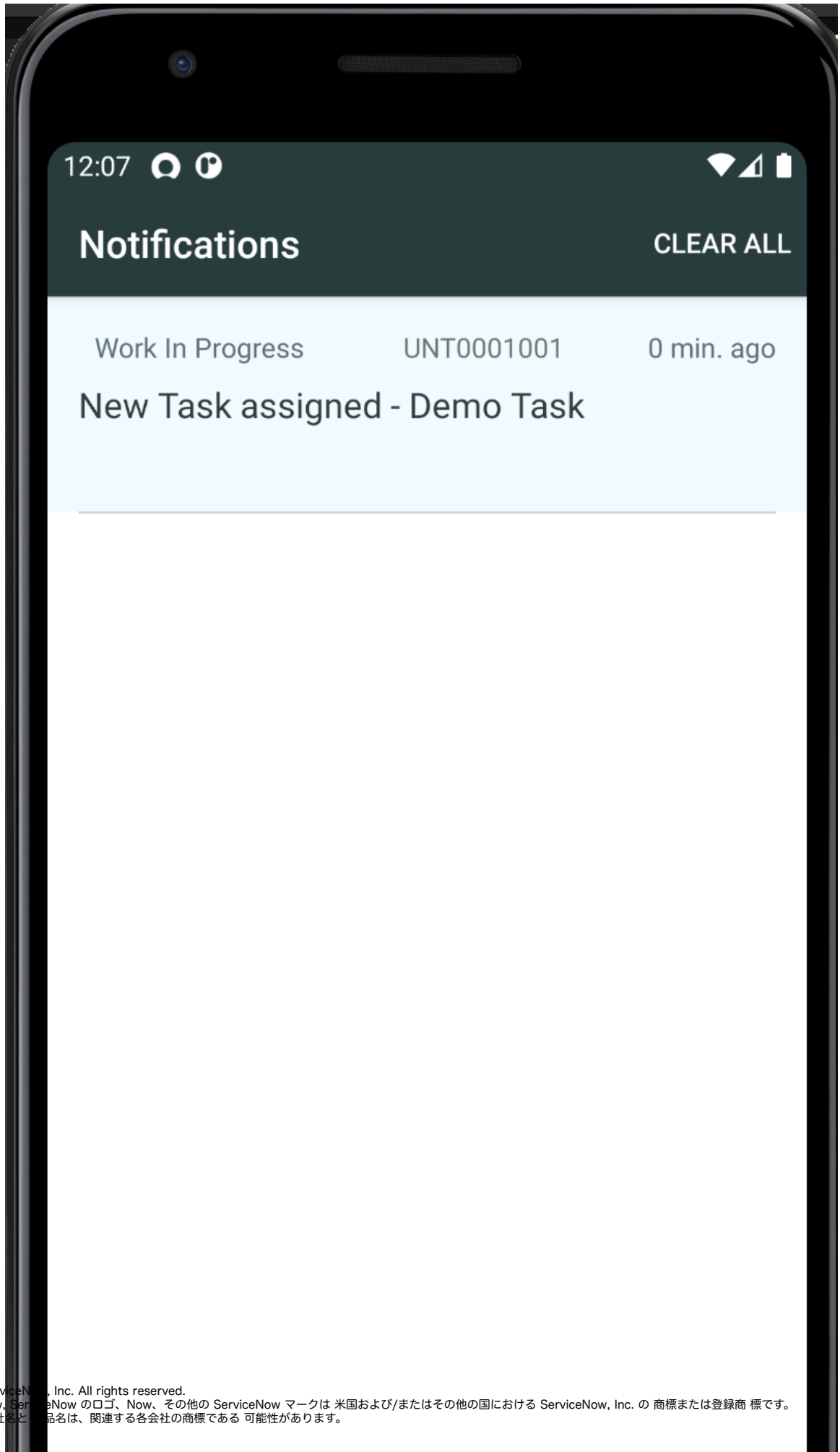
ユニバーサルタスク は **Now Mobile** の値のいずれか

Now Mobile アプリケーションを使用すると、自分にアサインされたユニバーサルタスクをモバイルデバイスからリアルタイムで完了できます。

モバイルデバイスから、ユニバーサルタスクの更新に関する通知を取得したり、新しいタスクが自分にアサインされたときに認識したり、自分のタスクの 1 つに追加された新しいコメントを表示したりできます。

自動翻訳

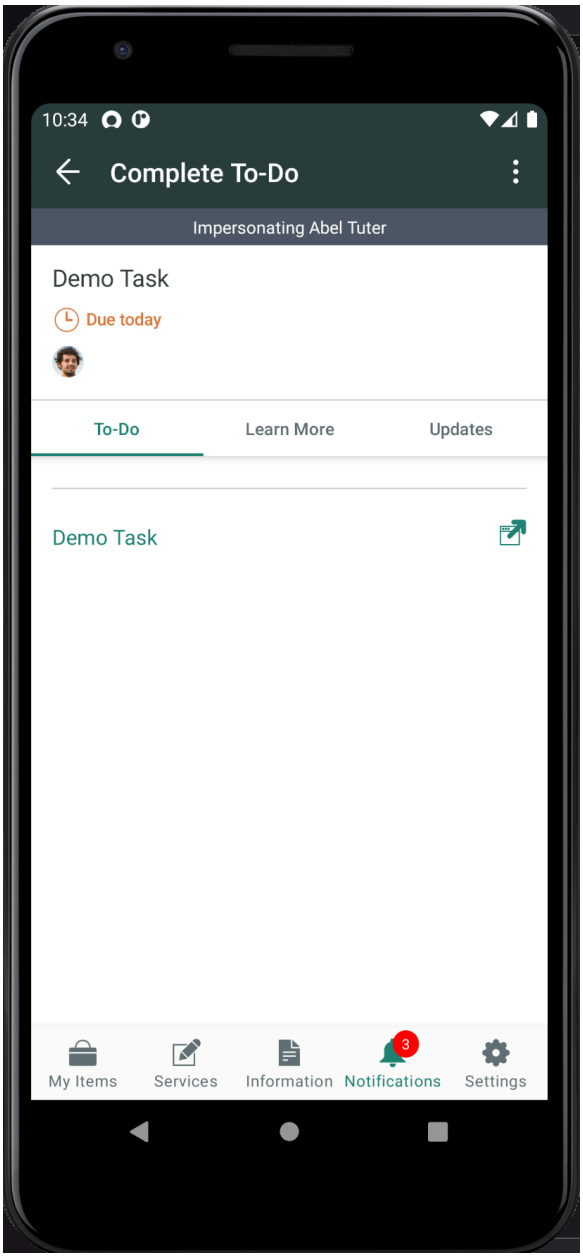
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

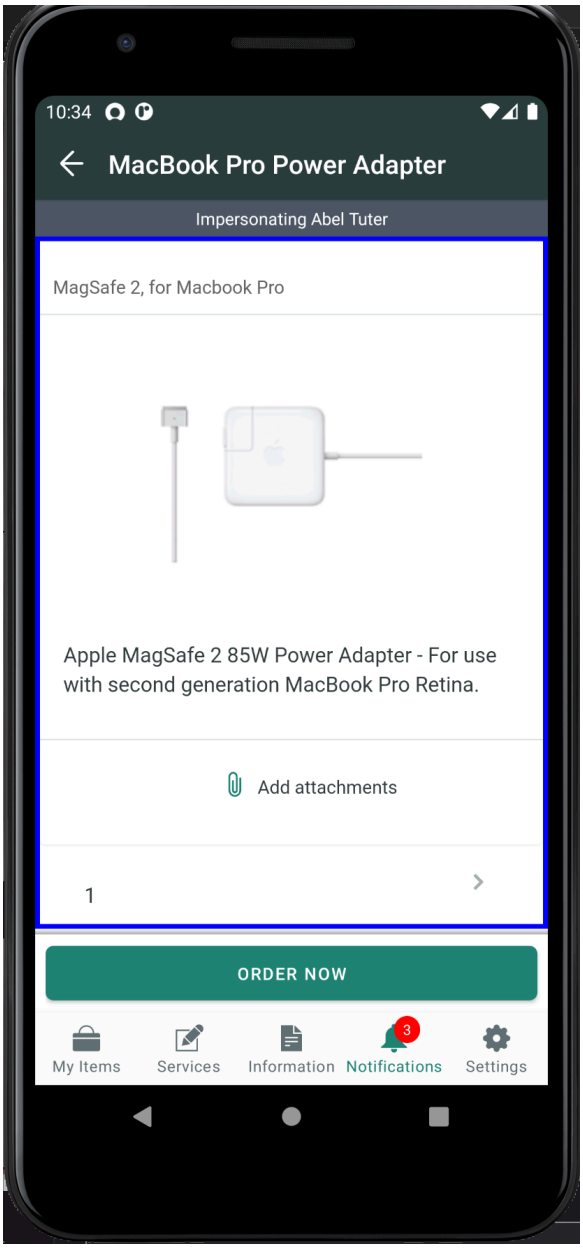


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[To Do] タブで、自分にアサインされたユニバーサルタスクを表示して完了します。詳細な手順については、「Now Mobile を使用した ユニバーサルタスク の表示と更新」を参照してください。

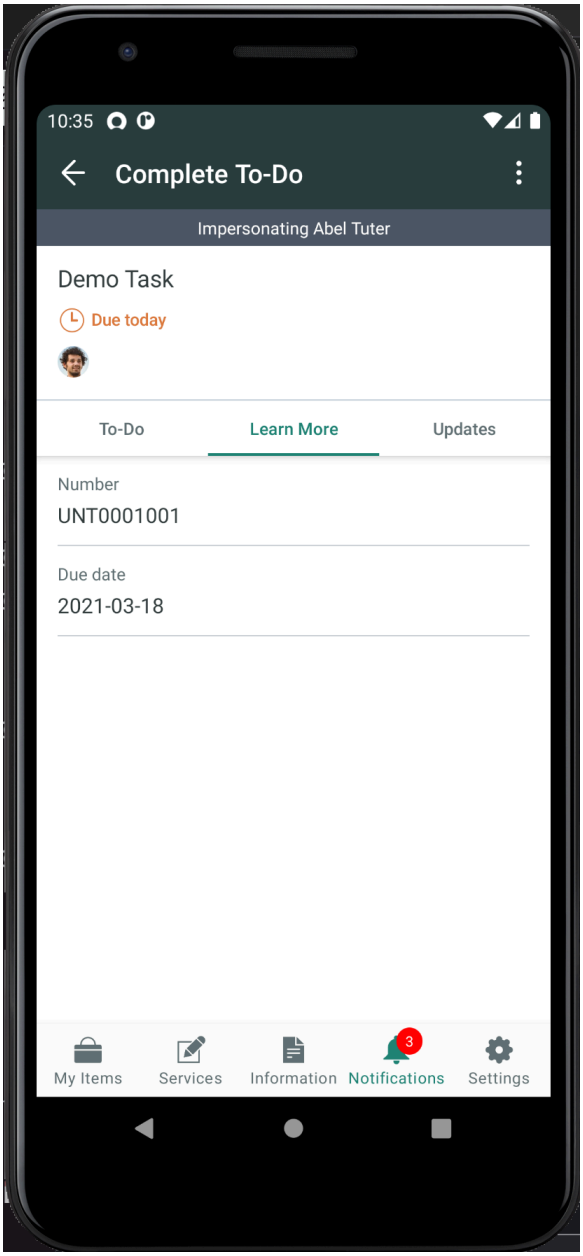


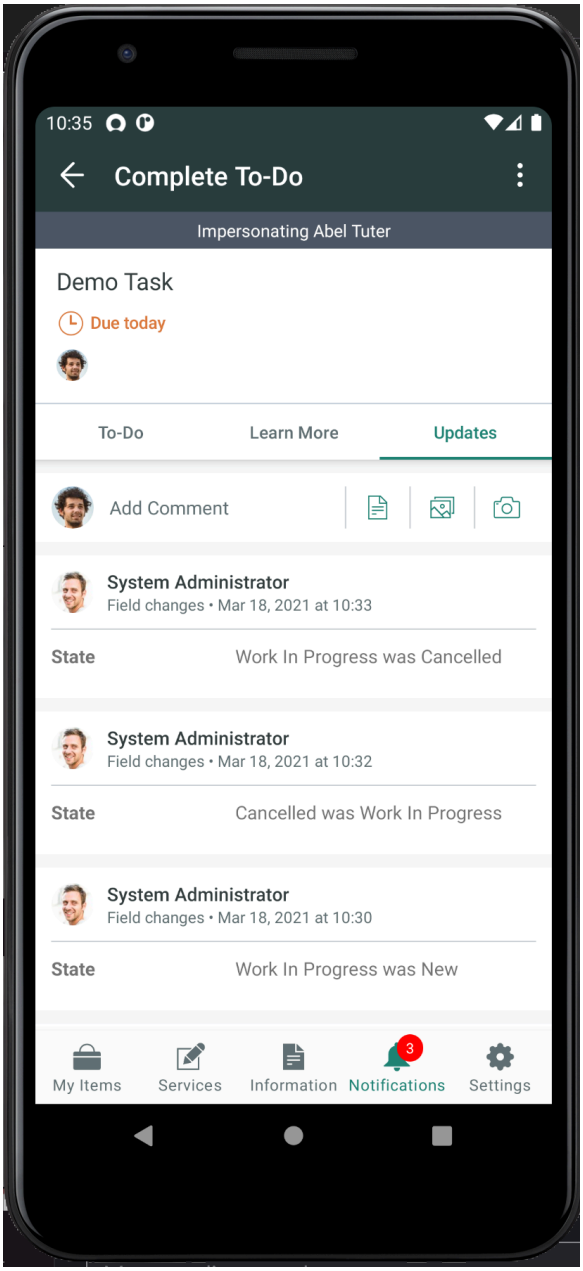


[詳細] タブでタスクの詳細を見つけることで、ユニバーサルタスクのアクティビティに関する最新情報を入手できます。[更新] タブで、タスクに関するコメントを追加したり、画像やドキュメントを添付ファイルとして追加したりできます。⋮ アイコンを使用して、仮想エージェントとのチャット会話を開始することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。





自動翻訳

ユニバーサルタスクの構成

要求を履行するためにエージェントが従業員にタスクをアサインできるようにする前に、ユニバーサルタスクアプリケーションをセットアップおよび構成する必要があります。

ユニバーサルタスク のインストール

admin ロールをお持ちであれば、ユニバーサルタスク アプリケーション (sn_uni_task) をインストールできます。 このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow　Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：admin

このタスクについて
必要なロールとテーブルは ユニバーサルタスク とともにインストールされます。グローバルスコープで glide.enforce_security_scope.sn_uni_task プロパティが true に設定されていることを確認します。

詳細については、「ユニバーサルタスクとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、ユニバーサルタスク アプリケーション (sn_uni_task) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、ユニバーサルタスク をインストールする前にインストールする必要があります。
4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

ユニバーサルタスクとともにインストールされるコンポーネント

ユニバーサルタスク アプリケーションが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ユニバーサルタスク でのロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
アドミン [sn_uni_task.admin]	ユニバーサルタスクアプリケーションを表示および構成します	なし
レポートビュー [sn_uni_task.report_view]	ユニバーサルタスクレポートにアクセスして表示します	なし

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサルタスク でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
従業員フォームアドミン [sn_uni_task.emp_form_admin]	従業員フォームを作成して管理します	survey_admin
従業員フォーム作成者 [sn_uni_task.emp_form_creator]	従業員フォームを作成して変更します	survey_creator
sn_uni_task.template_admin	ユニバーサルタスクテンプレートを作成して管理します	なし

インストールされるテーブル

ユニバーサルタスク のテーブル

テーブル	説明
ユニバーサルタスク [sn_uni_task_universal_task]	部門固有のテーブルのユニバーサルタスクレコードの詳細を保存します。
ユニバーサルタスク構成 [sn_uni_task_config]	各部門固有のテーブルのタスクタイプのリストを保存します。
カタログタスク構成 [sn_uni_task_catalog_task_config]	部門固有のテーブルのカタログアイテムの詳細を保存します。
ベースタスク構成 [sn_uni_task_base_task_config]	すべてのタスクタイプの構成テーブルのベーステーブルとして機能します。
従業員フォーム [sn_uni_task_employee_form]	[従業員入力を収集] タスクタイプ用に作成された従業員フォームレコードを保存します。
従業員入力タスク構成 [sn_uni_task_emp_input_task_config]	各部門固有のテーブルの入力完了した従業員フォームの回答を表示できるロールを保存します。
ユニバーサルタスクテンプレート [sn_uni_task_template]	ユニバーサルタスクフォームに適用できる事前定義されたフィールド値を持つユニバーサルタスクテンプレートを保存します。
ユニバーサルタスク動的テンプレートマッピング [sn_uni_task_dynamic_template_mapping]	ユニバーサルタスクフィールドと親テーブルフィールドの間の動的テンプレートマッピングを保存します。

ユニバーサルタスク に対するサービスの構成

ユニバーサルタスクアプリケーションの UI アクションと関連リストを構成して、サービスのユニバーサルタスクを表示および作成できるようにします。サービスは、IT、HR、法務など、組織内のさまざまな部門です。

ユニバーサルタスク **admin** ロールのアサイン

sn_uni_task.admin ロールをアプリケーションアドミニストレーターにアサインして、ユニバーサルタスクを統合および構成できるようにします。ロールは、機能やデータへのアクセス権を制御します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_uni_task.admin

このタスクについて
ロールを個々のユーザーまたはグループにアサインできます。グループにロールを適用すると、そのグループのメンバーがそうしたロールを継承します。

特定のユーザーに sn_uni_task.admin ロールを割り当てるには、ログインしたユーザーにも sn_uni_task.admin ロールが必要です。デフォルトでは、admin ロールには sn_uni_task.admin ロールが含まれています。アドミニストレーターは、それぞれのサービスのユニバーサルタスク構成を処理する他のエージェントに、sn_uni_task.admin ロールを割り当てることができます。

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > グループ.
2. sn_uni_task.admin ロールをアサインするグループを開きます。
3. [ロール] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. [コレクション] リストで、**[sn_uni_task.admin]** を選択します。
5. [追加] をクリックします。
6. [保存] をクリックします。

システムのプロパティ [sys_properties] テーブルの *sn_uni_task.min_admin_count* プロパティにより、アプリケーションを管理するために、常に最小数のスコープ対象アドミニストレーターがアクティブになります。ユニバーサルタスク の場合、スコープ対象アドミンの最小数はデフォルトで 2 に設定されています。このプロパティを変更して、最小数を増やすことができます。

> **注:**
> sn_uni_task.admin ロールを持つエージェントが少なくとも 2 人いることを確認します。このロールを 1 人のエージェントにのみアサインした場合、そのエージェントが非アクティブ化されると、ユニバーサルタスクアドミンの職務を遂行できるエージェントがいなくなります。

ユニバーサルタスク を使用したサービスに対する **UI** アクションの作成

エージェントがユニバーサルタスクを作成できるように、サービスに対する UI アクションを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

ui_action_admin ロールを持つアドミニストレーターとユーザーは、UI アクションを定義できます。UI アクションは、ServiceNow AI Platform フォームと エージェントワークスペース フォームの両方に対して構成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > **UI** アクション.
2. [UI アクション] リストで、[新規] をクリックします。
3. UI アクションの名前を入力します。
   たとえば、「タスクをアサイン」という名前を入力します。
4. ユニバーサルタスク が構成されるサービス固有のテーブルを選択します。
   たとえば、ユニバーサルタスクフォームビューまたはワークスペースに [タスクをアサイン] UI アクションを配置するには、ユニバーサル要求 [universal_request] テーブルを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 新しい UI アクションの場合は、適切なサービステーブルを選択してください。

5. オプション: [レコード作成時に表示] チェックボックスをオフにします。
   [レコード作成時に表示] チェックボックスがオンのままの場合、メインチケットを作成中の場合でも、タスクを作成するための UI アクションが表示されます。
6. [フォームボタン] チェックボックスをオンにします。
7. [スクリプト] フィールドに、次のスクリプトを入力します。

```
var gr = new GlideRecord("sn_uni_task_universal_task");
gr.initialize();
gr.setValue("parent",current.sys_id);
action.openGlideRecord(gr);
action.setReturnURL(current);
```

> **重要:**
> このスクリプトは、UI アクションのスクリプトフィールド (サーバー側) に属します。ワークスペースでクライアント側の動作を追加する場合を除き、[ワークスペースクライアントスクリプト] フィールドにコピーしないでください。

8. [ワークスペース] タブで [ワークスペースフォームボタン] チェックボックスをオンにします。
9. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドと説明の詳細については、「UI アクションの作成」を参照してください。
10. [送信] をクリックします。

ユニバーサルタスク 関連リストの追加

ユニバーサルタスク 関連リストを ServiceNow AI Platform と エージェントワークスペース の両方のサービス固有のフォームに追加して、エージェントが要求のユニバーサルタスクを表示できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

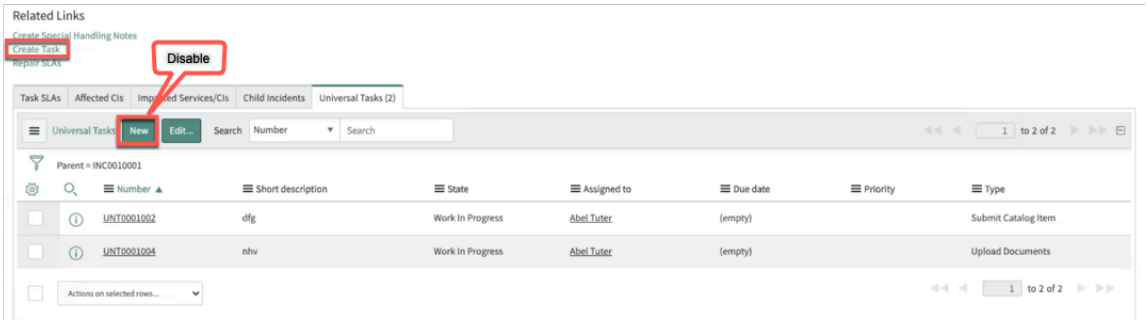
手順

1. 関連リストを追加する必要があるテーブルに移動します。
2. サービス固有のフォームを開きます。
3. 他のアクションのコンテキストメニューを右クリックします。
4. 移動先 構成 > 関連リスト.
5. フォームで、**[Universal Task] >** [親] を選択します。
6. ビュー名を選択します。
   - デフォルトビュー：ServiceNow AI Platform フォームにユニバーサルタスクの関連リストを追加します。
   - ワークスペース：エージェントワークスペース フォームにユニバーサルタスクの関連リストを追加します。
7. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
アクセス制御リスト (ACL) の制限により、タスクの作成中に [新規] ボタンが機能しない場合があります。関連リストで [新規] ボタンを非表示にし、UI アクションを使用してユニバーサルタスクを作成することができます。



関連リストの追加の詳細については、「関連リスト」を参照してください。

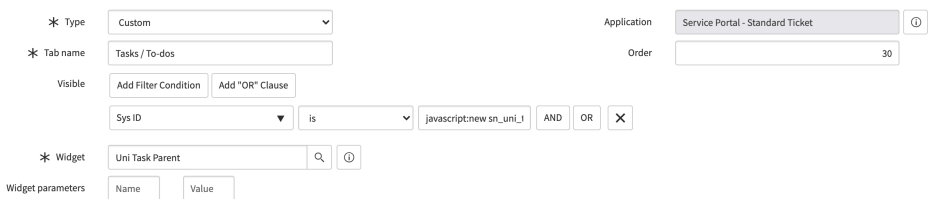
標準チケットページへの [タスク] タブの追加

標準チケットページに [タスク] タブを追加して、従業員がエージェントによってアサインされたタスクを表示できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 標準チケット > 標準チケット構成.
2. サービス固有のテーブルをクリックして開きます。
3. [タブの構成 (Tabs Configurations)] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. タブ構成フォームの [タイプ] フィールドで、[カスタム] を選択します。
5. タブ名を入力します。
   例：タスク/To-Do
6. 適切なフィルター条件を追加して、タブの表示を制御します。
   たとえば、**[Sys ID]** を [javascript:new sn_uni_task.UniversalTaskUtils().hasTasksToShow(current)] に設定すると、従業員にタスクがアサインされている場合にのみ [タスク] タブが表示されます。



7. [ウィジェット] フィールドにウィジェットを追加します。

注:
ユニバーサルタスクの親は、標準チケットに **[Universal Task]** タブを追加するために使用できるデフォルトのウィジェットです。

8. [送信] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサルタスクのエージェント基準の定義

エージェントがユニバーサルタスクの親テーブルにアクセスできるように、エージェントの基準を定義します。デフォルトの基準では、エージェントに親テーブルへの書き込みアクセス権が必要です。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
拡張ポイントを使用することで、エージェントがユニバーサルタスクエージェントとして認定される条件をさらに追加できます。この拡張ポイントが実装されていない場合、親テーブルへの書き込みアクセス権を持つエージェントは、デフォルトで親テーブルの UT エージェントとして扱われます。

手順

1. 移動先 すべて > システム拡張ポイント > スクリプト化拡張ポイント.
2. [API 名] 列で、 `sn_uni_task.UniversalTaskParentAccess` を検索します。
3. サービスに対するエージェント基準を定義する拡張ポイントスクリプトを作成するには、関連リンクで [実装を作成] をクリックします。
   拡張ポイントの詳細については、「」を参照してください。
4. 親テーブルにアクセスできるようにエージェントの基準を指定します。
   たとえば、エージェントが親テーブルへの書き込みアクセス権を持っているだけでなく、特定のアサイン先グループに属していることを確認したい場合があります。

サービスに対する ユニバーサルタスク の構成

サービスに対して ユニバーサルタスク アプリケーションを設定し、タスクを作成して従業員にアサインできるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_uni_task.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Universal Task** > アドミニストレーション > ユニバーサルタスク構成.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「ユニバーサルタスク 構成フォーム」を参照してください。
4. [送信] をクリックします。

サービスに対するカタログアイテムの構成

サービスに対する [カタログアイテムの送信] タスクに表示するカタログアイテムをフィルタリングします。

始める前に
必要なロール：sn_uni_task.admin

このタスクについて
フィルターを追加して、ユーザーが使用できるカタログアイテムを管理できます。たとえば、一部のカタログアイテムは、要求の場所やサービスタイプに基づいて制限される場合があります。

自動翻訳

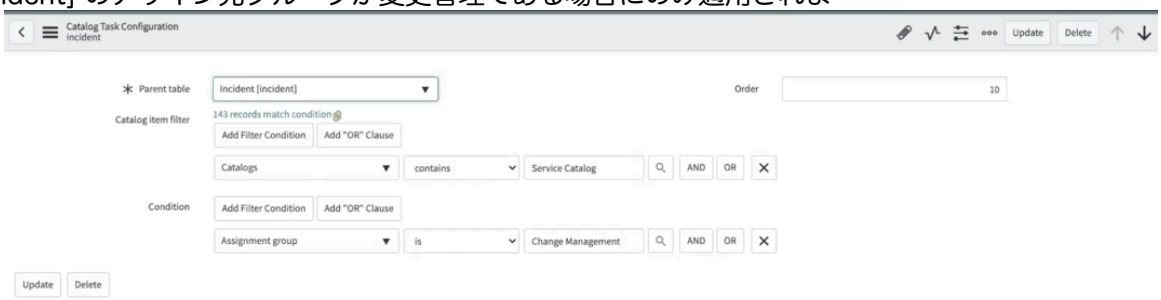
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Universal Task** > アドミニストレーション > カタログタスクの構成.
2. [**New**] をクリックします。
3. サービス固有のテーブルを親テーブルとして選択します。

   注:
   [カタログアイテムの送信] タスクタイプのユニバーサルタスクに対して構成されたサービス固有のテーブルのみを選択できます。

4. [カタログアイテムの送信] タスクに表示するアイテムをフィルタリングするために、[カタログアイテムフィルター] フィールドを追加します。
5. [順番] の値を入力します。
6. カタログアイテムの親テーブルの条件 (存在する場合) を追加します。
   たとえば、次の構成では、カタログアイテムフィルターは親テーブル [incident] のアサイン先グループが変更管理である場合にのみ適用されます。



   複数の条件を作成して、カタログアイテムを設定できます。順番の値が小さい条件は大きい値よりも優先されます。

7. [送信] をクリックします。

従業員フォームを表示するためのロールの構成

エージェントが完了したユニバーサルタスク従業員フォームで従業員の回答を表示できるように、ロールを構成します。

始める前に

必要なロール：sn_uni_task.admin

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサルタスク > アドミニストレーション > 従業員からの情報収集タスク構成.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「従業員入力タスク構成フォーム」を参照してください。
4. [親テーブル] フィールドで、親テーブルを選択します。

   注:
   ユニバーサルタスクに対して構成されているテーブルのみを選択できます。

5. [応答表示ロール **(Response view roles)]** フィールドで、エージェントのロールを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [条件スクリプト] フィールドに、条件スクリプトがあれば追加します。
7. [送信] をクリックします。

ユニバーサルタスクに対する拡張ポイントの構成

ユニバーサルタスクがキャンセル、完了、またはクローズされたときに、サービスのカスタムロジックを実行するスクリプト化された拡張ポイント (childTaskCancelled、childTaskCompleted、childTasksClosed) の実装を提供します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム拡張ポイント > スクリプト化拡張ポイント.
2. sn_uni_task.UniversalTaskCloseEvents を検索します。
3. サービス固有の拡張ポイントスクリプトを作成するために、関連リストで [実装を作成] をクリックします。
   詳細については、「拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する」を参照してください。
4. [更新] をクリックします。

Now Mobile での要求に対するユニバーサルタスクの表示

Now Mobile で [タスク] タブを構成するだけで、特定の要求にアサインされたすべてのユニバーサルタスクを表示できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションパネルに「sys_sg_form_segment.list」と入力します。
2. [フォーム画面セグメント] ページで、[新規] をクリックします。
3. サービス固有の [自分の要求] フォーム画面を選択します。
   サービス固有の [自分の要求] フォーム画面を見つけるには、 [自分の要求] フォーム画面を選択してレコードをプレビューします。
4. [埋め込み画面] フィールドで [タスク] を選択します。
5. [順序] フィールドに、タブの表示順序を示す番号を入力します。
6. [更新] をクリックします。

ユニバーサルタスクフォームのテンプレートバーの非表示

ユニバーサルタスクテンプレートが含まれていないため、ユニバーサルタスクフォームのテンプレートバーを非表示にします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションパネルで、「sys_properties_list.do」と入力します。
2. [システムのプロパティ] ページで、[新規] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> アプリケーションがグローバルスコープになっていることを確認します。

3. フォームのフィールドに入力します。

システムプロパティフォーム

フィールド	値
名前	glide.ui.show_template_bar.sn_uni_task_universal_task
タイプ	True | False
値	false

4. [送信] をクリックします。
5. インスタンスのキャッシュをクリアするには、ブラウザーで「<server_url/cache.do>」と入力します。

admin ロールからの ユニバーサルタスクadmin ロールの削除

admin ロールから sn_uni_task.admin ロールを削除して、デフォルトの admin ロールを持つユーザーがすべてのユニバーサルタスクテーブルを表示できないようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、システムアドミニストレーターにも sn_uni_task.admin ロールが含まれており、ユニバーサルタスク情報にアクセスできます。アプリケーションを保護するには、admin ロールから sn_uni_task.admin ロールを削除します。これによって、デフォルトの admin ロールを持つユーザーがすべてのユニバーサルタスク情報を表示できなくなります。

> **注:**
> admin ロールから sn_uni_task.admin ロールを削除する前に、ユニバーサルタスクの設定が完了していることを確認してください。

手順

1. アドミンとしてログインします。
2. 移動先 ユーザー管理 > ロール.
3. [アドミン] を選択します。
4. [包含するロール] タブで、[編集] をクリックします。

> **注:**
> [編集] ボタンが表示されない場合は、アプリケーションスコープを [グローバル] に変更します。

5. [包含するロールのリスト] 列で、**[sn_uni_task.admin]** を強調表示して [コレクション] 列に移動します。
6. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサルタスク通知用のメール通知レイアウト

ユニバーサルタスクアプリケーション (sn_uni_task) に付属するメール通知レイアウトとテンプレートを使用して、メール通知を配信します。メール通知にレイアウトを適用してルックアンドフィールを高め、ブランド化された通知を配信します。

次の表に、ユニバーサルタスクに付属するメール通知を示します。メール本文を変更するか、デフォルトのバージョンを維持するかを選択できます。

ユニバーサルタスクのメール通知

通知の名称	使用目的	受信者が識別されるフィールド
子ユニバーサルタスクがクローズされました (Universal Child Tasks Closed)	親のすべての子ユニバーサルタスクがクローズされたときにメール通知を送信します。	親の [アサイン先] フィールド
ユニバーサルタスクがアサイン先にアサインされました (Universal Task Assignment For Assigned To)	タスクがアサインされ、アサイニーが変更されたかステータスが [対応中] に変更されたときに、メール通知を送信します。	アサイン先、ウォッチリスト
ユニバーサルタスクがグループにアサインされました (Universal Task Assignment For Group)	タスクがグループにアサインされ、グループが変更されたかステータスが [対応中] に変更されたときに、メール通知を送信します。	アサイン先グループ、ウォッチリスト
ユニバーサルタスクがキャンセルされました (Universal Task Cancelled)	タスクがキャンセルされたときにメール通知を送信します。	作成者、親の [アサイン先] フィールド
アサイン先のユニバーサルタスクがキャンセルされました (Universal Task Cancelled For Assigned To)		アサイン先、ウォッチリスト
グループのユニバーサルタスクがキャンセルされました (Universal Task Cancelled For Group)		アサイン先グループ、ウォッチリスト
アサイン先のユニバーサルタスクが変更されました (Universal Task Changed For Assigned To)	タスクタイプ、簡単な説明、または説明が更新されたときにメール通知を送信します。	アサイン先、ウォッチリスト
グループのユニバーサルタスクが変更されました (Universal Task Changed For Group)		アサイン先グループ、ウォッチリスト
アサイン先のユニバーサルタスクにコメントが追加されました (Universal Task Commented For Assigned To)	タスクに新しいコメントが追加されたときにメール通知を送信します。	アサイン先、ウォッチリスト、作成者、親の [アサイン先] フィールド
グループのユニバーサルタスクにコメントが追加されました (Universal Task Commented For Group)		アサイン先グループ、ウォッチリスト、作成者、親の [アサイン先] フィールド

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサルタスクのメール通知 (続く)

通知の名称	使用目的	受信者が識別されるフィールド
ユニバーサルタスクが完了しました (Universal Task Completed)	タスクが完了したときにメール通知を送信します。	作成者、親の [アサイン先] フィールド
アサイン先のユニバーサルタスクが完了しました (Universal Task Completed For Assigned To)		アサイン先、ウォッチリスト
グループのユニバーサルタスクが完了しました (Universal Task Completed For Group)		アサイン先グループ、ウォッチリスト

重要:
これらのメール通知は、ユニバーサルタスク の新規ユーザーに対して自動的に設定されます。

San Diego より前のリリースの ユニバーサルタスク の既存のユーザーの場合は、 従業員センター または 従業員センタープロ にアップグレードするか、Employee Experience Foundation プラグインを ServiceNow Store からインストールして、これらのメール通知の使用を開始してください。

ドメインセパレーションとユニバーサルタスク

ドメインセパレーションは ServiceNow ユニバーサルタスクに対してサポートされています。ユニバーサルタスクを使用すると、チケットを解決するために、エージェントが従業員からの追加情報を要求したり、アクティビティを遂行するように従業員に作業を課したりできます。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

概要

ユニバーサルタスクフレームワークでは、すべての構成がドメインセパレーションされたプロセスであり、データテーブル (つまりユニバーサルタスクテーブル、従業員フォームテーブル、およびタスクテンプレートテーブル) がドメインセパレーションによって提供されるデータです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ユニバーサルタスクにおけるドメインセパレーションの仕組み

ユニバーサルタスクの構成テーブルは、ドメインセパレーションされたプロセスです。そのため、親ドメインによって作成された構成は、子ドメインにも実装されます。ただし、必要な場合は、子ドメインでその構成を上書きできます。たとえば、組織では、サービスは子ドメインですが、組織は親ドメインです。特定の組織のユニバーサルタスクで利用可能なタスクタイプは、その組織のさまざまなサービスでも利用できます。ただし、特定のサービスは、必要に応じてタスクタイプを上書きできます。

ユニバーサルタスクのデータテーブルは、ドメインセパレーションされたデータです。そのため、任意の子ドメインに格納されているデータには、親ドメインからアクセスできます。たとえば、サービスがタスクテンプレートを使用している場合、そのサービスドメインのタスクテンプレートテーブルにキャプチャされたデータには組織のドメインからアクセスできますが、構成されていない限り、他のサービスのドメインからはアクセスできません。

テーブル

次の構成テーブルは、プロセス分離されています。

- sn_uni_task_config
- sn_uni_task_base_task_config
- sn_uni_task_catalog_task_config
- sn_uni_task_emp_input_task_config

次のデータテーブルはデータ分離されています。

- sn_uni_task_universal_task
- sn_uni_task_template
- sn_uni_task_employee_form

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

ユニバーサルタスク の使用

エージェントは、ユニバーサルタスクアプリケーションを使用して従業員のタスクを作成し、要求の解決策を管理できます。従業員は、従業員サービスセンター (ESC) または Now Mobile アプリを使用してアサインされたタスクを表示および完了できます。

ユニバーサルタスクの作成

ユニバーサルタスクを使用することで、要求のユニバーサルタスクを作成して、従業員にアサインしたり 1 つの要求に対して複数のタスクを作成したりします。

始める前に
必要なロール：サービスによって構成可能

このタスクについて
「ユニバーサルタスクのエージェント基準の定義」で構成したように、ユニバーサルタスクエージェントは、チケットページで使用可能な UI アクションを使用して新しいユニバーサルタスクを作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> タスクを作成するためのアクセスを制御するには、ユニバーサルタスクを作成するための UI アクションの表示を構成します。詳細については、「ユニバーサルタスク を使用したサービスに対する UI アクションの作成」を参照してください。

ユニバーサルタスクが作成されると、サービスに対する ユニバーサルタスク の構成 で設定されたとおりに従業員に自動アサインされます。従業員は通知を受け取り、ServiceNow 従業員サービスセンター (ESC) からタスクを表示または更新できます。ServiceNow AI Platform からタスクにアクセスした従業員は、コメントの追加とウォッチリストへのユーザーの追加のみ実行できます。

手順

1. ユニバーサルタスクを作成するチケットを開きます。
2. ユニバーサルタスクを作成するための UI アクションをクリックします。

   > **注:**
   > UI アクションの名前は構成可能であり、異なる可能性があります。詳細については、「ユニバーサルタスク を使用したサービスに対する UI アクションの作成」を参照してください。

3. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「ユニバーサルタスク フォーム」を参照してください。
4. 次のいずれかを選択します。

タスクの結果

従業員エクスペリエンス：要求に対する新しいタスクが作成されます。従業員サービスセンター (ESC) の **[To-Do]** タブでタスクを表示して完了できます。標準チケット構成で設定されている場合は、関連する要求の [タスク] タブで、そのタスクを表示して完了することもできます。タスクがキャンセル、クローズ、または完了の場合、またはタスクにコメントが追加された場合には、通知を受け取ります。タスクが変更されると、ステークホルダーに通知が送信されます。

エージェントエクスペリエンス：タスクを表示または編集できるようになります。同じ要求に他のタスクを追加することもできます。

Now® Mobile を使用した ユニバーサルタスク の表示と更新

Now Mobile アプリを使用して、自分にアサインされたユニバーサルタスクを表示および更新します。

始める前に

必要なロール：要求者

手順

1. モバイルデバイスで、Now Mobile アプリアイコン ( ) をタップします。
2. 自分にアサインされたすべてのタスクを表示するには、[自分のタスク] をタップします。
   特定の要求のユニバーサルタスクを表示するには、[自分の要求] をタップし、要求を開いて [タスク] タブに移動します。
3. ユニバーサルタスクをタップして開きます。
4. 各タブに移動して、次の操作を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員フォームの作成

従業員フォームを作成または変更して従業員の入力を収集します。従業員フォームは、従業員からの情報を収集または更新するためにサーベイデザイナーを使用して作成されたアンケートです。

始める前に

このタスクを使用するには、最初に従業員フォームレコードを作成します。次に、サーベイデザイナーを使用して、従業員のアンケートを設計します。

必要なロール：sn_uni_task.emp_form_admin または sn_uni_task.emp_form_creator

> **注:**
> 使用されている従業員フォームページへの読み取りアクセス権と、ケースと子タスクの間で渡されるデータを表示するには、sn_hr_le.activity_reader ロールまたは sn_hr_core で始まるロールが必要です。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサルタスク > 従業員フォーム.
2. [新規作成] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「従業員フォーム」を参照してください。
4. フォーム ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
   [フォームデザイナー] ボタンが表示されます。
5. 新しいウィンドウでサーベイデザイナーを開くには、[フォームデザイナー] をクリックします。
6. 従業員フォームの質問を作成するには、サーベイデザイナーを使用します。
   質問タイプの詳細については、「サーベイデザイナーの要素」を参照してください。
7. [保存して公開] をクリックします。

タスクの結果

これで、[従業員入力を収集] タスクを使用して、従業員フォームを従業員にアサインできます。従業員の応答を表示するには、タスクが完了とマークされた後に [応答を表示] をクリックします。

> **注:**
> 従業員の応答を表示するには、特定のロールが必要です。詳細については、「従業員フォームを表示するためのロールの構成」を参照してください。

ユニバーサルタスクテンプレート

タスクテンプレートを使用すると、テンプレートのフィールドに自動入力されて、エージェントがユニバーサルタスクレコードを作成できるようになります。

タスクテンプレート [sn_uni_task_template] テーブルは、データ分離に従います。詳細については、「ドメインセパレーションとユニバーサルタスク」を参照してください。

タスクテンプレートを使用して、一般的なユースケースのテンプレートを作成できます。テンプレートに基づいて定期的にレコードを作成するスケジュールを設定することもできます。

タスクテンプレートには、静的マッピングと動的マッピングを含めることができます。静的マッピングでは、フィールドの値は個別に指定され、固定されます。動的マッピングでは、フィールドの値は更新され、別のテーブルからマッピングされます。ユニバーサルタスクテーブルとユニバーサルタスクを使用する他の親テーブルのフィールド間の、動的テンプレートマッピングを作成できます。動的テンプレートマッピングを使用すると、次のことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユニバーサルタスクフィールドを親テーブルのフィールドにマッピングする。
- 親テーブルのフィールドのテキストテンプレートを作成する。
- 特定の期間で日付フィールドをオフセットする。

ユニバーサルタスクテンプレートフォームを使用したテンプレートの作成

フォームの特定のフィールドに自動で入力するために、任意のサービステーブルのテンプレートを作成します。一般的なユースケースのテンプレートを作成すると、エージェントはユニバーサルタスクをより迅速に作成でき、フィールド値の統一性を確保できます。

始める前に
必要なロール：sn_uni_task.template_admin

このタスクについて
タスクテンプレートには、静的マッピングと動的マッピングを含めることができます。静的マッピングでは、フィールドの値は個別に指定され、固定されます。次の手順は、静的テンプレートマッピングを作成するためのものです。動的テンプレートの詳細については、「動的テンプレートマッピングの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサルタスク > タスクテンプレート > 新規作成.
2. フォームで、フィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「ユニバーサルタスク テンプレートフォーム」を参照してください。
3. オプション: このテンプレートに基づいてレコードを作成するためのスケジュール済みジョブを作成するには、[スケジュール]を選択します。
   詳細な手順については、「テンプレートに基づいてレコードを作成する」を参照してください。
4. [送信] をクリックします。

フォームの保存によるタスクテンプレートの作成

入力されたユニバーサルタスクフォームをテンプレートとして保存します。これは、タスクテンプレートを作成するための代替方法です。

始める前に
使用するユニバーサルタスクフォームがあることを確認します。フォームを作成する必要がある場合は、「ユニバーサルタスクの作成」を参照してください。

必要なロール：sn_uni_task.template_admin

手順

1. ユニバーサルタスクフォームに移動します。
2. ユーザーがテンプレートを適用すると表示されるフォームに入力します。
3. フォーム ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
4. [ユニバーサルタスクテンプレートを作成] をクリックします。
   タスクテンプレートが入力済みのフォームとともに表示されます。
5. [名前] に、テンプレートのわかりやすい名前を入力します。
6. [親テーブル] フィールドに、サービス固有のテーブルを設定します。
   どのテーブルも選択しない場合、その構成はすべてのテーブルに適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. 必要に応じて追加の変更を行います。
8. [送信] をクリックします。

動的テンプレートマッピングの作成

動的テンプレートを作成して、ユニバーサルタスクフォームのフィールドを親テーブルフォームの対応するフィールドにマッピングします。動的テンプレートは、エージェントが親テーブルフィールドをユニバーサルタスクフィールドにマッピングするのに役立ちます。

始める前に

テンプレートマッピングに使用される親テーブルへの書き込みアクセス権があることを確認してください。

必要なロール：sn_uni_task.template_admin

このタスクについて

親テーブルがアサインされているテンプレートに対して、動的テンプレートマッピングを作成できます。動的マッピングでは、フィールドの値は親テーブルのマッピングされたフィールドの値で更新されます。動的テンプレートマッピングは、静的テンプレートマッピングよりも優先されます。静的テンプレートマッピングでは、フィールドは特定の値に設定されます。静的テンプレートの作成方法の詳細については、「ユニバーサルタスクテンプレートフォームを使用したテンプレートの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 **Universal Task** > タスクテンプレート > すべて.
2. マッピングを作成するテンプレートを開きます。
3. [ユニバーサルタスク動的テンプレートマッピング] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [ユニバーサルタスクフィールド] フィールドで、マッピングする必要があるフィールドを選択します。
5. [親テーブルフィールド] フィールドで、先に選択したフィールドにマッピングする必要があるフィールドを [ユニバーサルタスクフィールド] フィールドから選択します。
   [ユニバーサルタスクフィールド] フィールドで選択したフィールドのタイプに応じて、[詳細] オプションが表示されます。[詳細] オプションを選択すると、[ユニバーサルタスク] フィールドの入力タイプに基づいて、次のオプションを使用できます。
6. [送信] をクリックします。

タスクの結果

特定のユニバーサルタスクフィールドのマッピングが作成されました。この手順を繰り返すと、さらに多くのフィールドをマッピングできます。

タスクテンプレートの使用

タスクテンプレートを使用すると、ユニバーサルタスクフォームに自動入力されます。タスクテンプレートを使用することで、エージェントはタスクをより迅速に作成できます。

始める前に

必要なロール：親テーブルがテンプレート構成で定義されている場合、親テーブルへの書き込みアクセス。親テーブルが定義されていない場合、どのエージェントもタスクテンプレートにアクセスして使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ユニバーサルタスクを作成するチケットを開きます。
2. ユニバーサルタスクを作成するための UI アクションをクリックします。
3. ユニバーサルタスクフォームの [テンプレート] フィールドで、使用するテンプレートを選択します。
4. テンプレートで空になっているフィールドに入力します。
   使用するテンプレートによっては、一部のフィールドは既に入力されています。残りのフィールドは自分で入力できます。各フィールドの意味の詳細については、「ユニバーサルタスク フォーム」を参照してください。
5. タスクを作成するには、次のいずれかのボタンをクリックします。

SOWコアにユニバーサルタスクリストカテゴリを追加する

新しいサービスオペレーションワークスペースコアにユニバーサルタスクリストカテゴリを追加して、エージェントが新しいワークスペースから直接さまざまなモジュールにアクセスして移動できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
古い Service Operations Workspace が廃止されたため、ユニバーサルタスク カテゴリリストは新しいワークスペースに表示されません。関連するモジュールを表示するには、sys_ux_list_category テーブルにレコードを手動で追加します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル > **UX** リストカテゴリ > リストを表示.
   リストに直接アクセスするには、ナビゲーション検索バーを使用し、テーブル名 sys_ux_list_category.list を使用して検索を実行します。
2. [新規] を選択して、sys_ux_list_category テーブルにレコードを挿入します。
3. フォームで、フィールドに入力します。
   詳細については、「UX List Category form」を参照してください。
4. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
ユニバーサルタスクリストカテゴリが サービスオペレーションワークスペース コアに追加されます。

ユニバーサルタスク リストカテゴリでのリストの追加

サービスオペレーションワークスペースの新たに作成された ユニバーサルタスク リストカテゴリでリストを追加して、エージェントが新しいワークスペースからこれらのモジュールにアクセスできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル > **UX** リスト > リストを表示.
   リストに直接アクセスするには、ナビゲーション検索バーを使用し、テーブル名 sys_ux_list.list を使用して検索を実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

2. [新規] を選択して、sys_ux_list テーブルにレコードを追加します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「UX List form」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

タスクの結果

ユニバーサルタスク リストカテゴリでリストが追加されます。

UX リストフォーム SOW

UX リストフォームのフィールドについて説明します。このフォームを使用して、サービスオペレーションワークスペースの [リスト] メニューの追加のリストを作成します。

サービスオペレーションワークスペースに追加のリストを作成して、タスクを論理的に整理し、ナビゲーションを改善し、煩雑さを軽減し、ロール固有のビューをサポートし、コンプライアンスの追跡を強化します。

UX リストフィールド

フィールド	説明
タイトル	ワークスペースでのリストカテゴリの名前を表示します。
アプリケーション	アプリケーションスコープは [ユニバーサルタスク] に設定する必要があります。
順序	リストカテゴリをワークスペースに表示する順番。
カテゴリ	ワークスペースでリストが表示されるカテゴリ。
アクティブ	ワークスペースでのこのカテゴリの表示を有効にするオプション。
テーブル	リストのソーステーブル。
構成	デフォルトでは、このフィールドは[デフォルト **SOW (Default-SOW)]** に設定されます。
条件	ソーステーブルのデータをフィルターする条件。
列	ワークスペースのリストに表示する必要があるテーブルの列。
列でグループ化	レコードのリストをグループ化するために使用される属性。
表示	ワークスペースのリストに表示する列を決定するビュー。 **注:** ビューを選択すると、[列] フィールドが無効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部ユーザー向けのユニバーサルタスク

外部ユーザーが、アサインされたタスクにユニバーサルタスクを通じてアクセスできるようにします。

まだ組織に属していないユーザーは外部ユーザー (snc_external) です。たとえば、まだ会社で働き始めていない新規雇用者などです。

外部ユーザー向けにユニバーサルタスクを有効にするには、次の点を考慮する必要があります。

- 外部ロールと内部ロールをユーザーにアサインするには、Explicit Role (com.glide.explicit_roles) プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「」を参照してください。
- ユニバーサルタスクを作成すると、外部ユーザーは [カタログアイテムを送信] を除き、[文書をアップロード]、[完了時にマーク]、[チェックリスト]、[従業員からの情報を収集] などのすべての事前定義されたタスクタイプを使用できます。[カタログアイテムを送信] を作成しようとすると、エラーが発生します。
- すべてのユニバーサルタスクウィジェット、テーブル、および ACL は、内部ロールと外部ロールの両方に対して有効です。
- ユニバーサルタスクが埋め込まれているポータルとページも、外部ユーザーに対してサポートされている必要があります。例を次に示します。
  - ウィジェットが追加される従業員サービスセンター (ESC)。
  - 従業員サービスセンター (ESC)の **[To Do]** タブ。
  - ユニバーサルタスクが表示される hrm_todos_page。

ユニバーサルタスクの参照

参照トピックを参照して、リストやフォームなどのユニバーサルタスクに関する詳細を確認できます。

ユニバーサルタスク フォーム

タスクレコードを作成するためのユニバーサルタスクフォーム。

ユニバーサルタスクフォームのフィールド

フィールド	説明
番号	ユニバーサルタスクに対して生成される一意の番号。ユニバーサルタスク番号は UNT で始まります。
親	親ケースまたは要求の番号
親アサイン先グループ	親ケースまたは要求にアサインされるグループ。
親ケースのアサイン先 (Parent Assigned to)	親ケースまたは要求の作業を主に担当するエージェント
タイプ	アサインされているタスクのタイプ。使用可能なオプションは、次のとおりです。 • カタログアイテムの送信 • ドキュメントのアップロード • ドキュメントのアップロード • 完了時にマーク

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサルタスクフォームのフィールド (続く)

フィールド	説明	
	• チェックリスト • 従業員入力を収集	
	カタログアイテムの送信	[カタログアイテム] フィールドで、カタログアイテムを選択します。
	ドキュメントのアップロード	[説明] フィールドを使用して、アップロードするドキュメントの説明または詳細を入力します。
	完了時にマーク	[説明] フィールドを使用して、このタスクの詳細情報を入力します。 **注:** 従業員がタスクを完了すると、そのタスクのステータスが [完了] に変わります。
	チェックリスト	[チェックリスト] セクションで、チェックリストアイテムを追加します。詳細については、「チェックリストを作成」を参照してください。
	従業員入力を収集	[従業員フォーム] フィールドで、ユーザーに入力させる従業員フォームを選択します。 **注:** 従業員フォームは、サーベイデザイナーを使用して作成できます。詳細については、「従業員フォームの作成」を参照してください。
	URL	[**URL**] フィールドで、ユーザーに割り当てられているタスクに表示される URL を指定します。 [簡単な説明] フィールドに、URL の詳細を入力します。
	各タイプの機能の詳細については、「ユニバーサルタスク タイプ」を参照してください。	
従業員フォーム	入力必須の従業員フォーム。 **注:** このフィールドは、[タイプ] フィールドで [従業員入力を収集] タスクが選択されている場合にのみ表示されます。	
サーベイインスタンス	入力完了した従業員フォームへのリンク。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサルタスクフォームのフィールド (続く)

フィールド	説明	
	注: このフィールドは、[タイプ] フィールドで [従業員入力を収集] タスクが選択されており、かつ [ステータス] フィールドの値が [完了] の場合にのみ表示されます。	
テンプレート	タスクフォームに自動入力するためのタスクテンプレート。	
状況	ユニバーサルタスクのステータス。利用可能な状況設定は次のとおりです。 • 新規 • 対応中 • 完了 • キャンセル	
	新規	タスクがドラフトの場合のデフォルトのステータス。このステータスのタスクはエージェントにのみ表示されます。
	処理中	タスクが従業員にアサインされ、従業員に表示されます。
	完了	従業員によってタスクが完了しています。
	キャンセル	タスクは完了前にキャンセルされています。
優先度	サービスデスクが要求に対応する迅速さを示す値。使用可能なオプションは、次のとおりです。 • 重大 • 高 • 中 • 低	
	重大	緊急または時間的制約のあるタスクに対する最高優先度
	高	重要だが緊急ではないタスク
	中	特定の時点で完了する必要があるタスク。
	低	オプションのタスク
アサイン先グループ	ユニバーサルタスクにアサインされたグループ。このフィールドは、タスクタイプが [完了時にマーク] および [チェックリスト] の場合に使用できます。その他のタスクタイプの場合、[アサイン先] フィールドを [アサイン先グループ] に更新する必要があります。 注: メール通知は、この 2 つのタスクタイプの場合にのみ送信されます。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサルタスクフォームのフィールド (続く)

フィールド	説明
担当者	ユニバーサルタスクにアサインされた従業員。
期日	従業員がタスクを完了する予定日
ウォッチリスト	タスクステータスに変更があった場合に通知を受け取るユーザー
簡単な説明	要求の簡潔な説明
説明	要求の詳細な説明
追加コメント (顧客に表示)	変更に関するその他の情報このフィールドの情報は顧客に表示されます。
作業メモ	ユニバーサルタスクの解決方法に関する情報、またはユニバーサルタスクの解決手順 (該当する場合)。このメモは内部で使用されます。作業メモ情報は、お客様には表示されません。

ユニバーサルタスク 構成フォーム

ユニバーサルタスク構成フォームを使用して、ユニバーサルタスク をサービスに関連付けます。

ユニバーサルタスク構成フォーム

フィールド	説明
親テーブル	ユニバーサルタスクを関連付ける必要がある部門固有のテーブル
タスクタイプ	エージェントが使用できるタスクタイプ
デフォルト担当者 (Default Assigned to)	作成時にユニバーサルタスクをアサインする必要がある親テーブルのユーザーフィールド。 **注:** エージェントは、ユニバーサルタスク作成時にも [アサイン先] の値を変更できます。

従業員フォーム

従業員フォームを使用して、ユニバーサルタスク の新しい従業員フォームレコードを作成します。

従業員フォーム

フィールド	説明
名前	従業員フォームの名前。
説明	従業員フォームの説明。
親テーブル	従業員フォームに使用できる親テーブル。親テーブルは、ユニバーサルタスクに関連付けられた部門固有のテーブルです。親テーブルの構成方法の詳細については、「サービスに対する ユニバーサルタスク の構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員フォーム (続く)

フィールド	説明
	注: • [従業員からの情報を収集] タスクタイプのユニバーサルタスク用に構成されたテーブルのみを選択できます。 • 親テーブルを選択できるのは、そのテーブルへの書き込みアクセス権がある場合のみです。
アクティブ	従業員フォームを使用できるようにするオプション。
状況	フォームのステータス。このフィールドは自動入力されます。

従業員入力タスク構成フォーム

従業員入力タスク構成フォームを使用して、入力完了したユニバーサルタスク従業員フォームを表示できるロールを構成します。

従業員入力タスク構成

親テーブル	ユニバーサルタスクを関連付ける必要がある部門固有のテーブル 注: ユニバーサルタスクに対して構成されているテーブルのみを選択できます。
応答表示ロール	読み取り専用ロール。ユニバーサルタスク (ユニバーサル要求フレームワークの一部) の応答表示ロールは、タスクやそのメタデータを変更する権限を付与することなく、ユニバーサルタスクレコードを読み取り専用で表示できるようにします。
条件スクリプト	ロールに条件を追加するスクリプト (存在する場合)
アプリケーション	アプリケーションスコープの名前。このフィールドは自動的に選択されます。

ユニバーサルタスク テンプレートフォーム

ユニバーサルタスク テンプレートフォームを使用して、 ユニバーサルタスク テンプレートを作成します。

ユニバーサルタスクテンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	このテンプレートの名前
親テーブル	このテンプレートを適用するテーブル。デフォルトでは、テンプレートはすべてのテーブルに適用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサルタスクテンプレートフォーム (続く)

フィールド	説明
簡単な説明	テンプレートの説明。 **注:** このフィールドにコンテンツを追加しても、そのコンテンツはこのテンプレートを使用するフォームの [簡単な説明] フィールドには追加されません。
テンプレート	このテンプレートに基づくレコードに自動的に入力されるコンテンツ。左の列の指定されたテーブルからフィールドを選択します。次に、右の列に自動的に入力するデータを入力します。
アプリケーション	組織のスコープに基づいて自動的に設定されるフィールド
有効	テンプレートを使用可能にするオプション。使用するには、テンプレートをアクティブにする必要があります。

SharePoint Online 検索コネクタ

ServiceNow SharePoint Online 検索コネクタ は、情報リソースを管理するためのコンシューマーグレードの検索構成を提供します。

重要:
Yokohama リリース以降、 SharePoint Online 検索コネクタ は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止の詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

検索は生産性に重要であるため、SharePoint Online 検索コネクタ (SPOC) を使用して、従業員は ServiceNow 従業員エクスペリエンスからコンテンツを検索して検出するのに役立てることができます。複数のサイトからコンテンツのインデックスを作成し、従業員が従業員サービスセンター (ESC)、サービスポータル、Now Mobile アプリ、および 仮想エージェント から関連情報を検索できるようにします。

重要:
現在、 SharePoint Online 検索コネクタ と外部コンテンツコネクター間の自動移行パスは使用できません。移行のガイダンスについては、Now Support ナレッジベースの「 移行ガイド:SharePoint Online 検索コネクタから外部コンテンツコネクタ [KB1791102] への移行ガイド 」の記事を参照してください。

外部コンテンツコネクタの使用を開始する方法の詳細については、次を参照してください。

- External Content Connectors。
- Exploring External Content Connectors。
- Configuring External Content Connectors。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow Store Web サイトにアクセスしてアプリケーションを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。すべてのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴リリースノート - 」を参照してください。

関連情報

SharePoint Online 検索コネクタ 参照

External Content Connectors

SharePoint Online 検索コネクタ の必須条件

ServiceNow SharePoint Online 検索コネクタ は、情報リソースを管理するためのコンシューマーグレードの検索構成を提供します。

重要:
Yokohama リリース以降、 SharePoint Online 検索コネクタ は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止の詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

外部コンテンツコネクタの使用を開始する方法の詳細については、次を参照してください。

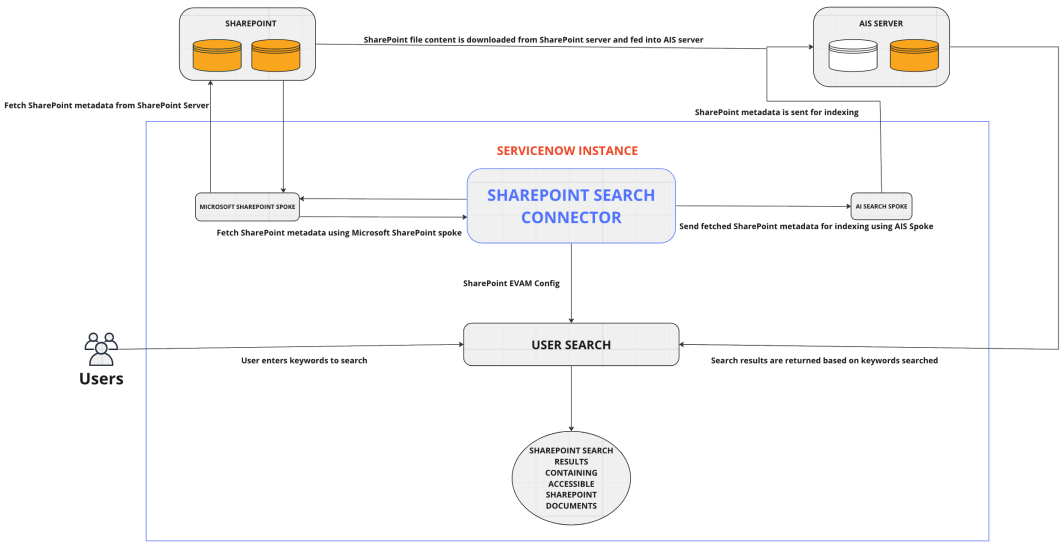
- External Content Connectors。
- Exploring External Content Connectors。
- Configuring External Content Connectors。

検索は生産性に重要であるため、SharePoint Online 検索コネクタ (SPOC) を使用して、従業員は ServiceNow 従業員エクスペリエンスからコンテンツを検索して検出するのに役立てることができます。

SharePoint Online 検索コネクタ の仕組み

SharePoint Online 検索コネクタ の仕組みについての概要は次のとおりです。

SPOC の概要



SharePoint Online 検索コネクタ は次の目的で使用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- Microsoft SharePoint コンテンツの検索と検出のエクスペリエンスを向上させ、従業員が必要な情報をすばやく見つけられるようにします。
- 従業員サービス管理 (ESM)、サービスポータル、Now Mobile アプリ、仮想エージェントなどの複数のチャネルでサポートを有効にします。
- ServiceNow® AI 検索 と統合して関連性とパーソナライズを向上させます。
- 関連情報を検索して見つけ、ビジネス成果を促進します。

必須のプラグイン

次のプラグインとアプリを有効化します。

- 従業員センタープロ
- Microsoft SharePoint スポーク
- AI 検索 スポーク
- Microsoft Entra ID スポーク

AI 検索エンジンが有効になっていることを確認します。AI 検索 プラグインの外部コンテンツ (com.glide.ais.external_content) には ServiceNow のサブスクリプションが必要です。

詳細については、次を参照してください。 の設定 SharePoint Online 検索コネクタ.

注意事項

- SharePoint Online 検索コネクタ は AI 検索 エンジンとのみ互換性があり、Zing 検索エンジンとは互換性がありません。
- AI 検索 エンジンでサポートされているコンテンツタイプ (DOTX、HTM、XLSX、DOT、PPTM、DOCX、PPTX、TXT、PDF、POT、PPT、POTX、DOC、HTML、XL など) は、ASPX とともに SharePoint Online 検索コネクタ でサポートされます。
- 最大 25 MB の AI 検索 ファイルサイズが適用されます。
- サポートされている言語は、英語、スペイン語、フランス語、日本語、ドイツ語です。
- SharePoint Online 検索コネクタ は SharePoint グループをサポートしています。グループは、[メンバー]、[所有者]、[訪問者]です。グループには異なる権限レベルがあります。
  - [メンバー]：サイトに存在するドキュメントを編集できます。
  - [所有者]：サイトに存在するドキュメントを作成、編集、削除できます。
  - [訪問者]：サイトに存在するドキュメントを読むことができます。
- SharePoint Online 検索コネクタ は、Microsoft 365 のグループからユーザーを読み取ることができます。

  注:
  Microsoft 365 [メンバー] グループからのみデータを読み取ってプルします。

- SharePoint Online 検索コネクタ は Active Directory からユーザーを読み取りません。
- SharePoint Online 検索コネクタ は、[外部ユーザー以外のすべてのユーザー **(Everyone except external users)]** のサイト権限をサポートしています。
- アドミニストレーターは、次の拡張機能を使用して、柔軟性と制御性を高めることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 柔軟なアクセス許可：コネクタを設定する時に、**[Sites.FullControl.All]**、**[Sites.Read.All]**、**[Sites.Selected]** の権限を選択します。
- 選択的インデックス作成：機密情報を含む一部の URL とサブサイトを除外して、サイトとサブサイトのインデックスを選択的に作成します。
- 公開されているバージョンのインデックス作成：インデックス作成を公開されたファイルのみに制御および制限して、従業員が検証済みおよび確定済みのバージョンにアクセスし、ドラフトや未完成のドキュメントにはアクセスしないようにします。

注:
これらの拡張機能がない既存のコネクタがある場合は、既存のコネクタを削除し、新しいコネクタを作成し、インデックスを作成する URL と除外する URL を指定して、より効果的なコンテンツコントロールとガバナンスのためのサイト権限を定義します。

- 2 つの SharePoint インスタンスを 1 つの ServiceNow インスタンスに同時に接続することはできません。
- ServiceNow インスタンスを Microsoft SharePoint テナントに接続するには、MicrosoftEntra ID スポークのセットアップのほかに、Graph および REST 接続のセットアップも必要です。

関連情報

SharePoint Online 検索コネクタ 参照

SharePoint Online 検索コネクタ の設定

SharePoint Online 検索コネクタ を設定するには、Microsoft SharePoint テナントを構成してインスタンスに接続します。検索用にサイトのインデックスを作成する前に、接続を検証してセットアップエラーを回避します。

Microsoft SharePoint テナントの構成

SharePoint Online 検索コネクタ の使用を開始するために Microsoft SharePoint テナントを構成します。

始める前に
Microsoft SharePoint アドミニストレーターは、ルート URL (https://<sitename>.sharepoint.com)、アプリドメイン、リダイレクト URL、およびその他の設定を指定してカスタムアプリケーションを作成します。

重要:
Yokohama リリース以降、 SharePoint Online 検索コネクタ は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

廃止の詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

次の前提条件を満たしていることを確認してください。

- 手順に従って します。
- 手順に従って Set up Microsoft Entra ID spoke します。Microsoft Entra ID スポーク (旧 Microsoft Azure Active Directory スポーク) は、ユーザーのインデックスを作成する前に設定する必要がある依存プラグインです。
- 方法を理解します。
- アドミン認証情報でログインし、権限を付与します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：admin

このタスクについて
Microsoft SharePoint アカウントから次の手順を実行します。カスタムアプリケーションの作成と構成の詳細については、「SharePoint development (SharePoint の開発)」を参照してください。

注:
Azure アプリでアサインされた権限に特権の問題がある場合、次のエラーメッセージが表示されます。Error message: Method failed: (/_api/web/XXXXXXX) with code: 401 - Invalid username/password combo。KB1117977 で入手可能な手順を使用して、この問題に対処します。

検索結果にドキュメントの公開済みバージョンのみを表示する必要がある場合は、「」で説明されている権限の構成時に、[委任された権限 **(Delegated permissions)]** ではなく、[アプリケーションの権限 **(Application permissions)]** を選択します。

注:
アドミニストレーターは、インデックス作成を公開済みバージョンのみに制限して、ドラフトや未完了の作業が検索結果に表示されないようにすることができます。

手順

1. 移動先 **Azure** > **Active Directory** > アプリ登録 > すべてのアプリケーションをクリックし、既存のアプリを選択します。
   既存のアプリケーションを使用するか、アプリケーションを作成します。

構成された権限

2. 移動先 アプリ登録 > **API** 権限をクリックし、[アクセス許可の追加] をクリックします。
3. 次のオプションのいずれかを選択します。
   a. 移動先 **Microsoft Graph** > 委任された権限 グラフの場合。
   b. 移動先 **Microsoft Graph** > アプリケーションのアクセス許可 グラフの場合。
   [サイト] リストから、**[Sites.ReadWrite.All]** 権限を追加します。Sites.ReadWrite.All 権限はサブスクリプションの作成に役立ちます。

   [ユーザー] リストから **[User.Read]** 権限を追加します。

   これらのユーザー権限は、後で Microsoft SharePoint データをクロールするために使用されます。
4. 移動先 **SharePoint** > アプリケーションのアクセス許可 > 拠点をクリックし、REST の場合は **Sites.FullControl.All**、 **Sites.Read.All**、または **Sites.Selected** を選択します。
   次の手順を実行して、 **[Sites.Selected]** の権限を有効にします。

   a. Microsoft Azure アプリケーションで、**[Sites.Selected]** の権限と **[User.Read.All]** の権限を有効にします。
   任意の API クライアントを使用して、次のサイトコレクションの読み取りアクセス権を提供します。
   - ServiceNow インスタンスに接続され、**[Sites.Selected]** のアクセス許可を持つアプリケーション X。
   - アドミンアプリケーションであり、Graph 接続の **[Sites.Full.Control]** の権限を持つアプリケーション Y。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. API メソッド *`https://login.microsoftonline.com/{Tenant Id}/oauth2/v2.0/token`* を呼び出して、ベアラートークンを取得します。
ペイロード：

```
client_id={App Y client id}
&scope=https%3A%2F%2Fgraph.microsoft.com%2F.default
&client_secret={App Y client secret}
&grant_type=client_credentials
```

c. 手順 b で受け取ったトークンを認証トークンとして渡し、API メソッド *`https://graph.microsoft.com/v1.0/sites/{site id}/permissions`* を呼び出します。
ペイロード：

```
{
"roles": [
"read"
],
"grantedToIdentities": [
{
"application": {
"id": "App X client id",
"displayName": "App X"
}
}
]
}
```

5. 次の画像に示すように、必要な API 権限が設定されていることを確認します。

構成済み権限リスト

詳細については、「」を参照してください。

6. [管理者の同意を付与する] をクリックし、[はい] を選択して、[保存して続行] をクリックします。

7. 移動先 認証 > **Web** > リダイレクト **URL** をクリックし、次の形式の URL https://<ServiceNow インスタンスの URL>/oauth_redirect.do (例:https://eesharepoint.example.com/oauth_redirect.do) を追加して、[保存] をクリックします。

8. に移動し、アプリケーションの証明書とシークレットを登録します。

9. Microsoft 管理ポータル で、[ユーザーを追加] をクリックしてユーザーの詳細を指定し、[完了] をクリックします。

> **注:**
> 検索は、ユーザーがアクセスできるサイトをクロールします。必要なコンテンツに対してのみ適切な権限を持つユーザーを選択してください。詳細については、「user permissions (ユーザー権限) 」を参照してください。上位レベルのユーザーを選択すると、インポートするドキュメントよりも多くのドキュメントがインポートされる可能性があります。

詳細については、「Granting access via Azure AD App-Only (Azure AD アプリのみを介したアクセスの許可) 」を参照してください。

次のタスク
ServiceNow AI 検索 アカウントからの統合を完了します。詳細については、「Microsoft SharePoint 検索ソースと AI 検索プロファイルの統合」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Microsoft SharePoint 検索ソースと AI 検索プロファイルの統合

検索ソースを検索プロファイルにリンクして、リンクされた検索プロファイルでユーザーが検索できるコンテンツを指定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 検索アプリケーション > 検索アプリケーション構成 (sys_search_context_config)。
2. [仮想エージェントのデフォルト検索アプリケーション] の次の値を更新します。
   - 検索エンジン：**AI** 検索。
   - 検索プロファイル：**ESC** ポータルのデフォルト検索プロファイル **(ESC Portal Default Search Profile)** この動的なフィールド値は、[検索エンジン] の値を変更した後に表示されます。

   詳細については、「Create a search application configuration for AI Search」を参照してください。

次のタスク
ServiceNow® インスタンスを Microsoft SharePoint® テナントに接続します。ServiceNow アカウントから、手順を完了します。詳細については、「Microsoft SharePoint テナントへの ServiceNow インスタンスの接続」を参照してください。

Microsoft SharePoint テナントへの ServiceNow インスタンスの接続

ServiceNow インスタンスを Microsoft SharePoint テナントに接続します。Microsoft SharePoint のカスタム ServiceNow OAuth 接続を作成し、ServiceNow の要求を認証します。

始める前に

- アプリケーションを構成するための SharePoint 開発者プログラム ツールやその他のリソースの実践的な知識を有していることを確認します。
- ServiceNow® 統合について理解している必要があります。

必要なロール：sn_sp_con.admin および admin。

手順

1. 移動先 **ServiceNow** インスタンス > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. [**New**] をクリックします。
   「どのような OAuth アプリケーションですか？」というメッセージが表示されます。
3. [サードパーティ **OAuth** プロバイダーに接続] を選択します。
4. 次のレジストリを作成します。

   a. Graph 接続フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の詳細については、「グラフ接続フォーム」を参照してください。

   b. REST 接続フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の詳細については、「REST 接続フォーム」を参照してください。

   c. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。

OAuth エンティティプロファイル

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. OAuth エンティティプロファイル [oauth_entity_profile] テーブルに移動して、次のエントリを見つけます。
   - `<Graph application registry name>.default_profile`
   - `<REST application registry name>.default_profile`

   2 つのシステムで生成された OAuth エンティティプロファイル (REST と Graph) が OAuth エンティティプロファイル [oauth_entity_profile] テーブルに作成されます。詳細については、「Specify an OAuth profile」を参照してください。

OAuth エンティティスコープ

6. OAuth エンティティスコープ [oauth_entity_scope] テーブルに次の値を含む行を挿入します。

OAuth エンティティスコープ

グラフ	REST
名前：任意の名前	名前：任意の名前
OAuth プロバイダー：グラフアプリケーションレジストリレコード	OAuth プロバイダー：REST アプリケーションレジストリレコード
アプリケーション：グローバル	アプリケーション：グローバル
(委任された権限の場合) OAuthscope：offline_access https://graph.microsoft.com/Sites.ReadWrite.All (アプリケーション権限の場合) OAuthscope：https://graph.microsoft.com/.default	OAuth スコープ：https://<instance name>.sharepoint.com/

詳細については、「Specify an OAuth scope」を参照してください。

OAuth エンティティプロファイルスコープ

7. OAuth エンティティプロファイルスコープ [oauth_entity_profile_scope] テーブルに次の値を含む行を挿入します。

OAuth エンティティプロファイルスコープ

グラフ	REST
OAuth エンティティプロファイル：OAuth エンティティプロファイル [oauth_entity_profile] テーブルで生成された Graph エンティティプロファイル。	OAuth エンティティプロファイル：OAuth エンティティプロファイル [oauth_entity_profile] テーブルで生成された REST エンティティプロファイル。
OAuth エンティティスコープ：Graph OAuth エンティティスコープ [oauth_entity_profile_scope] テーブルを選択します。	OAuth エンティティスコープ：REST OAuth エンティティスコープ [oauth_entity_profile_scope] テーブルを選択します。
アプリケーション：グローバル	アプリケーション：グローバル

資格情報

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. 移動先 接続 & 認証情報 > 認証情報をクリックし、OAuth 2.0 認証情報を作成します。

   a. Graph または REST 認証情報フォームのフィールドに入力します。

   OAuth 2.0 認証情報フォーム

フィールド	説明
名前	任意の名前。
OAuth エンティティプロファイル	(Graph の場合) 識別された Graph エンティティプロファイル。 (REST の場合) 識別された REST エンティティプロファイル。

   b. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。

   注:
   エンティティ、接続および資格情報エイリアスの詳細については、「」を参照してください。

接続

9. 移動先 接続 & 認証情報 > 接続をクリックし、[新規] をクリックして、次の グラフ または **REST** の HTTP(s) 接続を作成します。

   a. フォームで、フィールドに入力します。

   接続フォーム

フィールド	説明
名前：グラフの任意の名前	名前：REST の任意の名前
認証情報：グラフの [認証情報] を選択します。	認証情報：REST の [認証情報] を選択します。
接続エイリアス：sn_sp_spoke.MicrosoftSharePointGraph	接続エイリアス：sn_sp_spoke.MicrosoftSharepointOnline
接続 URL：https://graph.microsoft.com/v1.0/	接続 URL：https://<SharePoint インスタンスのホスト URL>/
ドメイン：グローバル	ドメイン：グローバル

   b. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。

   詳細については、「Connections and Credentials」と「Create an HTTP(s) connection」を参照してください。

テナント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. 移動先 **Microsoft SharePoint Online** > テナント。

    a. [新規] をクリックして、**Graph** または **REST** 接続を作成します。

    b. フォームのフィールドに入力します。

    テナント接続フォーム

フィールド	説明
名前	任意の名前。
エイリアス	Graph の場合：sn_sp_spoke.MicrosoftSharePointGraph REST の場合：sn_sp_spoke.MicrosoftSharepointOnline
SharePoint ルート URL	<SiteName>.sharepoint.com のようなルート URL
テナント ID	Graph または REST 接続に必要な特定のテナント ID。
ドメイン	グローバル

    c. トピックヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。

    詳細については、「」、「」、「」を参照してください

証明書

11. 移動先 システム定義 > 証明書 > **Microsoft SharePoint Online** 証明書.

    a. ファイルで生成された Java Key Store 証明書を Azure AD ポータルに添付します。
    詳細については、「」を参照してください。

    b. キーストアパスワードを Java キーストア (.jks) ファイルのパスワードで更新します。

    c. タイプを Java キーストアに更新します。

    d. トピックヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。

    詳細については、「」を参照してください。

JWT キー

12. 移動先 システム **OAuth** > **JWT** キー > **Microsoft SharePoint Online JWT** キー.

    a. Certificate (.cer) ファイルのパスワードで署名キーを更新します。

    b. トピックヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。

13. 移動先 システム **OAuth** > **JWT** プロバイダー > **Microsoft SharePoint Online JWT** プロバイダー.

    a. https://login.microsoftonline.com/<Tenant-id>/oauth2/token で **aud** 要求を更新します。

    b. Azure AD アプリ登録の各クライアント ID で **[iss]** および **[sub]** 要求を更新します。

    c. [保存] をクリックします。

接続

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

14. 移動先 接続 & 認証情報 > 接続.

    a. REST 接続レコードを開き、[属性] タブで Base64 エンコードされた証明書の [サムプリント] を指定します。

    > **注:**
    > SharePoint アプリのサムプリントの値は 16 進数でエンコードされます。接続レコードで同じものを Base64 形式でエンコードします。

    b. 次の [認証情報] オプションを選択します。

    - ([グラフ] の場合)：[認証情報] テーブル (oauth_2_0_credentials) に移動し、[グラフ] を開き、**[OAuth** トークンを取得] をクリックします。

      Graph 接続の OAuth トークンを取得するには、作成したユーザーの認証情報を使用して Microsoft SharePoint インスタンスにログインします。インスタンスに認証情報を格納します。

    - (**[REST]** の場合)：[認証情報] テーブル (oauth_2_0_credentials) に移動し、**[REST]** を開き、**[OAuth** トークンを取得] をクリックします。

      REST 接続の OAuth トークンを取得するには、テナントアドミン認証情報を使用して Microsoft SharePoint インスタンスにログインします。インスタンスに認証情報を格納します。

      認証情報を検証して、構成の失敗を回避します。SharePoint 接続を検証する方法の詳細については、「Microsoft SharePoint 接続の検証」を参照してください。

    c. [保存] をクリックします。

信頼できるドメイン

15. [信頼できるドメイン] テーブル (sn_ais_spoke_trusted_domains) に移動し、[新規] をクリックして、ドメインレコードを作成します。

    a. フォームのフィールドに入力します。

    ドメインレコードフォーム

フィールド	説明
名前	任意の名前。
ドメイン	<Microsoft SharePoint テナントのホスト URL>。

    b. [保存] をクリックします。
    詳細については、「Set up the AI Search spoke」を参照してください。

    > **注:**
    > 複数のテナントがある場合は、テナントごとに信頼できるドメインレコードを作成します。

Sharepoint 取り込みユーザー

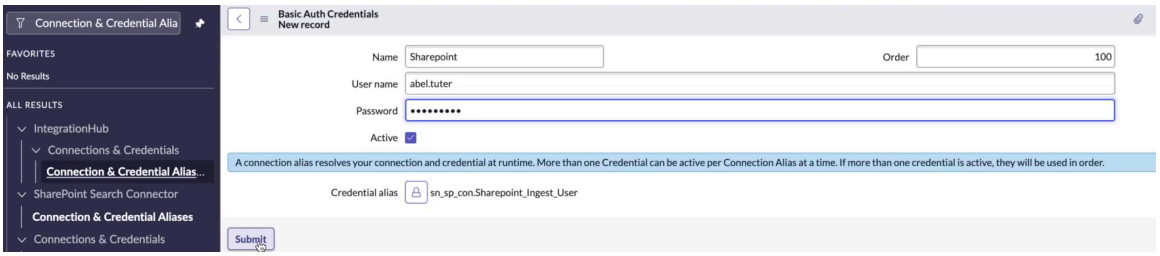
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

16. 移動先 接続 **&** 認証情報 > 接続と認証情報エイリアス > **Sharepoint** 取り込みユーザー (sn_sp_con。Sharepoint_Ingest_User)。

    a. AIS により外部コンテンツを取り込むには、[認証情報] で [新規] をクリックして、基本認証情報を作成します。

    b. **ais_external_content** ロールを持つユーザー (sys_user) の [ユーザー名] と [パスワード] を指定します。



> **注:**
> スクリーンショットの例では、ユーザー abel.tuter は ais_external_content ロールが割り当てられている sys_user です。

    c. [送信] をクリックします。
    詳細については、「」を参照してください。

    d. 次の手順に進む前に、AI 検索サーバー接続 を設定します。

    Entity View Action Mapper (EVAM) 構成は、従業員センタープロバージョン 32.0 でデフォルトで使用できます。

    EVAM 定義の詳細については、「Create an EVAM action definition」と「Create a multi-data source list display in Entity View Action Mapper」を参照してください。

タスクの結果
構成が完了しました。

次のタスク
「Microsoft SharePoint 接続の検証」を参照して、サンプルサイトのインデックスを作成する前に構成の失敗を除外します。

Microsoft SharePoint 接続の検証

ServiceNow インスタンスを Microsoft SharePoint テナントに接続した後に検証を実行し、構成にエラーがないかどうかを確認します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
検証によって構成の失敗が除外され、シームレスなセットアッププロセスが確保されます。

手順

1. 移動先 システム **UI** > **UI** ページ > **Sharepoint** ユーティリティ.
2. [試す] を選択して、[SharePoint 接続の検証] ページに移動します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 必要な詳細を入力し、[検証]を選択します。
   エラーがある場合は、[応答] セクションに表示されます。
4. [テーブル名] リンクを確認して、[応答] セクションに表示される [現在の値] と [予想値] に基づいてエラーを修正します。

   情報が不足している場合は、エラーフィールドにデータが表示されます。

   エラーがない場合、検証が成功したことが応答セクションに表示されます。

次のタスク
検索用のインデックスサイト。詳細については、「検索用のインデックスサイト」を参照してください。

検索用のインデックスサイト

対象のサイト、サブサイト、ドライブなどからコンテンツをクロールするように SharePoint Online 検索コネクタ を構成します。

始める前に

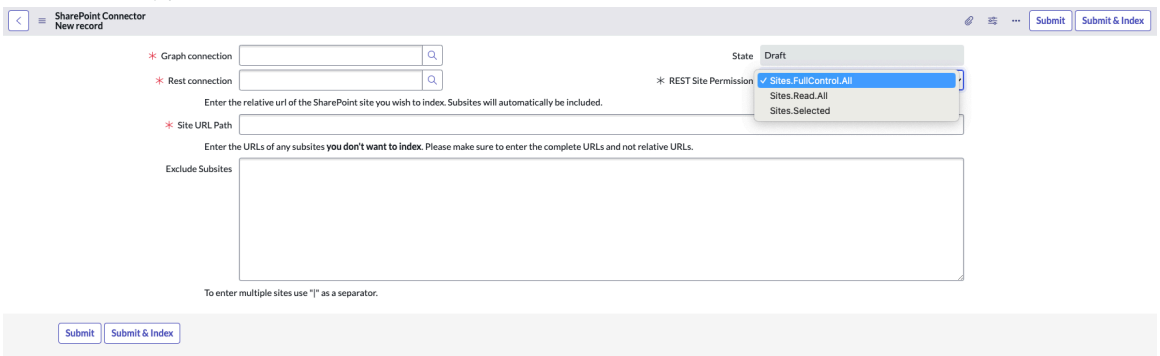
- Microsoft Azure と Microsoft SharePoint の機能に関する基本的な知識があることを確認します。
- Microsoft SharePoint アドミニストレーターと協力して、インデックスを作成するサイトのセットを理解します。
- ServiceNow ストアから SharePoint Online 検索コネクタ プラグインを有効にします。

必要なロール：sn_sp_con.admin または admin

手順

1. 移動先 **SharePoint Online Search Connector (SharePoint Online** 検索コネクター) > **SharePoint** コネクタ.
2. [**New**] をクリックします。

コネクタの詳細



3. フォームのフィールドに入力します。

接続マッピングの詳細フォーム

フィールド	説明
グラフ接続	グラフの接続。グラフテナントレコードを使用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
REST 接続	REST の接続。REST テナントレコードを使用します。
サイト URL パス	インデックス作成用の Microsoft SharePoint サイトの相対 URL の値。たとえば、サイト URL が https://sncplatform.sharepoint.com/Company/Medicalbenefits の場合、サイトの相対 URL は Company/Medicalbenefits です。 **注:** この URL は大文字と小文字を区別します。 サブサイトには自動的にインデックスが付けられます。「SharePoint Online 検索コネクタ検索結果」を参照してください。
状況	インデックス作成のステータス
REST サイト権限	次のいずれかのサイト権限を使用して、SharePoint へのアクセスを管理します。 ○ **Sites.FullControl.All**：サインインしているユーザーに対して SharePoint サイトのフルコントロールを提供します。サイト、サブサイト、ファイル、ユーザーグループのインデックスは、このオプションで作成されます。 ○ **Sites.Read.All**：サインインしているユーザーのファイルへの読み取りアクセスのみを提供します。このオプションがデフォルト値です。ファイルとユーザーグループのインデックスのみがこのオプションで作成されます。 ○ **Sites.Selected**：選択したロールを持つ選択したサイトコントロールをユーザーに提供します。ファイルとユーザーグループのインデックスのみがこのオプションで作成されます。
サイトロール	アクセス制御を管理するには、次のいずれかのオプションを使用します。 ○ フルコントロール ○ 読み取り ○ 書き込み このフィールドは、**[REST** サイト権限] で **[Sites.Selected]** が選択されている場合にのみ表示されます。
サブサイトを除外する	インデックス作成から除外される URL のリスト。これらの URL は AI 検索によってインデックス付けされず、検索結果に表示されませ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ん。区切り文字として **|** を使用して複数のサイトを追加できます。インデックスを作成しないサブサイトの URL を入力します。 **注:** 相対 URL ではなく、完全な URL が指定されていることを確認します。

4. [送信とインデックス] をクリックしてサイトを検証し、インデックス作成を開始します。
   サイトを送信すると、関連するサブサイトがインデックス作成に含められます。
5. [検索コネクタ] レコードステータスからインデックス作成の進捗状況を追跡します。
6. 続けて、インデックス付きサイト関連リストを表示します。
   インデックス付きサイトのリストには、次の情報が含まれています。

[インデックス付きサイト] フォーム

フィールド	説明
名前	サブサイトの名前。
表示名	サブサイトの表示名。
Web URL	Microsoft SharePoint サイトの Web URL。
説明	サブサイトの説明
サブサイトフェッチステータス	[保留中] や [完了] などのサブサイトクロールのステータス。
ドライブフェッチステータス	[進行中] や [完了] などのドライブのクロールステータス。
状況	全体的なクロールステータス
削除を設定	サブサイトを保持するには、値を **[False]** に設定します。サブサイトを削除するには、値を **[True]** に設定します。

サイトを除外する方法の詳細については、「インデックス作成からサイトを除外する」を参照してください 。

タスクの結果

サイト、サブサイト、フォルダー、ファイルにインデックスが付けられ、検索結果に表示されます。フィルターを使用して進行状況を確認し、インデックス作成ステータスを管理するには、次に移動します: **SharePoint Online Search Connector (SharePoint Online** 検索コネクター) > **SharePoint** サイト.

サイトのインデックス作成が完了すると、複数のチャネル (従業員サービスセンター (ESC)、サービスポータル、Now Mobile アプリ、および仮想エージェントなど) からサイトコンテンツを検索して検出できます。詳細については、「SharePoint Online 検索コネクタ 検索結果」を参照してください。

次のタスク

インデックスを削除 **(Remove index)**：インデックス付きサイトを選択し、[インデックスを削除 (Remove index)] をクリックしてサイトをインデックス作成から削除します。成功すると、すべてのサイト、ドライバー、ファイルがそれぞれのテーブルから削除され、コネクタは読み取り専用の [削除済み (Deleted)] ステータスに更新されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インデックス作成からサイトを除外する

機密情報を含む一部の URL とサブサイトを除外して、選択的にサイトとサブサイトのインデックスを作成します。

始める前に

SharePoint Online 検索コネクタ インデックス作成から除外するサブサイトのリストを指定します。Microsoft SharePoint アドミニストレーターと協力して、インデックス作成から除外する一連のサイトを把握します。

必要なロール：AI 検索アドミニストレーター

手順

1. 移動先 **SharePoint Online Search Connector (SharePoint Online** 検索コネクター) > **SharePoint** コネクタ.
2. [**New**] をクリックします。
3. 検索用のインデックスサイト の指示に従います。
4. [サブサイトを除外 **(Exclude Subsites)]** フィールドで URL リストを指定します。

> **注:**
> 相対 URL ではなく、完全な URL を指定します。区切り文字として **|** を使用して複数のサイトを追加できます。

タスクの結果

これらの URL は AI 検索によってインデックス付けされず、検索結果に表示されません。

次のタスク

インデックスを削除 **(Remove index)**：インデックス付きサイトを選択し、[インデックスを削除 (Remove index)] をクリックしてサイトをインデックス作成から削除します。成功すると、すべてのサイト、ドライバー、ファイルがそれぞれのテーブルから削除され、コネクタは読み取り専用の [削除済み (Deleted)] ステータスに更新されます。

SharePoint Online 検索コネクタ 検索結果

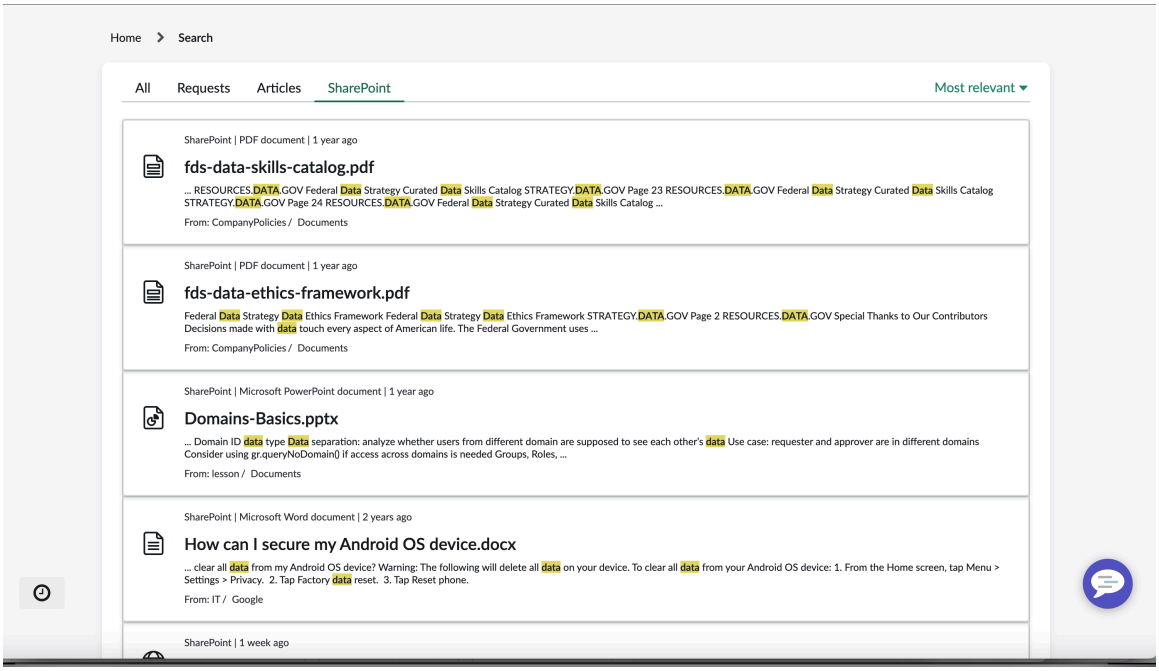
SharePoint Online 検索コネクタ の検索および検索要求の結果表示について説明します。

この例は SharePoint Online 検索コネクタ の検索結果ページを示しています。設定に基づいて、レイアウトと外観が異なる場合があります。詳細については、「View configurations, view templates, and configuration bundles for EVAM」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索結果



詳細については、「Using AI Search (AI 検索の使用)」ページを参照してください。

SharePoint Online 検索コネクタ 参照

アプリケーションの参照トピックには、SharePoint Online 検索コネクタ の設定、コンテンツタイプ、および機能に関する追加情報が記載されています。

クロールの制約

クロールタイプの詳細については、「Microsoft SharePoint クロールタイプ」を参照してください。

- コンテンツのサイズによっては、クロール時間が異なる場合があります。
- クロールが正常に完了すると、ドキュメントを検索に使用できます。クロールタイプの詳細については、「Microsoft SharePoint クロールタイプ」を参照してください。

注:
コンテンツタイプと制約の最新情報については、AI Search のドキュメントを参照してください。

スケジュール済みジョブ頻度

デフォルトのスケジュール済みジョブ頻度は、パフォーマンスを最大化するように設定されます。詳細については、「SharePoint Online 検索コネクタ スケジュール済みジョブ」を参照してください。

ファイルの権限を検索

[ファイルの権限を検索] アクションで空または null のアレイが返されると、アクセスの問題が発生する場合があります。アクセスの問題を解決するには、認証コードの代わりにクライアント認証情報タイプを使用し、タイプがアプリケーションであるアプリケーションレベルで API 権限を指定します。詳細については、「 KB1642515 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツタイプ

- AI 検索 でサポートされているコンテンツタイプは、SharePoint Online 検索コネクタ でもサポートされます。
- 最大 25 MB の AI 検索 ファイルサイズが適用されます。
- サポートされている言語は、英語、スペイン語、フランス語、日本語、ドイツ語です。

バッチサイズの値と実行時間を削減

sn_sp_con.sharepoint_batch_size プロパティは、SharePoint のバッチのサイズを制御します。デフォルト値は 200 です。この値を更新すると、インデックスフローのバッチサイズと実行時間を短縮できます。[システムのプロパティ *sys_properties_list.do*] に移動し、*sn_sp_con.sharepoint_batch_size* を検索して値を減らします。

委任された権限とアプリケーションの権限

ドキュメントの公開済みのバージョンのみを表示するために検索結果を出す必要がある場合、Microsoft SharePoint テナントの構成 で説明されている権限の構成時に、[委任された権限 **(Delegated permissions)]** ではなく、[アプリケーションの権限 **(Application permissions)]** を選択します。アドミニストレーターは、インデックス作成を公開済みバージョンのみに制限して、ドラフトや未完了の作業が検索結果に表示されないようにすることができます。

Microsoft SharePoint クロールタイプ

クローリングによって検索対象のコンテンツが収集されます。情報を取得するために、クロール操作はコネクタを使用してコンテンツソースに接続します。

最新の検索エクスペリエンスを作成するには、検索システムで最初に複数のコンテンツソースからコンテンツをクロールする必要があります。コンテンツソースから、コンテンツタイプ、開始 URL、およびインデックスを作成するコンテンツの深度を指定します。

コンテンツを取得した後、クロールコンポーネントはクロールされたアイテムをコンテンツ処理コンポーネントに渡します。

- フルクロール (Full Crawl)：前回のクロールステータスに関係なく、コンテンツソース内のすべてのアイテムをクロール、処理、およびインデックス付けします。
- 増分クロール (Incremental Crawl)：前回のクロール以降に新しく作成、変更、または更新されたアイテムのみをクロール、処理、およびインデックス付けします。このオプションは時間がかからず、変更のみが再インデックス付けされます。

SharePoint Online 検索コネクタ スケジュール済みジョブ

サイト、ドライブ、ファイルメタデータ、ファイルコンテンツなどの各エンティティをフェッチするスケジュール済みジョブを作成します。

スケジュール済みジョブの頻度を変更できます。スケジュールされたジョブのリストは次のとおりです。

- SharePoint Online 検索コネクタ：サイトの取り込み
- SharePoint Online 検索コネクタ：ドライブの取り込み
- SharePoint Online 検索コネクタ：ファイルの取り込み
- SharePoint Online 検索コネクタ：インデックスコンテンツ
- SharePoint Online 検索コネクタ：コンテンツの削除
- SharePoint Online 検索コネクタ：サブスクリプションの更新
- SharePoint Online 検索コネクタ：コネクタのステータスの確認

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- SharePoint Online 検索コネクタ：増分の取得
- SharePoint Online 検索コネクタ：通知の処理
- SharePoint Online 検索コネクタ：権限の取り込み
- SharePoint Online 検索コネクタ：新規ユーザーの挿入

注:
デフォルトのスケジュール済みジョブの頻度は、パフォーマンスを最大化するように設定されます。

グラフ接続フォーム

グラフ接続フォームで Microsoft SharePoint 接続構成用のグラフ接続を作成するために使用できるフィールドは次のとおりです。

グラフ接続フォーム

フィールド	説明
名前	グラフ接続を識別する名前
クライアント ID	アプリケーションのクライアント ID
クライアントシークレット	アプリケーションのクライアントシークレット
デフォルトの権限許可タイプ	委任された権限の場合に、ユーザーへの自動アクセス用に提供される認証コード。 アプリケーション権限の場合に、ユーザーに自動アクセスするために提供されるクライアント認証情報。
アプリケーション	グローバル。
認証 URL (委任された権限のみ)	https://login.microsoftonline.com/<Tenant ID>/oauth2/v2.0/authorize
トークン失効 URL (委任された権限のみ)	https://login.microsoftonline.com/<Tenant ID>/oauth2/v2.0/token
トークン URL	https://login.microsoftonline.com/<Tenant ID>/oauth2/v2.0/token
リダイレクト URL	https://<ServiceNow インスタンス URL>/oauth_redirect.do 例：https://eesharepoint.example.com/oauth_redirect.do 。

REST 接続フォーム

REST 接続フォームで Microsoft SharePoint 接続構成用の REST 接続を作成するために使用できるフィールドは次のとおりです。

REST 接続フォーム

フィールド	説明
名前	REST 接続を識別する名前
クライアント ID	アプリケーションのクライアント ID

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

REST 接続フォーム (続く)

フィールド	説明
クライアントシークレット	アプリケーションのクライアントシークレット
OAuth API スクリプト	OAuthUtilSPJWTOnline OAuth API スクリプトは、OAuth プロトコルを使用して API にアクセスするための認証と認可を容易にします。
デフォルトの権限許可タイプ	クライアント認証情報
アプリケーション	グローバル。
トークン URL	トークン URL、たとえば、https://login.microsoftonline.com/<テナント ID>/oauth2/token を示します。
リダイレクト URL	ServieNow インスタンスのリダイレクト URL http[s]://<servienow-instance>:<port>/oauth_redirect.do を示します。たとえば、http[s]://custinstance.service-now.com/oauth_redirect.do です。

ドメインセパレーションと **SharePoint Online** 検索コネクタ

SharePoint Online 検索コネクタ ではドメインセパレーションはサポートされていません。

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

SharePoint Online 検索コネクタ **overview**

SharePoint Online 検索コネクタ®を使用すると、従業員はプラットフォームからコンテンツを検索して検出できます。 ServiceNow アドミニストレーターは複数のサイトからコンテンツをインデックス付けして、従業員サービスセンター (ESC)、Now Mobile アプリ、仮想エージェント を使用して適切な回答を検索できます。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。